

# **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, \*

**Записать и закрыть** Записать | Состояние обеспечения заказов | Массовая отправка оповещений | Создать на основании | Печать | Предыдущие обращения | Метрики | Еще ?

Номер: 0000000046    Дата: 16.02.2018 13:52:20    **Приоритет:** 2\_Средний

Клиент: Отдел программного обеспечения    **Состояние:** Зарегистрировано    Код закрытия:

**Инициатор:** Кузьмин Роберт Русланович    Ответственный: Давыдов Тимофей Эдуардович    Рабочая группа: Отдел системного администрирования

Оповещ. лица:    Крайний срок: 16.02.2018 13:52:20    Динамический приоритет: 16



### Параметры услуги

Услуга: Интернет

Состав услуги: Отключение доступа

**Тип:** Запрос на обслуживание    Массовый:

**Тема:** 1

Описание:

Cannot create file  
"C:\ProgramData\Solo9RusEngNum\settings.st9". Отказано в доступе.

Появляется ошибка при попытке установить программу. Устраните, пожалуйста



### Динамика обращений (Основной)

Сформировать

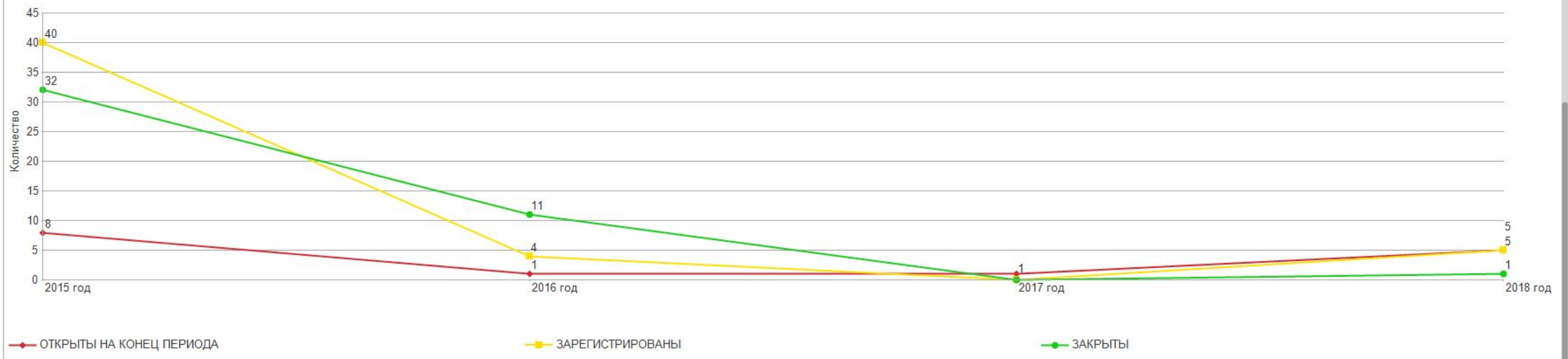
Еще ?

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
<b>ЗАКРЫТЫ</b>	<b>4</b>	<b>32</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Максимов Валерий Филиппович		0	1	0	0
<b>Отдел программного обеспечения</b>		<b>7</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Отдел системного администрирования</b>		<b>11</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Отдел технической поддержки</b>		<b>14</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

#### 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](#)

Еще ?

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

Добавить Подбор Подбор по штрихкоду

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**