



Service Desk система vsDesk версия 3.0

Инструкция по установке и настройке

май 2016

«Про»

Service Desk система vsDesk версия 3.0

Оглавление

| | |
|--|----|
| Установка системы | 3 |
| Установка системы в среде Windows server | 3 |
| Установка системы в среде Ubuntu server | 7 |
| Главная панель системы | 13 |
| Внешний вид и виджеты | 13 |
| Настройка системы | 14 |
| Настройка ролей | 14 |
| Основные настройки | 16 |
| Парсер почты | 18 |
| Интеграция с AD | 19 |
| SMS шлюз и настройка уведомлений | 21 |
| Настройки заявки по умолчанию | 22 |
| Настройка вложений | 23 |
| Настройка внешнего вида | 24 |
| Настройка задач планировщика | 25 |
| Заполнение справочников | 27 |
| Пользователи | 27 |
| Компании | 29 |
| Подразделения | 30 |
| Группы исполнителей | 30 |
| Сервисы | 31 |
| Уровни сервиса (SLA) | 33 |
| Приоритет заявок | 34 |
| Типы активов | 35 |
| Типы KE | 36 |
| Активы | 36 |
| Конфигурационные единицы (KE) | 39 |
| База знаний | 43 |
| Категории базы знаний | 44 |
| Новости | 45 |
| Статусы заявок | 46 |
| Категории заявок | 48 |
| Шаблоны E-mail уведомлений | 48 |
| Шаблоны SMS уведомлений | 49 |
| Шаблоны ответа | 50 |

Service Desk система vsDesk версия 3.0

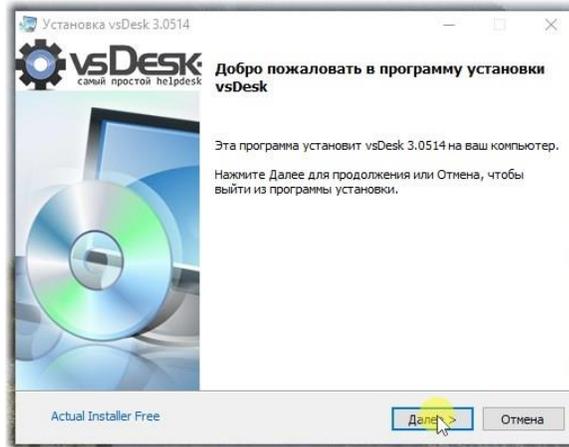
| | |
|--|----|
| Шаблоны печатных форм..... | 51 |
| Наборы полей | 52 |
| Создание и управление заявками и инцидентами | 54 |
| Управление заявками и инцидентами..... | 54 |
| Создание заявки | 58 |
| Формы просмотра и редактирования заявки | 62 |
| Создание и управление проблемами | 68 |
| Отчеты и экспорт | 71 |
| Отчеты | 71 |
| Обслуживание и обновление системы | 77 |
| Анализатор логов | 77 |
| Обновление системы | 77 |
| Резервное копирование | 78 |
| Импорт из CSV | 79 |
| Приложения | 80 |
| Список ролей и наборы прав..... | 80 |

Service Desk система vsDesk версия 3.0

Установка системы

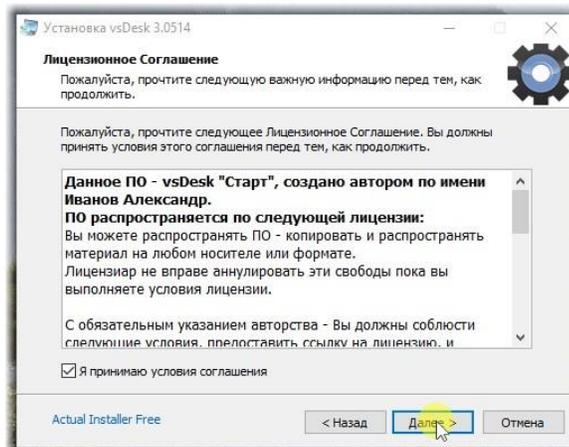
Установка системы в среде Windows server

Запустите установку.



Установка в среде Windows выполняется в графическом режиме. Поддерживаемые ОС не ниже Windows 7 / Windows server 2008.

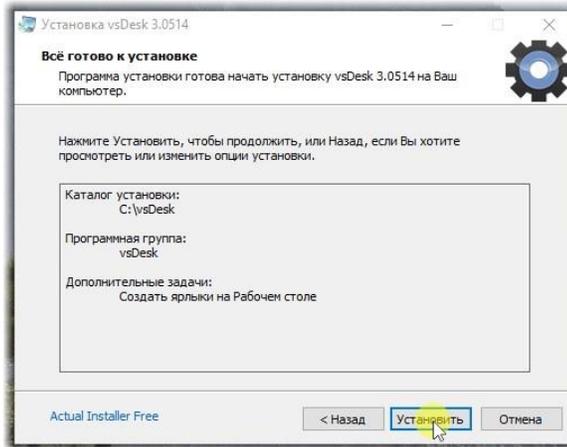
Согласитесь с условиями лицензии.



Продолжая установку, Вы принимаете условия лицензии. Нажмите «Далее» для продолжения установки.

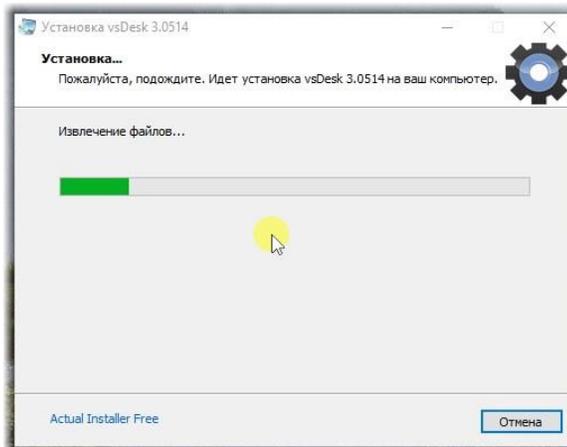
Service Desk система vsDesk версия 3.0

Система установится в папку по умолчанию.

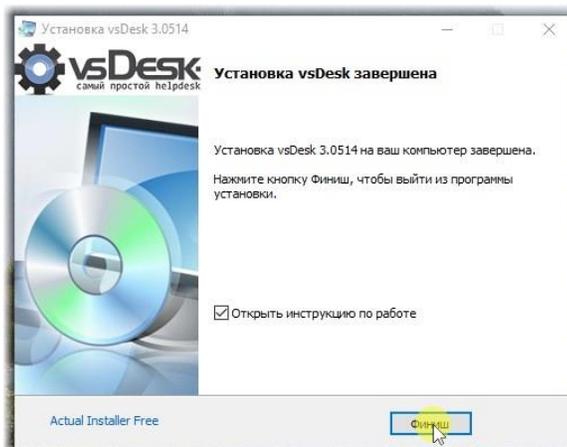


Нажмите «Установить», чтобы продолжить установку.

Установка займет некоторое время.



Окно завершения установки.



По окончании установки Вы сможете открыть данную инструкцию на сайте <http://vsdesk.ru>

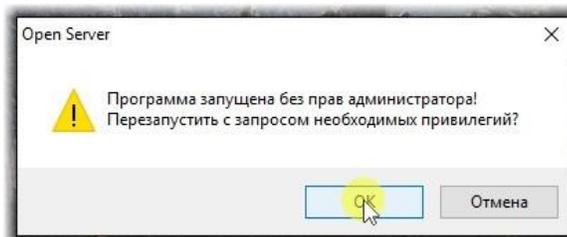
Service Desk система vsDesk версия 3.0

Запустите ярлык на рабочем столе.



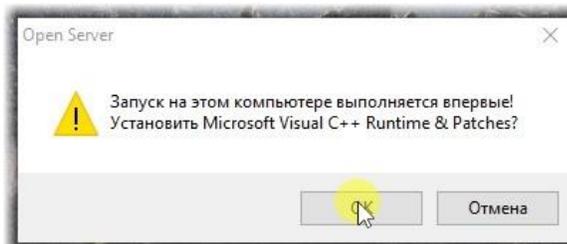
После установки на рабочем столе появятся два ярлыка. Запустите ярлык, соответствующий вашей архитектуре процессора (x86 или x64).

Окно UAC.



При запуске, система потребует повышенных привилегий, нажмите ОК для запуска сервера

Установка библиотек.



При первом запуске сервер попросит установить дополнительные компоненты, это необходимо для правильной работы сервера.

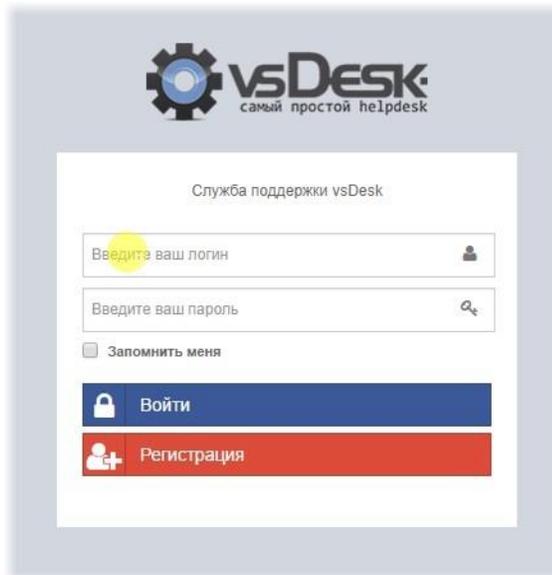
Иконка сервера в системной панели.



Service Desk система vsDesk версия 3.0

По клику правой кнопкой мыши можно увидеть меню Open-server. Дополнительная инструкция по работе с Open-server находится тут - <http://open-server.ru/docs/>
После установки система будет доступна только по адресу <http://localhost>

Окно входа в систему.



После удачной установки системы необходимо произвести первичные настройки и заполнить актуальной информацией систему, т.к. по умолчанию в системе установлены демонстрационные данные. Для входа в систему на странице авторизации используются следующие логины и пароли:

Пользователь с ролью администратора:

Login: admin

Password: admin

Пользователь с ролью исполнителя:

Login: manager

Password: manager

Пользователь с ролью заявителя:

Login: user

Password: user

Service Desk система vsDesk версия 3.0

Установка системы в среде Ubuntu server

Установка системы на Ubuntu server.



В данной инструкции рекомендуется к установке Ubuntu server 14.04 LTS.

Требования для установки системы:

- *Ubuntu server (установка на другие *nix системы может отличаться);*
- *Apache2.4;*
- *PHP не ниже 5.5;*
- *MySQL 5;*

Для установки Apache + MySQL, лучше использовать пакет lamp-server:

```
sudo apt-get install lamp-server^
```

Включенные следующие PHP extensions:

- php_imap
- php_ldap
- php_gd
- php_mysqli
- php_curl

```
sudo apt-get install php5-imap
```

```
sudo apt-get install php5-ldap
```

```
sudo apt-get install php5-gd
```

```
sudo apt-get install php5-mysqli
```

```
sudo apt-get install php5-curl
```

Необходимо в файлах `/etc/php5/apache2/php.ini` и `/etc/php5/cli/php.ini` установить значение строки `error_reporting` в:

```
error_reporting = E_ALL & ~E_NOTICE & ~E_DEPRECATED & ~E_STRICT
```

в версии PHP 5.5 по умолчанию установлен OPCACHE, если он не активирован, то его необходимо включить его `php.ini`:

```
sudo php5enmod opcache
```

Возможно, после установки модулей придется активировать модуль `imap`:

```
sudo php5enmod imap
```

Включен модуль:

Service Desk система vsDesk версия 3.0

- mod_rewrite

```
sudo a2enmod rewrite
```

Установите пакет git:

```
sudo apt-get install git
```

После этого в директории `/etc/apache2/sites-enabled` в файле типа `@000-default`, вносим изменения в данном разделе, заменив `AllowOverride None` на `AllowOverride All` или замените содержимое файла на:

```
<VirtualHost *:80>
ServerAdmin webmaster@localhost
ServerName vsdesk
ServerAlias vsdesk.yourdomain.com
DocumentRoot /var/www
<Directory />
Options FollowSymLinks
AllowOverride All
</Directory>
<Directory /var/www/>
Options Indexes FollowSymLinks MultiViews
AllowOverride All
Order allow,deny
allow from all
</Directory>

ScriptAlias /cgi-bin/ /usr/lib/cgi-bin/
<Directory "/usr/lib/cgi-bin">
AllowOverride None
Options +ExecCGI -MultiViews +SymLinksIfOwnerMatch
Order allow,deny
Allow from all
</Directory>

ErrorLog ${APACHE_LOG_DIR}/error.log

# Possible values include: debug, info, notice, warn, error, crit,
# alert, emerg.
LogLevel warn

CustomLog ${APACHE_LOG_DIR}/access.log combined
</VirtualHost>
```

Установка:

Распакуйте содержимое скачанного установочного пакета, скопируйте содержимое на хостинг или в папку `/var/www` на своем веб-сервере. Необходимо сменить владельца папки, в которую выполнили установку:

```
sudo chown www-data:www-data -R /var/www
```

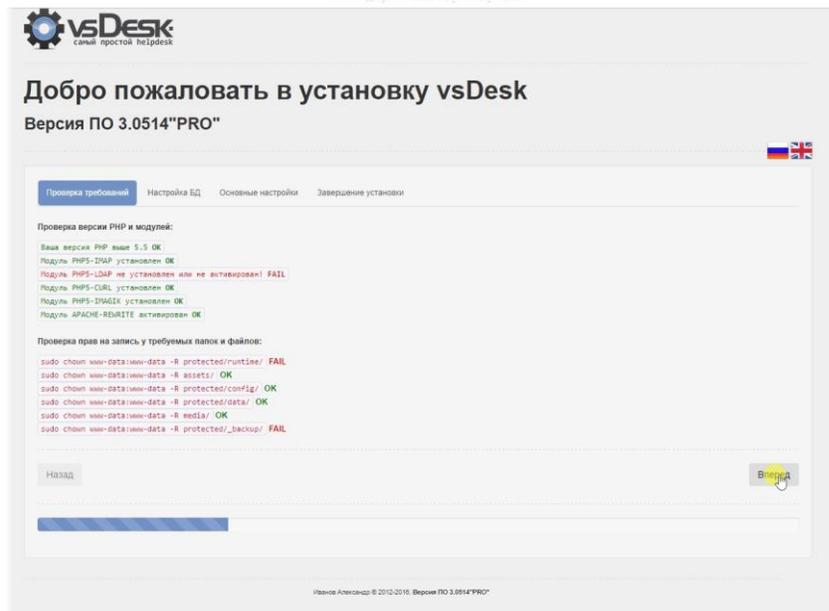
После этого создайте базу данных, имя и пароль пользователя задаются при установке MySQL или выдаются при регистрации хостинга:

Service Desk система vsDesk версия 3.0

`sudo mysqladmin -u root -p create vsdesk`

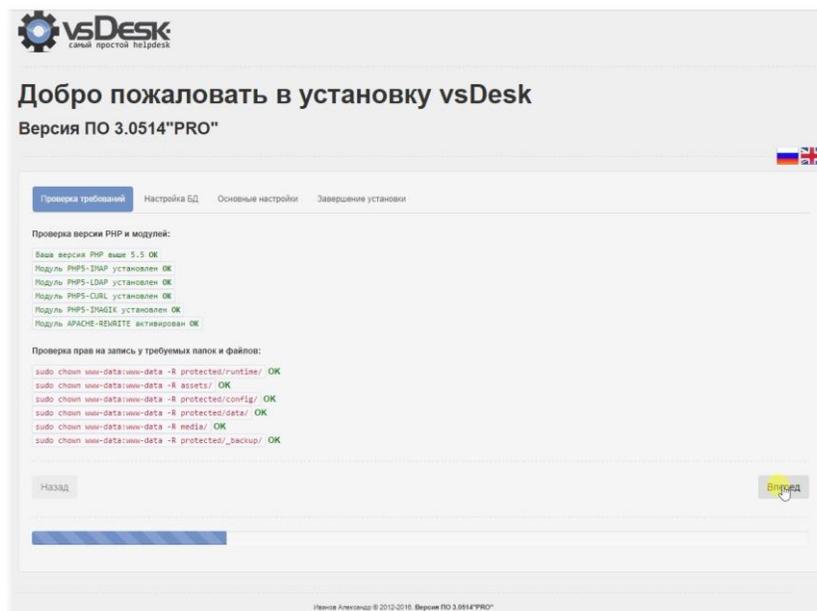
После создания БД, наберите в браузере URL вашего домена, например, `http://yourdomain.ltd`

Проверка требований перед установкой.



Если хотя бы одно требование не будет выполнено, то установка не будет продолжена.

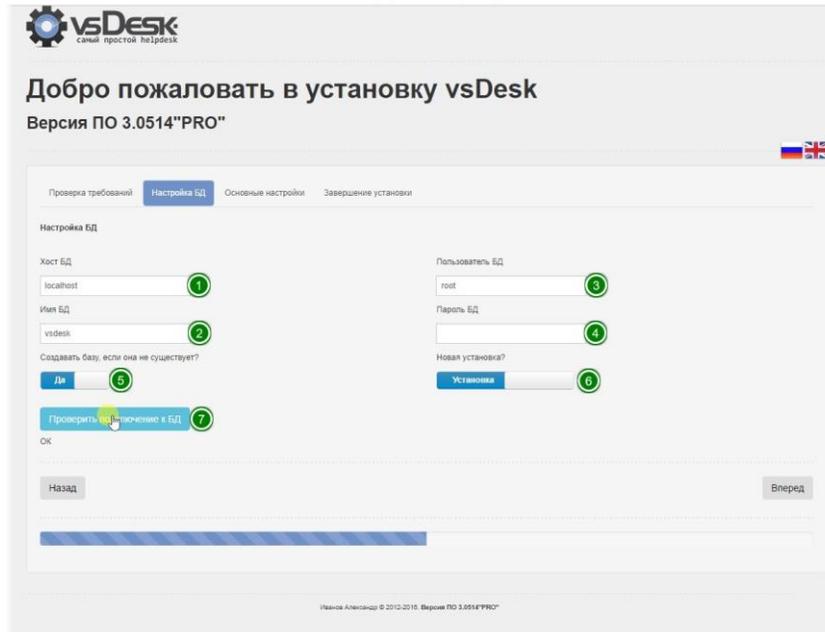
Продолжение установки.



После выполнения всех требований можете продолжить установку системы.

Service Desk система vsDesk версия 3.0

Проверка подключения к БД.



На данном этапе необходимо ввести корректные параметры подключения к БД:

1. **Хост БД** – адрес MySQL сервера, на котором располагается БД.
2. **Имя БД** – имя базы, созданной на этапе предварительной настройки сервера.
3. **Пользователь БД** – учетная запись, имеющая права на запись в выбранную БД.
4. **Пароль БД** – пароль учетной записи, имеющей права на запись в выбранную БД.
5. **Создавать базу, если она не существует** – данный переключатель позволяет создать базу с указанным именем в БД, при наличии прав.
6. **Новая установка?** – переключатель позволяет выбрать вариант установки - новая Установка или Обновление с предыдущей версии ПО.
7. **Проверить подключение к БД** – кнопка позволяет проверить подключение с указанными параметрами. Если указанное имя БД не существует, то проверка покажет ошибку, в данном случае можно продолжать установку и БД будет создана.

Service Desk система vsDesk версия 3.0

Параметры отправки уведомлений и настройки планировщика.

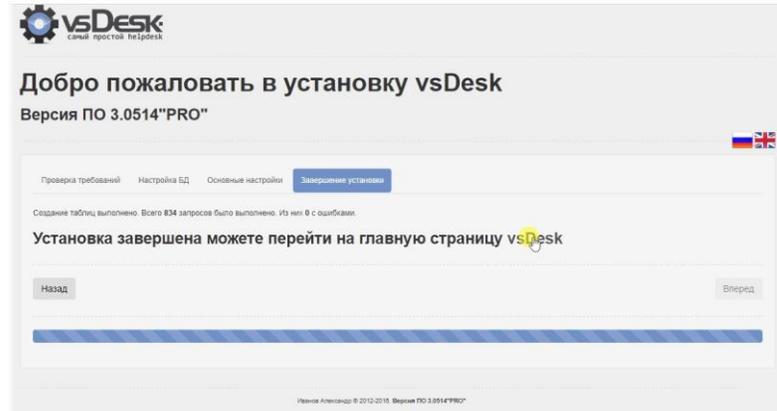
The screenshot shows the 'Основная настройка' (Main configuration) step of the vsDesk installation. The interface is in Russian and features a progress bar at the top with four steps: 'Проверка требований' (Requirements check), 'Настройка БД' (DB configuration), 'Основная настройка' (Main configuration), and 'Завершение установки' (Installation completion). The current step is 'Основная настройка'. The form contains two columns of input fields. The left column is for SMTP server settings: 'SMTP сервер' (localhost), 'SMTP порт' (25), 'Пользователь SMTP' (user), and 'Пароль SMTP' (masked with asterisks). The right column is for email settings: 'E-mail администратора' (your@email.com), 'E-mail отправителя' (your@email.com), and 'Текст поля От:' (vsDesk support system). Below these fields is a checkbox labeled 'Установить задачи планировщика (только на выделенном сервере)' (Install scheduler tasks (only on dedicated server)) with a 'Да' (Yes) button. Navigation buttons 'Назад' (Back) and 'Вперед' (Next) are at the bottom. The vsDesk logo and version 'Версия ПО 3.0514"PRO"' are visible at the top.

На данном шаге предлагается заполнить параметры подключения к SMTP-серверу, используемому для отправки E-mail уведомлений:

- 1. SMTP сервер** – имя сервера который будет выполнять отправки уведомлений. Если Ваш сервер использует SSL, то необходимо указать адрес в следующем формате `ssl://smtp.domain.com`, если используется TLS, то необходимо указать следующий префикс `tls://smtp.domain.com`.
- 2. SMTP порт** – порт по которому работает SMTP сервер. При использовании SSL подключения порт может быть отличен от 25, например, 465 или 587.
- 3. Пользователь SMTP** – учетная запись пользователя, которая используется для отправки.
- 4. Пароль SMTP** – пароль учетной записи, которая используется для отправки.
- 5. E-mail администратора** – адрес администратора системы, который будет использоваться для отправки системных уведомлений или критических ошибок.
- 6. E-mail отправителя** – обычно это адрес учетной записи, которая используется для отправки.
- 7. Текст поля ОТ** – это имя отправителя, которое будет отображаться при получении уведомлений по E-mail.
- 8. Установить задачи планировщика (ТОЛЬКО В ПРО ВЕРСИИ)** – если вы используете в качестве сервера выделенный VDS или собственную площадку, то установите этот переключатель в положение «Да». Если вы устанавливаете систему на Shared хостинг, то при установке данного переключателя могут быть перезаписаны все задания планировщика CRON для всех хостов!

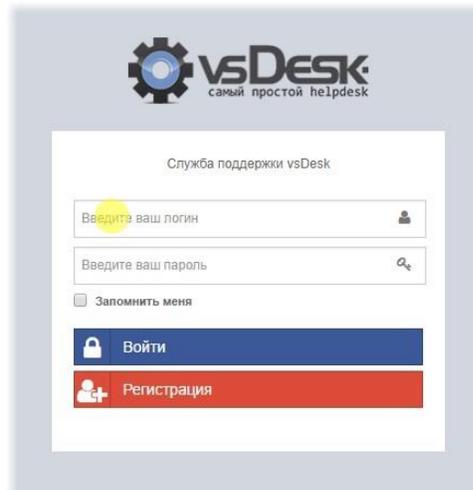
Service Desk система vsDesk версия 3.0

Установка успешно завершена.



После успешной установки или обновления вы увидите следующее сообщение, в котором будет указано успешно ли прошла установка и в случае успеха, установщик предложит перейти на главную станицу.

Окно входа в систему.



После удачной установки системы необходимо произвести первичные настройки и заполнить актуальной информацией систему, т.к. по умолчанию в системе установлены демонстрационные данные. Для входа в систему на странице авторизации используются следующие логины и пароли:

Пользователь с ролью администратора:

Login: admin

Password: admin

Пользователь с ролью исполнителя:

Login: manager

Password: manager

Пользователь с ролью заявителя:

Login: user

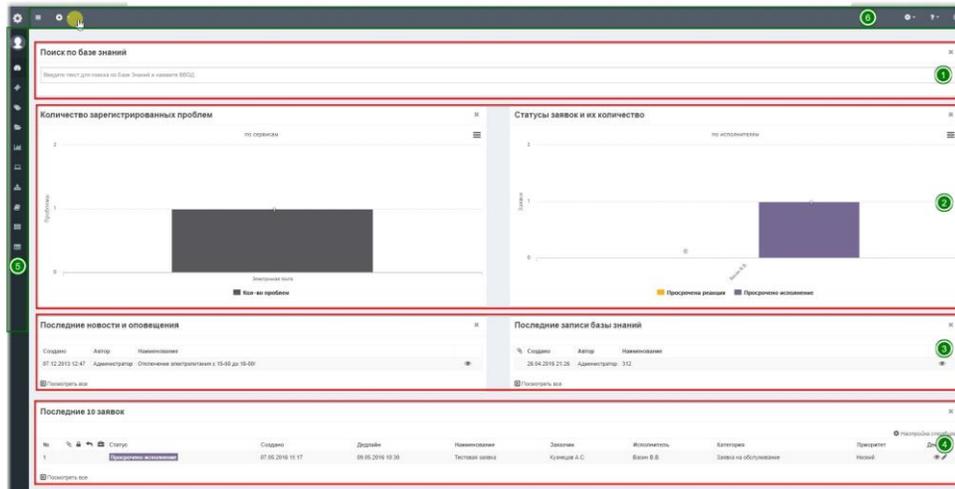
Password: user

Service Desk система vsDesk версия 3.0

Главная панель системы

Внешний вид и виджеты

Главная панель и основные элементы управления.



Основные элементы управления и виджеты на главной панели системы.

На панели отображаются несколько блоков, которые могут отображаться или быть скрыты для пользователя, в зависимости от набора прав. Некоторые блоки могут отображаться парами или по отдельности. Есть следующие блоки в системе:

- 1. Строка поиска по базе знаний** – позволяет выполнить поиск текста среди доступных записей базы знаний.
- 2. Строка графиков** – это блок, который разделен на двое и отображает графики Проблем и/или Заявок. В зависимости от набора прав могут отображаться по отдельности, занимая целую строку, вместе разделив строку надвое или быть скрыты. Отображение графика Заявок может помочь выбрать необходимую информацию для отображения в разрезах по исполнителям, группам, компаниям, при наличии системной роли исполнителя будут отображены заявки конкретного исполнителя.
- 3. Строка новостей и записей Базы знаний** – это блок, который разделен на двое и отображает по пять строк списка «Последние новости и оповещения» и/или «Последние записи базы знаний». В зависимости от набора прав могут отображаться по отдельности, занимая целую строку, вместе разделив строку надвое или быть скрыты.
- 4. Строка последних заявок** – это блок, позволяющий отображать последние заявки. Блок занимает целую строку и не может быть скрыт. Блок имеет возможность автоматического обновления и настройки таймаута обновления. Также, блок имеет возможность настройки отображения и сортировки столбцов, аналогично управлению заявками.
- 5. Левая панель** – в левой панели отображены основные пункты доступа и списки Справочников и Отчетов в зависимости от настройки прав доступа в роли.
- 6. Верхняя панель** – в верхней панели отображены: кнопка скрытия / раскрытия левой панели, панель быстрого создания, панель настроек и обслуживания, справочная и лицензионная информация и кнопка выхода из системы.

Service Desk система vsDesk версия 3.0

Настройка системы

Настройка ролей

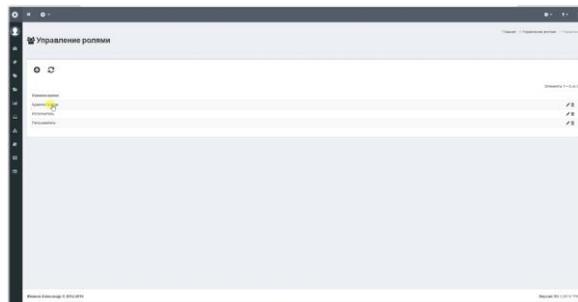
Система управления ролями.



В vsDesk существует система управления ролями. Эта система позволяет гибко настраивать права для пользователей. В системе по умолчанию установлены три роли, имеющие определенный набор прав и возможностей. Подробное описание набора прав вы сможете найти в Приложении №1 к данной инструкции.

Чтобы изменить текущие или добавить новые роли перейдите в верхнее меню «Настройки – Управление ролями» из-под учетной записи с ролью «Администратор».

Существующие роли.



В системе установлены демонстрационные данные, в которых имеется три роли: Администратор, Исполнитель и Пользователь:

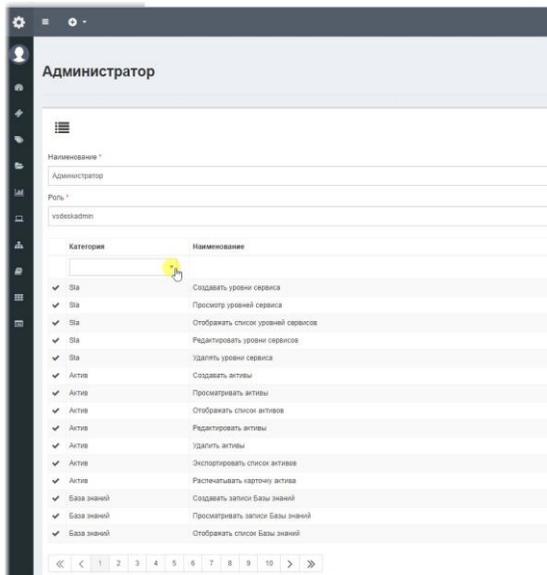
«**Пользователь**» – учетная запись рядового сотрудника, используется для создания заявок и отслеживания изменения их жизненного цикла.

«**Исполнитель**» – учетная запись сотрудника техподдержки, используется для исполнения или переназначения заявок. Получает доступ только к управлению заявками, назначенными данному сотруднику, и имеет возможность переназначить ошибочно назначенные заявки. Исполнитель, так же, может создавать заявки и просматривать справочную информацию о каталоге и уровнях сервисов и управлять базой знаний и новостями.

«**Администратор**» – учетная запись администратора системы, который имеет полный доступ ко всем функциям и отчетам системы.

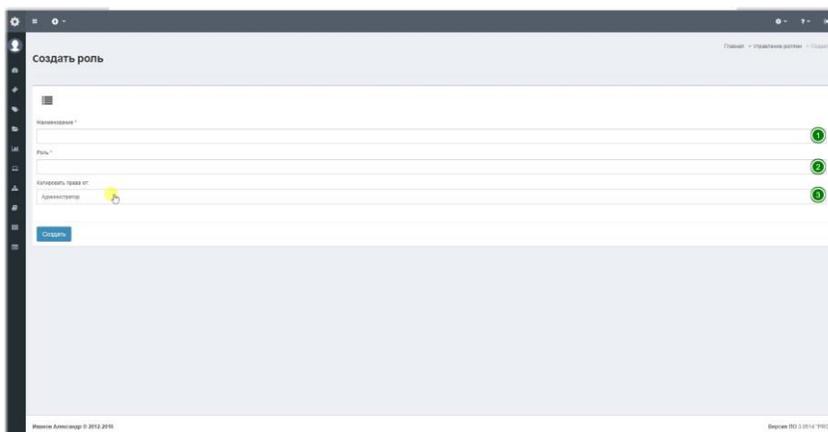
Service Desk система vsDesk версия 3.0

Окно редактирования роли.



Чтобы изменить набор прав, выберите требуемую роль и на открывшейся странице, вы сможете изменять набор прав на лету, просто кликая левой кнопкой мыши по переключателям и в крайнем левом столбце. Также, вы можете отфильтровать набор прав по Категории, чтобы быстрее получить доступ к необходимым параметрам.

Создание новой роли.

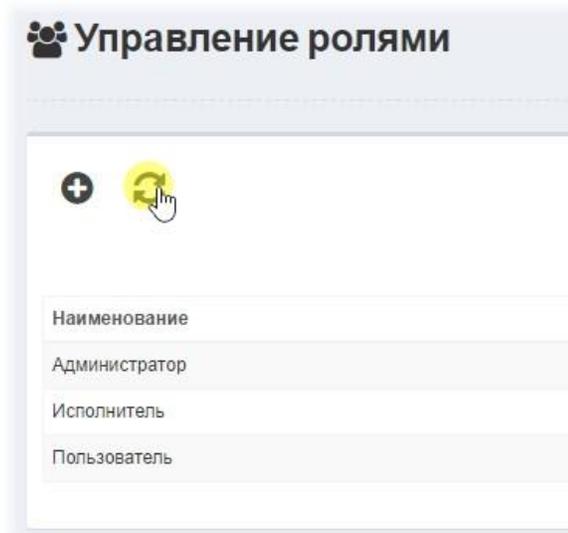


Чтобы создать новую роль необходимо заполнить следующие поля:

- 1. Наименование** – это общедоступное название роли, поддерживаются кириллические символы.
- 2. Роль** - это системное название роли, поддерживаются только набранные латиницей названия, например, `vsdeskuser`.
- 3. Копировать права от** – вы можете скопировать права от уже существующих ролей, чтобы не заполнять большое количество наборов прав вручную.

Service Desk система vsDesk версия 3.0

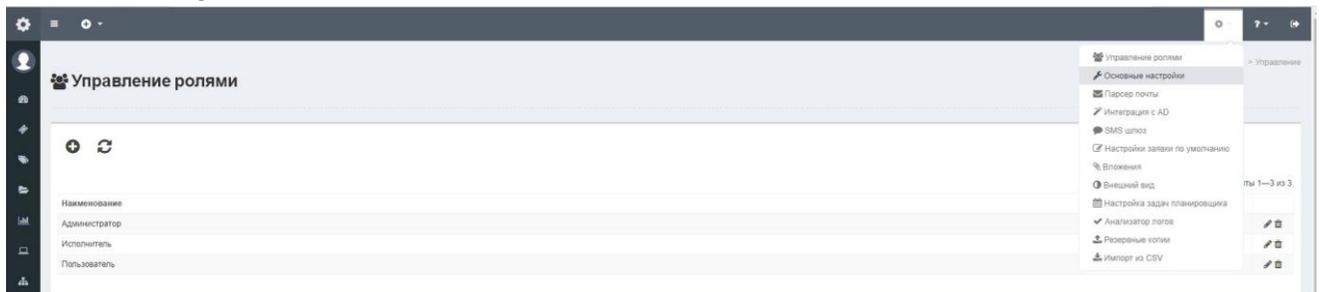
Кнопка обновления ролей.



После получения обновления зачастую добавляются новые наборы прав, и чтобы они появились в системе и были доступны для заполнения, необходимо выполнить обновление ролей. Нажмите на эту кнопку, чтобы установить обновления ролей.

Основные настройки

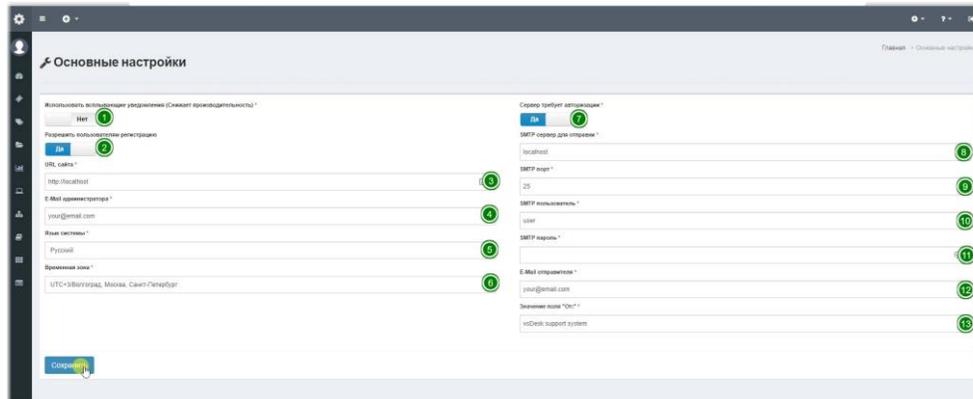
Основные настройки.



При установке системы, пользователем задавались некоторые параметры, которые можно изменить в верхнем меню «Настройки – Основные настройки»

Service Desk система vsDesk версия 3.0

Параметры настроек.



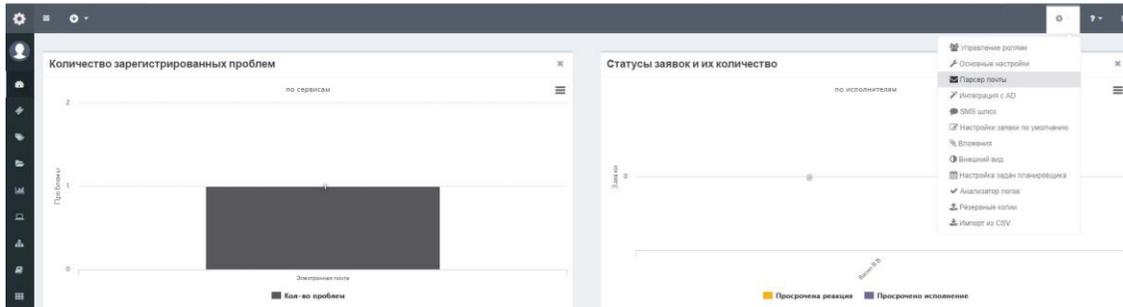
На этой странице можно настроить основные параметры отправки E-mail уведомлений, временную зону и язык системы. Ниже приведено описание параметров настроек:

- 1. Использовать всплывающие уведомления** – данный переключатель активирует функцию всплывающих уведомлений при создании и изменении заявок или добавлении комментариев. Данная функция отключена по умолчанию и может сильно понижать производительность системы, при большом количестве пользователей.
- 2. Разрешить пользователям регистрацию** – данный переключатель позволяет пользователям самостоятельную регистрацию в системе.
- 3. URL сайта** – системная ссылка на корень сайта, при установке системы заполняется автоматически, но всегда можно сменить вручную.
- 4. E-mail администратора** – адрес администратора системы, который будет использоваться для отправки системных уведомлений или критических ошибок.
- 5. Язык системы** – язык основных элементов системы и уведомлений, используемых системой, таких как форма авторизации и регистрации. Язык интерфейса пользователя, теперь можно настроить для каждого пользователя отдельно, при настройке профиля пользователя.
- 6. Временная зона** – настройки временной зоны, в данный момент прописаны только зоны, используемые на территории Российской Федерации и стран СНГ.
- 7. Сервер требует авторизации** – этот переключатель по умолчанию включен, т.к. большинство SMTP - серверов используют авторизацию.
- 8. SMTP сервер** – имя сервера который будет выполнять отpravку уведомлений. Если Ваш сервер использует SSL, то необходимо указать адрес в следующем формате `ssl://smtp.domain.com`, если используется TLS, то необходимо указать следующий префикс `tls://smtp.domain.com`.
- 9. SMTP порт** – порт сервера, по которому осуществляется доступ. Обычно это 25 порт, но публичные почтовые сервисы, такие как Gmail или Яндекс.почта, используют разные порты и возможность доступа к SMTP из внешних клиентов может быть отключена по умолчанию.
- 10. SMTP пользователь** – это имя учетной записи на SMTP - сервере.
- 11. SMTP пароль** – это пароль для учетной записи на SMTP - сервере.
- 12. E-mail отправителя** – важный параметр, который используется некоторыми SMTP серверами для проверки правильности отправителя.
- 13. Значение поля "От"** – этот адрес будет подставляться у получателя в почтовом клиенте в поле "От".

Service Desk система vsDesk версия 3.0

Парсер почты

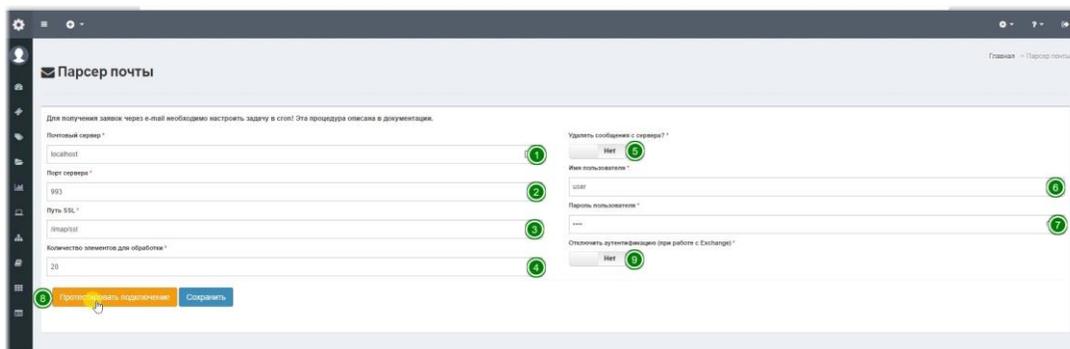
Парсер почты.



В системе есть возможность автоматизированной обработки писем, поступивших на определенный e-mail адрес и создания на их основе заявок. Для этого, под учетной записью пользователя с ролью **Администратор** или при наборе соответствующих прав у других ролей, необходимо произвести следующие настройки:

В верхнем меню системы, выберите пункт «*Настройки – Парсер почты*»

Настройки парсера почты.



На этой странице необходимо указать данные для доступа к почтовому ящику, с которого необходимо забирать почту:

1. Почтовый сервер – адрес IMAP(POP3) сервера. У сервиса Gmail *imap.gmail.com*, у сервиса Яндекс.почта *imap.yandex.ru*.

2. Порт сервера – порт сервера, по которому осуществляется доступ. 143 или 993 в зависимости от использования SSL. При использовании POP3 порт 110 и 995 соответственно.

3. Путь SSL– это внутренний путь директив IMAP(POP3) сервера.

Для использования IMAP ящика с SSL, необходимо указывать порт 993 и SSL Path */imap/ssl*,

Для использования IMAP ящика без SSL необходимо указывать порт 143 и SSL Path */imap/notls*

Для использования POP3 ящика необходимо указывать порт 110 (995) и SSL Path */pop3, /pop3/notls* или */pop3/ssl*.

Для использования любого протокола с возможностью игнорировать проверку сертификата укажите параметр *novalidate-cert*, например, */imap/ssl/novalidate-cert*.

4. Количество элементов для обработки – указано количество первых сообщений, которые парсер проверяет. По умолчанию установлено 20 сообщений. Это сделано, чтобы уменьшить нагрузку на

Service Desk система vsDesk версия 3.0

парсер, при просмотре почтового ящика.

5. Удалять сообщения с сервера? – установив переключатель в это положение, вы сможете автоматически удалять принятые письма из почтового ящика. По умолчанию данная функция не включена!

6. Имя пользователя – это учетная запись на сервера IMAP.

7. Пароль пользователя – это пароль для учетной записи.

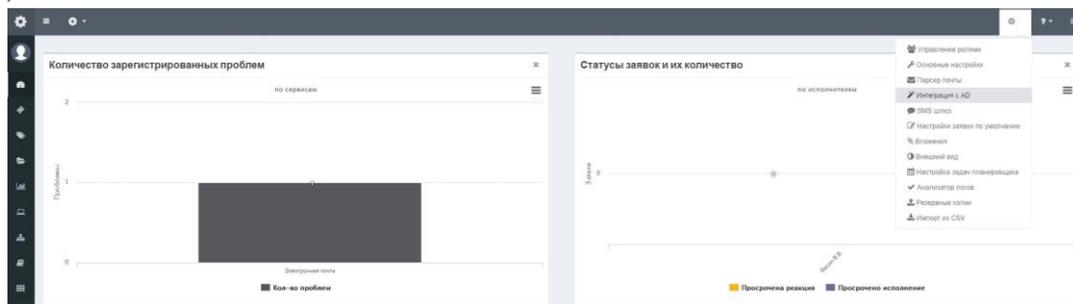
8. Протестировать подключение – при нажатии на эту кнопку можно протестировать подключение к IMAP серверу.

9. Отключить аутентификацию – может использоваться при авторизации на Exchange сервере при проблемах с авторизацией.

Чтобы создать заявку по e-mail достаточно отправить сообщение на ящик электронной почты указанный в настройках. Поле «Тема» импортируется в Название заявки, а тело письма в Содержание. Созданная по e-mail заявка ищет в базе пользователей по e-mail и привязывает заявку к исполнителю, заданному по умолчанию в настройках заявки. Если e-mail пользователя не найден в базе, то создается заявка, не привязанная к пользователю и исполнитель сможет выполнить привязку самостоятельно.

Интеграция с AD

Интеграция с AD.



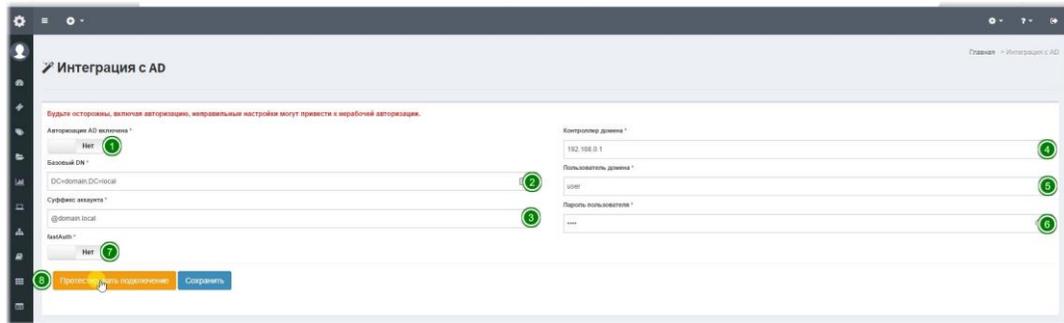
Мы упростили процесс интеграции учетных записей с Active Directory. Теперь, настройка этой связки сводится к заполнению нескольких полей. Привязка, по-прежнему, происходит к группам безопасности Active Directory. Если при настройке вы создали определенные роли, то учтите, что необходимо в Active Directory создать группы безопасности, аналогичные названию роли. По умолчанию в демонстрационных данных существует 3 роли: **vsdeskuser**, **vsdeskmanager**, **vsdeskadmin** (эти группы тоже необходимо создать в AD).

После создания групп безопасности, необходимо добавить в эти группы пользователей, в соответствии с требуемыми ролями и правами доступа. Пользователи добавляются непосредственно в группу, вложенные группы не поддерживаются.

Далее, в верхнем меню, необходимо перейти в «Настройки – Интеграция с AD» и настроить следующие поля.

Service Desk система vsDesk версия 3.0

Настройки интеграции с AD.



1. Авторизация AD включена – данный переключатель включает возможность интеграции учетных записей. Суть интеграции состоит в том, что пользователь вбивает в форме входа в систему свои доменные учетные данные и система автоматически создает её локальную копию. Дальнейшая работа происходит уже с копией учетной записи. Если в домене изменяться данные, то система автоматически проверит и синхронизирует изменения. При включении данного переключателя, встроенная система авторизации продолжает работать, как и раньше, но при этом, не будет доступна регистрация пользователей.

2. Базовый DN – Базовый DN является отправной точкой в иерархии службы каталогов Active Directory, с которого начинается поиск. Введите в поле Base DN значение, соответствующее вашим настройкам. По умолчанию установлены демо данные: *DC=domain,dc=local*.

3. Суффикс аккаунта – используется для упрощения ввода логина пользователя. В нашем случае суффикс *@domain.local* подставляется автоматически при авторизации пользователя.

4. Контроллер домена – здесь необходимо указать IP адрес контроллера домена.

5. Пользователь домена – доменная учетная запись, которая имеет права на чтение атрибутов из Active Directory.

6. Пароль пользователя – пароль учетной записи, которая имеет права на чтение атрибутов из Active Directory.

7. fastAuth – позволяет не запрашивать у пользователя пару логин и пароль, но это может быть не безопасно и привести к подмене пользовательских данных.

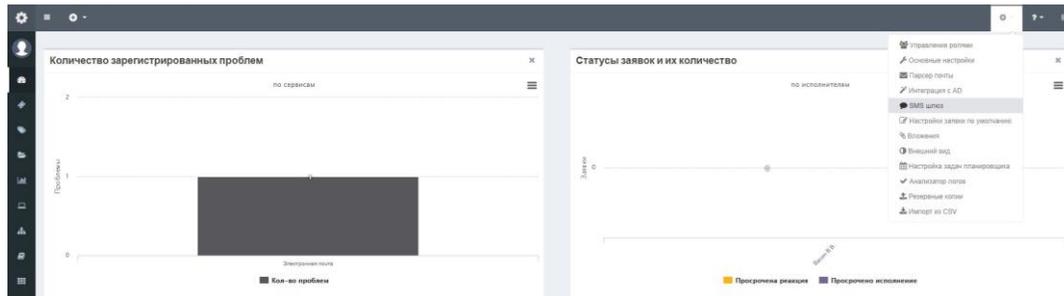
8. Протестировать подключение - при нажатии на эту кнопку система проверит подключение к контроллеру домена и укажет на ошибки, если таковые будут.

При включении авторизации Active Directory будьте внимательны – неправильно введенные данные могут сделать механизм авторизации недоступным. Если вы случайно ввели некорректные данные, включили авторизацию и сохранили изменения, вам необходимо очистить содержимое файла */protected/config/ad.inc*, это поможет восстановить встроенную авторизацию и выполнить настройки заново.

Service Desk система vsDesk версия 3.0

SMS шлюз и настройка уведомлений

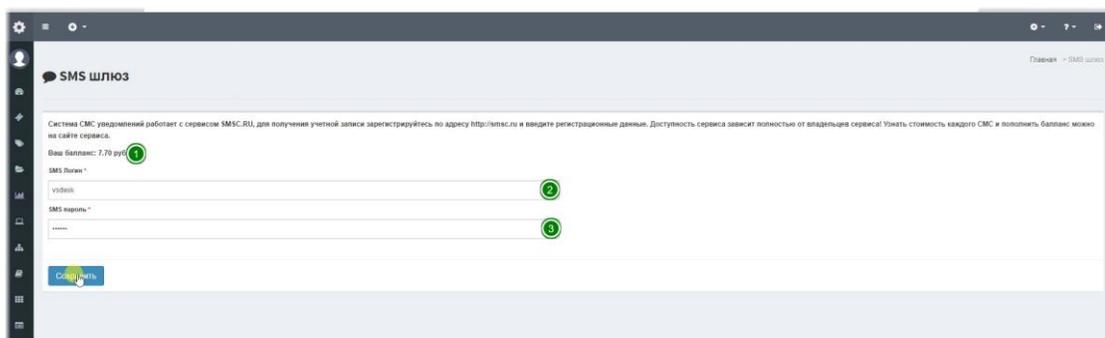
SMS шлюз и настройка уведомлений.



Использование SMS уведомлений – система SMS-оповещений работает с сервисом SMSC.RU для настройки уведомлений зарегистрируйтесь по адресу <http://smc.ru> и введите регистрационные данные. Работа сервиса зависит полностью от владельцев сервиса! Узнать стоимость каждого СМС и пополнить баланс можно на сайте сервиса.

Для настройки подключения к SMS сервису необходимо в верхнем меню выбрать пункт "Настройки – SMS шлюз".

Настройка SMS-шлюза.



Для использования SMS-уведомлений в системе используется стороний SMS-сервис. В данной версии используется сервис smc.ru.

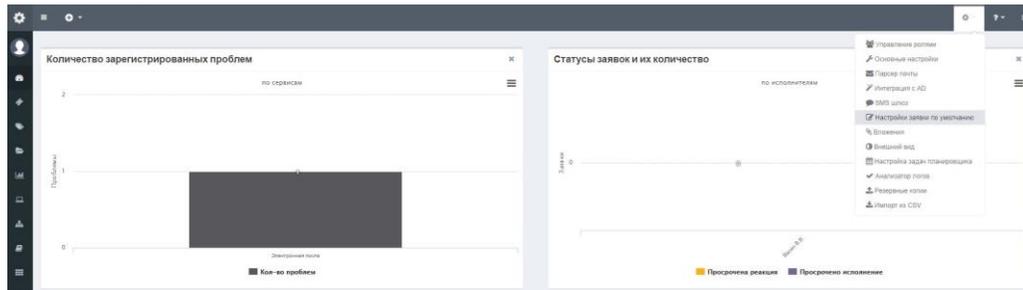
- 1. Ваш баланс** – отображает баланс в сервисе smc.ru
- 2. SMS Логин** – логин в системе smc.ru, указанный при регистрации.
- 3. SMS пароль** – пароль в системе smc.ru.

Для того, чтобы пользователи получали уведомления, необходимо указать в профиле пользователя номер телефона, включить переключатель «Уведомлять по SMS» и активировать соответствующие настройки в справочнике Статусы заявок.

Service Desk система vsDesk версия 3.0

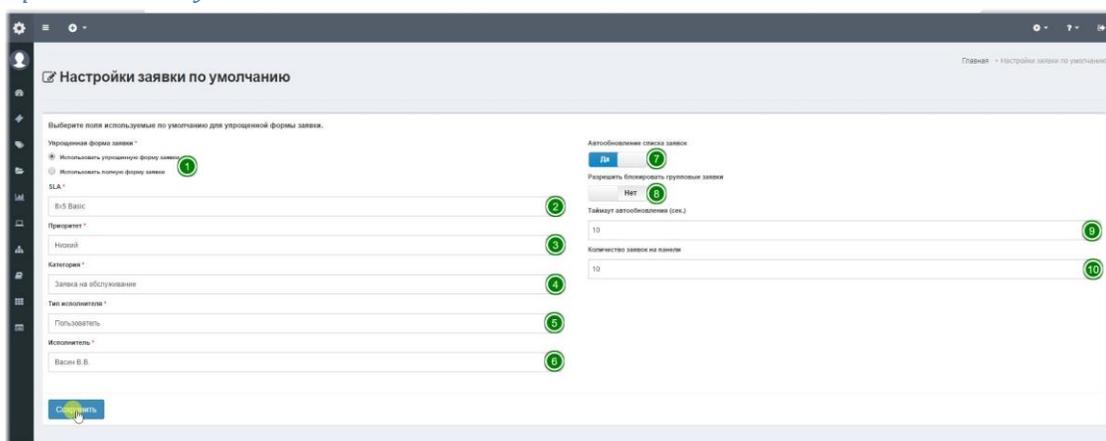
Настройки заявки по умолчанию

Настройки заявки по умолчанию.



В данном разделе можно настроить параметры, учитываемые при создании заявки.

Параметры заявки по умолчанию.



1. Упрощенная форма заявки – при создании заявки пользователем, в системе предусмотрено 2 варианта формы. При установке переключателя в положение – Использовать упрощенную форму заявки, пользователю будет доступно для заполнения всего два поля, при этом будут недоступны поля выбора KE и назначения наблюдателей, даже при наличии соответствующих прав у пользователя.

При установке переключателя в положение – Использовать полную форму заявки, пользователю будет доступна расширенная форма, где можно будет выбрать Сервис, в отношении которого возникает заявка, а также, Категорию заявки, KE и назначить наблюдателей из списка пользователей компании, за которой закреплен пользователь.

2. SLA – выберите уровень сервиса, который будет применяться к заявкам по умолчанию при использовании упрощенной формы заявки и для заявок, полученных по E-mail.

3. Приоритет – выберите приоритет, который будет применяться к заявкам по умолчанию при использовании упрощенной формы заявки и для заявок, полученных по E-mail.

4. Категория – выберите категорию, которая будет применяться к заявкам по умолчанию при использовании упрощенной формы заявки.

5. Тип исполнителя – выберите тип исполнителя, который будет назначаться заявкам по умолчанию при использовании упрощенной формы заявки и для заявок, полученных по E-mail. Может быть Пользователь или Группа исполнителей.

6. Исполнитель / группа исполнителей – выберите исполнителя / группу, который будет назначаться

Service Desk система vsDesk версия 3.0

заявкам по умолчанию при использовании упрощенной формы заявки и для заявок, полученных по E-mail.

7. Автообновление списка заявок – этот переключатель активирует автоматическое обновление списка заявок на Панели управления, что позволяет быть в курсе всех изменений без перезагрузки страницы.

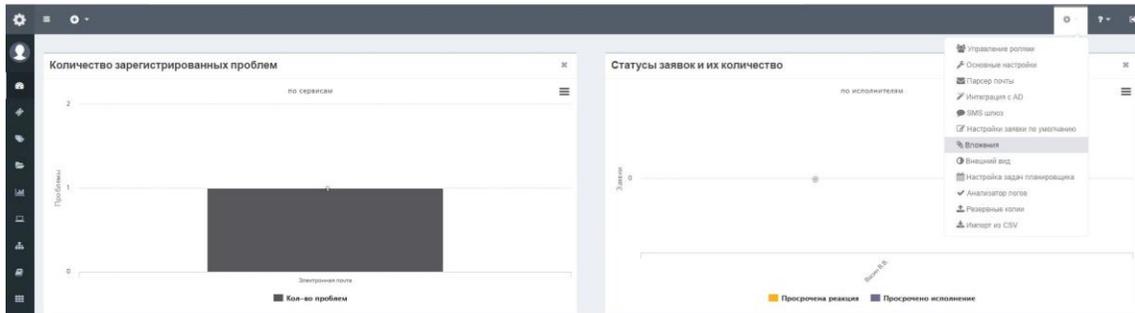
8. Разрешить блокировать групповые заявки – этот переключатель разрешает блокировать заявки при назначении на группу, чтобы избежать одновременного редактирования.

9. Таймаут автообновления (сек.) – количество секунд, через которое будет обновляться список заявок. По умолчанию 10 секунд.

10. Количество заявок на панели – количество элементов, отображаемое в списке заявок на Панели управления.

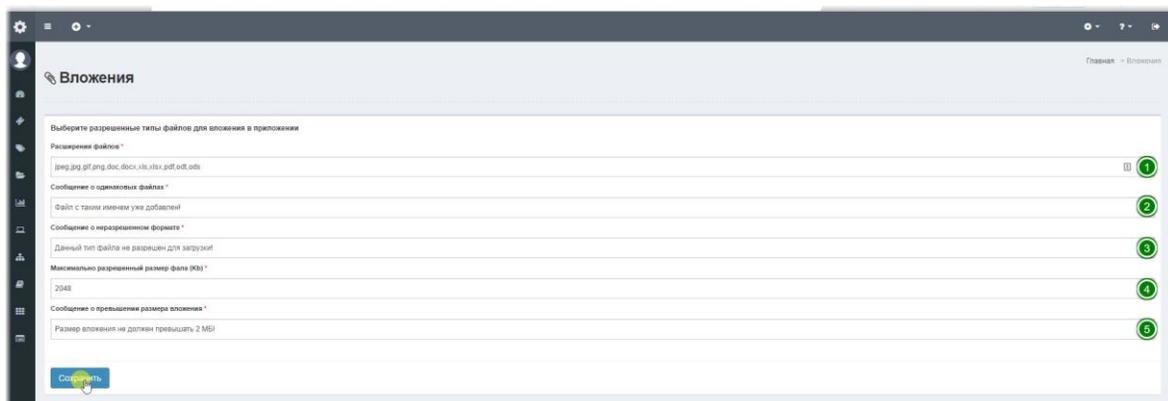
Настройка вложений

Настройка вложений.



Настройка вложений, применяется ко всем элементам системы, где используются вложения.

Параметры вложений.



1. Расширения файлов – типы файлов, разрешенные для загрузки, перечисленные через запятую.

2. Сообщение о одинаковых файлах – данное сообщение отображается, если пользователь выберет файл, который уже загружен.

3. Сообщение о неразрешенном формате – данное сообщение отображается, если пользователь выберет запрещенный формат файла.

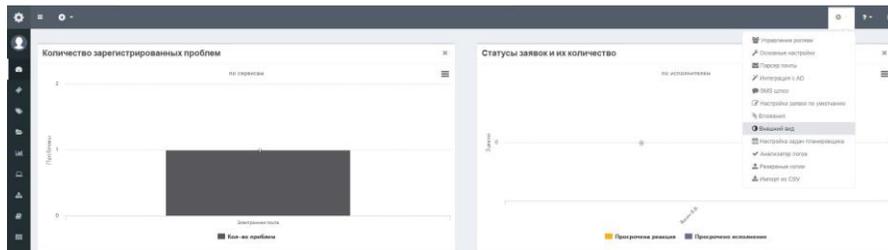
Service Desk система vsDesk версия 3.0

4. Максимально разрешенный размер файла – здесь необходимо указать в Килобайтах максимальный размер файла, разрешенного для загрузки.

5. Сообщение о превышении размера вложения – в этом сообщении необходимо указывать размер вложения вручную, если есть необходимость уведомлять пользователей о превышении размера вложения.

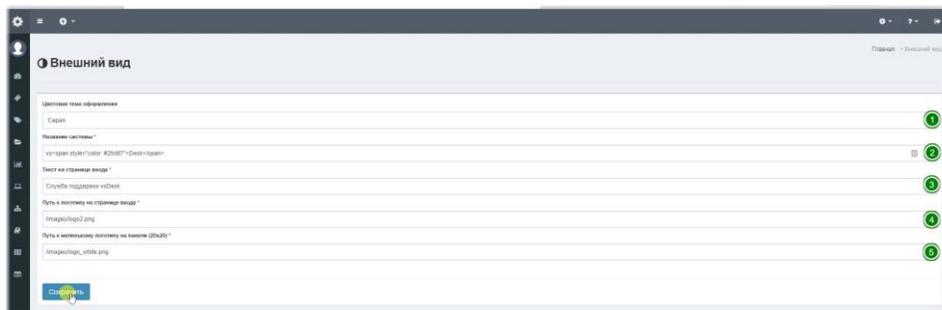
Настройка внешнего вида

Настройка внешнего вида.



Данный пункт настроек позволяет настроить некоторые параметры внешнего вида системы, заменить логотипы и изменить надписи и выбрать цветовую схему.

Параметры внешнего вида.



1. Цветовая схема оформления – в системе предустановлено несколько цветовых схем оформления интерфейса.

2. Название системы – это название отображается на панели верхнего меню, рядом с логотипом, здесь можно указать свой бренд или любой текст. Может содержать HTML теги.

3. Текст на странице входа – этот текст отображается в окне входа в систему под логотипом, здесь можно указать приветствие или описать название системы.

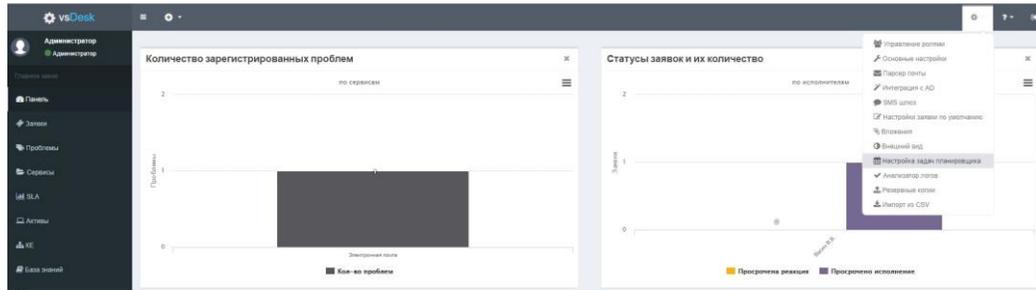
4. Путь к логотипу на странице входа – это путь к файлу логотипа на странице входа. По умолчанию размещен логотип vsDesk, но пользователь может самостоятельно заменить логотип на свой.

5. Путь к маленькому логотипу на панели – это путь к файлу логотипа на панели верхнего меню, а также используется в некоторых печатных формах. По умолчанию размещен логотип vsDesk, но пользователь может самостоятельно заменить логотип на свой. Размер логотипа не должен превышать **20 px** по высоте.

Service Desk система vsDesk версия 3.0

Настройка задач планировщика

Настройка задач планировщика.



Список задач планировщика.

| Наименование | Время в формате cron | Выполнить команду |
|--|----------------------|--|
| Автоматическая обработка статусов заявок по расписанию | * * * * * | php /var/www/protected/otom.php getstatus -iddefault 2-4.1 |
| Автоматическая проверка IMAP-ящика для создания заявок | * * * * * | php /var/www/protected/otom.php getmail -iddefault 2-4.1 |
| Автоматическое резервное копирование БД | 30 22 * * * | php /var/www/protected/otom.php backup -iddefault 2-4.1 |
| Автоматическое обновление системы | 30 23 * * * | php /var/www/protected/otom.php upgrade -iddefault 2-4.1 |
| Синхронизация пользователей Active Directory | 0 15 * * * | php /var/www/protected/otom.php syncusers -iddefault 2-4.1 |

В системе используется автоматизированная обработка некоторых задач, которая использует механизм **cron** – встроенного планировщика задач **unix** систем. Для упрощения управления задачами мы создали простую форму настройки. Задачи, созданные установщиком, прописываются в системный **crontab** и при редактировании данных параметров, изменения применяются на лету. Также задачу можно запустить вручную.

Создание и редактирование задания планировщика.

Для создания / редактирования задачи необходимо заполнить следующие поля:

1. **Наименование** – понятное название задачи
2. **Время в формате cron** – настройка в формате **unix cron**, подробнее можно прочитать здесь <https://ru.wikipedia.org/wiki/Cron>
3. **Выполнить команду** – здесь указывается непосредственно сама команда или путь к скрипту, который

Service Desk система vsDesk версия 3.0

необходимо выполнить.

Если выполнялась установка на хостинг, где невозможен доступ к файловой системе и к файлам планировщика, то данные параметры нужно прописать вручную в любом механизме планировщика, доступного на хостинге.

Автоматическая обработка статусов заявок по расписанию – этот механизм выполняет проверку сроков реакции и выполнения заявок и автоматически присваивают статусы просроченным заявкам. Данная задача выполняет следующую команду:

```
* /5 * * * * php /var/www/vsdesk/protected/cron.php getstatus >/dev/null 2>&1
```

Путь к файлу cron.php может отличаться от указанного выше. Задача выполняется каждые 5 минут.

Автоматическая проверка IMAP ящика для создания заявок – этот механизм выполняет проверку IMAP ящика на наличие новых сообщений, для создания новых заявок. Данная задача выполняет следующую команду:

```
* /5 * * * * php /var/www/vsdesk/protected/cron.php getmail >/dev/null 2>&1
```

Путь к файлу cron.php может отличаться от указанного выше. Задача выполняется каждые 5 минут.

Автоматическое резервное копирование БД – этот механизм выполняет резервное копирование файлов настроек системы и данных Базы Данных. Эта процедура может выполняться вручную. Данная задача выполняет следующую команду:

```
30 22 * * 5 php /var/www/vsdesk/protected/cron.php backup >/dev/null 2>&1
```

Путь к файлу cron.php может отличаться от указанного выше. Задача выполняется каждую пятницу в 22-30.

Синхронизация пользователей Active Directory – этот механизм выполняет синхронизацию учетных записей Active Directory и локальной Базы Данных пользователей, если включена AD-авторизация. Эта процедура может выполняться вручную. Данная задача выполняет следующую команду:

```
0 */1 * * * php /var/www/vsdesk/protected/cron.php syncusers >/dev/null 2>&1
```

Путь к файлу cron.php может отличаться от указанного выше. Задача выполняется каждый час.

В ручном режиме добавления, необходимо в командной строке unix системы выполнить команду:

sudo crontab -e

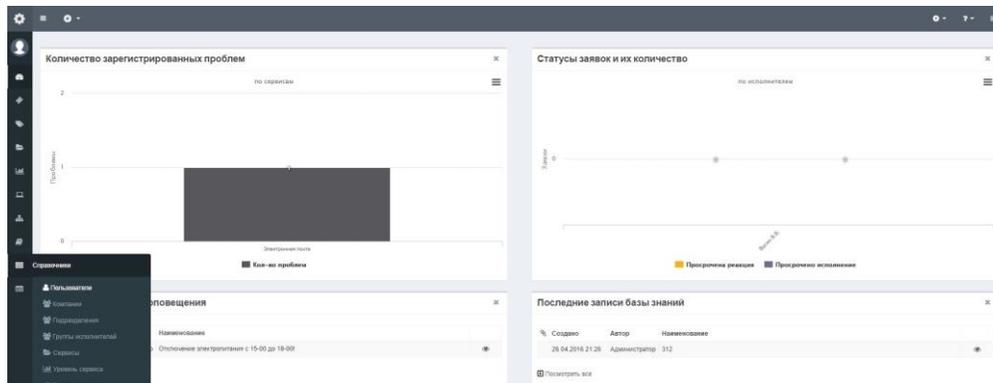
В открывшемся редакторе, необходимо добавить задачи, описанные выше самостоятельно.

Service Desk система vsDesk версия 3.0

Заполнение справочников

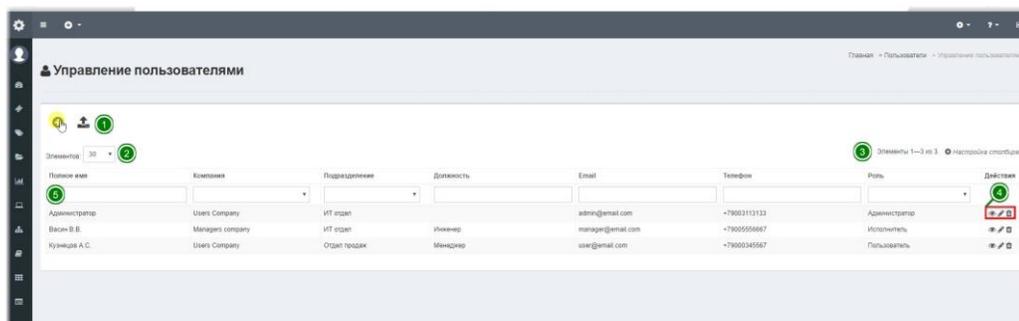
Пользователи

Справочник Пользователи.



Справочник «Пользователи» – это учетные записи пользователей системы, здесь хранятся элементы, как внутренней авторизации, так и синхронизированные учетные записи из AD.

Управление пользователями.



Каждый справочник изначально представляет собой список из записей и наборы действий, которые можно выполнять с элементами справочника.

- 1. Панель управления** – позволяет создать новый элемент справочника, а также выполнить выгрузку справочника в Excel. Выгружаются только те элементы, которые отфильтрованы в данный момент и с теми столбцами, которые выбраны и отображаются в определенном порядке. Остальные элементы выгружаться не будут.
- 2. Количество отображаемых записей на страницу** – по умолчанию выбраны 30 элементов, доступны 10, 30, 50, 100, 500.
- 3. Настройка столбцов** – вызывает всплывающее окно, в котором можно выбрать отображаемые столбцы и порядок их расположения, путем перетаскивания элементов.
- 4. Панель действий** – в данной панели отображаются доступные действия с элементом. В данном примере доступны: просмотр, редактирование и удаление.
- 5. Панель фильтрации** – в данной панели можно отфильтровать элементы справочника, некоторые столбцы в качестве фильтра представляют выпадающий список, состоящий из элементов других справочников.

Service Desk система vsDesk версия 3.0

Создание / редактирование пользователя.

The screenshot shows a web interface for editing a user. The title is 'Редактировать user'. The form is divided into two columns. The left column contains fields for 'Логин' (Login), 'Полное имя' (Full Name), 'Пароль' (Password), 'Email', and 'Телефон' (Telephone). The right column contains fields for 'Роль' (Role), 'Компания' (Company), 'Подразделение' (Department), 'Комната' (Room), 'Руководитель' (Manager), and 'Язык' (Language). At the bottom left, there are two radio buttons: 'Уведомлять по email' and 'Уведомлять по SMS'. The 'Уведомлять по email' button is highlighted with a red box and a red star, indicating it is a mandatory field. A 'Сохранить' button is located at the bottom left of the form.

В форме создания / редактирования Пользователя есть поля, помеченные красной звездочкой и обязательны к заполнению.

1. Кнопка возвращения к списку справочника.

2. Логин – это системное имя пользователя, используемое при авторизации и при выполнении некоторых действий в системе. В данном поле должны использоваться только латинские символы и цифры и поле должно быть уникальным.

3. Полное имя – данное поле отображается во всех формах и списках.

4. Пароль – пароль пользователя, используемый для авторизации в системе.

5-6. Email и Телефон – эти поля используются для отправки уведомлений по определенным каналам.

7. Уведомлять по email и уведомлять по SMS – эти переключатели позволяют для каждого пользователя использовать разные типы уведомлений.

8. Роль – это очень важное поле, т.к. роль пользователя определяет набор прав и внешний вид системы. Роли описаны в разделе Управление ролями.

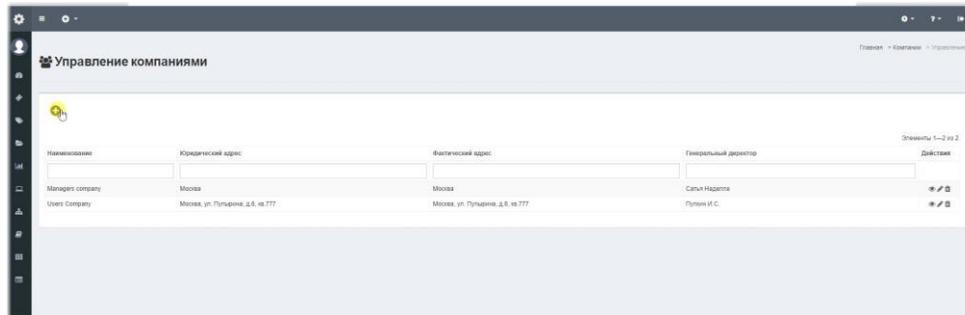
9-13 Компания, Подразделение, Комната, Руководитель, Должность – это справочные поля, позволяющие закрепить пользователя за определенной компанией, подразделением, комнатой и назначить должность и руководителя. Закрепление пользователя за компанией позволяет идентифицировать пользователя относительно компании клиента или внутренних отделов.

14. Язык – данное поле позволяет каждому пользователю выбирать язык интерфейса системы. Системные параметры, при этом, остаются на том языке, который указан в настройках системы. В данный момент доступны Русский и Английский языки. В разработке Украинский и Казахский языки.

Service Desk система vsDesk версия 3.0

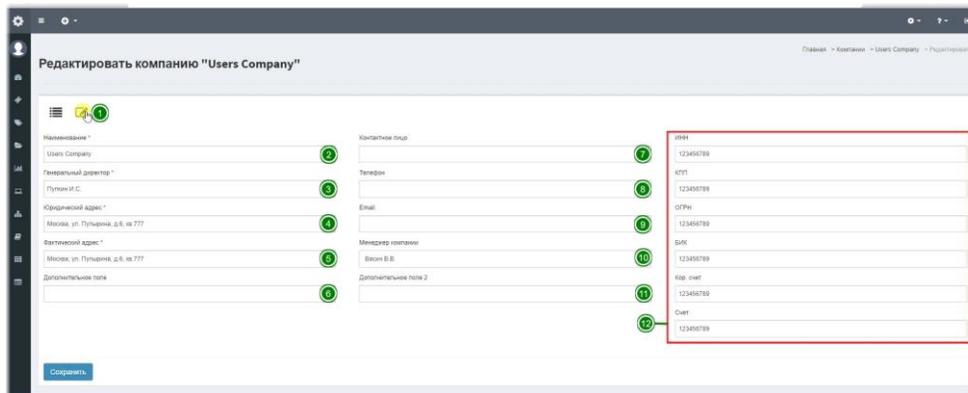
Компании

Управление компаниями.



Важным справочником в системе, является справочник «Компании». Компания может быть, как внутренней компанией, так и компанией клиентом. Использование компаний в системе позволяет использовать систему не только для обслуживания внутренних клиентов, а также и для внешних клиентов. Разделение по компаниям позволяет создавать для разных компаний отдельные наборы сервисов, отдельные учетные записи пользователей и наборы Конфигурационных единиц.

Создание / редактирование Компании.



Первым шагом в настройке системы является создание компании. В установленной системе содержащей демонстрационные данные, по умолчанию созданы компании.

Для работы со своими данными, необходимо под учетной записью с системной ролью Администратор системы создать новую компанию и заполнить своими данными:

1. Панель управления – позволяет вернуться к списку справочника и отобразить дополнительные справочные реквизиты (12).

2-5. Основные реквизиты – заполните основные реквизиты компании, которых достаточно для начала работы.

7-9. Контакты – заполните контактную информацию.

10. Менеджер компании – лицо из числа исполнителей, которое отвечает за обслуживание компании, менеджер компании в зависимости от наличия прав сможет контролировать все заявки данной компании.

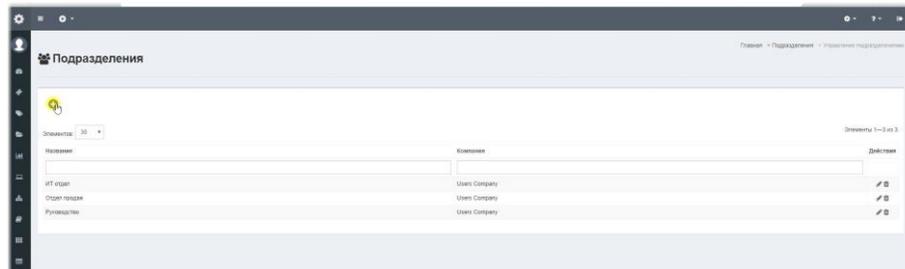
Service Desk система vsDesk версия 3.0

6, 11. Дополнительные поля – любая текстовая информация о компании.

12. Дополнительные справочные реквизиты – данные поля заполняются отдельно от основных, являются необязательными и носят исключительно справочный характер.

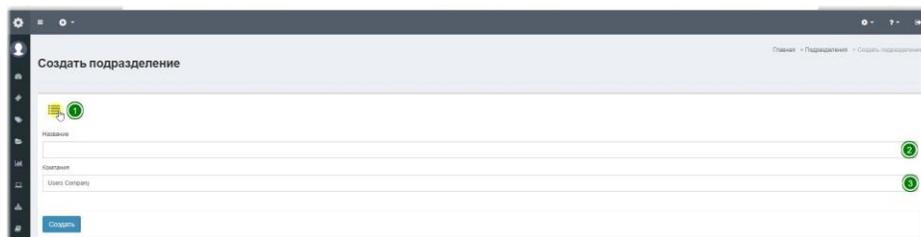
Подразделения

Управление подразделениями.



Справочник Подразделения используется для разделения по отделам или подразделениям, при использовании сценария обслуживания внутренних клиентов компании. Данный справочник не имеет дополнительных настроек и прост в заполнении.

Создание / редактирование подразделения.



- 1. Панель управления** – позволяет вернуться к списку справочника.
- 2. Название** – текстовое наименование подразделения (отдела).
- 3. Компания** – выберите компанию в рамках которой создано подразделение.

Группы исполнителей

Управление группами исполнителей.

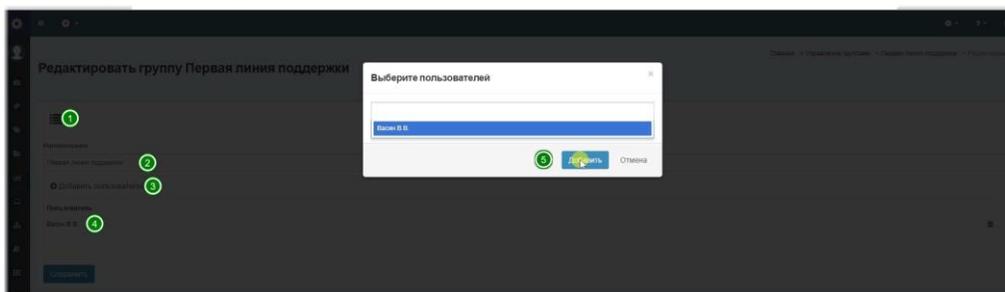


Service Desk система vsDesk версия 3.0

Справочник Группы исполнителей используется для группировки исполнителей в группы. В дальнейшем созданные группы можно назначать исполнителем в сервисах или для заявки по умолчанию. При создании заявки в отношении сервиса, для которого назначена группа, все участники группы получают уведомления, но конечным исполнителем станет тот пользователь, который первым возьмет заявку в работу или переназначит другому!



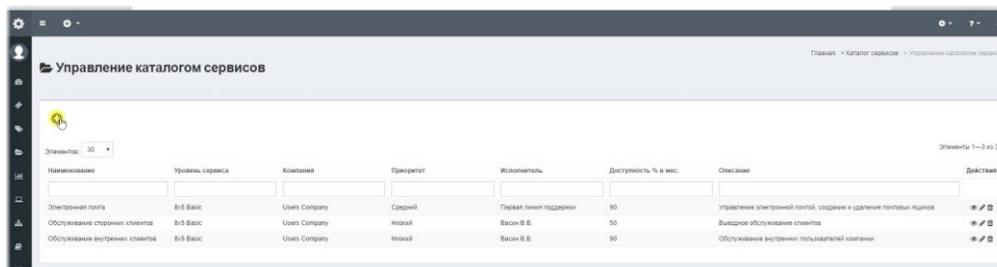
Создание / редактирование группы исполнителей.



- 1. Панель управления** – позволяет вернуться к списку справочника.
- 2. Наименование** – название группы.
- 3. Кнопка добавления исполнителей** – вызывает модальное окно (5), в котором можно выбрать одного или нескольких исполнителей.
- 4. Список пользователей группы** – список добавленных в группу исполнителей.

Сервисы

Управление каталогом сервисов.



Каталог сервисов – это список сервисов или бизнес услуг, которые ИТ служба (Сервисная служба) оказывает бизнесу, внутренним или внешним заказчикам. Каждой компании можно создать свой набор сервисов.

Service Desk система vsDesk версия 3.0

Управление сервисами тесно связано с Управлением уровнями сервиса, в котором описываются Уровни сервиса с метриками, а также Приоритеты, применяемые к создаваемым заявкам.

Для правильной работы с системой необходимо заполнить каталог сервисов. В установленной системе есть демонстрационные сервисы, которые можно использовать в работе или создать свои для этого необходимо в левом меню выбрать пункт «Сервис – Создать сервис» и заполнить значения формы.

Создание / редактирование сервиса.

Для каждого сервиса есть возможность следующих действий и полей:

- 1. Панель управления** – позволяет вернуться к списку справочника.
- 2. Наименование** – название сервиса, будет отображаться во всех списках и формах.
- 3. Компания** – выберите компанию, к которой хотите прикрепить сервис.
- 4. Уровень сервиса (SLA)** – это заранее настроенный набор метрик времени реакции и времени решения заявок. Эти метрики используются для исполнения заявок Службой технической поддержки. Выбираются из справочника «SLA (Уровни сервиса)».
- 5. Приоритет** – значение, увеличивающее или уменьшающее значение метрики, закрепленные за сервисом. Используется при создании и обработке заявок.
- 6. Наблюдатель** – к любому сервису можно прикрепить Наблюдателя по умолчанию. Наблюдателем может быть любой пользователь системы, кроме администратора. Наблюдатель будет иметь доступ к просмотру заявки и будет получать уведомления о жизненном цикле заявки, при соответствующих настройках в справочнике «Статусы заявок».
- 7. Доступность % в мес.** – это величина доступности сервиса в процентном отношении. Каждая описанная проблема, вызвавшая простой в работе сервиса будет учтена в отчетах в разрезе плановой и реальной доступности в течение месяца.
- 8. Тип исполнителя** – в качестве исполнителя заявки по умолчанию может быть либо Группа исполнителей, либо Пользователь.
- 9. Группа исполнителей / исполнитель** – в зависимости от выбранного в поле Тип исполнителя в этом поле можно выбрать из списка группу или конечного исполнителя по данному сервису. Выбранная группа или исполнитель будут закреплены за заявками, создаваемыми в данном сервисе.
- 10. Набор полей** – это дополнительный набор полей, который отображается в заявке, при определенных правах, назначенных роли пользователя. Настройка наборов полей выполняется администратором или пользователем с определенными правами в меню «Справочники – Наборы полей».

Service Desk система vsDesk версия 3.0

11. Соглашающий – это учетная запись сотрудника, который сможет согласовывать заявки, возникающие в разрезе данного сервиса, если это будет запрошено исполнителем.

12. Описание – это шаблон наименования заявки, будет подставляться в поле заявки Наименование, при выборе данного сервиса.

13. Содержание – это шаблон содержания заявки, будет подставляться в поле заявки Содержание, при выборе данного сервиса.

Уровни сервиса (SLA)

Управление уровнями сервиса.

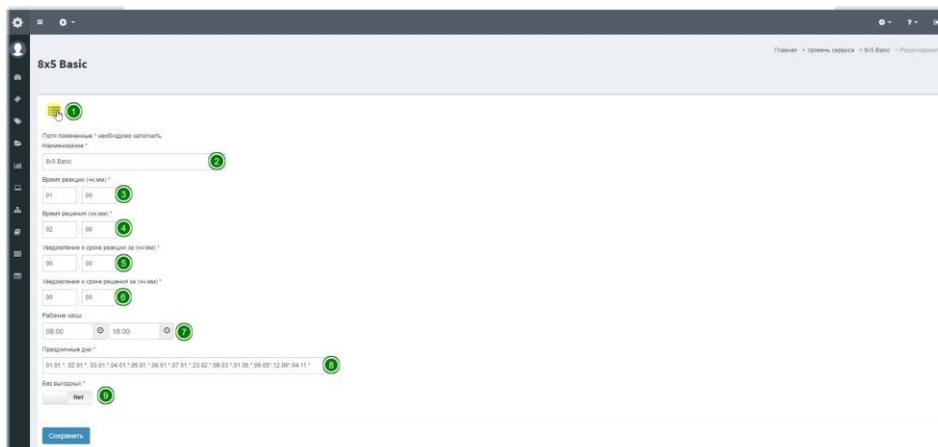


| Наименование | Время реакции (час:мин) | Время решения (час:мин) | Рабочие часы с | Рабочие часы по | Продолжительные дни | Действия |
|--------------|-------------------------|-------------------------|----------------|-----------------|---|----------|
| Bx5 Basic | 01:00 | 02:00 | 08:00 | 18:00 | 01.01.*.02.01.*.03.01.*.04.01.*.05.01.*.06.01.*.07.01.*.23.02.*.08.03.*.01.05.*.09.09.*.12.00.*.04.11.* | |
| Bx5 Critical | 01:00 | 03:00 | 08:00 | 18:00 | 01.01.*.02.01.*.03.01.*.04.01.*.05.01.*.06.01.*.07.01.*.23.02.*.08.03.*.01.05.*.09.09.*.12.00.*.04.11.* | |
| Bx7 VIP | 00:30 | 01:30 | 08:00 | 18:00 | 01.01.*.02.01.*.03.01.*.04.01.*.05.01.*.06.01.*.07.01.*.23.02.*.08.03.*.01.05.*.09.09.*.12.00.*.04.11.* | |

Уровень сервиса (SLA) – это набор метрик, которые используются для исполнения заявок Службой технической поддержки. Уровни сервиса привязываются к каждому Сервису. Данные метрики влияют на срок реакции и исполнения заявки.

В установленной системе есть демонстрационные Уровни сервиса, которые можно использовать для работы, изменив метрики. Установленные в системе демонстрационные Уровни сервиса, привязаны к Сервисам. Для удаления этих записей необходимо сначала переназначить каждому сервису, которому назначен уровень, другого Уровня сервиса. Для этого в верхнем меню выберите пункт «Справочники - Сервисы» и в нем измените привязку уровня, редактируя каждый сервис по отдельности.

Создание / редактирование уровня сервиса.



8x5 Basic

Пополнение * необходимо заполнить наименование *

8x5 Basic

Время реакции (час:мин) *

01 00

Время решения (час:мин) *

02 00

Уведомление о сроке реакции (за текстом) *

00 00

Уведомление о сроке решения (за текстом) *

00 00

Рабочие часы *

08:00 18:00

Продолжительные дни *

01.01.*.02.01.*.03.01.*.04.01.*.05.01.*.06.01.*.07.01.*.23.02.*.08.03.*.01.05.*.09.09.*.12.00.*.04.11.*

Сохранить

Service Desk система vsDesk версия 3.0

- 1. Панель управления** – позволяет вернуться к списку справочника.
- 2. Наименование** – отображаемое имя уровня сервиса.
- 3. Время реакции** – это срок, за который сотрудники Службы технической поддержки должны отреагировать на заявку пользователя. Для этого достаточно изменить статус заявки, приняв её в работу. Срок реакции высчитывается в рабочих часах.
- 4. Время решения** – это срок, за который сотрудники Службы технической поддержки должны исполнить заявку. Для этого достаточно изменить статус заявки, завершив её. Срок исполнения высчитывается в рабочих часах.
- 5-6. Уведомление о сроке реакции за и Уведомление о сроке решения за** – эти параметры, отвечают за уведомления о наступающем событии, за время, указанное в данном параметре.
- 7. Рабочие часы** – это интервал времени, который принято считать рабочим временем и часы, указанные в метриках, считаются именно в интервале рабочего времени.
- 8. Праздничные дни** – данное поле определяет, какие дни не будут учтены при расчете сроков метрик.
- 9. Переключатель «Без выходных»** – во включенном положении означает, что рабочие часы будут рассчитываться без учета выходных дней.

Приоритет заявок

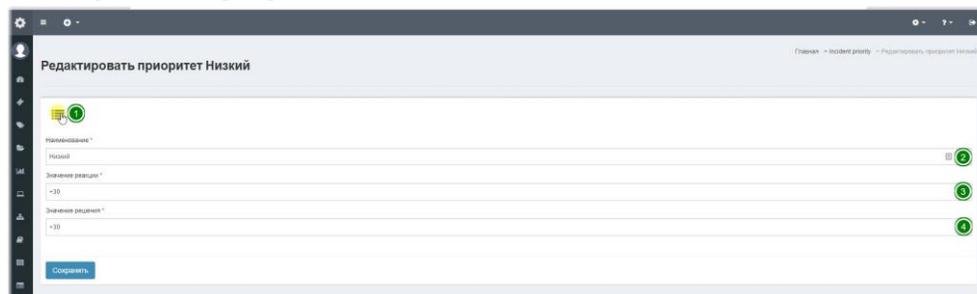
Управление приоритетами заявок.



| Наименование | Значение реакции | Значение решения | Действия |
|--------------|------------------|------------------|----------|
| Низкий | +30 | +30 | ✎ 🗑 |
| Средней | +0 | +0 | ✎ 🗑 |
| Высокой | -30 | -30 | ✎ 🗑 |
| критической | -60 | -60 | ✎ 🗑 |
| Планирование | +180 | +180 | ✎ 🗑 |

Приоритет заявок – это значения, изменяющие сроки реакции или исполнения метрик заявки в большую или меньшую сторону, в зависимости от величины, указанной в настройках приоритета. Если установлено значение +30, то к каждой метрике при исполнении прибавляется 30 минут, а если значение со знаком «-», то соответственно значение вычитается.

Создание / редактирование приоритета заявки.



Редактировать приоритет Низкий

Наименование *
Низкий

Значение реакции *
+30

Значение решения *
+30

Сохранить

Service Desk система vsDesk версия 3.0

- 1. Панель управления** – позволяет вернуться к списку справочника.
 - 2. Наименование** – отображаемое имя приоритета.
 - 3. Значение реакции** – данный параметр принимает значение в минутах со знаком + или -, например, Низкий приоритет прибавляет к сроку реакции на заявку 30 минут.
 - 4. Значение решения** – данный параметр принимает значение в минутах со знаком + или -, например, Низкий приоритет прибавляет к сроку решения заявки 30 минут.
- При выборе значения со знаком "-" количество минут будет вычитаться из срока реакции или выполнения.

Типы активов

Управление типами активов.



Типы активов – это простой конструктор, позволяющий создавать набор дополнительных полей, используемых при создании активов. Создать типы активов необходимо до создания активов. Например, мы создаем тип актива под названием Системный блок и добавляем набор дополнительных полей.

Создание / редактирование типа актива.



- 1. Панель управления** – позволяет вернуться к списку справочника.
- 2. Наименование** – отображаемое название типа актива.
- 3. Добавить значение** – по данной кнопке вызывается модальное окно, позволяющее создать простое,

Service Desk система vsDesk версия 3.0

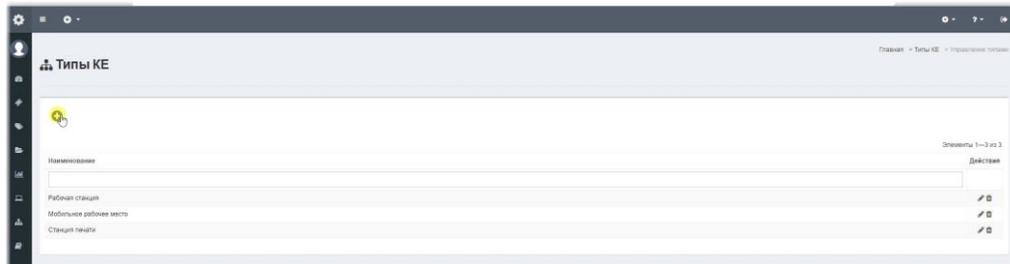
дополнительное текстовое поле.

4. Список добавленных дополнительных атрибутов.

При добавлении / удалении атрибутов, эти параметры применяются ко всем активам.

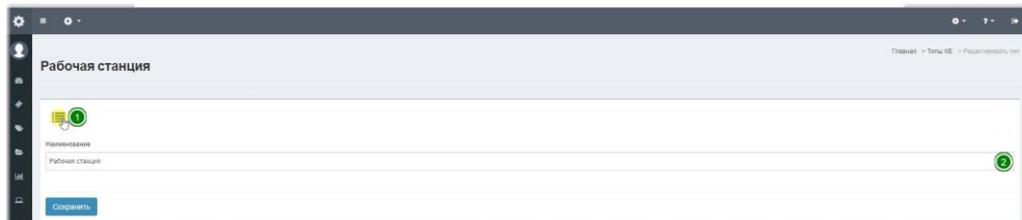
Типы КЕ

Управление типами КЕ.



Типы КЕ – это простой набор значений, используемых при создании Конфигурационных единиц. Несут исключительно справочную информацию.

Создание / редактирование типа КЕ.



1. Панель управления – позволяет вернуться к списку справочника.

2. Наименование – отображаемое наименование типа КЕ.

Активы

Управление активами.

| № | Дата | Тип актива | Наименование | Полное имя | Подразделение | Статус | Идентификационный № | Стоимость | Действия |
|---|------------------|----------------------|-------------------------|---------------|---------------|---------|---------------------|-----------|----------|
| 1 | 27.12.2014 14:03 | Системный блок | ПК Кузнецова | Кузнецов А.С. | Отдел продаж | Активен | PC-125987 | 2500 | ✎ ✖ |
| 2 | 27.12.2014 14:04 | Монитор | Монитор Кузнецова | Кузнецов А.С. | Отдел продаж | Активен | MON-124598 | 7500 | ✎ ✖ |
| 3 | 27.12.2014 14:06 | Клавиатура | Logitech Black Keyboard | Кузнецов А.С. | Отдел продаж | Активен | KB-125798 | 850 | ✎ ✖ |
| 4 | 27.12.2014 14:07 | Мышь | Logitech Black Mouse | Кузнецов А.С. | Отдел продаж | Активен | MOU-156798 | 450 | ✎ ✖ |
| 5 | 27.12.2014 14:08 | Операционная система | Windows 8.1 Pro | Кузнецов А.С. | Отдел продаж | Активен | | 8500 | ✎ ✖ |

Service Desk система vsDesk версия 3.0

Активы – это одиночные ресурсы, используемые ИТ службой (Сервисной службой) в предоставлении услуг или обеспечении сервисов. В системе они используются, как составные части Конфигурационных Единиц. Доступ к активам осуществляется из бокового меню – пункт «Активы» - отмечено на изображении.

Создание / редактирование актива.

При создании актива, необходимо выбрать тип создаваемого актива и заполнить дополнительные поля, заданные при создании Типа активов.

1. **Панель управления** – позволяет вернуться к списку справочника.
2. **Статус** – в данном поле можно выбрать текущий статус актива (Используется, Сломан, В ремонте, В резерве, На складе).
3. **Наименование** – отображаемое наименование актива.
4. **Инвентарный №** – инвентарный номер актива.
5. **Стоимость** – стоимость актива текущая или при приобретении.
6. **Дополнительные атрибуты из выбранного типа актива.**

Просмотр актива и дополнительные действия.

В форме просмотра заявки можно увидеть следующие данные об активе:

1. **Панель управления** – позволяет вернуться к списку справочника, отредактировать заявку и выбрать печатную форму из шаблонов.
2. **Вкладки отображают Описание актива и Историю изменения актива.**

Service Desk система vsDesk версия 3.0

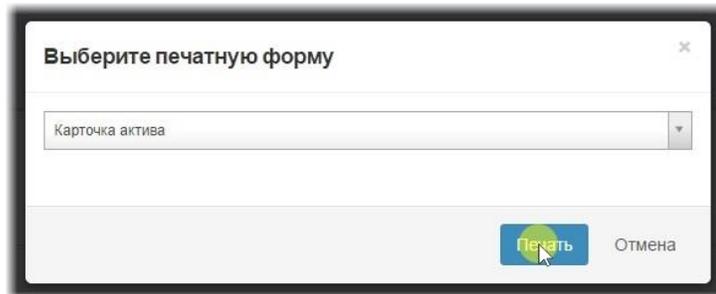
3. QR код для печати – в данном QR коде закодирована ссылка на страницу просмотра актива, а также распечатанный QR код можно закрепить на самом активе и при помощи любого сканера QR кодов перейти на страницу просмотра актива.

4. Основные и дополнительные поля актива.

История изменений актива.



Выбор печатной формы актива.



Service Desk система vsDesk версия 3.0

Печатная форма Карточка актива.

Карточка актива №1
ПК Кузнецова



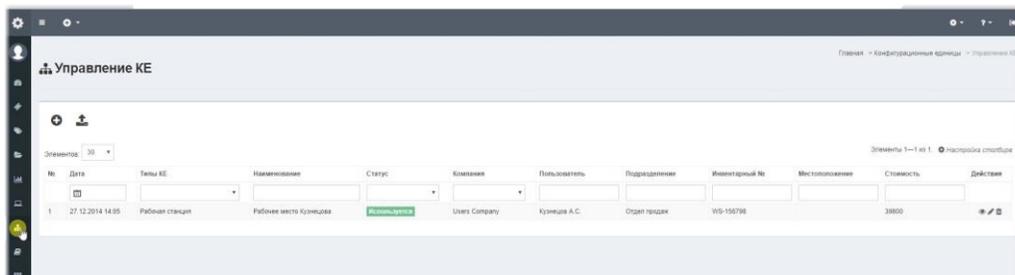
Тип актива: Системный блок
Статус: Используется
Инвентарный номер: PC-125987
Стоимость: 22500
Пользователь: Кузнецов А.С.
Отдел: Отдел продаж
Местоположение:

Производитель: ASUS
Материнская плата: ASUS P8IX-LE
Процессор: Intel Core i5 3,2GHz
Оперативная память: 6GB
Объем HDD: 500GB
Видеокарта: ASUS GeForce GTX620
Сетевая карта: Realtek 1000 LAN
Доменное имя: KUZNETSOV-PC
IP адрес: 192.168.0.101

Все настройки печатных форм можно изменить в справочнике Шаблоны печатных форм.

Конфигурационные единицы (КЕ)

Управление КЕ.

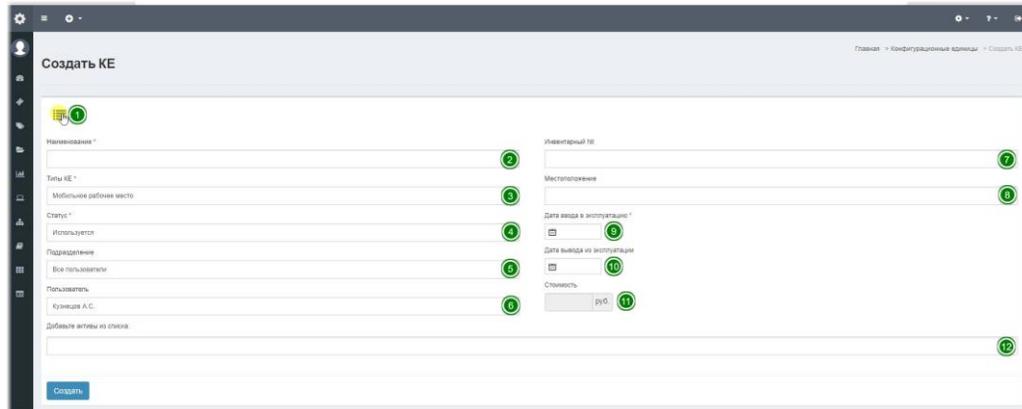


Конфигурационные Единицы (КЕ) – управляемые составные ресурсы, в отношении которых возникают заявки и проблемы. Могут содержать набор активов и наследовать их свойства. К каждой КЕ привязываются проблемы, возникшие в результате эксплуатации КЕ, а также история изменений КЕ. КЕ

Service Desk система vsDesk версия 3.0

могут использоваться при создании заявок. В зависимости от набора прав, пользователи могут закреплять за заявкой несколько КЕ.

Форма создания КЕ.



- 1. Панель управления** – позволяет вернуться к списку справочника.
- 2. Наименование** – отображаемое имя КЕ.
- 3. Типы КЕ** – выберите Тип КЕ, который создаете.
- 4. Статус** – статус в котором КЕ находится в данный момент (Используется, В ремонте, В резерве, На складе, Списан).
- 5. Подразделение** – фильтр, позволяющий отфильтровать пользователей по подразделению.
- 6. Пользователь** – выберите пользователя за которым закрепляется КЕ, данные этого пользователя будут отображены в КЕ.
- 7. Инвентарный №** – инвентарный номер КЕ.
- 8. Местоположение** – место где фактически находится КЕ, заполняется справочно.
- 9. Дата ввода в эксплуатацию** – информация о вводе в эксплуатацию данного КЕ.
- 10. Дата вывода из эксплуатации** – информация о сроках вывода из эксплуатации данного КЕ.
- 11. Стоимость** – заполняется автоматически и складывается из суммы стоимости активов, включенных в КЕ.
- 12. Добавьте активы из списка** – в данном списке можно выбрать и добавить несколько активов, которые еще не были закреплены ни за одним КЕ.

Service Desk система vsDesk версия 3.0

Форма редактирования КЕ.

Редактировать КЕ

Наименование *
Рабочее место Кузнецова

Типы КЕ *
Рабочая станция

Статус *
Используется

Пользователь *
Кузнецов А.С.

Инвентарный №
WB-156789

Местоположение

Дата ввода в эксплуатацию
27.12.2014

Дата вывода из эксплуатации

Стоимость
30800 руб.

Состав активов КЕ

Добавить актив

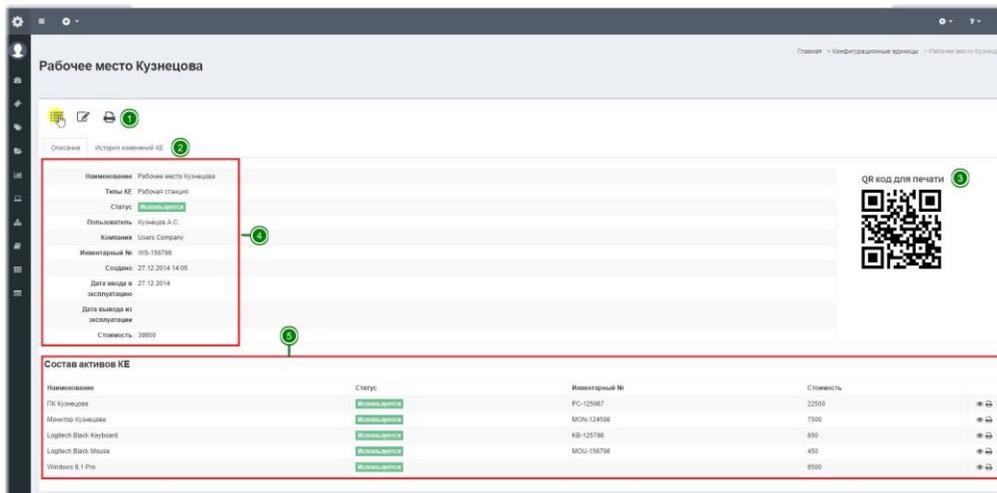
| Статус | Наименование | Инвентарный № | Стоимость |
|--------------|----------------------|-----------------|-----------|
| Используется | Системный блок | PC-125987 | 22000 |
| Используется | Монитор | MON-124568 | 7500 |
| Используется | Клавиатура | KB-123789 | 850 |
| Используется | Мышь | MOU-198765 | 450 |
| Используется | Операционная система | Windows 8.1 Pro | 8500 |

Сохранить

- 1. Панель управления** – позволяет вернуться к списку справочника.
- 2. Наименование** – отображаемое имя КЕ.
- 3. Типы КЕ** – выберите Тип КЕ, который создаете.
- 4. Статус** – статус в котором КЕ находится в данный момент (Используется, В ремонте, В резерве, На складе, Списан).
- 5. Пользователь** – выберите пользователя за которым закрепляется КЕ, данные этого пользователя будут отображены в КЕ.
- 6. Инвентарный №** – инвентарный номер КЕ.
- 7. Местоположение** – место где фактически находится КЕ, заполняется справочно.
- 8. Дата ввода в эксплуатацию** – информация о вводе в эксплуатацию данного КЕ.
- 9. Дата вывода из эксплуатации** – информация о сроках вывода из эксплуатации данного КЕ.
- 10. Стоимость** – заполняется автоматически и складывается из суммы стоимости активов, включенных в КЕ.
- 11. Добавить актив** – при нажатии на данную кнопку можно добавить активы из списка в модальном окне.
- 12. Список включенных в КЕ активов, каждый из которых можно просмотреть, распечатать или удалить привязку от КЕ в панели действий.**

Service Desk система vsDesk версия 3.0

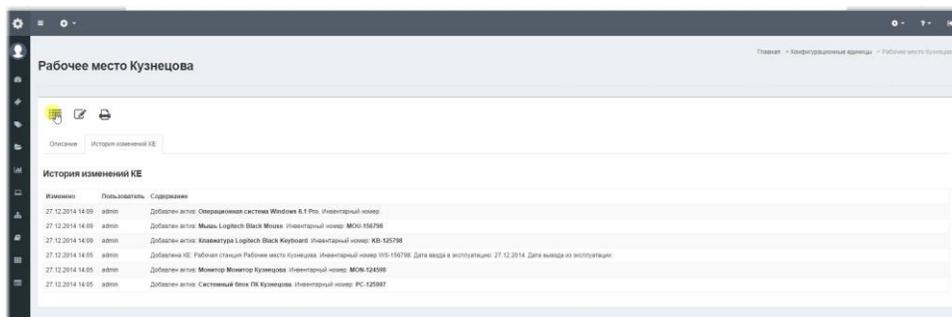
Форма просмотра КЕ.



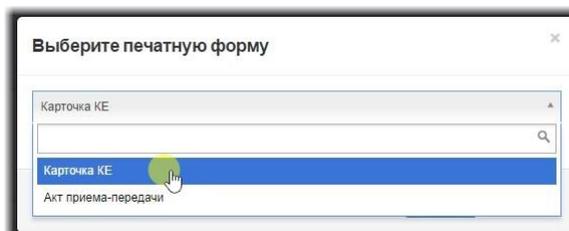
В форме просмотра заявки можно увидеть следующие данные об КЕ:

1. **Панель управления** – позволяет вернуться к списку справочника, отредактировать заявку и выбрать печатную форму из шаблонов.
2. **Вкладки отображают Описание КЕ и Историю изменения КЕ.**
3. **QR код для печати** – в данном QR коде закодирована ссылка на страницу просмотра КЕ, а также распечатанный QR код можно закрепить на самом КЕ и при помощи любого сканера QR кодов перейти на страницу просмотра КЕ.
4. **Основные поля КЕ.**
5. **Список активов КЕ** – список включенных в состав КЕ активов, которые можно просмотреть или распечатать.

История изменений КЕ.



Выбор печатной формы КЕ.



Service Desk система vsDesk версия 3.0

Печатная форма KE.

Акт приема-передачи оборудования № _____

Дата 21.05.2016
Г. _____

Данный документ, подтверждает, что один пользователь передал, указанное ниже оборудование, а другой пользователь это оборудование принял. По внешнему виду и составу оборудования претензий нет.

| Передаваемое оборудование: | | | | |
|----------------------------|-----------------|--------------|--------------------|----------------------------|
| Наименование: | Тип KE: | Статус: | Инвентарный номер: | Дата ввода в эксплуатацию: |
| Рабочее место Кузнецова | Рабочая станция | Используется | WS-156798 | 27.12.2014 |

Состав оборудования:

Клавиатура Logitech Black Keyboard:
Инвентарный номер: KB-125798
Стоимость: 850 руб.

Мышь Logitech Black Mouse:
Инвентарный номер: MOU-156798
Стоимость: 450 руб.

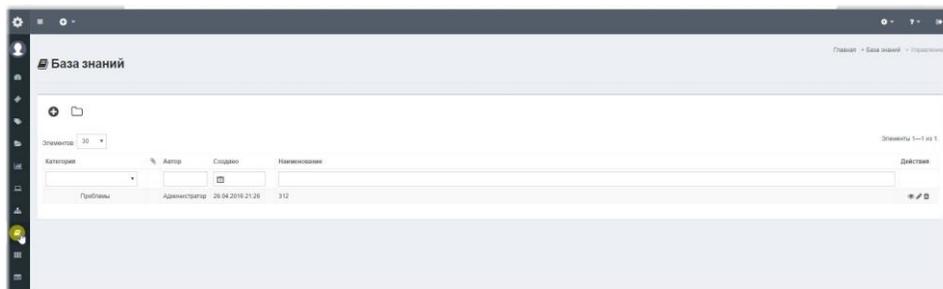
Операционная система Windows 8.1 Pro:
Инвентарный номер:
Стоимость: 8500 руб.
Производитель: Microsoft
Версия: 8.1 PRO
Разрядность: x64
Серийный номер: XXG2B-CGJ22-XXW9I-CDF5G-HGDQJ

Системный блок ПК Кузнецова:
Инвентарный номер: PC-125987
Стоимость: 22500 руб.
Производитель: ASUS
Материнская плата: ASUS PBIX-LE

Все настройки печатных форм можно изменить в справочнике Шаблоны печатных форм.

База знаний

Управление базой знаний.



База знаний – набор записей, позволяющих хранить различную информацию, такую как инструкции, регламенты, документацию и прочую полезную информацию. Наполнение Базы знаний, позволяет дать возможность клиенту самостоятельно получить ответы на часто возникающие вопросы, а также хранить полезные статьи для сотрудников поддержки.

Форма создания / редактирования записи базы знаний.



Service Desk система vsDesk версия 3.0

При создании записей необходимо указывать категорию, которая содержит права доступа к записи. Права доступа назначаются на роли пользователей. Также, к записи можно прикреплять файлы.

1. Категория – в зависимости от выбранной категории, данная запись будет отображаться для определенных ролей и позволит категорировать записи.

2. Наименование – отображаемое имя записи, короткое описание содержания.

3. Описание – содержание записи, поддерживает HTML язык разметки и имеет редактор, позволяющий создавать записи в графическом режиме, а также редактировать HTML-код напрямую.

4. Прикрепите файл к документу – при нажатии на эту кнопку можно прикрепить файлы к записи. Размер файлов и расширения, которые можно прикреплять настраиваются администратором в меню Настройки - Вложения.

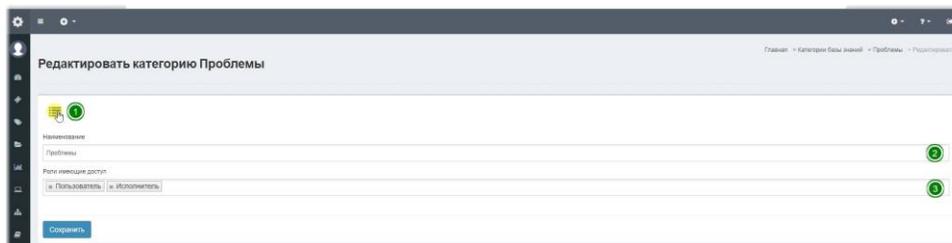
Категории базы знаний

Управление категориями базы знаний.



Категории базы знаний – справочник, который позволяет не только категорировать записи базы знаний, но также и задавать права доступа для определенных ролей. Так, например, если мы хотим, чтобы записи определенной категории были недоступны пользователям с ролью «Пользователь», то мы добавляем в список доступа только те роли, которые должны видеть записи из данной категории.

Форма создания / редактирования категории базы знаний.



Service Desk система vsDesk версия 3.0

1. **Панель управления** - позволяет вернуться к списку справочника.
2. **Наименование** – отображаемое имя категории базы знаний.
3. **Роли, имеющие доступ** – позволяет выбрать определенные роли, которые будут видеть записи в данной категории базы знаний, остальные роли доступа к этим записям иметь не будут.

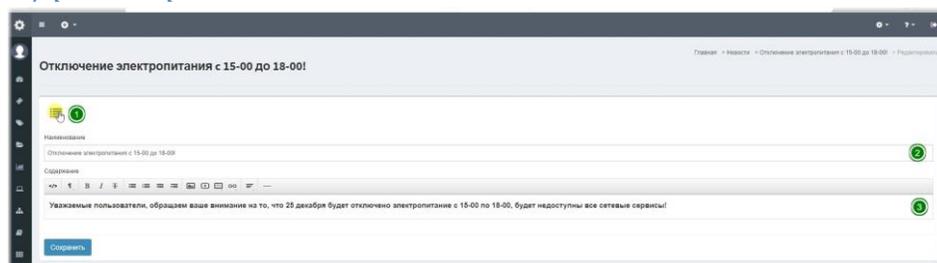
Новости

Управление новостями



Новости – очень простой справочник, в котором хранятся новости в хронологическом порядке и свежие записи могут отображаться на Панели (главная страница).

Форма создания / редактирования новости.

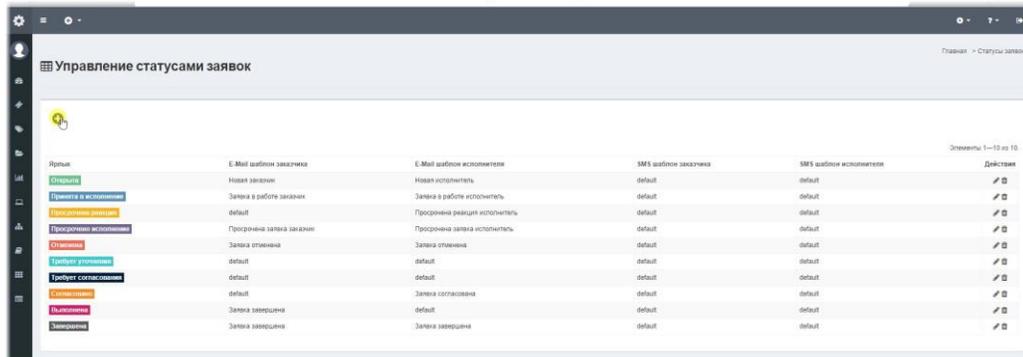


1. **Панель управления** – позволяет вернуться к списку справочника.
2. **Наименование** – отображаемое имя новости, короткое описание содержания.
3. **Содержание** – содержание новости, поддерживает HTML язык разметки и имеет редактор, позволяющий создавать новости в графическом режиме, а также редактировать HTML-код напрямую.

Service Desk система vsDesk версия 3.0

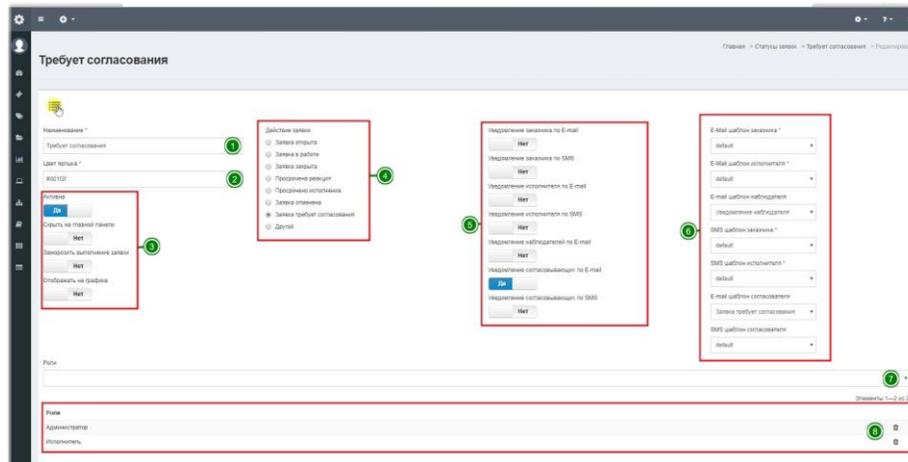
Статусы заявок

Управление статусами заявок.



Статусы заявок – это справочник, который позволяет определить список статусов, доступных при создании и редактировании заявок, а также, назначить определенные действия, выбрать параметры оповещения и шаблоны уведомлений по каждому участнику процесса. А также выбрать роли, которым будут доступны данные статусы для выбора и применения к заявке.

Форма создания / редактирования статуса заявки.



В форме редактирования статуса можно изменить следующие параметры:

- 1. Наименование** – отображаемое имя заявки.
- 2. Цвет ярлыка** – позволяет выбрать цвет ярлыка статуса в окне цветовой палитры.
- 3. Панель доступности** – здесь собраны следующие настройки:

Активна - данный переключатель позволяет включать / выключать статус, выключенный статус будет недоступен для всех в выпадающих списках.

Скрыть на главной панели – этот переключатель обозначает, что заявки с данным статусом не отображаются в списке заявок. Это может быть полезно для отображения только заявок со значимыми статусами.

Заморозить выполнение заявки – этот переключатель обозначает, что заявка с данным статусом перестает участвовать в автоматической проверке, но при этом, сроки метрик не сдвигаются и при смене статуса проверка снова будет учитывать метрики и считать просроченные заявки.

Отображать на графике – этот переключатель обозначает, что данный статус будет отображаться на

Service Desk система vsDesk версия 3.0

графике количества заявок, расположенный на главной панели, при наличии прав у определенного пользователя.

4. Действия заявки – предопределенное действие с заявкой, которое будет использовано при выборе данного статуса. Доступны следующие действия:

Заявка открыта – это действие обозначает, что заявка только что создана и требует обработки со стороны исполнителей.

Заявка в работе – это действие обозначает, что заявка принята исполнителем в работу и получает время и дату фактического начала работ.

Заявка закрыта – это действие обозначает, что заявка выполнена и получает время и дату фактического завершения работ. Дальнейшая автоматическая обработка заявок с этим статусом не производится.

Просрочена реакция – это действие обозначает, что заявка получит этот статус в тот момент, когда срок реакции, указанный в метрике, станет равен или больше текущего времени.

Просрочено исполнение – это действие обозначает, что заявка получит этот статус в тот момент, когда срок исполнения, указанный в метрике, станет равен или больше текущего времени.

Заявка отменена – это действие обозначает, что выполнение заявки отменено по какой-либо причине и дальнейшая автоматическая обработка этой заявки не производится.

Заявка требует согласования – это действие обозначает, что при смене статуса заявки на данный заявка потребует согласования от сотрудника, закрепленного за сервисом в качестве согласующего, если таковой был назначен.

Другой – это действие может принимать любые промежуточные статусы, которые могут потребоваться в процессе обработки заявки, например, статус «Требуется уточнения» может быть установлен исполнителем для получения разъяснений от заказчика, при этом сроки метрик не меняются.

5. Параметры уведомлений – данные переключатели дают право выбора уведомлять заказчика, исполнителя или наблюдателей при изменении статуса по указанным каналам уведомлений. Уведомление по выбранным каналам отправляется только если у пользователя в профиле был включен данный тип уведомления.

6. E-mail и SMS шаблоны – позволяют выбрать для каждого канала уведомления и типа пользователя отдельный шаблон уведомления, отправляемого при смене статуса. Данные шаблоны редактируются в справочниках Шаблоны E-mail уведомлений и Шаблоны SMS-уведомлений.

7. Роли – вы можете выбрать роли, которым будет доступно отображение данных статусов при создании / редактировании заявки.

8. Список ролей – в этом списке отображаются роли, которым уже назначен доступ к данному статусу.

Service Desk система vsDesk версия 3.0

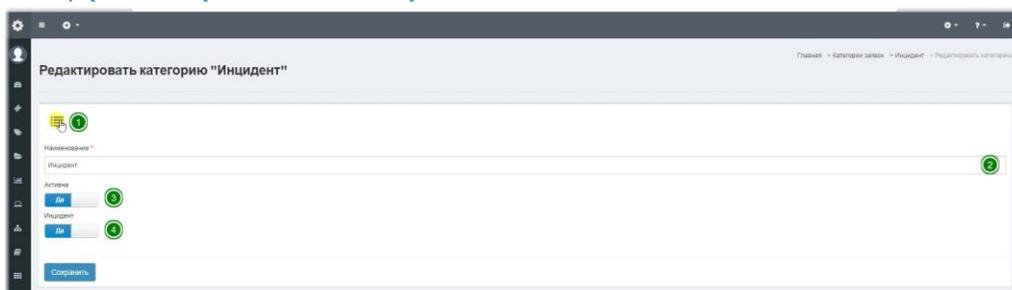
Категории заявок

Управление категориями заявок.



Категории заявок – данный справочник позволяет категорировать заявки и определить, какая категория относится к инцидентам – нештатным поведениям из которых можно формировать проблемы инфраструктуры или сервиса. Если у категории стоит переключатель Активна, то категория отображается в выпадающем списке категорий.

Форма создания / редактирования категории заявки.



- 1. Панель управления** – позволяет вернуться к списку справочника.
- 2. Наименование** – отображаемое название категории.
- 3. Активна** – данный переключатель позволяет включать / отключать данную категорию.
- 4. Инцидент** – позволяет выбрать только одну категорию инцидентом. Заявки, помеченные как инцидент, потом позволяют формировать проблемы по инцидентам.

Шаблоны E-mail уведомлений

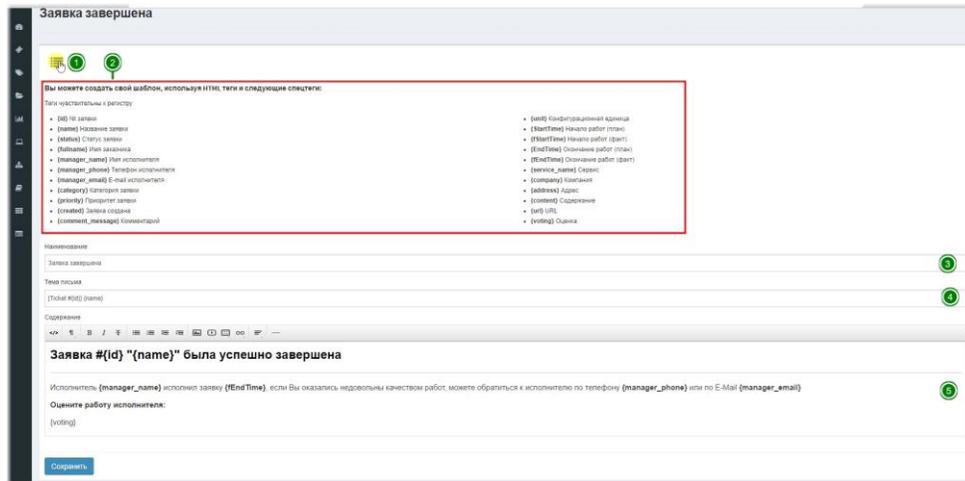
Управление шаблонами E-mail уведомлений.



Service Desk система vsDesk версия 3.0

Шаблоны E-mail уведомлений – этот справочник позволяет создать шаблоны e-mail сообщений, которые используются статусами для уведомления определенных типов пользователей. Каждому типу можно назначать свой шаблон и добиться, таким образом, максимальной гибкости системы.

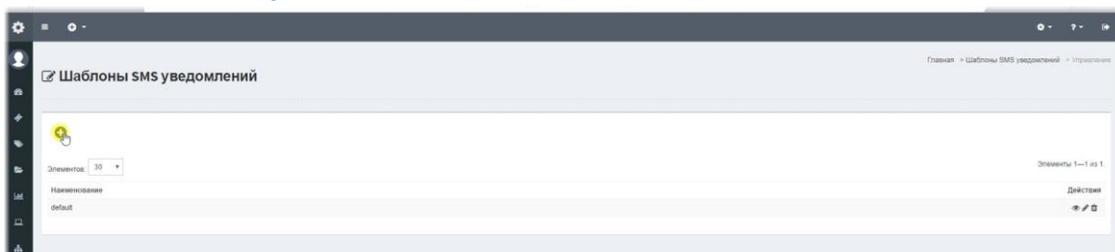
Форма создания / редактирования шаблона E-mail уведомления.



- 1. Панель управления** – позволяет вернуться к списку справочника.
- 2. Список тэгов, которые можно включать в тело заявки.**
- 3. Наименование** – отображаемое имя шаблона.
- 4. Тема письма** – этот параметр попадет в поле SUBJECT письма уведомления. Рекомендуется не изменять часть [Ticket #{id}] потому как по этим тегам система определяет id заявки при парсинге комментариев.
- 5. Содержание** – содержание шаблона со всеми тегами, позволяет создавать HTML уведомления в графическом редакторе. Например, тег {URL} позволяет вставить ссылку на форму просмотра заявки. А тэг {voting} вставляет в тело письма возможность оценить работу по заявке по 5-ти бальной шкале прямо из письма.

Шаблоны SMS уведомлений

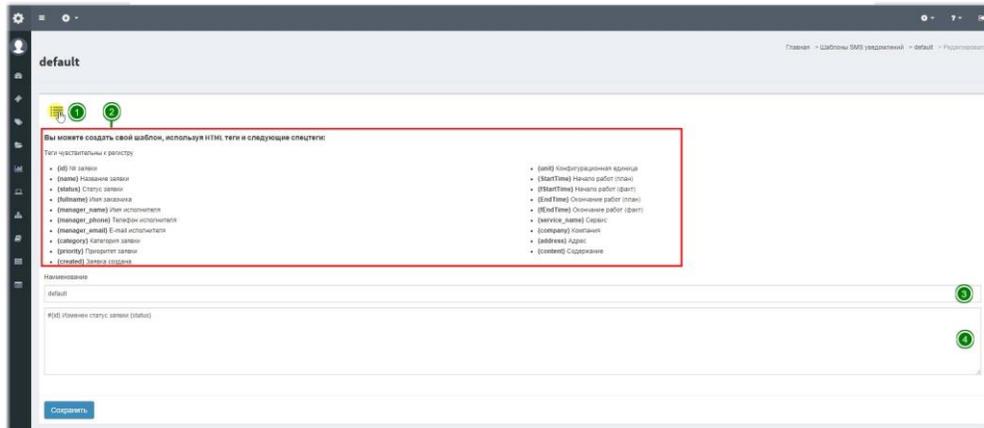
Управление шаблонами SMS уведомлений.



Шаблоны SMS уведомлений – этот справочник аналогичен справочнику «Шаблоны E-mail уведомлений», но используется для уведомлений через канал SMS.

Service Desk система vsDesk версия 3.0

Форма создания / редактирования SMS уведомления.



1. **Панель управления** – позволяет вернуться к списку справочника.
2. **Список тэгов, которые можно включать в тело заявки.**
3. **Наименование** – отображаемое имя шаблона.
4. **Содержание** – содержание шаблона со всеми тегами, позволяет создавать текстовые уведомления. Учтите, что кириллических символов в 1 СМС помещается всего 70, а набранных латиницей 160.

Шаблоны ответа

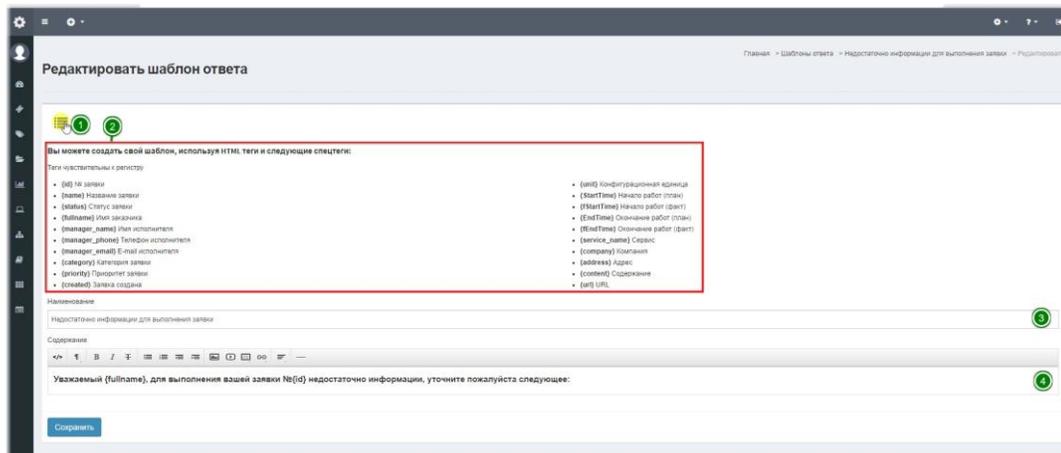
Управление шаблонами ответа.



Шаблоны ответа - это текстовые шаблоны комментариев, которые можно оставлять в ответах на заявку, при наличии соответствующих прав доступа.

Service Desk система vsDesk версия 3.0

Форма создания / редактирования шаблона ответа.



1. **Панель управления** – позволяет вернуться к списку справочника.

2. **Список тэгов, которые можно включать в тело ответа.**

3. **Наименование** – отображаемое имя шаблона.

4. **Содержание** – содержание шаблона со всеми тегами, позволяет создавать HTML уведомления в графическом редакторе. Например, тег {URL} позволяет вставить ссылку на форму просмотра заявки.

Шаблоны печатных форм

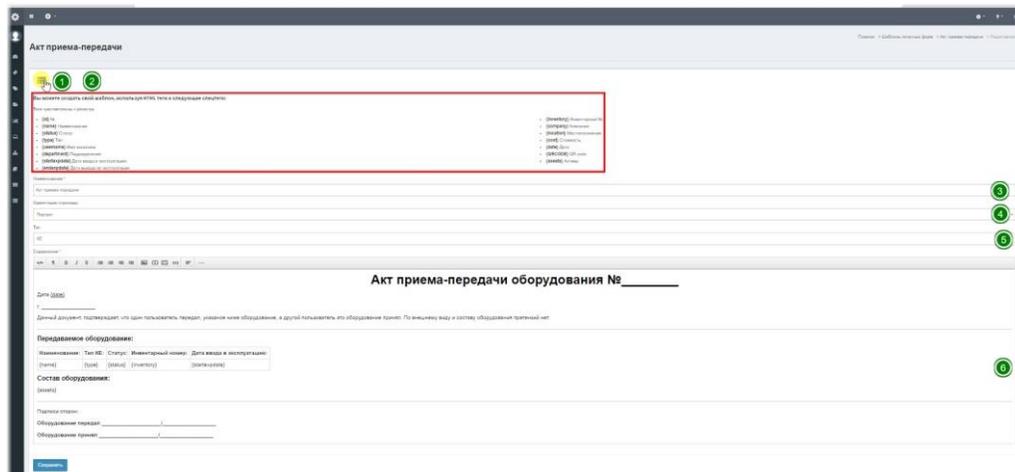
Управление шаблонами печатных форм.



Шаблоны печатных форм – шаблоны упрощенных HTML конструкций, из которых можно создавать печатные формы, применимые к KE и Активам. Эти печатные формы доступны из формы просмотра KE или Актива при нажатии на кнопку Печать.

Service Desk система vsDesk версия 3.0

Форма создания / редактирования шаблона печатной формы.



1. **Панель управления** – позволяет вернуться к списку справочника.
 2. **Список тэгов, которые можно включать в тело формы.**
 3. **Наименование** – отображаемое имя шаблона.
 4. **Ориентация страницы** – этот параметр позволяет выбрать между Альбомным и Портретным форматами отображения печатной формы.
 5. **Тип** – здесь вы выбираете для какого типа будет доступен шаблон, КЕ или Актив.
 6. **Содержание** – содержание шаблона со всеми тегам, позволяет создавать HTML уведомления в графическом редакторе. Например, тег {QRCODE} позволяет вставить на форму QR-код.
- В будущих обновлениях планируется сделать печатную форму для заявок.

Наборы полей

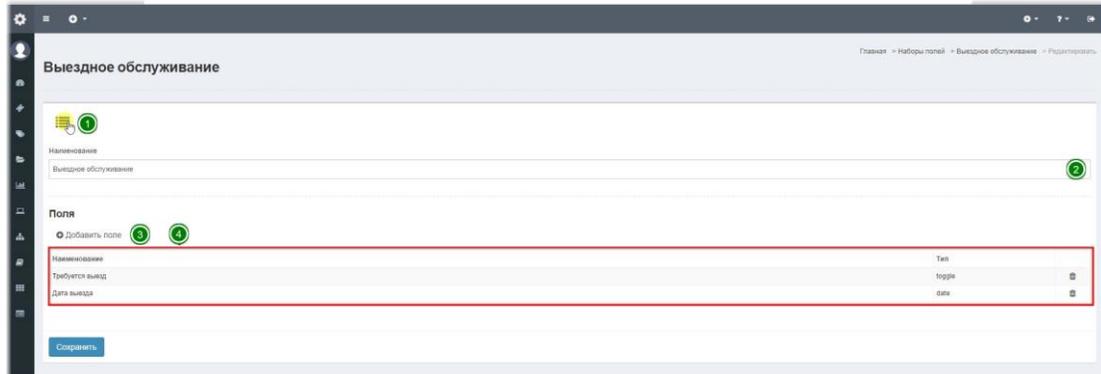
Управление наборами полей.



Наборы полей – этот справочник позволяет создавать наборы дополнительных полей, прикрепляемые к сервисам, которые могут быть доступны при создании заявки. В форме создания или редактирования заявки, при выборе сервиса пользователем, могут быть доступны для заполнения дополнительные поля, при наличии соответствующих прав.

Service Desk система vsDesk версия 3.0

Форма создания / редактирования набора полей.



При создании набора полей доступны следующие настройки:

1. **Панель управления** – позволяет вернуться к списку справочника.
2. **Наименование** – текстовое наименование набора полей.
3. **Добавить поле** – кнопка вызывающая модельное окно добавления поля.
4. **Список добавленных полей.**

Модальное окно добавления поля.

При создании набора полей, вы можете создать несколько полей следующих типов:

Text – простое текстовое поле.

Toggle – переключатель, имеющий два положения true или false, 1 или 0.

Date – этот тип поля позволяет встроить поле выбора даты.

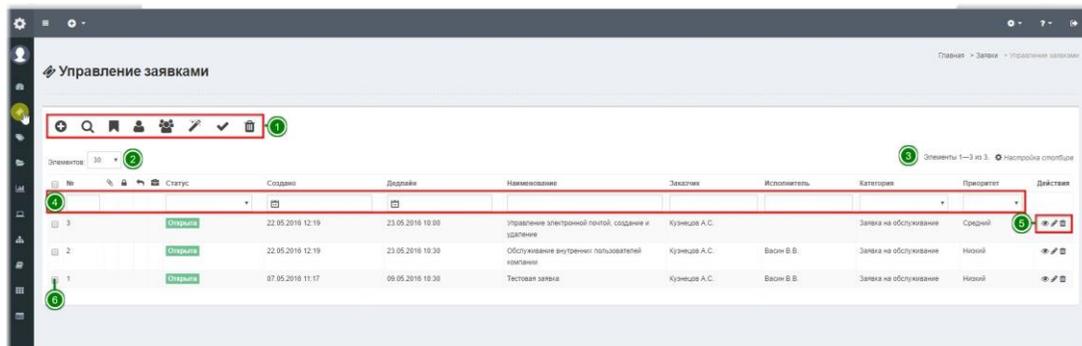
Select – этот тип поля позволяет создать простой выпадающий список из значений, разделенных запятой.

Service Desk система vsDesk версия 3.0

Создание и управление заявками и инцидентами

Управление заявками и инцидентами

Управление заявками и инцидентами.



Управление заявками и инцидентами – это прием, обработка, классификация и хранение заявок пользователей. Службы технической поддержки могут принимать через систему vsDesk от пользователей следующие типы заявок:

- Заявка, описанная пользователем, через веб-интерфейс системы vsDesk.
- Заявка, заведенная сотрудником технической поддержки вручную, принятая по телефону.
- Автоматически принятая заявка, отправленная на заранее определенный e-mail адрес.

В списке управления заявками доступны следующие элементы:

- 1. Панель управления** – позволяет выполнять одиночные и групповые действия с заявками.
- 2. Количество отображаемых записей на страницу** – по умолчанию выбраны 30 элементов, доступны 10, 30, 50, 100, 500.
- 3. Настройка столбцов** – вызывает всплывающее окно, в котором можно выбрать отображаемые столбцы и порядок их расположения, путем перетаскивания элементов.
- 4. Панель фильтрации** – в данной панели можно отфильтровать элементы справочника, некоторые столбцы в качестве фильтра представляют выпадающий список, состоящий из элементов других справочников.
- 5. Панель действий** – в данной панели отображаются доступные действия с элементом. В данном примере доступны: просмотр, редактирование и удаление.
- 6. Столбец выбора** – позволяет выбрать от одной до нескольких заявок для применения к ним групповых действий.

Панель управления списком заявок - Создать.



При нажатии на данную кнопку будет открыта форма создания заявки.

Service Desk система vsDesk версия 3.0

Панель управления списком заявок - Расширенный фильтр.



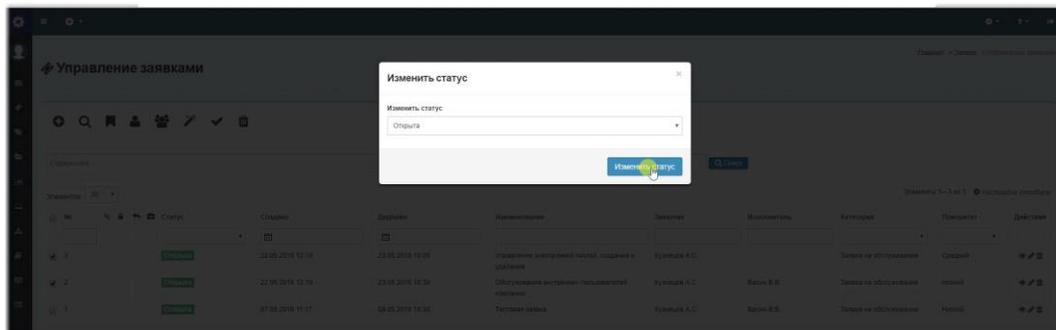
При нажатии на данную кнопку отобразить дополнительное поле поиска по содержанию заявки.

Панель управления списком заявок - Изменить статус.



При нажатии на данную кнопку можно изменить статус у выбранных заявок. Это массовое действие доступно только при наличии определенных прав.

Модальное окно изменения статуса.

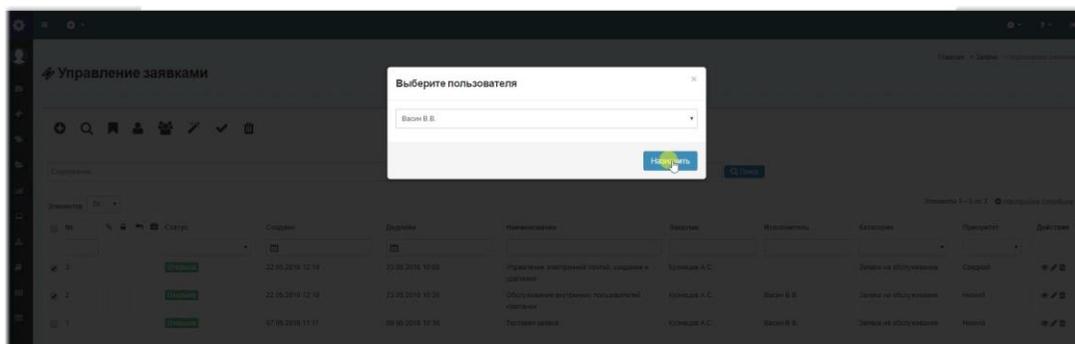


Панель управления списком заявок - Назначить исполнителя.



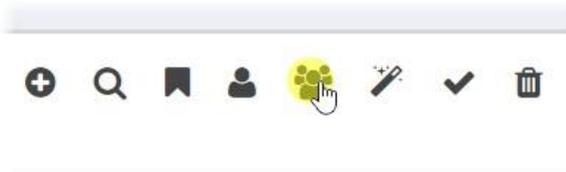
При нажатии на данную кнопку можно переназначить конечного исполнителя у выбранных заявок. Это массовое действие доступно только при наличии определенных прав.

Модальное окно назначения исполнителя.



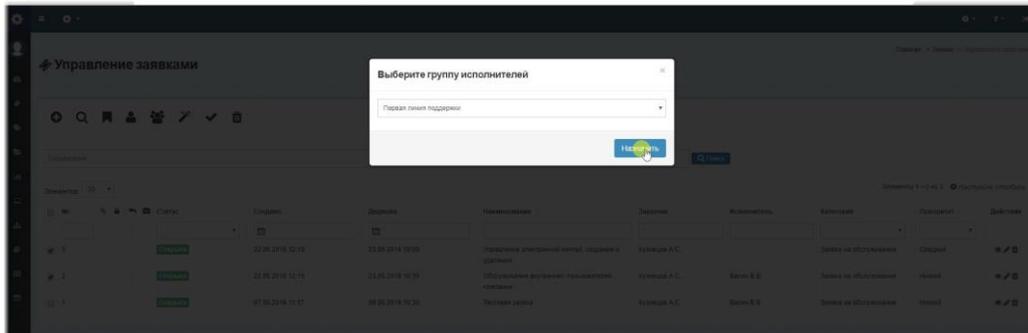
Service Desk система vsDesk версия 3.0

Панель управления списком заявок - Назначить группу исполнителей.

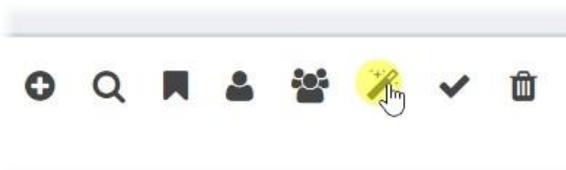


При нажатии на данную кнопку можно переназначить группу исполнителей у выбранных заявок. Это массовое действие доступно только при наличии определенных прав.

Модальное окно назначения группы исполнителей.

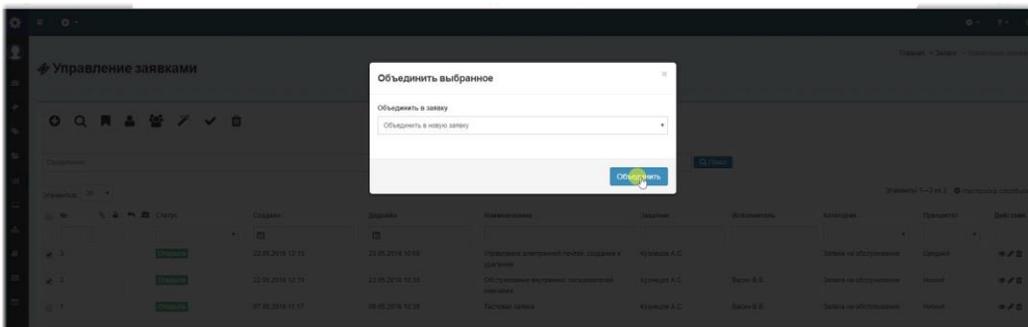


Панель управления списком заявок - Объединение заявок.



При нажатии на данную кнопку можно объединить выбранные заявки в одну из существующих или создать новую и объединить с выбранными. Это массовое действие доступно только при наличии определенных прав.

Модальное окно объединения заявок.



Панель управления списком заявок - Завершить выбранное.



Service Desk система vsDesk версия 3.0

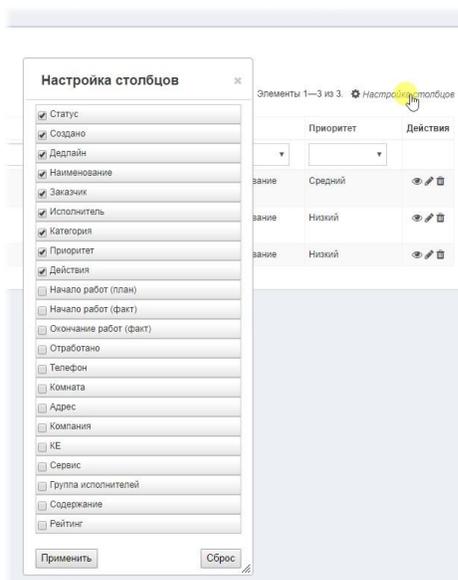
При нажатии на данную кнопку можно завершить выбранные заявки. При этом действию статус заявок изменится на выбранный в качестве завершающего в справочнике Статусы заявок. Это массовое действие доступно только при наличии определенных прав.

Панель управления списком заявок - Удалить выбранное.



При нажатии на данную кнопку можно удалить выбранные заявки. При этом действию выбранные заявки, а также прикрепленные к ним комментарии и вложения, будут удалены. Это массовое действие доступно только при наличии определенных прав.

Настройка столбцов.



При нажатии на пункт «Настройка столбцов», можно выбрать отображаемые поля и выполнить сортировку столбцов, путем перетаскивания названия столбцов. Столбцы будут отображены в том порядке в котором они расположены в панели настройки столбцов. При нажатии на кнопку "Применить" отобразится новый набор столбцов, при нажатии на кнопку "Сброс" будут выбраны все столбцы по умолчанию и в том порядке, в котором расположены по умолчанию.

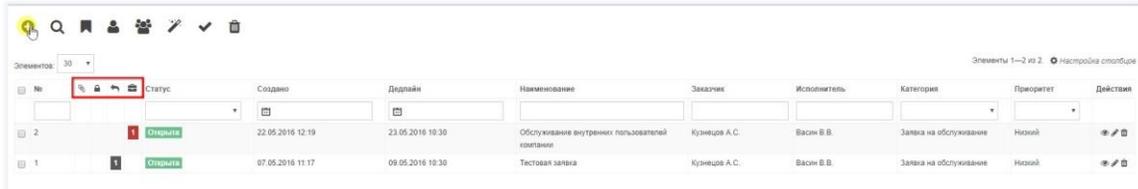
Панель фильтрации.



Service Desk система vsDesk версия 3.0

В данной панели расположены поля для фильтрации списка заявок по условиям. Например, по умолчанию отображаются заявки только в тех статусах, которые не являются скрытыми, но при желании можно отобразить скрытые заявки, для этого в поле фильтра "Статус", необходимо выбрать из списка "Отобразить скрытые". Поля с какими-либо датами отображают расширенный вариант выбора диапазона дат. Есть обычные текстовые поля, которые допускают точное совпадение с набранным в поле фильтра текстом.

Дополнительные информационные столбцы.



| № | Статус | Создано | Дедлайн | Наименование | Заказчик | Исполнитель | Категория | Приоритет | Действия |
|---|---------|------------------|------------------|--|--------------|-------------|------------------------|-----------|----------|
| 2 | Открыта | 22.05.2016 12:19 | 23.05.2016 10:30 | Обслуживание внутренних пользователей компании | Куницын А.С. | Васин В.В. | Заявка на обслуживание | Низкий | |
| 1 | Открыта | 07.05.2016 11:17 | 09.05.2016 10:30 | Тестовая заявка | Куницын А.С. | Васин В.В. | Заявка на обслуживание | Низкий | |

В списке заявок имеются дополнительные информационные столбцы, которые позволяют получить некоторую информацию о заявке, не заходя в нее.

Поле со скрепкой – указывает что к заявке прикреплены вложения.

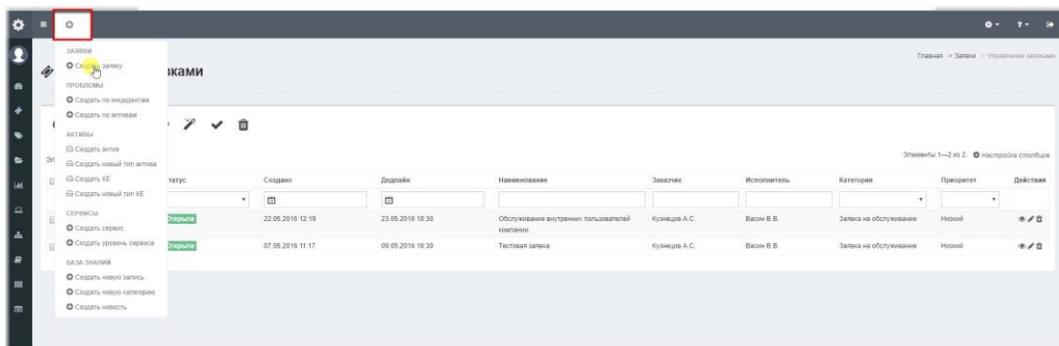
Поле замок – указывает на то что заявка заблокирована для редактирования и в данный момент с ней работает другой исполнитель.

Поле ответа – указывает на количество комментариев(ответов) к заявке.

Поле кейс – указывает на количество объединенных заявок.

Создание заявки

Создание заявки.



Создать заявку можно не только на панели управления заявками, но и находясь в любом месте системы. Есть меню быстрого создания, позволяющее создать основные элементы системы из любого места.

Service Desk система vsDesk версия 3.0

Создание заявки заявителем - упрощенная форма.

При создании заявки заявителем, в зависимости от настроек могут отображаться две различные формы. В данном случае показана "Упрощенная форма", которая выбрана в меню Настройки - Настройка заявки по умолчанию.

В данной форме заявителю доступны следующие поля:

- 1. Наименование** – отображаемое название заявки. Краткая суть описываемой заявки.
- 2. Содержание** – полное описание текста заявки. Доступен полноценный HTML редактор, позволяющий создать текст, как в графическом режиме, так и редактировать HTML-код напрямую.
- 3. Прикрепите файл к документу** – при нажатии на эту кнопку можно прикрепить файлы к записи. Размер файлов и расширения, которые можно прикреплять настраиваются администратором в меню Настройки - Вложения. Данное поле может быть разрешено или запрещено настройками прав в роли заявителя.

При создании заявки в Упрощенной форме, все метрики SLA и параметры исполнителей берутся из меню «Настройки - Настройка заявки по умолчанию».

Создание заявки заявителем - полная форма.

В данном случае показана "Полная форма", которая выбрана в меню Настройки - Настройка заявки по умолчанию.

В данной форме заявителю доступны следующие поля:

- 1. Сервис** – при создании заявки, заявитель выбирает сервис, в рамках которого возникает обращение. При выборе сервиса, автоматически заполняются поля Наименование, Содержание, Наблюдатель, появляются дополнительные поля, а также выбирается приоритет, закрепленный за уровнем сервиса, указанный в настройках сервиса.

Service Desk система vsDesk версия 3.0

2. Категория – заявитель может сам указать категорию заявки. Исполнитель в дальнейшем сможет изменить эти параметры.

3. Здесь отображено дополнительное поле, которое было прикреплено к сервису из набора полей. Данное поле может не отображаться, если дополнительные поля не были закреплены за сервисом.

4. Наименование – отображаемое название заявки. Краткая суть описываемой заявки.

5. Содержание – полное описание текста заявки. Доступен полноценный HTML редактор, позволяющий создать текст, как в графическом режиме, так и редактировать HTML-код напрямую.

6. Наблюдатели – заявитель может выбрать наблюдателя из списка пользователей или при закреплении Наблюдателя за сервисом здесь отображается Наблюдатель по умолчанию из сервиса. Данное поле может быть разрешено или запрещено настройками прав в роли заявителя.

7. Конфигурационные единицы – заявитель может выбрать из списка своих КЕ, те в рамках которых возникло обращение. Данное поле может быть разрешено или запрещено настройками прав в роли заявителя.

8. Прикрепите файл к документу – при нажатии на эту кнопку можно прикрепить файлы к записи. Размер файлов и расширения, которые можно прикреплять настраиваются администратором в меню «Настройки – Вложения». Данное поле может быть разрешено или запрещено настройками прав в роли заявителя.

Создание заявки исполнителем / администратором.

В данной форме исполнителю / администратору доступны следующие поля:

1. Сервис – при создании заявки, исполнитель выбирает сервис, в рамках которого возникает обращение. При выборе сервиса, автоматически заполняются поля Наименование, Содержание, Наблюдатель, появляются дополнительные поля, а также выбирается приоритет, закрепленный за уровнем сервиса, указанный в настройках сервиса.

2. Пользователь – поле выбора заявителя. В данном поле возможно набрать начала фамилии заявителя и получить отфильтрованные данные или нажать на кнопку рядом с полем и выбрать заявителя в модальном окне.

3. Статус – при создании заявки исполнитель может сразу назначить заявке выбранный статус.

4. Категория – исполнитель может сам указать категорию заявки. Исполнитель в дальнейшем сможет изменить эти параметры.

Service Desk система vsDesk версия 3.0

5. Приоритет – исполнитель может назначить приоритет заявки, тем самым изменить сроки реакции и решения заявки.

6. Здесь отображены дополнительные поля, которые были прикреплены к сервису из набора полей. Данные поля могут не отображаться, если дополнительные поля не были закреплены за сервисом.

7. Наименование – отображаемое название заявки. Краткая суть описываемой заявки.

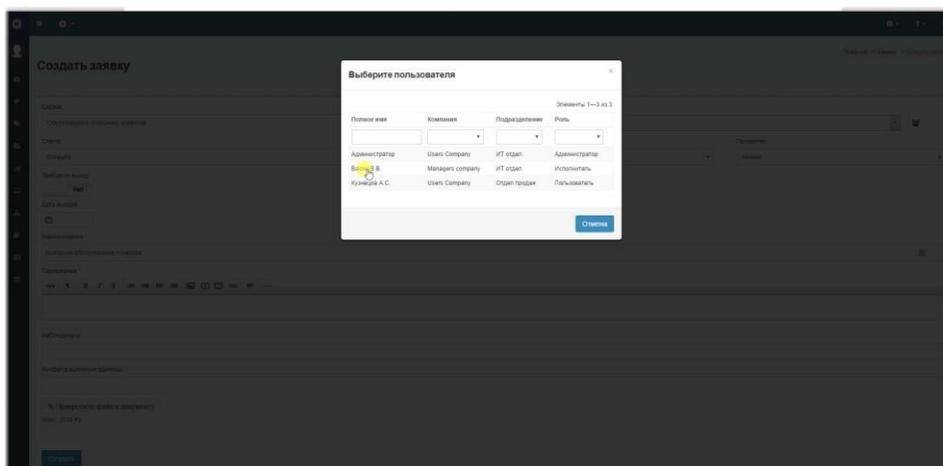
8. Содержание – полное описание текста заявки. Доступен полноценный HTML редактор, позволяющий создать текст, как в графическом режиме, так и редактировать HTML-код напрямую.

9. Наблюдатели – исполнитель может выбрать наблюдателя из списка пользователей или при закреплении Наблюдателя за сервисом здесь отображается Наблюдатель по умолчанию из сервиса. Данное поле может быть разрешено или запрещено настройками прав в роли заявителя.

10. Конфигурационные единицы – исполнитель может выбрать из списка KE закрепленных за выбранным заявителем, те в рамках которых возникло обращение. Данное поле может быть разрешено или запрещено настройками прав в роли заявителя.

11. Прикрепите файл к документу – при нажатии на эту кнопку можно прикрепить файлы к записи. Размер файлов и расширения, которые можно прикреплять настраиваются администратором в меню «Настройки – Вложения». Данное поле может быть разрешено или запрещено настройками прав в роли исполнителя.

Модальное окно выбора пользователя.

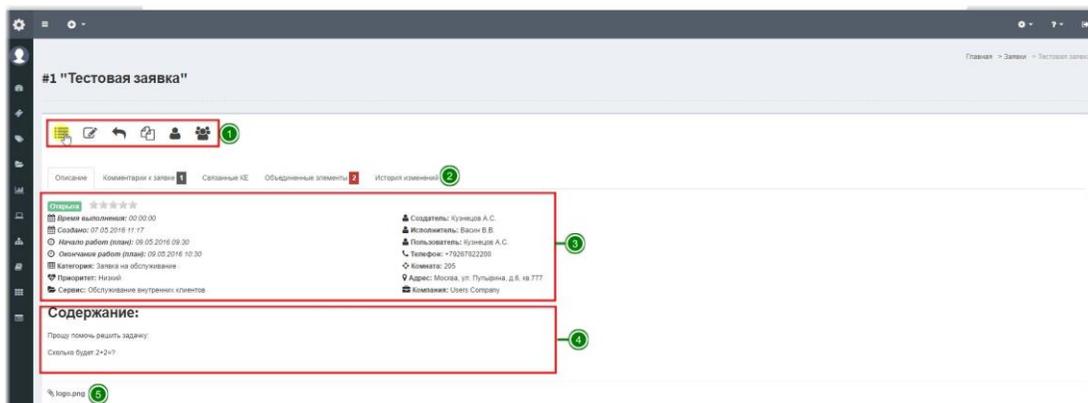


В данном окне можно отфильтровать пользователей и выбрать требуемого заявителя по заданным параметрам. Клик по имени пользователя выбирает его в качестве заявителя и закрывает модальное окно.

Service Desk система vsDesk версия 3.0

Формы просмотра и редактирования заявки

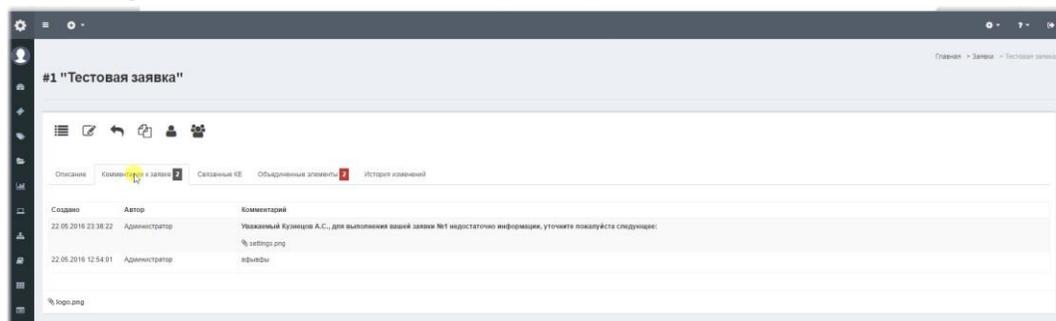
Форма просмотра заявки.



Форма просмотра заявки позволяет не только увидеть основные параметры заявки, но позволяет выполнить некоторые действия с конкретной заявкой.

- 1. Панель управления** – позволяет вернуться к списку заявок, отредактировать заявку, оставить комментарий (ответ), скопировать заявку как новую, назначить исполнителя и группу исполнителей.
- 2. Вкладки** – помимо основной вкладки с описанием, доступны другие информационные вкладки, такие как связанные КЕ, объединенные заявки, комментарии к заявке, история изменений заявки.
- 3. Основная информация** – основные метрики, статус, информация о участниках процесса отображается на основной вкладке описание.
- 4. Содержание заявки** – основной текст заявки в HTML формате.
- 5. Панель вложений** – на панели вложений отображаются прикрепленные к заявке файлы.

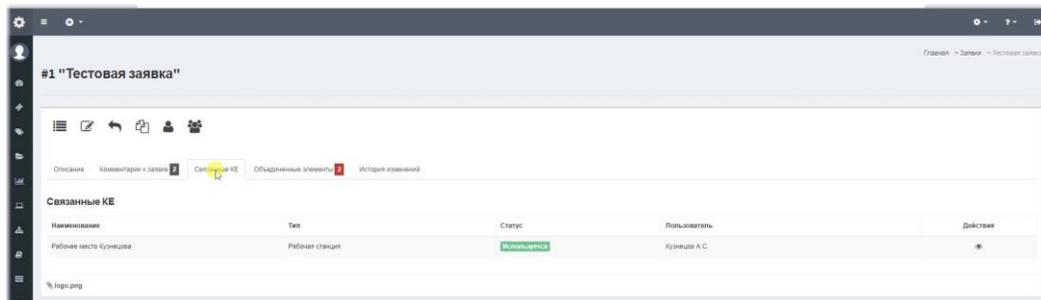
Вкладка комментарии к заявке.



На данной вкладке отображаются все комментарии к заявке, оставленные всеми участниками процесса. Если к комментарию были прикреплены файлы, то они тоже будут отображаться в списке комментариев.

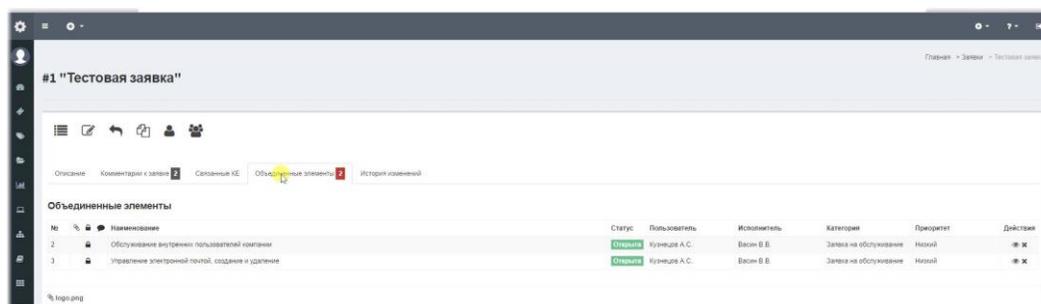
Service Desk система vsDesk версия 3.0

Вкладка Связанные КЕ.



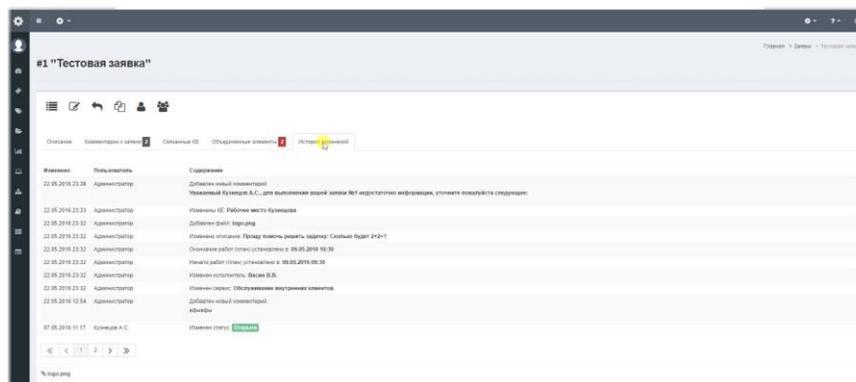
На данной вкладке отображаются КЕ, которые были прикреплены к заявке. В столбце Действия можно открыть КЕ на просмотр.

Вкладка Объединенные элементы.



На этой вкладке отображаются заявки, которые были объединены в текущую. В момент объединения заявок, все метрики дочерних заявок заменяются на метрики родительской. В списке объединенных заявок можно открыть заявку на просмотр и при наличии определенных прав объединенные заявки можно открепить. При откреплении заявки, все метрики заявки возвращаются в исходное состояние до объединения.

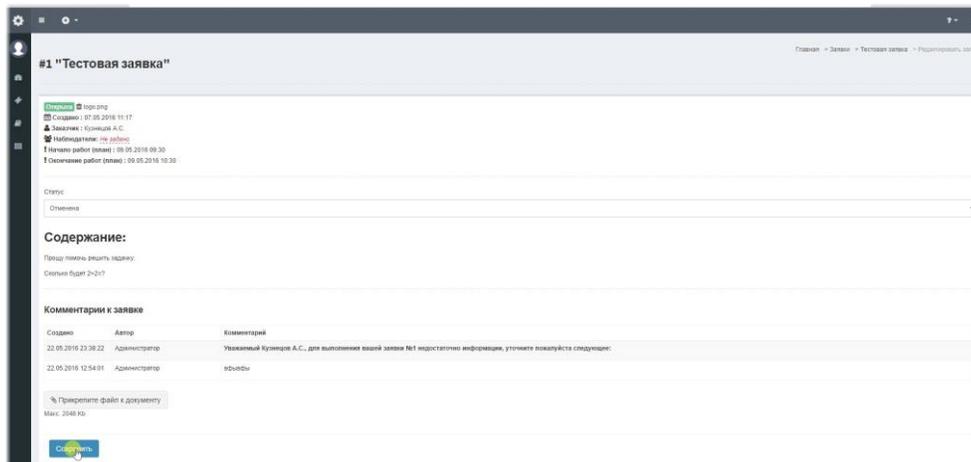
Вкладка История изменений.



На данной вкладке расположены все изменения заявки в хронологическом порядке.

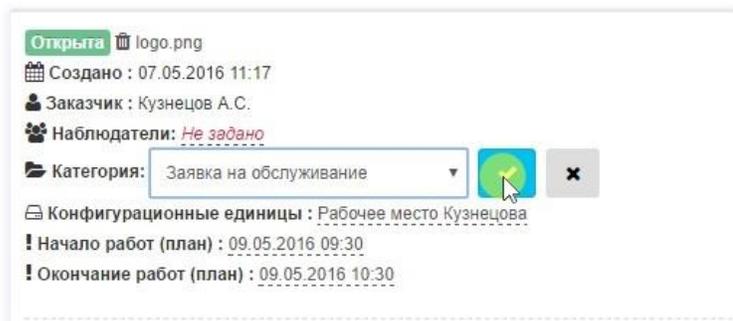
Service Desk система vsDesk версия 3.0

Форма редактирования заявки заявителем.



В данной форме у заявителя есть возможность только удаления / добавления вложений, назначения наблюдателей и смены статуса заявки на разрешенные статусы.

Поля редактируемые на лету.



Каждое поле, которое можно отредактировать на лету помечено пунктирной линией и при щелчке мыши на данном поле появляется поле, в котором можно внести изменения и сохранить, нажав на определенную кнопку.

Панель управления заявкой - Комментарий (ответ).



При нажатии на данную кнопку отображается модальное окно, в котором можно оставить комментарий по шаблону и выбрать новый статус и прикрепить вложение.

Service Desk система vsDesk версия 3.0

Модальное окно - Добавить комментарий.

В форме добавления комментария можно выполнить следующие действия:

- 1. Выберите шаблон** – в данном поле отображается список шаблонов из справочника Шаблоны ответов. При выборе шаблона текст комментария заменяется на текст из шаблона с подменой тегов на реальные значения.
- 2. Получатели** – здесь можно указать сотрудников, которые получат уведомление о комментарии, в дополнение к основным участникам процесса.
- 3. Скрыть от клиента** – переключатель, позволяющий скрыть комментарий от заявителя. В списке комментариев в интерфейсе заявителя данный комментарий не будет отображен.
- 4. Изменить статус** – при оставлении комментария (ответа) можно сменить статус совместно с комментарием. Если статус будет изменен, то все участники процесса получают уведомление о комментарии совместно с уведомлением о смене статуса из справочника Статусы заявок.
- 5. Комментарий** – полное описание текста комментария. Доступен полноценный HTML редактор, позволяющий создать текст, как в графическом режиме, так и редактировать HTML-код напрямую.
- 6. Прикрепите файл к документу** – при нажатии на эту кнопку можно прикрепить файлы к комментарию. Размер файлов и расширения, которые можно прикреплять настраиваются администратором в меню «Настройки – Вложения». Данное поле может быть разрешено или запрещено настройками прав в роли.

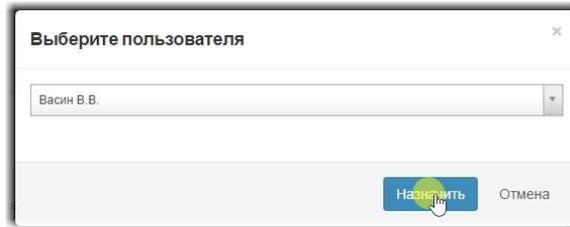
Панель управления заявкой - Назначить исполнителя.



Service Desk система vsDesk версия 3.0

При нажатии на данную кнопку можно переназначить конечного исполнителя у данной заявки. Это действие доступно только при наличии определенных прав.

Модальное окно назначения исполнителя.

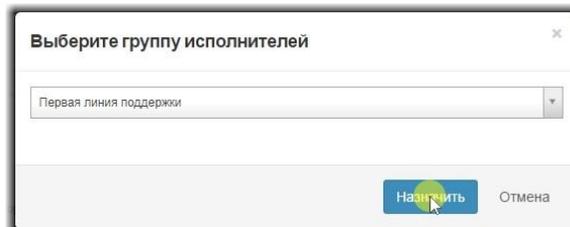


Панель управления заявкой - Назначить группу исполнителей.



При нажатии на данную кнопку можно переназначить группу исполнителей у данной заявки. Это действие доступно только при наличии определенных прав.

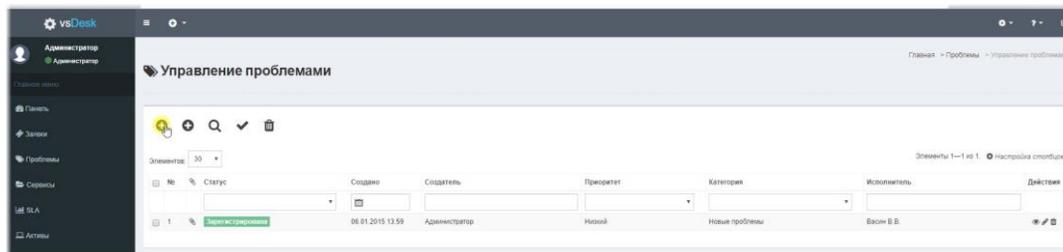
Модальное окно назначения группы исполнителей.



Service Desk система vsDesk версия 3.0

Создание и управление проблемами

Управление проблемами.



Управление проблемами – это процесс, позволяющий идентифицировать проблемы в инфраструктуре, классифицировать их, находить Обходные или Основные решения и описывать их в Базе знаний.

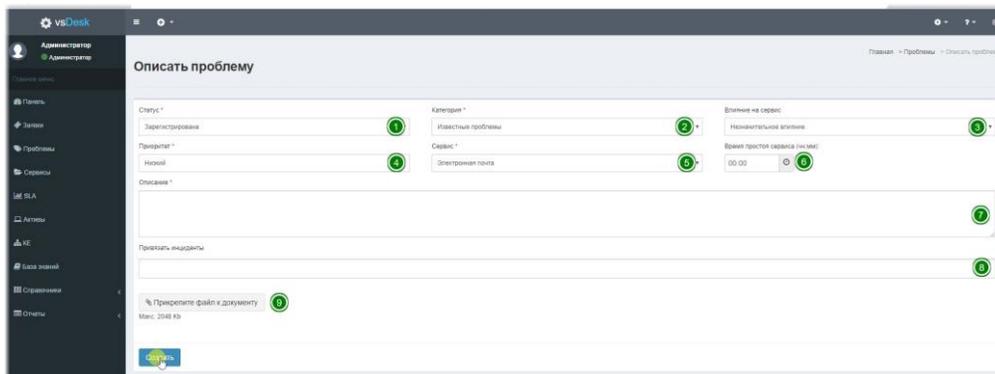
Для всех проблем назначаются следующие метрики:

- *Время и дата регистрации проблемы.*
- *Влияние проблемы на сервис, в отношении которого возникла проблема.*
- *Категории проблем, для более точного распознавания проблемы в дальнейшем.*
- *Время простоя сервиса - величина, которая задается вручную, для того, чтобы в дальнейшем видеть полную картину отказов, возникших в отношении сервиса и сформировать отчет о доступности сервисов.*

У каждой проблемы есть следующие возможности:

- *Прикрепление и удаление файлов, при создании или редактировании проблемы.*
- *Прикрепить к проблеме инцидент или Конфигурационную единицу.*
- *Категорировать проблему.*
- *Указать влияние на сервис.*
- *Назначить приоритет проблемы.*
- *Привязать проблему к сервису.*
- *Указать время простоя сервиса, которое в дальнейшем будет вычисляться в отчете «Проблемы по сервисам». Эта величина влияет на показатель доступности сервиса.*
- *При редактировании проблемы, можно сразу же описать Обходное и/или Основное решение и автоматически создать запись в Базе знаний.*

Форма создания проблемы по инцидентам.



Service Desk система vsDesk версия 3.0

При создании проблемы по инцидентам, к проблеме можно привязать заявки, отнесенные к категории Инциденты. Для этого необходимо заполнить следующие поля:

1. **Статус** – выберите статус в котором регистрируете проблему.
2. **Категория** – выберите категорию в которой регистрируете проблему.
3. **Влияние на сервис** – это степень влияния проблемы на сервис.
4. **Приоритет** – выберите приоритет проблемы.
5. **Сервис** – выберите сервис, в рамках которого регистрируется проблема.
6. **Время простоя сервиса (чч:мм)** – укажите время, которое сервис был недоступен.
7. **Описание** – обычное текстовое поле, описывающее проблему.
8. **Привязать инциденты** – в данном поле отобразиться список всех инцидентов в системе и их можно привязать к проблеме.
9. **Прикрепите файл к документу** – при нажатии на эту кнопку можно прикрепить файлы к проблеме. Размер файлов и расширения, которые можно прикреплять настраиваются администратором в меню «Настройки – Вложения». Данное поле может быть разрешено или запрещено настройками прав в роли заявителя.

Форма создания проблемы по KE.

При создании проблемы по KE, к проблеме можно привязать определенные KE. Для этого необходимо заполнить следующие поля:

1. **Статус** – выберите статус в котором регистрируете проблему.
2. **Категория** – выберите категорию в которой регистрируете проблему.
3. **Влияние на сервис** – это степень влияния проблемы на сервис.
4. **Приоритет** – выберите приоритет проблемы.
5. **Сервис** – выберите сервис, в рамках которого регистрируется проблема.
6. **Время простоя сервиса (чч:мм)** – укажите время, которое сервис был недоступен.
7. **Описание** – обычное текстовое поле, описывающее проблему.
8. **Привязать KE** – в данном поле отобразиться список всех KE в системе и их можно привязать к проблеме.
9. **Прикрепите файл к документу** – при нажатии на эту кнопку можно прикрепить файлы к проблеме. Размер файлов и расширения, которые можно прикреплять настраиваются администратором в меню «Настройки – Вложения». Данное поле может быть разрешено или запрещено настройками прав в роли заявителя.

Service Desk система vsDesk версия 3.0

Форма редактирования проблемы.

1. **Кнопка назначения исполнителя** – вызывает модальное окно, в котором можно переназначить ответственного за проблему сотрудника.
2. **Панель вложений** – здесь отображаются вложения, которые можно удалить.
3. **Статус** – выберите статус в котором регистрируете проблему.
4. **Категория** – выберите категорию в которой регистрируете проблему.
5. **Влияние на сервис** – это степень влияния проблемы на сервис.
6. **Приоритет** – выберите приоритет проблемы.
7. **Сервис** – выберите сервис, в рамках которого регистрируется проблема.
8. **Время простоя сервиса (чч:мм)** – укажите время, которое сервис был недоступен.
9. **Описание** – обычное текстовое поле, описывающее проблему.
10. **Обходное решение** – позволяет описать обходное решение проблемы.
11. **Основное решение** – позволяет описать основное решение проблемы.
12. **Сохранить в базе знаний** – данный переключатель позволяет сохранить решение проблемы сразу же в базу знаний.

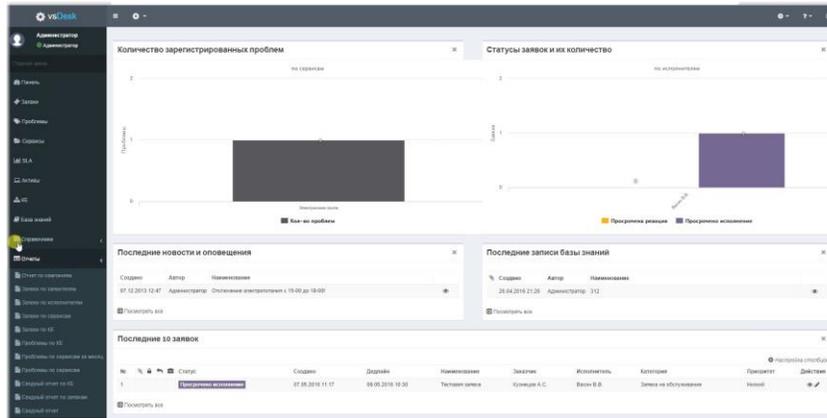
Модальное окно назначения исполнителя.

Service Desk система vsDesk версия 3.0

Отчеты и экспорт

Отчеты

Отчеты.



Список отчетов, доступных для формирования, теперь находится в левой панели.

Система отчетов – это механизм, который предназначен для формирования и экспорта различных отчетов vsDesk.

Экспорт отчетов – это механизм, позволяющий экспортировать данные отчета и отдельно вложенную структуру в Microsoft Excel.

Типы отчетов и их описание:

Отчет "Отчет по компаниям" – дает возможность формировать отчет о заявках, отправленных Заявителями, в разрезе компании, за выбранный период, отображающий их количество, распределенное по статусам. Каждый отчет имеет вложенную структуру, при клике на названии компании отобразится список заявок, по которым сформирован отчет.

Отчет "Заявки по заявителям" – дает возможность формировать отчет о заявках, отправленных Заявителями за выбранный период, отображающий их количество, распределенное по статусам. Каждый отчет имеет вложенную структуру, при клике на имени Заявителя отобразится список заявок, по которым сформирован отчет.

Отчет "Заявки по исполнителям" – дает возможность формировать отчет о заявках, назначенных Исполнителям за выбранный период, отображающий, по статусам, сколько заявок было закрыто вовремя, а сколько просрочено. Каждый отчет имеет вложенную структуру, при клике на имени Исполнителя отобразится список заявок, по которым сформирован отчет.

Отчет "Заявки по сервисам" – дает возможность формировать отчет о заявках, возникших в отношении сервиса, отображающий, по статусам, сколько заявок было закрыто вовремя, а сколько просрочено. Каждый отчет имеет вложенную структуру, при клике на названии сервиса отобразится список заявок, по которым сформирован отчет.

Отчет "Заявки по КЕ" – дает возможность формировать отчет о заявках, возникших в отношении КЕ, позволяющий определить частоту обращений по КЕ и их статус. Каждый отчет имеет вложенную структуру, при клике на названии КЕ отобразится список заявок, по которым сформирован отчет.

Отчет "Проблемы по КЕ" – дает возможность формировать отчет о проблемах, возникших в отношении

Service Desk система vsDesk версия 3.0

KE, позволяющий определить самые проблемные KE и принять решение о их замене или модификации. Каждый отчет имеет вложенную структуру, при клике на названии KE отобразится список проблем, по которым сформирован отчет.

Отчет "Проблемы по сервисам за месяц" – дает возможность формировать отчет о проблемах за выбранный месяц, возникших в отношении сервисов, позволяющий увидеть метрики суммарного простоя и доступности каждого сервиса в сравнении с плановыми, указанными в настройках сервиса. Каждый отчет имеет вложенную структуру, при клике на названии сервиса отобразится список проблем, по которым сформирован отчет.

Отчет "Проблемы по сервисам" – дает возможность формировать отчет о проблемах за выбранный период, возникших в отношении сервисов, позволяющий увидеть метрики суммарного простоя и доступности каждого сервиса в сравнении с плановыми, указанными в настройках сервиса. Каждый отчет имеет вложенную структуру, при клике на названии сервиса отобразится список проблем, по которым сформирован отчет.

Отчет "Сводный отчет по KE" – дает возможность формировать отчет о KE, привязанных к подразделениям, в разрезе типа KE, количеством и общей стоимостью KE.

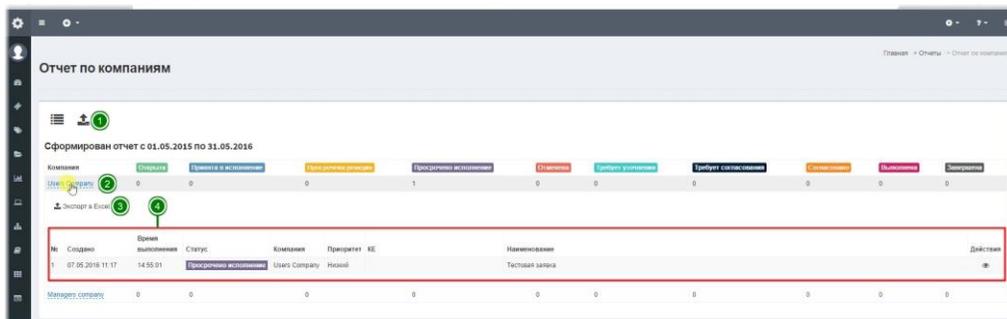
Отчет "Сводный отчет по заявкам" – дает возможность формировать отчет о общем количестве в разрезе компаний.

Отчет "Сводный отчет" – дает возможность формировать список заявок, с возможностью экспорта текущего списка с настроенными столбцами и фильтрацией в любой комбинации. По сути - это универсальный отчет по заявкам, который можно выгрузить для дальнейшей обработки в Excel.

Отчет по компаниям - выбор периода.



Отчет по компаниям - результат.



Результатом формирования отчета становится список компаний и количество заявок в тех статусах, которые разрешены к отображению в отчетах.

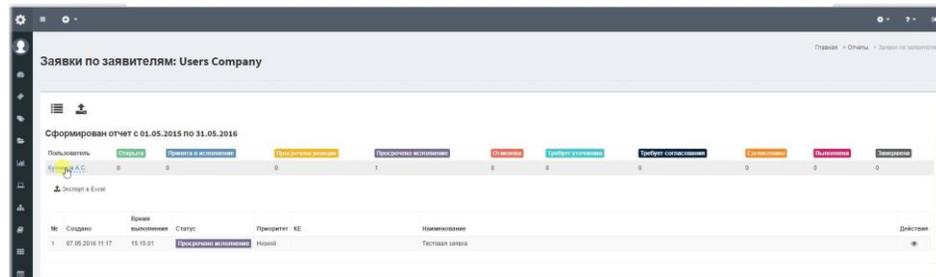
Service Desk система vsDesk версия 3.0

- 1. Панель управления** – в панели управления можно вернуться к выбору периода и выполнить выгрузку основного результата в Excel.
- 2. Строка с результатами** – в это строке отображается компания и результаты по количеству заявок в статусах за выбранный период. При щелчке по названию компании появляется дополнительный список заявок, которые попали в этот отчет.
- 3. Кнопка экспорта дополнительного списка** – при нажатии на эту кнопку происходит выгрузка только заявок, отображаемых в списке 4.
- 4. Список заявок** – это список результатов, отображающий заявки, которые относятся к компании в статусах за выбранный период.

Отчет Заявки по заявителям - выбор компании и периода.



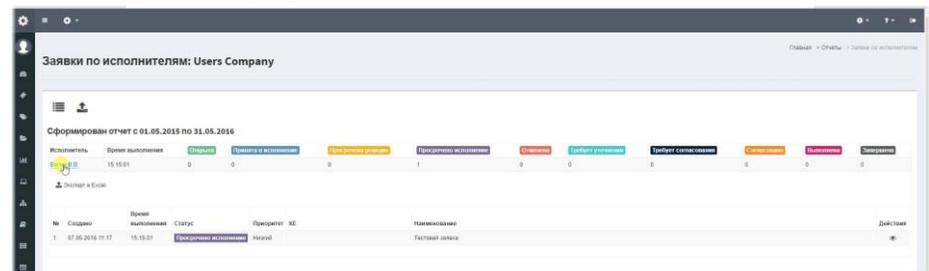
Отчет Заявки по заявителям - результат.



Отчет Заявки по исполнителям - выбор компании и периода.

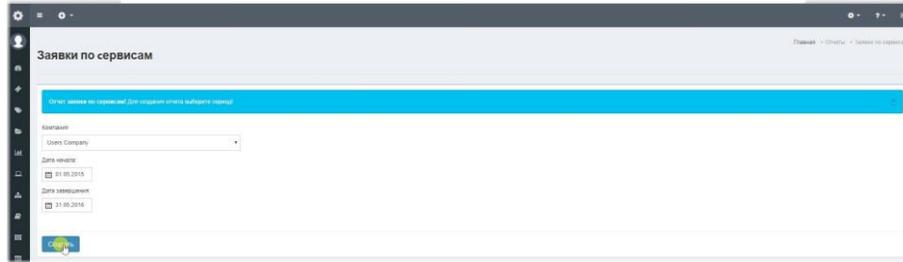


Отчет Заявки по исполнителям- результат.



Service Desk система vsDesk версия 3.0

Отчет Заявки по сервисам - выбор компании и периода.



Отчет Заявки по сервисам- результат.

| Сервис | Созданы | Приняты в работу | Выполнены успешно | Прокрашены в ожидании | Отказаны | Скрыты от клиентов | Продлены сроки исполнения | Созданы | Выполнены | Отказаны |
|-------------------------------|---------|------------------|-------------------|-----------------------|----------|--------------------|---------------------------|---------|-----------|----------|
| Эксплуатация парка | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Обслуживание старшего клиента | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Обслуживание высшего клиента | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| № | Создано | Время выполнения | Статус | Приоритет | КЕ | Наименование | Действия |
|---|------------------|------------------|---------|-----------|----|-----------------|----------|
| 1 | 07.05.2016 15:17 | 15:20:01 | Создана | Новый | | Тестовая заявка | |

Отчет Заявки по КЕ- выбор компании и результат.

| Актив | Созданы | Приняты в работу | Выполнены успешно | Прокрашены в ожидании | Отказаны | Скрыты от клиентов | Продлены сроки исполнения | Созданы | Выполнены | Отказаны |
|-----------------------|---------|------------------|-------------------|-----------------------|----------|--------------------|---------------------------|---------|-----------|----------|
| Рабочее место Клиента | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Отчет Проблемы по КЕ- выбор компании и результат.

| Наименование | Статус | Тип | Скрыты от клиентов | Отказаны от клиентов | Решены |
|-----------------------|--------|-----------------|--------------------|----------------------|--------|
| Рабочее место Клиента | | Рабочий процесс | 1 | 0 | 0 |

Отчет Проблемы по сервисам за месяц - выбор месяца и года.

Service Desk система vsDesk версия 3.0

Отчет Проблемы по сервисам за месяц - результат.

| Сервис | Зарегистрировано | Открыто решений | Решено | Время простоя сервисов/услуг, % в мес. (вн. SLA) | Доступность % в мес. (вн. SLA) | |
|----------------------------------|------------------|-----------------|--------|--|--------------------------------|----|
| Обслуживание парка | 0 | 0 | 0 | 00:00 | 100 | 90 |
| Обслуживание спутников клиентов | 0 | 0 | 0 | 00:00 | 100 | 90 |
| Обслуживание внутренних клиентов | 0 | 0 | 0 | 00:00 | 100 | 90 |

Отчет Проблемы по сервисам - выбор компании и периода.

Компания: Users Company
Дата начала: 01.05.2018
Дата завершения: 31.05.2018
Сформировать

Отчет Проблемы по сервисам - результат.

| Сервис | Зарегистрировано | Открыто решений | Решено |
|----------------------------------|------------------|-----------------|--------|
| Обслуживание парка | 0 | 0 | 0 |
| Обслуживание спутников клиентов | 0 | 0 | 0 |
| Обслуживание внутренних клиентов | 0 | 0 | 0 |

Отчет Сводный отчет по КЕ- результат.

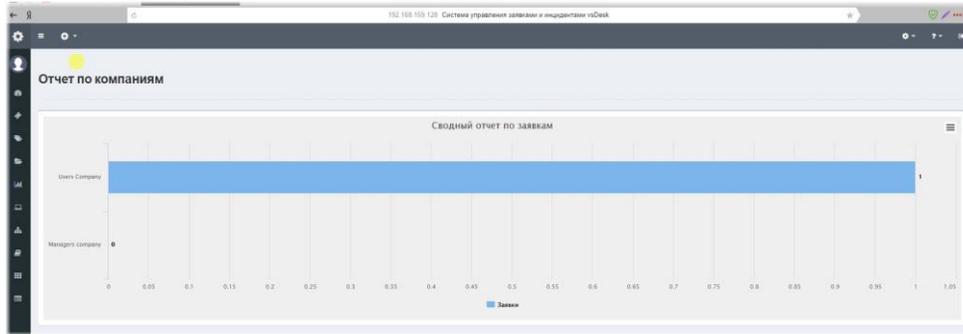
| Компания | Тип актива | Количество | Сумма |
|-----------------|-------------------------|------------|-------|
| Users Company | Рабочая станция | 1 | 39800 |
| | Мобильное рабочее место | 0 | 0 |
| | Станция печати | 0 | 0 |
| Manager company | Рабочая станция | 0 | 0 |
| | Мобильное рабочее место | 0 | 0 |
| | Станция печати | 0 | 0 |

Сводный отчет по заявкам - выбор периода.

Дата начала: 01.05.2018
Дата завершения: 31.05.2018
Сформировать

Service Desk система vsDesk версия 3.0

Сводный отчет по заявкам - результат.



Сводный отчет - фильтрация и результат.

Сводный отчет

Элементы 1-1 из 1

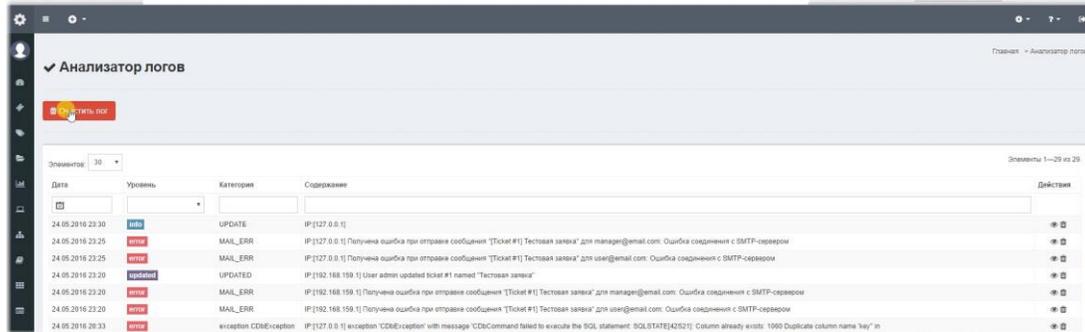
| № | Статус | Создан | Начало работ (дата) | Дедлайн | Окончание работ (факт) | Отработано | Наименование | Заявки | КЕ | Сервис | Исполнитель | Категория | Приоритет |
|---|---------------------|------------------|---------------------|---------|------------------------|------------|-----------------|-----------------|---------------------------------|------------|------------------------|------------|-----------|
| 1 | Договорно исполнено | 09.05.2016 09:30 | 09.05.2016 10:30 | | | 153001 | Тестовая заявка | Клиентская А.С. | Обслуживание в/услугами клиента | Васин В.В. | Заявка на обслуживание | Нормальный | |

Service Desk система vsDesk версия 3.0

Обслуживание и обновление системы

Анализатор логов

Анализатор логов.



Анализатор логов – это система, позволяющая отследить ошибки, предупреждения и информационные сообщения системы, а также отслеживающая создание, изменение и удаление заявок. Система разбита на уровни сообщений:

Error – уровень ошибки, может содержать категории, например, MAIL_ERR – ошибка отправки e-mail сообщения, SMS_ERR – ошибка отправки SMS, а также системные категории.

Warning – уровень предупреждения.

Info – информационное сообщение.

Created – сообщение о создании заявки.

Updated – сообщение о редактировании заявки.

Deleted – сообщение о удалении заявки.

Также, пользователю предоставляется возможность полной очистки таблицы с логами при нажатии на кнопку «Очистить лог».

Любую запись анализатора логов, можно удалить по отдельности.

Все записи анализатора попадают в резервную копию и при восстановлении список логов замениться на записи из резервной копии.

Обновление системы

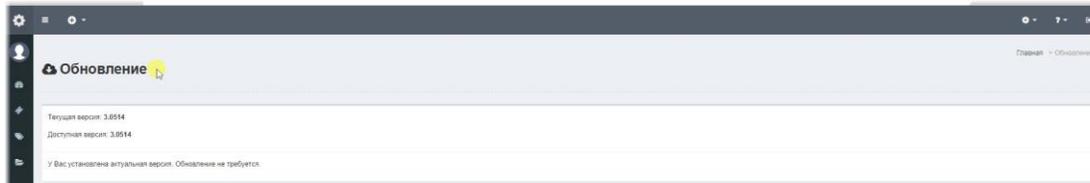
Обновление системы.



Service Desk система vsDesk версия 3.0

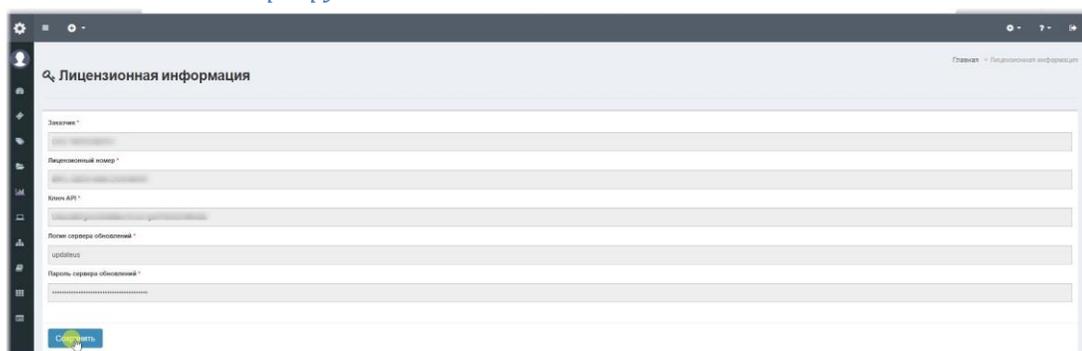
При выходе новых версий в данном меню можно будет увидеть, что доступна новая версия для обновления и скачать ее, нажав на кнопку "Обновить сейчас". Подключение к серверу обновлений настраивается при продаже ПО, компанией продавцом и активно только при наличии оплаченной подписки на обновления.

Обновление не требуется.



Если ваша система не требует обновлений, то в данном пункте будет отображена актуальная версия и кнопка обновления будет не доступна.

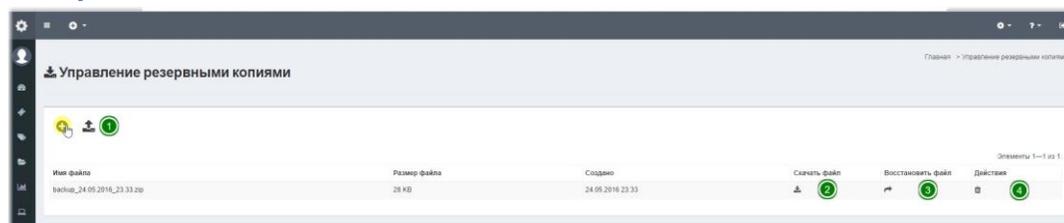
Настройки подключения к серверу обновлений.



Данные настройки задаются продавцом ПО и недоступны для редактирования.

Резервное копирование

Резервное копирование.



Резервное копирование – это механизм, позволяющий делать резервные копии настроек системы и данных в ручном или автоматическом режиме и сохранять их в формате zip-архивов. Также, вы можете выполнить восстановление данных из архива, скачать или загрузить архив с вашего ПК.

1. Панель управления – позволяет создать архив или загрузить архив на сервер с локального компьютера.

2. Кнопка "Скачать файл" – позволяет скачать выбранный из списка файл на локальный компьютер.

3. Кнопка "Восстановить файл" – позволяет восстановить БД и конфигурационные файлы из выбранного

Service Desk система vsDesk версия 3.0

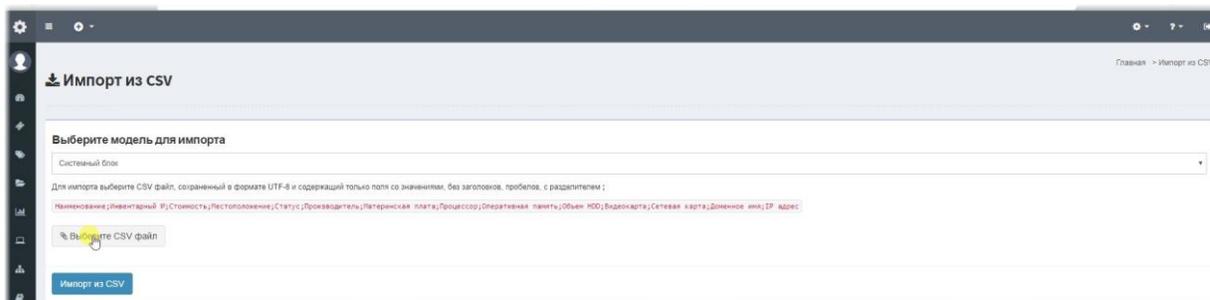
в списке файла.

4. Кнопка "Действия" – позволяет удалить с сервера выбранный из списка файл.

Автоматизированное резервное копирование по расписанию реализовано при настройке задачи в Планировщике.

Импорт из CSV

Импорт из CSV



Импорт из CSV – это механизм, позволяющий импортировать данные из простого CSV файла с разделителем «;» сформированного в UTF8 формате. Импортировать можно разные модели, такие как: Пользователи, Компании, КЕ и Активы.

Активы можно импортировать отдельно по каждому типу актива. Для удобства пользователя, было предусмотрено создание шаблона, по которому можно сформировать файл. При выборе модели, отображается список полей и их порядок для правильной загрузки в модель.

Так как при создании типов активов, используется конструктор полей, то и список типов, отображаемых в выпадающем списке позволяет импортировать все поля, созданные конструктором.

Выберите файл с полями в том порядке в котором они отображены в подсказке, выделенной красным цветом и нажмите на кнопку «Импорт из CSV».

Service Desk система vsDesk версия 3.0

Приложения

Список ролей и наборы прав

Ниже описаны права, которые можно задавать для ролей с сортировкой по категории. Некоторые права могут конфликтовать друг с другом и может быть выбрана только один из пунктов, например, Системная роль должна быть только одна и данные роли отмечены **синим цветом**

| Название | Категория |
|---|---------------------|
| Просмотр уровней сервиса | Sla |
| Отображать список уровней сервисов | Sla |
| Редактировать уровни сервисов | Sla |
| Удалять уровни сервиса | Sla |
| Создавать активы | Актив |
| Просматривать активы | Актив |
| Отображать список активов | Актив |
| Редактировать активы | Актив |
| Удалить активы | Актив |
| Экспортировать список активов | Актив |
| Распечатывать карточку актива | Актив |
| Создавать записи Базы знаний | База знаний |
| Просматривать записи Базы знаний | База знаний |
| Отображать список Базы знаний | База знаний |
| Редактировать записи Базы знаний | База знаний |
| Удалять записи Базы знаний | База знаний |
| Пользователь может прикреплять файлы к записи Базы знаний | База знаний |
| Отображать график заявок на главной панели | Графики |
| Отображать график проблем на главной панели | Графики |
| Отображать график по группам исполнителей | Графики |
| Отображать график групп исполнителей | Графики |
| Отображать график по заявителям | Графики |
| Отображать график по исполнителям | Графики |
| Отображать график по компаниям | Графики |
| График заявок текущего пользователя | Графики |
| График заявок по компании текущего пользователя | Графики |
| Создавать группы | Группа исполнителей |
| Отображать список групп | Группа исполнителей |
| Редактировать группы | Группа исполнителей |
| Удалять группы | Группа исполнителей |
| Создавать заявки | Заявка |
| Редактировать заявки | Заявка |
| Просмотр заявок | Заявка |
| Отображать список заявок | Заявка |
| Удаление заявок | Заявка |

Service Desk система vsDesk версия 3.0

| | |
|---|-----------------------|
| Массовое закрытие заявок | Заявка |
| Массовое удаление заявок | Заявка |
| Пользователь может прикреплять файлы к заявке | Заявка |
| Пользователь может редактировать сроки дедлайнов заявок | Заявка |
| Исполнитель может назначать заявку другому исполнителю | Заявка |
| Пользователь может видеть историю заявки | Заявка |
| Пользователь может выбирать КЕ в форме заявки | Заявка |
| Пользователь может выбирать наблюдателей в форме заявки | Заявка |
| Пользователь может заполнять наборы полей в форме заявки | Заявка |
| Менеджер видит только заявки его компаний | Заявка |
| Пользователь видит все заявки своей компании | Заявка |
| Менеджер видит только назначенные ему заявки | Заявка |
| Пользователь видит только свои заявки | Заявка |
| Пользователь видит наборы полей в окне просмотра заявки | Заявка |
| Массовое переназначение исполнителей | Заявка |
| Массовое изменение статуса заявок | Заявка |
| Отображать список последних новостей на главной панели | Интерфейс |
| Отображать список последних записей Базы знаний на главной панели | Интерфейс |
| Отображать строку поиска по Базе знаний | Интерфейс |
| Создавать КЕ | КЕ |
| Просматривать КЕ | КЕ |
| Отображать список КЕ | КЕ |
| Редактировать КЕ | КЕ |
| Удалять КЕ | КЕ |
| Экспортировать список КЕ | КЕ |
| Печать карточки КЕ | КЕ |
| Пользователь видит только свои КЕ | КЕ |
| Создавать категории Базы знаний | Категории базы знаний |
| Отображать список категорий Базы знаний | Категории базы знаний |
| Редактировать категории Базы знаний | Категории базы знаний |
| Удалять категории Базы знаний | Категории базы знаний |
| Создать категории заявок | Категория |
| Отображать список категорий заявок | Категория |
| Редактировать категории заявок | Категория |
| Удаление категорий заявок | Категория |
| Создавать компании | Компания |
| Просматривать компании | Компания |
| Отображать список компаний | Компания |
| Редактировать компании | Компания |
| Удалять компании | Компания |
| Создавать наборы полей | Наборы полей |
| Отображать наборы полей | Наборы полей |
| Редактировать наборы полей | Наборы полей |
| Удалять наборы полей | Наборы полей |

Service Desk система vsDesk версия 3.0

| | |
|---|---------------|
| Доступ к управлению ролями | Настройки |
| Доступ к основным настройкам | Настройки |
| Доступ к настройкам парсера почты | Настройки |
| Доступ к настройкам интеграции с AD | Настройки |
| Доступ к настройкам SMS шлюза | Настройки |
| Доступ к настройкам заявки по умолчанию | Настройки |
| Доступ к настройкам вложений | Настройки |
| Доступ к настройкам внешнего вида | Настройки |
| Доступ к настройкам планировщика задач | Настройки |
| Доступ к анализатору лога | Настройки |
| Доступ к резервному копированию | Настройки |
| Импорт из CSV | Настройки |
| Доступ к настройкам заявки по умолчанию | Настройки |
| Создать новость | Новости |
| Просматривать новости | Новости |
| Отображать список новостей | Новости |
| Редактировать новости | Новости |
| Удалять новости | Новости |
| Доступ к отчету Заявки по заявителям | Отчеты |
| Доступ к отчету Заявки по компаниям | Отчеты |
| Доступ к отчету Заявки по менеджерам | Отчеты |
| Доступ к отчету Заявки по сервисам | Отчеты |
| Доступ к отчету Заявки по КЕ | Отчеты |
| Доступ к отчету Проблемы по КЕ | Отчеты |
| Доступ к отчету Проблемы по сервисам за месяц | Отчеты |
| Доступ к отчету Проблемы по сервисам | Отчеты |
| Доступ к отчету Сводный отчет по КЕ | Отчеты |
| Доступ к отчету Сводный отчет по заявкам | Отчеты |
| Доступ к отчету Заявки по сервисам за месяц | Отчеты |
| Доступ к отчету Заявки по подрядчикам | Отчеты |
| Доступ к сводному отчету по заявкам | Отчеты |
| Доступ к отчету Сводный отчет | Отчеты |
| Создавать подразделения | Подразделение |
| Отображать список подразделений | Подразделение |
| Редактировать подразделения | Подразделение |
| Удалять подразделения | Подразделение |
| Создавать пользователей | Пользователь |
| Просматривать пользователей | Пользователь |
| Отображать список пользователей | Пользователь |
| Редактировать пользователей | Пользователь |
| Удалить пользователей | Пользователь |
| Экспортировать список пользователей | Пользователь |
| Создавать приоритеты | Приоритет |
| Отображать список приоритетов | Приоритет |

Service Desk система vsDesk версия 3.0

| | |
|--|----------------------------|
| Редактировать приоритеты | Приоритет |
| Удалять приоритеты | Приоритет |
| Создавать проблемы | Проблема |
| Просмотр проблем | Проблема |
| Отображать список проблем | Проблема |
| Редактировать проблемы | Проблема |
| Удалять проблемы | Проблема |
| Исполнитель может назначать проблему другому исполнителю | Проблема |
| Пользователь может прикреплять файлы к проблеме | Проблема |
| Массовое закрытие проблем | Проблема |
| Массовое удаление проблем | Проблема |
| Пользователь может видеть историю проблемы | Проблема |
| Создавать сервисы | Сервис |
| Просмотр сервисов | Сервис |
| Отображать список сервисов | Сервис |
| Редактировать сервисы | Сервис |
| Удалять сервисы | Сервис |
| Системная роль Пользователь | Системная роль |
| Системная роль Исполнитель | Системная роль |
| Системная роль Администратор | Системная роль |
| Создавать статусы | Статус |
| Отображать список статусов | Статус |
| Редактировать статусы | Статус |
| Удалять статусы | Статус |
| Создавать типы активов | Тип актива |
| Отображать список типов актива | Тип актива |
| Редактировать типы актива | Тип актива |
| Удалить типы актива | Тип актива |
| Создавать типы KE | Типы KE |
| Отображать список типов KE | Типы KE |
| Редактировать типы KE | Типы KE |
| Удалять типы KE | Типы KE |
| Создать E-mail шаблон | Шаблоны E-mail уведомлений |
| Просматривать E-mail шаблоны | Шаблоны E-mail уведомлений |
| Отображать список E-mail шаблонов | Шаблоны E-mail уведомлений |
| Редактировать E-mail шаблоны | Шаблоны E-mail уведомлений |
| Удалять E-mail шаблоны | Шаблоны E-mail уведомлений |
| Создать SMS шаблон | Шаблоны SMS уведомлений |
| Просматривать SMS шаблоны | Шаблоны SMS уведомлений |
| Отображать список SMS шаблонов | Шаблоны SMS уведомлений |
| Редактировать SMS шаблоны | Шаблоны SMS уведомлений |
| Удалять SMS шаблоны | Шаблоны SMS уведомлений |
| Создавать шаблоны ответа | Шаблоны ответа |
| Отображать список шаблонов ответа | Шаблоны ответа |

Service Desk система vsDesk версия 3.0

Редактировать шаблоны ответа
Удалять шаблоны ответа
Создавать шаблоны печатной формы
Просматривать список шаблонов печатных форм
Редактировать шаблоны печатных форм
Удалять шаблоны печатных форм

Шаблоны ответа
Шаблоны ответа
Шаблоны печатных форм
Шаблоны печатных форм
Шаблоны печатных форм
Шаблоны печатных форм

