ITSM365

SUPPORT

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 объяснять, 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.

Команда

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

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.

6 шагов запуска

ЧТО НУЖНО НАСТРОИТЬ

1

Оргструктура

Импортировать сотрудников из каталога или добавить вручную, создать отделы

2

Команда, права

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

3

Договоры, услуги и SLA

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

4

Управление процессом заявок

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

5

Почта, оповещения

Подключить и настроить входящую и исходящую почту, оповещения

6

Подключаемые модули

Подключить дополнительные модули или скрыть те, которые не планируется использовать

Шаг 1. Заполнение оргструктуры

КАК ЗАПОЛНИТЬ ОРГСТРУКТУРУ

Импортировать из LDAP или MS Active Directory

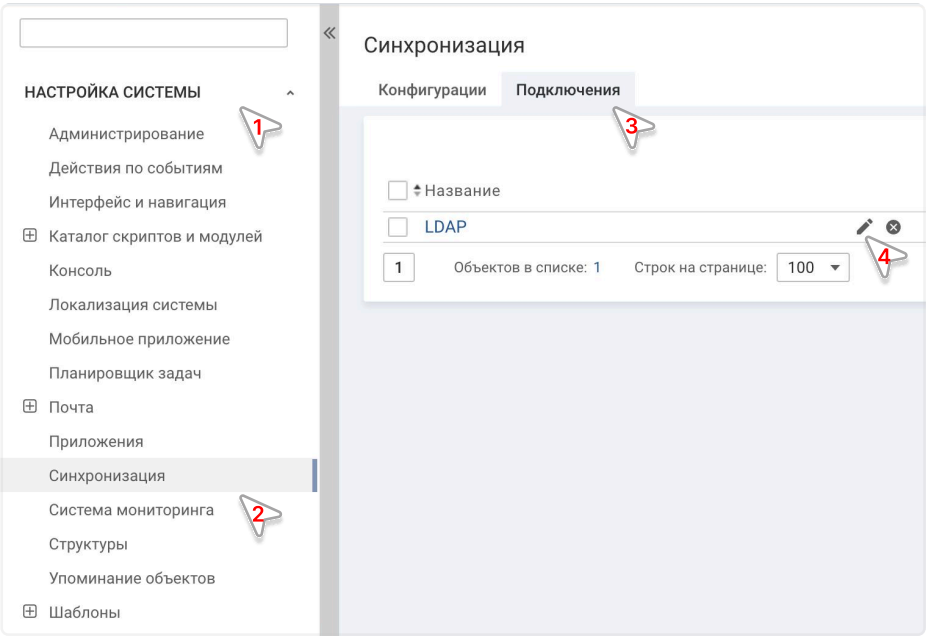
Загрузить из файлов формата CSV или XLSX

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

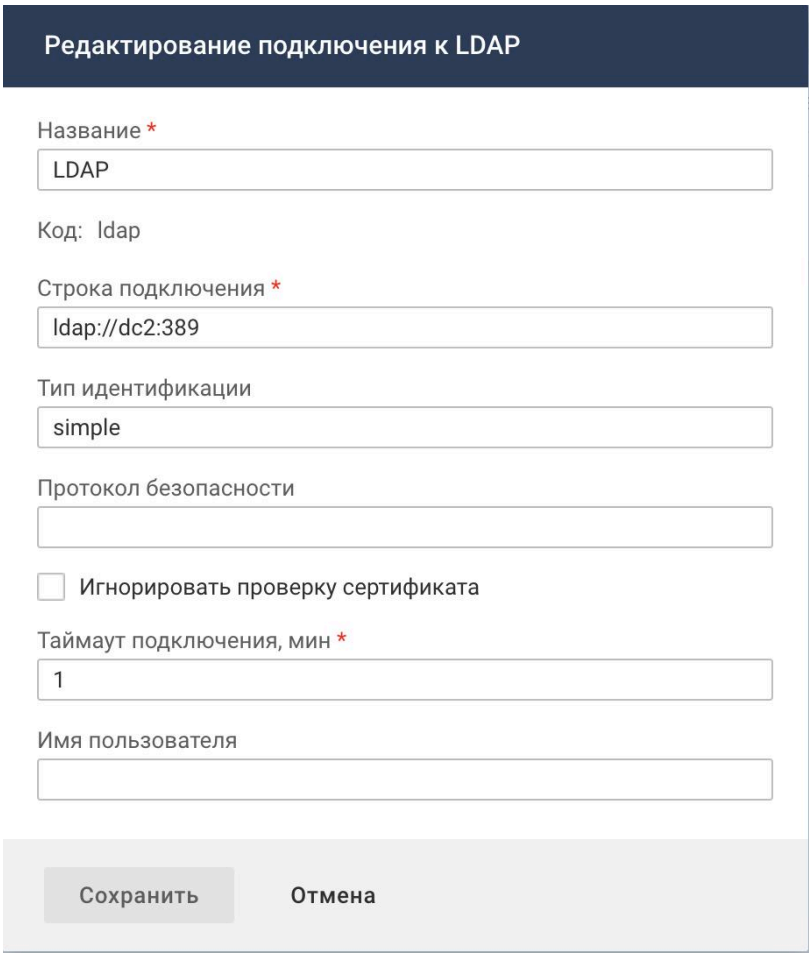
Оргструктура

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.

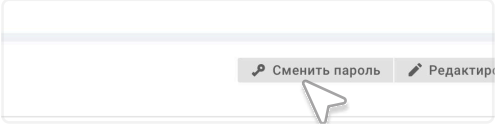
Внимание

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.

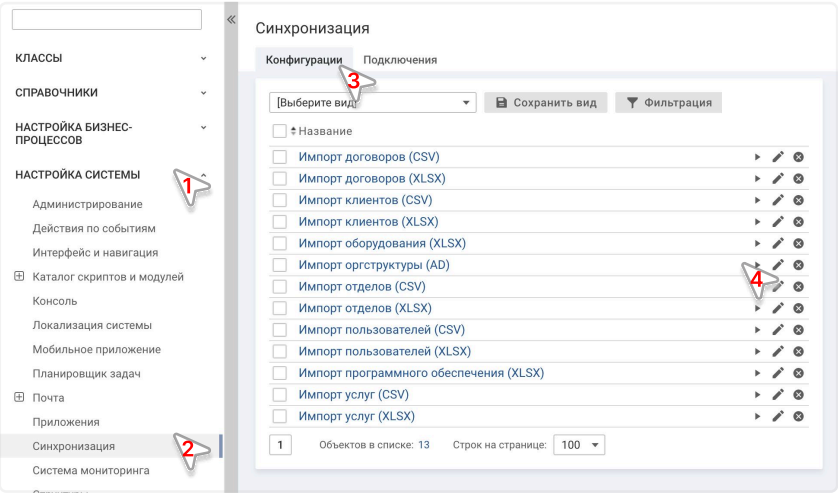


5. Нажмите *Сохранить*.
6. Далее нажмите *Сменить пароль* и обновите пароль для подключения.



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*.



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.

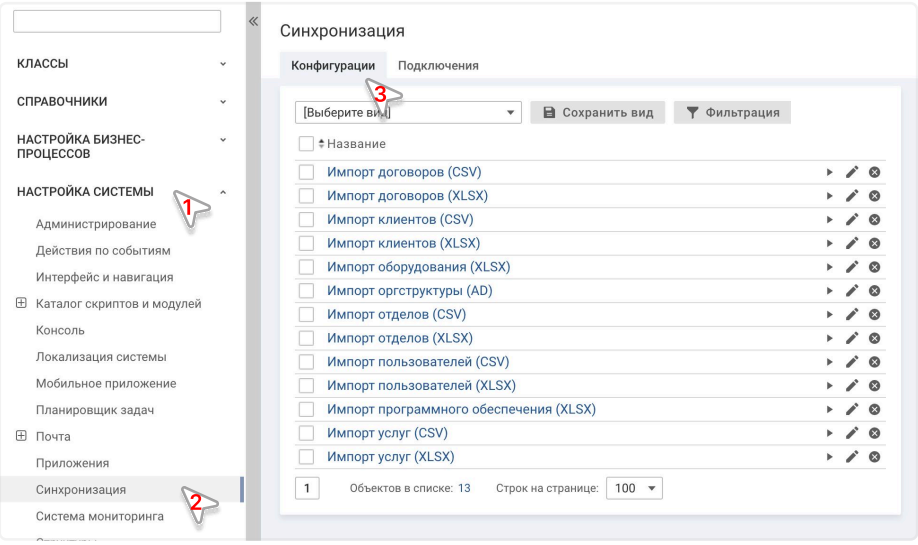
У меня ААА шибка

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

Как импортировать из файлов CSV или XLSX

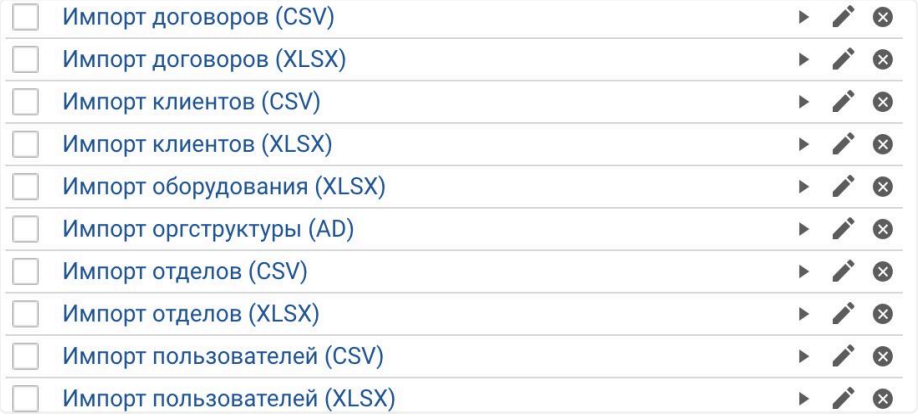
Способ подойдет, если в компании не используется централизованный каталог сотрудников. В этом случае вы можете выгрузить сотрудников из другой системы или быстро заполнить информацию вручную в Excel или Google Docs.

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	XLSX
Импорт отделов (CSV) – для импорта отделов.	Импорт отделов (XLSX) – для импорта отделов.
Импорт пользователей (CSV) – для импорта сотрудников.	Импорт пользователей (XLSX) – для импорта сотрудников.



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 будет доступны сведения о количестве импортированных объектов и возникших ошибках.

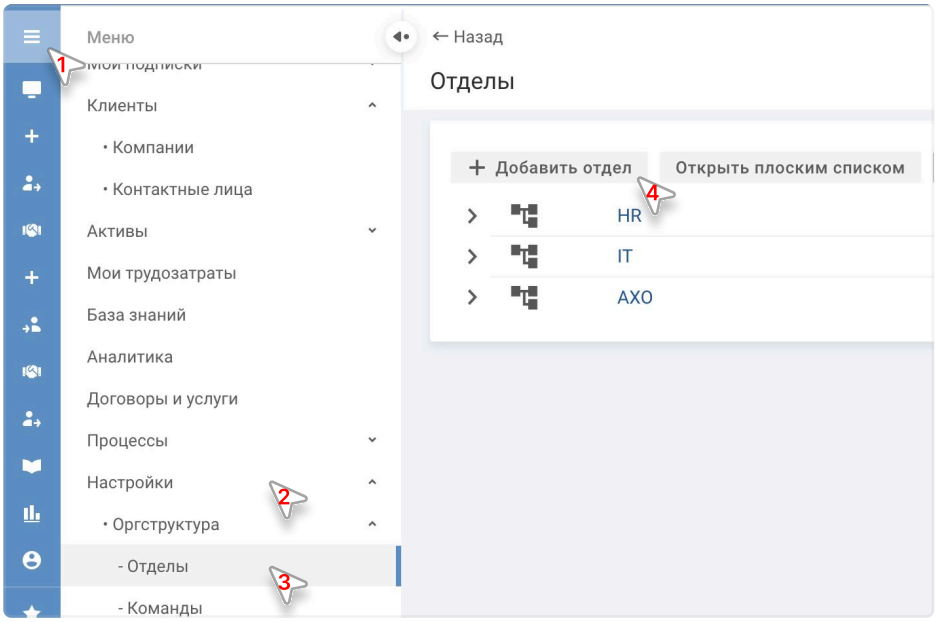
Как добавить сотрудников вручную

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.

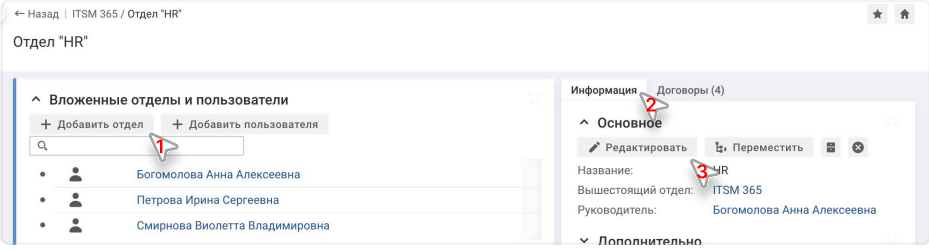
Как добавить отдел

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

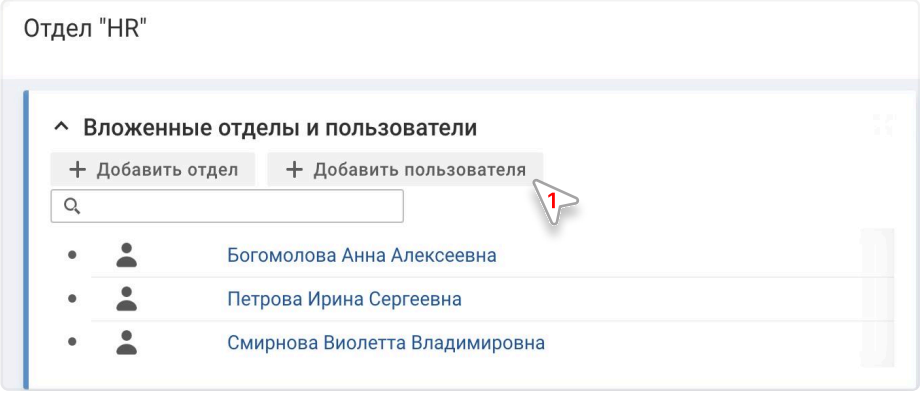
В *интерфейсе технолога* настраиваются бизнес-процессы и объекты системы: почта, оповещения, права, жизненные циклы, скрипты и т. д. Объем доступных настроек в интерфейсе технолога зависит от выбранного тарифного плана.

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

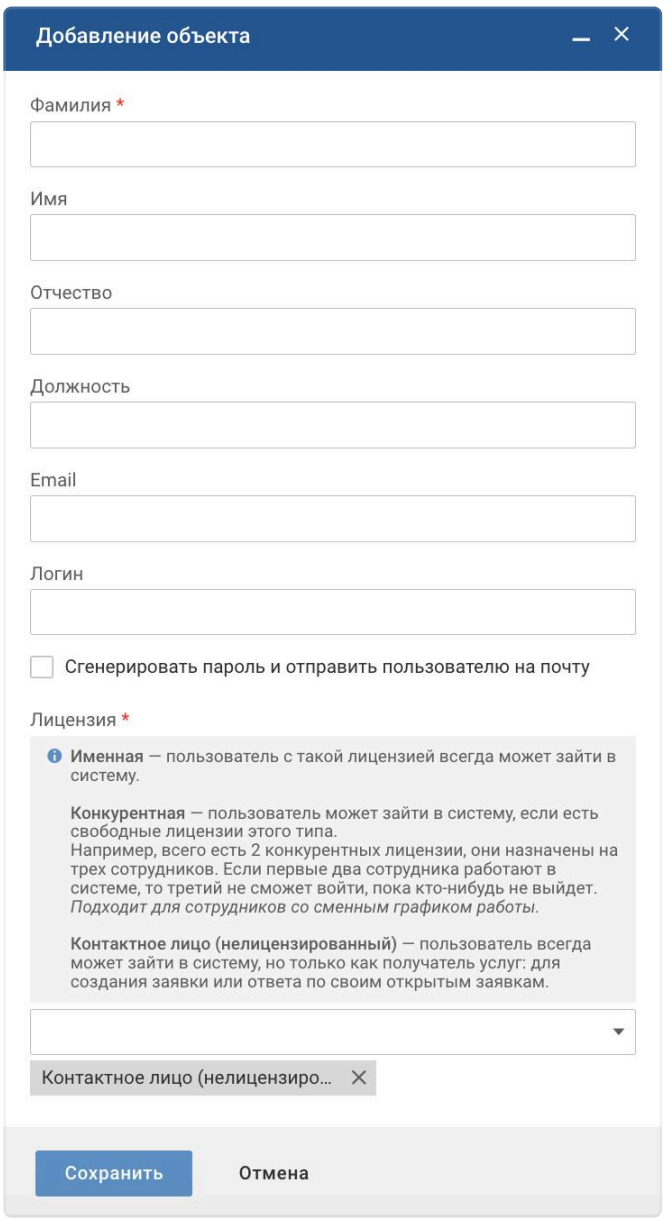
Переключение между интерфейсами выполняется при помощи иконок / в верхнем правом углу экрана.

Как добавить сотрудников вручную

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



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



Внимание

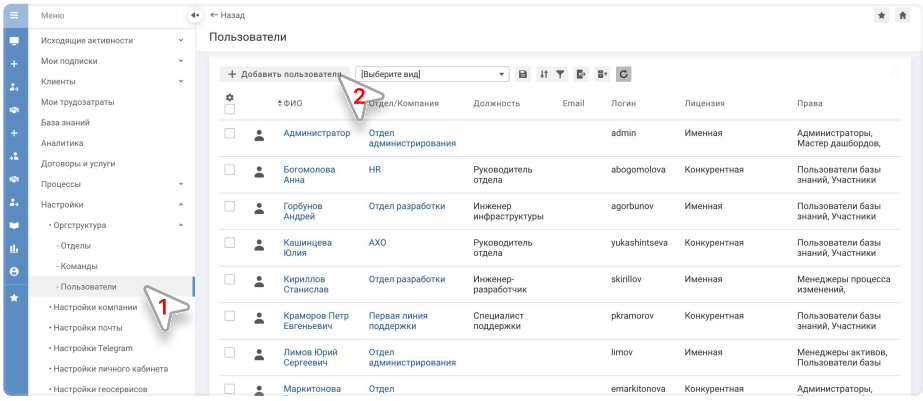
Карточка сотрудника создается только в привязке к отделу. Не добавляйте вручную сотрудников в те отделы, которые обновляются из внешних источников. Часто это вызывает путаницу

Совет эксперта

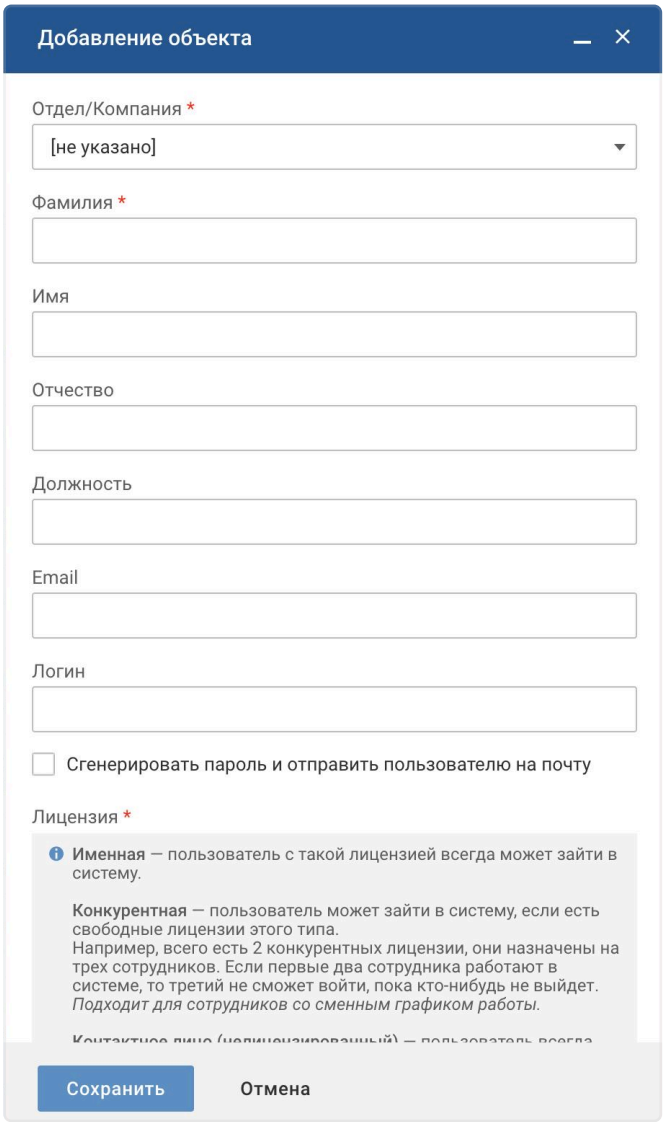
На форме добавления вы сразу можете указать логин сотрудника и отметить чекбокс *Сгенерировать пароль и отправить сотруднику*.
В результате на электронную почту сотрудник получит письмо с логином и паролем для входа в *Личный кабинет*.
Кроме того, дать доступ в систему или выслать новый пароль можно 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*.



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



Внимание

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

Шаг 2. Команды, права

КАК РАСПРЕДЕЛИТЬ СОТРУДНИКОВ ПО КОМАНДАМ

Термин

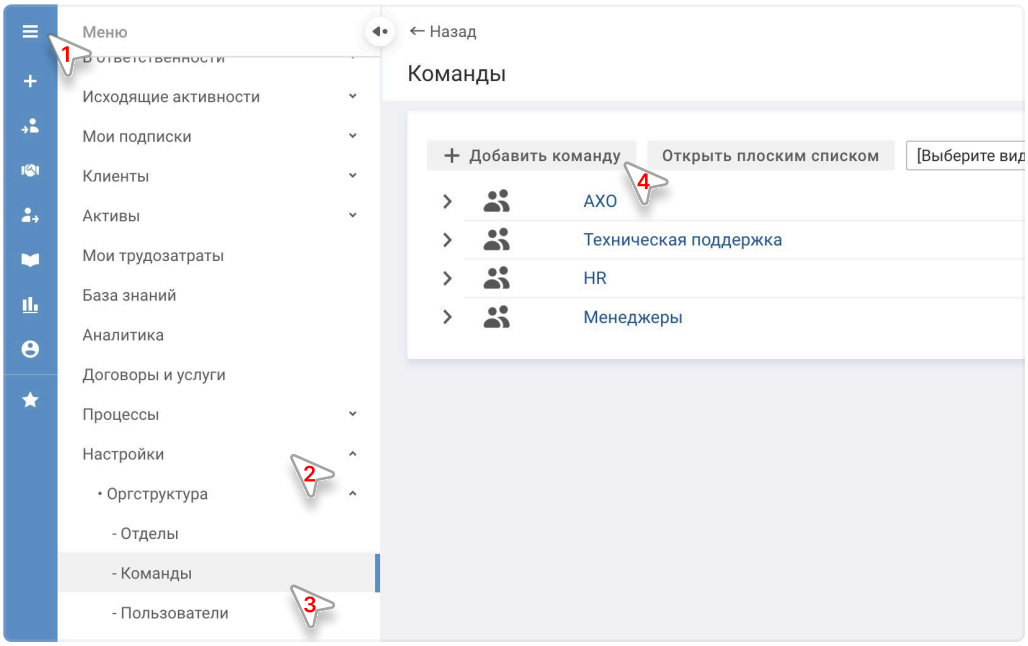
Команды

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

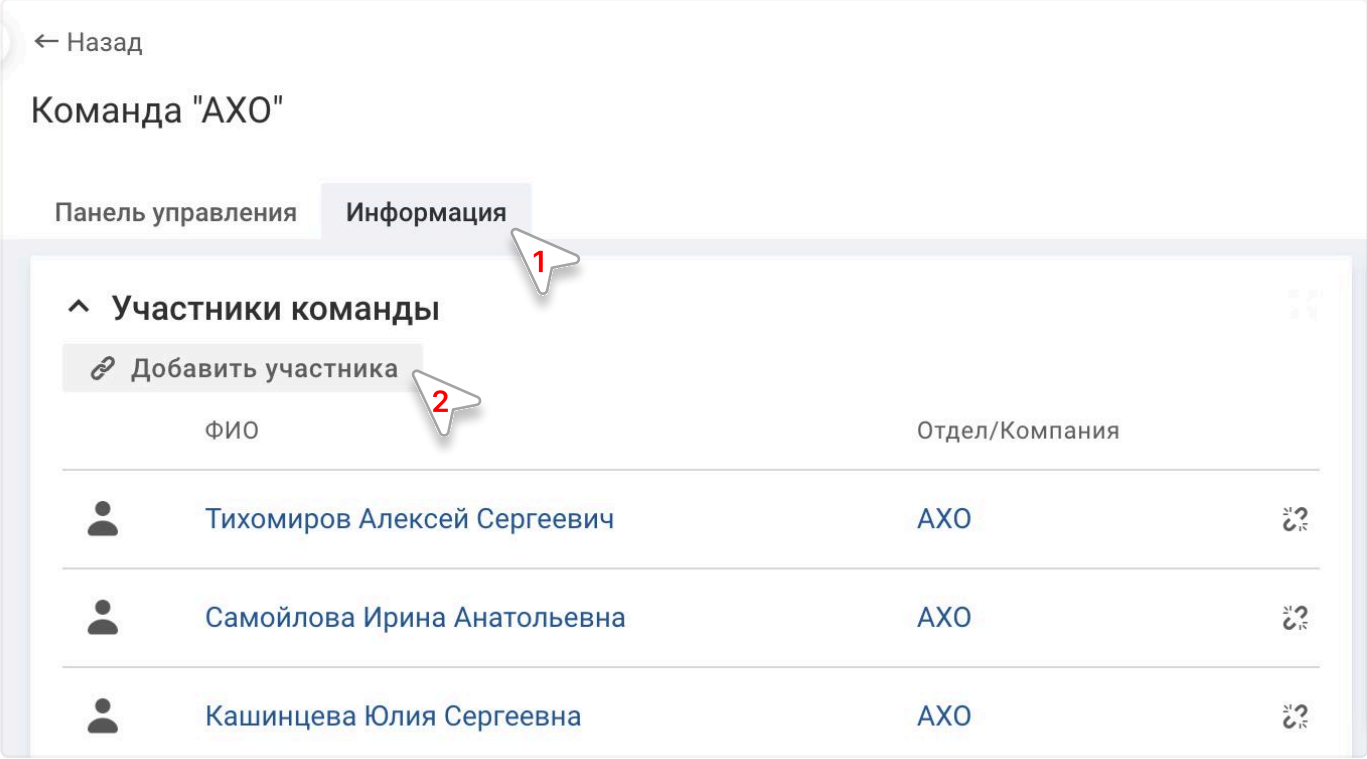
1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе оператора откройте левое меню.
3. Выберите *Настройки > Оргструктура > Команды > Добавить команду*.
4. Заполните обязательные атрибуты.
5. Нажмите *Сохранить*.



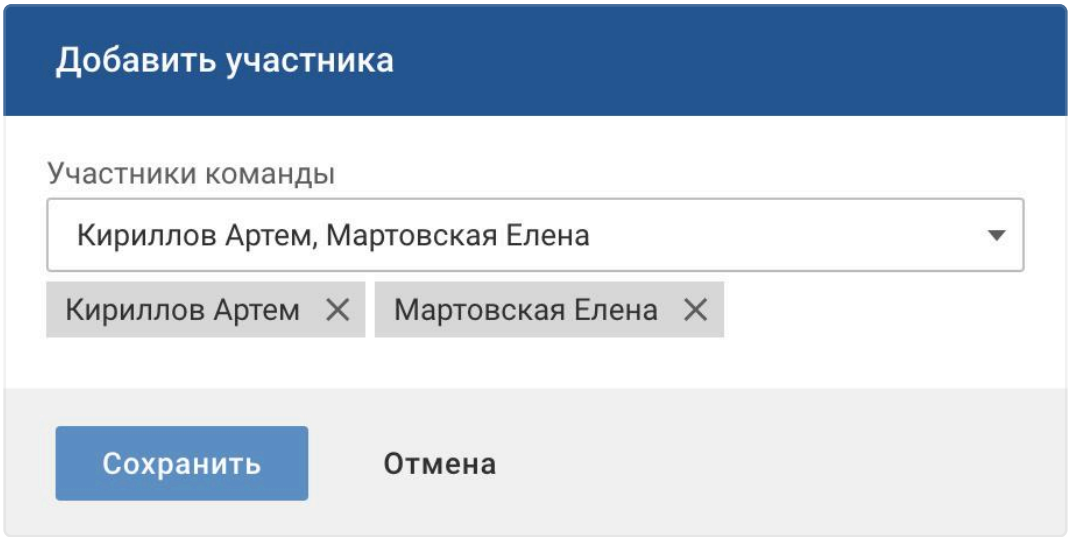
Как добавить участников

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

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



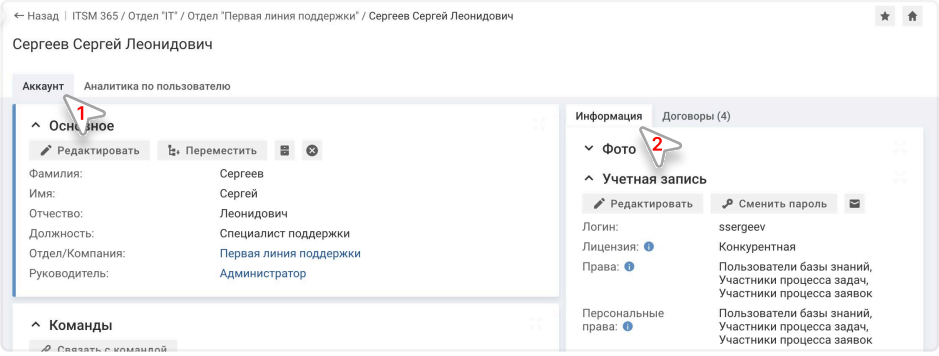
3. Выберите одного или нескольких сотрудников.
4. Нажмите *Сохранить*.



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 (заявка, задача, проблема, запрос на изменение, база знаний, активы).

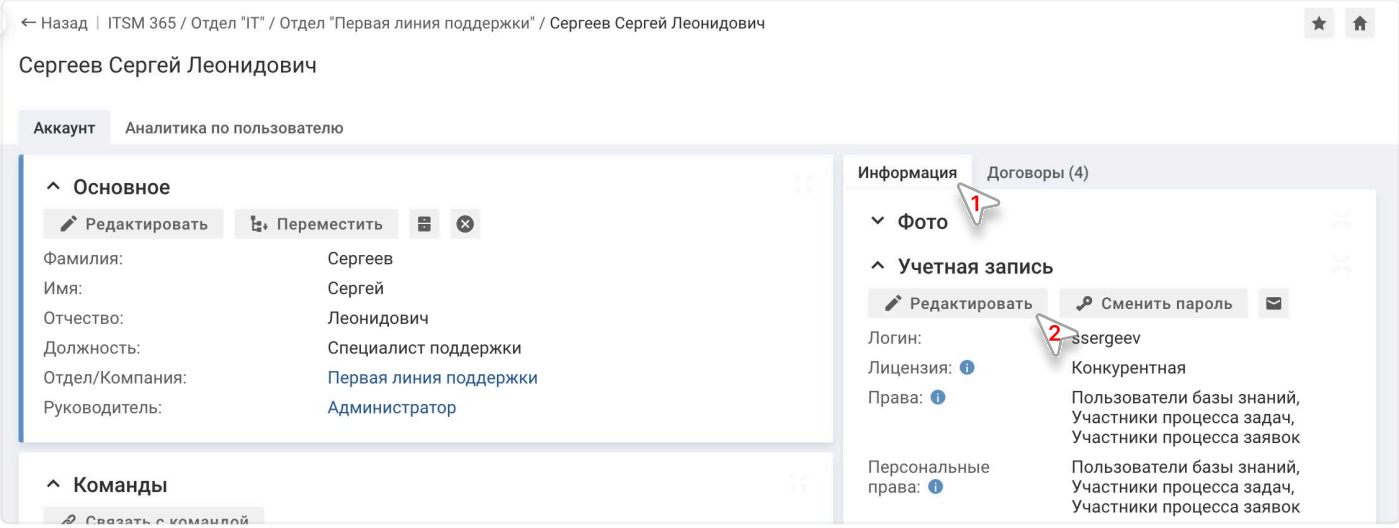
Участник процесса

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

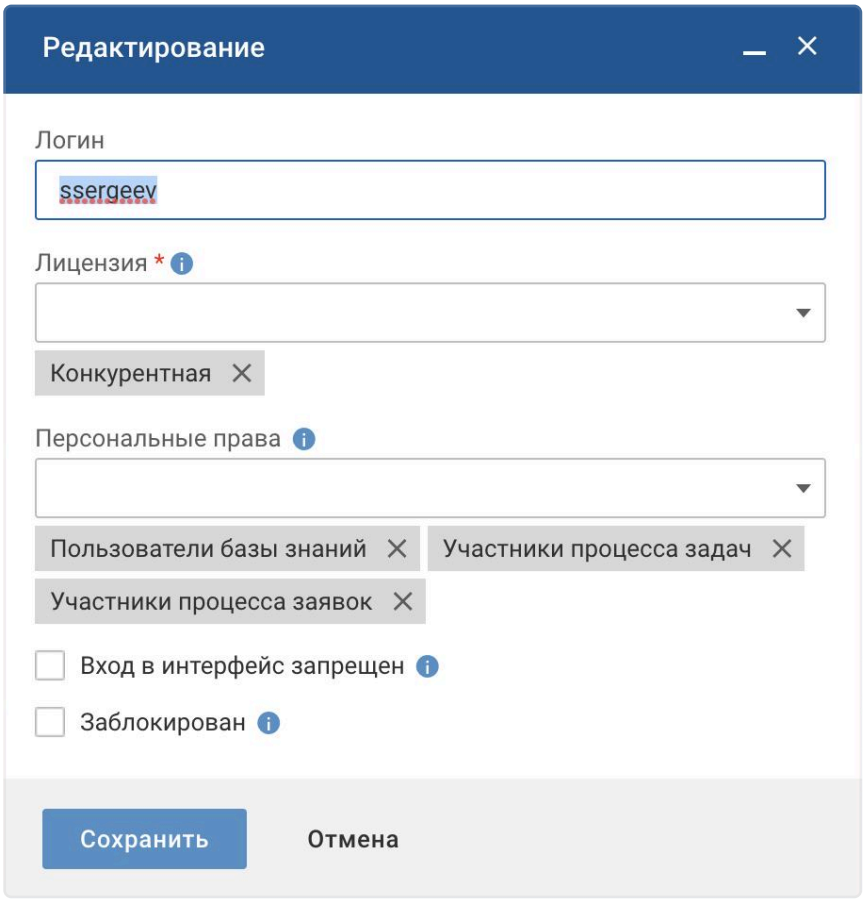
Любой новый пользователь по умолчанию обладает набором прав следующих групп пользователей: *Участник процесса заявок, Участник процесса задач и Пользователь базы знаний*. При необходимости эти права можно настроить под задачи пользователя в системе.

Как назначить права сотруднику

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



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



Шаг 3. 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

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

Термин

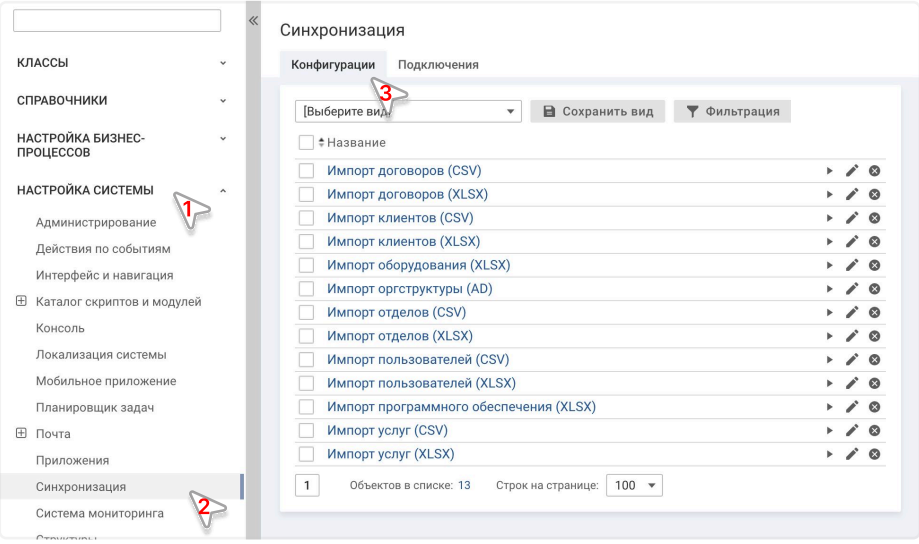
Каталог услуг

Список услуг, которые предоставляются внутренним и внешним заказчикам. Каталог может иметь иерархическую структуру и включать дополнительную классификацию.

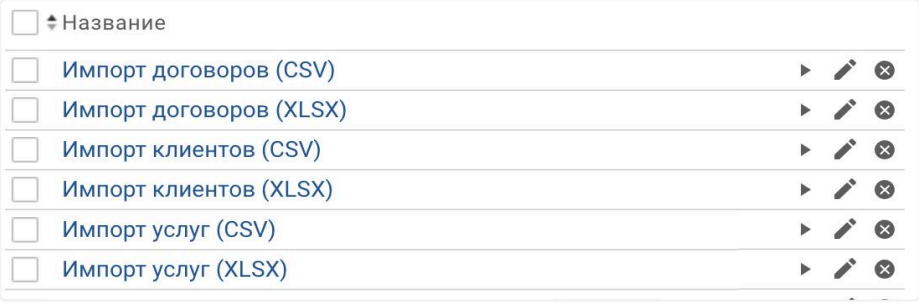
Как импортировать из файлов CSV или XLSX

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 технолог (логин *system*).
4. Выберите *Настройка системы > Синхронизация > Конфигурации*.



5. Запустите импорт через преднастроенную конфигурацию:

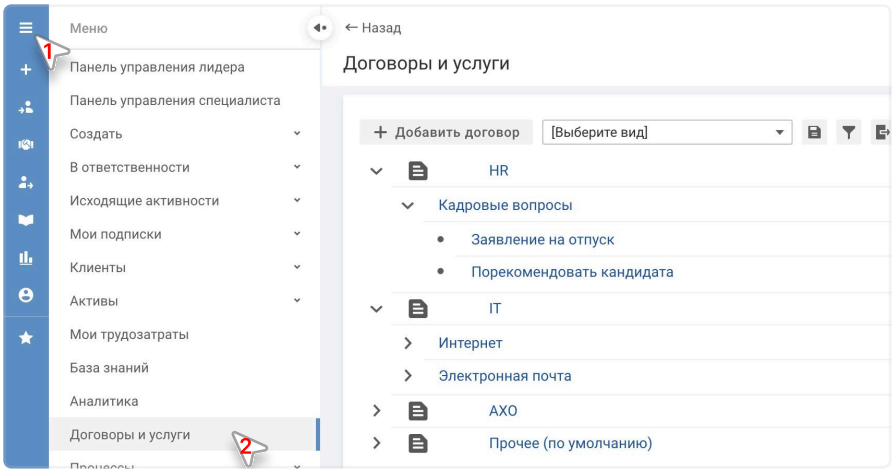


Где находятся договоры и услуги

1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе оператора откройте левое меню.
3. Выберите *Договоры и услуги*.
4. Разверните список договоров для просмотра услуг.

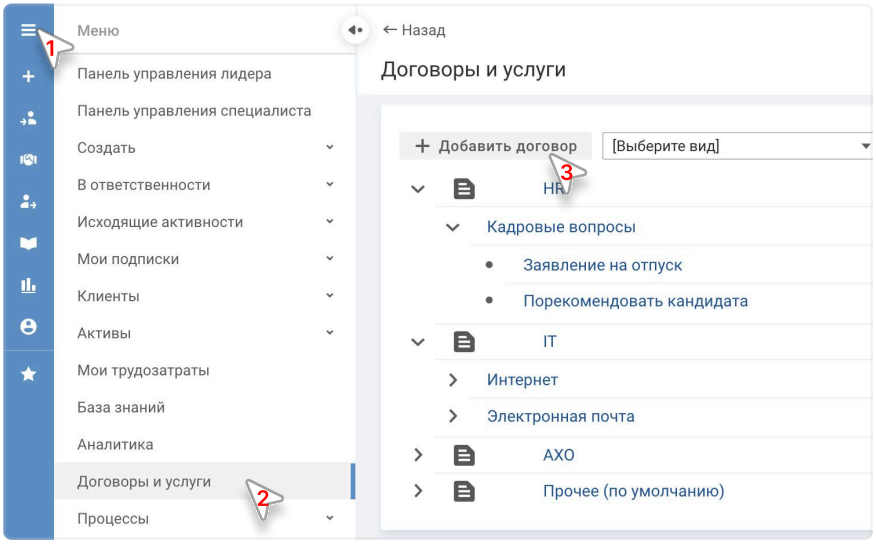
Совет эксперта

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.



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*.

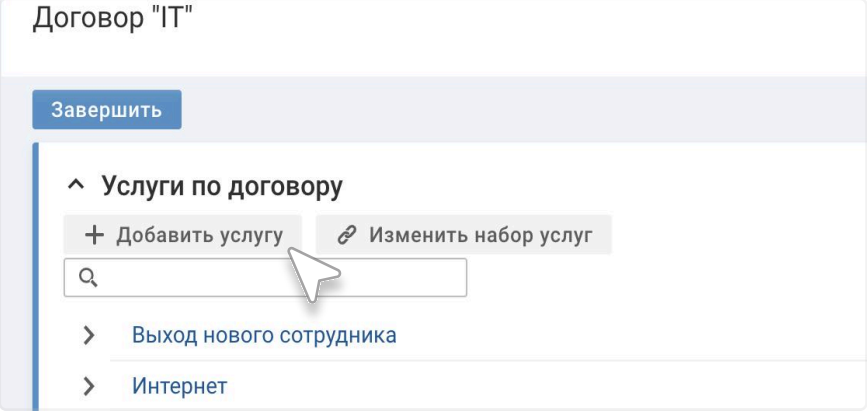


Внимание

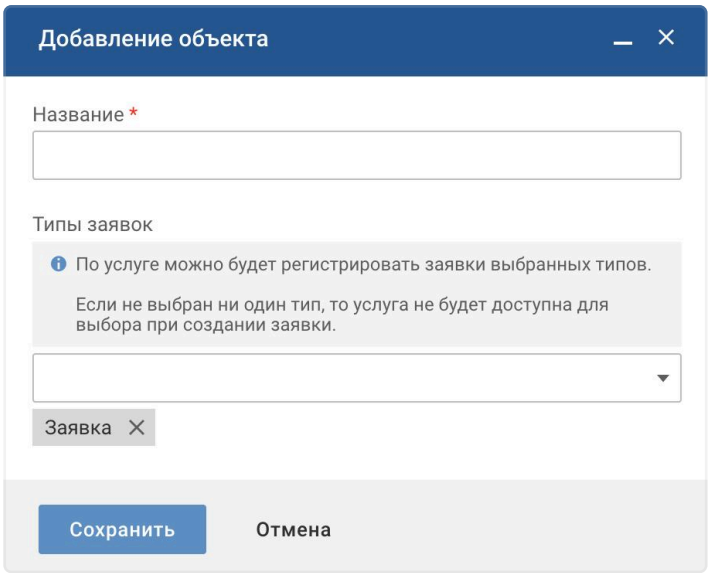
В атрибуте Типы заявок укажите, какой тип будет доступен при регистрации заявки по этой услуге: *инцидент, заявка, либо оба типа* (и более, если вы добавляете другие типы заявок).
Для каждого типа заложен свой бизнес-процесс, поэтому для разных типов может отличаться вид карточки заявки и жизненный цикл.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

Как добавить услугу вручную

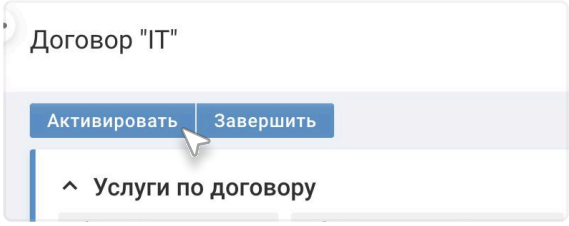
1. В интерфейсе оператора откройте карточку договора.
2. Выберите блок *Услуги по договору* > *Добавить услугу*.



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



5. Нажмите *Активировать* на карточке договора.

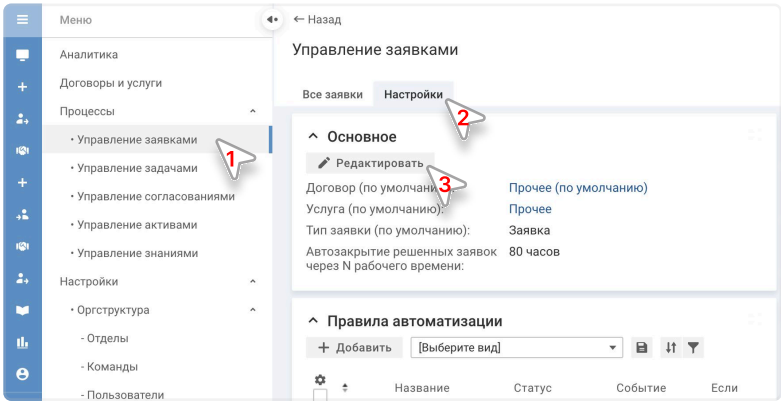


Зачем применяется договор “Прочее”

Каждый пользователь получает хотя бы один договор и может в рамках него подать заявку. По умолчанию это договор “Прочее”.

Вы можете изменить договор по умолчанию. Для этого перейдите в *Управление заявками > Настройки > блок Основное > Редактировать*.

Пока договор установлен по умолчанию, его нельзя удалить. 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, если у него нет других договоров;
- возможность подать заявку незарегистрированным пользователем;
- регистрацию заявок по e-mail.

КАК НАСТРОИТЬ SLA

Каждая заявка содержит временные характеристики. Из них ключевые:
• нормативное время на решение;
• нормативное время реакции.

Термин

Соглашение об уровне услуг (SLA)

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

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.

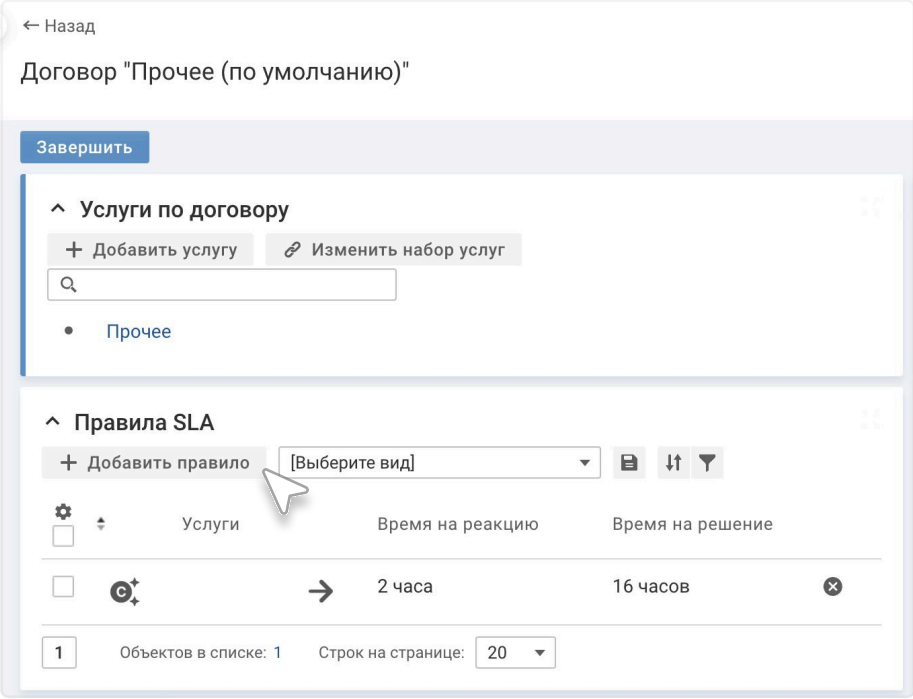
Термин

Рабочее время

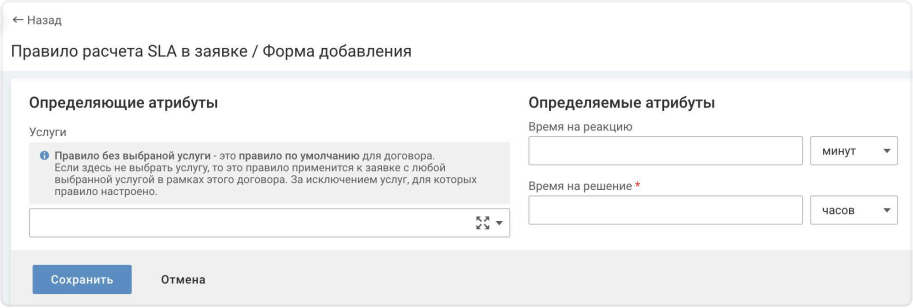
Определяется графиком обслуживания, т. е. временем, по которому работает ваша служба поддержки. Например, 8*5 — с 9:00 до 19:00 с понедельника по пятницу (перерыв 1 час) или 24*7 — служба поддержки работает с заявками круглосуточно.

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 неприватный 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 4. Управление процессом заявок

КАК НАСТРОИТЬ ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ ЗАЯВКАМИ

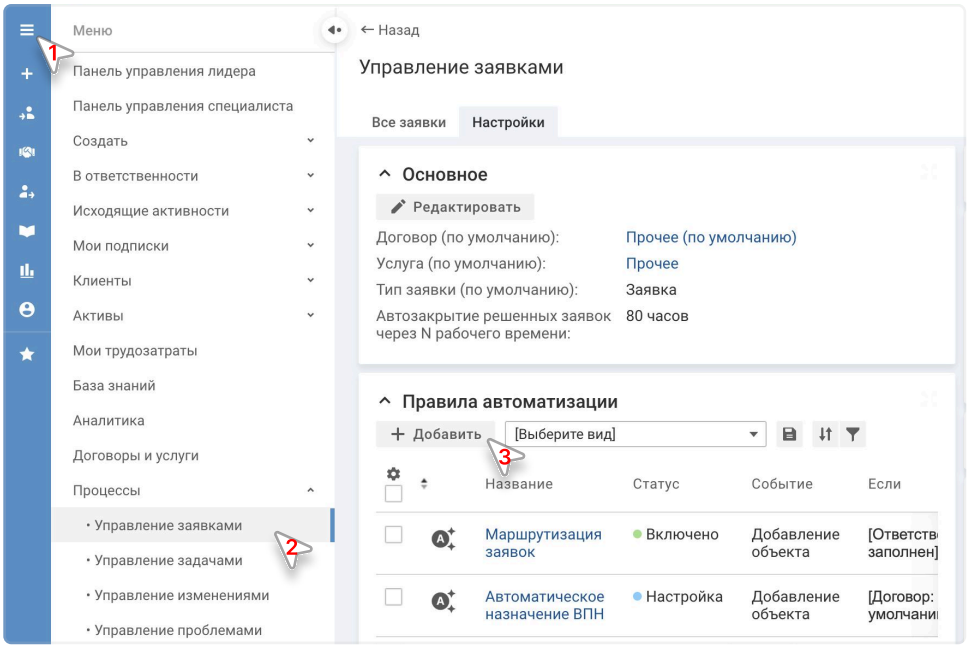
Термин

Правило автоматизации

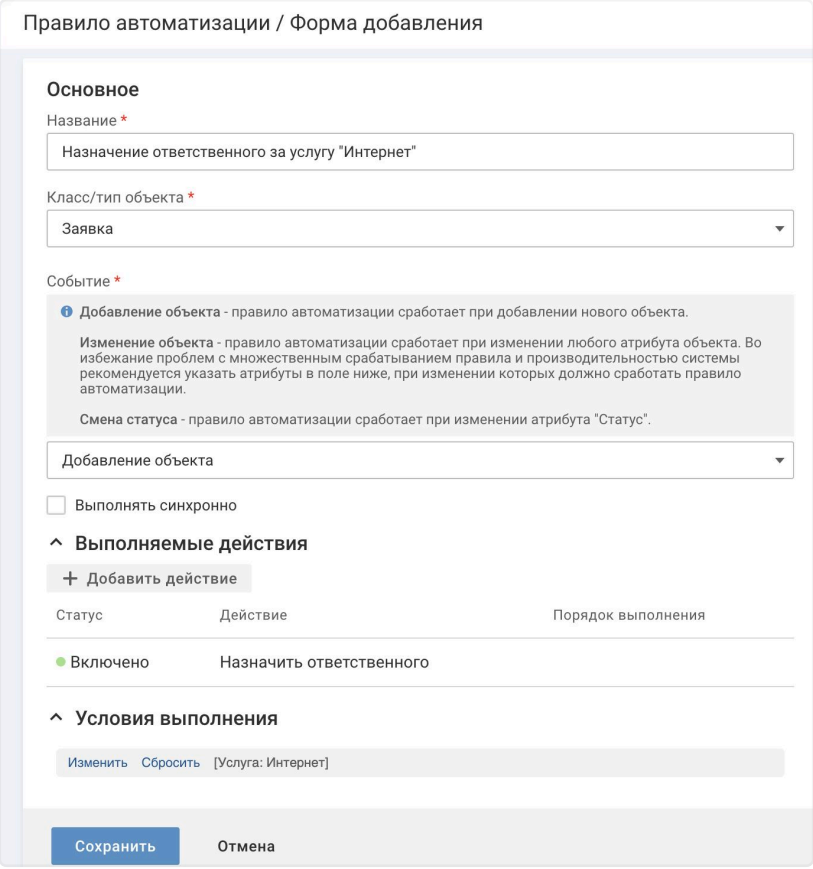
Гибкие правила автоматического выполнения действий в системе по заданным условиям. Например, возможно создать правило, по которому при добавлении заявки по услуге “Интернет” ответственной за нее будет автоматически назначаться команда IT.

Как настроить ответственного за услугу

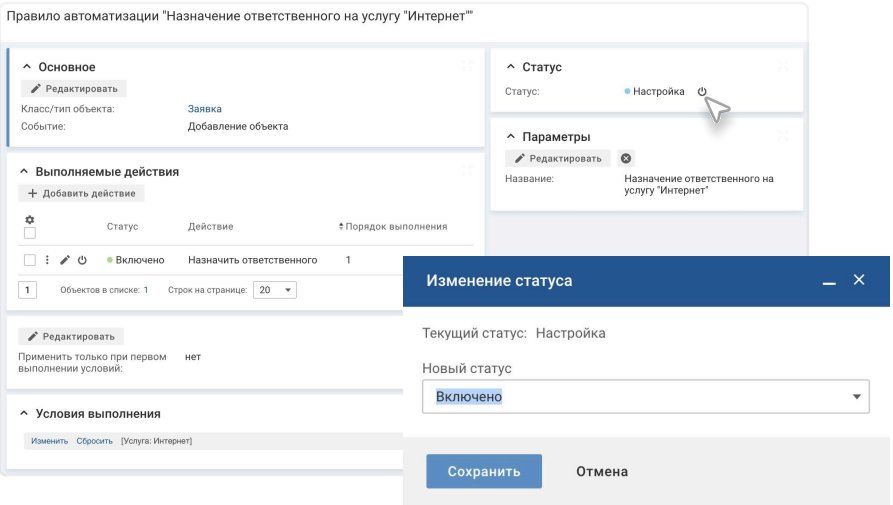
1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*), технолог (логин *system*) или менеджер процесса заявок.
2. В интерфейсе оператора откройте левое меню.
3. Выберите *Процессы > Управление заявками > Настройки > блок Правила автоматизации > Добавить*.



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*.



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



Внимание

Чекбокс *Выполнить синхронно* означает, что в момент срабатывания правила одновременно будет выполняться заданное действие. По умолчанию чекбокс не установлен, т.е. правило автоматизации будет выполняться каждый раз при выполнении заданных условий.
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 5. 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.

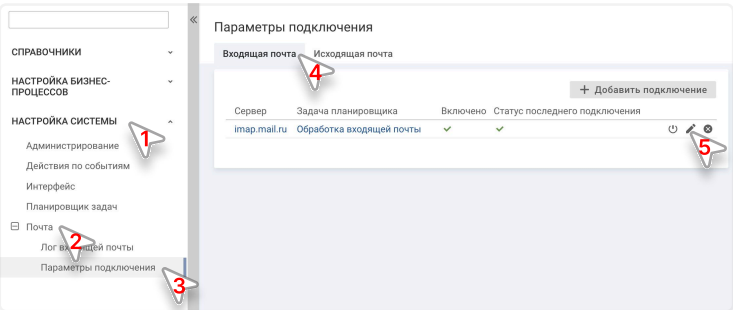
При подключении к почтовому серверу система прочитает **все письма в папке Входящие** *(inbox)*, **удалит их с сервера** и обработает каждое письмо на основе заданных правил.

Чтобы сохранить важные письма на сервере или не забирать их в систему, перенесите письма из папки *inbox* в другую.

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. Нажмите на иконку ✎ у существующего подключения.
Внимание: не создавайте новое подключение, если у вас одна входящая почта. В этом случае требуется отредактировать существующее.
4. 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.
5. Нажмите *Сохранить*.



Внимание

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.

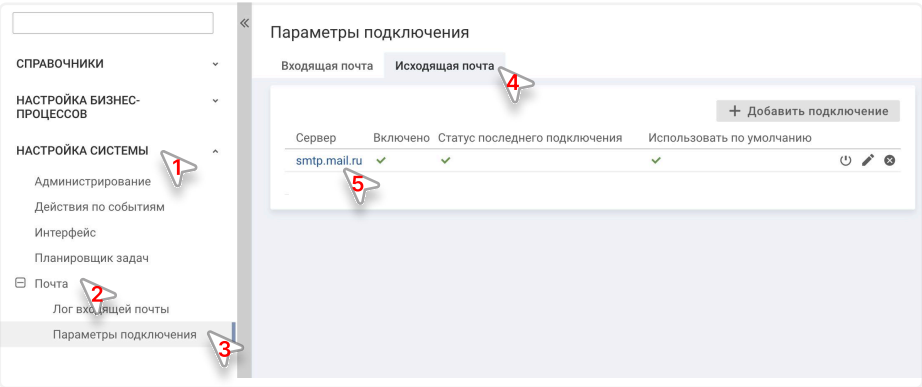
Совет эксперта

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.

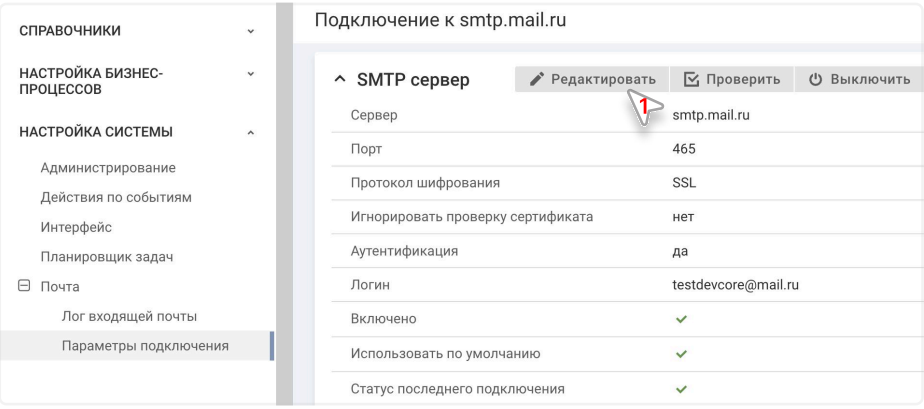
Как подключить исходящую почту

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*.

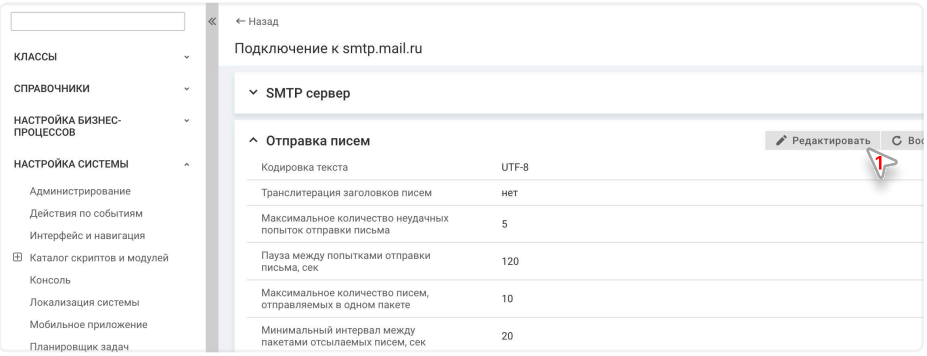


3. В блоке SMTP сервер нажмите *Редактировать*.
4. Заполните параметры подключения к серверу исходящей почты.
5. Нажмите *Сохранить*.



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 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

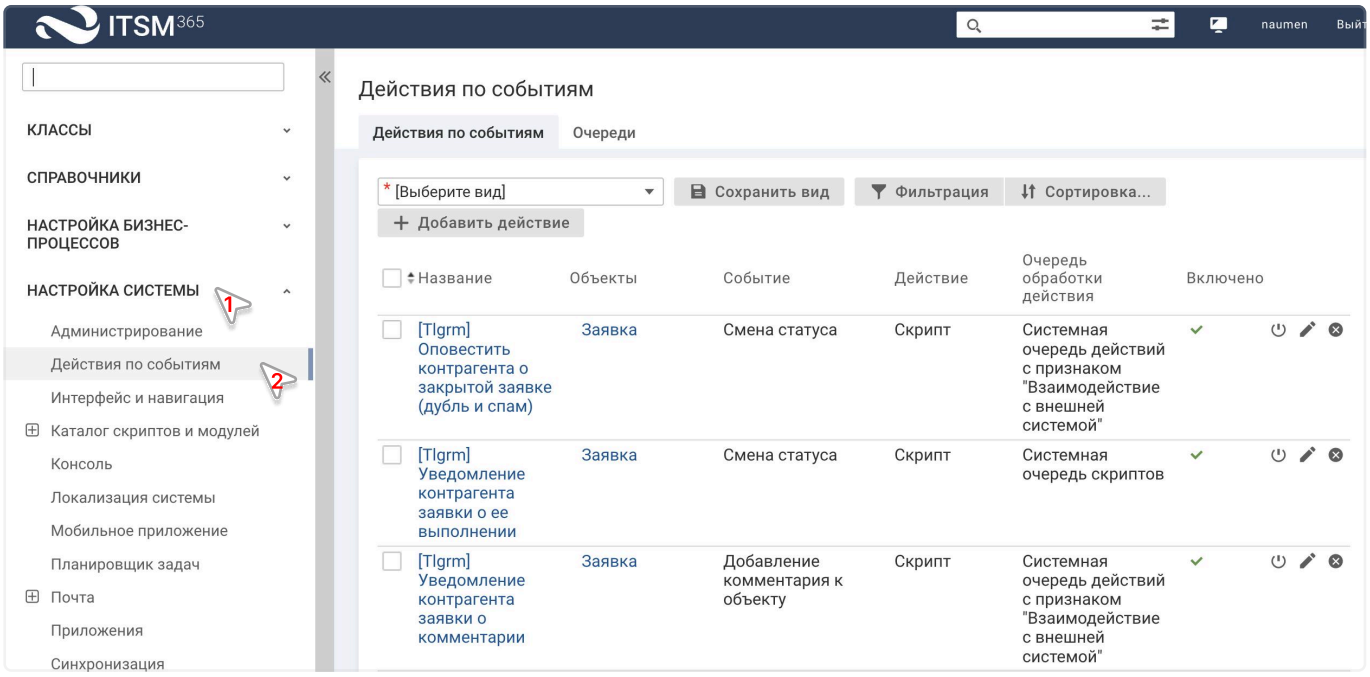
Оповещение

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*.



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*.

Шаг 6. Подключаемые модули

КАК ПОДКЛЮЧИТЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ МОДУЛИ

ITSM 365 имеет широкие возможности для автоматизации, однако большинству клиентов не требуется весь функционал. Поэтому часть функций в базовой конфигурации скрыты.

Если вам необходимы дополнительные модули, вы можете включить их самостоятельно с помощью меток (кнопки включения/отключения отдельных процессов) в интерфейсе технолога.

Доступная функциональность:

Приоритет в заявке

Функция позволит пользователю при создании заявки указывать приоритет. Он повлияет на правила SLA, которые определяют время на реакцию и решение.
Подробнее

Управление клиентами

С помощью модуля в систему заводится база клиентов с вложенными объектами и контактными лицами, которые могут создавать заявки от себя или от объектов.
Подробнее

Повторяющиеся активности

Обслуживание заказчиков может происходить по установленному в договоре расписанию с определенной периодичностью. Это сократит время на создание заявок/задач, которые будут автоматически появляться в нужное время.
Подробнее

Управление финансами

Функциональность используется для контроля взаиморасчетов по договору. С его помощью отслеживаются остатки денежных средств, формируется прайс-лист вашей компании и фиксируется стоимость заявки.

Печатные формы

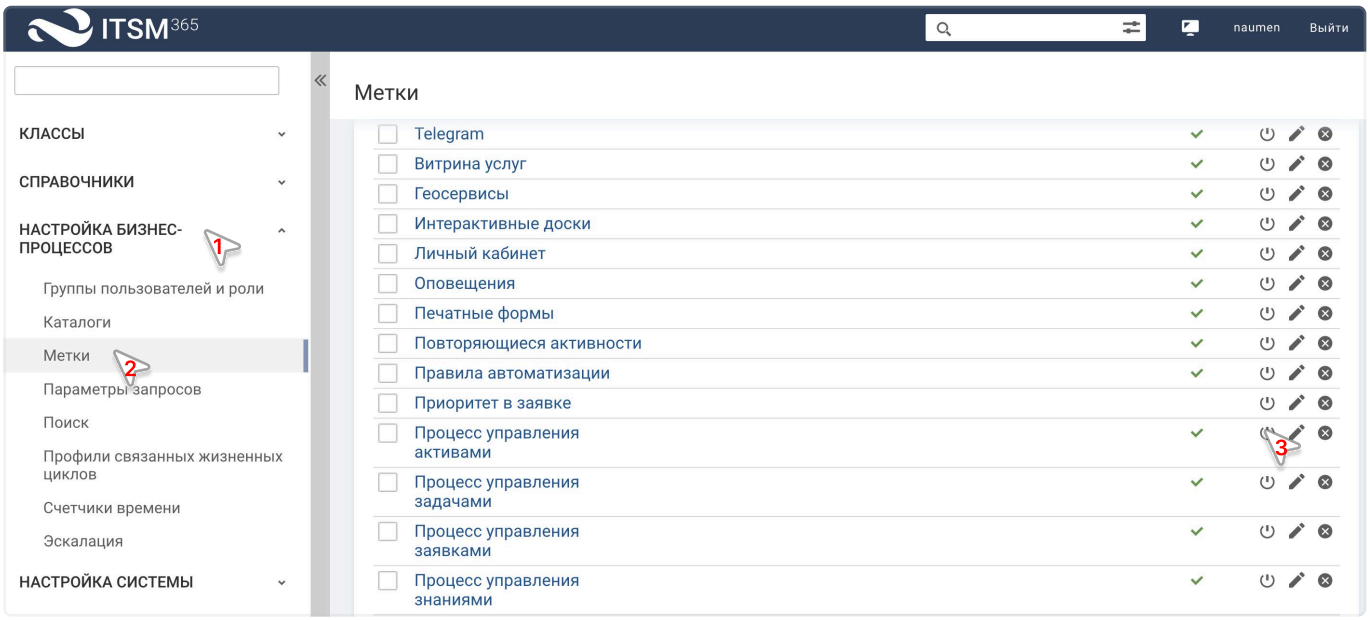
Функциональность используется для автоматического формирования финансовых документов по заявке. В модуль добавлены шаблоны счета и акта выполненных работ.

Геосервисы

Модуль помогает наладить работу специалистов выездного обслуживания: отследить, где находятся инженеры, и распределить их по ближайшим заявкам.
Подробнее

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*.



Если вы не планируете использовать определенные модули (например, управление изменениями) скройте их в интерфейсе технолога 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*.

www.itsm365.com

cs@itsm365.com

ITSM365