



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)**

КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине «Управление информационно-технологическими сервисами
и контентом»

Тема курсовой работы: «Управление ИТ-сервисами и контентом в информационных ITSM-системах с целью поддержки бизнес-пользователей предприятия по производству и оптовой продаже велосипедов ООО «СТЕЛС».

Студент группы ИНБО-12-23

Албахтин Илья Владиславович

(подпись)

Руководитель
курсовой работы

доцент, к.т.н, Павлович Т.В.

(подпись)

Работа представлена к защите «__» _____ 2025 г.

Допущен к защите «__» _____ 2025 г.


доцент, к.т.н. Талантук И.С.

Москва 2025 г.



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)

Утверждаю
Заведующий кафедрой ППИ

(подпись) Зуев А.С.
«01» марта 2025 г.

ЗАДАНИЕ

на выполнение курсовой работы

по дисциплине «Управление информационно-технологическими сервисами
и контентом»

Студент Албахтин Илья Владиславович

Группа ИНБО-12-23

Тема «Управление ИТ-сервисами и контентом в информационных ITSM-системах с целью поддержки бизнес-пользователей предприятия по производству и оптовой продажи велосипедов ООО «СТЕЛС».

Исходные данные: описание кейса и выбранная студентом организация

Перечень вопросов, подлежащих разработке, и обязательного графического материала в программе vsDesk:

- создание контрагентов для проектируемого ИТ-отдела и элементов ИТ-инфраструктуры;
- управление каталогом ИТ-сервисов;
- создание организационной структуры ИТ-отдела с указанием линий ИТ-поддержки, а также соответствующих должностей сотрудников для этих линий;
- управление уровнем обслуживания, включая создание сервисных договоров типов SLA, OLA и UC;
- создание отчетов о результатах управления ИТ-сервисами.

Перечень вопросов, подлежащих разработке, и обязательного графического материала в платформе BPMSoft:

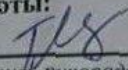
- управление контентом в рамках рекламы и продвижения продуктов предприятия, включая создание и запуск маркетинговой кампании, а также анализ хода ее выполнения;

- управления лидами, включая квалификацию, распределение и перевод лида в продажу;
- создание аналитических дашбордов по управлению контентом.

Срок представления к защите курсовой работы:

до «23» мая 2025 г.

Задание на курсовую работу выдал



Подпись руководителя

Павлович Т.В.

(ФИО руководителя)

«01» марта 2025 г.

Задание на курсовую работу получил


Подпись обучающегося

Албахтин И.В.

(ФИО обучающегося)

«01» марта 2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
ГЛАВА 1. СОЗДАНИЕ КОНТРАГЕНТОВ ДЛЯ ПРОЕКТИРУЕМОГО ИТ-ОТДЕЛА	7
ГЛАВА 2. УПРАВЛЕНИЕ КАТАЛОГОМ ИТ-СЕРВИСОВ	11
ГЛАВА 3. РАЗРАБОТКА ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СТРУКТУРЫ ИТ-ОТДЕЛА	13
ГЛАВА 4. УПРАВЛЕНИЕ УРОВНЕМ ОБСЛУЖИВАНИЯ	15
ГЛАВА 5. СОЗДАНИЕ И УПРАВЛЕНИЕ ЗАЯВКАМИ КОНЕЧНЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ.....	22
ГЛАВА 6. СОЗДАНИЕ DASHBOARD РУКОВОДИТЕЛЯ ИТ-ОТДЕЛА	37
ГЛАВА 7. СОЗДАНИЕ LANDING PAGE ДЛЯ ГЕНЕРАЦИИ ЛИДОВ.....	40
ГЛАВА 8. СОЗДАНИЕ МАРКЕТИНГОВОГО ПЛАНА, КАМПАНИЙ И МЕРОПРИЯТИЙ ДЛЯ ПРОДВИЖЕНИЯ ИТ-СЛУЖБЫ.....	43
ГЛАВА 9. СОЗДАНИЕ DASHBOARD КОНТЕНТ-МЕНЕДЖЕРА	50
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	Ошибка! Закладка не определена.
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	57

ВВЕДЕНИЕ

В условиях цифровизации и растущей зависимости бизнеса от информационных технологий эффективное управление ИТ-сервисами становится ключевым фактором конкурентоспособности современных предприятий. Повышенные требования к качеству обслуживания, минимизации времени реакции на инциденты и прозрачности внутренних процессов формируют спрос на комплексные решения по автоматизации управления ИТ-услугами. В этой связи актуальной задачей становится внедрение специализированных ITSM-систем и систем управления маркетинговым контентом, позволяющих повысить оперативность, управляемость и аналитическую подкованность ИТ-подразделений.

Целью настоящей курсовой работы является проектирование, автоматизация и управление ИТ-сервисами для предприятия на примере компании ООО «СТЕЛС» — производителя и дистрибьютора велосипедов. В рамках поставленной цели необходимо:

- установить и настроить ITSM-систему vsDesk с разграничением ролей пользователей, интерфейсов и процессов обработки заявок;
- разработать схему бизнес-окружения ИТ-отдела с учётом внутренних и внешних контрагентов;
- сформировать структуру ИТ-поддержки, включая три линии исполнения и правила эскалации заявок;
- создать сервисные договоры различных типов (SLA, OLA, UC) с соответствующими условиями обслуживания;
- организовать систему аналитических отчётов и KPI-метрик;
- разработать лендинг и маркетинговую стратегию для продвижения ИТ-услуг через BPMSoft;
- сформировать дашборд контент-менеджера для визуального анализа

эффективности продвижения услуг.

Работа построена на базе кейса предприятия ООО «СТЕЛС», функционирующего в индустрии производства и оптово-розничной реализации велосипедов. Компания взаимодействует как с внутренними структурами (финансовый, производственный, складской и коммерческий отделы), так и с внешними партнерами — Data-центром и крупным оптовым клиентом.

Курсовая работа включает следующие логически завершённые и взаимосвязанные разделы:

- установка и настройка среды vsDesk;
- моделирование контрагентов, КЕ и ИТ-сервисов;
- построение организационной структуры и системы обработки заявок;
- заключение сервисных соглашений;
- генерация отчётов по KPI и заявкам;
- разработка маркетингового плана, кампаний и мероприятий;
- создание Landing Page и её интеграция с BPMSoft;
- построение дашборда контент-менеджера.

Каждый раздел сопровождается иллюстрациями и принт-скринами из ITSM-систем vsDesk и BPMSoft, подтверждающими выполненные действия. Разделы завершаются краткими выводами, позволяющими логически связать этапы работы между собой. Такой подход обеспечивает комплексное понимание процесса управления ИТ-услугами на современном предприятии.

Глава 1. Создание контрагентов для проектируемого ИТ-отдела

На Рисунке ниже представлена разработанная схема бизнес-окружения проектируемого ИТ-отдела.

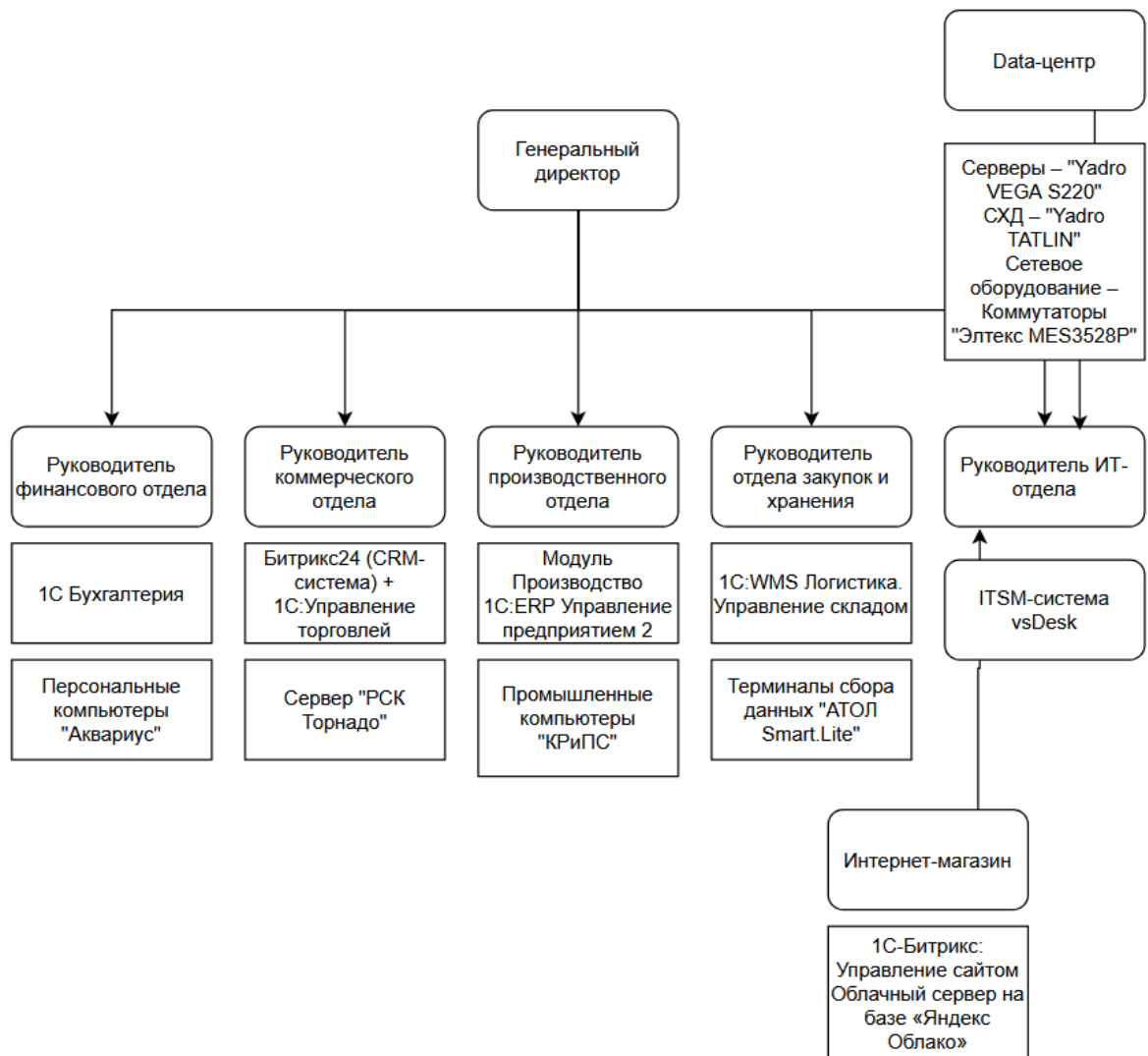


Рисунок 1.1 - Схема бизнес-окружения



Управление компаниями



Элементов:

30




	Наименование	Руководитель	Юридический адрес	Фактический адрес
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	Decathlon S.A.	Мартин Коппола	Франция	Франция
	DHL Group	Адриан Марлей	Германия	Германия
	Microsoft Corporation	Сатья Наделла	США	США
	Shimano Inc.	Сатья Наделла	Япония	Япония
	Stels (ООО «Веломоторс»)	Начёвкин Ю.Ю.	Москва, ул. Пупырина, д.6, кв.777	Москва, ул. Пупырина, д.6, кв.777

Рисунок 1.2 – Создание компаний контрагентов

Редактировать Коммерческий отдел

Название

Коммерческий отдел

Компания

Stels (ООО «Веломоторс»)

Руководитель

Васин В.В.

Сервисы

Сервисы

Нет результатов.

Рисунок 1.3 – Создание внутренних контрагентов на примере коммерческого отдела

Редактировать Дилеры и оптовые покупатели – Decathlon S.A.

Название

Дилеры и оптовые покупатели – Decathlon S.A.

Компания

Decathlon S.A.

Руководитель

Барбара Мартин Коппола

Сервисы

Рисунок 1.4 – Создание внешних контрагентов на примере контрагента сбыта оптом

Подразделения

Элементы: 30

Элементы 1—10 из 10.





















Название	Компания	Руководитель	Действия
Аренда сервером - Selectel	Selectel	1	 
Дилеры и оптовые покупатели – Decathlon S.A.	Decathlon S.A.	1	 
ИТ отдел	Stels (ООО «Веломоторс»)	1	 
Коммерческий отдел	Stels (ООО «Веломоторс»)	1	 
Логистическая компания – DHL Group	DHL Group	1	 
Отдел закупок и хранения	Stels (ООО «Веломоторс»)	1	 
Поставщик комплектующих – Shimano Inc.	Shimano Inc.	1	 
Поставщик ПО – Microsoft Corporation	Microsoft Corporation	1	 
Производственный отдел	Stels (ООО «Веломоторс»)	1	 
Финансовый отдел	Stels (ООО «Веломоторс»)	1	 

Рисунок 1.5 – Получившиеся контрагенты

Наименование *

Рабочее место Васина В.В.

Типы КЕ *

Рабочая станция

Статус *

Используется

Пользователь *

Васин В.В.

Описание

<> ¶ B / ⌵ ⋮ ☐ 🔗 ≡ ↶ 📎

A Aa A↑

asdsdasdas222

Инвентарный №

WS-156798

Местоположение

Дата ввода в эксплуатацию

27.12.2014

Дата вывода из эксплуатации

Стоимость

112200 руб.

Состав активов КЕ

➕ Добавить актив

Статус	Тип актива	Наименование	Инвентарный №	Стоимость	
Используется	Системный блок	ПК Кузнецова	PC-125987	22500	🔍 🗑️
Используется	Монитор	Монитор Кузнецова	MON-124598	7500	🔍 🗑️
Используется	Клавиатура	Logitech Black Keyboard	KB-125798	850	🔍 🗑️
Используется	Мышь	Logitech Black Mouse	MOU-156798	450	🔍 🗑️
Используется	Операционная система	Windows 8.1 Pro		8500	🔍 🗑️
Используется	Принтер	Принтер Васин		30000	🔍 🗑️
Используется	Программное обеспечение	Битрикс24		11900	🔍 🗑️
Используется	Программное обеспечение	1С:Управление торговлей		30500	🔍 🗑️

Рисунок 1.6 – Создание конфигурационной единицы (КЕ) на примере рабочего места Васина В.В.

<input type="checkbox"/>	№		Дата	Типы КЕ	Наименование	Статус	Компания	Пользователь	Подразделение	Инвентарный №	Местоположение	Стоимость
<input type="checkbox"/>												
<input type="checkbox"/>	1		27.12.2014 14:05	Рабочая станция	Рабочее место Кузнецова	Используется	Компания А	Васин В.В.	Коммерческий отдел	WS-156798		112200
<input type="checkbox"/>	2		05.03.2025 17:06	Мобильное рабочее место	Промышленный планшет Кузнецова А.С.	Используется	Компания А	Кузнецов А. С.	Производственный отдел			623000
<input type="checkbox"/>	3		05.03.2025 17:15	Мобильное рабочее место	Мобильное рабочее место Тимошенко Д.М.	Используется	Компания А	Тимошенко Д.М.	Складской отдел			325000
<input type="checkbox"/>	4		05.03.2025 17:22	Рабочая станция	Сервер ИТ-отдела	Используется	Компания А	Албахтин И.В.	ИТ отдел			618800
<input type="checkbox"/>	5		05.03.2025 17:34	Рабочая станция	Рабочее место Душко И.А.	Используется	Компания А	Душко И.А.	Финансовый отдел			46400

Рисунок 1.7 – Список получившихся конфигурационных единиц (КЕ)

Вывод:

В результате выполненной работы сформировано бизнес-окружение ИТ-службы предприятия, включающее как внутренние, так и внешние контрагенты. Созданы ключевые конфигурационные единицы (КЕ), отражающие структуру ИТ-инфраструктуры. Это заложило основу для формирования ИТ-сервисов и их дальнейшей поддержки.

Глава 2. Управление каталогом ИТ-сервисов

Наименование *	Доступность % в мес. *
Настройка промышленного планшета и подключение к 1С:ERP Управление предприятием ("Производст	50
Уровень сервиса *	Тип исполнителя
8x5 Basic	Пользователь
Приоритет *	Исполнитель
Высокий	Первая линия поддержки ИТ
Наблюдатель	Набор полей
	Выберите значение
Общедоступный	Чеклист
<input type="checkbox"/> Нет	Выберите значение
Принимать заявки в работу автоматически при открытии	Согласование
<input type="checkbox"/> Нет	
Назначать свободного исполнителя из группы автоматически	Категория сервиса
<input type="checkbox"/> Нет	Внутренний отдел
Автоматически требовать согласования	Шаблон подзадач
<input type="checkbox"/> Нет	
Тема обращения	
Настройка	

Рисунок 2.1 – Создание ИТ-сервиса на примере настройки промышленного планшета (часть 1)

Сервис	Правила эскалации	
Правила эскалации по реакции		
Минуты	Исполнитель	Группа исполнителей
30	Первая линия поддержки ИТ	
Правила эскалации по решению		
Минуты	Исполнитель	Группа исполнителей
60	Первая линия поддержки ИТ	

Рисунок 2.2 – Создание ИТ-сервиса на примере настройки промышленного планшета (часть 2)

Управление каталогом сервисов

Каталог сервисовУправление каталогом сервисов

+

Элементов: 30

Элементы 1—21 из 21.























Категория сервиса	Наименование	Уровень сервиса	Приоритет	Исполнитель	Тема обращения	Действия
<input type="checkbox"/> Внутренний отдел	Настройка промышленного планшета и подключение к 1C:ERP Управление предприятием ("Производство")	8x5 Basic	Высокий	Первая линия поддержки	Настройка	 
<input type="checkbox"/> Внутренний отдел	Настройка Битрикс24 и 1C:Управление торговлей	8x5 Basic	Высокий	Первая линия поддержки	Подключение и настройка	 
<input checked="" type="checkbox"/> Внутренний отдел	Обслуживание сканера, замена линзы лазера	8x5 Basic	Средний	Вторая линия поддержки	Проблема со сканером	 
<input type="checkbox"/> Внутренний отдел	Замена системы охлаждения сервера	8x5 Basic	Критический	Первая линия поддержки	Нагрев сервера	 
<input type="checkbox"/> Внутренний отдел	Замена монитора Душко И.А.	8x5 Basic	Низкий	Первая линия поддержки	Проблема с монитором у пользователя Душко И.А.	 
<input checked="" type="checkbox"/> Внутренний отдел	Обслуживание АО в Отделе коммерции	8x5 Basic	Средний	Вторая линия поддержки	Замена материнской платы	 
<input checked="" type="checkbox"/> Внутренний отдел	Обслуживание ПО 1C:CRM в Отделе коммерции	8x5 Basic	Средний	Аналитик технической поддержки (3 чел.)	Обновление на актуальную версию ПО	 
<input checked="" type="checkbox"/> Внутренний отдел	Обслуживание АО в производственном отделе	8x5 Basic	Высокий	Третья линия поддержки	Замена станка по производству рамы велосипедов	 
<input checked="" type="checkbox"/> Внутренний отдел	Обслуживание ПО 1C:Предприятие в производственном отделе	8x5 Basic	Высокий	Третья линия поддержки	Обновление на актуальную версию ПО	 
<input checked="" type="checkbox"/> Внутренний отдел	Обслуживание АО в Отделе финансов	8x5 Basic	Средний	Вторая линия поддержки	Замена процессора	 
<input checked="" type="checkbox"/> Внутренний отдел	Обслуживание ПО 1C:Бухгалтерия в Отделе финансов	8x5 Basic	Средний	Вторая линия поддержки	Обновление на актуальную версию ПО	 

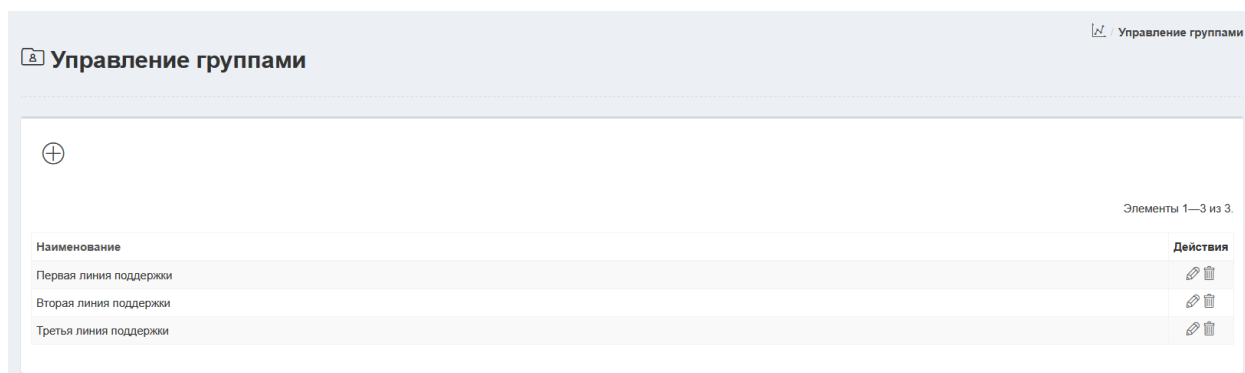
Рисунок 2.3 – Список получившихся ИТ-сервисов

Вывод:

Создан каталог ИТ-сервисов на основе ранее сформированных КЕ и бизнес-контрагентов. Каждый сервис отражает определённую бизнес-функцию, связанную с потребностями подразделений. Каталог структурирован, что позволит использовать его в SLA-договорах и при создании заявок.

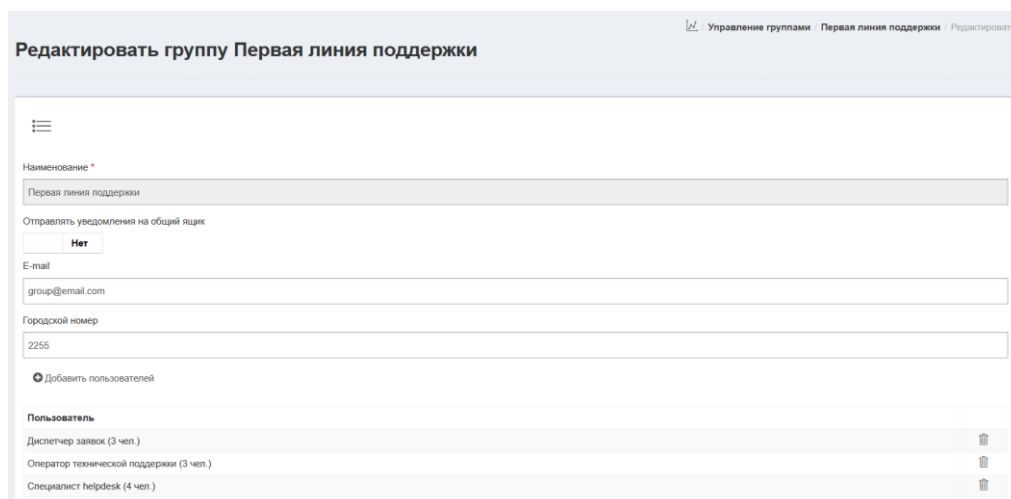
Глава 3. Разработка организационной структуры ИТ-отдела

Необходимо создать не менее трех уровней ИТ-поддержки с указанием категорий специалистов или названий должностей исполнителей обращений. Количество специалистов с указанием их должностей для каждой линии поддержки должно быть определено согласно логике создания организационной структуры ИТ-службы. Другими словами, для каждой линии поддержки нужно указать пропорциональное количество сотрудников с учетом того, на какой линии должно быть наибольшее количество персонала, а на какой – наименьшее (Рисунок 3.1-4). Внутри каждой сформированной линии поддержки должны быть отражены должности сотрудников. Все названия должностей должны быть разные.



Наименование	Действия
Первая линия поддержки	
Вторая линия поддержки	
Третья линия поддержки	

Рисунок 3.1 – Итог по всем группам поддержки



Редактировать группу Первая линия поддержки

Наименование *

Первая линия поддержки

Отправлять уведомления на общий ящик

Нет

E-mail

group@email.com

Городской номер

2255

Добавить пользователей

Пользователь

Диспетчер заявок (3 чел.)	
Оператор технической поддержки (3 чел.)	
Специалист helpdesk (4 чел.)	

Рисунок 3.2 – Сотрудники первой линии поддержки

Управление группами

Вторая линия поддержки

Редактировать

☰

Наименование *

Вторая линия поддержки

Отправлять уведомления на общий ящик

☐ Нет

E-mail

Городской номер

➕ Добавить пользователей

Пользователь	
Аналитик технической поддержки (3 чел.)	
Инженер по системному администрированию (1 чел.)	
Специалист по базам данных (2 чел.)	

Рисунок 3.3 – Сотрудники второй линии поддержки

Управление группами

Третья линия поддержки

Редактировать

☰

Наименование *

Третья линия поддержки

Отправлять уведомления на общий ящик

☐ Нет

E-mail

Городской номер

➕ Добавить пользователей

Пользователь	
Ведущий системный администратор (1 чел.)	
Разработчик корпоративных систем (1 чел.)	

Рисунок 3.4 – Сотрудники третьей линии поддержки

Вывод:

Разработана многоуровневая организационная структура ИТ-отдела, включающая три линии поддержки с распределением ролей и обязанностей. Такой подход обеспечивает гибкость в обработке обращений и формирует основу для настройки маршрутизации заявок и эскалаций.

Глава 4. Управление уровнем обслуживания

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 (Рисунок 4.1-11). 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.

Номер договора

1

Наименование

Сервисный договор между ИТ-отделом и отделом коммерции 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 коммерции

Обслуживание ПО 1С:CRM в Отделе коммерции

Сервисный_договор_между_ИТ_отделом_и_отделом_коммерции_Stels.xlsx

9.3 Kb

Рисунок 4.1 – 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 4.2 – 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.xlsx9.2 Kb

Рисунок 4.3 – 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 4.4 – 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_финансов_Stels.xlsx

9.3 Kb

⬇
🗑

Рисунок 4.5 – 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 4.6 – 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 1С:ERP Управление предприятием

Обслуживание АО в складском отделе

Сервисный_договор_между_ИТ-отделом_и_складским_отделом_Stels.xlsx

9.3 Kb

Рисунок 4.7 – 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 4.8 – Вложенный файл для сервисного договора между ИТ-отделом и складским отделом Stels

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

X

Сервисный_договор_между_ИТ_отделом_Stels_и_Data_центром_Selectel.xlsx

9.2 Kb

Рисунок 4.9 – 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	Дата-центр Stels

Рисунок 4.10 – Вложенный файл для сервисного договора между ИТ-отделом Stels и Data-центром Selectel

Рисунок 4.11 – Все сервисные договоры

Созданы сервисные договоры (SLA, OLA, UC) с различными контрагентами, в которых определены перечни КЕ, регламенты обслуживания, показатели SLA и ответственные исполнители. Это обеспечивает формализацию уровня сервиса и контроль его соблюдения.

Глава 5. Создание и управление заявками конечных пользователей

Для каждой заявки необходимо указать её тип – запрос на обслуживание, инцидент или запрос на изменение. Должны быть созданы заявки каждого типа (Рисунок 5.1-3).

#7 "Проблема с монитором у пользователя Душко И.А."

Описание

Связанные КЕ

Заказчик

Компания

История изменений

Принята в исполнение

Вручную

Просрочена реакция

Просрочено исполнение

Время выполнения: 93:49:00

Создано: 20.03.2025 11:41

Начало работ (план): 20.03.2025 13:11

Окончание работ (план): 30.04.2025 09:10

Категория: Инцидент

Приоритет: Низкий

Сервис: Замена монитора Душко И.А.

Конфигурационные единицы: Рабочее место Душко И.А.

Создатель: Администратор

Наблюдатели: Не задано

Исполнитель: Третья линия поддержки / Администратор

Подразделение: Финансовый отдел

Заказчик: Душко И.А.

Адрес: Москва, ул. Пупырина, д.6, кв.777

Компания: Stels (ООО «Веломоторс»)

Рисунок 5.1 – Заявка с типом «инцидент»

[illegible]

Рисунок 5.2 – Заявка с типом «инцидент»

#9 "Настройка"

☰

📄

+

✎

↶

📄

👤

👤

👁

👤

✓

⌛

🖨

Поздравляем! Вы успешно создали новую заявку.

📄 Описание

🔗 Связанные КЕ

👤 Заказчик

🏢 Компания

🕒 История изменений

Открыта

📝 Вручную

🕒 Время выполнения: 0 0:00

🕒 Создано: 20.03.2025 11:46

🕒 Начало работ (план): 20.03.2025 12:16

🕒 Окончание работ (план): 20.03.2025 13:16

📁 Категория: Запрос на изменение

🔔 Приоритет: Высокий

🔧 Сервис: Настройка промышленного планшета и подключение к 1C:ERP Управление предприятием ("Производство")

📄 Конфигурационные единицы: Промышленный планшет Кузнецова А.С.

👤 Создатель: Администратор

👁 Наблюдатели: Не задано

👤 Группа исполнителей: Первая линия поддержки

🏢 Подразделение: Производственный отдел

👤 Заказчик: Кузнецов А. С. 📄

📞 Городской номер: +79001000000

📄 Комната: 205

📍 Адрес: Москва, ул. Пупырина, д.6, кв.777

🏢 Компания: Stels (ООО «Веломоторс»)

📄 Номер офиса: Офис №3

Содержание:

Настройка нового производственного планшета

Рисунок 5.3 – Заявка с типом «запрос на изменение»

Справочник «Наборы полей» (например, этот справочник может называться «Офисы») необходимо создать с использованием функции select, для которой нужно настроить справочник «Список». В справочнике «Список» необходимо указать, например, перечень адресов офисов ИТ-службы. Справочник «Наборы полей» необходимо указать для сервисов, так как только в этом случае справочник «Список» будет доступен для использования при создании заявок конечных пользователей (Рисунок 5.4-6).

Офисы

Наборы полей / Офисы / Редактировать

Наименование

Офисы

Поля

Добавить поле

Наименование	Тип	
Номер офиса	select	

Сохранить

Рисунок 5.4 – Набор полей с использование Списка

Офисы

Списки / 2 / Редактировать

Наименование *

Офисы

Добавить

Значение	Действие
Офис №1	delete
Офис №2	delete
Офис №3	delete

Сохранить

Рисунок 5.5 – Список «Офисы» содержащие номера офисов

Создать заявку Заявки [Создать заявку](#)

Заказчик *

Сервис *
Настройка промышленного планшета и подключение к 1C:ERP Управление предприятием (ТПроизв...

Статус
Открыта

Категория
Инцидент

Приоритет
Высокий

Тема обращения *
Настройка

Содержание *

<>

¶

B

/

↵

≡

🖼

📺

📌

🗑

🔗

🔍

↶

↷

A

Aa

A↑

Выберите значение
Офис №1
Офис №2
Офис №3
Выберите значение

Рисунок 5.6 – Выбор значения из Списка «Офис» при создании заявки

Для ранее созданных заявок необходимо продемонстрировать использование формы просмотра заявок для отображения связанных с этой заявкой конфигурационных единиц (КЕ) с использованием вкладки «Связанные КЕ» (Рисунок 5.7-9).

#7 "Проблема с монитором у пользователя Душко И.А."

≡

+

+

✎

↶

📄

👤

👤

🔍

👤

✓

🕒

🖨

📄 Описание

📄 Связанные КЕ

👤 Заказчик

🏢 Компания

🕒 История изменений

Связанные КЕ

Наименование	Тип	Статус	Пользователь	Действия
Рабочее место Душко И.А.	Рабочая станция	Используется	Душко И.А.	🔍

Рисунок 5.7 – Связанные КЕ с заявкой типа «запрос на обслуживание»

#8 "Нагрев сервера"

≡

+

+

✎

↶

📄

👤

👤

🔍

👤

✓

🕒

🖨

📄 Описание

📄 Связанные КЕ

👤 Заказчик

🏢 Компания

🕒 История изменений

Связанные КЕ

Наименование	Тип	Статус	Пользователь	Действия
Сервер ИТ-отдела	Рабочая станция	Используется	Албахтин И.В.	🔍

Рисунок 5.8 – Связанные КЕ с заявкой типа «инцидент»

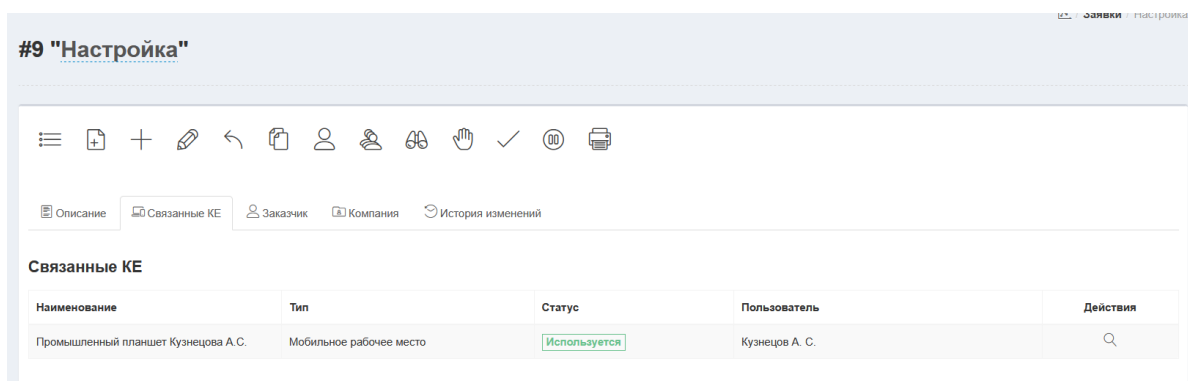


Рисунок 5.9 – Связанные КЕ с заявкой типа «запрос на изменение»

Необходимо настроить эскалацию разных категорий заявок по линиям поддержки. Например, 1-ая линия поддержки передает обращение 2-ой линии поддержки и т.д. При этом данная заявка исключается из списка заявок 1-ой линии поддержки и появляется в списке заявок 2-ой линии поддержки. Одним из подходов к выполнению данного задания является создание отдельных аккаунтов для каждой линии поддержки в системе vsDesk (Рисунок 5.10-12).

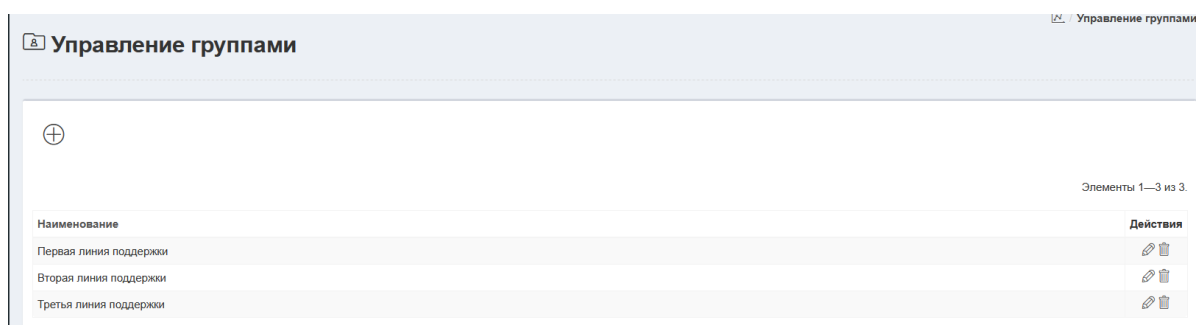


Рисунок 5.10 – Созданные группы линий поддержки

	Категория	Наименование
	Модификаторы доступа к :	
✕	Модификаторы доступа к заявкам	Пользователь видит только свои заявки
✕	Модификаторы доступа к заявкам	Исполнитель видит только заявки его компаний
✕	Модификаторы доступа к заявкам	Пользователь видит все заявки своей компании
✓	Модификаторы доступа к заявкам	Исполнитель видит только назначенные ему заявки
✕	Модификаторы доступа к заявкам	Исполнитель видит как назначенные ему, так и свои заявки
✕	Модификаторы доступа к заявкам	Исполнитель может видеть завершённые заявки членов своей группы
✕	Модификаторы доступа к заявкам	Исполнитель может видеть все заявки членов своей группы
✕	Модификаторы доступа к заявкам	Пользователь может видеть все заявки Подразделений, где он руководитель

Рисунок 5.11 – Модификатор доступа к заявкам для всех линий поддержки

Сервис

Правила эскалации

Правила эскалации по реакции

Минуты

10

Исполнитель

Группа исполнителей

Вторая линия поддержки

✓

✖

Минуты

10

Исполнитель

Группа исполнителей

Третья линия поддержки

✓

✖

Минуты

Исполнитель

Группа исполнителей

+

Правила эскалации по решению

Минуты

30

Исполнитель

Группа исполнителей

Вторая линия поддержки

✓

✖

Минуты

60

Исполнитель

Группа исполнителей

Третья линия поддержки

✓

✖

Минуты

Исполнитель

Группа исполнителей

+

Рисунок 5.12 – Правила эскалации

Необходимо настроить одну очередь обработки заявок 1-ой линией поддержки с использованием фильтра, который может быть установлен на Панели фильтрации списка заявок. Фильтр должен включать не менее трех критериев для автоматического включения заявки в очередь для обработки 1-ой линией поддержки (Рисунок 5.13-14).

Заявки / Управление заявками

Управление заявками

+

🔍

🔖

👤

👤

📄

✓

🗑️

🕒

⬇️

📁

📄

📊

⚙️

<

>

Сохранить фильтр

Элементов: 30

Элементы 1—2 из 2

<input type="checkbox"/>	№				Канал	Рейтинг	Статус	Создано	Дедлайн	Тема обращения	Заказчик	Группа исполнителей	Действия
							Статус	14.03.2025 - 2				Первая линия	
<input type="checkbox"/>	9				Вручную	☆☆☆☆☆	Открыта	20.03.2025 11:46	20.03.2025 13:16	Настройка	Кузнецов А. С.	Первая линия поддержки	🔍 🗑️
<input type="checkbox"/>	8				Вручную	☆☆☆☆☆	Время реакции истекло	20.03.2025 11:44	20.03.2025 12:54	Нагрев сервера	Администратор	Первая линия поддержки	🔍 🗑️

Рисунок 5.13 – Настройка фильтров заявок для обработки первой линией поддержки

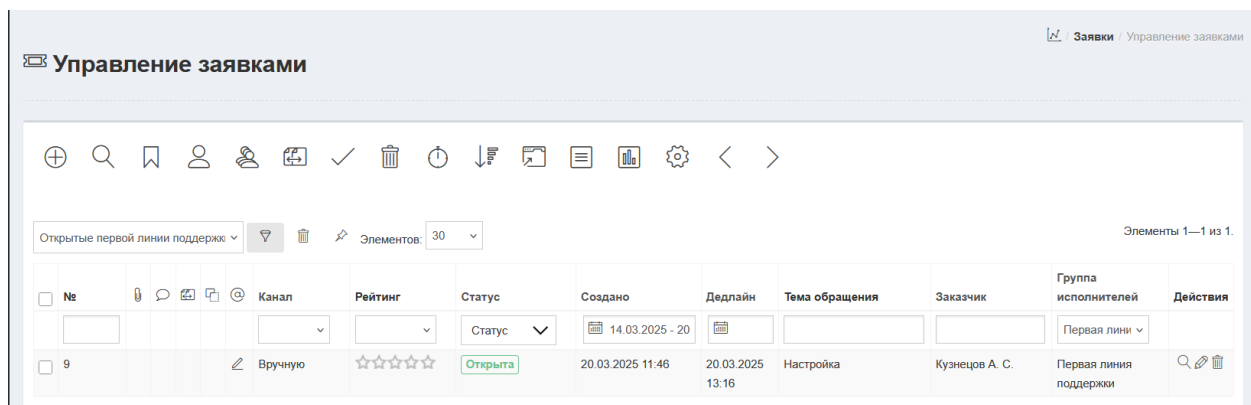


Рисунок 5.14 – Пример работы фильтров заявок

Необходимо сформировать отчет по Компаниям, экспортировать данные в Excel, построить соответствующую диаграмму с целью определить компанию (Рисунок 5.15-17):

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.

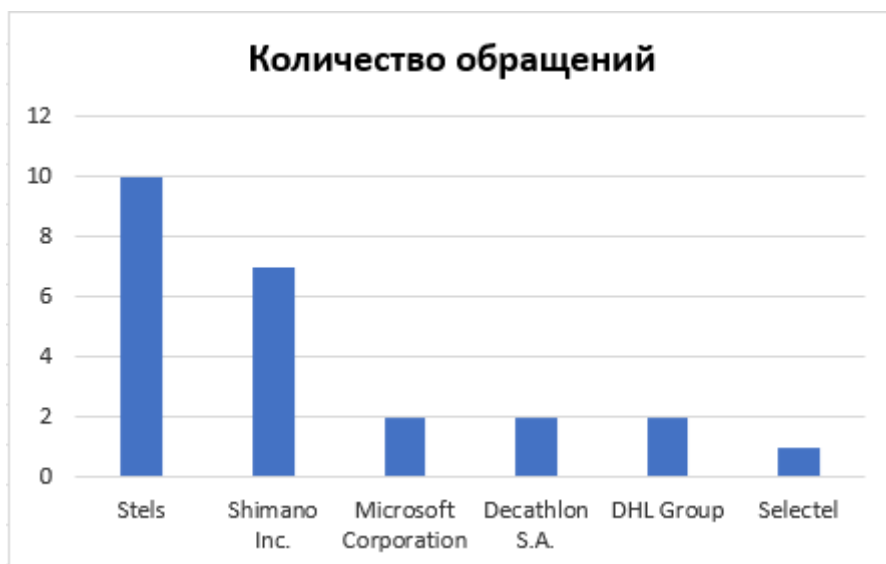


Рисунок 5.15 – Диаграмма с количеством обращений

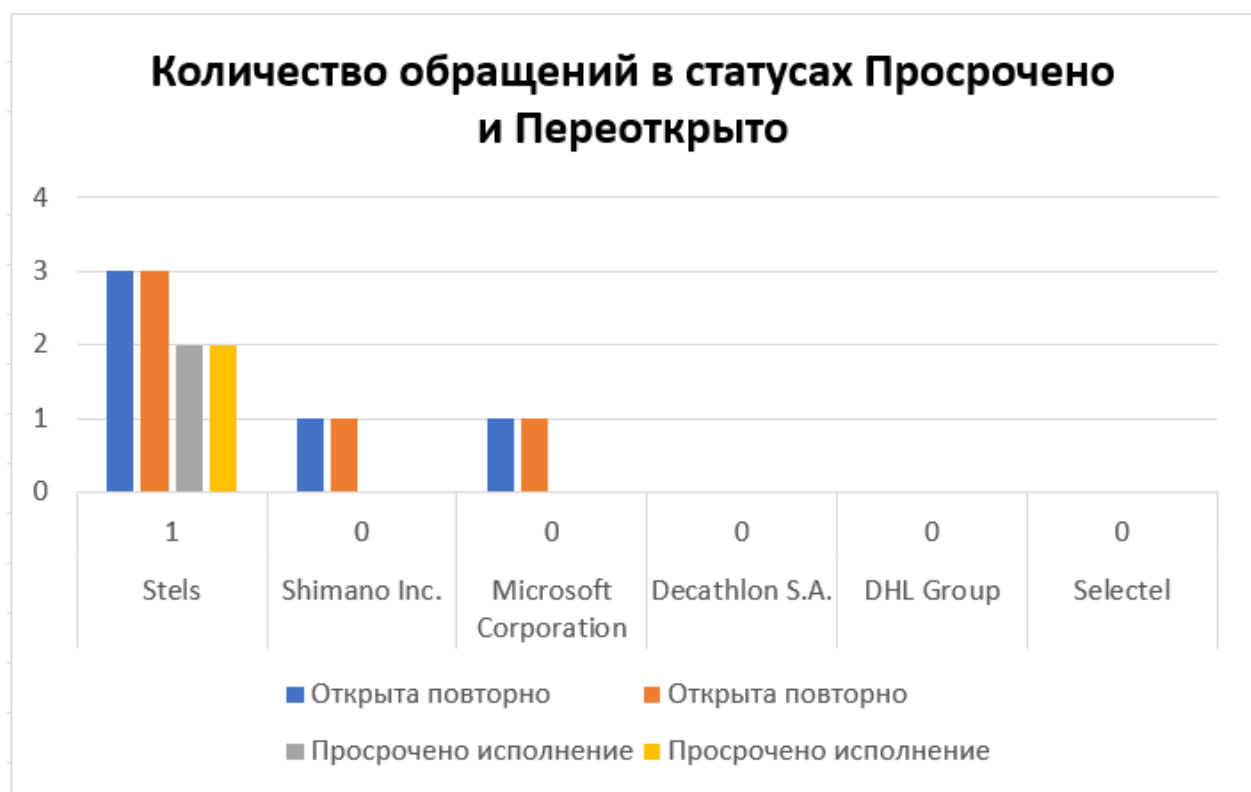


Рисунок 5.16 – Диаграмма с количеством обращений в статусах Просрочено и Переоткрыто

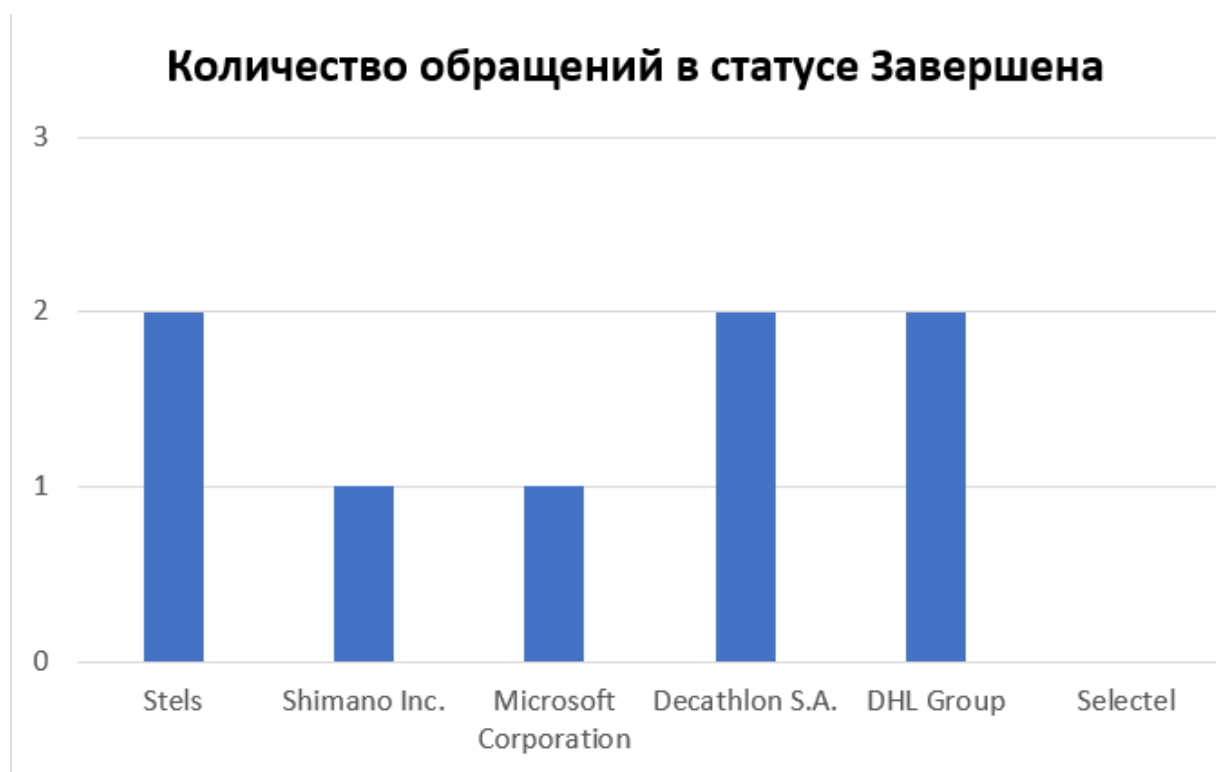


Рисунок 5.17 – Диаграмма с количеством обращений в статусе Завершена

Сформировать отчет по Исполнителям, экспортировать этот отчет в Excel и построить соответствующую диаграмму для определения (Рисунок 5.18-20):

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.

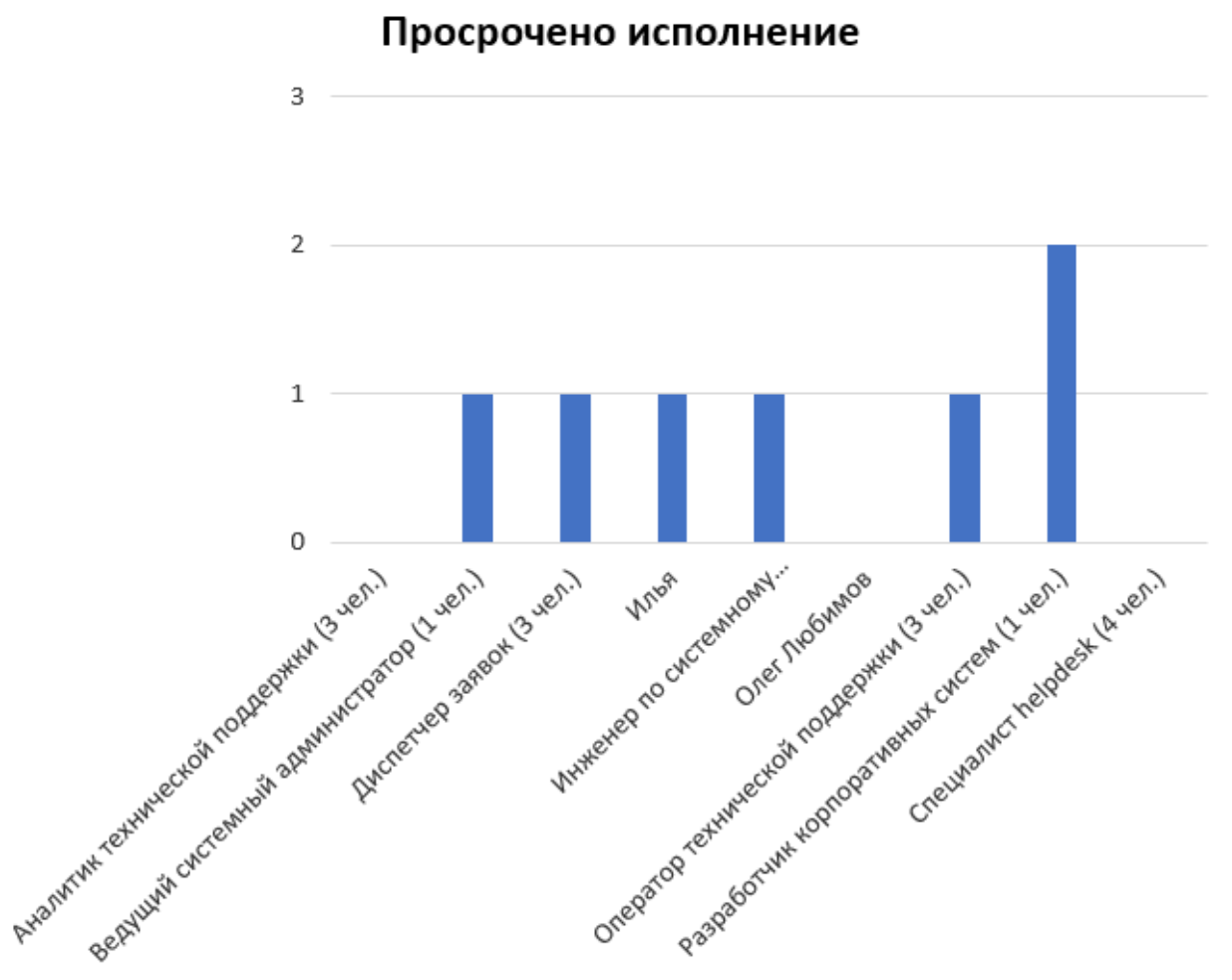


Рисунок 5.18 – Диаграмма с количеством обращений в статусе Просрочено

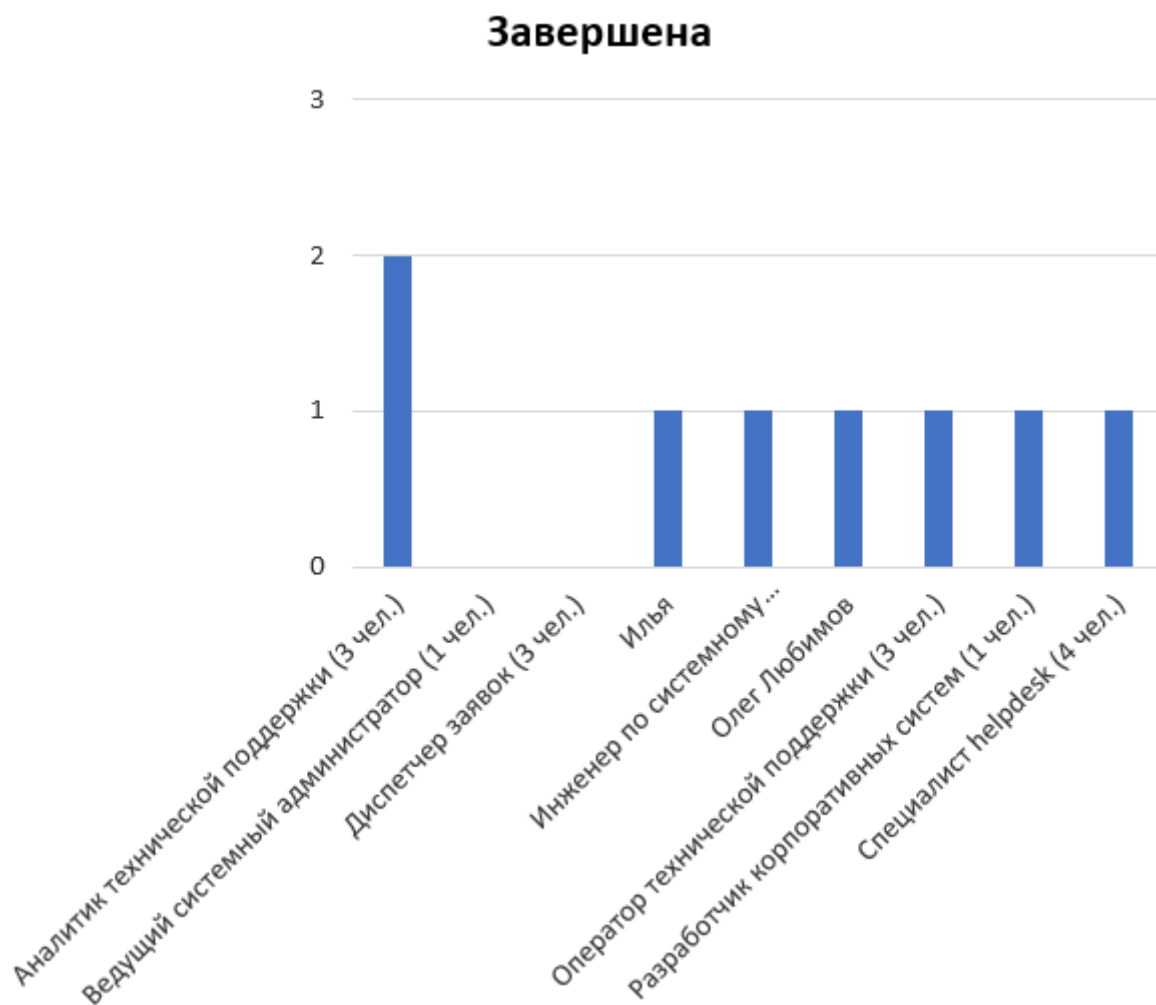


Рисунок 5.19 – Диаграмма с количеством обращений в статусе Завершено

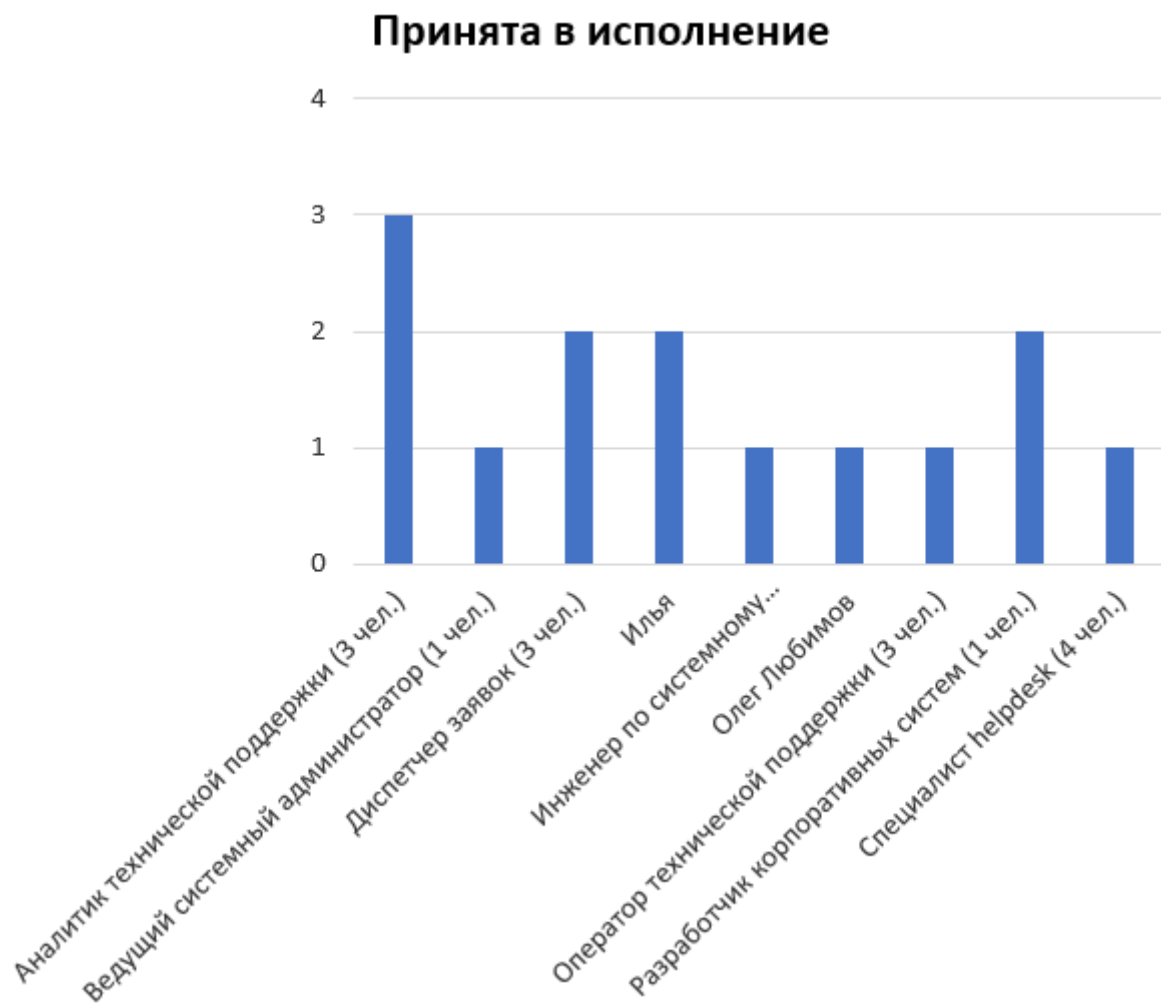


Рисунок 5.20 – Диаграмма с количеством обращений в статусе Принята в исполнение

Сформировать Отчет по KPIs в разрезе Сервисы, экспортировать этот отчет в Excel и сформировать рейтинг востребованности ИТ-сервисов (Рисунок 5.21).



Рисунок 5.21 – Рейтинг востребованности ИТ-сервисов

В vsDesk сформировать Отчет по KPIs в разрезе Групп исполнителей (Линий поддержки), экспортировать данный отчет в Excel и построить соответствующую диаграмму для определения (Рисунок 5.22):

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».

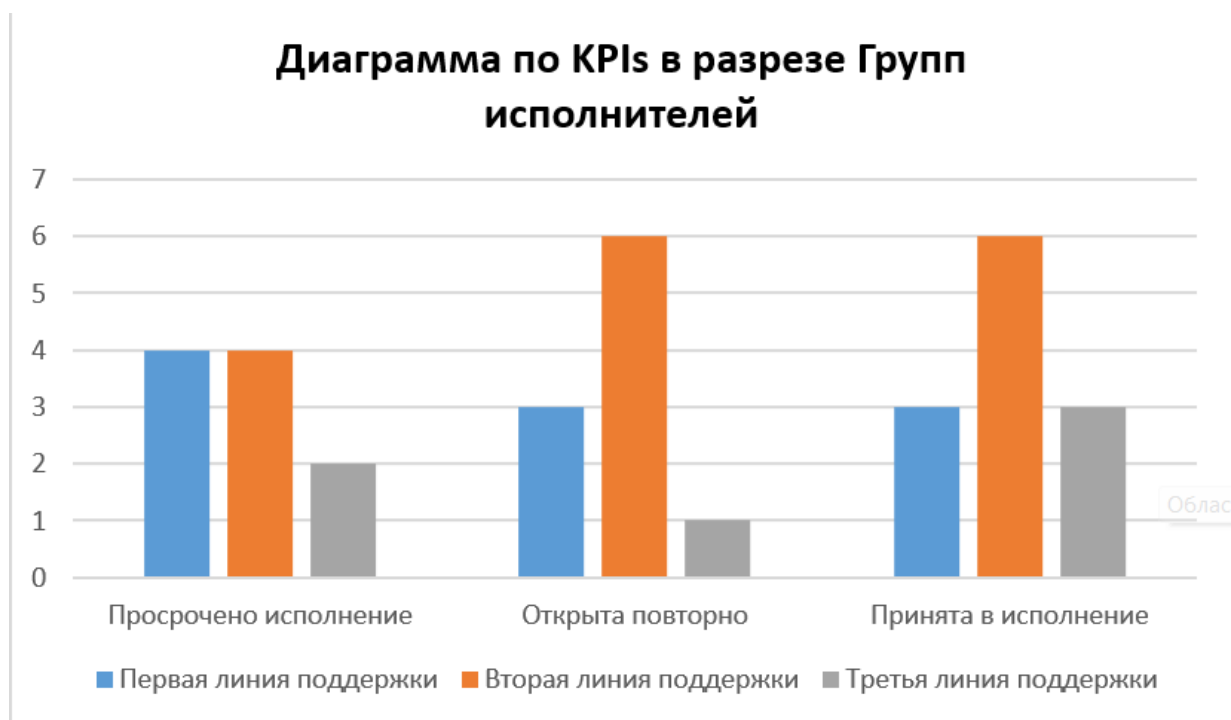


Рисунок 5.22 – Диаграмма KPIs в разрезе Групп исполнителей (Линий поддержки)

Сформировать Сводный отчет по заявкам в разрезе всех компаний и сделать соответствующие выводы (Рисунок 5.23).



Рисунок 5.23 – Сводный отчёт по заявкам

В vsDesk сформировать Сводный отчет, в котором при помощи фильтров определить следующее (Рисунок 5.24-28):

- KE 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 5.24 – Сводный отчет

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. Путькина, 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.
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. Путькина, д.6, кв.777	Stels (ООО «Веломоторс»)

Рисунок 5.25 – Фильтр по категории «Инцидент»

№	Канал	Статус	Категория	Группа исполнителей	Соз
		Просрочено исполнение	Инцидент		
17	Вручную	Просрочено исполнение	Инцидент	Вторая линия поддержки	21.0 12:4
26	Вручную	Просрочено исполнение	Инцидент	Первая линия поддержки	21.0 13:0
27	Вручную	Просрочено исполнение	Инцидент	Третья линия поддержки	21.0 13:1
16	Вручную	Просрочено исполнение	Инцидент	Вторая линия поддержки	21.0 12:4
24	Вручную	Просрочено исполнение	Инцидент	Первая линия поддержки	21.0 13:0
28	Вручную	Просрочено исполнение	Инцидент	Вторая линия поддержки	21.0 13:1

Рисунок 5.26 – 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 5.27 – Фильтр по приоритету «Высокий»

№	Канал	Статус	Сервис	Приоритет	Категория	Группа исполнителей
<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="v"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="ж Высокий"/>	<input type="text" value="ж Заявка на обслуживание"/>	<input type="text" value="ж 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 5.28 – Фильтр по приоритету «Высокий», категории «Заявка на обслуживание» и группе исполнителей «Первая линия поддержки»

Вывод:

Настроена система обработки заявок: определены их типы, установлены справочники, реализована привязка к КЕ, настроена эскалация и фильтрация. Кроме того, построены отчёты по КРІ и сформированы сводные аналитические данные, необходимые для оценки эффективности работы ИТ-службы.

Глава 6. Создание Dashboard руководителя ИТ-отдела

Dashboard руководителя ИТ-отдела представляет собой визуальный инструмент для анализа ключевых показателей работы ИТ-службы компании ООО «СТЕЛС» за последние три месяца. Его назначение — обеспечить наглядное и оперативное представление о текущем состоянии процессов в подразделении, поддержать принятие управленческих решений и своевременное реагирование на возникающие отклонения.

Созданный Dashboard отвечает следующим требованиям:

- размещён на одном экране или листе формата А4, что обеспечивает удобство восприятия;
- отражает данные, полученные в ходе анализа обращений и эффективности подразделения за последние три месяца;
- включает не менее четырёх разделов, каждый из которых представлен в виде графика, диаграммы или инфографики;
- визуализации снабжены заголовками и легендами, содержат только релевантную для руководства информацию;
- каждый блок Dashboard позволяет руководителю быстро оценить ситуацию и принять обоснованные управленческие решения.

На Рисунке 6.1 приведён итоговый вид разработанного Dashboard, включающий сведения о загруженности линий поддержки, соблюдении SLA, эффективности сотрудников и востребованности ИТ-сервисов.

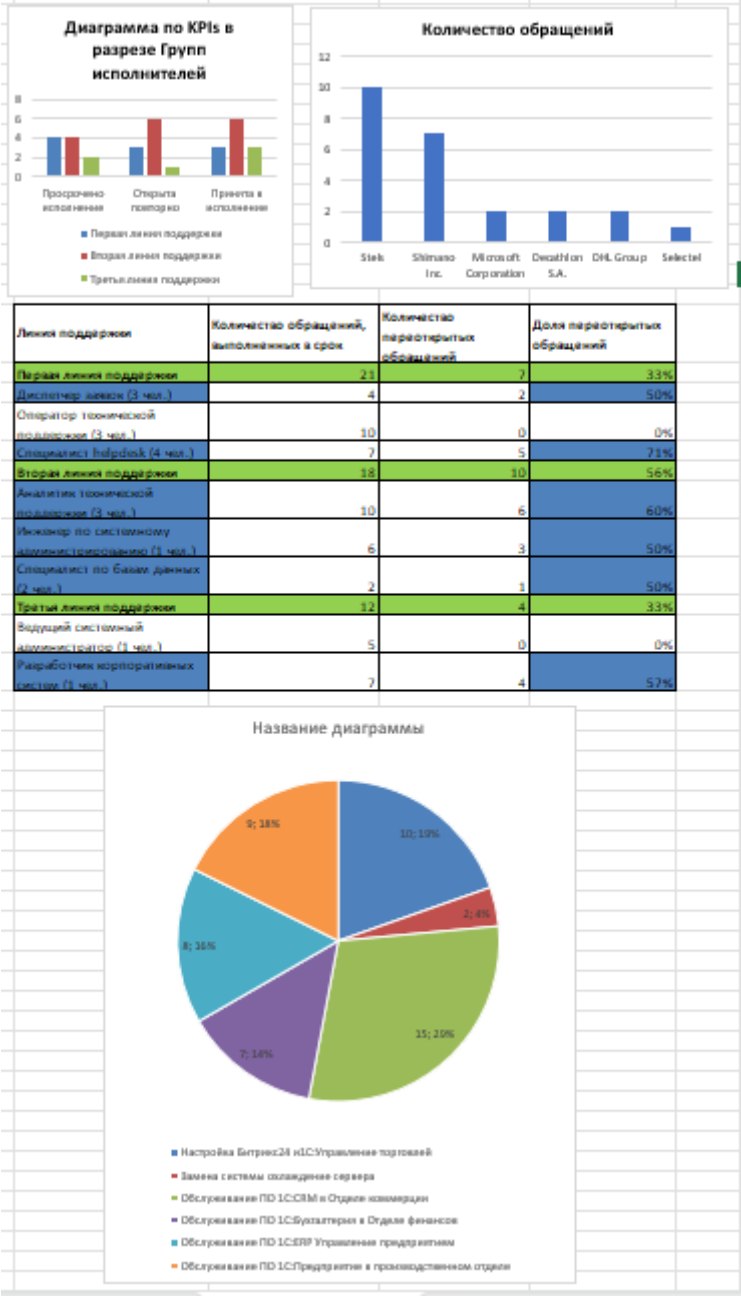


Рисунок 6.1 - Дашборд для руководителя ИТ-отдела

Таблица 6.1 – Управленческие решения, которые были приняты руководителем ИТ-отдела на основании Dashboard менеджера

Название графика	Принятое руководителем ИТ-отдела управленческое решение
Показатели КРІ в срезе группа исполнителей	На основании диаграммы КРІ принято решение усилить контроль за сроками исполнения заявок на первой и второй линии поддержки, где зафиксированы самые высокие показатели просрочек.

Анализ работы сотрудников ИТ-отдела	<p>Сотрудники, которые закрыли обращения в срок:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Оператор технической поддержки (3 чел.); • Ведущий системный администратор (1 чел.) <p>Сотрудники с высокой долей переоткрытых обращений:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Диспетчеры заявок (3 чел.); • Специалисты helpdesk (4 чел.); • Аналитики технической поддержки (3 чел.); • Инженер по системному администрированию (1 чел.); • Специалисты по базам данных (2 чел.); • Разработчик корпоративных систем (1 чел.)
Отчёт по заявкам по всем компаниям	На основании диаграммы руководитель ИТ-отдела принял решение сосредоточить ресурсы и приоритетную поддержку на Shimano Inc. как на клиента с наибольшим числом обращений, а также провести анализ причин их высокой активности с целью оптимизации обслуживания.
Рейтинг востребованности ИТ-сервисов по количеству заявок	<p>К востребованным сервисам можно отнести:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Обслуживание ПО 1С:CRM в Отделе коммерции • Настройка Битрикс24 и 1С:Управление торговлей • Обслуживание ПО 1С:Предприятие в производственном отделе

Вывод:

Разработанный Dashboard позволил визуализировать ключевые метрики работы ИТ-отдела за последние три месяца. Полученные графики выявили дисбаланс в нагрузке между линиями поддержки, необходимость повышения контроля соблюдения SLA, а также различия в производительности сотрудников. Востребованность отдельных ИТ-сервисов указывает на приоритетные направления для развития. Эти данные стали основой для принятия четырёх конкретных управленческих решений и повышения эффективности деятельности подразделения.

Глава 7. Создание Landing Page для генерации лидов

Далее будут отображены элементы созданной Landing Page (Рисунок 7.1-6)



Рисунок 7.1 – Шапка сайта и о нас

Тарифы на ИТ-услуги			
Мы предлагаем гибкие тарифы на услуги для поддержки и развития вашего бизнеса			
ПОДДЕРЖКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ	15000₽	АДМИНИСТРИРОВАНИЕ СЕРВЕРОВ	25000₽
Консультации и решения проблем в режиме 8×5		Круглосуточный мониторинг и управление серверами	
МОНИТОРИНГ ИТ-ИНФРАСТРУКТУРЫ	20000₽	УПРАВЛЕНИЕ ИТ-АКТИВАМИ	18000₽
Непрерывный контроль состояния вашей инфраструктуры		Оптимизация и управление активами в режиме 8×5	
ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА VIP	30000₽	ПАКЕТ УСЛУГ	45000₽
Приоритетные решения и индивидуальные условия		Комплексное обслуживание всех ваших потребностей	

Рисунок 7.2 – Предлагаемые сервисы

Наша команда — профессионалы в сфере ИТ

Наши специалисты обеспечивают бесперебойную работу ИТ-инфраструктуры и быстрое решение возникающих задач.



Александр

Системный администратор

Обеспечивает поддержку и контроль серверов, гарантирует их стабильную работу.



Анна

ИТ-аналитик

Анализирует требования и проектирует ИТ-решения, которые помогают бизнесу расти и развиваться.



Дмитрий

Инженер Service-Desk

Обработывает обращения пользователей, помогает решать их проблемы и улучшает качество обслуживания.



Дмитрий

DevOps-инженер

Отвечает за автоматизацию процессов разработки, тестирования и внедрения программного обеспечения.



Наталья

Руководитель ИТ-отдела

Организует и контролирует работу всей ИТ-службы, управляет ИТ-проектами и распределяет задачи

Рисунок 7.3 – Ведущие специалисты ИТ-отдела

Почему нас выбирают?

Эффективность и удовлетворенность клиентов: 80% запросов решаем за день, 50% сотрудников сертифицированы по ITIL, обрабатываем более 100 запросов в месяц. Выбирайте нашу ИТ-поддержку.



Быстрое решение задач

80% заявок решаются в течение одного дня



Высококвалифицированные специалисты

50% сотрудников имеют сертификацию ITIL



Масштабная обработка запросов

Более 100 заявок обрабатывается ежемесячно



Круглосуточная поддержка

Сервис доступен для вас 24/7

Рисунок 7.4 – Раздел «Почему выбирают нас»

Наши партнёры

Мы активно сотрудничаем с ведущими мировыми компаниями в своей отрасли, обеспечивая при этом высокий уровень технической поддержки и надёжности для всех наших клиентов.



Рисунок 7.5 – Клиенты ИТ-отдела

Контакты

Хотите обсудить ваши ИТ-потребности? Отправьте свою информацию через контактную форму, и наш специалист свяжется с вами в ближайшее время.

Как вас зовут?	Ваш email?
Что вы хотите сказать?	
<button>Оставить заявку</button>	

Рисунок 7.6 – Поля для ввода контактных данных

Вывод:

Разработанный Dashboard наглядно отразил текущее состояние ИТ-подразделения по ключевым метрикам: загрузка линий, соблюдение SLA, активность сотрудников и востребованность сервисов. Он позволил принять конкретные управленческие решения, направленные на повышение эффективности работы отдела.

Глава 8. Создание маркетингового плана, кампаний и мероприятий для продвижения ИТ-службы

Эта иерархия должна включать название одного Маркетингового плана, не менее трех маркетинговых кампаний и для одной кампании указать не менее трех мероприятий.

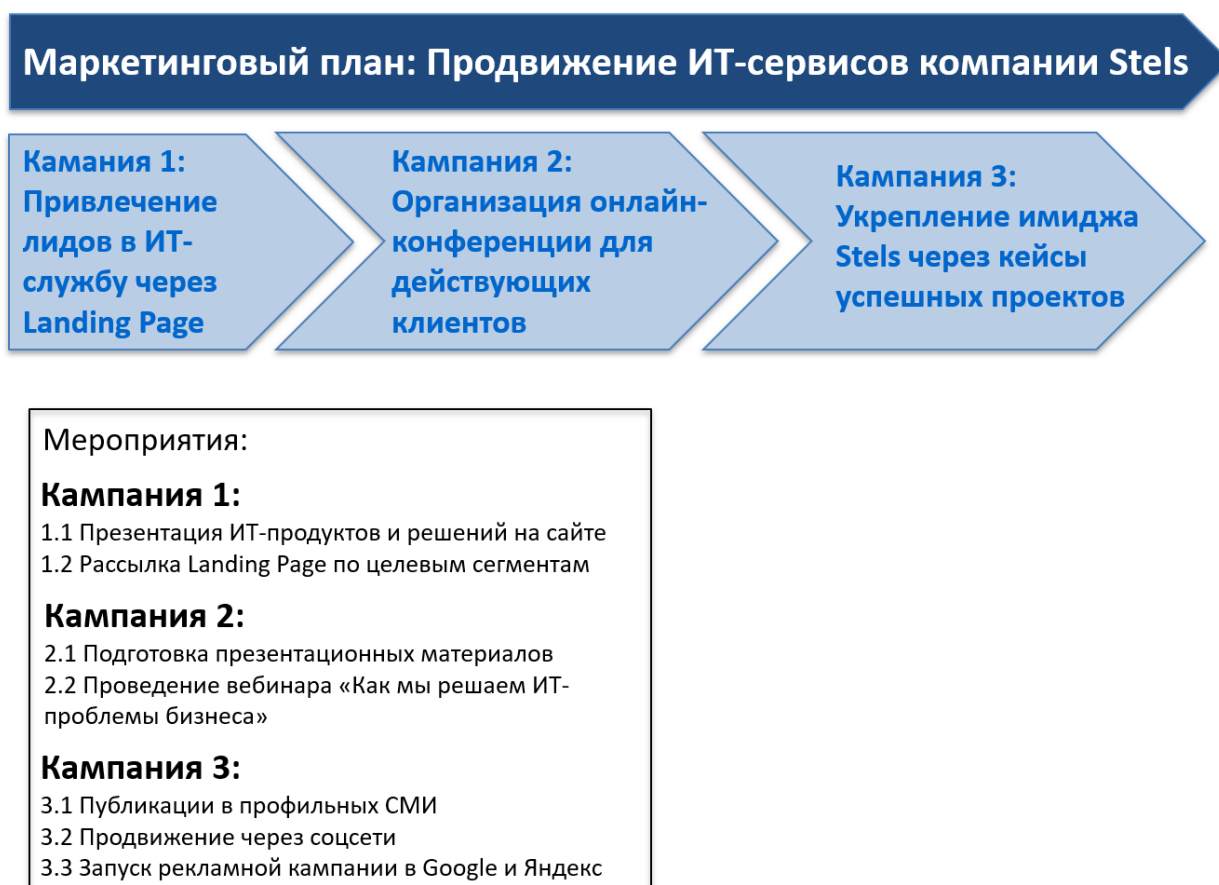


Рисунок 8.1 – Слайд PowerPoint по маркетинговому плану

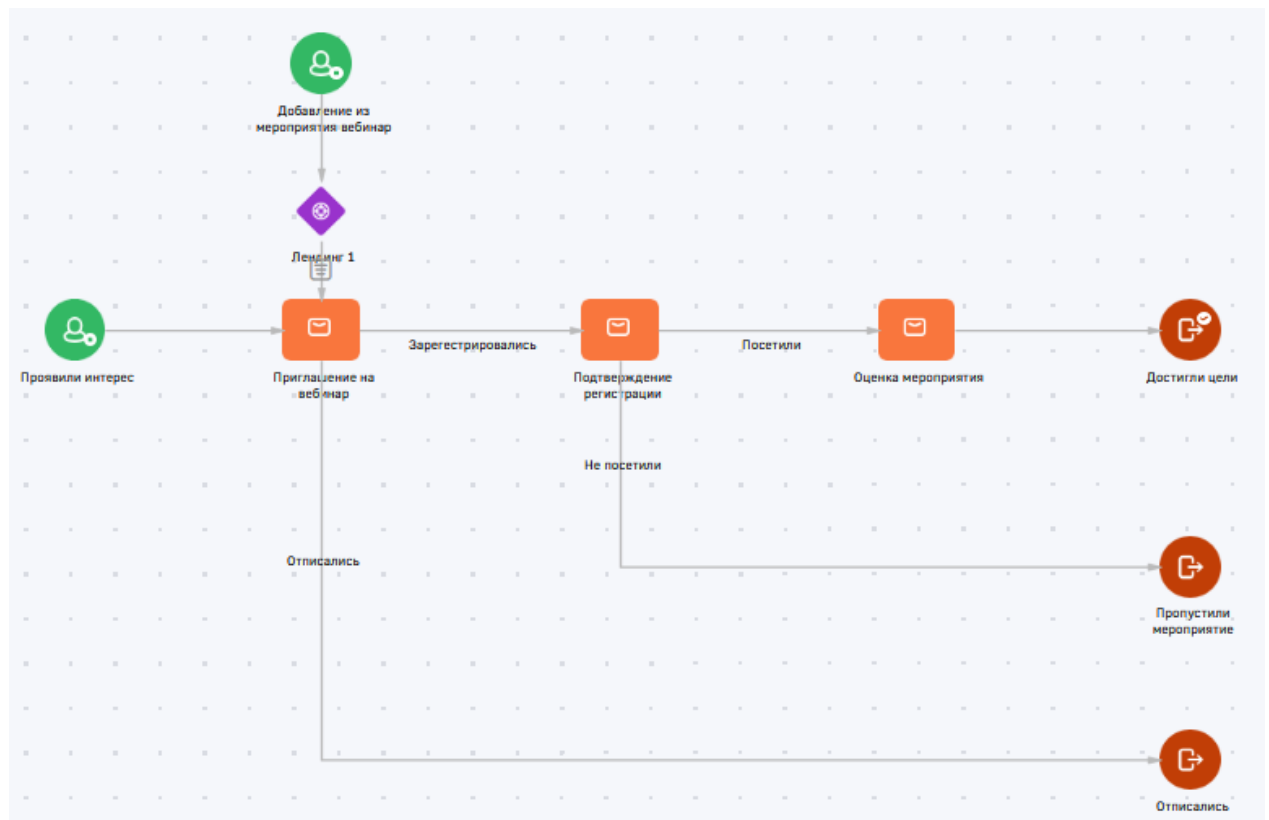


Рисунок 8.4 – Визуальная схема Кампании

Вебинар «Как мы решаем ИТ-проблемы бизнеса»

Электронная рассылка

Приглашение на вебинар

Какое триггерное письмо отправить?
Приглашение на вебинар (Илья)

Имя отправителя
Илья

Email отправителя
il.albahtin@gmail.com

Тема
Приглашение

Источник аудитории
Контакт

Срок действия рассылки

Сохранить Отмена

Рисунок 8.5 - Заполнение триггерного письма «Приглашение на вебинар»

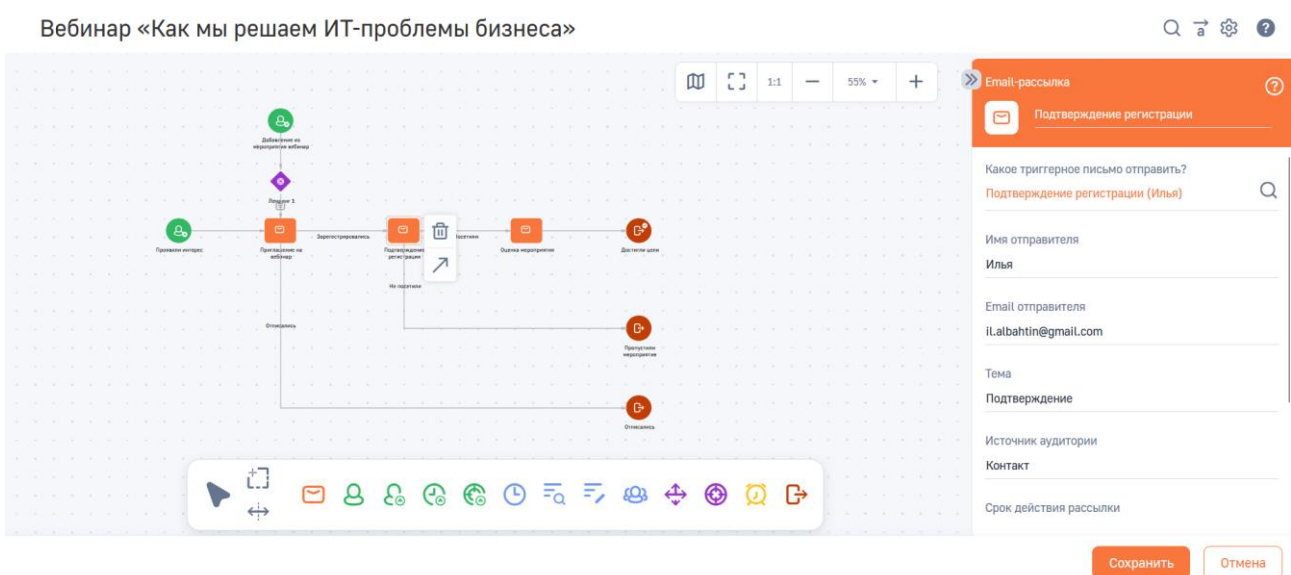


Рисунок 8.6 - Заполнение триггерного письма «Подтверждение регистрации»

^ Аудитория ↻ ...

Контакт	Состояние	Текущий шаг	Шаг выполнен	Дата изменения ...	Дата изменения ...
Сидорова Мария Игоревна	Участует в кампании	Добавление аудитории 1	Да	09.05.2025 23:52	09.05.2025 23:52
Кузнецов Дмитрий Сергеевич	Участует в кампании	Добавление аудитории 1	Да	09.05.2025 23:52	09.05.2025 23:52
Иванов Алексей Викторович	Участует в кампании	Добавление аудитории 1	Да	09.05.2025 23:52	09.05.2025 23:52
Новикова Елена Андреевна	Участует в кампании	Добавление аудитории 1	Да	09.05.2025 23:52	09.05.2025 23:52
Смирнов Николай Павлович	Участует в кампании	Добавление аудитории 1	Да	09.05.2025 23:52	09.05.2025 23:52

Рисунок 8.7 – аудитория кампании

^ Email рассылки ↻ ...

Рассылка	Шаг кампании
Оценка мероприятия(Илья)	Оценка мероприятия
Подтверждение регистрации (Илья)	Подтверждение регистрации
Приглашение на вебинар (Илья)	Приглашение на вебинар

^ Лендинги ↻ ...

Лендинг	Шаг кампании	Тип лендинга	Состояние ...
Сбор данных по лидам АлбахтинИВ	Лендинг 1	Лид	Активен

Рисунок 8.8 – связанные сущности кампании

Сбор данных по лидам АлбахтинИВ

Выполнить команду

Заккрыть
Действия

Название*
Сбор данных по лидам АлбахтинИВ

Домены сайта*
https://italbahtin.tilda.ws/

Описание

Состояние*
Активен

☐ Создавать контакт

Настройка лендинга
Файлы и примечания
Значения по умолчанию
История
Лента

^ Кампании ↻ ...

Кампания	Состо...	Участ...	Ответствен...	Дата запуска	Дата остан...
Вебинар «Как мы решаем ИТ-проблемы бизнеса»	В планах	0	Албахтин Илья Владиславович		

Рисунок 8.9 – Добавлен Landing Page ИТ-службы ООО «СТЕЛС»

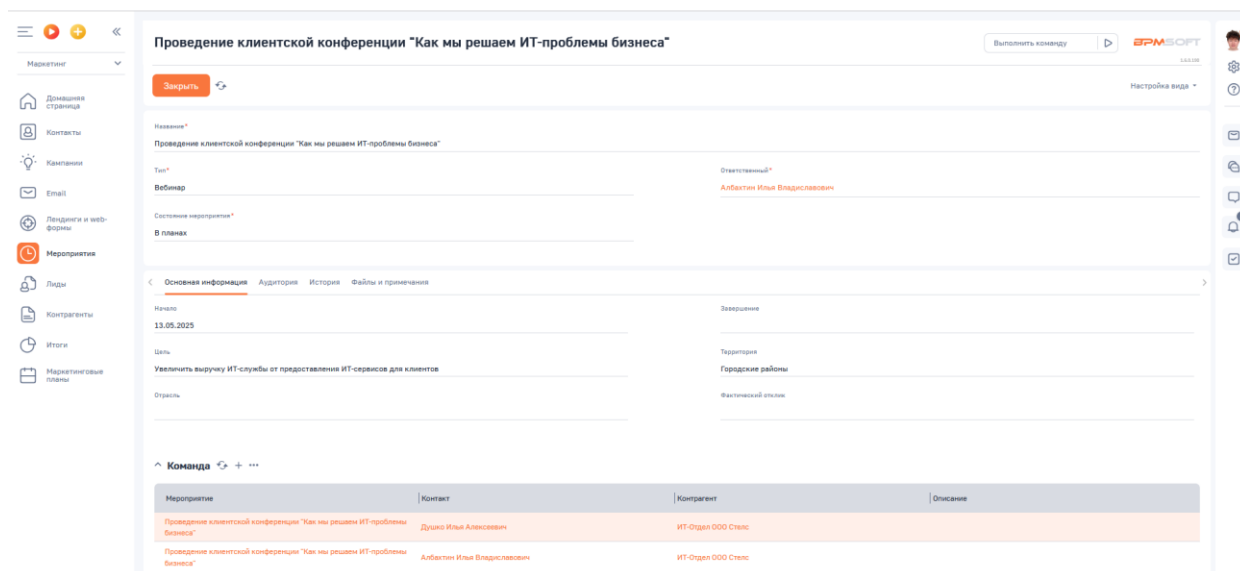


Рисунок 8.10 – Основная информация мероприятия «Как мы решаем ИТ-проблемы бизнеса»

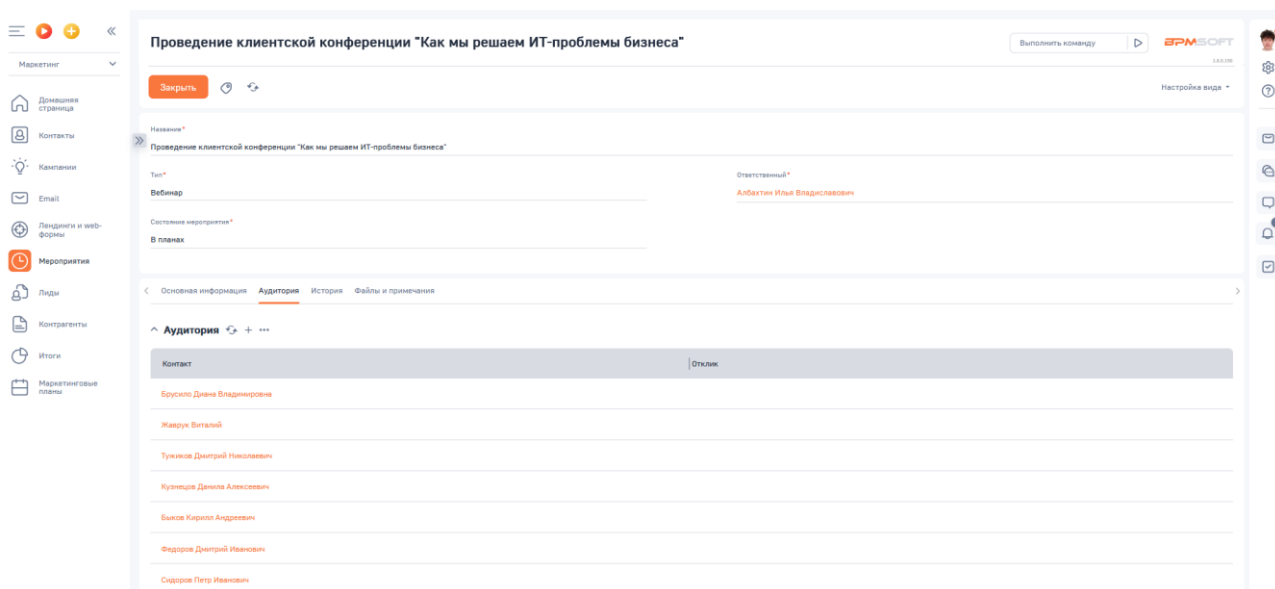


Рисунок 8.11 – Аудитория мероприятия «Как мы решаем ИТ-проблемы бизнеса»

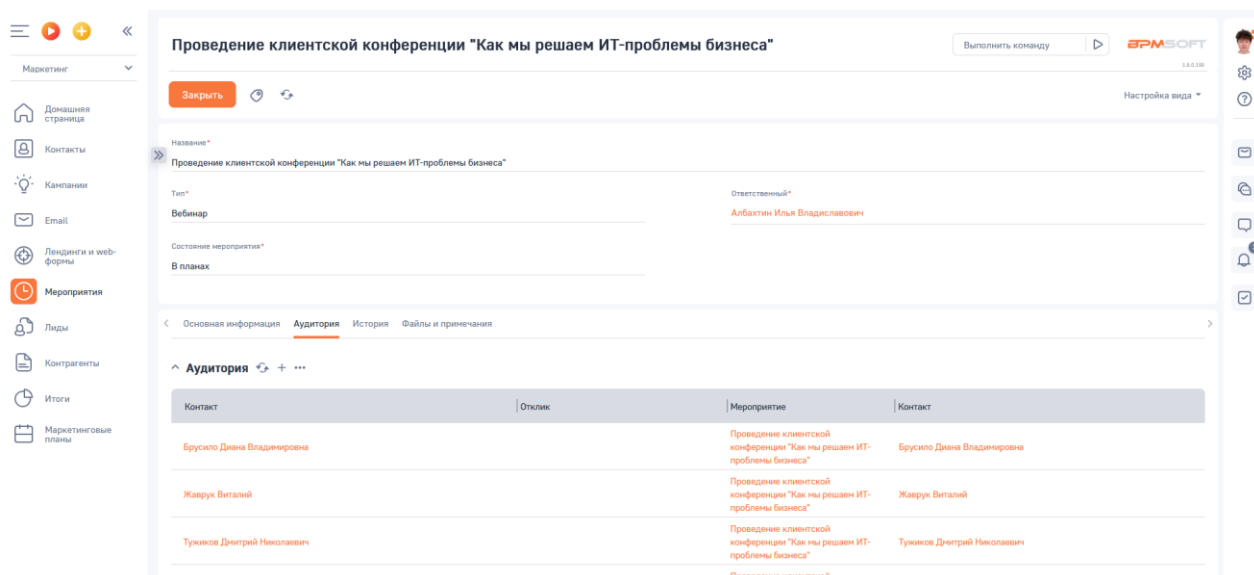


Рисунок 8.12 – Настройка списка

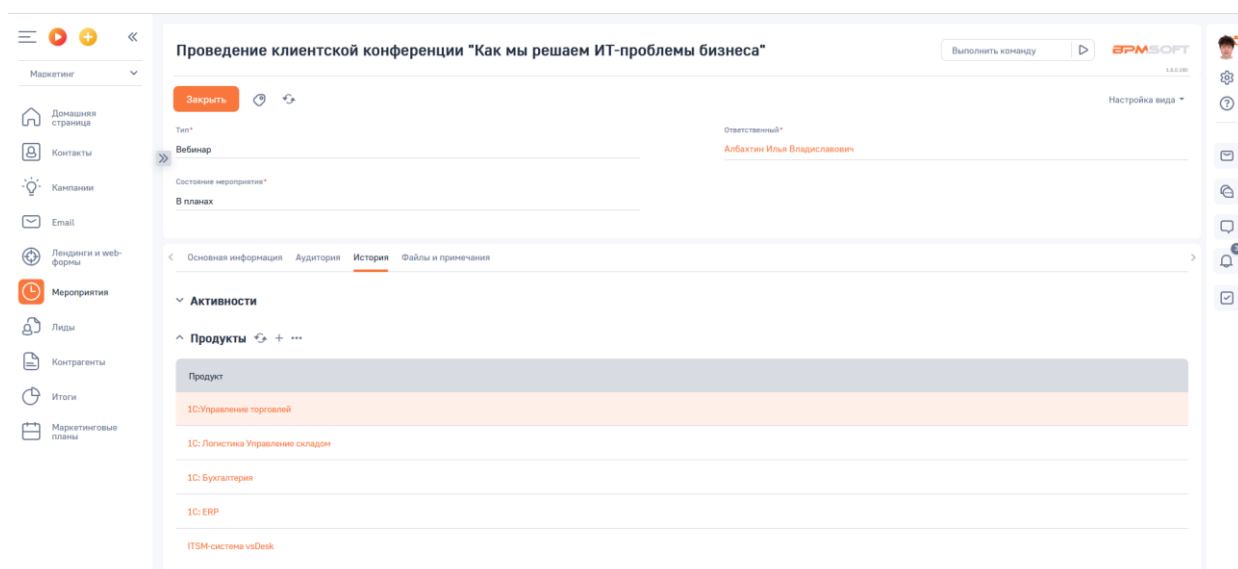


Рисунок 8.13 – Перечень КИС

Вывод:

Сформирована многоуровневая структура маркетинга: маркетинговый план, кампании, мероприятия, письма и сценарии. Вся активность связана с Landing Page и CRM-модулем, что создаёт замкнутый цикл привлечения и обслуживания лидов в BPMSOFT.

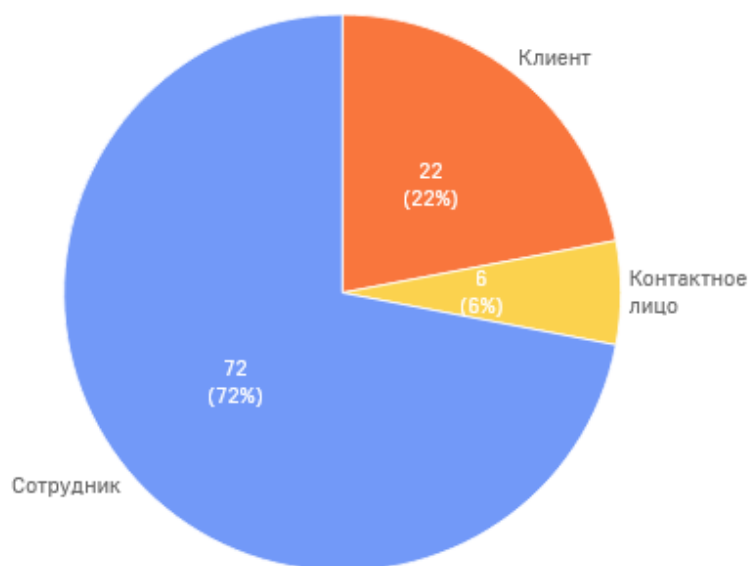
Глава 9. Создание Dashboard контент-менеджера

В раздел Итоги добавить новую вкладку Дашборд контент-менеджера (Рисунок 9.1-9.5). В этой вкладке добавить графики, гистограммы и другие визуальные элементы для отображения следующих показателей:

1. Контакты по типам;
1. Анализ клиентов по отраслям;
3. Мероприятия по типам;
4. Воронка лидов (сквозная воронка);
5. Источники лидов;
6. Лиды по типам потребностей;

Итоги

Контакты по типам



Источники лидов

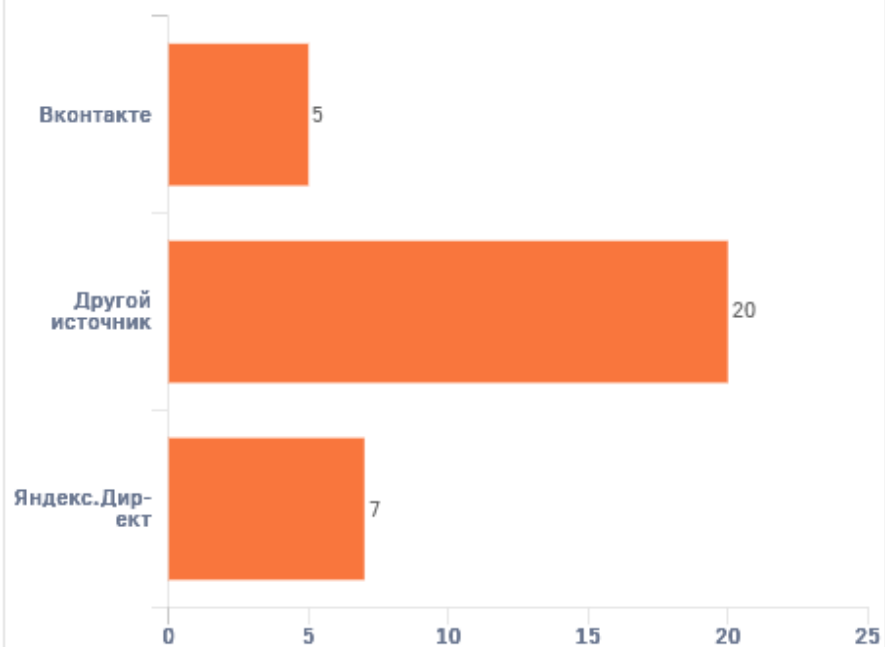


Рисунок 9.1 – Дашборд контент-менеджера (часть 1)

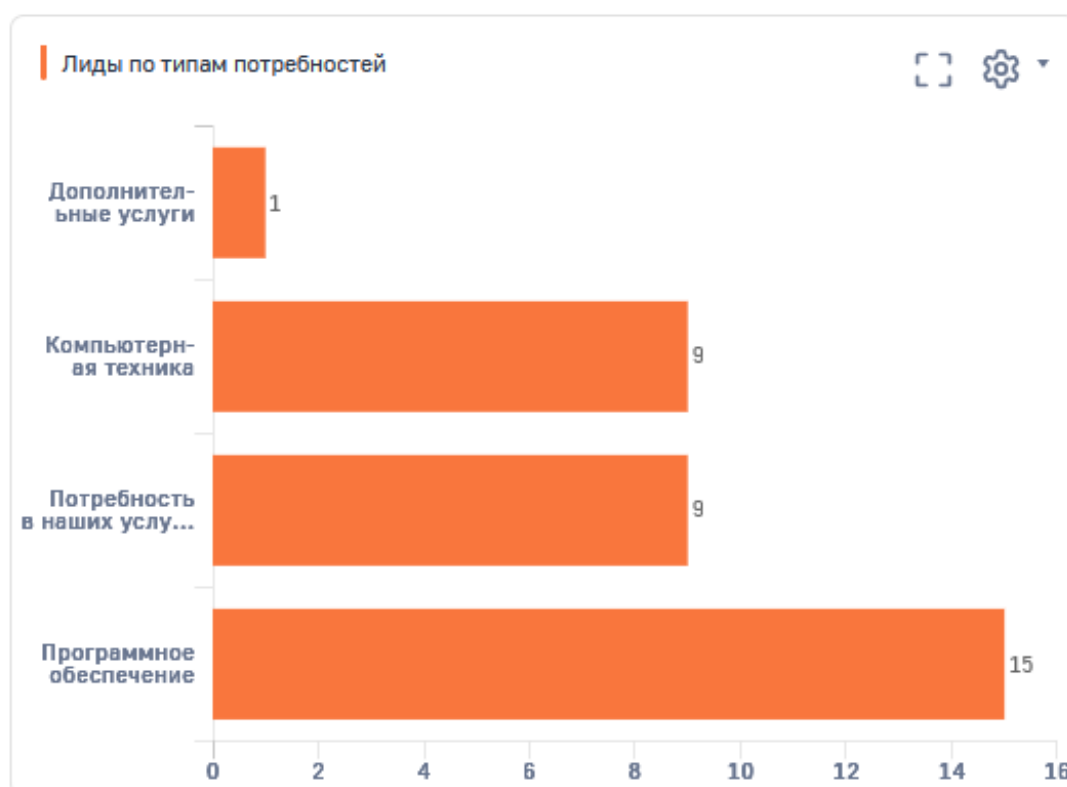


Рисунок 9.2 – Дашборд контент-менеджера (часть 2)

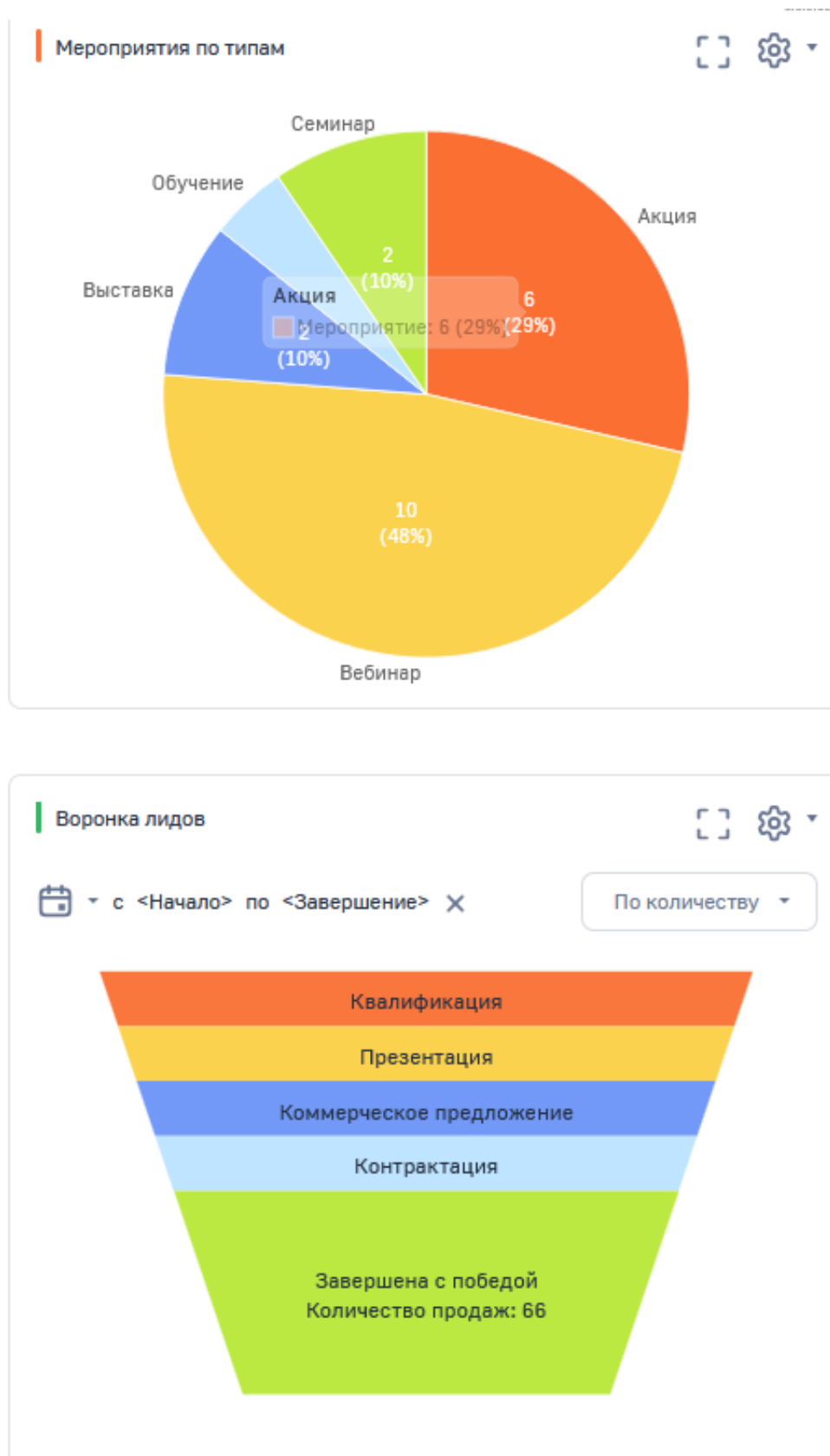


Рисунок 9.3 – Дашборд контент-менеджера (часть 3)



Рисунок 9.4 – Воронка лидов с видимым количеством (часть 4)

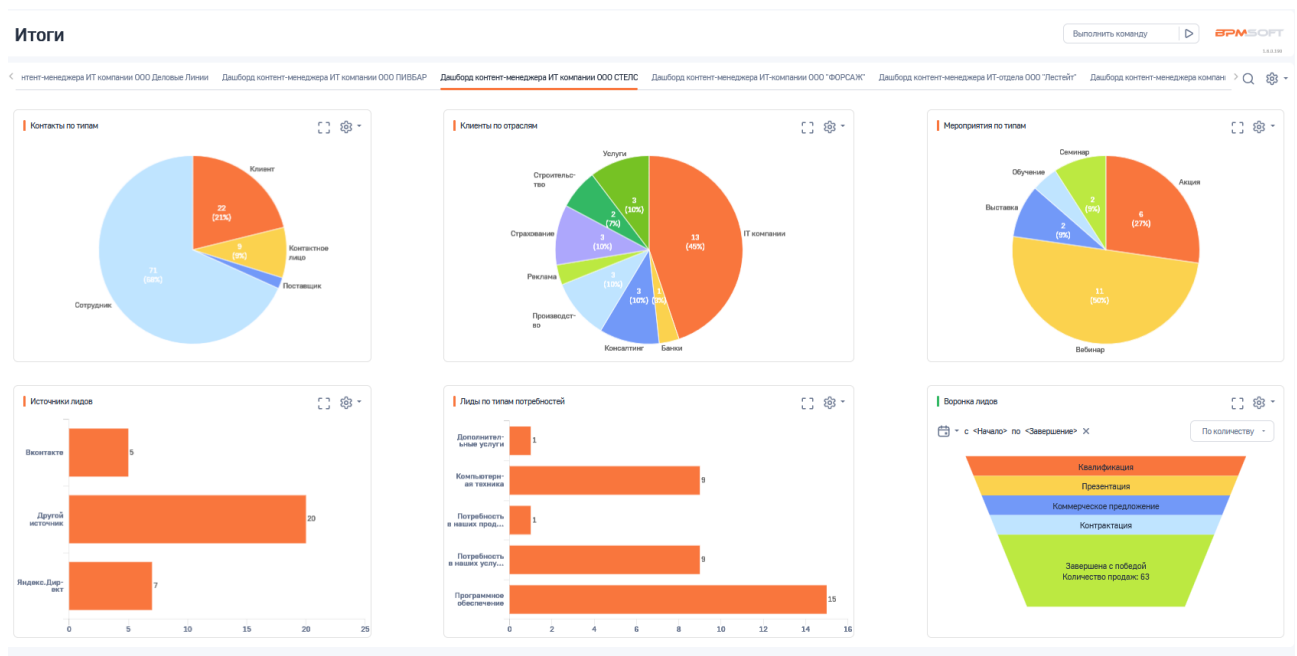


Рисунок 9.5 – Общий дашборд контент-менеджера

Вывод:

Построен дашборд контент-менеджера, включающий визуализации по клиентам, лидам, источникам, мероприятиям и отраслевой аналитике. Это позволит принимать решения по контентной стратегии, оценивать результаты кампаний и корректировать план продвижения.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В процессе выполнения курсовой работы была достигнута основная цель — проектирование и внедрение инструментов управления ИТ-сервисами предприятия ООО «СТЕЛС» с использованием систем vsDesk и BPMSoft. Работа была реализована в соответствии с практическими задачами автоматизации деятельности ИТ-отдела, повышения прозрачности и улучшения клиентского опыта.

На первом этапе была выполнена установка и базовая настройка среды vsDesk: роли пользователей, визуальный интерфейс, обработка заявок. Это позволило создать фундамент для дальнейшей кастомизации системы.

Во втором разделе была построена схема бизнес-окружения ИТ-отдела, включающая внутренние и внешние контрагенты, а также сформирована структура ИТ-инфраструктуры (KE). Это обеспечило целостное представление об архитектуре услуг.

В третьей части работы разработана организационная структура ИТ-отдела, создана логика трёх линий поддержки и реализованы правила эскалации заявок. Благодаря этому удалось выстроить эффективную маршрутизацию обращений и назначение исполнителей.

Далее была произведена настройка SLA/OLA/UC-договоров для внутренних и внешних контрагентов. Это позволило регламентировать обязанности и ожидания по качеству обслуживания.

Особое внимание уделено аналитике: сформированы отчёты по KPI, обращениям и линиям поддержки, что обеспечило основу для принятия управленческих решений.

В системе BPMSoft был реализован маркетинговый план с многоуровневой

структурой кампаний и мероприятий, интеграция с Landing Page и визуализация ключевых показателей. Созданный дашборд контент-менеджера позволяет отслеживать эффективность маркетинговой активности.

Каждый этап логически завершался и обеспечивал переход к следующему. Визуальные подтверждения (принт-скрины из систем vsDesk и BPMSoft) подкрепили практическую проработку материала.

Таким образом, поставленные цели и задачи полностью реализованы. Результаты работы позволяют компании ООО «СТЕЛС» эффективно управлять ИТ-услугами и стратегически подходить к их продвижению на рынке.

Список использованных источников

1. ООО «Стелс-Вело» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: https://zachestnyibiznes.ru/company/ul/5137746134158_7724900496_OOO-STELS-VELO (дата обращения: 16.03.2025).
2. Бергер Е. Г., Зуев А. С. Нормоконтроль документации: методические рекомендации [Электронный ресурс]. — М.: РТУ МИРЭА, 2020. — 30 с. — Режим доступа: <https://library.mirea.ru/book/167623> (дата обращения: 20.05.2025).
3. ГОСТ 2.105–95. Единая система конструкторской документации. Общие требования к текстовым документам. — М.: ИПК «Стандартинформ», 1996. — 30 с. (дата обращения: 20.05.2025).
4. Документация по системе vsDesk [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://vsdesk.ru/main/about> (дата обращения: 1.04.2025).
5. Документация по системе BPMSoft [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://bpmsoft.ru> (дата обращения: 04.04.2025).
6. ГОСТ Р 7.0.5–2008. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления. — М.: ВНИИБ, 2008. — 44 с. (дата обращения: 20.05.2025).
7. Ингланд Р. Основы организации сервисов. — М.: Манн, Иванов и Фербер, 2020. — 448 с. (дата обращения: 20.05.2025).