



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«МИРЭА – Российский технологический университет»

РТУ МИРЭА

Институт информационных технологий (ИИТ)
Кафедра практической и прикладной информатики (ППИ)

ОТЧЕТ ПО ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЕ №4
по дисциплине «Управление информационно-технологическими сервисами и
контентом»

Студент группы *ИНБО-10-23. Албахтин И.В.*

(подпись)

Преподаватель *Борzych Н.Ю.*

(подпись)

Москва 2025 г.

Пункт 1. Создание сервисных договоров

Индивидуальный вариант: Производство и оптовая реализация спортивных товаров на примере Stels.

Для каждого контрагента необходимо создать по одному сервисному договору соответствующего типа (SLA, OLA, UC). В названии договора указать контрагентов и название компании. Например, Сервисный договор между ИТ-отделом и отделом продаж Stels (рис. 1-12). Для каждого сервисного договора создать вложенный файл с указанием следующих параметров:

- перечень обслуживаемых КЕ;
- предоставляемые ИТ-сервисы;
- условия предоставления ИТ-сервисов, включая время реакции, выполнения (разрешения) и закрытия обращений;
- группы ответственных за каждый сервис;
- роль или должность ответственного исполнителя.

Сервисный договор между ИТ-отделом и отделом коммерции Stels



Номер договора 1

Наименование Сервисный договор между ИТ-отделом и отделом коммерции Stels

Тип OLA

Начало действия 02.04.2025
договора

Окончание действия 02.04.2026
договора

Заказчик Stels (ООО «Веломоторс»)

Исполнитель Stels (ООО «Веломоторс»)

Стоимость 3000

Сервисы

Сервисы

Обслуживание АО в Отделе коммерции

Обслуживание ПО 1С:CRM в Отделе коммерции



Сервисный_договор_между_
ИТ_отделом_и_отделом_ком
мерции_Stels.xlsx

9.3 Kb



Рисунок 1 – Сервисный договор между ИТ-отделом и отделом коммерции Stels

Сервисный договор между ИТ-отделом и отделом коммерции Stels					
КЕ	Сервис	Время реакции	Время разрешения	Группа ответственных лиц (линии поддержки)	Ответственный исполнитель (роль или должность)
1С:CRM	Обслуживание ПО 1С:CRM в Отделе коммерции	1 час	3 дня	2-я линия поддержки	Специалист по базам данных
Ноутбук	Обслуживание АО в Отделе коммерции	2 часа	3 дня	2-я линия поддержки	Инженер по системному администрированию

Рисунок 2 – Вложенный файл для сервисного договора между ИТ-отделом и отделом коммерции Stels

Сервисный договор между ИТ-отделом и производственным отделом Stels



Номер договора	2
Наименование	Сервисный договор между ИТ-отделом и производственным отделом Stels
Тип	OLA
Начало действия договора	02.04.2025
Окончание действия договора	02.04.2026
Заказчик	Stels (ООО «Веломоторс»)
Исполнитель	Stels (ООО «Веломоторс»)
Стоимость	3000

Сервисы

Сервисы

Обслуживание АО в производственном отделе

Обслуживание ПО 1С:Предприятие в производственном отделе



Сервисный_договор_между_ИТ_отделом_и_производственным_отделом_Stels.xlsx
9.2 Kb



Рисунок 3 – Сервисный договор между ИТ-отделом и производственным отделом Stels

Сервисный договор между ИТ-отделом и производственным отделом Stels					
КЕ	Сервис	Время реакции	Время разрешения	Группа ответственных лиц (линии поддержки)	Ответственный исполнитель (роль или должность)
1С:CRM	Обслуживание АО в производственном отделе	1 час	3 дня	3-я линия поддержки	Ведущий системный администратор
Планшет	Обслуживание ПО 1С: Предприятие в производственном отделе	2 часа	4 дня	3-я линия поддержки	Разработчик корпоративных систем

Рисунок 4 – Вложенный файл для сервисного договора между ИТ-отделом и производственным отделом Stels

Сервисный договор между ИТ-отделом и отделом финансов Stels



Номер договора 3

Наименование Сервисный договор между ИТ-отделом и отделом финансов Stels

Тип OLA

Начало действия
договора 02.04.2025

Окончание действия
договора 02.04.2026

Заказчик Stels (ООО «Веломоторс»)

Исполнитель Stels (ООО «Веломоторс»)

Стоимость 3000

Сервисы

Сервисы

Обслуживание АО в Отделе финансов

Обслуживание ПО 1С:Бухгалтерия в Отделе финансов



Сервисный_договор_между_
ИТ_отделом_и_отделом_фин
ансов_Stels.xlsx

9.3 Kb



Рисунок 5 – Сервисный договор между ИТ-отделом и отделом финансов Stels

Сервисный договор между ИТ-отделом и отделом финансов Stels					
КЕ	Сервис	Время реакции	Время разрешения	Группа ответственных лиц (линии поддержки)	Ответственный исполнитель (роль или должность)
1С:Бухгалтерия	Обслуживание ПО 1С:Бухгалтерия	0.5 часа	2 дня	2-я линия поддержки	Специалист по базам данных
Персональный компьютер	Обслуживание АО в Отделе финансов	1 час	3 дня	2-я линия поддержки	Инженер по системному администрированию

Рисунок 6 – Вложенный файл для сервисного договора между ИТ-отделом и отделом финансов Stels

Сервисный договор между ИТ-отделом и складским отделом Stels



Номер договора 4

Наименование Сервисный договор между ИТ-отделом и складским отделом Stels

Тип OLA

Начало действия договора 02.04.2025

Окончание действия договора 02.04.2026

Заказчик Stels (ООО «Веломоторс»)

Исполнитель Stels (ООО «Веломоторс»)

Стоимость 3000

Сервисы

Сервисы

Обслуживание ПО 1C:ERP Управление предприятием

Обслуживание АО в складском отделе



Сервисный_договор_между_ИТ_отделом_и_складским_отделом_Stels.xlsx

9.3 Kb

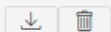


Рисунок 7 – Сервисный договор между ИТ-отделом и складским отделом Stels

Сервисный договор между ИТ-отделом и складским отделом Stels					
КЕ	Сервис	Время реакции	Время разрешения	Группа ответственных лиц (линии поддержки)	Ответственный исполнитель (роль или должность)
1С:CRM	Обслуживание ПО 1С:ERP Управление предприятием	1 час	3 дня	3-я линия поддержки	Разработчик корпоративных систем
Планшет	Обслуживание АО в складском отделе	2 часа	4 дня	3-я линия поддержки	Ведущий системный администратор

Рисунок 8 – Вложенный файл для сервисного договора между ИТ-отделом и складским отделом Stels

Сервисный договор между ИТ-отделом Stels и оптовым скупщиком Decathlon S.A.



Номер договора	5
Наименование	Сервисный договор между ИТ-отделом Stels и оптовым скупщиком Decathlon S.A.
Тип	UC
Начало действия договора	02.04.2025
Окончание действия договора	02.04.2026
Заказчик	Decathlon S.A.
Исполнитель	Stels (ООО «Веломоторс»)
Стоимость	4000

Сервисы

Сервисы

Интеграция CRM систем Stels с системами Decathlon S.A. для синхронизации данных о заказах



Сервисный_договор_между_ИТ_отделом_Stels_и_оптовым_скупщиком.xlsx
9.2 Kb



Рисунок 9 – Сервисный договор между ИТ-отделом Stels и оптовым скупщиком Decathlon S.A.

Сервисный договор между ИТ-отделом Stels и оптовым скупщиком Decathlon S.A.					
KE	Сервис	Время реакции	Время разрешения	Группа ответственных лиц (линии поддержки)	Ответственный исполнитель (роль или должность)
CRM-система	Интеграция CRM систем Stels с системами Decathlon S.A. для синхронизации данных о заказах	1 час	2 дня	3-я линия поддержки	Разработчик корпоративных систем

Рисунок 10 – Вложенный файл для сервисного договора между ИТ-отделом Stels и оптовым скупщиком Decathlon S.A.

Сервисный договор между ИТ-отделом Stels и Data-центром Selectel



Номер договора 6

Наименование Сервисный договор между ИТ-отделом Stels и Data-центром Selectel

Тип УС

Начало действия договора 02.04.2025

Окончание действия договора 02.04.2026

Заказчик Stels (ООО «Веломоторс»)

Исполнитель Selectel

Стоимость 4000

Сервисы

Сервисы

Настройка и управление арендованными серверами



Сервисный_договор_между_ИТ_отделом_Stels_и_Data_центром_Selectel.xlsx

9.2 Kb



Рисунок 11 – Сервисный договор между ИТ-отделом Stels и Data-центром Selectel

Сервисный договор между ИТ-отделом Stels и Data-центром Selectel					
КЕ	Сервис	Время реакции	Время разрешения	Группа ответственных лиц (линии поддержки)	Ответственный исполнитель (роль или должность)
Арендованные серверы	Настройка и управление арендованными серверами	1 час	2 дня	2-я линия поддержки	Инженер по системному администрированию

Рисунок 12 – Вложенный файл для сервисного договора между ИТ-отделом Stels и Data-центром Selectel

Пункт 2. Создание отчета по Компаниям

Необходимо сформировать отчет по Компаниям, экспортировать данные в Excel, построить соответствующую диаграмму с целью определить компанию (рис. 13-16):

- с наибольшим количеством обращений (от которой поступило наибольшее количество обращений);
- с наибольшим количеством обращений в статусах Просрочено и Переоткрыто;
- с наибольшим количеством обращений в статусе Завершена.

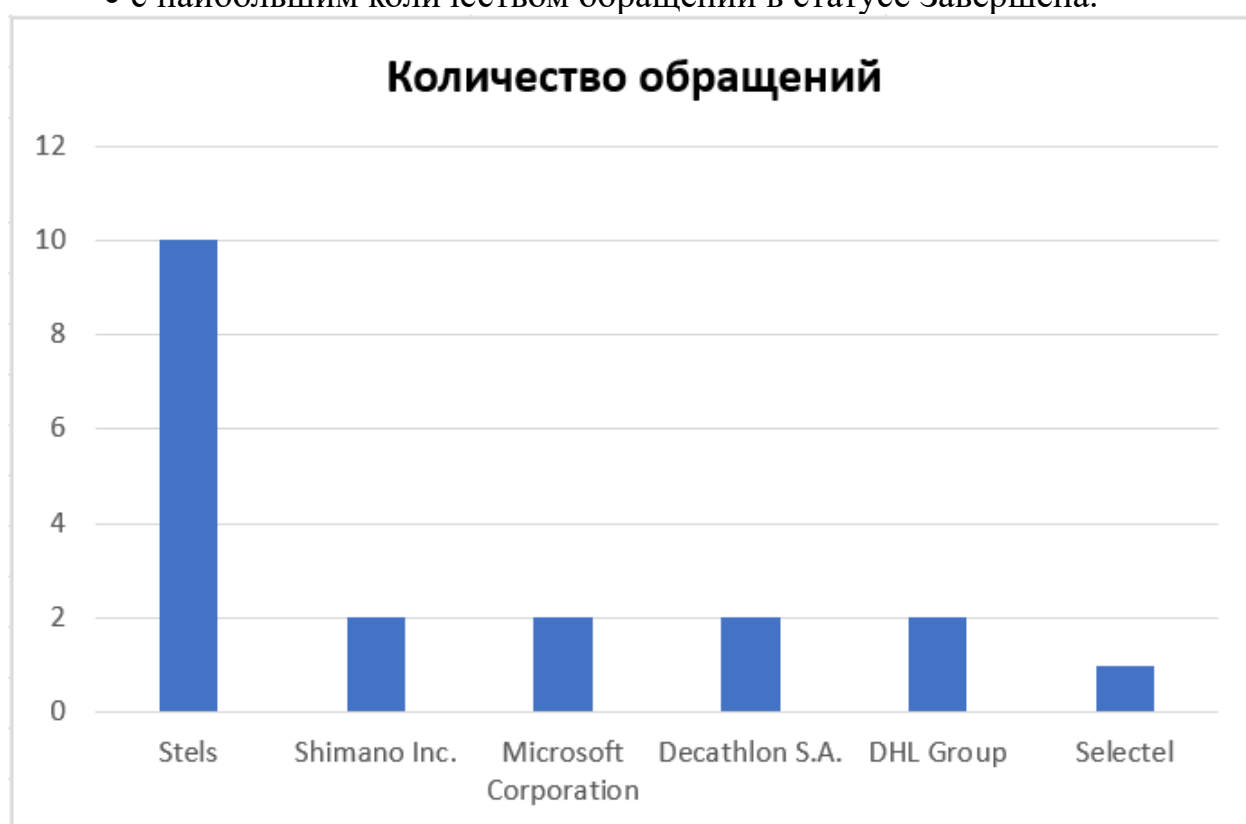


Рисунок 13 – Диаграмма с количеством обращений

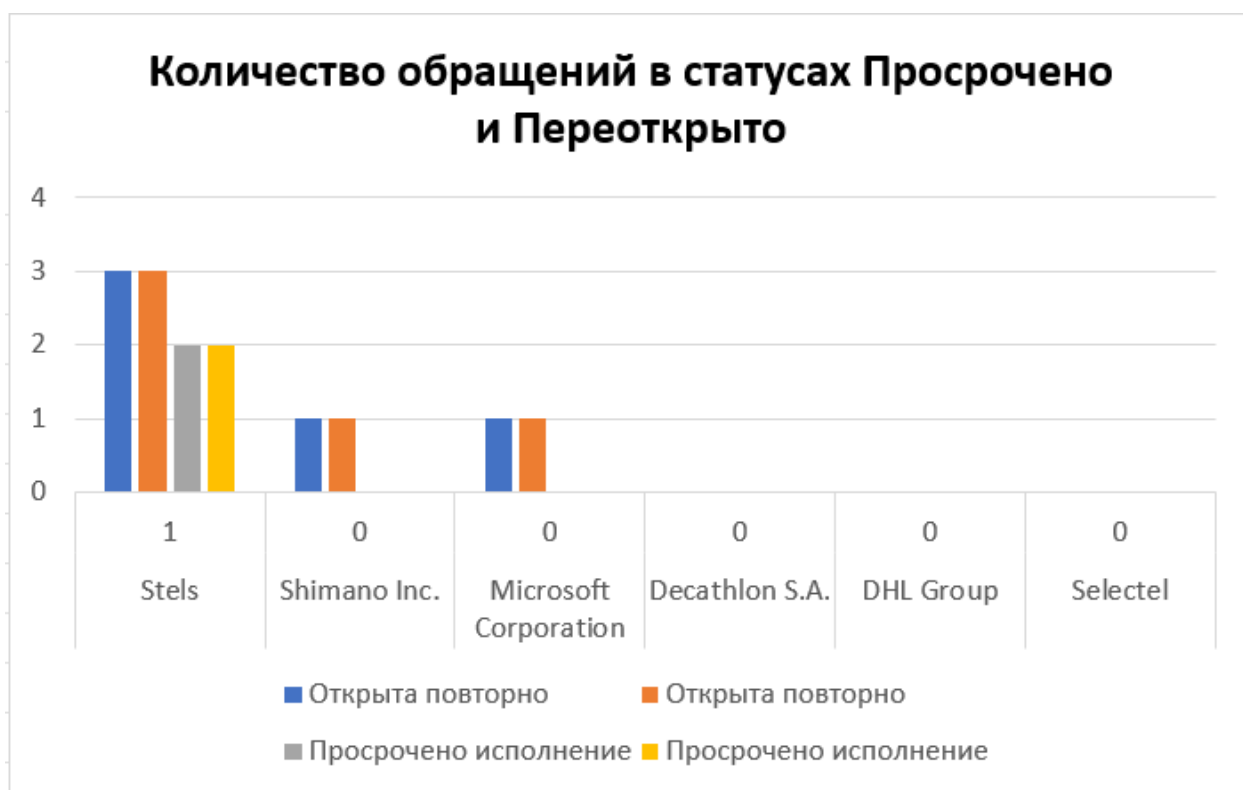


Рисунок 14 – Диаграмма с количеством обращений в статусах Просрочено и Переоткрыто

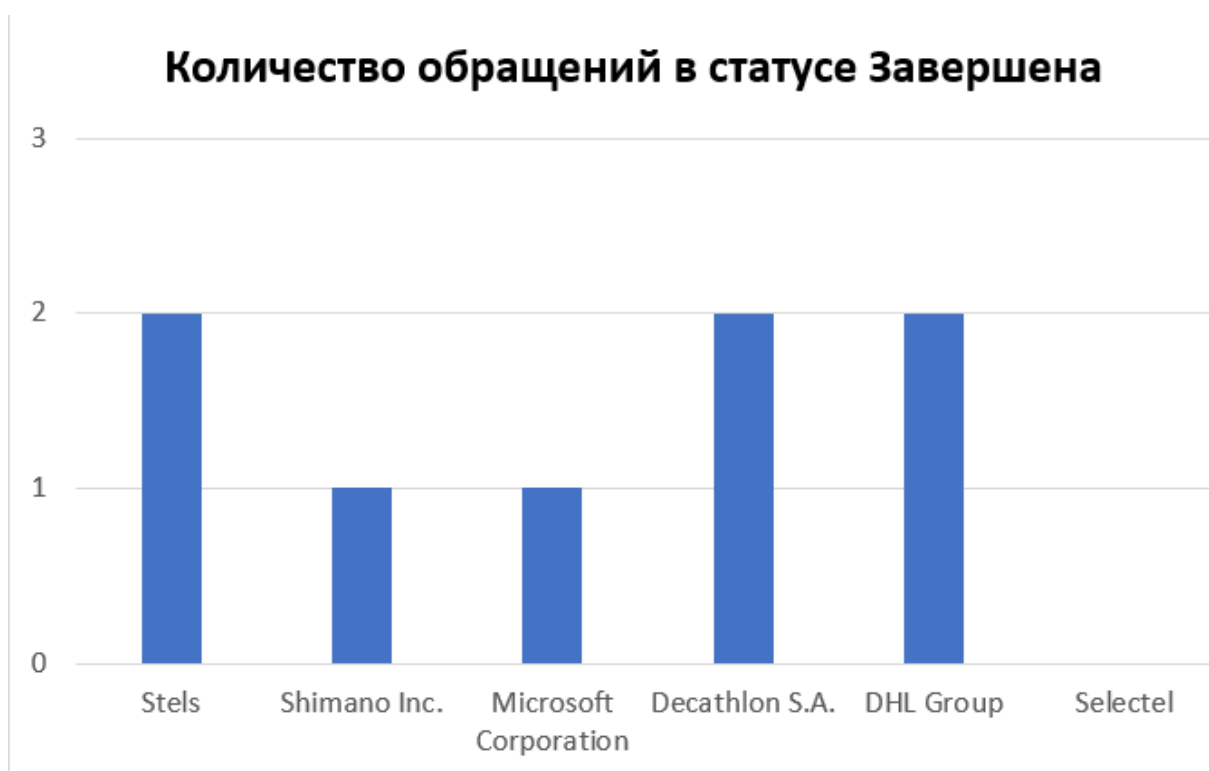


Рисунок 15 – Диаграмма с количеством обращений в статусе Завершена

Пункт 3. Создание отчета по Исполнителям

Сформировать отчет по Исполнителям, экспортировать этот отчет в Excel и построить соответствующую диаграмму для определения (рис. 17-20):

- Исполнителя с наибольшим и наименьшим количеством обращений в статусе Просрочено;
- Исполнителя с наибольшим и наименьшим количеством обращений в статусе Завершено;
- Исполнителя с наибольшим и наименьшим количеством обращений в статусе Принята в исполнение.

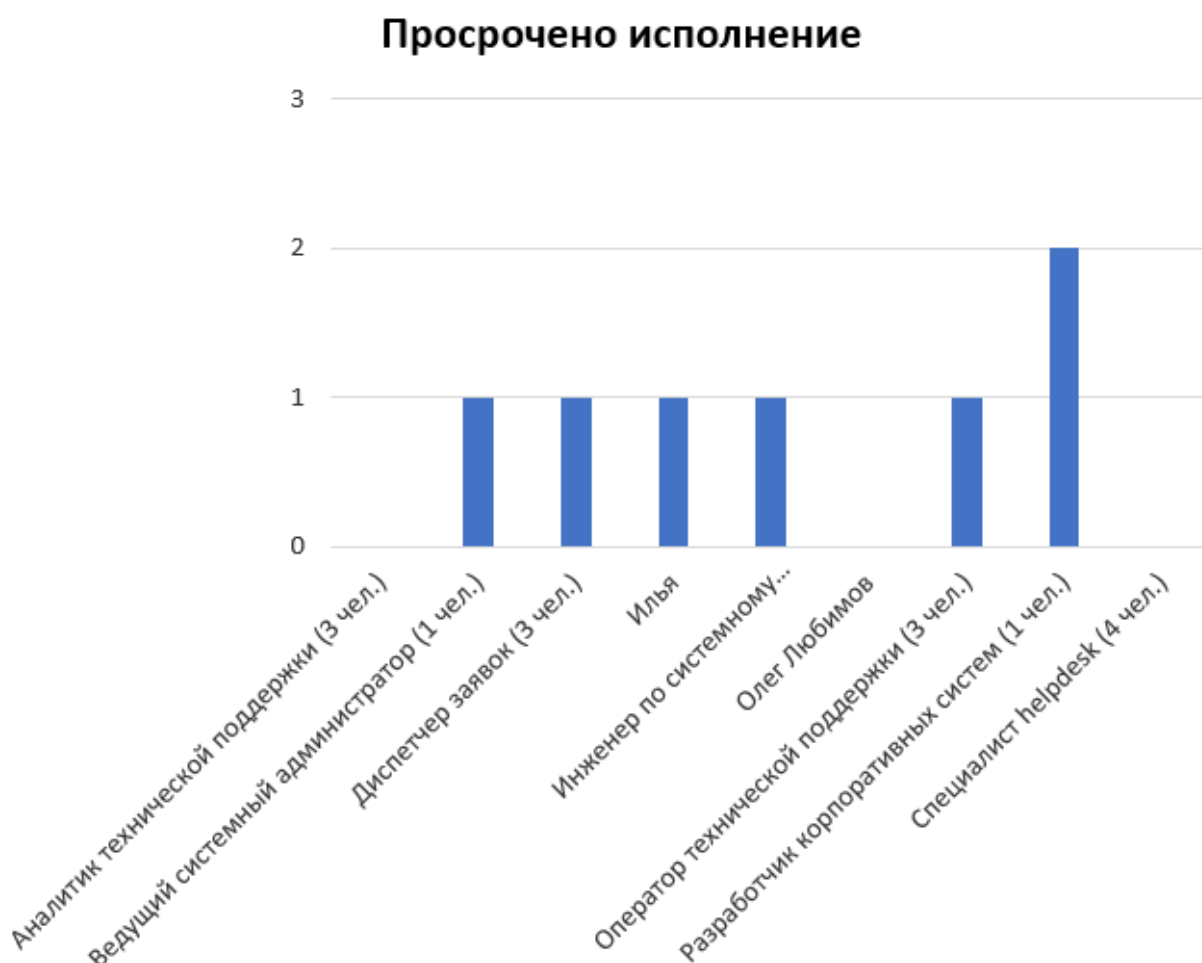


Рисунок 16 – Диаграмма с количеством обращений в статусе Просрочено

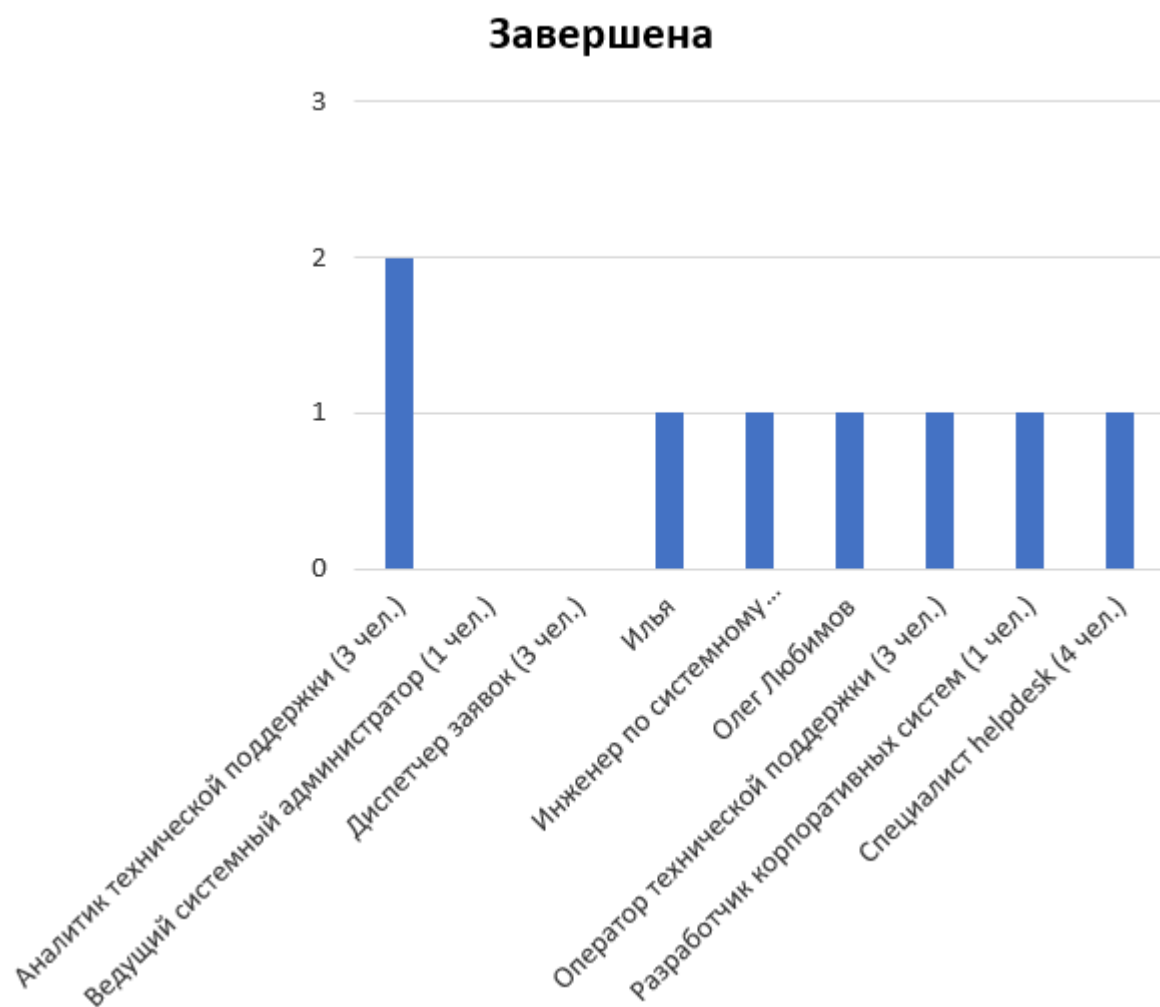


Рисунок 17 – Диаграмма с количеством обращений в статусе Завершено

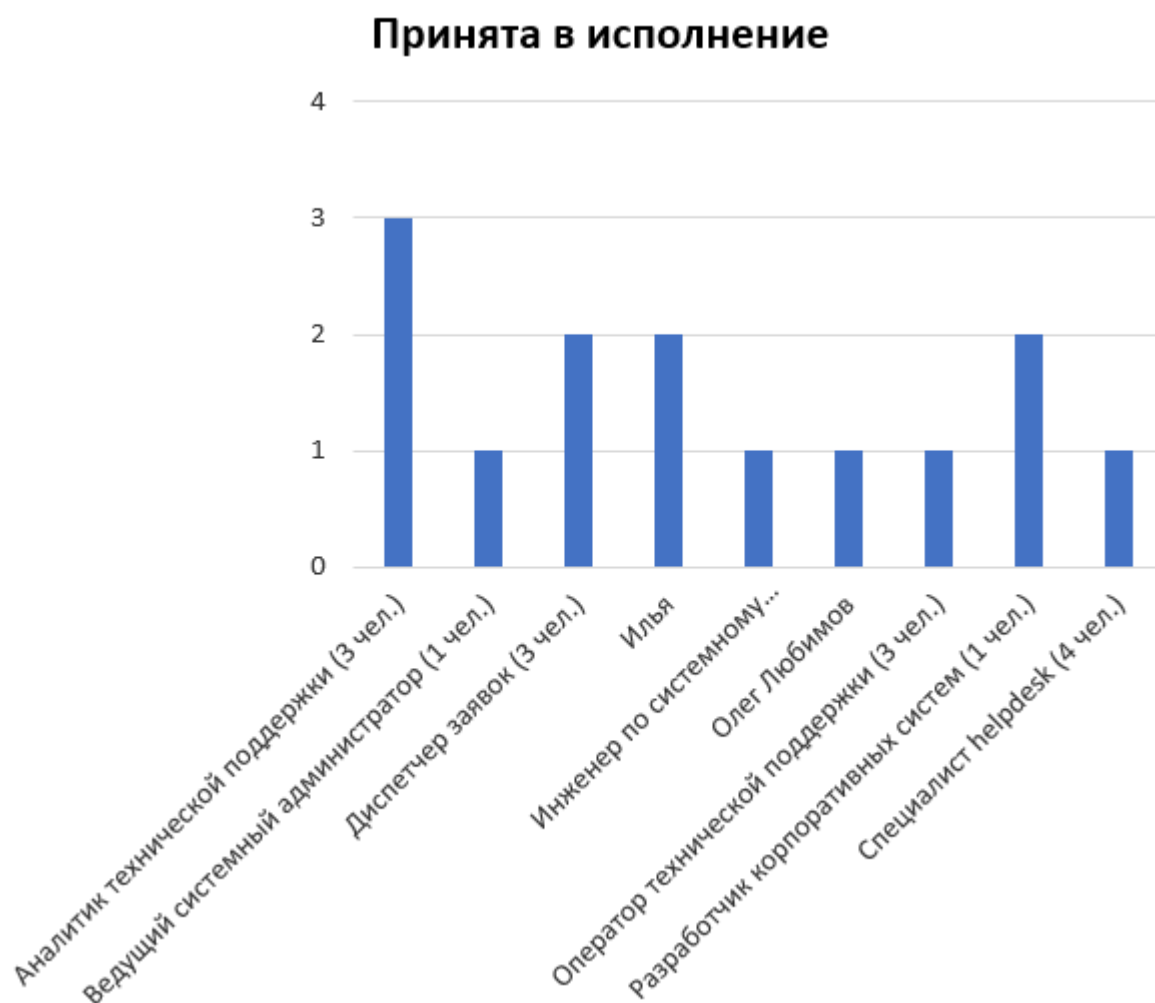


Рисунок 18 – Диаграмма с количеством обращений в статусе Принята в исполнение

Пункт 4. Создание отчета по KPIs в разрезе Сервисы

Сформировать Отчет по KPIs в разрезе Сервисы, экспортировать этот отчет в Excel и сформировать рейтинг востребованности ИТ-сервисов (рис. 21-22).

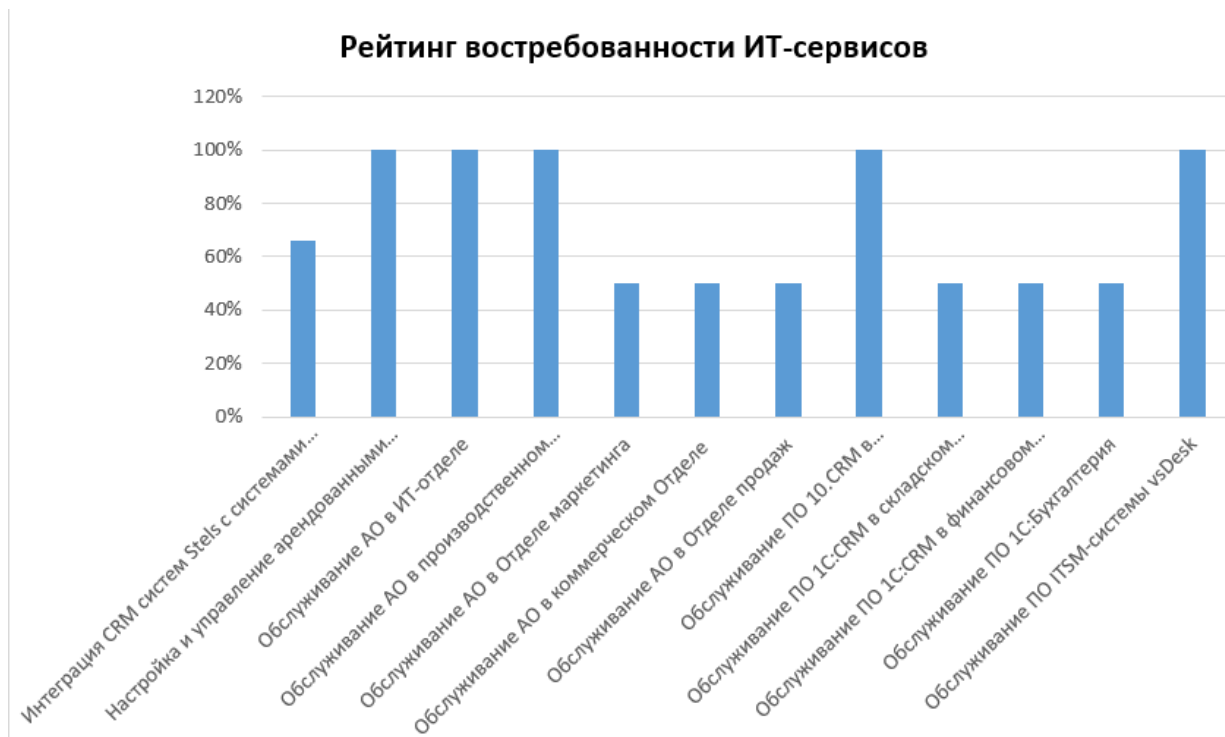


Рисунок 19 – Рейтинг востребованности ИТ-сервисов

Пункт 5. Создание отчета по KPIs в разрезе Групп исполнителей

В vsDesk сформировать Отчет по KPIs в разрезе Групп исполнителей (Линий поддержки), экспортировать данный отчет в Excel и построить соответствующую диаграмму для определения (рис. 23-24):

- Линии поддержки с наибольшим количеством заявок в статусе «В работе»;
- Линии поддержки с наибольшим количеством заявок с просроченным временем выполнения;
- Линии поддержки с наименьшим количеством заявок с просроченным временем выполнения;
- Линии поддержки с наибольшим количеством заявок в статусе «Переоткрыта».

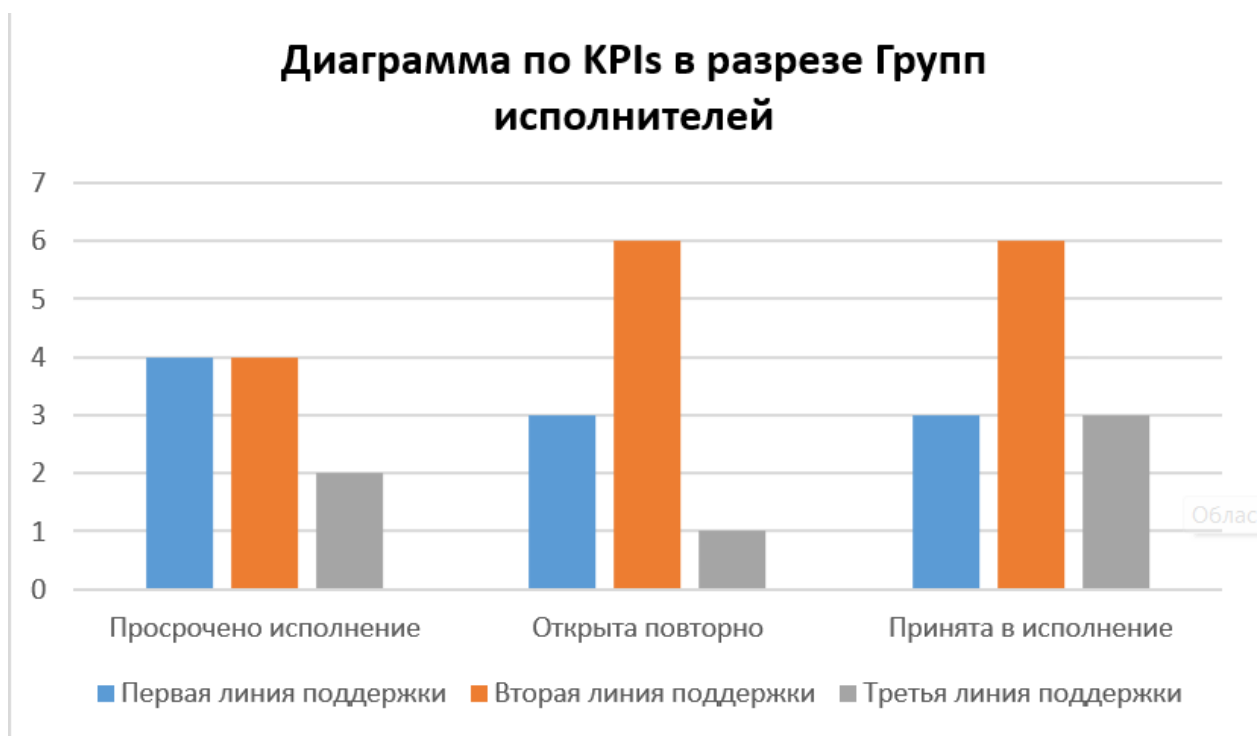


Рисунок 20 – Диаграмма KPIs в разрезе Групп исполнителей (Линий поддержки)

Пункт 6. Создание сводного отчета по заявкам

Сформировать Сводный отчет по заявкам в разрезе всех компаний и сделать соответствующие выводы (рис. 25).



Рисунок 21 – Сводный отчёт по заявкам

Пункт 7. Создание сводного отчета

В vsDesk сформировать Сводный отчет, в котором при помощи фильтров определить следующее (рис. 26-30):

- КЕ с наибольшим количеством заявок категории Инцидент;
- определить Группу исполнителей с наибольшим количеством просроченных заявок типа Инцидент;
- определить топ-3 сервисов с наибольшим количеством заявок с высоким приоритетом;

• создать собственный аналитический фильтр, который содержит не менее 3-х параметров.

19	Вручную	Завершена		0	09.04.2025 18:41	10.04.2025 09:30	09.04.2025 18:41	10.04.2025 10:30	09.04.2025 18:41	00:00:00	Проблема с монитором у пользователя Душко И.А.	+79003113133		Москва, ул. Пуштина, д.6, кв.777	Stels (ООО «Веломоторс»)
18	Вручную	Просрочено исполнение	исполнение	0	09.04.2025 12:44	09.04.2025 14:14	09.04.2025 12:44	09.04.2025 15:14		02:31:00	Сервер			Москва	Selectel
17	Вручную	Требуется уточнения		0	09.04.2025 12:41	09.04.2025 14:11		09.04.2025 15:11			Скупка			Франция	Decathlon S.A.
16	Вручную	Просрочено исполнение	исполнение	0	09.04.2025 12:41	09.04.2025 14:11		09.04.2025 15:11		02:34:00	Доставка			Германия	DHL Group
13	Вручную	Открыта повторно		0	09.04.2025 12:36	09.04.2025 14:06		09.04.2025 15:06			Обновление ПО			США	Microsoft Corporation
12	Вручную	Просрочено исполнение	исполнение	0	09.04.2025 12:34	09.04.2025 13:04		09.04.2025 14:04		02:21:00	Поставка			Япония	Shimano Inc.
9	Вручную	Завершена	исполнение	0	20.03.2025 11:46	20.03.2025 12:16	09.04.2025 12:22	30.04.2025 13:15	09.04.2025 12:22	140:36:00	Настройка	+79001000000	205	Москва, ул. Пуштина, д.6, кв.777	Stels (ООО «Веломоторс»)
8	Вручную	Принята в исполнение	исполнение	0	20.03.2025 11:44	20.03.2025 11:54		30.04.2025 12:05		93:46:00	Нагрев сервера	+79003113133		Москва, ул. Пуштина, д.6, кв.777	Stels (ООО «Веломоторс»)
7	Вручную	Принята в исполнение	исполнение	0	20.03.2025 11:41	20.03.2025 13:11		30.04.2025 09:10		93:49:00	Проблема с монитором у пользователя Душко И.А.			Москва, ул. Пуштина, д.6, кв.777	Stels (ООО «Веломоторс»)

Рисунок 26 – Сводный отчёт

19	Вручаяю	Завершена		0	09.04.2025 18:41	10.04.2025 09:30	09.04.2025 18:41	10.04.2025 10:30	09.04.2025 18:41	00:00:00	Проблема с монитором у пользователя Душко И.А.	+79003113133	Москва, ул. Пушурина, д.6, кв.777	Stels (ООО «Веломоторс»)
18	Вручаяю	Просрочено исполнение	исполнение	0	09.04.2025 12:44	09.04.2025 14:14	09.04.2025 12:44	09.04.2025 15:14		02:31:00	Сервер		Москва	Selectel
17	Вручаяю	Требуеи уточнения		0	09.04.2025 12:41	09.04.2025 14:11		09.04.2025 15:11			Скупка		Франция	Decathlon S.A.
16	Вручаяю	Просрочено исполнение	исполнение	0	09.04.2025 12:41	09.04.2025 14:11		09.04.2025 15:11		02:34:00	Доставка		Германия	DHL Group
13	Вручаяю	Открыта повторно		0	09.04.2025 12:36	09.04.2025 14:06		09.04.2025 15:06			Обновление ПО		США	Microsoft Corporation
12	Вручаяю	Просрочено исполнение	исполнение	0	09.04.2025 12:34	09.04.2025 13:04		09.04.2025 14:04		02:21:00	Поставка		Япония	Shimano Inc.
8	Вручаяю	Принята в исполнение	исполнение	0	20.03.2025 11:44	20.03.2025 11:54		30.04.2025 12:05		93:46:00	Нагрев сервера	+79003113133	Москва, ул. Пушурина, д.6, кв.777	Stels (ООО «Веломоторс»)

Рисунок 27 – Фильтр по категории «Инцидент»

№	Канал	Статус	Категория	Группа исполнителей	Соз
	<div>▼</div>	<div>✕ Просрочено исполнение</div>	<div>✕ Инцидент</div>	<div></div>	<div></div>
17	Вручную	Просрочено исполнение	Инцидент	Вторая линия поддержки	21.04.2025 12:41
25	Вручную	Просрочено исполнение	Инцидент	Первая линия поддержки	21.04.2025 13:05
27	Вручную	Просрочено исполнение	Инцидент	Третья линия поддержки	21.04.2025 13:11
16	Вручную	Просрочено исполнение	Инцидент	Вторая линия поддержки	21.04.2025 12:41
24	Вручную	Просрочено исполнение	Инцидент	Первая линия поддержки	21.04.2025 13:05
28	Вручную	Просрочено исполнение	Инцидент	Вторая линия поддержки	21.04.2025 13:11

Рисунок 28 – Фильтр по категории «Инцидент» и статусу «Просрочено исполнение»

12	Вручную	Просрочено исполнение	исполнение	0	09.04.2025 12:34	09.04.2025 13:04	09.04.2025 14:04	02:21:00	Поставка		
9	Вручную	Завершена	исполнение	0	20.03.2025 11:46	20.03.2025 12:16	09.04.2025 12:22	30.04.2025 13:15	09.04.2025 12:22	140:36:00	Настройка +79001000000 205

Рисунок 29 – Фильтр по приоритету «Высокий»

№	Канал	Статус	Сервис	Приоритет	Категория	Группа исполнителей
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="x Высокий"/>	<input type="text" value="x Заявка на обслуживание"/>	<input type="text" value="x Первая линия поддержки"/>
29	Вручную	Завершена	Обслуживание ПО 1С:Бухгалтерия	Высокий	Заявка на обслуживание	Первая линия поддержки
35	Вручную	Завершена	Обслуживание ПО 1С:Бухгалтерия	Высокий	Заявка на обслуживание	Первая линия поддержки

Рисунок 30 – Фильтр по приоритету «Высокий», категории «Заявка на обслуживание» и группе исполнителей «Первая линия поддержки»

Вывод

В ходе выполнения работы для каждого контрагента было создано по одному сервисному договору соответствующего типа. Были сформированы отчёты по Исполнителям, Компаниям, Заявкам, по KPIs в разрезе Сервисы и KPIs в разрезе Групп исполнителей.