

Эксплуатация 1С:ITIL IUM

ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ СИСТЕМЫ

Общие справочники системы

Приступая к работе в системе, необходимо заполнить общие справочники.

Справочник «Категории документов»

Справочник предназначен для хранения категорий документов «Обращение», «Проблема», «Изменение», «Релиз», «Событие» и используется для введения уточняющих аналитических данных. Например, для изменений могут быть введены категории «простое», «среднее», «большое». Переход к списку «Категории документов» производится по соответствующим ссылкам панели навигации разделов «Управление обращениями», «Управление изменениями», «Управление проблемами», «Управление релизами», «Управление событиями».

В левой части справочника приведен список процессов, для документов которых можно задать категорию, в правой части - список категорий.

Справочник «Категории документов» многоуровневый, что позволяет объединять категории в произвольные группы и подгруппы.

Наименование	Код
Большое	000000003
Простое	000000001
Среднее	000000002

Справочник «Приоритеты»

Справочник содержит список приоритетов, в соответствии с которыми обслуживаются соглашения об уровне услуг с клиентами, задаются параметры уровня услуг и организуется работа с клиентами.

Наименование	Код	Оценка
0_Критичный	4	10
1_Высокий	1	5
2_Средний	2	4
3_Низкий	3	3

Примечание: Для осуществления сортировки по приоритету необходимо перед наименованием указать префикс. Например, "1_Высокий", "2_Средний", "3_Низкий"

Переход к списку осуществляется с помощью меню «Функции для технического специалиста».

При использовании механизма динамических приоритетов для приоритета следует проставить оценку влияния.

Для сортировки по приоритетам необходимо перед наименованием добавить префикс (букву или цифру). Например, «1_Высокий», «2_Средний», «3_Низкий».

Приоритеты используются для определения порядка обработки данных документов в следующих документах:

- «Обращение»,
- «Проблема»,
- «Изменение»,
- «Наряд»,
- «Релиз»,
- «Событие».

Если приоритет используется как значение, заполняемое по умолчанию (константы, шаблоны), то установить пометку удаления на элемент справочника в таком случае будет нельзя.

Матрицы состояний документов

Система IC:ITILiUM предоставляет пользователю возможность свободно настраивать матрицу состояний документов и правила их переходов от одного состояния к другому. Для этого используются справочники «Состояния обращений», «Сценарии обработки», «Состояния событий», «Состояния проблем», «Состояния изменений», «Состояния нарядов», «Сценарии обработки нарядов», «Состояния релизов».

В общем случае указанные справочники содержат:

1) список состояний документов с возможностью указания

- последовательности автоматического перехода из одного состояния в другое,
- необходимости отправки уведомлений пользователю при смене состояния,
- дополнительных признаков состояния в зависимости от вида документа, для которого настраивается матрица;

2) правила перехода между состояниями, в которых настраиваются

- роли, где будет действовать каждое из правил перехода,
- матрица переходов между состояниями, где указывается возможность перехода из одного состояния в другие.

Наименование	Код	Отправ...	Комментарий	Проблема	Закрыт	Известная ошибка
Закрыта	6		Проблема решена, и результаты ...		✓	
Зарегистрирована	1		Проблема идентифицирована и з...	✓		
Известная ошибка	3		Корневая причина проблемы опре...			✓
Назначена	2		Проблема идентифицирована, за...	✓		
Повторно открыта	5		Проблема решена, однако была и...			✓
Решена	4		Корневая причина проблемы устр...		✓	✓

Справочник «Настройка раскраски журналов»

Справочник «Настройка раскраски журналов» предназначен для задания правил расцветки документов пользователя, находящихся в различных состояниях («Обращения», «Наряды», «Проблемы», «Изменения», «Релизы», «События»). Переход к списку производится по соответствующей ссылке на форме настроек пользователя (раздел «Администрирование и настройки»).

Расцветка может назначаться для состояний или статических приоритетов документов, для категорий (для документа «Событие»), а также для динамических приоритетов документов

«Обращение» и «Наряд». Для обращений также доступна раскраска по оставшемуся времени их выполнения (выражается в процентах).

☆ Раскраска журнала по умолчанию (Настро... [↗](#) [⋮](#) [□](#) [×](#))

[Записать и закрыть](#) [Записать](#) [Скопировать настройку](#) [Еще ▾](#) [?](#)

Код: 000000001 Наименование: Раскраска журнала по умолчанию

[Обращ...](#) [Наряды](#) [Пробле...](#) [Измен...](#) [Релизы](#) [События](#)

По приоритету По состоянию По оставшемуся времени (в процентах) По динамическому приоритету

[Добавить](#) [↑](#) [↓](#) [Еще ▾](#)

Состояние/Приоритет	Пример цвета
Зарегистрировано	Новый
В работе	В работе
Завершено. Требуется подтверждения	Подготовлен
Закрыто	Закрыт

Комментарий:

Справочник «Организации»

Справочник «Организации» предназначен для описания формальной структуры предприятия, которая может состоять из нескольких юридических лиц, действующих согласованно. Переход к списку осуществляется по ссылке панели навигации «Организации» раздела «Администрирование и настройки».

☆ ООО "Региональная торговая компания" (Орга... [↗](#) [⋮](#) [□](#) [×](#))

[Основное](#) [Банковские счета](#) [Норма неснижаемого остатка](#) [Еще... ▾](#)

[Записать и закрыть](#) [Записать](#) [Отчеты ▾](#) [Еще ▾](#) [?](#)

Наименование: ООО "Региональная торговая компания" Код: 000000001 Префикс:

[Основные](#) [Дополнительные параметры](#) [Адреса и телефоны](#)

Сокращенное наименование (по учредительным документам):

Полное наименование (по учредительным документам):

Для печатных форм использовать: [▾](#) [×](#)

Головная организация: [▾](#) [×](#) [□](#)

Осн. банковский счет: [▾](#) [□](#)

Реквизиты

ИНН: КПП: ОКПО:

ОГРН: Дата гос. регистрации: [📅](#)

Свидетельство о постановке на учет в налоговом органе

Дата выдачи: [📅](#) Серия и №:

Код: Наименование:

Общие (глобальные) настройки системы

Как правило, большая часть настроек выполняется с помощью обработки «Параметры системы». Форма настройки параметров системы доступна по одноименной ссылке формы, открывающейся из панели навигации «Администрирование» в разделе «Администрирование и настройки».

Форма содержит следующие разделы настроек.

- Настройка ИБ
- Общие
- Финансовые настройки
- Учет активов
- Параметры обращений
- Параметры изменений
- Параметры нарядов
- Уведомления
- Хранение файлов
- Менеджер заданий
- Интерфейс пользователя (потребителя услуг)
- Настройки производительности

Раздел «Настройка ИБ» позволяет настраивать часовой пояс ИБ, параметры генерации отчетов и лицензирования.

Раздел «Общие» предназначен для задания общих параметров настройки системы и позволяет подключать необходимый или отключать неиспользуемый функционал в рамках процессов. Также раздел «Общие» позволяет настраивать ограничение прав доступа и обязательность заполнения поля «Основание» в справочнике «База данных управления конфигурациями».

Раздел «Финансовые настройки» позволяет настраивать параметры подсистемы управления финансами.

Раздел «Учет активов» содержит параметры системы учета активов.

Раздел «Параметры обращений» содержит настройки, определяющие правила работы пользователей с документом «Обращение», включая отдельные подразделы настроек «Регистрация», «Регистрация от незарегистрированных пользователей» и «Согласование».

Раздел «Параметры изменений» содержит настройки, определяющие правила согласования документа «Изменение».

Раздел «Параметры нарядов» содержит настройки, определяющие правила работы пользователей с документом «Наряд», включая отдельный подраздел настроек «Последовательности работ».

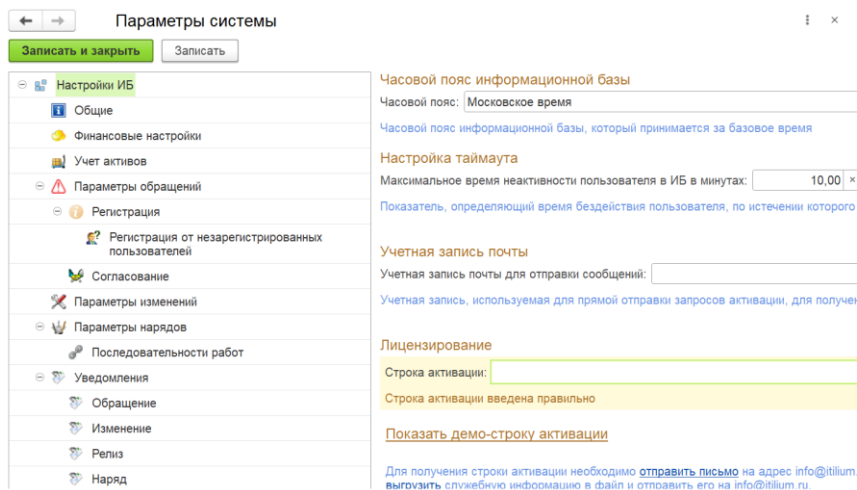
Раздел «Уведомления» позволяет осуществлять настройку SMS и push-уведомлений, а также уведомлений рабочих групп.

Раздел «Хранение файлов» содержит настройки хранилища файлов и качества сохраняемых скриншотов, созданных пользователем через web-интерфейс.

Раздел «Менеджер заданий» определяет правила работы регламентных заданий для файлового режима.

Раздел «Интерфейс пользователя (потребителя услуг)» содержит в себе настройки для пользователей с ролями «Потребитель услуг» и «Потребитель услуг (куратор)».

Раздел «Настройки производительности» позволяет настроить параметры подсистемы «Управление производительностью».



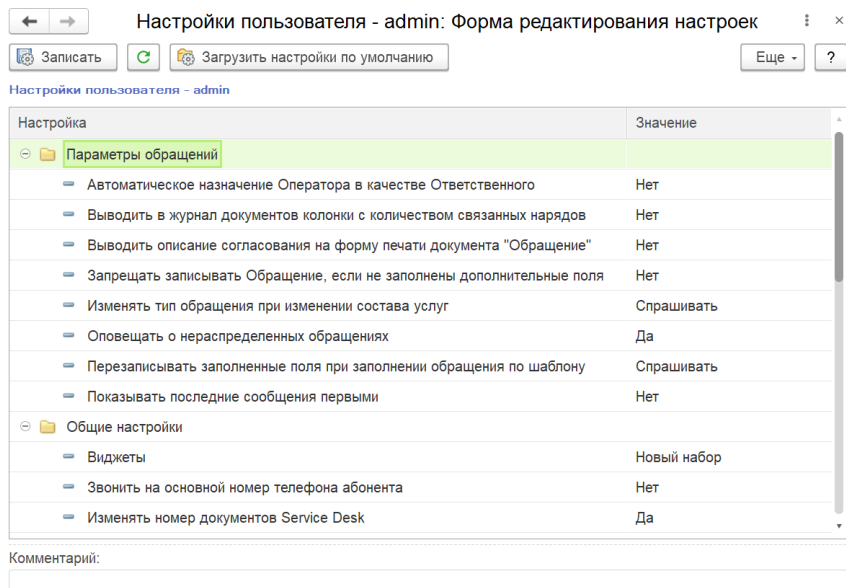
Возможности индивидуальных настроек

Рассмотрим настройки пользователя и настройки списков справочников и документов.

Для настройки доступны:

- параметры обращений,
- настройки почты,
- общие настройки,
- параметры нарядов,
- параметры управления конфигурациями и активами,
- параметры проблем,
- основные значения для подстановки в документы и справочники
- другие настройки.

Настройки доступны по ссылке панели навигации «Настройки пользователя» раздела «Администрирование и настройки».



Параметры обращений

При установленной отметке «Автоматическое назначение Оператора в качестве Ответственного» сотрудник, регистрирующий новый документ «Обращение» (доступно только для ролей «Полные права» и «Сотрудник Service Desk»), будет автоматически назначен в качестве ответственного за данное обращение.

При установленной отметке «Выводить в журнал документов колонки с количеством связанных нарядов» в журнале документов «Обращение» будет производиться подсчет нарядов, связанных с обращениями.

Внимание!

Для того чтобы колонки с количеством связанных нарядов отображались в журнале документов «Обращение», необходимо соответствующим образом настроить форму журнала (команда «Изменить форму»).

Если отметка «Выводить описание согласования на форму печати документа «Обращение» установлена, на печатную форму документа «Обращение» будет выводиться описание согласования.

Если отметка «Запрещать записывать Обращение, если не заполнены дополнительные поля» установлена, документ «Обращение» не будет записан до тех пор, пока не будет заполнена информация на вкладке документа «Дополнительные поля».

Если отметка «Изменять тип обращения при изменении состава услуг»:

- установлена в значении «Нет» - при изменении состава услуги вопрос об изменении типа в документе «Обращение» задаваться не будет, а тип документа не изменится;
- установлена в значении «Да» - тип документа будет меняться, вопрос не появится;
- при установленном значении «Спрашивать» будет появляться вопрос об изменении типа услуги.

Если отметка «Оповещать о нераспределенных обращениях» установлена, сотруднику будет приходиться сообщение о возникновении таких нераспределенных обращений. В параметрах системы необходимо указать шаблон для отправки уведомлений о нераспределенных обращениях.

Если отметка «Перезаписывать заполненные поля при заполнении обращения по шаблону» установлена, в существующих обращениях при заполнении по шаблону поля перезапишутся значениями из шаблона.

Если отметка «Показывать последние сообщения первыми» установлена, на вкладке «Общение» документа «Обращение» последние полученные сообщения будут отображаться первыми.

Параметры управления конфигурациями и активами

Если настройка «Запрашивать подтверждение на изменение доступа к конфигурационной единице» установлена, при попытке изменить настройки или параметры доступа конфигурационной единицы (вкладка «Управление доступом» справочника «База данных управления конфигурациями») будет выдаваться запрос на подтверждение.

Настройка «Тип данных при выборе местонахождения по умолчанию» определяет тип данных по умолчанию при выборе местонахождения в документе «Движение КЕ».

Настройки почты

Пользователь может назначить обращение или наряд на себя. При установке отметки «Запретить отправку оповещений самому себе» ему не будет отправляться сообщение о том, что на него назначено обращение или наряд.

Если параметр «Получать подтверждения о получении сообщений» установлен, сотруднику будет приходиться подтверждение о получении отправленных им сообщений.

Каждый раз при формировании сообщения пользователю появляется окно с просьбой подтвердить отправку. При установке отметки «Разрешить отправку оповещений без подтверждения» данный вопрос выводиться не будет.

Параметры нарядов

Если отметка «Запрещать записывать Наряд, если не заполнены дополнительные поля» установлена, то документ «Наряд» не будет записан до тех пор, пока не будет заполнена информация на вкладке документа «Дополнительные поля».

Параметр «Приостанавливать наряды у ответственного сотрудника при работе с несколькими нарядами одновременно» влияет на поведение системы при переводе наряда в работу:

- если параметр установлен в значение «Да», другие наряды ответственного находящиеся в состоянии «В работе» будут приостановлены,
- если параметр в значении «Нет», ответственный по наряду может работать с несколькими нарядами одновременно;
- если значение параметра - «Спрашивать», будет выдаваться вопрос о приостановке нарядов находящихся в состоянии «В работе».

Параметр «Учитывать трудозатраты в нерабочее время» определяет, будут ли автоматически учитываться трудозатраты в нерабочее время.

При установке отметки «Оповещать об изменении состояний создаваемых нарядов» данный пользователь при создании наряда будет автоматически добавлен в список оповещаемых лиц и ему будет направляться сообщение об изменении состояния наряда (если установлена отметка «Отправлять уведомление пользователю» в справочнике «Состояния нарядов»).

Параметры проблем

При установленной отметке «Назначать оператора в качестве ответственного» сотрудник, регистрирующий новый документ «Проблема» (доступно только для ролей «Полные права» и «Аналитик проблем»), будет автоматически назначен в качестве ответственного за данную проблему.

Общие настройки

Если настройка «Звонить на основной номер телефона абонента» установлена:

- в значение «Нет» - будет предоставлен выбор номера телефона абонента для звонка;
- в значение «Да» - будет совершен звонок на основной номер телефона абонента.

Если параметр «Использование телефонии только в РМО» установлен в значение «Да», входящие звонки будут приниматься только при открытом рабочем месте оператора.

Если параметр «Не спрашивать пользователя о создаваемых нарядах последовательности» установлен в значение «Да», при создании нарядов по последовательности при заполнении документа «Обращение» по шаблону не будет выводиться окно с выбором нарядов последовательности для создания, сразу будут создаваться все необходимые.

Если параметр «Отключить ускоренный вывод списков» установлен:

- в значение «Да» - загрузка списков документов будет происходить медленнее, однако при этом будут работать сортировка и отбор по полям списков, которые не являются реквизитами соответствующих документов;

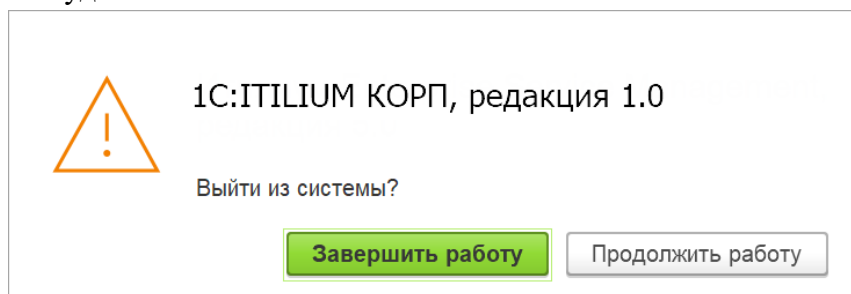
- в значение «Нет» - списки документов будут загружаться быстрее, но отбор и сортировка по полям, не являющимися реквизитами документов, работать не будет.

«Настройка раскраски журналов» задается с помощью справочника «Настройка раскраски журналов».

Если установлена настройка «Показывать оповещения о новых нарядах и обращениях», то при назначении рабочей группы текущего пользователя либо самого текущего пользователя ответственным за наряд или обращение ему будет показано соответствующее всплывающее уведомление.

При установленной отметке «Проверять орфографию в текстовых полях» будет проверяться орфография в текстовых полях документов, для которых была настроена проверка орфографии.

При выходе из программы появляется окно для подтверждения выхода из системы. При установленной отметке «Разрешить выход из системы без подтверждения» данное окно выводиться не будет.



Настройки «Разрешить заполнение схемы согласования без подтверждения», «Разрешить запуск согласования без подтверждения» и «Разрешить согласовывать задачи согласования без подтверждения» определяют, будет ли автоматически заполнена схема согласования данными из комитета по согласованию, будет ли запущена задача согласования без подтверждения пользователя и будет ли задача согласована без подтверждения.

Основные значения для подстановки в документы и справочники

Для каждого пользователя можно установить основные значения (константы) для автоматической подстановки в документы и справочники. Основная валюта взаиморасчетов выбирается из справочника «Валюты». Основная единица по классификатору выбирается из справочника «Единицы измерения номенклатуры». Основная организация выбирается из справочника «Организации». Основное подразделение организации выбирается из справочника «Клиенты». Основной склад выбирается из справочника «Склады». Для каждого пользователя можно также установить основную ставку НДС, выбрав ее из выпадающего списка, основной телефонный код города и основной телефонный код страны.

В поле «Часовой пояс» с помощью справочника «Часовые пояса» необходимо указать часовой пояс, в котором работает пользователь.

Другие настройки

Если отметка «Печать документов без предварительного просмотра» не установлена, при отправке документа на печать на экран предварительно выводится его печатная форма.

Настройки списков справочников и документов

В системе 1С:ИТILIUM во всех формах списка справочников и документов существует возможность настройки отображаемых колонок в удобном для просмотра виде. Для настройки содержания и внешнего вида таблицы можно воспользоваться командой «Еще/Настроить список...» или кнопкой «Настроить список» на командной панели окна формы объекта.

С помощью формы «Настройка списка» можно:

- отобрать (отфильтровать) данные по заданным условиям;
- отсортировать (упорядочить) данные в указанном направлении;
- сгруппировать данные по заданному признаку;
- оформить таблицу - изменить цвет текста, указать шрифт и т.д.

Настройки списка могут содержать настройки, определенные при конфигурировании. Также они могут быть дополнены пользовательскими настройками или изменены.

Наименование	Код
Документ.Инцидент.Форма.ФормаСпискаУправляемая	000000023
Документ.Наряд.Форма.ФормаСпискаУправляемая	000000038
Документ.ТребованиеНакладная.Форма.ФормаСпискаУправляемая	000000058
Обработка.ИТ_ПечатьЭтикеток_2_0	000000071
Отчет.МониторРуководителя	000000029
Отчет.ПланНарядов.Форма.ФормаОтчетаУправляемая	000000031
Справочник.БазаЗнаний.Форма.ФормаСпискаУправляемая	000000050
Справочник.ИТ_КонтактыЛица.Форма.ФормаСпискаУправляемая	000000017
Справочник.ИТ_ПравилаОбработки.Форма.ФормаСпискаУправляемая	000000007
Справочник.ИТ_РабочиеМеста.Форма.ФормаСпискаУправляемая	000000062
Справочник.ИТ_УведомленияИНазначения.Форма.ФормаВыбораУправляемая	000000003
Справочник.Контрагенты.Форма.ФормаСпискаУправляемая	000000046
Справочник.МестаХранения.Форма.ФормаСписка	000000048
Справочник.Номенклатура.Форма.ФормаСпискаУправляемая	000000019
Справочник.ОбъектыОбслуживания.Форма.ФормаВыбора_Активы_2_0	000000064

Настройка отбора

Отбор позволяет просматривать только те данные, которые удовлетворяют некоторым условиям. Например, для отбора документов по конкретному клиенту необходимо выполнить следующие действия.

- Добавьте в колонку «Поле» поле «Клиент» (воспользуйтесь кнопкой выбора или выберите поле в списке доступных полей)
- Укажите вид сравнения «Равно»
- В колонке «Значение» укажите наименование клиента
- Нажмите кнопку «ОК»

В список полей отбора можно добавить другие поля. В этом случае в таблицу будут выведены только те данные, которые удовлетворяют всем условиям отбора.

Настройка списка

Выбрать

Доступные поля

- Использовать динамическую р
- Источник
- Картинка
- Категория
- Категория пользователя
- Клиент
- Клп закрытия

Добавить новый элемент

Поле	Вид сравне...	Значение
Отбор		
<input checked="" type="checkbox"/> Клиент	Равно	Отдел тестирования

Завершить редактирование

Отмена

Еще -

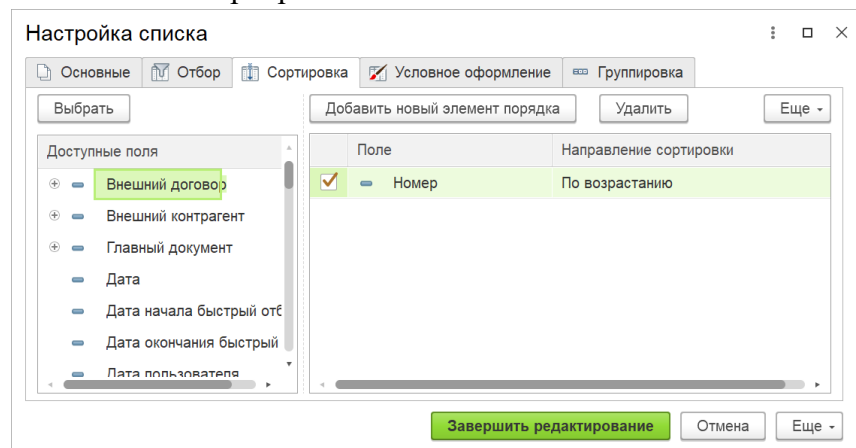
Настройка сортировки

Для того чтобы отсортировать данные, достаточно указать поле, по которому следует провести сортировку, и ее направление.

Например, для того чтобы в списке документы отображались в порядке возрастания даты, следует:

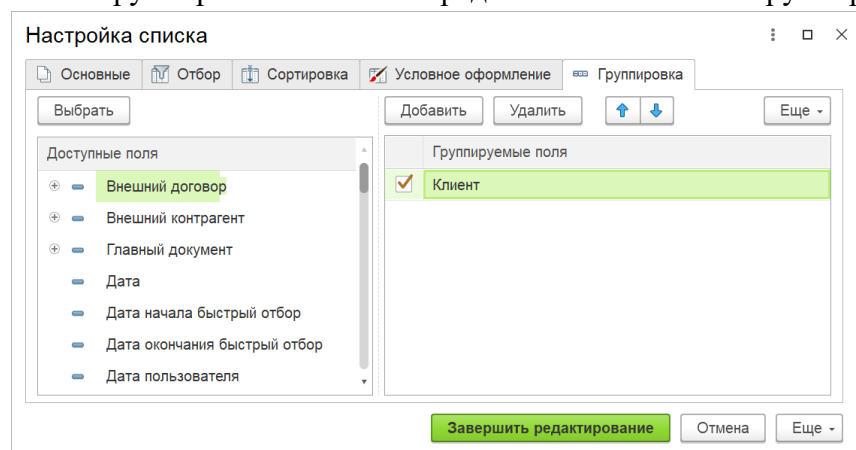
- добавить в колонку «Поле» поле «Дата»;
- указать сортировку «По возрастанию».

В список полей сортировки можно добавлять другие поля. В этом случае данные в таблице будут отсортированы по нескольким колонкам. При этом «старшинство» определяется порядком полей в списке полей сортировки.



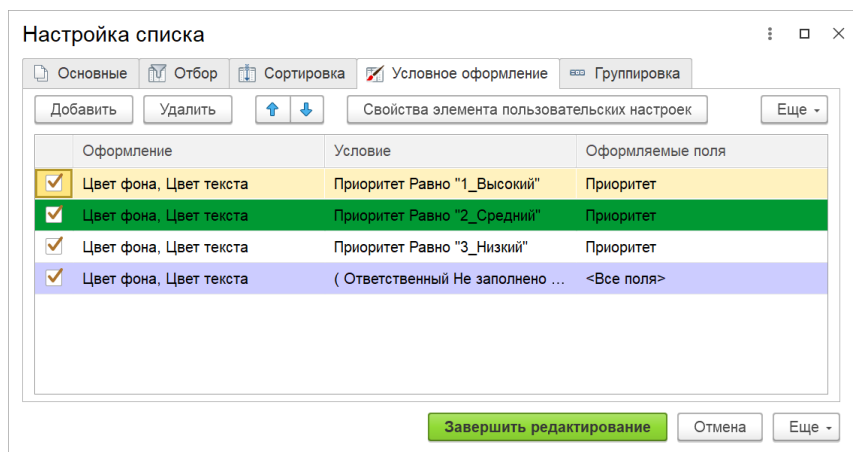
Настройка группировки

В данном разделе выполняется настройка группировки данных. Например, необходимо сгруппировать документы по поставщикам. Для этого в списке доступных полей необходимо указать поле «Поставщик» и выполнить команду «Выбрать». Поле добавляется в список полей группировки. В левой колонке для него будет установлен флажок использования группировки. Допускается устанавливать группировку по нескольким полям одновременно. Порядок следования полей группировки в списке определяет вложенность группировок.



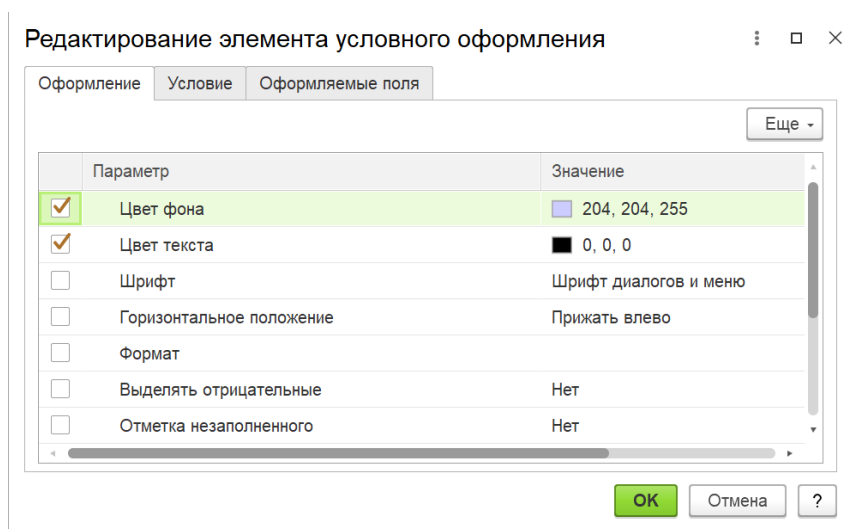
Настройка условного оформления

В данной вкладке выполняется настройка условного оформления списка данных (цвет текста, шрифт и т.д.).



Для указания параметров оформления необходимо нажать кнопку «Добавить», в результате откроется форма «Редактирование элемента условного оформления»:

- на вкладке «Оформление» флажками нужно отметить необходимые параметры и указать их значение;
- на вкладке «Условие» задаются условия, при которых указанное оформление будет применено;
- на вкладке «Оформляемые поля» указываются поля, к которым следует применить условное оформление.



Важно!

Настройка индивидуальна для каждой таблицы и пользователя.

Для того чтобы сохранить созданные пользователем настройки, необходимо нажать кнопку «Сохранить настройки» или выбрать «Еще/Сохранить настройки списка». В открывшемся окне мастера сохранения настроек необходимо выполнить следующие действия.

Шаг 1. Выбрать необходимый вариант сохранения настроек: либо «Создать новую настройку», либо «Сохранить в существующей настройке» и нажать кнопку «Далее».

☆ Сохранение настроек

Создать новую настройку
 Сохранить в существующей настройке

Отменить поиск Найти... Еще ▾

Наименование	Код	Пользователь	Использовать при
Нераспределенные обращения	0000000070		
Основная	0000000024		✓
Список обращений с отбором п...	0000000067	admin	

<< Назад Далее >> Сохранить

Шаг 2. В поле «Наименование» ввести наименование настройки и, если необходимо, установить флажки «Сохранять автоматически» (если вы сохранили настройку формы, а после этого внесли в форму еще какие-то изменения, то эти изменения автоматически сохраняются в указанной настройке, если она является текущей для формы) и «Использовать при открытии» (платформа по умолчанию использует текущую настройку; если же вы захотите применить одну из предыдущих настроек, то вам необходимо указать для нее этот флаг; данный флаг в одной форме можно установить только для одной настройки).

Сохранение настроек

Наименование:

Сохранять автоматически: Использовать при открытии:

Настраиваемый объект:

<< Назад Далее >> Сохранить

После нажатия кнопки «Сохранить» появится окно диалога, в котором необходимо будет выбрать, сохранять настройку как индивидуальную или нет:

- в случае сохранения индивидуальной настройки данная настройка будет доступна на изменение только пользователю-владельцу, остальным только на чтение;
- в случае сохранения неиндивидуальной (общей) настройки данная настройка будет доступна на изменение всем пользователям системы.

Для того чтобы восстановить созданные пользователем настройки, необходимо нажать кнопку «Восстановить настройки» или выбрать «Еще/Восстановить настройки списка». В результате откроется окно формы «Загрузка настроек».

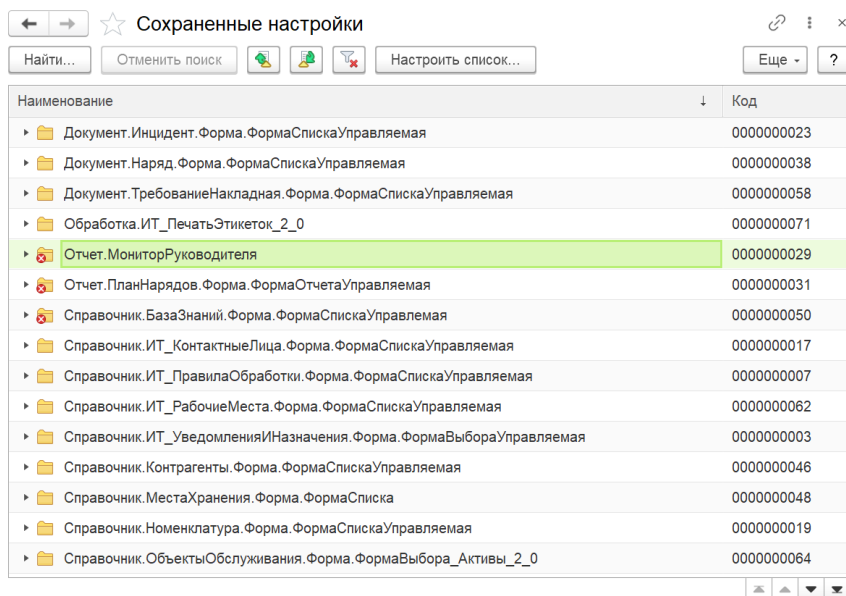
Чтобы загрузить настройку, нужно в появившемся списке сохраненных настроек выбрать необходимую настройку и нажать кнопку «Выбрать» или сделать двойной щелчок по настройке.

☆ Загрузка настроек

Выбрать Найти... Отменить поиск Еще ▾

Наименование	Код	Пользователь	Использовать при о
Нераспределенные обращения	0000000070		
Основная	0000000024		✓
Список обращений с отбором по клиенту	0000000067	admin	

Для того чтобы удалить сохраненную настройку, необходимо открыть справочник «Сохраненные настройки» и в списке сохраненных настроек выбрать данную настройку и нажать кнопку «Еще/Пометить текущий элемент на удаление». После чего открыть обработку «Удаление помеченных объектов», в появившемся окне выбрать данную настройку и нажать кнопку «Удалить».



Учет часовых поясов

В системе реализована возможность учета часовых поясов пользователей системы.

В качестве основного поясного времени информационной базы используется значение, заданное в настройках системы в поле «Часовой пояс» - подраздел «Настройки ИБ» панели действий «Параметры системы», доступной по одноименной ссылке формы «Администрирование» раздела «Администрирование и настройки». При изменении «Часового пояса ИБ» необходимо перезайти в систему с правами администратора в монопольном режиме.

Поясное время, в котором работает каждый пользователь, задается в его настройках в поле «Основные значения для подстановки/Часовой пояс» - ссылка «Настройки пользователя» панели навигации раздела «Администрирование и настройки».

Для возможности учета часовых поясов необходимо для каждой услуги при настройке соглашений об уровне услуг задавать поясное время, в котором данная услуга оказывается. После этого ведение учета обращений и нарядов будет выполняться с учетом часового времени клиента, которому эти услуги оказываются.

Кроме того, поясное время учитывается при определении присутствия/отсутствия сотрудника на рабочем месте.

Если в системе используется один часовой пояс, настройка часовых поясов не требуется.

Настройка уведомлений и назначений

В системе 1С:ITILUM существует возможность отправки уведомлений пользователям и сотрудникам организации в зависимости от наступления событий - таких, как назначение (смена) ответственного в документах, изменение состояния документа, изменение статического приоритета в документе, изменение крайнего срока выполнения обращения и др.

Уведомления

В системе 1С:ITILUM существует возможность отправки уведомлений пользователям и сотрудникам организации в зависимости от наступления следующих событий.

- Назначение (смена) ответственного в документах
- Изменение состояния документа
- Появление нового сообщения в документе «Обращение» на вкладке «Общение»
- Оповещение ответственного по обращению/изменению о закрытии всех связанных с обращением/изменением нарядов (для закрытия обращения/изменения)
- Изменение статического приоритета в документе
- Возникновение нераспределенных обращений
- Наступление заранее запланированного временного промежутка (например, 2,5 часа после принятия обращения, 10% до наступления крайнего срока)
- Изменение крайнего срока выполнения обращения
- Поступление задачи согласования обращения или изменения
- Превышение планового срока выполнения наряда
- Поступление обращения от незарегистрированного в системе пользователя
- Явное указание пользователя системы на необходимость отправить определенному пользователю ИБ сведения о его логине и пароле для входа в систему
- Выполнение условия, указанного в правилах обработки документов
- Выполнение условия, указанного в правилах обработки почтовых сообщений

Оповещения настраиваются следующим образом (у всех пользователей и сотрудников должен быть указан основной почтовый адрес или номер мобильного телефона, иначе уведомление отправлено не будет).

1. Уведомление о назначении или смене ответственного отправляется сотруднику автоматически при назначении его ответственным.

Все шаблоны писем находятся в справочнике «Шаблоны сообщений» (ссылка «Шаблоны сообщений» панели навигации раздела «Администрирование и настройки»). Если ответственной по какому-либо документу назначена рабочая группа, то уведомления приходят всем сотрудникам этой группы. Можно отправлять уведомления только руководителю группы, в этом случае должна быть установлена отметка «Уведомлять только руководителя при смене рабочей группы» в настройках параметров системы (раздел «Администрирование и настройки», ссылка панели навигации «Администрирование», в открывшейся форме - ссылка «Параметры системы/Уведомления»). Шаблона письма «Изменение рабочей группы по наряду» не существует, т.к. в наряде ответственным может быть назначен только конкретный сотрудник.

Для того чтобы отключить механизм автоматических уведомлений при назначении или смене ответственного, достаточно в шаблоне соответствующего сообщения удалить тему.

2. Для документов «Обращение», «Наряд», «Проблема», «Изменение», «Релиз», «Событие» есть отдельные справочники состояний, в которых могут находиться данные документы.

В форме элемента такого справочника необходимо установить отметку «Отправлять уведомление пользователю» и указать шаблон отправляемого сообщения. Шаблон сообщения необходимо предварительно создать в справочнике «Шаблоны сообщений». При переводе документа в такое состояние инициатору документа и всему списку оповещаемых лиц будет отправлено письмо по указанному шаблону.

По умолчанию для документа «Наряд» такие уведомления отправляются только списку оповещаемых лиц. Для того чтобы инициатору наряда также направлялось такое уведомление, необходимо для соответствующего пользователя информационной базы в настройках пользователя указать отметку «Оповещать об изменении состояний создаваемых нарядов».

3. Для отправки сообщения всем участникам общения по обращению необходимо указать шаблон сообщения в настройках параметров системы (раздел «Администрирование и настройки», ссылка панели навигации «Администрирование», в открывшейся форме - ссылка «Параметры системы/Уведомления/Обращение»).

Шаблон сообщения необходимо предварительно создать в справочнике «Шаблоны сообщений». Уведомление будет отправлено инициатору, ответственному и всему списку оповещаемых лиц.

4. Для отправки сообщения ответственному по обращению/изменению о закрытии всех связанных с этим обращением/изменением нарядов необходимо указать шаблон сообщения в настройках параметров системы (раздел «Администрирование и настройки», ссылка панели навигации «Администрирование», в открывшейся форме - ссылка «Параметры системы/Уведомления/Обращения»).

Шаблон сообщения необходимо предварительно создать в справочнике «Шаблоны сообщений». Уведомление будет отправлено ответственному за обращение, по которому закрыты все связанные с ним наряды.

5. Оповещение по приоритету настраивается в документе «Соглашение об уровне услуг» (вкладка «Оказываемые услуги» - кнопка «Настроить оповещение на услугу»).

Список оповещаемых лиц указывается отдельно для каждого приоритета по каждой услуге. Шаблон письма установлен по умолчанию и называется «Оповещение по приоритету».

← → Форма настройки оповеще... ⋮ ×

Клиент:

Услуга:

Приоритет

Приоритет
<input checked="" type="checkbox"/> 0_Критичный
<input type="checkbox"/> 1_Высокий
<input type="checkbox"/> 2_Средний

Оповещаемые лица

Оповещаемое лицо	Тип сообщения
Гусев Григорий Юрьевич	E-Mail

6. Для уведомления сотрудника о наличии нераспределенных обращений необходимо указать шаблон сообщения в настройках параметров системы (раздел «Администрирование и настройки», ссылка панели навигации «Администрирование», в открывшейся форме - ссылка «Параметры системы/Уведомления/Обращение»).

Шаблон сообщения необходимо предварительно создать в справочнике «Шаблоны сообщений». Уведомление будет отправлено тем сотрудникам, у которых в настройках пользователя установлена отметка «Оповещать о нераспределенных обращениях».

7. Уведомление о наступлении заранее запланированного временного промежутка настраивается в справочнике «Уведомления и назначения» на вкладке «Уведомления».

Уведомления рассылаются только по обращениям, которые не закрыты и не находятся в состоянии с установленным признаком «Не учитывать при расчете времени выполнения». Время отправления уведомлений настраивается в колонке «Время». Время может быть указано в процентах от крайнего срока документа «Обращение» или часах.

Для каждого уведомления указывается шаблон, по которому будет формироваться сообщение сотруднику.

Кроме того, в документе «Соглашение об уровне услуг» на вкладке «Оказываемые услуги» в поле «Назначение и уведомление» табличной части «Состав услуги» можно указать соответствующий элемент справочника «Уведомления и назначения».

N	Уведомляемый	Время	Шаблон
1	Лапин Петр Егорович	75,00	Оповещение о нерешенн...
2	Шалдыбин Филипп Се...	95,00	Оповещение о нерешенн...

8. Для уведомления об изменении крайнего срока обращения необходимо указать шаблон сообщения в настройках параметров системы (раздел «Администрирование и настройки», ссылка панели навигации «Администрирование», в открывшейся форме - ссылка «Параметры системы/Уведомления/Обращение»).

Шаблон сообщения необходимо предварительно создать в справочнике «Шаблоны сообщений». Уведомление будет отправлено инициатору обращения, ответственному и всему списку оповещаемых лиц.

9. Для уведомления ответственных за согласование обращения, а также замещающих их лиц о поступлении задачи согласования необходимо указать шаблоны сообщений в настройках параметров системы (раздел «Администрирование и настройки», ссылка панели навигации «Администрирование», в открывшейся форме - ссылка «Параметры системы/Согласование»).

Для уведомления ответственных за согласование изменения, а также замещающих их лиц о поступлении задачи согласования необходимо указать шаблоны сообщений в настройках параметров системы (раздел «Администрирование и настройки», ссылка панели навигации «Администрирование», в открывшейся форме - ссылка «Параметры системы/Параметры изменений»). Шаблоны сообщений необходимо предварительно создать в справочнике «Шаблоны сообщений».

10. Для уведомления о превышении планового срока выполнения наряда необходимо указать шаблон сообщения в настройках параметров системы (раздел «Администрирование и настройки», ссылка панели навигации «Администрирование», в открывшейся форме - ссылка «Параметры системы/Параметры нарядов»).

Шаблон сообщения необходимо предварительно создать в справочнике «Шаблоны сообщений». В зависимости от того, какая отметка установлена в параметрах системы, уведомление может быть отправлено оператору связанного с нарядом обращения, ответственному по наряду или инициатору наряда. Также в параметрах системы можно указать интервал времени для повторной отправки таких уведомлений. Если интервал равен 0, уведомление будет отправлено только один раз.

11. Уведомление может быть сформировано при поступлении обращения от незарегистрированного пользователя.

12. Пользователь системы, обладающий правами доступа к справочнику «Пользователи ИБ», может непосредственно из этого справочника отправить определенному пользователю сведения о его логине и пароле по особому шаблону, содержащему соответствующие теги.

Шаблон сообщения необходимо предварительно создать в справочнике «Шаблоны сообщений».

13. Уведомление может быть сформировано при выполнении определенного условия, указанного в правилах обработки документов.

14. Уведомление может быть сформировано при выполнении определенного условия, указанного в правилах обработки почтовых сообщений.

Массовые оповещения и рассылки

Из документов «Обращение», «Наряд», «Проблема», «Событие», «Изменение», «Релиз», а также из списков этих документов можно производить массовое уведомление пользователей. Для этого необходимо нажать на кнопку «Массовая отправка оповещений», после чего в открывшейся форме указать шаблон отправляемого сообщения и выбрать, какому списку пользователей будет отправлено оповещение.

На вкладке «Содержание» можно сразу же отредактировать текст и заголовок отправляемого уведомления, а также прикрепить к нему файлы.

Оповещаемых лиц можно добавлять на следующих вкладках.

- «Клиенты» - система позволяет осуществлять подбор клиентов по иерархической структуре подчинения, по заключенным с ними SLA, по списку оказываемых услуг, а также по сроку окончания SLA.
- «Пользователи» - система позволяет осуществлять подбор пользователей по клиенту (в том числе с учетом иерархической структуры подчинения клиентов), по КЕ, к которым пользователи имеют доступ, по заключенным SLA, по списку оказываемых услуг, а также по сроку окончания SLA.
- «Физ. лица» - система позволяет осуществлять индивидуальный подбор физических лиц.
- «Сотрудники» - система позволяет осуществлять подбор по рабочей группе и подразделению.
- «Адреса» - на этой вкладке можно добавить непосредственно адреса оповещаемых лиц, если они не сопоставлены ни с одним объектом системы IC:ITILUM.

После нажатия на кнопку «Разослать» на вкладке «Письма» будут сформированы уведомления, которые после выполнения почтовой обработки отправятся оповещаемым лицам. При необходимости их можно оттуда удалить.

Внизу формы находится флаг «Письма сформированы». Он автоматически проставляется после нажатия кнопки «Разослать» и сигнализирует о том, что уведомления по данному массовому оповещению созданы. Он может быть снят при удалении уведомлений с вкладки «Письма».

Также система 1С:ITILUM позволяет производить массовую рассылку, независимую от документов Service Desk (раздел «Администрирование и настройки», ссылка панели навигации «Массовая рассылка»). Форма массовой рассылки практически идентична форме массового оповещения, за исключением того, что в ней не отображается «Исходный документ».

Внимание!

При использовании в массовой рассылке шаблонов сообщений следует помнить, что, т.к. исходного документа нет, ни один из predetermined в системе тегов обработан не будет. Поэтому для массовой рассылки следует применять только шаблоны без тегов.

Назначение ответственных сотрудников

Для автоматической смены ответственного за документ «Обращение» в случае истечения отведенного на данном этапе срока выполнения необходимо настроить эскалацию.

В справочнике «Уведомления и назначения» на вкладке «Назначения» необходимо выбрать сотрудников, которые будут назначены ответственными за решение обращения по достижении временного порога (в процентах или часах). Для настройки вида сообщения, отправляемого пользователю, можно выбрать шаблон сообщения из справочника «Шаблоны сообщений».

Помимо этого, в документе «Соглашение об уровне услуг» на вкладке «Оказываемые услуги» в поле «Назначение и уведомление» табличной части «Состав услуги» следует указать соответствующий элемент справочника «Уведомления и назначения».

☆ Оргтехника (Уведомления и назначения) 🔗 ⋮ □ ×

Записать и закрыть

Наименование: Код:

Группа уведомлений и назначений: ▾ × 🗨

N	Ответственный	Время	Шаблон
1	Лалин Петр Егорович	75,00	Оповещение об эскалац...
2	Шалдыбин Филипп Се...	95,00	Оповещение об эскалац...

Время указывается в процентах

Описание:

Диагностические опросники

Диагностические опросники позволяют по заранее составленному плану провести опрос пользователя с тем, чтобы с максимальной эффективностью классифицировать и проанализировать или даже сразу разрешить его обращение.

Для настройки диагностических опросников необходимо заполнить справочник «Опросники» (раздел «Управление знаниями», ссылка панели навигации «Опросники»).

На вкладке «Структура опросника» представлен иерархический список вопросов и возможных ответов на них. К каждому варианту ответа в свою очередь можно привязать новый вопрос.

☆ Диагностика монитора (Опрос... 🔗 ⋮ □ ×

Записать и закрыть

Наименование: Код:

Описание:

Вопрос	ответ
📁	Вопросы и ответы
🔍	Горит ли индикатор питания?
👍	Да
👎	Нет
🔍	Подключите монитор к электросети. Помогло?
👍	Да
👎	Нет

Вопрос представляет собой элемент справочника «Вопросы» с прикрепленными к нему возможными ответами.

☆ Горит ли индикатор п... [↗](#) [⋮](#) [□](#) [×](#)

Записать и закрыть

Наименование: Код:

Текст вопроса:

N	Ответ
1	Да
2	Нет

Ответ представляет собой элемент справочника «Ответы», к которому можно прикрепить ссылки на необходимые элементы базы знаний, конфигурационные единицы, а также на шаблон, по которому можно будет заполнить обращение при выборе данного ответа в опроснике, прикрепленном к обращению или форме регистрации обращения, или же наряд - при выборе данного ответа в опроснике, прикрепленном к наряду.

☆ Нет (Ответы) [↗](#) [⋮](#) [□](#) [×](#)

Записать и закрыть

Наименование: Код:

Шаблон обращения: Шаблон наряда:

Описание:

Элементы базы знаний: Конфигурационные единицы:

N	Элемент базы знаний	N	Конфигурационная единица
1	Стандарты на обслуживани...	1	Монитор

На вкладке «Услуги» справочника «Опросники» следует указать, к каким услугам относится данный опросник. Связь опросника с услугой одновременно отразится в соответствующем элементе справочника «Состав услуг».

Выбрать опросник для прохождения можно из обработок «Рабочее место оператора», регистрации нового обращения пользователем, регистрации нового обращения оператором, статьи базы знаний, а также форм документов «Обращение» и «Наряд» - с помощью кнопки «Пройти опрос». После нажатия на эту кнопку откроется список опросников с отбором по услуге.

Когда пользователь выбирает двойным щелчком мыши один из опросников, открывается форма прохождения опроса. Для того чтобы начать опрос, нужно нажать на кнопку «Начать опрос», для того чтобы завершить - «Завершить опрос».

Отвечая на вопрос, отображающийся в поле «Вопрос», необходимо отметить флагом одну из строчек в поле «Ответ». Если к ответу прикреплена статья базы знаний или конфигурационная единица, то они отобразятся в соответствующих полях в правой части формы. Для того чтобы

перейти к следующему вопросу, следует нажать на кнопку «Далее» внизу формы. С помощью кнопки «Назад» можно вернуться к предыдущему вопросу.

☆ **Опрос** 🔗 ⋮ □ ×

▶ Начать опрос Еще ▾ ?

Вопрос

Горит ли индикатор питания?

Ответ

Да

Нет

⬅️ Назад ➡️ Далее

По окончании прохождения опроса, если к последнему ответу был прикреплен шаблон обращения или наряда, будет предложено заполнить или перезаполнить по этому шаблону текущее обращение или наряд.

Из обработок «Рабочее место оператора», регистрации нового обращения пользователем, регистрации нового обращения оператором, а также форм документов «Обращение» и «Наряд» можно посмотреть историю пройденных опросов с указанием ответов, данных пользователем, с помощью ссылки «Пройденные опросники».

[Динамические приоритеты](#)

Приоритет документа указывает на очередность его обработки среди других подобных документов. Механизм динамических приоритетов, устанавливаемый через обработку «Параметры системы», позволяет определять приоритеты как в зависимости от влияния обращения или связанного с обращением наряда на бизнес-процессы компании, так и срочности, с которой необходимо его обработать.

Влияние определяется в соответствии с затронутой услугой, составляющей услуги, категорией обратившегося пользователя, конфигурационными единицами, статическим приоритетом. Соответствующие оценки проставляются в справочниках «Каталог услуг», «Состав услуг», «Категории пользователей», «База данных управления конфигурациями», «Приоритеты». В качестве примера ниже представлена форма справочника с уже указанной оценкой влияния.

☆ 1_Высокий (Приоритеты)

Основное [Оповещаемые лица по приоритетам SLA](#)

Записать и закрыть Записать Еще ▾ ?

Код:

Наименование:

Оценка:

Срочность является динамической величиной и изменяется с течением времени: по мере приближения крайнего срока срочность увеличивается, одновременно увеличивая приоритет. Оценки для срочности проставляются в параметрах системы.

Сотрудник, обладающий вспомогательной ролью «Ручная корректировка приоритетов», может корректировать динамический приоритет отдельных обращений и нарядов в соответствии с оперативными потребностями бизнеса - как из списка документов с помощью группы кнопок «Скорректировать оценку», так и непосредственно из формы самого документа. При этом все корректировки и изменения динамических приоритетов отображаются в полной истории документа. Шаг для корректировки динамического приоритета задается в обработке «Параметры системы».

Все обращения

Создать Представление: Все ▾ **Скорректировать оценку** Еще ▾ ?

> Показать быстрые отборы

	Номер	Динамический п...	Инициатор	Клиент	Раба
	0000000627	14	Вихирева Жанна Дм...	Отдел программного...	
	0000000628	14	Вихирева Жанна Дм...	Отдел программного...	
	0000000629	4	Вихирева Жанна Дм...	Отдел программного...	

Итоговый приоритет представляет собой сумму всех оценок влияния, оценки срочности и ручной корректировки. Его можно увидеть, нажав на кнопку «Скорректировать оценку» в форме списка документов или на ссылку с суммой баллов напротив надписи «Динамический приоритет» непосредственно в форме документа.

Отображение позиции в о...

Обращение №0000000628 от 21.06.2023 10:17:16

Суммарный динамический приоритет оценивается в

14
баллов

Расшифровка

Степень влияния: 13 баллов

В т. ч.

Клиент: [3 балла](#)

Пользователь: [5 баллов](#)

Услуга: [2 балла](#)

Состав услуги: [3 балла](#)

Конфигурационные единицы: 0 баллов

Приоритет: 0 баллов

Срочность: [1 балл](#)

Ручная корректировка: 0 баллов

Добавить к ручной корректировке

Можно настроить раскраску списков документов «Обращение» и «Наряд» в зависимости от динамического приоритета.

Сценарии и правила обработки документов

Механизм сценариев и правил обработки позволяет осуществлять гибкую настройку действий системы в зависимости от поведения документов «Обращение» и «Наряд». В этой главе мы рассмотрим справочники «Сценарии обработки» (для документа «Обращение»), «Сценарии обработки нарядов» и «Правила обработки».

Справочник «Сценарии обработки»

Справочник «Сценарии обработки» (ссылка Сценарии обработки панели навигации раздела «Управление обращениями») предназначен для установки сценариев обработки документа «Обращение». Используется в документе «Соглашение об уровне услуг» в табличной части «Состав услуги» на вкладке «Оказываемые услуги».

Каждый сценарий обработки хранит в себе список возможных переходов состояний в разрезе типа документа «Обращение», доступной пользователю роли и состояния, в котором находится документ. При этом для каждого возможного перехода можно задать одно или несколько правил обработки, которые будут исполнены при переходе из указанного в состоянии в выбранное, а также контроль обязательности полей.

На вкладке «Настройки» справочника «Сценарии обработки» расположены следующие реквизиты.

- «Код» - код сценария.
- «Наименование» - наименование сценария.
- «Настройка подписанных лиц в общении» - поле для выбора списка пользователей, по умолчанию подписанных на общение по документу, созданному с указанным сценарием обработки.
- «Типы обращений» - список, содержащий типы обращений, для которых могут быть настроены правила перехода по состояниям, правила обработки и контроль обязательности полей. Задавать индивидуальные настройки можно для каждого отдельного типа обращения.
- «Роль» - роль, для которой настраиваются правила перехода по состояниям, правила обработки и контроль обязательности полей. Можно задавать индивидуальные настройки для каждого отдельного типа обращения.

Состояние	Нач. по умолч.	Требуется:	Кон. по умолч.
Зарегистрировано	<input type="checkbox"/>	Оценки	<input type="checkbox"/>
Создано	<input checked="" type="checkbox"/>	Закрывает...	<input type="checkbox"/>

Состояние перехода	Правило обработки
Зарегистрировано	Закрывается
Закрывается	В работе

Прежде всего, необходимо выбрать тип обращения и роль, для которых будут действовать настройки сценария обработки.

Тип обращения «По умолчанию» и роль «По умолчанию» предназначены для облегчения настройки системы, поэтому рекомендуется сначала заполнить сценарий обработки для них.

Настройка сценария обработки включает в себя четыре шага.

Шаг 1. Настройка состояний обращений, которая происходит в табличной части в левой нижней части формы. Настройка происходит по следующим отметкам.

- «Нач. по умолч.» определяет начальное состояние по умолчанию для обращений при их создании, а также то состояние, в которое принудительно перейдет обращение, если из связанной с ним проблемы поступит команда «Перевести наряды и обращения в начальные состояния».
- «Требует оценку» - если отметка установлена, то после перехода обращения в данное состояние необходимо будет указать оценку выполнения обращения. Настройки оценок определяются в параметрах системы.
- «Требует закрытия нарядов» - если отметка установлена, то в данное состояние нельзя будет перейти, если к обращению привязаны незакрытые наряды.
- «Требует подтверждения» - если отметка установлена, то после перехода обращения в данное состояние инициатор обращения должен будет подтвердить или отклонить обращение. Состояния подтверждения и отклонения задаются под табличной частью со списком состояний.

Внимание!

Данное состояние не должно иметь признак закрытия, в противном случае пользователи не смогут подтвердить обращения.

- «Кон. по умолч.» определяет то состояние, в которое принудительно перейдет обращение, если из связанной с ним проблемы поступит команда «Перевести наряды и обращения в конечные состояния».
- «Время нахождения в состоянии» - время, которое принимается за 100% при настройке действий по времени нахождения обращения в состоянии.

Шаг 2. Настройка переходов обращений по состояниям. При открытии справочника «Сценарии обработки» в правой нижней части формы отображается табличная часть для настройки переходов по состояниям.

Настройка происходит следующим образом: для состояния, на котором стоит фокус в табличной части левой части формы, в табличной части правой части формы указывается список состояний, в которые разрешен переход, а также правила обработки, которые выполняются при осуществлении данного перехода.

Выбор правил обработки осуществляется с помощью формы «Подбор правил обработки». На форме располагаются две табличные части:

- «Список выбранных правил» отображает правила, которые сработают при переходе обращения в указанное состояние;
- «Список доступных правил» отображает правила, которые могут быть выбраны для применения к состоянию обращения. В данном списке отображаются только правила с выставленным флагом «Это правило используется в сценариях обработки». Чтобы перенести правило в список выбранных, необходимо нажать кнопку «Выбрать». Кнопка «Создать» позволяет создать правило прямо из формы подбора.

Код	Пометка удаления	Наименование
00000018		ntcn
00000004		Обращение "На согласовани
00000016		Правило для сценария обраб
00000021		Правило для сценария обраб
00000003		Уточнение - проверка наличи

Шаг 3. Настройка контроля обязательности полей. Для настройки контроля обязательности полей следует нажать на кнопку «Выбор параметра для настройки» и из выпадающего меню выбрать пункт «Контроль обязательности полей».

Настройка происходит следующим образом. Для состояния, на котором стоит фокус в табличной части левой части формы, в табличной части правой части формы указывается список обязательных для заполнения полей обращения. Без заполнения этих полей запись обращения в указанном состоянии будет невозможна. Стоит отметить, что если поле, для которого устанавливается контроль обязательности полей недоступно пользователю для редактирования, то данное поле не может быть обязательно к заполнению. В таком случае контроль обязательности полей не будет обрабатываться.

Шаг 4. Настройка действий по времени нахождения обращения в конкретном состоянии. Для настройки контроля обязательности полей следует нажать на кнопку «Выбор параметра для настройки» и из выпадающего меню выбрать пункт «Действия по времени нахождения в состоянии».

Настройка происходит следующим образом. Для состояния, на котором стоит фокус в табличной части левой части формы, в табличной части правой части формы указывается список действий по времени нахождения обращения в данном состоянии. Время нахождения обращения можно определить с помощью абсолютных показателей или относительных. Если в столбце «Способ» задан параметр «Часы», то в столбце «Время выполнения правил» определяется абсолютное время нахождения обращения в состоянии, по истечении которого будет выполнено правило, указанное в столбце «Правило». Если в столбце «Способ» задан параметр «%», то в столбце «Время выполнения правил» определяется процент от общего времени нахождения обращения в состоянии (см. табличную часть в правой части формы), при достижении которого будет выполнено правило, указанное в столбце «Правило».

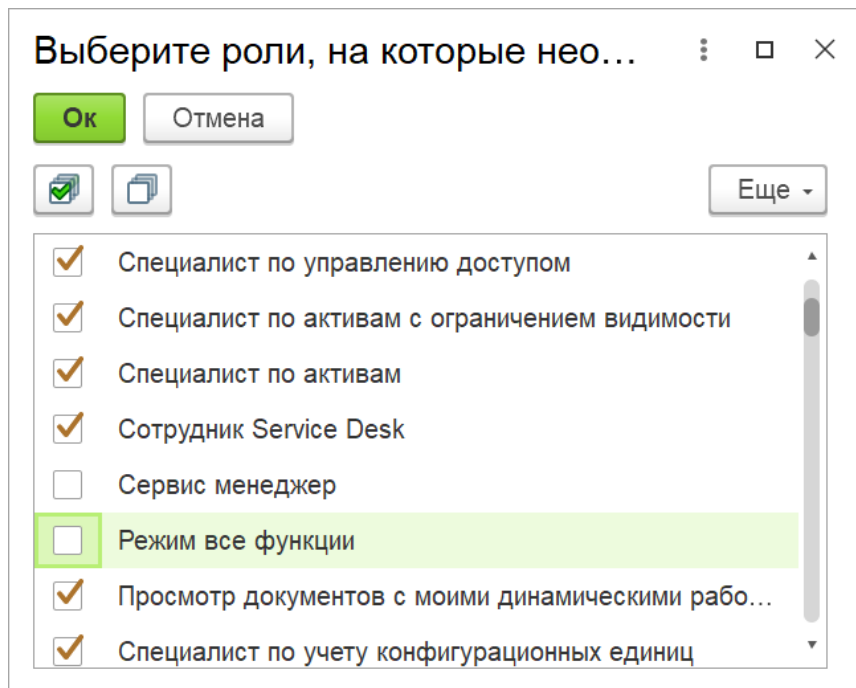
Когда сценарий обработки полностью заполнен для типа «По умолчанию» и роли «По умолчанию», следует воспользоваться следующими кнопками.

Кнопка «Заполнить всем типам значения из настройки «По умолчанию» (кнопка 1) позволяет распространить настройки матрицы переходов, указанные для обращений с типом «По умолчанию», на все остальные типы обращений. Настройки распространяются внутри всех ролей этих типов. Распространяются также все настройки, указанные для правил обработки и контроля обязательности полей.

Кнопка «Заполнить для выбранного типа...» (кнопка 2) позволяет распространить настройки матрицы переходов, указанные для обращений с типом «По умолчанию», на выбранный тип обращения. Настройки распространяются внутри всех ролей этого типа. Распространяются также все настройки, указанные для правил обработки и контроля обязательности полей.

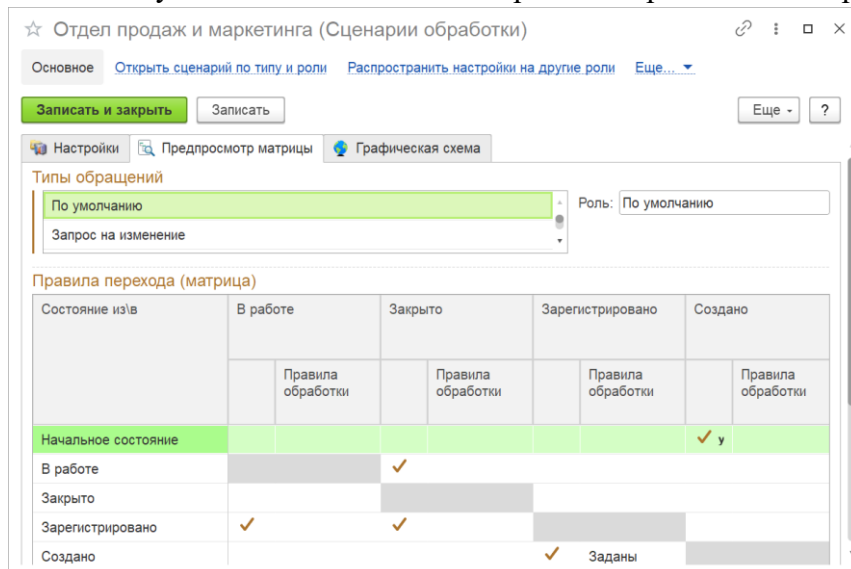
Кнопка «Загрузить во все роли внутри выбранного типа» (кнопка 3) позволяет распространить настройки матрицы переходов, указанные для роли «По умолчанию», на все остальные роли внутри выбранного типа обращения. Распространяются также все настройки, указанные для правил обработки и контроля обязательности полей.

В настройке сценариев обработки обращений при нажатии кнопки открывается форма выбора ролей для распространения настроек. На отмеченные флагами роли будут распространены все выполненные настройки.



Кнопка «Загрузить в выбранную роль внутри выбранного типа...» (кнопка 4) позволяет распространить настройки матрицы переходов, указанные для роли «По умолчанию», на выбранную роль внутри выбранного типа обращения. Распространяются также все настройки, указанные для правил обработки и контроля обязательности полей.

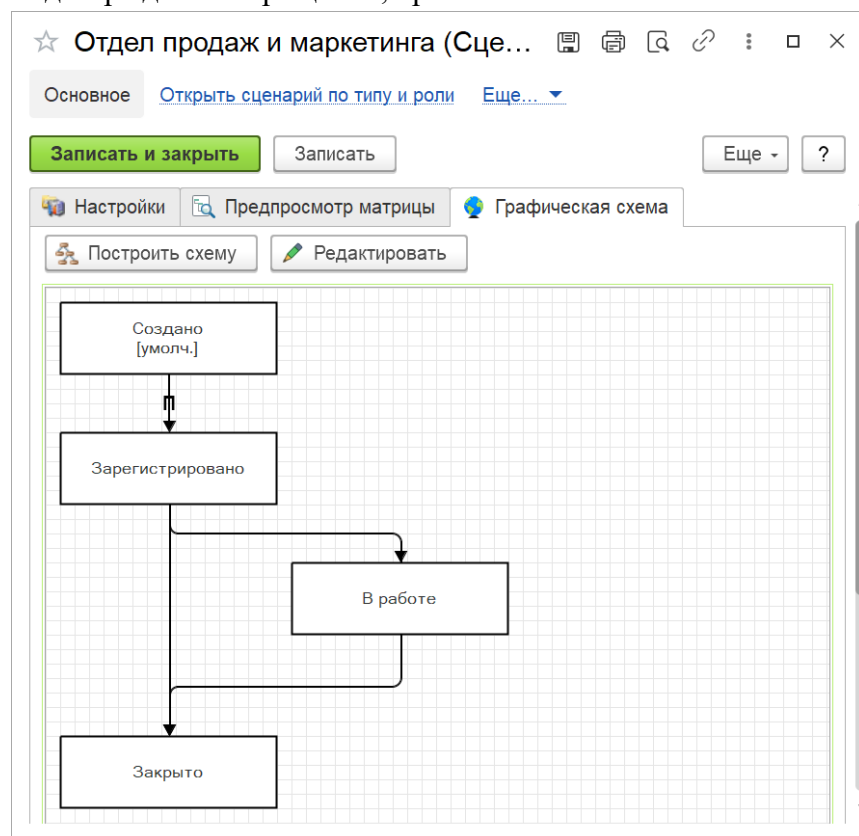
На вкладке «Предпросмотр матрицы» справочника «Сценарии обработки» находится табличная часть, предназначенная для просмотра последовательности переходов обращения по состояниям. Состояния обращения расположены в виде матрицы. Флаг, установленный в ячейке матрицы, означает, что обращение может быть переведено из состояния, указанного в строке, в состояние, указанное в столбце. Если к такому переходу прикреплены правила обработки, то в соответствующей ячейке столбца «Правила обработки» отображается надпись «Заданы».



На вкладке «Графическая схема» справочника «Сценарии обработки» можно построить графическое представление матрицы переходов обращения по состояниям. С помощью кнопки «Редактировать» это представление можно отредактировать для удобства просмотра.

Состояния представлены в виде прямоугольных блоков, переходы между ними - в виде стрелок. Буквой П над стрелкой, изображающей переход, обозначается наличие правил

обработки, привязанных к данному переходу. Зеленой стрелкой отображается переход в состояние подтверждения обращения, красной - в состояние отклонения, черной - все прочие переходы.



На вкладке «Передача замещающему лицу» справочника «Сценарии обработки» находится табличная часть, предназначенная для просмотра последовательности переходов обращения по состояниям при работе «Механизма замещения отсутствующих сотрудников». Состояния обращения расположены в строках таблицы. Флаг, установленный в строке состояния, означает, что обращение может быть переведено из состояния, указанного в поле «Состояние», в состояние, указанное в поле «Состояние перехода» при работе «Механизма замещения отсутствующих сотрудников».

☆ Отдел продаж и маркетинга (Сценарии обработки)

Основное [Открыть сценарий по типу и роли](#) [Распространить настройки на другие роли](#) [Еще...](#)

[Записать и закрыть](#) [Записать](#) [Еще](#) [?](#)

[Настройки](#) [Предпросмотр матрицы](#) [Графическая схема](#)

Код: 000000002 Наименование: Отдел продаж и маркетинга

Настройка подписанных лиц в общении:

Типы обращений

- По умолчанию
- Запрос на изменение
- Запрос на обслуживание
- Инцидент

Роль: По умолчанию

Сценарий Передача замещающему лицу

[Добавить](#) [↑](#) [↓](#) [Еще](#)

Состояние	Состояние перехода
Завершено. Требуется подтверждения	<input checked="" type="checkbox"/> Завершено. Требуется подтверждения
Закрывается	<input checked="" type="checkbox"/> Закрывается
Зарегистрировано	<input checked="" type="checkbox"/> Зарегистрировано
Зарегистрировано	<input checked="" type="checkbox"/> Зарегистрировано
На согласовании	<input type="checkbox"/> На согласовании

При переходе по ссылке «Открыть сценарий по типу и роли» выполняется настройка открытия справочника «Сценарий обработки» по указанным в форме «Открыть сценарий по типу и роли» роли и типу. Поле «Сценарий» заполняется автоматически значением имени открытого сценария обработки. Для того чтобы выбрать тип обращения «По умолчанию», необходимо поле «Тип» оставить незаполненным и нажать кнопку «Открыть», после чего в появившемся окне на вопрос: «Открыть форму для типа по умолчанию?» ответить «Да».

☆ Отдел продаж и маркетинга (Сценарии обработки)

[Основное](#) [Открыть сценарий по типу и роли](#) [Распространить настройки на другие роли](#) [Еще...](#)

Открыть сценарий по типу и роли

[Открыть](#) [Еще](#) [?](#)

Сценарий: Отдел продаж и маркетинга

Роль: Аналитик проблем

Тип:

Не указан тип. Открыть форму для типа по умолчанию?

[Да](#) [Нет](#)

Справочник «Сценарии обработки нарядов»

Справочник «Сценарии обработки нарядов» (ссылка Сценарии обработки нарядов панели навигации раздела Управление работами) предназначен для установки сценариев обработки документа «Наряд». Сценарий обработки нарядов по умолчанию устанавливается в параметрах системы.

Каждый сценарий обработки хранит в себе список возможных переходов состояний в разрезе типа наряда, доступной пользователю роли и состояния, в котором находится наряд. При этом для каждого возможного перехода можно задать одно или несколько правил обработки, которые будут исполнены при переходе из указанного в состоянии в выбранное.

На вкладке «Настройки» справочника «Сценарии обработки нарядов» расположены следующие реквизиты.

- «Код» - код сценария.
- «Наименование» - наименование сценария.
- «Типы нарядов» - список, содержащий типы нарядов, для которых могут быть настроены правила перехода по состояниям, правила обработки и контроль обязательности полей. Задавать индивидуальные настройки можно для каждого отдельного типа обращения.
- «Роль» - роль, для которой настраиваются правила перехода по состояниям и правила обработки. Можно задавать индивидуальные настройки для типа нарядов.

В строке «Начальное состояние» обязательно следует отметить одно состояние по умолчанию, которое будет устанавливаться для нарядов при их создании, а также при поступлении из связанной проблемы команды «Перевести наряды и обращения в начальные состояния». Для этого необходимо дважды щелкнуть на поле справа от флажка в столбце с нужным состоянием (при этом в поле появится надпись «умолч.»).

The screenshot shows the 'Scenario Settings' window for 'Default Scenario'. It includes fields for 'Code' (00000001) and 'Name' (Default Scenario). Under 'Types of orders', 'Default' is selected. The 'Role' is set to 'Default'. The main part of the window is a table for transition rules, with columns for 'From State', 'In Work', 'Completed', and 'Completed. End of Period'. The 'Initial State' row has a checked box in the 'Completed' column, which is highlighted in green. To the right, there is a list of states requiring subordinate closure: 'Completed', 'Completed. End of Period', and 'Completed. Not performed'.

Состояние из\к	В работе		Завершен		Завершен. Конец периода	
	Правила обработки	Правила обработки	Правила обработки	Правила обработки	Правила обработки	Правила обработки
Начальное состояние	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
В работе	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Завершен	<input checked="" type="checkbox"/>	Заданы	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Завершен. Конец периода	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Завершен. Не выполнен	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

В строке «Конечное состояние по умолчанию» следует проставить флаг в столбце, соответствующем тому состоянию, в которое должны переходить наряды при поступлении из связанной проблемы команды «Перевести наряды и обращения в конечные состояния».

Когда сценарий обработки полностью заполнен для типа «По умолчанию» и роли «По умолчанию», следует воспользоваться следующими кнопками.

- Кнопка «Заполнить всем типам значения из настройки «По умолчанию» позволяет распространить настройки матрицы переходов, указанные для нарядов с типом «По умолчанию», на все остальные типы нарядов. Настройки распространяются внутри всех ролей этих типов. Распространяются также все настройки, указанные для правил обработки и контроля обязательности полей.
- Кнопка «Заполнить для выбранного типа...» позволяет распространить настройки матрицы переходов, указанные для нарядов с типом «По умолчанию», на выбранный тип наряда. Настройки распространяются внутри всех ролей этого типа. Распространяются также все настройки, указанные для правил обработки и контроля обязательности полей.
- Кнопка «Загрузить во все роли внутри выбранного типа» позволяет распространить настройки матрицы переходов, указанные для роли «По умолчанию», на все остальные роли внутри выбранного типа наряда. Распространяются также все настройки, указанные для правил обработки и контроля обязательности полей.
- Кнопка «Загрузить в выбранную роль внутри выбранного типа...» позволяет распространить настройки матрицы переходов, указанные для роли «По умолчанию», на выбранную роль внутри выбранного типа наряда. Распространяются также все настройки, указанные для правил обработки и контроля обязательности полей.

На подчиненной вкладке «Правила перехода» находится табличная часть, предназначенная для настройки последовательности переходов наряда по состояниям, а также прикрепления к состояниям правил обработки. Состояния наряда расположены в виде матрицы. Установка флага напротив состояния означает, что наряд может быть переведен из состояния, указанного в строке, в состояние, указанное в столбце. Двойным щелчком в колонке «Правила обработки» вызывается форма «Подбор правил обработки», принципы работы с которой описаны в предыдущем разделе.

На подчиненной вкладке «Контроль обязательности полей» можно настроить обязательность заполнения полей в документе «Наряд» в разрезе типа, роли и состояния наряда. На форме находится два списка. В списке состояний отображаются состояния наряда, для которых можно производить настройку. В список «Обязательные поля» добавляются поля, которые необходимо заполнять обязательно в зависимости от состояния наряда в разрезе роли.

На вкладке «Передача замещающему лицу» справочника «Сценарии обработки нарядов» находится табличная часть, предназначенная для просмотра последовательности переходов нарядов по состояниям при работе «Механизма замещения отсутствующих сотрудников». Состояния наряда расположены в строках таблицы. Флаг, установленный в строке состояния, означает, что наряд может быть переведен из состояния, указанного в поле «Состояние», в состояние, указанное в поле «Состояние перехода» при работе «Механизма замещения отсутствующих сотрудников».

☆ Сценарий обработки нарядов (по умолчанию) (Сценарии о...)

Основное [Возможность передачи наряда другому исполнителю](#)

Записать и закрыть

Код: 000000001 Наименование: Сценарий обработки нарядов (по умолчанию)

Типы нарядов

По умолчанию	<input type="button" value="📄"/>	<input <="" td="" type="button" value="?"/>
Обычный		
Регламентный	<input type="button" value="📄"/>	<input <="" td="" type="button" value="?"/>
Сменный		

Роль: По умолчанию

Правила перехода **Контроль обязательности полей** Передача замещающему лицу



Состояние		Состояние перехода
В работе	<input checked="" type="checkbox"/>	В работе
Завершен	<input type="checkbox"/>	
Завершен. Конец периода	<input type="checkbox"/>	
Завершен. Не выполнен	<input type="checkbox"/>	
Назначен	<input checked="" type="checkbox"/>	Назначен
Подготовлен	<input type="checkbox"/>	
...	<input checked="" type="checkbox"/>	...

Справочник «Правила обработки»

Справочник «Правила обработки» (ссылка «Правила обработки» панели навигации раздела «Администрирование и настройки») предназначен для создания специальных правил, в соответствии с которыми документы «Обращение», «Наряд», «Релиз», «Изменение» или «Событие» могут быть изменены определенным пользователем образом в зависимости от заданных условий. По кнопкам «Выгрузить в файл» и «Загрузить из файла» происходит выгрузка/загрузка в xml-файл настроек правила обработки, на котором спозиционирован курсор.

← → **Форма загрузки из XML** ×

Путь к файлу: C:\Users\lebedenkod\Desktop\Проверка.xml ...

Загрузить из файла Просмотреть элемент  

	Наименование	Событие	Используется	Интерактивное	Реквизит фс
<input checked="" type="checkbox"/>	Уточнение - про...	Сценарий обраб...		<input checked="" type="checkbox"/>	

Загрузить в базу данных Отмена




При исполнении правила текущий объект проверяется на соответствие условиям, заданным в табличной части Группы условий. В случае если текущий объект (документ «Обращение», «Наряд», «Релиз», «Изменение» или «Событие») удовлетворяет указанным условиям, выполняется список действий, определенный на вкладке «Действия».

Правила обработки подразделяются на интерактивные и неинтерактивные.

- Интерактивные правила обработки предназначены для выполнения определенных действий при непосредственном изменении реквизита формы документа.
- Неинтерактивные правила обработки предназначены для выполнения определенных действий до или после создания, копирования, изменения или удаления документа «Обращение», «Наряд», «Релиз», «Изменение» или «Событие».

Помимо этого, правила обработки подразделяются на правила для сценариев обработки и общие правила.

- Правила для сценариев обработки используются при переходе из одного состояния в другое в соответствии со сценарием обработки. Могут быть интерактивными и неинтерактивными.
- Общие правила используются при интерактивном изменении реквизита формы, а также до или после совершения действий над самим документом «Обращение» или «Наряд».

☆ **Регистрация - проверка описания (Правила о...**   






Записать и закрыть Записать Еще - ?

Используется Интерактивное Это правило используется в сценариях обработки

Наименование:

Объект: Событие:

Группы условий Действия

 Добавить  Добавить группу   

	Наименование	Реквизит	Значение
<input type="checkbox"/>	Отбор		
<input checked="" type="checkbox"/>	Реквизит: Описание	Не заполнено	

Комментарий:

На форме справочника «Правила обработки» расположены следующие реквизиты.

- Флаг «Используется» - активация флага запускает использование правила.

- Флаг «Интерактивное» - переключает режимы правила между интерактивным и не интерактивным. В режиме «Интерактивное» доступен «Реквизит формы». В режиме «Неинтерактивное» этот реквизит заменяется реквизитом «Событие».
- Флаг «Это правило используется в сценариях обработки» - активация флага делает возможным использование правила в сценариях обработки. При активации флага реквизиты «Реквизит формы» и «Событие» становятся недоступными.
- «Наименование» - в поле указывается наименование обработки.
- «Объект» - вид документа, для которого создается правило.
- «Реквизит формы» - реквизит, доступный при активации флага «Интерактивное», позволяет выбрать реквизит, при изменении которого будет производиться проверка условий, заданных в табличной части «Группы условий».
- «Событие» - реквизит, доступный при неактивном флаге «Интерактивное», определяет событие, при наступлении которого запускается проверка условий из табличной части «Группы условий».

На вкладке «Группы условий» находится табличная часть, позволяющая указывать условия, при выполнении которых правилом будут выполнены определенные действия.

Возможно указание как единичных условий, так и групп условий. При этом условия в группе могут соединяться как по принципу логического «И», так и по принципу логического «ИЛИ».

Отсутствие условий приравнивается к тому, что все условия выполнены.

Для интерактивных правил есть возможность указания действий при любом изменении любого реквизита. Для этого необходимо оставить поле «Реквизит формы» пустым.

В качестве условий могут выступать:

- значения реквизитов документа, при этом можно указывать реквизиты реквизитов документа, глубина вложенности не ограничена;
- значения дополнительных полей документа;
- значения параметров, определяемые в справочнике «Предопределенные параметры правил обработки» (доступ к справочнику можно получить при создании новой записи в табличной части «Группы условий», если в столбце «Значение» для нее указать «Выбрать предопределенный параметр»);
- значения реквизитов табличных частей документа, при этом для выполнения условия достаточно, чтобы хотя бы один реквизит табличной части удовлетворял поставленному условию (например, при условии [«Таб.часть: Прикрепленные документы, реквизит Дата» не равно «Реквизит: Дата»] условие считается выполненным, если хотя бы одна дата прикрепленного документа не равна дате документа), глубина вложенности не ограничена.

☆ Регистрация - проверка описания (П...)

Записать и закрыть Записать Еще - ?

Используется Интерактивное Это правило используется в сценариях обработки

Наименование: Регистрация - проверка описания

Объект: Обращение Событие: Перед первой записью

Группы условий Действия

Добавить ↑ ↓ Еще -

Вид действия	Параметры
<input checked="" type="checkbox"/> Показать сообщен...	<Параметры

Текст сообщения:

Не заполнен реквизит документа "Описание".

Отказ:

Да

На вкладке «Действия» расположены табличная часть, в которой указывается список действий, выполняемых правилом, а также поле, в котором выводится сообщение пользователю. Сообщение отображается в случае, если оно выводится в результате выполнения действия.

Для выбора доступны следующие действия.

- «Показать сообщение пользователю». Показывает сообщение пользователю, при этом в некоторых случаях, возможно осуществить отказ от дальнейшего выполнения (например, перед записью документа).

Отказ возможен в следующих случаях

Если правило используется для сценария обработки (как интерактивное, так и неинтерактивное).

Если правило неинтерактивное и при этом установленное событие:

- перед первым открытием;
- перед первой записью;
- перед созданием на основании;
- после создания на основании;
- перед копированием
- после копирования;
- перед открытием существующего документа;
- перед записью существующего документа;
- перед удалением.

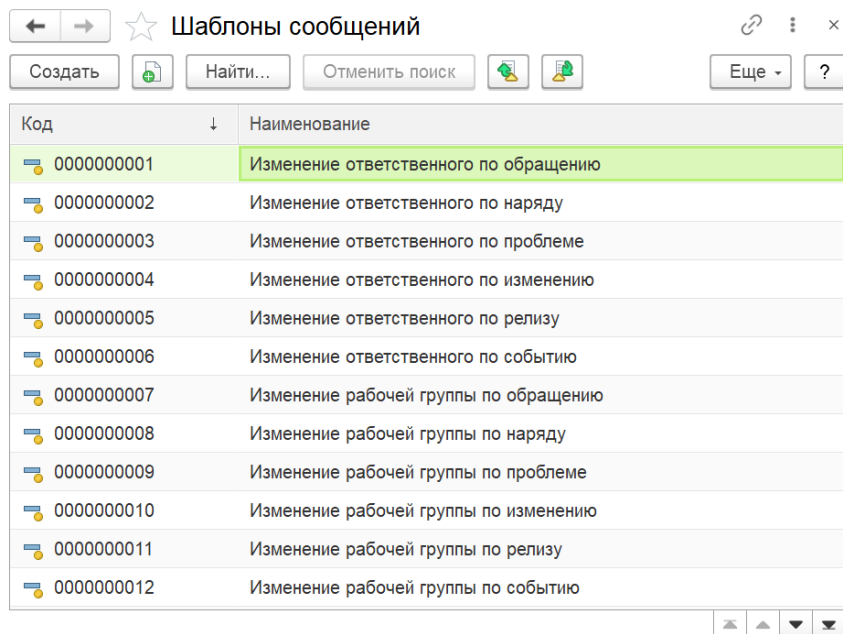
- «Модифицировать реквизит». Изменяет значение реквизита документа на выбранное значение.
- «Выполнить автоматическое действие». Выполняет действие, определенное в указанном элементе справочника «Автоматические действия» (становится доступен в столбце «Параметры»).
- «Установить обязательность заполнения поля» (доступно только для интерактивных правил). Позволяет установить обязательность заполнения поля. При этом, в случае если указанное поле при записи будет незаполненным, документ не будет записан. Также нельзя установить обязательность заполнения для поля, которое является невидимым.
- «Снять обязательность заполнения поля» (доступно только для интерактивных правил). Позволяет снять обязательность заполнения поля. Действие «Снять обязательность заполнения поля» возможно только для тех полей, обязательность заполнения которых установлена действием «Установить обязательность заполнения поля».
- «Сделать определенное поле видимым» (доступно только для интерактивных правил). Позволяет сделать определенное поле видимым.
- «Сделать определенное поле невидимым» (доступно только для интерактивных правил). Позволяет сделать определенное поле невидимым. При этом нельзя сделать обязательное для заполнения поле невидимым.
- «Сформировать уведомление» (доступно только для неинтерактивных правил). Позволяет сформировать уведомления пользователям. При этом возможна отправка уведомлений по ссылкам на реквизиты из документа (например, ответственному, оператору, списку оповещаемых лиц).
- «Добавить отложенное уведомление». Позволяет формировать уведомления по документу «Обращение» по прошествии определенного времени от момента создания документа или до крайнего срока. По документу «Наряд» в зависимости от плановой даты окончания работ, указывая время в часах или процентах.
- «Создать наряд на основании обращения» (доступно только для объекта «Обращение»). Позволяет создать наряд на основании обращения при выполнении заданных условий по указанному шаблону наряда.
- «Создать последовательность работ» (доступно только для объекта «Обращение»). Позволяет создать указанную последовательность работ на основании обращения при выполнении заданных условий.

Шаблоны документов

Перед отправкой любых сообщений в системе необходимо заполнить их шаблоны. Кроме того, шаблоны могут использоваться для ускорения процесса заполнения документов «Обращение» и «Наряд». В этой главе мы рассмотрим справочники: «Шаблоны обращений», «Последовательности работ», «Шаблоны нарядов», «Шаблоны работ».

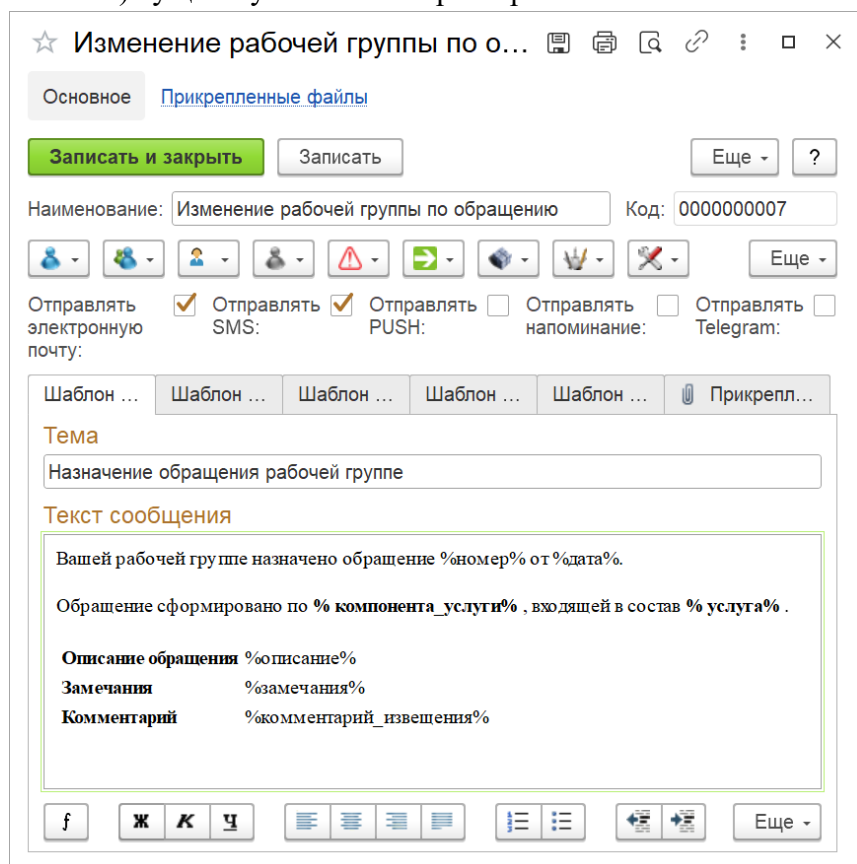
Справочник «Шаблоны сообщений»







Справочник содержит перечень шаблонов, которые используются при отправке сообщения контактными и ответственными лицам по электронной почте или SMS (ссылка «Шаблоны сообщений» панели навигации раздела «Администрирование и настройки»).



Код	Наименование
000000001	Изменение ответственного по обращению
000000002	Изменение ответственного по наряду
000000003	Изменение ответственного по проблеме
000000004	Изменение ответственного по изменению
000000005	Изменение ответственного по релизу
000000006	Изменение ответственного по событию
000000007	Изменение рабочей группы по обращению
000000008	Изменение рабочей группы по наряду
000000009	Изменение рабочей группы по проблеме
000000010	Изменение рабочей группы по изменению
000000011	Изменение рабочей группы по релизу
000000012	Изменение рабочей группы по событию

Редактирование шаблона сообщения производится при помощи панели макросов, причем для каждого вида документов («Обращение», «Событие», «Наряд», «Проблема», «Изменение», «Релиз») существует свой набор макросов.












☆ Изменение рабочей группы по о...      


Основное [Прикрепленные файлы](#)

Записать и закрыть

Наименование: Код:

Отправлять электронную почту: Отправлять SMS: Отправлять PUSH: Отправлять напоминание: Отправлять Telegram:

Шаблон ... Шаблон ... Шаблон ... Шаблон ... Шаблон ...  Прикрепл...

Тема

Текст сообщения












Вашей рабочей группе назначено обращение %номер% от %дата%.

Обращение сформировано по % компонента_услуги% , входящей в состав % услуга% .

Описание обращения %описание%

Замечания %замечания%

Комментарий %комментарий_извещения%

Внимание!

Если у шаблона сообщения не заполнена тема, то уведомления по данному шаблону отправляться не будут.

Параметры текста и абзаца можно менять с помощью панели инструментов в нижней части формы. С помощью кнопки «Команда редактировать HTML» можно редактировать формат текста сообщения непосредственно в html.

Например, ответственный за обращение может получить по электронной почте сообщение следующего вида.

Иванов Иван Иванович назначил Вам обращение.
Обращение сформировано по Замена картриджа, входящей в состав Принтеры.

Описание обращения	Заменить картридж
Замечания	
Комментарий	

Для формирования такого сообщения был использован шаблон «Изменение ответственного по обращению».

★ Изменение ответственного по о... [иконки]

Основное | [Прикрепленные файлы](#)

Записать и закрыть | Записать | Еще ▾ | ?

Наименование: Код:

[иконки] | Еще ▾

Отправлять электронную почту: Отправлять SMS: Отправлять PUSH: Отправлять напоминание: Отправлять Telegram:

Шаблон ... | Шаблон ... | Шаблон ... | Шаблон ... | Шаблон ... | [Прикрепл...](#)

Тема

Текст сообщения

%отправитель_фно% назначил Вам обращение.
Обращение сформировано по % компонента_услуги% , входящей в состав % услуга% .

Описание обращения %описание%
Замечания %замечания%
Комментарий %комментарий_извещения%

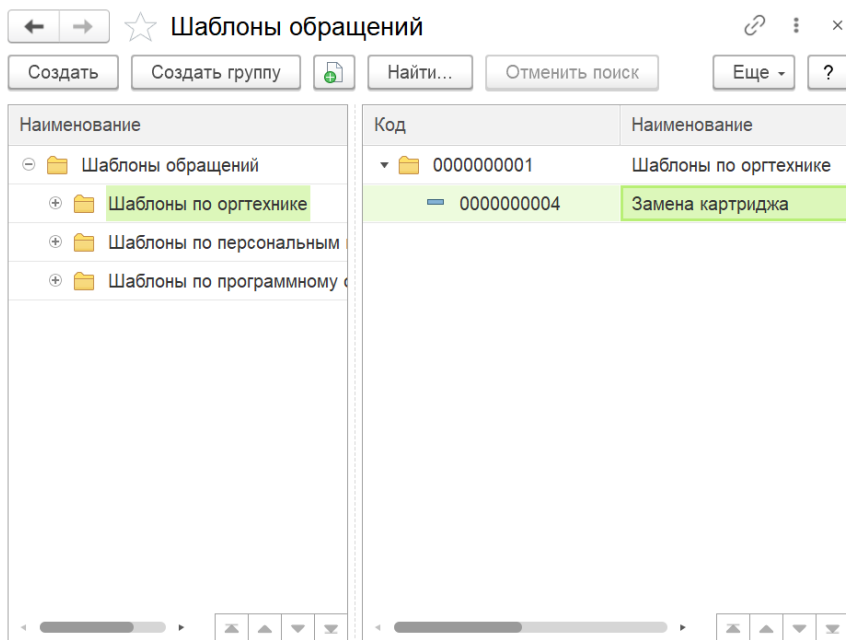
[f] | [Ж] [К] [У] | [иконки] | Еще ▾

Внимание!

Чтобы при получении писем от пользователей по уже открытым обращениям не создавалось новое обращение, а текст письма добавлялся в переписку по открытому обращению, свои письма они должны создавать как ответ на сообщение, полученное из системы IC:ITILUM. При этом в заголовок шаблона этого сообщения обязательно должен быть добавлен тэг %ВозможностьОтветаНаЭлектронноеСообщение%

Справочник «Шаблоны обращений»

Справочник «Шаблоны обращений» предназначен для хранения списка шаблонов, по которым формируются обращения. К каждому шаблону можно прикрепить список нарядов, которые будут формироваться вместе с обращением (ссылка «Шаблоны обращений» панели навигации раздела «Управление обращениями»).



Справочник «Шаблоны обращений» представляет собой иерархический список имеющихся в системе шаблонов обращений.

Например, шаблон «Замена картриджа» будет использоваться для заполнения документа «Обращение».

На вкладке «Общие параметры» заполняются данные о сотруднике или подразделении организации, которые будут назначены ответственными за обращение, выбирается тип обращения, канал связи по обращению, услуга, состав услуги, состояние, конфигурационные единицы, устанавливается приоритет, вносится описание обращения.

Флаг «Доступен потребителю услуг» необходим для регистрации обращений при помощи «Рабочего места регистрации обращений по шаблонам» пользователем с ролью «Потребитель услуг».

На вкладке «Наряды на обслуживание» существует возможность заполнить последовательность нарядов. По данной последовательности будут сформированы документы «Наряд» при создании документа «Обращение» по шаблону.

Подробнее о заполнении последовательности нарядов рассказано в следующем подразделе.

На вкладке «Дополнительные поля» можно выбрать дополнительное поле, которое будет заполняться в документе. Каждый пользователь может установить свой порядок дополнительных полей, который будет сохранен при записи исключительно для данного пользователя.

Справочник «Последовательности работ»

Справочник «Последовательности работ» предназначен для хранения списка цепочек взаимосвязанных работ (шаблонов нарядов), по которым могут формироваться наряды (ссылка «Последовательности работ» панели навигации раздела «Управление работами»).

На форме элемента справочника расположены следующие реквизиты:

- «Код»;
- «Наименование»;
- «Группа»;
- «Состояние ожидания»;
- «Состояние назначения»;
- «Состояние завершения».

☆ Организация рабочего места (Последовательность работ)

Наименование: Организация рабочего места Код: 000000002

Группа:

Последовательное создание нарядов

Состояние ожидания: Подготовлен

Состояние назначения: Назначен

Состояние завершения: Завершен

Добавить | Подбор | Еще -

Наряд	Ведущие наряды
Необходимо установ...	
Необходимо заведе...	
Необходимо настрои...	Необходимо установить обо...

Настройки по умолчанию | Графическое представление

Не открывать форму шаблона при создании:

Наименование:

Клиент:

Услуга: Поддержка

Состав услуги: Подготовка

Состояние наряда:

Создать шаблон наряда

Флаг «Последовательное создание нарядов» позволяет формировать все наряды последовательно, по мере завершения ведущих нарядов, входящих в последовательность. Если данный флаг не установлен, все наряды сформируются одновременно, при запуске данной последовательности работ.

«Состояние ожидания» - состояние, которое будет установлено в наряде, пока не будут выполнены все ведущие наряды в последовательности. В качестве значения по умолчанию используется значение одноименной константы (раздел «Администрирование и настройки», ссылка панели навигации «Администрирование», в открывшейся форме - ссылка «Параметры системы/Последовательности работ»).

«Состояние назначения» - состояние, в которое будет переведен наряд при выполнении последнего из ведущих нарядов последовательности. В качестве значения по умолчанию используется значение одноименной константы (раздел «Администрирование и настройки», ссылка панели навигации «Администрирование», в открывшейся форме - ссылка «Параметры системы/Последовательности работ»).

«Состояние завершения» - состояние, переход в которое означает выполнение работ по текущему наряду и инициализирует проверку возможности начать работу следующих нарядов последовательности. В качестве значения по умолчанию используется значение одноименной константы (раздел «Администрирование и настройки», ссылка панели навигации «Администрирование», в открывшейся форме - ссылка «Параметры системы/Последовательности работ»).

Вкладка «Настройки по умолчанию» содержит настройки фильтра отбора шаблонов нарядов (клиент, услуга, состав услуги), которые будут применены при формировании списка нарядов, входящих в последовательность работ.

По нажатию кнопки «Создать шаблон наряда» можно непосредственно создать новый шаблон наряда с тем, чтобы в дальнейшем включить его в последовательность.

В табличной части содержатся реквизиты:

- «Наряд»;
- «Ведущие наряды»;
- «Выполнить все наряды».

«Наряд» - в столбце указываются шаблоны нарядов, которые будут использоваться при создании нарядов по последовательности.

«Ведущие наряды» - список нарядов, от которых зависит текущий наряд. Для выбора доступны наряды, уже выбранные в последовательности. Если для наряда установлен один ведущий наряд, то переход подчиненного наряда в состояние назначения невозможен до выполнения ведущего наряда.

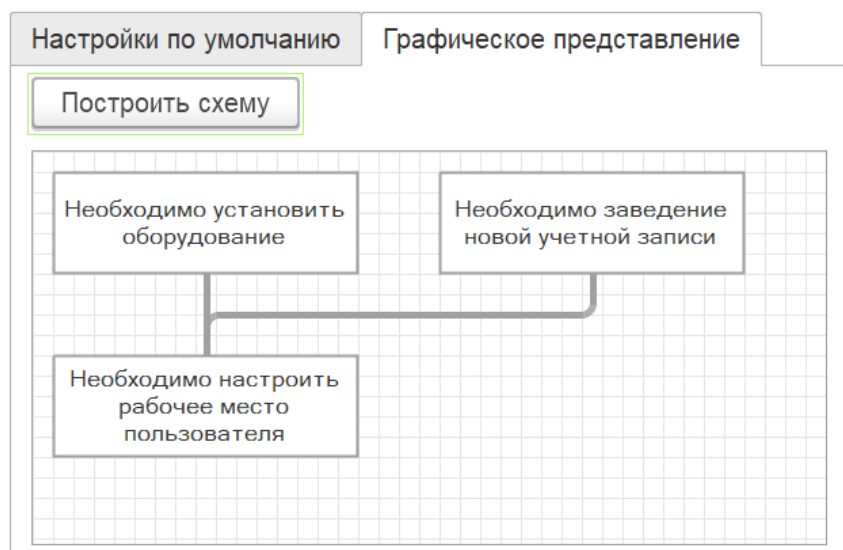
Внимание!

Обязательным условием формирования последовательности работ является наличие хотя бы одного ведущего наряда, у которого не заполнено поле «Ведущие наряды». Это будет первый наряд последовательности.

«Выполнить все наряды» - признак необходимости выполнения всех ведущих нарядов перед переходом текущего наряда в состояние назначения. Если флаг установлен, то ведомый наряд сформируется только после выполнения всех ведущих нарядов. Если флаг не установлен, то наряд сформируется после выполнения хотя бы одного из ведущих.

На вкладке «Графическое представление» можно увидеть графическое представление построенной последовательности работ. Связи между работами указываются двумя типами линий:

- тонкие линии указывают, что для ведомого наряда не требуется выполнение всех ведущих нарядов (для него не стоит флаг «Выполнить все наряды»);
- толстые линии указывают, что для ведомого наряда требуется выполнение всех ведущих нарядов (для него стоит флаг «Выполнить все наряды»).



При формировании нарядов по последовательности система автоматически создает цепочку нарядов на основе шаблонов, входящих в состав последовательности.

Если все наряды созданы одновременно, то тем нарядам, к выполнению которых необходимо приступить незамедлительно, устанавливается состояние, указанное как «Состояние назначения». Тем нарядам, к выполнению которых необходимо приступить после выполнения ведущих нарядов, устанавливается состояние, указанное как «Состояние ожидания». После установки у ведущих нарядов состояния, указанного как «Состояние завершения», все непосредственно подчиненные наряды перейдут из состояния ожидания в состояние назначения.

Справочник «Шаблоны нарядов»

Справочник «Шаблоны нарядов» предназначен для хранения перечня шаблонных нарядов (ссылка «Шаблоны нарядов» панели навигации раздела «Управление работами»).

☆ Мониторинг СКС (Шаблоны нарядов) [Иконки: печать, поиск, ссылка, меню, полноэкранный, закрыть]

Основное [Свойства документов](#)

Записать и закрыть [Записать] [Еще ▾] [?]

Общие параметры **Дополнительные поля**

Группа: [Выбор]

Наименование: Код:

Клиент: [Выбор]

Оповещаемые лица: [Выбор] ... x

Услуга: [Иконки: поиск, добавить]

Состав услуги:

Договор: [Выбор]

Инициатор:

Ответственный

Рабочая группа:

Ответственный: [Выбор] [Иконки: поиск, добавить]

Роль в группе: Роль

Параметры наряда

Приоритет:

Категория: [Выбор]

Тип наряда: [Выбор] Трудозатраты:

Шаблон наряда используется для автоматического формирования одиночных нарядов, нарядов по последовательности нарядов или регламентных нарядов.

На форме элемента справочника расположено несколько групп реквизитов.

Прежде всего, можно заполнить общие сведения о наряде: наименование, в какую группу входит, по какой услуге и для какого клиента оказывается, к какому договору относится, кто является инициатором, ответственным за наряд и оповещаемыми лицами по наряду.

Кроме того, можно заполнить такие параметры наряда, как приоритет, трудозатраты, первоначальное состояние, связанные КЕ, общее описание и решение.

Примечание

При создании последовательности работ из обращения «Приоритет» в наряд последовательности работ проставляется из обращения (даже если он задан в «Шаблоне наряда»).

Справочник «Шаблоны работ»

Справочник «Шаблоны работ» предназначен для хранения списка шаблонов работ, по которым формируется список работ в документе «Релиз» (ссылка «Шаблоны работ» панели навигации раздела «Управление релизами»).

Справочник «Шаблоны работ» представляет собой иерархический список имеющихся в системе шаблонов работ по релизу. В табличной части перечисляются списки задач с указанием трудозатрат, необходимых для их выполнения.

☆ Работы по релизу (Шаблоны работ) 🔗 ⋮ □ ×

Записать и закрыть **Записать** **Еще ▾** **?**

Наименование: Код:

Группа: ▾ × 📄

Вид документа: ×

Список задач

Добавить ⬆ ⬇ **Еще ▾**

N	Трудозатраты	Описание
1	1:00	Планирование и сборка релиза
2	2:00	Тестирование релиза
3	1:00	Развертывание релиза в продуктивной среде

Процедуры согласования

В системе 1С:ITILUM реализован механизм согласования документов «Обращение» и «Изменение».

Необходимость использования данного механизма указывает администратор в параметрах системы (раздел «Администрирование и настройки», ссылка панели навигации «Администрирование», в открывшейся форме - ссылка «Параметры системы/Общее»).

Необходимость проведения согласования устанавливается в «Соглашении об уровне услуг» в разрезе «Составов услуг» (для обращений) и «Типе изменений» (для изменений), а также в состояниях документов. Выбор состояний обращений с признаком необходимости согласования возможен только при выборе состава услуг с аналогичным признаком.

Механизм согласования позволяет задавать и хранить список согласующих лиц, а для обращений - «ролевой» список согласующих лиц, при этом в общем случае имеется зависимость списка от «Клиента», для обращений - от «Состава услуг», а для изменений - от «Типа изменений».

☆ Роли согласующих лиц 🔗 ⋮ ×

Создать 📄 × **🔍** **Еще ▾** **?**

Наименование	Код	Физическое лицо
📄 Владелец КЕ	000000006	
📄 Владелец КЕ из документа	000000005	
📄 Руководитель инициатора	000000003	
📄 Руководитель инициатора (по иерархии)	000000004	
📄 Руководитель клиента	000000002	
📄 Руководитель рабочей группы	000000007	
📄 Руководитель рабочей группы из документа	000000008	
📄 Физическое лицо	000000001	

⬅ ➡ ⬆ ⬇ ⬅ ➡ ⬆ ⬇

В списке согласующих лиц для обращений есть возможность задать роль согласующего лица и закрепить ответственных за ролями. При запуске согласования система для каждой роли, указанной в «Комитете согласования», определит закрепленного за ней ответственного и сформирует ему задачу согласования.

Также в списке согласующих лиц и для обращений, и для изменений задается последовательность согласования как параллельного или последовательного, так и смешанного вариантов. Присутствует возможность задания списка замещающих лиц.

Справочник «Роли согласующих лиц» предназначен для хранения перечня возможных ролей согласующих лиц обращения (кнопка «Добавить согласующее лицо» ссылка «Комитеты по согласованию обращений» панели навигации раздела «Управление обращениями»).

«Владелец КЕ» - физическое лицо, являющееся владельцем КЕ, указанной в поле «Параметр роли» табличной части «Согласующие лица» в форме настройки бизнес-процесса Согласования. Устанавливается в поле «Владелец (для согласования обращений)» формы «Карточка КЕ» (ссылка «База данных управления конфигурациями» панели навигации раздела «Управления конфигурациями»).

«Владелец КЕ обращения» - физическое лицо, согласующее обращения по КЕ, указанным в обращении. Устанавливается в поле «Владелец (для согласования обращений)» формы «Карточка КЕ» (ссылка «База данных управления конфигурациями» панели навигации раздела «Управления конфигурациями»).

Руководитель инициатора - физическое лицо, устанавливаемое в форме «Клиент» в поле «Руководитель» группы «Согласование обращений» (ссылка «Клиенты» панели навигации раздела «Управление каталогом и уровнем услуг»). Клиент определяется из соответствующего поля в обращении.

«Руководитель инициатора (по иерархии)» - физическое лицо, устанавливаемое в форме «Клиент» в поле «Руководитель» группы «Согласование обращений» (ссылка «Клиенты» панели навигации раздела «Управление каталогом и уровнем услуг»). Согласующее лицо определяется по заданному значению в поле «Уровень иерархии» в форме «Клиент» группы «Согласование обращений» (ссылка «Клиенты» панели навигации раздела «Управление каталогом и уровнем услуг»).

«Руководитель клиента» - физическое лицо, устанавливаемое в форме «Клиент» в поле «Руководитель» группы «Согласование обращений» (ссылка «Клиенты» панели навигации раздела «Управление каталогом и уровнем услуг»). Клиент определяется по указанному в комитете согласования «Клиенту».

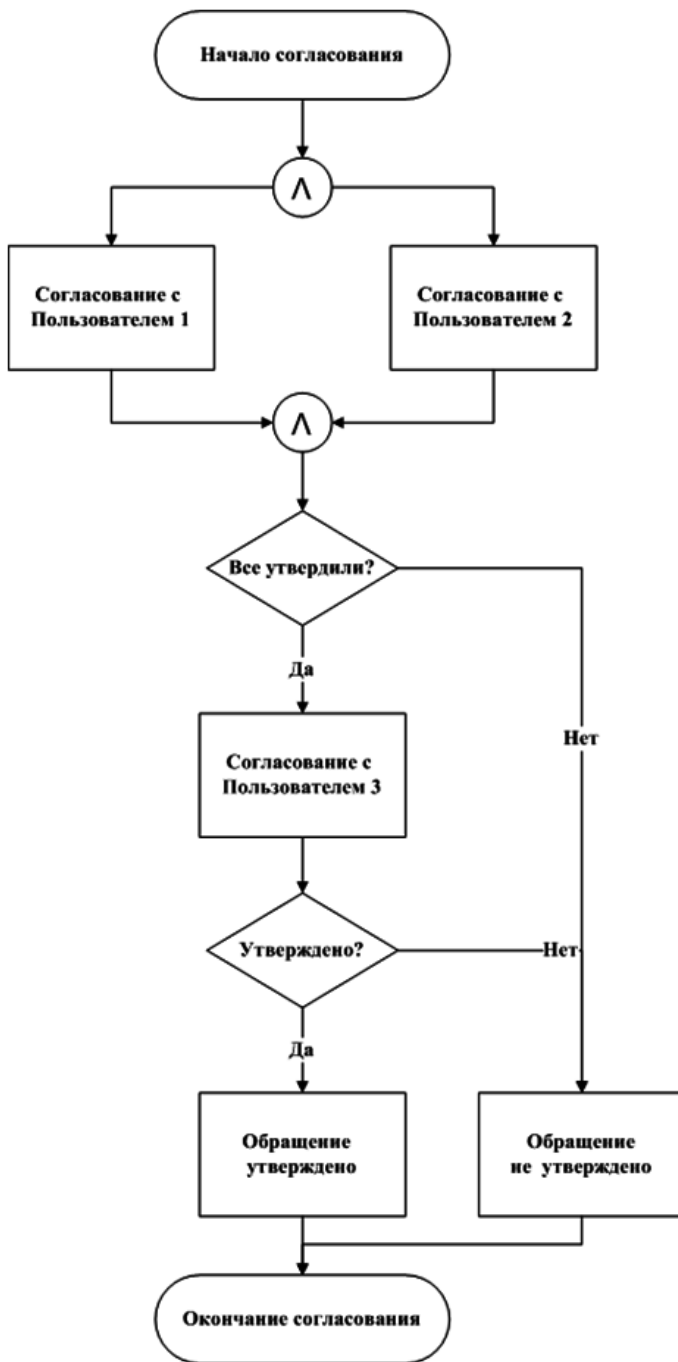
«Физическое лицо» - фиксированное согласующее лицо, конкретный сотрудник или потребитель услуг.

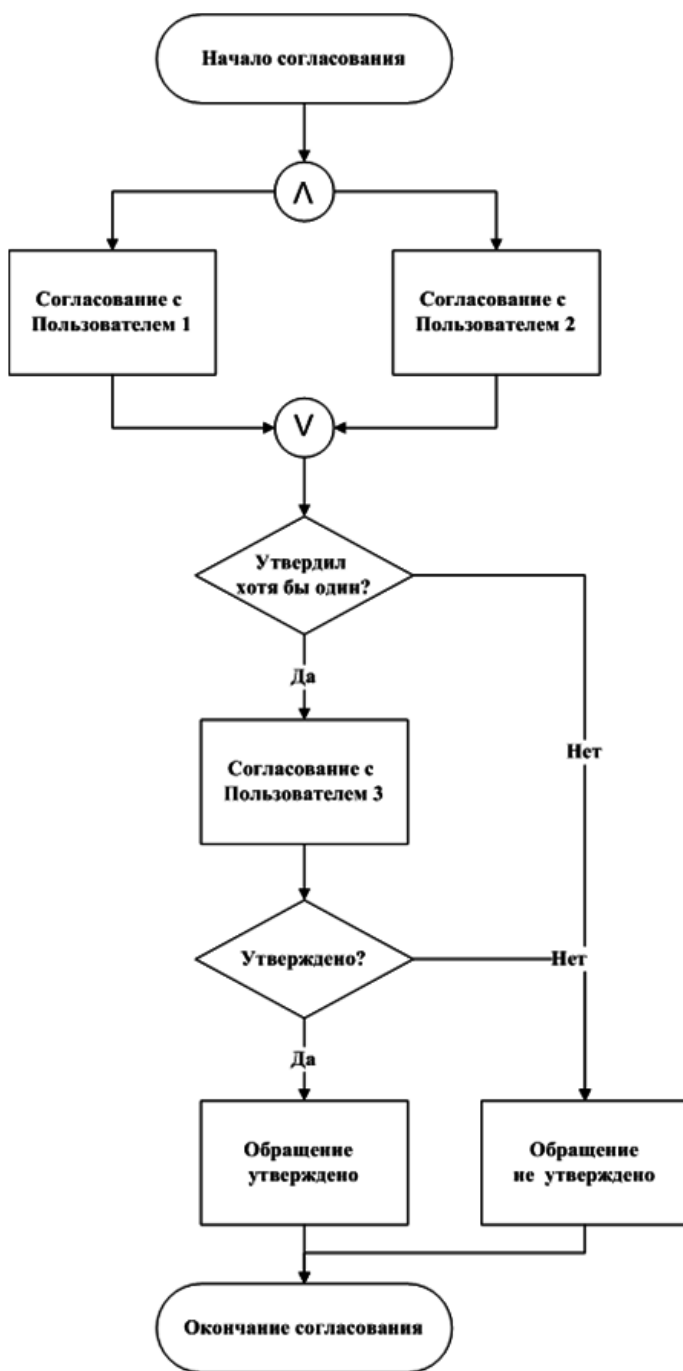
Совет согласования делится на уровни, на каждом из которых задается произвольный набор согласующих. Переход на следующий уровень согласования возможен как при положительном результате согласования всеми согласующими, так и любым из согласующих лиц.

При назначении согласования согласующему лицу, а также его замещающему отправляются соответствующие уведомления.

Каждый уровень согласования может быть ограничен во времени заданием продолжительности в часах, о чем также будет сообщено в уведомлении. Если согласующее лицо в намеченные сроки не согласует задачу, то произойдет автоматическое согласование по заранее определенному статусу.

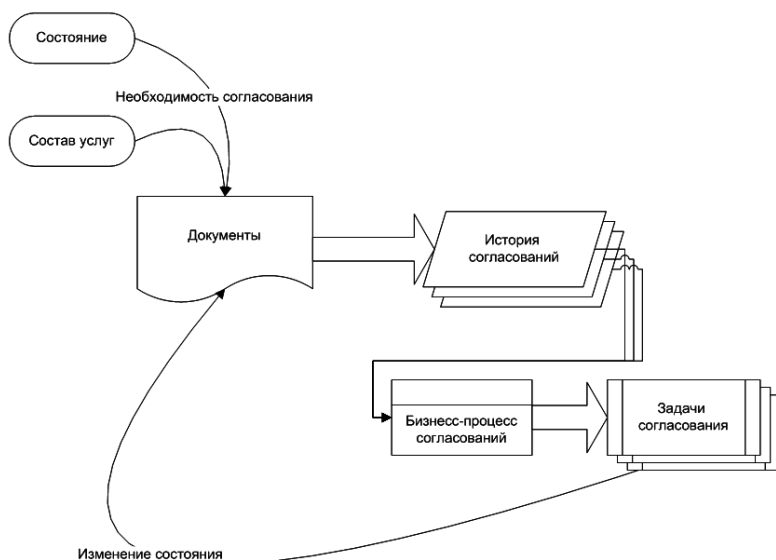
Существует возможность выполнить согласования по почте. При старте бизнес-процесса согласования согласующим и замещающим лицам будут отправлены уведомления, при настроенных параметрах «Шаблон уведомления о задаче согласования» и «Шаблон уведомления о задаче согласования для замещающего сотрудника» (раздел «Администрирование и настройки», ссылка панели навигации «Администрирование», в открывшейся форме - ссылка «Параметры системы/Согласование»). Механизм согласования по почте встроен в типовое правило почтовой обработки. Есть возможность настроить данный механизм для нетиповых правил.





Согласующее лицо в процессе согласования может согласовать, согласовать с замечаниями, либо отклонить задачу. Реализована возможность задать соответствие результата согласования состояниям документов.

На рисунке ниже показана общая схема механизма согласования.



Механизм замещения отсутствующих сотрудников

В системе 1С:ITILIUМ реализован механизм замещения отсутствующих ответственных сотрудников по документам «Обращение», «Наряд» и механизм замещения отсутствующих согласующих сотрудников по подзадам «Согласования».

В системе 1С:ITILIUМ реализован механизм замещения отсутствующих ответственных сотрудников по документам «Обращение», «Наряд» и механизм замещения отсутствующих согласующих сотрудников по подзадам «Согласования».

Необходимость использования механизма для замещения отсутствующих по задачам согласования указывает администратор в параметрах системы (раздел «Администрирование и настройки», ссылка панели навигации «Администрирование», в открывшейся форме - ссылка «Параметры системы/Согласование» - флаг «Создавать задачи в случае отсутствия согласующих лиц».

☆ Отдел продаж и маркетинга (Сценарии обработки)

Основное | Открыть сценарий по типу и роли | Распространить настройки на другие роли | Еще...

Записать и закрыть | Записать | Еще - ?

Настройки | Предпросмотр матрицы | Графическая схема

Код: 000000002 | Наименование: Отдел продаж и маркетинга

Настройка подписанных лиц в общении: [dropdown]

Типы обращений

По умолчанию	[icon]	[?]
Запрос на изменение	[icon]	[?]
Запрос на обслуживание	[icon]	[?]
Инцидент	[icon]	[?]

Роль: По умолчанию [dropdown]

Сценарий | Передача замещающему лицу

Добавить | [up] [down] | Еще -

Состояние	Состояние перехода
Завершено. Требуется подтверждения	<input checked="" type="checkbox"/> Завершено. Требуется подтверждения
Закрывать	<input checked="" type="checkbox"/> Закрывать
Зарегистрировано	<input checked="" type="checkbox"/> Зарегистрировано
Зарегистрировано	<input checked="" type="checkbox"/> Зарегистрировано
На согласовании	<input type="checkbox"/> На согласовании

При смене ответственного лица для заданной в «Комитете» роли будет задан вопрос, создать ли задачу согласования на замещающее лицо. В случае положительного ответа для уже имеющихся задач согласования будет создана задача на замещающего сотрудника. Согласование будет

выполнено при подтверждении одного из документов прежним ответственным сотрудником или новым.

Необходимость создания задачи согласования на замещающего для отсутствующего по согласованию устанавливается в документе «Отсутствия сотрудников».

При использовании механизма замещения согласующих лиц по задачам согласования системой при выполнении регламентного задания «Замещение отсутствующих сотрудников по обращениям, нарядам и согласованиям» будет создана новая задача согласования на замещающее лицо и отправлено уведомление по шаблону уведомления о задаче согласования для замещающего сотрудника указанному администратором в параметрах системы.

Включение функции автоматического переназначения отсутствующих ответственных по документам «Обращение» и «Наряд» на замещающее лицо задается в «Сценариях обработки» обращений и нарядов.

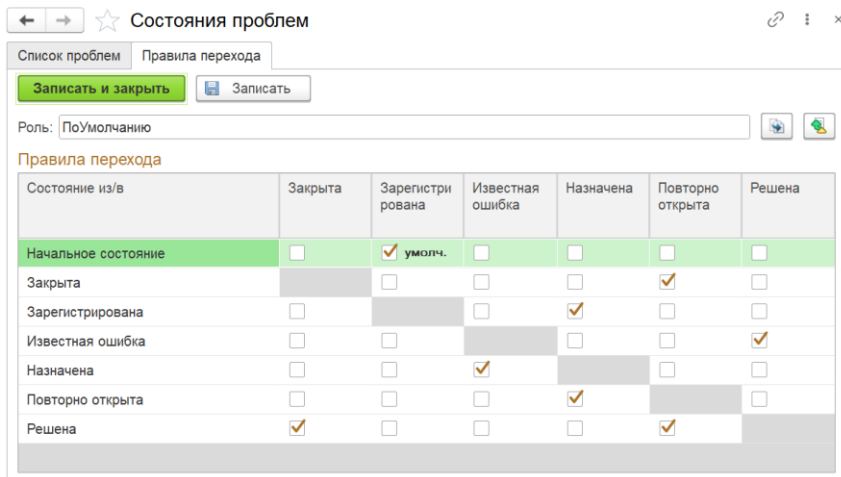
Необходимость использования механизма для замещения отсутствующих сотрудников по документам «Обращение» и «Наряд» устанавливается в документе «Отсутствия сотрудников». Механизм согласования позволяет задавать и хранить список согласующих лиц по их ролям в системе.

Настройка матрицы переходов состояний документов

Матрицы переходов могут быть настроены для документов «Обращение», «Наряд», «Проблема», «Релиз», «Изменение», «Событие» с помощью соответствующих справочников состояний и сценариев обработок документов.

Настройки матрицы переходов для обращений и нарядов была рассмотрена в разделе «Сценарии и правила обработки документов», здесь же на примере проблем будут рассмотрены принципы настроек матрицы переходов для всех остальных документов.

На рисунке ниже показана форма справочника «Состояния проблем», с помощью которого настраивается матрица переходов для документов «Проблема».



Прежде всего необходимо выбрать роль, для которой настраивается матрица переходов. Роль «По умолчанию» предназначена для облегчения заполнения матрицы переходов. Когда матрица переходов заполнена для роли «По умолчанию», можно воспользоваться следующими кнопками.

- Кнопка «Загрузить во все роли» (кнопка 1) позволяет распространить настройки матрицы переходов, указанные для роли «По умолчанию», на все остальные роли.
- Кнопка «Загрузить в выбранную роль» (кнопка 2) позволяет распространить настройки матрицы переходов, указанные для роли «По умолчанию», на выбранную роль.

Матрица переходов заполняется по следующему принципу: установка флага напротив состояния означает, что документ может быть переведен из состояния, указанного в строке, в состояние, указанное в столбце.

Внимание!

Одно из начальных состояний должно быть назначено состоянием по умолчанию, которое будет автоматически присваиваться документам при их создании. Для этого необходимо два раза щелкнуть на поле справа от флага, отмечающего возможность перехода документа в указанное состояние. Строчка с состоянием по умолчанию станет ярко-зеленой.

Например, на рисунке выше приведена матрица переходов для следующей логики переходов состояний: «Зарегистрирована» - «Назначена» - «Известная ошибка» - «Решена» - «Повторно открыта» - «Решена».

Хранение файлов в информационных объектах системы

В системе реализована возможность прикрепления файлов ко многим документам процессов - «Обращение», «Изменение», «Релиз», «Событие», «Проблема», «Наряд» и т.д., а также к справочникам - «Соглашение об уровне услуг», «Каталог услуг», «База данных управления конфигурациями» и др. Это позволяет не ограничивать объем информации по каждому из объектов системы только лишь реквизитами их форм, благодаря чему информационная наполненность системы становится неограниченно гибкой.

Предусмотрены следующие способы хранения файлов.

- Хранение файла в информационной базе - в соответствии с этим способом данные файла сохраняются в информационной базе системы.
- Хранение файла в файловом хранилище - в соответствии с этим способом файл копируется в файловое хранилище системы под определенным номером. Общие настройки хранилища файлов задаются администратором в параметрах системы.
- Хранение пути к файлу - в соответствии с этим способом в системе сохраняется путь к выбранному файлу.

Работа с метриками и показателями процессов

Эффективность процессов ITIL оценивается на основе системы метрик и показателей, реализованной в системе 1С:ITILUM.

Показатели (KPI - key performance indicator) представляют собой интегральные наборы метрик. Метрики и показатели являются ключевыми инструментами измерения качества процессов ITSM, предоставляемых сервисов и работы компонентов

История обработки документа

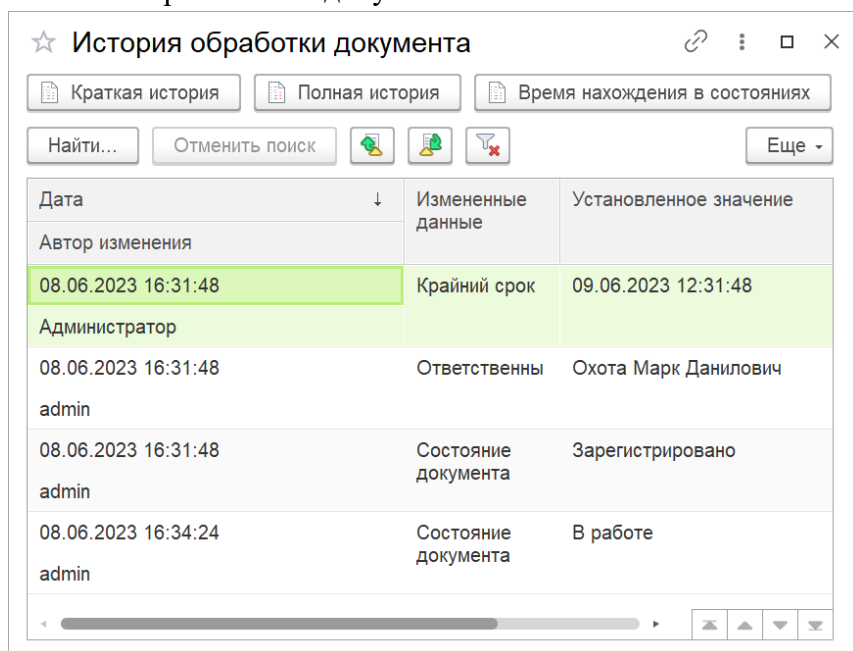
Для документов «Обращение», «Наряд», «Проблема», «Релиз», «Изменение» в системе 1С:ITILUM ведется история обработки, которая позволяет отслеживать изменения реквизитов этих документов. Историю обработки можно проследить на вкладке «История» любого из этих документов. Запись истории обращений и истории нарядов будет вестись только в том случае, если в действующем варианте производительности на вкладке «Обращения» и «Наряды» установлены флаги «Записывать историю обращений», «Записывать историю нарядов».

Действующий вариант производительности можно посмотреть, перейдя в параметрах системы на вкладку «Настройки производительности» в поле «Вариант производительности».

По каждому из отслеживаемых реквизитов отображается дата его изменения, ответственный за изменение реквизита, а также само измененное значение.

С помощью кнопки «Изменения реквизитов» можно открыть отчет «Краткая история изменений документов», где информация об изменениях выводится удобной единой таблицей.

С помощью кнопки «История документа» можно вывести отчет с полной информацией об изменении реквизитов документа.

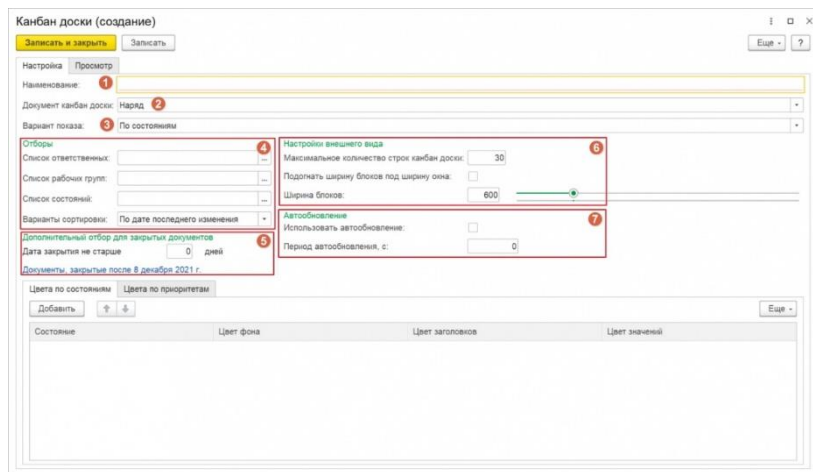


Дата	Измененные данные	Установленное значение
08.06.2023 16:31:48	Крайний срок	09.06.2023 12:31:48
08.06.2023 16:31:48	Ответственны	Охота Марк Данилович
08.06.2023 16:31:48	Состояние документа	Зарегистрировано
08.06.2023 16:34:24	Состояние документа	В работе

Канбан-доски для обращений и нарядов

В системе 1С:ITILUM реализован механизм канбан-досок, который помогает наглядно представить обращения или наряды в разрезе рабочих групп, состояний или сотрудников.

Рассмотрим какие настройки доступны для канбан доски.



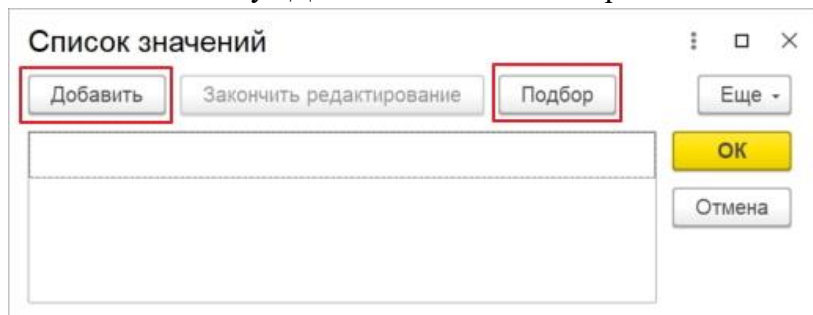
В поле «Наименование» следует указать наименование канбан доски.

В выпадающем списке «Документ канбан доски» выбирается, в разрезе какого документа будет строиться доска (Обращение или Наряд).

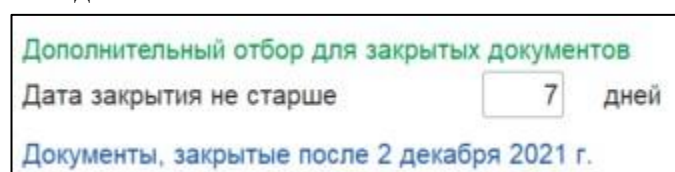
В поле «Вариант показа» определяется, по каким столбцам будут распределены ранее выбранные документы (Обращения или Наряды). Для выбора доступны следующие варианты:

- По состояниям
- По рабочим группам
- По сотрудникам

В группе параметров «Отборы» настраивается дальнейшее отображение данных в канбан доске согласно заданным параметрам. Можно указать список ответственных или рабочих групп, а также задать список состояний и настроить вариант сортировки по дате регистрации или по дате последнего изменения. При нажатии на «...» на форме или «F4» на клавиатуре откроется окно списка значений, в котором необходимо добавить элементы списка. Это можно сделать через нажатие на кнопку «Добавить» или «Подбор» на соответствующей форме.

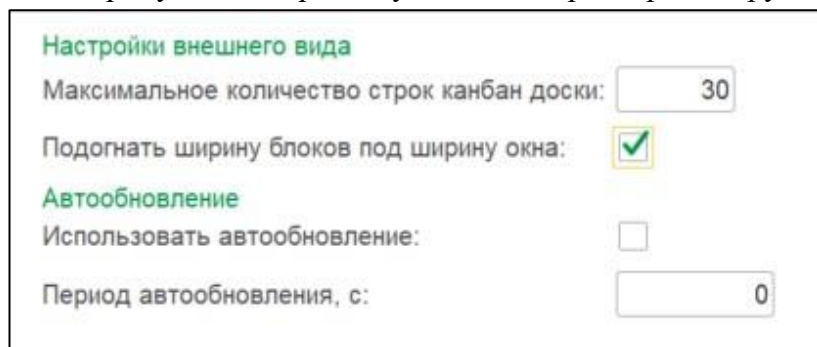


В группе параметров «Дополнительный отбор для закрытых документов» можно указать параметр для вывода закрытых документов на канбан доску. Подразумевается, что закрытых документов в системе может быть очень много, и, чтобы они все не выводились, необходимо в поле «Дата закрытия не старше» ввести количество дней от текущей даты и нажать «Ввод» на клавиатуре. Интерактивная подсказка покажет, какие документы с признаком закрытия документа будут выведены на доску.



В группе параметров «Настройки внешнего вида» доступны параметры, отвечающие за внешний вид канбан доски. Указывается максимальное количество строк доски, а также ширина блоков. Ее

можно ввести вручную в отдельном поле или же настроить с помощью бегунка. Можно равномерно распределить все столбцы по ширине экрана, для этого существует флаг «Подогнать ширину блоков под ширину окна». При его установке параметры для ручной настройки ширины блоков скроются.



В группе параметров «Автообновление» можно указать возможность использования автообновления и задать интервал обновления в секундах. Параметры автообновления можно использовать при выводе канбан доски на отдельный большой экран.

В нижней части формы можно настроить раскраску карточек доски для лучшего визуального восприятия карточек на доске.

Перейти на закладку «Просмотр» можно в любой момент заполнения параметров и проверить выводимые карточки на доску.

Описание основных подсистем конфигурации

Основная функциональность системы «1С:ITILUM» распределена по нескольким подсистемам, в соответствии с используемой процессной моделью:

- Управление персоналом Service Desk;
- Управление каталогом и уровнем услуг;
- Управление обращениями;
- Управление работами;
- Управление событиями;
- Управление проблемами;
- Управление знаниями;
- Управление конфигурациями и активами;
- Управление финансами;
- Управление изменениями;
- Управление релизами;
- Измерение и отчетность.

Ниже приведено описание этих подсистем в разрезе составляющих их объектов конфигурации.

Управление персоналом Service Desk

Подсистема управления персоналом Service Desk реализует процесс управления службой поддержки. Элементы этой подсистемы находятся в разделах **Service Desk**, **Управление персоналом**, **Администрирование и настройки**.

Справочник «Сотрудники»

Перед началом работы с подсистемой управления персоналом Service Desk следует заполнить справочник «Сотрудники» (ссылка **Сотрудники** панели навигации раздела **Управление персоналом**). Справочник предназначен для хранения данных о сотрудниках организации.

Справочник «Рабочие группы»

Справочник «**Рабочие группы**» предназначен для хранения перечня групп сотрудников, совместно работающих для достижения определенных целей. В общем случае рабочими группами могут считаться организационные подразделения ИТ-организации. Справочник доступен по ссылке **Рабочие группы** панели навигации раздела **Управление персоналом**.

Рабочие группы используются в случае, когда необходимо назначить обращение, проблему, изменение или релиз (**но не наряд**) не конкретному исполнителю, а отделу или группе сотрудников.

Сотрудник	Роль в рабочей группе	По умолчанию	Не посылать уведомление
Вихирева Жанна Дмит.	Руководитель	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Кузьмин Роберт Рус...	Программист	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Сидоров Борислав ...	Программист	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

На форме элемента справочника расположены следующие реквизиты:

- Код;
- Наименование;
- Рабочая группа;
- Сотрудники рабочей группы на <дата>;
- табличная часть Список сотрудников рабочей группы.

В табличную часть формы необходимо внести сотрудника из справочника «**Сотрудники**» и его роль в рабочей группе. Роли выбираются из справочника «**Роли в рабочей группе**».

Сотрудник, значок которого окрашен в синий цвет, является руководителем рабочей группы.

В поле **Сотрудники рабочей группы на** указывается дата, по которой будет осуществляться отбор сотрудников рабочей группы.

Справочник «Причины отсутствия»

Справочник «**Причины отсутствия**» предназначен для хранения списка всех возможных состояний сотрудников на данный момент. Справочник доступен по ссылке **Причины отсутствия** панели навигации раздела **Управление персоналом**.

Код	Наименование	Сотрудник недоступен	Цвет состояния
000000001	В командировке		Активен
000000002	Работает удаленно		Активен
000000003	В отпуске	✓	Недоступен
000000004	Болен	✓	Недоступен
000000005	Занят		Занят

На форме элемента справочника расположены следующие реквизиты:

- Код;
- Наименование;
- Сотрудник недоступен;
- Цвет состояния.

Если поставить флажок в поле **Сотрудник недоступен**, то сотрудника в данном состоянии нельзя назначать ответственным.

В поле **Цвет состояния** указывается цвет раскраски данного состояния из справочника «Цвета».

В отпуске (Причины отсутствия)	
Записать и закрыть	Записать
Еще ▾	?
Код:	000000003
Наименование:	В отпуске
<input checked="" type="checkbox"/> Сотрудник недоступен	
Цвет состояния:	Недоступен

Справочник «Графики работы»

Справочник «**Графики работы**» предназначен для хранения данных рабочих графиков предприятия и задания учета рабочих дней сотрудников по графику. Справочник доступен по ссылке **Графики работы** панели навигации раздела **Управление персоналом**.

Графики работ могут быть двух видов: По дням недели и В смену.

☆ **Графики работы** 🔗 ⋮ □ ×

Записать и закрыть

Наименование: Код:

Вид графика: Календарь:

Группа графиков работ:

	День недели	Начало работы	Конец работы	Обед	Начало обеда	Конец обеда
<input checked="" type="checkbox"/>	Понедельник	9:00:00	18:00:00	<input checked="" type="checkbox"/>	13:00:00	14:00:00
<input checked="" type="checkbox"/>	Вторник	9:00:00	18:00:00	<input checked="" type="checkbox"/>	13:00:00	14:00:00
<input checked="" type="checkbox"/>	Среда	9:00:00	18:00:00	<input checked="" type="checkbox"/>	13:00:00	14:00:00
<input checked="" type="checkbox"/>	Четверг	9:00:00	18:00:00	<input checked="" type="checkbox"/>	13:00:00	14:00:00
<input checked="" type="checkbox"/>	Пятница	9:00:00	18:00:00	<input checked="" type="checkbox"/>	13:00:00	14:00:00
<input type="checkbox"/>	Суббота			<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	Воскресенье			<input type="checkbox"/>		

Если выбран вид графика «**По дням недели**», то форма элемента справочника примет следующий вид. На форме расположены следующие реквизиты:

- Код;
- Наименование;
- Вид графика;
- Календарь – календарь праздничных дней, выбирается из справочника «Праздничные дни».

В табличной части формы задаются параметры рабочих дней недели: дата начала и дата окончания работы, обеденный перерыв.

Если выбран вид графика «**В смену**», то форма элемента справочника примет следующий вид.

☆ **Графики работы** 🔗 ⋮ □ ×

Записать и закрыть

Наименование: Код:

Вид графика: Календарь:

Группа графиков работ:

Дата отсчета:

N	Номер дня	Смена
1	1	Работа
2	2	Работа
3	3	Выходной
4	4	Выходной

На форме расположены следующие реквизиты:

- Код;
- Наименование;

- Вид графика;
- Календарь;
- Дата отсчета - дата формирования смены, т.е. с какого числа будет рассчитываться данная смена.

В табличной части формы задается расписание работы сотрудников по дням (номер дня смены) и по сменам. Смены заполняются из справочника «Смены».

Справочник «Компетенции»

Справочник «Компетенции» хранит набор компетенций, необходимый для оказания услуг, а также связь между справочниками «Сотрудники» и «Каталог услуг». Справочник доступен по ссылке **Компетенции** панели навигации раздела **Управление персоналом**.

Справочник «Ключевые показатели эффективности (KPI)»

Справочник «Ключевые показатели эффективности (KPI)» содержит список используемых KPI. Справочник доступен по ссылке **Ключевые показатели эффективности (KPI)** панели навигации раздела **Управление персоналом**.

Поля справочника:

- **Родитель** - группа справочника;
- **Наименование** - название элемента справочника;
- **Вид KPI** - KPI разделяются на индивидуальные и коллективные;
- **Направление** - вектор изменения значения KPI (на повышение, на понижение);
- **Единица измерения**;
- **Показатель/Метрика** - элемент плана видов характеристик «Метрики» или справочника «Показатели». Реквизит доступен только для коллективных KPI;
- **Метод расчета** - используемый метод расчета. Метод расчета содержит информацию об алгоритме расчета, контрольных точках и степенях до и после контрольных точек;
- **Описание** - краткая характеристика показателя KPI.

По умолчанию конфигурация «ITILUM» использует один из следующих методов расчета:

- Стандартный метод расчета - значение KPI увеличивается пропорционально соотношению план\факт.
- Метод, направленный на достижение плана - значение KPI быстро увеличивается при достижении плана и медленно растет при превышении плана.
- Метод, направленный на перевыполнение плана - значение KPI существенно увеличивается при перевыполнении плана.
- Метод, направленный на удержание плана - наибольшее значение KPI достигается в значении контрольной точки.

Документ «Отсутствия сотрудников»

Документ «Отсутствия сотрудников» предназначен для ведения учета отсутствия сотрудников на рабочих местах: отпуска, больничные, командировки. Документ доступен по ссылке **Отсутствия сотрудников** панели навигации раздела **Управление персоналом**. Применение этого документа вместе с графиком работ позволяет видеть актуальный статус сотрудников, а также назначать в качестве ответственных лиц только присутствующих на рабочих местах сотрудников.

На форме документа расположены следующие реквизиты:

- **Номер** – номер документа;
- **Дата** – дата создания документа;
- **Отсутствующий** – выбирается из справочников «Сотрудники» и «Пользователи (потребители услуг)»;
- **Причина отсутствия** – выбирается из справочника «Состояния сотрудников»;
- **Дата начала** – дата и время начала отсутствия сотрудника;
- **Дата окончания** – дата и время окончания отсутствия сотрудника;
- **Замещающий по согласованиям** – замещающее лицо для отсутствующего согласующего сотрудника по задачам согласования.
- **Замещающий по обращениям** – замещающее лицо/рабочая группа для отсутствующего сотрудника по обращениям;
- **Замещающий по нарядам** – замещающее лицо/рабочая группа для отсутствующего сотрудника по нарядам;
- **Комментарий** – дополнительная текстовая информация о причине отсутствия сотрудника.

Отсутствия сотрудников 000000003 от 04.02.2023 11:56:51

Провести и закрыть

Показать файлы

Еще ?

Номер: 000000003 от: 04.02.2023 11:56:51

Отсутствующий: Сидоров Борислав Ильич

Причина отсутствия: В отпуске

Дата начала: 07.12.2015 9:00:00 Дата окончания: 22.12.2023 0:00:00

Замещающие лица

Замещающий по согласованиям: Ичёткин Владлен Леонидович

Замещающий по обращениям: Сергеев Владимир Викторович

Замещающий по нарядам: Сергеев Владимир Викторович

Пересчитывать плановую дату окончания работ в нарядах:

Комментарий:

Документ «Назначение КРІ»

Документ «Назначение КРІ» предназначен для формирования приоритетов в деятельности сотрудника на соответствующий отчетный период путем назначения списка КРІ, задания плановых значений КРІ и параметров расчета фактических значений КРІ. Документ доступен по ссылке **Назначения показателей КРІ** панели навигации раздела **Управление персоналом**.

На форме документа расположены следующие реквизиты:

- **Сотрудник** - сотрудник, для которого устанавливаются показатели КРІ;
- **Период** - отчетный период назначения показателей КРІ;
- **База расчета мотивации** - применяется для расчета значения итогового коэффициента мотивации. Может выражаться в денежном эквиваленте - в этом случае итоговое значение составит сумму к выплате, рассчитанную на основе достижений в соответствии с набором КРІ для данного сотрудника и установленных параметров расчета;
- **Подразделение** - наименование группы пользователей, которой принадлежит выбранный сотрудник;
- **Должность** - должность выбранного сотрудника.

Назначение KPI 0000000001 от 03.02.2023 17:05:00

Провести и закрыть Записать Провести Отменить проведение Еще - ?

Номер: 0000000001 от: 03.02.2023 17:05:00 Период: 2023 05(Май)

Данные сотрудника

Сотрудник: Лапин Петр Егорович База расчета мотивации: 1,00

Подразделение: Отдел технической поддержки Контакты: Телефон(Мобильный телефон) 8 (904) 244-68-16

Должность: Руководитель отдела технической поддержки

Ключевые показатели эффективности (KPI)

Методы расчета

Добавить Подбор Заполнить Рассчитать Обновить Еще -

Ключевой показатель эффективности (KPI)	Ед.изм.	Вес	План	Ограничение, %	Степ. до КТ	Алгоритм расчета
				Факт	Контр. точка, %	
Выполнить план продаж (1000)	шт	1	1 000.00	150.00	7.00	Прямой алгоритм
			1 200.00	100.00	7.00	
Контрольная сумма		1				

Поля табличной части документа «Назначения KPI»:

- **Вид KPI** - картинка, отображает вид KPI: коллективный или индивидуальный;
- **Ключевой показатель эффективности (KPI)** - наименование KPI присвоенного для сотрудника;
- **Ед.изм.** - единица измерения KPI;
- **Вес** - весовой коэффициент KPI. Сумма всех весовых коэффициентов должна быть равна 1;
- **Направление** - картинка отображающая направление вектора изменения показателя: на повышение или на понижение значения;
- **План** - плановое значение;
- **Факт** - фактическое значение KPI;
- **Ограничение, %** - максимальное значение KPI в процентах. Если указан 0, то верхний предел значения KPI не установлен. Если значение установлено, то в случае если Факт по KPI больше чем ограничение, значение KPI принимается равным ограничению при расчете коэффициента;
- **Контр.точка, %** - контрольная точка, на которой меняется степень KPI. Если значение меньше контрольной точки, тогда для расчета используется степень до контрольной точки, иначе используется степень после контрольной точки;
- **Степ. до КТ** - степень до контрольной точки используется для вычисления итогового значения коэффициента;
- **Степ. после КТ** - степень после контрольной точки используется для вычисления итогового значения коэффициента;
- **Алгоритм расчета** - используемый алгоритм расчета.

Кнопки командной панели:

- **Подбор** - добавить KPI из справочника
- **Заполнить** - добавить KPI из предыдущего периода для выбранного сотрудника
- **Рассчитать** - выполнить предварительный расчет итогового значения на основании введенных данных
- **Обновить** - обновить значения коллективных показателей

На экране серым фоном выделяются значения коллективных KPI не доступных для редактирования.

Документ «Коллективные KPI на период»

Документ «Коллективные KPI на период» предназначен для формирования плановых и фактических значений коллективных KPI на заданный период. Документ доступен по ссылке **Коллективные KPI на период** панели навигации раздела **Управление персоналом**.

Состав реквизитов документа:

- **Номер** - номер документа;
- **Отчетный период** - ссылка на отчетный период, на который формируется список KPI;

- **Комментарии** - комментарий к документу.

Реквизиты табличной части:

- **N** - номер строки табличной части;
- **Направление** - картинка, отображающая направление вектора изменения значения KPI;
- **Ключевой показатель эффективности (KPI)** - наименование коллективного KPI;
- **Ед.Изм.** - единица измерения KPI;
- **План** - плановое значение KPI;
- **Факт** - фактическое значение KPI;
- **Описание** - комментарий к установленному значению KPI.

N	Ключевой показатель эффективности (KPI)	Ед. изм.	План	Факт	Описание
1	Выполнить план продаж (1000)	шт	10 000,0000	8 000,0000	

Кнопки командной панели:

- **Заполнить** - заполнить значениями с предыдущего периода;
- **Подбор** - заполнить KPI из справочника «**Ключевые показатели эффективности (KPI)**»;
- **План** - обновить значения **План** коллективных KPI, для которых указан показатель\метрика подсистемы **Управление метриками**;
- **Факт** - обновить значения **Факт** коллективных KPI, для которых указан показатель\метрика подсистемы **Управление метриками**.

На рисунке серым цветом выделены значения KPI, которые рассчитываются автоматически.

KPI, которые связаны с метриками\показателями, отображаются на красном фоне в том случае, если для метрик\показателей не задан документ «**Установка значений метрик на период**».

Отчет «Коэффициенты KPI по сотрудникам»

Отчет (ссылка **Все отчеты/Коэффициенты KPI по сотрудникам** панели навигации раздела **Управление персоналом**) предназначен для вывода информации по расчету значений KPI для сотрудников на отчетный период. Отчет представлен на рисунке.

Столбцы отчета:

- **Сотрудник** - ФИО подотчетного сотрудника;
- **KPI** - наименование ключевого показателя эффективности (KPI);
- **Должность** - должность сотрудника;
- **База расчета мотивации**;
- **План** - плановое значение;
- **Факт** - фактическое значение;
- **Ограничение на перевыполнение** - максимальное значение KPI, если ограничение равняется нулю, то максимальное значение неограниченно;
- **% выполнения** - процент выполнения;
- **Контрольная точка (КТ), %** - контрольная точка;
- **Вес** - весовой коэффициент;
- **Степень до КТ** - степень до контрольной точки;
- **Степень после КТ** - степень после контрольной точки;

- **Итоговое значение** - рассчитанное значение по KPI.

Отчетный период	Сотрудник	Должность	Ключевой показатель эффективности (KPI)	План	Ограничение на перевыполнение	Факт	Контрольная точка (КТ), %	Вес	Степень до КТ	Степень после КТ	База расчета мотивации	Итоговое значение
2023 05(Май)	Лалин Петр Егорович	Руководитель отдела технической поддержки	Выполнить план продаж (1000)	1 000,00	150,00	1 200,00	100,00	1,00	7,00	7,00	1,00	3,58
Итого												

Управление каталогом и уровнем услуг

Подсистема управления каталогом и уровнем услуг реализует процесс управления каталогом услуг и соглашениями об уровне услуг. Для работы с этой системой необходимо перейти в соответствующий раздел **Управление каталогом и уровнем услуг**.

Справочник «Состояния услуг»

Справочник содержит перечень состояний, в которых может находиться услуга. Справочник доступен по ссылке **Состояния услуг** панели навигации раздела **Управление каталогом и уровнем услуг**.

Наименование	Код	Предоставляется
1_Концепция	000000001	
2_Проектирование	000000002	
3_Эксплуатация	000000003	✓
4_Выведено из эксплуат...	000000004	

На форме справочника содержатся следующие реквизиты:

- **Код** - код состояния;
- **Наименование** - наименование состояния;
- Флаг «**Предоставляется**» указывает, предоставляется ли услуга.

Справочник используется при заполнении справочника «**Каталог услуг**».

Справочник «Состояния составов услуг»

Справочник содержит перечень состояний, в которых может находиться состав услуги. Справочник доступен по ссылке **Состояния состав услуг** панели навигации раздела **Управление каталогом и уровнем услуг**.

Наименование ↓	Код
Используется	000000001

- **Код** - код состояния;
- **Наименование** - наименование состояния;

Справочник используется при заполнении справочника «Состав услуг».

Справочник «Уровни услуг»

Справочник предназначен для хранения возможных уровней услуг, предоставляемых ИТ-организацией. Справочник доступен по ссылке **Уровни услуг** панели навигации раздела **Управление каталогом и уровнем услуг**.

Форма элемента справочника содержит группу полей **Вариант уровня услуг** для выбора одного из следующих уровней услуг: **Независимый**, **Независимый (с формированием крайнего срока по бизнес-дню)**, **Уровень услуг зависит от даты поступления обращения**, **Уровень услуг зависит от времени поступления обращения**, **Уровень услуг зависит от приоритета обращения**. В зависимости от выбора уровня услуг форма справочника содержит разные поля.

Наименование: 1 час реакция + 2 часа разрешение Код: 2

Вариант уровня услуг

- Независимый
- Независимый (с формированием крайнего срока по бизнес-дню)
- Уровень услуг зависит от даты поступления обращения
- Уровень услуг зависит от времени поступления обращения
- Уровень услуг зависит от приоритета обращения
- Уровень услуг зависит от типа обращения

Время реакции (час):

Время разрешения (час):

Компенсация (руб/час):

Если отметка установлена на уровне услуг **Независимый**, то в форме появляются следующие реквизиты:

- **Код** – код уровня услуги;
- **Наименование** – наименование уровня услуги;
- **Время реакции (час)** - время между получением службой Service Desk обращения и временем начала работ по нему;
- **Время разрешения (час)** - время между началом работ над обращением и временем полного его разрешения;
- **Компенсация (руб/час)** - это сумма, которую должна выплатить организация в случае превышения временных рамок, указанных выше.

☆ 1 день + 1 день (Уровни ...)

Наименование: Код:

Вариант уровня услуг

Независимый
 Независимый (с формированием крайнего срока по бизнес-дню)
 Уровень услуг зависит от даты поступления обращения
 Уровень услуг зависит от времени поступления обращения
 Уровень услуг зависит от приоритета обращения
 Уровень услуг зависит от типа обращения

Срок решения:

в том числе время реакции (час:мин):

Если отметка установлена в поле **Независимый (с формированием крайнего срока по бизнес-дню)**, то вместо времени разрешения появляется поле **Срок решения**. В этом поле следует указать элемент подчиненного справочника «Сроки решения».

☆ До послезавтра (Сроки решения)

Код: Наименование:

Настройки расчета:

Смещение Дней Часов

Форма справочника «Сроки решения» содержит в себе следующие реквизиты:

- **Код** – код срока решения;
- **Наименование** – наименование срока решения;
- **Настройки расчета** – ссылка на элемент справочника «Настройки расчета срока решения»;
- **Смещение** – смещение от настроек отчета. Можно задавать отрицательным или положительным, как в днях, так и в часах.

☆ До конца завтрашнего дня (Настройки ...)

Записать и закрыть Записать Еще ?

Код: 000000002

Наименование: До конца завтрашнего дня

Способ учета периода: до окончания периода до начала периода

Период: День текущий следующий

Подсказка
 | Крайний срок обращения будет установлен равным окончанию следующего дня (по графику под...

Форма справочника «Настройки расчета срока решения» содержит следующие реквизиты:

- **Код** – код настройки расчета срока решения;
- **Наименование** – наименование настройки расчета срока решения (формируется автоматически);
- **Способ учета периода** - может быть установлен до окончания либо до начала периода;
- **Период** - может быть установлен текущим либо следующим днем, неделей, месяцем или годом;
- **Подсказка** – текстовая подсказка о том, как будет рассчитываться крайний срок при текущих настройках.

☆ Разделение по дате регистрации (Уровни услуг)

Записать и закрыть Записать Еще ?

Наименование: Разделение по дате регистрации Код: 24

Вариант уровня услуг

Независимый

Независимый (с формированием крайнего срока по бизнес-дню)

Уровень услуг зависит от даты поступления обращения

Уровень услуг зависит от времени поступления обращения

Уровень услуг зависит от приоритета обращения

Уровень услуг зависит от типа обращения

Добавить ↑ ↓ Еще

N	День начала	День окончания	Время реакции (час)	Время разрешения (час)
1	1	10	1,00	1,00
2	11	20	2,00	2,00
3	21	31	6,00	6,00

Если в элементе справочника «Уровни услуг» отметка установлена в поле **Уровень услуг зависит от даты поступления обращения**, то время реакции, время разрешения и компенсация переходят в табличную часть, а также добавляются реквизиты:

- **День начала** - начало периода, в который действуют параметры **Время реакции** и **Время разрешения**, указанные в текущей строке;
- **День окончания** - конец указанного периода.

Внимание!

В случае заполнения периодов важно охватить весь месяц, т.е. не должно остаться дней, не включенных ни в один период, и не должно быть пересечений по датам.

Если отметка установлена в поле **Уровень услуг зависит от времени поступления обращения**, то в табличной части помимо времени реакции, времени разрешения и компенсации появляются реквизиты:

- **Время начала** - начало временного периода, в который действуют параметры **Время реакции** и **Время разрешения**, указанные в текущей строке;
- **Время окончания** - конец указанного временного периода.

☆ Крайний срок по времени регистрации (Уровн... 🔗 ⋮ □ ×

Записать и закрыть Записать Еще ▾ ?

Наименование: Код:

Вариант уровня услуг

Независимый

Независимый (с формированием крайнего срока по бизнес-дню)

Уровень услуг зависит от даты поступления обращения

Уровень услуг зависит от времени поступления обращения

Уровень услуг зависит от приоритета обращения

Уровень услуг зависит от типа обращения

Добавить ↑ ↓ Еще ▾

N	Время начала	Время окончания	Время реакции (час)	Время разрешения (час)
1	9:00:00	12:00:00	1,00	1,00
2	12:00:01	16:00:00	2,00	2,00
3	16:00:01	18:00:00	3,00	3,00

Внимание!

В случае заполнения периодов времени важно охватить все время, в которое может поступить обращение.

☆ По приоритету (Уровни услуг) 🔗 ⋮ □ ×

Записать и закрыть Записать Еще ▾ ?

Наименование: Код:

Вариант уровня услуг

Независимый

Независимый (с формированием крайнего срока по бизнес-дню)

Уровень услуг зависит от даты поступления обращения

Уровень услуг зависит от времени поступления обращения

Уровень услуг зависит от приоритета обращения

Уровень услуг зависит от типа обращения

Добавить ↑ ↓ 📄 Еще ▾

N	Приоритет	Время оказания услуги	Время реакции (час)	Время разрешения (час)
1	1_Высокий	(5 x 8, 9:00-18:00)	1,00	1,0
2	2_Средний	(5 x 8, 9:00-18:00)	2,00	2,0
3	3_Низкий	(5 x 8, 9:00-18:00)	3,00	3,0

Если отметка установлена в поле **Уровень услуг зависит от приоритета обращения**, то в табличной части помимо времени реакции, времени разрешения и компенсации появляется реквизит **Приоритет**, в котором из справочника «**Приоритеты**» выбирается приоритет обращения.

Справочник используется при заполнении документа «Соглашение об уровне услуг».

Справочник «Время предоставления и поддержки услуг»

Справочник предназначен для хранения параметров графика оказания услуг – таких, как дни недели и время, в которое данные услуги оказываются. Справочник доступен по ссылке **Время предоставления и поддержки услуг** панели навигации раздела **Управление каталогом и уровнем услуг**.

☆ (5 x 8, 9:00-18:00) (Время предоставлен... [↗](#) [⋮](#) [□](#) [×](#)

Записать и закрыть

Наименование: Код:

Рабочие дни

N	День недели	Рабочий
1	Понедельник	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Вторник	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Среда	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Четверг	<input checked="" type="checkbox"/>

Рабочее время

День недели	Время начала	Время окончания
Понедельник	9:00:00	18:00:00

Праздники:

Дополнения графика работы:

Заполнять расписание

с:

На форме элемента справочника находятся реквизиты:

- **Код** – системный код графика оказания услуги;
- **Наименование** – наименование графика оказания услуги;
- **Рабочие дни** - это дни недели, по которым организация оказывает данный вид услуг;
- **Рабочее время** - это период времени, в который организация оказывает данный вид услуг;
- **Праздники** - это календарь работы организации с учетом праздничных дней.
- **Дополнения графика работы** – поле, которое позволяет задать дополнительные праздничные или рабочие дни, а также установить флаг «Предпраздничный день на час короче».

Если в какой-то из дней недели услуга оказывается в течение 24 часов, то табличная часть **Рабочее время** для этого дня недели не заполняется.

С помощью кнопки **Заполнить** можно ввести наиболее часто используемые графики оказания услуг.

☆ (5 x 8, 9:00-18:00) (Время предоставлени... [↗](#) [⋮](#) [□](#) [×](#)

[Записать и закрыть](#) [Записать](#) [Заполнить ▾](#) [Еще ▾](#) [?](#)

Наименование: (5 x 8, 9:00-18:00)

Рабочие дни

[Добавить](#) [↑](#) [↓](#) [Поиск \(C](#)

N	День недели
1	Понедельник
2	Вторник
3	Среда <input checked="" type="checkbox"/>
4	Четверг <input checked="" type="checkbox"/>
5	Пятница <input checked="" type="checkbox"/>

Рабочее время

[Добавить](#) [↑](#) [↓](#) [Поиск \(Ctrl+F\)](#) [×](#) [Еще ▾](#)

День недели	Время начала	Время окончания
Понедельник	9:00:00	18:00:00

Праздники: [Основной](#) [▾](#) [×](#) [↗](#)

Дополнения графика работы: [▾](#) [×](#) [↗](#)

Заполнять расписание

с: [📅](#)

- 5 дней x 8 часов 9:00 - 18:00
- 5 дней x 24 часа
- 5 дней x 8 часов 8:00 - 17:00
- 7 дней x 8 часов 9:00 - 18:00
- 7 дней x 8 часов 8:00 - 17:00
- 7 дней x 24 часа

При записи элемента справочника расписание оказания услуг формируется на текущий год. При этом есть возможность установить расписание либо с текущей даты, либо с произвольной даты текущего года, указанной пользователем в поле «Заполнять расписание».

← → ☆ **Продление графиков в начале года** [↗](#) [⋮](#) [×](#)

[Запустить продление](#) [Закреть](#)

Расписание оказания услуг можно продлить с помощью обработки «**Продление графиков в начале года**» (раздел **Администрирование и настройки**, ссылка панели навигации **Администрирование**, ссылка **Продление графиков в начале года**). Форма обработки представлена на рисунке выше.

Календарь рабочих и праздничных дней можно заполнить автоматически нажатием на кнопку **Заполнить** на форме справочника «**Праздничные дни**». В этом случае календарь заполняется стандартными праздниками. Если при автозаполнении праздники пришлись на выходные дни, их нужно перенести вручную. Если требуется сделать какой-либо день праздничным или, наоборот, рабочим, необходимо выделить его двойным щелчком мыши, после чего выбрать из меню необходимую операцию.

Справочник используется при заполнении документа «**Соглашение об уровне услуг**».

☆ Праздничные дни

Записать и закрыть Записать Заполнить

Наименование: Код:

Год:

2023							2023						
Январь							Февраль						
Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
						1			1	2	3	4	5
2	3	4	5	6	7	8	6	7	8	9	10	11	12
9	10	11	12	13	14	15	13	14	15	16	17	18	19
16	17	18	19	20	21	22	20	21	22	23	24	25	26
23	24	25	26	27	28	29	27	28					
30	31												

2023							2023						
Март							Апрель						
Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
		1	2	3	4	5						1	2
6	7	8	9	10	11	12	3	4	5	6	7	8	9
13	14	15	16	17	18	19	10	11	12	13	14	15	16
20	21	22	23	24	25	26	17	18	19	20	21	22	23
27	28	29	30	31			24	25	26	27	28	29	30
							1	2	3	4	5	6	7

Сегодня, 14 июня 2023 г.

Справочник «Каталог услуг»

Справочник «Каталог услуг» содержит информацию об услугах, предоставляемых ИТ-организацией. Справочник доступен по ссылке **Каталог услуг** панели навигации раздела **Управление каталогом и уровнем услуг**.

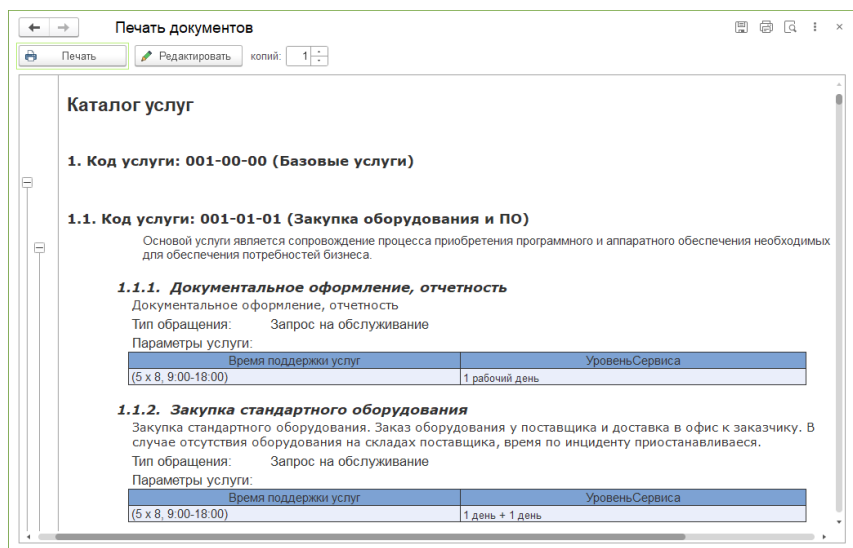
← → ☆ Каталог услуг

Создать Создать группу Найти... Отменить поиск Печать Настроить список... Еще ?

Код услуги	Наименование	Описание	Тип	Категория	Состояние
003-00-00	Специализированные услуги				
003-01-01	Поддержка ИС внешних разработчиков	Поддержка инф...	Бизнес-услуга	Корпоративная	3_Эксплуатация
003-01-02	Поддержка корпоративного сайта		Бизнес-услуга	Корпоративная	3_Эксплуатация
003-01-03	Сопровождение и поддержка бизнес-приложений...	В рамках данно...	Бизнес-услуга	Локальные	3_Эксплуатация
003-01-05	Поддержка специализированного ПО "Логистик"	В рамках данно...	Бизнес-услуга	Локальные	3_Эксплуатация
003-01-06	Сопровождение и поддержка бизнес-приложений	Основной услуги ...	Бизнес-услуга	Локальные	3_Эксплуатация

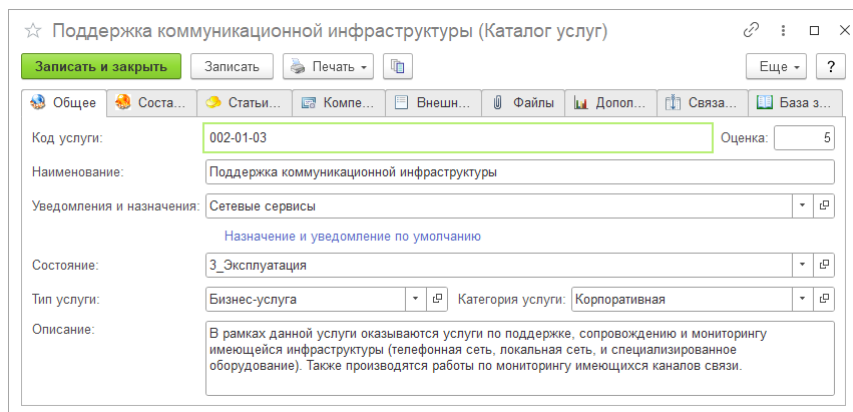
Справочник реализован на форме, содержащей девять закладок: **Общее**, **Состав услуги**, **Статьи бюджета**, **Компетенции**, **Внешние договоры**, **Файлы**, **Дополнительные поля**, **Связанные услуги** и **База знаний**.

При нажатии на кнопку **Печать**, которая находится на верхней командной панели формы справочника, можно сформировать печатную форму, содержащую данные из справочника «Каталог услуг».



На вкладке **Общее** элемента справочника находятся общие реквизиты услуги, такие как:

- **Код услуги** – пользовательский код услуги;
- **Оценка** – оценка влияния услуги на динамический приоритет;
- **Наименование** – наименование услуги;
- **Уведомления и назначения** – заполняется маршрут назначений и эскалации из справочника «**Уведомления и назначения**»;
- **Состояние** – состояние услуги, заполняется из справочника «**Состояния услуг**»;
- **Описание** – развернутое описание услуги.



Пользователь может просмотреть список клиентов, которым в данный момент оказывается данная услуга, а также параметры, с которыми эта услуга оказывается. Для этого необходимо нажать на кнопку **Печать** на верхней командной панели формы элемента справочника и выбрать **Связанные клиенты**.

Пользователь также может вывести отчет о компетенциях, необходимых для оказания данной услуги, и сотрудниках, обладающих данными компетенциями, нажав на кнопку **Печать** и выбрав **Сотрудники с требуемыми компетенциями**.

Печать документов

Печать Редактировать копий: 1

Связь услуги Поддержка коммуникационной инфраструктуры с клиентами

Код услуги: 002-01-03

В рамках данной услуги оказываются услуги по поддержке, сопровождению и мониторингу имеющейся инфраструктуры (телефонная сеть, локальная сеть, и специализированное оборудование). Также производятся работы по мониторингу имеющихся каналов связи.

Клиент / Состав услуги	Дата начала	Дата окончания
	Время поддержки услуг	Уровень сервиса
ООО "РТК"	01.01.2015	31.12.2026
Мониторинг каналов связи <small>В рамках данной услуги производятся работы по мониторингу</small>	(5 x 8, 9:00-18:00)	Без SLA
ИТ департамент	01.01.2015	31.12.2026
Мониторинг каналов связи <small>В рамках данной услуги производятся работы по мониторингу</small>	(5 x 8, 9:00-18:00)	Без SLA
Отдел программного обеспечения	01.01.2015	31.12.2026
Мониторинг каналов связи <small>В рамках данной услуги производятся работы по мониторингу</small>	(5 x 8, 9:00-18:00)	Без SLA
Отдел системного администрирования	01.01.2015	31.12.2026
Мониторинг каналов связи <small>В рамках данной услуги производятся работы по мониторингу</small>	(5 x 8, 9:00-18:00)	Без SLA
Отдел технической поддержки	01.01.2015	31.12.2026
Мониторинг каналов связи <small>В рамках данной услуги производятся работы по мониторингу</small>	(5 x 8, 9:00-18:00)	Без SLA

Печать документов

Печать Редактировать копий: 1

Услуга Поддержка коммуникационной инфраструктуры

Требуемые компетенции по услуге "Поддержка коммуникационной инфраструктуры"

1. Администрирование Linux

Сотрудники, обладающие необходимыми навыками для оказания услуги "Поддержка коммуникационной инфраструктуры"

1. Ичѣткин Владлен Леонидович
2. Лапин Петр Егорович
3. Шалдыбин Филипп Сергеевич

На вкладке **Состав услуги** с помощью подчиненного справочника **«Состав услуг»** заполняется детализированный список составляющих услуг. Если в системе включен механизм опросников, то к любой из составляющих услуг можно привязать подчиненный опросник.

☆ Поддержка коммуникационной инфраструктуры (Каталог услуг)

Записать и закрыть Записать Печать - Еще - ?

Общие Состав у... Статьи б... Компетен... Внешние... Файлы Дополнит... Связанн... База зна...

Состав услуг: Создать Найти... Отменить поиск Опросники: Еще -

Код	Наименование	Тип обращения	Трудоёмкость	Описание
000000001	Мониторинг каналов связи	Запрос на обслуж...	1,00	В рамках данной услуги производятся работы...
000000004	Подмена оборудования ...	Запрос на обслуж...	4,00	Содержание подменного фонда оборудования...
000000002	Устранение неисправнос...	Инцидент	4,00	В рамках данной услуги производятся работы...
000000003	Устранение неисправнос...	Инцидент	4,00	В рамках данной услуги производятся работы...

☆ Мониторинг каналов связи (Состав услуг)

Записать и закрыть Записать Печать - Еще - ?

Код: 000000001

Наименование: Мониторинг каналов связи

Тип обращения: Запрос на обслуживание

Тип наряда:

Услуга: Поддержка коммуникационной инфраструктуры

Состояние: Используется

Трудоёмкость (час): 1,00

Оценка: 2

Возможность изменения крайнего срока

Уровни оказания услуги Опросники База знаний

Варианты уровней оказания услуги: Добавить Подбор Еще -

Уровень сервиса: Без SLA

Варианты времени поддержки услуг: Добавить Еще -

Время поддержки: (5 x 8, 9:00-18:00)

Варианты времени предоставления услуг: Добавить Еще -

Время предоставления: (5 x 8, 9:00-18:00)

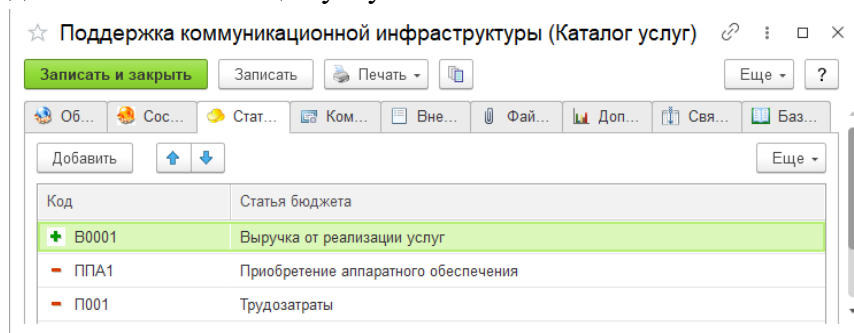
Описание: В рамках данной услуги производятся работы по мониторингу использования каналов связи.

Справочник «Состав услуг» является подчиненным справочнику «Каталог услуг». На форме справочника содержатся следующие реквизиты:

- **Код** – код составляющей услуги;
- **Наименование** – наименование составляющей услуги;
- **Тип обращения** – ссылка на справочник «Типы обращений»;
- **Тип наряда** – ссылка на справочник «Типы нарядов»;
- **Услуга** – услуга, к которой принадлежит составляющая услуги;
- **Состояние** – состояние услуги, заполняется из справочника «Состояния составов услуг».
- **Трудоёмкость** – оценочная трудоёмкость выполнения работ по данной составляющей услуги;
- **Оценка** – оценка влияния услуги на динамический приоритет.
- **Возможность изменения крайнего срока** – определяет возможность изменения крайнего срока пользователем;
- **Описание** – развернутое описание составляющей услуги.
- На вкладке **Уровни оказания услуг** расположены несколько взаимосвязанных табличных частей.
- Табличная часть **Варианты уровней оказания услуг** определяет уровни услуг, доступные для данной составляющей услуги;
- Табличная часть **Варианты времени поддержки услуг** является подчиненной табличной части **Варианты уровней оказания услуг** и определяет время, в которое выполняются работы по данной составляющей услуги;

- Табличная часть **Варианты времени предоставления услуг** является подчиненной табличной части **Варианты уровней оказания услуг** и определяет время, в которое данная составляющая услуги должна быть доступна пользователям.

На вкладке **Опросники** расположена табличная часть со ссылками на опросники, связанные с данной составляющей услуги.

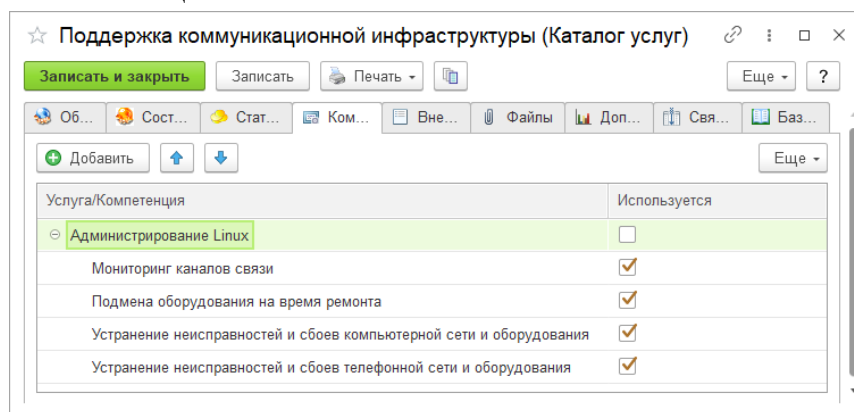


На вкладке **База знаний** расположен список связанных с составляющей услуги статей и решений базы знаний.

Вкладка **Статьи бюджета** справочника «Каталог услуг» доступна только при установленной отметке в поле **Управление финансами** в обработке «**Параметры системы**».

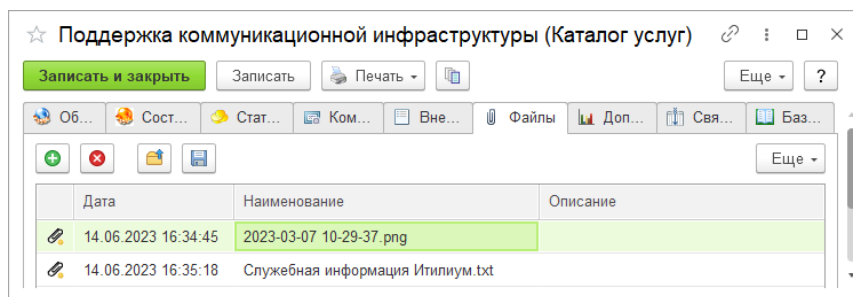
Для каждой услуги устанавливается перечень статей бюджета, которые для неё предусмотрены. Они заполняются из справочника «**Статьи бюджета**». При формировании документа «**Наряд**» по данной услуге в качестве статей расходов можно будет выбрать только те статьи, которые указаны в услуге.

После установки отметки **Компетенции** в обработке «**Параметры системы**» на форме справочника «Каталог услуг» становится доступной вкладка **Компетенции**, на которой можно назначить для каждой услуги компетенции. Компетенции заполняются из справочника «**Компетенции**».



Если на оказание услуги заключен внешний договор, то он отображается на вкладке **Внешние договоры**.

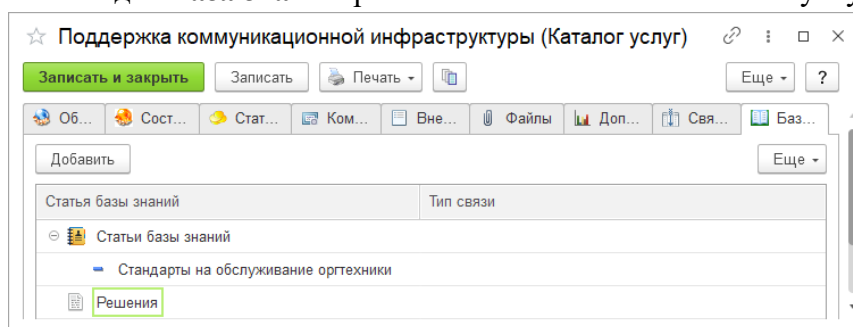
К услуге на вкладке **Файлы** можно прикреплять документы, характеризующие услугу, требования к услуге, ГОСТы и другие нормативные документы.



На вкладке **Дополнительные поля** пользователь может сам задать различные классификационные признаки, характерные для данной услуги. Каждый пользователь может установить свой порядок дополнительных полей, который будет сохранен при **Записи** исключительно для данного пользователя.

На вкладке **Связанные услуги** расположен список связанных с текущей услугой бизнес-услуг или технических.

На вкладке **База знаний** расположен список связанных с услугой статей и решений базы знаний.



Справочник **«Каталог услуг»** и подчиненный ему справочник **«Состав услуг»** используются при заполнении документа **«Соглашение об уровне услуг»**.

Справочник «Состояние внешних договоров»

Справочник содержит перечень состояний, в которых могут находиться внешние договоры. Справочник доступен по ссылке **Состояние внешних договоров** панели навигации раздела **Управление каталогом и уровнем услуг**.

На форме справочника содержатся следующие реквизиты:

- **Код** - код состояния;
- **Наименование** - наименование состояния;
- **Цвет статуса** – цвет, которым будут обозначаться внешние договоры в данном состоянии на форме списка;
- **Флаг Услуги оказываются** говорит о том, что услуги по соглашению оказываются. Если флаг установлен, то в данном состоянии документ открыт для редактирования;
- **Флаг Документ в архиве** говорит о том, что услуги по соглашению не оказываются. Если флаг установлен, то в данном состоянии документ нельзя редактировать.

☆ Услуги оказываются (Состояние внешних договоров) 🔗 ⋮ □ ×

Записать и закрыть

Код: Наименование:

Описание:

Цвет статуса:

Услуги оказываются
 Услуги по соглашению оказываются. Документ открыт для редактирования.

Документ в архиве
 Услуги по соглашению не оказываются. Документ закрыт для редактирования.

Справочник используется при заполнении документа «**Внешний договор**».

Справочник «Уведомления и назначения»

Справочник предназначен для определения маршрута уведомлений и назначений по услуге и используется при заполнении справочника «**Каталог услуг**», а также документа «**Соглашение об уровне услуг**».

Справочник «Компетенции»

Справочник хранит набор компетенций, требуемый для оказания услуг, а также связь между справочниками «**Сотрудники**» и «**Каталог услуг**». Справочник доступен по ссылке **Компетенции** панели навигации раздела **Управление персоналом**.

Справочник обладает следующими реквизитами:

- **Наименование** - название компетенции;
- **Родитель** - группа компетенций;
- **Описание** - расшифровка компетенции.

☆ Наличие сертификата 1С:Специалист (Компетенции) 🔗 ⋮ □ ×

Записать и закрыть

Наименование:

Группа компетенций:

Сотрудники Каталог услуг

Сотрудник
Вихирева Жанна Дмитриевна
Кузьмин Роберт Русланович

Описание:

Каждому сотруднику в справочнике «**Сотрудники**» назначается набор компетенций, которыми он обладает. Каждой услуге в справочнике «**Каталог услуг**» назначается набор компетенций необходимых для оказания услуги и состава услуги.

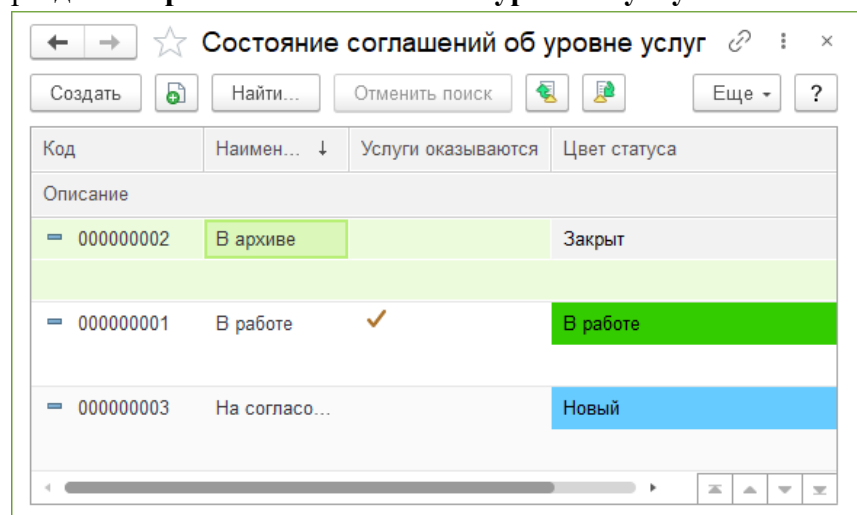
В справочнике «**Компетенции**» на вкладке **Сотрудники**, соответственно, перечислены все сотрудники, обладающие данной компетенцией, а на вкладке **Услуги** – все услуги, для которых данная компетенция требуется.

При формировании нового обращения в обработке «**Рабочее место оператора**» оператор может просматривать список сотрудников, обладающих требуемыми компетенциями к услуге. При

открытии списка **Сотрудники** будут отображаться только те сотрудники, которые обладают необходимыми компетенциями.

Справочник «Состояние соглашений об уровне услуг»

Справочник содержит перечень состояний, в которых могут находиться соглашения об уровне услуг. Справочник доступен по ссылке **Состояние соглашений об уровне услуг** панели навигации раздела **Управление каталогом и уровнем услуг**.



Код	Наимен... ↓	Услуги оказываются	Цвет статуса
000000002	В архиве		Закрит
000000001	В работе	✓	В работе
000000003	На согласо...		Новый

На форме справочника содержатся следующие реквизиты:

- **Код** - код состояния;
- **Наименование** - наименование состояния;
- **Цвет статуса** – цвет, которым будут обозначаться соглашения об уровне услуг в данном состоянии на форме списка;
- Флаг **Услуги оказываются** говорит о том, что услуги по соглашению оказываются. Если флаг установлен, то в данном состоянии документ открыт для редактирования;
- Флаг **Документ в архиве** говорит о том, что услуги по соглашению не оказываются. Если флаг установлен, то в данном состоянии документ нельзя редактировать;
- **Описание** – детализированное описание состояния.
- Справочник используется при заполнении документа «Соглашение об уровне услуг».

Справочник «Контрагенты»

Справочник **«Контрагенты»** предназначен для хранения юридической и контактной информации о контрагентах ИТ-организации. Справочник доступен по ссылке **Контрагенты** панели навигации раздела **Управление конфигурациями и активами**.

Справочник «Клиенты»

В справочнике **«Клиенты»** содержатся названия организаций клиентов (или их подразделений), юридические и фактические адреса, а также перечислены контактные лица этих организаций (подразделений). Информация о контактных лицах используется при регистрации обращений.

Справочник доступен по ссылке **Клиенты** панели навигации раздела **Управление каталогом и уровнем услуг**.

Элемент справочника реализован на форме, содержащей семь закладок: **Общая информация**, **Пользователи**, **Соглашения**, **Перечень услуг**, **Конфигурационные единицы**, **Интерфейс пользователя** и **Контактная информация**.

На вкладке **Общая информация** находятся основные реквизиты клиента:

- **Код** – код клиента;

- **Краткое наименование** – краткое наименование клиента, под которым он фигурирует в системе;
- **Полное наименование** – полное название клиента;
- **Контрагент** – если клиент одновременно является поставщиком, то в данном поле указывается запись справочника «Контрагенты», сопоставленная с данным клиентом;
- **Состояние** – состояние клиента, выбирается среди значений одноименного справочника;
- **Часовой пояс по умолчанию** – часовой пояс клиента;
- **Комментарий** – пользовательский комментарий об организации-клиенте;
- **Юридическое лицо** – флаг устанавливается, если клиент является независимым юридическим лицом;
- **Холдинг** – флаг устанавливается, если организация клиента имеет холдинговую структуру;
- **Оценка** – оценка влияния услуги на динамический приоритет;
- **Уровень иерархии** – уровень, на котором находится клиент в организационной иерархии
- **Руководитель** – руководитель клиента (подразделения/ юр. лица)
- **Тип и Категория** – дополнительные классификационные признаки клиента.

При заключении соглашения об уровне услуг с клиентами с признаками **Холдинг** или **Юридическое лицо** соглашение заключается для указанного клиента и всех подразделений, подчиненных ему.

Элемент справочника «**Клиенты**», у которого установлена отметка в поле **Склад**, предназначен для хранения в нем единиц номенклатуры. К нему не могут быть привязаны рабочие места и другие атрибуты элемента справочника «**Клиенты**».

☆ Основной склад (Клиенты)

Основное [Длительность \(Абонент\)](#) [Длительность \(Клиент\)](#) [Клиенты 1С-Коннект](#) [Еще...](#)

Записать и закрыть Записать Печать SLA Еще ?

Общ... Поль... Согла... Переч... Конф... Интер... Доп...

Краткое наименование: Основной склад Код: 0000000000000013 Склад:

Полное наименование: Основной склад

Клиент: ООО "РТК"

Контрагент:

Состояние: Используется

Часовой пояс по умолчанию: ?

Влияние на приоритет
Оценка:

Согласование документов
Уровень иерархии: Руководитель: Чапко Марк Денисович

Категоризация
Тип: Категория:

Комментарий

Активы и основные средства можно перемещать только в рамках одного **Юридического лица**. На вкладке **Пользователи** заполняется информация о контактных лицах клиента. Контактное лицо выбирается из подчиненного справочника «**Пользователи**».

☆ ИТ департамент (Клиенты)

Основное [Длительность \(Абонент\)](#) [Длительность \(Клиент\)](#) [Клиенты 1С-Коннект](#) [Еще...](#)

Записать и закрыть Записать Печать SLA Еще ?

Общ... Поль... Согла... Пер... Кон... Инте... **Конт...** Доп...

Создать пользователя Добавить существующего Найти...

Код	Ф.И.О.	Должность
000000000000002	Давыдов Тимофей Эдуардович	Помощник системного администратора
000000000000001	Охота Марк Данилович	Директор ИТ-департамента
000000000000003	Сидоров Борислав Ильич	Специалист технической поддержки

С помощью кнопки **Добавить существующего** к клиенту можно привязать уже существующих пользователей из справочника «**Пользователи**».

☆ ИТ департамент (Клиенты)

Основное [Длительность \(Абонент\)](#) [Длительность \(Клиент\)](#) [Клиенты 1С-Коннект](#) [Свойства документов](#)

Записать и закрыть Записать Печать SLA Еще ?

Общ... Поль... Согла... Пер... Конф... Инте... **Конта...** Доп...

Добавить соглашение об уровне услуг

Номер	Дата	Дата начала	Дата окончания	Организация	Договор контрагента
0000000005	12.01.2015	01.01.2015	31.12.2026	ООО "Региональная...	

На вкладке **Соглашения** можно просмотреть список соглашений об уровне услуг, заключенных с этим клиентом. Соглашения вводятся документом «**Соглашение об уровне услуг**». С помощью кнопки **Добавить соглашение об уровне услуг** можно завести новое соглашение об уровне услуг с данным клиентом.

☆ ИТ департамент (Клиенты)

Основное [Длительность \(Абонент\)](#) [Длительность \(Клиент\)](#) [Клиенты 1С-Коннект](#) [Еще...](#)

Записать и закрыть Записать Печать SLA Еще ?

Общ... Поль... Согл... Пере... Кон... Инте... Конт... Доп...

Оказываемые услуги на : 14.06.2023

Услуга			
Интернет			
Восстановление доступа	(5 x 8, 9:00-18:00)	30 минут реакция ...	31.12.2026 23:59:59
Предоставление доступа	(5 x 8, 9:00-18:00)	1 час реакция + 1...	31.12.2026 23:59:59
Изменение параметров д...	(5 x 8, 9:00-18:00)	30 минут реакция ...	31.12.2026 23:59:59
Отключение доступа	(5 x 8, 9:00-18:00)	Без SLA	31.12.2026 23:59:59
Антивирусная защита тр...	(5 x 8, 9:00-18:00)	Без SLA	31.12.2026 23:59:59
Регламентное обслужива...	(5 x 8, 9:00-18:00)	Без SLA	31.12.2026 23:59:59
Консультирование польза...	(5 x 8, 9:00-18:00)	30 минут реакция ...	31.12.2026 23:59:59
Мониторинг веб-трафика	(5 x 8, 9:00-18:00)	Без SLA	31.12.2026 23:59:59
Обеспечение работоспособности серверов			
Устранение неполадок в ...	(5 x 8, 9:00-18:00)	1 рабочий день	31.12.2026 23:59:59
Восстановление данных	(5 x 8, 9:00-18:00)	1 рабочий день	31.12.2026 23:59:59
Ремонт оборудования за ...	(5 x 8, 9:00-18:00)	1 день + 1 день	31.12.2026 23:59:59
Подмена оборудования н...	(5 x 8, 9:00-18:00)	1 рабочий день	31.12.2026 23:59:59
Проведение регламентно...	(5 x 8, 9:00-18:00)	Без SLA	31.12.2026 23:59:59

На вкладке **Перечень услуг** можно просмотреть перечень услуг, предоставляемых клиенту согласно заключенным договорам. Выбрав в поле **Оказываемые услуги на** интересующую дату, пользователь может посмотреть, какие услуги оказывались данному клиенту на эту дату. Перечень услуг в данном справочнике является информационным полем и редактированию не подлежит. Для его изменения следует редактировать документ «**Соглашение об уровне услуг**».

☆ ООО "РТК" (Клиенты)

Основное [Длительность \(Абонент\)](#) [Длительность \(Клиент\)](#) [Клиенты 1С-Коннект](#) [Еще...](#)

Записать и закрыть Записать Печать SLA Еще ?

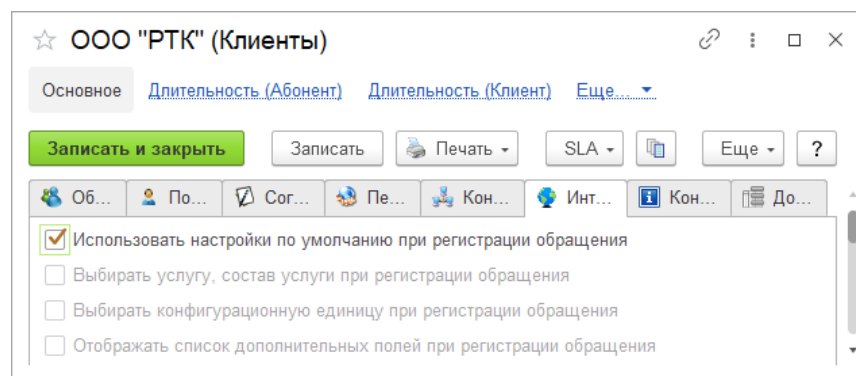
Об... Пол... Сог... Пере... Кон... Инт... Конт... Доп...

KE, принадлежащие данному клиенту или включенные в SLA на дату: 14.06.2023

по SLA	вне SLA
<p>Объект обслуживания</p> <ul style="list-style-type: none"> Ноутбуки <ul style="list-style-type: none"> Ноутбук Ноутбук Ноутбук Ноутбук Ноутбук Пользовательские <ul style="list-style-type: none"> Персональный компьютер А2 Персональный компьютер А2 Персональный компьютер А2 Персональный компьютер А2 	<p>Объект обслуживания</p> <ul style="list-style-type: none"> Активное оборудование Пассивное оборудование LAN Прочие Сервера ЖК Прикладные программы Документы ПАК СКС

На вкладке **Конфигурационные единицы** можно просмотреть список конфигурационных единиц на выбранную дату (по умолчанию устанавливается текущая дата).

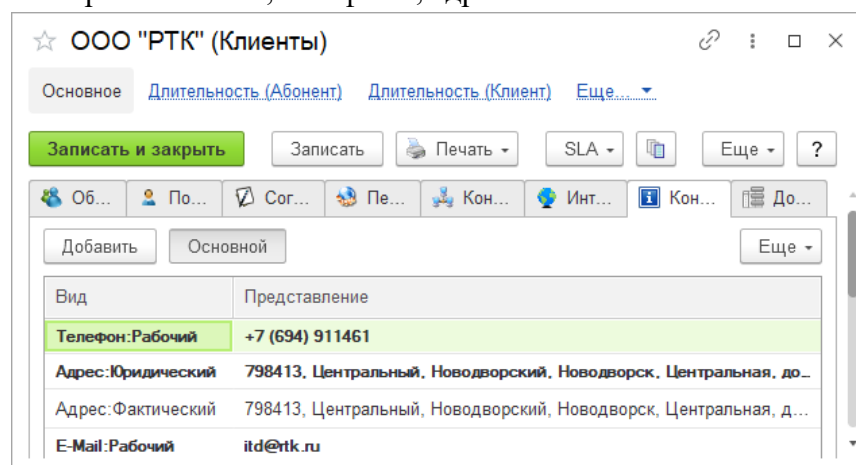
В табличной части **по SLA** выводятся конфигурационные единицы, на которые распространяются перечисленные услуги. В табличной части **вне SLA** отображаются конфигурационные единицы, для которых в карточке конфигурационных единиц в поле **Клиент** установлен выбранный клиент. Список конфигурационных единиц — это информационное поле, для редактирования не доступно. Изменить список конфигурационных единиц можно через документ «Соглашение об уровне услуг» либо Карточку конфигурационной единицы соответственно «Соглашение об уровне услуг» либо **Карточку конфигурационной единицы** соответственно.



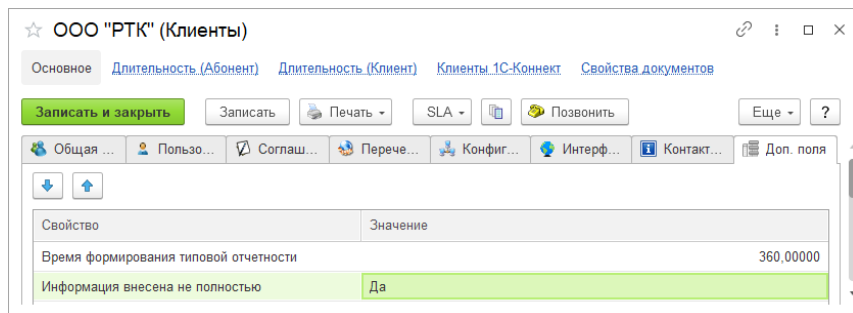
На вкладке **Интерфейс пользователя** можно указать, использовать ли для пользователей, являющихся контактными лицами данного клиента, настройки по умолчанию или расширить их возможности. Возможны следующие значения:

- **Использовать настройки по умолчанию при регистрации обращения** - будут использоваться настройки, заданные в параметрах системы;
- **Выбирать услугу, состав услуги при регистрации обращения** – определяет доступность пользователям выбора услуги и состава услуги при регистрации обращения;
- **Выбирать конфигурационную единицу при регистрации обращения** - определяет доступность пользователям выбора KE при регистрации обращения;
- **Отображать список дополнительных полей при регистрации обращения** - определяет доступность пользователям заполнения дополнительных полей при регистрации обращения.

На вкладке **Контактная информация** настраивается контактная информация клиента - электронная почта, телефоны, адреса и т.п.



На вкладке **Дополнительные поля** отображаются дополнительные поля, из плана видов характеристик «Дополнительные поля», у которых установлен флаг «Клиенты». Для каждого дополнительного поля можно установить свое значение. Список дополнительных полей не редактируется. Каждый пользователь может задать порядок дополнительных полей, который сохранится при **Записи** исключительно для данного пользователя.



Справочник «Пользователи (потребители услуг)»

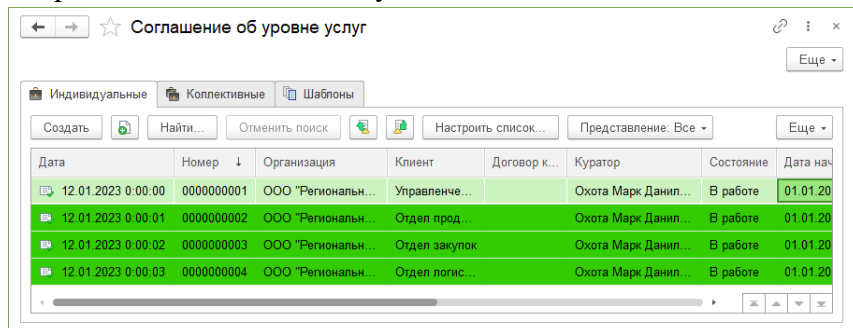
Справочник «Пользователи» является подчиненным справочникам «Физические лица» и «Клиенты» и предназначен для хранения перечня контактных лиц клиентов (потребителей услуг) (ссылка [Пользователи \(потребители услуг\)](#) панели навигации раздела **Администрирование и настройки**).

Информацию в справочник «Пользователи» можно в автоматическом режиме загрузить из файла в формате Excel, либо осуществив синхронизацию с Active Directory.

Документ «Соглашение об уровне услуг»

Документ предназначен для регистрации услуг, оказываемых клиенту, с указанием элементов конфигурационной базы данных, на которые эти услуги распространяются. Документ доступен по ссылке [Соглашение об уровне услуг](#) панели навигации раздела **Управление каталогом и уровнем услуг**.

По умолчанию в списке документов отображаются все соглашения. Переход к архивным соглашениям осуществляется с помощью кнопки **Представление: Закрытые**, переход только к открытым соглашениям осуществляется с помощью кнопки **Представление: Открытые**.



В системе поддерживается два типа соглашений об уровне услуг:

- Клиент-ориентированные или **Индивидуальные** соглашения (одному клиенту оказывается набор услуг с индивидуальными параметрами уровня сервиса).
- Сервисно-ориентированные или **Коллективные** соглашения (набор услуг оказывается нескольким клиентам с одинаковыми [для всех клиентов] параметрами уровня сервиса).

Для удобства использования можно хранить ряд документов в качестве шаблонных и формировать рабочие документы путем копирования шаблонных с заполнением необходимых полей.

На форме документа пять вкладок: **Общая информация**, **Оказываемые услуги**, **База знаний**, **Файлы**, **Проведение документа**.

На вкладке **Общая информация** размещены следующие реквизиты:

← → ☆ Соглашение об уровне услуг 0000000001 от 12.01.2023 ...

Записать и закрыть Записать Печать Еще ?

Общая информация Оказываемые услуги База знаний Файлы Проведение документа

Основные сведения

Организация: ООО "Региональная торговая компания"

Клиент: Управленческий аппарат

Контрагент:

Договор:

Контактная информация

Представитель: Кравченко Захар Дмитриевич

Контакты:

- Телефон(Мобильный телефон) 8 (969) 416-73-76
- Телефон(Рабочий) +7 (694) 416-73-76, доб. 376
- Телефон(Внутренний) 376
- Адрес(Домашний адрес) 798413, Центральный, Новодворский, Новодворск, ул. Сталина, дом 91, квартира 227

Параметры соглашения об уровне услуг

Номер: 0000000001

Дата заключения: 12.01.2023 0:00:00

Действие соглашения с: 01.01.2023 по: 31.12.2026 Заполнить даты услуг

Куратор: Охота Марк Данилович

Состояние соглашения: В работе

Комментарий:

- **Организация** - организация, с которой заключается договор, выбирается из справочника «**Организации**»;
- **Клиент** - клиент, с которым заключен договор, выбирается из справочника «**Клиенты**»;
- **Контрагент** – если клиент для ИТ-организации является и контрагентом-поставщиком, то после выбора клиента в данном поле отобразятся данные о нем как о контрагенте;
- **Договор** – если клиент для ИТ-организации является также и контрагентом-поставщиком, то в данном поле можно указать информацию о заключенном с ним как с контрагентом договоре;
- **Представитель** - представитель клиента, выбирается из его контактных лиц;
- **Контакты** - контактная информация представителя клиента;
- **Номер документа** - номер соглашения;
- **Дата заключения** - дата заключения соглашения;
- **Действие соглашения** - период действия соглашения (дата начала и дата окончания действия соглашения);
- **Куратор** - сотрудник компании-поставщика услуг, ответственный за данный договор;
- **Состояние соглашения** - статус соглашения, выбирается из справочника «**Состояние соглашения об уровне услуг**»;
- **Комментарий**.

← → ☆ Соглашение об уровне услуг 000000003 от 12.01.2023 ...

Записать и закрыть Записать Печать

Общая информация Оказываемые услуги База знаний Файлы Проведение документа

Общий коэффициент трудоемкости: 1,00

Услуги

Добавить Подбор Настроить оповещения на услугу

Услуга	Дата начала	Дата окончания
Поддержка периферийного и офисного оборудования	01.01.2023	31.12.2026
Электронная почта	01.01.2023	31.12.2026
Сопровождение и поддержка бизнес-приложений	01.01.2023	31.12.2026

Состав услуги: Поддержка периферийного и офисного оборудования

Добавить Заполнить состав услуги

Состав услуги	Уровень сервиса	Время поддержки ...	Время предоставл...	Уведомлени
Восстановление рабо...	3 часа реакция + 2...	(5 x 8, 9:00-18:00)	(5 x 8, 9:00-18:00)	
Изменение настроек	1 день + 1 день	(5 x 8, 9:00-18:00)	(5 x 8, 9:00-18:00)	
Консультирование по...	30 минут реакция ...	(5 x 8, 9:00-18:00)	(5 x 8, 9:00-18:00)	

Конфигурационные единицы по услуге: Поддержка периферийного и офисного оборудования

Добавить Подбор Подбор по штрихкоду (F7)

Конфигурационная единица	Нормативное время недоступности (час в мес)	Компенсация (руб)
Факс Panasonic KX-FT932RU		8,00
Принтер HP LaserJet 4350 Q5406A		8,00
Печать и сканирование		

На вкладке **Оказываемые услуги** размещены следующие реквизиты:

- **Общий коэффициент трудоемкости** – коэффициент трудоемкости, общий для всех подчиненных услуг, входящих в состав услуги. Для каждой подчиненной услуги можно указать свой коэффициент трудоемкости в соответствующей табличной части трудозатраты (при установленном флаге «Использовать трудоемкость» в **Параметрах системы**);
- Таблица **Услуги** - список услуг, оказываемых клиенту по данному соглашению. Период предоставления услуг по соглашению копируется из периода действия соглашения, но пользователь может вручную изменить сроки. Если пользователь установит дату действия соглашения большую, чем дата предоставления услуг по данному соглашению, то при сохранении документа программа предложит переустановить дату в услугах.
- Таблица **Состав услуги** - список подчиненных услуг, детализирующий выбранную в таблице **Услуги** услугу. Для каждой подчиненной услуги задается уровень сервиса, время поддержки услуги, время предоставления услуги, часовой пояс, в котором оказывается услуга, возможность изменять крайний срок, необходимость согласования, нормативные трудозатраты (при установленном флаге «Использовать трудоемкость» в **Параметрах системы**), маршрут уведомлений и назначений, а также сценарий обработки.
- Таблица **Конфигурационные единицы по услуге** - список элементов конфигурационной базы данных (аппаратное, программное обеспечение, документация и т.п.), на которые распространяется действие услуг, перечисленных в соглашении (в коллективных SLA для КЕ проставляется Клиент, в нем содержится информация из поля **Клиент** выбранной конфигурационной единицы). Под **Нормативным временем недоступности** понимается время, в течение которого данный элемент может находиться в состоянии, в котором он не доступен для использования. Превышение этого лимита времени влечет за собой наложение штрафных санкций, которые определяются в столбце **Компенсация** за каждый час превышения (если в обработке «**Параметры системы**» на вкладке **Финансовые настройки** установлена отметка в поле **Финансовая отчетность**).
- В случае если в период действия договора с клиентом было заключено дополнительное соглашение на добавление/удаление услуг или на изменение условий соглашения, следует добавить в таблицу **Услуги** услугу, по которой произошли изменения, причем период действия услуги со старыми параметрами не должен пересекаться с периодом действия услуги с новыми параметрами.
- Кнопка **Подбор** открывает специальную форму подбора, которая позволяет ускорить и облегчить добавление услуг и конфигурационных единиц в соглашение.

- Кнопка **Заполнить состав услуги** на панели таблицы **Состав услуги** используется для автоматического заполнения состава услуг по выделенной услуге.
- Кнопка **Заполнить конфигурационные единицы** на панели таблицы **Конфигурационные единицы по услуге** используется для автоматического заполнения списка элементов конфигурационной базы данных по выделенной услуге.

При нажатии на кнопку **Настроить оповещения на услугу** можно указать лиц, подлежащих уведомлению при регистрации документа «**Обращение**» от данного клиента по данной услуге с указанным приоритетом.

В диалоге настройки оповещаемых лиц можно указать перечень лиц, оповещаемых при появлении в системе обращения от указанного клиента по указанной услуге и с выбранным приоритетом. Способ оповещения выбирается индивидуально для каждого оповещаемого лица. Адреса для оповещения, будь то SMS или E-Mail, берутся из раздела **Контактная информация** справочников «**Сотрудники**» и «**Пользователи**».

Форма настройки оповещения

Клиент: Отдел закупок

Услуга: Поддержка периферийного и офисного оборудования

Приоритет

Приоритет
1_Высокий
2_Средний
3_Низкий

Оповещаемые лица

Добавить ↑ ↓ Еще ▾

Оповещаемое лицо	Тип сообщения
Сергеев Владимир Викторович	EMail

OK Закреть Еще ▾ ?

На вкладке **База знаний** к соглашению можно прикрепить связанные с ним статьи базы знаний и решения.

На вкладке **Файлы** к соглашению можно прикрепить текст документа, стандарты, регламенты, сопроводительные инструкции и т.д.

На вкладке **Проведение документа** можно отменить проведение соглашения с помощью кнопки **Отменить проведение**, а также провести соглашение в фоне с помощью кнопки **Провести сейчас (в фоне)**.

Печатная форма документа «**Соглашение об уровне сервиса**» формируется при нажатии на кнопку **Печать**. Печатная форма содержит основную информацию из соглашения.

Если документ «**Соглашение об уровне услуг**» затрагивает множество клиентов или содержит в себе большое количество услуг, то рекомендуется его проведение осуществлять в фоновом режиме. Для этого достаточно в диалоговом окне с вопросом **Отложить проведение документа?**, которое появляется при сохранении документа, ответить **Да**.

Печать документов

Печать Редактировать копий: 1

Соглашение об уровне услуг

Номер соглашения: 000000003
Дата заключения соглашения: 12 января 2023 г.

Общие сведения

Дата начала действия: 1 января 2015 г.
Дата окончания действия: 31 декабря 2026 г.
Клиент: Отдел закупок
Контактное лицо: Ахметзянова Наталья Артемовна
Комментарий:
Куратор: Охота Марк Данилович

Услуги

Услуга	Дата начала	Дата окончания
Поддержка периферийного и офисного оборудования	01/01/15	31/12/26

Состав услуги	Уровень сервиса	Время поддержки услуги
Восстановление работоспособности	3 часа реакция + 2 час разрешение	(5 x 8, 9:00-18:00)
Изменение настроек	1 день + 1 день	(5 x 8, 9:00-18:00)
Консультирование пользователей	30 минут реакция + 30 минут разрешение	(5 x 8, 9:00-18:00)
Монтаж/Подключение/Установка ПО	1 рабочий день	(5 x 8, 9:00-18:00)
Демонтаж/Отключение/Удаление ПО	1 день + 1 день	(5 x 8, 9:00-18:00)
Перемещение	До послезавтра	(5 x 8, 9:00-18:00)
Подмена (предоставление) оборудования на время ремонта	До послезавтра	(5 x 8, 9:00-18:00)
Предоставление информации	Без SLA	(5 x 8, 9:00-18:00)
Профилактическое и регламентное обслуживание	Без SLA	(5 x 8, 9:00-18:00)
Ремонт оборудования за счет исполнителя	1 день + 1 день	(5 x 8, 9:00-18:00)

Конфигурационные единицы	Время недоступности	Компенсация
Факс Panasonic KX-FT932RU	8	

Документ «Внешний договор»

Данный документ представляет собой договор между поставщиком ИТ-услуг (организацией) и третьей стороной (контрагентом). Документ доступен по ссылке **Внешний договор** панели навигации раздела **Управление каталогом и уровнем услуг**.

Договор может быть заключен на оказание услуг и/или поддержку конфигурационных единиц. Перечень услуг указывается на вкладке **Оказываемые услуги**. Список поддерживаемых конфигурационных единиц задается на вкладке **Конфигурационные единицы** (данная Вкладка становится видимой при установленном флаге **Поддержка KE**).

На форме документа расположены следующие реквизиты:

- *Номер* – номер договора;
- *Дата* – дата заключения договора;
- *Организация* – поставщик ИТ-услуг;
- *Контрагент* – контрагент, предоставляющий услуги и/или обслуживающий конфигурационные единицы (для выбора доступны только контрагенты из регистра сведений **«Контрагенты внешних договоров»**. Регистр доступен по одноименной ссылке панели навигации панели разделов **Управление каталогом и уровнем услуг**);
- *Договор* – договор контрагента, фиксирующий денежные отношения между ИТ-организацией и контрагентом;
- *Дата начала* – дата начала действия договора;
- *Дата окончания* – дата окончания действия договора;
- *Наименование* – наименование внешнего договора;
- *Описание* – описание внешнего договора;
- *Состояние* – состояние внешнего договора, заполняется с помощью справочника **«Состояние внешних договоров»**;
- *Внешний ID* – идентификатор договора во внешней системе;
- *Поддержка KE* – признак поддержки конфигурационных единиц в рамках данного внешнего договора;
- *Табличная часть Оказываемые услуги* – перечень услуг, оказываемых по договору;
- *Табличная часть Конфигурационные единицы* – перечень конфигурационных единиц, поддерживаемых по договору.

- Табличная часть **Файлы** содержит файлы, прикрепленные к договору, например, текст договора, регламенты, стандарты и т.д.

Внимание!

На один и тот же период действия с текущим контрагентом может быть заключен только один внешний договор на предоставление одинакового перечня услуг (обслуживание одинакового списка КЕ).

Если при регистрации обращения будет выбрана услуга (конфигурационная единица), на которую заключен внешний договор, оператору будет предоставлена возможность выбрать внешнюю организацию (контрагента) из списка контрагентов, с которыми действуют подходящие внешние договоры.

Внеш. договор №000000001 с контр. «ОАО "Формоза"» ...

Записать и закрыть Записать Еще ?

Номер: 000000001 от: 12.01.2023 17:30:00

Организация: ООО "Региональная торговая компания"

Контрагент: ОАО "Формоза"

Договор: Основной Формоза

Дата начала: 12.01.2023 Дата окончания: 31.12.2026

Наименование: Внешний договор на техническое обслуживание оборудования

Описание:

Состояние: Услуги оказываются

Внешний ID: ВН0001

Поддержка КЕ:

Оказываемые услуги Конфигурационные единицы Файлы

Добавить Подбор Еще

N	Услуга
1	Поддержка автоматизированных рабочих мест

В случае если для конфигурационной единицы будут найдены действующие внешние договоры в документах «Наряд», «Проблема», «Изменение», рядом с выбранной КЕ появится признак существования такого соглашения с возможностью просмотра заключенных договоров.

Отчет «SLAReport»

Отчет содержит перечень выполненных обращений с указанием различных параметров этих обращений. Отчет доступен по ссылке **Все отчеты/SLAReport** панели навигации раздела **Управление каталогом и уровнем услуг**.

В отчете выводится фактическая дата выполнения обращения, нормативная дата выполнения обращения, фактический срок выполнения обращения, нормативный срок выполнения обращения, превышение срока выполнения, сумма компенсации (если для данного состава услуги в соглашении об уровне услуг определена сумма компенсации).

В отчете содержится информация из документов «Обращение» и «Соглашение об уровне услуг».

Отчет «Отчет по качеству»

Отчет содержит информацию по качеству предоставляемых услуг:

- количество закрытых обращений, которые были выполнены в срок, предусмотренный соглашением об оказании услуг;
- количество просроченных обращений;
- количество невыполненных обращений, по которым ещё не истекло время выполнения;
- количество невыполненных обращений, по которым срок исполнения уже истек.

Отчет доступен по ссылке **Все отчеты/Отчет по качеству** панели навигации раздела **Управление каталогом и уровнем услуг**.

Клиент	Документ	Услуга	Всего на начало периода			Итого	Всего за период
			Выполнены в договоренный срок	Выполнены, срок выполнения превышен	Не выполнены, срок выполнения превышен		
ООО "РПК"			40	7	1	8	56
ИТ департамент			5	1			6
ИТ департамент			2				2
Интернет			1				1
Поддержка коммуникационной инфраструктуры			1				1
Отдел программного обеспечения			3	1			4
Поддержка автоматизированных рабочих мест			3	1			4
Коммерческий департамент			9	1	1	3	14
Отдел продаж и маркетинга			9	1	1	3	14
Поддержка автоматизированных рабочих мест			4		1	1	6
Поддержка коммуникационной инфраструктуры			2				2
Поддержка периферийного и офисного оборудования			3	1		2	6
Логистический департамент			9	2		2	13
Отдел закупок			3				3
Поддержка коммуникационной инфраструктуры			1				1
Поддержка периферийного и офисного оборудования			1				1
Сопровождение и поддержка бизнес-приложений			1				1

Данные выводятся на начало и конец выбранного периода, также можно настроить отбор по клиенту. В отчете содержится информация из документов «Обращение» и «Соглашение об уровне услуг».

Отчет «Оказываемые услуги»

Отчёт предназначен для отображения каталога услуг в разрезе оказываемых услуг по клиентам, а также обслуживаемых конфигурационных единиц.

Отчет доступен по ссылке **Все отчеты/Оказываемые услуги** панели навигации раздела **Управление каталогом и уровнем услуг**.

Отчет формируется за определенный период по данным документов «Соглашение об уровне услуг».

Оказываемые услуги (Основной)

Сформировать

Еще ?

Вариант отчета: Основной

Период: Этот год

Выводить только связанные с КЕ: Нет

Оказываемые услуги

Параметры: Период: 01.01.2023 - 31.12.2023
Выводить только связанные с КЕ: Нет

Услуга	Количество соглашений	Дата начала оказания услуги	Дата окончания оказания услуги
Состав услуги			
Клиент			
Соглашение			
Время оказания услуги			
Конфигурационная единица			
Клиент			
Соглашение			
Закупка оборудования и ПО	1	1 01.01.2015 0:00:00	31.12.2026 23:59:59
Документальное оформление, отчетность	1	01.01.2015 0:00:00	31.12.2026 23:59:59
Отдел закупок	1	01.01.2015 0:00:00	31.12.2026 23:59:59
Соглашение об уровне услуг 0000000003 от 12.01.2023 0:00:02 (5 x 8, 9:00-18:00)	1	01.01.2015 0:00:00	31.12.2026 23:59:59
Закупка стандартного оборудования	1	01.01.2015 0:00:00	31.12.2026 23:59:59
Отдел закупок	1	01.01.2015 0:00:00	31.12.2026 23:59:59
Соглашение об уровне услуг 0000000003 от 12.01.2023 0:00:02 (5 x 8, 9:00-18:00)	1	01.01.2015 0:00:00	31.12.2026 23:59:59
Закупка стандартного ПО	1	01.01.2015 0:00:00	31.12.2026 23:59:59
Отдел закупок	1	01.01.2015 0:00:00	31.12.2026 23:59:59

Отчет «Отчет по качеству обработки обращений»

Отчет содержит информацию по количеству зарегистрированных обращений по услуге, количеству обращений, находящихся в работе, количеству выполненных обращений, среднему времени выполнения обращения, времени закрытия обращения согласно соглашению об уровне услуг и количеству просроченных обращений. Отчет доступен по ссылке **Все отчеты/Отчет по качеству обработки обращений** панели навигации раздела **Управление каталогом и уровнем услуг**.

Отчет по качеству обработки обращений (Основной)

Сформировать

Еще ?

Вариант отчета: Основной

Период отчета: 01.01.2021 по 14.06.2023 Дата контроля: 06.02.2023 0:00:00 Контрольное состояние: В работе Считать обработанными: Закрыто, Завершено

Отчёт по качеству обработки обращений

Услуга	Количество о поданных заявок	Количество заявок в работе	Количество выполненных заявок	Среднее время выполнения заявок	Время из SLA	Количество заявок с временем исполнения превышающим время из SLA
Базовые услуги	9	6	3	6 583,66	22,88	4
Поддержка автоматизированных рабочих мест	5	3	2	4 937,76	33,18	2
Администрирование домена	1	1			3,00	
Отдел продаж и маркетинга	1	1			3,00	
Восстановление работоспособности АРМ после программного сбоя	2	1	1	4 937,72	6,00	1
Транспортировка компания	1	1			6,00	1
Финансовый отдел	1		1	0,05	6,00	
Перемещение АРМ	1	1			25,93	1
Отдел продаж и маркетинга	1	1			25,93	1
Подготовка нового АРМ	1		1	0,04	124,98	
Отдел продаж и маркетинга	1		1	0,04	124,98	
Поддержка периферийного и офисного оборудования	3	3			9,32	2
Консультирование пользователей	2	2			1,00	1

Период отчета устанавливает, за какой период отбираются обращения. Все обращения, которые находятся в **контрольном состоянии** на **дату контроля**, в данном отчете считаются заявками, находящимися в работе. Количество обращений, которые на конец периода оказались в одном из состояний, указанных в поле **Считать обработанными**, в данном отчете считаются выполненными заявками.

В отчете содержится информация из документов «**Обращение**» и «**Соглашение об уровне услуг**».

Отчет «Отчет о доступности»

Отчет содержит перечень конфигурационных единиц с детализацией по обращениям. В нем содержится информация, был ли объект недоступен, если был, то сколько часов и в связи с каким

обращением. Отчет доступен по ссылке **Все отчеты/Отчет о доступности** панели навигации раздела **Управление каталогом и уровнем услуг**.

Месяц	Клиент	Услуга	Конфигурационная единица	Доступность объекта	Фактическое время недоступности объекта, час	Превышение времени недоступности
Месяц	Отбор: Месяц Больше или равно "01.05.2023"					
			№ п/п	Описание обращения	Нормативное время недоступности объекта	
			18	На экране компьютера показывает, что отсутствует подключение по локальной сети.	4 937,70	4 930,70
				Дата регистрации и		
				20.04.2021 10:31:33		
			19	Со слов пользователя: "Компьютер медленно работает и выдает странные сообщения"	4 937,66	4 931,66
				Дата регистрации и		
				20.04.2021 10:30:58		

В отчете указывается нормативное время простоя для каждой конфигурационной единицы. Также в отчете представлены следующие статистические данные:

- **Среднее время ремонта (MeanTimeToRepair - MTTR)** - среднее время между возникновением сбоя и восстановлением доступности КЕ, также известное как «простой». Оно складывается из времени обнаружения сбоя и времени разрешения сбоя. Эта статистика относится к таким аспектам сервиса, как способность восстановления и обслуживаемость.
- **Среднее время между сбоями (MeanTimeBetweenFailures - MTBF)** - среднее время между восстановлением после одного сбоя и возникновением другого, также известное как «период работоспособного состояния» (uptime). Данная статистика относится к надежности сервиса.
- **Среднее время между системными инцидентами (MeanTimeBetweenSystemIncidents - MTBSI)** - среднее время между поступлением двух последовательных обращений. Данная статистика представляет собой сумму двух метрик MTTR и MTBF.

Отчет формируется за определенный период по данным документов **«Обращение»** и **«Соглашение об уровне услуг»**.

Отчет «Отчет по услугам»

Отчет содержит информацию о доступности услуг в разрезе состава услуг. Отчет доступен по ссылке **Все отчеты/Отчет по услугам** панели навигации раздела **Управление каталогом и уровнем услуг**.

Отчет по услугам (Основной)

Сформировать

Еще ?

Вариант отчета: Основной

Период отчета: 01.05.2020 - 31.05.2023

Отчет о доступности услуг

Параметры: Период отчета: 01.05.2020 - 31.05.2023

Клиент	Среднее время ремонта (MTTR)	Среднее время между сбоями (MTBF), час	Среднее время между системными инцидентами (MTBSI), час
Услуга			
Состав услуги			
Бухгалтерия	2 468,85	8,54	4 946,23
Поддержка коммуникационной инфраструктуры	2 468,85	8,54	4 946,23
Устранение неисправностей и сбоев компьютерной сети и оборудования	2 468,85	8,54	4 946,23
Транспортная компания	2 468,83	8,40	4 946,07
Поддержка автоматизированных рабочих мест	2 468,83	8,40	4 946,07
Восстановление работоспособности АРМ после программного сбоя	2 468,83	8,40	4 946,07

В отчете представлены следующие статистические данные:

- **Среднее время ремонта (MeanTimeToRepair - MTTR)** - среднее время между возникновением сбоя и восстановлением доступности услуги, также известное как «простой». Оно складывается из времени обнаружения сбоя и времени разрешения сбоя. Эта статистика относится к таким аспектам сервиса, как способность восстановления и обслуживаемость.
- **Среднее время между сбоями (MeanTimeBetweenFailures - MTBF)** - среднее время между восстановлением после одного сбоя и возникновением другого, также известное как «период работоспособного состояния» (uptime). Данная статистика относится к надежности сервиса.
- **Среднее время между системными инцидентами (MeanTimeBetweenSystemIncidents - MTBSI)** - среднее время между поступлением двух последовательных обращений. Данная статистика представляет собой сумму двух метрик MTTR и MTBF.

Отчет формируется за определенный период по данным документов «Обращение» и «Соглашение об уровне услуг».

Механизм расчета параметров уровня сервиса

Соглашение об уровне услуг определяет следующие значимые параметры, влияющие на расчет фактических показателей уровня сервиса.

- «Дата регистрации обращения» - дата регистрации документа «Обращение».
- «Фактическая дата закрытия» - дата установки состояния с признаком закрытия в документе «Обращение».
- «Нормативный срок исполнения» - время, за которое обращение после момента регистрации должно быть переведено в состояние с признаком закрытия. Нормативный срок исполнения определяется уровнем услуг, которое указано в соглашении об уровне услуг, заключенном с конкретным клиентом.
- «Нормативная дата закрытия» - для вычисления нормативной даты закрытия используется «Дата регистрации обращения», к которой прибавляется «Нормативный срок исполнения». При этом учитывается время поддержки услуги, по которой поступило обращение. Время поддержки услуги выбирается из справочника «Время предоставления и поддержки услуг» и указывается в соглашении об уровне услуг, заключенном с клиентом. Время поддержки услуги определяет рабочие и нерабочие дни, а также рабочее время для каждого рабочего дня.

При использовании стандартного независимого уровня услуг, а также уровней услуг, зависящих от даты поступления, времени поступления и приоритета обращения нормативный срок исполнения рассчитывается как сумма нормативного времени реакции и времени разрешения услуги, по которой поступило обращение.

Пример

Пусть обращение поступило 02.04.21 (пятница) в 10:00, уровень сервиса по услуге этого обращения 2×10 (2 часа - время реакции, 10 часов - время разрешения), время поддержки услуги 5×8 (пять дней в неделю по 8 часов), рабочие

часы с 9:00 до 17:00. Тогда нормативный срок исполнения равен $2+10=12$ часов, то есть обращение должно быть выполнено за 12 рабочих часов. Нормативная дата закрытия равна 05.04.21 (понедельник) 14:00 - над обращением должны работать 7 часов в пятницу с 10:00 до 17:00, суббота и воскресенье - выходные дни, и в понедельник должны работать оставшиеся 5 часов - с 9:00 до 14:00. Если обращение будет выполнено после 14:00, произойдет превышение времени выполнения.

- «Фактический срок исполнения» показывает, сколько рабочих часов прошло с момента поступления обращения до его закрытия (с учетом времени оказания услуги).

Пример

Пусть в предыдущем примере обращение закрыто в понедельник 05.04.21 в 16:00, тогда фактический срок исполнения составит 14 часов = 7 часов (с 10:00 до 17:00 в пятницу) + 7 часов (с 9:00 до 16:00 в понедельник).

При определении рабочего времени можно указывать сколько угодно перерывов. Например, с 9:00 до 12:00, затем с 14:00 до 16:00 и затем с 18:00 до 20:00.

Если для рабочего дня не указано рабочее время, то считается, что этот день полностью рабочий, т.е. услуги оказываются круглые сутки.

Можно указать праздники - они будут являться нерабочими днями. Для этого в справочнике «Время оказания услуг» предусмотрено поле «Праздники».

Пример

Если рабочее время определено с 9:00 до 17:00, обращение пришло 7 марта в 16:00, а закрыто 9 марта в 10:00, то фактический срок исполнения равен 2 часа (1 час 7 марта с 16 до 17 + 1 час 9 марта с 9:00 до 10:00, 8 марта - праздничный день).

Обращение может находиться в состоянии с признаком «Не учитывать при расчете времени выполнения», тогда при расчете параметров не учитывается время, проведенное обращением в этом состоянии.

Пример

Пусть таким состоянием является «на уточнении». Рассмотрим график с 9:00 до 17:00. Обращение пришло в 10:00, в 11:00 его поставили в состояние «на уточнении», в 12:00 уточнение пришло и обращение перевели в другое состояние, а в 13:00 его закрыли. Тогда фактический срок исполнения равен 2 часам (с 10:00 до 11:00 + с 12:00 до 13:00).

При использовании независимого уровня услуг с формированием крайнего срока по бизнес-дню задается нормативная дата закрытия - как определенный момент определенного бизнес-дня, до которого обращение должно быть разрешено. Нормативное время реакции определяется абсолютной величиной, по умолчанию включаемой в величину нормативного срока закрытия, а нормативное время разрешения представляет собой разницу между нормативным сроком закрытия и нормативным временем реакции.

Пример

Пусть обращение поступило 02.04.21 (пятница) в 10:00, уровень сервиса по услуге этого обращения - до начала следующего бизнес-дня плюс 3 часа, в том числе 1 час - нормативное время реакции, время поддержки услуги 5×8 (пять дней в неделю по 8 часов), рабочие часы с 9:00 до 17:00. Тогда нормативная дата закрытия - 05.04.21 (понедельник) в 12:00 (9 часов (начало бизнес дня) + 3 часа). При этом нормативный срок реакции равняется 10 часам, что рассчитывается следующим образом: 7 часов в пятницу с 10:00 до 17:00, суббота и воскресенье - выходные дни, в понедельник 3 часа с 9:00 до 12:00. Из этих 10 часов нормативное время реакции задано абсолютной величиной и составляет 1 час, а нормативное время разрешения - разница между нормативным сроком и нормативным временем реакции, т.е. $10-1=9$ часов.

Если в «Параметрах системы» установлен признак «Пересчитывать крайний срок, установленный вручную», то при расчете параметров уровня сервиса обращений, для которых крайний срок был установлен пользователем вручную, будет учитываться время, проведенное в состоянии с признаком «Не учитывать при расчете времени выполнения» с учетом графика оказания услуги.

Пример

Пусть обращение поступило 02.04.21 (пятница) в 10:00, уровень сервиса по услуге этого обращения 2×10 (2 часа - время реакции, 10 часов - время разрешения), время поддержки услуги 5×8 (пять дней в неделю по 8 часов), рабочие часы с 9:00 до 17:00. Тогда нормативный срок исполнения равен $2 + 10 = 12$ часов, т.е. обращение должно быть выполнено за 12 рабочих часов. Нормативная дата закрытия равна 05.04.21 (понедельник) 14:00. Если пользователь вручную меняет крайний срок выполнения на 16:00, то при переходе обращения в состояние с признаком «Не учитывать при расчете времени выполнения» на 1 час 20 минут, крайний срок пересчитается с учетом этого времени и по графику оказания услуги. Таким образом, после перевода обращения в со-стояние с учетом времени выполнения новая нормативная дата закрытия будет равна 06.04.21 (вторник) 09:20.

Управление обращениями

Подсистема управления обращениями реализует процесс управления пользовательскими обращениями, в том числе инцидентами, запросами на обслуживание и запросами на изменение.

Для работы с подсистемой управления обращениями необходимо перейти в соответствующий раздел **Управление обращениями**.

С помощью команд панели навигации можно осуществить отбор по обращениям, ответственным по которым является текущий пользователь или его рабочая группа. Также можно отобразить согласования, в которых участвует пользователь, под которым выполнен вход в систему.

Справочник «Типы обращений»

Справочник содержит перечень категорий обращений пользователей. Справочник доступен по ссылке **Типы обращений** панели навигации раздела **Управление обращениями**. По умолчанию предопределены следующие категории:

- запрос на изменение (например, замена картриджа в принтере);
- запрос на обслуживание (например, установка драйверов для работы принтера);
- инцидент (например, принтер выдает ошибку).

Наименование	Код	Базовый тип
Запрос на изменение	000000003	Запрос на изменение
Запрос на обслуживание	000000002	Запрос на обслуживание
Инцидент	000000001	Инцидент

Элемент справочника содержит 2 реквизита: **Код** и **Наименование**.

Справочник используется при заполнении документа **«Обращение»**, а также при настройке сценариев обработки обращений.

Справочник «Состояния обращений»

Справочник содержит перечень состояний, в которых может находиться документ **«Обращение»**. Справочник доступен по ссылке **Состояния обращений** панели навигации раздела **Управление обращениями**.

Наименование	Код ↑	Отправлять уведомление поль...	Шаблон
Решено на первой линии	7		
На согласовании	6		
На уточнении	5	<input checked="" type="checkbox"/>	Подтверждение выполнения обр...
Завершено. Требуется подтвержд...	4		
В работе	3		
Закрыто	2		
Зарегистрировано	1	<input checked="" type="checkbox"/>	Инструкция для незарегистриро...

На форме элемента справочника «Состояния обращений» содержатся реквизиты:

- **Код** – код состояния обращения;
- **Наименование** – наименование состояния обращения;
- **Комментарий** – пользовательский комментарий к состоянию;
- Отметка в поле **Не учитывать при расчете времени выполнения** указывает на то, что время, которое обращение находилось в данном состоянии, не будет учитываться при расчете времени выполнения этого обращения. Если крайний срок обращения был изменен вручную, данная отметка на расчет времени выполнения обращения влиять не будет, если не включен механизм **Перерасчитывать крайний срок, установленный вручную** (раздел **Администрирование и настройки**, ссылка панели навигации **Администрирование**, в открывшейся форме – ссылка **Параметры системы/Параметры обращений**);
- Отметка в поле **Признак закрытия обращения** показывает, что при установке данного состояния обращение считается закрытым.
- Отметка в поле **Отправлять уведомление инициатору при смене состояния** указывает, нужно ли отправлять уведомление пользователю, инициировавшему обращение, при переходе обращения в это состояние.
- **Признак учета времени реакции** - признак того, что по обращению с этим статусом будет учитываться время реакции по обращению.
- **Признак учета времени устранения** - признак того, что по обращению с этим статусом будет учитываться время устранения.
- **Шаблон** - макет письма, которое будет отправляться инициатору и оповещаемым лицам по обращению (выбирается из справочника «**Шаблоны сообщений**»).
- Отметка в поле **Изменять статус конфигурационной единицы при недоступности** указывает на то, что в документе «**Обращение**» при установке отметки **KE недоступна пользователю** и статуса с данной отметкой операционный статус конфигурационной единицы автоматически меняется на «**Недоступна**».

☆ Завершено. Требуется подтверждения (Состояния обращений) [?](#) [x](#) [x](#)

Основное [Возможность передачи обращения другому исполнителю](#)

Записать и закрыть Записать Еще - ?

Код:

Наименование:

Комментарий:

Не учитывать при расчете времени выполнения

Признак закрытия обращения

Обработка

Признак учета времени реакции

Признак учета времени устранения

Уведомление инициатора

Отправлять уведомление инициатору при смене состояния

Шаблон:

Требуется согласования

Сделать поле «Код закрытия» обязательным для заполнения

Код закрытия по умолчанию:

Уведомление ответственных

Отправлять уведомления ответственным сотрудникам

Шаблон:

- Если в поле **Требуется согласования** установлена отметка, то перевод обращения в это состояние требует согласования уполномоченных лиц, при условии, что также выбрана услуга с признаком **Требуется согласования**.
- Если стоит отметка в поле **Сделать поле «Код закрытия» обязательным для заполнения**, то становится обязательным заполнение кода закрытия в обращении. В качестве значения по умолчанию подставляется значения из поля **Код закрытия по умолчанию**.
- Если стоит отметка в поле **Отправлять уведомления ответственным сотрудникам**, то при переходе обращения в это состояние происходит отправка уведомления ответственному за обращение в соответствии с шаблоном сообщения, указанным в поле **Шаблон**.

Справочник используется при заполнении документа **«Обращение»**.

Справочник «Сценарии обработки»

Справочник **«Сценарии обработки»** предназначен для установки сценариев обработки документа **«Обращение»**. Используется в документе **«Соглашение об уровне услуг»** в табличной части **Состав услуги** на вкладке **Оказываемые услуги**. Справочник доступен по ссылке **Сценарии обработки** панели навигации раздела **Управление обращениями**.

Справочник «Источники»

Справочник содержит перечень каналов связи. Каналы связи используются для классификации способов поступления обращений в систему.

Справочник доступен по ссылке **Источники** панели навигации раздела **Управление обращениями**.

На форме элемента справочника содержатся реквизиты:

- **Код** - код канала связи;
- **Наименование** - наименование канала связи.

Наименование	Код
Telegram-бот	000000005
Viber-бот	000000004
Web-портал	000000006
Внешний API для обращений	000000007
Почта	000000002
Телефон	000000003
Тонкий/Web-клиент	000000001

Справочник используется при заполнении документа «Обращение».

Справочник «Шаблоны обращений»

Справочник «Шаблоны обращений» предназначен для хранения списка шаблонов, по которым формируются обращения. К каждому шаблону можно прикрепить список нарядов, которые будут формироваться вместе с обращением. Справочник доступен по ссылке **Шаблоны обращений** панели навигации раздела **Управление обращениями**.

Справочник «Комитеты по согласованию обращений»

Справочник содержит перечень комитетов по согласованию обращений. Справочник доступен по ссылке **Комитеты по согласованию обращений** панели навигации раздела **Управление обращениями**.

Форма элемента справочника содержит следующие реквизиты:

- **Код** – код комитета согласования обращений;
- **Наименование** – название комитета согласования обращений.
- **Услуга** – наименование услуги, для обращений по которой будет по умолчанию выбираться этот комитет. Поле заполняется с помощью соглашения об уровне услуг, заключенного с данным клиентом;
- **Состав услуг** – детализация оказываемой услуги, для обращений по которой будет по умолчанию выбираться этот комитет;
- **Срок формирования задачи (дней)** – срок в днях, по истечении которого будет выполнено автоматическое согласование обращения;
- **Клиент** – клиент, от которого поступило обращение. Поле заполняется с помощью справочника «Клиенты»;
- **Если согласовано** – состояние обращения, которое будет автоматически присвоено документу при положительном согласовании всех задач;
- **Если согласовано с замечаниями** – состояние обращения, которое будет установлено документу при согласовании задач с замечаниями;
- **Если отклонено** – состояние обращения, которое будет установлено документу при отклонении согласования;
- **Статус задачи согласования при автоматическом закрытии** – состояние обращения, которое будет установлено документу при автоматическом согласовании.

Табличная часть формы **Согласующие лица** содержит перечень согласующих обращение лиц, сгруппированных по уровням согласования.

В списке можно задавать неограниченное количество уровней согласования с помощью кнопки **Добавить уровень**. Добавление согласующих лиц в уровни выполняется с помощью кнопки **Добавить физ. лицо**.

☆ Комитет по согласованию установки АРМ (Комитеты по согласованию обращений)

Записать и закрыть | Записать | Еще - ?

Код: 00000001 | Наименование: Комитет по согласованию установки АРМ

Услуга: Поддержка автоматизированных рабочих мест

Состав услуги: Подготовка нового АРМ

Срок согласования задачи (часов): 48 | Клиент: Отдел продаж и маркетинга

Состояния обращений после согласования

если согласовано: Согласовано | если согласовано с замечаниями: Согласовано с замечаниями

если отклонено: Согласование отклонено | если отменено: Согласование отменено

Статус задачи согласования при автоматическом закрытии: Отменено

Согласующие лица: | Замещающие лица:

Добавить уровень | Добавить согласующее лицо | Добавить

Роль согласующего	Параметр роли	Замещающий
1	48	Давыдов Тимофей Эдуардович
Физическое лицо	Ичеткин Владлен Леонидо...	
2	48	
Физическое лицо	Сергеев Владимир Виктор...	

Для каждого согласующего можно задать перечень замещающих его лиц, у которых будут права по согласованию обращений. Список этих замещающих лиц задается в табличной части формы **Замещающие лица**.

Справочник «Коды закрытия обращений»

Справочник предназначен для хранения кодов закрытия обращений, которые предоставляют дополнительную аналитику о результатах работы над обращением (например, «выполнено», «отклонено», «решено на первой линии» и т.д.). Справочник доступен по ссылке **Коды закрытия обращений** панели навигации раздела **Управление обращениями**.

← → ☆ Коды закрытия обращений | Еще - ?

Создать | Найти... | Еще - ?

Код	Наименование	Описание
00000001	Выполнено	
00000003	Отклонено	
00000002	Решено на первой линии	

Справочник содержит следующие реквизиты:

- **Код** – системный код кода закрытия;
- **Наименование** - наименование кода закрытия, которое будет отображаться во всех списках;
- **Описание** – детализированное описание кода закрытия.

Справочник используется при заполнении документа **«Обращение»**.

Документ «Обращение»

Документ **«Обращение»** является одним из ключевых документов системы. Данный документ предназначен для регистрации обращений пользователей в службу Service Desk. Он может быть создан при помощи сервисной обработки **«Рабочее место оператора»**, которая существенно ускоряет процесс регистрации, а также при помощи упрощенных обработок **«Зарегистрировать новое обращение»** для оператора и пользователя.

Документ доступен по ссылке **Все обращения** панели навигации раздела **Управление обращениями**.

Обращение можно заполнить на основе описанных в системе шаблонов. Для этого необходимо нажать на кнопку **Заполнить по шаблону** в верхнем меню формы кнопки.

Имеется возможность посмотреть обращения, ранее созданные инициатором. Для этого необходимо нажать кнопку **Предыдущие обращения** в верхнем меню формы.

При нажатии на кнопку **Метрики** можно просмотреть информацию о значениях метрик по обращению.

С помощью кнопки **Создать на основании** на основании обращения можно ввести изменение, наряд, событие, проблему, релиз или другое обращение.

После нажатия на кнопку **Действия** откроется форма, в которой к обращению можно привязать интерактивное автоматическое действие, предназначенное для использования в документах **«Обращение»**.

После нажатия на кнопку **Массовая рассылка оповещений** откроется форма, из которой можно отправить уведомления по определенному шаблону определенной группе пользователей.

В документе «Обращение» доступны следующие реквизиты:

- **Номер** - номер обращения;
- **Дата** - дата регистрации обращения. При работе в клиент-серверном варианте дата документа будет браться с компьютера, на котором запущен сеанс «1С:Предприятия 8», с учетом настроек часовых поясов, поэтому следует следить за синхронизацией дат на компьютерах, на которых установлены экземпляры системы «1С:ITILUM»;
- **Клиент** - клиент, от которого поступило обращение. Выбирается из справочника **«Клиенты»**, заполняется автоматически при выборе инициатора, поле обязательно для заполнения;
- **Инициатор** - сотрудник предприятия клиента, который инициировал обращение. Выбирается из справочника **«Пользователи (потребители услуг)»**, поле обязательно для заполнения. Для просмотра контактной информации о пользователе нажмите кнопку **«Показать контакты»**;

03-03-08-01

- **Оповещ.лица** - список контактов, которым будут разосланы копии сообщений об обращении. В роли оповещаемых лиц могут выступать как сотрудники службы Service Desk, так и пользователи клиента (выбираются из справочников **«Сотрудники»** и **«Пользователи»**);
- **Приоритет** - приоритет, который назначается данному обращению. Выбирается из справочника **«Приоритеты»**;
- **Состояние** - состояние, в котором на данный момент находится обращение (выбирается из справочника **«Состояния обращений»**). При изменении состояния обращения пользователю может быть отправлено уведомление с заранее предопределенным сообщением. Состояние может изменять текущий статус конфигурационной единицы. Также к изменению состояния обращения может быть привязано определенное правило обработки;
- **Рабочая группа и Ответственный** - сотрудник компании, ответственный за разрешение данного обращения (выбирается из справочника **«Сотрудники»**), и подразделение, в котором он работает (выбирается из справочника **«Рабочие группы»**). При выборе ответственного сотрудника рабочая группа будет заполнена автоматически. Ответственным лицом можно назначить не только сотрудника из справочника **«Сотрудники»**, но и группу сотрудников из справочника **«Рабочие группы»**. Для уведомления об изменении ответственного по обращению можно настроить соответствующее сообщение.
- **Крайний срок** - дата, к которой обращение должно быть полностью разрешено. Рассчитывается исходя из уровня сервиса. Пользователь может редактировать крайний срок вручную, если в соглашении об уровне услуг для данной составляющей услуги установлена отметка в поле **Возможность изменения крайнего срока**;
- **Динамический приоритет** – очередность обработки обращения среди других подобных обращений, определяется на основании оценок для влияния и срочности.
- **Код закрытия** - код, отображающий признак закрытия обращения, заполняется из справочника **«Коды закрытия обращений»**;

В документе «Обращение» вкладка «Общие сведения» содержит информацию о параметрах услуги.

- **Услуга** - услуга, которая оказывается инициатору. Заполняется из документа «Соглашение об уровне услуг», которое было заключено с выбранным клиентом;
- **Состав услуги** - компонента услуги. Заполняется из документа «Соглашение об уровне услуг»;
- **Куратор** - лицо, которое является куратором «Соглашения об уровне услуг» данного обращения;
- **Тип** - вид категории обращений пользователя (запрос на изменение, запрос на обслуживание, инцидент). Выбирается из справочника «Типы обращений». Если необходимо выбрать тип по – умолчанию, то поле **Тип** в документе обращение следует оставить пустым;
- **Массовый** - флаг, при установке которого устанавливается признак массовости инцидента. Под массовостью понимается идентичная проблема у нескольких пользователей;
- **Тема** - краткое описание пользовательского обращения. Используется для поиска в FAQ, базе знаний

Для возможности быстрого поиска в системе по теме обращения предназначена кнопка «**Поиск в базе данных**». При нажатии на эту кнопку открывается форма для поиска в базе данных по теме обращения.

Кнопка «**Поиск решений**») позволяет найти решение, по обращению исходя из темы обращения, услуги и прочих фильтров. Помогает быстро получить решение по обращению, если запрос является типовым и для него подготовлено решение в Базе знаний. При выборе одного из решений автоматически будет заполнено поле **Решение / Замечания ответственных сотрудников**.

Если в системе включен механизм опросников, то на форме обращения появляется кнопка «**Пройти опрос**», после нажатия на которую можно пройти опрос, связанный с услугой.

Описание —развернутое описание

запроса инициатора в службу поддержки;

Вкладка «Решение» содержит информацию о ходе работ и о решении по обращению.

- **Решение/замечания ответственных сотрудников** - замечания сотрудников, работавших с этим обращением. Поле доступно для редактирования в незакрытом документе, а также пользователям с ролями «Полные права», «Редактирование документов», оператору данного обращения и ответственному сотруднику.
- Из обращения можно создать статью базы знаний (куда будет скопировано описание обращения) или решение базы знаний (куда будет скопировано решение обращения). Эти действия доступны пользователям с ролями «Полные права» и «Аналитик проблем»;
- Флаг **Необходима регистрация проблемы** сигнализирует о том, что по этому обращению необходимо зарегистрировать проблему (используется для отбора в обработке «**Рабочее место аналитика проблем**»);
- **Комментарий к извещению пользователя** - Как правило, в данном поле указывается информация по обращению, которую необходимо донести пользователю при закрытии обращения. Пользователь с ролью «Потребитель слуг» может увидеть содержимое данного поля в общении по обращению.

Вкладка «Общение» предназначена для обмена информацией между участниками общения в рамках документа. В качестве участника общения можно указать произвольный адрес электронной почты, выбрать заинтересованного

пользователя. Предусмотрено автоматическое обновление информации в общении. Для этого информационная база должна быть подключена к серверу взаимодействия ИС.

- «Внутреннее общение» общение, которое ведется на вкладке «Внутреннее общение» не доступно инициатору документа. В списке сообщений внутреннего общения, сообщения, написанные инициатором, выделяются особым цветом. Уведомления по данному общению по умолчанию получают: ответственный сотрудник и подписанные на внутреннее общение лица.
- Подписаться – кнопка позволяет текущему пользователю добавить себя в список оповещаемых лиц общения по документу. Подписаться могут все пользователи, которые видят общение.
- Добавить – кнопка позволяет добавить подписчиков на обращение:
 - Добавить оператора – добавить оператора из документа в список лиц, которым будут приходить уведомления о новом сообщении в общение по документу. По умолчанию оператор добавлен в список подписанных пользователей внутреннего общения.
 - Добавить ответственного - кнопка позволяет добавить ответственного из документа в список лиц, которым будут приходить уведомления о новом сообщении в общение по документу. По умолчанию ответственный сотрудник добавлен в список подписанных пользователей внутреннего общения.
 - Добавить физическое лицо – кнопка позволяет добавить в список подписанных лиц любое физическое лицо из открывшегося списка выбора. Для корректной отправки уведомлений о новом сообщении в общении по документу, у физического лица должен быть установлен основной адрес электронной почты.
 - Добавить произвольный адрес – кнопка позволяет ввести произвольный электронный адрес, на который будет отправлено уведомление о новом сообщении в общении по документу.

Список подписанных пользователей содержит список пользователей, которым будет сформировано уведомление о новом сообщении в общении по обращению. Видимость информации из общения будет ограничена только для инициатора. Таким образом, даже если инициатор обращения находится в списке подписанных пользователей внутреннего общения, он не увидит информацию внутреннего общения.

- «Общение с инициатором» общение на данной вкладке видят все пользователи, которым доступна видимость общения по данному документу. Уведомления по данному общению по умолчанию получают: инициатор, ответственные лица и подписанные лица на внутреннее общение.
- Подписаться – кнопка позволяет текущему пользователю добавить себя в список оповещаемых лиц общения по документу.
- Добавить – кнопка позволяет добавить подписчиков на обращение:
 - Добавить инициатора – кнопка позволяет добавить инициатора документа в список лиц, которым будут приходить уведомления о новом сообщении в общение по документу. По умолчанию инициатор добавлен в список лиц, которым будут приходить уведомления о новом сообщении в общение по документу на вкладке «Общение с инициатором».
 - Добавить оператора – кнопка позволяет добавить оператора из документа в список лиц, которым будут приходить уведомления о новом сообщении в общение по документу.
 - Добавить ответственного - кнопка позволяет добавить ответственного из документа в список лиц, которым будут приходить уведомления о новом сообщении в общение по документу.
 - Добавить физическое лицо – кнопка позволяет добавить в список подписанных лиц любое физическое лицо из открывшегося списка выбора. Для корректной отправки уведомлений о новом сообщении в общении по документу, у физического лица должен быть установлен основной адрес электронной почты.
 - Добавить произвольный адрес – кнопка позволяет ввести произвольный электронный адрес, на который будет отправлено уведомление о новом сообщении в общении по документу.

Список подписанных пользователей – поле, содержащее перечень пользователей, которым будет отправлено уведомление о новом сообщении в общении по документу для вкладки «Общение с инициатором».

Чтобы написать текст сообщения перейдите в раздел «Написать». Раздел содержит вкладки «Общение» и «Файлы» и кнопки:

- **Цитировать** – кнопка позволяет добавить текст из общения, выделенный ранее, в поле для написания сообщения. Текст будет выделен специальными символами, которые указывают на то, что текст был процитирован.
- **Отправить** – кнопка позволяет добавить текст, который содержится в поле «Текст сообщения» в общение по документу.
- **Очистить** – кнопка позволяет одним кликом удалить все, что ранее было добавлено в поле «Текст сообщения».
- **Вставить подпись** – кнопка находится на вкладке «Общение с инициатором» позволяет добавить подпись с необходимой контактной информацией.

Для отправки уведомлений по общению, необходимо указать соответствующий шаблон в поле Уведомлять о новых сообщениях в общении по обращению в обработке «Параметры системы» (ссылка [Администрирование/Параметры системы/Уведомления панели навигации раздела Администрирование и настройки](#)).

Общение по обращению отображается во всех подчиненных ему нарядах. Из них также можно добавить сообщение в общение по обращению. Добавление сообщения в общение по документу недоступно, если документ в состоянии с признаком закрытия.

Вкладка **Связанные документы** содержит табличную часть с перечислением видов документов, которые могут быть связаны с обращением: обращения, наряды, изменения, проблемы, релизы, события, - а также параметры последовательностей работ, связанных с обращением, и информацию о сумме трудозатрат по нарядам, связанным с обращением. В форме связанных документов указывается главный документ.

Если документ **«Обращение»** введен на основании другого документа (обращение, наряд, изменение, проблема, релиз, событие), то он является подчиненным, если наоборот - основным.

Пользователь может сам добавлять к обращению основные и подчиненные документы с помощью соответствующих кнопок **Добавить основной** и **Добавить подчиненный**.

Имеется возможность быстрого создания документа на основании обращения, для этого необходимо воспользоваться кнопкой **Ввести**.

Кнопка **Создать наряд по последовательности работ** позволяет внести работы по шаблонам из справочника «**Последовательности работ**».

Кнопка **Создать последовательность работ по документам наряд** позволяет запланировать создание последовательности работ на основании нарядов текущего обращения.

Кнопка **Создать наряд по шаблону** позволяет создать наряд по шаблону из справочника «**Шаблоны нарядов**».

Вид документа/Документ	Состояние	Ответственный	Описание
Обращение			
Наряд			
Изменение			

Статья базы знаний	Тип связи
Статья базы знаний	
Решения	

Если к обращению привязана последовательность работ, то после нажатия на кнопку **Построить графическое представление** откроется форма с графическим представлением последовательности работ (совпадает с ее графическим представлением в справочнике «**Последовательности работ**»).

В документе «Обращение» в меню кнопки «Еще» панели переключения вкладок находятся следующие разделы: Раздел «Конфигурационные единицы» содержит информацию о конфигурационных единицах, связанных с обращением.

Конфигурационные единицы - конфигурационные единицы, добавленные в обращении;

Рабочее место - расположение инициатора обращения. Ввод нового обращения может осуществляться с указанием рабочего места, в этом случае автоматически загрузятся данные о клиенте и о контактном лице. Выбирается из справочника «**Рабочие места**»;

В разделе «Дополнительные поля» доступна форма просмотра дополнительных полей. Пользователь сам может задать различные классификационные признаки, позволяющие объединить несколько документов. Например, можно несколько документов классифицировать по дополнительному полю Инцидент вызвал серьезную ошибку, а затем по этому полю сформировать отчет. Классификационные признаки выбираются из плана видов характеристик «Дополнительные поля». Каждый пользователь может установить свой порядок дополнительных полей, который будет сохранен при Записи исключительно для данного пользователя.

В разделе «Дополнительно» содержится дополнительная информация по обращению:

- Факт. дата закрытия - дата фактического закрытия обращения.
- Категория - категория документа, выбирается из справочника «Категории документов»;
- Источник - канал, по которому поступило обращение, выбирается из справочника «Источники».
- Оператор - оператор, который зарегистрировал обращение.

- Сценарий обработки - сценарий обработки, используемый для выбранного состава услуги. Заполняется из справочника «Сценарии обработки».

В разделе «Соглашения об уровне услуг» открывается форма «**Параметры уровня сервиса**», на которой содержится информация об уровне сервиса по данной услуге для клиента. С этой формы можно открыть соглашение об уровне услуг.

В разделе «**Согласования**» содержится информация о процедурах согласования, которые запускались в рамках данного обращения. Для просмотра согласования по документу нажмите «Согласования» открывается форма, которая содержит табличные части, описывающие задачи по согласованию и подробную последовательность согласования

Уровень согласования	Результат	Общее согласование	Роль согласующего	Согласующий
1 уровень	Принято		Физическое лицо	Вихирева Жанна
Основной согла...	Принято			

В разделе «Файлы» открывается форма, где можно добавить перечень файлов (любого формата), которые связаны с данным обращением (это могут быть технические задания, чертежи и т.д.). С помощью кнопки **Изображение из буфера** к обращению можно быстро прикрепить снимок экрана или любое другое изображение, находящееся в буфере обмена.

В разделе «История» открывается форма, на которой можно посмотреть историю изменения состояний обращения и отследить эскалацию документа.

Раздел «Уведомления» показывает количество сформированных уведомлений по документу. Если отображается количество уведомлений, но при открытии отображается пустой список сформированных уведомлений, значит уведомления были удалены из регистра сведений «Сообщения и уведомления».

По нажатию на **Уведомления** открывается форма, где пользователь может просмотреть все уведомления, которые были отправлены по данному документу. Имеется возможность отправить уведомление повторно, для этого необходимо выделить в табличной части уведомление и нажать

Наличие прикрепленн	Номер	Документ	Отправи...	Получатель
	1	Обращение 0000000066 от 16.06...	Вихирев...	SidorovBI@rtk.ru
	Вы назначены в качестве ответственного за Обр.№00000000...			Сообщение гото...

кнопку «Отправить повторно».

Если у клиента заключен внешний договор с какой-либо организацией, то обращение может быть передано на выполнение этой организации. Для отображения этого факта необходимо включить настройки **Передан внешней организации**, после чего станут доступны для заполнения реквизиты организации: внешний контрагент, внешний номер и внешний крайний срок.

- **Внешний контрагент** - организация, оказывающая услуги согласно внешнему договору. Выбирается из документа «**Внешний договор**»;
- **Внешний номер** - номер обращения в системе учета внешнего контрагента;

- **Внешний крайний срок** - дата в системе учета внешнего контрагента, к которой обращение должно быть полностью разрешено.

При подтверждении выполнения обращения может быть выставлена оценка выполнения с комментарием к ней. Необходимость выставления оценки указывается в сценарии обработки обращения. Просмотреть оценку за обращение могут пользователи, для которых доступна возможность открытия документа. Редактировать оценку могут: инициатор обращения, оператор обращения, пользователь с ролью «Потребитель услуг (куратор)», пользователь с ролью «Полные права». Для пользователя с ролью «Сотрудник Service Desk» редактирование оценки будет доступно, если сотрудник не является ответственным за обращение и если в качестве ответственного установлена рабочая группа, в которую этот сотрудник не входит.

Печатная форма документа «**Обращение**», которая формируется при нажатии на кнопку **Печать**, находящуюся на верхней командной панели формы документа, содержит основную информацию из документа.

Печать документов

Печать Редактировать копий: 1

Обращение

Номер документа: 0000000057
Дата документа: 29.05.2023 15:30:08

Общие сведения

Клиент: Управленческий аппарат
Физ. лицо: Андреева Екатерина Валерьевна
Оператор: Администратор
Услуга: Поддержка периферийного и офисного оборудования
Компонента услуги: Восстановление работоспособности
Рабочее место: РМ-УА/0001

Конфигурационные единицы

Конфигурационная единица

Контакты

Физические лица	Вид связи	Контакт
Шалдыбин Филипп Сергеевич	Е-Mail: Рабочий	ShaldybinFS@rtk.ru
	Е-Mail: Личный	ShaldybinFS@email.ru
	Телефон: Мобильный телефон	8 (921) 405-87-17
	Адрес: Домашний адрес	798413, Центральный, Новодвор
	Телефон: Внутренний	717
	Телефон: Рабочий	+7 (694) 405-87-17, доб. 717
Андреева Екатерина Валерьевна	Другое: Skype	
	Другое: ICQ	
	Е-Mail: Рабочий	AndreevaEV@rtk.ru
	Е-Mail: Личный	AndreevaEV@email.ru
	Телефон: Мобильный телефон	8 (933) 893-54-70

Задача «Согласование обращений»

Задача предназначена для согласования очередного этапа в цепочке согласования обращения. Задачи формируются автоматически при начале согласования. Задача доступен по ссылке **Все согласования обращений** панели навигации раздела **Управление обращениями**.

В общем списке задач пользователи видят только свои задачи на согласование. Пользователь с ролью «**Полные права**» может видеть полный список задач.

По умолчанию в списке отображаются только открытые задачи. По нажатию на кнопку **Закрытые** можно просмотреть закрытые задачи согласования, причем для них будет указан результат рассмотрения.

При поступлении новых задач пользователю необходимо их согласовать. Согласование выполняется на форме задачи кнопками:

- **Утвердить.** Позволяет согласовать документ без замечаний. Если по согласованию есть замечания, заполните поле **Комментарий согласующего** и нажмите кнопку, в результате документ будет согласован с замечаниями.
- **Отклонить.** Эту кнопку следует нажимать, если необходимо отклонить обращение. В этом случае можно оставить замечания в поле **Комментарий согласующего**, которое будет добавлено в общение по обращению от имени пользователя, выполняющего согласование. При нажатии на эту кнопку обращению будет установлено состояние согласно настройкам комитета согласования обращения (состояние с признаком **Если отклонено**).

В любой момент времени можно посмотреть историю согласования других задач по данному обращению и комментариев, оставленных в них. Посмотреть историю можно по кнопке **История**. Если в настройках соответствующего комитета согласования обращений заполнен реквизит **Срок исполнения**, система автоматически переведет задачу в заранее предустановленное состояние в случае бездействия пользователя после истечения обозначенного срока.

В случае, если в комитетах согласований обращений заданы списки замещающих лиц, то при согласовании задачи автоматически будут согласовываться и задачи на замещающих лиц, и наоборот.

На форме задачи есть следующие информационные поля, заполненные заранее по данным обращения: наименование документа, исполнитель и описание задачи. На вкладке **Прикрепленные файлы** к задаче можно прикрепить файлы, раскрывающие какую-либо дополнительную информацию по согласованию.

Отчет «Реестр обращений»

Отчет содержит перечень обращений, зарегистрированных в системе, а также процент выполнения обращений. При этом, следует учитывать, что параметр **Фактическая дата устранения** отображает фактическую дату перевода обращения в состояние с признаком **Закрыто**. Отчет доступен по ссылке **Все отчеты/Реестр обращений** панели навигации раздела **Управление обращениями**.

Можно сформировать отчет, применив отбор или группировку по классификационному признаку (свойству), который был указан на вкладке **Дополнительные поля документа «Обращение»**.

← → ☆ Реестр обращений (Основной) 🖨️ 🔍 🔄 ⌂ ?

Сформировать Еще - ?

Вариант отчета: Основной

Период Этот год

Реестр обращений

Параметры: Период: 01.01.2023 - 31.12.2023

Ответственный.Группа сотрудников				Итого	
Обращение	Ответственный	Состояние	Приоритет	Количество обращений	Фактические трудозатраты
Наряд.Ответственный	Наряд, Состояние				
Отдел программного обеспечения				2	
Обращение 0000000058 от 29.05.2023 15:32:47	Чепко Марк Денисович	Зарегистрировано	2_Средний	1	
Обращение 0000000061 от 29.05.2023 15:41:06	Чепко Марк Денисович	Зарегистрировано	2_Средний	1	
Отдел технической поддержки				8	
Обращение 0000000057 от 29.05.2023 15:30:08	Шалдыбин Филипп Сергеевич	В работе	2_Средний	1	
Обращение 0000000059 от 29.05.2023 15:35:01	Сидоров Борислав Ильич	В работе	2_Средний	1	

Отчет содержит информацию из документов «Обращение» и «Наряд» за определенный период.

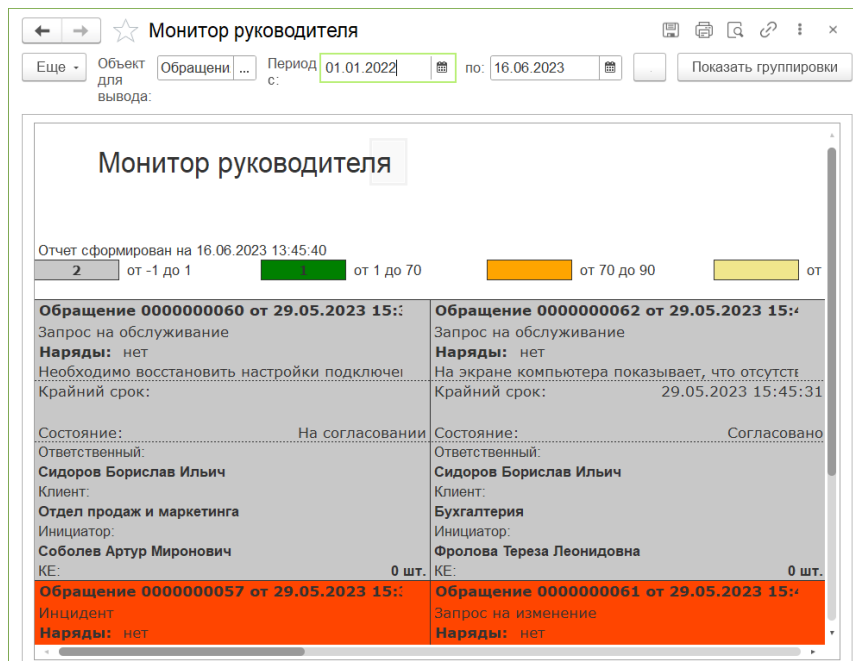
Отчет «Монитор руководителя»

Отчет «Монитор руководителя» выводит список обращений или нарядов (в зависимости от настройки) на заданный период времени. Отчет доступен по ссылке **Все отчеты/Монитор руководителя** панели навигации раздела **Управление обращениями**.

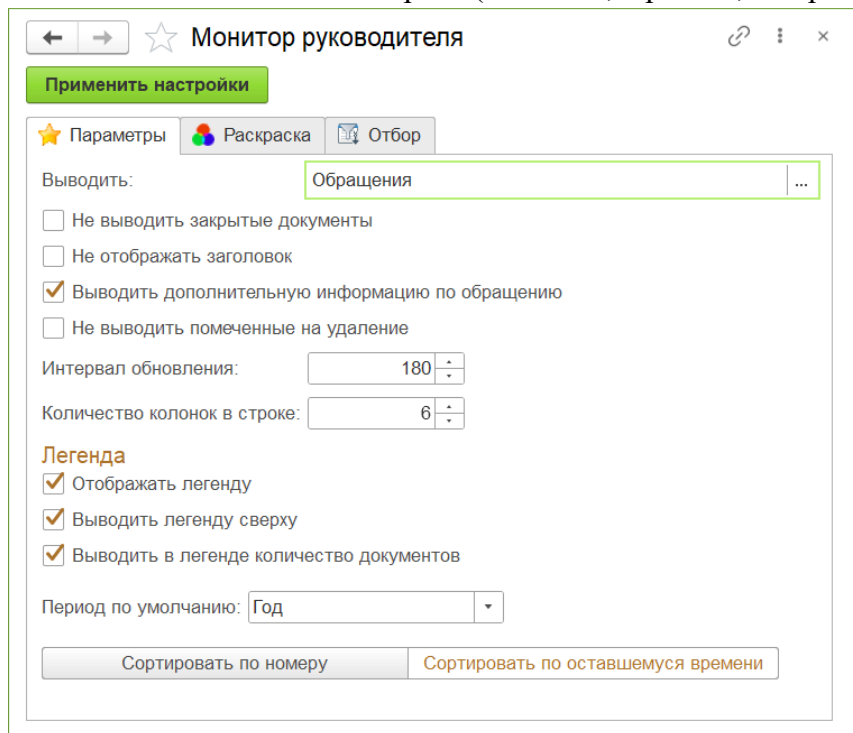
На форме настройки расположены следующие реквизиты:

На вкладке **Параметры**:

- **Не выводить закрытые документы** - при установленной отметке документ «Обращение» или «Наряд», находящийся в состоянии, для которого установлен признак закрытия, не будут выводиться в отчет;
- **Не отображать заголовков** - при активизации данной отметки заголовков отчета не будет выводиться на экран;
- **Выводить увеличенные поля** - при установленной отметке в отчет выводится больше информации по документам (описание, крайний срок разрешения, ответственный, клиент, инициатор);
- **Не выводить помеченные на удаление** – при установленной отметке в отчет не выводятся документы, помеченные на удаление;
- **Интервал обновления** позволяет определять интервал обновления отчета;
- **Количество колонок в строке** - задает количество обращений и нарядов, которые будут располагаться в одной строке при выводе отчета на экран;
- **Отображать легенду** - при установленной отметке в отчет будут выводиться условные обозначения раскраски документов;
- **Выводить легенду сверху** - при установленной отметке легенда будет выводиться над таблицей;
- **Выводить в легенде количество документов** - при установленной отметке в легенде будет выводиться количество документов по каждой группе;
- **Период с и Период по умолчанию** позволяют устанавливать периоды отчета.
- **Сортировать по номеру** или **Сортировать по оставшемуся времени** – сортировка для обращений применяется по номеру или оставшемуся времени (до истечения крайнего срока).



На вкладке **Раскраска** есть возможность выбрать цвет раскраски. Для обращений цвет раскраски выбирается в зависимости от показателя, установленного в столбце **Значение**. Значение показывает процент времени выполнения работ по обращению. Для нарядов цвет раскраски устанавливается в зависимости от состояния наряда (назначен, в работе, завершен).



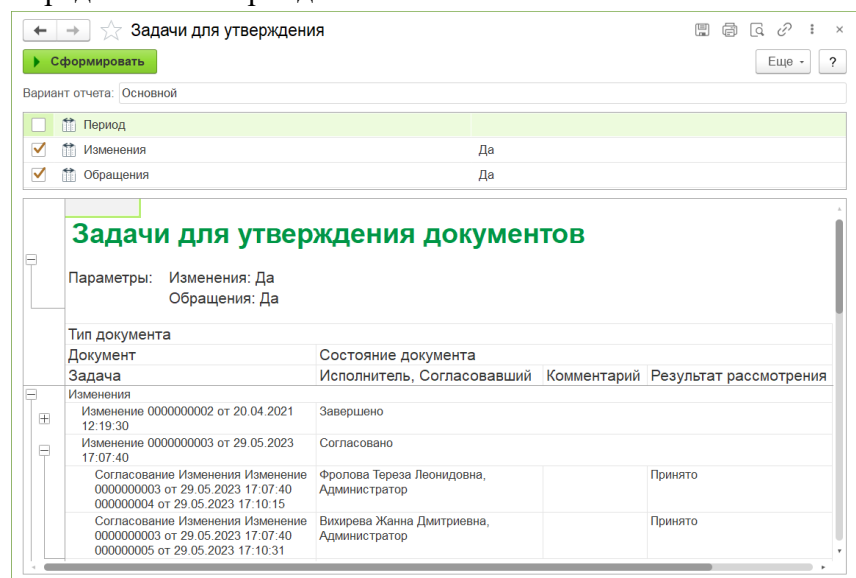
На вкладке **Отбор** можно настраивать отбор для обращений и нарядов по типу, клиенту, ответственному и услуге.

Отчет можно выводить с сортировкой по клиенту, услуге и исполнителю. Для этого необходимо в верхней командной строке отчета выбрать соответствующую кнопку.

Отчет «Задачи для утверждения»

Отчет содержит список задач на согласование документов, членов совета по данному изменению, их комментарии и результат рассмотрения. Отчет доступен по ссылке **Все отчеты/Задачи для утверждения** панели навигации раздела **Управление обращениями**.

В отчет можно выводить информацию о задачах на согласование обращений и/или изменений за определенный период.



Отчет «SLAReport»

Отчет содержит перечень выполненных обращений с указанием различных параметров этих обращений. Отчет доступен по ссылке **Все отчеты/SLAReport** панели навигации раздела **Управление обращениями**.

Отчет «Оказываемые услуги»

Отчёт предназначен для отображения каталога услуг в разрезе оказываемых услуг по клиентам, а также обслуживаемых конфигурационных единиц. Отчет доступен по ссылке **Все отчеты/Оказываемые услуги** панели навигации раздела **Управление обращениями**.

Отчет «Отчет по качеству»

Отчет содержит информацию по качеству предоставляемых услуг: количество закрытых обращений, которые были выполнены в срок, предусмотренный соглашением об оказании услуг, количество просроченных обращений, количество невыполненных обращений, по которым ещё не истекло время выполнения, количество невыполненных обращений, по которым срок исполнения уже истек. Отчет доступен по ссылке **Все отчеты/Отчет по качеству** панели навигации раздела **Управление обращениями**.

Отчет «Отчет по качеству обработки обращений»

Отчет содержит информацию по количеству зарегистрированных обращений по услуге, количеству обращений, находящихся в работе, количеству выполненных обращений, среднему времени выполнения обращения, времени закрытия обращения согласно соглашению об уровне услуг и количеству просроченных обращений. Отчет доступен по ссылке **Все отчеты/Отчет по качеству обработки обращений** панели навигации раздела **Управление обращениями**.

Отчет «Время обработки обращений сотрудниками»

Отчет содержит количество поступивших обращений, количество обращений, находящихся в работе, среднее время обработки обращений. Отчет доступен по ссылке **Все отчеты/Время обработки обращений сотрудниками** панели навигации раздела **Управление обращениями**.

При установке отметки **Только по закрытым обращениям** данные в отчет будут выводиться только по обращениям, находящимся в состоянии с признаком закрытия.

В столбце **Среднее время обработки** выводится время, за которое данное обращение было обработано. Среднее время обработки рассчитывается в зависимости от того, какое обращение считать обработанным. Для этого в поле **Считать обработанным** указывается состояние, которое считается обработкой обращения. Например, если в поле **Считать обработанным** установлено состояние **В работе**, то средним временем обработки будет время, прошедшее с момента регистрации по момент, когда обращению будет переведено состояние **В работе**. Если обращений с таким состоянием нет, то поле **Среднее время обработки** будет пустым.

Услуга	Количество обращений по услуге за период	Из них в обработке	Среднее время обработки	Количество обращений с временем обработки более 1 ч.
Базовые услуги	8	8		
Интернет	1	1		
Бухгалтерия	1	1		
Сидоров Борислав Ильич	1	1		
Поддержка автоматизированных рабочих мест	4	4		
Отдел продаж и маркетинга	3	3		

В отчете можно вывести количество обращений в зависимости от времени их обработки. Для этого необходимо в полях **Продолжительность1**, **Продолжительность2** и т.д. установить интересующее время обработки обращения. Информация по количеству таких обращений выведется в столбцах **Количество обращений со временем обработки более...**

Отчет содержит информацию из документов «**Обращение**».

Отчет «Заявки по статусам на две даты»

Отчет показывает количество зарегистрированных обращений с разбивкой по состояниям на начало выбранного периода, количество зарегистрированных обращений на конец выбранного периода и количество обращений, поступивших в указанный период. Отчет доступен по ссылке **Все отчеты/Заявки по статусам на две даты** панели навигации раздела **Управление обращениями**.

Отчет содержит информацию из документов «**Обращение**» за определенный период.

Заявки по статусам на две даты ...

Сформировать

Еще - ?

Вариант отчета: Основной

Отчетный период: 01.01.2022 - 16.06.2023

Параметры: Отчетный период: 01.01.2022 - 16.06.2023

Состояние	Количество на начало периода	Дельта	Количество на конец периода
В работе	3	1	2
Закрыто	44	9	53
Зарегистрировано	5	1	6
На согласовании	1		1
Решено на первой линии	3		3
Согласовано		1	1
Итого	56	10	66

Отчет «Время нахождения обращений в состояниях»

Отчет содержит информацию о времени нахождения обращений в каждом из состояний. Отчет доступен по ссылке **Все отчеты/Время нахождения обращений в состояниях** панели навигации раздела **Управление обращениями**.

Время нахождения обращений в состояниях (Основной)

Сформировать

Еще - ?

Вариант отчета: Основной

Период: Это полугодие

С учетом времени оказания услуги: Да

Документ

Параметры: Период: 01.01.2023 - 30.06.2023
С учетом времени оказания услуги: Да

Документ	В работе	Зарегистрировано	На согласовании	Согласовано	Итого
Документ.Клиент	Время	Время	Время	Время	Время
Документ.Инициатор					
Документ.Ответственный					
Обращение 0000000061 от 29.05.2023 15:41:06		125,89			125,89
Отдел логистики		125,89			125,89
Попова Нина Леонидовна		125,89			125,89
Чапко Марк Денисович		125,89			125,89
Обращение 0000000062 от 29.05.2023 15:45:31	123,36	0,05	0,01	2,4	125,82
Бухгалтерия	123,36	0,05	0,01	2,4	125,82
Фролова Тереза Леонидовна	123,36	0,05	0,01	2,4	125,82
Сидоров Борислав Ильич	123,36	0,05	0,01	2,4	125,82

При установке отметки **Да** в поле **С учетом времени оказания услуги** время нахождения обращения в каждом из состояний будет рассчитано исходя из графика предоставления услуги, в противном случае график учитываться не будет. Отчет можно вывести по конкретному обращению, если указать это обращение в поле **Документ**.

Отчет содержит информацию из документов **«Обращение»** за определенный период.

Отчет «Сводные показатели обращений»

Отчет содержит информацию о количестве обращений, которые находятся в том или ином состоянии в определенный момент отчетного периода. Отчет доступен по ссылке **Все отчеты/Сводные показатели обращений** панели навигации раздела **Управление обращениями**.

← → ☆ Сводные показатели обращений

Сформировать

Еще ?

Вариант отчета: Основной

Период отчета	Этот год
Список в работе	В работе
Список отклонено	На уточнении
Список открытых	В работе, На согласовании; Зарегистрировано
Список передано подрядчику	На уточнении
Список выполнено подрядчиком	Закрты; Завершено. Требуется подтве...; Решено на первой линии
Список решено	Решено на первой линии; Завершено. Требуется подтве...; Закрты

Департамент	% обращений выполненных в срок	% обращений с превышением нормативного времени реакции	% обращений с превышением нормативного времени устранения	На начало периода		В отчетный период	
				Открыто	Просрочено	Поступило	Решено после отчетного периода
департамент Управленческий аппарат	0	0,00	0,00	1	1	1	0
Финансовый департамент	0	0,00	0,00	2	2	2	0
Бухгалтерия	0	0,00	0,00	1	1	1	0
Финансовый отдел	0	0,00	0,00	1	1	1	0
Итого	50,00	0,00	0,00	9	8	10	0

В настройках отчета можно указать период отчета и клиента, инициировавшего обращение. Для правильного отображения отчета в настройках необходимо задать список состояний обращений со следующими признаками:

- В работе;
- Отклонено;
- Открыто;
- Решено;
- Передано подрядчику;
- Открыто повторно.

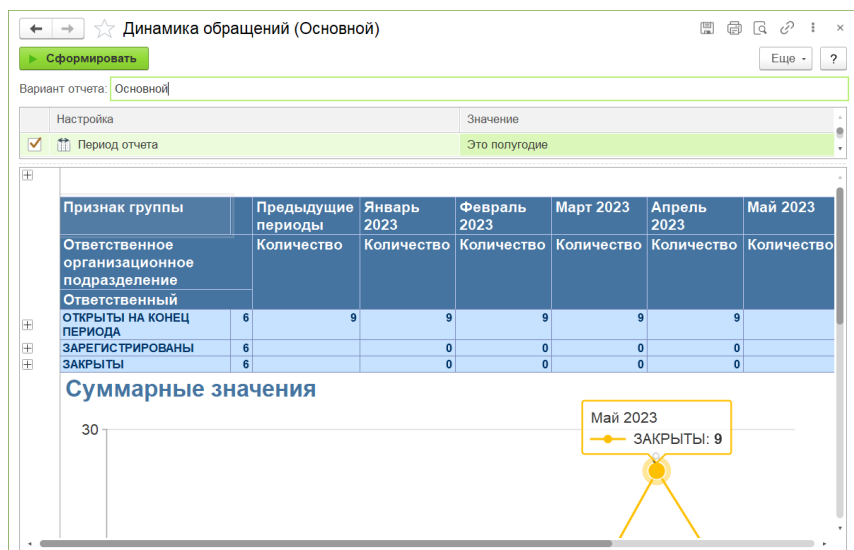
Отчет содержит информацию из документов «Обращение» за определенный период.

Отчет «Динамика обращений»

Отчет содержит информацию о динамике изменения количества обращений в нескольких аналитических разрезах:

- *Открыты на конец периода* - обращения, открытые на конец отдельно взятого периода детализации;
- *Зарегистрированы* - обращения, зарегистрированные в системе в течение отдельно взятого периода детализации, т. е. дата документа входит в этот период;
- *Закрты* - обращения, закрытые (перешедшие в состояние с признаком *закртия*) в течение отдельно взятого периода детализации.

Отчет доступен по ссылке **Все отчеты/Динамика обращений** панели навигации раздела **Управление обращениями**.



Для настройки доступны следующие параметры отчета:

- *Период детализации* - продолжительность подпериодов, на которые будет разбит период отчета для построения хронологической таблицы;
- *Период отчета* - период, данные которого попадут в отчет;
- *Тип диаграммы* - тип построенной по итоговым данным диаграммы, которая приводится под таблицей результатов отчета.

Отчет содержит информацию из документов **«Обращение»** за определенный период. В системе добавлен отчет Динамика обращений (новый), который имеет идентичную настройку, но формируется быстрее.

Обработка «Рабочее место оператора»

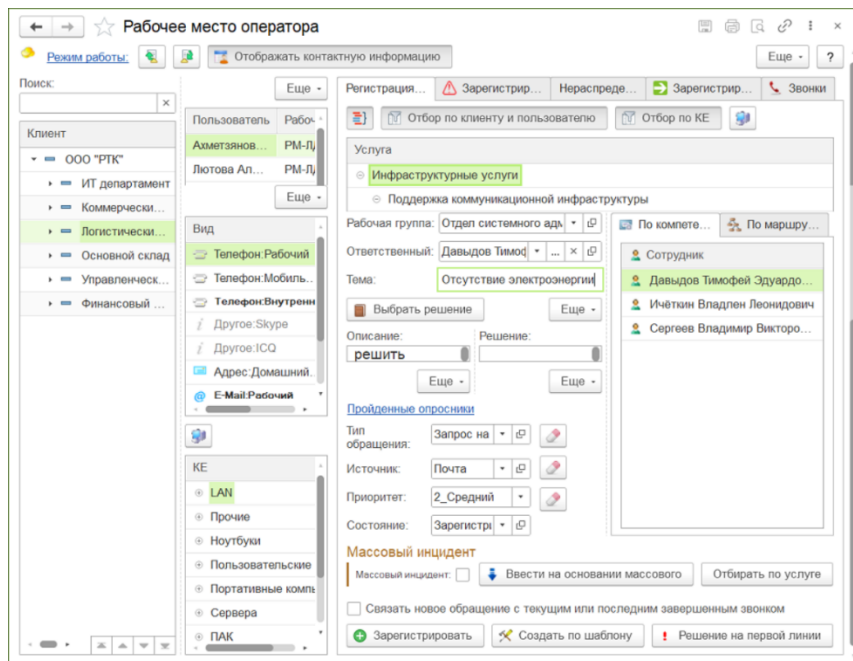
Обработка **«Рабочее место оператора»** предназначена для облегчения и ускорения работы оператора по регистрации и контролю выполнения обращений. Обработка доступна по ссылке **Рабочее место оператора** панели действий раздела **Управление обращениями**.

На форме обработки расположено несколько таблиц, которые перегруппировываются в зависимости от режима работы:

- **Клиенты** - список клиентов организации;
- **Пользователи** - список контактных лиц;
- **КЕ** – список конфигурационных единиц;
- **Услуги** – список услуг.

Каждый из этих списков, кроме списка услуг, может быть ведущим, и по каждому из этих списков может быть осуществлен отбор.

Если на вкладке **Регистрация от незарегистрированных пользователей** обработки **«Параметры системы»** установлена настройка **Регистрировать обращения от незарегистрированных пользователей по телефону**, то в обработке **«Рабочее место оператора»** пользователям с ролью **«Сервис-менеджер»** или **«Полные права»** будет доступна кнопка **Создать пользователя**, при нажатии на которую вызывается мастер создания нового пользователя.



С помощью кнопок **Отбор по клиенту и пользователю** и **Отбор по КЕ** для услуг можно снять или, наоборот, установить зависимость от выбранных клиентов, пользователей и/или КЕ.

По нажатию на кнопку **Отображать контактную информацию** под списком пользователей выводится связанная табличная часть с контактной информацией того пользователя, на котором в данный момент стоит фокус. Непосредственно в этой табличной части контактную информацию пользователя можно изменить и сохранить.

После того, как в таблицах выбраны соответствующие значения, следует внести описание обращения в поле **Описание**, заполнить реквизиты **Тема**, **Тип обращения**, **Источник**, **Приоритет**, **Состояние** и **Ответственный** (**Рабочая группа** при этом заполнится автоматически). Ответственного можно выбрать на вкладках **По компетенциям** и **По маршрутам** - в зависимости от соответствия компетенций сотрудников требуемым компетенциям, либо в зависимости от маршрутов эскалации.

По кнопке **Выбрать решение** можно вручную выбрать решение из справочника «База знаний», по кнопке **Найти в информационной базе** – осуществить поиск в информационной базе в соответствии с заполненным полем **Описание**. Если оператор может сразу решить обращение, то описание решения следует ввести в поле **Замечания/решение обращения**.

Если в системе включен механизм диагностических опросников, то на форме обработки «**Рабочее место оператора**» будет отображаться кнопка **Пройти опрос**, по нажатию на которую будет выведен список опросников, связанных с выбранным составом услуги.

Если инцидент является массовым, необходимо поставить отметку **Массовый инцидент**. Есть возможность ввести обращение на основании массового инцидента (по нажатию кнопки **Ввести на основании массового инцидента**).

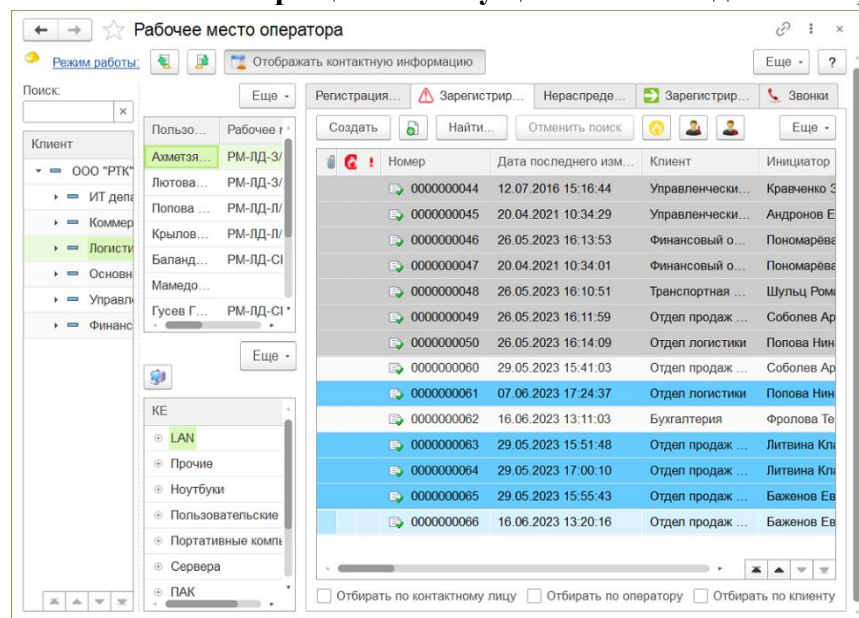
Если обращение было решено оператором, то его следует регистрировать с помощью кнопки **Решение на первой линии** – тогда обращение будет зарегистрировано в том состоянии, которое указано в параметрах системы для обращений, решенных на первой линии (**Параметры системы/Параметры обращений/Регистрация**).

В общем случае обращение регистрируется по кнопке **Зарегистрировать обращение**. Типовое обращение можно создать, используя шаблон обращения (по кнопке **Создать по шаблону**).

Для того чтобы просмотреть существующие обращения по выбранному клиенту, контактному лицу или оператору, следует обратиться к вкладке **Зарегистрированные обращения**. При установке

отметки в поле **Отбирать по контактному лицу** на этой вкладке будут отображены обращения выделенного контактного лица из табличной части **Пользователь**. При установке отметки в поле **Отбирать по клиенту** на этой вкладке будут отображены обращения выделенного клиента из табличной части **Клиенты**. При установке отметки в поле **Отбирать по оператору** на этой вкладке будут отображены обращения текущего оператора.

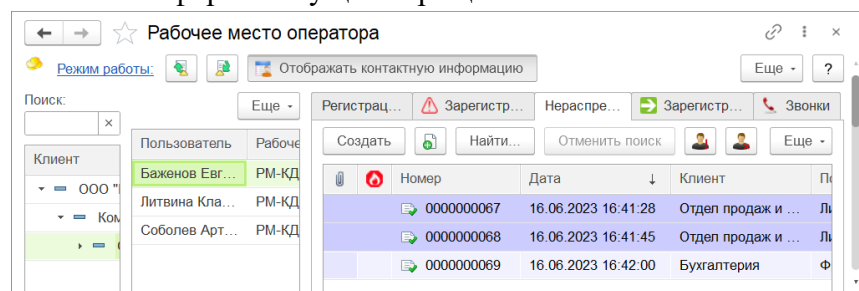
Если в системе включена интеграция с IP-телефонией, то на этой вкладке будет отображаться кнопка **Связать обращение с текущим или последним завершенным звонком**.



Для просмотра обращений, по которым не назначен ответственный, нужно обратиться к вкладке **Нераспределенные обращения**. Такие обращения могут возникать при регистрации обращений через web-интерфейс либо при автоматической регистрации обращений с помощью почтовой обработки.

На этой вкладке так же, как и на вкладке **Зарегистрированные обращения**, можно установить отборы по клиенту, контактному лицу или инициатору.

При нажатии на кнопку **Найти аналоги** откроется форма для поиска обращений, похожих на текущее. Поиск можно осуществлять по полям **Клиент, Инициатор, Состояние, Тема, Описание**. На этой же форме текущее обращение можно связать с его аналогом.



На вкладке **Зарегистрированные события** можно просмотреть список зарегистрированных событий, отобранный по клиенту, контактному лицу или оператору, а также создать новое событие.

Обработка «Регистрация нового обращения» для потребителя услуг

Обработка «**Регистрация нового обращения**», доступная по ссылке **Зарегистрировать новое обращение** панели действий раздела **Управление обращениями**, предназначена для ускорения регистрации обращений непосредственно пользователями – потребителями услуг.

На форме обработки расположены следующие реквизиты:

- **Тема** – тема обращения;
- **Описание** – описание обращения;
- С помощью кнопок **Поиск решения в базе данных** и **Просмотреть решения с высоким рейтингом** пользователь может попробовать самостоятельно разрешить свое обращение;
- С помощью кнопки **Пройти опрос** и ссылки **Пройденные опросники** пользователь может самостоятельно пройти опрос, если в системе включен механизм диагностических опросников;
- **Услуга** и **Состав услуги** – определяются в соответствии с соглашением об уровне услуг, заключенным с клиентом, чьим контактным лицом является пользователь, работающий с обработкой. Данную группу реквизитов можно сделать невидимой для всех потребителей услуг – в настройках параметров системы (**Параметры системы/Интерфейс пользователя (потребителя услуг)/Возможность выбора услуг обращения**), или для отдельных пользователей – в настройках элемента справочника «Клиенты»;
- **Инвентарный номер** – при вводе в это поле инвентарного номера осуществляется поиск соответствующей ему КЕ в конфигурационной базе данных. Найденные КЕ отображаются в поле ниже;
- В табличной части **Возможные вовлеченные КЕ** с помощью отборов по рабочему месту и соглашению об уровне услуг можно отобрать КЕ, связанные с обращением. Если требуемая КЕ не соответствует данным отборам, ее можно добавить с помощью кнопки **Добавить**. Данную группу реквизитов можно сделать невидимой для всех потребителей услуг – в настройках параметров системы (**Параметры системы/Интерфейс пользователя (потребителя услуг)/Возможность выбора КЕ обращения**), или для отдельных пользователей – в настройках элемента справочника «Клиенты»;
- В табличной части **Дополнительные поля** пользователь может заполнить информацию в дополнительных полях, которая в дальнейшем может повлиять на порядок и время разрешения его обращения. Каждый пользователь может установить свой порядок дополнительных полей, который будет сохранен при **Записи** исключительно для данного пользователя. Данную группу реквизитов можно сделать невидимой для всех потребителей услуг – в настройках параметров системы (**Параметры системы/Интерфейс пользователя (потребителя услуг)/ Отображать дополнительные поля при регистрации обращения**), или для отдельных пользователей – в настройках элемента справочника «Клиенты»;
- В табличную часть **Список прикрепленных файлов** можно прикрепить файлы, связанные с обращением. С помощью кнопки **Изображение из буфера** к обращению можно быстро прикрепить снимок экрана или любое другое изображение, находящееся в буфере обмена.

Сведения о кураторе, времени оказания услуги, уровне сервиса, крайнем сроке и крайнем сроке по местному времени заполняются автоматически после выбора услуги и состава услуги на основании

соглашения об уровне услуг, заключенного с клиентом, а также данных о часовых поясах пользователей.

После нажатия на кнопку **Зарегистрировать обращение** будет зарегистрировано.

Обработка «Регистрация нового обращения» для сотрудника SD

Обработка «Регистрация нового обращения», доступная по ссылке **Зарегистрировать новое обращение** панели действий раздела **Service Desk**, предназначена для ускорения регистрации обращений сотрудниками SD, которые осуществляют решение обращений на первой линии поддержки.

The screenshot shows a web-based form titled "Регистрация нового обращения пользователем *". The form is filled with the following data:

- Клиент: Отдел программного обеспечения
- Инициатор: Вихирева Жанна Дмитриевна
- Рабочее место: (empty)
- Тема обращения: Продление лицензии антивируса
- Описание: Закончился срок активации лицензии антивируса
- Услуга: Интернет
- Тип: Запрос на обслуживание
- Состав услуги: Антивирусная защита тр
- Приоритет: 2_Средний
- Главный документ: (empty)
- Назначение: Рабочая группа: Отдел системного администрирования; Ответственный: Давыдов Тимофей Эдуардович
- Конфигурационные единицы: Инвентарный номер: (empty); Вовлеченные KE: (empty)
- Список прикрепленных файлов: (empty)
- Дополнительные поля: (empty)

At the bottom of the form, there is a green button labeled "Зарегистрировать обращение" and a red warning icon with the text "Решение на первой линии".

На форме обработки расположены следующие реквизиты:

- **Клиент** - клиент, от которого поступило обращение. Выбирается из справочника «Клиенты», заполняется автоматически при выборе инициатора;
- **Инициатор** - сотрудник предприятия клиента, который инициировал обращение. Выбирается из справочника «Пользователи (потребители услуг)»;
- **Рабочее место** - расположение инициатора обращения. Ввод нового обращения может осуществляться с указанием рабочего места, в этом случае автоматически загрузятся данные о клиенте и о контактном лице. Выбирается из справочника «Рабочие места»;
- **Тема** – тема обращения;
- **Описание** – описание обращения;

С помощью кнопок **Поиск решения в базе данных** и **Просмотреть решения с высоким рейтингом**, а также **Выбрать решение** сотрудник SD может осуществить поиск решения по базе данных;

С помощью кнопки **Пройти опрос** и ссылки **Пройденные опросники** сотрудник SD может провести пользователю опрос по заранее определенному плану, если в системе включен механизм диагностических опросников;

Услуга - услуга, которую следует оказать клиенту по данному обращению. Заполняется из документа «Соглашение об уровне услуг», которое было заключено с данным клиентом;

Состав услуги - детализация оказываемой услуги. Заполняется из документа «Соглашение об уровне услуг»;

Тип - вид категории обращений пользователя (запрос на изменение, запрос на обслуживание, инцидент). Выбирается из справочника «**Типы обращений**»;

Приоритет - приоритет, который назначается данному обращению. Выбирается из справочника «**Приоритеты**»;

Главный документ - указывает документ, являющийся главенствующим над текущим обращением;

Инвентарный номер – при вводе в это поле инвентарного номера осуществляется поиск соответствующей ему КЕ в конфигурационной базе данных. Найденные КЕ отображаются в поле ниже;

- В табличной части **Возможные вовлеченные КЕ** с помощью отборов по рабочему месту и соглашению об уровне услуг можно отобрать КЕ, связанные с обращением. Если требуемая КЕ не соответствует данным отборам, ее можно добавить с помощью кнопки **Добавить**;
- В табличную часть **Список прикрепленных файлов** можно прикрепить файлы, связанные с обращением. С помощью кнопки **Изображение из буфера** к обращению можно быстро прикрепить снимок экрана или любое другое изображение, находящееся в буфере обмена;
- В табличной части **Дополнительные поля** можно заполнить информацию в дополнительных полях, которая в дальнейшем может повлиять на порядок и время разрешения обращения. Каждый пользователь может установить свой порядок дополнительных полей, который будет сохранен при **Записи** исключительно для данного пользователя;
- **Решение/замечания ответственных сотрудников** -замечания сотрудника, работавшего с обращением.

После нажатия на кнопку **Зарегистрировать обращение** обращение будет зарегистрировано в том состоянии, которое указано в его сценарии обработки.

После нажатия на кнопку **Решение на первой линии** обращение будет зарегистрировано в том состоянии, которое указано в параметрах системы для обращений, решенных на первой линии (**Параметры системы/Параметры обращений/Регистрация**).

Обработка «Рабочее место руководителя SD»

Обработка «**Рабочее место руководителя Service Desk**» предназначена для удобного представления руководителю Service Desk информации по обращениям, нарядам, проблемам, изменениям и релизам. Обработка доступна по ссылке **Рабочее место руководителя SD** панелей действий разделов **Service Desk**, **Управление обращениями** и **Управление работами**.

В обработке можно настроить отбор документов по следующим параметрам:

- Дата начала;
- Дата окончания;
- Ответственный;
- Инициатор;
- Клиент;
- Услуга;
- Состав услуги;
- Приоритет.

Также каждый из документов можно отбирать по текущему состоянию. При выборе определенного обращения в табличной части «**Обращения**» можно отобрать связанные с ним наряды, проблемы, изменения и релизы (для этого необходимо установить отметку **Отбирать связанные** в табличной части с соответствующими документами).

Рабочее место руководителя SD

Отборы CMDV Каталог услуг Диаграммы показателей

Обращения
Состояние: [dropdown] x
Создать Найти... Еще

Номер	Инициатор
0000000049	Соболев Артур ...
0000000048	Шульц Роман П...
0000000047	Пономарева Тат...
0000000046	Пономарева Тат...
0000000045	Андронов Евген...
0000000066	Баженов Евгени...
0000000069	Фролова Тереза...
0000000068	Питмица Клара

Проблемы
Состояние: [dropdown] x
Создать Найти... Еще

Дата последнего ...	Номер	Клиент
26.05.2023	0000000002	Отдел
30.05.2023	0000000003	Отдел
30.05.2023	0000000004	Отдел

Изменения
Состояние: [dropdown] x
Создать Найти... Еще

Дата последнего изменения
29.05.2023
29.05.2023
29.05.2023

Наряды
Состояние: [dropdown] x
Создать Найти... Еще

Дата пользователя	Номер
29.05.2023 16:02:13	00000000
29.05.2023 16:02:44	00000000
29.05.2023 16:32:25	00000000
29.05.2023 16:39:31	00000000
29.05.2023 16:42:44	00000000
29.05.2023 16:48:07	00000000
29.05.2023 16:50:20	00000000

Релизы
Состояние: [dropdown] x
Создать Найти... Еще

Ссылка	Номер	Пр
Релиз 0000000001 о...	0000000001	
Релиз 0000000002 о...	0000000002	

Поиск в информационной базе
Строка поиска: [input] Поиск Поиск в базе знаний

На панели инструментов обработки «Рабочее место руководителя Service Desk» есть кнопки быстрого доступа к следующим объектам:

- Справочник «База данных управления конфигурациями»;
- Справочник «Каталог услуг»;
- Отчет «Отчет по показателям»;
- Отчет «SLAReport»;
- Отчет «Монитор руководителя»;
- Обработка «Рабочее место оператора»;
- Отчет «Занятость сотрудников»;
- Справочник «База знаний».

С помощью поля **Поиск в информационной базе** можно осуществить поиск по любому слову, введенному в строку поиска – либо по всей информационной базе (по кнопке **Поиск**), либо по базе знаний (по кнопке **Поиск в базе знаний**).

Внимание!

Для корректного поиска в информационной базе необходимо регулярно производить обновление индекса полнотекстового поиска (ссылка **Администрирование/Управление полнотекстовым поиском** панели навигации раздела **Администрирование и настройки**).

Управление работами

Подсистема управления работами реализует процесс управления работами по обращениям, изменениям, проблемам, событиям и релизам.

Для работы с подсистемой управления работами необходимо перейти в соответствующий раздел **Управление работами**.

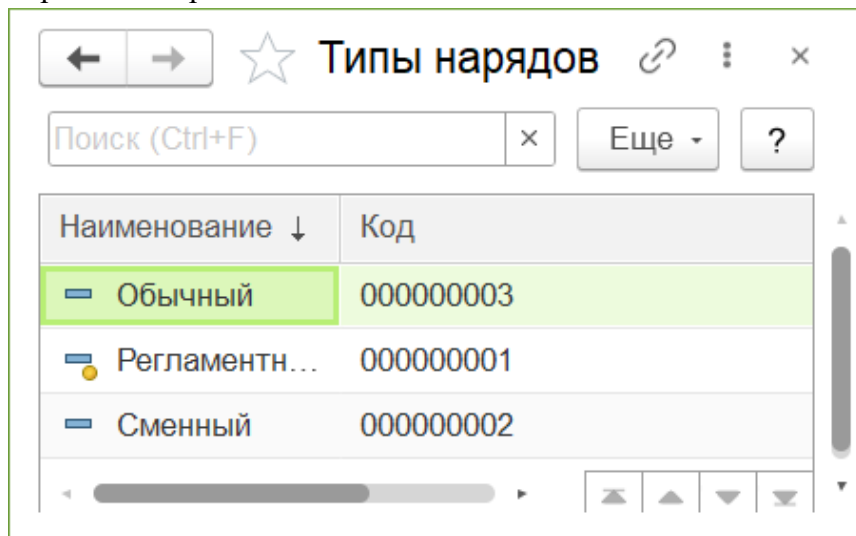
С помощью команд панели навигации можно осуществить отбор по нарядам, ответственным по которым является текущий пользователь либо его рабочая группа, нарядам по открытым обращениям и нарядам, инициатором которых был текущий пользователь.

Справочник «Типы нарядов»

Справочник содержит перечень категорий нарядов. Справочник доступен по ссылке **Типы нарядов** панели навигации раздела **Управление работами**. По умолчанию предопределена категория Регламентный.

Элемент справочника содержит 2 реквизита: **Код** и **Наименование**.

Справочник используется при заполнении документа «**Наряд**», а также при настройке сценариев обработки нарядов.



Наименование ↓	Код
Обычный	000000003
Регламентн...	000000001
Сменный	000000002

Справочник «Состояния нарядов»

Справочник содержит перечень состояний, в которых может находиться документ «**Наряд**». Справочник доступен по ссылке **Состояния нарядов** панели навигации раздела **Управление работами**.

Наименование	Код ↓	Состояние обращения	Отправлять уведом...	Закрыт	Выполнение
Назначен	1				
В работе	2	В работе			✓
Завершен	3	Завершено. Требуется подтвер...		✓	
Приостановлен	4				
Завершен. Конец периода	5			✓	
Завершен. Не выполнен	6				
Подготовлен	7				

☆ В работе (Состояния нарядов)

Основное [Возможность передачи наряда другому исполнителю](#)

Записать и закрыть Записать Еще - ?

Код:

Наименование:

Комментарий:

Признак закрытого наряда:

Признак выполнения работ по наряду:

Изменять статус обращения на: ▾ □

Изменять статус изменения на: ▾ □

Изменять статус проблемы на: ▾ □

Изменять статус релиза на: ▾ □

Отправлять уведомление инициатору при смене состояния:

Шаблон: ▾ □

Отправлять уведомление ответственному:

Шаблон уведомления: ▾ □

На форме элемента справочника содержатся реквизиты:

- **Код** – код состояния;
- **Наименование** – наименование состояния;
- **Комментарий** – пользовательский комментарий к состоянию;
- Отметка в поле **Признак закрытого наряда** указывает на то, что наряд с таким признаком является закрытым и по нему рассчитаны показатели выполнения;
- Отметка в поле **Признак выполнения работ по наряду** указывает на то, что наряд с таким признаком находится на выполнении, что учитывается при расчете показателей выполнения работ;
- **Изменить статус обращения/изменения/проблемы на** - состояние, которое будет установлено всем связанным обращениям/изменениям/проблемам при изменении состояния наряда. При этом необходимо внимательно следить за правильностью настройки матрицы переходов нарядов, обращений, изменений и проблем;
- Отметка в поле **Отправлять уведомление инициатору/ответственному при смене состояния** указывает, нужно ли отправлять уведомление контактному лицу при переходе наряда в это состояние;

- **Шаблон** - макет письма, который будет отправляться контактными лицам. Выбирается из справочника «**Шаблоны сообщений**»;
- Отметка в поле **Сделать поле «Код закрытия» обязательным для заполнения** означает, что для наряда, находящегося в данном состоянии, заполнение поля **Код закрытия** будет обязательным;
- **Код закрытия по умолчанию** – код закрытия, который по умолчанию будет назначен наряду при переходе в данное состояние.

Справочник используется при заполнении документа «**Наряд**».

Справочник «Сценарии обработки нарядов»

Справочник «**Сценарии обработки нарядов**» предназначен для установки сценариев обработки документа «**Наряд**». Используется в обработке «**Параметры системы**» на вкладке **Параметры нарядов**. Справочник доступен по ссылке **Сценарии обработки нарядов** панели навигации раздела **Управление работами**.

Справочник «Коды закрытия нарядов»

Справочник предназначен для хранения кодов закрытия нарядов, которые предоставляют дополнительную аналитику о результатах работы над нарядом (например, «закрыт успешно», «закрыт по истечении срока давности», «закрыт по причине несоответствия SLA» и т.д.). Справочник доступен по ссылке **Коды закрытия нарядов** панели навигации раздела **Управление работами**.

Справочник содержит следующие реквизиты:

Код – системный код кода закрытия;

Наименование - наименование кода закрытия, которое будет отображаться во всех списках;

Описание – детализированное описание кода закрытия.

Код	Наименование ↓	Описание
000000001	Несоответствие	Не соответствует стандартам
000000002	Соответствие	Соответствует стандартам

Справочник используется при заполнении документа «**Наряд**».

Справочник «Последовательности работ»

Справочник «**Последовательности работ**» предназначен для хранения списка цепочек взаимосвязанных работ (шаблонов нарядов), по которым могут формироваться наряды Справочник доступен по ссылке **Последовательности работ** панели навигации раздела **Управление работами**.

Справочник «Регламентные работы»

Регламентный наряд - это наряд, формируемый по определенному расписанию независимо от обращений, изменений, релизов, событий и проблем.

Наименование	Код	Комментарий
Резервное копирование	000000001	
Мониторинг СКС	000000002	
Обслуживание оргтехники	000000003	

Связь шаблона наряда с конфигурационной единицей и с расписанием регламентных работ задается в справочнике **«Виды регламентных работ»**. Справочник доступен по ссылке **Виды регламентных работ** панели навигации раздела **Управление работами**.

Справочник используется при заполнении документа **«Наряд»**, формируемого по расписанию регламентных работ.

Справочник «Расписания регламентных работ»

Справочник предназначен для хранения расписания выполнения регламентных работ, в соответствии с которым в системе будут автоматически формироваться наряды по заранее определенным шаблонам. Справочник доступен по ссылке **Расписания регламентных работ** панели навигации раздела **Управление работами**.

Справочник является иерархическим, что позволяет группировать расписания для удобства работы с ними.

На форме элемента справочника расположены реквизиты **Наименование** (наименование расписания) и **Комментарий** (комментарий к расписанию), а также ссылка **Расписание**, по нажатию которой открывается форма для работы с расписанием.

☆ Еженедельно (Расписания регламентных работ)

Записать и закрыть Записать Еще - ?

Наименование: Код:

[Расписание](#)

Комментарий:

За формирование нарядов по расписанию регламентных работ отвечает встроенное задание **Создание регламентных нарядов**.

Справочник «Шаблоны нарядов»

Справочник **«Шаблоны нарядов»** предназначен для хранения перечня шаблонных нарядов. Справочник доступен по ссылке **Шаблоны нарядов** панели навигации раздела **Управление работами**.

Документ «Наряд»

Документ **«Наряд»** предназначен для оформления и назначения наряда инженеру на выполнение работ. Документ доступен по ссылке **Все наряды** панели навигации раздела **Управление работами**.

Документ **«Наряд»** может быть создан одним из следующих способов:

На основании документа **«Обращение»**, **«Событие»**, **«Проблема»**, **«Изменение»**, **«Релиз»**. В документ **«Наряд»** будут скопированы клиент, услуга, состав услуги, описание и общение по

документу, а также в соответствии с трудозатратами будут установлены плановые значения даты начала и даты окончания работ по наряду.

Из списка нарядов в журнале нарядов, рабочем месте инженера, рабочем месте руководителя Service Desk.

Наряд 0000000095 от 29.05.2023 16:42:44

Записать и закрыть | Записать | Массовая отправка оповещений | Еще - ?

Номер: 0000000095 от: 29.05.2023 16:42:44

Общие | Трудозатраты | Еще -

Список оповещаемых лиц

Инициатор: Лалин Петр Егорович

Контакты: Телефон(Мобильный телефон) 8 (904) 244-68-16

Оповещать: [Поле для ввода]

Клиент: Отдел системного администрирования

Услуга: Обслуживание локально-вычис.

Состав услуги: Закупка оборудования для ЛВС

Конфигурационные единицы

Код	Конфигурационная единица
00000000000010	Телефонная сеть

Задача / Описание

Описание: Развернуть

Планируемая дата начала работ: 29.05.2023

Планируемая дата окончания работ: 29.05.2023

Трудозатраты плановые: 1,00

Фактические значения

Фактическая дата начала работ: .. : : ..

Фактическая дата окончания работ: .. : : ..

Трудозатраты фактические: 0,00

Решение / Замечания: Развернуть

Приоритет: 2_Средний

Состояние: Назначен

Код закрытия: [Поле для ввода]

Категория: [Поле для ввода]

Тип: Обычный | Динамический приоритет: 14

Назначение

Рабочая группа: Отдел программного обеспечения

Ответственный: Кузьмин Роберт Русланович

Выдача нового телефонного аппарата
Мой стационарный телефон забрали после обнаружения неполадок и мне приходится пользоваться Zoiper. Прошу выдать временную или постоянную замену - неудобно общаться с

Ниже представлено описание реквизитов документа «Наряд»:

- **Номер** - номер наряда;
- **от** - дата создания наряда. При работе в клиент-серверном варианте дата документа будет браться с компьютера, на котором запущен сеанс «IC:Предприятие 8», с учетом настроек часовых поясов, поэтому следует следить за синхронизацией дат на компьютерах, на которых установлены экземпляры системы «IC:ITILUM»;
- **Инициатор** - ФИО лица, создавшего наряд. По умолчанию в поле подставляется ФИО пользователя, под которым выполнен вход в систему;
- **Оповещать** - пользователи, которым будут отправляться уведомления при изменении состояния наряда. Имеется возможность настройки текста отправляемых уведомлений с помощью шаблонов. Оповещение контактных лиц происходит после установки для документа состояния, у которого указано значение **Отправлять уведомление пользователю**. Письмо будет сформировано и отправлено оповещаемым лицам;
- **Клиент** - информация о заказчике наряда. Выбирается из справочника «Клиенты»;
- **Услуга** - название услуги, по которой выполняется наряд;
- **Состав услуги** - компонента услуги;
- **Задача/Описание** - описание наряда. Поле доступно для редактирования нового документа, а также пользователям с ролями «Полные права», «Редактирование документов» и инициатору данного наряда;
- **Приоритет** - приоритет, который можно назначить данному наряду, выбирается из справочника «Приоритеты»;
- **Состояние** - состояние, в котором на данный момент находится наряд. Выбирается из справочника «Состояния нарядов». Если для состояния наряда указана соответствующая настройка, то при переходе в него ответственному по наряду будет отправлено уведомление. Инженер может зафиксировать время работы над заданием по наряду с помощью кнопки **В работу**, при этом автоматически изменится состояние наряда на состояние, указанное в параметрах системы как **Состояние наряда в работе**. Быстро приостановить выполнение наряда можно с помощью кнопки **Приостановить**. При этом изменится состояние текущего

наряда на состояние, указанное в параметрах системы как **Состояние наряда приостановлен**, поле обязательно для заполнения;

- **Код закрытия** - код, сообщающий признак закрытия наряда, заполняется из справочника «**Коды закрытия нарядов**»;
- **Категория** – дополнительный классификационный признак наряда. Выбирается из справочника «**Категории документов**»;
- **Тип** - вид наряда. Выбирается из справочника «**Типы нарядов**»;
- **Динамический приоритет** – очередность обработки нарядов среди других подобных нарядов, определяется на основании оценок для влияния и срочности;
- **Ответственный** и **Рабочая группа** - инженер, ответственный за выполнение наряда, и рабочая группа, в которую он входит. Ответственным лицом можно назначить не только сотрудника из справочника «**Сотрудники**», но также группу сотрудников из справочника «**Рабочие группы**». Если в поле **Рабочая группа** выбрать не конкретного сотрудника, а всю группу, то в поле **Ответственный** будет автоматически проставлена эта группа, поля обязательны для заполнения;
- С помощью кнопки **Назначить себя ответственным за наряд** сотрудник, под которым выполнен вход в систему, может назначить наряд на себя;
- Для отображения факта выполнения работ по наряду внешней организацией необходимо включить настройки **Выполняется в рамках внешнего договора**, после чего станут доступны для заполнения реквизиты внешнего контрагента, внешнего номера и внешнего срока обработки;
- **Внешний контрагент** - организация, оказывающая услуги согласно внешнему договору. Выбирается из справочника «**Контрагенты**»;
- **Внешний номер** - номер обращения в системе учета внешнего контрагента;
- **Внешний срок обработки** - дата в системе учета внешнего контрагента, к которой обращение должно быть полностью разрешено. Рассчитывается исходя из уровня сервиса.

Вкладка **Общее** содержит следующие реквизиты:

- **Главный документ** - указывает документ, являющийся главным над текущим документом. При создании документа на основании другого документа реквизит заполняется автоматически, но может быть изменен;
- **Конфигурационные единицы** - элементы конфигурационной базы данных, по которым выполняется наряд;
- **Планируемая дата начала работ** - планируемая дата начала работы по наряду;
- **Планируемая дата окончания работ** - планируемая дата окончания работы по наряду;
- **Трудозатраты плановые** - трудозатраты, запланированные на выполнение данного наряда. Если в обработке «**Параметры системы**» отмечен признак **Редактировать плановые даты нарядов**, то эти трудозатраты можно редактировать.
- **Фактическая дата начала работ** - фактическая дата начала работы по наряду. При переходе наряда в состояние с признаком **Признак выполнения работ по наряду** автоматически заполняется фактическая дата начала работ датой и временем, в которое было установлено данное состояние;
- **Фактическая дата окончания работ** - фактическая дата окончания работ по данному наряду. При переходе наряда в состояние с признаком **Признак закрытого наряда** автоматически заполняется фактическая дата окончания работ датой и временем, в которое было установлено данное состояние;
- **Трудозатраты фактические** - фактические трудозатраты по данному наряду (используются для подсчета затрат на выполнение наряда);
- **Решение/Замечание** - решение по данному наряду, заполняется инженером, выполняющим наряд. Поле доступно для редактирования нового документа, а также пользователям с ролями «**Полные права**», «**Редактирование документов**», инициатору данного наряда и ответственному сотруднику за наряд.
- Для возможности быстрого выбора решения из базы знаний предназначена кнопка **Поиск решений**. При нажатии на кнопку **Поиск решений** отображается форма поиска решения в базе знаний с учетом того, по какой услуге, составляющей услуги и конфигурационной единице был классифицирован наряд. При выборе одного из решений автоматически будет заполнено поле **Решение / Замечания**, а также увеличится рейтинг выбранного решения. Если с решением окажется связан шаблон наряда, то будет предложено перезаполнить наряд по этому шаблону;
- Из наряда можно создать решение базы знаний (куда будет скопировано решение наряда). Эти действия доступны пользователям с ролями «**Полные права**» и «**Аналитик проблем**».

После нажатия на кнопку **Массовая рассылка оповещений** откроется форма, из которой можно отправить уведомления по определенному шаблону определенной группе пользователей.


Наряд можно заполнить на основе описанных в системе шаблонов. Для этого необходимо нажать на кнопку **Заполнить по шаблону** в верхнем меню формы.

Из формы наряда с помощью кнопки **Создать последовательность работ** можно сформировать последовательность работ.

При нажатии на кнопку **Метрики** в верхнем меню формы можно просмотреть информацию о значениях метрик данного наряда.

С помощью кнопки **Создать на основании** на основании наряда можно ввести изменение, событие, проблему, релиз, обращение, другой наряд, а также все документы подсистемы учета активов.

На вкладке **Трудозатраты** представлены графическое и табличное отображение трудозатрат на выполнение работ по наряду. Если в обработке «**Параметры системы**» отмечен признак **Редактирование времени выполнения нарядов**, то в табличной части можно редактировать поля **Дата начала** и **Дата окончания**.

★ Общее			🕒 Трудозатраты	📅 Общение [1]	Еще ▾
График работ:					
20 апреля 2021 вторник					
20 апреля 2021 г.					
Дата начала	Комментарий	Ответственный			
Дата окончания					
Трудозатраты					
20.04.2021 11:16:39		Давыдов Тимофей Эдуардович			
20.04.2021 12:16:43					
1					
20.04.2021 12:19:12		Давыдов Тимофей Эдуардович			
20.04.2021 16:16:30					
3,96					

В документе Наряд можно указать **Расходы** находятся на панели переключения вкладок меню кнопки «Еще» указываются материалы, которые требуются для выполнения наряда. Также указываются все статьи бюджета, по которым проходят расходы для выполнения текущего наряда, и фактические суммы затрат по этим статьям. Данные этой вкладки будут использоваться при формировании бюджета. Если при завершении наряда (установке состояния с признаком **Признак закрытого наряда** и сохранении документа) фактические значения не заполнены, то они заполняются из плановых.

Требуемые материалы			
Добавить ↑ ↓ Подбор Еще -			
N	Номенклатура	Характеристика	Количество
1	Тонер для принтеров		1,000, шт
2	Бумага для принтера		1,000, шт
Расходы на выполнение наряда			
Добавить ↑ ↓ Заполнить Еще -			
N	Статья бюджета	Код статьи	Сумма факт
1	Трудозатраты	П001	744,0
2	Расходные материалы	Р001	

Вкладка **Связанные документы** находится на панели переключения вкладок меню кнопки «Еще» содержит табличную часть с перечислением видов документов, которые могут быть связаны с нарядом: обращения, наряды, изменения, проблемы, релизы, события, - а также дополнительные параметры обращений, связанных с нарядом.

Если документ «**Наряд**» введен на основании другого документа (обращение, наряд, изменение, проблема, релиз, событие), то он является подчиненным, если наоборот - основным. Пользователь может сам добавлять к наряду основные и подчиненные документы с помощью соответствующих кнопок **Добавить основной** и **Добавить подчиненный**.

Имеется возможность быстрого создания документа на основании наряда, для этого необходимо воспользоваться кнопкой **Ввести**.

Кнопка **Создать последовательность работ по документам наряд** позволяет запланировать создание последовательности работ на основании текущего наряда.

The screenshot shows a software window with a title bar containing 'OK', 'Закрыть', and 'Еще - ?'. Below the title bar, the main document is identified as 'Обращение 0000000066 от 16.06.2023 13:20:07'. A toolbar includes buttons for 'Добавить основной', 'Добавить подчиненный', 'Дополнительно', 'Открыть', 'Ввести', and 'Еще -'. The main content area is a table with columns: 'Вид документа/Документ', 'Состояние', 'Ответственный', and 'Описание'. The table contains one row for 'Обращение' with a warning icon, 'Обращение 0000000066 от 16.06.2023 13:20:07', 'Зарегистрировано', 'Сидоров Борислав Ильич В отпуске', and 'Требуется перенести рабочее место Литвиновой'. Below the table is a 'База знаний' section with a 'Добавить' button and a table with columns 'Статья базы знаний' and 'Тип связи'. The table contains one row: 'Статьи базы знаний'. To the right of this table is a 'Последовательность' field and a 'Построить графическое представление' button.

После нажатия на кнопку **Дополнительно** внизу вкладки можно просмотреть параметры обращения, связанного с нарядом: клиент, инициатор, контакты инициатора, крайний срок и фактический срок закрытия, КЕ, файлы и общение.

В табличной части **База знаний** отображаются ссылки на связанные с нарядом статьи базы знаний и решения.

Общение по документу предназначено для обмена информацией между участниками общения в рамках документа, если документ «Наряд» связан с документами, в которых доступно общение по документу. Возможности общения по документу «Наряд» в системе не предусмотрено.

Для того, чтобы участнику общения отправилось уведомление, необходимо указать соответствующий шаблон в поле **Уведомлять о новых сообщениях в общении по обращению** в

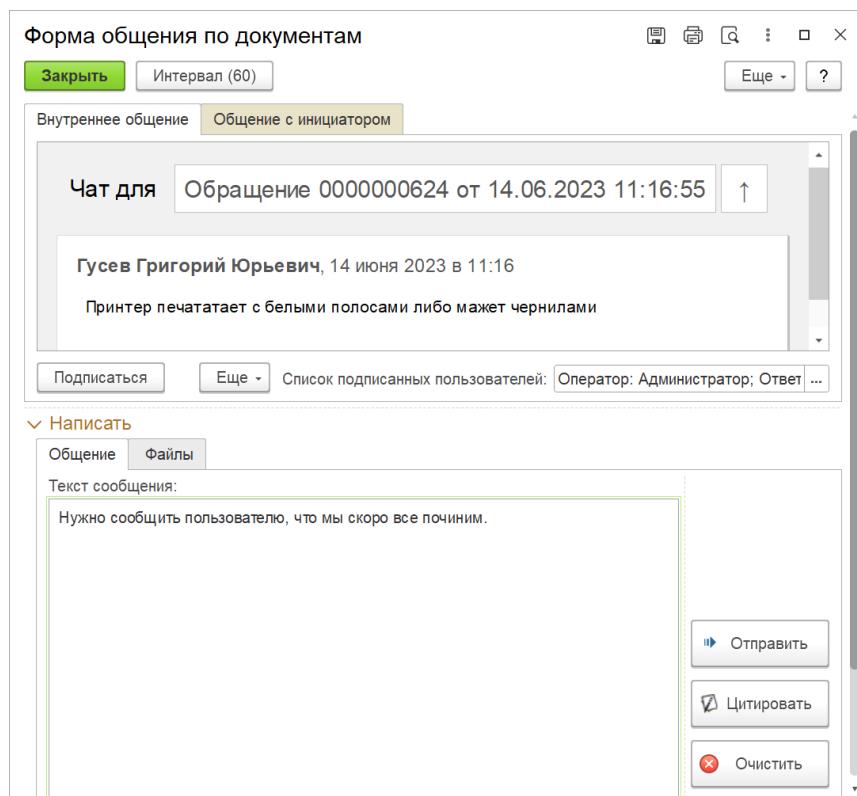
обработке **«Параметры системы»** (ссылка **Администрирование/Параметры системы/Уведомления** панели навигации раздела **Администрирование и настройки**).

Блок общения:

Вкладка «Внутреннее общение»:

Общение, которое ведется на вкладке «Внутреннее общение» не доступно инициатору документа. В списке сообщений внутреннего общения, сообщения, написанные инициатором, выделяются особым цветом.

Список подписанных пользователей содержит список пользователей, которым будет сформировано уведомление о новом сообщении в общении по связанному с нарядом документу.



Блок общения:

Блок по умолчанию раскрыт, но его можно скрыть, нажав на «Написать». Содержит вкладки «Общение» и «Файлы» и кнопки:

- *Цитировать* – кнопка позволяет добавить текст из общения, выделенный ранее, в поле для написания сообщения. Текст будет выделен специальными символами, которые указывают на то, что текст был процитирован.
- *Добавить* – кнопка позволяет добавить текст, который содержится в поле «Текст сообщения» в общение по документу.
- *Очистить* – кнопка позволяет одним кликом удалить все, что ранее было добавлено в поле «Текст сообщения».

Вкладка «Общение»:

Содержит поле «Текст сообщения», для написания сообщения, а также кнопки форматированного описания.

Вкладка «Общение с инициатором»:

Общение на данной вкладке видят все пользователи, которым доступна видимость общения по данному документу. Уведомления по данному общению по умолчанию получают: инициатор и лица, подписанные на внутреннее общение.

Вкладки, описанные ниже, находятся в панели переключения вкладок в меню кнопки «Еще»:

На вкладке **Последовательности работ** отображаются наряды, связанные с текущим документом. В графическом представлении отображается, какой наряд является текущим.

После нажатия на кнопку **Файлы** открывается форма, где можно ввести перечень файлов (любого формата), которые связаны с данным нарядом (это могут быть технические задания, чертежи и т.д.). После нажатия на кнопку **Файлы главного документа** открывается форма, где можно просмотреть список файлов документа, являющегося главным для наряда, а также ввести собственный перечень файлов, который отобразится в главном документе.

После нажатия на кнопку **История** открывается форма, где можно увидеть, как изменялись состояния наряда, а также лица, ответственные за выполнение данного наряда.

После нажатия на кнопку **Уведомления** открывается форма, где отображаются все уведомления, отправленные по наряду.

По нажатию на кнопку **Дополнительные поля** открывается форма с табличной частью, в которой пользователь сам может задать различные классификационные признаки, позволяющие объединить несколько документов. Например, можно несколько документов классифицировать по дополнительному полю **Некорректно заполнены данные**, а затем по этому полю сформировать отчет. Каждый пользователь может установить свой порядок дополнительных полей, который будет сохранен при **Записи** исключительно для данного пользователя. Классификационные признаки выбираются из плана видов характеристик «Дополнительные поля».

Печатная форма документа «**Наряд**» формируется при нажатии на кнопку **Печать**, находящуюся на верхней командной панели инструментов формы документа «**Наряд**». Печатная форма содержит основную информацию документа «**Наряд**» (.).

Печать документов

Печать Редактировать копий: 1

Наряд

Номер: 0000000559
Дата: 14.06.2023 11:16:57

Общие сведения

Клиент: Отдел продаж и маркетинга
Услуга: Монтаж оборудования
Компонента услуги: Подготовка оборудования к установке
Приоритет: 2_Средний
Состояние: Назначен
Орг. Подразделение: Отдел технической поддержки
Ответственный:

Описание Наряда

Конфигурационная единица	Описание	Решение
	Необходимо установить оборудование	Осуществлен физический перенос необходимой аппаратуры на рабочее место пользователя
	----- Описание обращения: Принтер печатает с белыми полосами либо мажет чернилами	

Дата начала по плану	Дата окончания по плану	Трудозатраты плановые
14.06.2023 11:16:57	14.06.2023 12:16:57	1

Отчет «Реестр нарядов»

Отчет содержит перечень нарядов, зарегистрированных в системе. Отчет доступен по ссылке **Все отчеты/Реестр нарядов** панели навигации раздела **Управление работами**.

Реестр нарядов

Вариант отчета: Основной

Выбрать вариант... Сформировать Настройки... ?

Период: Этот год

Реестр нарядов

Параметры: Период: 01.01.2023 - 31.12.2023

Клиент	Услуга	Наряд	Состав услуги	Ответственный	Состояние	Приоритет
Обслуживание серверов						
		Наряд 0000000469 от 20.01.2023 17:21:52	Обслуживание серверов 1С:Предприятия	Давыдов Тимофей Эдуардович	Назначен	1_Высокий
		Наряд 0000000471 от 27.01.2023 12:43:09	Обслуживание серверов 1С:Предприятия	Давыдов Тимофей Эдуардович	Назначен	1_Высокий
Поддержка коммуникационной инфраструктуры						
		Наряд 0000000470 от 20.01.2023 17:21:52	Мониторинг каналов связи		Назначен	2_Средний
		Наряд 0000000472 от 27.01.2023 12:43:09	Мониторинг каналов связи		Назначен	2_Средний
Незарегистрированные пользователи						
		Наряд 0000000539 от 03.05.2023			Назначен	

Отчет содержит сведения из документов «Наряд» за определенный период.

Отчет «План нарядов»

План нарядов выводит список нарядов на определенный период по определенным сотрудникам. Из него можно назначить новый наряд любому сотруднику. Отчет доступен по ссылке **Все отчеты/План нарядов** панели навигации раздела **Управление работами**.

Для отчета доступны следующие настройки:

- **Период** – период формирования отчета;
- **Выводить описание наряда** - если установлен флаг, то наряды будут выводиться с описанием работ по наряду;
- **Не выводить закрытые наряды** - если установлен флаг, то закрытые наряды отображаться не будут;
- В табличной части **Таблица цветов для нарядов пользователя** задается расцветка для отображаемых нарядов. Расцветка загружается из справочника «Сотрудники». При изменении расцветки в плане нарядов расцветка автоматически поменяется в справочнике «Сотрудники»;
- В табличной части **Сотрудники** можно отобрать сотрудников, по которым будет формироваться отчет. Если не выбран ни один сотрудник, то в плане нарядов отобразятся все сотрудники.

План нарядов

Сформировать Настройка

Период: 01.05.2023 - 30.06.2023

Список Нарядов

Сотрудник/РГ	1 мая 2023 г.	2 мая 2023 г.	3 мая 2023 г.	4 мая 2023 г.
Вихирева Жанна Дмитриевна	+ Добавить новый наряд	+ Добавить новый наряд [11:26] Наряд № 000000528 Отдел продаж и маркетинга [11:29] Наряд № 000000535 Отдел продаж и маркетинга	+ Добавить новый наряд	+ Добавить новый наряд [10:43] Наряд № 00000005 Управленческий аппарат [10:44] Наряд № 00000005 Управленческий аппарат [14:23] Наряд № 00000005 Управленческий аппарат
Шалдыбин Филипп Сергеевич	+ Добавить новый наряд	+ Добавить новый наряд		
Администратор	+ Добавить новый наряд	[11:29] Наряд № 000000532 Отдел продаж и маркетинга		

Отчет содержит сведения из документов «Наряд». Рядом с просроченным нарядом проставляется значок в виде треугольника. Для регламентного наряда устанавливается значок в виде часов.

Отчет «Монитор руководителя»

Отчет «Монитор руководителя» выводит список обращений или нарядов (в зависимости от настройки) на заданный период времени. Отчет доступен по ссылке **Все отчеты/Монитор руководителя** панели навигации раздела **Управление работами**.

Отчет «Занятость сотрудников»

Отчёт предназначен для анализа занятости сотрудников за определённый период. Отчет доступен по ссылке **Все отчеты/Занятость сотрудников** панели навигации раздела **Управление работами**.

Занятость сотрудников

Сформировать Параметры отбора Выбрать вариант Сохранить вариант

Период с: 01.05.2023 по: 30.06.2023

Выводить завершенные наряды Скрыть плановые трудозатраты Выделить нерабочее время на графике цветом

Сотрудник: В списке Администратор Клиент: Без отбора

Рабочая группа: Без отбора

Цветовые обозначения:
■ - плановые трудозатраты ■ - фактические трудозатраты ■ - пересечение периодов на плановых трудозатратах ■ - пересечение периодов на фактических трудозатратах

Подразделение \ Сотрудник \ Должность	Документ \ Описание	Плановая трудоем. (час)	Плановая трудоем. (час:мин)	Факт. трудоем. (час)	Факт. трудоем. (час:мин)	Май 2023			
						01 Пн	02 Вт	03 Ср	04 Чт
Администратор		3	3:00	2,75	2:45				
	Наряд 000000532 от 02.05.2023 11:29:11 Необходимо установить оборудование	3	3:00	2,75	2:45		■		

К отчету можно применять отборы по периоду, по сотрудникам, по клиентам и только по завершенным нарядам. С помощью бегунка настраивается ширина полей, отображающих период времени, за который сформирован отчет.

Отчет содержит сведения из документов «Наряд».

Отчет «Отчет по загрузке персонала»

Отчет содержит плановые и фактические значения трудозатрат сотрудников на выполнение нарядов. Отчет доступен по ссылке **Все отчеты/Отчет по загрузке персонала** панели навигации раздела **Управление работами**.

Отчет по загрузке персонала

Вариант отчета: Основной

Период: 01.04.2023 - 30.06.2023

Отдел	Сотрудник	Дата	Наряд	Связанный документ	Трудозатраты план	Трудозатраты план, ч.мин	Трудозатраты факт	Трудозатраты факт, ч.мин
Администратор		02.05.2023			3,06	3:04	128,29	128:17
		07.06.2023			3	3:00	2,75	2:45
			Наряд 0000000532 от 02.05.2023 11:29:16		3	3:00	2,75	2:45
			Обращение 0000000568 от 20.04.2023 17:15:11		3	3:00	2,75	2:45
Гусев Григорий Юрьевич		06.07.2022			0,06	0:04	125,54	125:32
		31.03.2023			0,03	0:02	47,25	47:15
			Наряд 0000000315 от 06.07.2022 15:09:32		0,03	0:02	47,25	47:15
			Проблема 0000000004 от 06.07.2022 15:09:23					
		03.04.2023			0,01	0:01	24,00	24:00
			Наряд 0000000315 от 06.07.2022 15:09:32		0,01	0:01	24,00	24:00
			Проблема 0000000004 от 06.07.2022 15:09:23					

Отчет содержит сведения из документов «Наряд» за определенный период.

Примечание:

Регистрация и ведение Нарядов производится ежедневно, в течение рабочего дня. К концу рабочего дня в Нарядах должны быть отражены все задачи, полученные и выполненные сотрудником за день. Если наряд выполняется более одного дня, непрерывно, то трудозатраты будут браться по среднему на каждый день в периоде .

Пример:

Наряд начат 03.03.2021 – Дата начала

Наряд выполнен 10.03.2021 – Дата окончания

Потрачено за период 8,53 часа – Трудозатраты

В наряде на вкладке «Трудозатраты» только одна запись

В отчете за период с 01.03.2021-07.03.2021 расчет по наряду будет вестись следующим образом:

Будут посчитаны дни в периоде выполнения наряда – 8 дней

Будет посчитано количество дней выполнения наряда, совпадающих с периодом отчета – 5 дней

Будет найдено среднее значение по трудозатратам в день – 8,53 часа/7 дней = 1,066 часа

В отчет наряд попадет в каждую строку по дате от 03.03.2021 со значением 1.066 часа * 5 дней = 5,33 часа выполнялся наряд в период с 01.03.2021 по 07.03.2021

Отчет по загрузке персонала

Вариант отчета: Основной

Период: 01.04.2023 - 30.06.2023

Отдел	Сотрудник	Дата	Наряд	Связанный документ	Трудозатраты план	Трудозатраты план, ч.мин	Трудозатраты факт	Трудозатраты факт, ч.мин
Администратор		07.06.2023			3,06	3:04	128,29	128:17
			Наряд 0000000532 от 02.05.2023 11:29:16		3	3:00	2,75	2:45
Гусев Григорий Юрьевич		31.03.2023			0,06	0:04	125,54	125:32
		03.04.2023			0,03	0:02	47,25	47:15
			Наряд 0000000315 от 06.07.2022 15:09:32		0,03	0:02	47,25	47:15
		03.04.2023			0,01	0:01	24,00	24:00
			Наряд 0000000315 от 06.07.2022 15:09:32		0,01	0:01	24,00	24:00
		04.04.2023			0,01	0:01	24,00	24:00
			Наряд 0000000315 от 06.07.2022 15:09:32		0,01	0:01	24,00	24:00
		05.04.2023			0,01	0:01	24,00	24:00
			Наряд 0000000315 от 06.07.2022 15:09:32		0,01	0:01	24,00	24:00
		06.04.2023					6,29	6:17
			Наряд 0000000315 от 06.07.2022 15:09:32				6,29	6:17
Итого					3,06	3:04	128,29	128:17

Отчет «План-фактный анализ рабочего времени»

Отчет содержит информацию о соотношении фактических показателей трудоемкости по нарядам плановым значениям. Отчет доступен по ссылке **Все отчеты/План-фактный анализ рабочего времени** панели навигации раздела **Управление работами**.

В отчет выводятся следующие параметры:

- **Плановые трудозатраты** - плановые трудозатраты по наряду (группе нарядов), выраженные в часах;

- **Фактические трудозатраты** - сумма трудозатрат по работам наряда (группы нарядов), выраженная в часах;
- **Отклонение (план – факт)** - абсолютная разница между плановыми и фактическими трудозатратами), выраженная в часах;
- **Отношение плана к факту** - процентное отношение плановых трудозатрат к фактическим;
- **Плановая утилизация** - процентное отношение плановых трудозатрат к фактическому фонду рабочего времени;
- **Фактическая утилизация** - процентное отношение фактических трудозатрат к фактическому фонду рабочего времени.

План-фактный анализ рабочего времени (Основной)

Вариант отчета: Основной

Период: Этот квартал

Выводить уволенных сотрудников: Да

Параметры: Период: 01.04.2023 - 30.06.2023
Выводить уволенных сотрудников: Да

Наряд/Главный документ	Плановые трудозатраты, ч	Плановые трудозатраты, ч:мин	Фактические трудозатраты, ч	Фактические трудозатраты, ч:мин	Отклонение (план — факт), ч	Отношение плана к факту, %
Обращение 0000000062 от 17.06.2020 14:14:32	2,00	2:00	0,00	0:00	2,00	0,00
Наряд 0000000542 от 04.05.2023 10:43:54	2,00	2:00	0,00	0:00	2,00	0,00
Обращение 0000000068 от 17.06.2020 14:38:42	2,00	2:00	0,00	0:00	2,00	0,00
Наряд 0000000543 от 04.05.2023 10:44:06	2,00	2:00	0,00	0:00	2,00	0,00
Обращение 0000000556 от 27.03.2023 16:25:19	3,00	3:00	0,00	0:00	3,00	0,00
Наряд 0000000526 от 27.03.2023 16:25:19	1,00	1:00	0,00	0:00	1,00	0,00
Наряд 0000000522 от 19.04.2023 11:11:35	1,00	1:00	0,00	0:00	1,00	0,00
Наряд 0000000523 от 19.04.2023 11:11:45	1,00	1:00	0,00	0:00	1,00	0,00

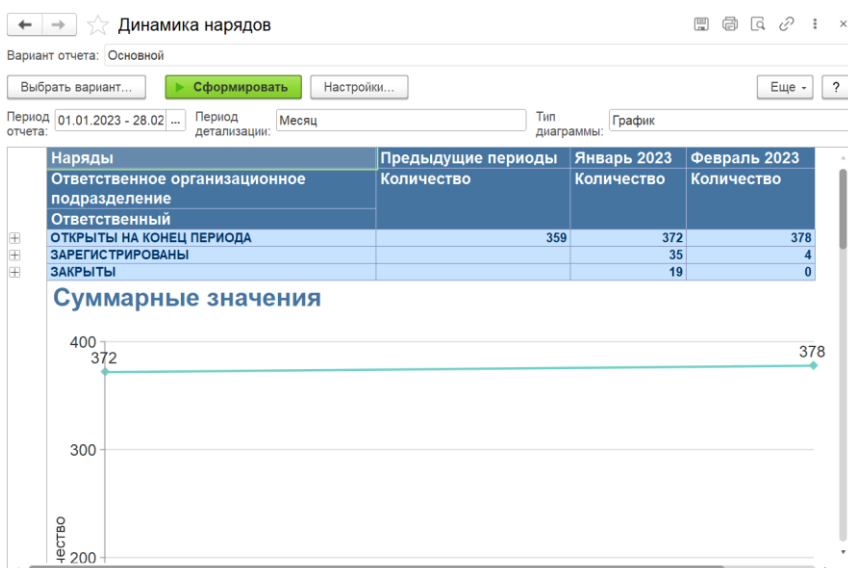
Отчет содержит сведения из документов «Наряд» за определенный период.

Отчет «Динамика нарядов»

Отчет «Динамика нарядов» позволяет проанализировать динамику жизненного цикла нарядов во времени. Отчет доступен по ссылке **Все отчеты/Динамика нарядов** панели навигации раздела **Управление работами**.

В отчет выводятся следующие группы документов:

- **Открыты на конец периода** - наряды, открытые на конец отдельно взятого периода детализации;
- **Зарегистрированы** - наряды, зарегистрированные в системе в течение отдельно взятого периода детализации, т. е. дата документа входит в этот период;
- **Закрываются** - наряды, закрытые (перешедшие в состояние с признаком «Закрывает») в течение отдельно взятого периода детализации.



В отчет выводятся следующие параметры:

- *Детализация* - продолжительность подпериодов, на которые будет разбит период отчета для построения хронологической таблицы;
- *Период отчета* - период, данные которого попадут в отчет;
- *Тип диаграммы* - тип построенной по итоговым данным диаграммы, которая приводится под таблицей результатов отчета.

Отчет «Планирование работ сотрудников»

Отчет «Планирование работ сотрудников» содержит информация о регламентных работах в разрезе конфигурационных единиц. Отчет доступен по ссылке **Все отчеты/Планирование работ сотрудников** панели навигации раздела **Управление работами**.

Отчет формируется в двух вариантах:

- **По КЕ** - отчет будет сформирован по датам создания регламентных нарядов в разрезе КЕ;
- **По ответственному** - отчет будет сформирован по датам создания регламентных нарядов;

Регламентная работа	Клиент	Тип наряда	Услуга	Описание
Конфигурационная единица			Состав услуги Рабочая группа Ответственный	
Дата создания наряда, Время				
Мониторинг СКС			Поддержка коммуникационной инфраструктуры Мониторинг каналов связи Отдел системного администрирования	Мониторинг СКС
СКС				
Обслуживание оргтехники			Поддержка периферийного и офисного оборудования Профилактическое и регламентное обслуживание Отдел технической поддержки Шалдыбин Филипп Сергеевич	Обслуживание Оргтехники
Монитор				
01.05.2023,				
01.05.2023, 0:05:00				
01.05.2023, 0:10:00				
01.05.2023, 0:15:00				

В отчет доступны следующие отборы для настройки отчета:

- *Регламентная работа* - указывается регламентная работа автоматического создания наряда, по которой будет установлен отбор.
- *Клиент* - клиент, по которому будет установлен отбор.
- *Услуга* - услуга, по которой будет построен отчет.
- *Состав услуги* - состав услуги, по которой установлен отбор отчета.
- **Рабочая группа** - рабочая группа, указываемая для отбора.
- **Ответственный** - ответственный сотрудник, по которому установлен отчет.
- **Тип наряда** - тип наряда, по которому установлен отчет.
- **Конфигурационная единица** - конфигурационная единица, по которой будет сформирован отчет.

Обработка «Мои наряды»

Обработка предназначена для работы со списком нарядов, назначенных пользователю, под которым выполнен вход в систему. Обработка доступна по ссылке **Мои наряды** панели навигации раздела **Управление работами**.

Поля формы аналогичны полям списка нарядов.

В списке нарядов инженер может зафиксировать время работы над заданием по наряду с помощью кнопки **В работу**, при этом автоматически изменится состояние наряда на состояние, указанное в параметрах системы как **Состояние наряда в работе**.

Приостановить выполнение наряда можно с помощью кнопки **Приостановить**. При этом изменится состояние текущего наряда на состояние, указанное в параметрах системы как **Состояние наряда приостановлен**. Если при этом будет выбран наряд с состоянием, не соответствующим состоянию наряда в работе, будут приостановлены все найденные по текущему сотруднику наряды.

После нажатия на кнопку **Дополнительно** внизу вкладки можно просмотреть параметры обращения, связанного с нарядом: клиент, инициатор, контакты инициатора, крайний срок и фактический срок закрытия, КЕ, файлы и общение.

The screenshot shows a web application interface for managing work orders. At the top, there are navigation buttons: "Создать", "В работу", "Приостановить", and "Еще -". Below this is a link to "Показать быстрые отборы". The main part of the interface is a table with columns: "Номер", "Тип", "Инициатор обр...", "Динамический п...", and "Дата последнего изменения". The table contains several rows of work orders, with some highlighted in yellow. Below the table, there are three panels: "Плановые значения" (Planned values), "Фактические значения" (Actual values), and "Контакты" (Contacts). The "Плановые значения" panel shows planned start and end dates and labor rates. The "Фактические значения" panel shows actual start and end dates and labor rates. The "Контакты" panel shows contact information for the initiator, including name, phone, and email. At the bottom, there are tabs for "Параметры наряда", "Связанные документы [1]", "Файлы", and "КЕ[1]".

Номер	Тип	Инициатор обр...	Динамический п...	Дата последнего изменения
000000304	Обычный	Андреева Екат...	44	10.06.2022 14:09:34
000000310	Обычный	Баженов Евге...	34	06.12.2022 14:44:13
000000435	Обычный	Сергей Иванов	20	20.02.2023 17:51:44
000000436	Регламентный	Сергей Иванов	15	20.01.2023 12:22:59
000000450	Обычный	Администратор	28	23.03.2023 11:23:45
000000457	Обычный	Администратор	18	23.03.2023 11:23:46
000000461	Обычный	Администратор	23	21.12.2022 12:32:04
000000462	Обычный	Администратор	21	21.12.2022 12:33:00
000000463	Обычный	Администратор	21	21.12.2022 12:33:12

Плановые значения
Планируемая дата начала работ: 02.05.2023 11:00
Планируемая дата окончания работ: 02.05.2023 14:00
Трудозатраты плановые: 3:00

Фактические значения
Фактическая дата начала работ: 07.06.2023 13:00
Фактическая дата окончания работ: 26.06.2023 9:45
Трудозатраты фактические: 2:45

Контакты
Администратор
Телефон(Внутренний) 565
E-Mail(Рабочий) bv.dkjvbjks@mail.ru

Описание
Необходимо установить оборудование

Решение
Осуществлен физический перенос необходимой аппаратуры на рабочее место пользователя

Параметры наряда | Связанные документы [1] | Файлы | КЕ[1]

Также в списке можно выполнить отбор, сортировку и группировку нарядов по ряду реквизитов и настроить цветовую идентификацию нарядов.

Обработка «Рабочее место инженера»

Обработка предназначена для облегчения и ускорения работы инженера Service Desk по работе с назначенными ему задачами. Обработка доступна по ссылке **Рабочее место инженера** панели действий раздела **Управление работами**.

У инженера есть возможность пользоваться отборами по датам начала и окончания назначенных ему нарядов, по клиенту, инициатору, услуге, по составу услуги, по конфигурационной единице и приоритету.

С помощью данной обработки инженер может увидеть количество незавершенных обращений, нарядов, изменений, проблем, которые назначены ему или другому сотруднику. Просмотреть информацию по интересующему сотруднику можно, выбрав его в поле **Оператор**.

Рабочее место инженера

Отбор

Отборы

Дата начала: ..

Дата окончания: ..

Клиент: В списке Отдел продаж

Инициатор: В списке Администратор

Услуга: ..

Состав услуги: ..

Конфигурация: ..

Приоритет: ..

Параметры пользователя

Ответственный: Администратор

Количество незавершенных обращений: 23

Количество незавершенных нарядов: 18

Количество незавершенных изменений: -

Обращения [13] Наряды [14] Проблемы Изменения Релизы События

Состояние: ..

Создать Найти... Отменить поиск Настроить список... Еще - ?

Номер	Дата последнего изменения	Клиент	Инициатор
0000000236	30.03.2022 11:45:08	Отдел продаж ...	Бажен
0000000319	31.10.2022 10:09:34	Отдел продаж ...	Бажен
0000000321	14.02.2023 12:14:37	Отдел продаж ...	Бажен
0000000324	14.12.2022 11:54:33	Отдел продаж ...	Бажен
0000000325	14.12.2022 11:54:35	Отдел продаж ...	Бажен
0000000326	14.12.2022 11:54:36	Отдел продаж ...	Бажен
0000000462	11.01.2023 11:56:17	Отдел продаж ...	Бажен
0000000472	16.01.2023 13:35:58	Отдел продаж ...	Админ
0000000473	22.12.2022 17:15:44	Отдел продаж ...	Админ
0000000477	22.12.2022 17:14:44	Отдел продаж ...	Админ
0000000491	17.03.2023 9:55:54	Отдел продаж ...	Бажен
0000000598	30.05.2023 11:52:59	Отдел продаж ...	Админ
0000000623	14.06.2023 10:25:52	Отдел продаж ...	Админ

На форме обработки расположены следующие вкладки:

- **Обращения** - перечень обращений, по которым инженер назначен ответственным.
- Если инцидент является массовым, необходимо поставить отметку Массовый инцидент (открыть список массовых инцидентов можно по кнопке **Показать массовые инциденты**). Есть возможность связать обращение с массовым инцидентом (выбрав обращение, являющееся Массовым, и по нажатию кнопки **Связать**).
- **Наряды** - перечень нарядов, назначенных данному инженеру. В списке нарядов инженер может зафиксировать время работы над заданием по наряду с помощью кнопки **В работу**, при этом автоматически изменится состояние наряда на состояние, указанное в параметрах системы как **Состояние наряда в работе**.
- Приостановить выполнение наряда можно с помощью кнопки **Приостановить**. При этом изменится состояние текущего наряда на состояние, указанное в параметрах системы как **Состояние наряда приостановлен**. Если при этом будет выбран наряд с состоянием, не соответствующим состоянию наряда в работе, будут приостановлены все найденные по текущему сотруднику наряды. С помощью кнопки **Взять наряд** сотрудник, под которым выполнен вход в систему, может назначить наряд на себя;
- **Проблемы** - перечень проблем, для которых инженер должен найти решение;
- **Изменения** - перечень изменений, по которым данный инженер назначен ответственным;
- **Релизы** - перечень релизов, по которым данный инженер назначен ответственным;
- **События** - перечень событий, по которым данный инженер назначен ответственным.

При использовании отборов на Вкладках **Обращения, Наряды, Проблемы, Изменения, Релизы, События** будет отображаться информация, удовлетворяющая установленному отбору.

С помощью строки поиска можно осуществлять поиск по информационной базе и базе знаний.

Управление событиями

Подсистема управления событиями реализует процесс управления событиями. Для работы с этой системой необходимо перейти в соответствующий раздел **Управление событиями**.

С помощью команд панели навигации можно осуществить отбор по закрытым и открытым событиям.

Справочник «Типы событий»

Справочник предназначен для хранения типов документа «Событие», которые детализируют сведения о том, каким образом было создано событие. Справочник доступен по ссылке **Типы событий** панели навигации раздела **Управление событиями**.

В системе содержится список predefined типов событий, которые при создании события автоматически подставляются в соответствующее поле.

← → ☆ Типы событий

Создать Поиск (Ctrl+F) Еще ?

Наименование	Код
Зарегистрировано в WEB	0000000002
На основании Изменения	0000000004
На основании Наряда	0000000008
На основании Обращения	0000000003
На основании Проблемы	0000000005
На основании Релиза	0000000006
На основании События	0000000007
Прочее	0000000009
Сгенерировано SCOM	0000000001

У пользователей есть возможность редактировать данный справочник, определять собственные типы событий и вручную указывать их при создании событий.

Справочник используется при заполнении документа «Событие».

Справочник «Состояния событий»

Справочник содержит перечень состояний, в которых может находиться документ «Событие», а также правила перехода между ними. Справочник доступен по ссылке **Состояния событий** панели навигации раздела **Управление событиями**.

← → ☆ Состояния событий

Список событий Правила перехода

Создать Найти... Отменить поиск Еще ?

Наименование	Код	Шаблон	Закрит
Закрото	2		✓
Принято	1		

Открыв форму элемента справочника из вкладки **Список состояний**, для каждого состояния можно указать:

- **Код** – системный код состояния;
- **Наименование** – наименование состояния, которое будет отображаться во всех списках;
- **Комментарий** – пользовательский комментарий к состоянию;
- **Признак закрытия события** – если флаг для состояния установлен, то с переходом события в данное состояние происходит расчет времени закрытия документа «Событие»;
- **Отправлять уведомление пользователю** – если флаг установлен, то при переходе в состояние пользователю будет отправляться уведомление по предопределенному шаблону;
- **Код, соответствующий состоянию MOM** - признак соответствия данного состояния состоянию MOM. При изменении статуса события в MOM соответствующим образом изменится состояние события в системе, и наоборот: при изменении состояния события в системе соответствующим образом изменится его статус в MOM. Существуют следующие стандартные коды:
 - **New [0]** - признак нового статуса.
 - **Acknowledged [85]** - событие было принято и определено, но еще не было разрешено.

- **Level 1: Assigned to help desk or local support** [170] - событие было передано на help desk или в службу поддержки.
 - **Level 2: Assigned to subject matter expert** [180] - событие было передано эксперту.
 - **Level 3: Requires scheduled maintenance** [190] - событие отложено.
 - **Level 4: Assigned to external group or vendor** [200] - информация о событии была передана внешней группе или производителю.
 - **Resolved** [255] - событие закрыто.
- **Сделать поле «Код закрытия» обязательным для заполнения** – если флаг установлен, в данном состоянии поле **Код закрытия** в документе «Событие» будет обязательным для заполнения;
 - **Код закрытия по умолчанию** – код закрытия для данного состояния, который будет установлен по умолчанию. Выбирается из справочника «Коды закрытия событий».

☆ **Закрыто (Состояния событий)**
🔗 ⋮ □ ×

Записать и закрыть
Записать
Еще ▾
?

Код:

Наименование:

Комментарий:

Требуется закрытия подчиненных нарядов

Признак закрытия события

Отправлять уведомление инициатору

Шаблон: ▾ 📄

Код, соответствующий состоянию MOM:

Сделать поле "Код закрытия" обязательным для заполнения

Код закрытия по умолчанию: ▾ 📄

На вкладке **Правила перехода** формируется матрица перехода события по состояниям. Справочник «Состояния событий» используется при заполнении документа «Событие».

Справочник «Коды закрытия событий»

Справочник предназначен для хранения кодов закрытия событий, которые предоставляют дополнительную аналитику о результатах работы над событием (например, «закрыто успешно», «закрыто по истечении срока давности», «закрыто по причине несоответствия SLA» и т.д.). Справочник доступен по ссылке **Коды закрытия событий** панели навигации раздела **Управление событиями**.

← → ☆ **Коды закрытия событий**
🔗 ⋮ ×

Создать
Найти...
Отменить поиск
Еще ▾
?

Код	Наименование	Описание
000000001	Передано в другой процесс	Передано в другой п...
000000002	Рассмотрено	Рассмотрено

⬆ ⬇ ⬅ ➡

Справочник содержит следующие реквизиты:

- **Код** – системный код кода закрытия;
- **Наименование** - наименование кода закрытия, которое будет отображаться во всех списках;
- **Описание** – детализированное описание кода закрытия.

Справочник используется при заполнении документа «Событие».

Документ «Событие»

Документ предназначен для регистрации событий. Документ доступен по ссылке **Все** панели навигации раздела **Управление событиями**.

На форме документа расположены следующие реквизиты:

- **Номер** – системный номер события;
- **Дата** – дата создания события;
- **Клиент** - клиент, для которого производится событие;
- **Инициатор** - для события может быть КЕ, сотрудник или пользователь;

- **Контакты** - если инициатором является сотрудник или пользователь, то в поле выводится контактная информация об инициаторе;
- **Серьезность** - степень влияния события на предоставление услуг;
- **Описание** - описание события. Формат описания может быть отредактирован с помощью панели инструментов, находящимся под этим полем;
- **Категория** - категория события, выбирается из справочника «Категории документов»;
- **Тип** – выбирается из справочника «Типы событий»;
- **Приоритет** - приоритет события (высокий, средний, низкий). Выбирается из справочника «Приоритеты»;
- **Состояние** - состояние, в котором находится событие. Выбирается из справочника «Состояния событий»;
- **Код закрытия** - код, сообщающий признак закрытия события. Выбирается из справочника «Коды закрытия событий»;
- **Ответственный и Рабочая группа** - сотрудник, ответственный за событие, и рабочая группа, в которую он входит. Ответственным лицом можно назначить не только сотрудника из справочника «Сотрудники», но также группу сотрудников из справочника «Рабочие группы». Если в поле **Рабочая группа** выбрать не конкретного сотрудника, а всю группу, то в поле **Ответственный** будет автоматически проставлена эта группа;
- **Оператор** - оператор, который зарегистрировал событие;
- **Источник** - отражает, каким образом было создано событие. Может принимать значения «Документ создан Microsoft SCOM», «Документ создан через Web», «Документ создан через IC:Предприятие», «Документ создан по сообщению электронной почты», «Документ создан из других источников».

На вкладке **Общее** находятся следующие реквизиты:

- **Главный документ** - указывает документ, являющийся главным над текущим документом. При создании события на основании другого документа реквизит заполняется автоматически, но может быть изменен;
- **Связанные обращения** - список, в котором отображаются обращения, связанные с событием;
- **Дополнительные поля** - пользователь сам может задать различные классификационные признаки, позволяющие объединить один или несколько документов по этому признаку. Например, можно несколько документов классифицировать по дополнительному полю **Критическая ошибка**, а затем по этому полю сформировать отчет. Каждый пользователь может установить свой порядок дополнительных полей, который будет сохранен при **Записи** исключительно для данного пользователя.

Вкладка **Работы** содержит табличные части и графическое представление работ по событию.

В табличной части отображаются наряды, которые необходимо выполнить в рамках события. Имеется возможность создания наряда на основании события, для этого необходимо воспользоваться кнопкой **Ввести**.

Кнопка **Создать последовательность работ по документам наряд** позволяет создать цепочку работ из нарядов.

Существует возможность изменения вида подчиненности документа «**Событие**» путем изменения вида связи в табличной части.

На вкладке **Связи** находятся перечни документов, связанных с данным документом: изменения, проблемы, релизы, события.

В табличной части **База знаний** этой вкладки отображаются ссылки на связанные с событием статьи базы знаний и решения.

На вкладке **Файлы** можно ввести перечень файлов, которые связаны с данным документом (например, технические задания, чертежи и т.д.).

На вкладке **Уведомления** отображаются все уведомления, отправленные по событию. Имеется возможность повторной отправки уведомления.

Печатная форма документа «**Событие**», содержащая основную информацию документа, формируется при нажатии на кнопку **Печать**.

После нажатия на кнопку **Массовая рассылка оповещений** откроется форма, из которой можно отправить уведомления по определенному шаблону определенной группе пользователей.

Документ «**Событие**» может формироваться на основании обращения, наряда, изменения, релиза, проблемы или другого события, при этом копируются следующие данные: клиент, описание, приоритет. Автоматически заполняются тип и источник события, главный документ, также есть возможность скопировать все имеющиеся связи с другими документами и прикрепленные файлы.

Отчет «Реестр событий»

Отчет позволяет выводить информацию о произошедших за определенный период событиях. Отчет доступен по ссылке **Все отчеты/Реестр событий** панели навигации раздела **Управление событиями**.

Можно сформировать отчет, применив отбор или группировку по классификационному признаку (свойству), которое было указано в реквизите **Дополнительные поля** документа «**Событие**».

Реестр событий

Вариант отчета: Основной

Выбрать вариант... **Сформировать** Настройки... Еще - ?

Период: Этот месяц

Реестр событий

Параметры: Период: 01.06.2023 - 30.06.2023

Тип события					Итого
Клиент					
Инициатор					
Ссылка	Описание	Состояние	Ответственный	Источник	Количество
Прочее					1
ООО "РТК"					1
Коммерческий департамент					1
Отдел продаж и маркетинга					1
Баженев Евгений Максимович					1
Событие 0000000014 от 08.06.2023 17:50:24	Заканчивается дисковое пространство на сервере баз данных.	Принято		Документ создан через 1С:Предприятие	1
Итого					1

Отчет формируется на основании информации, содержащейся в документах «Событие», которые были созданы в системе за указанный в настройках отбора период времени.

Управление проблемами

Подсистема управления проблемами реализует процесс управления проблемами. У процесса управления проблемами есть две составляющие. Реактивная касается разрешения проблем, связанных с одним или несколькими уже возникшими инцидентами, а проактивная составляющая направлена на выявление и устранение проблем, способных привести (но пока не приведших) к возникновению инцидентов.

Для работы с подсистемой управления проблемами необходимо перейти в соответствующий раздел **Управление проблемами**.

С помощью команд панели навигации можно осуществить отбор по закрытым и открытым проблемам, а также по известным ошибкам.

Справочник «Состояния проблем»

Справочник содержит перечень состояний, в которых может находиться документ «Проблема». Матрица переходов по состояниям документа проблема настраивается на вкладке «Правила перехода». Справочник доступен по ссылке **Состояния проблем** панели навигации раздела **Управление проблемами**.

Справочник «Состояния проблем» используется при заполнении документа «Проблема».

Состояния проблем

Список проблем Правила перехода

Создать Найти... Отменить поиск Еще -

Наименование	Код	Отправл...	Шаблон	Комментарий	Проблема	Закрыт	Известная ошибка
Закрыта	6			Проблема решена, и результаты реш...		✓	
Зарегистрирована	1			Проблема идентифицирована и зарег...	✓		
Известная ошибка	3			Корневая причина проблемы определ...			✓
Назначена	2			Проблема идентифицирована, зарег...	✓		
Повторно открыта	5			Проблема решена, однако была иден...			✓
Решена	4			Корневая причина проблемы устранена		✓	✓

Открыв форму элемента справочника из вкладки **Список состояний**, для каждого состояния можно указать:

- **Код** – системный код состояния;
- **Наименование** – наименование состояния, которое будет отображаться во всех списках;

- **Комментарий** – пользовательский комментарий к состоянию;
- **Признак проблемы** – если флаг установлен, то проблема в данном состоянии считается нерешенной;
- **Признак известной ошибки** – если флаг установлен, считается, что в данном состоянии для проблемы уже известно обходное решение.
- **Признак закрытия проблемы** – если флаг для состояния установлен, то с переходом события в данное состояние происходит расчет времени закрытия документа «Проблема»;
- **Отправлять уведомление пользователю** – если флаг установлен, то при переходе в данное состояние пользователю будет отправляться уведомление по predefined шаблону;
- **Сделать поле «Код закрытия» обязательным для заполнения** – если флаг установлен, в данном состоянии поле **Код закрытия** будет обязательным для заполнения в документе «Проблема»;
- **Код закрытия по умолчанию** – код закрытия для данного состояния, который будет установлен по умолчанию. Выбирается из справочника «Коды закрытия проблем».

☆ Решена (Состояния проблем)
🔗 ⋮ □ ×

Записать и закрыть
Записать
Еще ▾
?

Код:

Наименование:

Комментарий:

Требуется закрытия подчиненных нарядов

Признак закрытия проблемы

Обработка

Признак проблемы

Признак известной ошибки

Признак решения проблемы

Сделать поле «Код закрытия» обязательным для заполнения

Код закрытия: ▾ 📄

Уведомление инициатору

Отправлять уведомление инициатору

Шаблон: ▾ 📄

Уведомление ответственных

Отправлять уведомления ответственным сотрудникам

Шаблон: ▾ × 📄

Справочник «Коды закрытия проблем»

Справочник предназначен для хранения кодов закрытия проблем, которые предоставляют дополнительную аналитику о результатах работы над проблемой (например, «закрыто успешно», «закрыто по истечении срока давности», «закрыто по причине несоответствия SLA» и т.д.). Справочник доступен по ссылке **Коды закрытия проблем** панели навигации раздела **Управление проблемами**.

Справочник содержит следующие реквизиты:

- **Код** – системный код кода закрытия;
- **Наименование** – наименование кода закрытия, которое будет отображаться во всех списках;
- **Описание** – детализированное описание кода закрытия.

← → ☆ Коды закрытия проблем

Создать Найти... Отменить поиск Еще - ?

Код	Наименование	Описание
000000001	Истек срок давности	Истек срок давности
000000003	Несоответствие SLA	Несоответствие SLA
000000002	Успешно закрыта	Успешно закрыта

⏪ ⏩ ⏴ ⏵

Справочник используется при заполнении документа «Проблема».

Документ «Проблема»

Регистрация проблем в системе «IC:ITILUМ» осуществляется с помощью документа «Проблема».

Документ доступен по ссылке **Все** панели навигации раздела **Управление проблемами**.

На форме документа размещены следующие реквизиты:

- **Номер** - номер проблемы;
- **Дата** - дата создания проблемы;
- **Клиент** - клиент, для которого зарегистрирована данная проблема;
- **Оповещать** - пользователи, которым будут отправляться уведомления при изменении состояния проблемы;
- **Описание** - описание проблемы;
- **Приоритет** - приоритет, который можно назначить данной проблеме. Выбирается из справочника «Приоритеты»;
- **Состояние** - состояние, в котором находится проблема. Выбирается из справочника «Состояния проблем»;

← → ☆ Проблема 0000000005 от 08.06.2023 17:52:38, Часовой пояс: ...

Записать и закрыть Записать Массовая отправка оповещений Создать на основании - Еще - ?

Номер: 000000005 от: 08.06.2023 17:52:38

Клиент: Отдел продаж и маркетинга

Инициатор: Вихирева Жанна Дмитриевна

Оповещать:

Описание:

Перерыв с интернетом по улице Гагарина случаются каждые четыре дня.

Конфигурационные единицы

Конфигурационная единица	Параметры объекта
Интернет	Скорость доступа: 10 Мбит/сек
Локальная сеть	Хаб: Comrex 90

Обходное решение:

Предложение об использовании льготного мобильного интернета на время сбоев.

Решение:

В начале улицы было обнаружено нарушение целостности обмотки провода. Причины обрывов были устранены.

Приоритет: 1_Высокий

Состояние: Решена

- **Код закрытия** - код, сообщающий признак закрытия проблемы. Выбирается из справочника «Коды закрытия проблем»;
- **Ответственный и Рабочая группа** - сотрудник, ответственный за нахождение решения данной проблемы, и рабочая группа, в которую он входит. Ответственным лицом можно назначить не только сотрудника из справочника «Сотрудники», но также группу сотрудников из справочника «Рабочие группы». Если в поле **Рабочая группа** выбрать не конкретного сотрудника, а всю группу, то в поле **Ответственный** будет автоматически проставлена эта группа, поля обязательны для заполнения;
- **Категория** - наименование категории проблемы. Выбирается из справочника «Категории документов»;
- **Поместить в FAQ** - показывает, что решение данной проблемы помещено в ЧаВо и доступно для просмотра пользователями через тонкий клиент/веб-клиент.

На вкладке **Общее** находятся следующие реквизиты:

- **Главный документ** - указывает документ, являющийся главным над текущим документом. При создании документа на основании другого документа реквизит заполняется автоматически, но может быть изменен.
- **Конфигурационные единицы** - элемент конфигурационной базы данных, по которому решается проблема;
- Из документа «Проблема» можно создать статью базы знаний, в неё будет скопировано описание проблемы или решение базы знаний будет скопировано решение или обходное решение проблемы. Эти действия доступны пользователям с ролями «Полные права» и «Аналитик проблем».
- **Обходное решение** - обходное решение по данной проблеме;
- **Решение** - решение по данной проблеме.

Дополнительные поля - пользователь сам может задать различные классификационные признаки, позволяющие объединить один или несколько документов по этому признаку. Например, можно несколько документов классифицировать по дополнительному полю **Критическая ошибка**, а затем по этому полю сформировать отчет. Каждый пользователь может установить свой порядок дополнительных полей, который будет сохранен при **Записи** исключительно для данного пользователя.

На вкладке **Обращения** имеется табличная часть, в которой отображаются связанные с проблемой обращения. Обращение может быть основным или подчиненным.

Вкладка **Работы** содержит табличные части и графическое представление работ по проблеме.

В табличной части отображаются наряды, которые необходимо выполнить в рамках проблемы. Имеется возможность создания наряда на основании проблемы, для этого необходимо воспользоваться кнопкой **Ввести**.

Кнопка **Создать последовательность работ по документам наряд** позволяет создать цепочку работ из нарядов.

По кнопке **Создать последовательность работ** можно сформировать последовательность работ.

Существует возможность изменения вида подчиненности документа «**Проблема**» путем изменения вида связи в табличной части.

На вкладке **Связи** имеются табличные части, перечисляющие виды документов, которые могут быть связаны с данным документом: изменения, проблемы, релизы, события, статьи и решения базы знаний.

На вкладке **Файлы** можно ввести перечень файлов (любого формата), которые связаны с данным документом (это могут быть технические задания, чертежи и т.д.).

На вкладке **История** можно посмотреть, как менялись во времени состояние проблемы и ответственные за его выполнение.

На вкладке **Уведомления** отображаются все уведомления, отправленные по проблеме.

Печатная форма документа «**Проблема**», содержащая основную информацию документа, формируется при нажатии на кнопку **Печать**.

После нажатия на кнопку **Массовая отправка оповещений** откроется форма, из которой можно отправить уведомления по определенному шаблону определенной группе пользователей.

При нажатии на кнопку **Метрики** в верхнем меню формы можно просмотреть информацию о значениях метрик данной проблемы.

С помощью меню **Состояния связ. документов** можно массово переводить связанные с проблемой обращения (а также связанные с этими обращениями наряды) в начальные либо конечные состояния, которые задаются в их сценариях обработки.

С помощью кнопки **Создать на основании** на основании проблемы можно ввести изменение, событие, проблему, релиз, обращение, наряд.

С помощью меню **Решение** можно в общение всех связанных с проблемой обращений добавить решение либо обходное решение проблемы. Данное действие доступно только тогда, когда проблема находится в состоянии с признаком известной ошибки или решения.

Из списка проблем можно сформировать отчет по часто задаваемым вопросам. Отчет вызывается нажатием на кнопку «ЧаВо».

Документ «**Проблема**» может формироваться на основании обращения, наряда, изменения, релиза, события или другой проблемы, при этом копируются следующие данные: клиент, описание, приоритет, ответственный, конфигурационные единицы. Автоматически заполняется главный документ, также есть возможность скопировать все имеющиеся связи с другими документами и прикрепленные файлы.

Отчет «Реестр проблем»

Отчет содержит перечень проблем, зарегистрированных в системе. Отчет доступен по ссылке **Все отчеты/Реестр проблем** панели навигации раздела **Управление проблемами**.

Можно сформировать отчет, применив отбор или группировку по классификационному признаку (свойству), которое было указано в реквизите **Дополнительные поля** документа «**Проблема**».

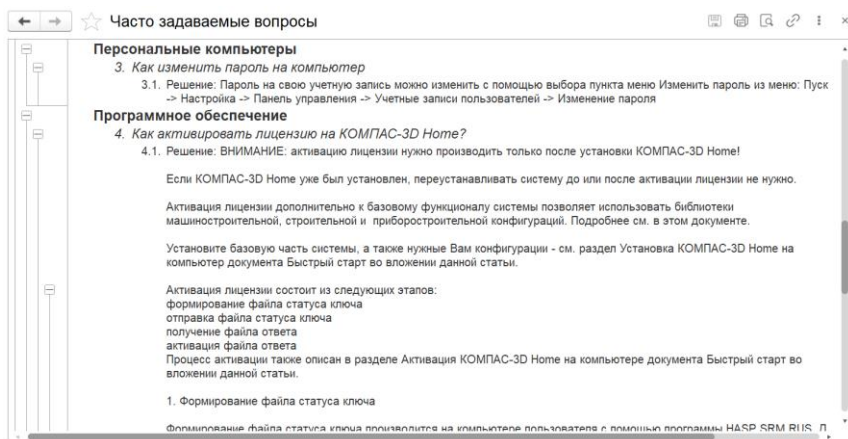
Отчет формируется на основании информации, содержащейся в документах «**Проблема**», которые были созданы в системе за указанный в настройках отбора период времени.

Screenshot of the "Реестр проблем" report interface. The interface shows a table with columns for Client, Status, Problem, Priority, Description, Solution, Responsible, and Quantity of problems. The data is filtered for the period 01.06.2023 - 30.06.2023. The table shows a total of 1 problem for "ООО 'РТК'" and a detailed entry for a problem on 08.06.2023.

Клиент	Состояние	Проблема	Приоритет	Описание	Решение	Ответственный	Итого
ООО "РТК"							1
Коммерческий департамент							1
Отдел продаж и маркетинга							1
Решена		Проблема 0000000005 от 08.06.2023 17:52:38	1_Высокий	Перебои с интернетом по улице Гагарина случаются каждые четыре дня.	В начале улицы было обнаружено нарушение целостности обмотки провода. Причины обрывов были устранены.	Максимов Валерий Филиппович	1
Инцидент							1
		Обращение 0000000253 от 05.03.2022 11:54:43					1

Отчет «Часто задаваемые вопросы»

Отчет предоставляет информацию о том, какие проблемы встречаются наиболее часто, а также решения этих проблем, если они найдены. Отчет доступен по ссылке **Все отчеты/Часто задаваемые вопросы** панели навигации раздела **Управление проблемами**.



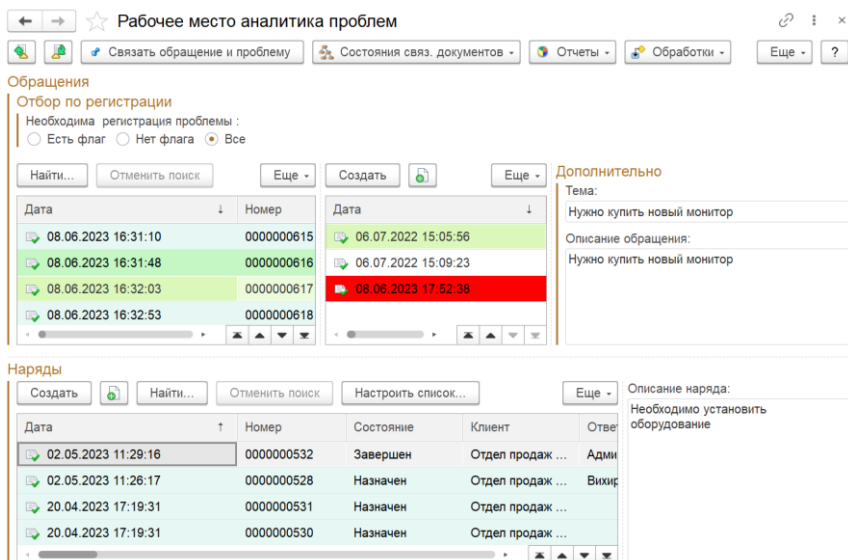
Отчет содержит информацию о проблемах, отмеченных флагом **Поместить в FAQ**, а также о знаниях, содержащихся в базе знаний. Если к решению базы знаний прикреплены файлы, их можно будет открыть непосредственно из данного отчета с помощью специальных ссылок.

Обработка «Рабочее место аналитика проблем»

Обработка предназначена для облегчения и ускорения работы аналитика проблем по работе с проблемами, а также связанными с ними обращениями и нарядами. Обработка доступна по ссылке **Рабочее место аналитика проблем** панели действий раздела **Управление проблемами**.

С помощью кнопки **Связать обращение и проблему** можно связать выделенную проблему с одним или несколькими обращениями. При этом если в обращении был установлен флаг **Необходима регистрация проблемы**, он автоматически будет снят.

С помощью меню **Состояния связ. документов** можно массово переводить связанные с выделенной проблемой обращения (а также связанные с этими обращениями наряды) в начальные либо конечные состояния, которые задаются в их сценариях обработки.



Из меню **Отчеты** можно открыть отчеты «Реестр обращений», «Реестр нарядов», «Часто задаваемые вопросы», «Реестр проблем», «Структура базы знаний», «Популярные решения базы знаний», из меню **Обработки** – обработки «Поиск в базе данных» и «Поиск в базе знаний». На форме обработки расположены списки проблем, обращений и нарядов. Аналитик проблем может осуществлять следующие отборы:

В списке проблем – по выделенному обращению (с помощью кнопки **Отбор по обр.** в меню кнопки **Еще**);

В списке обращений – по наличию/отсутствию флага **Необходима регистрация проблемы** (с помощью соответствующих переключателей), по выделенной проблеме (с помощью кнопки **Отбор по пробл.**), по выделенному наряду (с помощью кнопки **Отбор по нар.**);

В списке нарядов – по выделенной проблеме (с помощью кнопки **Отбор по пробл.**), по выделенному обращению (с помощью кнопки **Отбор по обр.**).

После нажатия на кнопки **Дополнительно** в списках обращений и нарядов будут отображаться тема и описание выделенных документов.

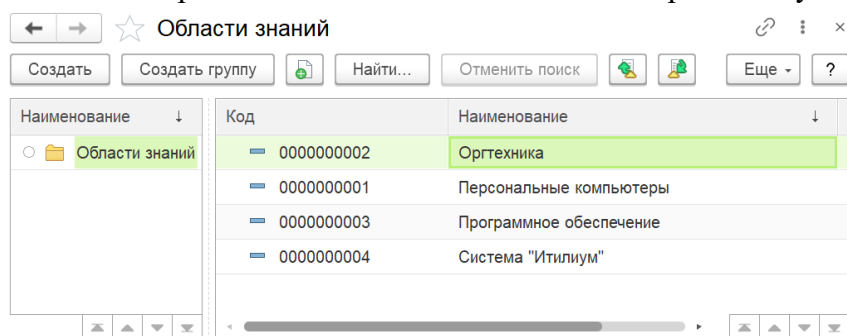
Управление знаниями

Подсистема управления знаниями реализует процесс управления знаниями, который отвечает за сбор, анализ, сохранение и предоставление знаний и информации в организации.

Для работы с подсистемой управления знаниями необходимо перейти в соответствующий раздел **Управление знаниями**.

Справочник «Области знаний»

Справочник предназначен для классификации области знаний, которые используются в «**Базе знаний**». Справочник является подчиненным справочнику «**База знаний**» и заполняется из него.

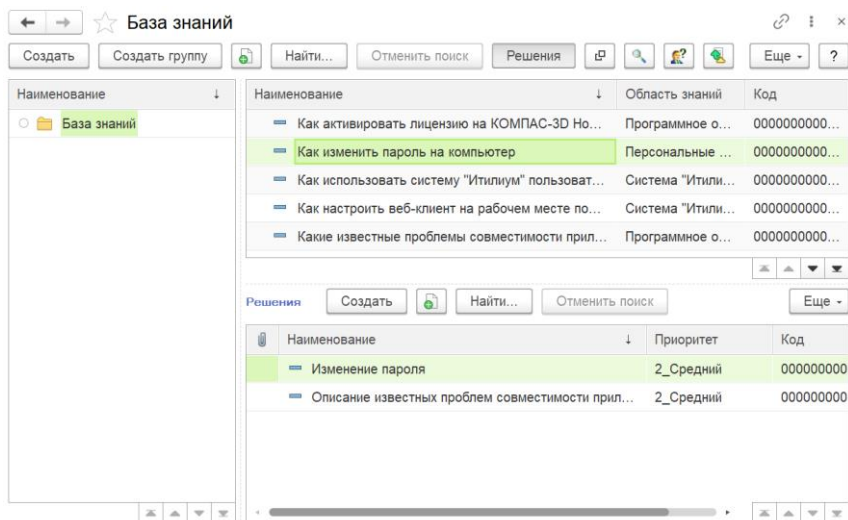


Справочник «База знаний»

Справочник предназначен для хранения информации о знаниях, существующих решениях. Это могут быть вопросы и типовые варианты решения обращений, проблем, нарядов, а также инструкции (распоряжения). Справочник доступен по ссылке **База знаний** панели навигации раздела **Управление знаниями**.

Справочник позволяет структурировать, накапливать информацию и выполнять поиск необходимых знаний.

При выборе решений из документа «**Обращение**» или обработки «**Рабочее место оператора**» происходит увеличение рейтинга решения для последующей возможности отбора наиболее часто используемых решений.



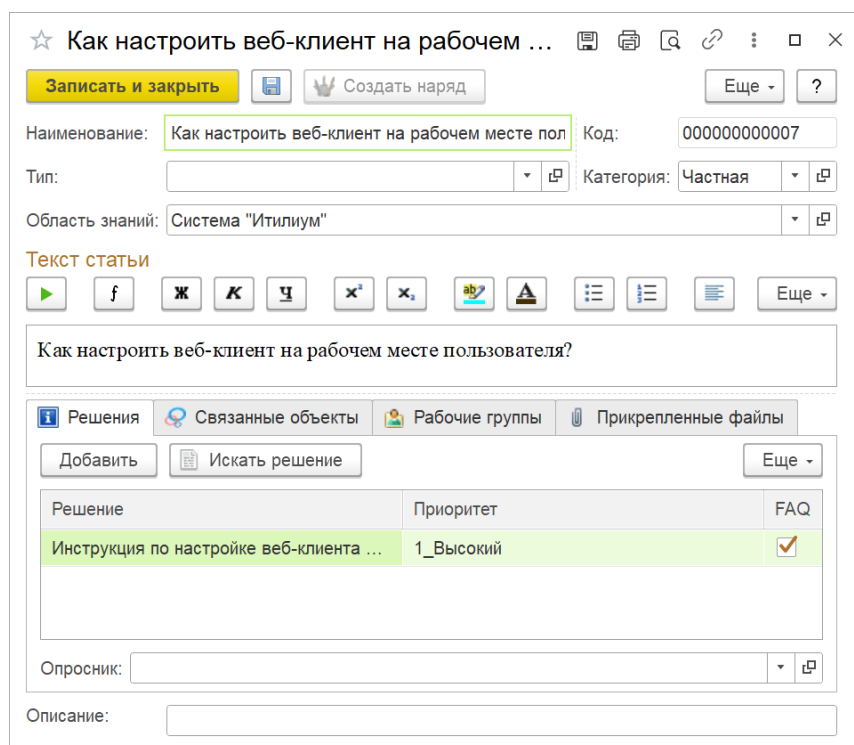
Справочник может содержать как группы базы знаний, так и отдельные элементы.

При создании группы базы знаний справочника существует возможность указать раздел - это имя группы, в которую будет входить создаваемая группа (элемент).

На форме размещена табличная часть **Решения**, на которой отображаются решения, связанные с активным вопросом в табличной части списка вопросов. Основное решение выделяется жирным шрифтом. Табличную часть решений можно скрыть кнопкой **Решения** на панели инструментов.

Есть возможность организовать поиск по информационной базе, для этого надо нажать кнопку **Поиск в базе знаний** на панели инструментов, при этом запустится обработка «Поиск».

С помощью кнопки **Построить отчет популярных решений** можно построить отчет «Популярные решения базы знаний».



На форме элемента справочника «База знаний» размещены следующие реквизиты:

- **Наименование** – краткое наименование статьи, передающее суть вопроса.
- **Код** – системный код элемента;
- **Тип** – реквизит, определяющий тип статьи. Используется для упрощения классификации статей в отчетах;
- **Категория** – дополнительные классификационные признаки статьи базы знаний, как и «Тип»;

- **Область знаний** – область знаний, к которой относится вопрос. Область знаний является элементом справочника «**Области знаний**»;
- **Текст статьи** – полный текст статьи. С помощью панели инструментов может быть отформатировано в html;
- **Опросник** – прикрепленный к статье опросник, который можно использовать для выбора одного из многих решений статьи. После прикрепления опросника к статье на ее панели управления появляется соответствующая кнопка **Пройти опрос**;
- **Описание** – дополнительная информация о статье, которая может содержать, например, ключевые слова – для удобного поиска статьи.

С помощью кнопки **Создать наряд** непосредственно из формы статьи можно создать наряд на генерацию знаний по шаблону, заданному в обработке «**Параметры системы**».

На вкладке **Решения** отображаются все решения, связанные с данной статьей базы знаний. Здесь можно отметить какое-либо решение как **Основное**, а также поместить решение в отчет «**FAQ**». По нажатию на кнопку **Искать решение** откроется форма поиска по базе знаний, из которой найденное решение можно будет добавить в статью базы знаний.

На вкладке **Связанные объекты** отображаются ссылки на связанные со статьей базы знаний обращения, наряды, проблемы, события, релизы, изменения, соглашения об уровне услуг, услуги, составляющие услуг, конфигурационные единицы.

На вкладке **Рабочие группы** расположены ссылки на рабочие группы, где применяется указанная статья базы знаний.

Также к статье можно прикреплять файлы (Вкладка **Прикрепленные файлы**).

Справочник «Решения»

Справочник предназначен для хранения решений, которые используются в «**Базе знаний**». Справочник является подчиненным справочнику «**База знаний**» и заполняется из него.

На форме элемента справочника «**Решения**» размещены следующие реквизиты:

- **Наименование** – краткое наименование решения;
- **Код** – системный код элемента;
- **Ответственный** – сотрудник или рабочая группа, ответственные за создание решения;
- **Состояние** – состояние решения (предварительное, утвержденное или устаревшее);
- **Приоритет** – приоритет решения (выбирается из справочника «**Приоритеты**»);
- **Тип и Категория** – дополнительные классификационные признаки решения. Для того чтобы решение было доступно пользователю (потребителю услуг), следует указать для него категорию с признаком **Доступна пользователю**.
- **Шаблон обращения** – шаблон, по которому перезаполнится обращение, если к нему будет применено данное решение;
- **Шаблон наряда** – шаблон, по которому перезаполнится наряд, если к нему будет применено данное решение;
- **Описание** – полное описание решения. С помощью панели инструментов может быть отформатировано в html.

The screenshot shows a web application interface for a solution card. At the top, there are navigation buttons: 'Записать и закрыть' (green), 'История', and 'Еще'. The card details are as follows:

- Наименование: Инструкция по настройке веб-клиента пользователя
- Код: 000000000006
- Ответственный: Администратор
- Состояние: Утвержденное
- Приоритет: 1_Высокий
- Тип: Руководство
- Категория: Доступна пользователю
- Шаблон обращения: (empty)
- Шаблон наряда: (empty)

Below the details is the 'Описание' section with a rich text editor toolbar. The main text of the description is:

1. Настройка веб-клиента на рабочем месте пользователя
 Если на компьютере, на котором используется веб-клиент, используется программное обеспечение, блокирующее открытие окон веб-браузеров или отправку HTTP-запросов, то следует включить необходимые веб-сайты (адреса информационных баз) в список

At the bottom, there is a 'Статьи базы знаний' (Knowledge Base Articles) section with a 'Добавить' button and a table of related articles:

Статья базы знаний	FAQ
Как настроить веб-клиент на рабочем месте пользователя?	✓

На вкладке **Статьи базы знаний** отображается список статей, к которым относится данное решение.

Решения можно связывать с нарядами, проблемами, событиями, релизами, изменениями, соглашениями об уровне услуг, услугами, составляющими услуг, конфигурационными единицами (Вкладка **Связанные объекты**), закреплять за определенными рабочими группами (Вкладка **Рабочие группы**). Также к решениям можно прикреплять файлы (Вкладка **Прикрепленные файлы**).

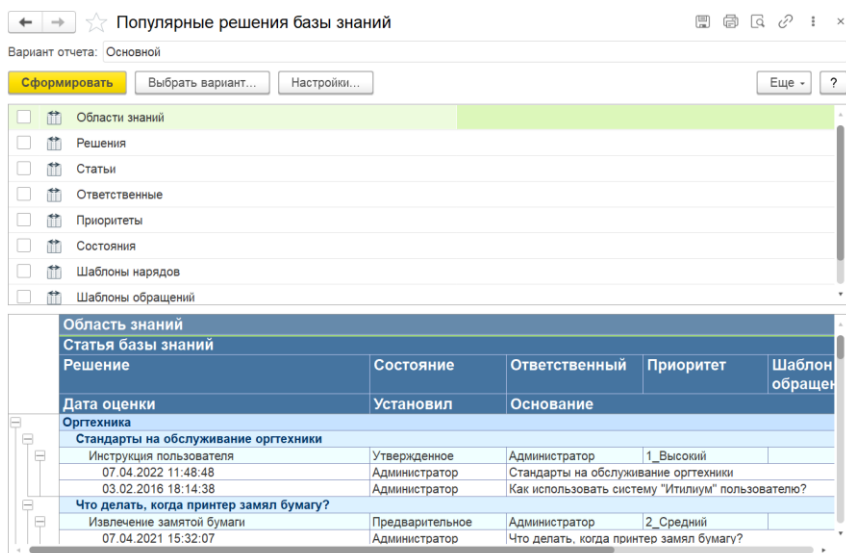
С помощью кнопки **История** вызывается отчет по истории изменений, где можно увидеть, кто, когда и что именно изменил в данном решении.

Справочник «Опросники»

Механизм диагностических опросников, регулируемый с помощью справочника **«Опросники»**, позволяет по заранее составленному плану провести опрос пользователя с тем, чтобы с максимальной эффективностью классифицировать и проанализировать или даже сразу разрешить его обращение. Справочник доступен по ссылке **Опросники** панели навигации раздела **Управление знаниями**.

Отчет «Популярные решения базы знаний»

Отчет позволяет увидеть рейтинг всех решений базы знаний. Отчет доступен по ссылке **Все отчеты/Популярные решения базы знаний** панели навигации раздела **Управление знаниями**.



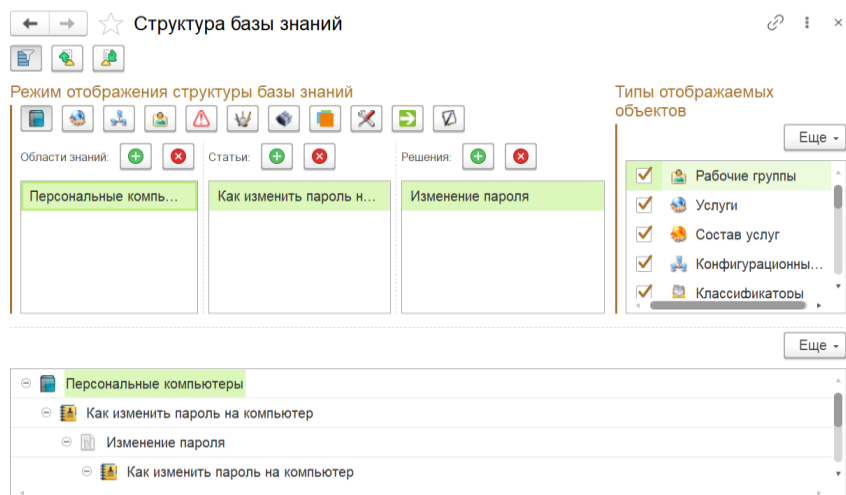
Рейтинг решения складывается из:

- Количества связанных с решением статей базы знаний;
- Количества упоминаний решения в ответах опросников;
- Если в решении заполнен шаблон обращения, то к рейтингу решения прибавляется 1 балл;
- Если в решении заполнен шаблон наряда, то к рейтингу решения прибавляется 1 балл;
- Количества выборов в качестве решения в документах «Обращение», «Наряд».

С помощью настроек можно отбирать решения по области знаний, самим решениям, статьям базы знаний, ответственным, приоритетам, состояниям, шаблонам нарядов и обращений.

Отчет «Структура базы знаний»

Отчет содержит информацию о структуре связей статей и решений базы знаний со всеми объектами информационной базы. Отчет доступен по ссылке **Все отчеты/Структура базы знаний** панели навигации раздела **Управление знаниями**.



С помощью настроек группы **Режим отображения структуры базы знаний** можно просматривать решения и статьи базы знаний в привязке к выбранным:

- Областям, статьям и решениям;
- Услугам и составляющим услуг;
- Классификаторам и конфигурационным единицам;
- Рабочим группам;
- Обращениям;
- Нарядам;

- Проблемам;
- Релизам;
- Изменениям;
- Событиям;
- Соглашениям об уровне услуг.

С помощью настроек группы **Типы отображаемых данных** можно указать, объекты каких типов следует отображать в структуре базы знаний.

Обработка «Поиск в базе знаний»

Обработка предназначена для облегчения поиска решений базы знаний. Обработка доступна по ссылке **Поиск в базе знаний** панели действий раздела **Управление знаниями**. Также обработку можно вызвать из документов **«Обращение»**, **«Наряд»**, обработок **«Рабочее место оператора»**, **«Рабочее место руководителя SD»**, **«Регистрация нового обращения»**, **«Рабочее место инженера»**, **«Рабочее место аналитика проблем»**.

С помощью обработки можно осуществлять поиск в базе знаний по тексту, состоянию и приоритету решений, а также их связям со следующими объектами:

- Обращение;
- Наряд;
- Проблема;
- Релиз;
- Изменение;
- Событие;
- Соглашение об уровне услуг;
- Классификатор конфигурационной базы данных;
- Конфигурационная единица;
- Каталог услуг;
- Составляющая услуги;
- Рабочая группа.

Поиск в базе знаний

Текст поиска:

Состояние решения:

Приоритет решения:

Очистить таблицу фильтров

Имя	Значение
Классификатор	
Конфигурационные ...	
Каталог услуг	
Состав услуг	
Рабочие группы	
Обращение	
Наряд	
Проблема	

Элемент базы знаний	Рейтинг
Как настроить веб-клиент н...	
Инструкция по настройк...	3
Как изменить пароль на ком...	
Описание известных про...	4
Изменение пароля	2

Описание:

1. Настройка веб-клиента на рабочем месте пользователя

Если на компьютере, на котором используется веб-клиент, используется программное обеспечение, блокирующее открытие окон веб-браузеров или посылку HTTP-запросов, то следует включить необходимые веб-сайты (адреса информационных баз) в список исключений.

После нажатия кнопки **Поиск в базе знаний** в табличной части отобразится список всех решений, соответствующих параметрам поиска, в привязке к статьям базы знаний, с указанием рейтинга каждого из решений.

Управление конфигурациями и активами

Подсистема управления конфигурациями и активами реализует процесс управления конфигурациями и процесс управления активами.

Для работы с подсистемой управления конфигурациями и активами необходимо перейти в соответствующий раздел **Управление конфигурациями и активами**.

Управление активами ориентировано на финансовый учет.

Система учета активов

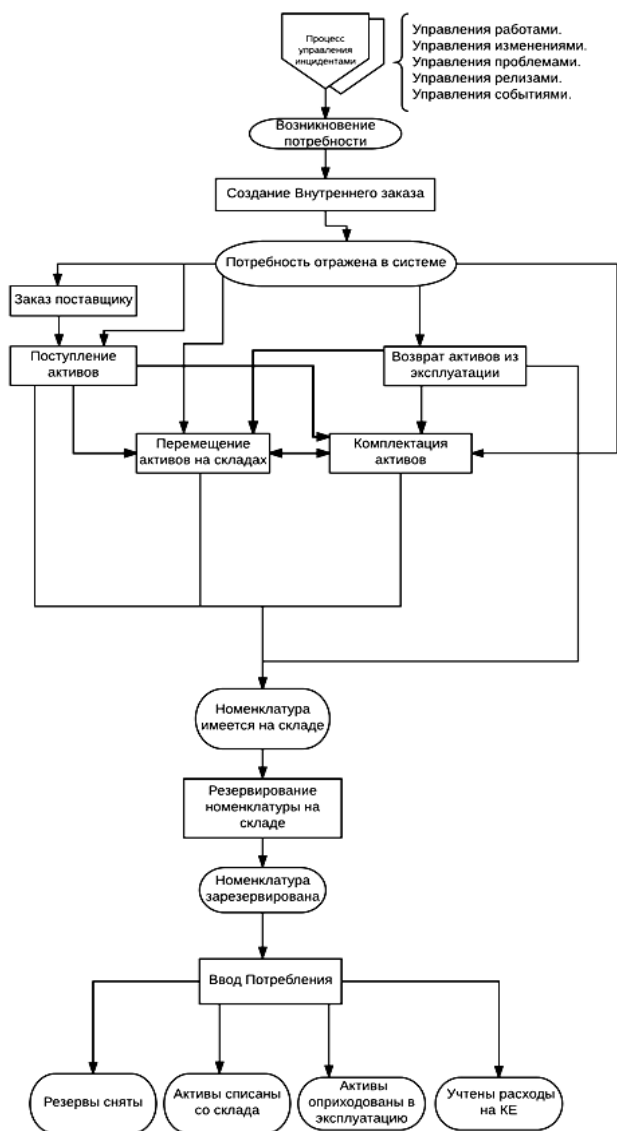
В системе активов реализована возможность по управлению активами и управлению КЕ по двум видам операций: на складах и в эксплуатации. Документы разделены на две группы – документы управления КЕ (доступны всегда) и документы управления активами (доступны, если в **Параметрах системы** установлен флаг **Использовать систему учета активов**).

Схема работы с активами

Под активами в системе учета активов подразумеваются услуги, расходные материалы, лицензии, комплектующие, оборудование, ПО.

Перед началом работы с активами, необходимо их внести в справочник «Номенклатура» (ссылка **Номенклатура** панели навигации раздела **Управление конфигурациями и активами** или **Активы**),

1. Когда имеется потребность в каком-либо активе, создается документ «**Внутреннего заказа**» (ссылка **Внутренний заказ** панели навигации раздела **Активы**). Документ «**Внутренний заказ**» можно ввести на основании потребности в обращении или наряде. Если требуемый актив есть на складе, выполняется **Резервирование на складе** и сразу после проведения документа можно ввести документ «**Поступления актива**». Если на складе нет достаточного количества актива, то можно указать в «**Способе обеспечения**» заказа на недостающее количество актива **Заказ поставщику** и после проводки ввести документ «**Заказ поставщику**».
2. Факт поступления актива фиксируется с помощью документов «**Поступление активов**» (ссылка **Поступление активов** панели навигации раздела **Активы**), «**Оприходование активов на склад**» (ссылка **Поступление активов** панели навигации раздела **Активы**), «**Оприходование активов в эксплуатацию**» (ссылка **Поступление активов** панели навигации раздела **Активы**), «**Комплектация активов**» (ссылка **Поступление активов** панели навигации раздела **Активы**).
3. Факт расходования материалов на конфигурационные единицы фиксируется документом «**Потребление активов**» (ссылка **Потребление активов** панели навигации раздела **Активы**). При этом расходные материалы автоматически списываются со склада на КЕ.
4. Факт перемещения/изменения учетных данных КЕ фиксируется документом «**Движение КЕ**» (ссылка **Движение КЕ** панели навигации **Активы**). При этом автоматически заполняется блок «**Учетные данные в расширенной системе учета активов**» в карточке КЕ.
5. Факт перемещения/возврата активов фиксируется документом «**Перемещение активов на складах**» (ссылка **Перемещение активов на складах** панели навигации **Активы**), «**Перемещение активов в эксплуатации**» (ссылка **Перемещение активов в эксплуатации** панели навигации **Активы**) и «**Возврат активов из эксплуатации**» (ссылка **Возврат активов из эксплуатации** панели навигации **Активы**).
6. Факт инвентаризации активов и КЕ фиксируется документами «**Инвентаризация КЕ**» (ссылка **Инвентаризация КЕ** панели навигации **Активы**), «**Инвентаризация активов на складах**» (ссылка **Инвентаризация активов на складах** панели навигации **Активы**), «**Инвентаризация активов в эксплуатации**» (ссылка **Инвентаризация активов в эксплуатации** панели навигации **Активы**).
7. Факт списания активов фиксируется документами «**Списание активов со склада**» (ссылка **Списание активов со склада** панели навигации **Активы**), «**Списание активов из эксплуатации**» (ссылка **Списание активов из эксплуатации** панели навигации **Активы**).
8. Обработка «**Рабочее место специалиста по обеспечению**» (ссылка **Рабочее место специалиста по обеспечению** панели навигации **Активы**) облегчает работу с активами. Управлять потребностями и их обеспечением, можно в одной обработке.



Справочник «Классификатор»

Справочник «Классификатор» предназначен для определения иерархии видов конфигурационных единиц, которые заполняются в конфигурационной базе данных. Справочник доступен по ссылке **Классификатор** панели навигации раздела **Управление конфигурациями и активами**.

← → ☆ Классификатор

Создать Создать группу Найти... Отменить поиск Еще - ?

Наименование	Наименование	Код
Классификатор	Все	88
Аппаратные средства	Аппаратные средства	1
Все	Компьютеры	6
Аппаратные средства	Ноутбуки	7
Видеоустройства	Пользовательские	8
Коммуникационное оборудование	Портативные компьютеры	71
Компьютеры	Рабочие станции	9
Мониторы	Сервера	10
Оргтехника		
Память		

Форма элемента справочника содержит 3 вкладки: **Общие параметры**, **Параметры**, **База знаний**.

На вкладке **Общие параметры** расположены следующие реквизиты:

- **Код** - номер объекта в системе;
- **Наименование** - наименование классификатора;
- **Группа классификаторов** - поле объекта, по которому будет строиться иерархия классификаторов;
- **Инвентарный номер** – если флаг в данном поле установлен, то при добавлении новой КЕ в карточке «**Конфигурационные единицы**» при выборе данного классификатора появится поле «**Инв. номер**». Если флаг в данном поле классификатора установлен и в **Параметрах системы** включен флаг **Активы**, при проведении документа поступления или движения КЕ поле «**Инв. номер**» становится обязательным для заполнения, документы без указания инвентарного номера не проводятся. В карточке «**Конфигурационные единицы**» в группе настроек **Учетные данные в системе управления активами** поле «**Инвентарный номер**» заполнится автоматически данными из поля «**Инв.номер**» документа **Движение КЕ**.
- **Политика присвоения Инвентарного номера** – группа настроек, предназначения для определения способа присвоение инвентарного номера КЕ при использовании системы учета активов

★ Ноутбуки (Классификатор) [Группы объектов доступа](#) [Еще...](#)

Записать и закрыть

★ Общие параметры

Наименование: Код:

Группа классификаторов:

Инвентарный номер

Политика присвоения Инвентарного номера:

<input type="button" value="Любой способ"/>	<input type="button" value="Генерация инвентарного номера"/>
<input type="button" value="Использовать код КЕ"/>	<input type="button" value="Только ручной ввод"/>

При нажатии на кнопку **Загрузить изображение** можно загрузить изображение данного элемента из имеющихся в системе (при выборе пункта **Выбрать из библиотеки**) или из других файлов (при выборе пункта **Загрузить из файла**).

На вкладке **Параметры** необходимо внести виды параметров классификатора конфигурационной единицы, которые выбираются из плана видов характеристик «**Параметры объектов**».

На вкладке **База знаний** можно указать связи классификатора со статьями и решениями базы знаний.

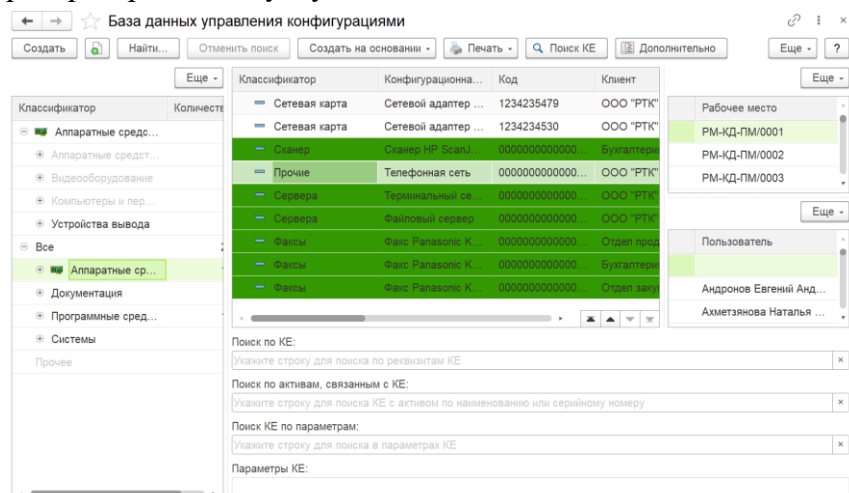
Справочник используется при заполнении справочника «**Конфигурационные единицы**».

Справочник «База данных управления конфигурациями»

Справочник «**Конфигурационные единицы**» предназначен для хранения перечня конфигурационных единиц, зарегистрированных в системе. Справочник доступен по ссылке **База данных управления конфигурациями** панели навигации раздела **Управление конфигурациями и активами**.

Конфигурационными единицами (КЕ) являются сущности, которые участвуют в процессе предоставления услуг (компьютеры, программное обеспечение, мобильные телефоны, документация, регламенты и др.). Перед заполнением справочника рекомендуется определить иерархию видов конфигурационных единиц в справочнике «**Классификатор**».

Справочник «**Конфигурационные единицы**» хранит перечень КЕ для каждого клиента, на которые распространяются услуги, оказываемые компанией - поставщиком услуг.



Форма справочника содержит следующую информацию:

- иерархический список классификаторов КЕ с указанием наименования классификатора КЕ и количеством КЕ в классификаторе;
- список классификаторов КЕ с указанием наименования выбранной КЕ;
- параметры выбранной КЕ, наименование рабочего места, за которым закреплена КЕ, и пользователь КЕ.

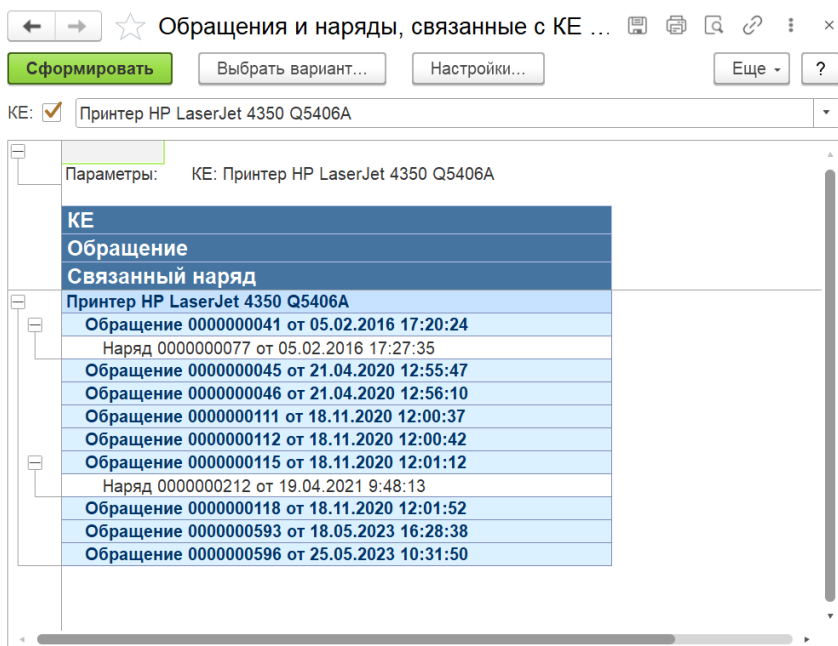
Реализована возможность **Поиска КЕ по параметрам** на форме списка. При поиске следует учитывать следующие ограничения: поиск не выполняется по параметрам с типами Булево, Дата и Число.

Информацию в конфигурационную базу данных можно загрузить из системы аудита MS SCCM или из файлов формата XML, сформированных системой Everest.

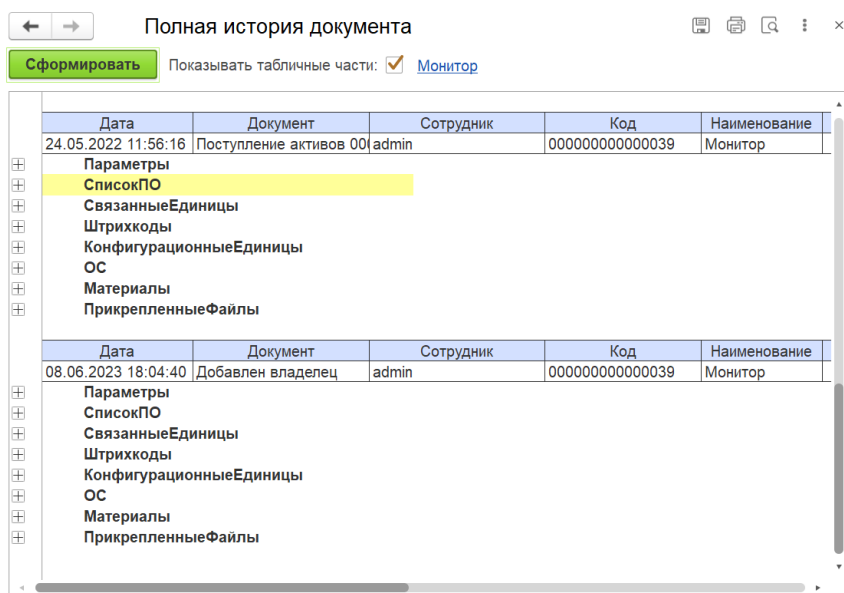
Элемент справочника «**Конфигурационные единицы**» реализован в виде формы, содержащей десять закладок: **Общая информация, Параметры объекта, Связанные единицы, Штрихкоды, Активы, Регламентные работы, Управление доступом, Внешние договоры, Файлы, База знаний.**

Через пункт меню **Печать** можно сформировать четыре типа отчетов: отчет о связях элемента конфигурационной базы данных с услугами и клиентами, отчет по параметрам доступа, отчет движения КЕ, отчет по обращениям и нарядам, связанным с КЕ.

С помощью кнопки **Печать/Обращения и наряды, связанные с КЕ** можно сформировать информационный отчет о связанных с КЕ обращениях и нарядах, выбрав вариант в командной панели формы отчета по кнопке «**Выбрать вариант...**»



С помощью кнопок **История** и **Краткая история** на верхней командной панели формы можно просматривать отчеты по истории изменений конфигурационной единицы.



Вкладка **Общая информация** содержит следующие реквизиты:

- **Код** - номер объекта в системе;
- **Наименование** – наименование KE;
- **Оценка** – оценка влияния конфигурационной единицы на динамический приоритет;
- **Клиент** – клиент, которому принадлежит право собственности на данную KE, выбирается из справочника «Клиенты»;
- **Классификатор** - классифицирующий признак, указывающий класс, к которому относится элемент конфигурационной базы данных; выбирается из справочника «Классификатор конфигурационной базы данных»;
- **Доп. аналитика** – дополнительная аналитика по KE;
- **МОЛ** – отображается, если в параметрах системы установлен флаг **Использовать систему учета активов**; содержит наименование материально ответственного лица; сведения берутся из следующих документов расширенной системы учета активов: «Движение KE», «Инвентаризация KE», «Перемещение активов в эксплуатации»,

- **Местоположение** – отображается, если в параметрах системы установлен флаг **Использовать систему учета активов**; содержит наименование местоположения КЕ; сведения берутся из следующих документов расширенной системы учета активов: «Движение КЕ», «Инвентаризация КЕ», «Перемещение активов в эксплуатации»,
- **Описание** – описание КЕ, указываются дополнительные характеристики, параметры;
- **Владелец (для согласования документов)** – владелец КЕ используется при согласовании документов.
- **Основание** - документ, на основании которого редактируется КЕ (Изменение, Наряд, Обращение, Обслуживание, Принятие к учету ОС, Проблема, Релиз, Событие, Соглашение об уровне услуг, Требование-накладная, Инвентаризация КЕ, Инвентаризация активов в эксплуатации), либо строка с описанием причины редактирования КЕ. При установке соответствующей настройки в параметрах системы поле может стать обязательным для заполнения.

← → ☆ Монитор (Конфигурационные единицы) ⓘ ⋮ ×

Основное Группы объектов доступа

Записать и закрыть Записать Печать - Отчеты - Создать на основании - Еще - ?

Обща... Парам... Связа... Штрих... Актив... Регла... Управ... Внеш... Файлы База з...

Наименование: Код: 0000000000000000 Оценка:

Клиент:

Классификатор:

Доп. аналитика:

Учетные данные в системе управления активами 2.0

Инвентарный номер:

Владелец: Состояние:

Местонахождение: МОЛ:

Описание:

Владелец (для согласования документов):

Основание:

Вкладка **Параметры объекта** содержит реквизиты:

- **Вид параметра** - вид параметра КЕ, который выбирается из Плана видов характеристик «Параметры объектов»;
- **Параметр** - значение указанного параметра, которое выбирается из справочника «Значения параметров объектов».

← → ☆ WMS01033 (Конфигурационные единицы) ⓘ ⋮ ×

Основное Группы объектов доступа

Записать и закрыть Записать Печать - Отчеты - Создать на основании - Еще - ?

Обща... Парам... Связа... Штрих... Актив... Регла... Управ... Внеш... Файлы База з...

Добавить ↑ ↓ Еще -

N	Вид параметра	Параметр
1	Дата последней загрузки из MS SCCM	22.10.2021 14:03:30
2	Операционная система	Microsoft Windows XP Professional
3	Версия ОС	5.1.2600
4	IP адрес	10.1.161.16
5	Производитель процессора	GenuineIntel
6	Частота процессора	2 393,00
7	Марка процессора	Intel(R) Core(TM)2 Duo CPU E4600 @ 2.40GHz
8	Объем физической памяти	2 086 232,00

При выборе определенного классификатора на вкладке **Общая информация** (для которого указан набор параметров по умолчанию) набор параметров на вкладке **Параметры объекта** заполняется автоматически.

Классификатор	Связанный объект	Тип связи	Параметры связи
Память	ОЗУ Microsoft Windows XP Professional	Включает	Пользователи: Чапко Марк Денисович
Программные средства	Приложение Project Manager	Использует	Пользователи: Чапко Марк Денисович
Программные средства	Приложение Sentinel System Driver	Поддерживает	Пользователи: Чапко Марк Денисович
Программные средства	Приложение Microsoft Soap SDK 3.0	Использует	Пользователи: Чапко Марк Денисович
Программные средства	Приложение Update Application for Realtek AC'97	Входит	Пользователи: Чапко Марк Денисович

Вкладка **Связанные единицы** содержит реквизиты:

- **Классификатор** – класс, к которому относится элемент конфигурационной базы данных;
- **Связанный объект** - элемент конфигурационной базы данных, работа которого может влиять на работу текущего элемента конфигурационной базы данных;
- **Тип связи** - связь, которая назначена между связанными элементами, выбирается из справочника «Связи объектов»;
- **Параметр связи** - задает дополнительные параметры, характеризующие связь между объектами.

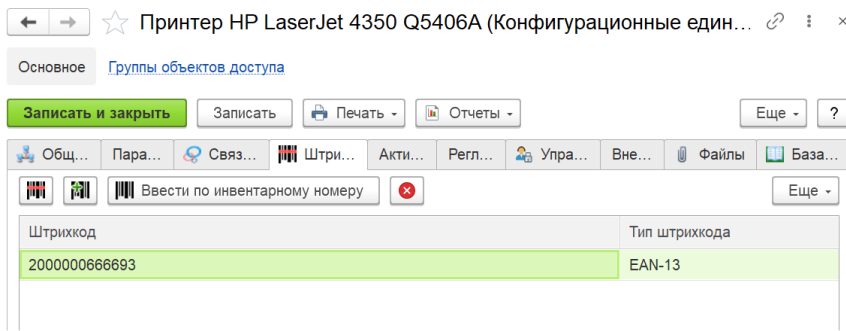
При выборе необходимой даты в поле **Конфигурационные единицы на** можно просмотреть список конфигурационных единиц на эту дату.

Графическое представление связей конфигурационных единиц на 15 июня 2023 г.

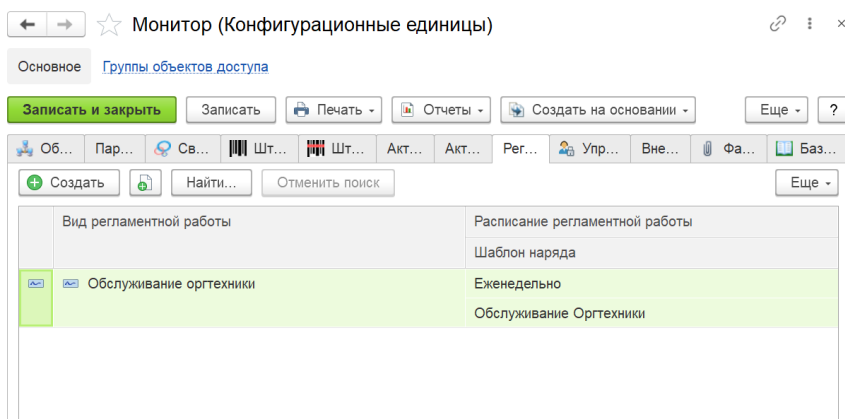
- WMS01033
 - Инв.номер: Компьютеры
 - ООО "РТК"
 - Тип гарантии:
- Включает
 - ОЗУ Microsoft Windows XP Professional
 - Инв.номер: Память
 - ООО "РТК"
 - Тип гарантии:

При нажатии на кнопку **Вывести графическое представление** можно получить графическое представление для связанных элементов конфигурационной базы данных.

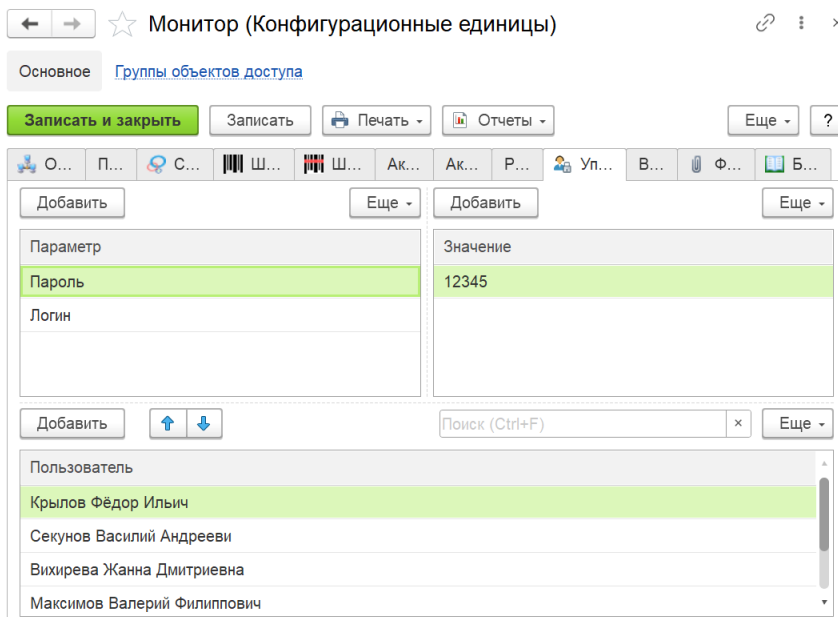
На вкладке **Штрихкоды** отображается информация о штрихкодах для выбранной конфигурационной единицы: Штрихкод, Тип штрихкода.



На вкладке **Регламентные работы** отображаются настройки всех регламентных работ, выполняемых с данной конфигурационной единицей: Вид регламентной работы (берется из справочника «**Виды регламентных работ**»), Расписание регламентной работы (берется из справочника «**Расписания регламентных работ**»), Шаблон наряда (берется из справочника «**Шаблоны нарядов**»).



Вкладка **Управление доступом** предназначена для задания параметров доступа пользователей и их значений к конфигурационной единице. Информация носит справочный характер.



С помощью кнопки **Печать/Отчет по параметрам доступа** можно сформировать информационный отчет о параметрах доступа пользователей к КЕ.

← → ☆ Отчет по параметрам доступа

Вариант отчета: Основной

Выбрать вариант... **Сформировать** Настройки... Еще ▾ ?

Пользователь Сидоров Борислав Ильич

KE

Период

Параметры доступа

Конфигурационная единица

Пользователь

Период	Параметр	Основание изменения
Интернет		
Андреева Екатерина Валерьевна		
16.03.2015 13:04:54	ICQ	Интернет
16.03.2015 13:07:57	Просмотр Интернет страниц	Интернет
Андронов Евгений Андреевич		
16.03.2015 13:04:54	ICQ	Интернет
16.03.2015 13:07:57	Просмотр Интернет страниц	Интернет
Ахметзянова Наталья Артемовна		

Вкладка **Внешние договора** предназначена для отображения внешних договоров, с которыми связана данная KE. Сведения заполняются автоматически из документа «**Внешний договор**».

← → ☆ Монитор (Конфигурационные единицы)

Основное [Группы объектов доступа](#)

Записать и закрыть Записать Печать ▾ Отчеты ▾ Еще ▾ ?

О... П... С... Ш... Ш... Ак... Ак... Р... Уп... В... Ф... Б...

Список внешних договоров, действующих на: [15.06.2023](#)

Найти... Отменить поиск Еще ▾

Внешний договор	Дата начала	Дата окончания	Контрагент	Стандартная картинка
Внеш. договор №00...	07.06.2023	31.12.2023	ОАО "Формоза"	

На вкладке **Файлы** можно вести учет перечня файлов (любого формата), которые связаны с данной конфигурационной единицей (это могут быть технические задания, чертежи и т.д.).

← → ☆ Монитор (Конфигурационные единицы)

Основное [Группы объектов доступа](#)

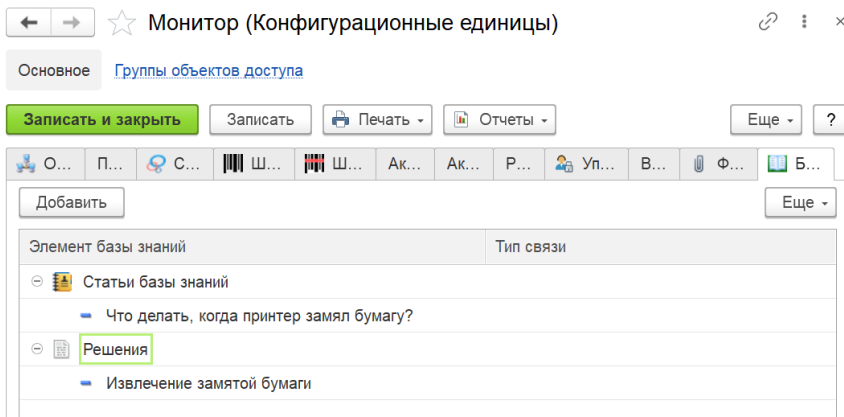
Записать и закрыть Записать Печать ▾ Отчеты ▾ Еще ▾ ?

О... П... С... Ш... Ш... Ак... Ак... Р... Уп... В... Ф... Б...

Еще ▾

Дата	Наименование	Описание
15.06.2023 22:56:07	03-08_01.png	
15.06.2023 22:56:10	03-08-02_16.png	
15.06.2023 22:56:13	03-08-02_07.png	

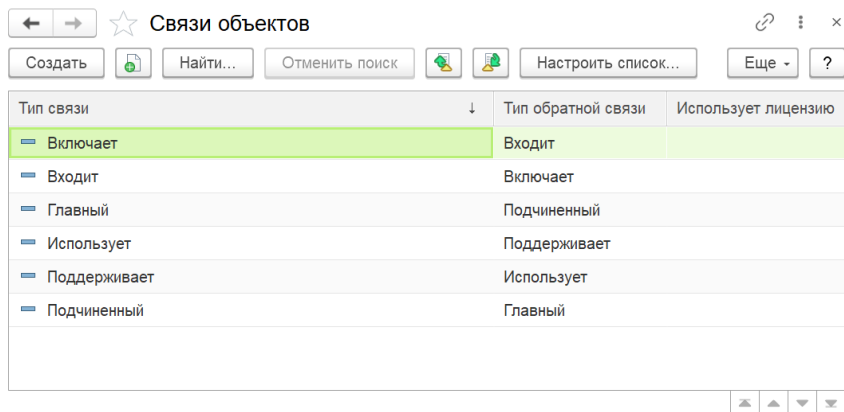
На вкладке **База знаний** можно указывать список связанных с конфигурационной единицей статей и решений базы знаний.



Справочник «Связи объектов»

Справочник «Связи объектов» предназначен для хранения перечня связей, возникающих между объектами обслуживания. Справочник доступен по ссылке **Связи объектов** панели навигации раздела **Управление конфигурациями и активами**.

У каждой связи должна быть обратная ей связь, т.е. если есть связь, например «Включает», то ей должна быть задана обратная связь, например «Входит». Таким образом получается что объект А включает объект В, а объект В входит в объект А.



Справочник используется при заполнении конфигурационной базы данных. При создании связи реквизит **Обратная связь** заполняется элементом текущего справочника.

Справочник «Эталонное программное обеспечение»

Справочник «Эталонное программное обеспечение» предназначен для хранения списка эталонного программного обеспечения. Справочник доступен по ссылке **Эталонное программное обеспечение** панели навигации раздела **Управление конфигурациями и активами**.

Форма элемента справочника имеет следующий вид.

★ Монитор (Эталонное программное о...)

Записать и закрыть | Записать | Создать КЕ | Еще - | ?

Общие параметры | Параметры | Файлы

Код: 0000000001

Наименование: Монитор

Полное наименование: Монитор

Классификатор: ЖК

Версия: 1

Описание: Эталонное ПО для создания монитора

На командной панели окна формы элемента расположена кнопка **Создать КЕ**, позволяющая создать новую конфигурационную единицу на основании введенных данных эталонного программного обеспечения.

На вкладке **Общие параметры** находятся реквизиты:

- **Код** – код объекта в системе;
- **Наименование** – краткое наименование ПО;
- **Полное наименование** - полное наименование ПО;
- **Классификатор** - классифицирующий признак, указывающий класс, к которому относится элемент эталонного программного обеспечения; выбирается из справочника «**Классификатор конфигурационной базы данных**»;
- **Версия** - версия ПО;
- **Описание** – дополнительная информация о ПО.

★ Монитор (Эталонное программное о...)

Записать и закрыть | Записать | Создать КЕ | Еще - | ?

Общие параметры | Параметры | Файлы

Добавить | ↑ ↓ | Еще -

N	Вид параметра	Параметр
1	Диагональ	27
2	Частота работы	50

На вкладке **Параметры** в табличной части задаются параметры эталонного ПО: вид параметра (выбирается из плана видов характеристик «**Параметры объектов**») и значение параметра (выбирается из справочника «**Значения параметров объектов**»).

На вкладке **Файлы** находятся прикрепленные к элементу справочника файлы.

Справочник «Эталонное аппаратное обеспечение»

Справочник «**Эталонное аппаратное обеспечение**» предназначен для хранения списка эталонного аппаратного обеспечения. Справочник доступен по ссылке **Эталонное аппаратное обеспечение** панели навигации раздела **Управление конфигурациями и активами**.

Форма элемента справочника имеет следующий вид.

На командной панели окна формы элемента расположена кнопка «Создать KE», позволяющая создать новую конфигурационную единицу на основании введенных данных эталонного аппаратного обеспечения.

N	Вид параметра	Параметр
1	Частота работы	50
2	Чипсет системной платы	Intel Grantsdale i915GL

На вкладке **Общие параметры** находятся реквизиты:

- **Код** - код объекта в системе;
- **Наименование** - краткое наименование аппаратного обеспечения;
- **Полное наименование** – полное наименование аппаратного обеспечения;
- **Классификатор** – -классифицирующий признак, указывающий класс, к которому относится элемент эталонного аппаратного обеспечения; выбирается из справочника «**Классификатор конфигурационной базы данных**»;
- **Версия** - -версия аппаратного обеспечения;
- **Описание** - дополнительная информация об аппаратном обеспечении.

На вкладке **Параметры** в табличной части задаются параметры эталонного аппаратного обеспечения: Вид параметра (выбирается из плана видов характеристик «**Параметры объектов**») и значение параметра (выбирается из справочника «**Значения параметров объектов**»). На вкладке **Файлы** находятся прикрепленные к элементу справочника файлы.

Справочник «Локации»

Справочник системы учета активов «Локации» предназначен для задания местоположения конфигурационной единицы.

☆ Головной офис (Локация) 🔗 ⋮ □ ×

Записать и закрыть Записать 📄 Отчеты ▾ Еще ▾ ?

Код:

Наименование:

Группа локаций: ▾ 📄

Вид: ▾ 📄

- **Код** - уникальный идентификатор элемента справочника, автоматически формируемый системой;
- **Наименование** - название локации;
- **Группа локаций** - группа, к которой относится локация;
- **Вид** - вид данной локации.

Справочник «Виды локаций»

Справочник системы учета активов «Виды локаций» предназначен задания типа локации.

☆ Здание (Виды локаций) 🔗 ⋮ □ ×

Записать и закрыть Записать Еще ▾ ?

Код:

Наименование:

- **Код** - уникальный идентификатор элемента справочника, автоматически формируемый системой;
- **Наименование** - название типа локации;
- **Картинка** - картинка, загружаемая из файла, которую можно прикрепить к данному типу локаций.

Справочник «Рабочие места»

Справочник «Рабочие места» предназначен для прикрепления конфигурационных единиц к рабочему месту. Справочник доступен по ссылке **Рабочие места** панели навигации раздела **Управление конфигурациями и активами**.

Все рабочие места привязываются к клиенту организации. Рабочее место назначается контактному лицу в справочнике «Пользователи».

На форме справочника содержится информация о клиенте, о пользователях клиента и рабочих местах, закрепленных за пользователями.

Рабочие места

Код	Краткое наименование	Полное наименование
.MRK75757463.	ООО "РТК"	ООО "Региональная торговая компания"
0000000000000006	Коммерческий департамент	Коммерческий департамент
0000000000000008	Логистический департамент	Логистический департамент

Код	Наименование	Э...	Описание
0000000009	PM-КД-ПМ/0001	Нет	Рабочее место 0001 в здании
0000000010	PM-КД-ПМ/0002	Нет	Рабочее место 0002 в здании
0000000011	PM-КД-ПМ/0003	Нет	Рабочее место 0003 в здании

Форма элемента справочника «Рабочие места» содержит следующие реквизиты:

- **Наименование** – наименование рабочего места;
- **Группа;**

PM-КД-ПМ/0001 (Рабочие места)

Наименование: PM-КД-ПМ/0001

Группа:

Клиент: Отдел продаж и маркетинга

Ответственный: Администратор

Описание: Рабочее место 0001 в здании 01 (головной офис)

Обслуживаемые KE на: [15.06.2023 23:06:03](#)

Конфигурационная единица
Локальная сеть
Телефонная сеть
Персональный компьютер B2

- **Клиент** – клиент, у которого находится рабочее место. выбирается из справочника «Клиенты»;
- **Ответственный** – лицо, ответственное за рабочее место. Выбирается из справочника «Физ.лица».
- **Описание** – описание рабочего места;
- **Обслуживаемые KE на <дата>** - показывает, по состоянию на какую дату отображается список KE;
- табличная часть «**Конфигурационная единица**» -список KE, закрепленных за рабочим местом; KE выбираются из справочника «Конфигурационные единицы».

Справочник «Контрагенты»

Справочник «Контрагенты» предназначен для хранения юридической и контактной информации о контрагентах ИТ-организации. Справочник доступен по ссылке **Контрагенты** панели навигации раздела **Управление конфигурациями и активами**.

На вкладке **Параметры** содержатся основные юридические реквизиты контрагента:

- Код;
- Код бухгалтерии;
- Название контрагента;
- Полное наименование;
- Юр./физ.лицо;

- Нерезидент;
- Основной банковский счет;
- ИНН;
- КПП;
- Код по ОКПО;
- Комментарий;
- Руководитель;
- Контактное лицо;
- Получатель/Поставщик.

☆ ОАО "Формоза" (Контрагенты)
🔗 ⋮ □ ×

Основное
Банковские счета
Длительность (Абонент)
Еще... ▾

Записать и закрыть
Записать
📞 Позвонить
Еще ▾
?

Параметры

Контактная информация

Код:

Код бухгалтерии:

Название контрагента:

Наименование полное:

Юр. / физ. лицо:

 Нерезидент

Основной банковский счет:

▾
🔗

ИНН:

КПП:

Код по ОКПО:

Комментарий:

Руководитель:

Контактное лицо:

Покупатель
 Поставщик





На вкладке **Контактная информация** заносится контактная информация контрагента: фактический и юридический адреса, телефон, веб-страница и т.д.



Внимание!

Только после внесения контрагента в регистр сведений «**Список контрагентов, оказывающих услуги по внешним договорам**» с ним становится возможным заключить внешний договор.

С помощью панели навигации справочника «**Контрагенты**» можно перейти к справочникам «**Банковские счета**», «**Договоры контрагентов**» и регистру сведений «**Список контрагентов, оказывающих услуги по внешним договорам**».

В карточке банковского счета указывается его номер, вид (расчетный, ссудный, депозитный, аккредитивный или иной) и валюта. Вид счета выбирается в соответствии с требованиями составления справок о расчетных счетах.

☆ (ОАО "Формоза"): 876549876543987...    

Номер счета: Вид счета: Валюта:  

Банк, в котором открыт счет

БИК: ...

[ПАО Сбербанк Москва](#)

Прямые расчеты

Снимите флажок «Прямые расчеты», если банк, в котором открыт счет, проводит платежи через корреспондентский счет, открытый в другом банке (банке для расчетов). В платежных поручениях в поле «Банк получателя» будет указываться банк для расчетов, а номер счета и наименование банка, в котором открыт счет, будут выводиться в поле «Получатель».

Текст корреспондента:

Редактировать текст

Текст назначения:

Представление: Код:

Реквизиты группы **Банк, в котором открыт счет** заполняются с помощью справочника «**Банки**». Новый банк можно добавить в процессе заполнения данных счета после ввода его БИК.

При снятии флажка **Прямые расчеты** становится доступной группа реквизитов **Банк для непрямых расчетов**, где можно ввести информацию о корреспондирующем банке. В группе **Настройка печати платежных поручений** можно настроить некоторые параметры печати платежных поручений. В группе **Дополнительная информация о счете** указываются даты его открытия и закрытия и представление – «внутреннее» условное наименование расчетного счета. Справочник «**Договоры контрагентов**» доступен к заполнению только из справочника «**Контрагенты**». Справочник предназначен для хранения информации о договорах, заключенных с контрагентами.

На вкладке **Параметры** содержатся следующие реквизиты:

- Организация, в пределах которой действует договор, выбирается из справочника «**Организации**»;
- Наименование, код, код бухгалтерии, номер и срок действия договора;
- Контрагент, с которым заключен договор;
- Валюта взаиморасчетов;
- Вид договора, который может быть следующим: с поставщиком, с покупателем, с комитентом, с комиссионером, прочее;
- Тип цен, выбирается из справочника «**Типы цен номенклатуры**»;
- Пользовательский комментарий.

☆ Основной Формоза (Договоры контрагентов) [ссылка] [меню] [окно] [закрыть]

Основное Свойства документов

Записать и закрыть Записать Еще - ?

Параметры [иконка папки] Файлы [иконка списка] Дополнительные поля

Группа договоров: [выпадающий список]

Организация: ООО "Региональная торговая компания" [выпадающий список]

Наименование: Основной Формоза Код: 00000000000000000000

Контрагент: ОАО "Формоза" [выпадающий список]

Вид договора: С поставщиком [выпадающий список]

Номер: [текстовое поле] от: 01.01.2023 [календарик] Срок действия: 31.12.2024 [календарик]

Сумма: [текстовое поле] 0,00 [календарик] Валюта взаиморасчетов: RUB [выпадающий список] Тип цен: С НДС [выпадающий список]

Код бухгалтерии: [текстовое поле]

Комментарий: [текстовое поле]

На вкладке **Файлы** к договору можно привязать файл любого типа, например, сам текст договора, регламентирующие документы, стандарты и т.д.

Справочник «Склады»

Справочник «Склады») предназначен для ведения списка складов в системе учета активов. Каждый элемент справочника описывает некоторое физическое место хранения. Справочник доступен по ссылке **Склады** панели навигации раздела **Активы**

Элементы справочника «Склады» используются практически во всех документах, регистрирующих движение товаров, и определяют место хранения, по которому фактически совершено то или иное движение.

В справочник «Склады» компании может быть введено любое количество складов. Информация хотя бы об одном складе должна присутствовать обязательно.

Справочник «Номенклатура»

Справочник «Номенклатура» предназначен для хранения перечня номенклатуры. Справочник доступен по ссылке **Номенклатура** панели навигации раздела **Управление конфигурациями и активами**.

При создании группы элементов номенклатуры существует возможность указать родителя - это имя группы, в которую будет входить создаваемый элемент.

☆ Монитор Samsung SuncMaster 740N (Номенкл... 🔗 ⋮ 🗑 ✕

Основное [Группы объектов доступа](#) [Назначения использования](#) [Еще...](#)

Записать и закрыть 📄 📊 Отчеты 📄 Создать на основании

Группа номенклатуры:

Наименование: Код:

Полное наименование:

Артикул:

Тип актива:

Услуга

Вести учет по характеристикам

Единица измерения:

Базовая единица измерения:

По умолчанию **Параметры** 📊 Штрихкоды 📊 Штрихкоды

Ставка НДС:

Код бухгалтерии:

Статья расходов:

Назначение использования:

Вести серийные номера:

Комментарий:

На форме содержатся реквизиты:

- **Группа номенклатуры** – группа, в которую входит элемент номенклатуры;
- **Наименование** – краткое наименование элемента номенклатуры;
- **Код** – код элемента номенклатуры;
- **Полное наименование** – полное наименование элемента номенклатуры;
- **Артикул** – артикул номенклатуры;
- **Тип актива** позволяет отнести актив к одной из групп активов, например, лицензии, оборудование и т.д.;
- **Услуга** – параметр определяет, что актив является услугой;
- Признак **Вести учет по характеристикам** позволяет вести количественный учет в разрезе различных характеристик номенклатуры, которые указываются в справочнике **«Характеристики номенклатуры»**;
- **Единица измерения** является элементом справочника **«Единицы измерения номенклатуры»**;
- **Базовая единица измерения** является элементом справочника **«Единицы измерения номенклатуры»**.

На вкладке **По умолчанию** можно выбрать ставку НДС, указать код бухгалтерии, выбрать статью расходов (выбирается из справочника **«Статьи бюджета»**), назначение использования (выбирается из справочника **«Назначения использования»**), вести серийные номера.

Если в параметрах системы при настройке учета активов была указана настройка **Использовать серийные номера**, то на вкладке появляется признак **Вести серийные номера**, который позволяет вести учет активов по серийным номерам. В противном случае признак недоступен.

На вкладке **Параметры** выбирается параметр и вид параметра из плана видов характеристик **«Параметры объектов»**.

На вкладке **Штрихкоды** отображается набор штрихкодов для выбранной номенклатуры.

Справочник «Характеристики номенклатуры»

В конфигурации можно вести количественный учет в разрезе различных характеристик номенклатуры.

Характеристики номенклатуры заполняются в справочнике «**Характеристики номенклатуры**», подчиненном справочнику «**Номенклатура**». Справочник «**Характеристики номенклатуры**» доступен по одноименной ссылке панели навигации справочника «**Номенклатура**».

Характеристики назначаются только для тех позиций, у которых установлен флаг **Вести учет по характеристикам**.

Справочник «**Характеристики номенклатуры**» содержит все возможные описания характеристик для выбранной позиции номенклатуры.

Описание позиции номенклатуры состоит из списка значений определенных видов свойств. Причем для разных групп номенклатуры могут быть определены различные виды свойств.

← → ☆ Монитор (Характеристика номенклатуры) 🔗 ⋮ ×

Основное [Норма неснижаемого остатка](#) [Цены поставщиков](#)

Записать и закрыть Записать Еще - ?

Наименование: 🗉

Номенклатура: ▾ 🗉

Активная характеристика

Если признак «Активная характеристика» не установлен, характеристика не отображается в формах выбора.

Свойства и значения Штрихкоды

Добавить ↑ ↓ ✎ Изменить Еще -

Свойство	Значение
Диагональ	27

Виды свойств задаются в плане видов характеристик «**Свойства объектов**». Информацию в плане видов характеристик необходимо заполнить заранее.

Чтобы добавить новую характеристику для позиции номенклатуры, необходимо проделать следующие действия:

1. Характеристики номенклатуры для текущей позиции номенклатуры доступны по одноименной ссылке панели навигации справочника «**Номенклатура**». Необходимо перейти по этой ссылке, и в открывшемся диалоговом окне будут перечислены значения видов свойств, заданные для позиции номенклатуры.
2. Добавить новую характеристику. При этом откроется диалоговое окно, в котором будут перечислены все виды свойств, определенные для данной позиции номенклатуры в плане видов характеристик «**Свойства объектов**».
3. Для каждого свойства необходимо выбрать значение из списка определенных для данного свойства значений. Если такого значения нет в списке, то его можно добавить.

В поле **Наименование** по введенным значениям свойств будет сформирована новая характеристика товара. При нажатии на кнопку «**ОК**» эта характеристика будет перенесена в справочник «**Характеристики номенклатуры**» для данной позиции номенклатуры.

Справочник «Причины списания»

Справочник содержит перечень причин списания материальных ценностей. Справочник доступен по ссылке **Причины списания** панели навигации раздела **Управление конфигурациями и активами**.

Справочник содержит два реквизита – код и наименование причины списания.

Код	Наименование
000000003	Износ
000000002	По результатам инвентаризации
000000001	Сломан

Справочник используется при оформлении документов «Списание активов» и «Списание материалов из эксплуатации».

Документ «Обслуживание»

Документ «Обслуживание» позволяет установить гарантийные обязательства для конфигурационных единиц. Документ доступен по ссылке **Обслуживание** панели навигации раздела **Управление конфигурациями и активами**.

При обращении к документу пользователю необходимо выбрать тип операции:

- **Поступление** - поставить на гарантию.
- **Корректировка** - изменить информацию о гарантийных обязательствах.
- **Списание** - снять учет обязательств с конфигурационной единицы.

Также тип операции можно выбрать с помощью кнопки **Вид операции** формы документа.

На форме документа размещены следующие элементы:

- **Номер** - номер документа;
- **От** - дата создания;
- **Оператор** - ФИО сотрудника, создающего документ. Поле заполняется автоматически и недоступно для корректировки.

В табличной части документа для операций **Постановка** и **Корректировка** размещены следующие элементы:

- **Номер** - порядковый номер номенклатуры;
- **KE** - конфигурационная единица, для которой указывается обслуживание;
- **Тип обслуживания** - тип обслуживания, который устанавливается для данной конфигурационной единицы. Выбирается из справочника «**Типы обслуживания**»;
- **Дата начала** - дата начала обслуживания;
- **Дата окончания** - дата окончания обслуживания;
- **Клиент** - клиент, которому принадлежит обслуживаемая номенклатура.

В табличной части документа для операции **Снятие** размещены следующие элементы:

- **Номер** - порядковый номер номенклатуры;
- **KE** - конфигурационная единица, для которой указывается обслуживание;

- **Тип обслуживания** - тип обслуживания, который устанавливается для данной конфигурационной единицы. Выбирается из справочника «**Типы обслуживания**»;
- **Клиент** - клиент, которому принадлежит обслуживаемая номенклатура.

Заполнить номенклатуру и тип обслуживания можно, используя кнопку **Подбор** или **Подбор по штрихкоду**.

При выборе типа обслуживания дата начала и дата окончания проставляются автоматически (данные берутся из справочника «**Тип обслуживания**», из реквизита - **Период по умолчанию**).

При изменении даты начала вручную дата окончания корректируется автоматически.

Если выбран один и тот же элемент, но с разными датами или типами обслуживания, в список будет занесен элемент, выбранный последним, а данные о таком же элементе, который был ранее, будут изменены в соответствии с корректировками.

Активы

Документ «РМ специалиста по обеспечению»

Обработка "Рабочее место специалиста по обеспечению" облегчает процесс обеспечения необходимыми номенклатурными позициями документы, у которых существует потребность в некоторых активах. Рабочее место специалиста по обеспечению представляет позиции необходимые для обеспечения потребности, их текущее количество на складе и в резерве. Кроме этого система рассчитывает рекомендуемое количество номенклатурных позиций для заказа поставщику и для резервирования. Рабочее место специалиста по обеспечению доступно только при включенной настройке «**Использовать систему активов**» в обработке «**Параметры системы**»

Командная панель формы содержит следующие кнопки:

- **Обновить** – обновление информации, необходимой для рабочего места специалиста по обеспечению.
- **Товарный вид** – раскрывает дерево номенклатурных позиций до вида «по умолчанию» предназначенного для работы.
- **Создать «Заказ поставщику»** – создает заказы поставщику по номенклатурным позициям, для которых установлен флаг в столбце «Выбор позиции для заказа» в количестве, равном значению столбца «Рекомендовано заказать».
- **Отбор** – позволяет фильтровать информацию в РМ по номенклатурным позициям и по складам.

Данные	3,000	2,000	2,000	2,000	1,000	1,000	
Монитор	3,000	2,000	2,000	2,000	1,000	1,000	<input type="checkbox"/>
Склад 1: Расходные материалы	3,000	2,000	2,000	2,000	1,000	1,000	<input type="checkbox"/>
02.03.2021	3,000			2,000	1,000		
Внутренний заказ 000000006 от 02...	1,000			1,000			
Внутренний заказ 000000007 от 02...	2,000			1,000	1,000		
МФУ HP Color LaserJet 2820	1,000		1,000		1,000	1,000	<input type="checkbox"/>
Склад 2: Оборудование	1,000		1,000		1,000	1,000	<input type="checkbox"/>
26.07.2022	1,000				1,000		
Внутренний заказ 000000008 от 26...	1,000				1,000		

> Показать легенду

Данные - столбец отображает дерево номенклатурных позиций. При нажатии на кнопку «Товарный вид» раскрываются позиции, которые отображают склад-получатель заказа, дату потребности, и непосредственно документ заказа.

- **Потребность** - количество номенклатурных позиций, требующихся для обеспечения внутреннего заказа.
- **Свободный остаток** - количество номенклатурных позиций, которые уже имеются на складе и никем не зарезервированы.

- *Количество на складе* – общее количество номенклатурных позиций на складе, в том числе и зарезервированных.
- *Зарезервировано по всем заказам* - количество номенклатурных позиций, которые присутствуют на складе, но зарезервированы под другие заказы.
- *Обеспечено (зарезервировано) на текущий внутренний заказ* – количество номенклатурных позиций, которое зарезервировано на текущий заказ из имеющегося остатка.
- *Заказано поставщику* – количество номенклатурных позиций, которые заказаны поставщику в документах «Заказ поставщику».
- *Осталось обеспечить* – сколько номенклатурных позиций, необходимых для внутреннего заказа осталось обеспечить.
- **Прогноз наличия на дату потребности с учетом заказов поставщику** – столбец, подсчитывающий предполагаемое количество товара, доступного к потреблению внутренним заказом к необходимой дате. При расчете учитывается дата поступления заказа от поставщика.
- *Рекомендуется зарезервировать* – количество номенклатурных позиций, которые уже имеются на складе и никем не зарезервированы. Рекомендуется к резервированию. Как правило, к резервированию рекомендуется количество номенклатурных позиций, указанных в столбце «Свободный остаток»
- **Создать резерв** – позволяет зарезервировать необходимое количество товара со склада. Максимально возможное количество товара для резервирования отображается в столбце «Свободный остаток»
- **Рекомендовано заказать** – количество номенклатурных позиций, рекомендованных к заказу. Считается системой автоматически, основываясь на количестве номенклатурных позиций необходимых к обеспечению и резервированию. Информация в столбце носит рекомендательный характер и доступна для редактирования.
- **Выбор позиции для заказа** – столбец содержит флаги. При нажатии на кнопку «Создать «Заказ поставщику»» на командной панели в создаваемый заказ будут перенесены только строки, в которых флаг установлен.

Документ «Внутренний заказ»

Документ «**Внутренний заказ**» предназначен для учета потребности в активах, которая может быть удовлетворена либо активами со склада, либо посредством заказа у поставщика. Документ доступен только при включенной настройке **Использовать систему активов** в обработке **Параметры системы**.

На форме документа размещены следующие элементы:

- **Номер** - порядковый номер документа;
- **Дата** - дата события, которое отражается;
- **Ожидаемая дата поступления** - предполагаемая дата поступления активов;
- **Организация** - организация, по которой проведен документ;
- **Инициатор** - физическое лицо, инициировавшее заказ;
- **Главный документ** - документ на основании, которого создан внутренний заказ;
- **Автор** - автор документа.

На вкладке **Активы** отображается перечень активов, подлежащих заказу:

- **Склад по умолчанию** – склад, на который требуется обеспечить номенклатурную позицию, который будет установлен по умолчанию. Выбирается из справочника «**Склады**»
- **Номенклатура** - позиция номенклатуры, в которой обнаружена потребность;
- **Характеристика** - характеристика текущего актива;
- **Количество** - количество текущего актива в единицах его измерения;
- **Склад** - склад, на который предположительно попадет текущий актив по приходу;
- **Тип актива** - классификатор, относящий актив к одной из следующих групп; Оборудование, Программное обеспечение, Комплектующие, Лицензии, Расходные материалы;

На вкладке **Файлы** можно ввести перечень файлов произвольного формата, которые связаны с данным документом.

На вкладке **Комментарий** можно дополнить документ произвольным комментарием.

Внутренний заказ 000000008 от 26.07.2022 10:25:47

Провести и закрыть Создать на основании Печать

Номер: 000000008 Дата: 26.07.2022 10:25:47 Ожидаемая дата поступления: 26.07.2022

Организация: ООО "Региональная торговая компания"

Инициатор: Администратор

Главный документ: Наряд 00000000316 от 19.07.2022 10:22:31

Активы | Файлы | Комментарий

Склад по умолчанию: Склад 2: Оборудование

Подбор Подобрать по штрихкоду (F7)

N	Номенклатура Характеристика	Количество	Тип актива
1	МФУ HP Color LaserJet 2820 МФУ цветной	1,000, шт	Оборудование
2	Телефон <не ведется>	2,000, шт	Оборудование
3	Факс Panasonic KX-FT932RU <не ведется>	1,000, шт	Оборудование
4	Монитор LG Flatron 17	2,000, шт	Оборудование

Автор: Администратор

С помощью кнопки **Подбор** можно выполнить подбор номенклатуры из имеющихся в потребностях.

С помощью кнопки **Подбор по штрихкоду** можно осуществить подбор номенклатуры по штрихкоду.

После проведения документа по нажатию на кнопку **Печать** можно распечатать печатную форму документа.

Кнопка **Движения документа** предназначена для просмотра движений документов в регистрах накопления и сведений.

Кнопка **Состояние обеспечения заказа** предназначена для запуска отчета «Состояние обеспечения заказов», содержащего информацию о внутренних заказах.

Документ «Заказ поставщику»

Документ «Заказ поставщику» предназначен для заказа недостающих активов у поставщика. Документ доступен только при включенной настройке **Использовать систему активов** в обработке **Параметры системы**.

На форме документа размещены следующие элементы:

- **Номер** - порядковый номер документа;
- **Дата** - дата события, которое отражается;
- **Дата плановой поставки** - наименьшая дата потребности, по которой создается заказ;
- **Организация** - организация, по которой проведен документ;
- **Поставщик** - поставщик, у которого текущим документом заказываются активы;
- **Договор** - договор, подписанный с поставщиком;
- **Главный документ** - документ на основании, которого создан заказ поставщику.
- **Сумма включает НДС** – флаг, который определяет, включен ли в общую сумму документа НДС, или его необходимо добавить к сумме в зависимости от значения НДС, указанного в табличной части вкладки Активы.

На вкладке **Активы** отображается перечень активов, подлежащих заказу:

- **Склад по умолчанию** - склад, на который требуется обеспечить номенклатурную позицию, который будет установлен по умолчанию. Выбирается из справочника «Склады»
- **Номенклатура** - номенклатура, которую следует заказать;
- **Характеристика** - характеристика данного актива;
- **Цена** - цена единицы данного актива;
- **Количество** - количество единиц данного актива;
- **Ставка НДС** - ставка НДС для данного актива;
- **Сумма** - стоимость данного количества данного актива не включая НДС;

- **НДС** - сумма НДС для данного актива;
- **Сумма с НДС** - стоимость данного актива включая НДС;
- **Склад** - склад, на который предположительно попадет текущий актив по приходу;
- **Тип актива** - классификатор, относящий актив к одной из следующих групп; Оборудование, Программное обеспечение, Комплектующие, Лицензии, Расходные материалы.

На вкладке **Файлы** можно ввести перечень файлов произвольного формата, которые связаны с данным документом.

На вкладке **Комментарий** можно дополнить документ произвольным комментарием.

С помощью кнопки **Подбор** можно выполнить подбор номенклатуры из имеющихся в потребностях.

С помощью кнопки **Подбор по штрихкоду** можно осуществить подбор номенклатуры по штрихкоду.

После проведения документа по нажатию на кнопку **Печать** можно распечатать печатную форму документа.

Кнопка **Движения документа** предназначена для просмотра движений документов в регистрах накопления и сведений.

Документ «Резервирование под внутренний заказ»

Документ предназначен для резервирования необходимых номенклатурных позиций на выбранном складе под внутренний заказ.

Документ доступен только при включенных настройках «Учет активов» и «Использовать систему активов» в обработке «**Параметры системы**».

На форме документа размещены следующие элементы:

- **Номер** – порядковый номер документа в системе;
- **Дата** – дата события, которое отражается;
- **Организация** - организация, по которой проведен документ;
- **Внутренний заказ** - документ, под который будет создан резерв.
- **Главный документ** - документ, на основании которого создано резервирование под внутренний заказ.

На вкладке **Активы** содержится информация о номенклатурных позициях, подлежащих резервации.

- **Склад по умолчанию** – склад, который хранит резервируемые номенклатурные позиции.
- **Добавить** – кнопка, которая создает поле табличной части «активы»

- **Подбор** – кнопка, позволяющая осуществить выборку номенклатурных позиций, доступных для резервации на выбранном складе.
- **Серийные номера активов** – кнопка, открывающая поле, которое позволяет добавить серийные номера. Доступно для номенклатурных позиций, учет которых ведется по серийным номерам.

Табличное поле вкладки активы содержит:

- **Номенклатура** - резервируемая позиция номенклатуры;
- **Характеристика** - характеристика выбранной позиции номенклатуры;
- **Количество** - число единиц выбранной номенклатурной позиции;
- **Склад** - склад, на котором происходит резервирование номенклатурных позиций;

На вкладке **Файлы** можно ввести перечень файлов произвольного формата, которые связаны с текущим документом.

На вкладке **Комментарий** можно дополнить документ произвольным комментарием.

Резервирование под внутренний заказ 000000001 от 18.06.2023 14:39:41

Провести и закрыть

Номер: 000000001 Дата: 18.06.2023 14:39:41

Организация: ООО "Региональная торговая компания"

Внутренний заказ: Внутренний заказ 000000008 от 26.07.2022

Активы | Файлы | Комментарий

Склад по умолчанию: Склад 2: Оборудование

N	Номенклатура	Количество	Серийный номер
1	Факс Panasonic KX-FT932RU Характеристика <не ведется>	1,000	

Автор: Администратор

Кнопка **Движения документа** предназначена для просмотра движений документов в регистрах накопления и сведений.

Документ «Поступление активов»

Документ **«Поступление активов»** предназначен для регистрации факта поступления активов от поставщика на склад. Документ доступен только при включенной настройке **Использовать систему активов** в обработке **Параметры системы**.

На форме документа размещены следующие элементы:

- **Номер** - порядковый номер документа;
- **Дата** - дата события, которое отражается;
- **Номер входящего документа** - номер документа, пришедшего от поставщика;
- **Дата входящего документа** - дата документа, пришедшего от поставщика;
- **Организация** - организация, по которой проведен документ;
- **Поставщик** - поставщик, от которого поступает партия активов;
- **Договор** - договор, подписанный с поставщиком.
- **Основание** - документ, по которому осуществлялось выполнение заказа.
- **Главный документ** - документ, на основании которого создается поступление активов.
- **Сумма включает НДС** – флаг, который определяет, включен ли в общую сумму документа НДС, или его необходимо добавить к сумме в зависимости от значения НДС, указанного в табличной части Активы.
- **Закрывать внутренние заказы** – флаг устанавливается по умолчанию, когда документ «Поступление активов» вводится на основании документа «Заказ поставщику». При установленном флаге система оприходует

остатки поступивших активов на склад и резервирует их под внутренние заказы, которые ожидают эти номенклатурные позиции. Резервирование происходит по порядку, исходя из даты потребности.

На вкладке **Активы** отображается перечень поступивших активов:

- **Склад по умолчанию** - склад, на который требуется обеспечить номенклатурную позицию, который будет установлен по умолчанию. Выбирается из справочника «Склады»
- **Номенклатура** - позиция номенклатуры, поступающая текущей строкой;
- **Характеристика** - характеристика поступающей позиции номенклатуры;
- **Цена** - цена единицы текущего актива;
- **Количество** - число единиц текущего актива;
- **Ставка НДС** - ставка налога на добавленную стоимость для текущего актива;
- **Сумма** - стоимость выбранного количества текущего актива без налога на добавленную стоимость;
- **НДС** - сумма налога на добавленную стоимость для текущего актива;
- **Сумма с НДС** - стоимость данного актива с налогом на добавленную стоимость;
- **Склад** - склад, на который поступает актив;
- **Источник** - документ - источник заказа данного актива;
- **Внутренний заказ** - внутренний заказ, на основании которого был сделан заказ поставщику, послуживший основанием текущего документа;
- **Тип актива** - классификатор, относящий актив к одной из следующих групп: **Оборудование, Программное обеспечение, Комплектующие, Лицензии, Расходные материалы.**

На вкладке **Файлы** можно ввести перечень файлов произвольного формата, которые связаны с текущим документом.

На вкладке **Комментарий** можно дополнить документ произвольным комментарием.

С помощью кнопки **Подбор** можно выполнить подбор номенклатуры из имеющихся в потребностях.

С помощью кнопки **Подбор по штрихкоду** можно осуществить подбор номенклатуры по штрихкоду.

В табличной части **Серийные номера** указываются серийные номера для номенклатуры.

После проведения документа по нажатию на кнопку **Печать** можно распечатать печатную форму документа.

Кнопка **Движения документа** предназначена для просмотра движений документов в регистрах накопления и сведений.

Поступление активов 2.0 000000010 от 18.06.2023 14:41:51

Провести и закрыть Печать

Номер: 000000010 Дата: 18.06.2023 14:41:51

Организация: ООО "Региональная торговая компания"

Поставщик: ООО "Логистическое обеспечение" Договор: Основной Логистическое обеспечение

Сумма включает НДС:

Закрывать внутренние заказы:

Активы Файлы Комментарий

Склад по умолчанию: Склад 2: Оборудование

Добавить Подбор Подобрать по штрихкоду (F7)

N	Номенклатура	Цена	Сумма	Серийный номер
	Характеристика	Количество	НДС	434
		Ставка НДС	Сумма	222
1	Монитор		20 000,00	
	<не ведется>		2,000, шт	
		18 %		

Сумма: 40 000,00 НДС: 6 101,69 Сумма с НДС: 40 000,00

Документ «Перемещение активов на складах»

Документ «Перемещение активов на складах» предназначен для учета фактов перемещения активов с одного склада на другой. Одним документом можно переместить активы с нескольких складов-

отправителей на несколько складов-получателей. Документ доступен только при включенной настройке *Использовать систему активов* в обработке *Параметры системы*.

На форме документа размещены следующие элементы:

- **Номер** - порядковый номер документа;
- **Дата** - дата события, которое отражается;
- **Организация** - организация, по которой проведен документ;
- **Главный документ** – документ, на основании которого происходит перемещение активов на складах.

На вкладке **Активы** отображается перечень перемещаемых активов:

- **Склад-отправитель по умолчанию** – склад, содержащий номенклатурные позиции, подлежащие отправке. Значение данного реквизита устанавливается по умолчанию для добавленной номенклатурной позиции в табличной части «Активы».
- **Склад-получатель по умолчанию** – склад, за которым будет закреплена номенклатурная позиция после проведения документа. Значение данного реквизита по умолчанию устанавливается для добавленной номенклатурной позиции в табличной части «Активы»
- **Добавить** – кнопка, которая создает поле в табличной части «активы»
- **Подбор** – кнопка, позволяющая осуществить выборку номенклатурных позиций, доступных для перемещения на выбранном складе.
- **Подбор по штрихкоду** – кнопка позволяющая добавить информацию о номенклатурной позиции в табличное поле посредством ввода штрихкода.
- **Серийные номера активов** – кнопка, открывающая поле, которое позволяет добавить серийные номера. Доступно для номенклатурных позиций, учет которых ведется по серийным номерам.

Табличное поле вкладки «Активы» содержит:

- **Номенклатура** - перемещаемая позиция номенклатуры;
- **Характеристика** - характеристика выбранной позиции номенклатуры;
- **Количество** - число единиц выбранной номенклатурной позиции;
- **Склад-отправитель** - склад, с которого перемещается актив;
- **Склад-получатель** - склад, за которым закрепится номенклатура после проведения
- **Тип актива** - классификатор, относящий актив к одной из следующих групп: **Оборудование, Программное обеспечение, Комплектующие, Лицензии, Расходные материалы**. Поле не доступно для изменения.

На вкладке **Прикрепленные файлы** можно ввести перечень файлов произвольного формата, которые связаны с текущим документом.

На вкладке **Комментарий** можно дополнить документ произвольным комментарием.

После проведения документа по нажатию на кнопку **Печать** можно распечатать печатную форму документа.

Кнопка **Движения документа** предназначена для просмотра движений документов в регистрах накопления и сведений.

← → ☆ Перемещение активов на складах 000000002 от 18.06.2023 14:44:38

Провести и закрыть [Иконки] Печать [Еще - ?]

Номер: 000000002 Дата: 18.06.2023 14:44:38

Организация: ООО "Региональная торговая компания" [Иконка]

Перемещение в другую организацию

Главный документ: [Поиск]

Активы [0] Файлы [0] Комментарий [0]

Склад-отправитель по умолчанию: Склад 2: Оборудование [Иконка]

Склад-получатель по умолчанию: Склад 3: Оперативное хранение [Иконка]

Добавить [Иконки] Подбор [Еще - [Иконки]]

N	Номенклатура Характеристика	Количество	Тип актива	Серийный номер
1	Монитор <не ведется>	1,000, шт	Оборудование	222
2	Системный блок For... <не ведется>	1,000, шт	Оборудование	

1 / 1

Автор: Администратор [Иконка]

Документ «Оприходование активов на склад»

Документ «Оприходование активов на склад» предназначен для ввода первоначальных данных или для оприходования излишков. Документ доступен только при включенной настройке *Использовать систему активов* в обработке *Параметры системы*.

На форме документа размещены следующие элементы:

- **Номер** - порядковый номер документа;
- **Дата** - дата события, которое отражается;
- **Организация** - организация, по которой проведен документ;
- **Основание** - документ-основание оприходования.
- **Главный документ** - документ, на основании которого создается поступление активов.

На вкладке «Активы» отображается перечень оприходованных активов:

- **Склад по умолчанию** - склад, на который требуется обеспечить номенклатурную позицию, который будет установлен по умолчанию. Выбирается из справочника «Склады»;
- **Номенклатура** - приходуемая позиция номенклатуры;
- **Характеристика** - характеристика приходуемой позиции номенклатуры;
- **Цена** - цена единицы текущего актива;
- **Количество** - количество единиц текущего актива;
- **Сумма** - стоимость данного количества текущего актива;
- **Склад** - склад, на который оприходован актив;
- **Тип актива** - классификатор, относящий актив к одной из следующих групп: Оборудование, Программное обеспечение, Комплектующие, Лицензии, Расходные материалы.

На вкладке **Прикрепленные файлы** можно ввести перечень файлов произвольного формата, которые связаны с текущим документом.

На вкладке **Комментарий** можно дополнить документ произвольным комментарием.

С помощью кнопки **Подбор** можно осуществить подбор номенклатуры из справочника «Номенклатуры»

С помощью кнопки **Подбор по штрихкоду** можно осуществить подбор номенклатуры по штрихкоду.

← → ☆ Оприходование активов на склад 000000005 от 18.06.2023 14:45:57

Провести и закрыть Печать

Номер: 000000005 Дата: 18.06.2023 14:45:57

Организация: ООО "Региональная торговая компания"

Основание: Главный документ:

Активы | Файлы | Комментарий

Склад по умолчанию: Склад 2: Оборудование

Добавить Подбор Подобрать по штрихкоду (F7) Еще -

N	Номенклатура	Цена	Количество	Серийный номер
1	Монитор <не ведется>	20 000,00		12 123
2	Сканер HP ScanJet ... Сканер	5 000,00		
3	Факс Panasonic KX-... <не ведется>	20 000,00		

Сумма: 90 000,00

Автор: Администратор

В табличной части **Серийные номера** указываются серийные номера для номенклатуры.

После проведения документа по нажатию на кнопку **Печать** можно распечатать печатную форму документа.

Кнопка **Движения документа** предназначена для просмотра движений документов в регистрах накопления и сведений.

Документ «Списание активов со склада»

Документ «Списание активов со склада» предназначен для снятия активов со складского учета. Документ доступен только при включенной настройке *Использовать систему активов* в обработке *Параметры системы*.

На форме документа размещены следующие элементы:

- *Номер* - порядковый номер документа;
- *Дата* - дата события, которое отражается;
- *Организация* - организация, по которой проведен документ;
- *Основание* - документ инвентаризации, в случае если производится списание недостач по результатам инвентаризации.
- *Главный документ* – документ, на основании которого происходит списание активов со склада

На вкладке **Активы** отображается перечень списываемых номенклатурных позиций:

- **Склад по умолчанию** – склад, на котором хранятся списываемые номенклатурные позиции
- *Причина списания по умолчанию* - причина списания выбранных номенклатурных позиций
- *Добавить* – кнопка, которая создает поле в табличной части «активы»
- **Подбор** – кнопка, позволяющая выполнить подбор номенклатуры, доступной для списания.
- **Подбор по штрихкоду** – кнопка позволяющая добавить информацию о номенклатурной позиции в табличное поле посредством ввода штрихкода.
- **Серийные номера активов** – кнопка, открывающая поле, которое позволяет добавить серийные номера. Доступно для номенклатурных позиций, учет которых ведется по серийным номерам.

Табличное поле вкладки «Активы» содержит:

- *Номенклатура* - списываемая позиция номенклатуры;
- *Характеристика* - характеристика выбранной позиции номенклатуры;
- *Количество* - число единиц текущего актива к списанию;
- *Склад* - склад, за которым числится актив;
- *Причина списания* - причина списания текущего актива;

- **Тип актива** - классификатор, относящий актив к одной из следующих групп: **Оборудование, Программное обеспечение, Комплектующие, Лицензии, Расходные материалы**. Поле не доступно для изменения.

На вкладке **Прикрепленные файлы** можно ввести перечень файлов произвольного формата, которые связаны с текущим документом.

На вкладке **Комментарий** можно дополнить документ произвольным комментарием.

После проведения документа по нажатию на кнопку **Печать** можно распечатать печатную форму документа.

Кнопка **Движения документа** предназначена для просмотра движений документов в регистрах накопления и сведений.

Списание активов со склада 000000002 от 18.06.2023 14:47:50

Провести и закрыть | Печать

Номер: 000000002 | Дата: 18.06.2023 14:47:50

Организация: ООО "Региональная торговая компания"

Основание: Инвентаризация активов на складе 000000001 | Главный документ:

Активы | Файлы | Комментарий

Склад по умолчанию: Склад 2: Оборудование

Причина списания по умолчанию:

N	Номенклатура Характеристика	Количество	Причина списания	Тп	Серийный номер
1	Системный блок For... <не ведется>	2,000		О	
2	Персональный комп... <не ведется>	1,000		О	
3	Факс Panasonic КХ... <не ведется>	1,000		О	

Автор: Администратор

Документ «Комплектация активов»

Документ «Комплектация активов» предназначен для учета фактов получения одного типа актива из некоторого количества активов другого типа или нескольких разных активов из одного на складе. Документ доступен только при включенной настройке *Использовать систему активов* в обработке *Параметры системы*

На форме документа размещены следующие элементы:

- **Номер** - порядковый номер документа;
- **Дата** - дата события, которое отражается;
- **Операция** - операция, регистрируемая текущим документом: комплектация или разукомплектация;
- **Способ определения стоимости** – поле, доступное к заполнению при выборе операции «разукомплектация». Принимает значения «Равномерно» и «В указанных долях».
- **Организация** - организация, по которой проведен документ;
- **Склад** - склад, за которым числится актив после комплектации.
- **Главный документ** - документ, на основании которого создается комплектация активов.

В группе **Комплект** вводится актив, получаемый в результате комплектации или преобразуемый в результате разукомплектации:

- **Номенклатура** - итоговая или исходная позиция номенклатуры;
- **Характеристика** - характеристика выбранной позиции номенклатуры;
- **Серийный номер** - серийный номер выбранного актива;
- **Количество** - число единиц выбранного актива.

В таблице **Активы** отображается перечень активов, объединяемый в комплект или полученный в результате его разукомплектации:

- **Номенклатура** - исходная или итоговая позиция номенклатуры;
- **Характеристика** - характеристика выбранной позиции номенклатуры;
- **Количество** - число единиц выбранного актива;
- **Тип актива** - классификатор, относящий актив к одной из следующих групп: Оборудование, Программное обеспечение, Комплектующие, Лицензии, Расходные материалы.

На вкладке **Прикрепленные файлы** можно ввести перечень файлов произвольного формата, которые связаны с текущим документом.

На вкладке **Комментарий** можно дополнить документ произвольным комментарием.

Комплектация активов 2.0 000000004 от 18.06.2023 14:49:56

Провести и закрыть | Печать

Номер: 000000004 | Дата: 18.06.2023 14:49:56

Операция: Комплектация

Организация: ООО "Региональная торговая компания"

Склад: Склад 2: Оборудование

Активы | Файлы | Комментарий

Комплект

Номенклатура: Персональный компьютер B2 | Количество: 1,000 шт

Характеристика: <не ведется>

Серийный номер: 123345

Комплекующие

Добавить | Подбор | Подобрать по штрихкоду (F7) | Печать

N	Номенклатура	Количество	Тип актива	Серийный номер
1	Монитор Samsung S... <не ведется>	1,000, шт	Оборудование	
2	Системный блок For... <не ведется>	1,000, шт	Оборудование	

С помощью кнопки **Подбор** можно выполнить подбор номенклатуры из имеющихся в потребностях.

С помощью кнопки **Подбор по штрихкоду** можно осуществить подбор номенклатуры по штрихкоду.

В табличной части **Серийные номера** указываются серийные номера для номенклатуры.

После проведения документа по нажатию на кнопку **Печать** можно распечатать печатную форму документа.

Кнопка **Движения документа** предназначена для просмотра движений документов в регистрах накопления и сведений.

Документ «Потребление активов»

Документ **«Потребление активов»** предназначен для отображения факта перевода активов в эксплуатацию со склада. Документ доступен только при включенной настройке **Использовать систему активов** в обработке **Параметры системы**.

На форме документа размещены следующие элементы:

- **Номер** - порядковый номер документа;
- **Дата** - дата события, которое отражается;
- **Организация** - организация, по которой проведен документ.
- **Внутренний заказ** – документ внутреннего заказа для случая, когда производится потребление ранее зарезервированных активов.
- **Главный документ** – документ, на основании которого возникает необходимость в создании документа «Потребление активов»
- На вкладке **Активы** отображается перечень потребляемых номенклатурных позиций;
- **КЕ по умолчанию** - конфигурационная единица, за которой будет закреплен актив в эксплуатации;

- Статья расходов - статья затрат, на которую будут относиться расходы на потребление актива;
- **Склад по умолчанию** – склад, который хранит номенклатурные позиции до момента потребления
- **Операция по умолчанию** – действие, которое необходимо выполнить в процессе потребления (см ниже в описании поля Операция).
- **Подбор** – кнопка, позволяющая осуществить выборку номенклатурных позиций, доступных для потребления на выбранном складе.
- **Подбор по штрихкоду** – кнопка позволяющая добавить информацию о номенклатурной позиции в табличное поле посредством ввода штрихкода.
- **Серийные номера активов** – кнопка, открывающая поле, которое позволяет добавить серийные номера. Доступно для номенклатурных позиций, учет которых ведется по серийным номерам.

Табличное поле вкладки «Активы» содержит:

- **Номенклатура** - позиция номенклатуры, которая передается в эксплуатацию;
- **Характеристика** - характеристика поступающей позиции номенклатуры;
- **Количество** - фактически передаваемое в эксплуатацию количество единиц текущего актива;
- **Операция** - операция, совершаемая над активом. Возможные варианты: **Передача в эксплуатацию** (актив будет учтен в остатках на КЕ) и **Расход материалов** (актив будет списан на расходы на КЕ). Заполняется по умолчанию в зависимости от того, какой тип активов установлен для номенклатуры. Для типов активов: оборудование, программное обеспечение, комплектующие, лицензии операция **Передача в эксплуатацию**. Для типа активов «расходные материалы» **Расход материалов**.
- **Склад** - склад, с которого будет потреблен текущий актив;
- **КЕ** - конфигурационная единица, за которой будет закреплен актив в эксплуатации;
- **МОЛ** - лицо, материально ответственное за актив в ходе его эксплуатации;
- **Статья расходов** - статьи затрат, на которые будут относиться расходы на потребление актива;
- **Аналитика расходов** - дополнительная аналитика учета расходов на потребленный актива;

На вкладке **Файлы** можно ввести перечень файлов произвольного формата, которые связаны с текущим документом.

На вкладке **Комментарий** можно дополнить документ произвольным комментарием.

После проведения документа по нажатию на кнопку **Печать** можно распечатать печатную форму документа.

Кнопка **Движения документа** предназначена для просмотра движений документов в регистрах накопления и сведений.

Потребление активов 000000014 от 17.03.2023 17:26:46

Провести и закрыть Печать Еще ?

Номер: 000000014 Дата: 17.03.2023 17:26:46

Организация: ООО "Региональная торговая компания"

Основание: ... Главный документ: ...

Активы | 0 | Файлы | Комментарий

Операция по умолчанию: КЕ по умолчанию:

Склад по умолчанию: Склад 1: Расходные материалы | Статья расходов по умолчанию:

Добавить Подбор Подобрать по штрихкоду (F7) Еще

N	Номенклатура	Количество, ед.	КЕ	Статья расходов	Серийный номер
1	Тонер для принтеров <не ведется> Расход материалов	1,000 шт	Принтер HP LaserJ...	Расходные материалы	

0 / 0

Автор: Администратор

Документ «Оприходование активов в эксплуатацию»

Документ «Оприходование активов в эксплуатацию» предназначен для отображения факта начала учета активов в эксплуатации, если это произошло не в результате потребления со склада. Документ доступен только при включенной настройке *Использовать систему активов* в обработке *Параметры системы*.

На форме документа размещены следующие элементы:

- **Номер** - порядковый номер документа;
- **Дата** - дата создания документа;
- **Организация** - организация, по которой проведен документ;
- **Основание** - документ-основание оприходования.

На вкладке **Активы** отображается перечень оприходованных активов:

- **Номенклатура** - приходующая позиция номенклатуры;
- **Характеристика** - характеристика приходующей позиции номенклатуры;
- **Цена** - цена единицы текущего актива;
- **Количество** - количество единиц текущего актива;
- **КЕ** - конфигурационная единица, за которой будет закреплен актив, прибывая в эксплуатации;
- **МОЛ** - лицо, материально ответственное за актив в ходе его эксплуатации;
- **Объект расходов** - конфигурационная единица, на которую списываются расходы на приобретенные активы;
- **Статья расходов** - статьи затрат, на которые будут относиться расходы на приобретение актива;
- **Аналитика расходов** - дополнительная аналитика учета расходов на приобретение актива
- **Тип актива** - классификатор, относящий актив к одной из следующих групп: **Оборудование, Программное обеспечение, Комплектующие, Лицензии, Расходные материалы**.

На вкладке **Прикрепленные файлы** можно ввести перечень файлов произвольного формата, которые связаны с текущим документом.

На вкладке **Комментарий** можно дополнить документ произвольным комментарием.

С помощью кнопки **Подбор номенклатуры** можно осуществить подбор номенклатуры из справочника «Номенклатуры»

С помощью кнопки **Подбор по штрихкоду** можно осуществить подбор номенклатуры по штрихкоду.

N	Номенклатура	Цена	КЕ
	Характеристика	Количество	МОЛ
	Операция	Сумма	
1	Монитор Samsung S...	4,00	Монитор
	<не ведется>	1,000, шт	Максимов Валерий Филиппович
	Передача в эксплу...	4,00	

С помощью кнопки **Серийные номера активов** выполняется открытие вкладки «Серийный номер», на которой можно осуществить ввод номера по номенклатуре с ведением учета по серийным номерам.

После проведения документа по нажатию на кнопку **Печать** можно распечатать печатную форму документа.

Кнопка **Движения документа** предназначена для просмотра движений документов в регистрах накопления и сведений.

Документ «Возврат активов из эксплуатации»

Документ «*Возврат активов из эксплуатации*» предназначен для учета фактов перемещения активов из эксплуатации на склад. Одним документов возможен перевод активов с произвольного числа конфигурационных единиц - отправителей на несколько складов-получателей. Документ доступен только при включенной настройке «*Использовать систему активов*» в обработке *Параметры системы*.

На форме документа размещены следующие элементы:

N	Номенклатура Характеристика	Количество	KE-отправитель	Тип актива	Серийный номер
1	Монитор Samsung S... <не ведется>	1,000, шт	Монитор	Оборудование	

- **Номер** - порядковый номер документа;
- **Дата** - дата события, которое отражается;
- **Организация** - организация, по которой проведен документ;
- **Главный документ** – документ, на основании которого производится возврат номенклатурной позиции из эксплуатации.

На вкладке **Активы** размещены следующие элементы:

- **Номенклатура** - перемещаемая позиция номенклатуры;
- **Склад-получатель** – склад, за которым будет закреплен актив после открепления номенклатурной единицы от KE
- **KE-отправитель по умолчанию** - конфигурационная единица, от которой будет откреплена номенклатурная позиция. Значение данного реквизита по умолчанию устанавливается для добавленной номенклатурной позиции в табличной части «Активы»
- **Подбор** – кнопка, позволяющая осуществить выборку номенклатурных позиций, доступных для возврата на выбранной KE.
- **Подбор по штрихкоду** – кнопка позволяющая добавить информацию о номенклатурной позиции в табличное поле посредством ввода штрихкода.
- **Серийные номера активов** – кнопка, открывающая поле, которое позволяет добавить серийные номера. Доступно для номенклатурных позиций, учет которых ведется по серийным номерам.

Табличное поле вкладки «Активы» содержит:

- **Номенклатура** - позиция номенклатуры, которая возвращается из эксплуатации;
- **Характеристика** - характеристика выбранной позиции номенклатуры;
- **Количество** - число единиц актива, которое нужно вернуть;

- *КЕ-отправитель* - конфигурационная единица, от которой будет откреплён актив;
- *Склад-получатель* – склад, за которым будет закреплён актив после открепления номенклатурной единицы от КЕ
- **Тип актива** - классификатор, относящий актив к одной из следующих групп: **Оборудование, Программное обеспечение, Комплектующие, Лицензии, Расходные материалы**. Поле не доступно для изменения.

На вкладке **Прикрепленные файлы** можно ввести перечень файлов произвольного формата, которые связаны с текущим документом.

На вкладке **Комментарий** можно дополнить документ произвольным комментарием.

После проведения документа по нажатию на кнопку **Печать** можно распечатать печатную форму документа.

Кнопка **Движения документа** предназначена для просмотра движений документов в регистрах накопления и сведений.

Документ «Перемещение активов в эксплуатации»

Документ *«Перемещение активов в эксплуатации»* предназначен для учета фактов перемещения активов в эксплуатации с одной конфигурационной единицы на другую. Документ доступен только при включенной настройке *Использовать систему активов* в обработке *Параметры системы*.

На форме документа размещены следующие элементы:

- **Номер** - порядковый номер документа;
- **Дата** - дата события, которое отражается;
- **Организация** - организация, по которой проведен документ;
- **Главный документ** - документ, на основании которого создается поступление активов.

На вкладке **Активы** отображается перечень перемещаемых активов:

- *Номенклатура* - перемещаемая позиция номенклатуры;
- *Характеристика* - характеристика выбранной позиции номенклатуры;
- *Количество* - число единиц данного актива;
- *КЕ-отправитель* - конфигурационная единица, от которой будет откреплён актив;
- *КЕ-получатель* - конфигурационная единица, за которой будет закреплён актив;
- *МОЛ-отправитель* - лицо, теряющее материальную ответственность за актив;
- *МОЛ-получатель* - лицо, приобретающее материальную ответственность за актив;
- **Тип актива** - классификатор, относящий актив к одной из следующих групп: **Оборудование, Программное обеспечение, Комплектующие, Лицензии, Расходные материалы**.

← → ☆ Перемещение активов в эксплуатации 000000002 от 18.06.2023... ⌵ ⌵ ×

Провести и закрыть 📄 📄 📄 📄 📄 📄 Печать ⌵ ⌵ ?

Номер: 000000002 Дата: 18.06.2023 14:54:42

Организация: ООО "Региональная торговая компания" ⌵

Главный документ: Наряд 0000000550 от 31.05.2023 15:03:55 ... ⌵

Активы 📁 Файлы 📁 Комментарий 📄

KE-отправитель по умолчанию: Монитор ⌵ KE-получатель по умолчанию: Персональный компьюте ⌵

Добавить ⌵ ⬆️ ⬇️ ⬆️ ⬇️ Подбор 📄 Подобрать по штрихкоду (F7) ⌵ ⌵ ⌵ ⌵ ⌵ ⌵

N	Номенклатура	Количество	KE-отправитель	МОЛ-отправитель	Серийный номер
	Характеристика		KE-получатель	МОЛ-получатель	
1	Монитор Samsung Su...	1,000, шт	Монитор	Максимов Валерий Ф...	
	<не ведется>		Персональный ...		

0 / 0

Автор: Администратор ⌵

На вкладке **Прикрепленные файлы** можно ввести перечень файлов произвольного формата, которые связаны с текущим документом.

На вкладке **Комментарий** можно дополнить документ произвольным комментарием.

С помощью кнопки **Подбор** можно выполнить подбор номенклатуры, из имеющихся в потребностях.

С помощью кнопки **Подбор по штрихкоду** можно осуществить подбор номенклатуры по штрихкоду.

В табличной части **Серийные номера** указываются серийные номера для номенклатуры.

После проведения документа по нажатию на кнопку **Печать** можно распечатать печатную форму документа.

Кнопка **Движения документа** предназначена для просмотра движений документов в регистрах накопления и сведений.

Документ «Списание активов из эксплуатации»

Документ «Списание активов из эксплуатации» предназначен для снятия активов с учета из эксплуатации. Документ доступен только при включенной настройке «Использовать систему активов» в обработке *Параметры системы*.

На форме документа размещены следующие элементы:

- *Номер* - порядковый номер документа;
- *Дата* - дата события, которая отражается.
- *Организация* - организация, по которой проведен документ;
- *Основание* - документ инвентаризации, в случае если производится списание недостатков по результатам инвентаризации.
- *Главный документ* – документ, на основании которого производится списание активов из эксплуатации.

← → ☆ Списание активов из эксплуатации 000000001 от 18.06.2023 14:56:14

Провести и закрыть [Иконки] Печать [Еще - ?]

Номер: 000000001 Дата: 18.06.2023 14:56:14

Организация: ООО "Региональная торговая компания"

Основание: Инвентаризация активов в эксплуатации ([Иконка]) Главный документ: Наряд 0000000551 от 05.06.2023 17:56:11 [Иконка]

Активы [Иконка] | [Иконка] | [Иконка]

KE по умолчанию: Персональный компьютер В2

Причина списания по умолчанию: Сломан

[Добавить] [Иконки] [Подбор] [Иконка] [Подобрать по штрихкоду (F7)] [Иконка] [Очистить] [Еще -] [Иконка] [Еще -]

N	Номенклатура Характеристика	Количество	KE	Причина списания	Статья расходов Аналитика расходов	Тип актива	Серийный номер
1	Монитор Samsung S... <не ведется>	1,000, шт	Персона компьютер	Сломан	Оборудование	Оборудовани	

0 / 0

Автор: Администратор

На вкладке «Активы» отображается перечень списываемых активов:

- *KE по умолчанию* - конфигурационная единица, от которой будет откреплён актив;
- *Причина списания по умолчанию* - причина списания текущего актива;
- **Подбор** – кнопка, позволяющая осуществить выборку номенклатурных позиций, доступных для списания на выбранной KE.
- **Подбор по штрихкоду** – кнопка позволяющая добавить информацию о номенклатурной позиции в табличное поле посредством ввода штрихкода.
- **Серийные номера активов** – кнопка, открывающая поле, которое позволяет добавить серийные номера. Доступно для номенклатурных позиций, учет которых ведется по серийным номерам.

Табличная часть «Активы» содержит:

- *Номенклатура* - списываемая позиция номенклатуры;
- *Характеристика* - характеристика выбранной позиции номенклатуры;
- *Количество* - число единиц текущего актива к списанию;
- *KE* - конфигурационная единица, от которой будет откреплён актив;
- *Причина списания* - причина списания текущего актива;
- **Тип актива** - классификатор, относящий актив к одной из следующих групп: **Оборудование, Программное обеспечение, Комплектующие, Лицензии, Расходные материалы**. Поле не доступно для изменения.

На вкладке **Прикрепленные файлы** можно ввести перечень файлов произвольного формата, которые связаны с текущим документом.

На вкладке **Комментарий** можно дополнить документ произвольным комментарием.

С помощью кнопки **Серийные номера активов** выполняется открытие вкладки «**Серийный номер**», на которой можно осуществить ввод номера по номенклатуре с ведением учета по серийным номерам.

После проведения документа по нажатию на кнопку **Печать** можно распечатать печатную форму документа.

Кнопка **Движения документа** предназначена для просмотра движений документов в регистрах накопления и сведений.

Документ «Движение KE»

Документ «*Движение KE*» предназначен для учета любых изменений состояния конфигурационных единиц. Используется как для принятия единицы к учету, так и для последующих изменений её

учетных данных. Документ доступен только при включенной настройке «Использовать систему активов» в обработке *Параметры системы*.

На форме документа размещены следующие элементы:

- **Номер** - порядковый номер документа;
- **Дата** - дата события, которое отражается;
- **Организация** - организация, по которой проведен документ;
- **Основание** - наряд, на основании которого был создан документ

На вкладке **Конфигурационные единицы** размещены следующие элементы:

- **КЕ** - изменяемая конфигурационная единица;
- **Классификатор** - классификатор текущей конфигурации;
- **МОЛ** - материально ответственное лицо за данную конфигурационную единицу;
- **Владелец** - владелец данной конфигурационной единицы;
- **Местонахождение** - положение данной конфигурационной единицы;
- **Состояние учета** - статус конфигурационной единицы в учетной системе;
- **Инвентарный номер** - инвентарный номер конфигурационной единицы в учетной системе.

На вкладке **Прикрепленные файлы** можно ввести перечень файлов произвольного формата, которые связаны с текущим документом.

N	КЕ	МОЛ	Владелец	Местонахожде...	Состояние ...	Инв. №
	Классификатор	Текущий	Текущий	Текущее	Текущее	Текущий
	Новый	Новый	Новое	Новое	Новое	Новый
1	Монитор	Максимов Валери...	Отдел техниче...	РМ-ЛД-3/0002	В резерве	<Не задано>
	ЖК	Секунов Василий ...	Отдел техниче...	РМ-КД-ПМ/0002	Используется	000000000000001

На вкладке **Комментарий** можно дополнить документ произвольным комментарием.

С помощью кнопки **Подбор КЕ** можно осуществить подбор КЕ из справочника «База данных управления конфигурациями»

С помощью кнопки **Подбор по штрихкоду** можно осуществить подбор номенклатуры по штрихкоду.

После проведения документа по нажатию на кнопку **Печать** можно распечатать печатную форму документа.

Кнопка **Движения документа** предназначена для просмотра движений документов в регистрах накопления и сведений.

Обратите внимание, если документ «Движение КЕ» создается на основе документа «Инвентаризация КЕ», то в табличную часть КЕ, попадут только те конфигурационные единицы,

для которых в документе "Инвентаризация КЕ" хотя бы одно поле данных учета не соответствовало фактическим данным.

Документ «Инвентаризация активов на складах»

Документ «*Инвентаризация активов на складе*» предназначен для сличения учетных и фактических данных об активах, хранящихся на складах. Документ доступен только при включенной настройке «*Использовать систему активов*» в обработке *Параметры системы*.

На форме документа размещены следующие элементы:

- *Номер* - порядковый номер документа;
- *Дата* - дата события, которое отражается;
- *Организация* - организация, по которой проведен документ;
- *Склад* - склад, на котором проводится инвентаризация.

На вкладке «**Активы**» отображается перечень активов для инвентаризации:

- *Номенклатура* - инвентаризируемая позиция номенклатуры;
- *Характеристика* - характеристика выбранной позиции номенклатуры;
- *Серийный номер* - серийный номер данного актива;
- *Учетное количество* - число единиц текущего актива по данным учетной системы;
- *Фактическое количество* - число единиц текущего актива, фактически наличествующие на складе;
- **Тип актива** - классификатор, относящий актив к одной из следующих групп: **Оборудование, Программное обеспечение, Комплектующие, Лицензии, Расходные материалы**.

N	Номенклатура	Учетное количество	Фактическое количество	Отклонение	Тип актива
1	Персональный комп... <не ведется> 2000000000008	5,000, шт	5,000, шт	0,000, шт	Оборудование
2	Персональный комп... <не ведется> 123345	1,000, шт	1,000, шт	0,000, шт	Оборудование
3	Лазерный принтер Н...	1,000, шт	0,000, шт	-1,000, шт	Оборудование

На вкладке **Прикрепленные файлы** можно ввести перечень файлов произвольного формата, которые связаны с текущим документом.

На вкладке **Комментарий** можно дополнить документ произвольным комментарием.

С помощью кнопки **Подбор** можно выполнить подбор номенклатуры, из имеющихся в потребностях.

С помощью кнопки **Подбор по штрихкоду** можно осуществить подбор номенклатуры по штрихкоду.

С помощью кнопки «**Заполнить по учетным данным**» можно осуществить подбор всей номенклатуры, хранимой на выбранном складе.

С помощью кнопки «**Заполнить учетные количества**» можно осуществить заполнение поля **Учетное количество** данными по остаткам номенклатуры на выбранном складе.

Документ «Инвентаризация активов в эксплуатации»

Документ «Инвентаризация активов в эксплуатации» предназначен для проведения инвентаризации активов в эксплуатации. Документ доступен только при настройке использовать систему активов в обработке *Параметры системы*.

На форме документа размещены следующие элементы:

- *Номер* - порядковый номер документа;
- *Дата* - дата события, которое отражается;
- *Организация* - организация, по которой проведен документ;
- *Главный документ* – документ, на основании которого необходимо провести инвентаризацию активов в эксплуатации
- Секция полей «Заполнение по данным учета» позволяет выбрать номенклатурные позиции, учтенные в системе и отвечающие выбранным критериям. Секция содержит реквизиты:
- **Владелец** – клиент, которому принадлежит инвентаризируемый актив
- **МОЛ** – лицо, материально ответственное за актив в процессе эксплуатации.
- **КЕ** – конфигурационная единица, за которой закреплен актив в процессе эксплуатации.
- **Местонахождение** – положение актива в зависимости от выбранного пользователем типа данных
- **Состояние учета** – отражает статус конфигурационной единицы, за которой закреплен инвентаризируемый актив

Инвентаризация активов в эксплуатации 000000002 от 18.06.2023 15:03:19

Записать и закрыть Создать на основании Загрузить факт инвентаризации Печать

Номер: 000000002 Дата: 18.06.2023 15:03:19

Организация: ООО "Региональная торговая компания"

Главный документ: Наряд 0000000555 от 05.06.2023 18:14:29

Заполнение по данным учета

Владелец: Местонахождение:

МОЛ: Состояние учета:

КЕ: Персональный компьютер A2 выводить списанные

N	Номенклатура Характеристика Серийный номер	Конфигурационная единица	Учетное количество	Фактическое количество	Отклонение	Тип актива
1	ПК Acer n311 <не ведется> 6543	Персональный компьютер A2	1,000, шт	1,000, шт	0,000, шт	Оборудование
2	Монитор LG Flatron 17	Персональный компьютер A2	1,000, шт	1,000, шт	0,000, шт	Оборудование

Флаг «Выводить списанные» - отображает в списке номенклатурные позиции, которые отвечают выбранным критериям, но ранее были списаны.

Ввод значения в выбранном реквизите доступен после установки флага около выбранного реквизита

На вкладке «Активы» отображается перечень активов для инвентаризации:

- **Подбор** – кнопка, позволяющая осуществить выборку номенклатурных позиций, доступных для инвентаризации.
- **Подбор по штрихкоду** – кнопка позволяющая добавить информацию о номенклатурной позиции в табличное поле посредством ввода штрихкода.
- **Серийные номера активов** – кнопка, открывающая поле, которое позволяет добавить серийные номера. Доступно для номенклатурных позиций, учет которых ведется по серийным номерам.

Табличная часть вкладки «Активы» содержит:

- *Номенклатура* - инвентаризируемая позиция номенклатуры;
- *Характеристика* - характеристика выбранной позиции номенклатуры;
- *Серийный номер* - серийный номер данного актива;
- *Конфигурационная единица* – КЕ, за которой закреплен актив в процессе его эксплуатации
- *Учетное количество* - число единиц текущего актива по данным учетной системы;

- *Фактическое количество* - число единиц текущего актива, фактически наличествующее на складе;
- **Отклонение** - разница между учетным и фактическим количествами: отрицательное значение обозначает недостачу, положительное - излишек;
- **Тип актива** - классификатор, относящий актив к одной из следующих групп: **Оборудование, Программное обеспечение, Комплектующие, Лицензии, Расходные материалы**. Поле не доступно для изменения.

На вкладке **Прикрепленные файлы** можно ввести перечень файлов произвольного формата, которые связаны с текущим документом.

На вкладке **Комментарий** можно дополнить документ произвольным комментарием.

После проведения документа по нажатию на кнопку **Печать** можно распечатать печатную форму документа.

Документ «Инвентаризация КЕ»

Документ «*Инвентаризация КЕ*» предназначен для проведения сличения учетных и фактических данных о конфигурационных единицах. Документ доступен только при настройке. *Использовать систему активов* в обработке *Параметры системы*.

На форме документа размещены следующие элементы:

КЕ	Данные учета	Фактические данные	Данные учета	Фактические данные
Классификатор	Владелец	Владелец	Местонахождение	Местонахождение
	МОЛ	МОЛ	Состояние учета	Состояние учета
Сетевой адаптер Realtek RTL8168/8111 Family P...	Отдел программно...	Отдел программного ...	РМ-ЛД-3/0001	РМ-КД-ПМ/0002
Сетевая карта	Максимов Валери...	Максимов Валерий Ф...	Используется	Используется
Новая1001, 65	Бухгалтерия №	Отдел тестирования	Головной офис	РМ-УА/0003
Пользовательские	Максимов Валери...	Максимов Валерий Ф...	Используется	Используется
Пользовательские Ангелина Котова, ViewSonic V...	ООО "РТК"		Ангелина Котова	

- *Номер* - порядковый номер документа;
- *Дата* - дата события, которое отражается;
- *Организация* - организация, по которой проведен документ;
- *Основание* - документ-основание инвентаризации.
- *Главный документ* – документ, на основании которого необходимо провести инвентаризацию КЕ

Секция полей «Заполнение по данным учета» позволяет выбрать конфигурационные единицы, учтенные в системе и отвечающие выбранным критериям. Секция содержит реквизиты:

- **Владелец** – клиент, которому принадлежит инвентаризируемая конфигурационная единица
- **МОЛ** – лицо, материально ответственное за конфигурационную единицу в процессе эксплуатации.
- **Местонахождение** – положение актива в зависимости от выбранного пользователем типа данных
- **Состояние учета** – отражает статус конфигурационной единицы.

Флаг «Выводить списанные» - отображает в списке конфигурационные единицы, которые отвечают выбранным критериям, но ранее были списаны.

Ввод значения в выбранном реквизите доступен после установки флага около выбранного реквизита

На вкладке «Активы» отображается перечень активов для инвентаризации:

- **Добавить** - кнопка, позволяющая добавить поле в табличной части на вкладке «Активы»
- **Подбор КЕ** – кнопка, позволяющая осуществить выборку номенклатурных позиций для инвентаризации.

- **Подбор по штрихкоду** – кнопка позволяющая добавить информацию о номенклатурной позиции в табличное поле посредством ввода штрихкода.
- **Загрузить факт инвентаризации КЕ** – кнопка, позволяющая загрузить документ инвентаризации.

Табличная часть вкладки «Активы» содержит:

- *Классификатор* - классификатор текущей конфигурационной единицы;
- *Владелец* - владелец текущей конфигурационной единицы;
- *МОЛ* - материально ответственное лицо за текущую конфигурационную единицу;
- *Местонахождение* - положение текущей конфигурационной единицы;
- *Состояние учета* - статус конфигурационной единицы в учетной системе

На вкладке **Прикрепленные файлы** можно ввести перечень файлов произвольного формата, которые связаны с текущим документом.

На вкладке **Комментарий** можно дополнить документ произвольным комментарием.

После проведения документа по нажатию на кнопку **Печать** можно распечатать печатную форму документа.

Отчет «Остатки на складах»

Отчет «*Остатки на складах*» содержит количество номенклатуры, в разрезе складов, зарегистрированных в системе, а также отражает информацию о резерве. Отчет доступен по ссылке **Все отчеты/остатки на складах** панели навигации раздела **Активы** или панели навигации раздела **Активы**.

Организация	Склад	Номенклатура	Характеристика	Серийный номер	Количество	В резерве	Сумма
ООО "Региональная торговая компания"					77,000	11,000	711 752,16
	Склад 1: Расходные материалы				55,000	11,000	51 466,00
		Бумага для факса			42,000		9 860,00
		Картридж			5,000	9,000	1 770,00
		Монитор			2,000	2,000	40 000,00
		Тонер для принтеров			6,000		36,00
	Склад 2: Оборудование				22,000		660 286,16
		Лазерный принтер HP LaserJet 4350 Q5406A			1,000		4 991,40
		Монитор		555	1,000		3,00
		Монитор Samsung SuncMaster 740N			5,000		46 338,60
		Персональный компьютер A2		2000000000008	6,000		282 574,60
		Системный блок Formoza A541			6,000		313 148,40
		Сканер HP ScanJet G3010 L1985A			1,000		7 670,00
		Факс Panasonic KX-FT932RU			2,000		5 560,16
	Итого				77,000	11,000	711 752,16

Отчет «Ведомость движения по складам»

Отчет «*Ведомость движения по складам*» отражает движения номенклатуры по складам. Показывает начальный остаток, приход, расход и конечный остаток за период отчета как для количества, так и для суммы. Отчет доступен по ссылке **Все отчеты/Ведомость движения по складам** панели навигации раздела **Активы** или панели навигации раздела **Активы**.

Отчет «Состояние обеспечения внутренних заказов»

Отчет, отображает степень обеспечения внутренних заказов.

Информация в отчете представлена в разрезе «Главных документов» и внутренних заказов.

Главным документом может являться изменение, наряд, обращение, проблема, релиз и событие

Для каждого внутреннего заказа указываются номенклатурные позиции (наименование и характеристика, оставшаяся потребность, количество в резерве под данный внутренний заказ).

Оставшаяся потребность может не совпадать с полной в том случае, если по заказу было произведено частичное потребление.

Если для строки под всю потребность имеется резерв, то строка отмечается признаком «Обеспечен».

Главный документ	Потребность	В резерве	Обеспечен
Внутренний заказ			
Номенклатура			
Характеристика			
Наряд 0000000316 от 19.07.2022 10:22:31			
Внутренний заказ 0000000008 от 26.07.2022 10:25:47	6,000	1,000	
Монитор LG Flatron 17	2,000		
МФУ HP Color LaserJet 2820	1,000		
Телефон	2,000		
Факс Panasonic KX-FT932RU	1,000	1,000	V
Итого			

Есть возможность формировать отчет на произвольную дату. Для этого необходимо установить флаг «Период» и из выпадающего списка выбрать один из предложенных стандартных периодов, либо же задать произвольную дату.

Флаг «Выводить регистраторы изменений» отобразит информацию о документах, в которых производилось изменение потребности или резерва.

Главный документ	Потребность	В резерве	Обеспечен
Внутренний заказ			
Номенклатура			
Тип			
Документ движения			
Количество движения			
Серийный номер			
Наряд 0000000316 от 19.07.2022 10:22:31			
Внутренний заказ 0000000008 от 26.07.2022 10:25:47	6,000	1,000	
Монитор LG Flatron 17	2,000		
Изменение потребности	2,000		
Внутренний заказ 0000000008 от 26.07.2022 10:25:47	2,000		
МФУ HP Color LaserJet 2820	1,000		
Изменение потребности	1,000		
Внутренний заказ 0000000008 от 26.07.2022 10:25:47	1,000		
Телефон	2,000		
Изменение потребности	2,000		
Внутренний заказ 0000000008 от 26.07.2022 10:25:47	2,000		
Факс Panasonic KX-FT932RU	1,000	1,000	V
Изменение потребности	1,000	1,000	V
Внутренний заказ 0000000008 от 26.07.2022 10:25:47	1,000	1,000	V
Изменение резерва	1,000	1,000	V
Резервирование под внутренний заказ 0000000001 от 18.06.2023 14:39:41	1,000	1,000	V
Итого			

Отчет «Состояние обеспечения внутренних заказов»

Данный отчет отображает количество и стоимость активов, израсходованных на определенную конфигурационную единицу. Отчет «Расходы на КЕ» содержит информацию об активах, которые потребляются с указанием операции «Расход материалов» и активы, которые списываются из эксплуатации.

Информация в отчете представлена в разрезе конфигурационных единиц.

Отчет содержит информацию о номенклатурной позиции (наименование, характеристика и серийный номер при его наличии), количество номенклатурных позиций, расходуемых на конфигурационную единицу в столбце «Количество» и их общую стоимость в столбце «Сумма»

← → ☆ Расходы на КЕ

Сформировать отчет | Выбрать вариант... | Настройки... | Еще - ?

Выводить регистратор движения:

Параметры: Период отчета:

Организация				Количество	Сумма
Конфигурационная единица	Номенклатура	Характеристика	Серийный номер		
ООО "Региональная торговая компания"				35,000	6 803,86
Персональный компьютер В2				1,000	4 635,86
Монитор Samsung SyncMaster 740N				1,000	4 635,86
Принтер HP LaserJet 4350 Q5406A				1,000	6,00
Тонер для принтеров				1,000	6,00
Принтер HP LaserJet 4350 Q5406A				30,000	811,00
Тонер для принтеров				30,000	811,00
Факс Panasonic KX-FT932RU				1,000	230,00
Бумага для факса				1,000	230,00
Электронная почта				2,000	1 121,00
Картридж				1,000	354,00
Тонер для принтеров				1,000	767,00
Итого				35,000	6 803,86

Есть возможность формировать отчет за произвольный период. Для этого необходимо установить флаг «Период» и из выпадающего списка выбрать один из предложенных стандартных периодов, либо же задать произвольный период с помощью даты начала и даты окончания периода.

Флаг «Выводить регистраторы изменений» отобразит информацию о документах, согласно которым выполнялись расходы на КЕ.

Отчет «Прочие расходы»

Данный отчет отображает факты списания активов со склада. Кроме этого, на «прочие расходы» относятся все приобретаемые услуги.

Информация в отчете представлена в разрезе складов и номенклатур (наименование, характеристика, серийный номер при наличии). Строка «Регистратор» содержит информацию о документе, согласно которому происходит списание актива или поступление услуги.

Столбец «Количество» содержит информацию о количестве списываемых активов или поступающих услуг.

Столбец «Сумма» содержит стоимость списываемых активов или поступающих услуг.

← → ☆ Прочие расходы

Сформировать | Выбрать вариант... | Настройки... | Еще - ?

Период отчета: 01.01.2022 - 30.06.2023 | Выводить регистратор движения:

Параметры: Период отчета: 01.01.2022 - 30.06.2023

Организация				Количество	Сумма
Склад	Номенклатура	Характеристика	Серийный номер		
ООО "Региональная торговая компания"				5,000	163 868,61
Склад 2: Оборудование				5,000	163 868,61
Монитор LG Flatron 17			456	1,000	1 000,00
Персональный компьютер А2			2000000000008	1,000	47 095,77
Системный блок Formoza А541				2,000	104 382,80
Факс Panasonic KX-FT932RU				1,000	11 390,04
Итого				5,000	163 868,61

Есть возможность формировать отчет за произвольный период. Для этого необходимо установить флаг «Период» и из выпадающего списка выбрать один из предложенных стандартных периодов, либо же задать произвольный период с помощью даты начала и даты окончания периода.

Флаг «Выводить регистраторы изменений» отобразит информацию о документах, в которых были зарегистрированы «прочие расходы».

Отчет «Карточка движения актива»

Данный отчет позволяет отследить операции, производимые над активами.

Информация в отчете представлена в разрезе номенклатурных позиций. Если над активом совершались какие-либо действия (поступление, потребление, оприходование и прочие) в отчете будет отражена информация о нем (наименование, а также характеристика и серийный номер при его наличии). Для каждой номенклатурной позиции указывается регистратор – документ, согласно которому происходит движение актива. Отчет так же учитывает складской оборот. При поступлении актива на склад, а также при совершении над активом любого действия, подразумевающего закрепление номенклатурной позиции за складом или КЕ, значение столбца «Количество Оборот» положительно. В столбце «Сумма Оборот» отражается общая стоимость поступивших активов. При совершении над активом любых действий, подразумевающих открепление актива со склада или от КЕ, значение столбцов «Количество Оборот» и «Сумма Оборот» будет отрицательно и отражает количество номенклатурных позиций, ушедших со склада, и их общая стоимость.

Скриншот отчета «Карточка движения» представлен на рисунке ниже:

Номенклатура Аналитика	Характеристика Регистратор	Серийный номер	Количество Оборот	Сумма Оборот
Монитор			333	
Склад 2: Оборудование	Оприходование активов на склад 000000004 от 11.07.2022 17:08:58		1	3
Персональный компьютер В3	Потребление активов 000000009 от 11.07.2022 17:09:50		1	3
Склад 2: Оборудование	Потребление активов 000000009 от 11.07.2022 17:09:50		-1	-3
Монитор			555	
Склад 2: Оборудование	Оприходование активов на склад 000000004 от 11.07.2022 17:08:58		1	3
Монитор LG Flatron 17			321	
СКС	Оприходование активов в эксплуатацию 000000004 от 13.05.2022 10:29:00		1	10
Монитор LG Flatron 17			456	
Склад 2: Оборудование	Списание активов со склада 000000001 от 22.06.2022 18:02:29		-1	-1 000
Монитор LG Flatron 17			654	
СКС	Оприходование активов в эксплуатацию 000000004 от 13.05.2022 10:29:00		1	10
Монитор LG Flatron 17			987	
СКС	Оприходование активов в эксплуатацию 000000004 от 13.05.2022 10:29:00		1	10

Есть возможность формировать отчет за произвольный период. Для этого необходимо установить флаг «Период» и из выпадающего списка выбрать один из предложенных стандартных периодов, либо же задать произвольный период с помощью даты начала и даты окончания периода.

Отчет «Реестр конфигурационной базы данных»

Отчет содержит перечень конфигурационных единиц, зарегистрированных в системе. Отчет доступен по ссылке **Все отчеты/Реестр конфигурационной базы данных** панели навигации раздела **Управление конфигурациями**.

Реестр конфигурационной базы данных 2.0

Сформировать | Выбрать вариант... | Настройки... | Еще - ?

КЕ: [] | Дата: Начало этого дня

Рабочее место	Объект обслуживания	Клиент	Владелец	Состояние	Местонахождение	МОЛ	Значение
Персональный компьютер ВЗ	ООО "РТК"	Отдел технической поддержки	Используется	PM-ЛД-З/0001	Секунов Василий Андреевич		
IP адрес							10.70.1.4
Версия ОС							5.1.2600
Дата последней загрузки из MS SCCM							22.10.2021 14:03:30
Марка процессора							Intel(R) Celeron(R) CPU 2
Объем физической памяти							
Операционная система							Microsoft Windows XP Professional
Производитель процессора							GenuineIntel
Частота процессора							
Принтер HP LaserJet 4350 Q5406A	Отдел закупок №1						
Производитель							HP
Сетевой адаптер Realtek RTL8168/8111 Family PCI-E Gigabit Ethernet адаптер (NDIS 6.0)	ООО "РТК"	Отдел программного обеспечения	Используется	PM-ЛД-З/0001	Максимов Валерий Филиппович		
IP адрес							10.1.2.55
IP адрес							10.70.0.237
IP адрес							10.70.0.59
IP адрес							10.70.0.188
IP адрес							10.70.0.71

Отчет «Серийные номера номенклатуры»

Данный отчет позволяет отслеживать параметры номенклатуры и созданные по ним напоминания.

Обработка «Печать этикеток»

Обработка «Печать этикеток» предназначена для вывода на печать наклеек, содержащих штриховые коды номенклатурных позиций и/или конфигурационных единиц.

Печать этикеток: Форма

Печать этикеток | Еще - ?

Размеры этикетки

Ширина: 60 мм

Высота: 30 мм

Разметка на листе

Этикеток по горизонтали: 3

Этикеток по вертикали: 9

Содержимое этикетки

Шрифт: Consolas

Размер шрифта: 8

Размер номера штрихкода: 10

Печатать контрольный символ

Положение текста: []

Настройка списков

Отображать элементы без ШК

Местонахождение: []

Состояние учета: []

Владелец: []

МОЛ: []

Выводить на этикетку

Тип этикетки

Наименование

Инвентарный номер (КЕ)

Серийный номер (актива)

Конфигурационные единицы | Активы | Еще -

Номенклатурная группа	К-во ПН	К-во ШК	Код	Номенклатура	Характеристика	Серийный номер	Штрихкод
Номенклатура	4	16	<input checked="" type="checkbox"/> 0000000019	Персональный ко...	<Не ведется>	2000000000008	2000000
			<input checked="" type="checkbox"/> 0000000019	Персональный ко...	<Не ведется>	2000000000015	2000000
			<input checked="" type="checkbox"/> 0000000019	Персональный ко...	<Не ведется>	2000000000022	2000000
			<input checked="" type="checkbox"/> 0000000019	Персональный ко...	<Не ведется>	2000000000039	2000000
			<input checked="" type="checkbox"/> 0000000019	Персональный ко...	<Не ведется>	2000000000046	2000000
			<input type="checkbox"/> 0000000019	Персональный ко...	<Не ведется>	2000000000053	2000000
			<input type="checkbox"/> 0000000020	Персональный ко...	<Не ведется>	2000000000077	2000000

- **Размеры этикетки** - размеры одной этикетки в сетке. Можно задать следующие параметры:
 - **Ширина** - ширина этикетки в миллиметрах;
 - **Высота** - высота этикетки в миллиметрах.
- **Разметка листа** - разметка листа при печати. Можно задать следующие параметры:
 - Этикеток по горизонтали - число столбцов сетки;
 - Этикеток по вертикали - число строк сетки.
- **Содержание этикетки** - настройки отображения содержимого этикетки. Можно задать следующие параметры:
 - **Шрифт** - шрифт символов на этикетке;
 - **Размер шрифта** - размер шрифта символов на этикетке;
 - **Размер номера штрихкода** – размер шрифта цифр на этикетке;
 - **Печатать контрольный символ** - признак того, что контрольный символ штрихового кода будет напечатан.
 - **Положение текста** – положение надписей относительно штрихкода на этикетке.
- **Настройки списков** - настройка отображения списков:
 - **Отображать активы без ШК** - признак того, что в списках необходимо показывать активы, которым еще не присвоен штриховой код.
 - **Местонахождение/Состояние учета/Владелец/МОЛ** – отборы по параметрам КЕ.

Вкладка «Конфигурационные единицы»

На вкладке «Конфигурационные единицы» отображается список конфигурационных единиц, этикетки для которых надо распечатать:

- **Классификатор** - классификатор данной конфигурационной единицы;
- **Количество КЕ** - количество конфигурационных единиц с данным классификатором или любым подчиненным ему по иерархии;
- **Количество ШК** - количество штрих-кодов конфигурационных единиц с данным классификатором;
- **Код** - код данной конфигурационной единицы;
- **КЕ** - конфигурационная единица, этикетку которой можно напечатать;
- **Штрихкод** - штрихкод выбранной конфигурационной единицы;
- **Тип штрихкода** - тип отображаемого штрихкода:
 - Code39;
 - Code93;
 - Code128;
 - EAN8;
 - EAN13;
 - EAN128;
 - ITF14;
 - UPC_A;
 - UPC_E.

Вкладка «Активы»

На вкладке «Активы» отображается список активов, этикетки которых надо распечатать:

- **Номенклатурная группа** - группа, к которой относится актив;
- **Количество ПН** - количество позиций номенклатуры в данной номенклатурной группе или любой подчиненной ей по иерархии;
- **Количество ШК** - количество штрихкодов позиций номенклатуры, входящих в текущую номенклатурную группу;
- **Код** - код данного актива;
- **Номенклатура** - номенклатура, этикетку которой можно напечатать;
- **Характеристика** - характеристика текущей позиции номенклатуры;
- **Серийный номер** - серийный номер текущей позиции номенклатуры;
- **Штрихкод** - штрихкод текущей позиции номенклатуры;
- **Тип штрихкода** - тип отображаемого штрихкода.

Управление финансами

Подсистема управления финансами реализует процесс управления финансами, включая составление бюджета и определение затрат ИТ-организации на оказание услуг.

Для работы с подсистемой управления финансами перейти в соответствующий раздел **Управление финансами**.

Справочник «Статьи бюджета»

Данный справочник доступен только при включенной настройке **Управление финансами** в обработке настроек параметров системы. В справочнике перечисляются все статьи бюджета, которые могут быть использованы при составлении бюджета. Справочник доступен по ссылке **Статьи бюджета** панели навигации раздела **Управление финансами**.

Реквизиты элемента справочника:

- **Наименование статьи** – название статьи бюджета
- **Код статьи** – код статьи бюджета
- **Знак статьи** – может принимать одно из двух возможных значений: (1) – статья доходов, (-1) – статья расходов.

← → ☆ Статьи бюджета

Создать [Иконки] Еще ?

Код статьи	Наименование статьи	Знак статьи
- 0000000001	Трудозатраты	-1
- 0000000002	Расходные материалы	-1
- 0000000003	Приобретение программного обеспечения	-1
- 0000000004	Приобретение аппаратного обеспечения	-1
- 0000000005	Интернет трафик	-1
+ 0000000006	Выручка от реализации услуг	1
- 0000000007	Оборудование	-1

Справочник используется при заполнении документов «Бюджет», «Наряд», справочников «Каталог услуг» и «Сотрудники».

Документ «Бюджет»

Документ «Бюджет» доступен только при включенной настройке **Управление финансами** в обработке установки параметров системы. Документ доступен по ссылке **Бюджет** панели навигации раздела **Управление финансами**.

Для того чтобы организовать в системе возможность автоматизированного ведения бюджета по статьям, требуется:

1. К элементам справочника «Каталог услуг» на вкладке **Статьи бюджета** привязать статьи бюджета (справочник «Статьи бюджета»).
2. В элементах справочника «Сотрудники» на вкладке **Стоимость ресурса** необходимо указать для сотрудника статью бюджета (на которой отражается стоимость ресурса) и стоимость ресурса в час.
3. В документах «Наряд» необходимо заполнять данные на вкладке **Расходы**. Там следует перечислять все статьи бюджета и их суммовые значения, которые необходимы для выполнения данного наряда.

← → ☆ Бюджет 0000000007 от 30.12.2022 0:00:00

Провести и закрыть | Записать | Провести | Отменить проведение | Еще ?

Номер документа: 0000000007
 Дата составления документа: 30.12.2022 0:00:00

Период бюджета
 Дата начала периода: 01.12.2022
 Дата окончания периода: 31.12.2022

Бюджет подрядчика Бюджет заказчика
 Отчет по бюджету

Описание:
 Бюджет на оказание услуг клиенту "ООО РТК" и всем его дочерним организациям. Информация предоставлена отделом финансов компании РТК в лице Ивановой Татьяны Викторовны

Сервисная часть | Проектная часть | Файлы

Клиенты
 Добавить

Клиент	План	Факт
ООО "РТК"	200 000,00	52 000,00

Услуги
 Добавить

Услуга	План	Факт
Услуга2203		
Интернет	260 000,00	55 000,00
Обеспечение работоспосо...		

Статьи бюджета
 Добавить

Статья бюджета	План по нарядам	Плановая сумма	Код
	Факт по нарядам	Фактическая сумма	
Трудозатраты		-150 000,00	
		5 000,00	

Документ «Бюджет» предназначен для ведения бюджета доходов и расходов организации (если это поставщик услуг), либо бюджета ИТ-подразделения в контексте данных системы, с возможностью учета проектных работ.

На форме документа размещены следующие реквизиты:

- Номер документа - номер бюджета;

- **Дата составления документа** – дата создания бюджета;
- **Дата начала периода** - начало периода, на который составляется бюджет;
- **Дата окончания периода** - конец периода, на который составляется бюджет;
- **Описание** - описание бюджета;
- **Тип бюджета** - может принимать одно из двух значений: **Бюджет подрядчика** (имеет иерархию таблиц: Клиенты/Услуги/Статьи бюджета) и **Бюджет заказчика** - имеет иерархию таблиц: Услуги/Клиенты/Статьи бюджета).

При необходимости можно сформировать отчет по текущему бюджету, для этого нужно нажать на кнопку **Отчет по бюджету**.

Клиент	Части бюджета	Услуга	Статья бюджета	Код услуги	Код статьи бюджета	Сумма план	Сумма факт
	Бухгалтерия №					-20 800	-20 285
	Проектная часть					100 000	
	Интернет			001-01-02		100 000	
	Выручка от реализации услуг			В0001		100 000	
	Сервисная часть					-120 800	-20 285
	Интернет			001-01-02		-120 200	-20 123
	Трудозатраты			П001		-120 200	-20 123
	Обеспечение работоспособности серверов			001-02-04		-200	
	Трудозатраты			П001		-200	
	Поддержка автоматизированных рабочих мест			001-01-05		-200	-162
	Трудозатраты			П001		-200	-162
	Поддержка коммуникационной инфраструктуры			002-01-03		-200	
	Трудозатраты			П001		-200	
ООО "РТК"						205 000	57 000

Бюджет состоит из двух частей - Сервисная и Проектная.

Сервисная часть формируется на основании данных системы и содержит три таблицы:

- Таблица **Клиенты** - в эту таблицу добавляются клиенты, по данным которых необходимо сформировать бюджет. Также здесь показываются плановые и фактические суммы по этому клиенту. В таблицу можно добавлять клиентов при формировании бюджета подрядчика. При формировании бюджета заказчика кнопка **Добавить** недоступна.
- Таблица **Услуги** - заполняется автоматически в соответствии с выбранными клиентами из документов **«Соглашение об уровне услуг»**, которые с ними заключены. Также здесь показываются плановые и фактические суммы по каждой услуге. В таблицу можно добавлять клиентов при формировании бюджета заказчика. При формировании бюджета подрядчика кнопка **Добавить** не доступна.
- Таблица **Статьи бюджета** - содержит данные по статьям бюджета. При нажатии на кнопку **Заполнить план по прошлому периоду** происходит заполнение полей **Код статьи**, **Статья бюджета**, **План по нарядам** значениями, взятыми из выбранного документа **«Бюджет»**. При нажатии на кнопку **Заполнить факт по нарядам** происходит заполнение поля **Факт по нарядам** значениями, взятыми из нарядов, работы по которым велись в период составления бюджета.

← → ☆ Бюджет 0000000007 от 30.12.2022 0:00:00

Провести и закрыть | Записать | Провести | Отменить проведение | Еще - ?

Номер документа: 0000000007

Дата составления документа: 30.12.2022 0:00:00

Период бюджета
 Дата начала периода: 01.12.2022
 Дата окончания периода: 31.12.2022

Бюджет подрядчика Бюджет заказчика

Отчет по бюджету

Описание:
 Бюджет на оказание услуг клиенту "ООО РТК" и всем его дочерним организациям.
 Информация предоставлена отделом финансов компании РТК в лице Ивановой Татьяны Викторовны

Сервисная часть | Проектная часть | Файлы

Проектные статьи

Клиент	Код услуги(проекта)	Код статьи	Плановая сумма	Фактическая сумма
ООО "РТК"	001-01-02	B0001	110 000,00	
	Интернет	Выручка от реализаци...	60 000,00	
ООО "РТК"	002-02-01	P001	60 000,00	
	Обслуживание ло...	Трудозатраты	3 000,00	

Проектная часть - полностью формируется вручную и предназначена для учета доходов и расходов по проектным работам.

Вкладка **Файлы** предназначена для прикрепления файлов к документу.

Управление изменениями

Подсистема управления изменениями реализует процесс управления изменениями.

Для работы с подсистемой управления изменениями необходимо перейти в соответствующий раздел **Управление изменениями**.

С помощью команд панели навигации можно осуществить отбор по открытым, закрытым, находящимся на согласовании, утвержденным и отклоненным изменениям. Также можно отобразить согласования, в которых участвует пользователь, под которым выполнен вход в систему.

Справочник «Типы изменений»

Справочник предназначен для хранения типов документа **«Изменение»**, которые детализируют сведения о срочности и критичности изменения, что влияет на процесс его обработки. Справочник доступен по ссылке **Типы изменений** панели навигации раздела **Управление изменениями**.

← → ☆ Типы изменений

Создать | Найти... | Отменить поиск | Еще - ?

Наименование	Код
Обычное	000000003
Срочное	000000001
Стандартное	000000002

Форма элемента справочника содержит следующие реквизиты:

- **Код** – код типа изменения;
- **Наименование** – наименование типа изменения;
- **Комментарий** – дополнительная текстовая информация о типе изменения.

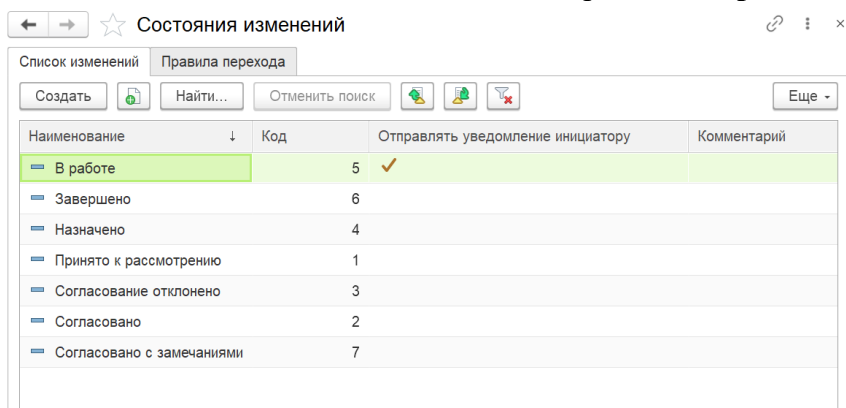
Табличная часть формы содержит список согласующих комитетов, которые могут согласовывать изменение этого типа.

Список согласующих комитетов заполняется с помощью одноименного справочника.

Справочник используется при заполнении документа **«Изменение»**.

Справочник «Состояния изменений»

Справочник содержит перечень состояний, в которых может находиться документ «Изменение», а также правила последовательности смены этих состояний. Справочник доступен по ссылке **Состояния изменений** панели навигации раздела **Управление изменениями**.



Список изменений Правила перехода

Создать Найти... Отменить поиск Еще -

Наименование	Код	Отправлять уведомление инициатору	Комментарий
В работе	5	<input checked="" type="checkbox"/>	
Завершено	6	<input type="checkbox"/>	
Назначено	4	<input type="checkbox"/>	
Принято к рассмотрению	1	<input type="checkbox"/>	
Согласование отклонено	3	<input type="checkbox"/>	
Согласовано	2	<input type="checkbox"/>	
Согласовано с замечаниями	7	<input type="checkbox"/>	

На форме элемента справочника «Состояния изменений» содержатся реквизиты:

- **Код** – код состояния;
- **Наименование** – наименование состояния;
- **Комментарий** – пользовательский комментарий к состоянию;
- Отметка в поле **Отправлять уведомление пользователю** указывает, нужно ли отправлять уведомление пользователю при переходе изменения в это состояние;
- Если в поле **Требует согласования** установлена отметка, то перевод изменения в это состояние требует согласования уполномоченных лиц;
- Если установлена отметка в поле **Признак закрытия изменения**, то при переходе изменения в это состояние рассчитывается время закрытия изменения;
- **Шаблон** - макет письма, которое будет отправляться контактными лицам (выбирается из справочника «Шаблоны сообщений»);
- **Сделать поле «Код закрытия» обязательным для заполнения** – если флаг установлен, в данном состоянии поле **Код закрытия** в документе «Изменение» будет обязательным для заполнения;
- **Код закрытия по умолчанию** – код закрытия для данного состояния, который будет установлен по умолчанию. Выбирается из справочника «Коды закрытия изменений».

☆ Завершено (Состояния изме... [🔗](#) [⋮](#) [□](#) [×](#)

Записать и закрыть

Код:

Наименование:

Комментарий:

Требует согласования:

Требует закрытия подчиненных нарядов:

Признак закрытия изменения:

Уведомление инициатора

Отправлять уведомление инициатору:

Шаблон: [▼](#) [×](#) [🔗](#)

Сделать поле «Код закрытия» обязательным для заполнения:

Код закрытия: [▼](#) [🔗](#)

Уведомление ответственных

Отправлять уведомления ответственным сотрудникам

Шаблон: [▼](#) [×](#) [🔗](#)

На вкладке **Правила перехода** формируется матрица перехода изменения по состояниям. Справочник «Состояния изменений» используется при заполнении документа «Изменение».

Справочник «Комитеты по изменениям»

Справочник содержит иерархический список комитетов по согласованию изменений. Справочник доступен по ссылке **Комитеты по изменениям** панели навигации раздела **Управление изменениями**.

☆ Совет по персональным компьютерам (Комитеты по изменения... [🔗](#) [⋮](#) [□](#) [×](#)

Записать и закрыть

Код: Наименование:

Срок согласования задачи (часов): Клиент: [🔗](#) Время работы: [🔗](#)

Состояния изменений после согласования

если согласовано: [🔗](#) если согласовано с замечаниями: [🔗](#)

если отклонено: [🔗](#) если согласование отменено: [🔗](#)

Статус задачи согласования при автоматическом закрытии:

Согласующие лица: **Замещающие лица:**

Роль согласующего	Параметр роли	Замещающий
⊖ 1	48 <input type="checkbox"/>	Егоров Дмитрий Максимович
Физическое лицо	Кузьмин Роберт Русланович	Вихирева Жанна Дмитриевна
⊖ 2	48 <input type="checkbox"/>	
Физическое лицо	Пономарёва Татьяна С.	
⊖ 3	48 <input type="checkbox"/>	
Физическое лицо	Крылов Фёдор Ильич	

Форма элемента справочника содержит следующие реквизиты:

- **Код** – код комитета согласования изменений;
- **Наименование** – название комитета согласования изменений;
- **Срок согласования задачи (дней)** – срок в днях, по истечении которого будет выполнено автоматическое согласование изменения;
- **Клиент** – клиент, от которого поступило изменение. Поле заполняется с помощью справочника «Клиенты»;
- **Время работы** – наименование графика оказания услуги. Поле заполняется с помощью справочника «Время оказания услуги»;
- **Если согласовано** – состояние изменения, которое будет установлено документу при положительном согласовании;
- **Если согласовано с замечаниями** – состояние изменения, которое будет установлено документу при согласовании с замечаниями;
- **Если отклонено** – состояние изменения, которое будет присвоено документу при отклонении согласования;
- **Статус задачи согласования при автоматическом закрытии** – состояние изменения, которое будет присвоено документу при автоматическом согласовании.

Табличная часть формы **Согласующие лица** содержит перечень согласующих изменение лиц, сгруппированных по уровням согласования.

В списке можно задавать неограниченное количество уровней согласования с помощью кнопки **Добавить уровень**. Добавление согласующих лиц в уровни выполняется с помощью кнопки **Добавить физ. лицо**.

Для каждого согласующего можно задать перечень замещающих его лиц, у которых будут права по согласованию изменений. Список этих замещающих лиц задается в табличной части формы **Замещающие лица**.

Справочник «Коды закрытия изменений»

Справочник предназначен для хранения кодов закрытия изменений, которые предоставляют дополнительную аналитику о результатах работы над событием (например, «закрыто успешно», «закрыто по истечении срока давности», «закрыто по причине несоответствия SLA» и т.д.). Справочник доступен по ссылке **Коды закрытия изменений** панели навигации раздела **Управление изменениями**.

Код	Наименование	Описание
000000001	Истек срок	Истек срок
000000002	Несоответствие SLA	Несоответствие SLA
000000003	Успешно закрыто	Успешно закрыто

Справочник содержит следующие реквизиты:

- **Код** – системный код кода закрытия;
- **Наименование** - наименование кода закрытия, которое будет отображаться во всех списках;
- **Описание** – детализированное описание кода закрытия.


Справочник используется при заполнении документа «**Изменение**».

Документ «Изменение»

Документ «**Изменение**» несет ответственность за процедуру внесения изменений в конфигурационную базу данных (оборудование, системное ПО, работающие прикладные системы, документацию, различные процедуры обслуживания, ИТ–сервисы). Внесение изменений может оказаться необходимым по самым разным причинам: запросы пользователей, реакция на выявленную проблему, реакция на возникший инцидент, требования бизнеса и т.д.

Документ доступен по ссылке **Все** панели навигации раздела **Управление изменениями**.

На форме документа размещены следующие реквизиты:

- Номер - номер изменения;
- Дата - дата создания изменения;
- Клиент - клиент, инициировавший изменение.
- Инициатор - сотрудник клиента, который инициировал изменение;
- Контакты - поле выводит контактную информацию о пользователе, который является контактным лицом для документа «Изменение»;
- Оповещать - пользователи, которым будут отправляться уведомления при изменении состояния изменения;
- Описание - описание изменения;
- Тип - тип изменения, выбирается из справочника «Типы изменений»;
- Категория - описание категории изменения, выбирается из справочника «Категории документов»;
- Приоритет - приоритет текущего изменения, выбирается из справочника «Приоритеты»;
- Состояние - состояние, в котором находится изменение. Оповещение контактных лиц происходит после установки для документа состояния, у которого указан признак Отправлять уведомление пользователю. Письмо будет сформировано и отправлено инициатору и списку оповещаемых лиц, прикрепленных к документу, поле обязательно для заполнения;
- Код закрытия - код, сообщающий признак закрытия изменения;
- Ответственный - сотрудник, ответственный за проведение данного изменения и рабочая группа, в которую он входит. Ответственным лицом можно назначить не только сотрудника из справочника «Сотрудники», но также группу сотрудников из справочника «Рабочие группы» (выбор осуществляется нажатием значка ). Если в поле Рабочая группа выбрать не конкретного сотрудника, а всю группу, то в поле Ответственный будет автоматически проставлена эта группа, поле обязательно для заполнения;

Общение по документу. На командной панели документа расположена кнопка «Общение по изменению». Общение предназначено для обмена информацией между участниками общения в рамках текущего документа. Также участниками общения могут быть другие физические лица и сторонние получатели, чей адрес электронной почты указан в общении. Предусмотрено автоматическое обновление информации в общении. Для этого информационная база должна быть подключена к серверу взаимодействия ИС.

Для того, чтобы участнику общения отправилось уведомление, необходимо указать соответствующий шаблон в поле **Уведомлять о новых сообщениях в общении по обращению** в обработке **«Параметры системы»** (ссылка **Администрирование/Параметры системы/Уведомления** панели навигации раздела **Администрирование и настройки**).

Общение по изменению отображается во всех подчиненных ему нарядах. Из них также можно добавить сообщение в общение по изменению.

В левой части формы отображается документ, по которому ведется общение, а в правой части формы само общение. Добавление сообщения в общение по документу недоступно, если документ в состоянии с признаком закрытия.

Блок общения:

Вкладка «Внутреннее общение»:

Общение, которое ведется на вкладке «Внутреннее общение» не доступно инициатору документа. В списке сообщений внутреннего общения, сообщения, написанные инициатором, выделяются особым цветом.

Список подписанных пользователей содержит список пользователей, которым будет сформировано уведомление о новом сообщении в общении по документу. Видимость информации из общения будет ограничена только для инициатора. Таким образом, даже если инициатор документа находится в списке подписанных пользователей внутреннего общения, он не увидит информацию внутреннего общения.

Уведомления по данному общению по умолчанию получают: ответственный сотрудник и подписанные на внутреннее общение лица.

- Сортировать сообщения по убыванию даты – при установленном флаге новое сообщение отображается вверху общения. При снятом флаге порядок сообщений от старых к новым.
- Подписаться – кнопка позволяет текущему пользователю добавить себя в список оповещаемых лиц общения по документу. Подписаться могут все пользователи, которые видят общение.
- Добавить ответственного - кнопка позволяет добавить ответственного из документа в список лиц, которым будут приходить уведомления о новом сообщении в общении по документу. По умолчанию ответственный сотрудник добавлен в список подписанных пользователей внутреннего общения.
- Добавить физ. лицо – кнопка позволяет добавить в список подписанных лиц любое физическое лицо из открывшегося списка выбора. Для корректной отправки уведомлений о новом сообщении в общении по документу, у физического лица должен быть установлен основной адрес электронной почты.
- Добавить произвольный адрес – кнопка позволяет ввести произвольный электронный адрес, на который будет отправлено уведомление о новом сообщении в общении по документу.
- *Список подписанных пользователей – поле, содержащее перечень пользователей, которым будет отправлено уведомление о новом сообщении в общении по документу для вкладки «Внутреннее общение».*

Вкладка «Общение с инициатором»:

Общение на данной вкладке видят все пользователи, которым доступна видимость общения по данному документу. Уведомления по данному общению по умолчанию получают: инициатор, ответственные лица и лица, подписанные на внутреннее общение. Инициатор документа видит только вкладку «Общение с инициатором», вкладку «Внутреннее общение» инициатор не видит.

- *Сортировать сообщения по убыванию даты – при установленном флаге новое сообщение отображается вверху общения. При снятом флаге порядок сообщений от старых к новым.*
- *Подписаться – кнопка позволяет текущему пользователю добавить себя в список оповещаемых лиц общения по документу.*
- *Добавить инициатора – кнопка позволяет добавить инициатора документа в список лиц, которым будут приходить уведомления о новом сообщении в общении по документу. По умолчанию инициатор добавлен в список в список лиц, которым будут приходить уведомления о новом сообщении в общении по документу на вкладке «Общение с инициатором».*
- *Добавить оповещаемые лица – кнопка позволяет добавить оповещаемых лиц документа в список лиц, которым будут приходить уведомления о новом сообщении в общении по документу.*
- *Добавить ответственного - кнопка позволяет добавить ответственного из документа в список лиц, которым будут приходить уведомления о новом сообщении в общении по документу.*
- *Добавить физ. лицо – кнопка позволяет добавить в список подписанных лиц любое физическое лицо из открывшегося списка выбора. Для корректной отправки уведомлений о новом сообщении в общении по документу, у физического лица должен быть установлен основной адрес электронной почты.*
- *Добавить произвольный адрес – кнопка позволяет ввести произвольный электронный адрес, на который будет отправлено уведомление о новом сообщении в общении по документу.*
- *Список подписанных пользователей – поле, содержащее перечень пользователей, которым будет отправлено уведомление о новом сообщении в общении по документу для вкладки «Общение с инициатором».*

Блок общения:

Блок по умолчанию раскрыт, но его можно скрыть, нажав на «Написать». Содержит вкладки «Общение» и «Файлы» и кнопки:

- Цитировать – кнопка позволяет добавить текст из общения, выделенный ранее, в поле для написания сообщения. Текст будет выделен специальными символами, которые указывают на то, что текст был процитирован.

- **Добавить** – кнопка позволяет добавить текст, который содержится в поле «Текст сообщения» в общение по документу.
- **Очистить** – кнопка позволяет одним кликом удалить все, что ранее было добавлено в поле «Текст сообщения».

Вкладка «Общение»:

Содержит поле «Текст сообщения», для написания сообщения, а также кнопки форматированного описания.

Вкладка Общее содержит следующие реквизиты:

- **Главный документ** - указывает документ, являющийся главенствующим над текущим документом. При создании документа на основании другого документа реквизит заполняется автоматически, но может быть изменен.
- **Конфигурационная единица** - элемент конфигурационной базы данных, по которому выполняется изменение.
- **Решение** - решение для данного изменения;

Дополнительные поля - пользователь сам может задать различные классификационные признаки, позволяющие объединить один или несколько документов по этому признаку. Например, можно несколько документов классифицировать по дополнительному полю Критическая ошибка, а затем по этому полю сформировать отчет. Каждый пользователь может установить свой порядок дополнительных полей, который будет сохранен при **Записи** исключительно для данного пользователя.

На вкладке **Обращения** имеется табличная часть, в которой отображаются связанные с проблемой обращения. Обращение может быть основным или подчиненным.

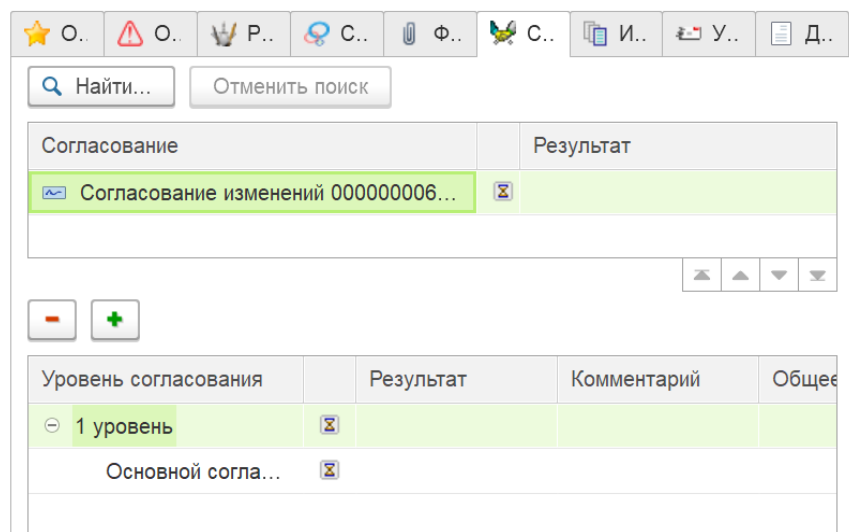
Вкладка **Работы** содержит табличные части и графическое представление работ по изменению.

- В табличной части отображаются наряды, которые необходимо выполнить в рамках изменения. Имеется возможность создания наряда на основании изменения, для этого необходимо воспользоваться кнопкой **Ввести**.
- Кнопка **Создать последовательность работ по документам наряд** позволяет создать цепочку работ из нарядов.

Существует возможность изменения вида подчиненности документа «**Изменение**» путем изменения вида связи в табличной части.

На вкладке **Связи** имеются табличные части, перечисляющие виды документов, которые могут быть связаны с данным документом, а также статьи базы знаний и решения, связанные с данным документом. Существует возможность установления вида подчиненности документа «**Изменение**»

путем ввода документа на основании другого (наряд, изменение, проблема, релиз, событие, обращение).



На вкладке **Файлы** можно ввести перечень файлов (любого формата), которые связаны с данным документом (это могут быть технические задания, чертежи и т.д.).

Вкладка **Согласование** содержит табличные части, описывающие задачи по согласованию и подробную последовательность согласования.

На вкладке **История** можно посмотреть, как менялись во времени состояние изменения и ответственные за его выполнение.

На вкладке **Уведомления** отображаются все уведомления, отправленные по изменению. Имеется возможность повторной отправки уведомления.

После нажатия на кнопку **Массовая рассылка оповещений** откроется форма, из которой можно отправить уведомления по определенному шаблону определенной группе пользователей.

Печатная форма содержит основную информацию документа «**Изменение**» и формируется при нажатии на кнопку **Печать**.

Печать документов

Печать Редактировать колорий: 1

Запрос на изменение

Номер документа: 000000018
Дата документа: 08.06.2023 18:08:18

Общие сведения

Клиент: Бухгалтерия №
Приоритет: 2_Средний
Состояние: Согласовано
Ответственный: Вихирева Жанна Дмитриевна

Описание запроса на изменение

Конфигурационная единица	Описание	Решение
Система 1С:Бухгалтерия	Требуется исправить функционал документа "Ввод ОС в эксплуатацию" в соответствии с прикрепленным к инциденту ТЗ.	ТЗ согласовано и передано разработчику. Работы начаты во вторник

Связанные документы

Обращение	Вид связи	Ответственное лицо	Состояние
Обращение 0000000593 от 18.05.2023 16:28:38	Основной	Охота Марк Данилович	Закрывать

История

Состояния изменения		
Дата	Лицо установившее	Состояние
08.06.2023 18:08:28	admin	Назначено
20.06.2023 0:04:35	admin	Принято к рассмотрению
20.06.2023 0:06:25	admin	Согласовано

Состояния изменения			
Дата	Лицо установившее	Лицо ответственное	Замечания

Задача «Согласование изменений»

Задача предназначена для согласования очередного этапа в цепочке согласования изменения. Задачи формируются автоматически при начале согласования. Задачи доступны по ссылке **Все согласования изменений** панели навигации раздела **Управление изменениями**.

В общем списке задач пользователи видят только свои задачи на согласование. Пользователь с ролью **«Полные права»** может видеть полный список задач.

По умолчанию в списке отображаются только открытые задачи. По нажатию на кнопку **Закрывать** можно просмотреть закрытые задачи согласования, причем для них будет указан результат рассмотрения.

☆ **Согласование Изменения Изме...** [иконки]

Основное [Прикрепленные файлы](#) [Сообщения и уведомления](#)

Основная | [Прикрепленные файлы](#) | [Уведомления](#)

Номер: 000000002 Дата: 08.02.2021 9:35:55

Наименование: Согласование Изменения Изменение 0000000003 от 08.02.2021 9:35:

Документ: Изменение 0000000003 от 08.02.2021 9:35:36

Исполнитель: Волкова Дарья Степановна Срок исполнения (часов): 0

Описание:
 Требуется исправить функционал документа "Ввод ОС в эксплуатацию" в соответствии с прикрепленным к инциденту ТЗ.

Согласовал:

Комментарий согласующего:

[A] [A^] [A^v] [Ж] [К] [Ч] [иконки] [Еще ▾]

Результат рассмотрения:

При поступлении новых задач пользователю необходимо их согласовать. Согласование выполняется на форме задачи кнопками:

- **Утвердить.** Эту кнопку следует нажимать, если к изменению нет замечаний. В этом случае в зависимости от настроек комитета согласования изменений будет создана задача для следующего пользователя, либо изменение будет согласовано с установкой состояния, заданного в настройках комитета согласования изменений в поле **Если согласовано**.
- **Утвердить с замечаниями.** Эту кнопку следует нажимать, если есть некоторые замечания, но в целом пользователь с изменением согласен. В этом случае можно оставить замечание в поле **Комментарий согласующего**. В случае нажатия на эту кнопку будет создана задача для следующего пользователя, либо изменение будет согласовано с установкой состояния, заданного в настройках комитета согласования как состояние **Если согласовано с замечаниями**. Следует иметь в виду, что если любой из согласующих нажмет эту кнопку, то изменение всегда будет устанавливаться в состояние **Если согласовано с замечаниями**.
- **Отклонить.** Эту кнопку следует нажимать, если необходимо отклонить изменение. В этом случае можно оставить замечания в поле **Комментарий согласующего**. При нажатии на эту кнопку изменению будет установлено состояние согласно настройкам комитета согласования изменения (состояние с признаком **Если отклонено**).

В любой момент времени можно посмотреть историю согласования других задач по данному изменению и комментариев, оставленных в них. Посмотреть историю можно по кнопке **История**.

Если в настройках соответствующего комитета согласования обращений заполнен реквизит **Срок исполнения**, система автоматически переведет задачу в заранее предустановленное состояние в случае бездействия пользователя после истечения обозначенного срока.

В случае если в комитетах согласований изменений заданы списки замещающих лиц, то при согласовании задачи автоматически будут согласовываться и задачи на замещающих лиц, и наоборот.

На форме задачи есть следующие информационные поля, заполненные заранее по данным изменения: наименование документа, исполнитель и описание задачи. На вкладке **Прикрепленные**

файлы к задаче можно прикрепить файлы, раскрывающие какую-либо дополнительную информацию по согласованию.

Отчет «Реестр изменений»

Отчет содержит перечень изменений, зарегистрированных в системе. Отчет доступен по ссылке **Все отчеты/Реестр изменений** панели навигации раздела **Управление изменениями**.

Клиент	Состояние	Изменение	Описание	Ответственный	Категория	Решение	Количество	Итого
ООО "РТК"							1	1
Бухгалтерия №							1	1
Согласовано							1	1
Изменение 0000000018 от 08.06.2023 18:08:18				Вихирева Жанна Дмитриевна		ТЗ согласовано и передано разработчику. Работы начаты во вторник	1	1
Требуется исправить функционал документа "Ввод ОС в эксплуатацию" в соответствии с прикрепленным к инциденту ТЗ.							1	1
Итого							1	1

Отчет содержит информацию из документов «Изменение» за определенный период.

Отчет «Задачи для утверждения»

Отчет содержит список задач на согласование документов, членов совета по данному изменению, их комментарии и результат рассмотрения. Отчет доступен по ссылке **Все отчеты/Задачи для утверждения** панели навигации раздела **Управление изменениями**.

Управление релизами

Подсистема управления релизами реализует процесс управления релизами. Для работы с этой системой необходимо перейти в соответствующий раздел **Управление релизами**.

В управляемом интерфейсе с помощью команд панели навигации можно осуществить отбор по закрытым и открытым релизам.

Справочник «Типы релиза»

Справочник предназначен для хранения типов релизов, которые детализируют сведения о составе релиза.

Справочник доступен по ссылке **Типы релиза** панели навигации раздела **Управление релизами**.

Код	Наименование
1	Дельта-релиз
3	Пакетный релиз
2	Полный релиз

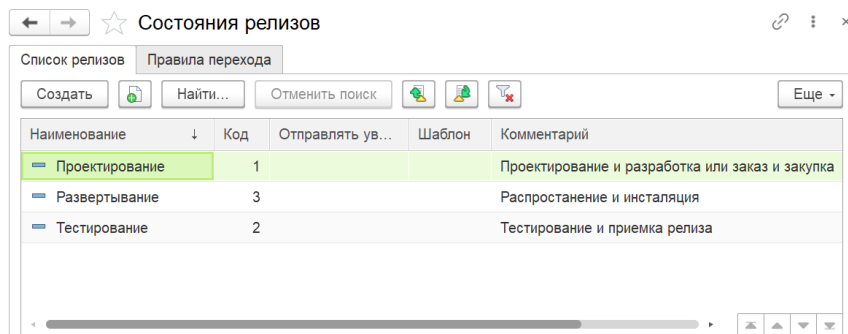
В системе предлагается следующее разделение по типам релиза:

- «Дельта-релиз» – включаются только измененные аппаратные и программные средства;
- «Полный релиз» - распространение полного комплекта ПО, включая неизменные модули;
- «Пакетный релиз» - комплект более мелких релизов, обеспечивает пользователям длительные периоды стабильной работы.

Справочник используется при заполнении документа «Релиз».

Справочник «Состояния релизов»

Справочник содержит перечень состояний, в которых может находиться документ «Релиз», а также правила перехода между ними. Справочник доступен по ссылке **Состояния релизов** панели навигации раздела **Управление релизами**.



Открыв форму элемента справочника из вкладки **Список состояний**, для каждого состояния можно указать:

- **Код** – системный код состояния;
- **Наименование** – наименование состояния, которое будет отображаться во всех списках;
- **Комментарий** – пользовательский комментарий к состоянию;
- **Признак закрытия релиза** – если флаг для состояния установлен, то с переходом релиза в данное состояние происходит расчет времени закрытия документа «Релиз»;
- **Отправлять уведомление пользователю** – если флаг установлен, то при переходе в данное состояние пользователю будет отправляться уведомление по predetermined шаблону;
- **Сделать поле «Код закрытия» обязательным для заполнения** – если флаг установлен, в данном состоянии поле **Код закрытия** в документе «Релиз» будет обязательным для заполнения;
- **Код закрытия по умолчанию** – код закрытия для данного состояния, который будет установлен по умолчанию. Выбирается из справочника «Коды закрытия релизов».

На вкладке **Правила перехода** формируется матрица перехода релиза по состояниям.

☆ Проектирование (Состояния...)

Записать и закрыть Записать Еще - ?

Код:

Наименование:

Комментарий:

Требуется закрытия подчиненных нарядов

Признак закрытия релиза

Сделать поле «Код закрытия» обязательным для заполнения

Код закрытия: ▾

Уведомление инициатору

Отправлять уведомление инициатору

Шаблон: ▾

Уведомление ответственных

Отправлять уведомления ответственным сотрудникам

Шаблон: ▾

Справочник «Состояния релизов» используется при заполнении документа «Релиз».

Справочник «Уровни релиза»

Справочник предназначен для хранения уровней релизов, которые детализируют сведения о размере релиза и/или его функциональности. Справочник доступен по ссылке **Уровни релиза** панели навигации раздела **Управление релизами**.

← → ☆ Уровни релизов 🔗 ⋮ ✕

Создать Найти... Отменить поиск Еще - ?

Код	Наименование
1	Значимый релиз
2	Малый релиз
3	Срочное исправление

⏪ ⏩ ⏴ ⏵

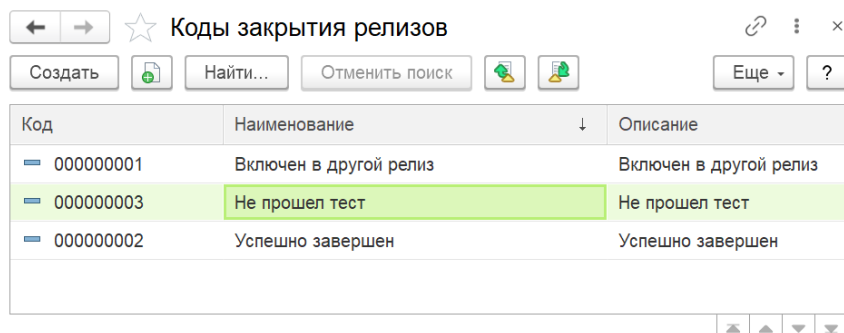
В системе предлагается следующее разделение по уровням релиза:

- «Значительные релизы» – крупномасштабное развертывание новых аппаратных и программных средств, обычно со значительно расширенными функциональными возможностями. Такие релизы часто помогают в устранении ряда известных ошибок, включая известные обходные решения и быстрые исправления;
- «Малые программные релизы и модернизация аппаратного обеспечения (апгрейды)» - эти релизы обычно представляют собой незначительные усовершенствования и исправления известных ошибок. Среди них могут быть изменения, которые внедрялись ранее в виде срочных исправлений и теперь окончательно проработанных и включенных в данный релиз. За счет такого релиза обеспечивается обновление прежнего состояния, являющегося отправной точкой для всех испытаний.
- «Срочные исправления» - обычно внедряются как быстрые исправления проблем и известных ошибок.

Справочник используется при заполнении документа «Релиз».

Справочник «Коды закрытия релизов»

Справочник предназначен для хранения кодов закрытия релизов, которые предоставляют дополнительную аналитику о результатах работы над событием (например, «закрыт успешно», «не прошел тестирование», «включен в другой релиз» и т.д.). Справочник доступен по ссылке **Коды закрытия релизов** панели навигации раздела **Управление релизами**.



Код	Наименование	Описание
000000001	Включен в другой релиз	Включен в другой релиз
000000003	Не прошел тест	Не прошел тест
000000002	Успешно завершен	Успешно завершен

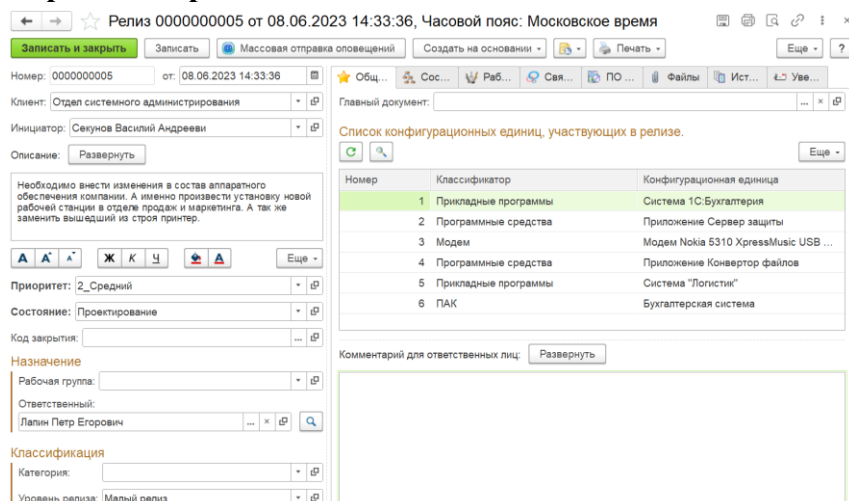
Справочник содержит следующие реквизиты:

- **Код** – системный код кода закрытия;
- **Наименование** - наименование кода закрытия, которое будет отображаться во всех списках;
- **Описание** – детализированное описание кода закрытия.

Справочник используется при заполнении документа «Релиз».

Документ «Релиз»

Документ «Релиз» предназначен для контроля над процессом запуска и внедрения новых версий (релизов) конфигурационных единиц. Документ доступен по ссылке **Все** панели навигации раздела **Управление релизами**.



Релиз 0000000005 от 08.06.2023 14:33:36, Часовой пояс: Московское время

Записать и закрыть | Записать | Массовая отправка оповещений | Создать на основании | Печать

Номер: 0000000005 от: 08.06.2023 14:33:36

Клиент: Отдел системного администрирования

Инициатор: Секунов Василий Андреевич

Описание: Развернуть

Необходимо внести изменения в состав аппаратного обеспечения компании. А именно произвести установку новой рабочей станции в отдел продаж и маркетинга. А так же заменить вышедший из строя принтер.

Приоритет: 2_Средний

Состояние: Проектирование

Код закрытия:

Назначение

Рабочая группа:

Ответственный: Лалин Петр Егорович

Классификация

Категория:


Уровень релиза: Малый релиз

Номер	Классификатор	Конфигурационная единица
1	Прикладные программы	Система 1С.Бухгалтерия
2	Программные средства	Приложение Сервер защиты
3	Модем	Модем Nokia 5310 XpressMusic USB ...
4	Программные средства	Приложение Конвертор файлов
5	Прикладные программы	Система "Логистик"
6	ПАК	Бухгалтерская система

Комментарий для ответственных лиц: Развернуть

На форме документа размещены следующие реквизиты:

- **Номер** - номер релиза;
- **Дата** - дата создания релиза;
- **Клиент** - клиент, которому принадлежит конфигурационная единица, для которого производится релиз;
- **Оповещать** - пользователи, которым будут отправляться уведомления при изменении состояния Релиза;
- **Описание** - описание изменений, которые включены в релиз;
- **Приоритет** - приоритет релиза;
- **Состояние** - состояние релиза, которое выбирается из справочника «Состояния релизов»;
- **Код закрытия** - код, сообщающий признак закрытия релиза. Выбирается из справочника «Коды закрытия релизов»;

- **Ответственный и Рабочая группа** - сотрудник, ответственный за данный релиз, и рабочая группа, в которую он входит. Ответственным лицом можно назначить не только сотрудника из справочника «Сотрудники», но также группу сотрудников из справочника «Рабочие группы» (выбор осуществляется нажатием значка ). Если в поле **Рабочая группа** выбрать не конкретного сотрудника, а всю группу, то в поле **Ответственный** будет автоматически проставлена эта группа, поля обязательны для заполнения;
- **Категория** - наименование категории релиза, выбирается из справочника «Категории документов»;
- **Уровень релиза** - классификационный признак, детализирующий сведения о размере и/или функциональности релиза, выбирается из справочника «Уровни релизов»;
- **Тип релиза** - классификационный признак, описывающий состав включенных в релиз изменений, выбирается из справочника **Типы релиза**;
- **План возврата** - любой документ, например, MSWord, в котором будет содержаться информация для отката релиза;
- **Параметры релиза** - содержится информация о количестве обращений по этому релизу, количестве прикрепленных релизов, плановых и фактических трудозатратах по нарядам, а также перерасходе трудозатрат по нарядам.

Общение по документу. На командной панели документа расположена кнопка «Общение по изменению». Общение предназначено для обмена информацией между участниками общения в рамках текущего документа. Также участниками общения могут быть другие физические лица и сторонние получатели, чей адрес электронной почты указан в общении. Предусмотрено автоматическое обновление информации в общении. Для этого информационная база должна быть подключена к серверу взаимодействия ИС.

Для того, чтобы участнику общения отправилось уведомление, необходимо указать соответствующий шаблон в поле **Уведомлять о новых сообщениях в общении по обращению** в обработке «**Параметры системы**» (ссылка **Администрирование/Параметры системы/Уведомления** панели навигации раздела **Администрирование и настройки**).

В левой части формы отображается документ, по которому ведется общение, а в правой части формы само общение. Добавление сообщения в общение по документу недоступно, если документ в состоянии с признаком закрытия.

Блок общения:

Вкладка «Внутреннее общение»:

Общение, которое ведется на вкладке «Внутреннее общение» не доступно инициатору документа. В списке сообщений внутреннего общения, сообщения, написанные инициатором, выделяются особым цветом.

Список подписанных пользователей содержит список пользователей, которым будет сформировано уведомление о новом сообщении в общении по обращению. Видимость информации из общения будет ограничена только для инициатора. Таким образом, даже если инициатор документа находится в списке подписанных пользователей внутреннего общения, он не увидит информацию внутреннего общения.

Уведомления по данному общению по умолчанию получают: ответственный сотрудник и подписанные на внутреннее общение лица.

- Сортировать сообщения по убыванию даты – при установленном флаге новое сообщение отображается сверху общения. При снятом флаге порядок сообщений от старых к новым.
- Подписаться – кнопка позволяет текущему пользователю добавить себя в список оповещаемых лиц общения по документу. Подписаться могут все пользователи, которые видят общение.

- Добавить ответственного - кнопка позволяет добавить ответственного из документа в список лиц, которым будут приходить уведомления о новом сообщении в общение по документу. По умолчанию ответственный сотрудник добавлен в список подписанных пользователей внутреннего общения.
- Добавить физ. лицо – кнопка позволяет добавить в список подписанных лиц любое физическое лицо из открывшегося списка выбора. Для корректной отправки уведомлений о новом сообщении в общении по документу, у физического лица должен быть установлен основной адрес электронной почты.
- Добавить произвольный адрес – кнопка позволяет ввести произвольный электронный адрес, на который будет отправлено уведомление о новом сообщении в общении по документу.
- Список подписанных пользователей – поле, содержащее перечень пользователей, которым будет отправлено уведомление о новом сообщении в общении по документу для вкладки «Внутреннее общение».

Вкладка «Общение с инициатором»:

Общение на данной вкладке видят все пользователи, которым доступна видимость общения по данному документу. Уведомления по данному общению по умолчанию получают: инициатор, ответственные лица и лица, подписанные на внутреннее общение. Инициатор обращения видит только вкладку «Общение с инициатором», вкладку «Внутреннее общение» инициатор не видит.

- Сортировать сообщения по убыванию даты – при установленном флаге новое сообщение отображается сверху общения. При снятом флаге порядок сообщений от старых к новым.
- Подписаться – кнопка позволяет текущему пользователю добавить себя в список оповещаемых лиц общения по документу.
- Добавить инициатора – кнопка позволяет добавить инициатора документа в список лиц, которым будут приходить уведомления о новом сообщении в общение по документу. По умолчанию инициатор добавлен в список в список лиц, которым будут приходить уведомления о новом сообщении в общение по документу на вкладке «Общение с инициатором».
- Добавить оповещаемые лица – кнопка позволяет добавить оповещаемые лиц из документа в список лиц, которым будут приходить уведомления о новом сообщении в общение по документу.
- Добавить ответственного - кнопка позволяет добавить ответственного из документа в список лиц, которым будут приходить уведомления о новом сообщении в общение по документу.
- Добавить физ. лицо – кнопка позволяет добавить в список подписанных лиц любое физическое лицо из открывшегося списка выбора. Для корректной отправки уведомлений о новом сообщении в общении по документу, у физического лица должен быть установлен основной адрес электронной почты.
- Добавить произвольный адрес – кнопка позволяет ввести произвольный электронный адрес, на который будет отправлено уведомление о новом сообщении в общении по документу.
- Список подписанных пользователей – поле, содержащее перечень пользователей, которым будет отправлено уведомление о новом сообщении в общении по документу для вкладки «Общение с инициатором».

Блок общения:

Блок по умолчанию раскрыт, но его можно скрыть, нажав на «Написать». Содержит вкладки «Общение» и «Файлы» и кнопки:

- Цитировать – кнопка позволяет добавить текст из общения, выделенный ранее, в поле для написания сообщения. Текст будет выделен специальными символами, которые указывают на то, что текст был процитирован.
- Добавить – кнопка позволяет добавить текст, который содержится в поле «Текст сообщения» в общение по документу.
- Очистить – кнопка позволяет одним кликом удалить все, что ранее было добавлено в поле «Текст сообщения».

Вкладка «Общение»:

Содержит поле «Текст сообщения», для написания сообщения, а также кнопки форматированного описания.

Особенности формы:

Вкладка «Уведомления» показывает количество сформированных уведомлений по документу. Если на вкладке отображается количество уведомлений, но при открытии вкладки отображается пустой список сформированных уведомлений, значит уведомления были удалены из регистра сведений «Сообщения и уведомления».

Шаблон, по которому осуществляется отправка о новом сообщении в общении по документу, можно найти в разделе «Параметры системы» - «Уведомления».

Вкладка **Общее** содержит следующие реквизиты:

- **Главный документ** - указывает документ, являющийся главенствующим над текущим документом. При создании документа на основании другого документа реквизит заполняется автоматически, но может быть изменен;
- **Список конфигурационных единиц, участвующих в релизе** - элементы конфигурационной базы данных, участвующие в релизе. Заполняется автоматически на основании всех изменений, связанных с данным релизом;
- **Комментарий для ответственных лиц** - комментарий ответственного за релиз лица;

Дополнительные поля - пользователь сам может задать различные классификационные признаки, позволяющие объединить один или несколько документов по этому признаку. Каждый пользователь может установить свой порядок дополнительных полей, который будет сохранен при **Записи** исключительно для данного пользователя.

Вкладка **Состав релиза** предназначена для отражения изменений и обращений, входящих в состав релиза. На данной вкладке находятся следующие реквизиты:

- Табличная часть **Изменения** - изменения, входящие в состав релиза;
- Табличная часть **Обращения** - обращения, входящие в состав релиза.

Описание	Ответственный	Дата начала план	Дата окончания план	Трудозатраты план
Планирование и сборка релиза	Отдел программного обеспечения			1:00
Тестирование релиза	Поддержка приложений 1С			2:00
Развертывание релиза в продуктивной среде	Провайдеры			

На вкладке **Работы** отображаются запланированные работы по релизу, и наряды, назначенные по данным работам. На вкладке **Работы** расположены следующие реквизиты:

- **Наряды** - список, отображающий наряды, которые необходимо выполнить в рамках релиза;
- Вкладка **Состав работ по релизу** - список плановых работ по релизу. Данные работы служат шаблонами для создания нарядов. В свою очередь состав работ по релизу может быть заполнен из шаблона. Заполнение работ по шаблону выполняется с помощью кнопки **Загрузить задачи**. После того, как состав работ по релизу заполнен, можно заполнить наряды на выполнение работ по релизу с помощью кнопки **Заполнить наряды по работам**. Программа автоматически скопирует в наряд ответственного и плановые трудозатраты из выбранного состава работ. В поле **Инициатор** в наряде будет проставлен текущий пользователь.

- Кнопка **Создать последовательность работ по документам наряд** позволяет создать цепочку работ из нарядов. На вкладке **Последовательности по релизу** отобразится созданная последовательность работ и ее графическое представление.

На вкладке **Связи** находятся перечни документов, связанных с данным документом: изменения, обращения, проблемы, релизы, события, а также ссылки на связанные с релизом статьи и решения базы знаний.

На вкладке **ПО и АО** находится список элементов Библиотеки эталонного программного обеспечения (справочник «**Эталонное ПО**») и список эталонного аппаратного обеспечения (справочник «**Эталонное аппаратное обеспечение**»), затрагиваемых релизом.

На вкладке **Файлы** можно ввести перечень файлов (любого формата), которые связаны с данным документом (это могут быть технические задания, чертежи и т.д.).

На вкладке **История** можно посмотреть, как менялись во времени состояние релиза и ответственные за его выполнение.

На вкладке **Уведомления**, отображаются все уведомления, отправленные по релизу. Имеется возможность повторной отправки уведомления.

После нажатия на кнопку **Массовая рассылка оповещений** откроется форма, из которой можно отправить уведомления по определенному шаблону определенной группе пользователей.

Отчет «Реестр релизов»

Отчет содержит следующую информацию о релизах: клиент и ответственное лицо, наименование релиза, номер релиза, уровень релиза, его приоритет, тип и т.д. Отчет доступен по ссылке **Все отчеты/Реестр релизов** панели навигации раздела **Управление релизами**.

Клиент	Состояние	Ссылка	Тип релиза	Приоритет	Описание	Итого
ООО "РТК"						1
Отдел системного администрирования						1
Проектирование						1
Релиз 0000000005 от 08.06.2023 14:33:36	Дельта-релиз		2_Средний		Необходимо внести изменения в состав аппаратного обеспечения компании. А именно произвести установку новой рабочей станции в отделе продаж и маркетинга. А так же заменить вышедший из строя принтер.	1
Итого						1

Отчет содержит информацию из документов «**Релиз**» за определенный период времени.

Оперативная подсистема Service Desk

Оперативная подсистема **Service Desk** содержит в себе весь функционал, необходимый в оперативной деятельности службы **Service Desk**. Подсистема доступна по ссылке панели разделов **Service Desk**. Из ее панели навигации можно быстро получить к таким объектам конфигурации, как:

- Справочник «База знаний»;
- Список документов «Обращение» с возможностью отборов по обращениям, назначенным пользователю, под которым выполнен вход в систему, по его рабочей группе, а также по нераспределенным обращениям;
- Список документов «Событие», с возможностью отборов по открытым и закрытым событиям;
- Список задач «Согласование обращений» и «Согласование изменений», с возможностью отборов по согласованиям, назначенным пользователю, под которым выполнен вход в систему;

- Список документов «Наряд», с возможностью отборов по нарядам, назначенным пользователю, под которым выполнен вход в систему, или его рабочей группе; нарядам, инициированным текущим пользователями, и нарядам по открытым обращениям;
- Список документов «Проблема», с возможностью отборов по открытым и закрытым проблемам, а также по известным ошибкам;
- Отчеты «Реестр обращений», «Реестр нарядов», «Реестр релизов», «Реестр изменений», «Реестр проблем», «Реестр событий», «Сводные показатели обращений», «Монитор руководителя», «SLAReport», «Отчет по качеству», «Время обработки обращений сотрудниками», «Отчет о доступности», «Оказываемые услуги», «Отчет по качеству обработки обращений», «Заявки по статусам на две даты», «Отчет по услугам», «План нарядов», «Занятость сотрудников», «Отчет по загрузке персонала», «Часто задаваемые вопросы»;
- Справочники «База данных управления конфигурациями», «Комитеты по согласованию обращений», «Каталог услуг»;
- Список документов «Соглашение об уровне услуг»;
- Обработки «Регистрация нового обращения», «Рабочее место оператора», «Рабочее место руководителя SD», «Поиск в базе данных».

Измерение и отчетность

Система «1С:ITILUM» предоставляет пользователям гибкие инструменты для формирования отчетности и измерения показателей деятельности ИТ-организации. С помощью отчетов, систем метрик и показателей в любой момент времени можно оперативно сформировать информацию, необходимую руководству организации для принятия управленческих решений, в частности, для планирования, анализа и контроля.

Справочник «Варианты отчетов»

Справочник «**Варианты отчетов**» предназначен для хранения вариантов настроек отчетов пользователей системы (описание группировок, отборов, условного оформления и т.д.).

Справочник «Регламентные отчеты»

Справочник «**Регламентные отчеты**» предназначен для хранения настроек отчетов, которые будут формироваться по расписанию и в выбранном формате отправляться пользователям по электронной почте. Для отправки отчета следует настроить в **Параметрах системы** шаблон в поле «**Шаблон для регламентных отчетов**».

Справочник «Отчетные периоды»

Справочник «**Отчетные периоды**» предназначен для хранения информации об отчетных периодах, которая необходима для формирования отчета по метрикам. Справочник доступен по ссылке **Отчетные периоды** панели навигации раздела **Измерение и отчетность**.

Примечание:

При нажатии на кнопку «Добавить копированием» или F9 создается новый элемент справочника с периодом, который следует за периодом основания.

☆ 01 июня 2023 - 30 июня 2023 (Отч... [↗](#) [⋮](#) [□](#) [×](#)

[Записать и закрыть](#) [Записать](#) [Еще ▾](#) [?](#)

Наименование : Код:

Группа отчетных периодов: [▾](#) [×](#) [↗](#)

Период с : [📅](#) по : [📅](#) [▢](#)

Период расчета: [▾](#) [↗](#)

Описание:

Форма элемента справочника содержит следующие реквизиты:

- **Наименование** – наименование отчетного периода;
- **Родитель**;
- **Период с <дата>, по <дата>** -- дата начала и окончания отчетного периода;
- **Период расчета** – выбирается из справочника «Периоды расчета»; может принимать следующие значения: День, Неделя, Месяц, Год;
- **Описание** – дополнительное описание отчетного периода.

Справочник «Периоды расчета»

Справочник «Периоды расчета» предназначен для хранения информации о названиях периодов расчета показателей. Справочник доступен по ссылке **Периоды расчета** панели навигации раздела **Измерение и отчетность**.

← → ☆ Периоды расчета [↗](#) [⋮](#) [×](#)

[Создать](#) [📁](#) [×](#) [🔍](#) [-](#) [Еще ▾](#) [?](#)

Наименование	Код
Год	000000004
День	000000003
Месяц	000000002
Неделя	000000001

[⌂](#) [↑](#) [↓](#) [↕](#)

Отчет «Реестр документов»

Отчет «Реестр документов» содержит перечень документов, зарегистрированных в системе. Отчет доступен по ссылке **Все отчеты/Реестр документов** панели навигации раздела **Измерение и отчетность**.

← → ☆ Реестр документов

Вариант отчета: Основной

Выбрать вариант... **Сформировать** Настройки... Еще - ?

Период: Этот месяц

Клиент	Свойство	Значение	Ссылка	Услуга	Инициатор	Приоритет	Состояние
Отдел программного обеспечения							
	Обращение	0000000610	от 05.06.2023	18:06:51	Интернет	Вихирева Жанна Дмитриевна	Зарегистрировано
	Обращение	0000000611	от 05.06.2023	18:07:25	Интернет	Вихирева Жанна Дмитриевна	Закрето
	Обращение	0000000612	от 06.06.2023	17:52:33		Вихирева Жанна Дмитриевна	Зарегистрировано
	Обращение	0000000619	от 13.06.2023	10:17:53		Вихирева Жанна Дмитриевна	Зарегистрировано
	Обращение	0000000621	от 13.06.2023	10:17:59		Вихирева Жанна Дмитриевна	Зарегистрировано
	Обращение	0000000622	от 13.06.2023	10:20:06	Интернет	Вихирева Жанна Дмитриевна	В работе
Анализ							
	Наряд	0000000553	от 05.06.2023	18:08:28	Электронная почта	Вихирева Жанна Дмитриевна	Назначен
	Наряд	0000000554	от 05.06.2023	18:14:17	Электронная почта	Вихирева Жанна Дмитриевна	Назначен
	Наряд	0000000555	от 05.06.2023	18:14:29	Электронная почта	Вихирева Жанна Дмитриевна	Назначен
	Наряд	0000000556	от 05.06.2023	18:14:40	Электронная почта	Вихирева Жанна Дмитриевна	Назначен

Отчет содержит информацию из документов «Обращение», «Наряд», «Проблема», «Изменение», «Событие», «Релиз» за определенный период времени.

Отчет «Краткая история изменений документов»

Отчет «Краткая история изменений документов» содержит информацию об изменении реквизитов документов в разрезе даты изменения, автора изменения и состава изменения. Отчет доступен по ссылке **Все отчеты/Краткая история изменений документов** панели навигации раздела **Измерение и отчетность**.

Отчет можно открыть непосредственно из формы документов системы «1С:ITIL.IUM», нажав кнопку «История реквизитов» на вкладке «История». В этом случае отчет будет выводить историю изменений реквизитов того документа, по ссылке из которого он был открыт.

← → ☆ Краткая история изменений документов (Основной)

Вариант отчета: Основной

Выбрать вариант... **Сформировать отчет** Настройки... Еще - ?

Объект БД: Изменение 0000000018 от 08.06.2023 18:08:18

Сотрудник

Краткая история			
Документ	Период	Описание	Сотрудник
Изменение 0000000018	от 08.06.2023 18:08:18		
	20.06.2023 0:02:26	Решение	admin
		ТЗ согласовано и передано разработчику. Работы начаты во вторник	admin
		Табличная часть «СвязанныеДокументы» Строка:1 Колонка «ВидДокумента»	admin
		Инцидент	admin
		Табличная часть «СвязанныеДокументы» Строка:1 Колонка «ВидСвязи»	admin
		Основной	admin
		Табличная часть «СвязанныеДокументы» Строка:1 Колонка «Документ»	admin
		Обращение 0000000593 от 18.05.2023 16:28:38	admin
	20.06.2023 0:04:36	Состояние	admin
		Назначено	admin
		Принято к рассмотрению	admin
	20.06.2023 0:06:26	Состояние	admin
		Понято к рассмотрению	admin
		Согласовано	admin

Отчет содержит информацию из документов «Обращение», «Наряд», «Проблема», «Изменение», «Событие», «Релиз», «Соглашение об уровне услуг».

Отчет «Контактная информация пользователей»

Отчет содержит информацию о способах связи с пользователями, зарегистрированными в системе «1С:ITIL.IUM». Отчет доступен по ссылке **Все отчеты/Контактная информация пользователей** панели навигации раздела **Измерение и отчетность**.

Наименование	Е-Mail: Личный	Итого
	Представление	Представление
Андреева Екатерина Валерьевна	AndreevaEV@email.ru	AndreevaEV@email.ru
Андронов Евгений Андреевич	AndronovEA@email.ru	AndronovEA@email.ru
Ахметзянова Наталья Артемовна	AhmetzyanovaNV@email.ru	AhmetzyanovaNV@email.ru
Баженов Евгений Максимович	BajenovEM@email.ru	BajenovEM@email.ru
Баландина Амина Сергеевна	BalandinaAS@email.ru	BalandinaAS@email.ru
Вихирева Жанна Дмитриевна	VihirevaJD@email.ru	VihirevaJD@email.ru
Волкова Дарья Степановна	VolkovaDS@email.ru	VolkovaDS@email.ru
Гусев Григорий Юрьевич	GusevGY@email.ru	GusevGY@email.ru
Давыдов Тимофей Эдуардович	DavydovTE@email.ru	DavydovTE@email.ru
Егоров Дмитрий Максимович	EgorovDM@email.ru	EgorovDM@email.ru
Иванов Иван Иванович	ivanov@vndfjvkndfvjnk.ru	ivanov@vndfjvkndfvjnk.ru
Иванова Иван Иванович	fgbjhnmfbhjm@mail.ru	fgbjhnmfbhjm@mail.ru
Ичѣткин Владлен Леонидович	lchetkinVL@email.ru	lchetkinVL@email.ru

Отчет содержит информацию из справочника «Физические лица»

Напоминания пользователей

Механизм напоминаний позволяет создавать напоминания на основании основных документов системы или без привязки к документам. Для активации возможности использования напоминаний необходимо установить флаг «Напоминания» в параметрах системы на вкладке «Общие».

Справочник «Напоминания»

В данном справочнике пользователь может создать напоминания, группу напоминаний, а также просмотреть информацию о выбранном напоминании.

☆ Новое сообщение по Обр.№0000000549 от 16.03....

Основное [Сообщения и уведомления файлы](#)

Записать и закрыть Записать Заполнить по шаблону Еще ?

Активно

Наименование: Новое сообщение по Обр.№0000000549 от 16.03.2023 10:40:23 Код: 000000042

Объект напоминания: Обращение 0000000549 от 16.03.2023 10:40:23

Описание: Добрый день!

Способ установки времени напоминания: В указанное время 21.03.2023 12:35

Напомнить: через 0 секунд

Назначить следующим получателям:

Добавить Подбор Поиск (Ctrl+F) Еще

N	Получатель
1	Кузьмин Роберт Русланович

- Флаг **Активно** установлен по умолчанию и означает, что напоминание используется.
- **Объект напоминания** - документ, на основании которого создано напоминание.
- **Способ установки времени напоминания** позволяет выбрать желаемое время напоминания. Для документа «Обращения» доступны:
 - **Относительно крайнего срока обращения.** Срок напоминания равен крайнему сроку обращения.
 - **В указанное время.** Позволяет самостоятельно указывать дату и время напоминания.
 - **Периодически.** Для данного способа установки времени, напоминания будут отображаться согласно установленному расписанию.
 - **По бизнес-дню.** В данном способе выбираются сроки решения (например, «до послезавтра», «до конца рабочей недели»)
- **Напомнить** - позволяет указать интервал времени напоминания.

- **Назначить следующим сотрудникам.** Табличная часть, в которую автор может добавлять ответственных сотрудников при помощи кнопки «Добавить».
- **Назначить себе** - кнопка, которая включает автора напоминания в список ответственных сотрудников.
- **Назначить своей рабочей группе** – кнопка, которая позволяет добавить сразу всех сотрудников из рабочей группы.

Напоминания по серийным номерам номенклатуры

Механизм напоминаний по параметрам серийных номеров удобен для специалистов, в обязанности которых входит контроль дат окончания гарантии по серийным номерам активов.

Для создания напоминания по серийным номерам номенклатуры необходимо нажать на кнопку **Органайзер/Напомнить** в карточке Номенклатуры и задать условия вывода напоминания.

Совместная работа с другими программами и системами

Работа в 1С:ITILUM предусматривает совместную работу с другими программами и системами для загрузки и обмена данными с другими системами и т.д. Из этой главы вы узнаете, как производить настройку совместной работы 1С:ITILUM с другими программами и системами.

Настройка приема и отправки сообщений

В этом разделе мы рассмотрим настройку в системе 1С:ITILUM приема и отправки почтовых сообщений, а также настройку отправки SMS.

Настройка приема и отправки почтовых сообщений

Для запуска механизма приема и отправки почтовых сообщений необходимо выполнить следующие операции.

Шаг 1

В справочнике «Учетные записи электронной почты» (ссылка «Учетные записи электронной почты» панели навигации раздела «Администрирование и настройки») создать новый элемент, либо [F9] в справочнике на уже существующей записи (будут скопированы данные вкладки Параметры подключений из уже существующей в справочнике записи).

На форме элемента справочника «Учетные записи электронной почты» расположены следующие реквизиты.

- «Наименование».
- «Режим работы» - зависит от выбранных задач:
- для отправки электронной почты можно установить режимы SMTP, IMAP или внешний почтовый клиент;
 - для получения – POP3, IMAP или внешний почтовый клиент;
 - для совместно выполняемых отправки и получения – POP3+SMTP, IMAP+SMTP, IMAP или внешний почтовый клиент..
 - «Параметры отправки/получения сообщений». При отправке сообщений устанавливаются адрес и имя отправителя, параметры сервера исходящей почты или внешнего почтового клиента и количество отправляемых сообщений. При получении сообщений устанавливаются параметры сервера входящей почты или внешнего почтового клиента и количество получаемых сообщений. Соответственно, при совместной отправке и получении сообщений устанавливаются все вышеперечисленные параметры.
- Реквизит «Получать партиями по» устанавливает максимальное количество писем, обрабатываемое в одном сеансе подключения к почтовому серверу или клиенту.

По окончании ввода параметров отправки/получения сообщений следует проверить соединение с сервером или внешним почтовым клиентом нажатием на кнопку «Проверить соединение».

← → ☆ Учетная запись электронной почты

Записать и закрыть Записать Еще ?

Наименование: Почтовое задание (отправка/получение/обработка)

Параметры подключения Правила обработки входящей почты Регламентные задания

Режим работы
 Отправка:
 Получение:
 Способ отправки/получения: POP3 + SMTP

Общие параметры отправки
 Использовать отборы исходящей почты:
 Адрес отправителя: sd@itilium.ru
 Имя отправителя: sd@itilium.ru

Дополнительные настройки
 Количество отправляемых сообщений: 20 ?
 Количество получаемых сообщений: 20 ?
 Получать партиями по: 10 ?

Параметры сервера SMTP	Параметры сервера POP3
Адрес SMTP: smtp Порт: <input type="text"/>	Адрес POP3: pop3 Порт: <input type="text"/>
Пользователь SMTP: sd@itilium.ru	Пользователь POP3: sd@itilium.ru
Пароль SMTP: <input type="password"/>	Пароль POP3: <input type="password"/>
Способ SMTP Авторизации: По умолчанию	Способ POP3 авторизации: Обычная
Использовать SMTP SSL: <input checked="" type="checkbox"/>	Использовать SSL POP3: <input type="checkbox"/>

Проверить соединение Получить и отправить письма Еще

Шаг 2

Для задания, выполняющего получение электронной почты, необходимо установить правила обработки входящей почты. Для этого необходимо открыть созданную учетную запись электронной почты и перейти на вкладку «Правила обработки входящей почты».

В табличной части указывается список правил, действующих в данной обработке.

Справочник «Правила обработки входящей почты», доступный по кнопке «Добавить» на вкладке «Правила обработки входящей почты» обработки «Учетная запись электронной почты», предназначен для хранения специальных правил, в соответствии с которыми будут обрабатываться электронные сообщения, поступающие в систему 1С:ITILUM (есть возможность расположить правила в удобном для пользователя порядке, для этого предназначены кнопки «Переместить вверх» и «Переместить вниз»). Настройка сортировки списка сохраняется индивидуально для каждого пользователя).

← → ☆ Учетная запись электронной почты

Записать и закрыть Записать Еще ?

Наименование: Почтовое задание (отправка/получение/обработка)

Параметры подключения Правила обработки входящей почты Регламентные задания

Добавить Найти... Отменить поиск

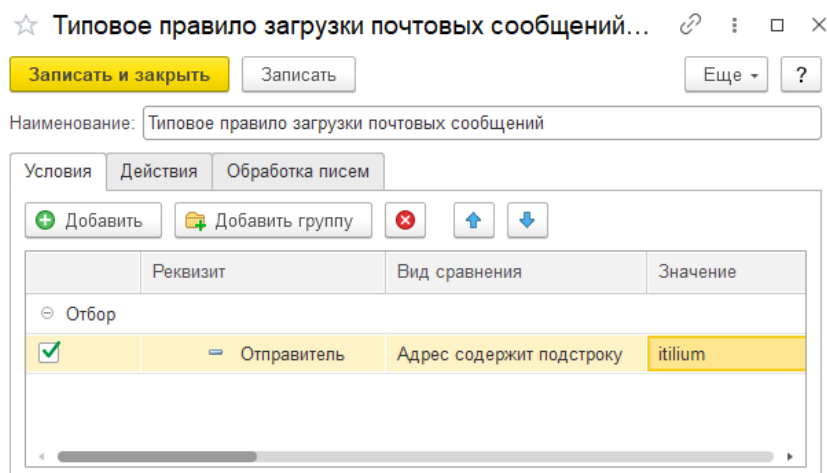
Типовое правило загрузки почтовых сообщений

Типовое правило, создать которое можно нажатием на кнопку «Создать типовое правило» в форме справочника «Правила обработки входящей почты», выполняет регистрацию обращений, добавление комментариев пользователей в общение, подтверждение/оценку обращений на основании загруженных писем, действия по работе с незарегистрированными пользователями, настроенные в обработке «Параметры системы», а также прикрепляет к обращениям файлы из писем и удаляет письма, загруженные в 1С:ITILUM, с почтового сервера. Если необходимо

создать собственное правило обработки входящей почты, типовое следует удалить с вкладки «Правила обработки входящей почты» используемой обработки «Учетная запись электронной почты».

При исполнении правила текущий объект проверяется на соответствие условиям, заданным на вкладке «Условия». Если текущий объект (входящее почтовое сообщение) удовлетворяет указанным условиям, выполняется список действий, определенный на вкладках «Действия» и «Обработка писем».

На вкладке «Условия» находится табличная часть, позволяющая указать условия, при выполнении которых правилом будут совершены определенные действия.



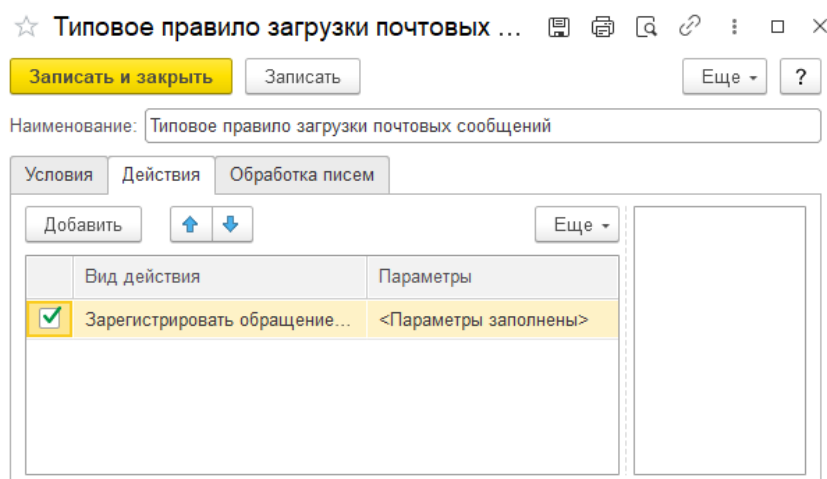
Возможно указание как единичных условий, так и групп условий. При этом условия в группе могут соединяться как по принципу логического «и», так и по принципу логического «или».

В качестве условий могут выступать:

- значения реквизитов «Получатели», «Отправитель», «Получатели копии», «Скрытые получатели копии», «Тема», «Тело», «Вложения», «Пометка о прочтении письма»;
- пользовательская функция, содержащая произвольный код;
- исключения, не подходящие к какому-либо ранее созданному правилу.

Отсутствие условий приравнивается к тому, что все условия выполнены.

На вкладке «Действия» расположены табличная часть, в которой указывается список действий, выполняемых правилом с объектами системы, а также поле, в котором выводится уведомление (если оно выводится в результате выполнения действия) или произвольный код (если он должен быть выполнен этим действием).



Для выбора доступны следующие действия.

- «Зарегистрировать обращение». При выборе этого действия необходимо дважды кликнуть по строке «<Параметры не заполнены>», после чего откроется форма указания настроек для создания нового документа «Обращение», в которой есть возможность указать соответствие каждого реквизита документа «Обращение» определенному реквизиту письма с помощью произвольного пользовательского кода (для облегчения его

написания в стандартных случаях предусмотрены специальные подсказки). Также есть возможность задать шаблон обращения и прикрепить к создаваемому обращению определенные конфигурационные единицы.

Внимание!

Для того, чтобы в регистрируемом обращении устанавливались значения по умолчанию, заданные в параметрах системы, их следует указать в соответствующем параметре обращения при помощи произвольного пользовательского кода.

- «Создать событие». При выборе этого действия необходимо дважды кликнуть по строчке «<Параметры не заполнены>», после чего откроется форма указания настроек для создания нового документа «Событие», в которой есть возможность указать соответствие каждого реквизита документа «Событие» определенному реквизиту письма с помощью произвольного пользовательского кода.
- «Добавить в общение по обращению». При выборе этого действия необходимо дважды кликнуть по строчке «<Параметры не заполнены>», после чего откроется форма указания настроек для добавления текста письма в общение по обращению. Поиск обращения, в которое требуется добавить общение, можно производить либо с помощью произвольного кода, либо по predeterminedенному шаблону. Если выбран поиск с помощью predeterminedенного шаблона, то в табличной части «Теги поиска номера обращения» необходимо указать, по каким ключевым словам производить поиск номера обращения, а в табличной части «Порядок поиска номера обращения» – где следует производить поиск, в теме или теле письма. В группе реквизитов «Параметры общения» следует указать, кому должен быть виден добавленный в общение текст, а также кому будет отправлено уведомление о появлении нового сообщения в общении.
- «Сформировать уведомление». При выборе этого действия необходимо дважды кликнуть по строчке «<Параметры не заполнены>», после чего откроется форма указания настроек для формируемого уведомления. В ней необходимо указать шаблон сообщения (из справочника «Шаблоны сообщений») и выбрать тип сообщения – SMS или Email. На вкладках «Текст письма» и «Текст SMS» отобразится соответствующий текст из выбранного шаблона сообщения. В табличной части Список получателей уведомления необходимо указать, кто будет получать уведомления (получателей можно выбирать из справочников «Пользователи (потребители услуг)», «Пользователи ИБ», «Сотрудники», «Физические лица»). Помимо predeterminedенных пользователей, в качестве получателей можно установить фигуранта процесса обработки обращения («Все действия/Добавить из обращения»), адресатов или адресанта письма («Все действия/Добавить из письма»), произвольный строковый адрес («Все действия/Добавить строковый адрес») или оповещаемых лиц из документа («Все действия/Добавить оповещаемые лица»).

Примечание

Если действие «Сформировать уведомление» указано первой строкой на вкладке «Действия» уведомления не будут формироваться по реквизитам документа (если они выбраны в параметрах формирования уведомления).

- «Выполнить произвольный код». При выборе этого действия необходимо дважды кликнуть по строчке «<Параметры не заполнены>», после чего откроется форма ввода произвольного пользовательского кода.
- «Добавить в описание обращения». При выборе этого действия необходимо дважды кликнуть по строчке «<Параметры не заполнены>», после чего откроется форма указания настроек для добавления текста письма в описание обращения. Поиск обращения, в которое требуется дополнить описание, можно производить либо с помощью произвольного кода, либо по predeterminedенному шаблону. Если выбран поиск с помощью predeterminedенного шаблона, то в табличной части «Теги поиска номера обращения» необходимо указать, по каким ключевым словам производить поиск номера обращения, а в табличной части «Порядок поиска номера обращения» – где следует производить поиск, в теме или теле письма.
 - «Зарегистрировать обращение (типовое правило)». Типовое правило выполняет регистрацию обращений, при этом тема письма копируется в тему обращения, тело письма – в описание обращения, а по почтовому адресу определяется инициатор обращения и клиент.
 - «Модифицировать реквизит». При выборе этого действия необходимо дважды кликнуть по строчке «<Параметры не заполнены>», после чего откроется форма указания настроек для модификации реквизитов обращения. Поиск обращения, в котором требуется модифицировать реквизит, можно производить либо с помощью произвольного кода, либо по predeterminedенному шаблону. Если выбран поиск с помощью predeterminedенного шаблона, то в табличной части «Теги поиска номера обращения» необходимо указать, по каким ключевым словам производить поиск номера обращения, а в табличной части

«Порядок поиска номера обращения» – где следует производить поиск, в теме или теле письма. При нажатии на ссылку «Настройка модификации реквизитов» откроется форма, в которой следует указать, какие реквизиты и каким образом необходимо модифицировать.

- «Согласовать обращение». При выборе этого действия необходимо дважды кликнуть по строчке «<Параметры не заполнены>», после чего откроется форма настройки согласования. Разбор тэгов письма возможно выполнять по теме или содержанию письма. Для этого необходимо отметить флагами «Реквизит для анализа»: «Тема письма» или «Тело письма». Поиск обращения, которое необходимо согласовать, можно осуществить с помощью predefined шаблона. В поле «Тег» необходимо указать, по каким ключевым словам производить поиск номера обращения. Для каждого состояния согласования можно указать строку «Условия для результатов согласования», при наличии которой в выбранном реквизите «Реквизит для анализа», для задачи согласования будет установлен указанный результат (задача согласования будет завершена с выбранным в письме состоянием). Для того, чтобы в задачу согласования в состоянии «Утверждено с замечаниями» был добавлен комментарий из письма, нужно настроить реквизит «Замечание для результата «Утвердить с замечаниями».

Примечание

Рекомендуется правило для «Согласования обращения» настраивать как отдельное правило, используя следующие отборы:

- Для правила согласования: «Тема» содержит «Agreement».
- Для правила регистрации обращения (типового или нетипового): «Тема» не содержит «Agreement».

Действия	Параметры заполнены	Представление обработки:
<input type="checkbox"/> Прикрепить вложением к документу...	<Параметры заполнены>	
<input checked="" type="checkbox"/> Переслать письмо по адресу	<Параметры заполнены>	
<input checked="" type="checkbox"/> Удалить письмо из ящика	<Параметры заполнены>	
<input checked="" type="checkbox"/> Прикрепить вложением к документу...	<Параметры заполнены>	

На вкладке «Обработка писем» расположена табличная часть, в которой указывается список действий, выполняемых правилом с письмами, а также поле, в котором для действия «Переслать письмо по адресу» выводится список адресов, на которые будут пересылаться письма.

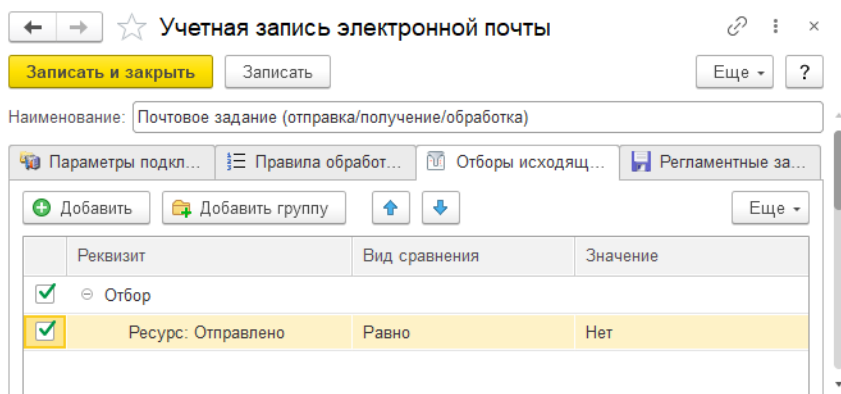
Для выбора доступны следующие действия:

- «Прикрепить вложением к документу файлы письма» - прикрепляет файлы, приложенные к письму, на вкладку «Файлы» обращения или события;
- «Переслать письмо по адресу» - пересылает письмо по адресам, указанным в параметрах данного действия;
- «Удалить письмо из ящика» - удаляет обработанное письмо из почтового ящика сервера;
- «Прикрепить вложением к документу письмо» - прикрепляет само письмо в виде вложения к обращению или событию.

Шаг 3

Для задания, выполняющего отправку электронной почты, можно установить отбор исходящей почты. Для этого необходимо открыть созданное задание, на вкладке «Параметры подключения» установить флаг «Использовать отборы исходящей почты» и перейти на вкладку «Отборы исходящей почты».

Если исходящее почтовое сообщение удовлетворяет условиям отбора, то выполняется его отправка, в противном случае сообщение не отправляется.



Возможно указание как единичных условий отбора, так и групп условий. При этом условия в группе могут соединяться как по принципу логического «и», так и по принципу логического «или».

Внимание!

Отбор «Ресурс: Отправлено Равно Нет», установленный по умолчанию, удалять не рекомендуется. Его наличие препятствует повторной отправке уведомлений.

Отсутствие условий отбора приравнивается к тому, что все условия выполнены.

В качестве условий могут выступать:

- значения реквизитов документа, при этом можно указывать реквизиты реквизитов документа, глубина вложенности неограничена;
- значения дополнительных полей документа;
- значения параметров, определяемые в справочнике «Предопределенные параметры правил обработки» (доступ к справочнику можно получить при создании новой записи в табличной части «Группы условий», если в столбце «Значение» для нее указать «Выбрать предопределенный параметр»);
- Значения реквизитов табличных частей документа, при этом для выполнения условия достаточно, чтобы хотя бы один реквизит табличной части удовлетворял поставленному условию (например, при условии ["Таб.часть: Прикрепленные документы, реквизит Дата" не равно Реквизит: Дата] условие считается выполненным, если хотя бы одна дата прикрепленного документа не равна дате документа), глубина вложенности неограничена;
- значения реквизитов и ресурсов уведомлений.

Шаг 4

Перейти на вкладку «Регламентные задания» и нажатием на ссылки «<Добавить регламентное задание на сбор и отправку почты>» и «<Добавить регламентное задание на обработку почты>» создать новые элементы обработки «Регламентные и фоновые задания».

Внимание!

В системе IC:ITILUM действия по получению и обработке загруженных писем разделены. Сначала происходит получение писем, их загрузка в систему и отправка сформированных системой уведомлений, а затем уже обработка загруженных в систему писем. Для этих действий используются разные регламентные задания.

После выполнения задания на получение писем, все загруженные сообщения регистрируются в виде документов «Входящее электронное письмо». Список документов можно открыть по ссылке панели навигации «Входящие электронные письма» раздела «Администрирование и настройки».

← → ☆ Входящее электронное письмо 0000... 🖨️ 📧 🔍 🔗 ⋮ ×

Основное Действия по письму

📄 Записать и закрыть 📄 Записать

От: Вихирева Жанна Дмитриевна 📧 Важность: Обычная ▾

Кому: sd@itilium.ru 📧 Обработано:

Копии:

Тема: Переустановка ОС

📧 Письмо 📎 Вложения

Прощу переустановить ОС Windows

Номер: 00000000001 Отправлено: 10.02.2021 16:15 Учетная запись: Почтовое задание (отп) 📧

При выполнении задания на обработку писем, происходит проверка соответствия загруженных сообщений условиям отбора правил обработки входящих сообщений, указанных для учетной записи электронной почты, загрузившей письмо в систему.

Если входящее электронное письмо подошло под одно из условий отбора и с ним было выполнено заданное в правиле действие, в форме документа «Входящее электронное письмо» устанавливается признак «Обработано».

Для проверки корректности исполнения установленных условий отбора служит регистр сведений «Выполненные правила по письмам входящим», в котором отражено, по какому правилу был обработан каждый документ «Входящее электронное письмо».

← → ☆ Выполненные правила по письмам входящим 🔍 ⋮ ×

Создать 📄 Поиск (Ctrl+F) × 🔍 ▾ Еще ▾ ?

Письмо входящее	Правило
<input checked="" type="checkbox"/> Входящее электронное письмо 00000000...	Типовое правило загрузки почтовых сообщений
<input checked="" type="checkbox"/> Входящее электронное письмо 00000000...	Типовое правило загрузки почтовых сообщений
<input checked="" type="checkbox"/> Входящее электронное письмо 00000000...	Типовое правило загрузки почтовых сообщений
<input checked="" type="checkbox"/> Входящее электронное письмо 00000000...	Типовое правило загрузки почтовых сообщений

⏪ ⏩ ⏴ ⏵

Настройка отправки SMS-сообщений

Внимание!

Отправка SMS-сообщений выполняется через *email-to-SMS* шлюзы, поэтому возможна только при использовании почтовой обработки, настроенной для отправки уведомлений.

Для включения механизма отправки SMS-сообщений следует в обработке «Параметры системы» на вкладке «Уведомления» указать соответствующим образом настроенный элемент справочника «Операторы шлюзов». Справочник перечисляет список операторов шлюзов, используемых для рассылки коротких сообщений (SMS).

На форме элемента справочника содержатся элементы:

- «Наименование» - название оператора шлюза;
- «Адрес» - получатель сообщения;
- «Заголовок» - заголовок сообщения;
- «Текст сообщения» - текст отправляемого сообщения.

Заполнение полей, описанных выше, происходит с помощью тегов: «%телефон%», «%тема%», «%тело%». Пользователь может указать расположение этих параметров в отправляемом письме оператору шлюза.

☆ %телефон%@sms-gate.loc (Операторы шлюзов)

Записать и закрыть Записать Вставить тег Еще ?

Наименование: %телефон%@sms-gate. %телефон% - номер телефона контактного лица

Адрес: %телефон% %тема% - заголовок сообщения

Заголовок: %тема% %тело% - тело сообщения

Текст сообщения: %тело%

Внимание!

Формат заполнения реквизитов справочника «Операторы шлюзов» определяется требованиями выбранного оператора email-to-SMS шлюза.

Настройка обмена данными с внешними системами

В этом разделе мы рассмотрим загрузку в 1C:ITILUM данных из MS SCOM, MS SCCM, Active Directory, а также загрузку файлов в формате XML и MS Excel. Расскажем, как можно получать и передавать данные при помощи web-сервиса, приведем пример интеграции с внешним порталом с использованием http-сервиса.

Загрузка из MS SCOM

Система «1C:ITILUM» позволяет регистрировать события из внешних источников. В качестве внешнего источника может выступать, например, программная система MS SCOM.

Для подключения возможности регистрации событий, созданных в MS SCOM, необходимо выполнить следующие действия.

Шаг 1. В справочник «Задания» (ссылка «Задания» панели навигации раздела «Администрирование и настройки») добавить элемент «Загрузка SCOM», в котором будет указана встроенная обработка «Загрузка данных из SCOM» и заполнены соответствующие параметры: «адрес сервера», «логин», «пароль» и др. Дополнительно можно указать конфигурационную единицу, от имени которой будут формироваться события.

☆ ЗагрузкаДанныхИзSCOM (Задания)

Записать и закрыть Записать Еще ?

Наименование: ЗагрузкаДанныхИзSCOM Код: 0000000001

Использовать встроенную обработку

Наим. обработки: ИТ_ЗагрузкаДанныхИзSCOM

Параметры регистратора события

Параметр	Значение
Сервер	Адрес сервера
Адрес сервера, на котором установлено программное обеспечение MS SCOM 2007 (Microsoft System Center ...)	
База данных	OperationsManager
Наименование базы данных. По умолчанию используется база данных OperationsManager.	

Описание:

Шаг 2. В обработку «Регламентные и фоновые задания» (ссылка «Регламентные и фоновые задания» панели навигации раздела «Администрирование и настройки») добавить ранее созданное задание «Загрузка из SCOM» и задать расписание запуска обработки синхронизации.

При автоматической регистрации в документе заполняются поля «Дата», «Категория», «Описание», «Клиент», «Инициатор», «Состояние» и «Дополнительные поля».

Система «1С:ITILUM» позволяет отслеживать состояния документа «События» и документы «Alert» программного обеспечения MS SCOM. Для синхронизации используется поле «Код SCOM» справочника «Состояния событий» (ссылка «Состояния событий» панели навигации раздела «Управление событиями»).

Загрузку из MS SCOM также можно выполнить одновременно (не осуществляя ее в постоянном режиме по определенному расписанию). В форме «Загрузка данных из SCOM» (раздел «Администрирование и настройки», ссылка панели навигации «Администрирование», ссылка «Импорт данных в 1С:ITILUM из внешних систем») необходимо указать сервер БД, логин, пароль пользователя и параметры загрузки, после чего по нажатию кнопки «Подключиться» в 1С:ITILUM будут выгружены данные из MS SCOM.

Таблица соответствия кодов SCOM

Код MOM	Статус	Описание
0	New	Признак нового события
85	Acknowledged	Событие было принято и определено, но еще не было разрешено
170	Level 1: Assigned to help desk or local support	Событие было передано на help desk или в службу поддержки
180	Level 2: Assigned to subject matter expert	Событие было передано эксперту
190	Level 3: Requires scheduled maintenance	Событие отложено
200	Level 4: Assigned to external group or vendor	Информация о том, что событие было передано внешней группе или производителю
255	Resolved	Событие закрыто

← → ☆ **Загрузка данных из SCOM**
🔗 ⋮ ✕

Параметры подключения

Сервер БД:

База данных:

Пользователь:

Пароль:

Использовать авторизацию операционной системы

Параметры загрузки

Загружать параметры события в описание

Серьезность:

Список серверов:

Подключится
✕ Закрыть

Загрузка из MS SCCM

В справочник «Конфигурационная база данных» существует возможность загрузки информации из системы аудита MS SCCM.

Загрузка из MS SCCM выполняется в два этапа:

Шаг 1. В форме «Загрузка данных из MS SCCM» (раздел «Администрирование и настройки», ссылка панели навигации «Администрирование», ссылка «Импорт данных в IC:ITILUM из внешних систем») необходимо указать сервер БД, логин, пароль пользователя и параметры загрузки (клиент, объект CMDB, тип связи с KE), определить, требуется ли синхронизация данных с ранее загруженными KE (для сравнения загружаемых с KE с уже существующими в системе только по наименованию и классификатору), и установить флаг «Синхронизировать с ранее загруженными KE». После чего нажать кнопку «Далее».

← → ☆ **Загрузка данных из MS SCCM**
🔗 ⋮ ✕

Параметры подключения

Сервер БД:

База данных:

Пользователь:

Пароль:

Использовать авторизацию операционной системы

Параметры загрузки

Клиент: ▾ 🗨

Синхронизировать с ранее загруженными KE:

Синхронизация с существующими KE будет происходить только по наименованию и классификатору

Назад
Далее
Готово

Шаг 2. Выбор нужных параметров загрузки объекта CMDB.

← → ☆ Загрузка данных из SCOM

Параметры подключения

Сервер БД: 10.32.1.23

База данных: SCOM

Пользователь: Admin

Пароль: *****

Использовать авторизацию операционной системы

Параметры загрузки

Загружать параметры события в описание

Серьезность:

Список серверов:

Подключится Закреть

Загрузка из Active Directory

Возможности системы 1С:ITILUM позволяют объединить список пользователей Active Directory (если используется) и приложения. Для этого предназначена обработка «Загрузка из Active Directory» (раздел «Администрирование и настройки», ссылка панели навигации «Администрирование, ссылка «Импорт данных в 1С:ITILUM из внешних систем»).

Обработка выполнена в виде «мастера» и включает в себя следующие шаги.

Шаг 1. В начале работы необходимо указать такие параметры, как наименование, имя сервера, логин и пароль.

← → ☆ Загрузка данных из Active Directory

Записать и закрыть Записать Еще ?

Код: Наименование: Active Directory

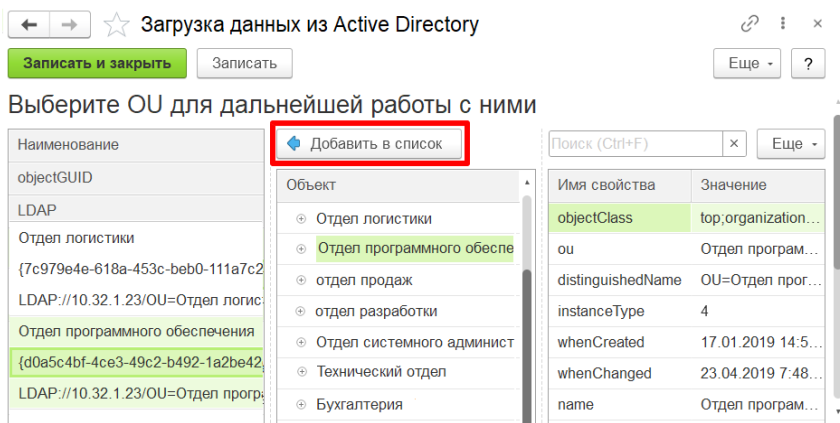
Укажите параметры подключения к Active Directory

Сервер: Имя сервера

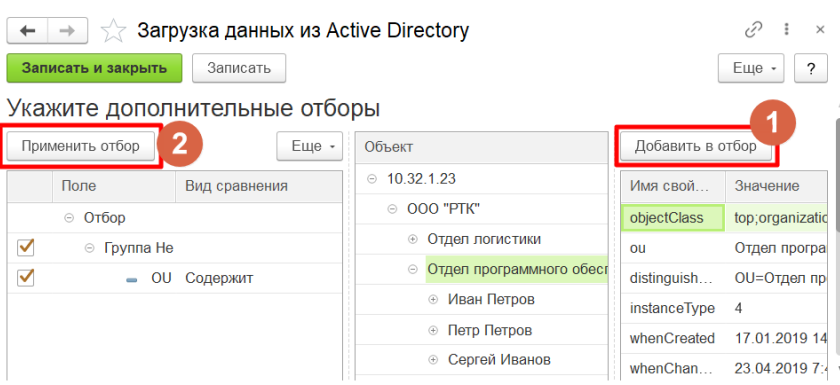
Логин: Логин

Пароль: Пароль

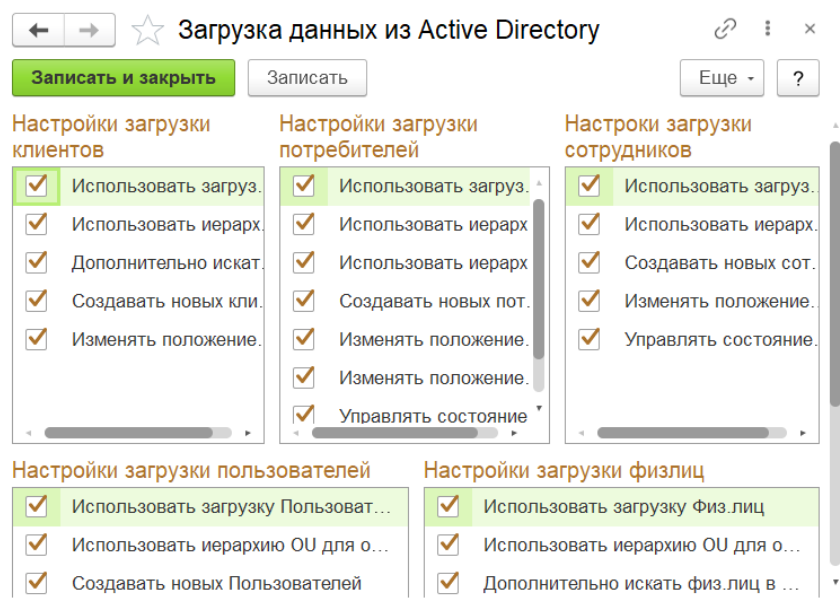
Шаг 2. Далее вы можете выбрать OU. OU - это клиент, из которого будет происходить загрузка пользователей. На этом шаге можно выбрать несколько клиентов, из которых будет происходить загрузка пользователей. Для этого необходимо выбрать объект и нажать кнопку «Добавить в список».



Шаг 3. На следующем шаге вы можете указать дополнительные отборы. Для этого в правой табличной части, нужно выбрать свойство нажать кнопку «Добавить в отбор», а затем кнопку «Применить отбор».



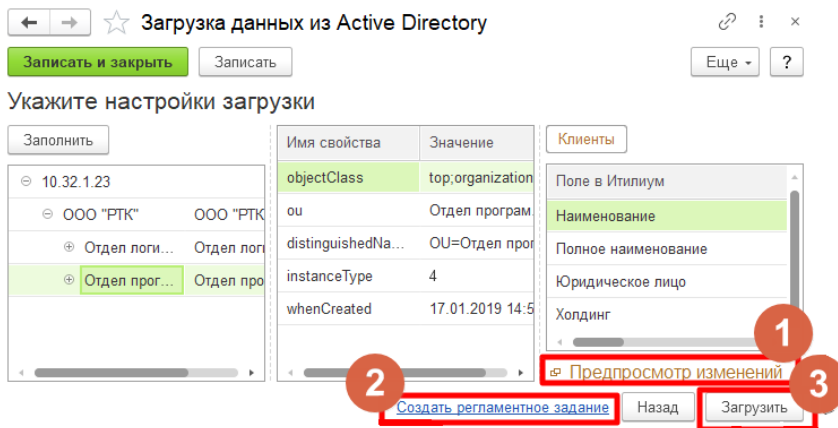
Шаг 4. На следующем шаге происходит настройка типа загружаемых данных и параметров загрузки в систему. Вы можете выбрать настройку для загрузки клиентов, потребителей, сотрудников, пользователей и физических лиц.



Шаг 5. На следующем шаге определяется, в какие из справочников будет производиться загрузка: «Клиенты», «Физические лица», «Потребители», «Сотрудники», «Пользователи».

- Вкладка «Клиенты» доступна, если в дереве выбрать клиента, другие вкладки будут доступны при выборе загружаемого пользователя. На каждой из таких вкладок необходимо установить соответствие полей в 1С:ITILUM и полей в AD либо указать абсолютное значение.
- На данном шаге также доступен режим «Предпросмотра изменений» (на рисунке ниже отмечен цифрой 1).

- Если необходимо сохранить регламентное задание для загрузки данных из AD, необходимо нажать на кнопку «Записать», а затем по кнопке «Создать регламентное задание» можно настроить регламентное задание (на рисунке ниже отмечено цифрой 2).
- По нажатию кнопки «Загрузить» будет осуществлена загрузка данных из AD (на рисунке ниже отмечено цифрой 3).

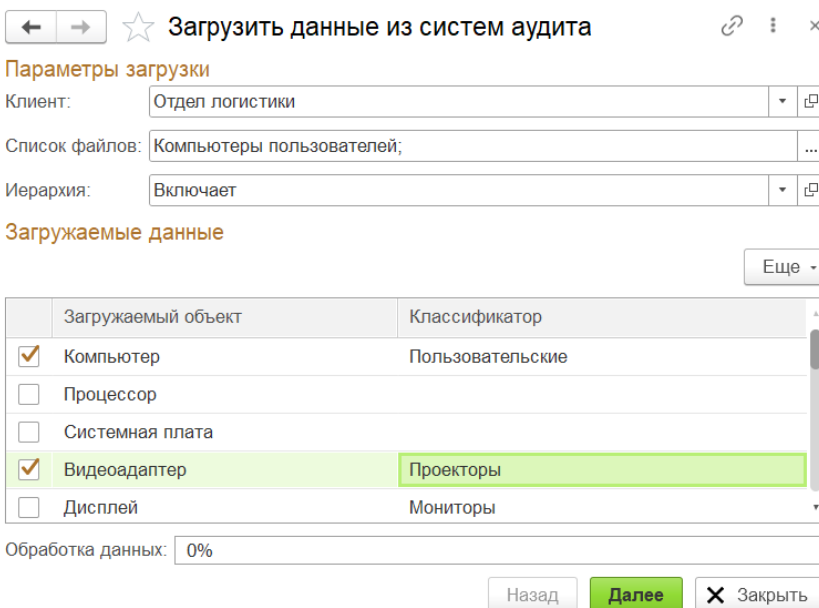


Загрузка файлов в формате XML

Существует возможность загрузки файлов в формате XML, сформированных системой аудита Everest, в справочник «Конфигурационная база данных». Для этого предназначена форма «Загрузить данные из систем аудита» (раздел «Администрирование и настройки», ссылка панели навигации «Администрирование», ссылка «Импорт данных в 1С:ITILUM из внешних систем»).

При загрузке данных из системы Everest нужно указать следующие параметры:

- «Клиент»;
- «Иерархия» - вид связи между загружаемыми объектами, выбирается из справочника «Связи объектов»;
- «Название объекта» - объект, для которого будет выполняться загрузка;
- «Список файлов (один или несколько)» - путь(и) к XML файлу, из которого будет выполняться загрузка (при этом подразумевается, что в одном XML файле содержится выгрузка только по одному компьютеру, то есть, если потребуется загрузка по нескольким компьютерам, необходимо в процедуре загрузки указать все файлы выгрузки).



Загрузка файлов в формате MS Excel

В системе 1С:ИТILUM существует возможность загрузить пользователей из файла MS Excel. Для этого предназначена обработка «Загрузка пользователей из Excel» (раздел «Администрирование и настройки», ссылка панели навигации «Администрирование», ссылка «Импорт данных в 1С:ИТILUM из внешних систем»). В окне обработки необходимо выбрать клиента и файл для загрузки данных.

На вкладке «Загружаемые поля» выбираются поля, которые необходимо загружать, причем для большинства из них можно выбрать, загружать данные из файла Excel, из справочника 1С:ИТILUM либо задать их вручную.

Обработка Загрузка пользователей из Excel

Клиент: Управленческий аппарат

Файл excel: C:\Users\Desktop\Шаблон для загрузки пользователей.xlsx

Пропускать заголовок

Загружаемые поля

N	Имя поля	Колонка excel
1	Физ. лицо	ФИО
2	Категория	Обычный
3	Изображение	
4	Должность	Должность
5	Клиент	НаименованиеКлиента
6	Комментарий	

Назад Далее X Закреть

На вкладке «Параметры пользователей» можно установить для пользователей следующие параметры:

- «Аутентификация ОС»;
- «Аутентификация 1С»;
- «Показывать в списке выбора»;
- «Запрещено изменять пароль»;
- «Режим запуска (авто, управляемое приложение или обычное приложение)».

На вкладке «Роли пользователей» можно указать роли, которые будут по умолчанию установлены каждому загружаемому пользователю.

Примечание

При выборе файла загрузки обработка будет обращаться к первому листу книги Excel, т.е. если данные о пользователях находятся на втором, третьем или других листах, то обработка их не «увидит».

После осуществления всех необходимых настроек необходимо нажать Далее. В появившемся окне проставляются галочки напротив тех строк, которые нужно загрузить. После нажатия на кнопку «Далее» данные будут записаны в справочник «Пользователи».

Обработка Загрузка пользователей из Excel

Физ. лицо	Категория	Должность	Клиент
Арбузова Екатерин...	Обычный	Директор по разв...	Управленческий а
Баранов Семен Вя...	Обычный	Директор по марк...	Управленческий а
Белкина Ольга Вад...	Обычный	Начальник отдела...	ЛД Отдел закупок
Бык Андрей Петро...	Обычный	Менеджер по про...	КД Отдел продаж
Виноградов Олег П...	Обычный	Кладовщик	Складская компан
Вишневская Клавд...	Обычный	Заведующий скла...	Складская компан
Воробей Елена Ле...	Обычный	Начальник отдела	Отдел программно
Воронин Андрей А...	Обычный	Помощник систем...	Отдел системного
Грушин Андрей Ви...	Обычный	Комплектовщик	Складская компан

■ Новый
■ Изменен
■ Не изменен

Назад **Далее** X Закрыть

Получение данных из системы при помощи web-сервиса

Web-сервис IT_DataGetting позволяет внешним системам получать информацию об имеющихся в системе «1С:ITILUM» документах с отбором по интервалу дат, а также набору реквизитов («Клиент», «Ответственный», «Состояние», «Инициатор»). О публикации и настройке web-сервисов можно узнать в главе «Настройка поддержки Web-сервисов».

В результате выполнения web-сервисом операции GetIDs система 1С:ITILUM возвращает объект типа RelatedData, содержащий наборы данных для связанных с документами справочников системы.

Операция предназначена для первоначального получения данных справочников, либо периодической актуализации этих данных. Не имеет входных параметров.

Для каждого элемента справочника операция GetIDs возвращает сочетание <Наименование> - <Уникальный идентификатор>. В дальнейшем при получении данных о документах системы для полей ссылочных типов возвращаются именно идентификаторы.

Внимание!

Клиент web-сервиса должен обладать ролью «Использование Web-сервиса IT_DataGetting»

Описание объекта RelatedData

- Initiator. Массив элементов справочника «Пользователи (потребители услуг)». Элемент представляет собой объект типа Initiator (<https://Itilium.ru>). Содержит свойства Name и Ref типа string(<https://w3.org/2001/XMLSchema>). Используется для получения информации об инициаторах обращения.
- Responsible. Массив элементов справочников «Сотрудники», «Рабочие группы». Элемент представляет собой объект типа Responsible (<https://Itilium.ru>). Содержит свойства Name и Ref типа string(<https://w3.org/2001/XMLSchema>). Используется для получения информации о сотрудниках и рабочих группах.
- IncidentStatus. Массив элементов справочника «Состояния обращений». Элемент представляет собой объект типа IncidentStatus (<https://Itilium.ru>). Содержит свойства Name и Ref типа string(<https://w3.org/2001/XMLSchema>). Используется для получения информации о состояниях документов «Обращение».
- TaskStatus. Массив элементов справочника «Состояния нарядов». Элемент представляет собой объект типа TaskStatus (<https://Itilium.ru>). Содержит свойства Name и Ref типа string(<https://w3.org/2001/XMLSchema>). Используется для получения информации о состояниях документов «Наряд».
- ChangeStatus. Массив элементов справочника «Состояния изменений». Элемент представляет собой объект типа ChangeStatus (<https://Itilium.ru>). Содержит свойства Name и Ref типа string(<https://w3.org/2001/XMLSchema>). Используется для получения информации о статусах документов «Изменение».

- Client. Массив элементов справочника «Клиенты». Элемент представляет собой объект типа Client (<https://Itilium.ru>). Содержит свойства Name и Ref типа string (<https://w3.org/2001/XMLSchema>). Используется для получения информации о клиентах.
- Error. Массив сообщений об ошибках. Элемент представляет собой объект типа string (<https://w3.org/2001/XMLSchema>). Используется для получения информации об ошибках, возникших при работе метода.

При выполнении web-сервисом операции GetDocs система «1С:ITILUM», получив в качестве входных параметров набор фильтров, возвращает список документов определённого типа, соответствующих заданным фильтрам.

Отбор может производиться по следующим полям

Наименование	Описание	Тип значения
Type	Тип документа	Одно из следующих значений типа String: Incident, Task, Change
DateAfter	Нижняя граница периода, за который нужно предоставить информацию о документах	Объект типа dateTime (https://w3.org/2001/XMLSchema)
DateBefore	Верхняя граница периода, за который нужно предоставить информацию о документах	Объект типа dateTime (https://w3.org/2001/XMLSchema)
ClientFilter	Массив, содержащий фильтр клиентов. В качестве элемента массива используется уникальный идентификатор справочника «Клиенты», полученный ранее в операции GetIDs	Объект типа ClientFilter (https://Itilium.ru), представляет собой массив элементов типа Ref (https://Itilium.ru)
ResponsibleFilter	Массив, содержащий фильтр ответственных. В качестве элемента массива используется уникальный идентификатор из справочников «Сотрудники» или «Рабочие группы», полученный ранее в операции GetIDs	Объект типа ResponsibleFilter (https://Itilium.ru), представляет собой массив элементов типа Ref (https://Itilium.ru)
StatusFilter	Массив, содержащий фильтр состояний документов. В качестве элемента массива используется уникальный идентификатор из справочников «Состояния	Объект типа StatusFilter (https://Itilium.ru), представляет собой массив элементов типа Ref (https://Itilium.ru)

	обращений», «Состояния нарядов», либо «Состояния изменений», полученный ранее в операции GetIDs	
InitiatorFilter	Массив, содержащий фильтр инициаторов (контактных лиц). В качестве элемента массива используется уникальный идентификатор из справочника «Пользователи (потребители услуг)»	Объект типа InitiatorFilter (https://Itilium.ru), представляет собой массив элементов типа Ref (https://Itilium.ru)
StaffFilter	Массив, содержащий фильтр инициаторов нарядов (физических лиц). В качестве элемента массива используется уникальный идентификатор из справочника «Физические лица»	Объект типа StaffFilter (https://Itilium.ru), представляет собой массив элементов типа Ref (https://Itilium.ru)

Операция возвращает объект типа Data. Данный объект содержит свойства:

- «DocArray» - массив документов, соответствующих накладываемым фильтрам, элемент массива имеет тип Doc (<https://Itilium.ru>);
- «RelatedDocArray» - массив связанных документов, элемент массива имеет тип Doc (<https://Itilium.ru>);
- «ErrorArray» – массив, содержащий описания ошибок, возникших при работе операции. Элемент массива имеет тип string (<https://w3.org/2001/XMLSchema>).

Тип Doc является базовой единицей представления документа системы и содержит следующие поля:

- «Type» - тип документа (Incident, Task, Change), тип string;
- «Number» - номер документа, тип string;
- «Theme» - тема документа, тип string;
- «DateOfCreating» - дата создания документа, тип dateTime (<https://w3.org/2001/XMLSchema>);
- «DateOfLastChange» - дата последнего изменения документа, тип dateTime (<https://w3.org/2001/XMLSchema>);
- «Responsible» - уникальный идентификатор ответственного, тип string;
- «Status» - уникальный идентификатор состояния документа, тип string;
- «Resolution» - решение, тип string;
- «Ref» - уникальный идентификатор ссылки документа, тип string;
- «Initiator» - уникальный идентификатор контактного лица, тип string;
- «RelatedDocs» - массив уникальных идентификаторов связанных документов, тип Ref (<https://Itilium.ru>).

Передача данных в систему при помощи web-сервиса

Web-сервис custom actions позволяет внешним системам передавать в систему «1С:ITILUM» информацию любого типа. О публикации и настройке web-сервисов можно узнать в главе «Настройка поддержки web-сервисов».

Внимание!

Клиент web-сервиса должен обладать ролью «Пользователь web-сервиса custom actions».

Последовательность настройки механизма работы с web-сервисом следующая.

Шаг 1. Подключить пользовательскую внешнюю обработку, выполняющую прием и обработку получаемых из внешней системы данных, в качестве дополнительной обработки. Обработка должна содержать экспортный метод «ВыполнитьКоманду(Text)», где Text - данные, передаваемые из внешней системы.

Шаг 2. Указать ссылку на подключенную обработку в константе «Обработка для работы web-сервиса custom actions» (меню «Все функции - Константы»).

При обращении к web-сервису вызывается метод «ВыполнитьКоманду(Text)» подключенной внешней обработки, который выполняет predeterminedенные разработчиком действия с полученными из внешней системы данными.

Настройка архивирования документов

Принцип архивирования документов состоит в том, чтобы в основной базе удалить старые закрытые документы и связанные с ними записи регистров сведений, предварительно скопировав все изменения в архивную базу. Таким образом в основной базе уменьшится общее количество документов за счет удаления неактуальных, тем самым ускоряя работу базы, при этом эти документы можно будет найти в архивной базе.

Процесс архивирования

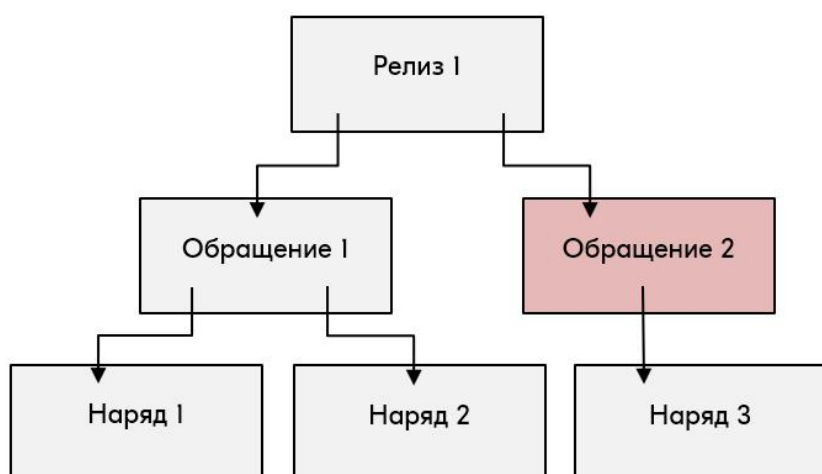
Процесс архивирования состоит из 2 этапов:

- копирование всех изменений данных в архивную базу;
- удаление документов из основной базы.

Документы, которые удаляются на втором этапе, могут быть следующих типов:

- «Наряд»;
- «Обращение»;
- «Изменение»;
- «Проблема»;
- «Релиз»;
- «Событие».

Список документов, которые будут удалены, подготавливается в результате анализа. Для предварительного анализа берутся все связанные документы для каждого из документов, которые должны быть заархивированы.



Граф строится следующим образом: от каждого рассматриваемого документа переходим к корневому документу по полю «Главный документ», а затем от корневого ко всем связанным документам. Все связанные документы в графе должны быть закрытыми, последняя дата изменения состояния этих документов должна быть до даты архивирования (текущая дата минус срок архивирования документов) и, если всё совпадает с условиями, тогда архивируются все документы из этого графа.

В примере графа текущим проверяемым для архивирования документом является документ «Обращение 2». У него есть главный документ «Релиз 1», у которого главных документов нет. У документа «Релиз 1» есть связанные документы «Обращение 1» и «Обращение 2», а у тех есть связанные документы «Наряд 1», «Наряд 2» и «Наряд 3», у которых нет

связанных документов. Граф построен. Эти документы будут удалены в случае, если они все закрыты и дата последнего изменения состояния всех этих документов меньше, чем дата архивации.

Каждый выбранный для архивирования документ будет удален следующим образом.

- Будет удален в основной базе сам документ.
- Будут удалены в основной базе связанные записи регистров. Они являются связанными, если в регистре любое из полей записи является ссылкой на удаляемый документ.
- Будут удалены документы «Звонок», источником которых является удаляемый документ.

Как настроить архивирование документов

В первую очередь, нужно развернуть и настроить архивную базу.

Шаг 1. Необходимо развернуть архивную базу, сделав копию основной базы. Важно, чтобы конфигурация, расширения и флаги функциональных блоков в параметрах системы основной и архивной базы были идентичными (при обновлении конфигурации основной базы необходимо обновлять конфигурацию и архивной базы, а также поддерживать идентичность расширений и флагов функциональных блоков в параметрах системы).

Шаг 2. В развернутую архивную базу ввести ключ активации функционала в параметрах системы.

← → Параметры системы

Записать и закрыть Записать

Настройки ИБ

Общие

Финансовые настройки

Учет активов

Параметры обращений

Параметры изменений

Параметры нарядов

Уведомления

Хранение файлов

Интерфейс пользователя (потре

Настройки производительности

Жизненный цикл

Машинное обучение

Учетная запись, используемая для прямой отправки запросов активации, для получ

Лицензирование

Строка активации **C506A77AD95_FED534DAAF35615518ADB72571B92C27A30**

Строка активации введена правильно

[Показать демо-строку активации](#)

Для получения строки активации необходимо [отправить письмо](#) на адрес info@itilium.ru. [Выгрузить](#) служебную информацию в файл и отправить его на info@itilium.ru. В тексте письма необходимо указать наименование организации-владельца лицен

Параметры лицензии

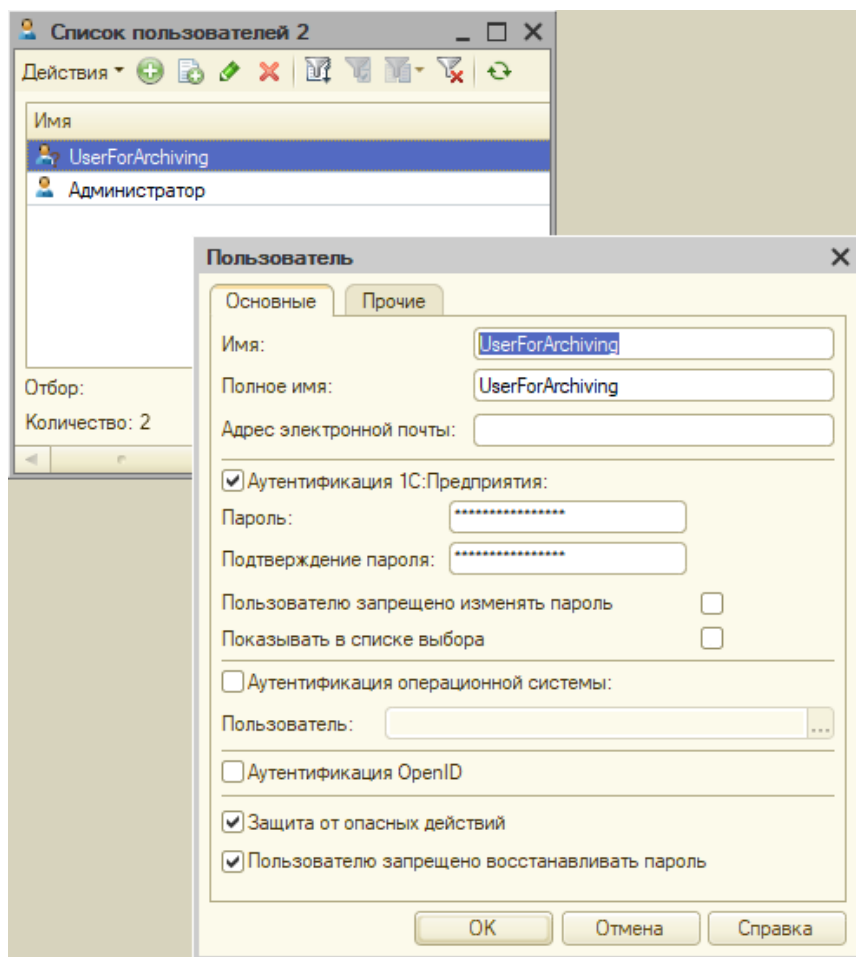
Максимальное количество сотрудников: Не ограничено

Текущее количество сотрудников:

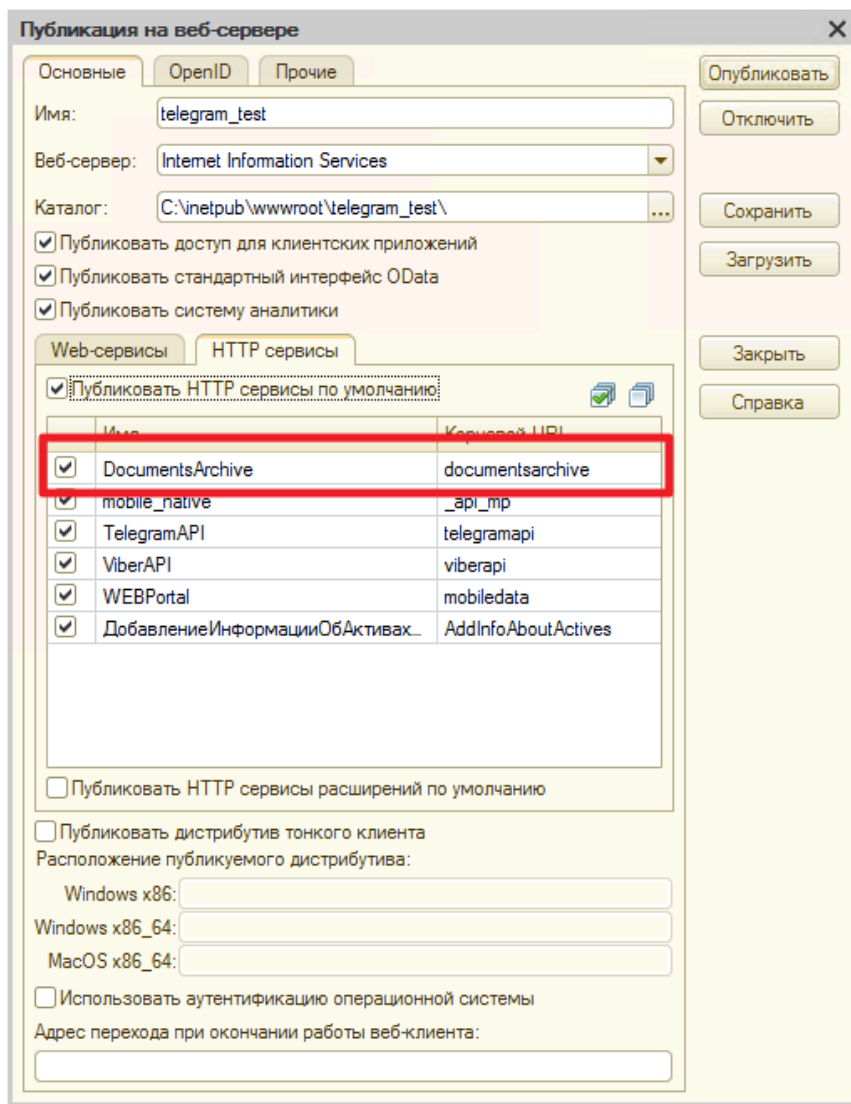
Дата окончания действия лицензии Viber: 31.12.2023

Дата окончания действия лицензии telegram: 31.12.2023

Шаг 3. В конфигураторе добавить пользователя, под которым будет проводиться архивация, и назначить ему полные права.



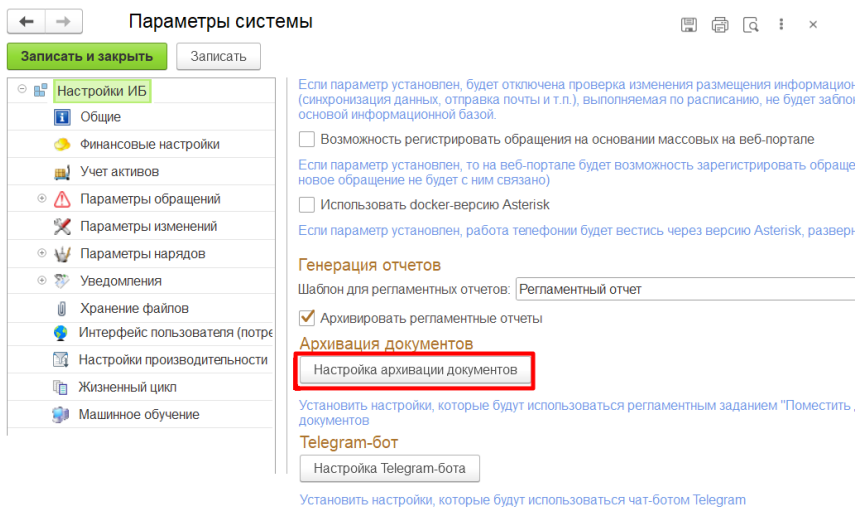
Шаг 4. Опубликовать архивную базу на веб-сервере. Проверить, чтобы стоял флаг возле http-сервиса «DocumentsArchive».



В основной базе сделать следующее.

Шаг 1. В разделе «Общие» в «Параметрах системы» должен стоять флаг около пункта «Архивация документов».

Шаг 2. Открыть настройки архивации: «Параметры системы» - Раздел «Общие» - Вкладка «Прочие настройки» - «Настройки архивации документов».



Шаг 3. В настройках указать адрес веб-сервера, где была опубликована архивная база, указать наименование публикации архивной базы, созданного в архивной базе пользователя и его пароль, а также срок, старше которого закрытые документы будут архивироваться.

Параметр «Количество архивируемых документов за один запуск регламентного задания» определяет, сколько документов из основной информационной базы удалится за один запуск регламентного задания.

Параметр «Количество фоновых заданий» определяет, сколько будет создано фоновых задач в пределах одного регламентного задания. Полученные для удаления документы делятся между фоновыми задачами, и каждая фоновая задача удаляет свою порцию документов в отдельном потоке.

После записи будет показано сообщение, было ли успешно соединение с указанной веб-публикацией.

☆ **Настройка архивации (Настройка архивации)** 🔗 ⋮ □ ×

Записать и закрыть

Параметры архивации **Регламентное задание**

Срок, после которого будут архивироваться документы (в днях):

[Будут архивированы документы последнее изменение состояния которых старше 2 лет](#)

Количество архивируемых документов за один запуск регламентного задания:

Количество фоновых заданий:

Защищенное соединение:

Порт: ?

Адрес веб-сервера: ?

Наименование веб-публикации архивной базы: ?

Логин пользователя для архивации:

Пароль пользователя для архивации:

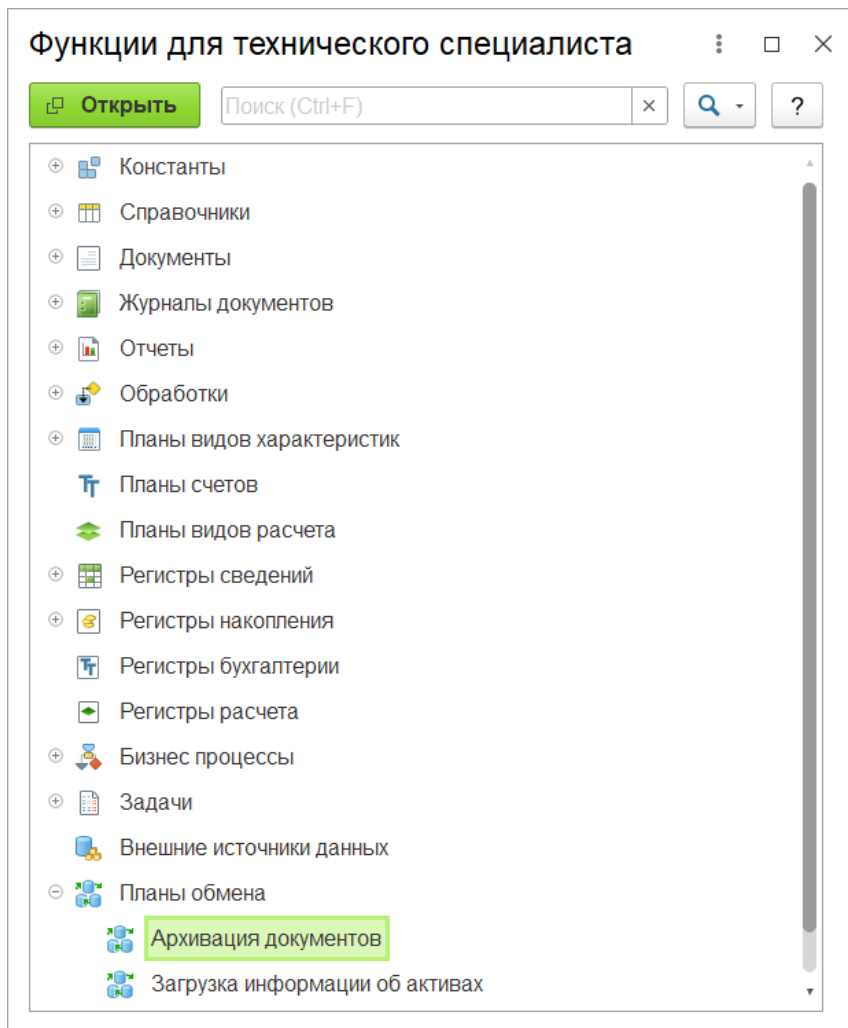
[Регистрация изменений уже была начата](#)

Сообщения: ×

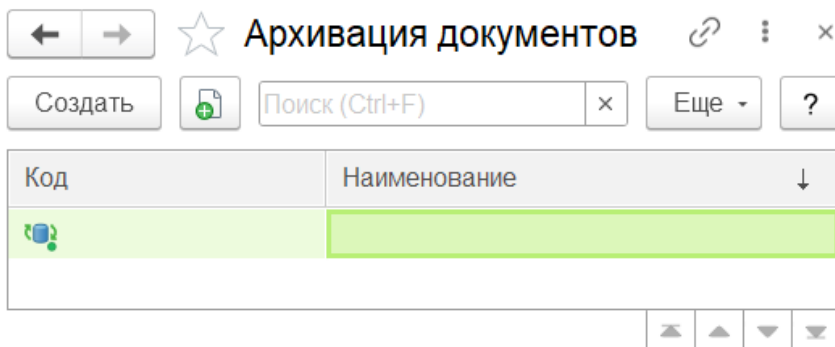
— Проверка доступности указанного сервера успешно пройдена.

Шаг 4. Необходимо в плане обмена «Архивация документов» открыть узел с пустыми полями «Код» и «Наименование» и заполнить их. Например, поле «Код» заполнить значением «АА» и поле «Наименование» заполнить значением «Этот узел». Второй узел, отвечающий за архивную базу, создастся автоматически при первом запуске регламентного задания с кодом «ВВ» и наименованием «Узел архивной базы».

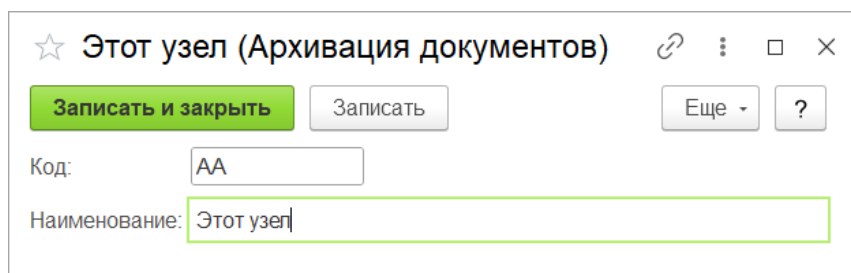
План обмена «Архивация документов»



Узел с пустыми полями «Код» и «Наименование»



Заполнение кода и наименования узла



Шаг 5. Открыть «Настройки архивации документов» в Параметрах системы, нажать кнопку «Начать регистрацию изменений» и на вкладке «Регламентное задание» добавить регламентное задание «Поместить документы в архивную базу».

Записать и закрыть Записать

- Настройки ИБ
- Общие
- Финансовые настройки
- Учет активов
- Параметры обращений
- Параметры изменений
- Параметры нарядов
- Уведомления
- Хранение файлов
- Интерфейс пользователя (порт)
- Настройки производительности
- Жизненный цикл
- Массовое обучение

(синхронизация данных, отправка почты и т.п.), выполняемая по расписанию, не будет заблокирована для предотвращения конфли...

Возможность регистрировать обращения на основании массовых на веб-портале

Если параметр установлен, то на веб-портале будет возможность зарегистрировать обращения на основании массового обраще...

Использовать docker-версию Asterisk

Если параметр установлен, работа телефонии будет вестись через версию Asterisk, развернутую через docker.

Генерация отчетов

Шаблон для регламентных отчетов: Регламентный отчет

Архивировать регламентные отчеты

Архивация документов

Настройка архивации документов

Настройка архивации...

Записать и закрыть

Еще ?

Параметры архивации Регламентное зада...

Регламентное задание на архивацию

документов

<Добавить регламентное задание на архивацию

документов>

Расписание регламентного задания

Установить, номер, который будет использоваться для...

Регламентное задание (создание)

Записать и закрыть

Расписание ?

1. Основное

Наименование: Поместить документы в архи...

Использование:

При ошибке повторять, раз: 0

При ошибке повторять через, сек: 0

2. Дополнительно

Идентификатор: <Будет создан при записи>

Ключ:

Имя пользователя:

3. Метаданные

Имя: ИТ_ПоместитьДокументыВАрх

Синоним: Поместить документы в архи...

Оценка и настройка производительности системы 1C:ITILUM

Система 1C:ITILUM предоставляет возможности как для оценки производительности и ее анализа, так и для повышения производительности системы за счет включения и отключения отдельных функциональных опций (так называемая настройка варианта производительности). Соответствующие настройки выполняются в подсистеме «Управление производительностью».

Внимание!

Для работы с подсистемой Управление производительностью пользователь должен обладать ролью «Настройка и оценка производительности».

Оценка производительности

Процесс управления производительностью состоит из следующих этапов, которые представляют собой замкнутый цикл.

- Оценка производительности: «Нужно ли оптимизировать систему?»
- Поиск резервов повышения производительности: «Можно ли оптимизировать систему?»

Для оценки производительности необходимо выполнить следующие действия.

Шаг 1

Настроить параметры ключевых операций (ссылка «Ключевые операции» панели навигации раздела «Управление производительностью»).

Для каждой из ключевых операций необходимо определить приоритет, целевое время выполнения и минимально допустимый уровень индекса производительности (так называемый apdex). Чем выше apdex, тем больший процент операций должен выполняться за время, меньшее или равное целевому времени.

Расчет apdex происходит по следующей формуле: $(NS+NT/2)/N$, где

- N - общее количество выполнений операции;
- T - целевое время;
- NS - количество выполнений, которые попали в диапазон от 0 до T;
- NT - количество выполнений, которые попали в диапазон от T до 4T.

На рисунке ниже представлен пример настройки ключевой операции (запись обращения в вертикальной форме).

☆ Запись обращения (в форме 4.3) (Ключев...
Основное Замеры времени
Записать и закрыть Записать Еще - ?
Наименование: Запись обращения (в форме 4.3)
Приоритет: 2
Целевое время: 3,00
Минимально допустимый уровень: Хорошо (apdex >= 0.85)

Шаг 2

Включить выполнение замеров производительности. Для этого следует в обработке «Параметры системы» установить флаг «Выполнять замеры производительности» и указать период между сохранениями накопленных замеров.

Шаг 3

Оценить выполненные замеры производительности. Для этого следует настроить обработку «Оценка производительности» (ссылка «Оценка производительности» панели навигации раздела «Управление производительностью»).

Оценка производительности

Обновить показатели производительности

Настройка периода

Дата начала: 01.04.2023 0:00:00 Дата окончания: 08.06.2023 0:00:00 Шаг: Месяц

Таблица Диаграмма

Ключевая операция	Приоритет	Целевое время	01.04.23	01.05.23	31.05.23
Запись обращения ...	1	3,00	Н/Д	1,00	1,00
Запись обращения ...	2	3,00	Н/Д	Н/Д	Н/Д
Запись наряда (в ф...	3	3,00	Н/Д	1,00	Н/Д
Общая производе...			Н/Д	1,00	1,00

На форме обработки расположены следующие реквизиты:

- «Дата начала» и «Дата окончания» - определяют период, за который необходимо выводить оценки производительности;
- «Шаг» - определяет, с каким шагом должны быть показаны оценки производительности, может принимать значения «Час», «День», «Неделя», «Месяц»;
- в «Таблице» выводятся значения оценок производительности (apdex) для каждой из ключевых операций, а также оценка общей производительности системы исходя из приоритета и значения apdex всех ключевых операций. эту же информацию в виде графика можно увидеть на вкладке «Диаграмма»;
- для отображения актуальных данных об оценках производительности следует нажать кнопку «Обновить показатели производительности».

Примечание

Чем больше период сбора информации, тем точнее можно оценить производительность системы.

Автоматический экспорт замеров производительности

Для настройки автоматического экспорта результатов замера производительности требуется настроить форму «Автоматический экспорт замеров производительности» (команда «Еще\Настройка» окна формы «Оценка производительности»).

На форме настройки расположены следующие реквизиты:

- установленные флаг «Выполнять экспорт» активирует использование механизма экспорта и выполняет автоматическое создание регламентного задания экспорта файлов замеров производительности в указанные каталоги - «Экспорт замеров производительности», которое будет выполняться по расписанию, настроенному по ссылке «Настроить расписание экспорта»;
- флаг «Выполнять экспорт в локальный каталог» позволяет экспортировать файлы замера производительности в каталог, установленный в поле «Локальный каталог экспорта»;
- флаг «Выполнять экспорт на FTP» позволяет экспортировать файлы замера производительности в каталог, установленный в поле «Адрес ftp-сервера».

Автоматический экспорт замеров производительности *

Записать и закрыть Записать Еще - ?

Выполнять экспорт

Настройки экспорта в локальный каталог

Выполнять экспорт в локальный каталог:

Локальный каталог экспорта: \\TILIUUM-TEST-W2\Temp

Настройки экспорта на FTP

Выполнять экспорт на FTP:

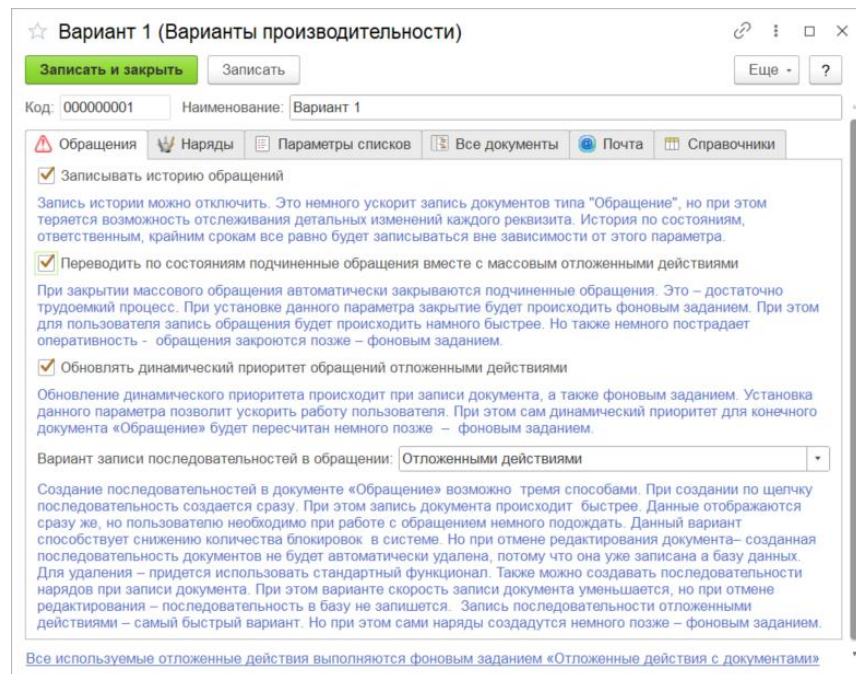
Адрес ftp-сервера: \\TILIUUM\SharedFolderTest

Настройка варианта производительности

Если оценка производительности системы, выполненная на предыдущем шаге, является неудовлетворительной, можно предпринять определенные меры по настройке системы для повышения ее производительности. Порядок действий при этом должен быть следующим.

Шаг 1

Определить настройки варианта производительности (ссылка «Вариант производительности» панели навигации раздела «Управление производительностью»).



Вариант производительности позволяет установить следующие параметры.

Для обращений.

- «Записывать историю обращений». Запись истории можно отключить. Это немного ускорит запись документов «Обращение», но при этом теряется возможность отслеживания детальных изменений каждого реквизита. История по состояниям, ответственным, крайним срокам все равно будет записываться вне зависимости от этого параметра.
- «Закрывать массовые обращения отложенными действиями». При закрытии массового обращения автоматически закрываются подчиненные обращения, что является достаточно трудоемким процессом. При установке данного параметра закрытие будет происходить фоновым заданием, при этом для пользователя запись обращения будет происходить намного быстрее. Однако это повлияет на оперативность процесса закрытия связанных обращений, так как они закроются позже – фоновым заданием.

Примечание

Если в системе настроено изменение состояний связанных документов фоновым заданием, то необходимо дождаться отработки фонового задания «Обработка дополнительных действий с документами». При наличии признака «массовый» в обращениях, закрытие обращений на основании закрытия массового обращения будет осуществляться после двукратного выполнения регламентного (фонового) задания.

- «Обновлять динамический приоритет отложенными действиями». Обновление динамического приоритета происходит при записи документа, а также фоновым заданием. Установка данного параметра позволит ускорить работу пользователя. При этом сам динамический приоритет для конечного документа «Обращение» будет пересчитан немного позже - фоновым заданием.
- «Вариант записи последовательностей в обращении» (доступен выбор из трех вариантов: «По щелчку», «При записи», «Отложенными действиями»). Создание последовательностей в документе «Обращение» возможно тремя способами. При создании по щелчку последовательность создается сразу. При этом запись документа происходит быстрее. Данные отображаются сразу же, но пользователю необходимо при работе с обращением немного подождать. Данный вариант способствует снижению количества блокировок в системе. Но при отмене

редактирования документ созданная последовательность документов не будет автоматически удалена, потому что она уже записана в базу данных. Для удаления придется использовать стандартный функционал. Также можно создавать последовательности нарядов при записи документа. При этом варианте скорость записи документа уменьшается, но при отмене редактирования последовательность в базу не запишется. Запись последовательности отложенными действиями - самый быстрый вариант. Но при этом сами наряды создадутся немного позже - фоновым заданием.

Для нарядов.

- «Записывать историю нарядов». Запись истории можно отключить. Это немного ускорит запись документов «Наряд», но при этом теряется возможность отслеживания детальных изменений каждого реквизита. История по состояниям, ответственным все равно будет записываться вне зависимости от этого параметра.
- «Изменение состояний связанных с нарядами документов отложенными действиями». При изменении состояния документа «Наряд» в системе предусмотрена возможность изменения состояний связанных документов. Операции со связанными документами можно произвести фоновым заданием - этот вариант позволит ускорить запись документа «Наряд» для конечного пользователя. Но при этом сам факт записи связанных документов будет совершен позднее - фоновым заданием.
- «Обновлять динамический приоритет нарядов отложенными действиями». Обновление динамического приоритета происходит при записи документа, а также фоновым заданием. Установка данного параметра позволит ускорить работу пользователя. При этом сам динамический приоритет для конечного документа «Наряд» будет пересчитан немного позже - фоновым заданием.
- «Создавать наряды в цепочке последовательностей отложенными действиями». При создании нарядов цепочки отложенными действиями повышается скорость записи документа, но сами наряды создаются не сразу, а после того, как отработает фоновое задание.
- «Переводить наряды, зависимые от наряда, в состояние назначения отложенными действиями». При работе с последовательностями работ возможно при переходе наряда в состояние завершения переводить связанные наряды в состояние назначения. Использование отложенных действий позволит ускорить время записи документа, но при этом само состояние связанного наряда изменится не сразу, а только после того, как отработает фоновое задание.

Для параметров списков.

- «Запретить показ количества связанных нарядов в списках». В ряде форм системы при просмотре списка обращений есть возможность просмотра количества связанных с каждым обращением нарядов и количества закрытых нарядов. Данная настройка устанавливается для каждого пользователя и довольно сильно замедляет работу системы на больших базах данных. Отображение данных колонок можно запретить у всех пользователей, установив данный параметр.
- «Запись количества связанных документов отложенными действиями». При закрытии (под закрытием понимается изменение реквизита «Состояние» на значение с установленным параметром «Закрыт») документа «Наряд» и записи документа «Обращение» происходит пересчет количества связанных документов. Это может отрицательно сказаться на параллельности работы пользователей. При установке данного параметра пересчет количества связанных документов будет происходить фоновым заданием. Это положительно скажется на параллельности работы пользователей, но в журнале документов «Обращение» информация по количеству связанных документов будет немного «запаздывать». Актуальной информация станет после того, как отработает фоновое задание.

Для всех документов.

- «Удаление нарядов удаленных последовательностей отложенными действиями». Удаление возможно двумя способами: отложенными действиями или при записи документа. В первом случае время записи документа сокращается, за счет этого пользователю работать комфортнее, но страдает оперативность, так как пометка на удаление нарядов произойдет позже - фоновым заданием.
- «Запускать фоновое задание сразу после записи». При установленном параметре накопленные отложенные действия с записываемым документом выполняются фоновым заданием сразу после записи, не дожидаясь выполнения регламентного задания, общего для всех документов. Данный параметр позволяет уменьшить время между записью документа и началом выполнения отложенных действий регламентным заданием, сохранить скорость записи документов, но также повышается вероятность возникновения блокировок на SQL-

сервере при интенсивной многопользовательской работе. При отключенном параметре отложенные действия будут выполняться только при работе регламентного задания – по расписанию.

- «Обновление напоминаний пользователям отложенными действиями». При изменении крайнего срока обращения или плановой даты окончания работ по наряду возникает необходимость пересчета напоминаний, привязанных к крайнему сроку и плановой дате окончания работ. При установленном параметре сроки напоминания будут пересчитаны фоновым заданием, иначе - при записи документа.
- «Записывать решения по задачам в документ («Обращение» или «Изменение») отложенными действиями». При установленном параметре перенос статуса согласования задачи по обращению или изменению будет выполняться фоновым заданием. В данном случае уменьшается время записи самой задачи, а также не блокируется документ («Обращение или «Изменение») на время записи задачи для других пользователей. При неустановленном параметре запись в решение документа («Обращение» или «Изменение») будет выполняться в момент согласования/отклонения задачи. При этом время записи задачи увеличится.

Для почты.

- «Использовать регулярные выражения при получении таблиц почтового сообщения». Установка данного параметра позволяет значительно ускорить разбор больших писем, однако данный параметр работает только в операционных системах семейства MS Windows.

Шаг 2

Установить выбранный вариант производительности в качестве основного для системы. Для этого следует его указать в соответствующем поле обработки «Параметры системы».

Шаг 3

Запустить выполнение регламентного задания «Обработка дополнительных действий с документами», установив расписание его выполнения в обработке «Регламентные и фоновые задания».

После выполнения всех вышеуказанных действий следует повторить оценку производительности. Если она окажется неудовлетворительной, цикл с изменением настроек вариантов производительности и последующей оценкой полученной производительности следует повторять до достижения требуемого результата.

Описание основных ролей системы 1С:ITILUM

В системе 1С:ITILUM предусмотрены различные роли, которые назначаются пользователям для разграничения их прав. Роли делятся на две группы: самостоятельные и вспомогательные. Каждой роли присущ свой набор доступного функционала и прав доступа для работы с системой.

Самостоятельные роли

Роль «Полные права»

Для роли «Полные права»:

- доступны полные права на доступ к системе;
- доступна возможность заполнять параметры системы;
- предоставлен полный доступ ко всем объектам системы;
- доступны административные функции настройки системы;
- доступна загрузка дополнительных обработок, отчетов, печатных форм.

Роль «Полные права» назначается сотрудникам - администраторам системы «1С:ITILUM».

Роль «ИТ Директор»

Для роли «ИТ Директор»:

- доступно использование всей отчетности в системе;
- доступен просмотр информации обо всех событиях и данных, зарегистрированных в системе.

Роль «Сервис-менеджер»

Для роли «Сервис-менеджер»:

- доступен функционал раздела «Управление работами», данный функционал включает в себя заполнение документа «Наряд», редактирование нарядов других сотрудников, управление настройками нарядов, формирование отчетов;
- доступен функционал раздела «Управление событиями», данный функционал включает в себя заполнение документа «Событие», редактирование событий, управление настройками событий, формирование отчетов;
- доступен функционал раздела «Управление обращениями», данный функционал включает в себя заполнение документа «Обращение», редактирование обращений других сотрудников, согласование обращений, управление настройками обращений, формирование отчетов; доступна возможность использования обработок «Рабочее место оператора» и «Рабочее место руководителя Service Desk»;
- доступен функционал раздела «Управление проблемами», данный функционал включает в себя заполнение документа «Проблема», редактирование проблем, управление настройками проблем, формирование отчетов;
- доступен функционал раздела «Управление конфигурациями и активами», данный функционал включает в себя заполнение справочников «Конфигурационная база данных», «Рабочие места», «Эталонное ПО», «Эталонное АО» и документа «Обслуживание»;
- доступен функционал раздела «Управление изменениями», данный функционал включает в себя заполнение документа «Изменение», редактирование изменений, согласование изменений, управление настройками изменений, формирование отчетов;
- доступен функционал раздела «Управление релизами», данный функционал включает в себя заполнение документа «Релиз», редактирование релизов, управление настройками релизов, формирование отчетов;
- доступен функционал раздела «Управление каталогом и уровнем услуг», данный функционал включает в себя заполнение справочников «Клиенты», «Каталог услуг», «Уровни услуг», «Время предоставления и поддержки услуг», документов «Соглашение об уровне услуг», «Внешний договор», управление настройками уровней услуг;
- доступен функционал раздела «Управление знаниями», данный функционал включает в себя просмотр справочника «База знаний», формирование отчетов;
- доступен функционал раздела «Управление финансами», данный функционал включает в себя заполнение и редактирование документа «Бюджет»;

- доступен функционал раздела «Измерение и отчетность», данный функционал включает в себя использование всей отчетности в системе, кроме отчетности по управлению активами;
- доступен функционал раздела «Управление персоналом». Данный функционал включает в себя заполнение справочников «Сотрудники», «Рабочие группы», «Компетенции», документа «Отсутствия сотрудников», формирование отчетов;
- доступен агрегированный раздел «Service Desk».

Роль «Сотрудник Service Desk»

Для роли «Сотрудник Service Desk»:

- доступен функционал раздела «Управление работами», - включает в себя заполнение документа «Наряд», редактирование нарядов других сотрудников, формирование отчетов;
- доступен функционал раздела «Управление событиями» - включает в себя заполнение документа «Событие», редактирование событий, формирование отчетов;
- доступен функционал раздела «Управление обращениями» - включает в себя заполнение документа «Обращение», редактирование обращений других сотрудников, согласование обращений, формирование отчетов, доступна возможность использования обработок «Рабочее место оператора» и «Регистрация нового обращения оператором»;
- доступен функционал раздела «Управление проблемами» - включает в себя заполнение документа «Проблема», редактирование проблем, формирование отчетов;
- доступен функционал раздела «Управление конфигурациями и активами» - включает в себя просмотр справочников «Конфигурационная база данных», «Рабочие места», «Эталонное ПО», «Эталонное АО» и документа «Обслуживание»;
- доступен функционал раздела «Управление изменениями» - включает в себя заполнение документа «Изменение», редактирование изменений, согласование изменений, формирование отчетов;
- доступен функционал раздела «Управление релизами» - включает в себя заполнение документа «Релиз», редактирование релизов, формирование отчетов;
- доступен функционал раздела «Управление каталогом и уровнем услуг» - включает в себя просмотр справочников «Клиенты», «Каталог услуг», «Пользователи (потребители услуг)»;
- доступен функционал раздела «Управление знаниями» - включает в себя просмотр справочника «База знаний», формирование отчетов;
- доступен функционал раздела «Измерение и отчетность» - включает в себя использование всей отчетности в системе, кроме отчетности по управлению активами;
- доступен агрегированный раздел «Service Desk».

Роль «Сотрудник Service Desk с ограничением видимости»

Для роли «Сотрудник Service Desk с ограничением видимости»:

- доступен функционал раздела «Управление работами» - включает в себя заполнение документа «Наряд», редактирование нарядов других сотрудников, формирование отчетов;
- доступен функционал раздела «Управление событиями» - включает в себя заполнение документа «Событие», редактирование событий, формирование отчетов;
- доступен функционал раздела «Управление обращениями» - включает в себя заполнение документа «Обращение», редактирование обращений других сотрудников, согласование обращений, формирование отчетов, доступна возможность использования обработок «Рабочее место оператора» и «Регистрация нового обращения оператором»;
- доступен функционал раздела «Управление проблемами» - включает в себя заполнение документа «Проблема», редактирование проблем, формирование отчетов;
- доступен функционал раздела «Управление конфигурациями и активами» - включает в себя просмотр справочников «Конфигурационная база данных», «Рабочие места», «Эталонное ПО», «Эталонное АО» и документа «Обслуживание»;
- доступен функционал раздела «Управление изменениями» - включает в себя заполнение документа «Изменение», редактирование изменений, согласование изменений, формирование отчетов;
- доступен функционал раздела «Управление релизами» - включает в себя заполнение документа «Релиз», редактирование релизов, формирование отчетов;

- доступен функционал раздела «Управление каталогом и уровнем услуг» - включает в себя просмотр справочников «Клиенты», «Каталог услуг», «Пользователи (потребители услуг)»;
- доступен функционал раздела «Управление знаниями» - включает в себя просмотр справочника «База знаний», формирование отчетов;
- доступен функционал раздела «Измерение и отчетность» - включает в себя использование всей отчетности в системе, кроме отчетности по управлению активами;
- доступен агрегированный раздел «Service Desk». Возможна настройка ограничения доступа к данным системы;
- возможна настройка области видимости для документов «Обращение», «Наряд», «Изменение», «Релиз», «Проблема», «Событие» по разрезам «Клиент», «Услуга», «Инициатор обращения», «Инициатор наряда», «Рабочая группа», «Ответственный».

Внимание!

При использовании роли с ограничением видимости совместно с любой другой ролью системы (кроме роли «Потребитель услуг - сотрудник») правила ограничения видимости не действуют.

Роль «Инженер Service Desk»

Для роли «Инженер Service Desk»:

- доступен функционал раздела «Управление работами» - включает в себя заполнение документа «Наряд», редактирование нарядов других сотрудников, формирование отчетов «Реестр нарядов», «План нарядов», «Монитор руководителя»;
- доступен функционал раздела «Управление событиями» - включает в себя заполнение документа «Событие», редактирование событий, формирование отчета «Реестр событий»;
- доступен функционал раздела «Управление обращениями» - включает в себя заполнение документа «Обращение», редактирование обращений других пользователей, согласование обращений (выполнение задач), доступен запуск процесса согласования, формирование отчета «Реестр обращений»;
- доступен функционал раздела «Управление проблемами» - включает в себя просмотр документа «Проблема», формирование отчета «Реестр проблем»;
- доступен функционал раздела «Управление изменениями» - включает в себя просмотр документа «Изменение», согласование изменений (выполнение задач), доступен запуск процесса согласования, формирование отчета «Реестр изменений»;
- доступен функционал раздела «Управление релизами» - включает в себя просмотр документа «Релиз»;
- доступен функционал раздела «Управление знаниями» - включает в себя просмотр справочника «База знаний», формирование отчетов;
- доступен функционал раздела «Измерение и отчетность» - включает в себя формирование некоторых отчетов.

Роль «Инженер Service Desk с ограничением видимости»

Для роли «Инженер Service Desk с ограничением видимости»:

- доступен функционал раздела «Управление работами» - включает в себя заполнение документа «Наряд», редактирование нарядов других сотрудников, формирование отчетов «Реестр нарядов», «План нарядов», «Монитор руководителя»;
- доступен функционал раздела «Управление событиями» - включает в себя заполнение документа «Событие», редактирование событий, формирование отчета «Реестр событий»;
- доступен функционал раздела «Управление обращениями» - включает в себя заполнение документа «Обращение», редактирование обращений других пользователей, согласование обращений, доступен запуск процесса согласования, формирование отчета «Реестр обращений»;
- доступен функционал раздела «Управление проблемами» - включает в себя просмотр документа «Проблема», формирование отчета «Реестр проблем»;
- доступен функционал раздела «Управление изменениями» - включает в себя просмотр документа «Изменение», согласование изменений, формирование отчета «Реестр изменений»;
- доступен функционал раздела «Управление релизами» - включает в себя просмотр документа «Релиз»;
- доступен функционал раздела «Управление знаниями» - включает в себя просмотр справочника «База знаний», формирование отчетов;
- доступен функционал раздела «Измерение и отчетность» - включает в себя формирование некоторых отчетов;

- видимость всех видов документов ограничена рабочими группами из справочника «Рабочие группы», в которые входит сотрудник;
- возможна настройка области видимости для документов «Обращение», «Наряд» по разрезам «Клиент», «Услуга», «Инициатор обращения», «Инициатор наряда», «Рабочая группа», «Ответственный».

Внимание!

При использовании роли с ограничением видимости совместно с любой другой ролью системы (кроме роли «Потребитель услуг - сотрудник») правила ограничения видимости не действуют.

Роль «Аналитик проблем»

Для роли «Аналитик проблем»:

- доступен функционал раздела «Управление работами» - включает в себя заполнение документа «Наряд», редактирование нарядов других сотрудников, формирование отчетов;
- доступен функционал раздела «Управление событиями» - включает в себя заполнение документа «Событие», редактирование событий, формирование отчетов;
- доступен функционал раздела «Управление обращениями» - включает в себя заполнение документа «Обращение», редактирование обращений других сотрудников, согласование обращений, формирование отчетов;
- доступен функционал раздела «Управление проблемами» - включает в себя заполнение документа «Проблема», редактирование проблем, формирование отчетов. Доступна возможность использования обработки «Рабочее место аналитика проблем»;
- доступен функционал раздела «Управление конфигурациями и активами» - включает в себя просмотр и редактирование справочников «Конфигурационная база данных», «Рабочие места», «Эталонное ПО», «Эталонное АО» и документа «Обслуживание»;
- доступен функционал раздела «Управление изменениями» - включает в себя заполнение документа «Изменение», редактирование изменений, согласование изменений, формирование отчетов;
- доступен функционал раздела «Управление релизами» - включает в себя заполнение документа «Релиз», редактирование релизов, формирование отчетов;
- доступен функционал раздела «Управление каталогом и уровнем услуг» - включает в себя просмотр справочников «Клиенты», «Каталог услуг», «Пользователи (потребители услуг)»;
- доступен функционал раздела «Управление знаниями» - включает в себя заполнение справочника «База знаний», формирование отчетов;
- доступен функционал раздела «Измерение и отчетность» - включает в себя использование всей отчетности в системе, кроме отчетности по управлению активами;
- доступен агрегированный раздел «Service Desk».

Роль «Специалист по учету конфигурационных единиц»

Для роли «Специалист по учету конфигурационных единиц»:

- доступен функционал раздела «Управление конфигурациями и активами» - включает в себя заполнение справочников «Конфигурационная база данных», «Рабочие места», «Эталонное ПО», «Эталонное АО» и документа «Обслуживание», управление настройками конфигурационной базы данных;
- доступен функционал раздела «Управление изменениями» - включает в себя заполнение документа «Изменение», редактирование изменений;
- доступен функционал раздела «Управление релизами» - включает в себя заполнение документа «Релиз», редактирование релизов;
- доступен функционал раздела «Измерение и отчетность» - включает в себя использование отчетности в системе, кроме отчетности по управлению активами, а также по управлению каталогом и уровнем услуг.

Роль «Специалист по учету конфигурационных единиц с ограничением видимости»

Для роли «Специалист по учету конфигурационных единиц с ограничением видимости»:

- доступен функционал раздела «Управление конфигурациями и активами» - включает в себя заполнение справочников «Конфигурационная база данных», «Рабочие места», «Эталонное ПО», «Эталонное АО» и документа «Обслуживание», управление настройками конфигурационной базы данных;

- доступен функционал раздела «Управление изменениями» - включает в себя заполнение документа «Изменение», редактирование изменений;
- доступен функционал раздела «Управление релизами» - включает в себя заполнение документа «Релиз», редактирование релизов;
- доступен функционал раздела «Измерение и отчетность» - включает в себя использование отчетности в системе, кроме отчетности по управлению активами, а также по управлению каталогом и уровнем услуг;
- возможна настройка видимости КЕ в документах «Обращение», «Наряд», «Изменение», «Релиз» и «Обслуживание», в справочниках «Конфигурационная база данных», «Рабочие места», «Эталонное ПО», «Эталонное АО».

При данной настройке отчеты подсистемы «Управление конфигурациями и активами» будут построены в разрезе доступных пользователю КЕ.

Роль «Специалист по активам»

Для роли «Специалист по активам»:

- доступен функционал раздела «Активы» - позволяет осуществлять, помимо стандартных операций учета, заказ активов – как внутренний, так и у поставщика. Предоставляются широкие возможности по указанию различных аналитик учета, как для отдельных видов активов, так и для конфигурационных единиц;
- доступен функционал раздела «Управление каталогом и уровнем услуг» - включает в себя просмотр справочника «Клиенты» и заполнение справочника «Контрагенты»;
- доступен функционал раздела «Измерение и отчетность» - включает в себя использование всей отчетности по управлению активами;
- доступен функционал раздела «Администрирование и настройки», включающий возможность изменения сведений об организации.

Роль «Специалист по учету активов с ограничением видимости»

Для роли «Специалист по активам с ограничением видимости»:

- доступен функционал раздела «Активы» - позволяет осуществлять, помимо стандартных операций учета, заказ активов - как внутренний, так и у поставщика. Предоставляются широкие возможности по указанию различных аналитик учета, как для отдельных видов активов;
- доступен функционал раздела «Управление каталогом и уровнем услуг» - включает в себя просмотр справочника «Клиенты» и заполнение справочника «Контрагенты»;
- доступен функционал раздела «Измерение и отчетность» - включает в себя использование всей отчетности по управлению активами;
- доступен функционал раздела «Администрирование и настройки», включающий возможность изменения сведений об организации;
- доступна настройка видимости Складов в справочнике «Склады» и в документах раздела «Склады» подсистемы «Активы». При этой настройке отчеты «Остатки на складах», «Ведомость движения по складам» и «Состояния обеспечения внутренних заказов» строятся в разрезе доступных пользователю складов.

Доступ к документам и отчетам раздела «Эксплуатация» в подсистеме Активы доступен только при совместном использовании ролей «Специалист по учету КЕ с ограничением видимости» и «Специалист по активам с ограничением видимости».

Роль «Потребитель услуг»

Для роли «Потребитель услуг» в тонком клиенте/web-интерфейсе:

- доступен функционал создания новых обращений, просмотра FAQ, согласования задач по обращениям и изменениям;
- включена область видимости - только собственные обращения.

Роль «Потребитель услуг (куратор)»

Для роли «Потребитель услуг (куратор)» в тонком клиенте/web-интерфейсе:

- доступен функционал создания новых обращений;

- доступен функционал просмотра FAQ;
- доступен функционал согласования задач по обращениям и изменениям;
- возможна настройка области видимости обращений по следующим разрезам: «Клиент», «Инициатор обращения», «Услуга».

Для данной роли необходимо настроить правила ограничения доступа («Администрирование» - «Правила ограничения доступа»).

Вспомогательные роли

Роль «Настройка системы»

Для роли «Настройка системы» доступны права на ввод и редактирование основных справочников системы, а также настройка параметров системы.

Роль «Настройка системы» является вспомогательной к любой самостоятельной роли системы.

Роль «Настройка согласования изменений»

Для роли «Настройка согласования изменений» доступны права на ввод и редактирование справочника «Комитеты по изменениям».

Роль «Настройка согласования изменений» является вспомогательной к любой самостоятельной роли системы. Например, эта роль необходима инженеру Service Desk при запуске процесса согласования.

Роль «Настройка согласования обращений»

Для роли «Настройка согласования обращений» доступны права на ввод и редактирование справочника «Комитеты по согласованию обращений».

Роль «Настройка согласования обращений» является вспомогательной к любой самостоятельной роли системы. Например, эта роль необходима инженеру Service Desk при запуске процесса согласования.

Роль «Управление пользователями»

Для роли «Управление пользователями»:

- доступны права на ввод и редактирование справочников «Физические лица», «Сотрудники», «Пользователи», «Пользователи ИБ»;
- доступны права на управление настройками пользователей системы;
- доступен мастер создания нового пользователя;
- доступны права на просмотр справочников «Группы пользователей», «Профили групп доступа», «Правила ограничения доступа».

Роль «Редактирование документов»

Для роли «Редактирование документов» доступны на редактирование реквизиты «Описание», «Решение», «Комментарий» в документах «Обращение» и «Наряд».

Роль «Редактирование документов» является вспомогательной к следующим самостоятельным ролям системы: «Сотрудник Service Desk» и «Инженер Service Desk».

Роль «Специалист по управлению доступом»

Для роли «Специалист по управлению доступом» доступен механизм ведения параметров доступа пользователей к конфигурационным единицам.

Роль «Специалист по управлению доступом» является вспомогательной к самостоятельной роли системы «Специалист по учету конфигурационных единиц».

Роль «Настройка последовательностей работ»

Для роли «Настройка последовательностей работ» доступны права на ввод и редактирование справочников «Последовательности работ», «Шаблоны нарядов».

Роль «Настройка последовательностей работ» является вспомогательной к любой самостоятельной роли системы.

Роль «Потребитель услуг - сотрудник»

Для роли «Потребитель услуг - сотрудник» доступны права на создание и редактирование обращений и нарядов при условии установки в них инициатором пользователя с данной ролью.

Роль «Потребитель услуг - сотрудник» является вспомогательной к ролям «Инженер Service Desk с ограничением видимости» и «Сотрудник Service Desk с ограничением видимости».

Роль «Ручная корректировка приоритетов»

Для роли «Ручная корректировка приоритетов» доступны права на изменение динамического приоритета обращений и нарядов - из списков документов и непосредственно из форм документов.

Роль «Ручная корректировка приоритетов» является вспомогательной к тем самостоятельным ролям системы, которым доступны права на редактирование обращений и нарядов.

Роль «Добавление и изменение дополнительных отчетов и обработок»

Для роли «Использование дополнительных отчетов и обработок» доступен функционал добавления и изменения всех объектов подсистемы «Дополнительные отчеты и обработки».

Роль «Использование дополнительных отчетов и обработок» является вспомогательной к любой самостоятельной роли системы.

Роль «Использование дополнительных отчетов и обработок»

Для роли «Использование дополнительных отчетов и обработок» доступны для использования все объекты подсистемы «Дополнительные отчеты и обработки».

Роль «Использование дополнительных отчетов и обработок» является вспомогательной к любой самостоятельной роли системы.

Роль «Изменение макетов печатных форм»

Для роли «Изменение макетов печатных форм» доступны изменения макетов печатных форм, содержащие в наименовании строку «ПФ_ODT», «ПФ_DOC», «ПФ_MXL» (предварительно макеты должны быть добавлены в конфигурацию в режиме конфигулятора).

Роль «Изменение макетов печатных форм» является вспомогательной к любой самостоятельной роли системы.

Роль «Проверка настройки орфографии»

Для роли «Проверка настройки орфографии» доступны права на ввод и редактирование всех объектов подсистемы проверки орфографии.

Роль «Проверка настройки орфографии» является вспомогательной к любой самостоятельной роли системы.

Роль «Использование Web-сервиса IT_DataGetting»

Роль «Использование Web-сервиса IT_DataGetting» необходима для работы с соответствующим web-сервисом.

Роль «Использование Web-сервиса IT_DataGetting» является вспомогательной к любой самостоятельной роли системы.

Роль «Настройка и оценка производительности»

Для роли «Настройка и оценка производительности» доступны все объекты подсистемы «Управление производительностью».

Роль «Настройка и оценка производительности» является вспомогательной к любой самостоятельной роли системы.

Роль «Отчетность по доступности»

Внимание!

Для того, чтобы пользоваться возможностями роли «Отчетность по доступности», к системе 1С:ITILUM необходимо подключить подсистему «Управление доступностью».

Для роли «Отчетность по доступности» доступны права на просмотр отчетов «Отчет о доступности конфигурационных единиц» и «Отчет о доступности услуг».

Роль «Отчетность по доступности» является вспомогательной к любой самостоятельной роли системы.

Роль «Интеграция 1С-Коннект»

Для роли «Интеграция 1С-Коннект» доступен функционал подсистемы интеграции с 1С-Коннект в обработке «Рабочее место оператора», документах «Наряд» и «Обращение», а также справочниках, содержащих контактную информацию.

Роль «Интеграция 1С-Коннект» является вспомогательной к любой самостоятельной роли системы.

Роль «Специалист по работе с поставщиками»

Внимание!

Для того чтобы пользоваться возможностями роли «Специалист по работе с поставщиками», к системе 1С:ITILUM необходимо подключить систему учета «Использовать систему учета активов».

Для роли «Специалист по работе с поставщиками» доступны права на просмотр элементы справочников «Номенклатура» (в том числе «Характеристики», «Серийные номера»), «Конфигурационные единицы», «Локации», «Склады», «Организации», «Клиенты», «Статьи расходов», «Аналитики расходов», «Рабочие места» и документ «Поступление активов». На просмотр и изменение элементы справочника «Контрагенты» и документы «Договоры контрагентов», «Внутренний заказ», «Заказ поставщику».

Роль «Специалист по работе с поставщиками» является вспомогательной к любой самостоятельной роли системы.

Роль «Инициатор внутреннего заказа»

Внимание!

Для того, чтобы пользоваться возможностями роли «Инициатор внутреннего заказа», к системе «1С:ITILUM» необходимо подключить систему учета «Использовать систему учета активов».

Для роли «Инициатор внутреннего заказа» доступны права на просмотр элементы справочников «Номенклатура» (в том числе «Характеристики», «Серийные номера»), «Склады», «Организации», «Клиенты», на просмотр и изменение документ «Внутренний заказ».

Роль «Инициатор внутреннего заказа» является вспомогательной к любой самостоятельной роли системы.

Роль «Отмена процесса согласования»

Для роли «Отмена процесса согласования» доступны права на отмену запущенного процесса согласования.

Роль «Отмена процесса согласования» является вспомогательной к любой самостоятельной роли системы.

Роль «Пользователь web-сервиса custom actions»

Роль «Пользователь web-сервиса custom actions» необходима для работы с соответствующим Web-сервисом.

Роль «Пользователь web-сервиса custom actions» является вспомогательной к любой самостоятельной роли системы.

Роль «Редактирование документов для ролей с ограничением видимости»

Для роли «Редактирование документов с ограничением видимости» доступны на редактирование реквизиты «Описание», «Решение», «Комментарий» в документах «Обращение» и «Наряд», доступных пользователю согласно правилам ограничения доступа.

Роль «Редактирование документов с ограничением видимости» является вспомогательной к следующим самостоятельным ролям системы: «Сотрудник Service Desk с ограничением видимости» и «Инженер Service Desk с ограничением видимости».

Полная документация к программному продукту "1С:ITILUM" опубликована по адресу <https://its.1c.ru/db/itilium> и доступна только зарегистрированным пользователям программного продукта.