



"1C:ITILUM".

Описание функциональных возможностей

© ООО «1С-Софт», 2023

Решение "1C:ITILUM" предназначено для автоматизации управления услугами как в области информационных технологий, так и в других функциональных областях. Решение позволяет управлять сервисным подразделением, организовать работу с обращениями клиентов и сотрудников, вести учет оборудования и программного обеспечения, необходимого для оказания услуг, управлять работами и выявлять узкие места в организации сервиса.

Функциональные возможности продукта:

- **Управление каталогом и уровнем услуг:** ведение каталога услуг, сбор и поддержание в актуальном состоянии информации об уровнях сервиса, клиентах, контрагентах и потребителях услуг, заключение соглашений об уровне предоставляемых услуг (SLA), учет услуг по измеримым параметрам в рамках SLA, многоуровневый каталог услуг, учет деятельности внешних контрагентов, управление подрядчиками в привязке к каталогу услуг и SLA.
- **Управление обращениями:** регистрация обращений (инцидентов и запросов) и их учет, обработка обращений в рамках SLA, организация поступления обращений через единую точку контакта, распределение загрузки и контроль деятельности сотрудников сервисных служб, инструментарий для автоматической регистрации и оперативного управления обращениями.
- **Управление работами:** учет нарядов на выполнение работ, планирование ресурсов и управление ими в разрезе услуг и клиентов.
- **Управление событиями:** контроль и анализ событий, влияющих на предоставляемые услуги, предупреждение инцидентов, оперативное информирование о случившихся инцидентах.
- **Управление проблемами:** идентификация проблем и их учет, планирование работ по устранению корневых причин возникновения проблем, ведение базы известных ошибок.
- **Управление изменениями:** обоснование, классификация и приоритизация изменений, проведение согласования и контроль проводимых изменений, обработка изменений, включая их анализ, оценку, согласование с учетом финансирования, технической реализации и необходимости, контроль реализации изменений.
- **Управление релизами:** планирование выпуска релизов, управление проектированием, разработкой и сборкой релизов, организация тестирования и приемки релизов, планирование развертывания релизов, согласование релизов, хранение эталонного программного обеспечения.
- **Управление знаниями:** накопление, структурирование, сохранение и использование знаний, необходимых для предоставления услуг и поддержки инфраструктуры.
- **Управление сервисными активами и конфигурациями:** ведение информации о конфигурационных единицах, классификаторах, активах и складах, оперативный учет сервисных активов — движение материалов и запасных частей на складах, учет оборудования в эксплуатации, списание материалов по нарядам, учет основных средств и лицензий, контроль распределения и использования активов и конфигурационных единиц.
- **Управление финансами:** учет затрат по выполненным работам с привязкой к статьям бюджета, объектам обслуживания и предоставляемым для конкретного заказчика услугам, анализ плановых трудозатрат и автоматическая фиксация фактических трудозатрат по нарядам.
- **Аналитика и отчетность:** анализ показателей эффективности процессов предоставления услуг, использования конфигурационных единиц и деятельности персонала.

Подробное описание функциональных возможностей программы "1C:ITILUM" приведено в книге "1C:Предприятие 8. Конфигурация "ITILUM". Руководство пользователя", а также на официальном сайте правообладателя на странице <https://its.1c.ru/db/itilium>.