

INSPARK SERVICE MANAGEMENT

ОПИСАНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК
(версия 1.6)

Листов 27

Москва 2024г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1 Введение	3
2 Управление инцидентами	4
2.1 Реализация процесса	4
2.2 Модель приоритетов инцидента	5
2.3 Ролевая модель процесса	6
2.4 Описание основных функций	6
2.4.1 Создание инцидента	6
2.4.2 Сопровождение инцидента	7
2.4.3 Изменение статуса инцидента	7
2.4.4 Ведение журнала инцидента	8
2.4.5 Отправка уведомлений	9
2.4.6 Оформление решения	10
2.4.7 Выполнение заданий инцидента	10
2.4.8 Связи инцидента	12
2.4.9 Даты и управление	14
2.4.10 Внутренние правила процесса	14
3 Управление запросами на обслуживание	16
3.1 Консоль управления запросами на обслуживание	16
3.2 Регистрация запроса	16
3.3 Ведение коммуникации со службой поддержки	17
3.4 Действия над запросом	18
4 Каталог услуг	19
4.1 Управление категориями услуг	19
4.2 Управление формами запросов каталога услуг	20
5 Управление уровнем обслуживания	22
5.1 Создание соглашений об уровне обслуживания	23
5.2 Создание целей	24
5.3 Основные операции с целями	25
5.3.1 Контрольные точки	25
5.3.2 Действия	25
5.3.3 Переназначение	25
5.3.4 Оповещение	26

1 ВВЕДЕНИЕ

В настоящем документе представлено общее описание функциональных характеристик системы INSPARK ITSM.

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 управления следующими процессами ITSM:

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

2 УПРАВЛЕНИЕ ИНЦИДЕНТАМИ

Основной целью процесса управления инцидентами является скорейшее восстановление ИТ-услуги для Пользователей, с минимальным воздействием на бизнес и потерей качества ИТ-услуг. INSPARK Incident Management поддерживает все стандартные процедуры процесса:

- Регистрация инцидента (используются несколько способов);
- Классификация инцидента для определения его срочности и приоритетности;
- Назначение инцидента на группы поддержки для его разрешения;
- Эскалация по мере необходимости;
- Разрешение инцидента, уведомление пользователя-инициатора и вовлеченных лиц;
- Использование отчетов для мониторинга, отслеживания и анализа уровней обслуживания.

Пользователи могут коммуницировать друг с другом в рамках инцидента, отслеживать его жизненный цикл, до тех пор, пока инцидент не будет закрыт.

2.1 Реализация процесса

INSPARK Incident Management поддерживает следующую модель статусов состояния инцидента (таблица 1).

Таблица 1 – Модель статусов инцидента

Статус	Описание	Детализация статуса
Новый	Инцидент зарегистрирован, но не обработан	-
Назначен	Инцидент обработан, и назначен для исполнения	Для назначения исполнителю На исполнение
Выполняется	Инцидент принят для исполнения Исполнителем	Восстановление данных Диагностика Мониторинг Исправление
Ожидание	Инцидент ожидает внешнего события, либо ответа от Инициатора для дальнейшего его исполнения Исполнителями	Информация от инициатора Информация от вендора Информация от подрядчика Поставка Предстоящее изменения Приезд специалиста Решение другого запроса
Решен	Инцидент решен Исполнителем и требует проверки/подтверждения	Автоматически Ожидается подтверждение Подтверждение не требуется Получено подтверждение

Закрыт	Инцидент закрыт и далее не обрабатывается системой	Выполнено Самовосстановление Исправлено временно Исправлено
Отменен	Инцидент отменен по указанной причине	Дубликат Не воспроизводимо Отменен Инициатором Зарегистрирован вне регламента Не актуально Не выполнимо

Статусы не могут быть изменены и являются теми точками, на котором построен весь процесс. В тоже время, каждый статус может иметь *Детализацию статуса*. Детализация позволяет уточнять, а в дальнейшем обрабатывать в отчетах, основные причины перехода инцидента между статусами. Для статусов *Решен*, *Ожидание*, *Отменен*, детализация статуса обязательна.

2.2 Модель приоритетов инцидента

ITIL использует три метрики для определения, в каком порядке инцидент следует обрабатывать. Метрики инцидента представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Метрики инцидента

Название	Комментарии
Влияние	Определяет эффект инцидента на бизнес-процесс
Срочность	Определяет насколько решение инцидента срочно для пользователя
Приоритет	Определяет как быстро инцидент необходимо решить

Приоритет вычисляется согласно таблице 3.

Таблица 3 – Определение приоритета

Влияние	Срочность	Приоритет
1- Всеохватывающая	1-Наивысшая	1-Критический
1- Всеохватывающая	2-Высокая	1-Критический
1- Всеохватывающая	3-Средняя	2-Высокий
1- Всеохватывающая	4-Низкая	4-Низкий
2- Значительная	1-Наивысшая	1-Критический
2- Значительная	2-Высокая	2-Высокий

2- Значительная	3-Средняя	3-Средний
2- Значительная	4-Низкая	4-Низкий
3- Умеренное	1-Наивысшая	2-Высокий
3- Умеренное	2-Высокая	2-Высокий
3- Умеренное	3-Средняя	3-Средний
3- Умеренное	4-Низкая	4-Низкий
4- Малое	1-Наивысшая	2-Высокий
4- Малое	2-Высокая	3-Средний
4- Малое	3-Средняя	3-Средний
4- Малое	4-Низкая	4-Низкий

2.3 Ролевая модель процесса

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	Системный пользователь, выполняющий настройку системы и процесса управления инцидентами	

2.4 Описание основных функций

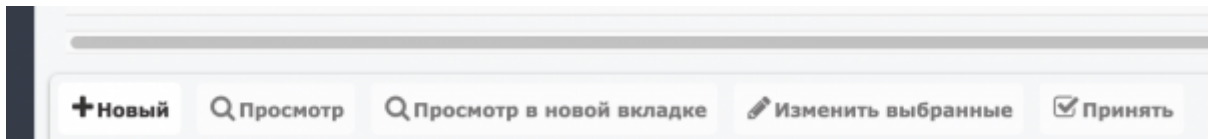
2.4.1 Создание инцидента

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.

Ниже описываются операции только для браузерного приложения.

Вариант 1. Для создания инцидента в консоли необходимо нажать на кнопку «+ Новый».



В форме инцидента заполните все поля, которые отмечены * (обязательные поля). После этого нажмите кнопку «Сохранить». Форма инцидента представлена на рисунке 1.

Рисунок 1- Форма инцидента

Вариант 2. В консоли инцидентов кликните по инциденту. Загрузится форма инцидента с его данными. Если вам необходимо создать аналогичный инцидент, нажмите кнопку «Копировать в новый».

Вариант 3. После того как вы загрузили форму для нового инцидента, выберите из списка *Название шаблона* заранее подготовленный шаблон инцидента, который выполнит пред заполнение всех необходимых форм.

2.4.2 Сопровождение инцидента

Сопровождение инцидента осуществляется персоналом поддержки. Основными выполняемыми операциями являются:

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

2.4.3 Изменение статуса инцидента

Для изменения статуса инцидента основным методом является изменение значения статуса на форме инцидента (см. поле «Статус»).В тоже время, для принятия запроса (перевод статуса из «Назначено» в «Выполняется») и для решения запроса (перевод статуса в «Решен») существуют быстрые кнопки.

Для принятия запроса в консоли, выделите нужный инцидент(ы) и нажмите кнопку «Принять». Для решения запроса в консоли, выделите нужный инцидент и в блоке сопровождения нажмите кнопку «Решение» (рисунок 2).

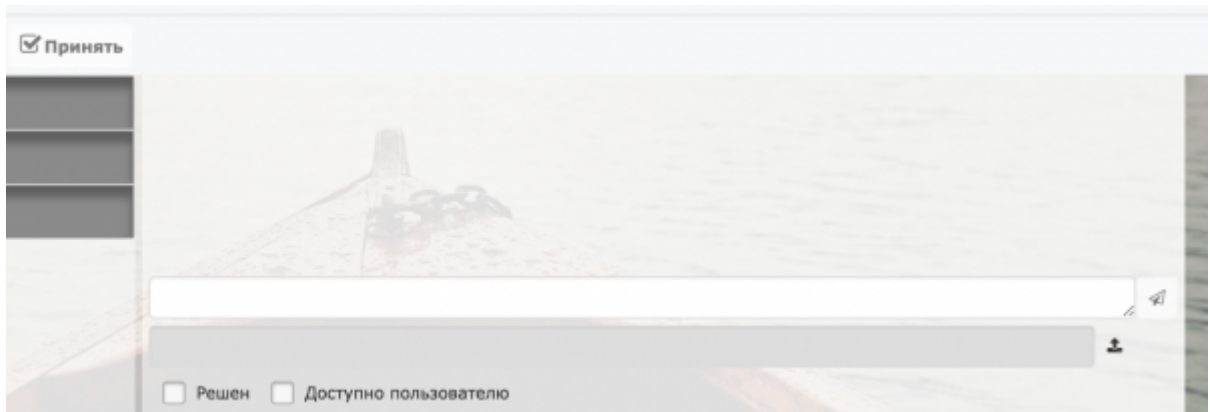


Рисунок 2 – Решение запроса в консоли

Оформите решение, внесенный текст заполнит поле «Решение» и изменит статус инцидента.

2.4.4 Ведение журнала инцидента

Журнал инцидента ведется в карточке инцидента на вкладке «Журнал работ» (рисунок 3).

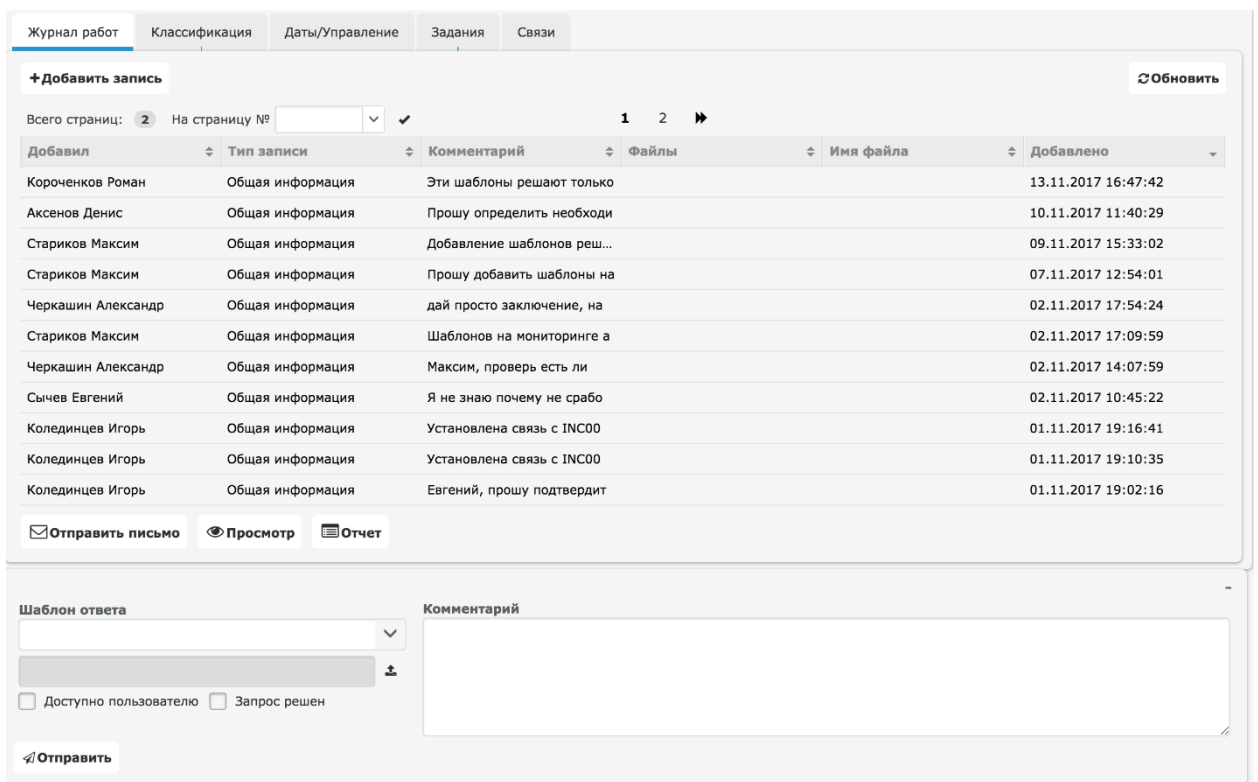


Рисунок 3 – Журнал работ

Для новой записи в журнал, внесите текст в поле «Комментарий» и нажмите кнопку «Отправить». При оформлении записи в журнале, доступны следующие опции:

- Если необходимо, чтобы запись журнала была доступна пользователю, отметьте кнопку «Доступно пользователю»;
- Если запись в журнал, является решением, отметьте кнопку «Запрос решен»;
- Если в сопровождение необходимо вставить файл, нажмите кнопку загрузки файлов, доступно выбрать сразу несколько файлов, размер одного файла не должен превышать 20 Мб.
- Если необходимо оформить дополнительные атрибуты записи сопровождения, нажмите кнопку «+ Добавить запись».

Форма добавления сопровождения представлена на рисунке 4.

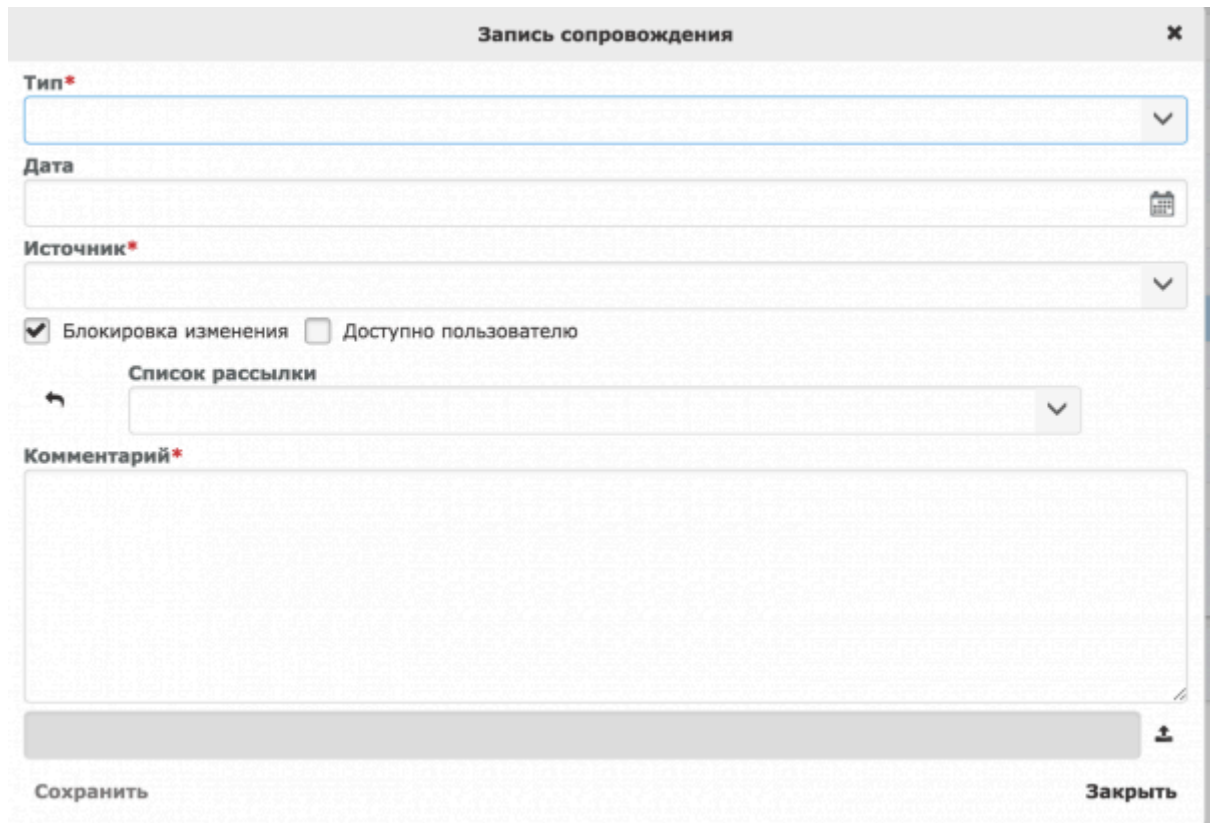


Рисунок 4 – Форма добавления сопровождения

Определите тип записи сопровождения, источник информации, а также доступно формирование списка e-mail уведомления.

Дополнительные возможности:

- Если необходимо быстро посмотреть запись сопровождения, наведите курсор на запись, появится всплывающее окно с информацией о записи сопровождения;
- Если необходим отчет о действиях персонала, нажмите кнопку «Отчет».

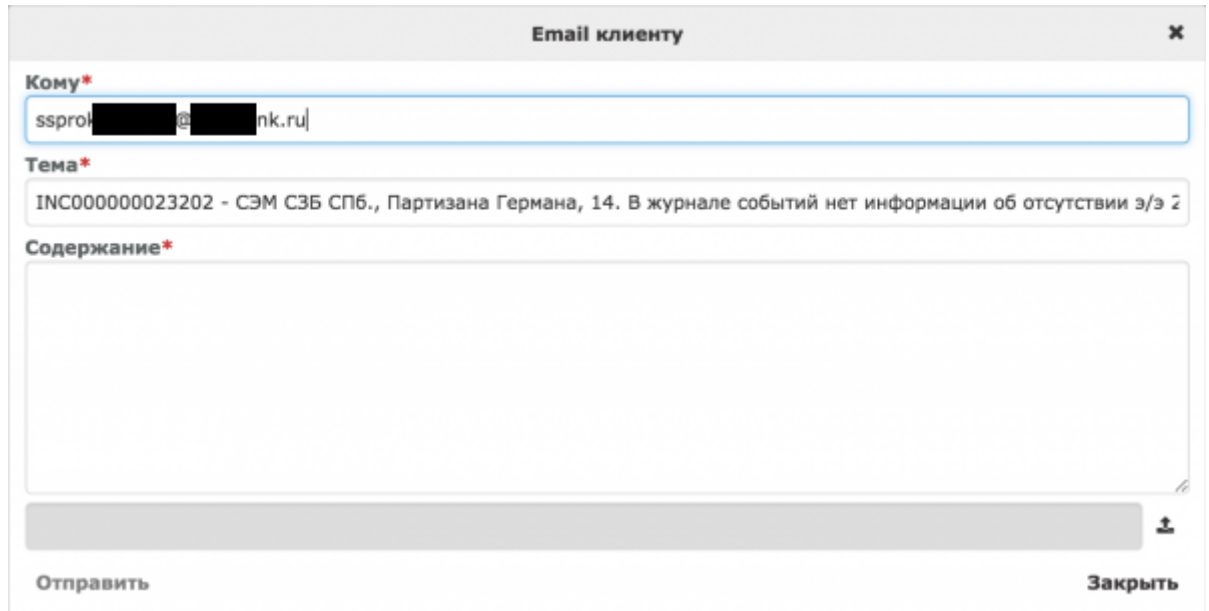
2.4.5 Отправка уведомлений

Уведомление инициатору, либо группе лиц доступно двумя способами:

- 1) В форме Журнала работ нажмите кнопку «Отправить письмо». В форме внесите текст уведомления, адреса, вложенные файлы и нажмите кнопку «Отправить»

(рисунок

5).



Email клиенту

Кому*
ssprok[redacted]@[redacted].nk.ru

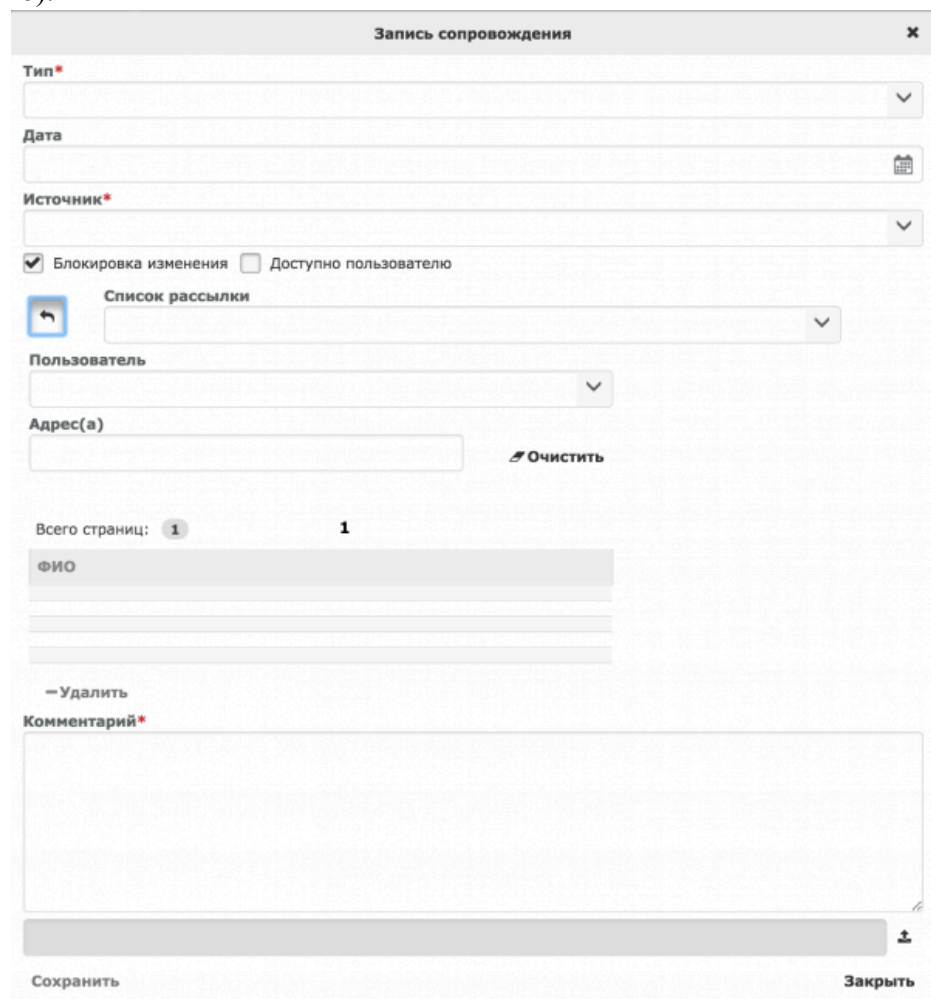
Тема*
INC000000023202 - СЭМ СЗБ СПб., Партизана Германа, 14. В журнале событий нет информации об отсутствии э/э 2

Содержание*

Отправить Заккрыть

Рисунок 5 – Отправка уведомления

- 2) В новой записи сопровождения нажмите кнопку формирования списка рассылки (рисунок 6).



Запись сопровождения

Тип*

Дата

Источник*

Блокировка изменения Доступно пользователю

Список рассылки

Пользователь

Адрес(а) Очистить

Всего страниц: 1 1

ФИО

— Удалить

Комментарий*

Сохранить Заккрыть

Рисунок 6 – Оправка уведомления из сопровождения

Вызовите список рассылки в поле «Список рассылки», либо выберите существующий список рассылки для редактирования. Внесите в список пользователей из списка вашей компании, либо внесите произвольный адрес в поле «Адрес». Заполните поле «Комментарий», нажмите кнопку «Сохранить». Данный список рассылки

сохранится для этого инцидента и может быть применен каждый раз, когда оформляется запись в журнал.

2.4.6 Оформление решения

Оформить решение в системе доступно несколькими способами:

- Стандартный вариант: в карточке инцидента необходимо заполнить поле «Решение», изменить статус инцидента на «Решен» и выбрать нужное значение поля «Детализация статуса»;
- Быстрый вариант: в консоли, в блоке сопровождения нажать на кнопку «Решен»;
- При оформлении сопровождения записи в Журнал, нажать на кнопку «Запрос решен».

2.4.7 Выполнение заданий инцидента

Каждый инцидент может быть связан с заданием или группой заданий. Задания могут вноситься вручную, либо создаваться по шаблону инцидента или шаблону заданий.

Важно! Согласно процессу управления инцидентами, нельзя завести задание, не связанное с инцидентом.

Если инцидент связан с заданием, должно выполняться обязательное правило процесса: инцидент не может быть переведен в статус «Решен» и ниже, если связанное задание не находится в статусе «Закрыт».

Управление заданием осуществляется на вкладке «Задание» (рисунок 7).

Рисунок 7 – Вкладка задания

Для регистрации нового задания нажмите кнопку «+Добавить». Заполните обязательные поля. Форма задания представлена на рисунке 8.

Рисунок 8 – Форма задания

Если вы завели несколько заданий, необходимо определить порядок их выполнения. Задания могут выполнять параллельно, либо последовательно. Порядок их выполнения определяет значение столбца «Последовательность». В столбце задания с номером **1** выполняются первыми, увеличение номера указывает, что старт задания (назначение на исполнителя) произойдет только после того, как задания с меньшими номерами будут выполнены. Управление последовательностью заданий производится стрелками в верхнем углу формы. Управление последовательностью выполнения заданий представлено на рисунке 9.

Номер	Название задания	Последовательность	Статус	Детализация ста...	Начать	Выполнить	Испол
TAS0000000000002	Наряд на покраску ...	2	В очереди		13.02.2018 16:28:26	16.02.2018 16:28:35	
TAS0000000000001	Наряд на починку с...	1	В очереди		04.02.2018 16:22:41	18.02.2018 16:22:47	саппор

Рисунок 9 – Управление последовательностью выполнения заданий

Для внесения дополнительных сведений в задание, либо закрытия задания, исполнитель кликает на запись задания и в форме *Задания*.

Важно! Некоторые исполнители могут не иметь доступ к инцидентам. Им производится назначение заданий и весь процесс исполнителя заключается в исполнении списка назначенных заданий. В этом случае, исполнителю доступна **Консоль управления заданиями (рисунок 10)**, в которой перечислены задания его группы. При клике на задание, открывается форма *Задание*.

Рисунок 10 – Управление заданиями

Задание, точно также, как и инциденты имеют продуктовую и операционную категоризацию. Задание точно также как инцидент имеет оповещения при изменении статуса. В целом, управление заданиями похоже на управление инцидентами, но безусловно, имеет более простой рабочий процесс обработки. Для того, чтобы перейти на инцидент, связанный с заданием, кликните на значок глаза над номером инцидента.

2.4.8 Связи инцидента

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* (рисунок 11).

Рисунок 11 – Связи инцидента

Для создания связи инцидента выберите объект для связи. Связь можно установить либо с другим инцидентом, либо с *Активом*. Нажмите кнопку «Найти». Загрузится форма выбора для связывания. Если выбран объект для связи *инцидент*, загрузится форма для выбора инцидента. В консоли будут доступны только те инциденты, которые доступны исполнителю. Выберите тип связи, доступные в списке и нажмите кнопку «Связать». Создание связи представлено на рисунке 12.

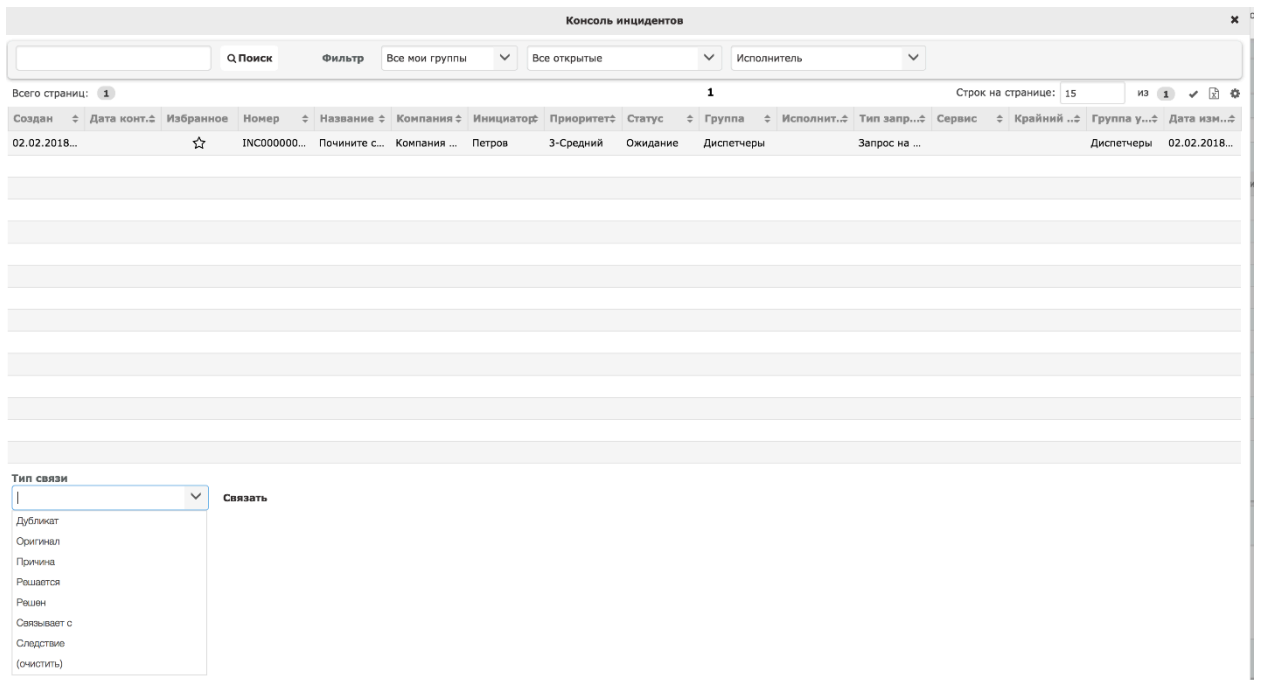


Рисунок 12 – Создание связи

Для перехода на связанный объект достаточно дважды кликнуть на запись.

Важно! Тип связи для инцидента определяет правило перехода инцидентов в статус Решен и Закрыт согласно таблице 5 ниже.

Таблица 5 - Правила перехода инцидентов в статус Решен и Закрыт

Тип связи	Правило перехода в статусы «Решен» и «Закрыт»
Дубликат	связанный инцидент автоматически изменит статус при изменении статуса инцидента
Оригинал	инцидент не сможет перейти в статус «Закрыт», пока не будут решены все инциденты со связью <i>оригинал</i>
Причина	связь показывает корневой инцидент. Инцидент не сможет перейти в статус <i>закрыт</i> , пока не будет решен корневой инцидент. Закрытие корневого инцидента изменит статус инцидента.
Следствие	связь обратная по смыслу статусу «Причина»
Решен	информационная связь, указывающая решение для инцидента в связанном инциденте (аналог типового решения)
Решается	информационная связь, указывающая, где производится решение для инцидента

2.4.9 Даты и управление

Вкладка «Даты/Управление» (рисунок 13) 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.

Поле «Желаемый срок для пользователя» заполняется инициатором/диспетчером при регистрации инцидента, либо это поле заполняется из процесса управления запросами.

Поле «Дата возникновения события» заполняется диспетчером/исполнителем, либо внешней системой (например, системой мониторинга).

Группа управления	Дата изменения статуса/сопровождения
Диспетчеры	15.01.2018 12:44:22
Дата возникновения события	Желаемый срок для пользователя
Создан	Создал
15.01.2018 12:38:02	Петр Петров
Изменен	Изменил
04.02.2018 16:58:24	Петров Петр
Решен	Решил
Закрыт	Закрыл
Крайний срок по SLA	

Рисунок 13 – Вкладка Даты/Управление

2.4.10 Внутренние правила процесса

Ниже перечислены основные правила рабочего процесса управления инцидентами:

- 1) При регистрации инцидента, в статусе «Новый», инициатору высылается оповещение.
- 2) При назначении инцидента, в статусе «Назначен» исполнителю /группе высылается оповещение.
- 3) При указании в Журнале инцидента признака «Доступно пользователю», инициатору запроса высылается оповещение.
- 4) При изменении статуса запроса, всем исполнителям из назначенной группы высылается оповещение.
- 5) При переходе инцидента в статус «Решен», инициатору высылается оповещение для подтверждения и переводу инцидента в статус «Закрыт».
- 6) Если инцидент в статусе «Решен» находится более 3 суток, он автоматически переходит в статус «Закрыт».

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.

Приложение доступно по отдельной ссылке (<имя хоста>/srm), но для пользователей, которые могут выступать в роли персонала поддержки, в основном приложении в меню по пункту *Запросы на обслуживание*, пользователи переходят в личный кабинет приложения по управлению запросами на обслуживание.

3.1 Консоль управления запросами на обслуживание

После того, как пользователь прошел авторизацию, он попадает в консоль приложения. Ниже приведено описание основных элементов консоли (рисунок 14).

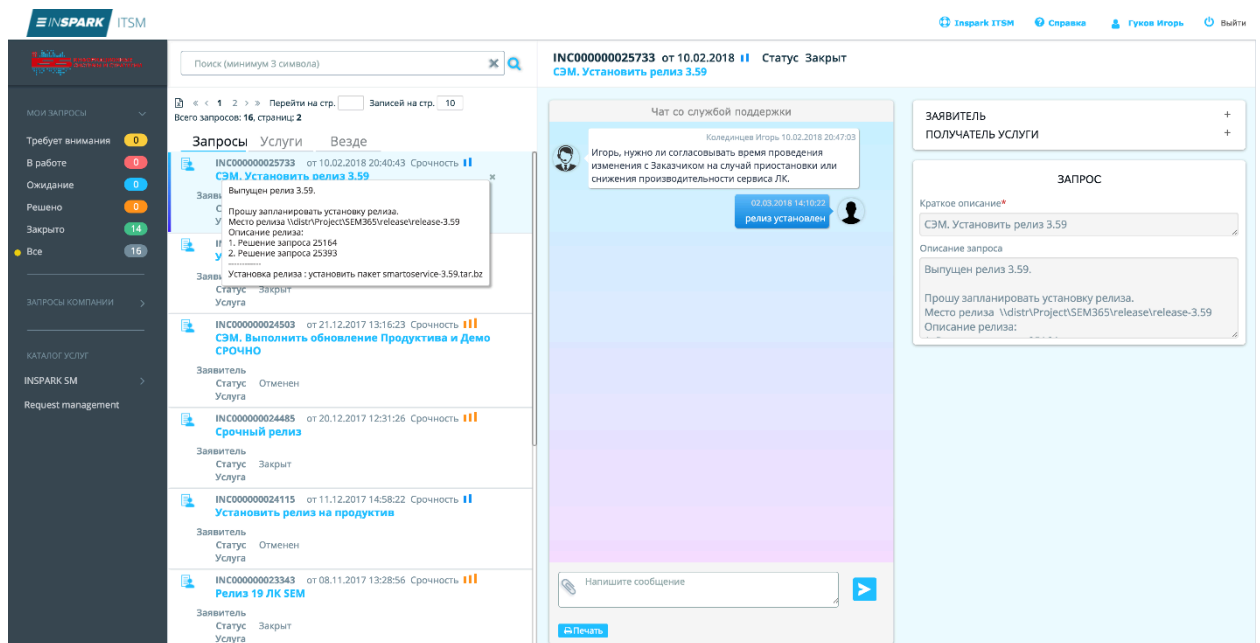


Рисунок 14 – Консоль приложения

Верхняя строка экрана содержит логотип компании и общие ссылки: в приложение ITSM, Справка по продукту, сведения об учетной записи.

Боковая панель содержит фильтры по статусам запросов Пользователя и меню выбора услуги из Каталога услуг.

Левая основная область позволяет Пользователю получить список своих запросов (с учетом выбранных фильтров), выбрать услугу из списка услуг, найти по контекстному вводу текста запрос или услугу.

Центральная основная область позволяет пользователю вести коммуникацию со службами поддержки по выбранному запросу.

Правая основная область содержит информацию о запросе: Инициатор запроса, Получатель услуги, описание услуги.

Ниже приведено описание основных операций по работе с консолью.

3.2 Регистрация запроса

Для регистрации запроса выполните следующие действия:

- 1) В каталоге услуг выберите услугу. Услуга может быть выбрана в меню (приложение поддерживает 3 уровня иерархии Каталога Услуг), либо услуга может быть найдена в строке поиска из общего списка услуг.
- 2) Найдя услугу - Пользователь кликает на нее и получает доступ к форме заполнения данных по выбранной услуге.
- 3) После заполнения данных, Пользователь нажимает кнопку Зарегистрировать - услуга зарегистрирована и назначена на группу поддержки.

Форма регистрации запроса представлена на рисунке 15.

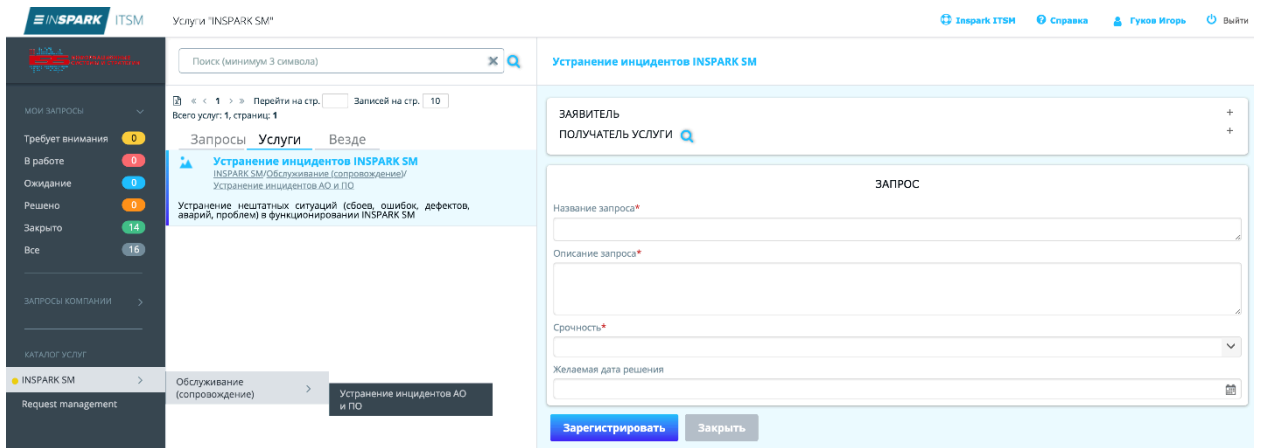


Рисунок 15 – Регистрация запроса

3.3 Ведение коммуникации со службой поддержки

Взаимодействие со службой поддержки ведется в окне чата.

- 1) Выберите запрос и кликните на него. Справа появится окно чата и информация о самом запросе.
- 2) В окне чата Пользователь просматривает все записи по инциденту и может выполнить ряд операций: написать сообщение, приложить файл, закрыть запрос, вернуть запрос, распечатать весь журнал коммуникаций со службой поддержки.

Окно взаимодействия со службой поддержки представлено на рисунке 16.

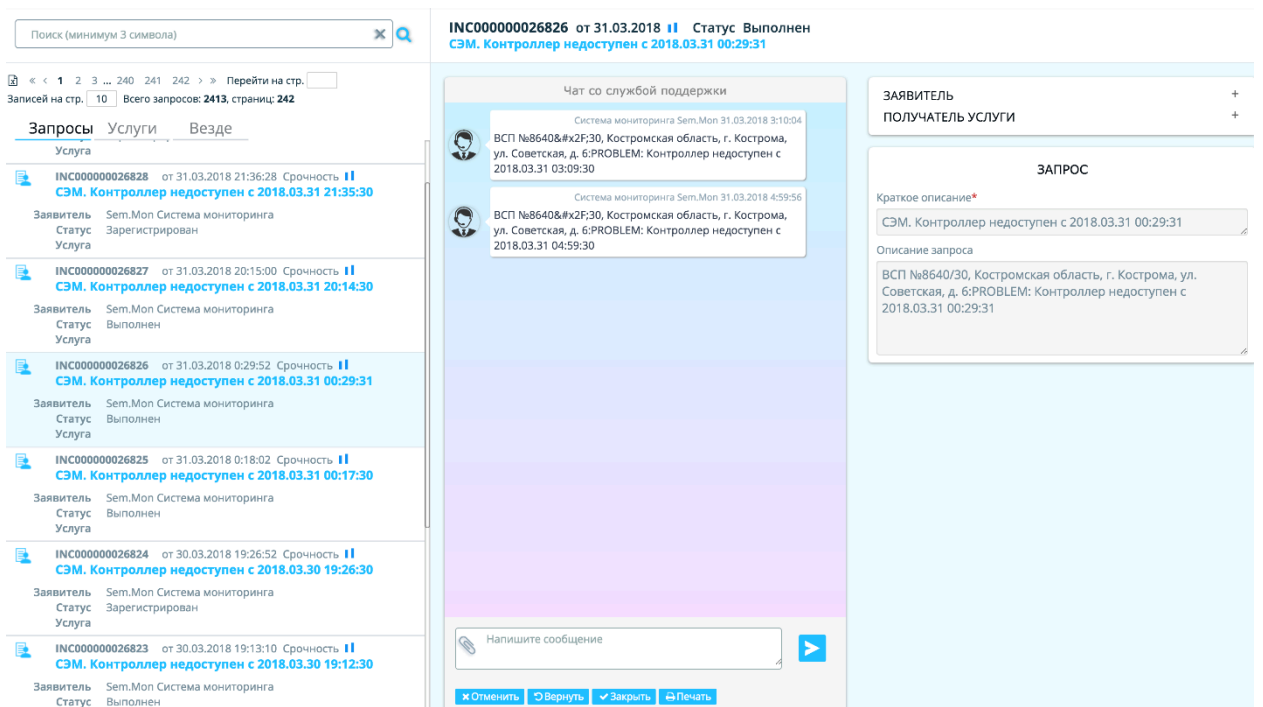


Рисунок 16 - Взаимодействие со службой поддержки

В левом меню пункт *Требуется внимание* отображает количество запросов, по которым Пользователю необходима реакция. По таким запросам службы поддержки могут внести запись в Журнал, либо изменить статус запроса.

3.4 Действия над запросом

В зависимости от статуса запроса пользователю доступны определенные действия:

- 1) Если статус запроса «В работе» - Пользователю доступна операция «Отменить».
- 2) Если статус запроса «В ожидании» - Пользователю доступна операция «Отменить», «Печать».
- 3) Если статус запроса «Выполнен» - Пользователю доступны операции «Отменить», «Закрыть», «Вернуть», «Печать».
- 4) Если статус запроса «Закрыт» - Пользователю доступна операция «Печать».
- 5) Выгрузка запросов в xlsx формат производится нажатием на значок excel (рисунок 17).

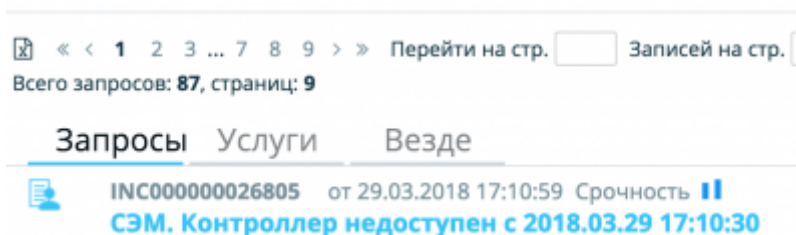


Рисунок 17 – Выгрузка в excel

4 КАТАЛОГ УСЛУГ

В меню приложения «Управление услугами» (рисунок 18) 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».

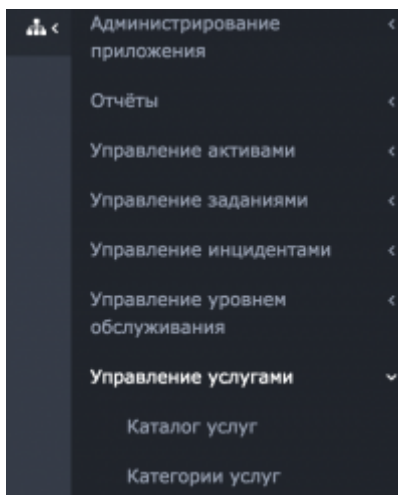


Рисунок 18 – Меню «Управление услугами»

4.1 Управление категориями услуг

Операции по созданию, редактированию, удалению категорий услуг выполняются в трех взаимосвязанных таблицах. Ниже на рисунке 19 представлена консоль. Последовательно создавая ветку каталога в самой верхней таблице, на второй таблице создается подветка каталога и так далее в третьей таблице.

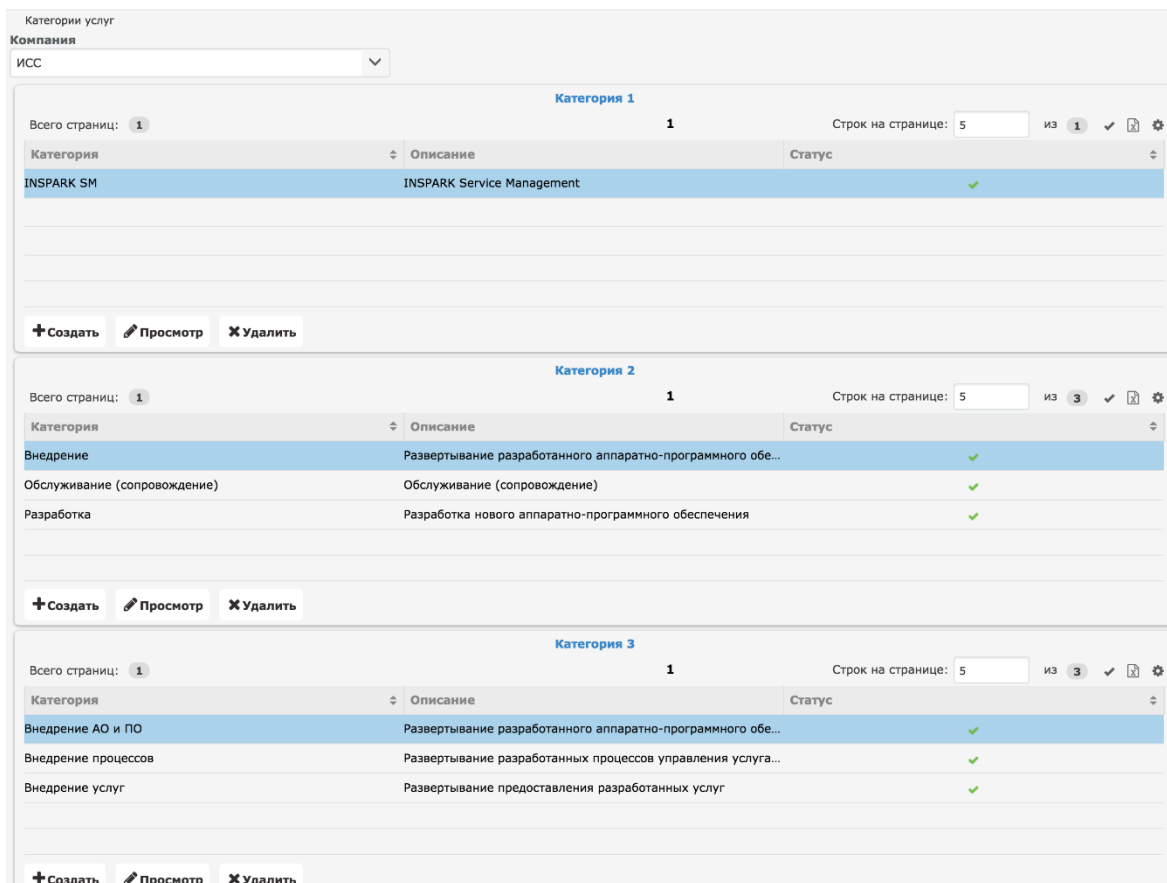


Рисунок 19 – Управление категориями услуг

4.2 Управление формами запросов каталога услуг

Для управления формами запросов кликните в меню на «Каталог услуг». В консоли выберите форму запроса или нажмите кнопку «Создать». По кнопкам «Просмотр», «Удалить» выполняются соответствующие операции над формой запроса. В форме запроса (рисунок 20) заполните ветки каталога услуг, поля с описанием услуги и сохраните запрос, только после этого будет доступен конструктор форм. Если вы редактируете запрос, то можно сразу же загрузить «Конструктор». По переключателю «Вкл./Выкл.» форму запроса на услугу можно исключать/добавлять в каталог на лету.

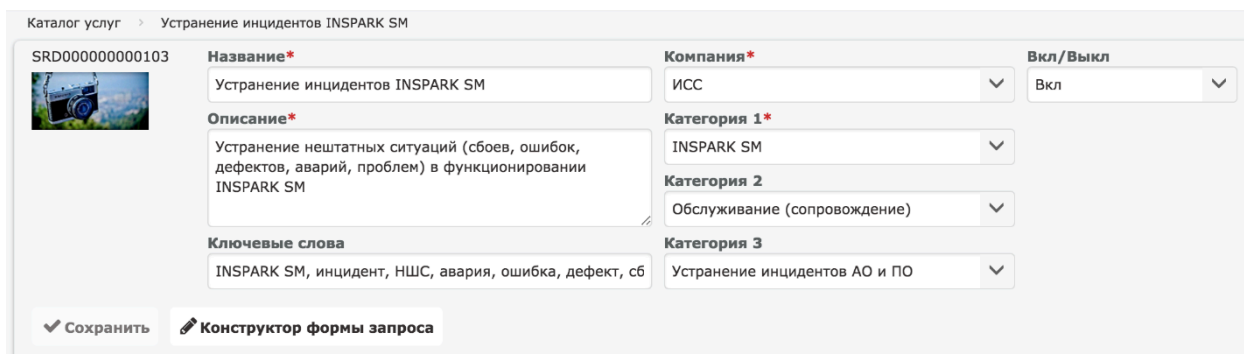


Рисунок 20 – Создание формы запроса

Форма *Конструктора* (рисунок 21) позволяет последовательно создать/отредактировать/удалить/поменять порядок следования поля формы запроса.

Состав полей может выбираться из списка стандартных полей карточки запроса, либо, если выбрано *Дополнительное поле*, произвольное поле.

Поле	Название поля	Предустановленное значение	Высота (кол-во строк)	
Название запроса	Название запроса			<input checked="" type="checkbox"/> Обязательное <input type="checkbox"/> Скрытое + ^ v x
Описание запроса	Описание запроса		3	<input checked="" type="checkbox"/> Обязательное <input type="checkbox"/> Скрытое + ^ v x
Влияние	Влияние	3-Умеренное		<input checked="" type="checkbox"/> Обязательное <input checked="" type="checkbox"/> Скрытое + ^ v x
Срочность	Срочность			<input checked="" type="checkbox"/> Обязательное <input type="checkbox"/> Скрытое + ^ v x
Желаемая дата решения	Желаемая дата решения			<input type="checkbox"/> Обязательное <input type="checkbox"/> Скрытое + ^ v x

Сохранить изменения в форме запроса Закрыть

Рисунок 21 - Форма конструктора

5 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» как показано на рисунке 22. Форма «Соглашение об уровне обслуживания» представлена на рисунке 23.

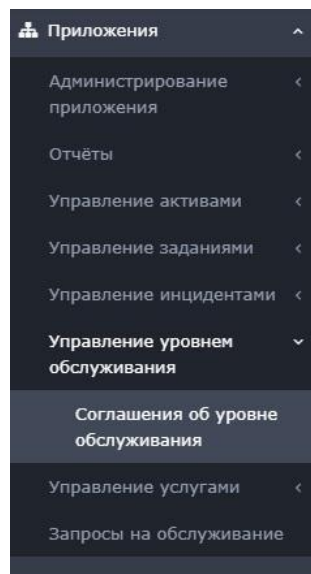


Рисунок 22 – Меню «Управление уровнем обслуживания»

Соглашения об уровне обслуживания

Фильтр Применить Очистить Обновить

Всего страниц: 5 На страницу № Строк на странице: 10 из 48

Номер соглаш.↕	Название	Тип	Начало дейст.↕	Окончание де...↕	Статус	Заказчик	Исполнитель	ID соглашения
4327-174-816	Соглашение об ср...	Соглашение об ср...	28.04.2017 0:00:00		на действии	ИТ0000	ИТ000000000000000000	SLA000000000000000000
4328-174-814	Соглашение об ср...	Соглашение об ср...	28.04.2017 0:00:00		на действии	ИТ0000	ИТ000000000000000000	SLA000000000000000000
4329-174-812	Соглашение об ср...	Соглашение об ср...	28.04.2017 0:00:00		на действии	ИТ0000	ИТ000000000000000000	SLA000000000000000000
4334-174-810	Соглашение об ср...	Соглашение об ср...	28.04.2017 0:00:00	28.05.2018 17:46:...	на действии	ИТ0000	ИТ000000000000000000	SLA000000000000000000
4333-174-808	Соглашение об ср...	Соглашение об ср...	24.04.2017 0:00:00		на действии	ИТ0000	ИТ000000000000000000	SLA000000000000000000
4332-174-806	Соглашение об ср...	Соглашение об ср...	24.04.2017 0:00:00		на действии	ИТ0000	ИТ000000000000000000	SLA000000000000000000
4330-174-804	Соглашение об ср...	Соглашение об ср...	18.04.2017 0:00:00		на действии	ИТ0000	ИТ000000000000000000	SLA000000000000000000
4349-174-802	Соглашение об ср...	Соглашение об ср...	18.04.2017 0:00:00		на действии	ИТ0000	ИТ000000000000000000	SLA000000000000000000
4413-174-798	Соглашение об ср...	Соглашение об ср...	11.04.2017 0:00:00		на действии	ИТ0000	ИТ000000000000000000	SLA000000000000000000
4416-174-796	Соглашение об ср...	Соглашение об ср...	11.04.2017 0:00:00		на действии	ИТ0000	ИТ000000000000000000	SLA000000000000000000

Создать Изменить

Рисунок 23 – Соглашения об уровне обслуживания

Форма состоит из панели поиска соглашений об уровне обслуживания, и результирующей таблицы.

- Панель поиска позволяет применять встроенные фильтры по атрибутам соглашений.

- В результирующей таблице представлены некоторые из атрибутов соглашений об уровне обслуживания: номер, название, тип, начало и окончание действия, а также текущий статус, заказчик и исполнитель, уникальный ID.

Внизу формы расположены две кнопки: «Создать» и «Изменить».

- Кнопка «Изменить» становится доступной при выборе какой-либо записи в таблице. По нажатию на кнопку открывается форма редактирования выбранного соглашения.
- Кнопка «Создать» доступна всегда и необходима для создания нового соглашения об уровне обслуживания. По нажатию на кнопку, открывается форма создания нового соглашения, внешний вид и функционал которой аналогичен форме изменения.

5.1 Создание соглашений об уровне обслуживания

Форма создания Соглашения об уровне обслуживания представлена на рисунке 24.

Рисунок 24 – Форма создания Соглашения об уровне обслуживания

Форма состоит из двух частей: Детали соглашения (область слева), и список целей SLM в рамках соглашения (область справа).

Область соглашения содержит поля:

- Название - текстовое поле наименования соглашения об уровне обслуживания;
- Описание - текстовое поле с кратким описанием соглашения;
- Даты начала и окончания действия соглашения;
- Заказчик - выпадающий список выбора компании заказчика услуг;
- Исполнитель - выпадающий список выбора организации поставщика услуг;
- Процент (%) соответствия;
- Периодичность расчета соответствия:
 - 1) ежедневно;
 - 2) еженедельно;
 - 3) ежемесячно;
 - 4) ежеквартально.
- Статус.

Список целей - табличное представление целей для данного соглашения об уровне обслуживания.

В рамках одного соглашения об уровне обслуживания может быть одна или несколько целей обслуживания. Главная задача целей - контроль за соблюдением критических параметров соглашения и автоматизация реакций системы (при наступлении определенных контрольных точек).

Выделив запись в таблице, становятся доступными кнопки «Деактивировать» и «Активировать» для выключения/включения выбранной цели. Выделив цель, также становится доступной кнопка «Изменить», по нажатию на которую откроется форма редактирования цели. Внешний вид и функционал формы редактирования цели абсолютно аналогичен форме создания новой цели. По этой причине в дальнейшем будет рассматриваться создание новой цели обслуживания.

Создайте новое соглашение об уровне обслуживания, заполнив обязательные поля (отмечены звездочкой) на форме в области слева.

5.2 Создание целей

Внешний вид формы создания целей представлен на рисунке 25.

Рисунок 25 -Создание цели

Форма состоит из трех частей: Детали цели обслуживания (область слева), контрольные точки (область в центре), действия цели обслуживания (область справа).

Рассмотрим детали цели обслуживания; область состоит из набора полей, характеризующих назначение цели обслуживания и условия её инициации:

- «Название» - текстовое поле названия цели обслуживания;
- «Вес»;
- «Описание» - текстовое поле для наглядного описания работы данной цели;
- «Тип»;
- «Применяется к.»:
 - 1) к запросу;
 - 2) к инциденту.
- «Условия прикрепления»;
- «Часы» и «Минуты» - числовые поля, необходимые для установления срока жизни цели обслуживания;
- «График поддержки» - выпадающий список выбора рабочего графика, в соответствии с которым работает цель (учитываются только рабочие часы);
- Текущий «Статус» цели - вкл/выкл.

Контрольные точки необходимы для того, чтобы цель по достижению их с момента прикрепления к запросу (инциденту) выполняла определенные действия. Контрольные точки имеют индивидуальные настройки условия срабатывания и времени срабатывания (в процентном соотношении от момента активации цели). К созданной контрольной точке может быть привязано одно или несколько действий, которые выполняются по достижению контрольной точки. Действия для контрольных точек предполагают события оповещения или переназначения.

Для создания новой цели обслуживания заполните обязательные поля на форме и нажмите кнопку «Создать». При внесении изменений в цель, по завершению воспользуйтесь кнопкой «Сохранить». Однако изменения не будут применены, если цель не «пересчитана» - т.е. не выполнены калькуляции условий прикрепления, срока действия цели, условий и действий в контрольных точках. Таким образом, каждый раз после сохранения изменений в цели, её необходимо пересчитывать по нажатию на кнопку «Пересчитать». Кнопка «Закрыть» используется для возврата на родительскую форму – «Соглашение об уровне обслуживания».

5.3 Основные операции с целями

Основные операции с целями - их настройка и редактирование. Целям необходимо настраивать *контрольные точки*, по достижению которых выполняются определенные *действия*. Правильно настроенные цели (в соответствии с показателями и договоренностями в договоре SLA) позволяют автоматизировать реакции системы и исполнителей, имея главную целью - соблюдение договора SLA.

5.3.1 Контрольные точки

Внешний вид формы создания/редактирования контрольной точки представлен на рисунке 26.

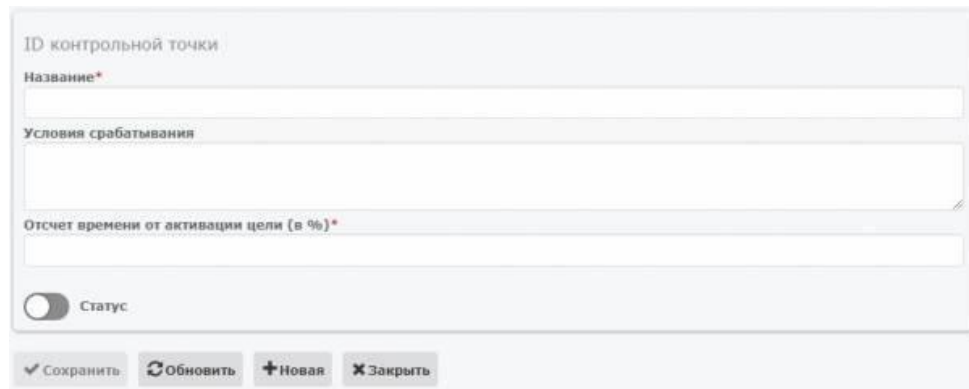


Рисунок 26 - Форма создания/редактирования контрольной точки

Форма содержит набор полей:

- «Название» контрольной точки;
- «Условие срабатывания»;
- «Отсчет времени от активации цели (в %») - необходимо указать число от 1 до 100. Когда будет достигнуто это время от общего времени цели, контрольная точка выполнит предписанные действия;
- текущий «Статус» для контрольной точки.

5.3.2 Действия

Просмотр существующих действий для контрольной точки может быть выполнен по нажатию на кнопку «Просмотр» (при этом в таблице должна быть выделена строка действия).

Кнопка «Удалить» удаляет выбранное действие из результирующей таблицы.

Для создания нового действия, необходимо выбрать тип действия: «Оповещение» либо «Переназначение».

Выберите тип действия и нажмите кнопку «Создать».

5.3.3 Переназначение

Если вы выбрали «Переназначение», возникнет диалоговое окно выбора, представленное на рисунке 27.

Рисунок 27 – Форма переназначения

Выберите «Руководителю группы» - если оповещение должен получить руководитель группы, на которую в текущий момент назначен запрос/инцидент. Выберите «Другой группе/персоне» - в остальных случаях. При переназначении другой группе/персоне необходимо указать, на кого будет совершено переназначение:

- Компания;
- Подразделение;
- Группа;
- Ответственное лицо (ФИО);
- Ответственное лицо (имя входа).

Кнопки «Сохранить» и «Отмена» нужны для сохранения и отмены изменений в диалоговом окне.

5.3.4 Оповещение

Если вы выбрали «Оповещение», возникнет форма редактирования действия оповещения (рисунок 28).

Рисунок 28 – Форма редактирования оповещения

Состав полей формы:

- Название действия - текстовое поле для наименования совершаемого действия;
- Группа полей Список адресатов:
 - 1) Добавить пользователя - Если уведомления необходимо отправлять конкретному пользователю организации, с которой заключено соглашение SLA;

- 2) Добавить E-mail адрес - Если необходимо указать конкретные почтовые адреса;
- 3) Добавить группу поддержки - Если необходимо оповещать всех участников выбранной группы поддержки;
- 4) Добавить роль - Если необходимо оповещать ролевого участника текущей группы (на которую назначен инцидент);

Кнопки «Удалить» в группе полей Список адресатов нужны для удаления ошибочно добавленных записей в таблицы.

- Группа полей Текст оповещения:
 - 1) Шаблоны оповещений - Список выбора шаблона оповещения;
 - 2) Текст для alert-адресатов
 - 3) Текст для email-адресатов - группа текстовых полей «Тема письма» и «Тело письма», используются для нешаблонных уведомлений.

Кнопки «Сохранить» и «Закрыть» используются для сохранения и возврата на родительскую форму без применения изменений, соответственно.