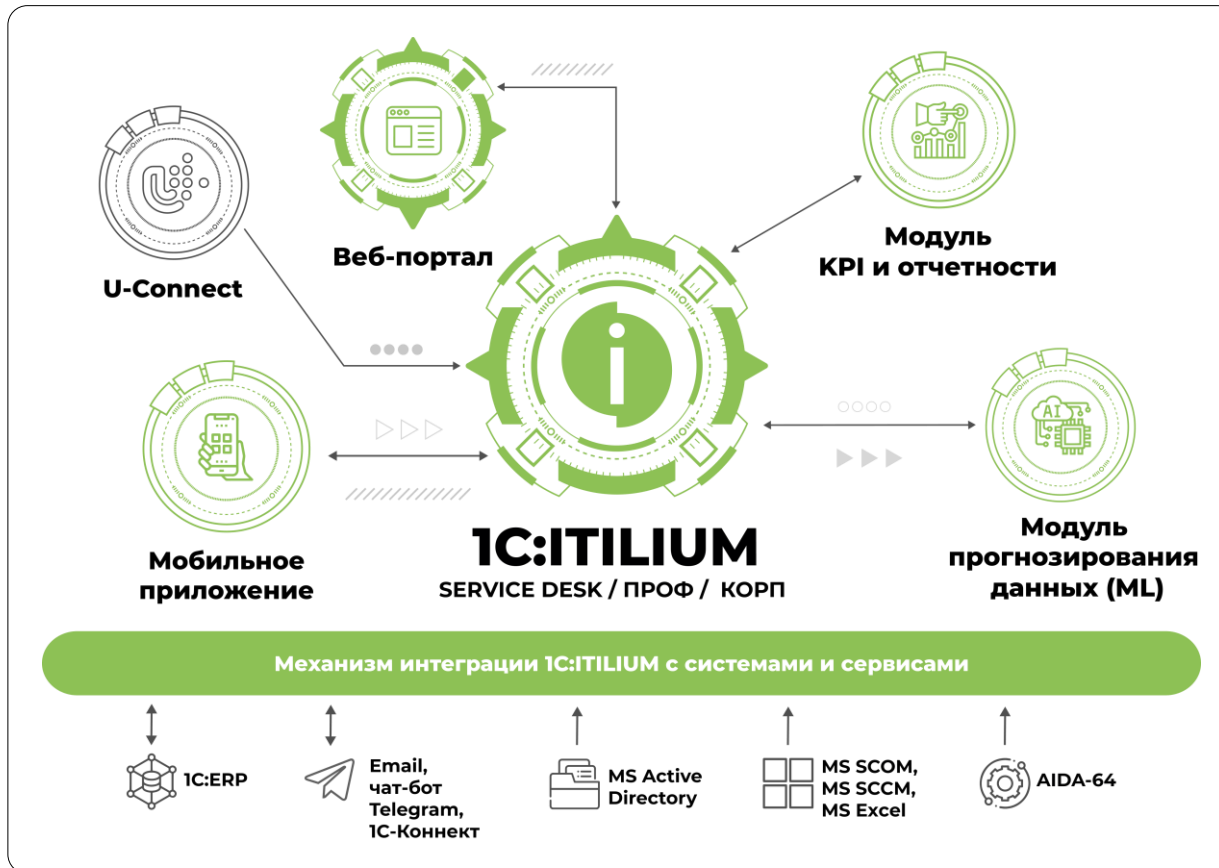




УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСНОЙ СЛУЖБОЙ И ПОДДЕРЖКОЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Современное ITSM/ESM решение для
эффективного управления услугами
в любой сфере бизнеса







Отрасли применения 1С:ITILUM

Более 1500 организаций России успешно используют 1С:ITILUM для управления сервисными службами и поддержкой пользователей во всех секторах экономики:

РИТЕЙЛ И ТОРГОВЛЯ



ИТ И ТЕХНОЛОГИИ



ЛОГИСТИКА И ТРАНСПОРТ



ПРОИЗВОДСТВО И ПРОМЫШЛЕННОСТЬ



УСЛУГИ И СЕРВИС





Ключевые преимущества 1C:ITILIUM

Решение 1C:ITILIUM открывает следующие возможности для эффективного управления сервисной службой:



Ускорение обработки заявок пользователей за счет автоматической маршрутизации и контроля сроков



Сокращение времени простоя сервисов благодаря оперативному реагированию на инциденты



Оптимизация затрат на обслуживание за счет прозрачного учета всех работ и ресурсов



Повышение удовлетворенности пользователей через контроль качества услуг и соблюдение SLA



Снижение нагрузки на службу поддержки с помощью базы знаний и портала самообслуживания



Прозрачное управление активами и конфигурациями с учетом их жизненного цикла



Принятие решений на основе данных благодаря встроенной системе аналитики и KPI



Сокращение рисков при изменениях за счет управления релизами и проблемами



Код услуги	Наименование	Описание	Тип	Категория	Состояние
001-00-00	Базовые услуги				
001-01-01	Закупка оборудования и ПО	Основной услуги ...	Бизнес-услуга	Корпоративная	3_Эксплуатация
001-01-02	Интернет	Предоставление...	Бизнес-услуга	Корпоративная	3_Эксплуатация
001-01-05	Поддержка автоматизированных рабочих мест	Обеспечение ра...	Бизнес-услуга	Корпоративная	3_Эксплуатация
001-01-06	Поддержка периферийного и офисного оборудо...	Обеспечение фу...	Бизнес-услуга	Корпоративная	3_Эксплуатация
001-01-08	Электронная почта	Основной услуги ...	Бизнес-услуга	Корпоративная	3_Эксплуатация
001-02-03	Монтаж оборудования		Техническая усл...	Корпоративная	3_Эксплуатация
001-02-04	Обеспечение работоспособности серверов	Основной услуги ...	Техническая усл...	Корпоративная	3_Эксплуатация
001-02-07	Установка ПО		Техническая усл...	Корпоративная	3_Эксплуатация

Функционал:

- Создание структурированного списка всех ИТ-услуг компании
- Разделение услуг на бизнес-услуги и технические услуги
- Присвоение каждой услуге уникального кода, описания и категории
- Отслеживание статуса каждой услуги и группировка по типам
- Привязка уровней обслуживания (SLA) к каждой услуге
- Настройка системы уведомлений для разных типов услуг



«Соглашение об уровне услуг» (SLA)

← → ☆ Соглашение об уровне услуг 0000000002 от 12.01.2015 0:00:01

Записать и закрыть Записать Печать -

Общая информация Оказываемые услуги База знаний Файлы Проведение документа

Общий коэффициент трудоемкости: 1,00

Услуги

Услуга	Дата начала	Дата окончания
Поддержка периферийного и офисного оборудования	01.01.2015	31.12.2023
Электронная почта	01.01.2015	31.12.2023
Сопровождение и поддержка бизнес-приложений	01.01.2015	31.12.2023

Состав услуги: Поддержка периферийного и офисного оборудования

Состав услуги	Уровень сервиса	Время поддержки услуги	Время предоставления у
Восстановление работоспособности	3 часа реакция + 2 час ра...	(5 x 8, 9:00-18:00)	(5 x 8, 9:00-18:00)
Изменение настроек	1 день + 1 день	(5 x 8, 9:00-18:00)	(5 x 8, 9:00-18:00)
Консультирование пользователей	30 минут реакция + 30 ми...	(5 x 8, 9:00-18:00)	(5 x 8, 9:00-18:00)

Конфигурационные единицы по услуге: Поддержка периферийного и офисного оборудования

Конфигурационная единица	Нормативное время недоступности (час в мес)	Компенсация (руб)
Факс Panasonic KX-FT932RU		8,00
Проектор SANYO PDG-DSU20		8,00

Функционал:

- Создание и ведение списка всех IT-услуг компании
- Настройка уровней обслуживания (SLA) для каждой услуги с указанием сроков реакции и решения
- Привязка оборудования к услугам
- Установка временных рамок поддержки
- Добавление различные типы услуг
- Настройка автоматических уведомлений по услугам
- Учет стоимости услуг



Шаблоны SLA



SLA Report

Месяц _____ Сумма компенсации _____
Клиент _____
Услуга _____
Компонента услуги _____

№ п/п	Номер Дата	Описание	Фактическая дата закрытия		Нормативная дата закрытия		Превышение срока, ч	Превышение срока, ч:мин	
			Фактический срок закрытия, ч	Фактический срок закрытия, ч:мин	Нормативный срок закрытия, ч	Нормативный срок закрытия, ч:мин			
3 Отдел продаж и маркетинга									
Интернет									
Антивирусная защита трафика									
54	0000000321	Нужно установить мне систему управления рисками	14.02.2023 12:14:37	0,01	0,01	3,00	3,00	0	
29.06.2022 14:10:32									
55	0000000311	Активация MS Office.	14.02.2023 12:14:35	0,01	0,01	3,00	3,00	0	
13.05.2022 11:38:18									
Электронная почта									
Адаптация почтового ящика									
56	0000000319	Нужно купить новый монитор	31.10.2022 10:09:33	0,01	0,01	0,02	0,01	0	
24.05.2022 17:46:40									
3 Управленческий аппарат									
Поддержка коммуникационной инфраструктуры									
Подмена оборудования на время ремонта									
57	0000000309	Не печатает принтер в кабинете 12	14.02.2023 12:14:33	222,80	222,48	2,00	2,00	220,60	220,48
04.05.2022 17:56:01									

Функционал:

- Создание структурированного справочника всех ИТ-услуг компании
- Ведение двухуровневого каталога: бизнес-услуги и поддерживающие их технические услуги
- Управление соглашениями об уровне услуг (SLA) - отслеживание сроков и качества выполнения работ
- Настройка индивидуальных или групповых пакетов услуг для разных клиентов
- Хранение всей информации о клиентах, их подразделениях и контактных лицах
- Отслеживание работы подрядчиков и внешних исполнителей
- Формирование отчетов по качеству предоставления услуг

☆ Отдел продаж и маркетинга (Сценарии обработки)

Основное [Открыть сценарий по типу и роли](#) [Распространить настройки на другие роли](#) [Возможность передачи обращения другому исполнителю](#)

[Записать и закрыть](#) [Записать](#) [Еще -](#) [?](#)

[Настройки](#) [Предпросмотр матрицы](#) [Графическая схема](#)

Код: 000000002 Наименование: Отдел продаж и маркетинга

Настройка подписанных лиц в общении:

Типы обращений

По умолчанию	?
Запрос на изменение	?
Запрос на обслуживание	?
Инцидент	?

Роль:

Сценарий **Передача замещающему лицу**

[Добавить](#) [↑](#) [↓](#) [Еще -](#) [Выбор параметра для настройки -](#)

Состояние	Нач. по умолч.	Требуется:	Оце...	Закр... нар...	Подтвержде...
<Начальное сост...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
В работе	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Состояние подтверждения: Состояние отклонения:

Переходы по состояниям: [Добавить](#) [↑](#) [↓](#) [Еще -](#)

Состояние перехода	Правило обработки
Создано	

Функционал:

- Регистрация и отслеживание различных типов обращений от клиентов: по общим вопросам, на изменение, на обслуживание, инциденты
- Назначение ответственных лиц и статусов для обращений
- Передача обращений между сотрудниками для дальнейшей обработки
- Отслеживание состояния и хода решения обращений



← → ☆ Обращения 🔗 ⋮ ×

+ Создать 📄 Создать на основании - Представление: Все - Еще - ?

> Показать быстрые отборы

		Номер	Динам...	Инициатор	Клиент	Рабочее место	Тема обращения
		0000000613	14	Баженов Евгений Мак...	Отдел продаж и марк...	PM-КД-ПМ/0001	Необходимо установить обновление программно...
		0000000614	13	Волкова Дарья Степа...	Бухгалтерия №	PM-ФД-Б/0001	Необходимо установить обновление программно...
		0000000615	10	Крылов Фёдор Ильич	Отдел логистики	PM-ЛД-Л/0001	Не работает принтер в кабинете 44 (видимо, зак...
		0000000616	13	Андронов Евгений Ан...	Управленческий аппа...	PM-УА/0002	Критическое обновление платформы «1С:Предп...
		0000000617	13	Баженов Евгений Мак...	Отдел продаж и марк...	PM-КД-ПМ/0001	Нужно купить новый монитор
		0000000618	13	Баженов Евгений Мак...	Отдел продаж и марк...	PM-КД-ПМ/0001	Активация MS Office.

⏪ ⏩ ⏴ ⏵

Функционал:

- Автоматические уведомления всех участников о статусе и изменениях в обращениях
- Отправка уведомлений через разные каналы: email, SMS, Telegram, всплывающие окна в интерфейсе 1C
- Настройка шаблонов сообщений под разные ситуации
- Информирование о статусах и изменениях в обращениях — как заявителей, так и исполнителей
- Возможность следить за статусом обращения через Telegram-бот или веб-портал



Адаптация системы под конкретный бизнес-процесс



Реестр обращений (Без нарядов)

Вариант отчета: Без нарядов

Выбрать вариант... **Сформировать** Настройки... Еще - ?

Реестр обращений

Параметры: Период: 01.01.2023 - 08.06.2023

Обращение	Ответственный	Состояние	Приоритет	Итого обращений
Департамент ИТ				3
Обращение 0000000593 от 18.05.2023 16:28:38	Охота Марк Данилович	Закрьюто		1
Обращение 0000000596 от 25.05.2023 10:31:50	Охота Марк Данилович	Закрьюто		1
Обращение 0000000616 от 08.06.2023 16:31:48	Охота Марк Данилович	В работе		1
ООО "РемТоргАппарат"				4
Обращение 0000000615 от 08.06.2023 16:31:10	Холодков Павел Павлович	Зарегистрировано		1
Обращение 0000000610 от 05.06.2023 18:06:51	Холодков Павел Павлович	Зарегистрировано		1
Обращение 0000000611 от 05.06.2023 18:07:25	Холодков Павел Павлович	Закрьюто		1
Обращение 0000000506 от 30.01.2023 12:28:09	Холодков Павел Павлович	Зарегистрировано	2_Средний	1
Отдел программного обеспечения				6
Обращение 0000000522 от 02.02.2023 14:43:59	Кузьмин Роберт Русланович	Закрьюто	3_Низкий	1
Обращение 0000000515 от 30.01.2023 16:53:24	Кузьмин Роберт Русланович	Зарегистрировано	3_Низкий	1
Обращение 0000000551 от 24.03.2023 11:21:56	Кузьмин Роберт Русланович	Закрьюто	3_Низкий	1
Обращение 0000000552 от 24.03.2023 11:22:44	Кузьмин Роберт Русланович	Закрьюто	3_Низкий	1
Обращение 0000000530 от 10.02.2023 13:46:26	Кузьмин Роберт Русланович	В работе	3_Низкий	1
Обращение 0000000549 от 16.03.2023 10:40:23	Кузьмин Роберт Русланович	Закрьюто	3_Низкий	1
Отдел технической поддержки				2

Функционал:

- Система позволяет настраивать разные сценарии обработки обращений (запросы, инциденты, изменения)
- Можно создавать уникальные статусы и приоритеты для каждого типа обращений
- Есть возможность настроить автоматические действия при смене статуса обращения
- Настраиваются правила маршрутизации обращений между сотрудниками
- Работает система уведомлений (email, SMS, Telegram)
- Все это можно сделать без программирования, через интерфейс системы



Согласование обращений

☆ Согласование документа «Обращение ...»

Основная | Прикрепленные файлы | Уведомления

Номер: 000000229 Дата: 08.06.2023 16:44:37

Наименование: Согласование документа «Обращение 0000000617 от 08.06.2023 16:32:03»

Документ: Обращение 0000000617 от 08.06.2023 16:32:03

Роль согласующего: Физическое лицо Параметр роли: Крылов Фёдор Ильи

Исполнитель: Попова Нина Леонидовна Срок исполнения (часов): 24

Описание: Нужно купить новый монитор

Согласовал:

Комментарий согласующего: Согласовано.

Осн. согласующий: [Крылов Фёдор Ильич](#)

Результат рассмотрения:

Функционал:

- Регистрация обращений от пользователей через различные каналы
- Классификация обращений как инциденты, запросы на обслуживание или изменения
- Маршрутизация обращений на соответствующие группы/исполнителей в соответствии с SLA
- Автоматическое определение сроков обработки обращений согласно SLA
- Эскалация обращений при превышении сроков обработки
- Согласование обработки типовых обращений
- Отслеживание статуса обработки обращений
- Автоматическое информирование пользователей и ответственных о ходе работ
- Интеграция с системами мониторинга для автоматической регистрации обращений
- Аналитика и отчетность по обработке обращений



← → ☆ Наряд 0000000536 от 20.04.2023 17:15:11

Создать на основании - Записать и закрыть Записать Создать на основании - Еще - ?

Номер: 0000000536 от: 20.04.2023 17:15:11

Список оповещаемых лиц

Инициатор: Администратор

Оповещать:

Клиент: Отдел продаж и маркетинга

Услуга: Поддержка автоматизированных рабочих мест

Состав услуги: Подготовка нового АРМ

Задача / Описание

Описание: Развернуть

Необходимо установить оборудование

Приоритет: 3_Низкий

Состояние: Назначен

Общее Трудозатраты Общение [1] Еще -

Главный документ: Обращение 0000000568 от 20.04.2023 17:15:11

Конфигурационные единицы

Добавить Подбор Подбор по штрихкоду Еще -

Конфигурационная единица	Параметры конфигурационной единицы
Куосера ECOSYS M2035DN (89-77)	Серийный номер: 11111111 Дуплекс: Да Мониторинг: Да Сеть: Да Податчик оригиналов: да Скорость печати: 35 Терминал: Нет Тип печати: Лазерный

Плановые значения

Крайний срок главного обращения: 21.04.2023 10:15:11

Планируемая дата начала работ: 02.05.2023 11:29:39

Планируемая дата окончания работ: 02.05.2023 12:29:39

Трудозатраты плановые: 1:00

Фактические значения

Фактическая дата начала работ: . . : .

Фактическая дата окончания работ: . . : .

Функционал:

- Планирование и распределение работ между сотрудниками с учетом их загрузки
- Создание последовательных и параллельных цепочек нарядов на выполнение работ
- Использование шаблонов нарядов для автоматизации создания типовых работ
- Ведение регламентных нарядов для планового обслуживания
- Контроль выполнения работ и загрузки сотрудников через оперативную и аналитическую отчетность
- Учет затрат по выполненным работам с привязкой к статьям бюджета, услугам и клиентам



Шаблоны нарядов

☆ Организация рабочего места (Последовательность работ) 🔗 ☰ □ ×

Записать и закрыть **Записать** **Еще -** **?**

Наименование: Код: 000000002

Группа:

Последовательное создание нарядов

Состояние ожидания:

Состояние назначения:

Состояние завершения:

Добавить **↑** **↓** **Еще -**

Наряд	Ведущие наряды
Необходимо установ...	
Необходимо заведе...	
Необходимо настрои...	Необходимо устан...

Настройки по умолчанию **Графическое представление**

Не открывать форму шаблона при создании:

Наименование:

Клиент:

Услуга:

Состав услуги:

Состояние наряда:

Создать шаблон наряда

Функционал:

- Шаблоны нарядов позволяют быстро создавать новые наряды на выполнение работ, заполняя их predetermined данными (исполнители, конфигурационные единицы, другие реквизиты)
- Это помогает стандартизировать процесс создания нарядов и сокращает время на их оформление
- Шаблоны можно настраивать под специфику конкретных работ или клиентов



Регламентные наряды

← → ☆ План-фактный анализ рабочего времени (Основной) [Print] [Copy] [Search] [Share] [More] [Close]

Вариант отчета: Основной

Настройки... **Сформировать** Выбрать вариант... [Dropdown] [Help]

Период: Этот квартал

Выводить уволенных сотрудников: Да

Параметры: Период: 01.04.2023 - 30.06.2023
Выводить уволенных сотрудников: Да

Наряд.Главный документ	Плановые трудоzатраты, ч	Плановые трудоzатраты, ч:мин	Фактические трудоzатраты, ч	Фактические трудоzатраты, ч:мин
Обращение 000000062 от 17.06.2020 14:14:32	2,00	2:00	0,00	0:00
Наряд 0000000542 от 04.05.2023 10:43:54	2,00	2:00	0,00	0:00
Обращение 000000068 от 17.06.2020 14:38:42	2,00	2:00	0,00	0:00
Наряд 0000000543 от 04.05.2023 10:44:06	2,00	2:00	0,00	0:00
Обращение 0000000556 от 27.03.2023 16:25:19	3,00	3:00	0,00	0:00
Наряд 0000000526 от 27.03.2023 16:25:19	1,00	1:00	0,00	0:00
Наряд 0000000522 от 19.04.2023 11:11:35	1,00	1:00	0,00	0:00
Наряд 0000000523 от 19.04.2023 11:11:45	1,00	1:00	0,00	0:00
Обращение 0000000559 от 29.03.2023 11:37:39	2,00	2:00	0,00	0:00
Наряд 0000000519 от 17.04.2023 16:38:03	1,00	1:00	0,00	0:00
Наряд 0000000520 от 17.04.2023 16:41:20	1,00	1:00	0,00	0:00
Обращение 0000000561 от 05.04.2023 18:12:47	1,00	1:00	0,00	0:00
Наряд 0000000516 от 06.04.2023 15:17:10	1,00	1:00	0,00	0:00
Обращение 0000000562 от 10.04.2023 12:41:44	1,00	1:00	0,00	0:00
Наряд 0000000518 от 11.04.2023 13:43:20	1,00	1:00	0,00	0:00
Обращение 0000000567 от 19.04.2023 11:15:07	0,50	0:30	0,00	0:00

Функционал:

- Создание плановых регламентных работ по заранее определенным шаблонам и расписаниям
- Назначение ответственных исполнителей на эти работы
- Контроль выполнения регламентных работ



Управление событиями

Событие 0000000014 от 08.06.2023 17:50:24, Часовой пояс: Московское время

Записать и закрыть | Записать | Массовая отправка оповещений | Показать историю | Создать на основании | Еще ?

Номер: 0000000014 от: 08.06.2023 17:50:24

Описание события

Клиент: Отдел продаж и маркетинга

Инициатор: Баженев Евгений Максимович

Серьезность: Предупреждение

Описание:
Заканчивается дисковое пространство на сервере баз данных.

Классификация

Категория: []

Тип: Прочее

Приоритет: 2_Средний

Состояние: Принято

Изменения: Добавить основное | Добавить подчиненное | Еще -

Изменение	Ответственный	Состояние ответ...	Состояние
Изменение 0000000...	Вихирева Жанна ...	Отсутствует по...	Назначено

Проблемы: Добавить основную | Добавить подчиненную | Еще -

Проблема	Ответственный	Состояние ответ...	Состояние
----------	---------------	--------------------	-----------

Релизы: Добавить основной | Добавить подчиненный | Еще -

Релиз	Ответственный	Состояние ответ...	Состояние
-------	---------------	--------------------	-----------

События: Добавить основное | Добавить подчиненное | Еще -

Событие	Ответственный	Состояние ответ...	Состояние
---------	---------------	--------------------	-----------

Функционал:

- Мониторинг и анализ событий, влияющих на предоставление услуг
- Автоматические обращения на основе событий, зарегистрированных системами мониторинга
- Информирование ответственных сотрудников о возникновении или изменении событий через эл.почту, SMS, уведомления в интерфейсе и Telegram



Управление проблемами

Функционал:

- Фиксация корневых причин возникновения инцидентов и проведение мероприятий по их устранению
- Документирование результатов решения проблем
- Ведение информационной базы с известными ошибками и обходными решениями
- Выполнение упреждающих воздействий для предотвращения возникновения инцидентов



Управления конфигурациями



← → ☆ **Монитор (Конфигурационные единицы)** 🔗 ⋮ ×

Основное [Группы объектов доступа](#)

Записать и закрыть Записать Печать - Отчеты - Создать на основании - Еще - ?

Общ... Пара... Связ... Штри... Акти... Регл... Упра... Вне... Файлы База...

Наименование: Код: 0000000000 Оценка:

Клиент:

Классификатор:

Доп. аналитика:

Учетные данные в системе управления активами 2.0

Инвентарный номер:

Владелец: Состояние:

Местонахождение: МОЛ:

Описание:

Владелец (для согласования документов):

Основание:

Функционал:

- Учет и управление конфигурационными единицами, включая оборудование, ПО, документацию, процессы. Ведение CMDB
- Мониторинг состояния конфигурационных единиц, выявление и обработка событий
- Управление изменениями конфигурационных единиц, контроль реализации изменений
- Учет сервисных активов, включая движение материалов, оборудования и списание ресурсов



Управление сервисными активами и конфигурациями



← → ☆ Рабочее место специалиста по обеспечению 🔗 ⋮ ×

Обновить Товарный вид Создать "Заказ поставщику" Отбор Еще - ?

Данные						
⊖ Монитор	3,000	2,000	2,000	2,000		
⊖ Склад 1: Расходные материалы	3,000	2,000	2,000	2,000		
⊖ 02.03.2021	3,000			2,000		
Внутренний заказ 000000006 от 02....	1,000				1,000	
Внутренний заказ 000000007 от 02....	2,000				1,000	
⊖ МФУ HP Color LaserJet 2820	1,000			1,000		
⊖ Склад 2: Оборудование	1,000			1,000		
⊖ 26.07.2022	1,000					
Внутренний заказ 000000008 от 26....	1,000					

Функционал:

- Ведение базы данных конфигурационных единиц (CMDB) для хранения актуальной информации обо всех элементах инфраструктуры
- Отслеживание жизненного цикла и взаимосвязи между различными конфигурационными единицами
- Интеграция с системами мониторинга для автоматического обновления данных о конфигурационных единицах
- Управление изменениями конфигурационных единиц в рамках процесса управления изменениями



Управление изменениями



← → ☆ Изменение 0000000018 от 08.06.2023 18:08:18, Часовой пояс: Московское время

Записать и закрыть | Записать | Массовая отправка оповещений | Создать на основании | Печать | Еще ?

Номер: 0000000018 от: 08.06.2023 18:08:18

Клиент: Бухгалтерия №

Инициатор: Фролова Тереза Леонидовна

Оповещать:

Описание: Развернуть

Требуется исправить функционал документа "Ввод ОС в эксплуатацию" в соответствии с прикрепленным к инциденту ТЗ.

Категория: | Приоритет: 2_Средний | Состояние: Согласовано | Код закрытия: | Назначение | Рабочая группа: | Ответственный: Вихирева Жанна Дмитриевна

Главный документ: Обращение 0000000593 от 18.05.2023 16:28

Конфигурационные единицы

Конфигурационная единица	Параметры объекта
Система 1С:Бухгалтерия	

Решение: Развернуть

ТЗ согласовано и передано разработчику. Работы начаты во вторник

Функционал:

- Обработка изменений: анализ, оценка, согласование с учетом финансирования, технической реализуемости и потребностей бизнеса
- Категоризация и приоритизация изменений, контроль жизненного цикла
- Создание комитетов для анализа изменений, определения приоритетов и сроков
- Планирование и отчетность по проведению изменений



Управление релизами



← → ☆ Релиз 0000000005 от 08.06.2023 14:33:36, Часовой пояс: Московское время

Записать и закрыть | Записать | Массовая отправка оповещений | Создать на основании | Печать | Еще - ?

Номер: 0000000005 | от: 08.06.2023 14:33:36

Клиент: Отдел системного администрис

Инициатор: Секунов Василий Андрееви

Оповещать:

Описание: Развернуть

Необходимо внести изменения в состав аппаратного обеспечения компании. А именно произвести установку новой рабочей станции в отделе продаж и маркетинга. А так же заменить вышедший

Приоритет: 2_Средний

Состояние: Проектирование

Код закрытия: ...

Назначение

Рабочая группа:

Ответственный: Лапин Петр Егорович

Изменения:

Изменение	Ответственный	Состояние
Изменение 0000000002 от 08...	Вихирева Жанна Дмитрие...	Принято к рассмотрению
Изменение 0000000010 от 07...	Игнат Ёлкин	В работе
Изменение 0000000012 от 17...	Роман Гришин	Назначено
Изменение 0000000013 от 17...	Холодков Павел Павлович	Назначено
Изменение 0000000015 от 17...	Сидоров Борислав Илыч	Назначено

Обращения:

Обращение	Ответственный	Состояние
Обращение 0000000613 от 08...	Лапин Петр Егорович	Закрыто
Обращение 0000000614 от 08...	Лапин Петр Егорович	Завершено. Требуется подтвер...
Обращение 0000000615 от 08...	Холодков Павел Павлович	Зарегистрировано
Обращение 0000000616 от 08...	Охота Марк Данилович	В работе
Обращение 0000000617 от 08...	Холодков Павел Павлович	На согласовании

Функционал:

- Планирование релизов
- Управление проектированием, разработкой и сборкой релизов
- Организация тестирования и приемки релизов
- Планирование развертывания релизов в среде эксплуатации
- Информирование функциональных заказчиков, согласование готовности релиза к эксплуатации и обучение пользователей
- Организация хранения эталонного программного обеспечения



← → ☆ Часто задаваемые вопросы

Персональные компьютеры

3. Как изменить пароль на компьютер

3.1. Решение: Пароль на свою учетную запись можно изменить с помощью выбора пункта меню Изменить пароль из меню: Пуск -> Настройка -> Панель управления -> Учетные записи пользователей -> Изменение пароля

Программное обеспечение

4. Что делать если не работает отладка на сервере 1C?

4.1. Решение: По умолчанию, при использовании клиент-серверного режима работы 1C-предприятия никакие серверные функции и процедуры не будут поддаваться пошаговой отладке. Система будет выполнять их «на сервере 1C 8.3», такие процедуры не видны для клиентской машины.
Для включения режима отладки 1C в режиме клиент-сервер достаточно последовать простым инструкциям для каждой версии 1C:

Отладка на сервере для платформы 1C 8.1
Чтобы точки останова обрабатывали в серверных процедурах, необходимо:
Остановить службу 1C Enterprise Server Agent.
Запустить редактор системного реестра. Чтобы открыть редактор реестра, необходимо нажать Windows + R (или Пуск-Выполнить) и ввести в командную строку regedit.
Найти ветку реестра [HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\1C:Enterprise 8.1 Server Agent].
Скорректировать атрибут «ImagePath»= , добавив «-debug».
Запустить службу 1C Enterprise Server Agent.

[1.xlsx](#)

Функционал:

- Накопление и сохранение информации, необходимой для предоставления услуг и поддержки сервисных активов
- Помощь операторам в начальной поддержке пользователей, сервис-инженерам при расследовании и диагностике инцидентов
- Создание справочника "Часто задаваемые вопросы" для самостоятельного поиска пользователями ответов



← → ☆ Бюджет 0000000007 от 30.12.2022 0:00:00

Провести и закрыть | Записать | Провести | Отменить проведение | Еще - ?

Номер документа: 0000000007

Дата составления документа: 30.12.2022 0:00:00

Период бюджета
Дата начала периода: 01.12.2022
Дата окончания периода: 31.12.2022

Бюджет подрядчика Бюджет заказчика

Отчет по бюджету

Описание:
Бюджет на оказание услуг клиенту "ООО РТК" и всем его дочерним организациям.
Информация предоставлена отделом финансов компании РТК в лице Ивановой Татьяны Викторовны

Сервисная часть | Проектная часть | Файлы

Клиенты

Добавить

Клиент	План	Факт
ООО "РТК"	200 000,00	-5 000,00

Услуги

Добавить

Услуга	План	Факт
Интернет	260 000,00	-5 000,00
Обеспечение работоспособности...		
Поддержка автоматизированных...		

Статьи бюджета

Добавить

Код статьи	Статья бюджета	План по нарядам	Плановая сумма
		Факт по нарядам	Фактическая сумма
П001	Трудозатраты		-1€

Функционал:

- Бюджетирование: планирование затрат, мониторинг расходов
- Учет затрат: прямые затраты по нарядам в разрезе статей бюджета, учет трудоемкости, списание материалов и запчастей
- Учет нарядов: выполненные работы персонала и подрядчиков по предоставленным услугам и конфигурационным единицам
- Отчетность: отчет по бюджету с отображением плановых и фактических затрат в разрезе клиентов, услуг, статей бюджета



Оперативная отчетность



← → ☆ **Монитор руководителя** [Иконки: печать, лупа, ссылка, меню, закрыть]

Еще - Объект для вывода: ... Период с: по:

Монитор руководителя

Отчет сформирован на 24.10.2023 9:30:03

Обращение 0000117501 от 20.10.2023 13:02:57 Консультация Состояние: Отложено	Обращение 0000117440 от 17.10.2023 16:32:53 Запрос на обслуживание Осталось до крайнего срока 0,34 ч Состояние: <input type="checkbox"/> Открыто <input checked="" type="checkbox"/> Закрето	Обращение 0000117143 от 02.10.2023 14:07:11 Запрос на обслуживание Осталось до крайнего срока 4,5 ч Состояние: <input type="checkbox"/> Открыто <input checked="" type="checkbox"/> Закрето	Обращение 0000117290 от 10.10.2023 8:56:28 Консультация Осталось до крайнего срока 5,65 ч Состояние: <input type="checkbox"/> Открыто <input checked="" type="checkbox"/> Закрето	Обращение 0000117453 от 18.10.2023 13:42:54 Запрос на обслуживание Осталось до крайнего срока 5,78 ч Состояние: <input type="checkbox"/> Открыто <input checked="" type="checkbox"/> Закрето	Обращение 0000117500 от 03.10.2023 9:47:54 Запрос на обслуживание Осталось до крайнего срока 5,78 ч Состояние: <input type="checkbox"/> Открыто <input checked="" type="checkbox"/> Закрето
Обращение 0000117133 от 02.10.2023 10:24:35 Запрос на обслуживание Осталось до крайнего срока 7,81 ч Состояние: <input type="checkbox"/> Открыто <input checked="" type="checkbox"/> Закрето	Обращение 0000117370 от 13.10.2023 11:46:35 Консультация Осталось до крайнего срока 8,32 ч Состояние: <input type="checkbox"/> Открыто <input checked="" type="checkbox"/> Закрето	Обращение 0000117520 от 23.10.2023 14:12:59 Консультация Осталось до крайнего срока 8,38 ч Состояние: <input type="checkbox"/> Открыто <input checked="" type="checkbox"/> Закрето	Обращение 0000117177 от 03.10.2023 14:17:13 Консультация Осталось до крайнего срока 8,63 ч Состояние: <input type="checkbox"/> Открыто <input checked="" type="checkbox"/> Закрето	Обращение 0000117515 от 23.10.2023 10:33:00 Запрос на обслуживание Осталось до крайнего срока 8,66 ч Состояние: <input type="checkbox"/> Открыто <input checked="" type="checkbox"/> Закрето	Обращение 0000117500 от 09.10.2023 10:47:54 Консультация Осталось до крайнего срока 8,66 ч Состояние: <input type="checkbox"/> Открыто <input checked="" type="checkbox"/> Закрето
Обращение 0000117387 от 13.10.2023 17:26:36 Консультация Осталось до крайнего срока 8,9 ч Состояние: <input type="checkbox"/> Открыто <input checked="" type="checkbox"/> Закрето	Обращение 0000117351 от 12.10.2023 10:36:33 Консультация Осталось до крайнего срока 8,98 ч Состояние: <input type="checkbox"/> Открыто <input checked="" type="checkbox"/> Закрето				

Функционал:

- Контроль обработки всех обращений пользователей в режиме реального времени
- Использование цветовой маркировки и автоматические уведомления для отслеживания сроков и состояния обращений
- Получение актуальных данные о загрузке сотрудников и распределении задач



Аналитическая отчетность



История перемещений конфигурационных единиц

Вариант отчета: Основной

Сформировать | Выбрать вариант... | Настройки... | Еще - ?

Период: Этот год

KE: Монитор

Период	Предыдущие учетные данные				Новые учетные данные				
	Владелец	Местонахождение (старое)	МОЛ	Состояние	Инвентарный номер предыдущ	Владелец	Местонахождение (новое)	МОЛ	Состояние
Монитор									
10.01.2023 14:38:36						Отдел технической поддержки	Александр Филимонов	Максимов Валерий Филиппович	Используется
10.01.2023 14:39:11	Отдел технической поддержки	Александр Филимонов	Максимов Валерий Филиппович	Используется	65	Отдел технической поддержки	PM-ЛД-З/0001	Секунов Василий Андреевич	Используется
17.04.2023 16:47:46	Отдел технической поддержки	PM-ЛД-З/0001	Секунов Василий Андреевич	Используется	65	Складская компания	PM-ЛД-СК/0002	Егоров Дмитрий Максимович	Используется
18.04.2023 17:09:12	Складская компания	PM-ЛД-СК/0002	Егоров Дмитрий Максимович	Используется	65	Бухгалтерия №	Головной офис	Максимов Валерий Филиппович	Используется

Функционал:

- Отслеживание перемещения оборудования и других конфигурационных единиц между сотрудниками и отделами
- Показ полной истории: кто владел оборудованием, где оно находилось, в каком состоянии было
- Фиксация даты всех перемещений, хранит инвентарные номера
- Отражение текущего статуса использования оборудования
- Возможность гибкой настройки параметров отчета
- Выбор периода анализа данных



Сервисная отчетность



← → ☆ Реестр обращений (Без нарядов) [Иконки: печать, экспорт, поиск]

Вариант отчета: Без нарядов

Выбрать вариант... **Сформировать** Настройки...

Реестр обращений

Параметры: Период: 01.09.2023 - 24.10.2023

Обращение	Ответственный	Состояние
Департамент ИТ		
Обращение 0000000685 от 06.10.2023 13:07:28	Охота Марк Данилович	Зарегистрировано
ООО "РемТорАппарат"		
Обращение 0000000635 от 20.09.2023 12:40:42	Холодков Павел Павлович	Завершено. Требуется подтверждения
Обращение 0000000636 от 21.09.2023 17:53:02	Холодков Павел Павлович	Зарегистрировано
Отдел программного обеспечения		
Обращение 0000000637 от 26.09.2023 11:43:02	Викирева Жанна Дмитриевна	На согласовании
Обращение 0000000686 от 06.10.2023 14:05:13	Викирева Жанна Дмитриевна	На уточнении
Обращение 0000000633 от 05.09.2023 12:02:36	Викирева Жанна Дмитриевна	Зарегистрировано
Обращение 0000000689 от 28.09.2023 10:15:01	Викирева Жанна Дмитриевна	В работе
Отдел программного обеспечения		
Обращение 0000000684 от 04.10.2023 17:26:57	Чапко Марк Денисович	В работе
Отдел технической поддержки		
Обращение 0000000696 от 19.10.2023 16:13:23	Лапин Петр Егорович	На согласовании
Рабочие группы ООО "РТК"		
Обращение 0000000693 от 09.10.2023 11:57:07	Отдел технической поддержки	Зарегистрировано

Функционал:

- Формирование отчетов по всем обращениям в службу поддержки за выбранный период
- Группировка информации по ответственным сотрудникам и отделам
- Показ статуса каждого обращения (зарегистрировано, в работе, на согласовании и т.д.)
- Отслеживание даты регистрации обращений
- Возможность фильтровать и настраивать отображение данных