



HIGH-T

Информационные технологии на высоте

ServiceDesk – автоматизация службы технической поддержки (v.1.0)



HIGH-T

Информационные технологии на высоте

Назначение

Система Хай-Ти СервисДеск – комплексное, масштабируемое решение, предназначенное для автоматизации службы поддержки и эксплуатации процессов управления инцидентами, проблемами, изменениями, CMDB и каталогом ИТ-услуг



HIGH-T

Информационные технологии на высоте

Основные возможности

- Управление ИТ – инциденты, наряды на работу, проблемы, изменения, SLA
- База данных НСИ – контакты, организации, должности
- База данных KE(CMDB) – конфигурационные единицы, договоры, производители



HIGH-T

Информационные технологии на высоте

Интеграция

- Регистрация ИТ объектов из почты
- Нотификации
 - Встроенная поддержка нотификаций по почте
 - Возможности конфигурирования других механизмов: Jabber, веб-сервисы, СМС оповещения – при наличии Message Center или ESME (External Short Message Entity)
- Бизнес правила на основе Drools Expert



HIGH-T

Информационные технологии на высоте

Технологии

Сервер Хай-Ти СервисДеск может быть развернут на базе любой современной операционной системы.

В основе системы лежат следующие технологии:

- Java – кроссплатформенность
 - Hibernate, GWT, Drools Expert, Camel, другие
- PostgreSQL
- JBoss AS
- Совместимость IE, Chrome, Firefoxе, Safari

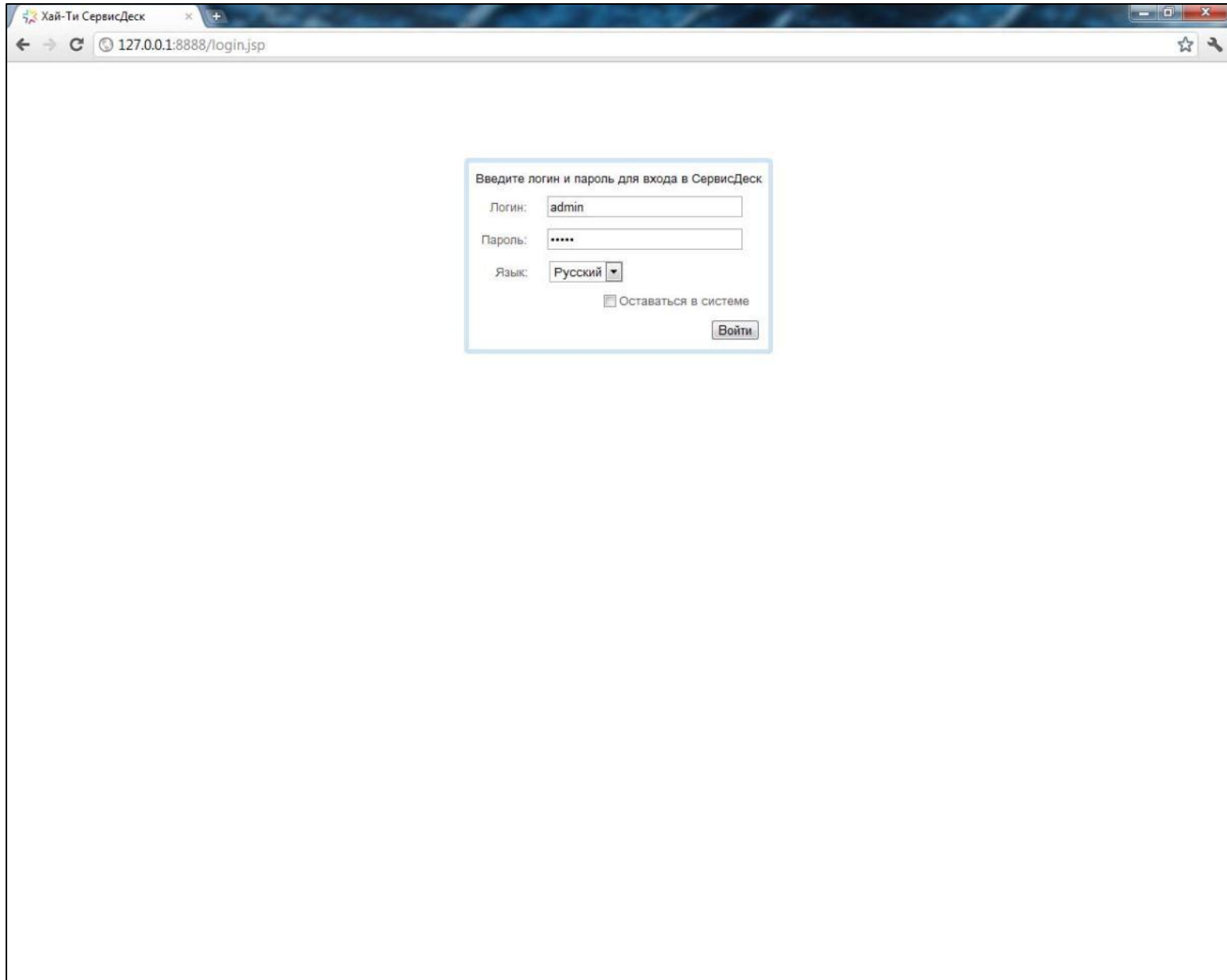


HIGH-T

Информационные технологии на высоте

Ниже представлены скриншоты системы

Вход в систему



Хай-Ти СервисДеск

127.0.0.1:8888/login.jsp

Введите логин и пароль для входа в СервисДеск

Логин:

Пароль:

Язык:

Остаться в системе

Управление ИТ - инциденты

Хай-Ти СервисДеск

127.0.0.1:8888/?locale=ru#sd:incident&filter:%D0%B2%D1%81%D0%B5

Домашняя страница | [Администрирование](#) | [Помощь](#) | [О программе](#)

Вы вошли как **admin** | [Выйти](#)

Поиск: Автообновление: 1 - 20 из 20

УПРАВЛЕНИЕ ИТ

- Инциденты
- Наряды на работу
- Проблемы
- Изменения
- Соглашения SLA
-

Общие фильтры

- все
- созданы пользователем

Мои фильтры

- Новые x
- Закрытые мной x
-

#	Статус	Обратился	Назначен	Заголовок
20	Зарегистрирована	Иванов Иван		Заголовок заявки №20
19	Зарегистрирована	Иванов Иван		Заголовок заявки №19
18	Зарегистрирована	Иванов Иван		Заголовок заявки №18
17	Зарегистрирована	Иванов Иван		Заголовок заявки №17
16	Зарегистрирована	Иванов Иван		Заголовок заявки №16
15	Зарегистрирована	Иванов Иван		Заголовок заявки №15
14	Зарегистрирована	Иванов Иван		Заголовок заявки №14
13	Зарегистрирована	Иванов Иван		Заголовок заявки №13
12	Зарегистрирована	Иванов Иван		Заголовок заявки №12
11	Зарегистрирована	Иванов Иван		Заголовок заявки №11
10	Зарегистрирована	Тестов19 Тест		Заголовок заявки №10
9	Зарегистрирована	Петров Петр		Заголовок заявки №09
8	Зарегистрирована	Иванов Иван		Заголовок заявки №08
7	Зарегистрирована	Иванов Иван		Заголовок заявки №07
6	На инженере	Иванов Иван	Сидоров Сидр	Заголовок заявки №06
5	Закрыта	Петров Петр	Сидоров Сидр	Заголовок заявки №05
4	Закрыта	Иванов Иван	Сидоров Сидр	Заголовок заявки №04

Статус: **Закрыта**

Обратился: **Петров Петр**

Назначен: **Сидоров Сидр**

Категория: **Laptop**

Классификация: **Request for service**

Срочность: **Medium**

Влияние: **Medium**

Заголовок: **Заголовок заявки №05**

Описание: **Сломался жесткий диск ноутбука**

Решение: **Заменяли**

БАЗА ДАННЫХ НСИ
БАЗА ДАННЫХ КЕ

© ООО «Хай-Ти», 2011

Управление НСИ

Хай-Ти СервисДеск

127.0.0.1:8888/?locale=ru#sd:contact&filter=all

Домашняя страница [Администрирование](#) [Помощь](#) [О программе](#) Вы вошли как [admin](#) [Выйти](#)

Поиск: Автообновление: 1 - 20 из 21

УПРАВЛЕНИЕ ИТ

БАЗА ДАННЫХ НСИ

Контакты

Организации

Должности

Общие фильтры
созданы пользователем

all

Мои фильтры

Фамилия	Имя	Отчество	Email
Test	Test	Test	test@example.org
Тестов29	Тест	Тестович	
Тестов28	Тест	Тестович	
Тестов27	Тест	Тестович	
Тестов26	Тест	Тестович	
Тестов25	Тест	Тестович	
Тестов24	Тест	Тестович	
Тестов23	Тест	Тестович	
Тестов22	Тест	Тестович	
Тестов21	Тест	Тестович	
Тестов20	Тест	Тестович	
Тестов19	Тест	Тестович	
Тестов18	Тест	Тестович	
Тестов17	Тест	Тестович	
Тестов16	Тест	Тестович	
Тестов15	Тест	Тестович	
Тестов14	Тест	Тестович	

Выберите объект

БАЗА ДАННЫХ КЕ

© ООО «Хай-Ти», 2011

База данных KE(CMDB)

The screenshot shows a web browser window with the following details:

- Browser Tab:** Хай-Ти СервисДеск
- Address Bar:** 127.0.0.1:8888/?locale=ru#sd:manufacturer&filter:all
- Navigation:** Домашняя страница | [Администрирование](#) | [Помощь](#) | [О программе](#)
- User:** Вы вошли как [admin](#) | [Выйти](#)
- Search:** Поиск: [input field] | Автообновление:
- Left Sidebar:**
 - УПРАВЛЕНИЕ ИТ
 - БАЗА ДАННЫХ НСИ
 - БАЗА ДАННЫХ KE
 - KE
 - Договоры
 - Производители (highlighted)
 - Новый производитель
 - Общие фильтры
созданы пользователем
 - all (highlighted)
 - Мои фильтры
 - Новый фильтр
- Main Content Area:**
 - Header: **Имя**
 - List items:
 - Dell
 - Hp
 - Microsoft
 - Oracle
 - Footer: Выберите объект
- Page Footer:** © ООО «Хай-Ти», 2011

Редактор - инциденты

Хай-Ти СервисДеск x +

127.0.0.1:8888/?locale=ru#editor:incident:64

Домашняя страница [Администрирование](#) [Помощь](#) [О программе](#) Вы вошли как [admin](#) [Выйти](#)

Рег номер:

Статус:

Обратился: x

Назначен: x

Категория: x

Классификация: x

Срочность: x

Влияние: x

Заголовок:

Описание:

Решение:

Ход решения **Связанные инциденты** **Вложения** **Аудит**

Затрачено	Текст
Данные отсутствуют	

Домен доступа: ...

© ООО «Хай-Ти», 2011

Редактор – всплывающее окно

The screenshot displays a web application interface for a service desk. The main window shows details for a ticket with ID 5. The ticket status is 'Закрыта' (Closed), and the assignee is 'Сидоров Сидр'. The category is 'Laptop' and the classification is 'Request for service'. The priority is 'Medium'. The subject is 'Сломался жесткий диск ноутбука' (Laptop hard drive failed). The description is empty. The solution field is empty. The modal window 'Редактирование контакта' (Contact Editing) is open, showing the following fields:

- ID: 12
- Фамилия: Сидоров
- Имя: Сидор
- Отчество: Сидорович
- Полное имя: Сидоров Сидр
- Email: (empty)
- Пол: Неизвестно Мужской Женский
- Организация: (empty)
- Должность: (empty)
- Имя пользователя: (empty)
- Адрес: (empty)

The modal window has 'Сохранить' (Save) and 'Вернуться' (Back) buttons at the bottom. The background interface includes a navigation menu with 'Домашняя страница', 'Администрирование', 'Помощь', and 'О программе'. The user is logged in as 'admin' and can click 'Выйти' (Logout). The main content area has tabs for 'Ход решения', 'Связанные инциденты', 'Вложения', and 'Аудит'. The 'Ход решения' (Solution History) tab is active, showing a table with columns 'Затрачено' (Spent) and 'Текст' (Text). The table is currently empty, with the text 'Данные отсутствуют' (No data available).

Администрирование - общее

The screenshot displays a web browser window with the following elements:

- Browser Tab:** Хай-Ти СервисДеск
- Address Bar:** 127.0.0.1:8888/?locale=ru#admin:general
- Navigation:** Домашняя страница, **Администрирование**, Помощь, О программе
- User:** Вы вошли как **admin**. Выйти
- Menu:** **Общие**, Справочники, Безопасность, Права доступа, Фильтры, Настройка почты, Сервисы
- Section:** Общие настройки приложения
- Form:** Язык по умолчанию:
- Button:** Сохранить
- Footer:** © ООО «Хай-Ти», 2011

Администрирование - справочники

Хай-Ти СервисДеск

127.0.0.1:8888/?locale=ru#admin:dictionary

Домашняя страница [Администрирование](#) [Помощь](#) [О программе](#) Вы вошли как [admin](#) [Выйти](#)

Общие **Справочники** **Безопасность** **Права доступа** **Фильтры** **Настройка почты** **Сервисы**

Статусы инцидентов

	Вес	Текст
Категории инцидентов	40	Закрыта
Классификации инцидентов	30	Ожидание пользователя
Влияние инцидентов	20	На инженере
Срочность инцидентов	10	Зарегистрирована

Статусы нарядов

Статусы проблем

Статусы изменений

Новый статус

© ООО «Хай-Ти», 2011

Администрирование - безопасность

Хай-Ти СервисДеск

127.0.0.1:8888/?locale=ru#admin:security

Домашняя страница | **Администрирование** | Помощь | О программе

Вы вошли как **admin** | Выйти

Общие | Справочники | **Безопасность** | Права доступа | Фильтры | Настройка почты | Сервисы

Пользователи

Роли

Домены доступа

Новая роль

Имя
admin
test
user
anonymous
general

© ООО «Хай-Ти», 2011

Администрирование – права доступа

The screenshot shows a web browser window with the URL `127.0.0.1:8888/?locale=ru#admin:permissions`. The interface includes a navigation menu with tabs: **Общие**, **Справочники**, **Безопасность**, **Права доступа** (selected), **Фильтры**, **Настройка почты**, and **Сервисы**. The main content area is divided into three sections:

- Роли**: A tree view showing the role **general**.
- Домены**: A tree view showing the domain **default** with sub-domains **test** and **test1**.
- Права доступа**: A configuration panel for the role 'general' in the domain 'test'. It includes a title, a checked checkbox for 'Возможность чтения', and a table of permissions.

	Запись	Удаление
Любой	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Инциденты	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Наряды на работу	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Проблемы	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Изменения	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
КЕ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A **Сохранить** button is located at the bottom right of the permissions table.

Администрирование – общие фильтры

Хай-Ти СервисДеск

127.0.0.1:8888/?locale=ru#admin:filters

Домашняя страница [Администрирование](#) [Помощь](#) [О программе](#) Вы вошли как [admin](#) [Выйти](#)

Общие **Справочники** **Безопасность** **Права доступа** **Фильтры** **Настройка почты** **Сервисы**

Фильтры

Новый фильтр

Имя
созданы пользователем
все

© ООО «Хай-Ти», 2011

Администрирование - почта

The screenshot shows a web browser window with the title 'Хай-Ти СервисДеск' and the address bar containing '127.0.0.1:8888/?locale=ru#admin:email'. The page has a navigation menu with tabs: 'Общие', 'Справочники', 'Безопасность', 'Права доступа', 'Фильтры', 'Настройка почты' (selected), and 'Сервисы'. The main content area is titled 'Настройки почты' and contains two input fields: 'Входящая почта:' with the value 'imap://sd@zimbra.high-t.ru:?password=*****&debugMode=false' and 'Исходящая почта:' with the value 'smtp://localhost'. A 'Сохранить' button is located at the bottom right of the form area. The footer of the page contains the copyright notice '© ООО «Хай-Ти», 2011'.

Хай-Ти СервисДеск

127.0.0.1:8888/?locale=ru#admin:email

[Домашняя страница](#) [Администрирование](#) [Помощь](#) [О программе](#)

Вы вошли как **admin** [Выйти](#)

Общие **Справочники** **Безопасность** **Права доступа** **Фильтры** **Настройка почты** **Сервисы**

Настройки почты

Входящая почта:

Исходящая почта:

© ООО «Хай-Ти», 2011

Администрирование - сервисы

Хай-Ти СервисДеск

127.0.0.1:8888/?locale=ru#admin:services

Домашняя страница | **Администрирование** | Помощь | О программе

Вы вошли как **admin** | Выйти

Общие | Справочники | Безопасность | Права доступа | Фильтры | Настройка почты | **Сервисы**

Модуль Сервисы Обновить

ID	Имя	Описание	Необходимые сервисы	
audit	Аудит			<input type="button" value="Перезагрузить"/>
integration	Интеграция		resources,model	<input type="button" value="Перезагрузить"/>
model	Модель		audit	<input type="button" value="Перезагрузить"/>
resources	Ресурсы		model	<input type="button" value="Перезагрузить"/>
rules	Правила		resources	<input type="button" value="Перезагрузить"/>
security	Безопасность			<input type="button" value="Перезагрузить"/>
trigger_rules	Триггер-правила		model, rules	<input type="button" value="Перезагрузить"/>

```
#Thu Jul 14 23:34:30 MSD 2011
ru.hight.sd.model.itsm.Incident.title=rules/incident/title
ru.hight.sd.model.itsm.Incident.status=rules/incident/status
```

© ООО «Хай-Ти», 2011

Настройки пользователя

Хай-Ти СервисДеск x +

127.0.0.1:8888/?locale=ru#user:workspace

Домашняя страница [Администрирование](#) [Помощь](#) [О программе](#) Вы вошли как **admin** [Выйти](#)

Настройки пользователя

Имя:

Пароль: [Изменить пароль](#)

Текущий пароль:

Новый пароль: Надежность пароля:

Повторите пароль:

Язык:

© ООО «Хай-Ти», 2011



HIGH-T

Информационные технологии на высоте

Спасибо за внимание

<http://high-t.ru>

info@high-t.ru

Тел.: +7(499) 921-0224