

INSPARK SERVICE MANAGEMENT

ИНСТРУКЦИЯ ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ
(клиентское ПО)

Листов 12

Москва 2024 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1 Введение	3
УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ	4
2 РАБОТА С WEB-БРАУЗЕРОМ	5
3 УСТАНОВКА И НАСТРОЙКА МОБИЛЬНОГО КЛИЕНТА	6
3.1 Установка мобильного клиента	6
3.2 Описание интерфейса и работа с мобильным приложением	6
3.2.1 Авторизация в мобильном клиенте	6
3.2.2 Описание интерфейса	7
3.2.3 Поиск инцидента и применение фильтров	8
3.2.4 Просмотр результатов поиска	10
3.2.5 Просмотр и изменение подробной информации об инциденте	10
3.2.6 Создание инцидента	12
4. Описание основных функций	13
4.1. Управление инцидентами	13
4.2. Ведение журнала инцидента	13
4.3. Управление запросами на обслуживание	16
Консоль управления запросами на обслуживание	17
4.2.1. Оформление запросов на оказание услуг. Форма регистрации запроса представлена на рисунке 15.	17
4.2.2. Ведение коммуникации со службой поддержки	18
4.3. Каталог услуг	18
4.4. Управление уровнем обслуживания	19

1 ВВЕДЕНИЕ

В настоящем документе описаны действия пользователя системы INSPARK ITSM по установке и настройке клиентского ПО.

INSPARK ITSM 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 ITIL.

INSPARK ITSM предоставляется как услуга, для следующих процессов ITSM:

- Управление инцидентами и заданиями;
- Управление запросами на обслуживание;
- Управление каталогом услуг;
- Управление уровнем обслуживания.

INSPARK ITSM предоставляется в виде публичной (общедоступной) облачной услуги по модели подписки, либо в виде услуги в частном облаке Пользователя.

INSPARK ITSM поддерживает ролевую модель пользователей для процесса управления инцидентами, которая представлена в таблице 4.

Таблица 4 – Ролевая модель

Роль	Комментарии	Доступные операции
Пользователь	Инициатор регистрации инцидента, либо пользователь от имени которого регистрируется инцидент	Регистрация инцидента одним из доступных способов: - по почте - через портал SRM - с помощью мобильного приложения
Пользователь группы поддержки	Исполнитель инцидента	Доступны все операции над инцидентом в рамках процесса: изменение статуса инцидента, внесение сопровождения в журнал инцидента, оформление решения
Администратор		

	<p>Системный пользователь, выполняющий настройку системы и процесса управления инцидентами</p>	
--	--	--

УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ

Для использования INSPARK ITSM пользователю достаточно иметь web-браузер, либо установить мобильный клиент INSPARK.

INSPARK ITSM поддерживает версии браузеров Chrome, Firefox Mozilla, MS IE, MS Edge.

Мобильный клиент доступен для iOS и Android.

Применение web браузера рекомендуется для задач администрирования, выполнение массовых операций по поиску, изменению, отчетности.

Мобильный клиент поддерживает функциональность управления инцидентами и запросами на обслуживание.

В данном документе представлено описание по доступу к демо-среде INSPARK ITSM. Данная инструкция создана специально для проведения экспертной проверки и имеет ограниченный срок действия.

2 РАБОТА С WEB-БРАУЗЕРОМ

Система поддерживает следующие версии браузеров:

- Chrome версия 65 и выше;
- Firefox Mozilla версия 60 и выше;
- MS Internet Explorer версия 11 и выше.

Использование других браузеров возможно, но их совместимость не тестировалась.

Для доступа к демо среде INSPARK ITSM следует выполнить следующие шаги:

ШАГ 1. Загрузить браузер и перейти на адрес demo02.inspark.ru

ШАГ 2. Ввести логин/пароль

ШАГ 3. Логин пользователя предоставляет права администратора Компании «Головная компания».

ШАГ 4. Воспользуйтесь документацией по адресу <https://docks02.inspark.ru>, либо документом «Общее описание системы», чтобы проверить работу с основными функциями системы для процессов управления инцидентами, управления Каталогом услуг, и SLM.

ШАГ 5. Перейдите в приложение управление запросами на обслуживание (см. документацию), и проверьте функции процесса управления запросами на обслуживание.

3 УСТАНОВКА И НАСТРОЙКА МОБИЛЬНОГО КЛИЕНТА

3.1 Установка мобильного клиента

В случае, если ваше устройство работает на ОС Android, то необходимо открыть Google Play Market, с помощью поиска найти приложение Inspark и его установить (рисунок 1).

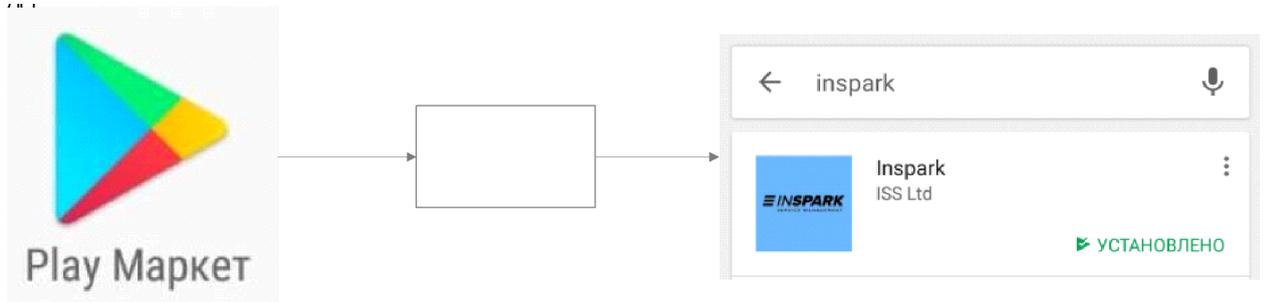


Рисунок 1 – Установка Inspark для Android

В случае, если ваше устройство работает на iOS, то необходимо открыть App Store, с помощью поиска найти приложение Inspark и его установить (рисунок 2).

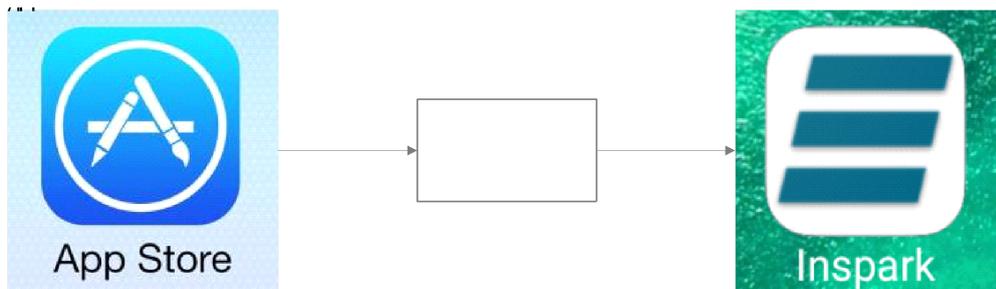


Рисунок 2 – Установка Inspark для iOS

Вне зависимости от платформы вашего мобильного устройства, основной функционал, меню и работа с программой не отличаются. По этой причине далее работа в Inspark будет рассматриваться без привязки к типу платформы и ОС мобильного устройства.

3.2 Описание интерфейса и работа с мобильным приложением

3.2.1 Авторизация в мобильном клиенте

При запуске приложения предлагается ввести наименование сервера, логин и пароль (рисунок 3).

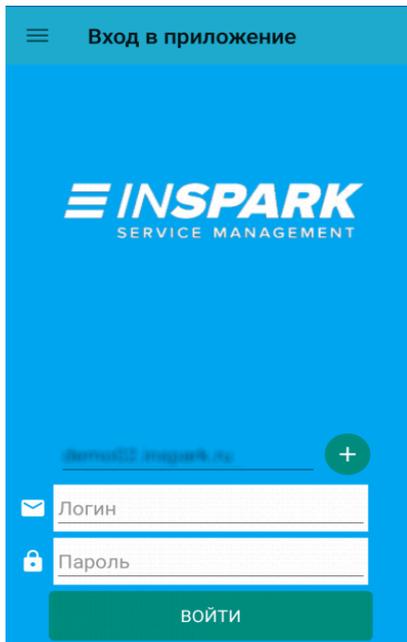


Рисунок 3 – Вход в приложение

Необходимо ввести данные и нажать кнопку «Войти» (рисунок 4).

3.2.2 Описание интерфейса

При успешном входе открывается главная страница мобильного клиента - список инцидентов (рисунок 6).

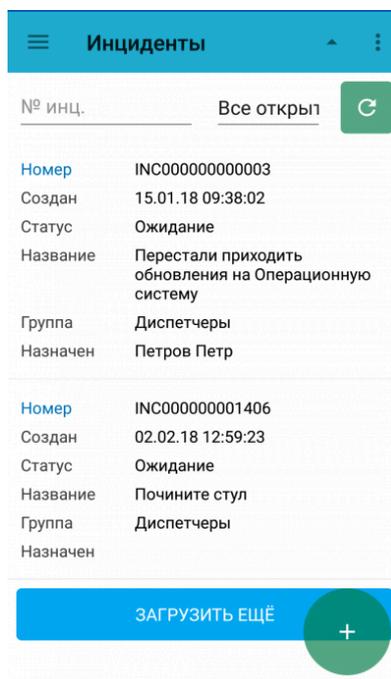


Рисунок 6 – Список инцидентов

Для открытия меню сортировки инцидентов нажмите кнопку , которая находится в правом верхнем углу экрана (рисунок 7).

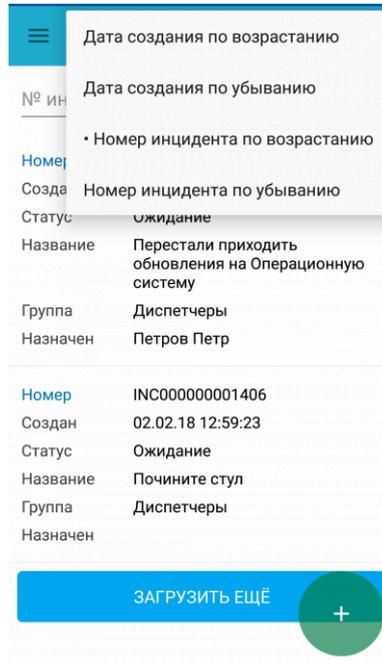


Рисунок 7 - Меню сортировки инцидентов

Для сортировки инцидентов по убыванию/возрастанию необходимо нажать кнопку , которая находится в правом верхнем углу экрана.

Для вызова главного меню приложения необходимо нажать кнопку , которая находится в левом верхнем углу экрана (рисунок 8).

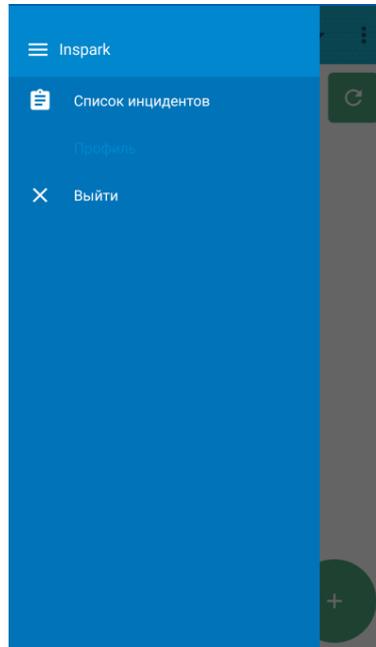


Рисунок 8 – Главное меню приложения

3.2.3 Поиск инцидента и применение фильтров

Вы можете выполнить поиск инцидента по его уникальному номеру, заполнив поле «№ инц.», а также использовать фильтры по статусу.

Для изменения фильтра по статусу, нажмите на фильтр по умолчанию - «Все открытые», выберите из списка необходимый статус (рисунок 9).

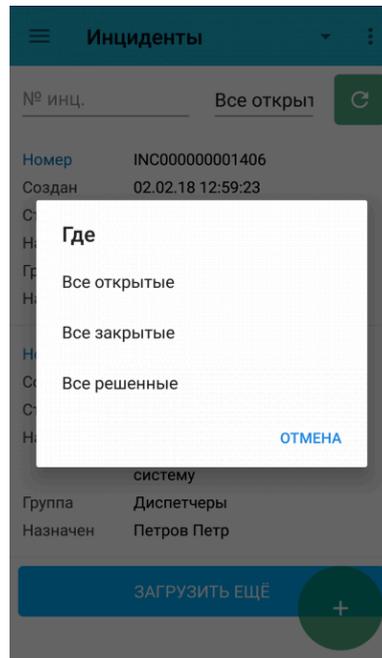


Рисунок 9 – Фильтр по статусу

3.2.4 Просмотр результатов поиска

Результаты поиска отображаются в списке инцидентов на главном экране. Если результат поиска не помещается в видимую область экрана, нажмите кнопку

ЗАГРУЗИТЬ ЕЩЁ

и прокрутите вниз.

3.2.5 Просмотр и изменение подробной информации об инциденте

Выберите инцидент в списке, и нажмите кнопку , откроется детальная информация о выбранном инциденте (рисунок 10, 11, 12).

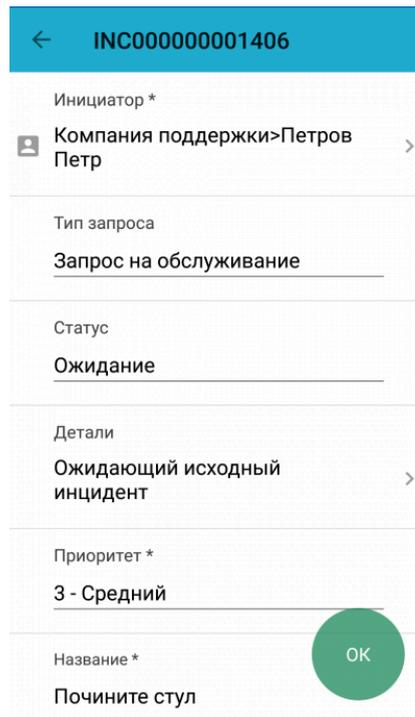


Рисунок 10 – Детальная информация

Инициатор * - Компания и ФИО инициатора инцидента;

Тип запроса - Инцидент / Запрос на обслуживание / Запрос на изменение / Жалоба\предложение;

Статус - Новый / Назначен / Выполняется / Ожидание / Решен / Закрыт / Отменен;

Детали - Уточняющий текущий статус атрибут;

Приоритет* - Критический / Высокий / Средний / Низкий;

Название - Текстовое поле с кратким наименованием запроса.

← INC000000001406

Название *
Почините стул

Описание
Пожалуйста

Крайний срок

Группа
Диспетчеры

Исполнитель
Выбрать

Решение

OK

Рисунок 11 – Детальная информация

Описание - Текстовое поле с подробным описанием запроса;

Крайний срок - Дата;

Группа - Назначение запроса ответственной группе поддержки;

Исполнитель - Назначение запроса конкретному лицу в выбранной группе поддержки;

Решение - Текстовое поле с подробным описанием применённого решения к запросу.

← INC000000001406

Решение

Категоризация
Продуктовая
Выбрать

Операционная
Устранение ошибки (дефекта)>Исследование проблемы

Сервис
Выбрать

OK

Рисунок 12 - Детальная информация

Категоризация **Продуктовая** - Меню выбора продуктовой категоризации;

Категоризация **Операционная** - Меню выбора операционной категоризации;

Сервис - Меню выбора сервиса/бизнес-услуги по которой заведен запрос.

Кнопка «**ОК**» служит для применения изменений и возврата в предыдущее меню.

3.2.6 Создание инцидента

Если вы намерены создать новый инцидент, нажмите пиктограмму  для перехода в режим создания. Состав и назначение полей идентичны режиму изменения инцидента.

Однако следует обратить внимание, что следующий набор полей - обязательный для заполнения:

Инициатор;

Приоритет;

Название.

(поля обязательные для заполнения отмечаются звездочкой *).

Когда все данные для создания нового инцидента введены, нажмите «**ОК**» - инцидент создан.

4. ОПИСАНИЕ ОСНОВНЫХ ФУНКЦИЙ

4.1. Управление инцидентами

Создать инцидент в системе возможно несколькими способами:

- В консоли приложения управления инцидентами;
- В приложении SRM (управления запросами на обслуживание);
- В мобильном клиенте;
- При обработке почтового ящика;
- Через API приложения.

Сопровождение инцидента осуществляется персоналом поддержки. Основными выполняемыми операциями являются:

- изменить статус инцидента;
- внести сопровождение в журнал инцидента;
- отправить уведомление инициатору/пользователю;
- оформить решение.

4.2. Ведение журнала инцидента

Журнал инцидента ведется в карточке инцидента на вкладке «Журнал работ»

The screenshot displays the 'Журнал работ' (Work Log) tab. At the top, there are navigation tabs: 'Журнал работ', 'Классификация', 'Даты/Управление', 'Задания', and 'Связи'. Below these is a '+ Добавить запись' button and an 'Обновить' button. The main area shows a table with the following data:

Добавил	Тип записи	Комментарий	Добавлено
Короченков Роман	Общая информация	Эти шаблоны решают только	13.11.2017 16:47:42
Аксенов Денис	Общая информация	Прошу определить необходи	10.11.2017 11:40:29
Стариков Максим	Общая информация	Добавление шаблонов реш...	09.11.2017 15:33:02
Стариков Максим	Общая информация	Прошу добавить шаблоны на	07.11.2017 12:54:01
Черкашин Александр	Общая информация	дай просто заключение, на	02.11.2017 17:54:24
Стариков Максим	Общая информация	Шаблонов на мониторинге а	02.11.2017 17:09:59
Черкашин Александр	Общая информация	Максим, проверь есть ли	02.11.2017 14:07:59
Сычев Евгений	Общая информация	Я не знаю почему не срабо	02.11.2017 10:45:22
Колединцев Игорь	Общая информация	Установлена связь с INC00	01.11.2017 19:16:41
Колединцев Игорь	Общая информация	Установлена связь с INC00	01.11.2017 19:10:35
Колединцев Игорь	Общая информация	Евгений, прошу подтвердит	01.11.2017 19:02:16

Below the table are buttons: 'Отправить письмо', 'Просмотр', and 'Отчет'. At the bottom, there is a 'Шаблон ответа' dropdown menu, a 'Комментарий' text area, and an 'Отправить' button.

Каждый инцидент может быть связан с заданием или группой заданий. Задания

могут вноситься вручную, либо создаваться по шаблону инцидента или шаблону заданий.

Инцидент может быть связан не только заданиями (связь процессная). Инцидент может также иметь связи, которые определяют его связь с другими инцидентами, либо используются в дальнейшем в отчетности при анализе инцидентов. Связь инцидента создается на вкладке формы *Инциденты*.

Журнал работ | Классификация | Даты/Управление | Задания | **Связи**

Выбрать объект для связи

Всего страниц: 1 На страницу № 1

Тип связи	Тип объекта	Название	Статус	Детализация статуса
Оригинал	Инцидент	INC0000000000003: Перестали пр...	Назначен	

Вкладка «Даты/Управление» содержит информационные поля, которые заполняются по мере движения инцидента по статусам, либо по мере исполнения SLA. Но, кроме этого, на вкладке доступны два поля, которые могут заполняться пользователями, либо внешними системами.

Журнал работ | Классификация | **Даты/Управление** | Задания | Связи

Группа управления: Диспетчеры Дата изменения статуса/сопровождения: 15.01.2018 12:44:22

Дата возникновения события: Желаемый срок для пользователя:

Создан: 15.01.2018 12:38:02 Создал: Петр Петров

Изменен: 04.02.2018 16:58:24 Изменил: Петров Петр

Решен: Решил:

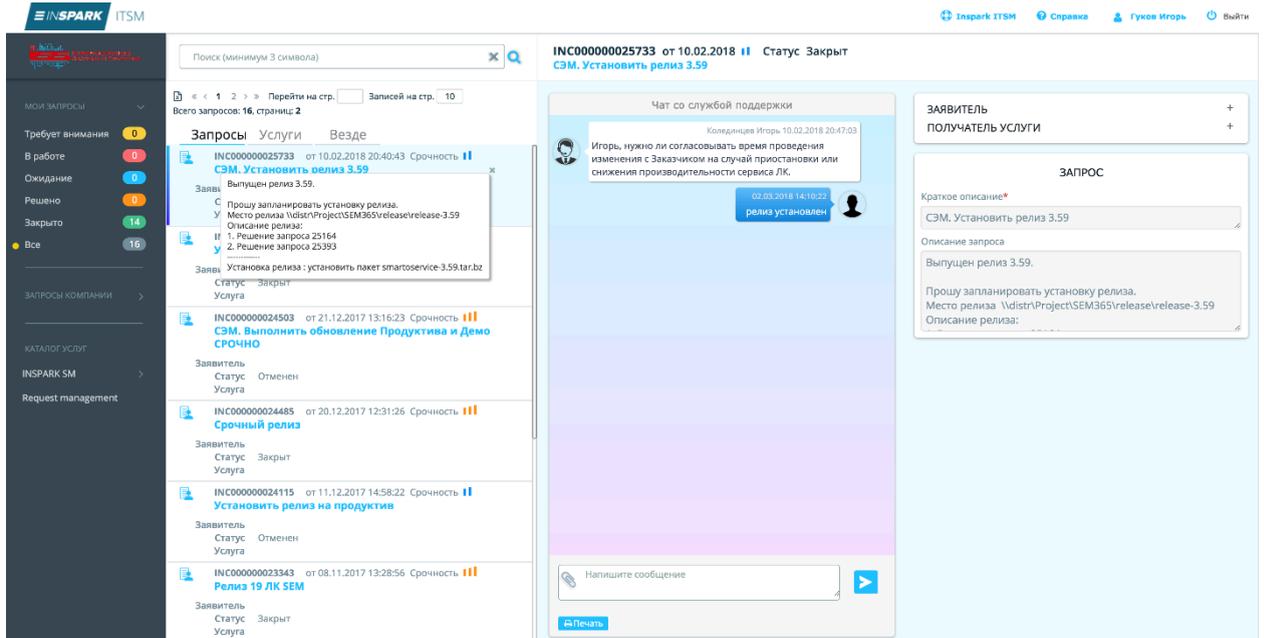
Закрыт: Закрыв:

Крайний срок по SLA:

4.3. Управление запросами на обслуживание

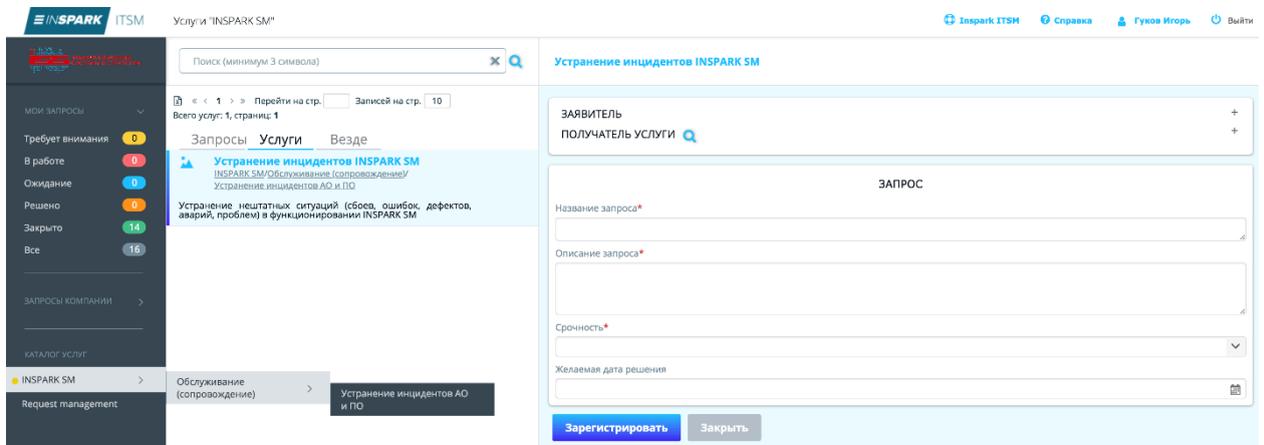
Приложение по управлению запросами на обслуживание предоставляет возможность бизнес-пользователям регистрировать запросы по услугам, которые им доступны в Каталоге услуг, отслеживать статус выполнения запроса службами поддержки, вести коммуникацию с персоналом поддержки.

После того, как пользователь прошел авторизацию, он попадает в консоль приложения. Ниже приведено описание основных элементов консоли



Ниже приведено описание основных операций по работе с консолью.

Оформление запросов на оказание услуг. Форма регистрации запроса представлена на рисунке 15.



Ведение коммуникации со службой поддержки

Взаимодействие со службой поддержки ведется в окне чата. Окно взаимодействия со службой поддержки представлено на рисунке 16.

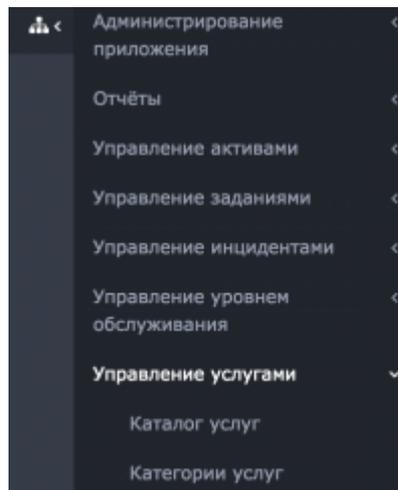
The screenshot displays the INSPARK ITSM interface. On the left, there is a search bar and a list of requests. The main area shows a chat window titled 'Чат со службой поддержки'. The chat history includes two messages from 'Система мониторинга Sem.Mop' reporting a service outage: 'ВСП №8640/30, Костромская область, г. Кострома, ул. Советская, д. 6:PROBLEM: Контроллер недоступен с 2018.03.31 03:09:30' and 'ВСП №8640/30, Костромская область, г. Кострома, ул. Советская, д. 6:PROBLEM: Контроллер недоступен с 2018.03.31 04:59:30'. The right sidebar shows the request details, including the requester 'СЭМ. Контроллер недоступен с 2018.03.31 00:29:31' and the service description 'ВСП №8640/30, Костромская область, г. Кострома, ул. Советская, д. 6:PROBLEM: Контроллер недоступен с 2018.03.31 00:29:31'.

4.3. Каталог услуг

В меню приложения «Управление услугами» находится разделы для управления каталогом услуг. Раздел управление услугами в INSPARK ITSM позволяет построить трехуровневый каталог и оформить форму запроса по услуге в конструкторе форм.

- В разделе «Категория услуг» создается и редактируется трехуровневый каталог.
- В разделе «Каталог услуг» создается форма запроса.

Созданный Каталог услуг и формы запросов доступны бизнес-пользователям в приложении «Управление запросами на обслуживание».



Здесь пользователи могут:

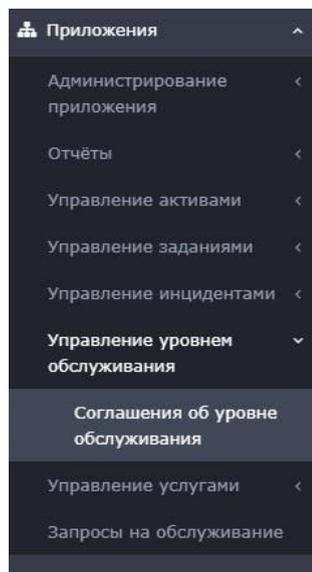
- управлять категориями услуг;

- управлять формами запросов каталога услуг.

4.4. Управление уровнем обслуживания

Процесс Управления уровнем обслуживания (SLM - Service Level Management) обеспечивает соблюдение Соглашений об уровне обслуживания (SLA - Service Level Agreement). Процесс SLM также несет ответственность за сведение к минимуму любого неблагоприятного воздействия на качество услуг. Некоторые из наиболее важных показателей, установленных в соглашениях SLA, связаны с доступностью услуг и поэтому требуют разрешения Инцидентов в установленные сроки. Для этой задачи используются *Цели обслуживания* - они необходимы для контроля выполнения соглашений SLA, в т.ч. их важных показателей, своевременного решения связанных запросов/инцидентов.

Для того чтобы перейти в меню управления уровнем обслуживания откройте: «Приложения» → «Управление уровнем обслуживания» → «Соглашения об уровне обслуживания».



Соглашения об уровне обслуживания

Фильтр Применить Очистить Обновить

Всего страниц: 5 На страницу № 1 2 3 4 5 Строк на странице: 10 из 48

Номер соглаш...	Название	Тип	Начало действ...	Окончание де...	Статус	Заказчик	Исполнитель	ID соглашения
4017-174-816	Соглашение об ср...	Соглашение об ср...	28.04.2017 0:00:00		Не действует	ИскР444	итст компания_на...	SLA00000000000016
4018-174-818	Соглашение об ср...	Соглашение об ср...	28.04.2017 0:00:00		Не действует	Иск22222	итст компания_на...	SLA00000000000018
4019-174-811	Соглашение об ср...	Соглашение об ср...	28.04.2017 0:00:00		Не действует	Иск111	итст компания_на...	SLA00000000000011
4024-174-810	Соглашение об ср...	Соглашение об ср...	28.04.2017 0:00:00	18.05.2018 17:44...	Не действует	ИскA_1/1	итст компания_на...	SLA00000000000010
4013-174-808	Соглашение об ср...	Соглашение об ср...	24.04.2017 0:00:00		Не действует	111111111	Мультикомпы...	SLA00000000000008
4012-174-806	Соглашение об ср...	Соглашение об ср...	24.04.2017 0:00:00		Не действует	111111	Мультикомпы...	SLA00000000000006
4010-174-804	Соглашение об ср...	Соглашение об ср...	18.04.2017 0:00:00		Не действует	ИскB	итст компания_на...	SLA00000000000004
4009-174-802	Соглашение об ср...	Соглашение об ср...	18.04.2017 0:00:00		Не действует	11111	Мультикомпы...	SLA00000000000002
4411-174-798	Соглашение об ср...	Соглашение об ср...	11.04.2017 0:00:00		Не действует	1	Мультикомпы...	SLA000000000000798
4408-174-796	Соглашение об ср...	Соглашение об ср...	11.04.2017 0:00:00		Не действует	2	Мультикомпы...	SLA000000000000796

Создать Изменить

Данная вкладка предполагает:

- Создание соглашений об уровне обслуживания
- Создание целей
- Осуществлять основные операции с целями