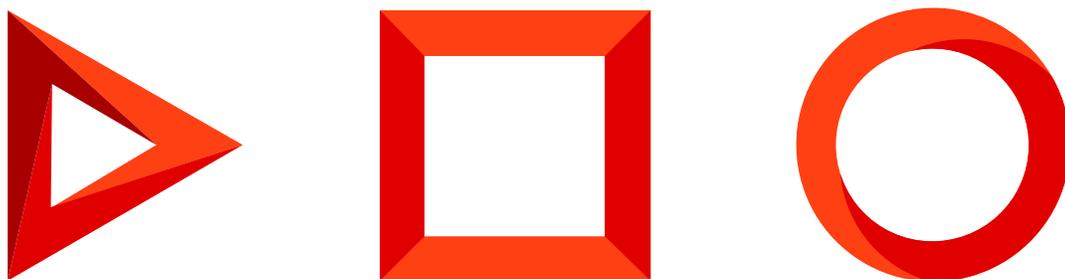


Инструменты ITSM

Версия 7.18



Эта документация предоставляется с ограничениями на использование и защищена законами об интеллектуальной собственности. За исключением случаев, прямо разрешенных в вашем лицензионном соглашении или разрешенных законом, вы не можете использовать, копировать, воспроизводить, переводить, транслировать, изменять, лицензировать, передавать, распространять, демонстрировать, выполнять, публиковать или отображать любую часть в любой форме или посредством любые значения. Обратный инжиниринг, дизассемблирование или декомпиляция этой документации, если это не требуется по закону для взаимодействия, запрещены.

Информация, содержащаяся в данном документе, может быть изменена без предварительного уведомления и не может гарантировать отсутствие ошибок. Если вы обнаружите какие-либо ошибки, сообщите нам о них в письменной форме.

Содержание

Управление каталогом сервисов	4
Добавить сервис	4
Построить сервисно-ресурсную модель	6
Управление сервисными договорами	8
Добавить сервисный договор	8
Добавить сервисный договор по умолчанию	10
Добавить объекты обслуживания в SLA	10
Добавить сервисы в SLA	10
Изменить условия предоставления сервисов в SLA	11
Настроить поставщиков услуг для UC	12
Управление конфигурационными единицами (КЕ)	12
Добавить конфигурационную единицу	12
Связать КЕ и сервисы для создания сервисно-ресурсной модели	15
Управление проблемами	16
Выявить проблему	17
Определить масштаб проблемы	18
Решить и закрыть проблему	20
Управление изменениями и релизами	20
Запланировать изменения	21
Определить масштаб изменения	23
Запланировать релизы по изменениям	26

Управление каталогом сервисов

ПРОДУКТЫ: [SERVICE ENTERPRISE](#) [CUSTOMER CENTER](#)

В Creatio реализуется управление каталогом сервисов согласно ITSM-подходу. Работа с каталогом сервисов, которые предоставляются компанией, осуществляется в разделе [*Сервисы*]. В этом разделе вы можете настроить параметры предоставляемых сервисов, указать ответственных за разрешение обращений по сервисам, а также просмотреть историю оказания услуг.

Добавить сервис

Чтобы добавить новый сервис в Creatio:

1. Перейдите в раздел [*Сервисы*] и нажмите [*Добавить сервис*] в реестре раздела.
2. Заполните открывшуюся страницу сервиса:

Название	Название сервиса.
Состояние	Текущее состояние сервиса. Например, “Предоставляется” или “Тестируется”.
Единица времени реакции	Единицы времени, в которых определяется нормативный срок реакции на обращение. Например, “Календарных дней” или “Рабочих дней”.
Единица времени разрешения	Единицы времени, в которых определяется нормативный срок разрешения обращения. Например, “Календарных дней” или “Рабочих дней”.
Ответственный	Сотрудник, который несет ответственность за качество предоставления сервиса. Поле доступно только для продукта Service Creatio, enterprise edition .
Категория	Категория сервиса, например, “Аппаратное обеспечение” или “Внутренняя поддержка”. Поле доступно только для продукта Service Creatio, enterprise edition .
Категория обращения	Категория обращений, регистрируемых по данному сервису: “Инцидент”, “Жалоба”, “Рекламация”, “Запрос на обслуживание” и “Консультация” (доступно только для продукта Financial Services Creatio, customer journey edition). При создании обращения и заполнении поля [<i>Сервис</i>] выбранная категория будет указана в поле [<i>Категория</i>] страницы обращения .
Календарь	Календарь службы поддержки, по которому выполняется обслуживание. Выбор календаря влияет на расчет сроков реакции и разрешения по обращениям. По умолчанию заполняется календарем, указанным в системной настройке “Базовый календарь”. Пользовательские календари можно настроить в специальном справочнике..

3. На вкладке [*Сервисные условия* —> *деталь [Сервисные инженеры]*] нажмите + и укажите сотрудников, отвечающих за поддержку данного сервиса. Деталь доступна только для продукта **Service Creatio, enterprise edition**.

4. Укажите данные непосредственно в реестре:

На заметку. Деталь [*Сервисные инженеры*] содержит информацию о сотрудниках или группах сотрудников, отвечающих за разрешение обращений по данному сервису. Например, “Операторы контакт-центра”, “Системные администраторы” или “2-я линия поддержки”.

Информация из этой детали используется для подбора ответственных и групп ответственных на [странице обращения](#).

Инженер/Группа	Сотрудник или группа сотрудников, которые могут разрешить обращение по данному сервису. Справочник поля содержит список объектов администрирования — пользователей и групп пользователей системы.
Уровень поддержки	Уровень поддержки, в рамках которого сотрудник оказывает поддержку по данному сервису.

5. Укажите сервисные договоры, в рамках которых предоставляется данный сервис, на вкладке [*Пользователи*]. Деталь [*Сервисные договоры*] доступна только для продукта **Service Creatio, enterprise edition**.

На заметку. Деталь отображает информацию из раздела [[Сервисные договоры](#)]. Связь сервиса с сервисным договором осуществляется по детали [*Сервисы*] страницы сервисного договора. Информация на детали доступна только для просмотра.

6. На вкладке [*Файлы и примечания*] укажите дополнительную информацию о сервисе, а также файлы и ссылки на веб-ресурсы.
7. Нажмите кнопку [*Сохранить*].

В результате новая запись сервиса с указанными параметрами отобразится в реестре раздела [*Сервисы*].

Построить сервисно-ресурсную модель

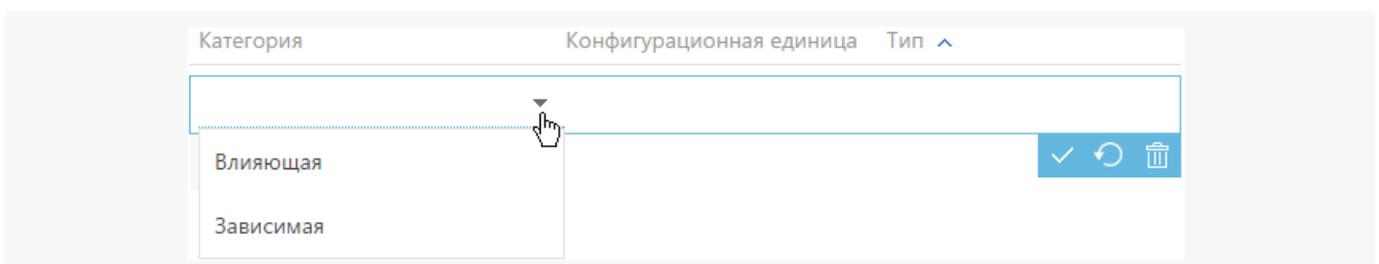
Сервисно-ресурсная модель в графическом виде отображает связи и зависимости между различными элементами ИТ-инфраструктуры. Схема модели строится на основе связей между сервисами и конфигурационными единицами.

Функциональность сервисно-ресурсной модели доступна только в Service Creatio, enterprise edition.

Чтобы построить сервисно-ресурсную модель укажите для выбранного сервиса связанные сервисы и конфигурационные единицы. Для этого:

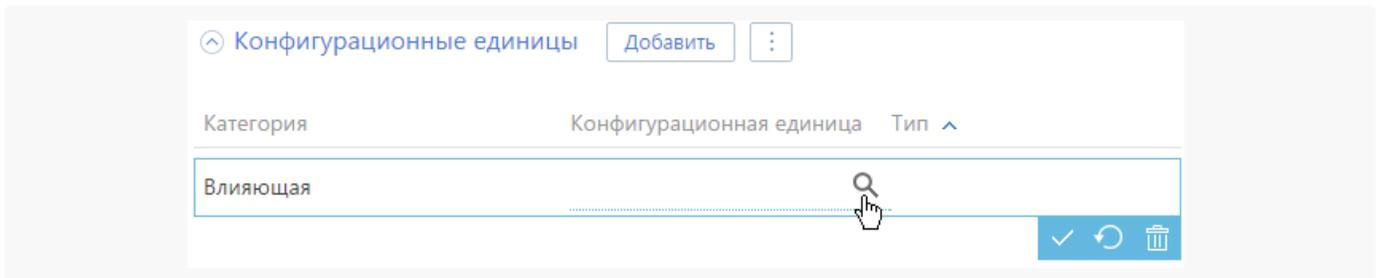
1. В разделе [*Сервисы*] откройте нужную запись.
2. Перейдите на вкладку [*Взаимосвязи*].
3. На детали [*Конфигурационные единицы*] нажмите кнопку **+**. В результате на детали появится новая запись с пустыми полями.
4. В поле [*Категория*] выберите категорию взаимосвязи с конфигурационной единицей ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Выбор категории взаимосвязи



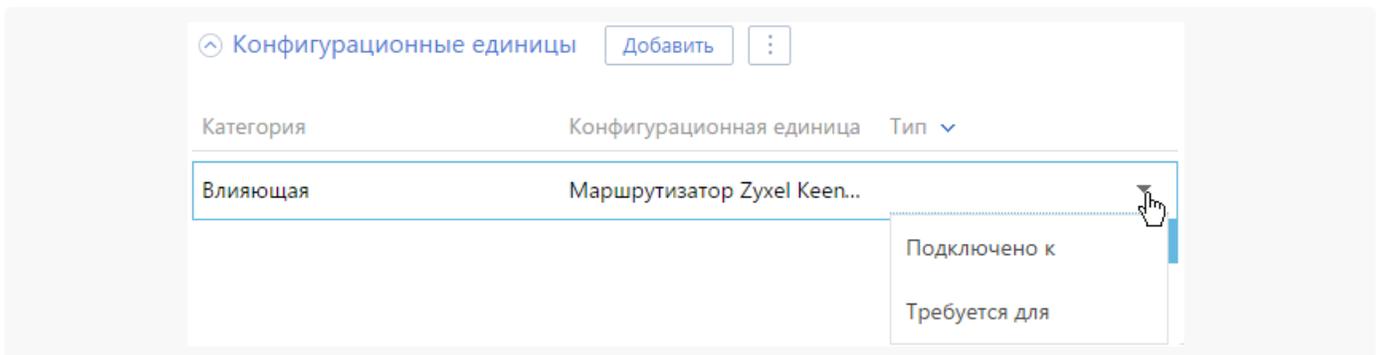
- a. “Влияющая” — чтобы добавить конфигурационную единицу, которая влияет на предоставление текущего сервиса.
 - b. “Зависимая” — чтобы добавить конфигурационную единицу, которая зависит от предоставления текущего сервиса.
5. В поле [*Конфигурационная единица*] выберите конфигурационную единицу, которая связана с предоставлением текущего сервиса. Например, маршрутизатор влияет на сервис “Доступ к Wi-Fi” ([Рис. 2](#)).

Рис. 2 — Выбор взаимосвязанной конфигурационной единицы



6. В поле [*Тип*] выберите краткое описание взаимосвязи между текущим сервисом и выбранной конфигурационной единицей. Например, тип взаимосвязи между сервисом “Доступ к Wi-Fi” и конфигурационной единицей “Маршрутизатор” может быть “Требуется для” ([Рис. 3](#)).

Рис. 3 — Выбор типа взаимосвязи



В результате будет установлена **взаимосвязь** между сервисом и конфигурационной единицей. Если при добавлении взаимосвязи была выбрана категория “Влияющая”, то для конфигурационной единицы, с которой была установлена взаимосвязь, на вкладке [*Взаимосвязи*] на деталь [*Сервисы*] будет добавлена **обратная взаимосвязь** с категорией “Зависимая”. В поле [*Тип*] обратной взаимосвязи будет автоматически указан обратный тип взаимосвязи, в соответствии с наполнением **справочника “Тип зависимости объектов”**. Например, если тип добавленной взаимосвязи — “Требуется для”, то тип обратной взаимосвязи — “Установлено на”.

7. Аналогичным образом добавьте все остальные взаимосвязи с конфигурационной единицей.
8. Добавьте взаимосвязи со связанными сервисами, нажав + на детали [*Связанные сервисы*].

Процедура добавления связанных сервисов аналогична процедуре построения связей для конфигурационных единиц (шаги 3-6 инструкции).

9. При необходимости перейдите в раздел [*Конфигурации*] и добавьте недостающие взаимосвязи между конфигурационными единицами.

В результате в Creatio будут добавлены взаимосвязи между сервисами и конфигурационными единицами, что позволит отображать сервисно-ресурсную модель при обработке обращений либо планировании изменений.

Управление сервисными договорами

ПРОДУКТЫ: **SERVICE ENTERPRISE**

В Creatio реализуется управление уровнями сервисной поддержки согласно ITSM-подходу. Работа с сервисными договорами ведется в разделе [*Сервисные договоры*], который предназначен для определения условий обслуживания клиентов, а также ведения договоров, заключенных с подрядчиками, и внутренних сервисных договоров компании. По каждому договору вы можете определить индивидуальные условия обслуживания, а также просмотреть статистику.

Добавить сервисный договор

Чтобы добавить новый сервисный договор:

1. Перейдите в раздел [*Сервисные договоры*] и нажмите [*Добавить сервисный договор*] в реестре раздела.
2. Заполните открывшуюся страницу сервисного договора:

Заголовок	Название сервисного договора. По умолчанию оно состоит из номера сервисного договора и названия контрагента, например, “24 — Аксиома”.
Номер	Система автоматически формирует номер в соответствии с шаблоном. Автонумерация сервисных договоров определяется при помощи системной настройки “Текущий номер сервисного договора”. Поле недоступно для редактирования.
Тип	<p>Тип сервисного договора.</p> <ul style="list-style-type: none"> • SLA (service level agreement) — соглашение об уровне услуг. Предназначено для определения параметров обслуживания конечных пользователей. • OLA (operational level agreement) — операционное соглашение об уровне услуг. Используется для ведения внутренних сервисных договоров вашей компании. Например, соглашений между департаментами или группами сотрудников. • UC (underpinning contract) — внешний договор. Предназначен для фиксации соглашений между вашей компанией и поставщиками. При выборе типа “UC” на вкладке [<i>Условия договора</i>] отображаются дополнительные поля для ввода данных о поставщике услуг.
Состояние	Текущее состояние сервисного договора, например, “В планах” или “Действующий”.
Начало/Завершение	Даты начала и завершения действия сервисного договора.
Ответственный	Имя сотрудника, который является ответственным за ведение и актуализацию сервисного договора.
Календарь	Календарь службы поддержки, по которому выполняется обслуживание в рамках договора. Выбор календаря влияет на расчет сроков реакции и разрешения по обращениям. По умолчанию заполняется календарем, указанным в системной настройке “Базовый календарь”. Пользовательские календари можно настроить в специальном справочнике.
Уровень поддержки	Пакет поддержки, который предоставляется по сервисному договору. В соответствии с указанным уровнем могут рассчитываться сроки реакции и разрешения по обращению.

3. На вкладке [*Условия договора*] укажите информацию об [объектах обслуживания](#) и [сервисах](#).
4. Перейдите на вкладку [*Файлы и примечания*] и укажите дополнительную информацию о сервисном договоре, а также файлы и ссылки. Например, можно прикрепить скан-копию подписанного

сервисного соглашения.

5. Нажмите кнопку [*Сохранить*].

В результате новая запись сервисного договора с указанными параметрами отобразится в реестре раздела [*Сервисные договоры*].

Добавить сервисный договор по умолчанию

Помимо договоров, заключенных с потребителями услуг, в разделе необходимо создать договор с минимальным набором сервисов.

По этому договору может осуществляться поддержка в случае, если по какому-либо обращению не будет найден подходящий сервисный договор.

Созданный сервисный договор по умолчанию необходимо указать в системной настройке “Сервисный договор по умолчанию” (код “DefaultServicePact”).

Добавить объекты обслуживания в SLA

Информация об получателях сервисов доступна на детали [*Объекты обслуживания*] страницы сервисного договора.

Чтобы указать объекты обслуживания сервисного договора:

1. Перейдите в раздел [*Сервисные договоры*], выберите нужную запись и нажмите [*Открыть*].

2. Добавьте записи контактов и контрагентов на деталь [*Объекты обслуживания*]:

a. Нажмите + —> [*Контрагент*] или [*Контакт*].

b. В открывшемся окне отметьте нужные записи контактов или контрагентов и нажмите кнопку [*Выбрать*].

3. Добавьте департаменты обслуживания, если предполагается, что только определенные отделы клиента будут использовать этот уровень обслуживания:

a. Выберите нужную запись контрагента на детали [*Объекты обслуживания*] и нажмите  —> [*Определить департаменты обслуживания*].

b. В открывшемся окне отметьте один или несколько департаментов, которые обслуживаются в рамках данного сервисного договора, и нажмите кнопку [*Выбрать*].

4. Нажмите кнопку [*Сохранить*] на странице сервисного договора.

В результате:

- Creatio будет использовать информацию на детали [*Объекты обслуживания*] при выборе [сервисного договора](#) на [странице обращения](#).
- При добавлении департаментов запись каждого выбранного отдела добавляется на деталь [*Объекты обслуживания*]. Сервисный договор является действительным только для выбранных отделов.

Добавить сервисы в SLA

Настройте список сервисов, предоставляемых в рамках сервисного договора, на детали [*Сервисы*] страницы сервисного договора.

Для добавления сервиса в сервисный договор:

1. Перейдите в раздел [*Сервисные договоры*], выберите нужную запись и нажмите [*Открыть*].
2. Вкладка [*Условия договора*] —> деталь [*Сервисы*] —> нажмите + . В открывшемся окне отобразится список всех сервисов [раздела \[*Сервисы* \]](#).
3. Отметьте сервисы, которые должны предоставляться в рамках сервисного договора, и нажмите кнопку [*Выбрать*].

В результате выбранные сервисы будут добавлены на деталь [*Сервисы*] с указанием условий предоставления по умолчанию.

Изменить условия предоставления сервисов в SLA

Сервисы добавляются в сервисные договоры с указанием условий предоставления по умолчанию: календарями, сроками ответа и разрешения. Вы можете изменить условия предоставления сервиса в конкретном SLA:

1. Перейдите в раздел [*Сервисные договоры*], выберите нужную запись и нажмите [*Открыть*].
2. Выберите нужный сервис на детали [*Сервисы*] и нажмите  —> [*Изменить*]. В результате откроется страница сервиса в сервисном договоре.
3. Укажите условия предоставления сервиса в рамках данного сервисного договора:

Сервис	Название сервиса, предоставляемого по договору. Определяется при добавлении сервиса в договор. Поле недоступно для редактирования.
Время реакции	Планируемое время реакции и время разрешения, используемые при обработке обращений по данному сервису в рамках данного сервисного договора. По умолчанию поля заполняются значениями времени реакции и времени разрешения, указанными на странице сервиса в разделе [<i>Сервисы</i>] . Но вы можете указать для сервиса в договоре другие значения. Creatio будет использовать эти данные при расчете сроков реакции и разрешения по обращениям в рамках данного сервисного договора.
План. разрешение	
Состояние	Состояние сервиса, предоставляемого по данному сервисному договору.
Календарь	Календарь, по которому предоставляется сервис в рамках данного сервисного договора. Если это поле не заполнено, то при расчете сроков реакции и разрешения по обращению будет использован календарь, указанный в поле [<i>Календарь</i>] страницы сервисного договора.

4. Нажмите [*Заккрыть*].

В результате Creatio будет использовать информацию, указанную на детали [*Сервисы*], при выборе условий предоставления сервиса и [расчете сроков реакции и разрешения](#) по обращениям.

Настроить поставщиков услуг для УС

Если вы добавите “Базовый договор” в раздел [*Сервисные договоры*], указав в поле [*Тип*] страницы сервисного договора значение “УС”, то на вкладке [*Условия договора*] отобразится дополнительная деталь [*Поставщик услуг*] для внесения информации о поставщике сервиса:

- Заполните поле [*Контрагент*] на детали [*Поставщик услуг*], указав компанию, которая предоставляет услуги по сервисному договору. При заполнении поля [*Контакт*] поле [*Контрагент*] будет заполнено автоматически тем контрагентом, который указан на странице выбранного контакта.
- Заполните поле [*Контакт*] на детали [*Поставщик услуг*], указав контактное лицо поставщика, с которым осуществляется взаимодействие по договору. Если заполнено поле [*Контрагент*], то при выборе контакта поставщика справочник контактов будет содержать только контакты выбранной компании.

Управление конфигурационными единицами (КЕ)

ПРОДУКТЫ: **SERVICE ENTERPRISE**

В Creatio реализуется управление конфигурационными единицами и активами согласно ITSM-подходу. В разделе [*Конфигурации*] ведется учет информации о конфигурационных единицах (КЕ) компании, которые нужно поддерживать в рабочем состоянии и от которых зависит качественное предоставление сервисов компании.

На заметку. “Конфигурационная единица” в Creatio — это форма программного или аппаратного обеспечения, влияющего на предоставляемые ИТ-сервисы.

Добавить конфигурационную единицу

1. Перейдите в раздел [*Конфигурации*] и нажмите кнопку [*Добавить*] в реестре раздела.
2. Заполните открывшуюся страницу конфигурационной единицы:

Название	Название конфигурационной единицы.
Категория	Категория конфигурационной единицы, например, “Периферийные устройства” или “Программное обеспечение”.
Тип	Тип конфигурационной единицы, например, “Принтер” или “Операционная система”. Перечень возможных значений поля зависит от выбранной категории конфигурационной единицы. Зависимость типа конфигурационной единицы от категории определяется в справочнике [<i>Типы конфигурационных единиц</i>].
Модель	Модель конфигурационной единицы. Перечень возможных значений поля зависит от выбранного типа конфигурационной единицы. Зависимость модели конфигурационной единицы от категории определяется в справочнике [<i>Модели конфигурационных единиц</i>].
Состояние	Состояние, в котором находится конфигурационная единица, например, “Используется” или “В ремонте”.
Инвентарный номер	Инвентарный номер конфигурационной единицы, определяемый компанией для учета элементов инфраструктуры.
Серийный номер	Номер конфигурационной единицы, который указывается производителем.

3. На вкладке [*Основная информация*] укажите основные сведения о конфигурационной единице, включая информацию о пользователях и комплектации конфигурационной единицы:

Ответственный	Имя сотрудника, ответственного за актуализацию информации о данной конфигурационной единице.
Родительская KE	Конфигурационная единица, в состав которой входит данная конфигурационная единица. При сохранении записи текущая конфигурационная единица будет отображаться на детали [<i>Комплектующие</i>] выбранной в данном поле конфигурационной единицы.
Дата покупки	Дата покупки конфигурационной единицы.
Гарантия до	Дата завершения гарантийного срока эксплуатации конфигурационной единицы.
Дата списания	Дата завершения эксплуатации конфигурационной единицы.

4. На детали [*Местоположение*] укажите местонахождение конфигурационной единицы. Это позволит отслеживать перемещения конфигурационной единицы в разные периоды.

Страна	Местоположение конфигурационной единицы.
Регион	Поля [<i>Область</i>] и [<i>Город</i>] связаны с полем [<i>Страна</i>]. Например, если город относится к определенной стране, то при заполнении поля [<i>Город</i>] автоматически заполнится поле [<i>Страна</i>]. Аналогичным образом произойдет заполнение поля [<i>Страна</i>] при заполнении поля [<i>Область</i>].
Город	
Улица	
Начало	Дата начала пребывания конфигурационной единицы в указанном местоположении.
Окончание	
Адрес	Полный адрес местоположения. Поле заполняется автоматически на основании информации в полях [<i>Страна</i>], [<i>Регион</i>], [<i>Город</i>], [<i>Улица</i>] и может быть изменено вручную.

5. На детали [*Пользователи*] укажите список субъектов, которые являются основными пользователями данной конфигурационной единицы. Это могут быть контакты, контрагенты либо департаменты контрагентов:
 - a. Нажмите + → [*Контрагент*] или [*Контакт*].
 - b. В открывшемся окне отметьте одну или несколько записей → [*Выбрать*]. В результате выбранные записи будут добавлены на деталь [*Пользователи*].
6. Добавьте на деталь [*Пользователи*] департаменты контрагента, если конфигурационную единицу используют только некоторые отделы компании:
 - a. Выберите запись нужного контрагента на детали [*Пользователи*] и нажмите  → [*Определить департаменты обслуживания*].
 - b. В открывшемся окне отметьте один или несколько департаментов, которые используют конфигурационную деталь, и нажмите кнопку [*Выбрать*].
7. На детали [*Комплектующие*] укажите перечень конфигурационных единиц, которые входят в состав данного объекта инфраструктуры:
 - a. Нажмите + → [*Влияющая комплектующая*], чтобы добавить компонент, от работоспособности которой зависит функционирование данной конфигурационной единицы. При добавлении влияющей комплектующей автоматически будет установлена связь между текущей и влияющей конфигурационными единицами на детали [*Связанные конфигурационные единицы*] вкладки [*Взаимосвязи*].
 - b. Нажмите + → [*Комплектующая*], чтобы добавить составляющий компонент данной конфигурационной единицы. Связь между данной КЕ и комплектующей через деталь [*Связанные конфигурационные единицы*] не будет установлена автоматически.
8. Отметьте нужную запись → [*Выбрать*]. После добавления комплектующих данная

конфигурационная единица для них будет указана как родительская.

На заметку. Конфигурационная единица может быть включена в состав только одной конфигурационной единицы.

9. На вкладке [*Файлы и примечания*] укажите дополнительную информацию о конфигурационной единице.

10. Нажмите кнопку [*Сохранить*].

В результате новая запись конфигурационной единицы с указанными параметрами отобразится в реестре раздела [*Конфигурации*].

Связать КЕ и сервисы для создания сервисно-ресурсной модели

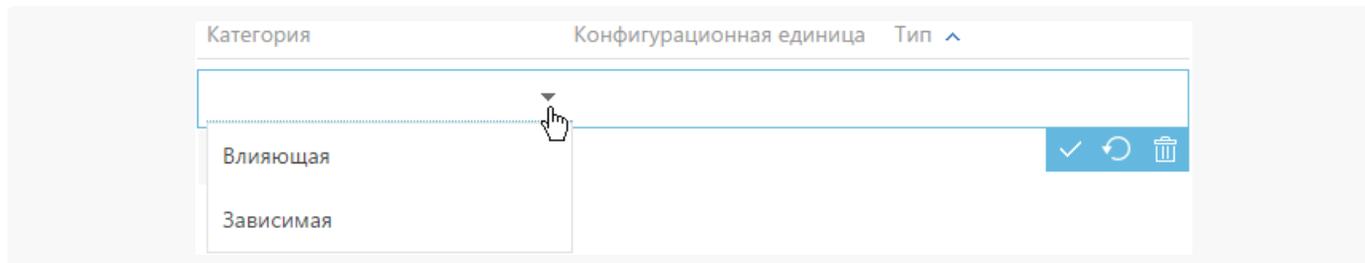
Сервисно-ресурсная модель — это схема, которая отображает зависимости между различными элементами ИТ-инфраструктуры. Схема модели строится на основе связей между сервисами и конфигурационными единицами.

Чтобы создать сервисно-ресурсную модель для конфигурационной единицы:

В результате будет установлена **взаимосвязь** между сервисом и конфигурационной единицей. Если вы выбрали категорию “Влияющая” для конфигурационной единицы, то соответствующий сервис будет иметь **обратную зависимость** (то есть, он будет “Зависимым”), что отразится на детали [*Конфигурационные единицы*] вкладки [*Взаимосвязи*]. В поле [*Тип*] обратной взаимосвязи будет автоматически указан обратный тип взаимосвязи, в соответствии с наполнением **справочника “Тип зависимости объектов”**. Например, если тип добавленной взаимосвязи — “Требуется для”, то тип обратной взаимосвязи — “Установлено на”.

1. В разделе [*Конфигурации*] откройте нужную запись и укажите связанные сервисы и конфигурационные единицы. Для этого:
2. Перейдите на вкладку [*Взаимосвязи*].
3. Нажмите + на детали [*Сервисы*]. В результате на детали появится новая запись с пустыми полями.
4. В поле [*Категория*] выберите категорию взаимосвязи ([Рис. 1](#)).

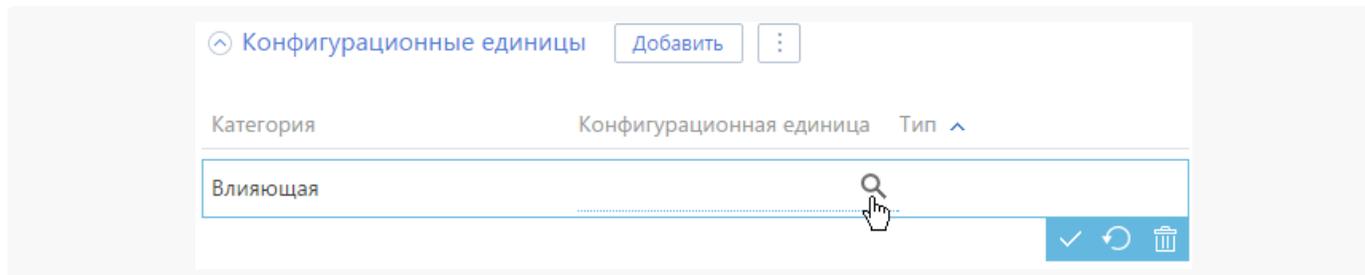
Рис. 1 — Выбор категории взаимосвязи



- a. “Зависимая” — чтобы добавить сервис, предоставление которого зависит от конфигурационной единицы.

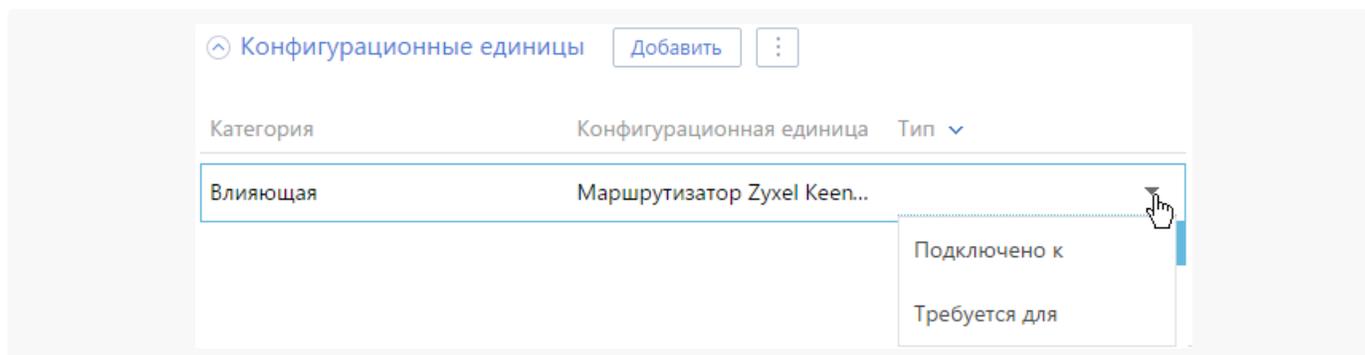
- b. “Влияющая” — чтобы добавить сервис, предоставление которого влияет на конфигурационную единицу.
5. В поле [*Сервис*] выберите связанный сервис. Например, маршрутизатор влияет на сервис “Доступ к Wi-Fi” (Рис. 2).

Рис. 2 — Выбор взаимосвязанной конфигурационной единицы



6. В поле [*Тип*] выберите краткое описание взаимосвязи между текущей конфигурационной единицей и выбранным сервисом. Например, тип взаимосвязи между сервисом “Доступ к Wi-Fi” и конфигурационной единицей “Маршрутизатор” может быть “Требуется для” (Рис. 3).

Рис. 3 — Выбор типа взаимосвязи



7. Аналогичным образом добавьте все остальные взаимосвязи с конфигурационной единицей.
8. Добавьте взаимосвязи со связанными конфигурационными единицами, нажав + на детали [*Связанные конфигурационные единицы*]. Процедура добавления связанных конфигурационных единиц аналогична процедуре построения связей для сервисов (шаги 3–6 инструкции).
9. При необходимости перейдите в раздел [*Сервисы*] и добавьте недостающие взаимосвязи между сервисами.

В результате в Creatio будут добавлены взаимосвязи между сервисами и конфигурационными единицами, что позволит отображать сервисно-ресурсную модель при обработке обращений либо планировании изменений.

Управление проблемами

ПРОДУКТЫ: **SERVICE ENTERPRISE**

В Creatio реализуется управление проблемами согласно ITSM-подходу. Работа с проблемами осуществляется в разделе [*Проблемы*]. Вы можете использовать его для управления зарегистрированными проблемами и планирования рабочего времени для их решения. Эффективное управление проблемами снижает влияние обращений на обслуживание и предотвращает их возникновение.

Проблема — это корневая причина одного или нескольких обращений (как возникающих, так и возможных). Например, проблемой может быть наличие частых поломок определенного узла изделия.

Выявить проблему

Вы можете выявлять проблемы, анализируя несколько похожих инцидентов и определяя их общую причину. Несколько инцидентов, связанных с одним и тем же сервисом или конфигурационной единицей, указывают на проблему, вызванную этим элементом ИТ-инфраструктуры или элементами, от которых он зависит. Чтобы определить неисправный элемент:

- Проверьте значения полей [*Сервис*] и [*Конфигурационная единица*] на странице инцидента.
- Проверьте зависимости инцидента от сервиса или конфигурационной единицы, используя [сервисно-ресурсную модель](#) на странице обращения.

Как только проблема будет обнаружена, зарегистрируйте ее. Для этого:

1. Создайте новую запись в раздел [*Проблемы*]. Это можно сделать несколькими способами:
 - a. Перейдите в раздел [*Проблемы*] и нажмите кнопку [*Добавить проблему*].
 - b. На странице инцидента перейдите к вкладке [*Решение и закрытие*] —> [*Проблемы*] —> + —> [*Добавить*].
2. На открывшейся странице проблемы заполните поля:

Тема	Суть проблемы.
Признаки (Симптомы)	Детальное описание проблемы. Например, при каких обстоятельствах она возникает и на что влияет.
Ответственный	Пользователь, ответственный за решение проблемы.
Группа ответственных	Структурное подразделение, сотрудники которого занимаются разрешением проблемы. Настройка групп пользователей как элементов организационной структуры компании осуществляется в разделе [<i>Роли и пользователи</i>] .
Приоритет	Относительная важность разрешения проблемы.

3. Перейдите на вкладку [*Регистрационная информация*] и заполните следующие поля:

Тип	Тип проблемы, например, “Известная ошибка” или “Проблема”.
Сервис	Сервис, по которому зафиксирована данная проблема. Для решения проблемы потребуется внести изменения в этот сервис.
Конфигурационная единица	Конфигурационная единица, во время эксплуатации которой возникла проблема. Для решения проблемы потребуется внести изменения в эту конфигурационную единицу.

4. Укажите инциденты, вызванные проблемой: вкладка [*Регистрационная информация*] —> [*Обращения*] —> + —> выберите соответствующие инциденты из списка.

5. Нажмите [*Заккрыть*].

В результате будет создана новая запись в разделе [*Проблемы*]. Инциденты, вызванные проблемой, будут добавлены на деталь [*Обращения*] страницы проблемы.

Определить масштаб проблемы

В силу сложности и взаимозависимости различных элементов ИТ-инфраструктуры объем задач по устранению проблемы может быть больше, чем решение отдельных обращений, связанных с неисправностью сервиса или конфигурационной единицы. Вы можете использовать сервисно-ресурсную модель, чтобы проверить другие элементы инфраструктуры, на которые могла повлиять проблема. В результате с проблемой могут быть связаны другие инциденты.

Чтобы просмотреть взаимосвязи между сервисом и конфигурационной единицей:

В результате выполнения действия отобразится схема взаимосвязей выбранного элемента ИТ-инфраструктуры ([Рис. 2](#)).

Рис. 2 — Отображение схемы взаимосвязей сервиса

Диагностика, регулировка оборудования

ЗАКРЫТЬ

Применить | Очистить

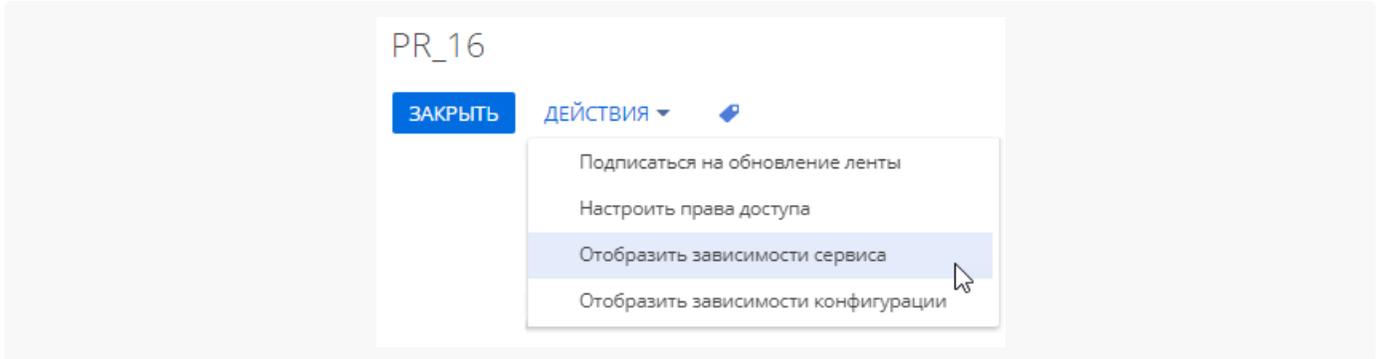
- Категории связей
 - Влияющая
 - Зависимая
- Типы объектов
 - Конфигурационные единицы
 - Сервисы
- Состояние объекта
 - Активное
 - Неактивное
- Состояния конфигурационных единиц
 - Добавить состояние
- Категории конфигурационных единиц
 - Добавить категорию
- Типы конфигурационных единиц
 - Добавить тип
- Модели конфигурационных единиц
 - Добавить модель

Используя данные диаграммы, специалист службы поддержки сможет определить, какие элементы IT-инфраструктуры стали причиной возникновения проблемы. Неисправный элемент IT-инфраструктуры считается наиболее вероятной причиной возникшего сбоя в работе сервиса.

На заметку. Больше информации о работе с сервисно-ресурсной моделью доступно в статье [“Анализировать сервисно-ресурсную модель”](#).

1. Откройте раздел [Проблемы].
2. Выберите нужную запись и нажмите [Открыть].
3. В меню [Действия] на странице проблемы выберите команду [Отобразить зависимости конфигурации] или [Отобразить зависимости сервиса] ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Действие [Отобразить зависимости сервиса]



- a. При выполнении действия [*Отобразить зависимости сервиса*] откроется схема взаимосвязей сервиса, который указан в поле [*Сервис*] страницы проблемы.
- b. При выполнении действия [*Отобразить зависимости конфигурации*] откроется схема взаимосвязей конфигурационной единицы, которая указана в поле [*Конфигурационная единица*] страницы проблемы.

Решить и закрыть проблему

Проблемы можно решить как путем поиска временных обходных решений, так и посредством внесения [изменений](#) в IT-инфраструктуру. После того как решение проблемы найдено, работа по процессу управления проблемами требует, чтобы соответствующая проблема была переведена в состояние “Решена”, а затем “Закрыта.”

Для этого:

1. Откройте запись решенной проблемы. Существует несколько способов сделать это:
 - a. Перейдите в раздел [*Проблемы*], выберите нужную запись и нажмите [*Открыть*].
 - b. На странице изменения перейдите на вкладку [*Классификация*] —> [*Проблемы*] и кликните по нужной записи.
2. В поле [*Состояние*] выберите статус проблемы:
 - a. “Решена”, если было найдено временное решение или принято изменение.
 - b. “Закрыта”, если есть подтверждение того, что проблема была устранена в рамках изменения.
3. Заполните поля на вкладке [*Решение*]:

Решение	Описание пути решения проблемы.
Факт. разрешение	Дата перевода проблемы в состояние “Решена”.
Дата закрытия	Дата перевода проблемы в состояние “Закрыта”.

4. Нажмите [*Сохранить*].

Управление изменениями и релизами

ПРОДУКТЫ: **SERVICE ENTERPRISE**

В Creatio реализуется управление изменениями согласно ITSM-подходу в разделах [*Изменения*] и [*Релизы*].

Раздел Изменения предназначен для учета всех изменений, которые производятся с IT-инфраструктурой и оказывают влияние на предоставляемые услуги. В этом разделе вы можете классифицировать изменения по источнику и цели, отслеживать их выполнение и фиксировать итоговую информацию о фактических трудозатратах.

В разделе [*Релизы*] вы можете планировать внедрение изменений в IT-инфраструктуру компании.

Запланировать изменения

В Creatio вы можете регистрировать изменения для решения выявленных [проблем](#). При подготовке изменений важно правильно оценить возможные риски для IT-инфраструктуры. Необходимо учесть, какие элементы будут затронуты и как это повлияет на предоставление сервисов, поскольку каждый из элементов, с которыми связано изменение, может влиять на функционирование других сервисов и конфигурационных единиц.

Зарегистрированные в Creatio взаимосвязи между сервисами и конфигурационными единицами формируют единую [сервисно-ресурсную модель](#), позволяющую проанализировать возможные последствия изменений любого из компонентов IT-инфраструктуры.

Чтобы запланировать изменения IT-инфраструктуры, добавьте запись в раздел [*Изменения*]:

1. Откройте раздел [*Изменения*] и нажмите кнопку [*Добавить изменение*].
2. Заполните открывшуюся страницу изменения:

Тема	Краткая суть изменения. Поле обязательно для заполнения.
Описание	Детальное описание изменения.
Состояние	Текущее состояние изменения. Например, “В работе”. Поле обязательно для заполнения.
Приоритет	Относительная важность выполнения данного изменения. Например, “Низкий,” “Средний,” “Критичный,” и т. д.
Номер	Номер изменения. Система автоматически формирует номер в соответствии с заданным шаблоном. Автонумерация изменений определяется при помощи системной настройки “Маска номера изменения” (код “ChangeCodeMask”). Поле недоступно для редактирования.
Ответственный	Имя сотрудника, который занимается выполнением изменения.
Группа ответственных	Группа сотрудников, которая занимается выполнением изменения. Справочник поля содержит список всех объектов администрирования Creatio: отдельных пользователей и ролей (групп) пользователей. Настройка групп пользователей как элементов организационной структуры компании осуществляется в разделе [Пользователи] .

3. Укажите информацию о классификационных признаках изменения: цели, категории, источнике на вкладке [*Классификация*]:

Цель	Цель изменения. Например, “Инновации и улучшения” или “Корректирующие меры”.
Категория	Категория изменения. Например, “Нормальное” или “Срочное”.
Релиз	Релиз, в рамках которого выполняется изменение.
Источник	Источник, благодаря которому было инициировано изменение. Например, “Клиент”, если изменение было зарегистрировано вследствие обращения клиента, или “Законодательство”, если изменение предусматривает внесение регламентированных корректировок.
Автор	Пользователь, который зарегистрировал данное изменение.
Дата регистрации	Дата и время регистрации изменения. Поле недоступно для редактирования и заполняется автоматически текущими датой и временем.

4. На детали [*Конфигурационные единицы*] укажите перечень конфигурационных единиц, связанных с изменением. Деталь отображает информацию из [раздела \[Конфигурации \]](#). Связь конфигурационной единицы с изменением осуществляется на вкладке [*История*] страницы конфигурации при помощи

детали [*Изменения*]. Нажмите **+** и выберите необходимые конфигурационные единицы.

5. На детали [*Сервисы*] укажите сервисы, связанные с изменением. Деталь отображает информацию из [раздела \[*Сервисы* \]](#). Связь сервиса с изменением осуществляется на вкладке [*История*] страницы сервиса при помощи детали [*Изменения*]. Нажмите **+** и выберите необходимые сервисы.
6. На детали [*Обращения*] укажите обращения, послужившие источником данного изменения, из [раздела \[*Обращения* \]](#). Связь обращения с изменением осуществляется по полю [*Изменение*] на вкладке [*Решение*] страницы обращения. Нажмите **+** и выберите необходимые обращения.
7. На детали [*Проблемы*] укажите проблемы, послужившие источником данного изменения, из [раздела \[*Проблемы* \]](#). Связи проблемы с изменением осуществляется по полю [*Изменение*] на вкладке [*Решение*] страницы проблемы. Нажмите **+** и выберите необходимые проблемы.
 - a. Чтобы удалить проблему из списка, кликните по нужной записи в реестре детали —> правый клик по  —> [*Удалить*].
8. На вкладке [*Выполнение*] укажите сводные данные о выполнении изменения:

План. завершение	Планируемая дата выполнения изменения.
План. трудозатраты (часов)	Планируемое время, необходимое для выполнения изменения.
Родительское изменение	Изменение, в состав которого входит данное изменение. Например, для родительского изменения “Модернизация сервера” могут быть зарегистрированы подчиненные изменения “Обновление операционной системы”, “Увеличение оперативной памяти” и пр.

9. На детали [*Активности*] укажите задачи, связанные с изменением. Деталь отображает информацию из [раздела \[*Активности* \]](#). Связь активности с изменением осуществляется по полю [*Изменение*] группы полей [*Связи*] на странице активности.
10. На детали [*Email*] добавьте сообщения, связанные с изменением. Для этого на странице email-сообщения заполните поле [*Изменение*] детали [*Связи*].
11. Нажмите [*Сохранить*].

В результате в реестр раздела будет добавлена новая запись изменения вместе со связанными конфигурационными единицами, сервисами и проблемами.

Определить масштаб изменения

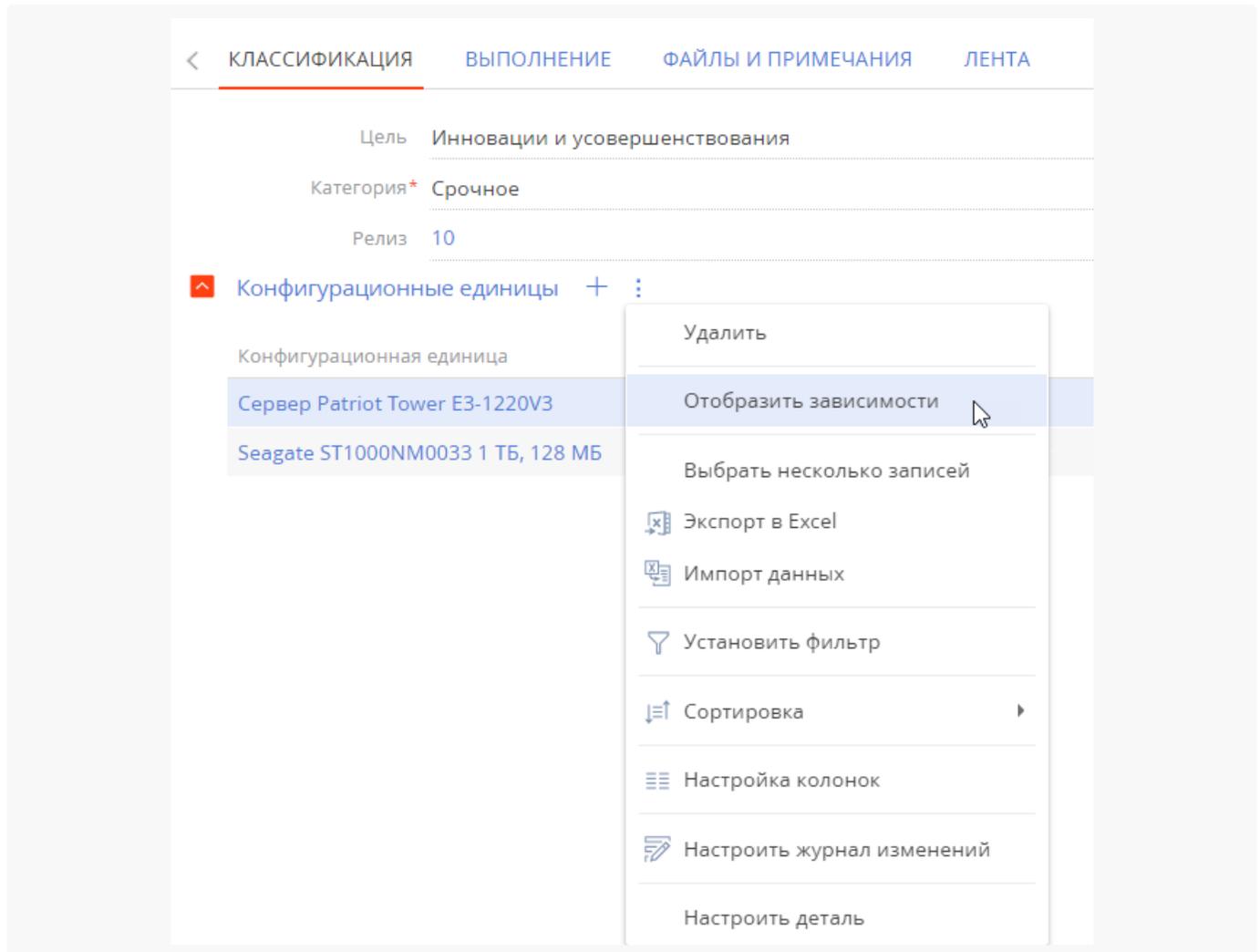
При подготовке изменений оцените их влияние на IT-инфраструктуру при помощи сервисно-ресурсной модели, которая в виде схемы отображает взаимосвязи между сервисами и конфигурационными единицами в Creatio:

1. Перейдите в раздел [*Изменения*] и откройте нужную запись.
2. На вкладке [*Классификация*] выберите конфигурационную единицу (на детали [*Конфигурационные*

единицы]) или сервис (на детали [*Сервисы*]), взаимосвязи которого необходимо отобразить.

3. В меню соответствующей детали выберите команду [*Отобразить зависимости*] ([Рис. 1](#)).

Рис. 1— Действие “Отобразить зависимости”



В результате откроется схема взаимосвязей выбранного сервиса или конфигурационной единицы со всеми влияющими и зависимыми сервисами и конфигурационными единицами ([Рис. 2](#)).

Рис. 2 — Отображение схемы взаимосвязей конфигурационной единицы в изменении

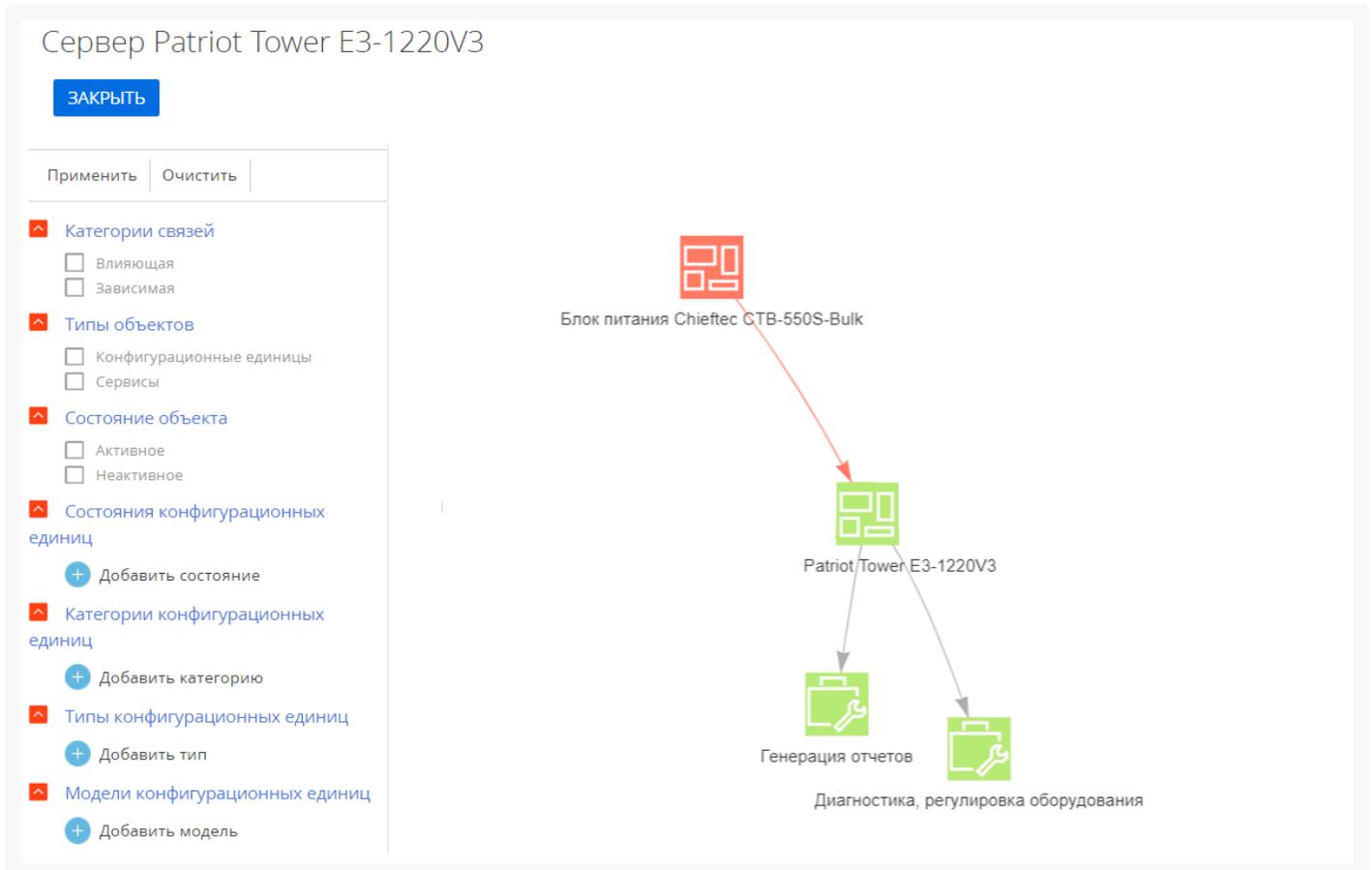
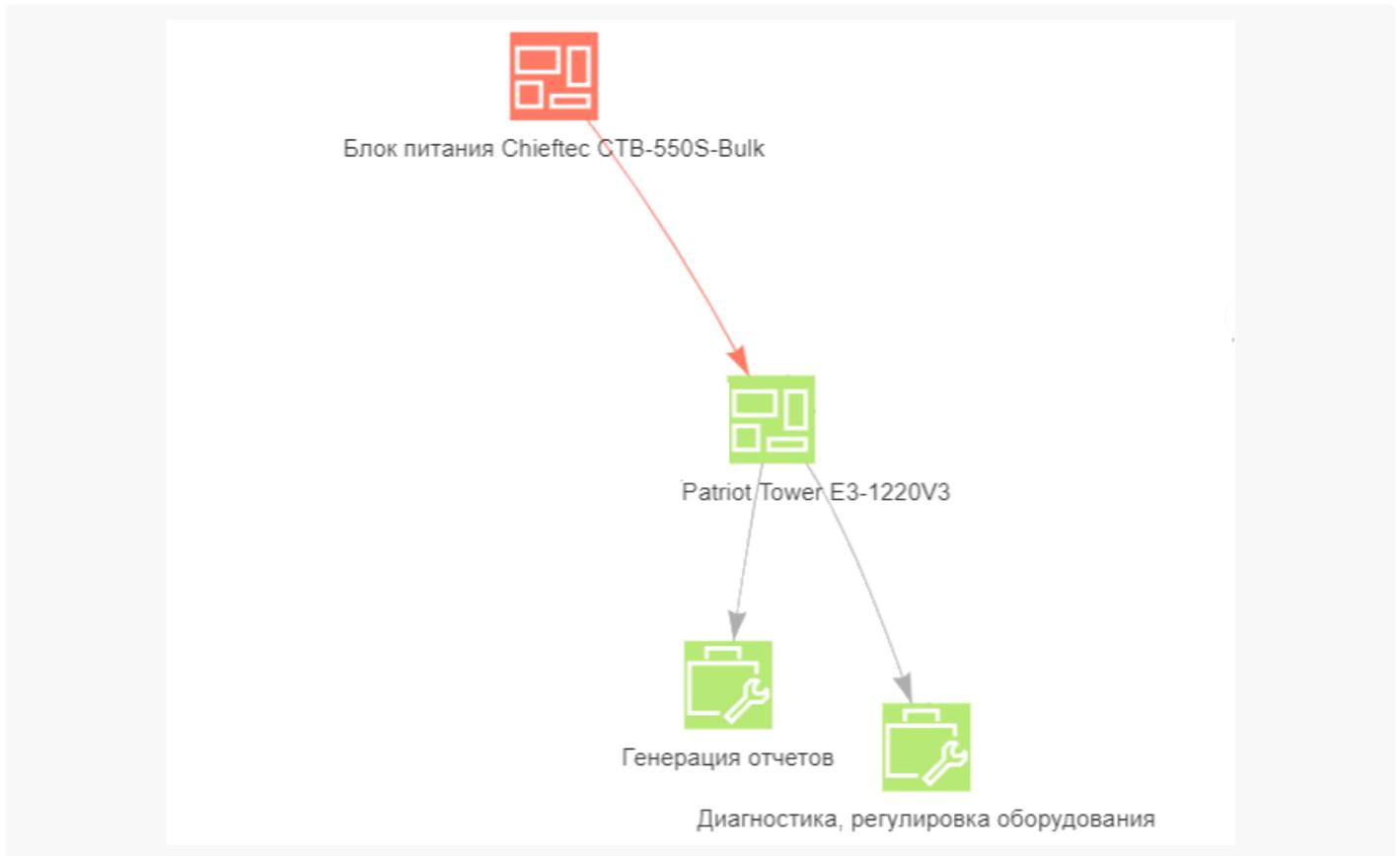


Схема отображает все взаимосвязи конфигурационной единицы или сервиса. Блок в центре представляет саму конфигурационную единицу или сервис. Рядом с ним находятся влияющие и зависимые элементы ИТ-инфраструктуры. Например, на схеме (Рис. 3) видно, что на работу сервера влияет блок питания, к которому он подключен, а от работоспособности сервера зависит предоставление сервисов “Генерация отчетов” и “Диагностика, регулировка оборудования”.

Рис. 3 — Пример схемы взаимосвязей конфигурационной единицы



Таким образом, при планировании изменения можно учесть риски, связанные с зависимыми сервисами (например, “Генерация отчетов” и “Диагностика, регулировка оборудования”), а также риски, связанные с работой зависящих конфигурационных единиц.

На заметку. Больше информации о работе с сервисно-ресурсной моделью доступно в статье [“Анализировать сервисно-ресурсную модель”](#).

Запланировать релизы по изменениям

В разделе [*Релизы*] вы можете управлять обновлениями продуктов и конфигурационных единиц, создавать списки новых версий продукта (“релизов”), отслеживать даты релизов и управлять списком реализованных изменений.

Чтобы зарегистрировать новый релиз:

1. Откройте раздел [*Релизы*] и нажмите кнопку [*Добавить релиз*].
2. На открывшейся странице укажите информацию о релизе:

Номер	Номер релиза. Система автоматически формирует номер в соответствии с заданным шаблоном. Автонумерация релизов определяется при помощи системной настройки “Маска номера релиза” (код “ReleaseCodeMask”). Поле недоступно для редактирования.
Заголовок	Наименование релиза.
Описание	Краткое описание релиза. Перечисление изменений, реализованных в данном релизе.
Состояние	Текущее состояние релиза, например, “В планах”, “В разработке” или “Выпущен”.
Приоритет	Относительная важность данного релиза.
Тип	Тип релиза, например, “Значительный”, “Малый”, “Срочные исправления”.

- На вкладке [*Регистрационная информация*] укажите данные об обновляемых в рамках релиза конфигурационных единицах, продуктах, сервисах и пр.
- На деталь [*Конфигурационные единицы*] добавьте конфигурационные единицы, связанные с релизом или обновляемые в его рамках. Деталь отображает информацию из [раздела \[Конфигурации \]](#). Связь конфигурационной единицы с релизом осуществляется на вкладке [*История*] страницы конфигурации при помощи детали [*Релизы*]. Нажмите + и выберите необходимые конфигурационные единицы.
Чтобы удалить конфигурационную единицу из списка, кликните по нужной записи в реестре детали → правый клик по  → [*Удалить*].
- На деталь [*Сервисы*] добавьте сервисы, связанные с релизом или обновляемые в его рамках. Деталь отображает информацию из [раздела \[Сервисы \]](#). Связь сервиса с релизом осуществляется на вкладке [*История*] страницы сервиса при помощи детали [*Релизы*]. Нажмите + и выберите необходимые сервисы.
- На деталь [*Команда*] добавьте перечень сотрудников или групп сотрудников, которые принимают участие в релизе на определенных этапах.

Этап	Этап релиза, например, “Разработка” или “Тестирование”.
Ответственный / Группа	Сотрудник или группа сотрудников, участвующих в выпуске релиза. Справочник поля содержит список объектов администрирования — пользователей и групп пользователей системы.

- Вкладка [*Планирование и реализация*] содержит информацию о планируемых сроках выпуска релиза, необходимых трудозатратах и команде.

План. дата релиза	Планируемая дата релиза.
План. трудозатраты (часов)	Планируемое количество часов работы сотрудников над релизом.

8. На детали [*Плановые сроки*] фиксируются плановые сроки этапов релиза: разработка, тестирование, развертывание.

Этап	Этап релиза, например, “Разработка” или “Тестирование”.
Начало	Плановые даты начала и завершения этапа.
Завершение	

9. На детали [*Активности*] укажите задачи, необходимые для выхода релиза.

10. На детали [*Изменения*] укажите изменения, связанные с релизом, например, перечень изменений, на основании которых выпущен релиз. Деталь отображает информацию из [раздела \[*Изменения* \]](#). Связь изменения с релизом осуществляется по полю [*Релиз*] страницы изменения.

11. Нажмите [*Сохранить*].

В результате в реестр раздела будет добавлена новая запись релиза вместе со связанными объектами.