



PROJECTS

БЫСТРЫЙ СТАРТ

Руководство по настройкам
для администраторов и технологов

Введение

20 лет проектного опыта

Уже 20 лет мы помогаем клиентам автоматизировать бизнес-процессы. Более 500 компаний оптимизируют и совершенствуют работу с помощью наших решений.

Ежедневно команда ITSM 365 разрабатывает для вас инструкции и делится лучшими практиками. В этих материалах мы стараемся подробно объяснять, как настраивать систему и использовать ее функции по максимуму.

500+ клиентов

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

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

Проект

Основной объект управления, включающий в себя этапы и задачи, имеющий свой жизненный цикл, сроки и участников.

Менеджер

Сотрудник, который отвечает за реализацию проекта: следит за сроками, стоимостью, качеством и результатами проектов в его ответственности.

Участник проекта

Сотрудник, принимающий участие в реализации проекта, ответственный за выполнение проектных задач.

Заказчик

Инициатор проекта, который обеспечивает его финансирование, выступает в роли ключевого заинтересованного лица, определяет цели и утверждает изменения.

Подписчики

Пользователи, которым предоставлен доступ для просмотра некоторой проектной информации без возможности редактирования.

Структура проекта

Иерархия работ по проекту, в которой упорядочены этапы и задачи в соответствии с графиком проекта.

Ход проекта

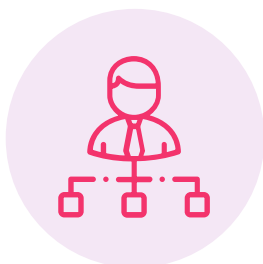
Лента, в которой отображаются обновления по статусу проекта, написанные от лица Менеджера.



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**

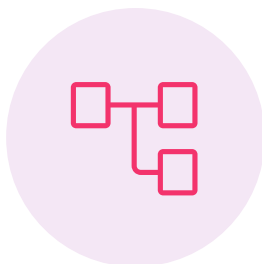
Распределить зоны ответственности между сотрудниками: включить в команды, предоставить доступ к информации

4

**Проект и участники**

Создать проект и добавить участников

5

**Структура проекта**

Сформировать структуру проекта в соответствии с планом реализации

6

**Почта, оповещения**

Подключить и настроить почту, оповещения

Шаг 1. Заполнение оргструктуры

КАК ЗАПОЛНИТЬ ОРГСТРУКТУРУ



Импортировать из LDAP или MS Active Directory




Загрузить из файлов формата CSV или XLSX

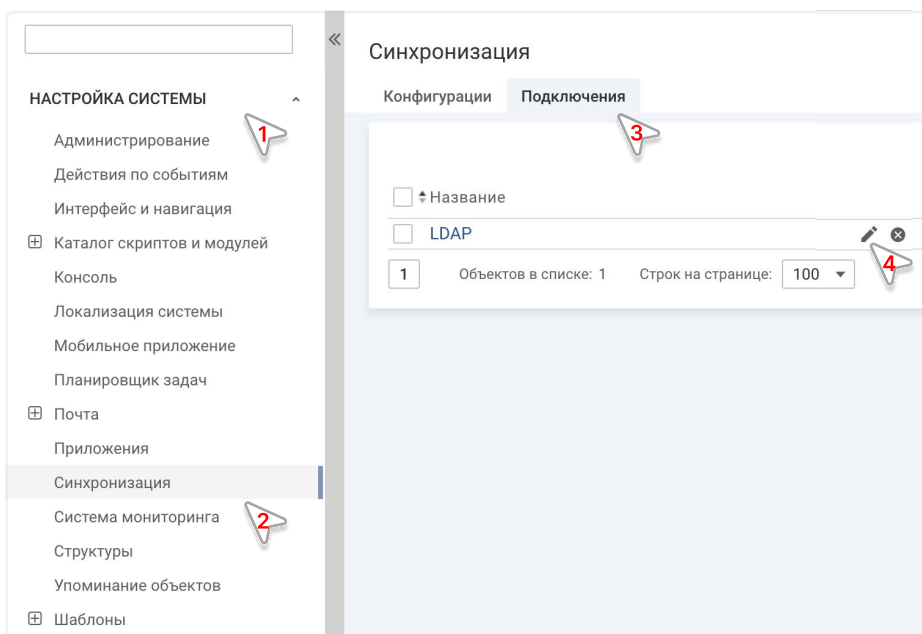


Ввести учетные записи вручную

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

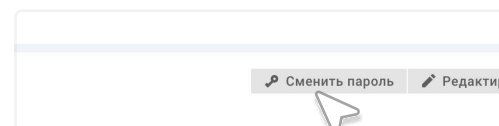
Если не получается загрузить данные о сотрудниках, возникает ошибка или вы запутались в настройках, напишите в нашу службу клиентского сервиса.

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

[Выберите вид]
Сохранить вид
Фильтрация

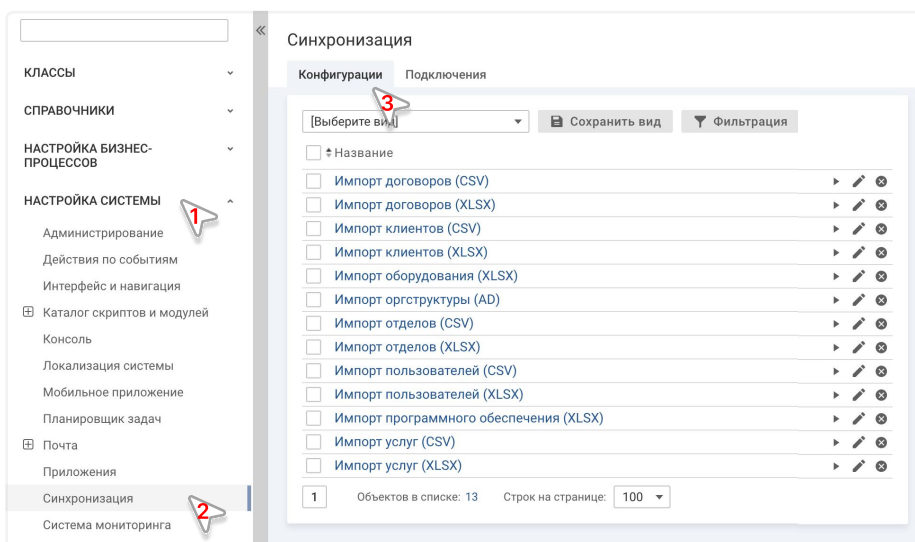
Название	Действия
<input type="checkbox"/> Импорт договоров (CSV)	▶ ✎ ✖
<input type="checkbox"/> Импорт договоров (XLSX)	▶ ✎ ✖
<input type="checkbox"/> Импорт клиентов (CSV)	▶ ✎ ✖
<input type="checkbox"/> Импорт клиентов (XLSX)	▶ ✎ ✖
<input type="checkbox"/> Импорт оборудования (XLSX)	▶ ✎ ✖
<input type="checkbox"/> 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.
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

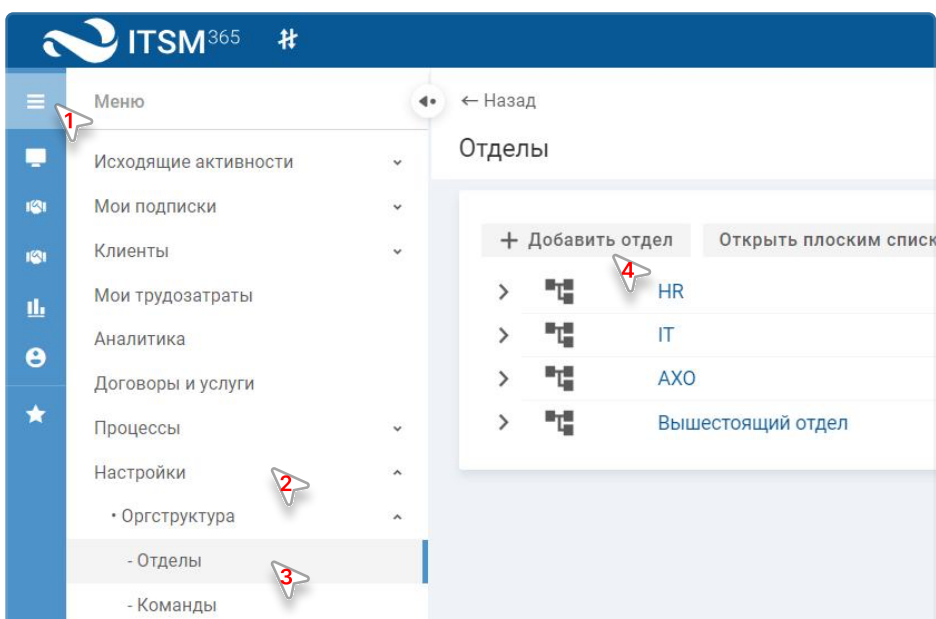
Этот способ подойдет в следующих случаях:

- 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.

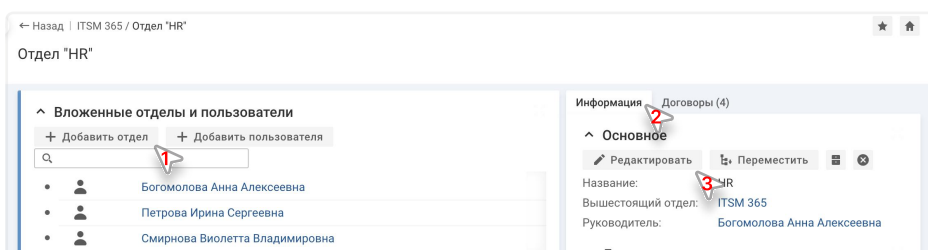
Как добавить отдел

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

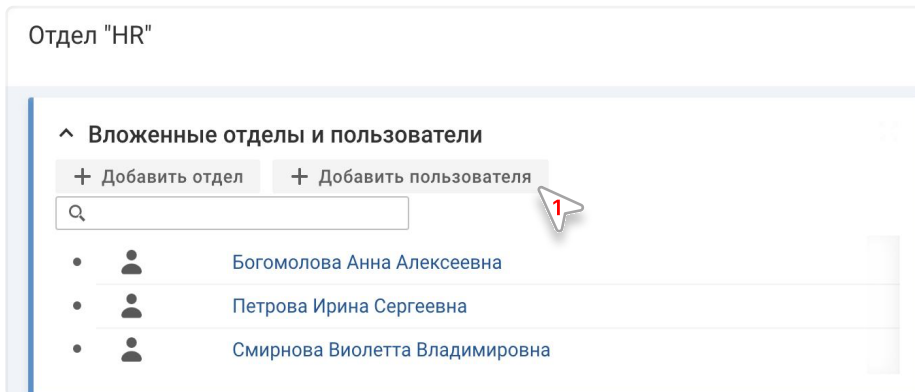
В *интерфейсе технолога* настраиваются бизнес-процессы и объекты системы: почта, оповещения, права, жизненные циклы, скрипты и т. д. Объем доступных настроек в интерфейсе технолога зависит от выбранного тарифного плана.

В *интерфейсе оператора* ведется оргструктура, работа с проектами, этапами и задачами, коммуникация по ним, информация о компании и т. д. Именно в интерфейсе 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"

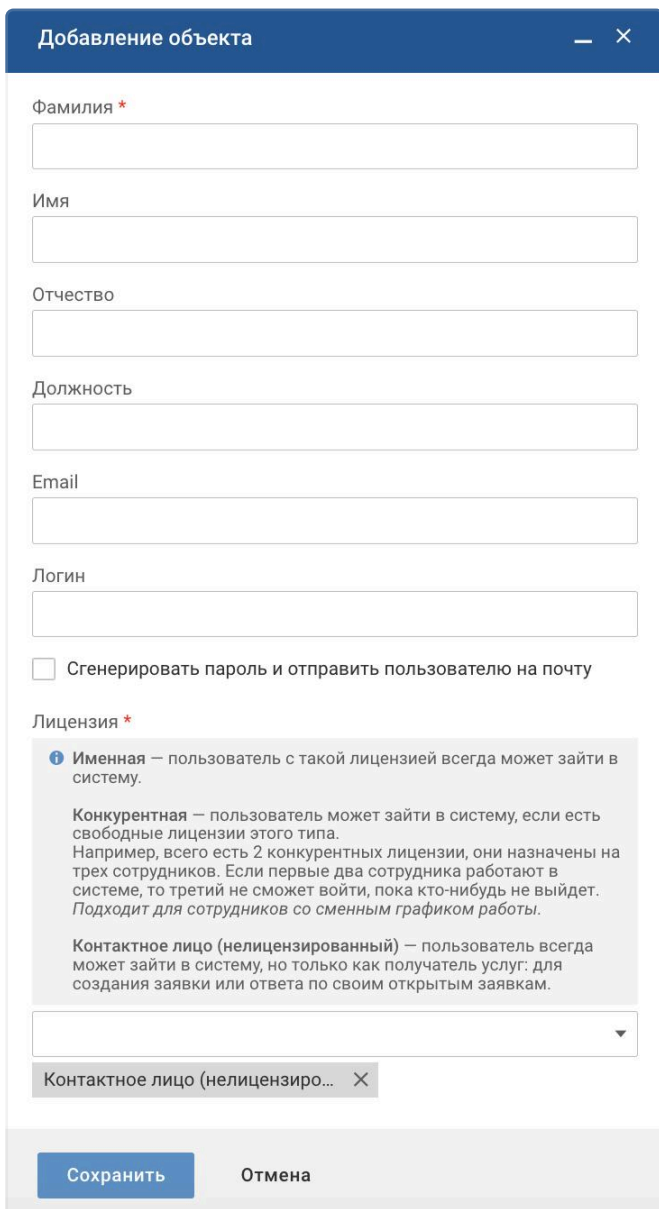
^ Вложенные отделы и пользователи

+ 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

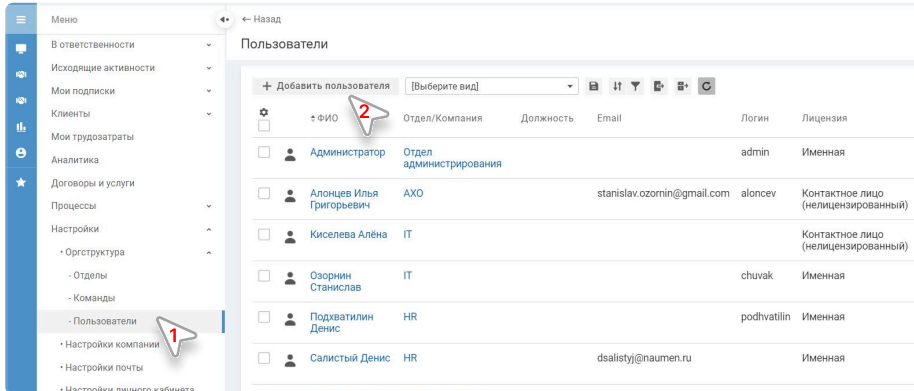
Карточка сотрудника создается только в привязке к отделу. Не добавляйте вручную сотрудников в те отделы, которые обновляются из внешних источников. Часто это вызывает путаницу

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.

Альтернативный способ добавления сотрудников вручную:

1. Зайдите на список пользователей: *Боковое меню > Настройки > Оргструктура > Пользователи.*
2. Нажмите кнопку *Добавить пользователя.*



! Внимание

Чтобы создать сотрудника из списка всех пользователей, вам нужно заранее создать отдел, в который вы его поместите.

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

Добавление объекта
— ×

Отдел/Компания *

[не указано]
▼

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

Сохранить

Отмена

Шаг 2. База клиентов

КАК ДОБАВИТЬ КЛИЕНТОВ



Загрузить из файлов формата CSV или XLSX



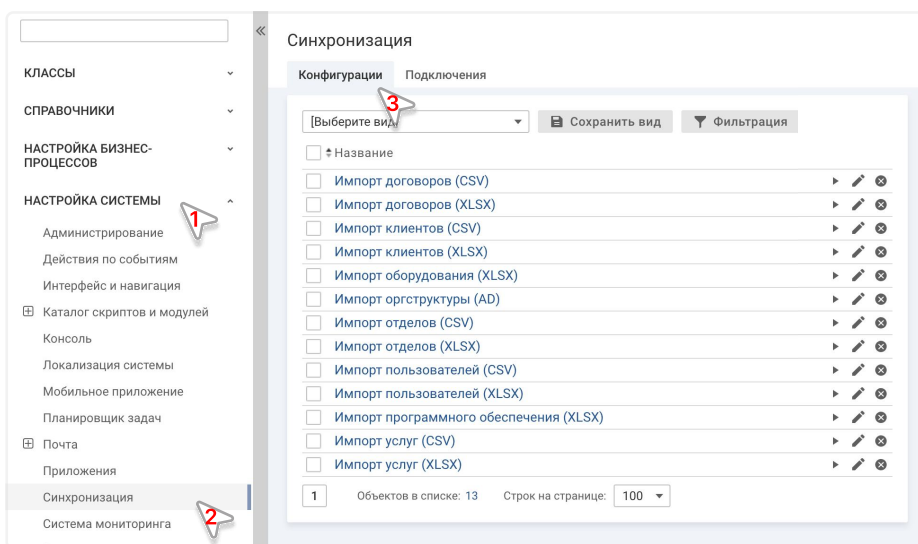
Ввести учетные записи вручную

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 иметь доступ к информации в системе.

Внимание

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

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.

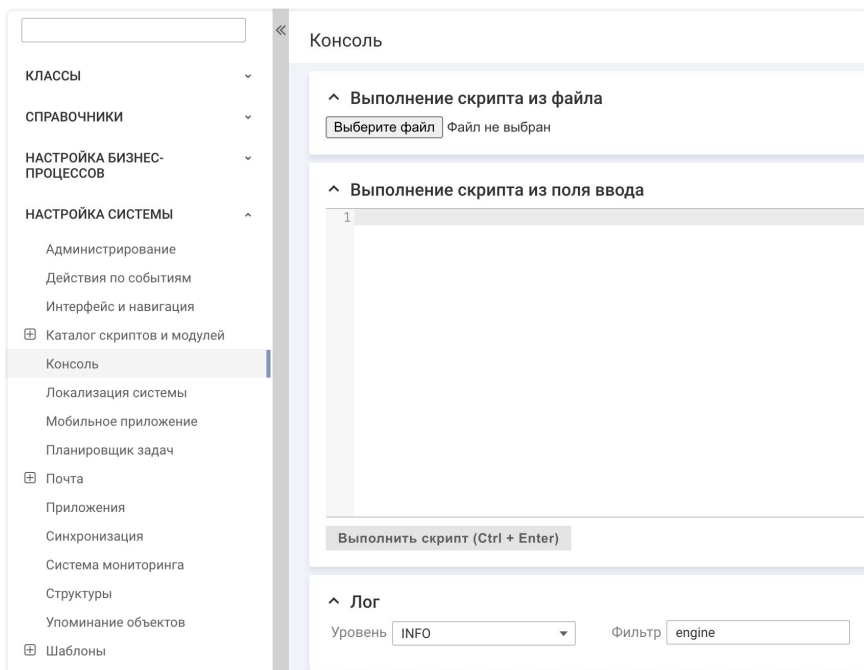
<input type="checkbox"/>	Название		
<input type="checkbox"/>	Импорт договоров (CSV)	▶	
<input type="checkbox"/>	Импорт договоров (XLSX)	▶	
<input type="checkbox"/>	Импорт клиентов (CSV)	▶	
<input type="checkbox"/>	Импорт клиентов (XLSX)	▶	
<input type="checkbox"/>	Импорт оборудования (XLSX)	▶	
<input 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.
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.

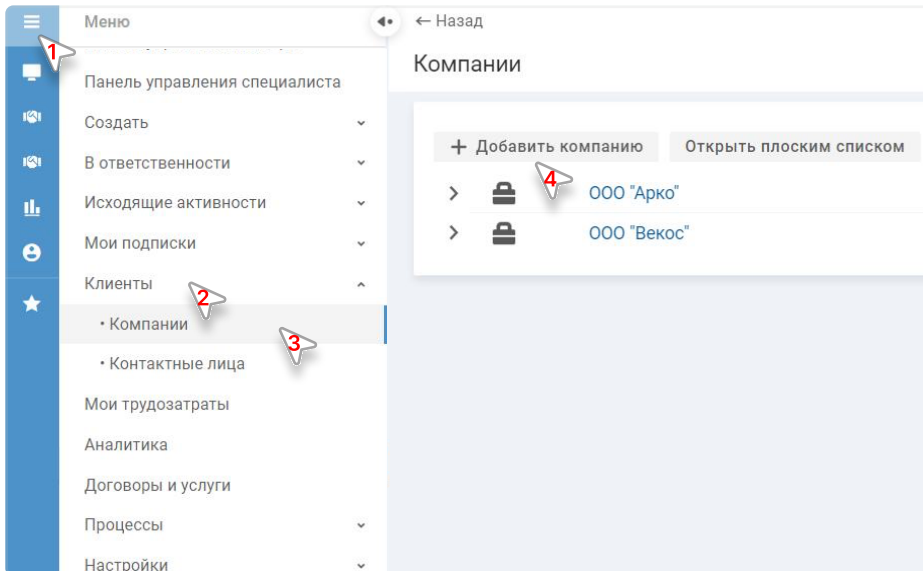


Как добавить контактных лиц вручную

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

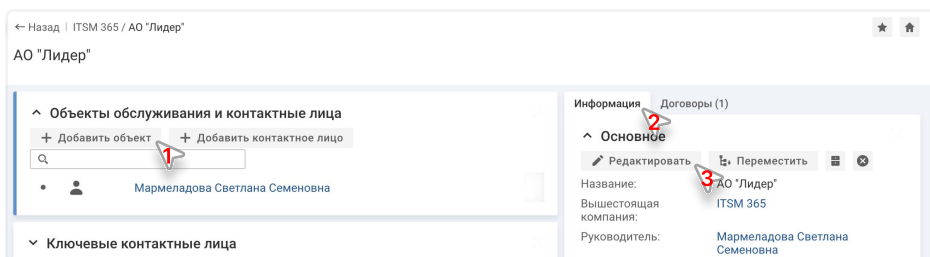
1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе оператора откройте левое меню.
3. Выберите *Клиенты > Компании > Добавить компанию*.



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

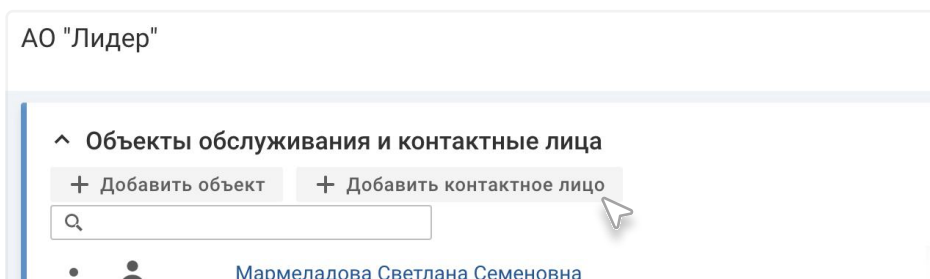
Далее добавьте в компанию объекты обслуживания: *блок Объекты обслуживания и пользователи > Добавить объект*.

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

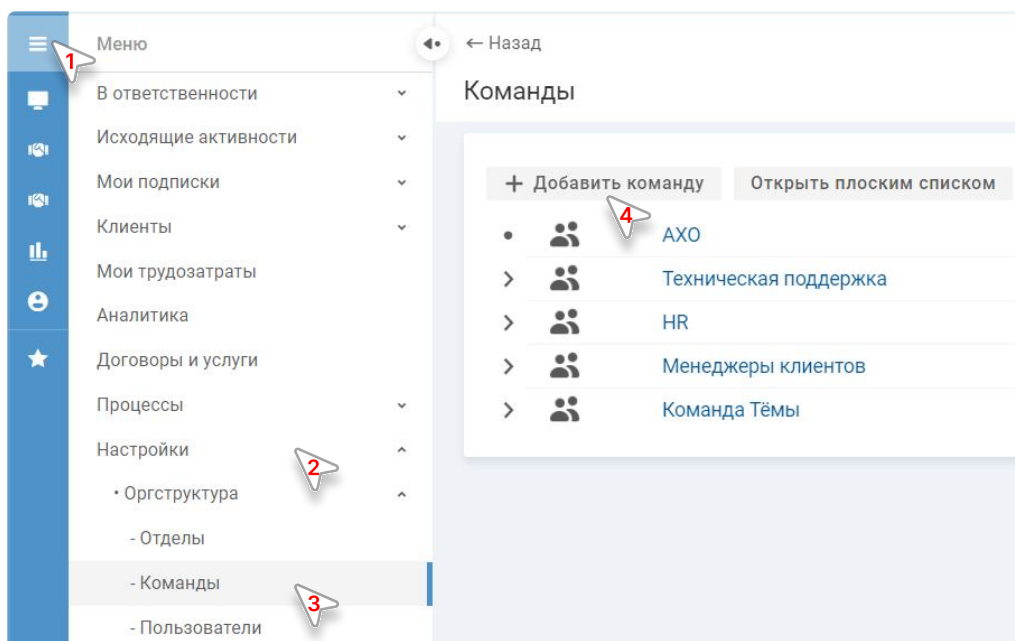
Команды

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

Когда все сотрудники добавлены в ITSM 365. Projects, необходимо сформировать команды, которые будут отвечать за реализацию проектов.

Как добавить команду

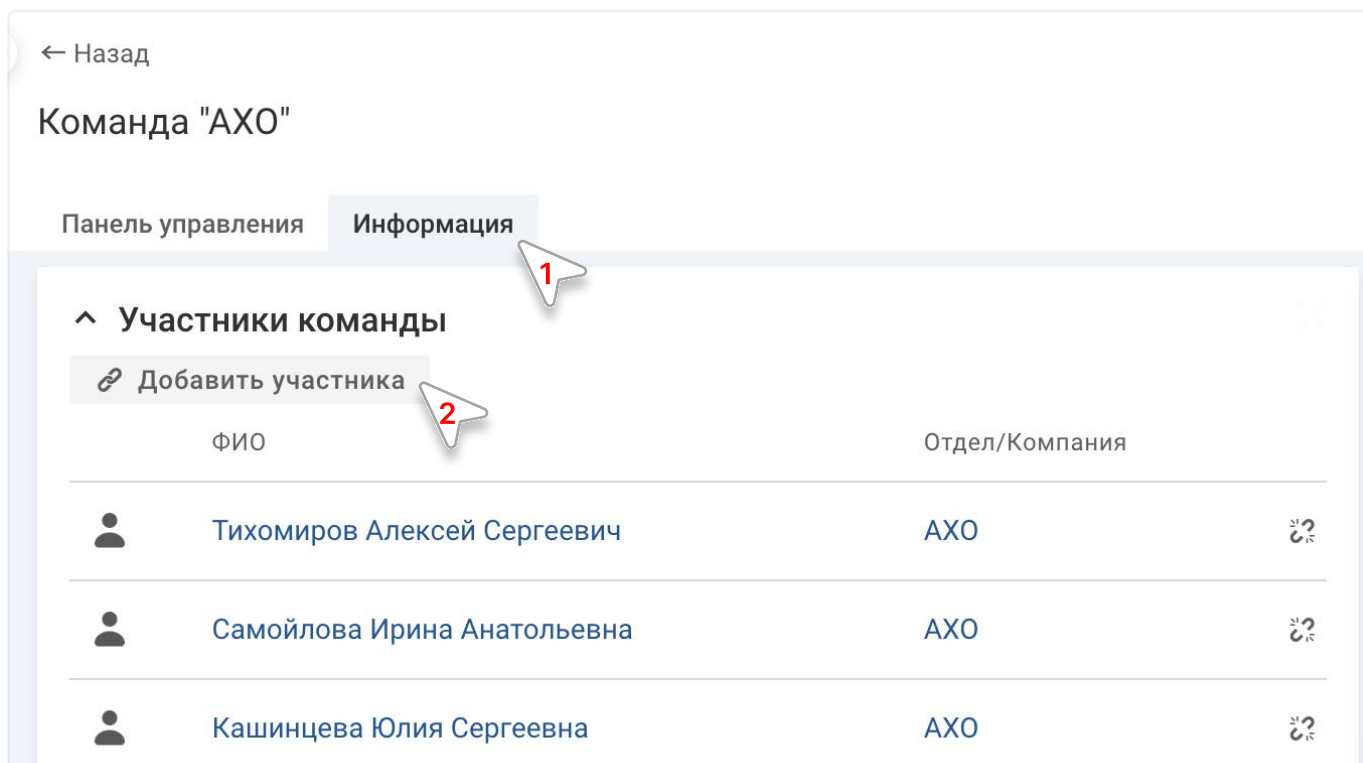
1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе оператора откройте левое меню.
3. Выберите *Настройки > Оргструктура > Команды > Добавить команду*.
4. Заполните обязательные атрибуты.
5. Нажмите *Сохранить*.



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"

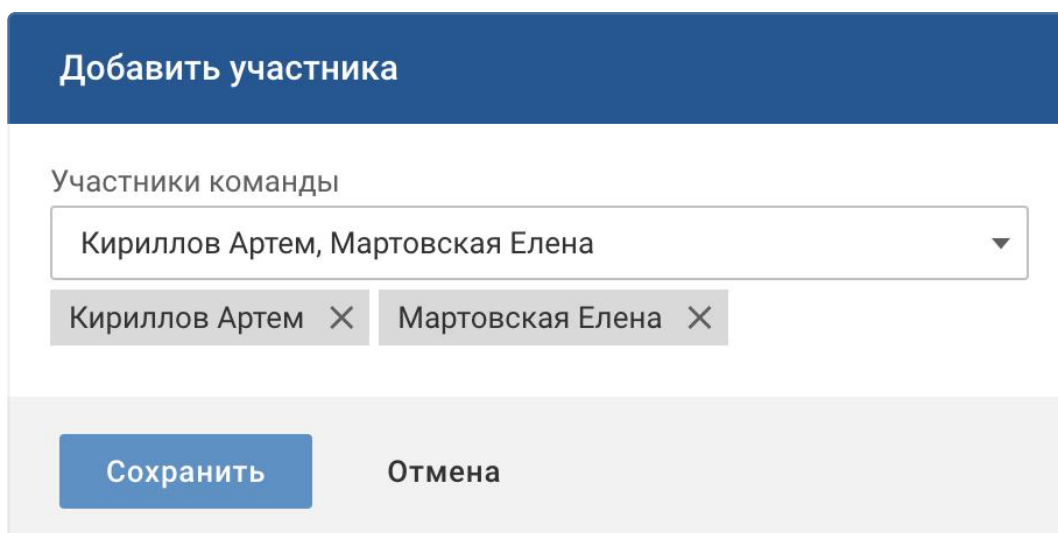
Панель управления **Информация**

^ 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

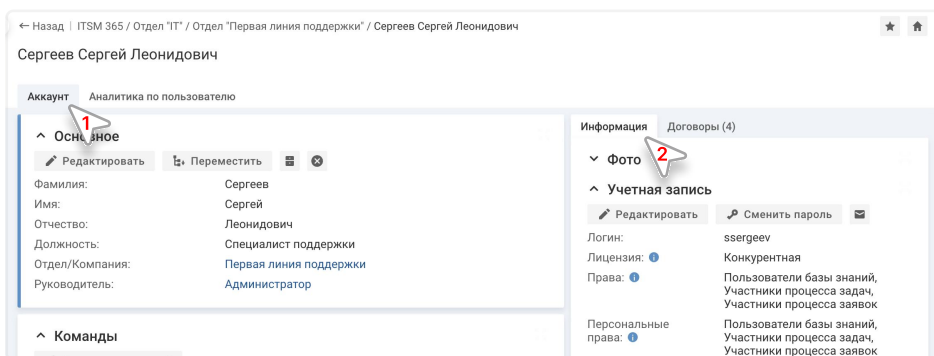
Кириллов Артем × Мартовская Елена ×

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.

Термин

Виды прав

В системе пользователь может иметь персональные права - которыми обладает только данный конкретный пользователь, а может иметь наследуемые. Такие права наследуются автоматически из отдела или команды, к которой пользователь принадлежит.

В чем отличие разных групп пользователей



Администратор

Доступ к управлению всеми процессами компании и к интерфейсу облегченной настройки.



Менеджер процесса

Права администратора относительно одного из процессов (проект, задача).



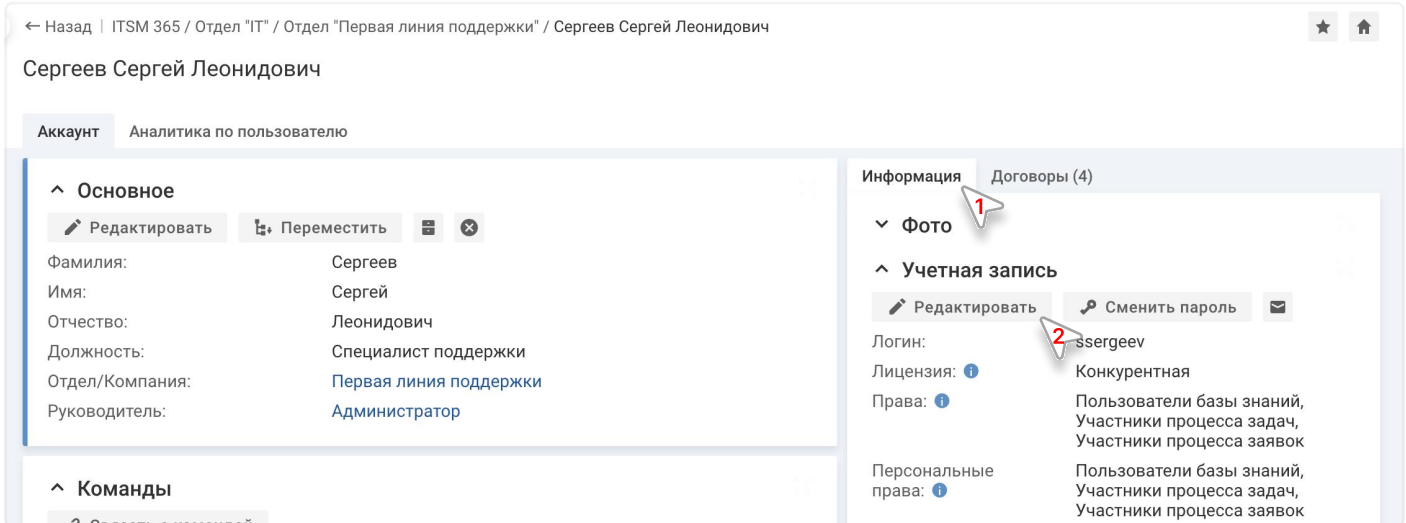
Участник процесса

Права на создание объектов, относящихся к данному процессу (проект, задача), и работу с ними.

Любой новый пользователь по умолчанию обладает набором прав следующих групп пользователей: *Участник процесса проектов*, *Участник процесса задач* и *Участник процесса согласований*. 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 **Участники процесса заявок** ✕

Заблокирован **Участники процесса заявок** ✕

Сохранить Отмена

Шаг 4. Проект и участники

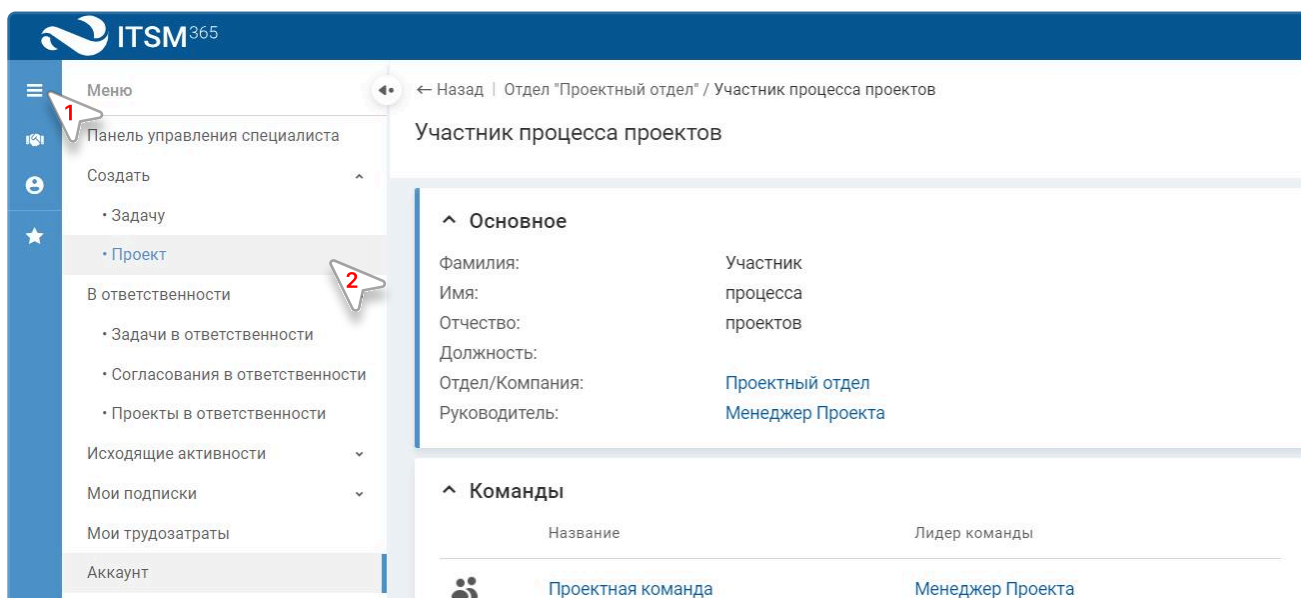
КАК СОЗДАТЬ ПРОЕКТ

Термин

Проект

Основной объект управления, включающий в себя этапы и задачи, имеющий свой жизненный цикл, сроки и участников.

1. Авторизуйтесь в системе под пользователем с правами *Участника процесса проектов*.
2. В левом меню перейдите на вкладку *Создать > Проект*.
3. Заполните обязательные поля на форме.
4. Нажмите *Сохранить*.



ITSM³⁶⁵

← Назад | Отдел "Проектный отдел" / Участник процесса проектов

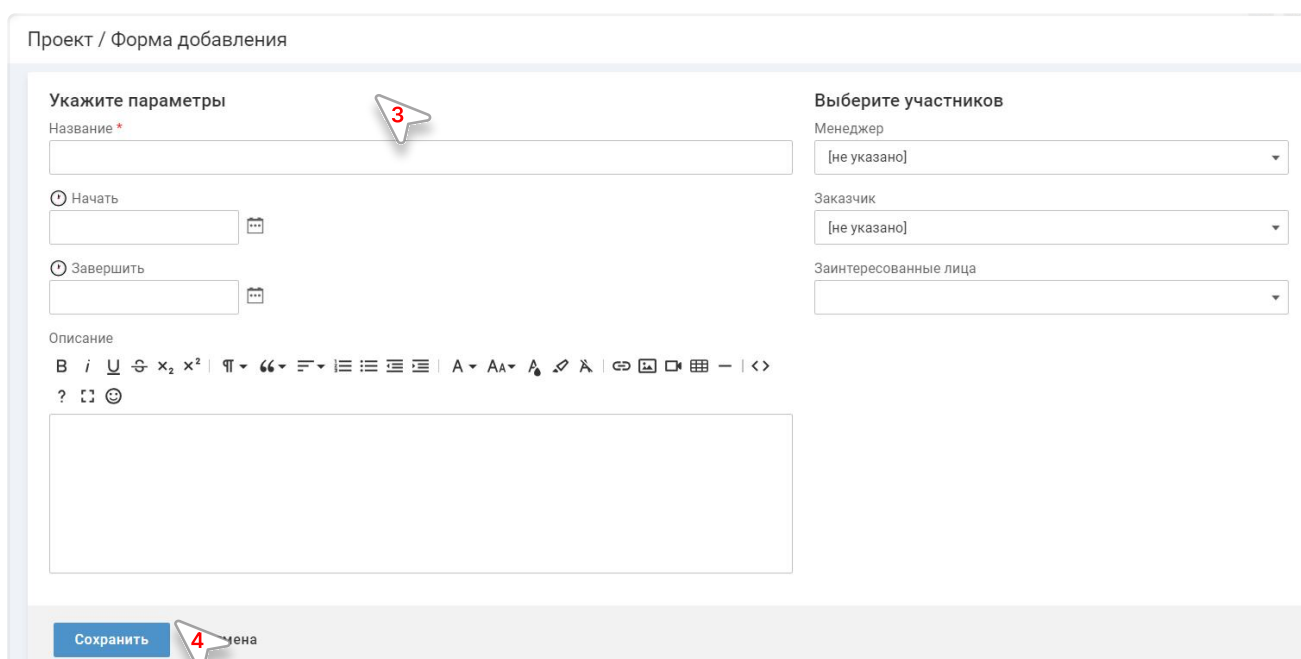
Участник процесса проектов

Основное

Фамилия: Участник
Имя: процесса
Отчество: проектов
Должность:
Отдел/Компания: Проектный отдел
Руководитель: Менеджер Проекта

Команды

Название	Лидер команды
Проектная команда	Менеджер Проекта



Проект / Форма добавления

Укажите параметры

Название *

Начать

Завершить

Описание

Выберите участников

Менеджер
[не указано]

Заказчик
[не указано]

Заинтересованные лица

Сохранить

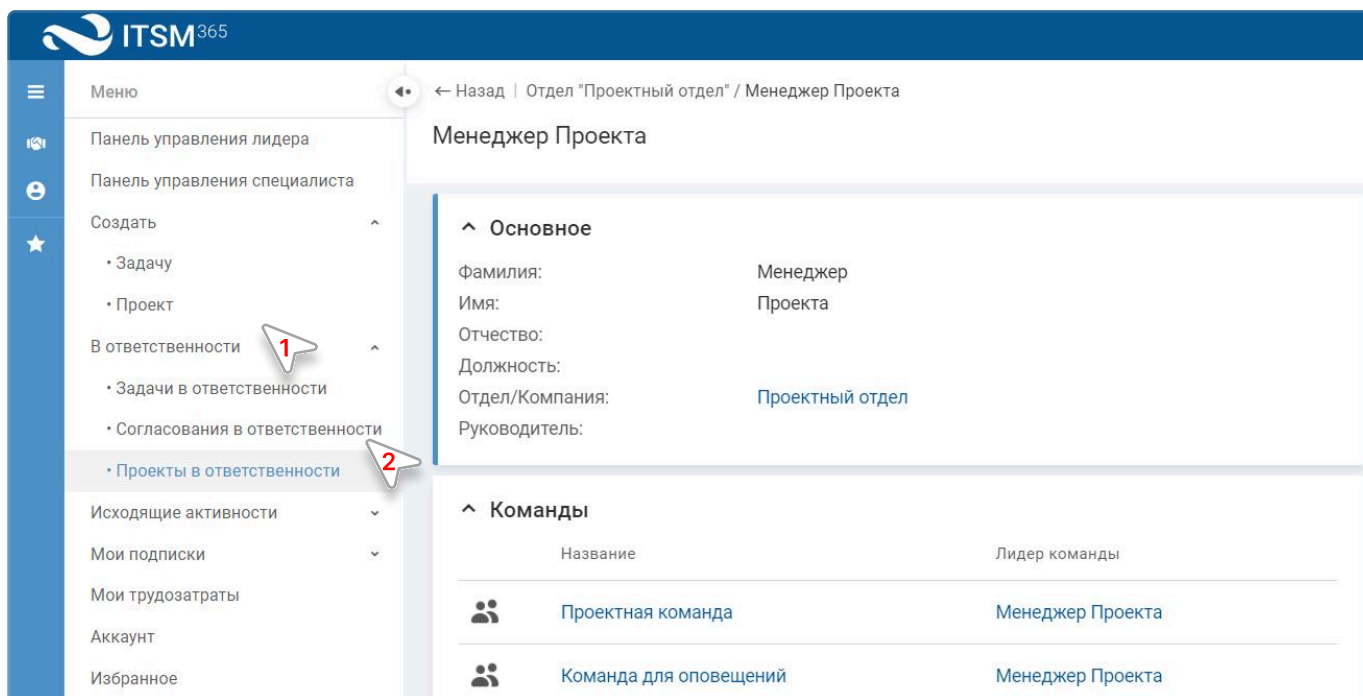
Где находятся проекты

Для менеджера проектов

1. Авторизуйтесь в системе под учетной записью *Участника процесса проектов*.
2. В левом меню перейдите на вкладку *В ответственности* > *Проекты*.
3. На списке пользователь видит только проекты в своей ответственности.

Совет эксперта

Также в системе предусмотрена удобная навигация по проектам. Для того чтобы открыть панель навигации перейдите на вкладку *Панель управления лидера* (для Менеджера процесса проектов) или *Панель управления специалиста* (для Участника процесса проектов).



ITSM³⁶⁵

Меню

← Назад | Отдел "Проектный отдел" / Менеджер Проекта

Менеджер Проекта

^ Основное

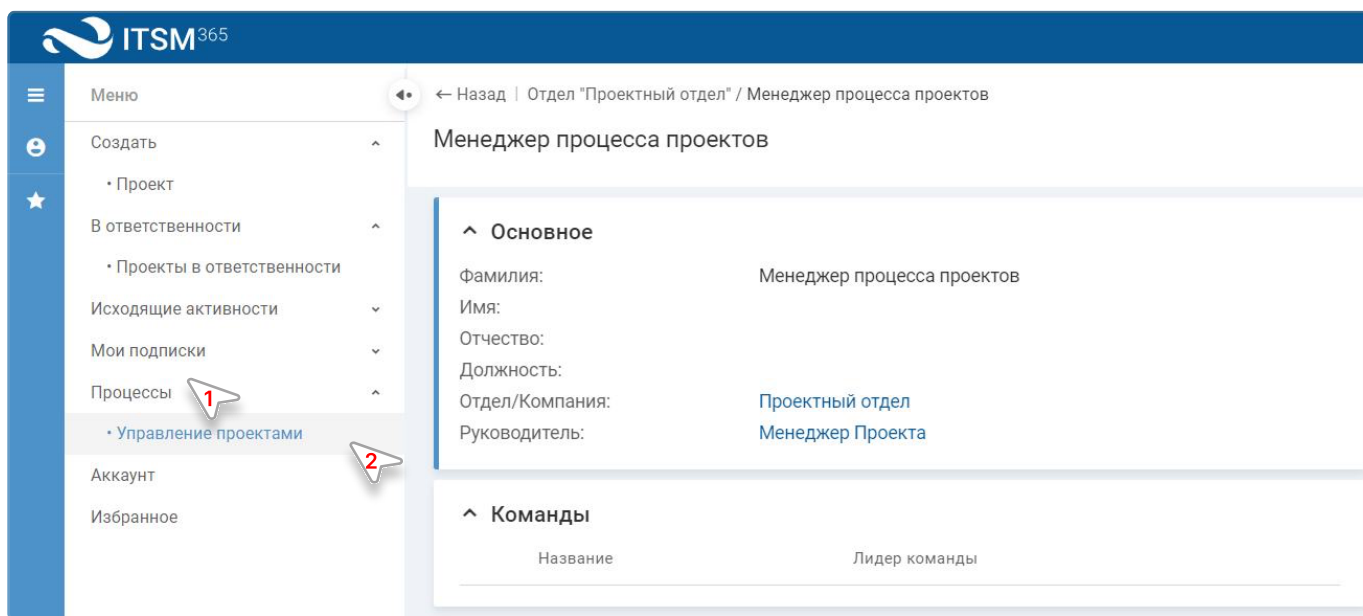
Фамилия: Менеджер
Имя: Проекта
Отчество:
Должность:
Отдел/Компания: Проектный отдел
Руководитель:

^ Команды

Название	Лидер команды
Проектная команда	Менеджер Проекта
Команда для оповещений	Менеджер Проекта

Для менеджера процесса проектов

1. Авторизуйтесь в системе под учетной записью *Менеджера процесса проектов*.
2. В левом меню перейдите на вкладку *Процессы* > *Управление проектами*.
3. На списке пользователь видит все проекты, созданные в системе.



ITSM³⁶⁵

Меню

← Назад | Отдел "Проектный отдел" / Менеджер процесса проектов

Менеджер процесса проектов

^ Основное

Фамилия: Менеджер процесса проектов
Имя:
Отчество:
Должность:
Отдел/Компания: Проектный отдел
Руководитель: Менеджер Проекта

^ Команды

Название	Лидер команды
----------	---------------

УЧАСТНИКИ В ПРОЕКТЕ

Внимание

Редактировать участников проекта *Менеджер* может только в рамках проектов в своей ответственности.

Как добавить или отредактировать состав участников в проекте

1. Авторизуйтесь в системе под учетной записью *Менеджера*.
2. В левом меню перейдите на вкладку "Проекты в ответственности".
3. В появившемся списке выберите проект и перейдите в его карточку.
4. На карточке проекта нажмите на кнопку "Редактировать" в блоке "Участники" справа.

The screenshot shows the ITSM 365 interface for a project named "Проект Быстрый старт". The left sidebar contains a menu with "Проекты в ответственности" highlighted. The main area displays project details, including a "На что обратить внимание" section with four metrics (0 ч, 0, 0, 0) and a "Участники" section with a "Редактировать" button. A red arrow labeled '3' points to this button.

5. В поле "Участники" выберите из выпадающего списка сотрудников, которых нужно добавить в проект.
6. Нажмите *Сохранить*.

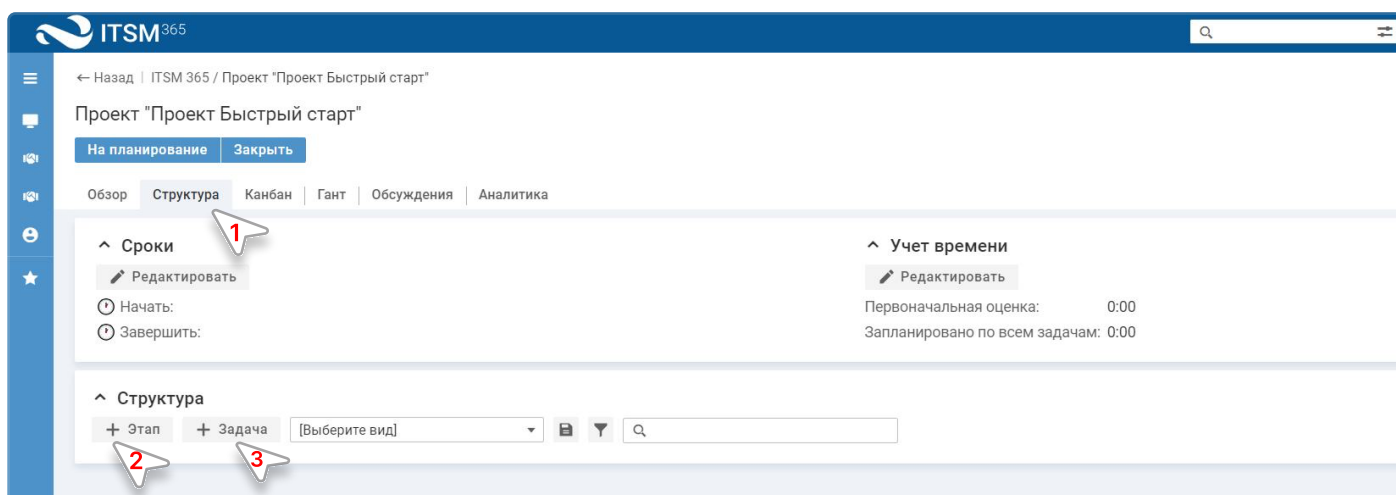
The screenshot shows the "Редактирование" dialog box for the project. It has fields for "Заказчик" (set to "не указано"), "Заинтересованные лица", and "Участники" (set to "Участник Команды Проекта"). A red arrow labeled '1' points to the dropdown menu for the "Участники" field. The background shows the same project card as the previous screenshot.

Шаг 5. Структура проекта

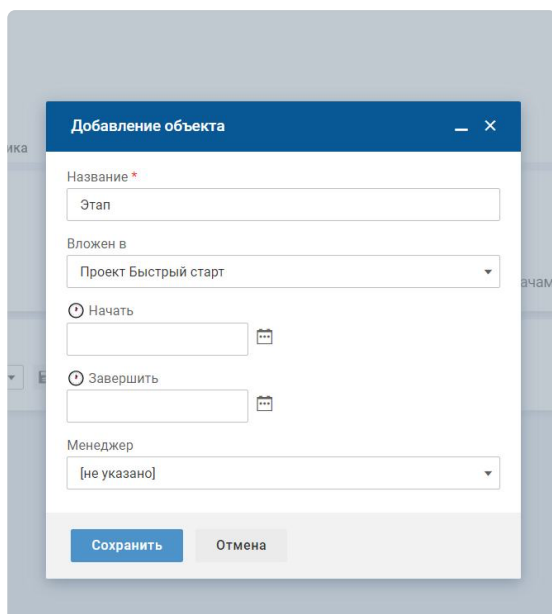
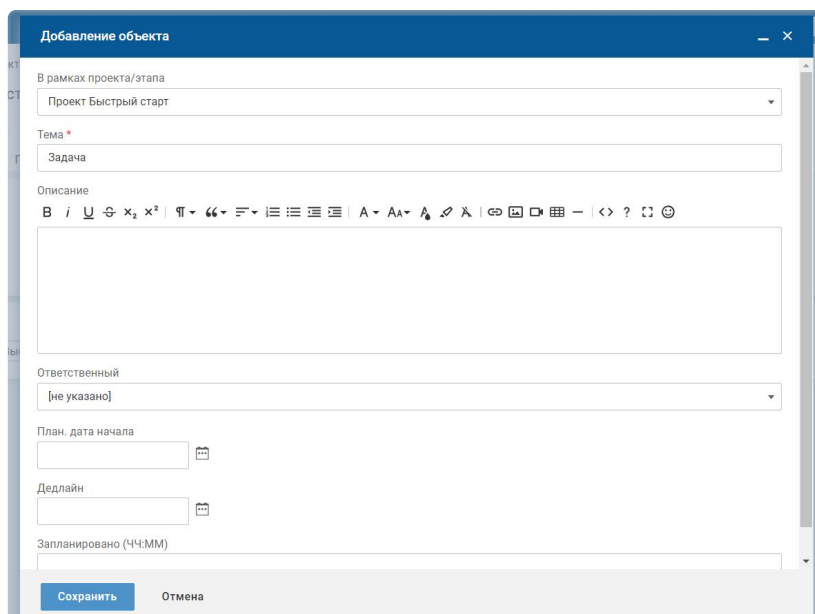
Как создать структуру

Структура проекта помогает при планировании проекта: верхнеуровневая структура облегчает стратегическое планирование и контроль за сроками, в то время как детализированная структура позволяет глубже вникнуть в детали проекта, эффективно управлять ежедневными задачами и распределять ресурсы.

1. Авторизуйтесь в системе под учетной записью *Менеджера*.
2. На карточке проекта перейдите на вкладку "*Структура*".
3. Нажмите на кнопку "*+Этап*" или "*+Задача*", чтобы создать соответствующий объект.



4. На форме создания обратите внимание на уровень вложенности работы ("вложен в" – для этапа, "в рамках проекта/этапа" – для задачи).
5. Заполните поля на форме создания объекта.
6. Нажмите *Сохранить*.

Термин

Структура проекта

Иерархия работ по проекту, в которой упорядочены этапы и задачи в соответствии с графиком проекта.

ДИАГРАММЫ ГАНТА И КАНБАН-ДОСКИ

Диаграмма Ганта

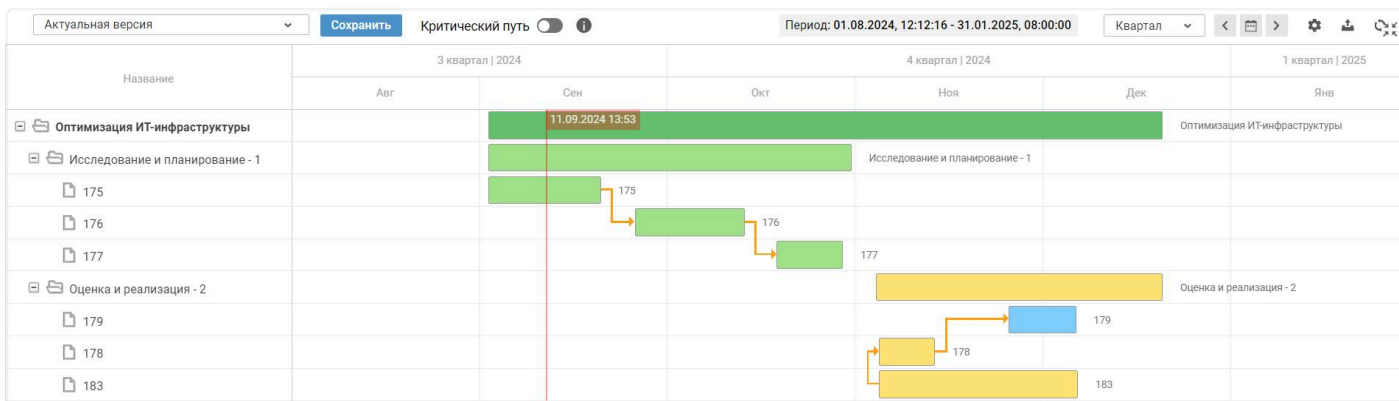
Для просмотра структуры на диаграмме перейдите на вкладку "Гант" на карточке проекта. Также, на диаграмме Ганта вы можете отслеживать зависимости между задачами и вносить необходимые коррективы в сроки.

Термин

Диаграмма Ганта

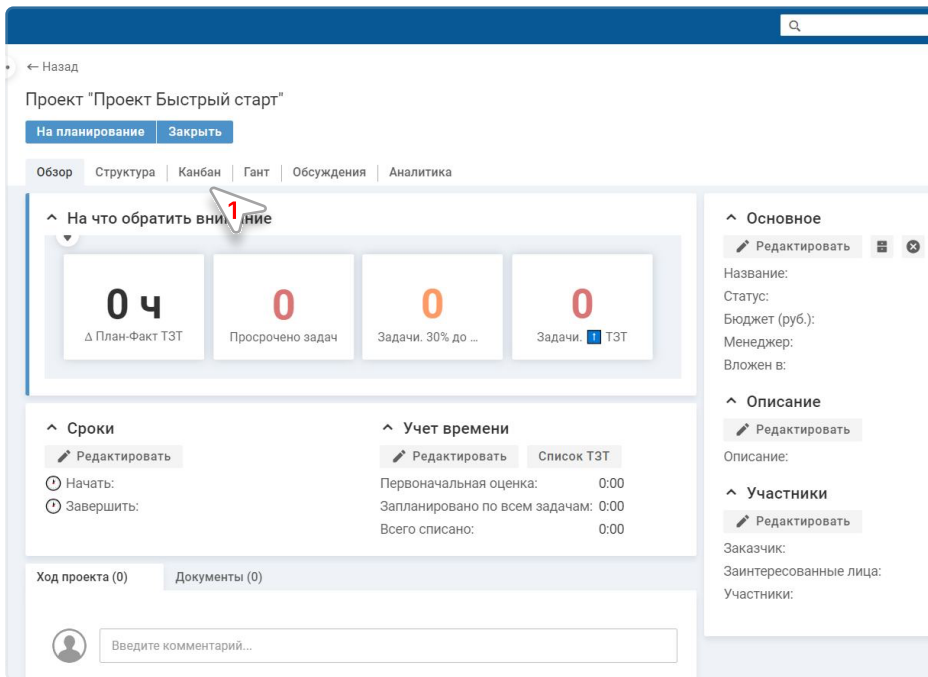
Визуальный инструмент, используемый для отображения структуры работ проекта и управления ими. Каждая полоса отражает начало, окончание и продолжительность работы, а также зависимость работ друг от друга. Это позволяет визуализировать расписание проекта и видеть, как отдельные работы складываются в общую структуру работ, что упрощает планирование и контроль за ходом выполнения проекта.

The screenshot shows the ITSM 365 interface for a project named "Проект 'Проект Быстрый старт'". The main navigation bar includes "Обзор", "Структура", "Канбан", "Гант", "Обсуждения", and "Аналитика". A red arrow points to the "Гант" tab. Below the navigation, there are four summary cards: "0 ч" (Δ План-Факт ТЗТ), "0" (Просрочено задач), "0" (Задачи. 30% до ...), and "0" (Задачи. ТЗТ). There are also sections for "Сроки" (Start/End dates), "Учет времени" (Time accounting), and "Основное" (Project details like name, status, budget, manager).



Канбан-доска

Для просмотра актуального статуса по задачам и распределения задач по ответственным вы можете перейти на вкладку “Канбан”. Отображение задач на доске позволяет оптимально управлять загрузкой участников проекта и оптимизировать процесс работы.



Термин

Канбан-доска

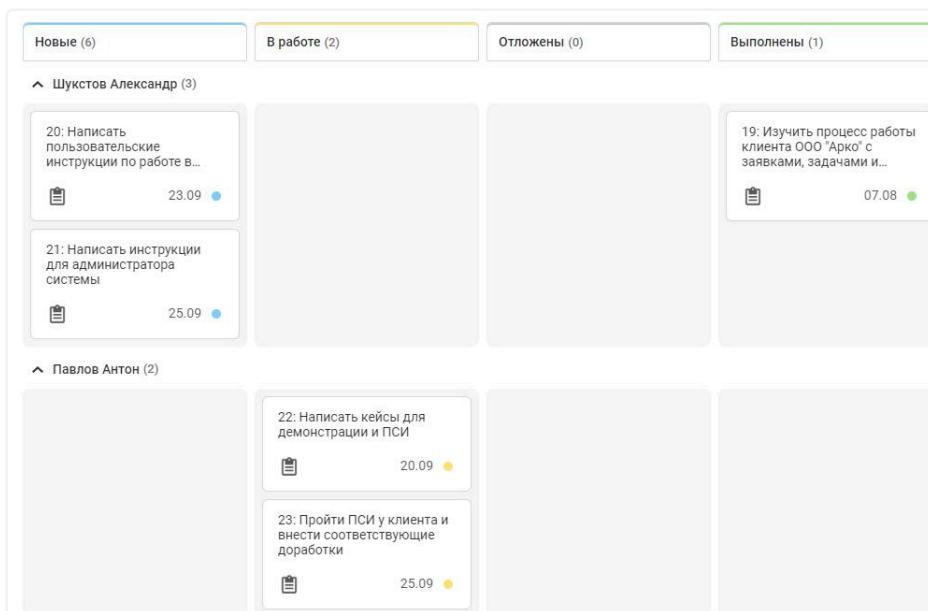
Визуальный инструмент, который помогает следить за статусом задач по мере их реализации в проекте.

Канбан-доска способствует повышению прозрачности и эффективности процессов, обеспечивает наглядное отображение текущей нагрузки участников и помогает выявлять препятствия в рабочем процессе.

Совет эксперта

Проводите ежедневные стендапы. Краткие встречи помогут отслеживать прогресс и быстро решать возникающие проблемы.

Регулярно анализируйте доску для выявления и устранения возможных узких мест в процессе работы.



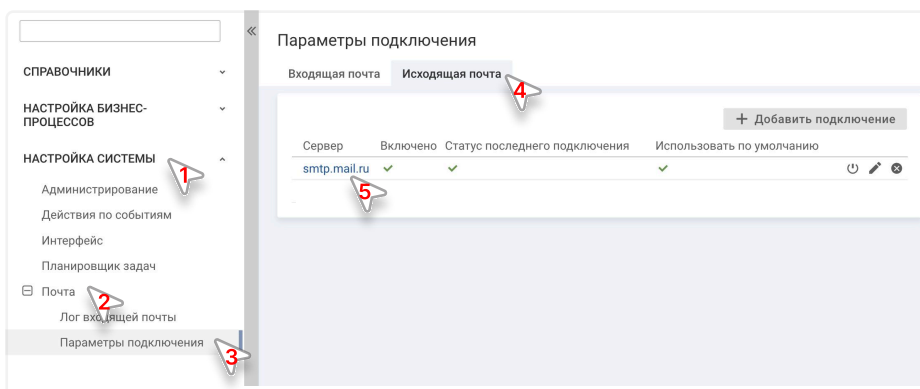
Шаг 6. Почта, оповещения

КАК ПОДКЛЮЧИТЬ ПОЧТУ

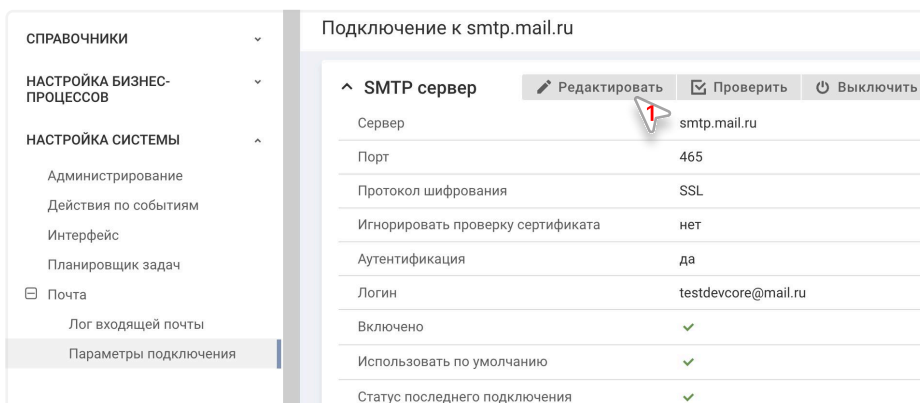
Чтобы оповещать сотрудников о любых изменениях в проекте или задаче (смене статуса, комментариях и др.), настройте параметры исходящей почты. С e-mail, указанного в настройках исходящей почты, оповещения будут отправляться сотрудникам.

Настройка параметров подключения исходящей почты

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*.



! 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:

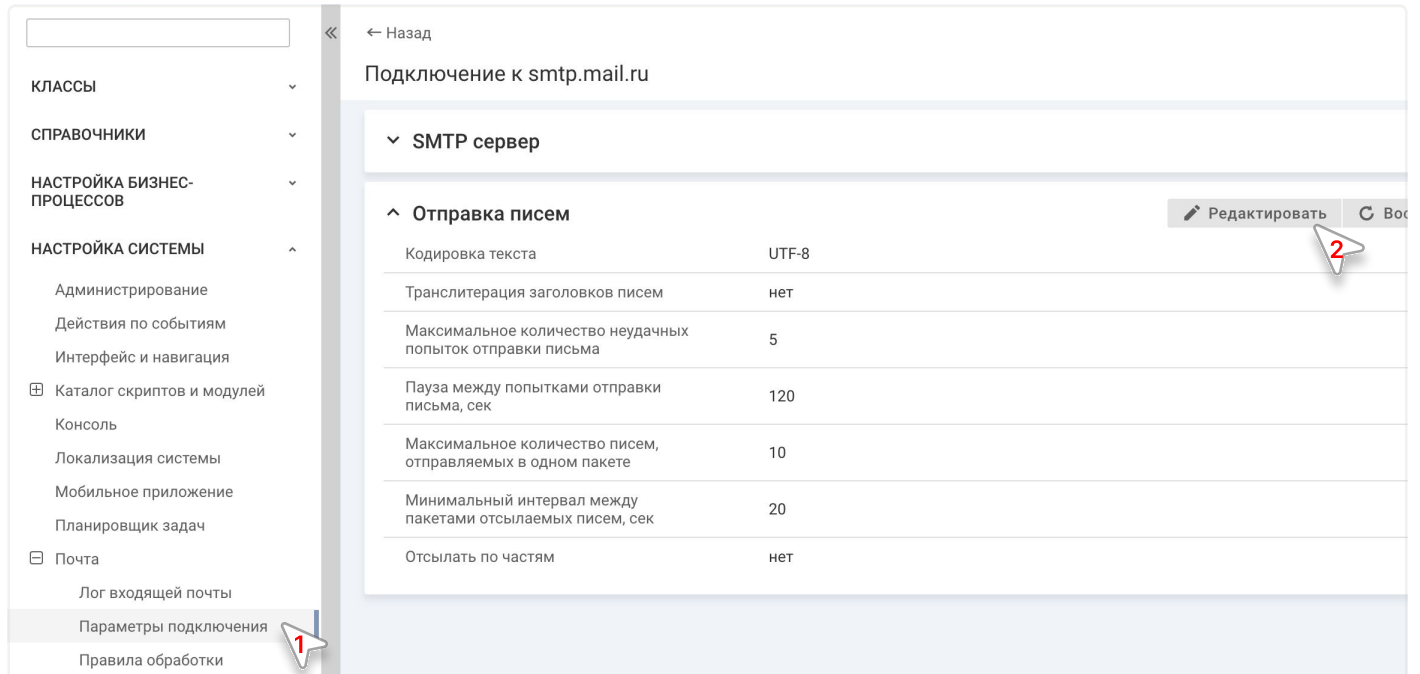
- Порт 465 – порт SSL/TLS
- Порт 587 – порт TLS/STARTTLS

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.

Настройка параметров отправки писем

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



← Назад

Подключение к smtp.mail.ru

SMTP сервер

Отправка писем Редактировать Восстановить

Кодировка текста	UTF-8
Транслитерация заголовков писем	нет
Максимальное количество неудачных попыток отправки письма	5
Пауза между попытками отправки письма, сек	120
Максимальное количество писем, отправляемых в одном пакете	10
Минимальный интервал между пакетами отсылаемых писем, сек	20
Отсылать по частям	нет

Почта

- Лог входящей почты
- Параметры подключения **1**
- Правила обработки

КАК НАСТРОИТЬ ОПОВЕЩЕНИЯ

Все оповещения делятся на три типа:

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

Термин

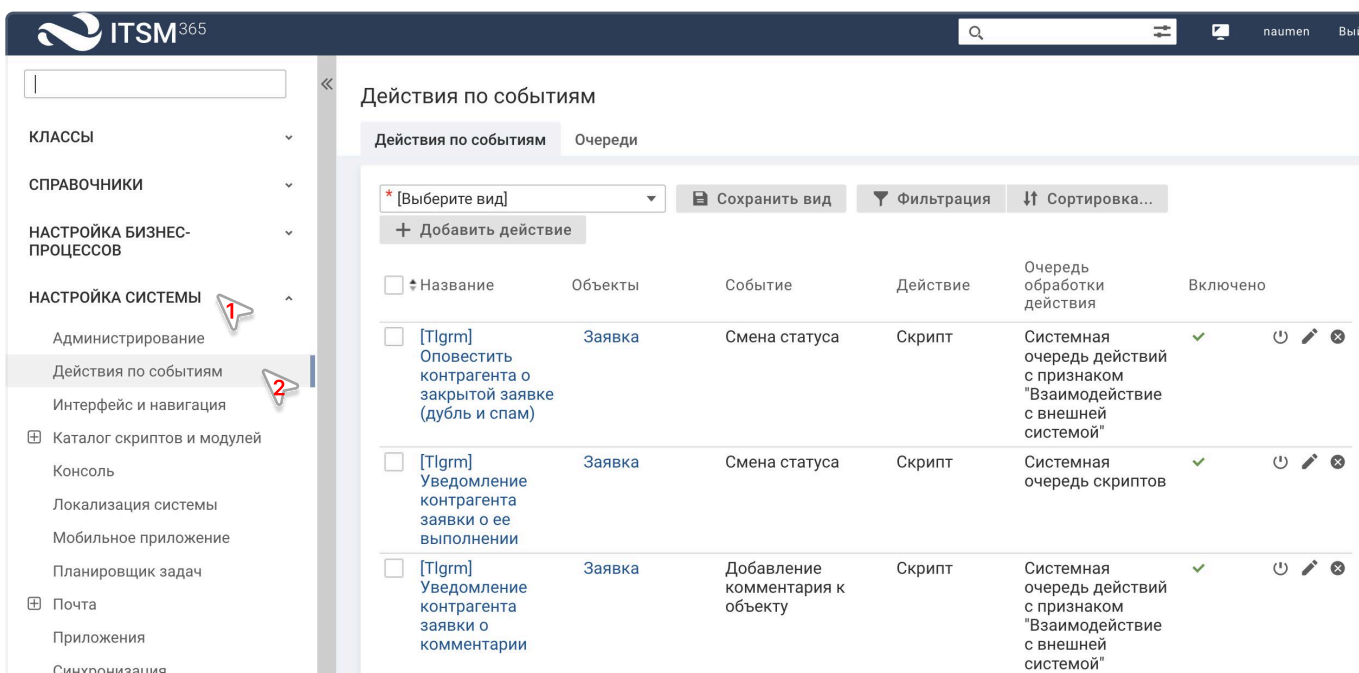
Оповещение

Оперативное информирование сотрудников и клиентов о действиях, которые происходят в системе: о смене статуса объекта, 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**.



<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"	✓
<input type="checkbox"/>	[Tlgrm] Уведомление контрагента заявки о ее выполнении	Заявка	Смена статуса	Скрипт	Системная очередь скриптов	✓
<input type="checkbox"/>	[Tlgrm] Уведомление контрагента заявки о комментарии	Заявка	Добавление комментария к объекту	Скрипт	Системная очередь действий с признаком "Взаимодействие с внешней системой"	✓

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**.

www.itsm365.com
cs@itsm365.com