

ИТИЛИУМ

КОРШУНОВ А., ЧУСОВ И.С.

БСБО-11-17

ВВЕДЕНИЕ

- Итилиум – это система Service Desk, предназначенная для автоматизации службы обработки обращений пользователей и процессов управления ИТ.
- Система создана на основе библиотеки ITIL версий v2 и v3.
- Система является дополнительной конфигурацией для «ИС:Предприятие», то есть для полноценной работы необходима лицензия на ИС.
- Чаще всего Итилиум применяют с платформами «ИС:Предприятие» версий 8.2 и 8.3.
- Интерфейс доступен через веб-приложение.
- Вся платформа находится в облаке.

ТЕХНИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

- Создана на платформе IC 8
- Используются промышленные СУБД: MS SQL Server, IBM DB2 (без ограничения количества пользователей)
- Неограниченные возможности масштабирования

ITSM-ПРОЦЕССЫ

- Service (Help) Desk
 - Управление набором услуг
 - Управление уровнем услуг и сервиса
 - Управление событиями, инцидентами и заявками от пользователей
 - Управление проблемами
 - Управление релизами и изменениями
 - Управление работами, компетенциями
 - Управление IT-финансами (учёт расходов, сервисный бюджет)
 - Управление активами и конфигурациями
 - Управление персоналом
 - База знаний
- + KPI

БЕЗОПАСНОСТЬ

- Доступ по протоколу HTTPS
- Многофакторная аутентификация
- Резервное копирование

ОСНОВНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

- Приоритеты заявок
- База знаний
- Опросы пользователей
- Поддержка e-mail
- Аналитика эффективности (KPI)
- Составление отчётов
- Доступ в систему через бота в Viber
- Интеграция с телефонией и почтой
- Сертификация ISO 20000
- Доступ из мобильного приложения
- Поддержка по телефону
- Закрытый форум
- Отслеживание статуса работы с обращениями пользователей в реальном времени
- Самостоятельная доработка системы (IC)

...

IT-АКТИВЫ

- Развёртывание активов
- Перемещение активов
- Инвентаризация ПО, оборудования
- Управление лицензиями
- Учёт расхода материалов
- Аудит
- Управление правами доступа

ОТБОР ПО ОТВЕТСТВЕННОМУ:

- Мои
- Мои группы
- Нераспределенные
- Все

ОТБОР ПО СОСТОЯНИЮ:

- В работе
- Ожидание
- Все

ОТБОР ПО SLA:

- Без SLA
- до 25%

0000000049
Управленческий аппарат
Андреева Екатерина Валерьевна
 Ичёткин Владлен Леонидович
 Зарегистрировано

0000000050
Отдел логистики
Крылов Фёдор Ильич
 Лапин Петр Егорович
 Зарегистрировано
 16.03.2017 16:46:47

0000000052
Отдел закупок
Лютова Алла Ефимовна
 Охота Марк Данилович
 В работе
 16.03.2017 17:50:35

0000000053
Отдел закупок
Ахметзянова Наталья Артемовна
 Охота Марк Данилович
 В работе
 21.03.2017 9:30:00

МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ

Согласование обращений и нарядов

Отчётность по заявкам пользователей

ПОДДЕРЖКА

- Консультации экспертов по ITIL
- Все обновления системы
- Мобильное приложение
- Доступ на форум



Обращение №0000000046, зарегистрировано в 16.02.2018 13:52:20, *

Buttons: Записать и закрыть, Записать, Состояние обеспечения заказов, Массовая отправка оповещений, Создать на основании, Печать, Предыдущие обращения, Метрики, Еще, ?

Form fields: Номер: 0000000046, Дата: 16.02.2018 13:52:20, Клиент: Отдел программного обеспечения, Инициатор: Кузьмин Роберт Русланович, Ответственный: Давыдов Тимофей Эдуардович, Код закрытия, Рабочая группа: Отдел системного администрирования

Toolbar with icons for star, print, copy, paste, delete, etc.

Параметры услуги

Service parameters form: Услуга: Интернет, Состав услуги: Отключение доступа, Тип: Запрос на обслуживание, Тема: 1, Описание: Развернуть

Error dialog box: Cannot create file "C:\ProgramData\Solo9RusEngNum\settings.st9". Отказано в доступе. OK button.

Появляется ошибка при попытке установить программу. Устраните, пожалуйста

Bottom toolbar with text formatting icons (bold, italic, underline, font color, background color, bulleted list, numbered list, indent, outdent) and an 'Еще' button.



Динамика обращений (Основной)

Сформировать

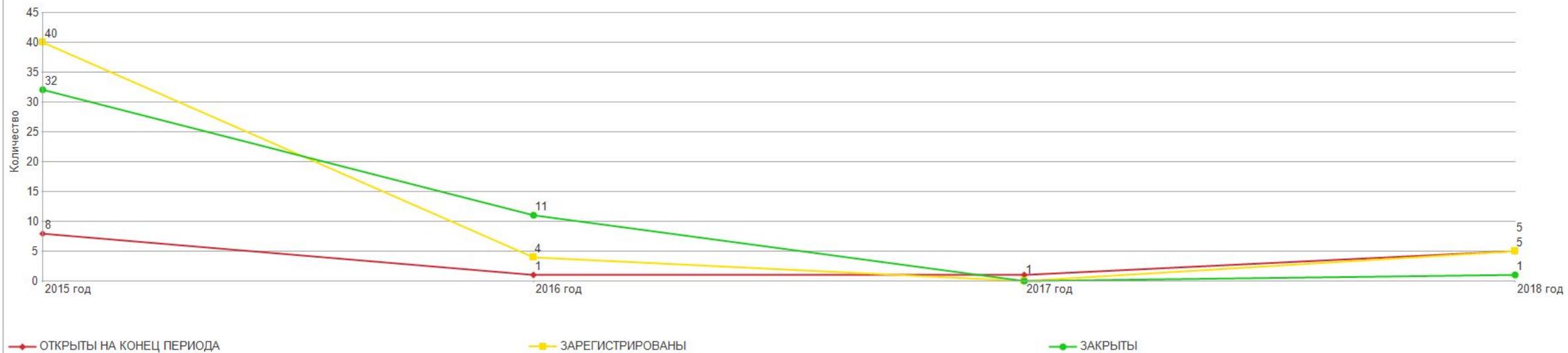
Еще ?

Вариант отчета: Основной

Настройка	Значение
<input checked="" type="checkbox"/> Период отчета	03.02.2015 - 26.12.2018
<input checked="" type="checkbox"/> Период детализации	Год
<input checked="" type="checkbox"/> Тип диаграммы	График

Лапин Петр Егорович		3	0	0	0
Секунов Василий Андреевич		2	0	0	0
Сидоров Борислав Ильич		8	0	0	0
Шалдыбин Филипп Сергеевич		3	4	0	0
ЗАКРЫТЫ	4	32	11	0	1
Максимов Валерий Филиппович		0	1	0	0
Отдел программного обеспечения		7	1	0	1
Отдел системного администрирования		11	4	0	0
Отдел технической поддержки		14	5	0	0

Суммарные значения





← → ☆ Наряд 0000000086 от 27.02.2018 17:52:39, *

[Записать и закрыть](#)
[Записать](#)
[Массовая отправка оповещений](#)
[Состояние обеспечения заказов](#)
[Печать](#)
[Создать на основании](#)
[Метрики](#)
[Заполнить по шаблону](#)
[Отчеты](#)

Номер: 0000000086 от: 27.02.2018 17:52:39

Список оповещаемых лиц

Инициатор: Администратор

Оповещать:

Клиент: Управленческий аппарат

Услуга: Установка ПО

Состав услуги: Установка ПО

Задача / Описание

Установить новому пользователюпользователю Microsoft Office

Пройденные опросники

Приоритет: 2_Средний

Состояние: Завершен

Код закрытия:

Категория:

Тип: Обычный Динамический приоритет: 0

Назначение

Рабочая группа: Отдел системного администрирования

Ответственный: Ичёткин Владлен Леонидович

Выполняется в рамках внешнего договора

Внешний контрагент:

Внешний номер:

Внешний срок обработки:

Сценарий обработки: Сценарий обработки нарядов (по умолчанию)

Конфигурационные единицы

Код	Конфигурационная единица	Клиент	Параметры конфигурационной единицы
000000000000017	Персональный компьютер А2	Бухгалтерия	Тип ЦП: Intel Core 2 Duo; 2.0 Гц Системная плата: Gigabyte GA-965QM-DS2 (Audio, Video, Lan) Чипсет системной платы: Intel Broadwater Q965 Дисковый накопитель (HDD): Maxtor STM3160215AS 149 Гб IDE Оперативная память: 2048 Мб (DDR2-800) Монитор: LG Flatron Оптический накопитель: NEC CD-RW

Плановые значения

Планируемая дата начала работ: 27.02.2018 17:53:55

Планируемая дата окончания работ: 27.02.2018 18:53:55

Трудозатраты плановые: 1.00

Фактические значения

Фактическая дата начала работ: 27.02.2018 13:54:00

Фактическая дата окончания работ: 27.02.2018 16:05:56

Трудозатраты фактические: 0.61

Решение/Замечани...

Установка успешно завершена

ЦЕНА

149000