

Общество с ограниченной ответственностью «Смартнат»
ОГРН 1116658022425 ИНН 6658396257
Адрес: 620109, г. Екатеринбург, ул. Татищева, д.49, корп. А, оф. 402

Программное обеспечение
«Смартнат»

Описание функциональных характеристик программного обеспечения

на 6 страницах

2024 г.

1. Введение

Настоящий документ содержит описание функциональных характеристик программного обеспечения «Смартнат» (ПО).

2. Общее описание ПО

«Смартнат» - это комплексная система управления ИТ-службой и автоматизации процессов предоставления ИТ-сервисов пользователям. Решение создано в полном соответствии с ITSM-подходом и поддержкой рекомендаций библиотеки передового опыта ITIL.

В «Смартнат» ИТ-служба компании рассматривается как сервисная служба, выступающая в роли поставщика ИТ-услуг для сотрудников компании. Основной задачей ИТ-службы является обеспечение предоставления ИТ-услуг заданного качества.

«Смартнат» предлагает инструменты для формализации и структурирования процессов деятельности ИТ-службы.

3. Функциональные характеристики ПО

3.1 Функциональные характеристики личного кабинета пользователя

Система предоставляет доступ к личному кабинету для каждого поддерживаемого пользователя. Личный кабинет предоставляет следующие возможности:

- Просмотр и изменение данных о сотруднике:
 - Просмотр общей информации: ФИО, должность, руководитель, логин;
 - Редактирование контактной информации (для пользователей, заведенных вручную);
 - Изменение пароля (для пользователей, заведенных «вручную»).
- Просмотр базы знаний и поиск в базе знаний.
- Просмотр списка предоставляемых сотруднику услуг;
- Регистрация Обращений, включая возможность:
 - прикрепления файлов при регистрации Обращения;
 - вставки графических изображений в текстовые поля Обращения из буфера обмена.
- Просмотр информации о своих Обращениях:

- Просмотр списка Обращений;
- Просмотр общих параметров, текущего статуса и плановой даты закрытия Обращения;
- Просмотр файлов, прикрепленных к Обращению;
- Добавление файлов;
- Просмотр комментариев к Обращению;
- Добавление комментариев.
- Выполнение согласований в рамках процессов управления обращениями и изменениями, включая возможности:
 - Просмотра списка согласований;
 - Принятия решения о согласовании/отклонении с добавлением комментария.

3.2 Функциональные характеристики блока управления Запросами

В части регистрации Запросов

В части регистрации запросов подсистема обеспечивает:

- единую точку приема и регистрации всех Запросов и обращений пользователей, связанных с использованием услуг (далее Запросов) в единой базе данных, хранящей всю оперативную информацию по Запросам;
- регистрацию запроса оператором с помощью web-приложения (тонкого клиента);
- автоматическую регистрацию запросов при помощи электронных писем, которые приходят в назначаемые почтовые ящики. Адреса назначаемых почтовых ящиков задаются в настройках Системы;
- собственный Web-интерфейс и средства интеграции с внешним личным кабинетом для предоставления пользователям возможностей по регистрации запросов, просмотра информации по своим запросам, подтверждения закрытия своих запросов;
- использование классификаторов и справочников, для эффективного заполнения и модификации записей базы Запросов через карточки Запросов;
- идентификация обратившегося пользователя;
- идентификация услуг, предоставляемых и доступных пользователю;
- идентификация текущих обращений пользователя;
- категоризацию и определение других необходимых параметров, обеспечивающих управление Запросами, в частности:
 - приоритет

- уровень обслуживания;
- регламентный срок разрешения Запроса;
- регламентный срок реакции на Запрос
- код решения Запроса
- возможность задавать дополнительные параметры для категоризации, детализации описания запроса с определением обязательности их заполнения при регистрации (и при последующей обработке запросов);
- гибким образом настраивать нумерацию запросов с помощью шаблонов;
- возможность прикреплять к запросу файлы в текстовом и графическом форматах.

В части прохождения Запросов

В части прохождения запросов ПО предоставляет:

- средства для внесения дополнительной информации и изменения параметров Запроса на протяжении всего жизненного цикла Запроса (после его первичной регистрации до момента закрытия);
- ручную и автоматическую передачу инцидента для его решения как на специализированные линии поддержки (в функциональные подразделения), ответственные за поддержку и предоставление соответствующей услуги, так и в персональную ответственность определенному Специалисту;
- информацию об уже имеющихся Запросах, известных проблемах, которые подобны (аналогичны) вновь поступившим и способах их решения;
- средства отслеживания детальной истории событий по каждому Запросу;
- средства ведения списка комментариев по Запросу, с разделением комментариев на внутренние (видимые специалистам) и общие (видимые, в том числе, самому пользователю).

В части контроля выполнения регламентов по Запросам

В части контроля выполнения регламентов по Запросам ПО обеспечивает:

- обслуживание запросов, определение максимального времени устранения Запроса, с учетом приоритета или затронутой услуги;
- контроль времени начала и завершения работ по каждому Запросу;
- учет общего времени обработки Запроса в службе поддержки;

- учет времени обработки в каждом из состояний и каждым из ответственных специалистов;
- контроль превышения нормативного времени, выделенного на устранение запроса;
- рассылку уведомлений по электронной почте, в соответствии со сделанными настройками (по событиям, по регламентным срокам).

В части закрытия Запросов

В части закрытия Запросов ПО обеспечивает:

- при закрытии Запроса предоставлять возможность ввода описания решения:
 - ввод подтверждения от пользователя об устранении Запроса;
 - ввод описания с помощью добавления текста;
 - указания кода решения.
- автоматическое оповещение пользователей о завершении обработки их обращений с возможностью подтвердить или опровергнуть успешность решения непосредственно по электронной почте и через web-портал самообслуживания;
- в случае невозможности получения подтверждения от пользователя ПО производит автоматическое закрытие запроса через регламентированный промежуток времени.

В части настройки «workflow» Запросов и их обработки

В части настройки workflow Запросов ПО обеспечивает:

- поддержку различных типов запросов, каждый из которых определяет маршрут обработки, перечень ответственных сотрудников и подразделений;
- возможность создания собственных типов запросов с указанием правил и ограничений перехода между состояниями, правил заполнения пользовательских параметров при смене состояний;
- назначение объектов в работу как персонально, так и на группу специалистов;
- настройку списка задач, из которых складывается выполнение Запросов;
- учет общего время работы над Запросом;
- возможность использования шаблонов комментариев;
- возможность использования чек-листов с формированием правил их автоматического создания в зависимости от услуги;

- возможность настройки функциональной и административной эскалации Запроса, в соответствии с настроенными условиями эскалации;
- автоматическая передача ответственности за Запрос при изменении состояния Запроса;
- построение логических связей, в случаях, когда работа по одному процессу приводит к инициации другого процесса.
- возможность настройки правил автоматизации обработки запросов непосредственно из интерфейса специалиста в зависимости от различных параметров, включая услугу, заявителя, приоритета, а также текста, содержащегося в описании, теме и т.п.

ПО «Смартнат» обеспечивает разграничение прав доступа к настройкам процесса управления запросами через выделенные роли “менеджера процесса” (с максимальными возможностями настройки процесса) и “участника процесса” (с возможностью работы с процессом).