



## 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	GREN

Additional user information:

- Логин: GSeSolovyev, Gren-a-GSeSolovyev
- Э-почта: GSeSolovyev@greenatom.ru
- Лимит: 4096 MB
- Лync: sip:GSeSolovyev@greenatom.ru
- OU: GREN
- Компания: Гринатом
- Тип У/З: Основные
- Локация: Россия, Москва, 1-й Нагатинский проезд, д. 10, стр. 1 05-94
- Тел.гор.: (115) 5151
- Моб.: [empty]
- Подразделение: Группа первой линии поддержки
- Пароль изменен: 24.05.2021
- Пароль истекает: 05.07.2021
- Должность: Руководитель направления
- У/З создана: 11.03.2012
- Руководитель: Метелкин Евгений Андреевич
- Компьютер: CORE-VDI-RDS18, Последний вход: 4/14/2021 1:09:35 PM
- RDS: CORE-S-RDS01N11, Последний вход: 26.05.2021 9:46:47
- Группа: GREN-GG-Exchange-OutlookAnywhere
- Владелец ресурса: Перхунков Николай Александрович (NAPerkhunkov)

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

- GREN-GG-GREN-S-TMG01A-Allow-RDP-ACCESS
- GREN-GG-Users
- GREN-GL-BUNU\_UUTMC\_SAP-GREN-S-FS01-Change
- GREN-GL-D\_UVK\_Docs-GREN-S-FS01-Change
- GREN-GL-D\_UVK\_RIR-Gren-S-FS01-Read
- GREN-GL-DIT\_CommonDocs-Gren-S-FS01-Read
- GREN-GL-DIT\_CONTACT\_SHARED-gren-s-fs01-Change
- GREN-GL-DIT\_UITI\_CommonDocs-Gren-S-FS01-Change
- GREN-GL-DIT\_UITI\_DOCUP-Gren-s-fs01-Read
- GREN-GL-DIT\_UITI\_Grafik-GREN-S-FS01-Read
- GREN-GL-DIT\_UITI\_OAMS\_CommonDocs-GREN-S-FS01-Change
- GREN-GL-DIT\_UITI\_OAMS-GREN-S-FS01-Change
- GREN-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 –**