

Титульный лист материалов по дисциплине
(заполняется по каждому виду учебного материала)

ДИСЦИПИНА Управление информационно-технологическими сервисами и контентом
(полное наименование дисциплины без сокращений)

ИНСТИТУТ Информационных технологий

КАФЕДРА Практической и прикладной информатики
полное наименование кафедры

ВИД УЧЕБНОГО
МАТЕРИАЛА План практических занятий. Методические указания к практическим занятиям
(в соответствии с пп. 1-11)

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ Павлович Татьяна Вячеславовна
(фамилия, имя, отчество)

СЕМЕСТР Осенний семестр, 2024-2025
(указать семестр обучения, учебный год)



Управление ИТ-сервисами и контентом

Практическое задание по работе в ITSM-системе vsDesk

Тема 4: Создание сервисных контрактов и отчетов о работе ИТ-службы

Группы: ИНБО-01-22
ИНБО-02-22
ИНБО-03-22
ИНБО-04-22
ИНБО-09-22

Татьяна Вячеславовна Павлович
Канд. технич. наук, доцент кафедры
Практической и Прикладной Информатики



Формулировка задания для работы в vsDesk

Это задание рассчитано на две пары практик.

Создание сервисных договоров (или контрактов)

Задание 1

Для каждого контрагента 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 ООО «Династия»*.

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.

Таблица 1 – Пример таблицы для вложенных файлов к сервисным договорам

КЕ	Сервис	Время реакции	Время разрешения	Группа ответственных (линия поддержки)	Ответственный исполнитель (роль или должность)
Битрикс24	Установка обновлений	0,5 часа	2 дня	2-ая линия поддержки	Младший программист
Стационарный компьютер	Ремонт и замена материнской платы	1 час	3 дня	2-ая линия поддержки	Инженер



Формулировка задания для работы в vsDesk

Задание 1. Создание сервисных договоров

В общей сложности должно быть создано шесть сервисных договоров:

- четыре договора между ИТ-отделом и структурными подразделениями предприятия студента согласно индивидуальному варианту. Эти структурные подразделения или отделы являются внутренними клиентами ИТ-отдела;
- один договор с интернет-магазином, который является внешним клиентом для ИТ-отдела;
- один договор с Data-центром, который предоставляет ИТ-отделу сервера в аренду.



Формулировка задания для работы в vsDesk

Создание отчетов о работе ИТ-службы

Задание 2

Сформировать отчет по **Компаниям**, экспортировать данные в Excel, построить соответствующую диаграмму с целью определить компанию:

- ☐ 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**.

Задание 3

Сформировать отчет по **Исполнителям**, экспортировать этот отчет в Excel и построить соответствующую диаграмму для определения:

- ☐ 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**.



Формулировка задания для работы в vsDesk

Задание 4

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

Задание 5

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

- ☐ 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»**.



Формулировка задания для работы в vsDesk

Задание 6

Сформировать **Сводный отчет по заявкам** в разрезе всех компаний и сделать соответствующие выводы.

Задание 7

В vsDesk сформировать **Сводный отчет**, в котором при помощи фильтров определить следующее:

- ☐ 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.