



БЫСТРЫЙ СТАРТ

Руководство по настройкам
для администраторов и технологов

Введение

20 лет проектного опыта

Уже 20 лет мы помогаем клиентам автоматизировать работу служб поддержки. Более 500 компаний запустили процессы ИТ и сервисного обслуживания с помощью нашего решения.

Ежедневно команда ITSM 365 разрабатывает для вас инструкции и делится лучшими практиками. В этих материалах мы стараемся подробно объяснить, как настраивать систему, использовать ее функции по максимуму, оптимизировать бизнес-процессы и т. д.

500+ клиентов

В этом пошаговом руководстве мы расскажем, как быстро запустить ITSM 365 и самостоятельно решить большинство типовых вопросов, которые регулярно возникают на старте проекта.

Мы постарались сделать гайд понятным и не перегруженным информацией.

1000+ инструкций

Для вашего удобства гайд разделен на части:

1. Терминология.
2. Шесть шагов для быстрого запуска.
3. Описание настроек.

В описание мы включили:

- последовательность обязательных действий;
- опциональные настройки;
- скриншоты системы.

Если после прочтения гайда останутся вопросы, напишите на cs@itsm365.com.

Служба клиентского сервиса ITSM 365 всегда готова вас проконсультировать.

Терминология

КЛЮЧЕВЫЕ ТЕРМИНЫ СЕРВИСА

Заявка

Обращение в сервисную службу, которое зарегистрировано в системе. Основные типы заявок: инцидент, заявка.

Услуга

Возможности или действия, которые предоставляет компания клиентам: интернет, настройка электронной почты, телефония и т. д.

Получатели услуг

Сотрудники и отделы, которым предоставляются услуги в рамках получаемого ими договора.

Поставщик услуг

Ответственный за предоставление услуг в рамках договора.

Договор

Виртуальный документ, который регламентирует взаимоотношения между пользователем и поставщиком услуг. Основные параметры SLA указываются именно в договоре.

Команда

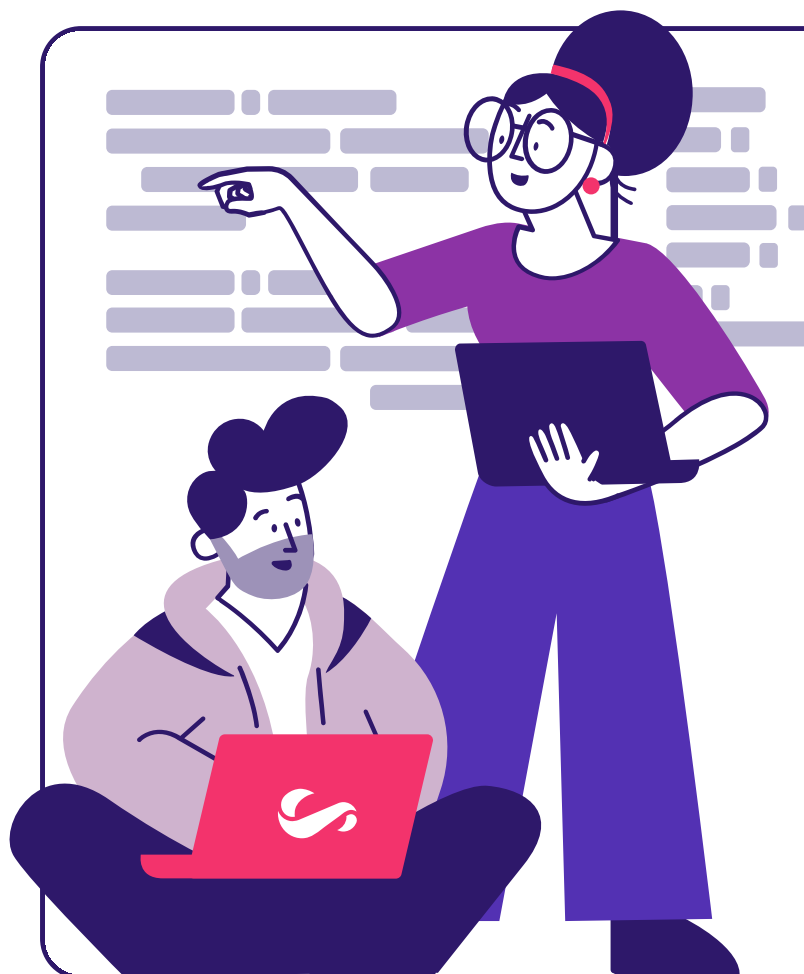
Группа сотрудников сервисной службы, ответственная за решение поступающих заявок и задач.

Компания

Компания-клиент, которая пользуется услугами на основании договора с компанией-поставщиком услуг.

Контактное лицо

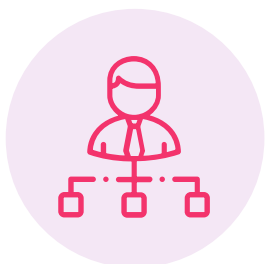
Пользователь со стороны клиента, который регистрирует обращения в сервисную службу



6 шагов запуска

ЧТО НУЖНО НАСТРОИТЬ

1

**Оргструктура**

Импортировать сотрудников из каталога или добавить вручную, создать отделы

2

**База клиентов**

Загрузить базу клиентов из файла или добавить вручную

3

**Команда, права**

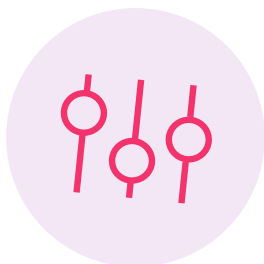
Распределить зоны ответственности между сотрудниками: включить в команды, предоставить доступ к информации

4

**Договоры, услуги и SLA**

Настроить договоры, время реакции и решения заявок, сформировать каталог услуг

5

**Управление процессом заявок**

Настроить ответственных за услуги, правила автоматизации действий в системе по заданным условиям

6

**Почта, оповещения, модули (метки)**

Подключить входящую и исходящую почту, оповещения, скрыть неиспользуемые модули

Шаг 1. Заполнение оргструктуры

КАК ЗАПОЛНИТЬ ОРГСТРУКТУРУ



Импортировать из LDAP или MS Active Directory




Загрузить из файлов формата CSV или XLSX

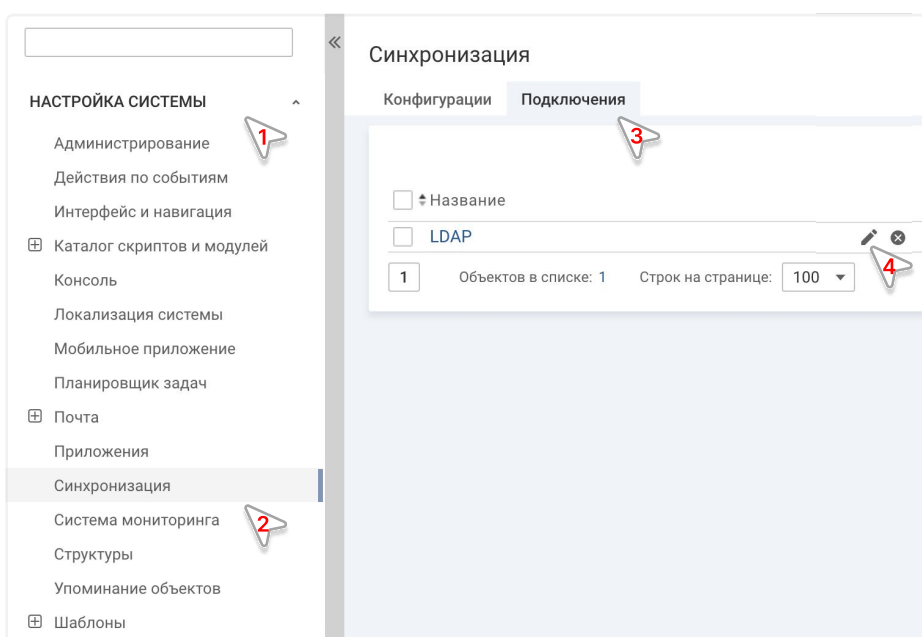


Ввести учетные записи вручную

Как импортировать из каталога LDAP или MS Active Directory

Это самый простой способ загрузить сотрудников и отделы в ITSM 365. Главное условие — в LDAP должны содержаться актуальные данные.

1. Введите в браузере URL-адрес системы.
2. Авторизуйтесь в системе как технолог (логин *system*).
3. Выберите *Настройка системы > Синхронизация > Подключения > LDAP >* 



Термин

Оргструктура

Иерархический справочник отделов и вложенных в них сотрудников. В ITSM 365 добавить сотрудников и отделы в оргструктуру можно разными способами. Способы загрузки можно комбинировать так, как удобно для вашей организации.

Внимание

Самостоятельный импорт доступен с тарифа Standard. Для настройки на тарифе Lite обратитесь в нашу службу клиентского сервиса.
Если LDAP-каталоги недоступны из сети интернет, мы организуем защищенный VPN-туннель между вашей инфраструктурой и сервером ITSM 365.

4. Укажите параметры подключения к серверу:

- Адрес сервера.
- Имя пользователя.

Редактирование подключения к LDAP

Название *

Код: ldap

Строка подключения *

Тип идентификации

Протокол безопасности

Игнорировать проверку сертификата

Таймаут подключения, мин *

Имя пользователя

Совет эксперта

Удобно, когда внешние справочники обновляются автоматически и регулярно. Например, один раз в день в 01:00. Для этого в системе предусмотрена настройка *Задачи планировщика*, с помощью которой вы можете автоматизировать повторяющиеся операции.

! У меня АААошибка

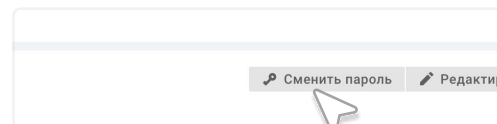
Если не получается загрузить данные о сотрудниках, возникает ошибка или вы запутались в настройках, напишите в нашу службу клиентского сервиса.

5. Нажмите *Сохранить*.6. Далее нажмите *Сменить пароль* и обновите пароль для подключения.

Перед запуском импорта необходимо внести правки в конфигурацию и прописать домен. Для этого воспользуйтесь [статьей](#) в нашей базе знаний или обратитесь в поддержку.

Запустите процесс загрузки сотрудников:

1. Выберите *Синхронизация > Конфигурации > Импорт оргструктуры (AD)*.
2. Нажмите *Запустить*.



« Синхронизация
Конфигурации Подключения

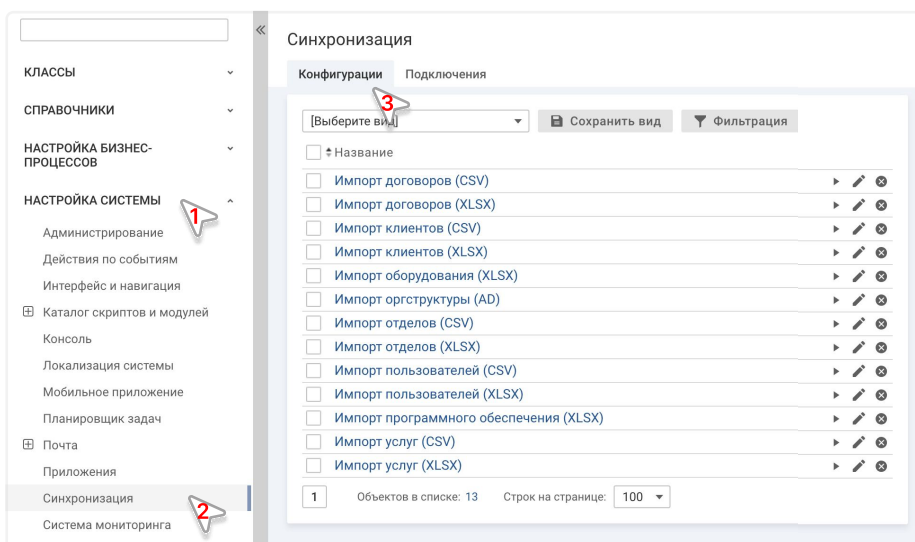
+ Название	>	✎	✖
<input type="checkbox"/> Импорт договоров (CSV)	>	✎	✖
<input type="checkbox"/> Импорт договоров (XLSX)	>	✎	✖
<input type="checkbox"/> Импорт клиентов (CSV)	>	✎	✖
<input type="checkbox"/> Импорт клиентов (XLSX)	>	✎	✖
<input type="checkbox"/> Импорт оборудования (XLSX)	>	✎	✖
<input type="checkbox"/> Импорт оргструктуры (AD)	>	✎	✖
<input type="checkbox"/> Импорт отделов (CSV)	>	✎	✖
<input type="checkbox"/> Импорт отделов (XLSX)	>	✎	✖
<input type="checkbox"/> Импорт пользователей (CSV)	>	✎	✖
<input type="checkbox"/> Импорт пользователей (XLSX)	>	✎	✖
<input type="checkbox"/> Импорт программного обеспечения (XLSX)	>	✎	✖
<input type="checkbox"/> Импорт услуг (CSV)	>	✎	✖
<input type="checkbox"/> Импорт услуг (XLSX)	>	✎	✖

1
Объектов в списке: 13
Строк на странице: 100

Как импортировать из файлов CSV или XLSX

Способ подойдет, если в компании не используется централизованный каталог сотрудников. В этом случае вы можете выгрузить сотрудников из другой системы или быстро заполнить информацию вручную в Excel или Google Docs.

1. Скачайте шаблоны для загрузки отделов ([CSV](#), [XLSX](#)) и сотрудников ([CSV](#), [XLSX](#)).
2. Заполните файлы по образцу.
3. Авторизуйтесь в системе как технолог (логин *system*).
4. Выберите *Настройка системы > Синхронизация > Конфигурации*.



5. Запустите импорт через преднастроенную конфигурацию:

CSV

Импорт отделов (CSV) – для импорта отделов.

Импорт пользователей (CSV) – для импорта сотрудников.

XLSX

Импорт отделов (XLSX) – для импорта отделов.

Импорт пользователей (XLSX) – для импорта сотрудников.

<input type="checkbox"/>	Импорт договоров (CSV)	▶		
<input type="checkbox"/>	Импорт договоров (XLSX)	▶		
<input type="checkbox"/>	Импорт клиентов (CSV)	▶		
<input type="checkbox"/>	Импорт клиентов (XLSX)	▶		
<input type="checkbox"/>	Импорт оборудования (XLSX)	▶		
<input type="checkbox"/>	Импорт оргструктуры (AD)	▶		
<input type="checkbox"/>	Импорт отделов (CSV)	▶		
<input type="checkbox"/>	Импорт отделов (XLSX)	▶		
<input type="checkbox"/>	Импорт пользователей (CSV)	▶		
<input type="checkbox"/>	Импорт пользователей (XLSX)	▶		

! Внимание

Данные о сотрудниках и отделах заполняются в форматах CSV и XLSX.
Самостоятельный импорт из файлов этих форматов доступен с тарифа Standard. Для настройки на тарифе Lite обратитесь в нашу службу клиентского сервиса.

Совет эксперта

Если формат выгрузки сотрудников и отделов не соответствует указанному формату шаблона, вы самостоятельно можете доработать существующую конфигурацию импорта или заказать у нас. Любые доработки доступны с тарифа Standard и Enterprise.
Следите за импортом в консоли приложения, фильтруя лог по слову engine. Когда процесс завершится, на экране будут доступны сведения о количестве импортированных объектов и возникших ошибках.

Как добавить сотрудников вручную

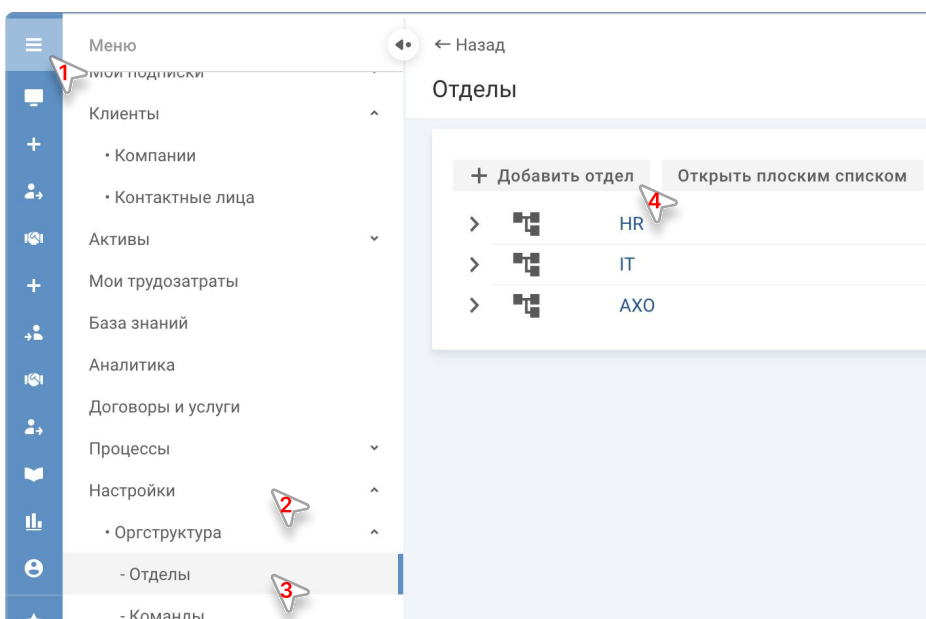
Этот способ подойдет в следующих случаях:

- единый каталог (LDAP или MS Active Directory) не сформирован;
- выгрузка информации о сотрудниках невозможна;
- часть оргструктуры (например, подрядчиков) планируется вести вручную.

Чтобы создать учетную запись сотрудника, сначала создайте отдел, а потом саму запись для сотрудника.

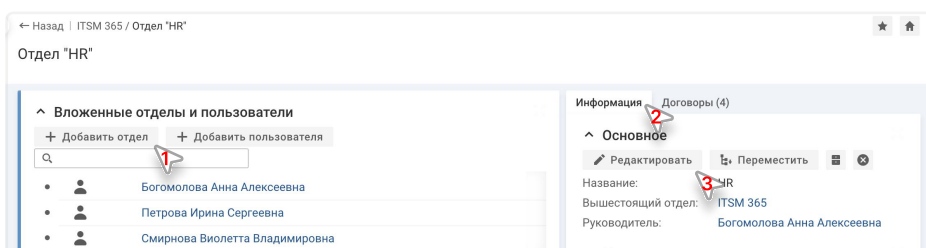
Как добавить отдел

1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе оператора откройте левое меню.
3. Выберите *Настройки > Оргструктура > Отделы > Добавить отдел*.
4. Укажите название отдела.
5. Нажмите *Сохранить*.



Далее добавьте вложенные отделы: блок *Вложенные отделы и пользователи > Добавить отдел*.

Чтобы указать руководителя отдела, нажмите *Информация > блок Основное > Редактировать*.





Термин

Интерфейс технолога / оператора

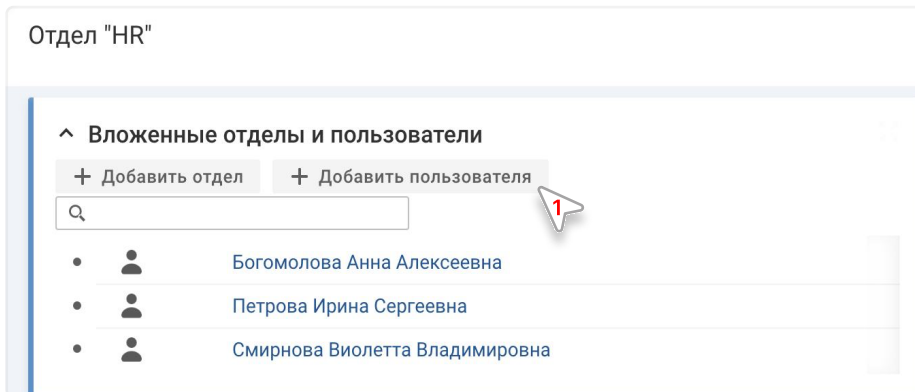
В *интерфейсе технолога* настраиваются бизнес-процессы и объекты системы: почта, оповещения, права, жизненные циклы, скрипты и т. д. Объем доступных настроек в интерфейсе технолога зависит от выбранного тарифного плана.

В *интерфейсе оператора* ведется оргструктура, каталог услуг, работа с заявками и коммуникация по ним, информация о компании и т. д. Именно в интерфейс оператора работают все пользователи.

Переключение между интерфейсами выполняется при помощи иконок  /  в верхнем правом углу экрана.

Как добавить сотрудников вручную

1. Откройте карточку отдела.
2. Выберите блок *Вложенные отделы и пользователи* > *Добавить пользователя*.






Отдел "HR"

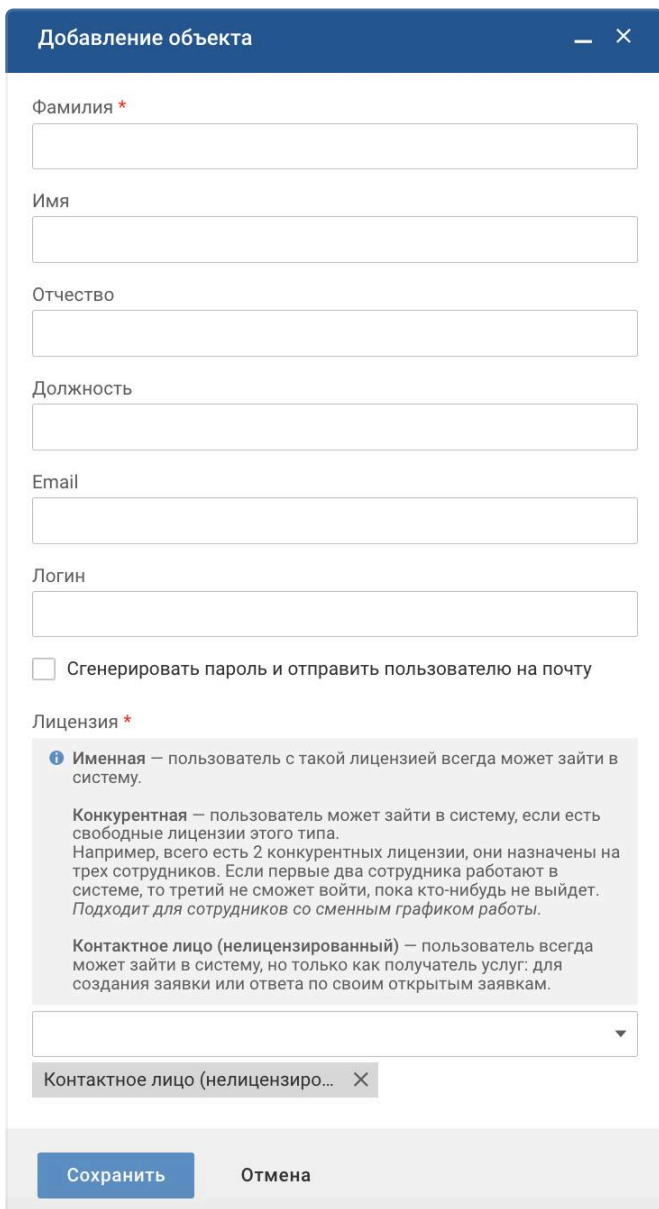
^ Вложенные отделы и пользователи

+ Добавить отдел + Добавить пользователя

🔍

-  Богомолова Анна Алексеевна
-  Петрова Ирина Сергеевна
-  Смирнова Виолетта Владимировна

3. Заполните обязательные атрибуты.
4. Нажмите *Сохранить*.



Добавление объекта

Фамилия *

Имя

Отчество

Должность

Email

Логин

Сгенерировать пароль и отправить пользователю на почту

Лицензия *

Именная — пользователь с такой лицензией всегда может зайти в систему.

Конкурентная — пользователь может зайти в систему, если есть свободные лицензии этого типа. Например, всего есть 2 конкурентных лицензии, они назначены на трех сотрудников. Если первые два сотрудника работают в системе, то третий не сможет войти, пока кто-нибудь не выйдет. Подходит для сотрудников со сменным графиком работы.

Контактное лицо (нелицензированный) — пользователь всегда может зайти в систему, но только как получатель услуг: для создания заявки или ответа по своим открытым заявкам.

Контактное лицо (нелицензиро... X

Сохранить Отмена

Внимание

Карточка сотрудника создается только в привязке к отделу. Не добавляйте вручную сотрудников в те отделы, которые обновляются из внешних источников. Часто это вызывает путаницу

Совет эксперта

На форме добавления вы сразу можете указать логин сотрудника и отметить чекбокс *Сгенерировать пароль* и *отправить сотруднику*. В результате на электронную почту сотрудник получит письмо с логином и паролем для входа в *Личный кабинет*. Кроме того, дать доступ в систему или выслать новый пароль можно с карточки сотрудника. К выдаче доступа вы можете вернуться позже, когда будут настроены параметры исходящей почты.

Шаг 2. База клиентов

КАК ДОБАВИТЬ КЛИЕНТОВ



Загрузить из файлов формата CSV или XLSX



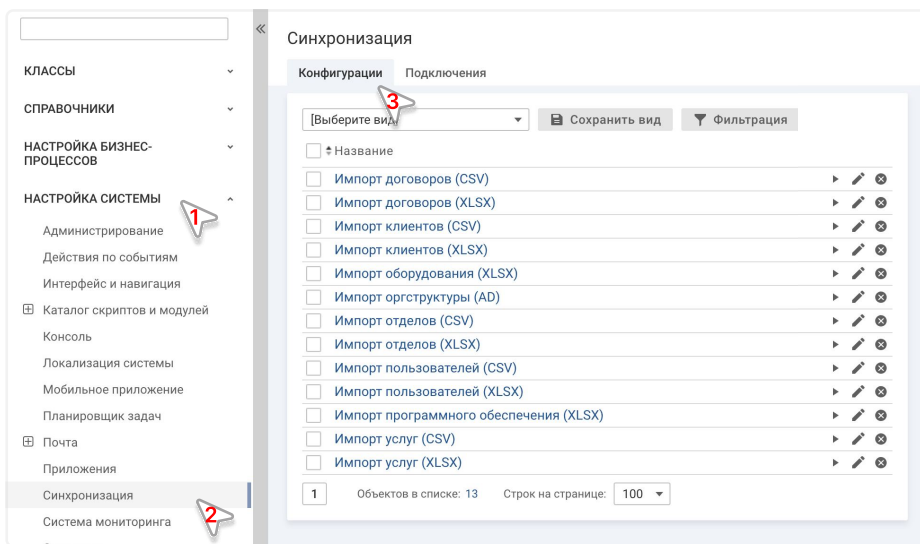
Ввести учетные записи вручную

Как импортировать из файлов CSV или XLSX

Этот способ подойдет в следующих случаях:

- в компании ведется централизованный каталог клиентов и его можно выгрузить из другой ИТ-системы;
- информация собрана из разных источников и подготовлена в файлах Excel, Google Docs.

1. Скачайте шаблоны для загрузки компаний ([CSV](#), [XLSX](#)) и контактных лиц ([CSV](#), [XLSX](#)).
2. Заполните файлы компаниями и контактными лицами по шаблону.
3. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
4. Выберите *Настройка системы > Синхронизация > Конфигурации*.



Термин

База клиентов

Иерархический справочник клиентов и вложенных в них контактных лиц. Процесс загрузки базы клиентов аналогичен заполнению оргструктуры: создается список компаний и учетные записи для контактных лиц клиента, которые будут обращаться в вашу техническую поддержку.

Внимание

Настройка импорта доступна с тарифа Standard. Если у вас тариф Lite, обратитесь в нашу службу клиентского сервиса.

Для отображения раздела "Клиенты" в левом меню нужно включить метку "Процесс управления клиентами". Подробнее о включении модулей метками в разделе "Как скрыть модули" (стр. 27)

5. Запустите импорт через преднастроенную конфигурацию:

CSV

Импорт клиентов (CSV) – для импорта компаний.

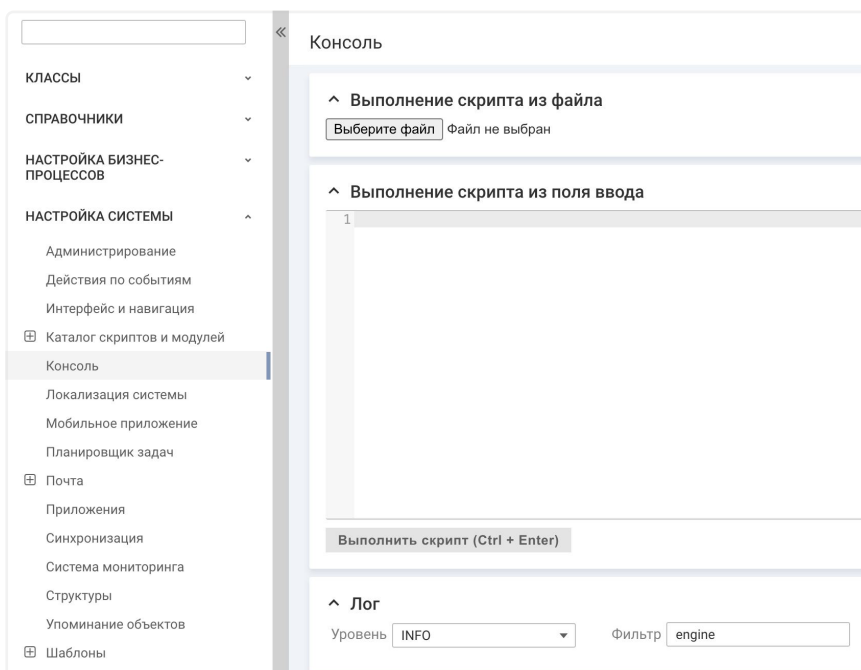
Импорт пользователей (CSV) – для импорта контактных лиц.

XLSX

Импорт клиентов (XLSX) – для импорта компаний.

Импорт пользователей (XLSX) – для импорта контактных лиц.

<input type="checkbox"/> Название			
<input type="checkbox"/> Импорт договоров (CSV)	▶		
<input type="checkbox"/> Импорт договоров (XLSX)	▶		
<input type="checkbox"/> Импорт клиентов (CSV)	▶		
<input type="checkbox"/> Импорт клиентов (XLSX)	▶		
<input type="checkbox"/> Импорт оборудования (XLSX)	▶		
<input type="checkbox"/> Импорт оргструктуры (AD)	▶		
<input type="checkbox"/> Импорт отделов (CSV)	▶		
<input type="checkbox"/> Импорт отделов (XLSX)	▶		
<input type="checkbox"/> Импорт пользователей (CSV)	▶		
<input type="checkbox"/> Импорт пользователей (XLSX)	▶		
<input type="checkbox"/> Импорт программного обеспечения (XLSX)	▶		
<input type="checkbox"/> Импорт услуг (CSV)	▶		
<input type="checkbox"/> Импорт услуг (XLSX)	▶		



! Внимание

Данные о клиентах и контактных лицах заполняются в форматах CSV и XLSX.

Совет эксперта

Если формат выгрузки контактных лиц и клиентов не соответствует указанному формату шаблона, вы самостоятельно можете доработать существующую конфигурацию импорта или заказать в службе клиентского сервиса ITSM 365. Любые доработки системы доступны с тарифа Standard и Enterprise.

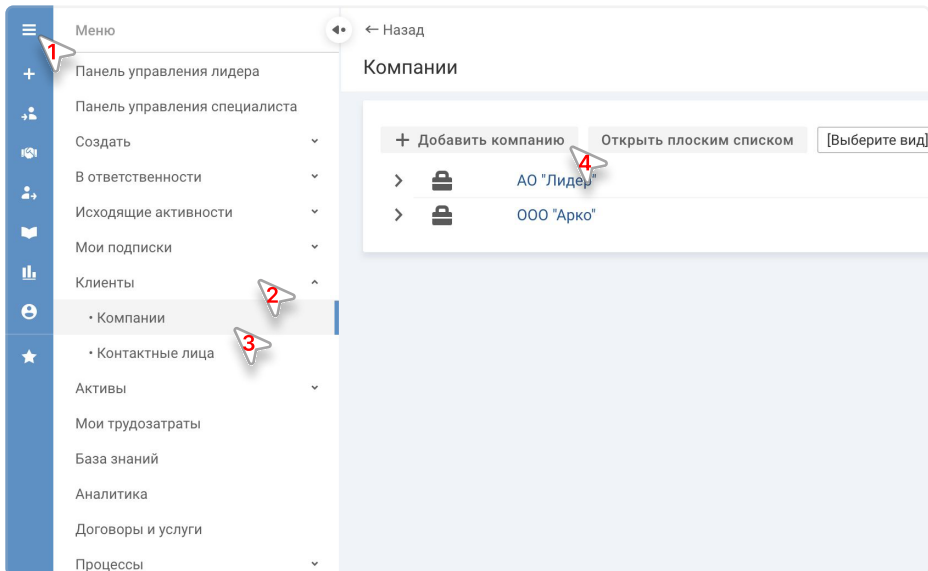
Следите за импортом в консоли приложения, фильтруя лог по слову engine. Когда процесс завершится, на экране будут доступны сведения о количестве импортированных объектов и возникших ошибках.

Как добавить контактных лиц вручную

Этот способ подойдет, если единый каталог клиентов не сформирован или их количество небольшое. Если вам потребуется создать учетную запись контактного лица, вначале создайте компанию, а потом – саму запись для пользователя.

Как добавить компанию

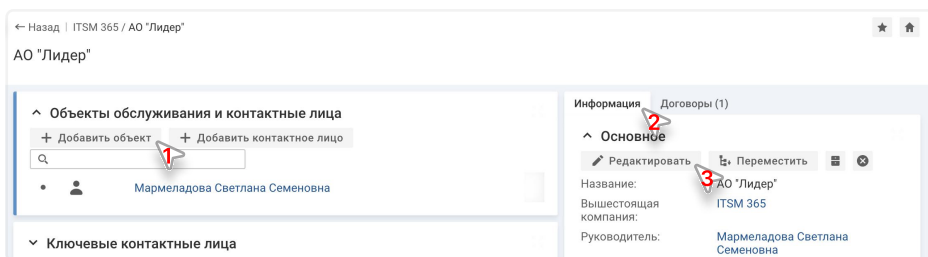
1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе оператора откройте левое меню.
3. Выберите *Клиенты > Компании > Добавить компанию*.



4. Укажите название компании.
5. Нажмите *Сохранить*.

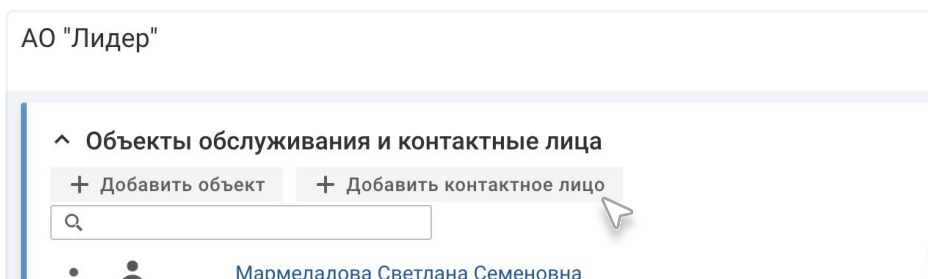
Далее добавьте в компанию объекты обслуживания: *блок Объекты обслуживания и пользователи > Добавить объект*.

Чтобы указать руководителя компании, нажмите *Информация > блок Основное > Редактировать*.



Как добавить контактных лиц

1. Откройте карточку компании.
2. Выберите блок *Объекты обслуживания и контактные лица > Добавить контактное лицо*.



3. Заполните обязательные атрибуты.
4. Нажмите *Сохранить*.

Термин

Объект обслуживания

Любой элемент структуры компании: филиал, отдел, помещение и т.д.

Внимание

Учетная запись контактного лица создается только в привязке к компании-клиенту. Не добавляйте вручную контактные лица в те компании, которые обновляются из внешних источников. Часто это вызывает путаницу.

Совет эксперта

На форме добавления вы сразу можете указать логин контактного лица, отметить чекбокс *Сгенерировать пароль* и отправить контактному лицу. В итоге на электронную почту контактное лицо получит письмо с логином и паролем для входа в *Личный кабинет*.

Также дать доступ в систему или выслать новый пароль можно с *карточки контактного лица*. К выдаче доступа вы можете вернуться позже, когда будут настроены параметры исходящей почты.

Шаг 3. Команды, права

КАК РАСПРЕДЕЛИТЬ СОТРУДНИКОВ ПО КОМАНДАМ

Термин

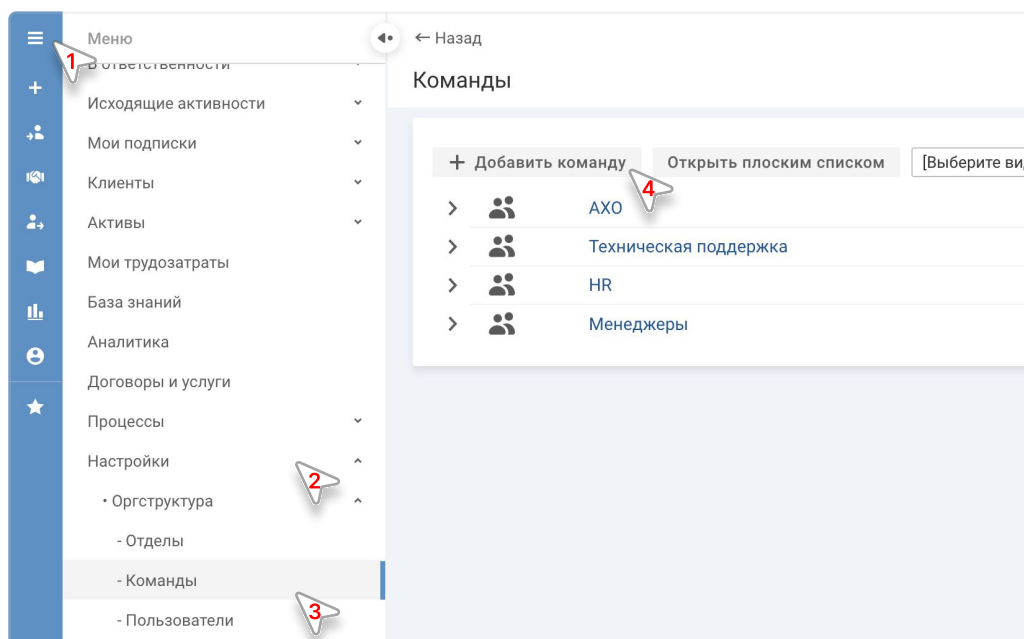
Команды

Функциональная единица, которая никак не связана с оргструктурой. Участником команды может стать сотрудник любого отдела, при этом их количество не ограничено. Ответственным за заявку можно назначить либо сотрудника в рамках определенной команды, либо команду в целом.

Когда все сотрудники добавлены в ITSM 365, необходимо сформировать команды, которые будут отвечать за поддержку ваших клиентов.

Как добавить команду

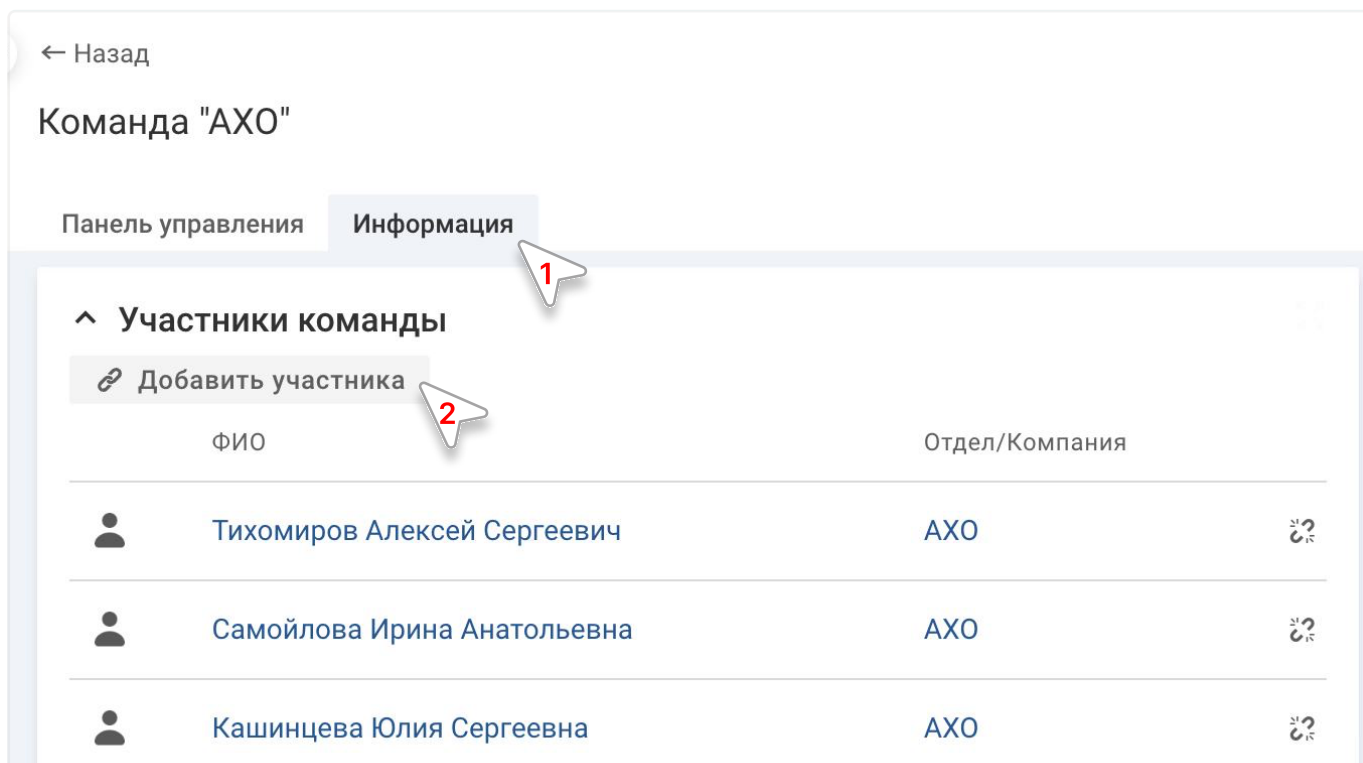
1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе оператора откройте левое меню.
3. Выберите *Настройки > Оргструктура > Команды > Добавить команду*.
4. Заполните обязательные атрибуты.
5. Нажмите *Сохранить*.



Как добавить участников

Включить участников в команду можно сразу на форме добавления или после создания команды.

1. Откройте карточку команды.
2. Выберите *Информация* > *Добавить участника*.









← Назад

Команда "АХО"

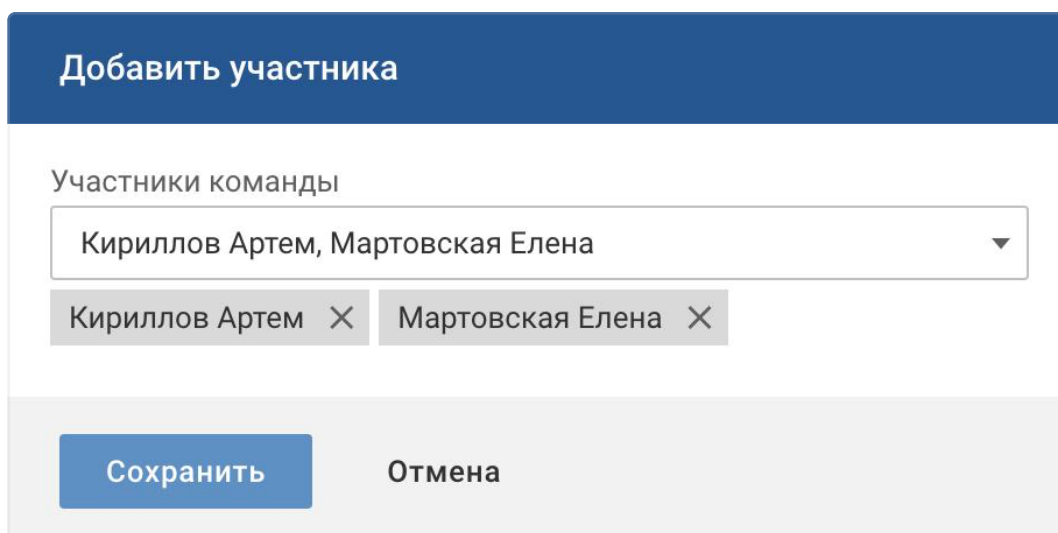
Панель управления **Информация**

^ Участники команды

[Добавить участника](#)

ФИО	Отдел/Компания
 Тихомиров Алексей Сергеевич	АХО 
 Самойлова Ирина Анатольевна	АХО 
 Кашинцева Юлия Сергеевна	АХО 

3. Выберите одного или нескольких сотрудников.
4. Нажмите *Сохранить*.



Добавить участника

Участники команды

Кириллов Артем, Мартовская Елена

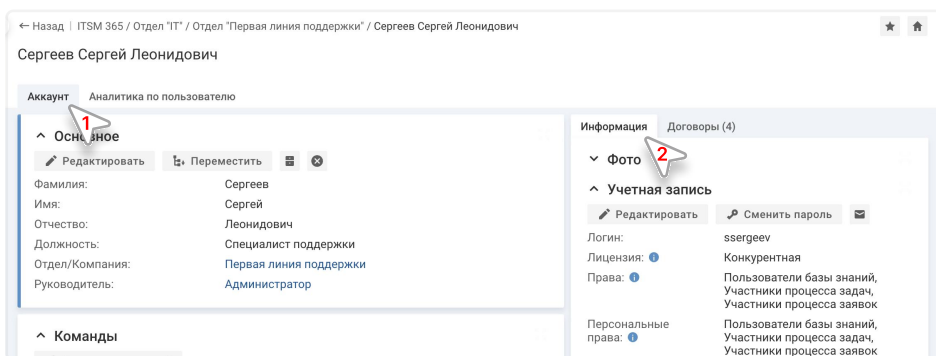
Кириллов Артем × Мартовская Елена ×

Сохранить Отмена

КАК НАСТРОИТЬ ПРАВА

Где посмотреть отнесенность сотрудника к группе пользователей

1. Откройте карточку лицензированного сотрудника.
2. Выберите Аккаунт > Информация > блок Учетная запись > атрибут Персональные права.



Термин

Настройка прав

Разграничение прав пользователя на выполнение операций в интерфейсе оператора. Группа пользователей объединяет сотрудников, которые занимаются схожей деятельностью, с целью настройки одинаковых прав доступа.

В чем отличие разных групп пользователей



Администратор

Доступ к ограниченному набору настроек с правом выполнения большинства действий в системе.



Менеджер процесса

Права администратора относительно одного из процесса (заявка, задача, проблема, запрос на изменение, база знаний, активы).



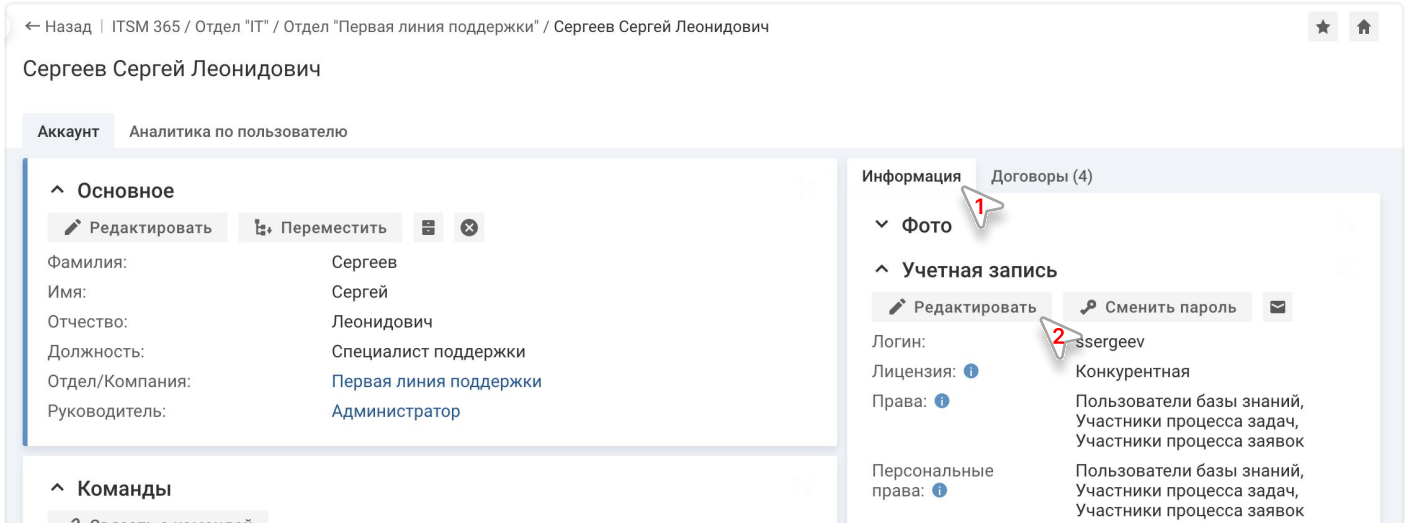
Участник процесса

Права на создание объекта объектов, относящихся к данному процессу (заявка, задача, проблема, запрос на изменение, база знаний, активы), и работу с ними.

Любой новый пользователь по умолчанию обладает набором прав следующих групп пользователей: *Участник процесса заявок*, *Участник процесса задач* и *Пользователь базы знаний*. При необходимости эти права можно настроить под задачи пользователя в системе.

Как назначить права сотруднику

1. Откройте карточку сотрудника.
2. Выберите *Аккаунт* > *Информация* > блок *Учетная запись* > *Редактировать*.



← Назад | ITSM 365 / Отдел "IT" / Отдел "Первая линия поддержки" / Сергеев Сергей Леонидович

Сергеев Сергей Леонидович

Аккаунт Аналитика по пользователю

^ Основное

✎ Редактировать 📁 Переместить 🗑

Фамилия: Сергеев
Имя: Сергей
Отчество: Леонидович
Должность: Специалист поддержки
Отдел/Компания: Первая линия поддержки
Руководитель: Администратор

^ Команды

🔗 Связать с командой

Информация Договоры (4)

^ Фото

^ Учетная запись

✎ Редактировать 🔑 Сменить пароль ✉

Логин: ssergeev

Лицензия: **Конкурентная**

Права: **Пользователи базы знаний, Участники процесса задач, Участники процесса заявок**

Персональные права: **Пользователи базы знаний, Участники процесса задач, Участники процесса заявок**

3. В поле *Персональные права* выберите одну или несколько групп пользователей, к которым относится данный сотрудник.
4. Нажмите *Сохранить*.

— ✕
Редактирование

Логин

Лицензия * **Конкурентная** ✕

Персональные права **Пользователи базы знаний** ✕ **Участники процесса задач** ✕ **Участники процесса заявок** ✕

Вход в интерфейс запрещен **Вход в интерфейс запрещен** **Заблокирован**

Заблокирован

Сохранить Отмена

Шаг 4. Договоры, услуги и SLA

КАК СФОРМИРОВАТЬ КАТАЛОГ УСЛУГ



Загрузить из файлов
формата CSV или XLSX



Ввести учетные
записи вручную



Интернет

- Настроить подключение Wi-Fi
- Не работает подключение Wi-Fi



Удаленный доступ

- Настроить подключение VPN
- Не работает подключение VPN

Термин

Каталог услуг

Список услуг, которые предоставляются клиентам. Каталог может иметь иерархическую структуру и включать дополнительную классификацию.



Выход нового сотрудника

- Выдача доступов
- Закупка оборудования
- Нет доступов у нового сотрудника



Рабочее место

- Внести изменение в текущее рабочее место
- Заказать новую мебель
- Сломалась мебель



Командировки

- Не пришли командировочные
- Подать заявку на командировку
- Подать авансовый отчет по командировке



Уборка в офисе

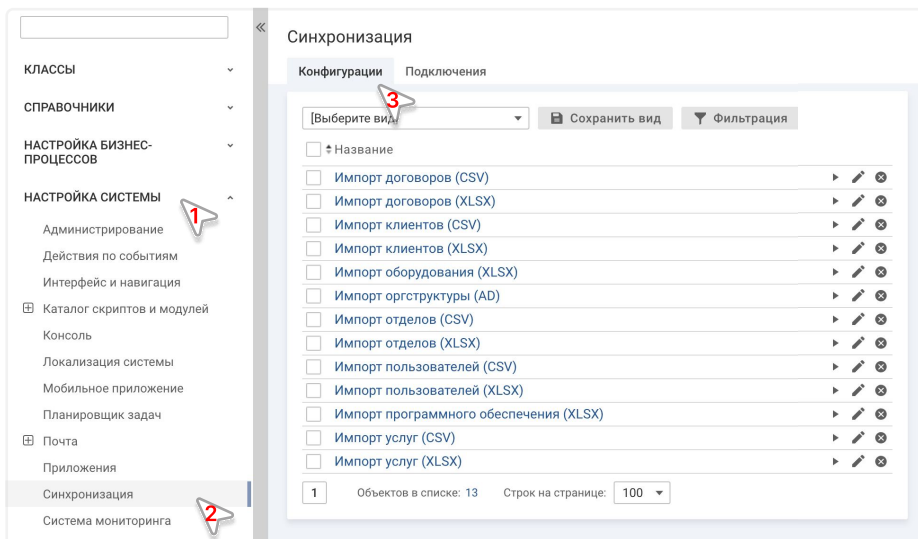
- Заказать уборку
- Не устраивает качество уборки

Как импортировать из файлов CSV или XLSX

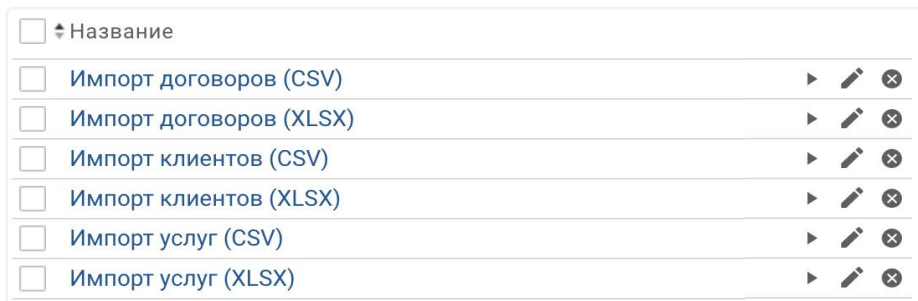
Этот способ подойдет в следующих случаях:

- в компании ведется централизованный каталог услуг и его можно выгрузить из другой ИТ-системы;
- информация собрана из разных источников и подготовлена в файлах Excel, Google Docs.

1. Скачайте шаблоны для загрузки договоров ([CSV](#), [XLSX](#)) и услуг ([CSV](#), [XLSX](#)).
2. Заполните файлы договорами и услугами по шаблону.
3. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
4. Выберите *Настройка системы > Синхронизация > Конфигурации*.



5. Запустите импорт через преднастроенную конфигурацию:



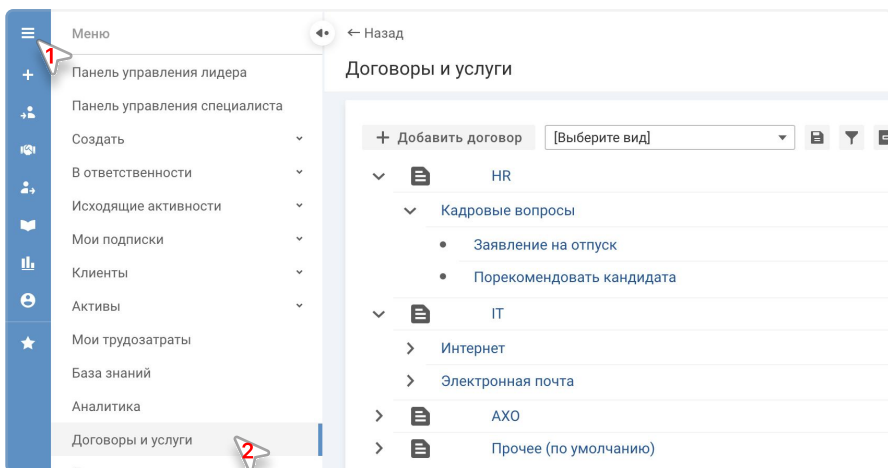
Где находятся договоры и услуги

1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе оператора откройте левое меню.
3. Выберите *Договоры и услуги*.

Совет эксперта

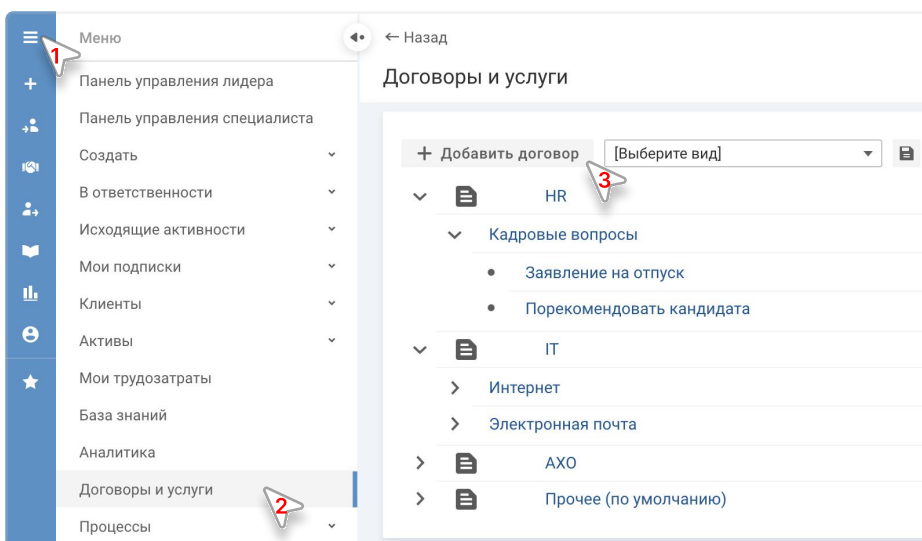
При добавлении договора можно установить чекбокс *Распространить по оргструктуре*. В этом случае не придется назначать договор отдельно каждому пользователю в отделе/клиенте. Договор автоматически будет назначено всем выбранным отделам/клиентам, вложенным в них отделам/филиалам и пользователям. При установлении чекбокса *Выбрать всех* соглашение будет назначено всем отделам/клиентам и пользователям в них.

4. Разверните список договоров для просмотра услуг.



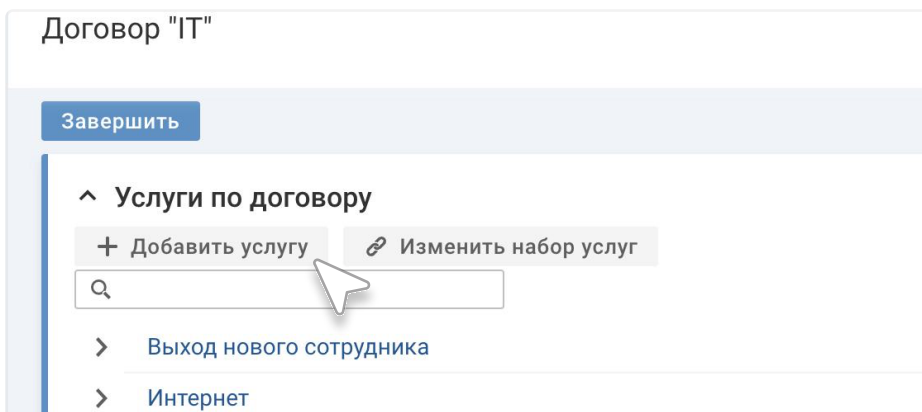
Как добавить договор вручную

1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе оператора откройте левое меню.
3. Выберите *Договоры и услуги > Добавить договор*.
4. Заполните обязательные атрибуты.
5. Нажмите *Сохранить*.



Как добавить услугу вручную

1. В интерфейсе оператора откройте карточку договора.
2. Выберите блок *Услуги по договору > Добавить услугу*.



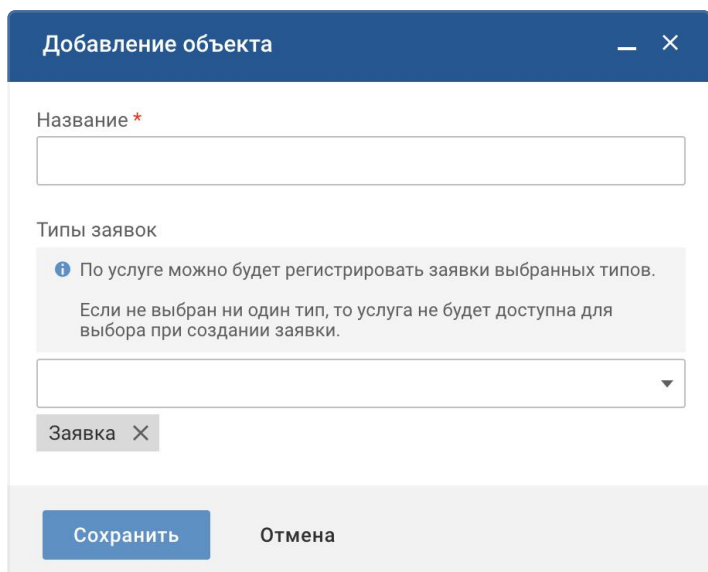
! Внимание

В атрибуте Типы заявок укажите, какой тип будет доступен при регистрации заявки по этой услуге: *инцидент, заявка, либо оба типа* (и более, если вы добавляете другие типы заявок). Для каждого типа заложен свой бизнес-процесс, поэтому для разных типов может отличаться вид карточки заявки и жизненный цикл. Если ни один из типов не указан, по этой услуге подать заявку нельзя.

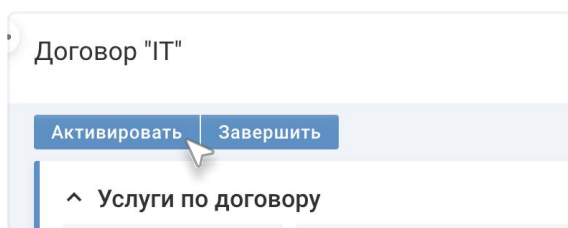
Услуги всегда предоставляются в рамках договоров. Если с услугой не связан ни один договор, по ней нельзя зарегистрировать заявку. Одна и та же услуга может предоставляться разным пользователям по разным договорам.

3. Заполните обязательные атрибуты.

4. Нажмите *Сохранить*.



5. Нажмите *Активировать* на карточке договора.

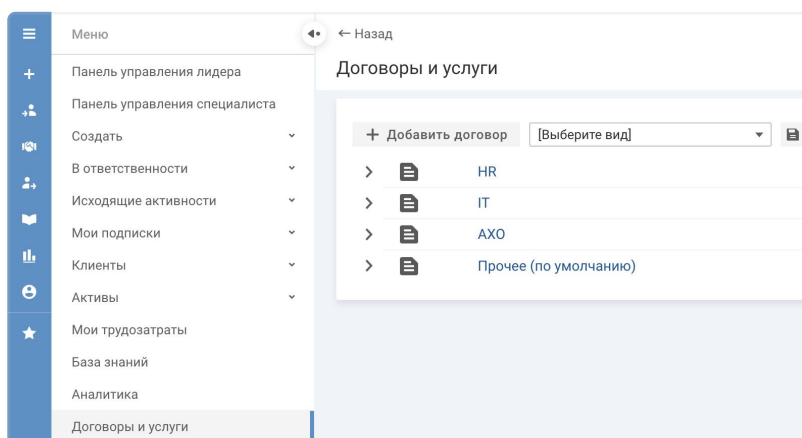


Зачем применяется договор “Прочее”

Каждый пользователь получает хотя бы один договор и может в рамках него подать заявку.

Если у пользователя больше одного договора, то заявки будут создаваться *по договору “Прочее”*. Если он не будет найден, заявка не зарегистрируется.

Договор “Прочее” нельзя удалить или разорвать связь с ним. Его можно отредактировать: изменить название, набор услуг, график поддержки и т.д.



Совет эксперта

При добавлении услуги рекомендуется основываться на жизненных ситуациях, с которыми сталкиваются пользователи, и выдавать только один доступный тип заявки (*инцидент или заявка*) в рамках одной конкретной услуги. Например, услуга “Подключить новый роутер” имеет тип “Заявка”, а услуга “Не работает интернет в офисе” – тип “Инцидент”. Таким образом, клиенты будут подавать заявки по услугам без необходимости выбирать тип заявки, что упростит процесс подачи заявки и администрирования.

! Внимание

Для того, чтобы договор стал доступен пользователям, необходимо его активировать.

Термин

Договор “Прочее”

Основной договор, который предоставляется всем сотрудникам компании по умолчанию. Договор “Прочее” гарантирует: возможность для пользователя зарегистрировать заявку, даже если он не зарегистрирован в системе; регистрацию заявок по e-mail.

КАК НАСТРОИТЬ SLA

Каждая заявка содержит временные характеристики.

Из них ключевые:

- нормативное время на решение;
- нормативное время реакции.

Эти показатели отражают интервал рабочего времени, за которое специалист должен отреагировать на заявку и решить ее, иначе она будет просрочена. При настройке правил SLA вы устанавливаете оптимальные значения времени в зависимости от других характеристик заявки.

Как работают правила SLA

При регистрации заявки в системе всегда указывается договор, по которому она будет зарегистрирована, и услуга в рамках договора.

Система рассчитывает регламентное время реакции и решения, учитывая сразу несколько параметров, которые определены в этом договоре:

- соответствие одному из настроенных правил;
- график обслуживания.

Если найдены соответствующие правила, нормативное время реакции и решения устанавливаются в соответствии с ними. Иначе берется значение по умолчанию, например, 8 часов.

Регламентное время рассчитывается исходя из графика обслуживания, т.е. учитывается только рабочее время.

Термин

Соглашение об уровне услуг (SLA)

Некий договор между заказчиком и исполнителем, который устанавливает параметры и правила предоставления услуг.

Термин

Рабочее время

Определяется графиком обслуживания, т. е. временем, по которому работает ваша служба поддержки. Например, 8*5 — с 9:00 до 19:00 с понедельника по пятницу (перерыв 1 час) или 24*7 — служба поддержки работает с заявками круглосуточно.

Как добавить правила вычисления времени реакции и решения

1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе оператора откройте левое меню.
3. Выберите *Договоры и услуги*.
3. Откройте *карточку договора > блок Правила SLA > Добавить правило*.

4. Заполните атрибуты.
5. Нажмите *Сохранить*.

Термин

Время выполнения

Время заявки в статусах *Новая* и *В работе*. Если специалист превысил время выполнения, установленное в SLA, заявка становится просроченной.

Термин

Время реакции

Время с момента регистрации заявки до перевода ее в статус *В работе* либо до того, как будет добавлен первый неprivатный комментарий к заявке.

! Внимание

В атрибуте *Время на решение/Время на реакцию* при выборе метрики «дней» 1 день = 24 рабочих часа.

Т. е. если рабочий день составляет 8 часов, то *время решения / время реакции* рассчитывается как 3 рабочих дня (по 8 рабочих часов каждый день). Если вы хотите правильно указать количество рабочих дней, можно использовать метрику «часов». Например, 2 рабочих дня при графике 8*5 = 16 часов.

! Внимание

При заполнении правила расчета SLA для конкретной услуги необходимо заполнить *определяющие атрибуты* – *Услуги*, для которых создаем правило, а также *определяемые атрибуты* – *Время на реакцию* и *Время на решение*, которые будут относиться к выполнению заявок по выбранным услугам.
По умолчанию в договоре присутствует правило SLA без выбранной услуги – это правило по умолчанию для договора. Это правило применится к заявке с любой выбранной услугой в рамках этого договора. За исключением услуг, для которых правило настроено.

Шаг 5. Управление процессом заявок

КАК НАСТРОИТЬ ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ ЗАЯВКАМИ

Термин

Правило автоматизации

Гибкие правила автоматического выполнения действий в системе по заданным условиям. Например, возможно создать правило, по которому при добавлении заявки по услуге "Интернет" ответственной за нее будет автоматически назначаться команда ИТ.

Как настроить ответственного за услугу

1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*), технолог (логин *system*) или менеджер процесса заявок.
2. В интерфейсе оператора откройте левое меню.
3. Выберите *Процессы > Управление заявками > Настройки > блок Правила автоматизации > Добавить*.

Управление заявками

Все заявки **Настройки**

Основное

Редактировать

Договор (по умолчанию): Прочее (по умолчанию)
 Услуга (по умолчанию): Прочее
 Тип заявки (по умолчанию): Заявка
 Автозаккрытие решенных заявок через N рабочего времени: 80 часов

Правила автоматизации

+ Добавить [Выберите вид]

	Название	Статус	Событие	Если
<input type="checkbox"/>	Маршрутизация заявок	Включено	Добавление объекта	[Ответств. заполнен]
<input type="checkbox"/>	Автоматическое назначение ВПН	Настройка	Добавление объекта	[Договор: умолчанию]

4. Заполните обязательные атрибуты: класс – *Заявка*, событие – *Добавление объекта*.
5. Настройте поле *Выполняемые действия* – *Назначение ответственного*, чтобы выбрать действие, которое будет выполняться при выборе указанного договора/услуги. Укажите в *Значении* ответственную команду/пользователя из списка.
6. Настройте условие выполнения правила таким образом, чтобы атрибут *Договор* или *Услуга* содержал необходимый договор/услугу.
7. Нажмите *Сохранить*.

Правило автоматизации / Форма добавления

Основное

Название *
Назначение ответственного на услугу "Интернет"

Класс/тип объекта *
Заявка

Событие *
Добавление объекта

^ **Выполняемые действия**

+ Добавить действие


Статус	Действие	Порядок выполнения
<input checked="" type="checkbox"/> Включено	Назначить ответственного	

Применить только при первом выполнении условий

^ **Условия выполнения**

Изменить Сбросить [Услуга: Интернет]

Сохранить Отмена

8. На карточке созданного правила автоматизации выбрать блок *Статус* >  *кнопка включения* > *новый статус Включено* > *Сохранить*.

Правило автоматизации "Назначение ответственного на услугу "Интернет"

^ **Основное**

Редактировать

Класс/тип объекта: Заявка
Событие: Добавление объекта

^ **Выполняемые действия**

+ Добавить действие

Статус	Действие	Порядок выполнения
<input checked="" type="checkbox"/> Включено	Назначить ответственного	1

1 Объектов в списке: 1 Строк на странице: 20


Редактировать

Применить только при первом выполнении условий: нет

^ **Условия выполнения**

Изменить Сбросить [Услуга: Интернет]

Статус

Статус: Настройка 

^ **Параметры**

Редактировать

Название: Назначение ответственного на услугу "Интернет"

Изменение статуса

Текущий статус: Настройка

Новый статус

Сохранить Отмена

! Внимание

Чекбокс *Применить только при первом выполнении условия* означает, что текущее правило будет срабатывать только при первом выполнении указанного условия. Например, только при первом установлении статуса заявки *В работе*. Тогда при последующем возобновлении заявки и возвращении в статус *В работе*, правило автоматизации не будет срабатывать.

После сохранения формы добавления будет создано правило автоматизации со статусом *Настройка*, при котором правило не будет выполняться при срабатывании условия. Для срабатывания правила необходимо его включить. Также включить или выключить правило можно из общего списка всех правил автоматизации процесса заявок.

На карточке правила также возможно управлять условиями выполнения, добавлять дополнительные условия, включать и выключать их, менять порядок выполнения.

Совет эксперта

Настройка правил автоматизации дает возможность гибко настроить и автоматизировать процесс выполнения заявок: можно изменять временной интервал, статус, добавлять комментарий при срабатывании определенных условий на карточке заявки.

Шаг 6. Почта, оповещения, модули (метки)

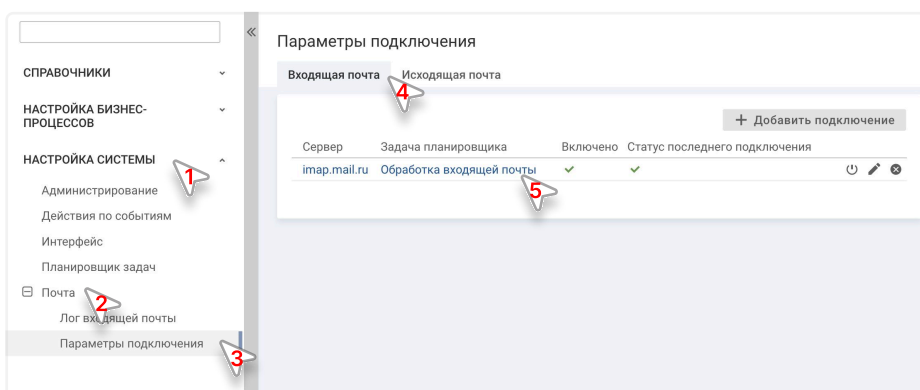
КАК ПОДКЛЮЧИТЬ ПОЧТУ

Если заявки принимаются по e-mail, укажите в настройках входящей почты адрес, на который ваши клиенты будут отправлять письма. Система подключается к этому почтовому ящику и «забирает» с него все письма. Далее письма проходят обработку в ITSM 365 и по ним автоматически регистрируются заявки.

Чтобы оповещать клиентов и сотрудников о любых изменениях в заявке (смене статуса, комментариях и др.), настройте параметры исходящей почты. С e-mail, указанного в настройках исходящей почты, оповещения будут отправляться контрагентам и сотрудникам.

Как подключить входящую почту

1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе технолога выберите *Настройка системы* > *Почта* > *Параметры подключения* > *Входящая почта*.
3. Откройте карточку единственного подключения.
4. Нажмите *Редактировать*.
5. Заполните параметры подключения к серверу [входящей почты](#). При подключении мы поддерживаем протоколы IMAP, POP3, EWS. Использовать порты без шифрования не рекомендуется, т. к. есть риск перехвата трафика, содержащего конфиденциальные данные, злоумышленниками.
6. Нажмите *Сохранить*.



! Внимание



При подключении к почтовому серверу система прочитает все письма в папке *Входящие (inbox)*, удалит их с сервера и обработает каждое письмо на основе заданных правил.

Текущее состояние подключения к серверу входящей почты указано в параметре *Включено*. Чек-бокс означает, что подключение активно. Чтобы деактивировать подключение, нажмите *Выключить*.

Чтобы проверить подключение к серверу входящей почты, в карточке подключения нажмите *Проверить*. Результаты проверки отображаются в карточке подключения и списке подключений на вкладке *Входящая почта*: статус подключения (*✓ успешно*, *✗ ошибка*, *пусто* – не производилось), дата последнего подключения и дата последнего успешного подключения.

Порты для подключения по протоколу POP3 по умолчанию:

- Порт 110 – порт без шифрования
- Порт 995 – порт SSL/TLS

Порты для подключения по протоколу IMAP4 по умолчанию:

- Порт 143 – порт без шифрования
- Порт 993 – порт SSL/TLS

Примечание: на вашем почтовом сервере могут быть настроены иные порты для прослушивания. В любом случае рекомендуем использовать зашифрованное подключение.

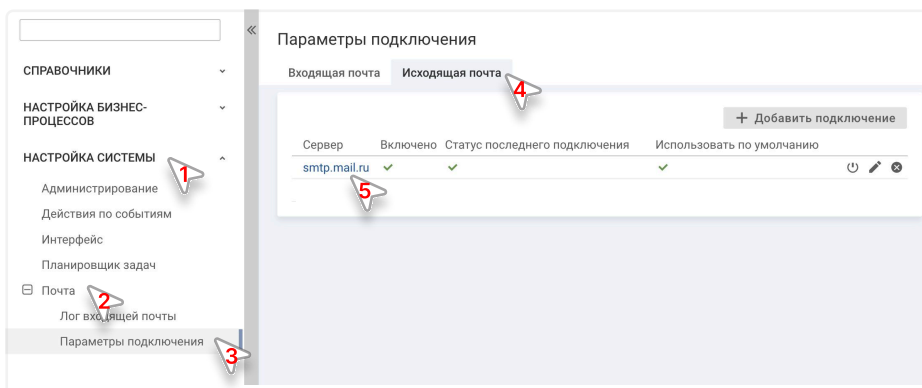
Совет эксперта

Если для подключения к ITSM 365 используется корпоративный почтовый сервер, то данные к нему можно запросить у ИТ-сотрудника. Если – внешний (mail, gmail, yandex), настройки можно найти на сайте компании в разделе поддержки.

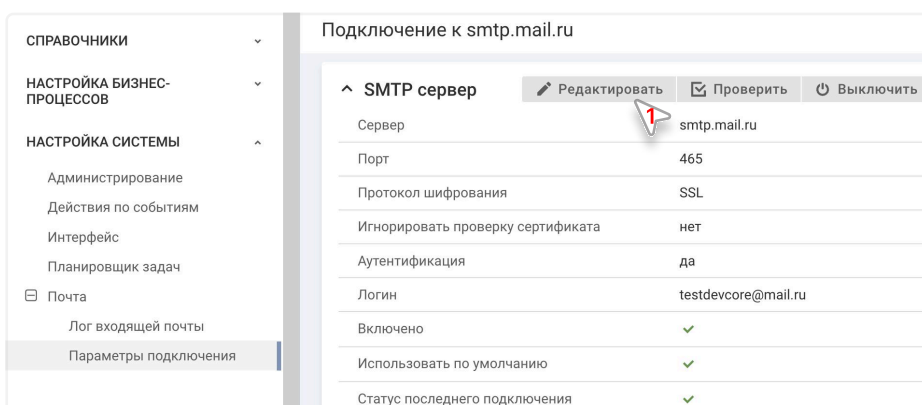
Как подключить исходящую почту

Настройка параметров подключения

1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе технолога выберите *Настройка системы* > *Почта* > *Параметры подключения* > *Исходящая почта*.

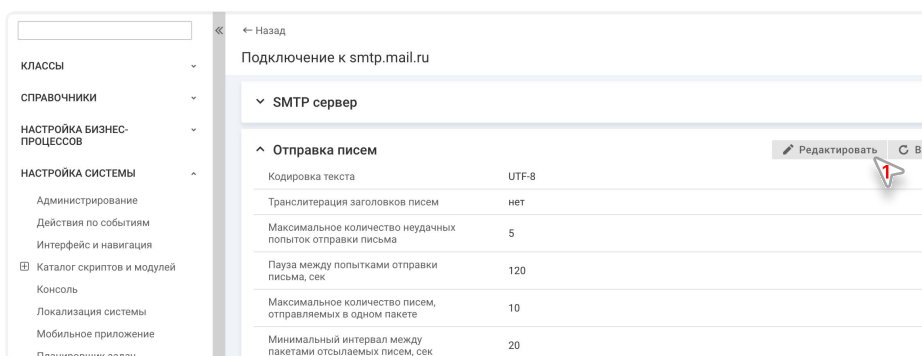


3. В блоке SMTP сервер нажмите *Редактировать*.
4. Заполните параметры подключения к серверу [исходящей почты](#).
5. Нажмите *Сохранить*.



Настройка параметров отправки писем

1. Выберите *Исходящая почта*.
2. В блоке *Отправка писем* нажмите *Редактировать*.
3. Заполните [параметры отправки почты](#).
4. Нажмите *Сохранить*.



! Внимание

Текущее состояние подключения к SMTP-серверу указано в строке параметра
 ✓ *Включено*. Установка означает, что подключение активно. Чтобы деактивировать подключение к серверу исходящей почты, нажмите *Выключить*.
 ## Чтобы проверить подключение к SMTP-серверу, нажмите *Проверить*. Результаты отображаются в параметрах проверки: статус (✓ *успешно*, ✗ *ошибка*, пусто – *не производилось*), дата последнего подключения и дата последнего успешного подключения.
 ### Порты для подключения по протоколу SMTP по умолчанию:

- Порт 465 – порт SSL/TLS
- Порт 587 – порт TLS/STARTTLS

Примечание: на вашем почтовом сервере могут быть настроены иные порты для прослушивания. В любом случае рекомендуем использовать зашифрованное подключение.

Примечание 2: для SMTP запрещено использовать 25 порт для подключения, даже при использовании STARTTLS. Это связано с ограничениями облачных платформ, в которых расположены приложения.

КАК НАСТРОИТЬ ОПОВЕЩЕНИЯ

Все оповещения делятся на три типа:

- электронное сообщение;
- пуш-уведомление в интерфейсе;
- пуш-уведомление в мобильном приложении (если модуль подключен).

Термин

Оповещение

Оперативное информирование сотрудников и клиентов о действиях, которые происходят в системе: о смене статуса заявки, добавлении комментария, назначении согласования, решении задачи и т. д.

Любое оповещение можно отключить или включить.

Как отключить оповещения

1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе технолога выберите *Настройка системы > Действия по событиям*.
3. В строке с оповещением, которое необходимо деактивировать, нажмите **Выключить**.

Действия по событиям

Действия по событиям | Очереди

* [Выберите вид] | Сохранить вид | Фильтрация | Сортировка...

+ Добавить действие

<input type="checkbox"/>	Название	Объекты	Событие	Действие	Очередь обработки действия	Включено
<input type="checkbox"/>	[Tlgrm] Оповестить контрагента о закрытой заявке (дубль и спам)	Заявка	Смена статуса	Скрипт	Системная очередь действий с признаком "Взаимодействие с внешней системой"	✓ Выключить
<input type="checkbox"/>	[Tlgrm] Уведомление контрагента заявки о ее выполнении	Заявка	Смена статуса	Скрипт	Системная очередь скриптов	✓ Выключить
<input type="checkbox"/>	[Tlgrm] Уведомление контрагента заявки о комментарии	Заявка	Добавление комментария к объекту	Скрипт	Системная очередь действий с признаком "Взаимодействие с внешней системой"	✓ Выключить

Как включить оповещения

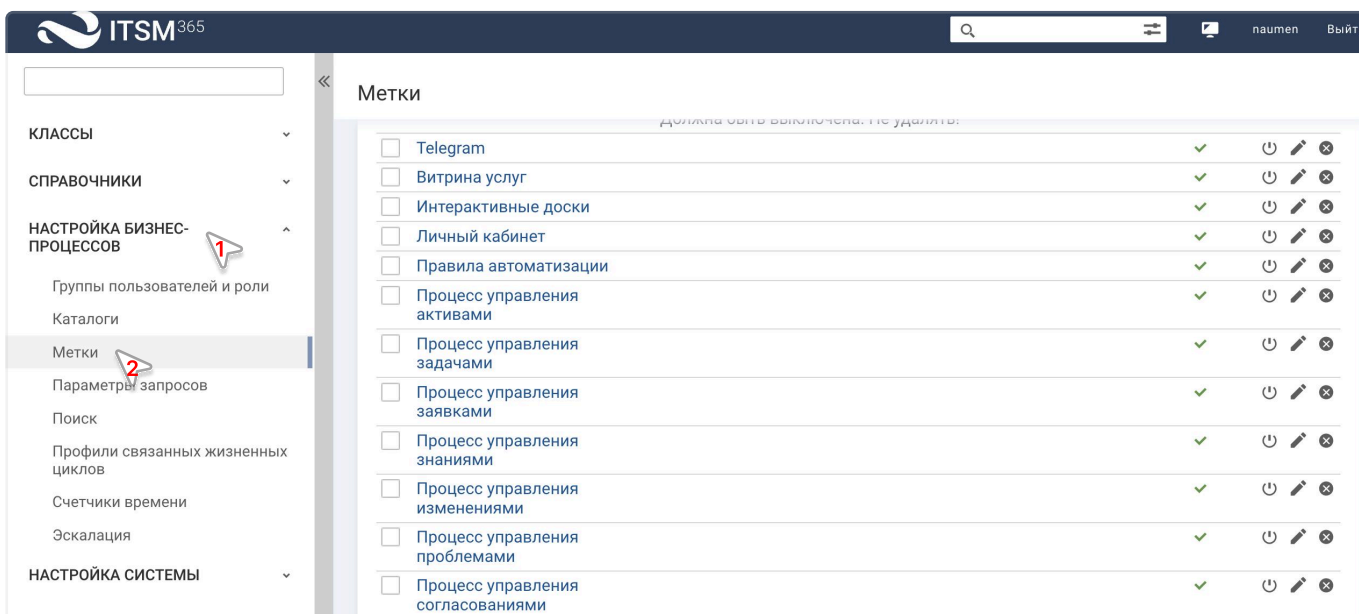
1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе технолога выберите *Настройка системы > Действия по событиям*.
3. В строке с оповещением, которое хотите активировать, нажмите **Включить**.

КАК СКРЫТЬ МОДУЛИ

Если вы не планируете использовать определенные модули (например, управление запросами на изменение) скройте их в интерфейсе оператора с помощью меток. Отключив метку, вы скрываете настройки из интерфейса оператора. При этом сами настройки не удаляются. При необходимости всегда можно вернуться к работе с ними.

Как отключить настройки модуля

1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе технолога выберите *Настройка бизнес-процессов > Метки*.
3. В строке с модулем, который необходимо деактивировать, нажмите **Выключить**.



Как включить настройки модуля

1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе технолога выберите *Настройка бизнес-процессов > Метки*.
3. В строке с модулем, настройки которого необходимо активировать, нажмите **Включить**.

www.itsm365.com
cs@itsm365.com

