

## Функциональные возможности «1С:ИТIL Управление информационными технологиями предприятия ПРОФ»

"1С:ИТIL Управление информационными технологиями предприятия ПРОФ" предназначен для автоматизации деятельности подразделений или компаний, занимающихся предоставлением услуг в области информационных технологий, и позволяет организовать комплексное управление ИТ-процессами компании. Функционал решения реализован с учетом основных принципов библиотеки ИТIL v.3, описывающей передовые мировые практики в области управления информационными технологиями.

Продукт предназначен для повышения эффективности работы компаний, сферой деятельности которых является:

- консалтинг в области информационных технологий;
- системная интеграция;
- техническая поддержка (Service Desk);
- а также для компаний, успешная работа которых во многом зависит от слаженного и бесперебойного функционирования ИТ-инфраструктуры.

Продукт позволяет эффективно и с минимальными затратами управлять ИТ-подразделением, службой технической поддержки, call-центром, организовать работу с обращениями клиентов и заявками сотрудников, вести учет ИТ-оборудования и программного обеспечения, сформировать каталог сервисов и определить их стоимость, вести анализ событий при эксплуатации оборудования, выявлять узкие места в ИТ-инфраструктуре компании.

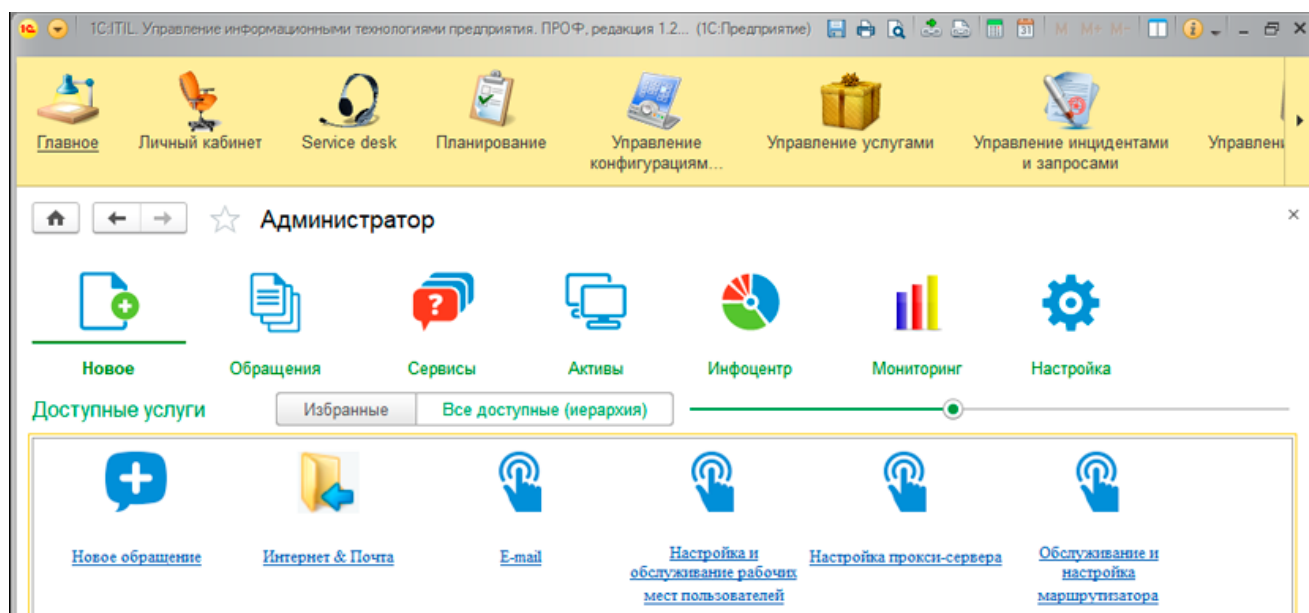
### Основные бизнес-процессы, автоматизируемые с использованием "1С:ИТIL Управление информационными технологиями предприятия ПРОФ":

- **Управление каталогом и уровнем услуг:** оптимизация работы с пользователями на основе заранее зафиксированных в соглашениях об уровне сервисов SLA состава услуг, их характеристик и сроков предоставления.
- **Управление конфигурациями и активами:** ведение базы данных управления конфигурациями и учета материальных и нематериальных ИТ-ресурсов в организации.
- **Выполнение запросов:** заказ и получение стандартных услуг, компонентов запрошенных стандартных услуг; предоставление информации о доступности услуг и процедурах их получения.
- **Управление инцидентами:** управление записями об инцидентах на всех этапах их жизненного цикла, создание на основании инцидентов запросов на изменения, формирование необходимой отчетности, анализ и хранение истории инцидентов, контроль качества работы с инцидентами.
- **Управление изменениями:** контроль управления изменениями в ИТ-инфраструктуре, поддержание устойчивого функционирования ИТ-систем и необходимого качества предоставляемых услуг.
- **Управление проблемами:** ведение базы данных известных ошибок.
- **Управление релизами:** контроль процесса внесения одобренных изменений, контроль хода проектов внедрения новых программно-аппаратных комплексов и услуг
- **Управление событиями:** автоматизация процесса сбора и мониторинга событий, обработка событий с помощью триггеров событий, определение необходимого действия в зависимости от сложившейся ситуации и заданных условий.
- **Организация Service Desk:** создание единой точки контакта для всех пользователей при обращениях за обслуживанием, предоставление инструментов для оценки качества работы специалистов ИТ-службы, управление техподдержкой.

### Настраиваемый личный кабинет пользователей

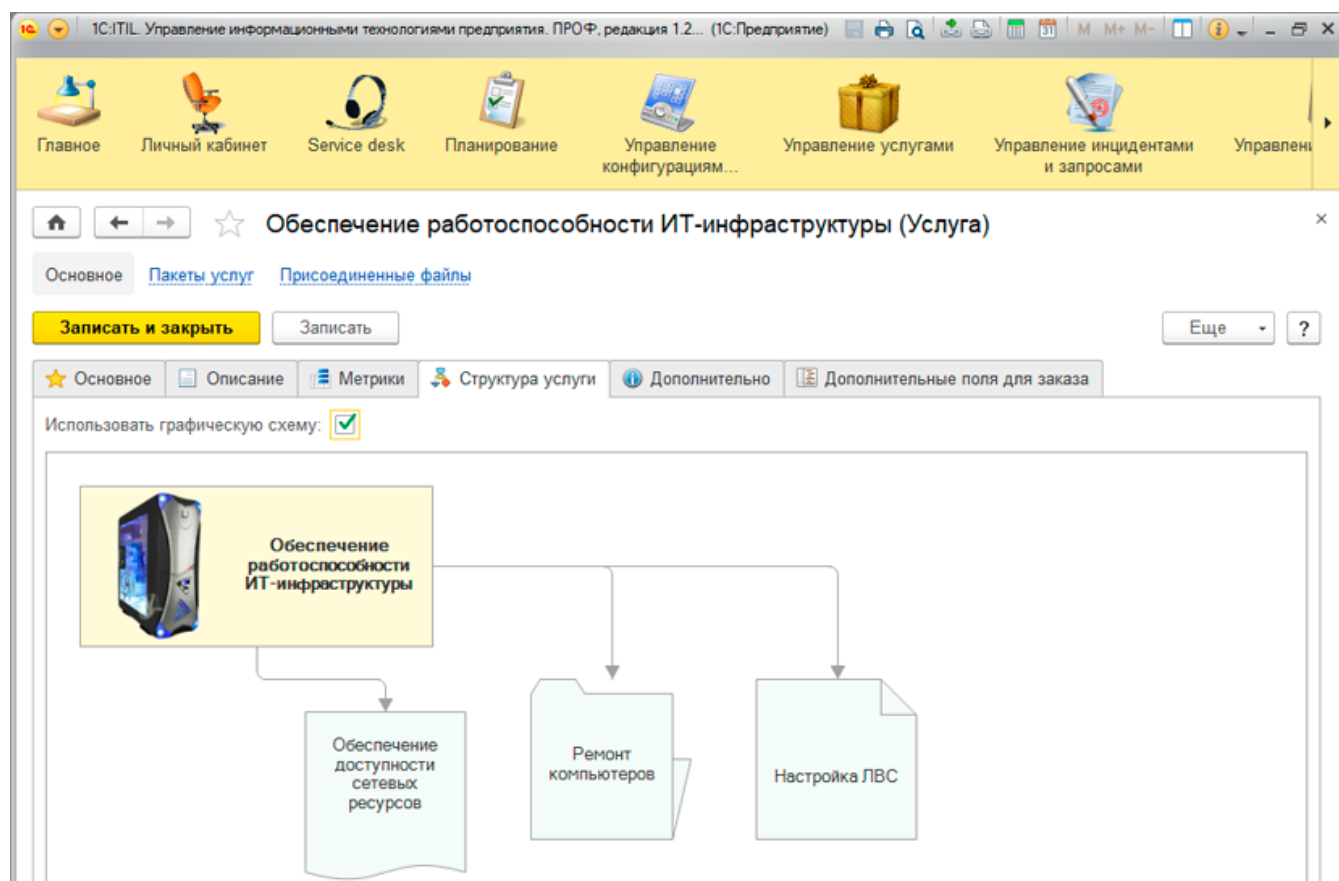
Настроенный для каждого пользователя или группы пользователей Личный кабинет будет доступен на рабочем столе пользователя при входе в систему. Ролевые фильтры предусмотрены для следующих групп: пользователь, руководитель функционального подразделения, инженер (специалист), руководитель группы поддержки, консультант 3 линии, сотрудник подрядной

организации, руководитель сервисной службы, сотрудник службы заказчика, руководитель службы заказчика.



## Управление каталогом и уровнем услуг

Каталог ИТ-сервисов позволяет оптимизировать работу с пользователями на основе заранее зафиксированных в соглашениях об уровне сервисов SLA (Service Level Agreement - соглашение об уровне обслуживания) состава услуг, их характеристик и сроков предоставления. Это значит, что ИТ-сервисы предоставляются в соответствии с согласованными измеримыми значениями, обеспечивается их повторяемость. Успех автоматизации других процессов согласно ИТIL во многом зависит от качества сформированного каталога ИТ-услуг. ИТ-услуга должна быть описана так, чтобы она была понятна как ИТ-службе, так и бизнесу.



На этапе подготовки программы к эксплуатации возможен импорт каталога сервисов из внешнего источника (например, из списка в формате \*.xls, выгрузки из справочника ERP-

системы). Кроме того, реализован принцип максимальной открытости кода для обеспечения возможности адаптации продукта под нужды пользователей.

Подсистема Управления каталогом и уровнем услуг имеет следующие инструменты и функции:

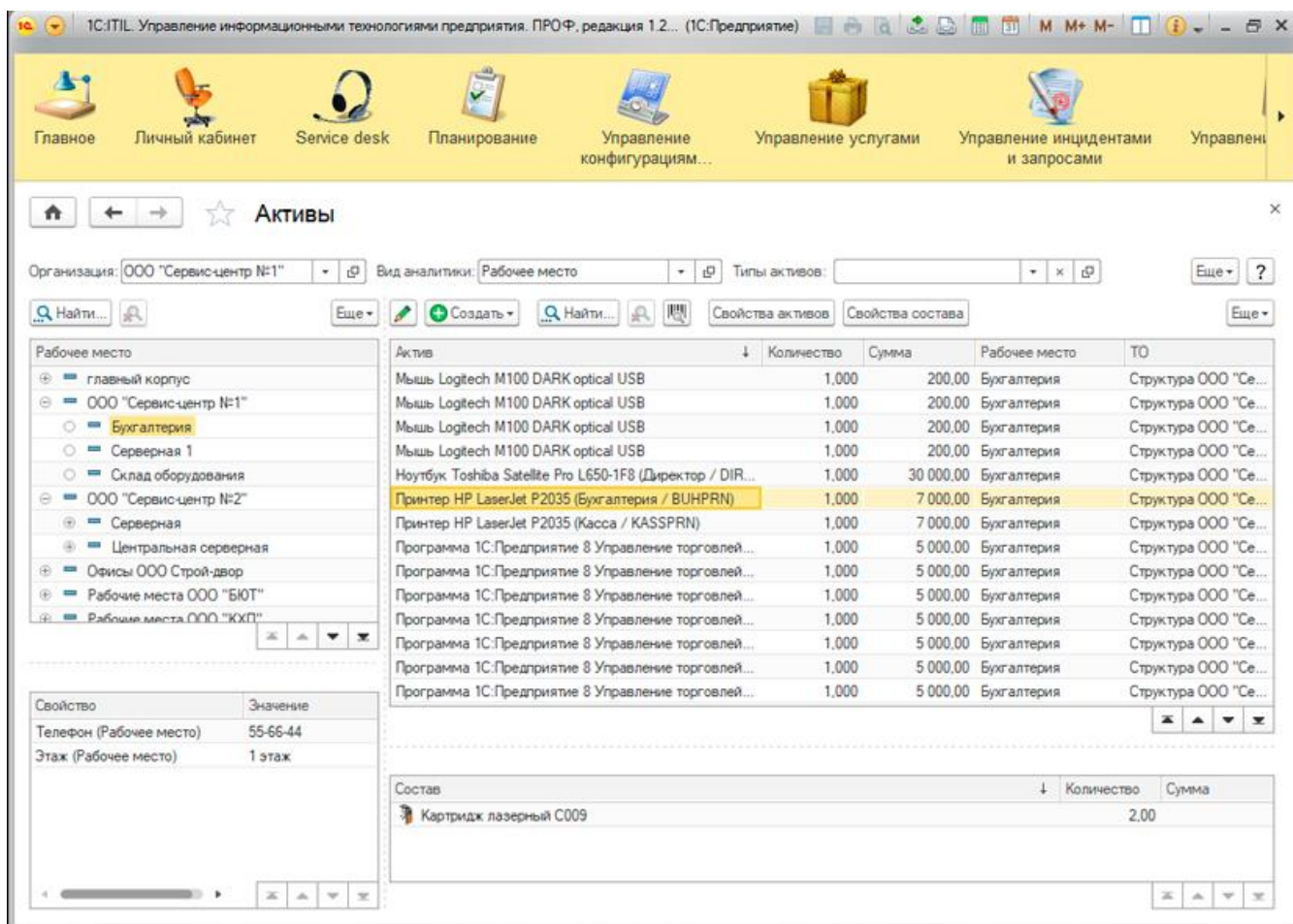
- создание соглашения об уровне сервиса;
- ведение каталога услуг;
- формирование пакетов услуг для более удобной работы с запросами клиентов;
- контроль качества ИТ-услуг на их соответствие SLA;
- обнаружение отклонений в отслеживаемых в автоматическом режиме параметрах (предопределенных метрик) услуги, актива или объекта обслуживания;
- контроль и учет временных и ресурсных затрат на предоставление услуг, оценка их стоимости;
- отслеживание зависимости между сервисами и ресурсами;
- представление структуры и типа услуги в графическом виде;
- учет услуг по каждому клиенту/получателю и/или по девяти видам аналитики (например, по таким параметрам, как локация, подразделение, группа оборудования или другим элементам приоритетных для компании справочников);
- контроль уровня доступности услуги.

The screenshot displays the 'Соглашение с клиентом' (Client Agreement) configuration window for client ID СЦ00-000002, dated 14.02.2019 9:56:15. The interface includes a top navigation bar with icons for 'Главное', 'Личный кабинет', 'Service desk', 'Планирование', 'Управление конфигурациям...', 'Управление услугами', 'Управление инцидентами и запросами', and 'Управление...'. Below the navigation bar, there are tabs for 'Основное', 'Присоединенные файлы', and 'Структура подчиненности'. The main content area features a table with columns: 'N', 'Пользователь (Группа пользователей)', 'Маршрут', 'Услуга', and 'Уровень'. The table contains five rows of data. To the right of the table is a 'Метрики' (Metrics) panel with a 'Добавить' (Add) button and a list of metrics including 'Среднее время между си...', 'Время между сбоями (MT...', 'Допустимое время просто...', 'Процент доступности усл...', 'Среднее время разрешен...', and 'Стоимость поддержки'. The bottom of the window shows a breadcrumb trail: 'Начальная страница > Соглашения с клиентами > Соглашение с клиентом СЦ00-000002 от 14.02.2019 9:56:15'.

N	Пользователь (Группа пользователей)	Маршрут	Услуга	Уровень
1	Пользователи ООО "Сервис-центр №1"	Маршрут инцидент	Бизнес услуги	Золотой
2	Пользователи ООО "Сервис-центр №1"		Интернет	Серебрян
3	Пользователи ООО "Сервис-центр №1"	Маршрут проблема по умолчанию	Технические услуги	Золотой
4	Пользователи ООО "Сервис-центр №1"	Маршрут Запрос	Бизнес услуги	Золотой
5	Пользователи ООО	Маршрут инцидент	Дифференцированные услуги	Золотой

## Управление конфигурациями и активами

Подсистемы Управления конфигурациями и активами позволяет упростить процесс соблюдения лицензионных соглашений, а также своевременно решать вопросы учета. Подсистема помогает избежать получения штрафов за использование нелегального ПО и др.



Подсистема Управление конфигурациями и активами (SACM – Service Asset and Configuration Management) предназначена для ведения базы данных управления конфигурациями (CMDB) и учета материальных и нематериальных ИТ-ресурсов в организации, необходимых для предоставления услуг. CMDB (Configuration Management Database) – это база данных, используемая для хранения записей о конфигурациях в течение всего их жизненного цикла – от закупки до списания.

Подсистема имеет следующие инструменты и функции:

- ведение базы данных управления конфигурациями;
- возможность поддерживать в актуальном состоянии информацию о конфигурационных единицах, их учетных данных, финансовых сведениях, связях и состояниях;
- обеспечение автоматизированной поддержки процессов управления ИТ-ресурсами на всем их жизненном цикле;
- количественный и суммовый учет активов (например, учет компьютеров и учет оргтехники);
- учет активов в разрезе серийных номеров и штрих-кодов, а также учет конфигураций в разрезе дополнительных свойств и характеристик, например, производитель, напряжение питания, тип, размер и других;
- отслеживание окончания гарантийных сроков оборудования;
- контроль выполнения технического обслуживания;
- интеграция с учетными решениями на платформе "1С:Предприятие" для передачи данных об активах;
- использование сканеров штрих-кодов, в том числе в терминальном режиме, в операциях поступления, поиска и инвентаризации активов;
- работа через веб-интерфейс.

Преимуществами решения являются современные возможности для загрузки сведений об имеющемся оборудовании следующими средствами:

- импорт и инвентаризации из внешних источников через ODBC-драйвер;
- опрос по сети через встроенный WMI;

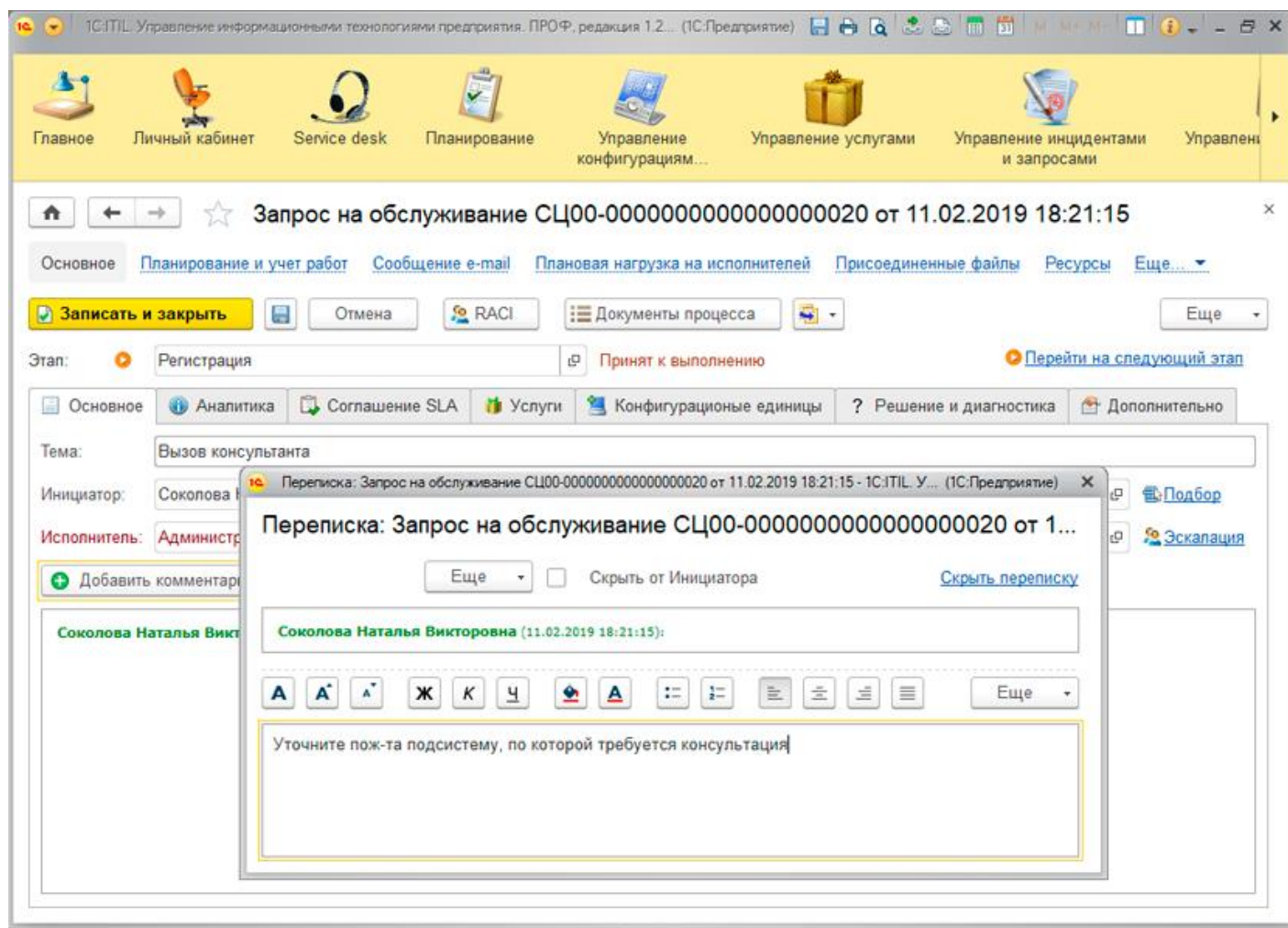


- импорт данных из отчетов специализированного ПО.

Решение позволяет анализировать связи ИТ-активов с ИТ-процессами и сервисами. Например, для расчета стоимости ИТ-сервиса (процесс Управления каталогом и уровнем услуг) понадобится информация о стоимости ИТ-активов, задействованных для предоставления этого сервиса. Рациональное управление ИТ-активами с помощью решения способствует снижению затрат на информационные технологии.

## Выполнение запросов

Подсистема Выполнения запросов позволяет ИТ-компаниям и ИТ-службам справиться с потоком типовых запросов, превратив заказ стандартных услуг в удобный и простой сервис для пользователей и заказчиков. Это позволяет сократить время предоставления стандартных услуг и значительно снижает нагрузку на сотрудников ИТ-служб.



Запрос на обслуживание (Service Request) – запрос от пользователя на предоставление информации на "стандартное изменение" или на доступ к ИТ-услуге.

Основные задачи подсистемы Выполнение запросов: предоставление пользователям канала для заказа и получения стандартных услуг (например, подключение к интернету, установка ПО, заявка на покупку нового компьютера), а также компонентов запрошенных стандартных услуг (например, лицензии на программное обеспечение); предоставление пользователям и заказчикам информации о доступности услуг и процедурах их получения.

Важным преимуществом решения "1С:ITIL Управление информационными технологиями предприятия ПРОФ" является возможность предоставить каждому пользователю или группе удобный индивидуальный интерфейс в личном кабинете, сделав это без вмешательства в код конфигурации. Индивидуальный интерфейс учитывает специфические потребности пользователя и значительно сокращает время на оформление запросов. Интерфейс может отличаться составом кнопок, отчетов, полей для ввода. Например, у офис-менеджера в личном кабинете может быть

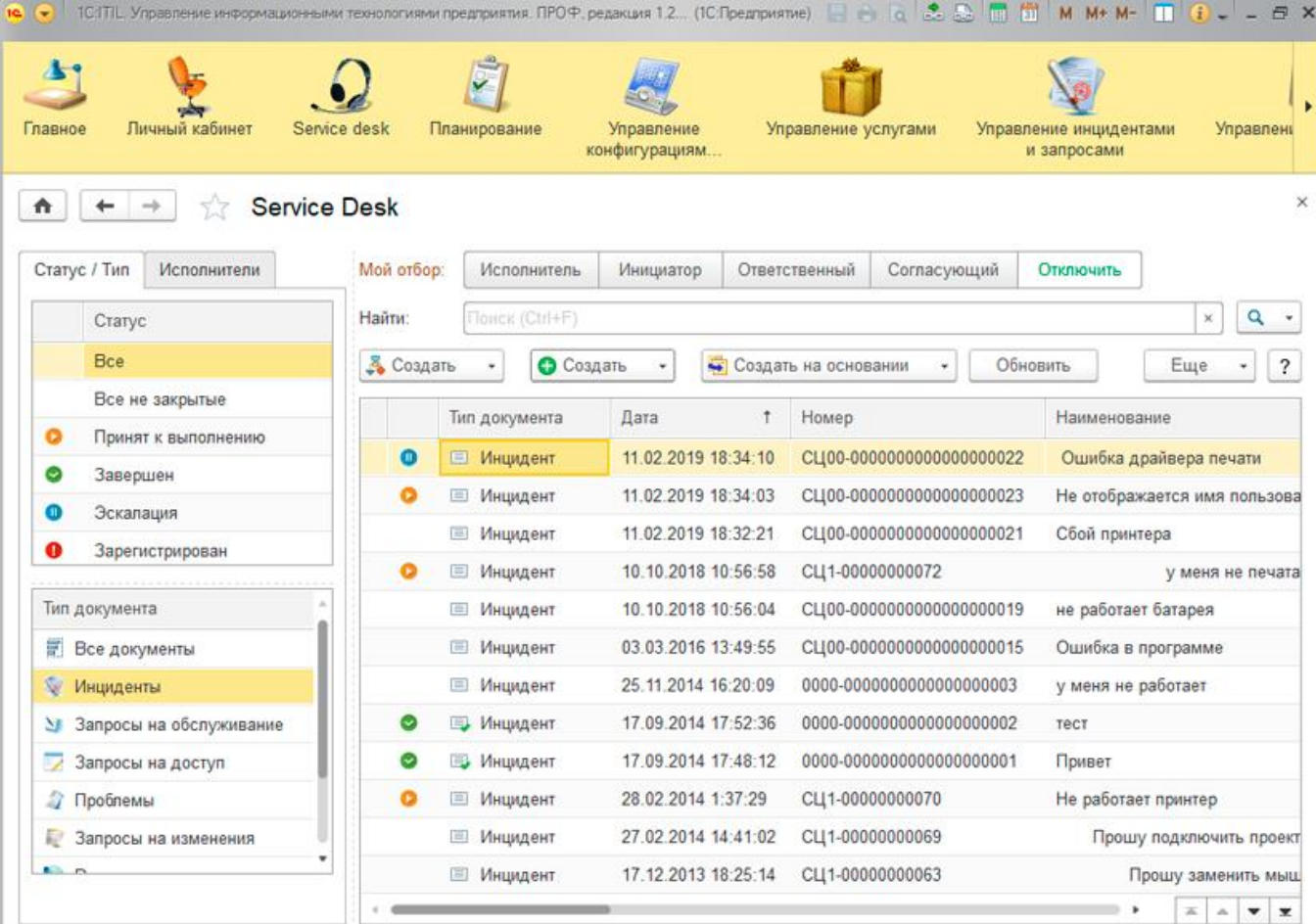
выведена иконка "Принтер" с кнопками "Сообщить, что закончился картридж" и "Вызвать инженера".

Подсистема Выполнения запросов имеет следующие инструменты и функции:

- возможность создания модели запросов на обслуживание;
- удобный мастер регистрации запросов;
- обработка поступающих запросов от пользователей в соответствии с SLA;
- отображение в графическом виде маршрута обработки обращения;
- реализация маршрута обработки запроса любой сложности без изменения кода программы;
- автоматический поиск инициатора по телефонному номеру и регистрация запроса на основе телефонного звонка при интеграции с IP-АТС;
- обеспечение взаимосвязи изменений с другими процессами и сервисами;
- расчет срока устранения проблем и времени реакции в соответствии с соглашением об уровне обслуживания, которое подбирается автоматически в зависимости от заданных в документе реквизитов;
- возможность автоматического назначения ответственных за этапы выполнения запроса, хранение информации об ответственных;
- работа через веб-интерфейс.

## Управление инцидентами

Когда происходит сбой в предоставлении ИТ-услуги (Инцидент – незапланированное прерывание предоставления ИТ-услуги или снижение качества ИТ-услуги), в ИТ-службу зачастую поступает масса противоречивой информации, пользователи могут сообщать о затруднениях эмоционально и сбивчиво. Системный процессный подход позволяет быстрее разобраться в сути проблемы, четко распределить ответственность между группами специалистов, снизить риск простоев при устранении сбоя и избежать влияния инцидента на бизнес-процессы.



The screenshot displays the 'Service Desk' interface. At the top, there is a navigation bar with icons for 'Главное', 'Личный кабинет', 'Service desk', 'Планирование', 'Управление конфигурациям...', 'Управление услугами', 'Управление инцидентами и запросами', and 'Управлени...'. Below this is a 'Service Desk' window with a search bar and filters. The main area shows a table of incidents with columns for 'Тип документа', 'Дата', 'Номер', and 'Наименование'. The table contains several rows of incident data.

Тип документа	Дата	Номер	Наименование
Инцидент	11.02.2019 18:34:10	СЦ00-00000000000000000022	Ошибка драйвера печати
Инцидент	11.02.2019 18:34:03	СЦ00-00000000000000000023	Не отображается имя пользова
Инцидент	11.02.2019 18:32:21	СЦ00-00000000000000000021	Сбой принтера
Инцидент	10.10.2018 10:56:58	СЦ1-00000000072	у меня не печата
Инцидент	10.10.2018 10:56:04	СЦ00-00000000000000000019	не работает батарея
Инцидент	03.03.2016 13:49:55	СЦ00-00000000000000000015	Ошибка в программе
Инцидент	25.11.2014 16:20:09	0000-00000000000000000003	у меня не работает
Инцидент	17.09.2014 17:52:36	0000-00000000000000000002	тест
Инцидент	17.09.2014 17:48:12	0000-00000000000000000001	Привет
Инцидент	28.02.2014 1:37:29	СЦ1-00000000070	Не работает принтер
Инцидент	27.02.2014 14:41:02	СЦ1-00000000069	Прошу подключить проект
Инцидент	17.12.2013 18:25:14	СЦ1-00000000063	Прошу заменить мыш

Подсистема Управления инцидентами (Incident Management) позволяет управлять записями об инцидентах на всех этапах их жизненного цикла, создавать на основании инцидентов запросы на изменения, формировать необходимую отчетность, анализировать и хранить историю инцидентов, контролировать качество работы с инцидентами. Подсистема позволяет быстрее восстановить предоставление ИТ-услуг пользователям.

Подсистема имеет следующие инструменты и функции:

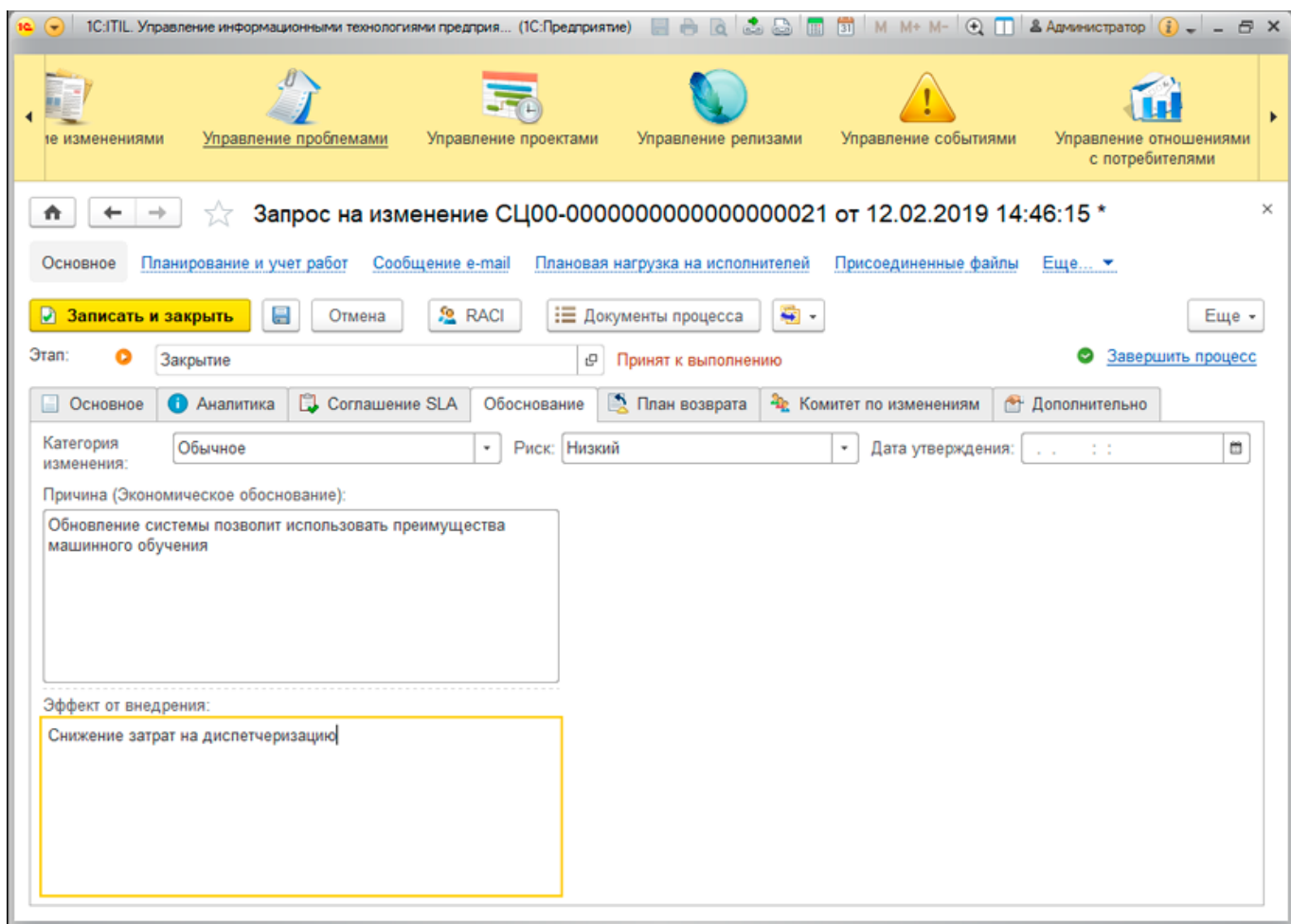
- удобный и интуитивно понятный мастер регистрации инцидентов для пользователей;
- дополнительный мастер регистрации и обработки инцидентов для оператора ServiceDesk;
- регистрация и обработка инцидентов в соответствии с SLA;
- обеспечение взаимосвязи инцидентов с другими процессами и сервисами;
- возможность создавать модели инцидентов;
- реализация маршрута обработки инцидента любой сложности без изменения кода программы;
- графическое отображение маршрута обработки обращения;
- простая настройка под особенности компании, добавление необходимых полей и реквизитов;
- автоматический поиск инициатора по телефонному номеру и регистрация инцидента на основе телефонного звонка при интеграции с IP-АТС;
- гибкая система отчетности в виде графиков и диаграмм;
- поддержка переписки с пользователем из карточки инцидента;
- возможность автоматического назначения исполнителей в соответствии с заранее настроенным маршрутом или в зависимости от входных данных, например, вида услуги или оборудования, времени суток, ключевой фразе в описании инцидента;
- конструктор бизнес-процессов, который позволяет создавать бизнес-правила, например, уведомления нужных сотрудников о сбоях в сервисе или возможной просрочке устранения инцидента;
- возможность оценить работу ИТ-специалистов после устранения инцидента в письме-подтверждении о выполненной работе, причем шаблон письма и оформление оценок можно настроить с учетом фирменного стиля компании;
- работа через веб-интерфейс.

Настройка специфических отчетов, форм, бизнес-процессов и другие доработки, учитывающие особенности и требования организации, возможны без вмешательства в исходный код программы, что в дальнейшем обеспечивает легкость обновления до следующих версий.

Еще одним преимуществом программного продукта является разработанный на основе многолетнего опыта эксплуатации инструмент представления информации "Фокус на клиента", который позволяет оператору при обращении клиента практически мгновенно увидеть в программе все ИТ-сервисы и процессы, связанные с этим пользователем. Это помогает без усилий и затрат времени на диагностику понять, как быстрее восстановить услугу для пользователя, какие действия необходимо предпринять именно сейчас, в тот момент, когда пользователь с нетерпением ждет от ИТ-специалиста ответа или совета.

## **Управление изменениями**

Грамотно автоматизированное управление изменениями (Изменение – добавление, модификация или удаление чего-нибудь, что имеет влияние на ИТ-услуги) в условиях динамично развивающихся технологий и внешней среды (рынка, законодательства и прочего) помогает согласовать мнения и действия участников процесса, оценить риски, избежать неудачных изменений в ИТ-сервисах. Компания может выбрать и реализовать только те изменения, которые соответствуют ее экономическим и техническим возможностям и действительно улучшат ИТ-инфраструктуру или бизнес в целом. Внедрение этого процесса особенно актуально для компаний, которые занимаются разработкой и внедрением программных продуктов, работают в условиях постоянного потока запросов, пожеланий и предложений пользователей.



Подсистема Управления изменениями (Change Management) позволяет автоматизировать контроль управления изменениями в ИТ-инфраструктуре с целью минимизации возможного риска при проведении изменений, помогая поддерживать устойчивое функционирование ИТ-систем, необходимое качество предоставляемых услуг, делая этот процесс безопасным для бизнеса.

Подсистема имеет следующие инструменты и функции:

- создание моделей запросов на изменения;
- регистрация запросов на изменения;
- оценка, приоритезация и планирование изменений;
- анализ реализованных изменений;
- обеспечение взаимосвязи изменений с другими процессами и сервисами;
- регламентация процесса согласования изменений;
- согласование изменений с возможностью проведения "виртуальных совещаний" и голосования по электронной почте;
- фиксирование результатов согласования в системе;
- поддержка фирменного стиля организации в шаблоне письма согласования при рассылке;
- возможность автоматического назначения исполнителей в зависимости от входных данных;
- описание процедуры возврата к предыдущему состоянию на случай неудачного изменения;
- работа через веб-интерфейс.

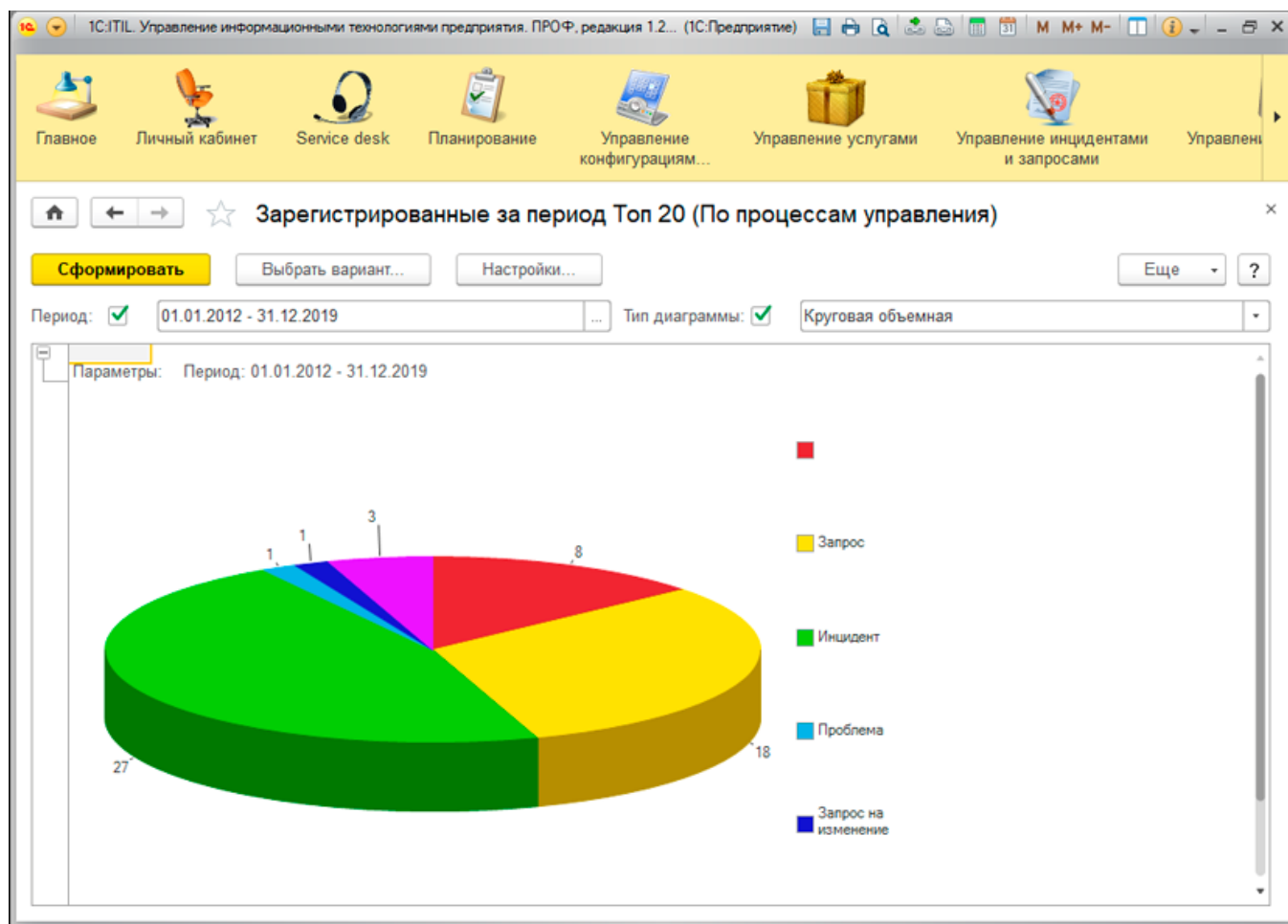
Оптимизировать согласование изменений между ответственными сотрудниками помогает инструмент "Виртуальные совещания", реализованный в "1С:ИТIL Управление информационными технологиями предприятия ПРОФ". Благодаря этому удобному инструменту сотрудники и эксперты могут обмениваться мнениями посредством электронных писем, не заходя в систему. При этом решение программный продукт позволяет контролировать порядок и



сроки согласования. На основе результатов согласования принимается решение о проведении изменения.

## Управление проблемами

Подсистема Управления проблемами позволяет повысить доступность и качество ИТ-услуг. Если проблема, то есть причина инцидента, выявлена и решена, бизнес выигрывает от сокращения времени простоя ИТ-услуг и уменьшения негативного влияния на бизнес-процессы в целом. Также снижаются издержки бизнеса на разрешение инцидентов, так как системное управление проблемами непосредственно уменьшает их количество.



Проблема (Problem) – неизвестная причина одного или более инцидентов. Во время создания записи о проблеме причина инцидента обычно неизвестна и подсистема помогает менеджеру по управлению проблемами осуществлять исследование и поиск возможных причин.

Подсистема Управления проблемами (Problem Management) содержит базу данных Известных ошибок (Известные ошибки – это проблемы, у которых документированы их корневые причины и обходной путь; Обходной путь – снижение или устранение влияния инцидентов или проблем, для которых еще невозможно их полное разрешение).

Подсистема предназначена для предотвращения инцидентов и минимизации влияния тех инцидентов, которые не могут быть предотвращены. Программный продукт позволяет специалистам вести проактивную работу по выявлению и устранению слабых мест в ИТ-инфраструктуре, повышению качества услуг, снижению числа отказов.

Подсистема имеет следующие инструменты и функции:

- создание моделей проблем;
- идентификация и регистрация проблем;
- оценка и приоритезация проблем;

- установление связи проблем с инцидентами;
- обеспечение взаимосвязи проблем с другими процессами и сервисами;
- ведение базы данных известных ошибок для предупреждения повторного возникновения проблем;
- автоматизированная координация и контроль работ по устранению проблем;
- возможность автоматического назначения консультантов в зависимости от входных данных;
- возможность автоматического назначения исполнителей и ответственного в зависимости от входных данных;
- возможность автоматического выбора маршрута или формирования задач, необходимых для решения проблемы, на основании входных данных;
- работа через веб-интерфейс.

Для эффективного анализа, диагностики и решения проблем пользователи продукта могут использовать встроенный метод "Анализ Парето". Методика приоритизации позволяет в автоматизированном режиме анализировать зарегистрированные инциденты, выявлять проблемные места и риски в ИТ-инфраструктуре.

## Управление релизами

Подсистема Управления релизами позволяет получить от вносимых в ИТ-услуги изменений максимальный эффект, снизить риски при реализации изменений, оптимально распределить ресурсы на их проведение и спланировать расходы. Управление релизами позволяет сохранить при внесении изменений необходимое качество предоставляемых услуг и работоспособность ИТ-инфраструктуры.

The screenshot shows the ITSM software interface. The main window displays a release titled "Релиз СЦ00-00000000000000000016 от 14.02.2019 9:57:32". A modal window titled "Таблицы RACI" is open, showing a grid for assigning roles (R, A, C, I) to team members across a timeline from day 14 to 22. The grid has columns for days 14-22 and rows for team members. Below the grid, there are sections for "Крайний срок выполнения", "Этап: Регистрация", and "Этап: Выполнение".

Релиз – совокупность аппаратных средств, программного обеспечения, документации, процессов или других компонентов, требуемых для внедрения одного или нескольких согласованных изменений в ИТ-услугах. Подсистема Управления релизами является эффективным инструментом, который позволяет в автоматизированном режиме контролировать процесс внесения одобренных изменений, ход проектов внедрения новых программно-аппаратных комплексов и услуг. Такой системный подход обеспечивает перенос релизов в среду

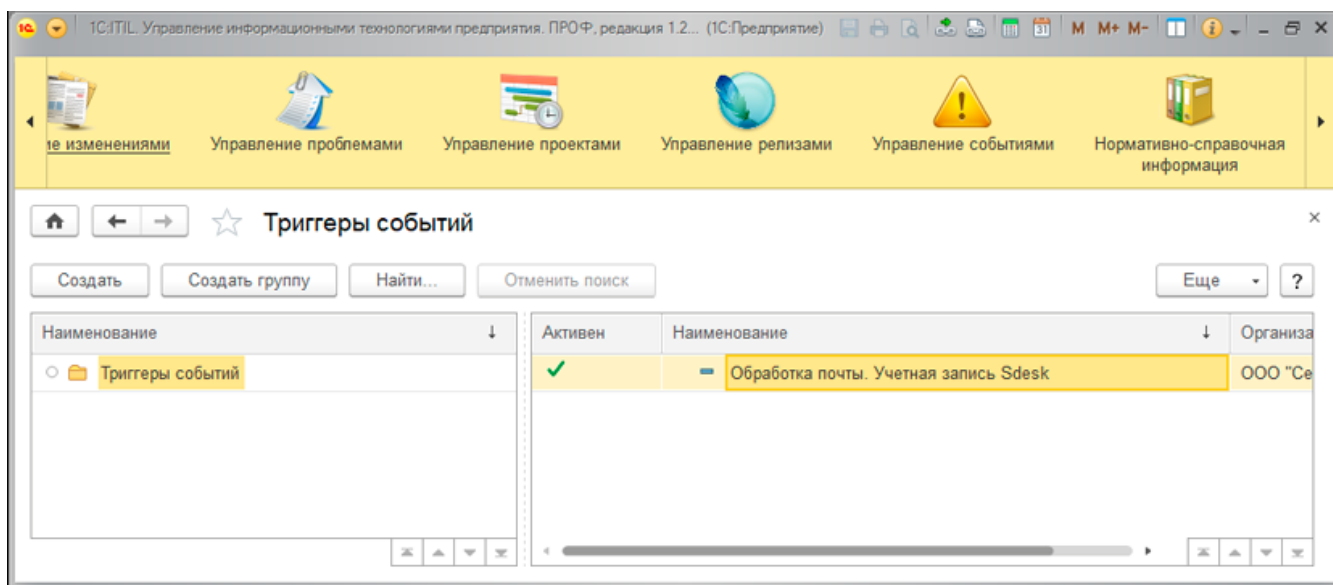
промышленной эксплуатации из среды разработки с учетом требований прохождения необходимых тестов и согласований.

Подсистема имеет следующие инструменты и функции:

- определение содержания релиза;
- регистрация релиза;
- планирование развертывания релиза и создание маршрута, по которому релиз будет разворачиваться в продуктивную среду;
- координация и контроль работы различных групп специалистов по тестированию и развертыванию релиза;
- возможность автоматического включения в релиз только одобренных запросов на изменение;
- выбор этапов тестирования в зависимости от входных данных;
- возможность автоматического назначения исполнителей в зависимости от входных данных;
- возможность автоматического формирования связанных задач, необходимых для внедрения релиза;
- возможность указать связанные с релизом инциденты в случае ошибок во время развертывания релиза;
- хранение истории внедренных релизов и накопление базы знаний по ним;
- удобный анализ и оценка качества работ по внедрению релизов;
- работа через веб-интерфейс.

### Управление событиями

Подсистема Управления событиями позволяет осуществлять раннее обнаружение инцидента и предотвращать простои оборудования и другие проблемы в ИТ-инфраструктуре. Важно обнаруживать отклонение от нормы раньше, чем оно начнет влиять на предоставление сервиса. Причем автоматизация процесса сбора и мониторинга событий позволяет разгрузить персонал для решения более сложных задач, например, проектирования новых ИТ-услуг и поиска способов улучшения существующих.



Событие (Event) – изменение состояния, которое имеет значение для управления конфигурационной единицей или ИТ-услугой. Управления событиями позволяет обеспечить возможность определения события, а также понимать их смысл и проводить соответствующие управляющие воздействия.

Подсистема позволяет получать сведения о событиях из систем автоматизированного мониторинга. Множество событий обрабатывается с помощью триггеров событий, которые определяют, какое действие нужно назначить в зависимости от сложившейся ситуации и заданных условий. Например, требуется сформировать задание специалисту, если был пропущен звонок от клиента, или выдать задание системному администратору в случае аварийной

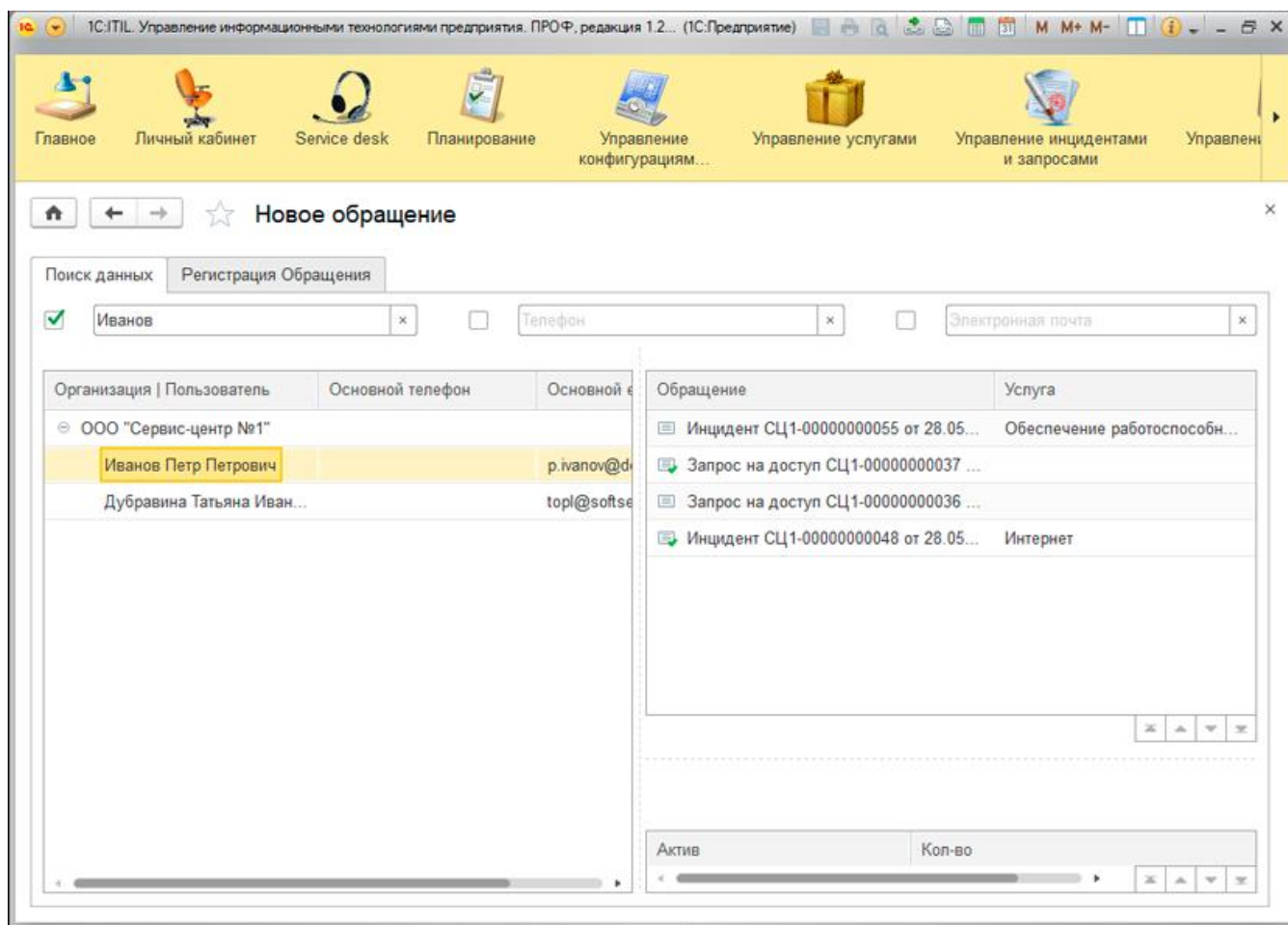
остановки службы на сервере. Подсистема также позволит обратить особое внимание на события, которые важны для принятия решений или могут повлечь за собой сбои работы ИТ-сервиса.

Подсистема имеет следующие инструменты и функции:

- прием и регистрация событий в автоматическом режиме;
- настройка фильтрации событий по различным параметрам, возможность игнорирования "шумов";
- гибкая настройка реакции на событие при помощи мастера без изменения кода программы;
- обеспечение привязки событий к элементам CMDB;
- хранение истории событий с привязкой к местам их возникновения;
- эффективные инструменты для снижения трудоемкости контроля за параметрами функционирования ИТ-систем;
- настройка оповещения заинтересованных сотрудников об определенных событиях;
- контроль пропущенных звонков;
- работа через веб-интерфейс.

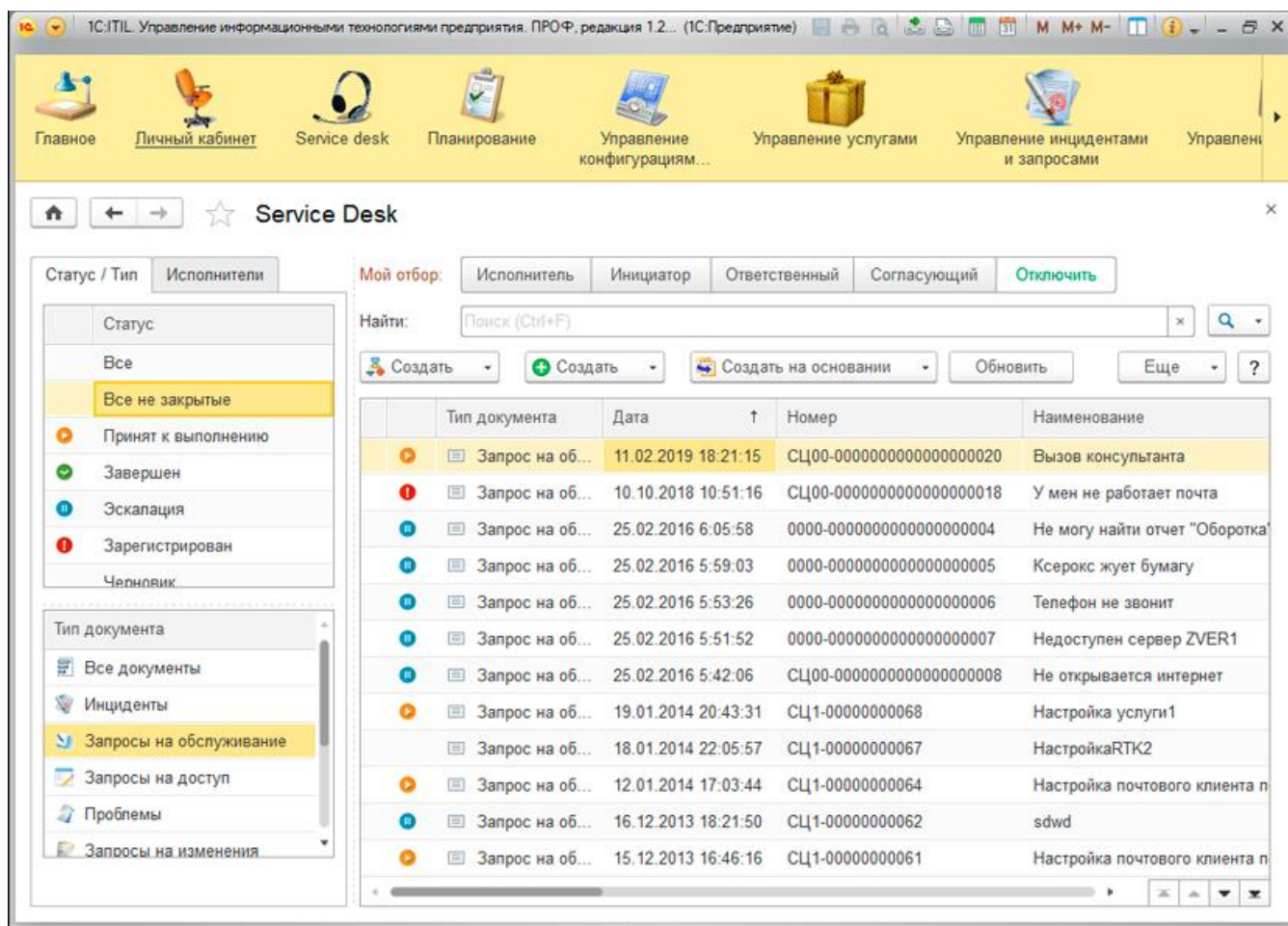
## Service Desk

Подсистема Service Desk соответствует требованиям, предъявляемым к современной службе техподдержки, облегчает и ускоряет работу ИТ-специалистов. Подсистема позволяет оперативно обрабатывать поступающие обращения, в том числе в режиме 24x7, вести переписку для уточнения деталей обращения, быстро переключаться на вопрос следующего клиента. Автоматизация функций сервисной службы делает работу ИТ-специалистов с пользователями регламентированной, контролируемой, прозрачной и измеримой. Подсистема позволяет организовать единую точку контакта для всех пользователей при обращениях за обслуживанием. Service Desk предоставляет бизнесу инструменты для объективной оценки качества работы специалистов ИТ-службы, обеспечивает эффективное управление техподдержкой.





Подсистема Service Desk предназначена для обеспечения поддержки пользователей, быстрого и удобного поиска необходимых документов, запросов на обслуживание, инцидентов, проблем, запросов на изменение, релизов, задач.



Удобный интерфейс подсистемы позволяет различным группам ИТ-специалистов оперативно получать достоверную информацию, необходимую для принятия решений и выполнения ежедневных работ по обеспечению нормальной эксплуатации ИТ-систем в соответствии с требуемым уровнем услуг.

Подсистема имеет следующие инструменты и функции:

- удобный мастер регистрации обращений;
- создание карточки обращения при входящем звонке с указанием инициатора;
- автоматическое и ручное распределение обращений по ответственным;
- учет часовых поясов при регистрации обращения;
- минимальное время для поиска обращения;
- контроль загруженности ИТ-специалистов;
- удобный инструмент "Фокус на клиента", который позволяет быстро увидеть историю обращений, список услуг, список оборудования, события, связанные с конкретным пользователем;
- получение обратной связи от пользователей по электронной почте и в карточке обращения;
- автоматизированный контроль сроков разрешения обращений;
- быстрое создание процесса на основе созданного ранее (с копированием ключевой информации) при обработке обращений;
- формирование отчетности по обращениям в разрезе различных аналитик;
- обеспечение доступа к сервису филиалам и всем подразделениям территориально-распределенных компаний через браузер (без создания сложного терминального доступа);
- работа через веб-интерфейс.

Дополнительные сервисные возможности:

- гибкий механизм настройки бизнес-процессов обработки обращений;
- интеграция с IP-АТС;
- календарь планирования работ;
- автоматический расчет доступности серверов;
- поддержка часовых поясов;
- графическое представление структуры услуги;
- удобные мастера настройки системы и управления доступом;
- синхронизация с Active Directory и справочниками внешних систем;
- разделение уровней доступа.

### **Технологические преимущества**

Решение "1С:ITIL Управление информационными технологиями предприятия ПРОФ" разработано на новейшей версии технологической платформы "1С:Предприятие 8.3", которая позволяет:

- обеспечить высокую надежность, производительность и масштабируемость системы;
- организовать работу с системой через Интернет, в режиме тонкого клиента или веб-клиент (через обычный интернет-браузер), в том числе в "облачном" режиме;
- создавать мобильные рабочие места с использованием планшетов и иных мобильных устройств;
- настраивать интерфейс для конкретного пользователя или группы пользователей с учетом роли пользователя, его прав доступа и индивидуальных настроек.

Механизм функциональных опций, реализованный в "1С:ITIL Управление информационными технологиями предприятия ПРОФ", позволяет "включать" или "выключать" различные функциональные части прикладного решения без программирования (изменения конфигурации).