



Кейс1. Первая линия управления ЦОД

Поступило обращение от
пользователя →

- Какие действия/проверки необходимо провести?
- Возможно ли выполнение обращения без дополнительной информации?
- Опишите ваш порядок действий для решения обращения пользователя.
- Какое решение сообщите пользователю?

TST1: Портал самообслуживания

Очередь Инцидент: Инциденты на мою РГ | Создать Инцидент

Отмена | Сохранить | Применить шаблон | Дополнительно

Код инцидента: IM10825517

Статус: Направлен в работу

Контактная информация

Контактное лицо: Соловьев Геннадий Сергеевич (GSeSolovyev)

Телефоны: вн.1155151/гор.+7 499 949 4919

Комната: 05-945/176

Email: GSeSolovyev@greenatom.ru

Пользователь: Соловьев Геннадий Сергеевич (GSeSolovyev)

Организация: зао_гринатом

Расположение: мск_нп (зао_гринатом)

Отдел: Управление ЦОД

VIP:

Категоризация

Категория: инцидент

Подкатегория: запрос по ИТ

Влияние: 2 - Стандартное

Срочность: 2 - Стандартная

Приоритет:

Назначение

Рабочая группа (всё): 1-я линия ути

Исполнитель:

Внешняя организация:

Номер заявки:

Дата исполнения заявки:

Затронутые элементы

Сведения | Вложение - вложено файлов: 0

Массовый инцидент

Желаемая дата:

Время нарушения SLA:

Краткое описание:

* Не работает удаленный доступ к корпоративной почте

Описание:

* При подключении к почте вне корпоративной сети, через Outlook, нет подключения. Прошу помочь.

Решение для пользователя:

Код закрытия:



Ответ на задание нужно оформить на последнем слайде в PowerPoint

Для решения кейса:

1. использовать регламент выполнения запросов (приложение)
2. скриншот данных по пользователю →

The screenshot shows the AD Finder interface for user GSeSolovyev. The user's details are as follows:

ФИО	Логин	Компания	Должность	OU
Соловьев Геннадий Сергеевич	GSeSolovyev	Гринатом	Руководитель направления	GREEN

Additional user information:

- Логин: GSeSolovyev, Gren-a-GSeSolovyev
- Э-почта: GSeSolovyev@greenatom.ru
- Лимит: 4096 MB
- Лync: sip:GSeSolovyev@greenatom.ru
- OU: GREEN
- Локация: Россия, Москва, 1-й Нагатинский проезд, д. 10, стр. 1 05-94
- Тел.гор.: (115) 5151
- Моб.: [empty]
- Пароль изменен: 24.05.2021
- Пароль истекает: 05.07.2021
- У/З создана: 11.03.2012
- РDS: CORE-S-RDS01N11. Последний вход: 26.05.2021 9:46:47
- Группа: GREEN-GG-Exchange-OutlookAnywhere
- Владелец ресурса: Перхунков Николай Александрович (NAPerkhunkov)
- Компьютер: [empty]
- Последний вход: [empty]
- OS: [empty]
- OU: [empty]

The 'Группы пользователя' (User Groups) list is highlighted with a red box and contains the following entries:

- GREEN-GG-GREN-S-TMG01A-Allow-RDP-ACCESS
- GREEN-GG-Users
- GREEN-GL-BUNU_UUTMC_SAP-GREN-S-FS01-Change
- GREEN-GL-D_UVK_Docs-GREN-S-FS01-Change
- GREEN-GL-D_UVK_RIR-Gren-S-FS01-Read
- GREEN-GL-DIT_CommonDocs-Gren-S-FS01-Read
- GREEN-GL-DIT_CONTACT_SHARED-gren-s-fs01-Change
- GREEN-GL-DIT_UITI_CommonDocs-Gren-S-FS01-Change
- GREEN-GL-DIT_UITI_DOCUP-Gren-s-fs01-Read
- GREEN-GL-DIT_UITI_Grafik-GREN-S-FS01-Read
- GREEN-GL-DIT_UITI_OAMS_CommonDocs-GREN-S-FS01-Change
- GREEN-GL-DIT_UITI_OAMS-GREN-S-FS01-Change
- GREEN-GL-DIT_UITI_OUTS-GREN-S-FS01-Change



Решение

Какие действия/проверки необходимо провести? -

**Возможно ли выполнение обращения без дополнительной информации?
Опишите ваш порядок действий для решения обращения пользователя.
Какое решение сообщите пользователю?**

Порядок работы с обращением:

Вариант1 –

Вариант2 –