

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

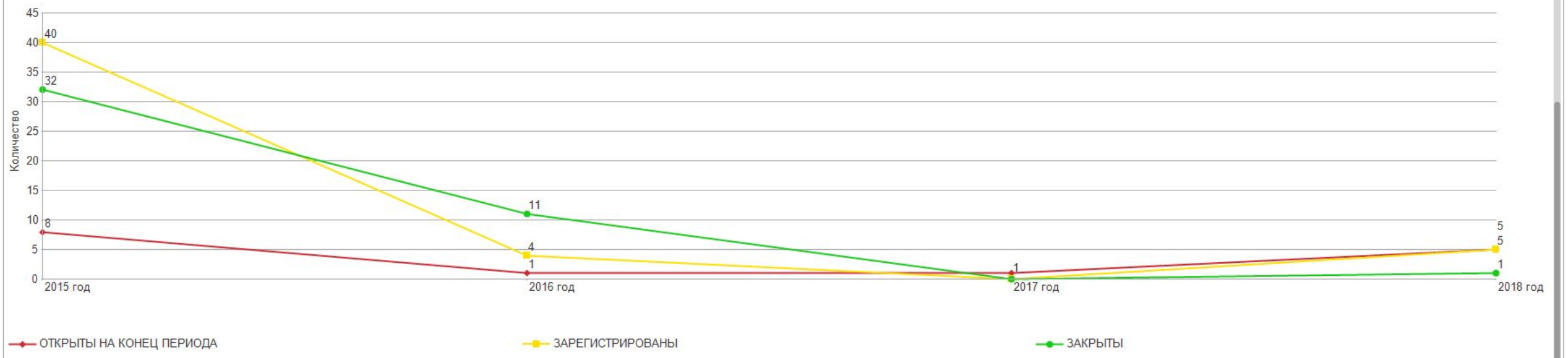
Еще ?

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
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