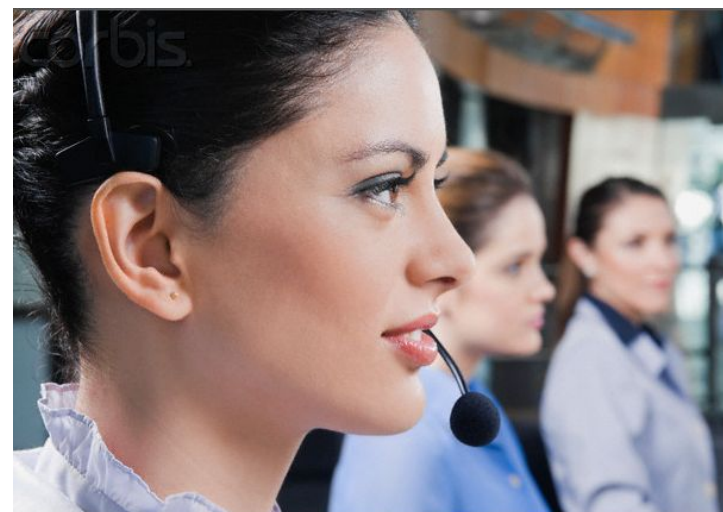




akelon
real consulting

Бизнес-решение «Akelon IT.Now 3.0»



Структура решения

| Предоставление услуг (Service Delivery)

- Управления уровнем услуг



Структура решения

Поддержка услуг (Service Support)

- Служба Service Desk
- Управление инцидентами
- Управление проблемами
- Управление конфигурациями
- Управление изменениями



Структура решения

Прочие компоненты

- Службы статистики и аналитики
- Контрольная панель KPI
- Портал Service Desk
- Почтовые сервисы



Потребители сервиса



Потребители сервиса

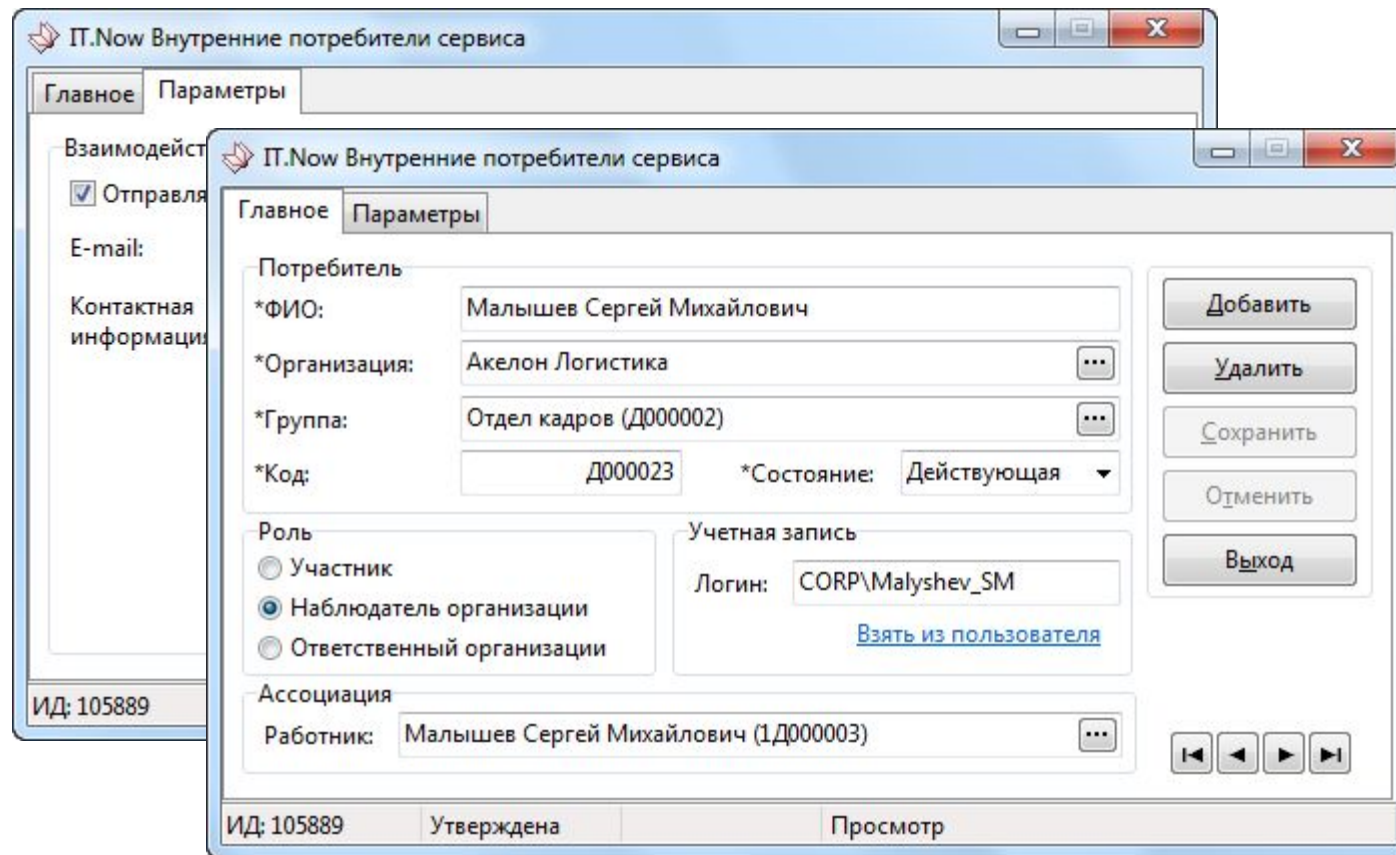
Структура

1. Организации-потребители сервиса
2. Группы потребителей сервиса
3. Потребители сервиса



Потребители сервиса

Внутренние потребители сервиса



IT.Now Внутренние потребители сервиса

Главное Параметры

Взаимодействие

Отправлять

E-mail:

Контактная информация

ИД: 105889

IT.Now Внутренние потребители сервиса

Главное Параметры

Потребитель

*ФИО: Малышев Сергей Михайлович

*Организация: Акелон Логистика

*Группа: Отдел кадров (Д000002)

*Код: Д000023 *Состояние: Действующая

Роль

Участник

Наблюдатель организации

Ответственный организации

Учетная запись

Логин: CORP\Malyshev_SM

[Взять из пользователя](#)

Ассоциация

Работник: Малышев Сергей Михайлович (Д000003)

Добавить

Удалить

Сохранить

Отменить

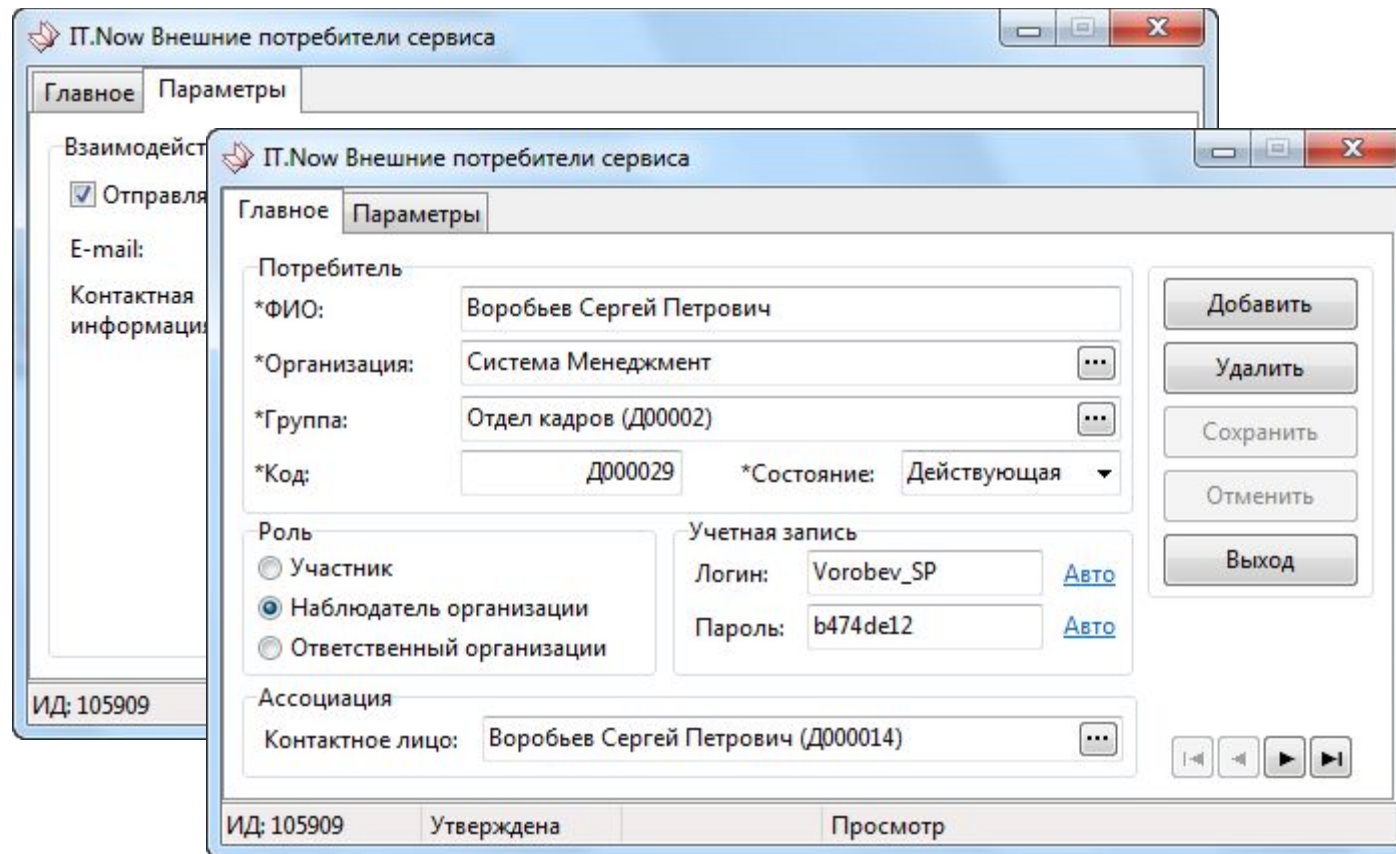
Выход

ИД: 105889 Утверждена Просмотр



Потребители сервиса

Внешние потребители сервиса



IT.Now Внешние потребители сервиса

Главное Параметры

Взаимодейств
 Отправля
E-mail:
Контактная
информаци

ИД: 105909

ИД: 105909

Потребитель

*ФИО: Воробьев Сергей Петрович

*Организация: Система Менеджмент ...

*Группа: Отдел кадров (Д00002) ...

*Код: Д000029 *Состояние: Действующая ▾

Роль

Участник

Наблюдатель организации

Ответственный организации

Учетная запись

Логин: Vorobev_SP Авто

Пароль: b474de12 Авто

Ассоциация

Контактное лицо: Воробьев Сергей Петрович (Д000014) ...

Добавить

Удалить

Сохранить

Отменить

Выход

ИД: 105909 Утверждена Просмотр

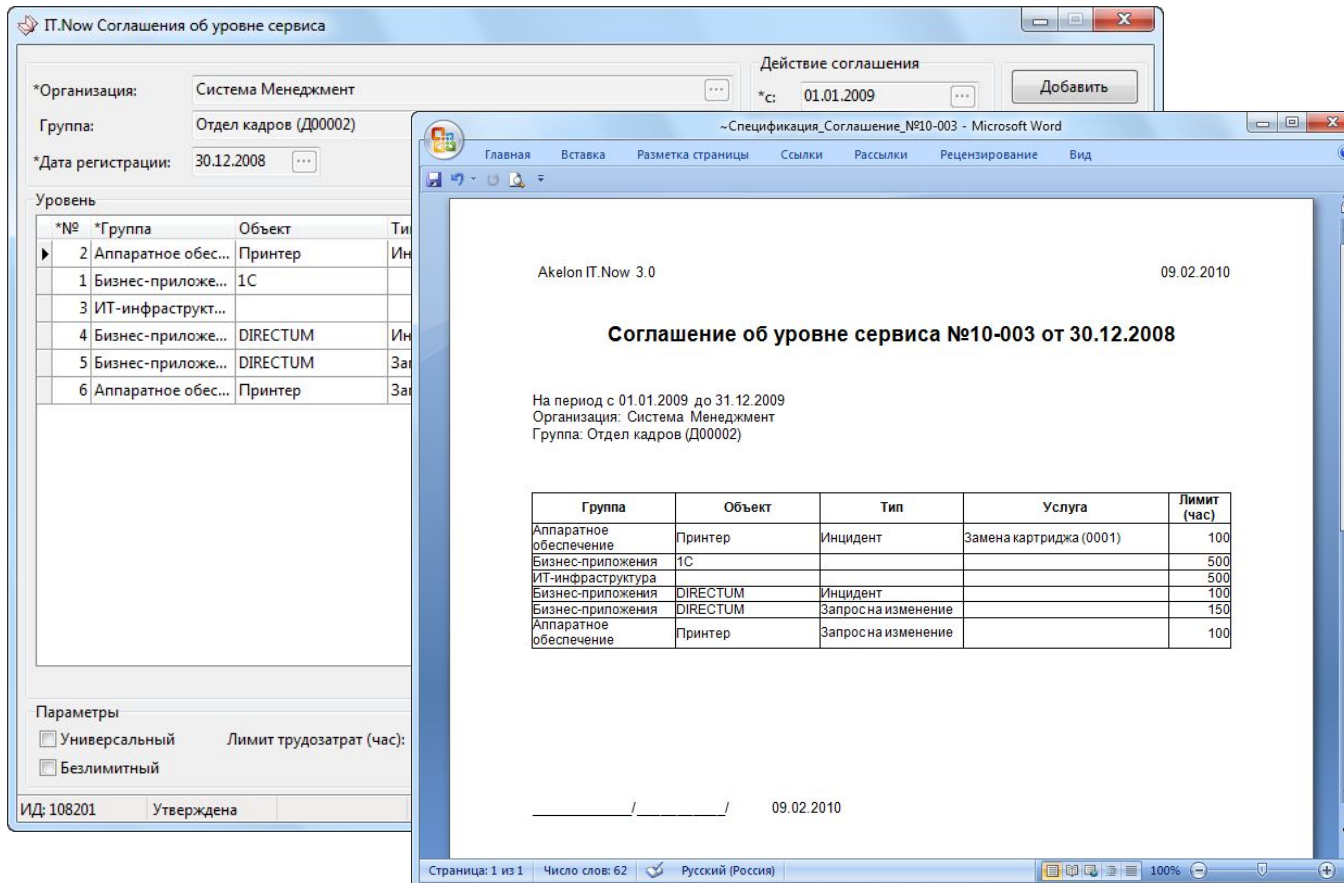


Предоставление услуг



Предоставление услуг

Соглашение об уровне сервиса



IT.Now Соглашения об уровне сервиса

*Организация: Система Менеджмент
 Группа: Отдел кадров (D00002)
 *Дата регистрации: 30.12.2008

Уровень

*№	*Группа	Объект	Тип
2	Аппаратное обес...	Принтер	Ин
1	Бизнес-приложе...	1С	
3	ИТ-инфраструкт...		
4	Бизнес-приложе...	DIRECTUM	Ин
5	Бизнес-приложе...	DIRECTUM	За
6	Аппаратное обес...	Принтер	За

Параметры
 Универсальный Лимит трудозатрат (час):
 Безлимитный

ИД: 108201 Утверждена

~Спецификация_Соглашение_№10-003 - Microsoft Word

Akelon IT.Now 3.0 09.02.2010

Соглашение об уровне сервиса №10-003 от 30.12.2008

На период с 01.01.2009 до 31.12.2009
 Организация: Система Менеджмент
 Группа: Отдел кадров (D00002)

Группа	Объект	Тип	Услуга	Лимит (час)
Аппаратное обеспечение	Принтер	Инцидент	Замена картриджа (0001)	100
Бизнес-приложения	1С			500
ИТ-инфраструктура				500
Бизнес-приложения	DIRECTUM	Инцидент		100
Бизнес-приложения	DIRECTUM	Запрос на изменение		150
Аппаратное обеспечение	Принтер	Запрос на изменение		100

_____/_____/ 09.02.2010

Страница: 1 из 1 Число слов: 62 Русский (Россия) 100%



Предоставление услуг

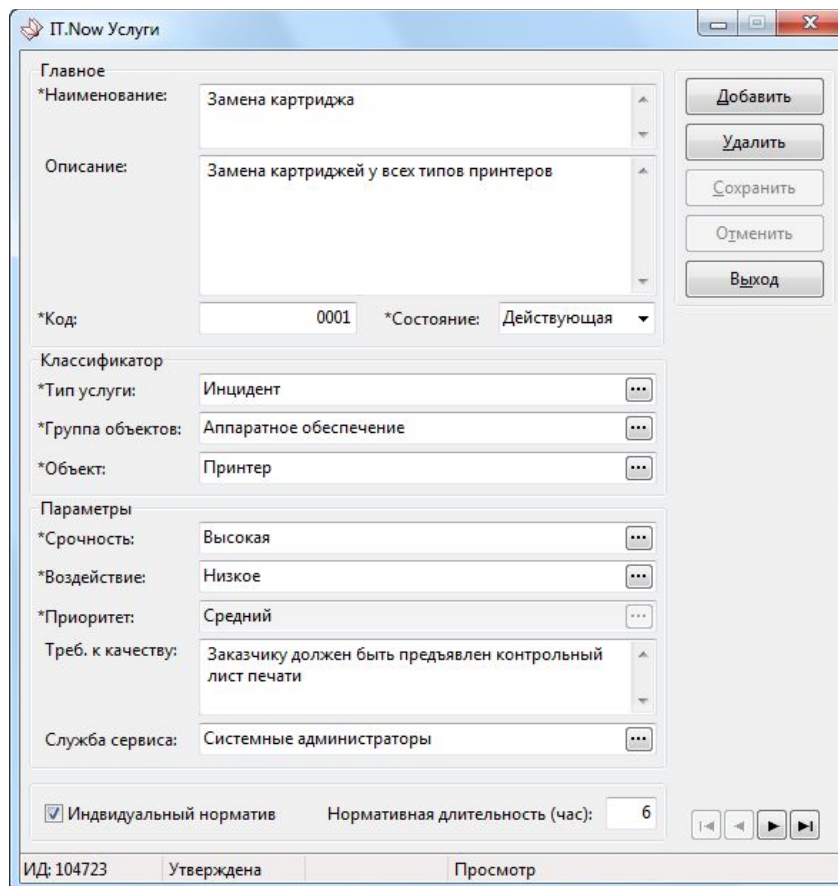
Классификатор сервиса

Объекты		Услуги		
Группа объектов	Объект	Инцидент	Проблема	Запрос на изменение
Бизнес-приложения	DIRECTUM	Интеграции с MS Office	Работа с шаблонами через web-доступ	Установка клиента
		Прочее		Установка RapID
	SharePoint	Работа Workflow	Сохранение настроек при изменении версии	Назначение прав доступа
		Создание списков		
		Windows-аутентификация и права	Сбой при импорте пользователя из Active Directory	Создание нового узла
	Аппаратное обеспечение	Монитор	Качество изображения	Низкая яркость
Совместимость с ОС				
Лазерное МФУ		Печать на листах формата А3	Печать с дефектами	Замена
			Двусторонняя печать	Настройка дополнительных функций



Предоставление услуг

Структура услуги



IT.Now Услуги

Главное

*Наименование: Замена картриджа

Описание: Замена картриджей у всех типов принтеров

*Код: 0001 *Состояние: Действующая

Классификатор

*Тип услуги: Инцидент

*Группа объектов: Аппаратное обеспечение

*Объект: Принтер

Параметры

*Срочность: Высокая

*Воздействие: Низкое

*Приоритет: Средний

Треб. к качеству: Заказчику должен быть предъявлен контрольный лист печати

Служба сервиса: Системные администраторы

Индивидуальный норматив Нормативная длительность (час): 6

ИД: 104723 Утверждена Просмотр

Добавить
Удалить
Сохранить
Отменить
Выход



Общая схема работы службы сервиса



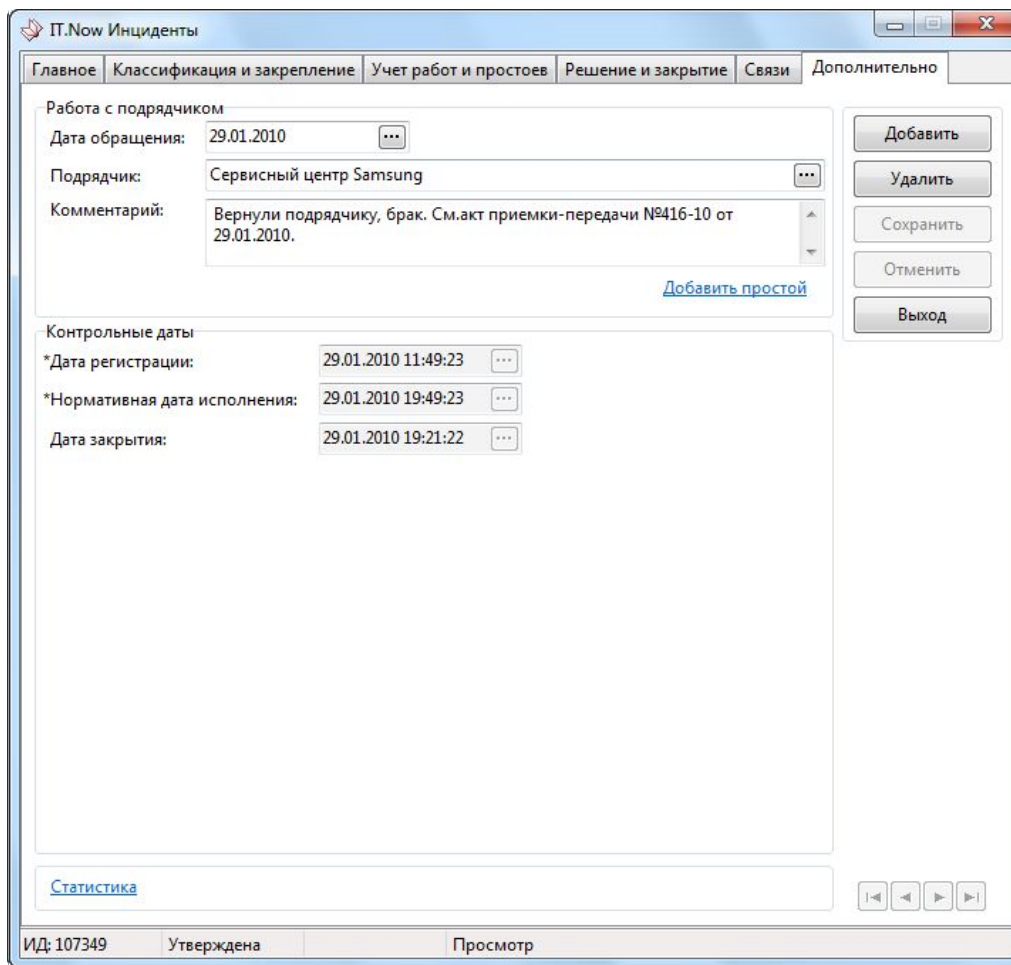


Управление инцидентами



Управление инцидентами

Карточка инцидента



IT.Now Инциденты

Главное | Классификация и закрепление | Учет работ и простоев | Решение и закрытие | Связи | Дополнительно

Работа с подрядчиком

Дата обращения: 29.01.2010 ...

Подрядчик: Сервисный центр Samsung ...

Комментарий: Вернули подрядчику, брак. См. акт приемки-передачи №416-10 от 29.01.2010.

[Добавить простой](#)

Контрольные даты

*Дата регистрации: 29.01.2010 11:49:23 ...

*Нормативная дата исполнения: 29.01.2010 19:49:23 ...

Дата закрытия: 29.01.2010 19:21:22 ...

[Добавить](#)

[Удалить](#)

[Сохранить](#)

[Отменить](#)

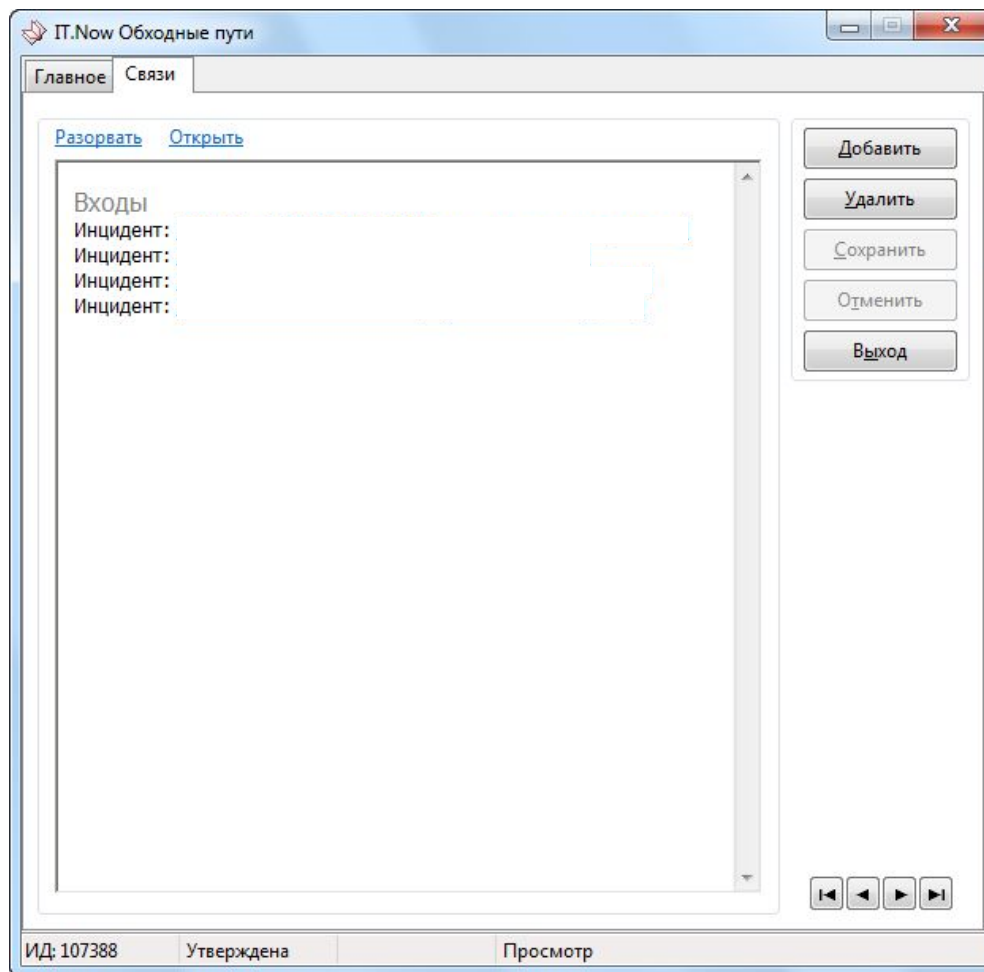
[Выход](#)

[Статистика](#)

ИД: 107349 Утверждена Просмотр

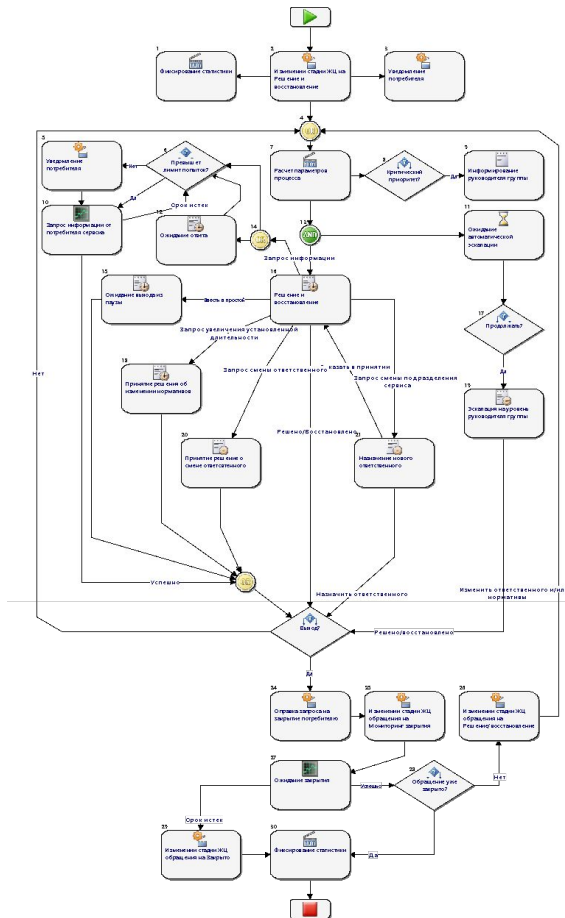
Управление инцидентами

Карточка обходного пути



Управление инцидентами

Структура Workflow



1. Полная поддержка жизненного цикла инцидента
2. Возможности эскалации, запроса дополнительной информации, смены нормативов и т.д.
3. Автоматизация взаимодействия с потребителями сервиса



Управление инцидентами

Обзор инцидента



IT.Now 3.0 - обзор INC #10-0067 от 29.01.2010 11:49:23

[INC #10-0067 29.01.2010 \[Очень сильно мерцает мон\]](#)

Главное

Реквизит	Значение
Дата регистрации	29.01.2010 11:49:23
Номер	10-0067
Статус	Закрыто
Потребитель	Акелон Логистика -> Отдел кадров (Д000002) -> Егорова Юлия Витальевна -> +7 (926) 678-33-90
Краткое наименование	Очень сильно мерцает монитор, невозможно работать, болят глаза.
Описание	Очень сильно мерцает монитор, невозможно работать, болят глаза. Через 5-10 минут после начала работы.
Дата закрытия	29.01.2010 19:21:22
Результат	29.01.2010 12:53:54 – применен WA #0029 29.01.2010. Временная замена монитора. 29.01.2010 13.02.20. закрыто ввиду переквалификации в проблему PRB #10-0005 29.01.2010 [Бракованные мониторы]. Монитор бракованный, был произведен возврат в сервисный центр.
Оценка	Превосходно

Трудозатраты

Номер	Дата	Работник	Трудозатраты	По таблице	Описание
1	29.01.2010	Мальшев С.М.	0.5 ч/ч	0.5 ч/ч	Поиск аналогичных обращений
2	29.01.2010	Мальшев С.М.	0.75 ч/ч	0.75 ч/ч	Установка нового монитора
3	29.01.2010	Ковалев С. Н.	1 ч/ч	1 ч/ч	Расследование
4	29.01.2010	Ковалев С. Н.	2.2 ч/ч	2.2 ч/ч	Возврат подрядчику, оформление документов
Итого			4.45 ч/ч	4.45 ч/ч	

Простои

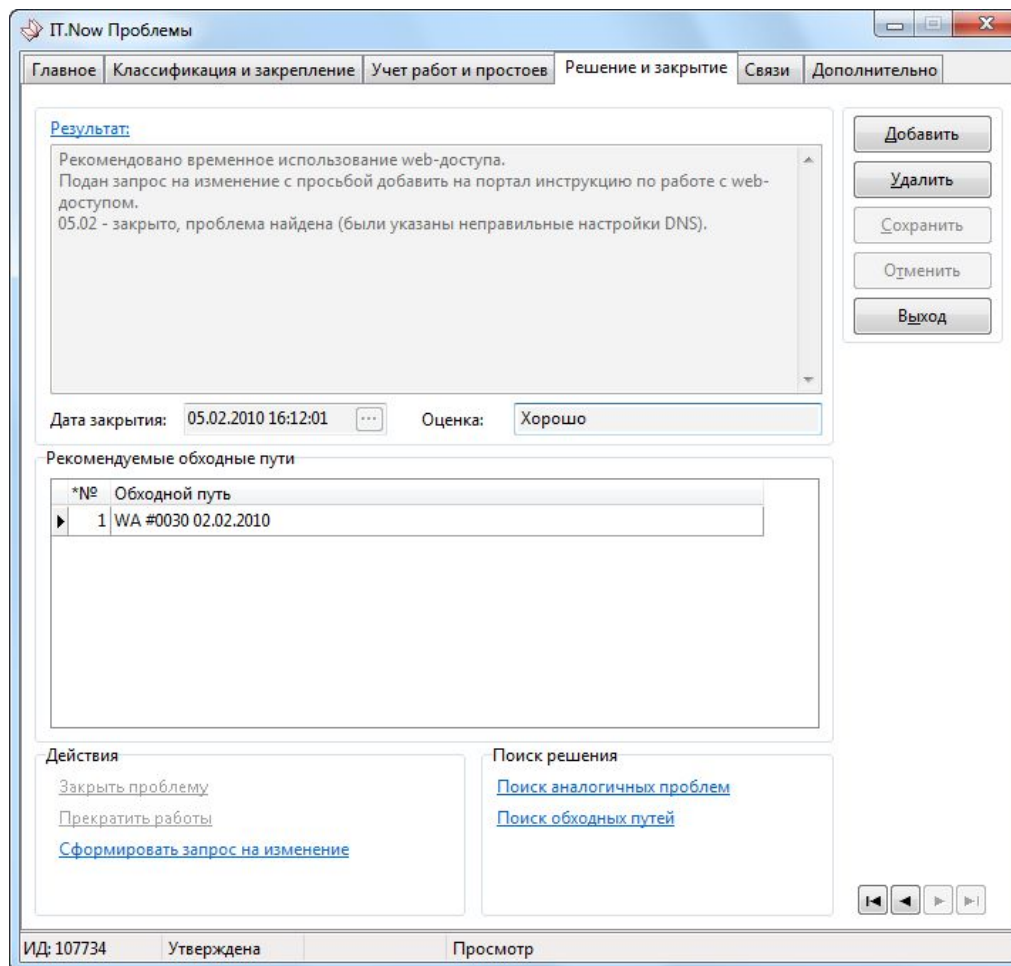
Номер	Начало	Конец	Длительность	Раб. длительность	Причина
1	29.01.2010 12:40:34	29.01.2010 12:55:20	0.25 ч.	0.25 ч.	Ожидание ответа потребителя сервиса
2	29.01.2010 17:30:49	29.01.2010 21:29:25	3.98 ч.	3.98 ч.	Ожидание ответа потребителя сервиса
Итого			4.23 ч.	4.23 ч.	

Управление проблемами



Управление проблемами

Карточка проблемы



IT.Now Проблемы

Главное | Классификация и закрепление | Учет работ и простоев | Решение и закрытие | Связи | Дополнительно

Результат:

Рекомендовано временное использование web-доступа.
Подан запрос на изменение с просьбой добавить на портал инструкцию по работе с web-доступом.
05.02 - закрыто, проблема найдена (были указаны неправильные настройки DNS).

Добавить
Удалить
Сохранить
Отменить
Выход

Дата закрытия: 05.02.2010 16:12:01 ... Оценка: Хорошо

Рекомендуемые обходные пути

*№	Обходной путь
1	WA #0030 02.02.2010

Действия

- [Закрыть проблему](#)
- [Прекратить работы](#)
- [Сформировать запрос на изменение](#)

Поиск решения

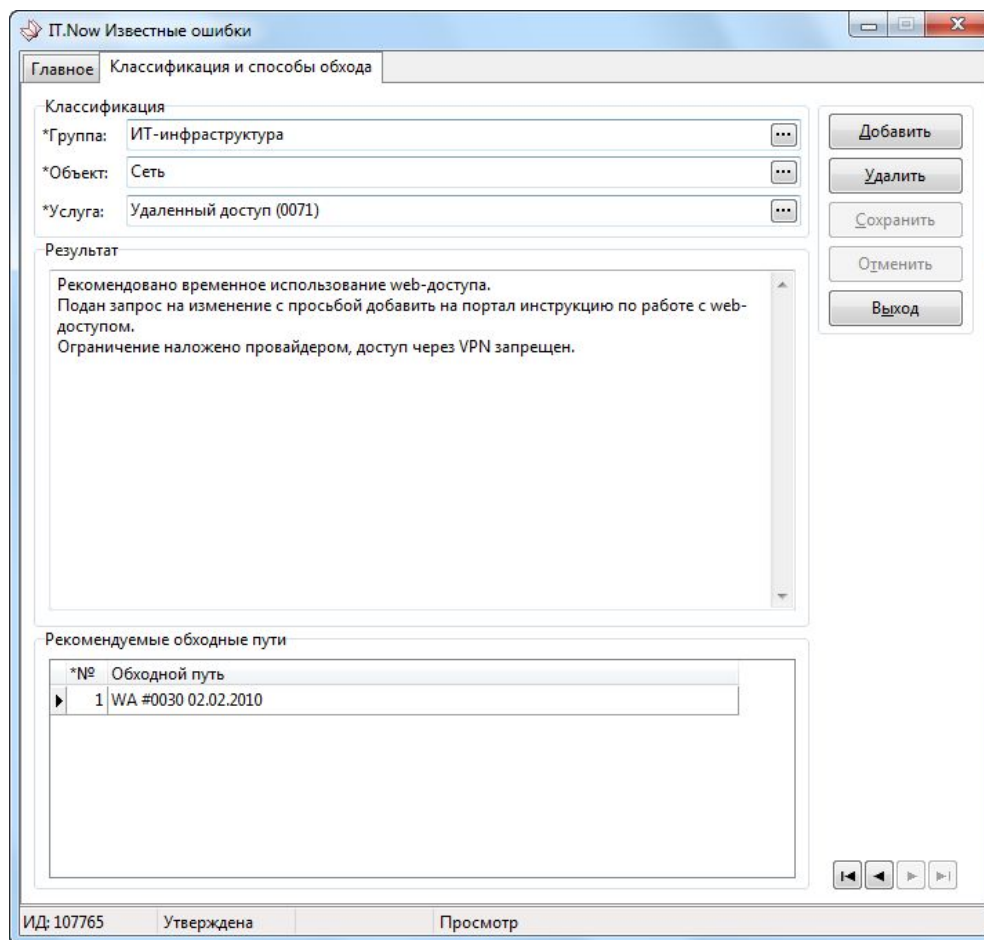
- [Поиск аналогичных проблем](#)
- [Поиск обходных путей](#)

ИД: 107734 Утверждена Просмотр



Управление проблемами

Карточка известной ошибки



IT.Now Известные ошибки

Главное | Классификация и способы обхода

Классификация

*Группа: ИТ-инфраструктура

*Объект: Сеть

*Услуга: Удаленный доступ (0071)

Добавить

Удалить

Сохранить

Отменить

Выход

Результат

Рекомендовано временное использование web-доступа.
Подан запрос на изменение с просьбой добавить на портал инструкцию по работе с web-доступом.
Ограничение наложено провайдером, доступ через VPN запрещен.

Рекомендуемые обходные пути

*№	Обходной путь
1	WA #0030 02.02.2010

ИД: 107765 | Утверждена | Просмотр



Управление изменениями



Управление изменениями

Карточка запроса на изменение

IT.Now Запросы на изменение

Главное | Отношение | Классификация и закрепление | Учет работ и простоев | Закрытие | Связи | Дополнительно

Классификация

*Группа: Бизнес-приложения ...

*Объект: 1С ...

*Услуга: Настройка отчетов (0073) ...

Ответственная служба сервиса

*Подразделение: Системные администраторы ...

*Работник: Малышев С. М. ...

Нормативный план

Приоритет: Высокий ... Дата исполнения: 11.01.2010 13:00:00 ...

Запрос потребителя сервиса

Срочность: Низкая ... Воздействие: Низкое ...

*Приоритет: Низкий ... *Дата исполнения: 10.01.2010 09:30:00 ...

План

*Установленная дата исполнения: 09.01.2010 18:30:17 ...

*Плановая дата исполнения: 09.01.2010 18:30:17 ...

Сотрудники

Зарегистрировал: Золотов В. В. ...

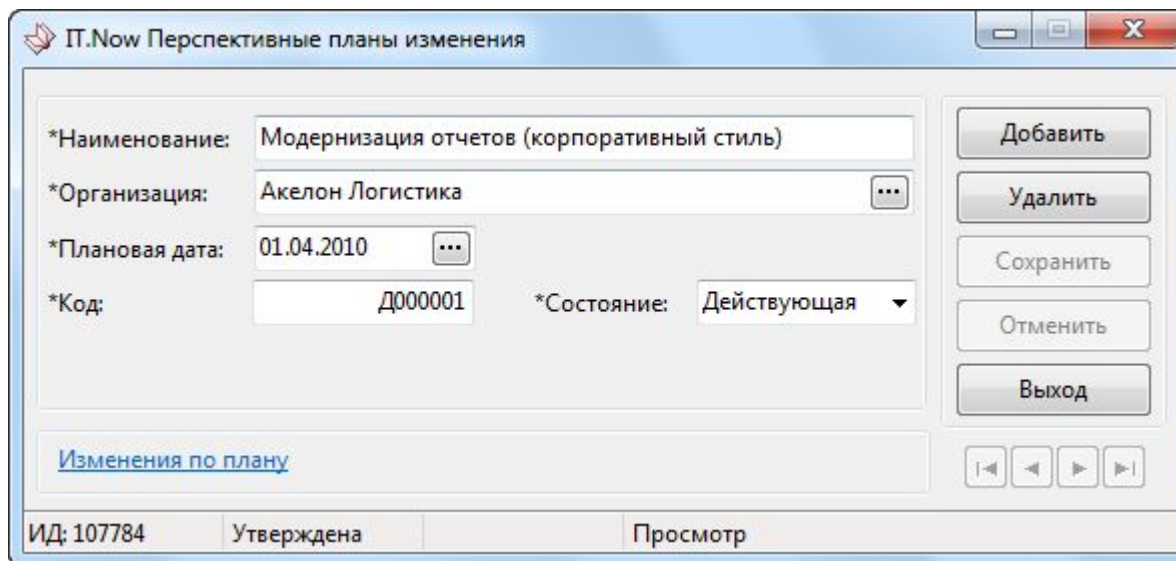
Назначил ответственного: Егорова Ю.В. ...

Требуется утверждения на комитете

ИД: 105602 | Утверждена | Просмотр

Управление изменениями

Карточка перспективного плана



IT.Now Перспективные планы изменения

*Наименование: Модернизация отчетов (корпоративный стиль)

*Организация: Акелон Логистика

*Плановая дата: 01.04.2010

*Код: Д000001 *Состояние: Действующая

Добавить
Удалить
Сохранить
Отменить
Выход

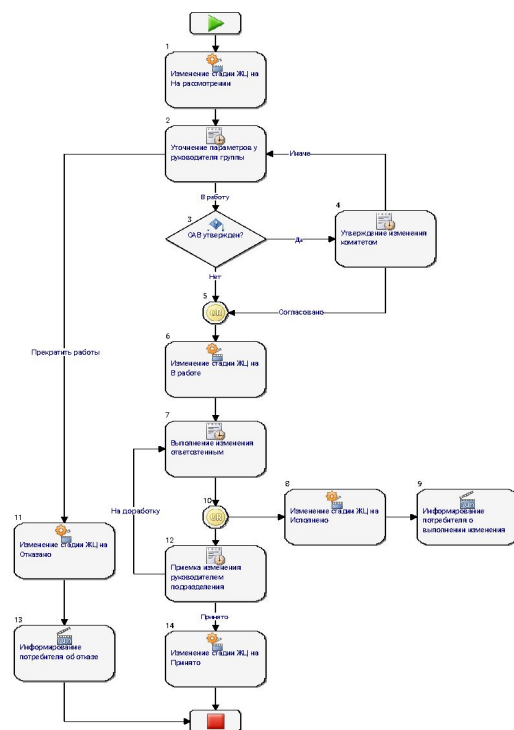
[Изменения по плану](#)

ИД: 107784 Утверждена Просмотр



Управление изменениями

Структура workflow

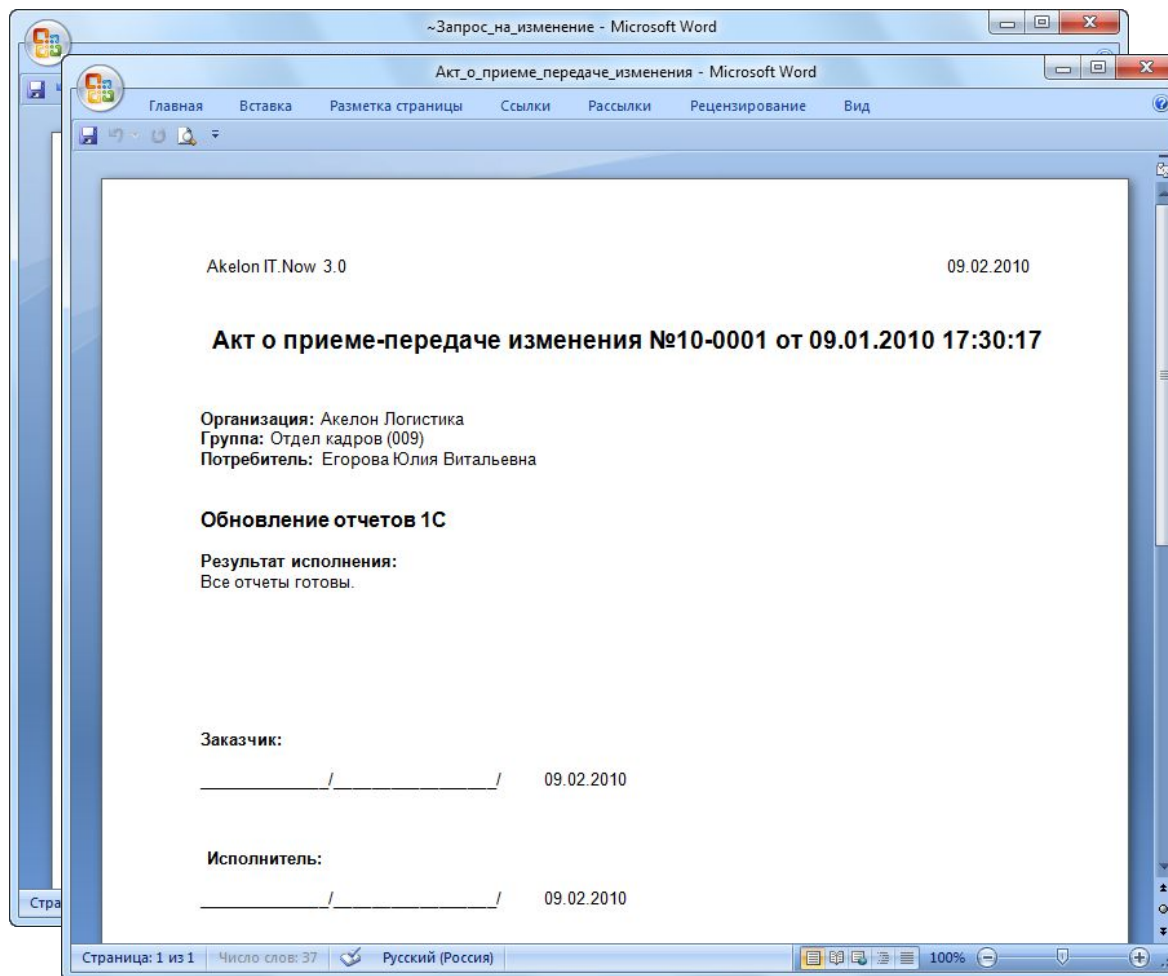


1. Полная поддержка жизненного цикла запроса на изменение
2. Согласование запросов на изменение на консультативном комитете по изменениям



Управление изменениями

Печатные формы



~Запрос_на_изменение - Microsoft Word

Акт_о_приеме_передаче_изменения - Microsoft Word

Главная Вставка Разметка страницы Ссылки Рассылки Рецензирование Вид

Akelon IT.Now 3.0 09.02.2010

Акт о приеме-передаче изменения №10-0001 от 09.01.2010 17:30:17

Организация: Акелон Логистика
Группа: Отдел кадров (009)
Потребитель: Егорова Юлия Витальевна

Обновление отчетов 1С

Результат исполнения:
Все отчеты готовы.

Заказчик:
_____/_____/ 09.02.2010

Исполнитель:
_____/_____/ 09.02.2010

Страница: 1 из 1 Число слов: 37 Русский (Россия) 100%

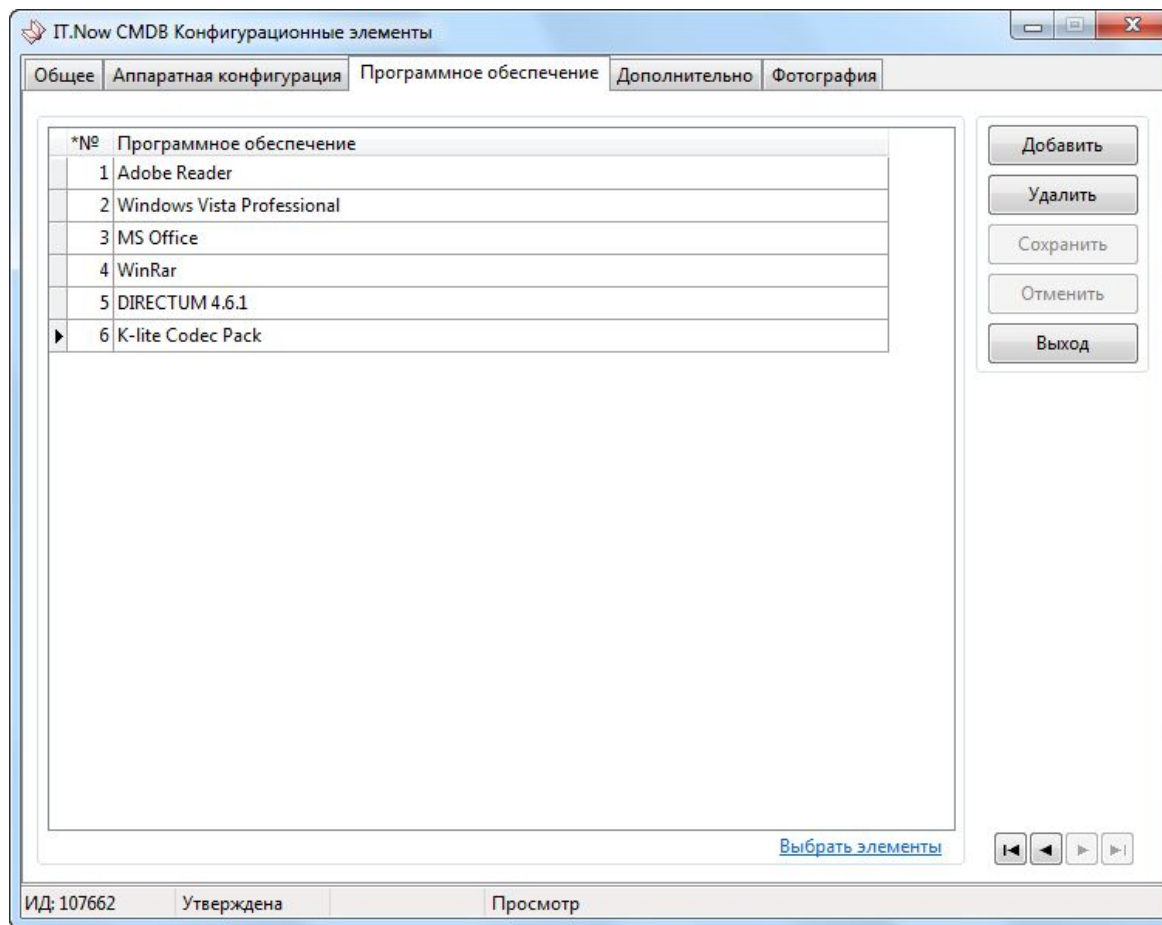


Управление конфигурациями



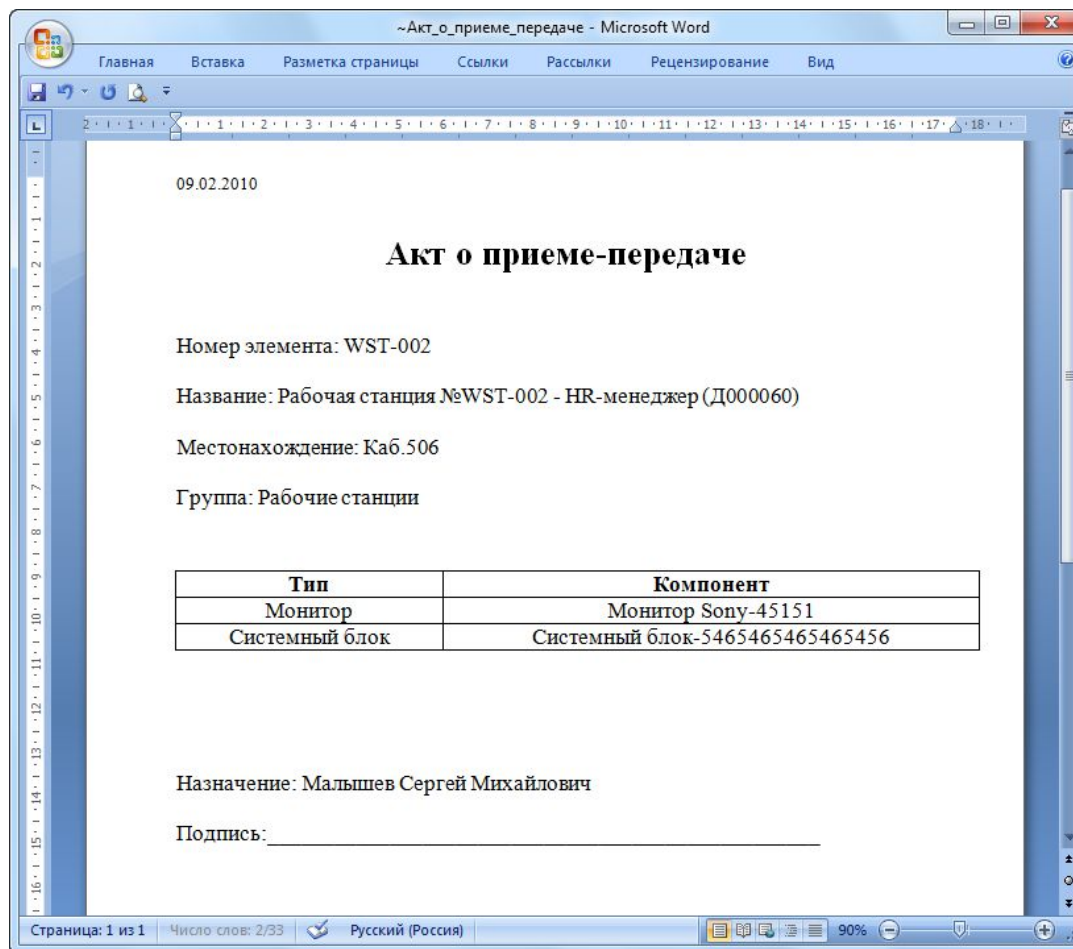
Управление конфигурациями

Конфигурационные элементы



Управление конфигурациями

Печатные формы



09.02.2010

Акт о приеме-передаче

Номер элемента: WST-002

Название: Рабочая станция №WST-002 - HR-менеджер (Д000060)

Местонахождение: Каб.506

Группа: Рабочие станции

Тип	Компонент
Монитор	Монитор Sony-45151
Системный блок	Системный блок-5465465465465456

Назначение: Малышев Сергей Михайлович

Подпись: _____

Страница: 1 из 1 Число слов: 2/33 Русский (Россия) 90%

Портал Service Desk



Akelon IT.Now 3.0 / Карта услуг - Windows Internet Explorer provided by Akelon

http://ws412/ITNow/ServiceMap.aspx

Акелон IT.Now 3.0 / Обращение №10-0047: Прошу дать права на доступ к цветному принтеру на 3 эта - Windows Internet Explorer p...

Обращение №10-0047

Обращения

Карта услуг

Аппаратное о

- Клавиатура и м
- Монитор
- Ноутбук
- Принтер
- Системный бло
- Сканер

Другое

- Бизнес-прило
- ИТ инфраструк
- Монитор
- Офисное ПО

Главная Журнал взаимодействий **Закрытие** Подробности

Наименование:

Статус: **Закрыто** Приоритет:

Дата регистрации: План. дата исп.:

Описание:

Документы:

© 2010, _____



Взаимодействие с потребителями сервиса



Взаимодействие

Журнал взаимодействий

IT.Now Журнал взаимодействий

*Дата:	27.01.2010 19:15:25	Отправить сообщение
Инцидент:	INC #10-0088 02.02.2010 [Не загружается справочни]	
*Потребитель:	Миронов Андрей Владимирович	
*Метод:	Портал	
*Тип:	Новое обращение	
*Работник:	Егорова Ю.В.	

[Описание:](#) Не загружается справочник "Контрагенты" в 1С, система выдает ошибку и зависает.

Отправлено [Открыть в браузере](#)

ИД: 106635 Утверждена Просмотр

Добавить
Удалить
Сохранить
Отменить
Выход

Документы
Есть
Добавить
Список

Акт. процесс
Нет
Классификация
Открыть

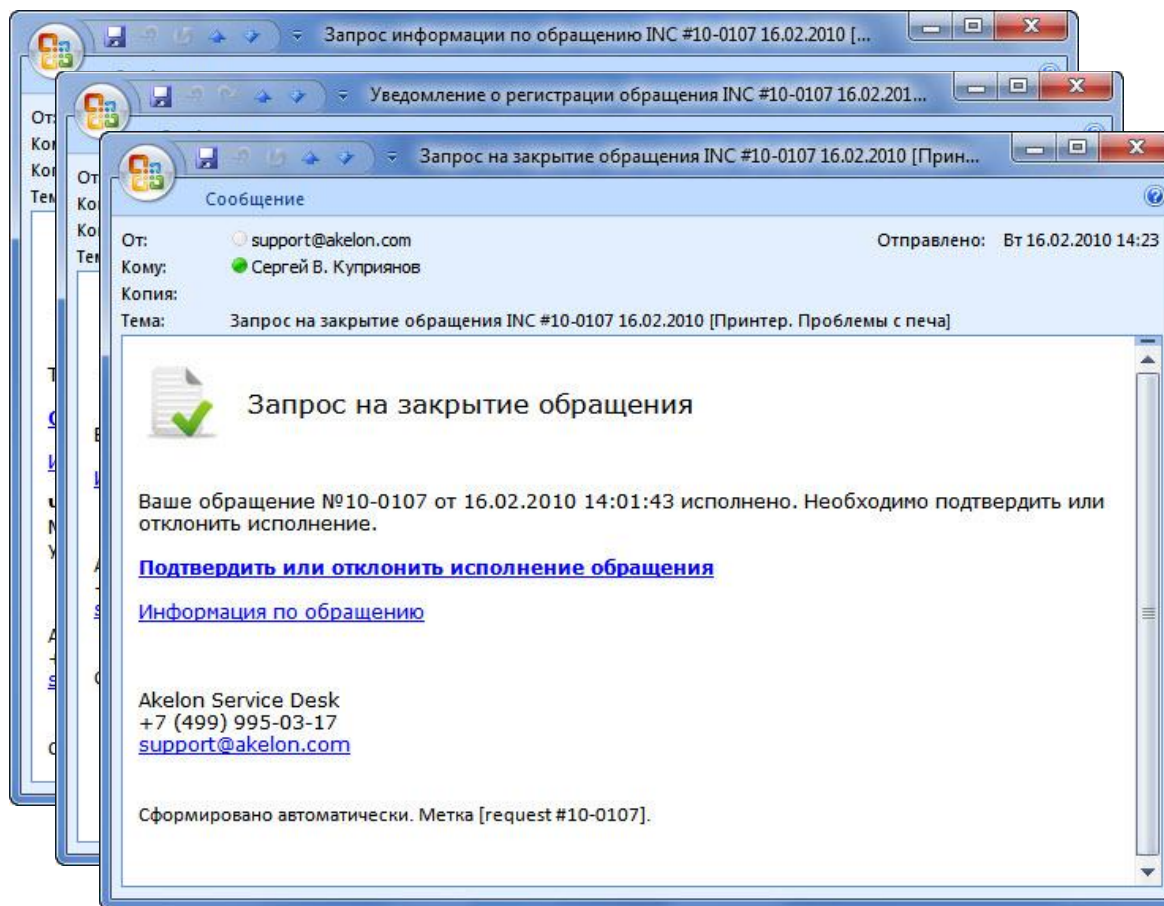
Создать объект
Разделить

⏪ ⏩ ⏴ ⏵



Взаимодействие

Автоматические уведомления по почте

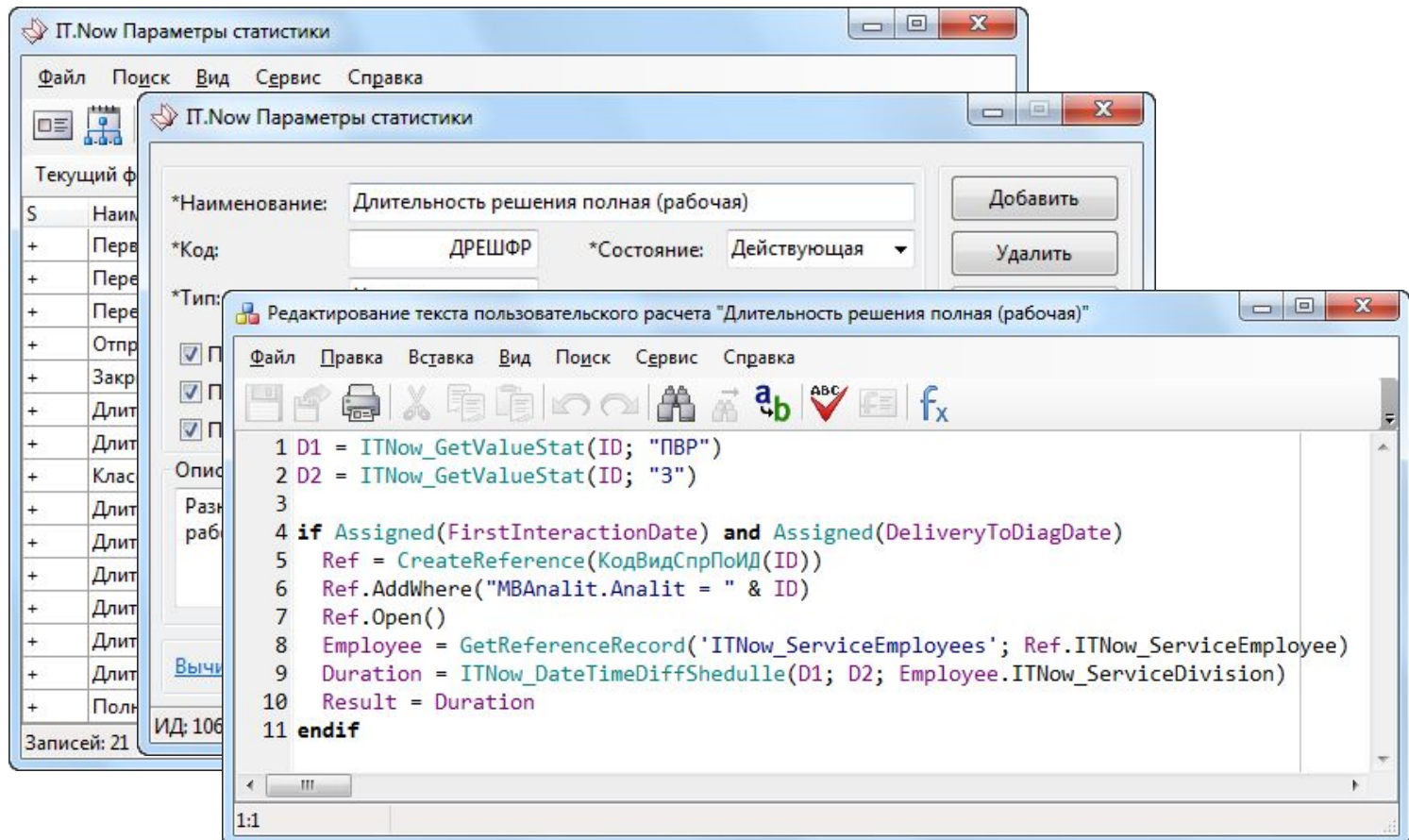


Статистика и аналитика



Статистика и аналитика

Параметры сбора статистики



The image shows a screenshot of the ITNow software interface. The main window is titled "IT.Now Параметры статистики" and contains a menu bar (Файл, Поиск, Вид, Сервис, Справка) and a toolbar. The main area displays configuration fields for a statistical parameter:

- *Наименование: Длительность решения полная (рабочая)
- *Код: ДРЕШФР
- *Состояние: Действующая
- *Тип: [dropdown]

Buttons "Добавить" and "Удалить" are visible. A table on the left shows a list of parameters with columns "S" and "Наим".

An overlapping window titled "Редактирование текста пользовательского расчета 'Длительность решения полная (рабочая)'" shows a code editor with the following script:

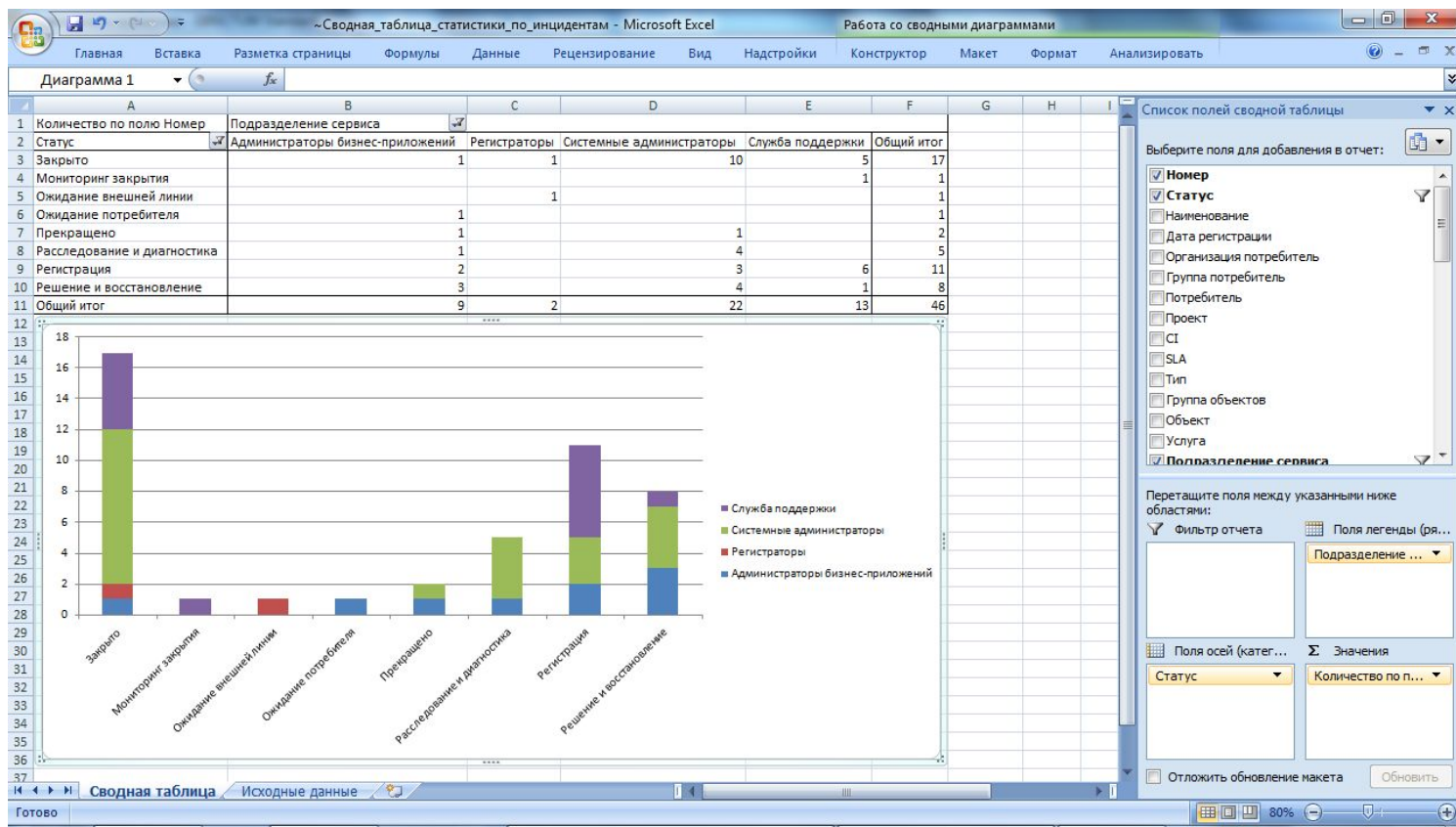
```

1 D1 = ITNow_GetValueStat(ID; "ПВР")
2 D2 = ITNow_GetValueStat(ID; "3")
3
4 if Assigned(FirstInteractionDate) and Assigned(DeliveryToDiagDate)
5   Ref = CreateReference(КодВидСпрПоИД(ID))
6   Ref.AddWhere("MBAналит.Аналит = " & ID)
7   Ref.Open()
8   Employee = GetReferenceRecord('ITNow_ServiceEmployees'; Ref.ITNow_ServiceEmployee)
9   Duration = ITNow_DateTimeDiffShedulle(D1; D2; Employee.ITNow_ServiceDivision)
10  Result = Duration
11 endif
  
```



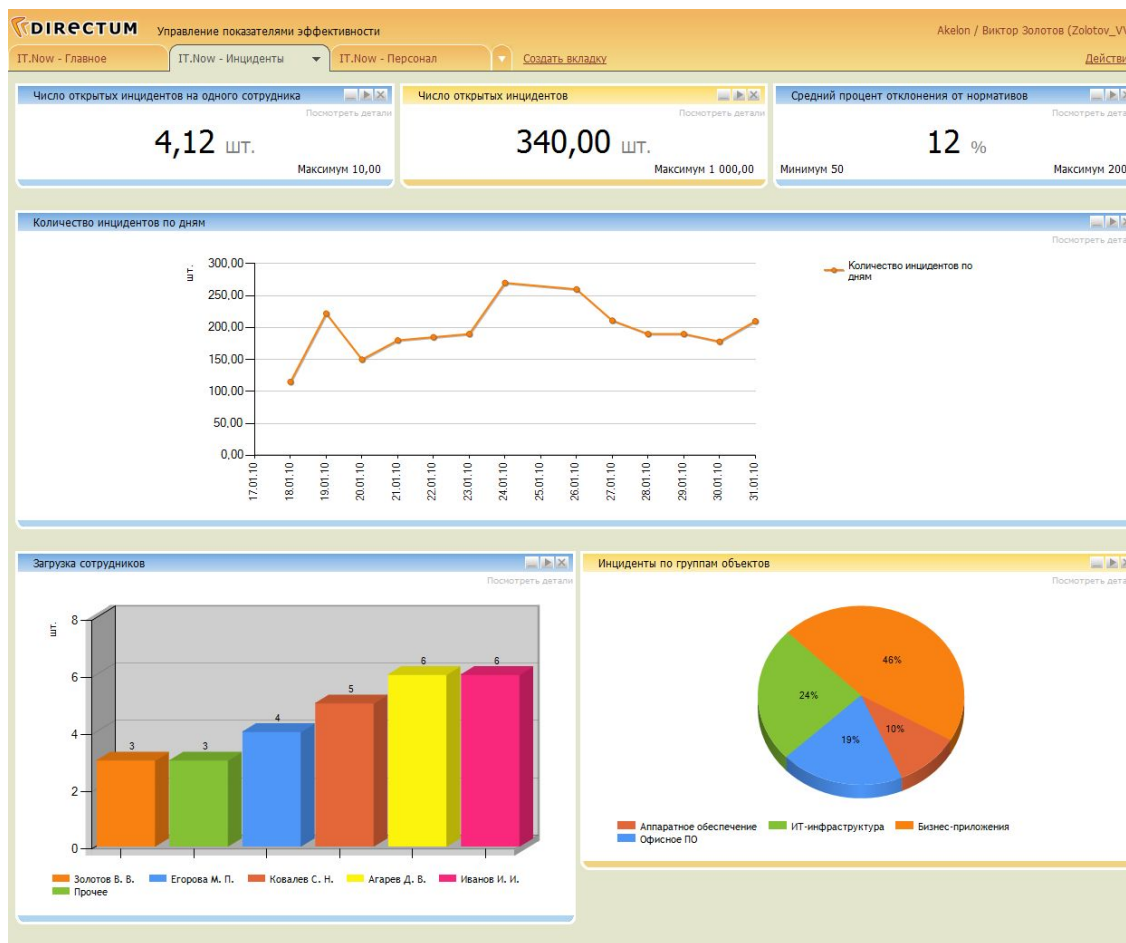
Статистика и аналитика

Сводные таблицы



Статистика и аналитика

Контрольная панель KPI





Ваши вопросы?

