



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 №3
по дисциплине «Управление информационно-технологическими сервисами и
контентом»

Студент группы *ИНБО-12-23. Албахтин И.В.*

(подпись)

Преподаватель *Борzych Н.Ю.*

(подпись)

Москва 2025 г.

Пункт 1. Создание организационной структуры ИТ-отдела в программе vsDesk

Индивидуальный вариант: Предприятие по производству и оптовой реализации велосипедов.

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 (рис. 1-3). Внутри каждой сформированной линии поддержки должны быть отражены должности сотрудников. Все названия должностей должны быть разные.

Управление группами / Первая линия поддержки / Редактировать

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 1 – Создание группы исполнителей на примере первой линии поддержки

Управление группами

Управление группами

Элементы 1—3 из 3.

Наименование	Действия
Первая линия поддержки	
Вторая линия поддержки	
Третья линия поддержки	

Рисунок 2 – Итог по всем группам поддержки

Пункт 2. Указание типов заявок пользователей, времени реакции и времени выполнения заявки

Для каждой заявки необходимо указать её тип – запрос на обслуживание, инцидент или запрос на изменение. Должны быть созданы заявки каждого типа (рис. 3-5).

Заявки / Проблема с монитором

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

Описание

Связанные КЕ

Заказчик

Компания

История изменений

Открыта

Вручную

Время выполнения: 0:4:00

Создано: 20.03.2025 11:41

Начало работ (план): 20.03.2025 13:11

Окончание работ (план): 20.03.2025 14:11

Категория: Ремонт оборудования

Приоритет: Низкий

Сервис: Замена монитора Душко И.А.

Конфигурационные единицы: Рабочее место Душко И.А.

Создатель: Администратор

Наблюдатели: Не задано

Группа исполнителей: Вторая линия поддержки

Подразделение: Финансовый отдел

Заказчик: Душко И.А.

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

Компания: Stels (ООО «Веломоторс»)

Номер офиса: Офис №1

Содержание:

Не работает монитор

Рисунок 3 – Заявка с типом «ремонт оборудования»

#8 "Нагрев сервера"

Поздравляем! Вы успешно создали новую заявку.

- Описание
- Связанные КЕ
- Заказчик
- Компания
- История изменений

<p>Открыта</p> <p> Вручную</p> <p> Время выполнения: 0:0:00</p> <p> Создано: 20.03.2025 11:44</p> <p> Начало работ (план): 20.03.2025 11:54</p> <p> Окончание работ (план): 20.03.2025 12:54</p> <p> Категория: Инцидент</p> <p> Приоритет: Критический</p> <p> Сервис: Замена системы охлаждения сервера</p> <p> Конфигурационные единицы: Сервер ИТ-отдела</p>	<p> Создатель: Администратор</p> <p> Наблюдатели: <i>Не задано</i></p> <p> Группа исполнителей: Первая линия поддержки</p> <p> Подразделение: ИТ отдел</p> <p> Заказчик: Администратор</p> <p> Городской номер: +79003113133</p> <p> Адрес: Москва, ул. Пупырина, д 6, кв.777</p> <p> Компания: Stels (ООО «Веломоторс»)</p>	<p> Номер офиса: Офис №2</p>
---	--	------------------------------

Содержание:

Попал винтик в кулер охлаждения, лопнули лопасти

Рисунок 4 – Заявка с типом «инцидент»

[illegible]

Рисунок 5 – Заявка с типом «запрос на изменение»

Пункт 3. Создание справочников Наборы полей и Список для управления каталогом сервисов и заявками

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 (рис. 6-8).

Наборы полей / Офисы / Редактировать

Офисы

Наименование

Офисы

Поля

Добавить поле

Наименование	Тип	
Номер офиса	select	✎ 🗑

Сохранить

Рисунок 6 – Набор полей с использование Списка

Списки / 2 / Редактировать

Офисы

Наименование *

Офисы

Добавить

Значение	
Офис №1	🗑
Офис №2	🗑
Офис №3	🗑

Сохранить

Рисунок 7 – Список «Офисы» содержащие номера офисов

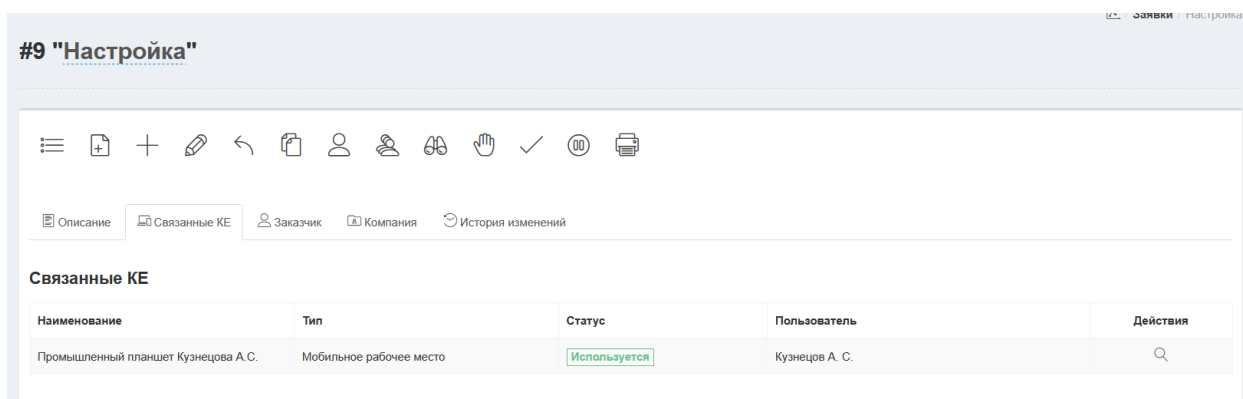


Рисунок 11 – Связанные КЕ с заявкой типа «запрос на изменение»

Пункт 5. Эскалация заявок

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 (рис. 12-14).

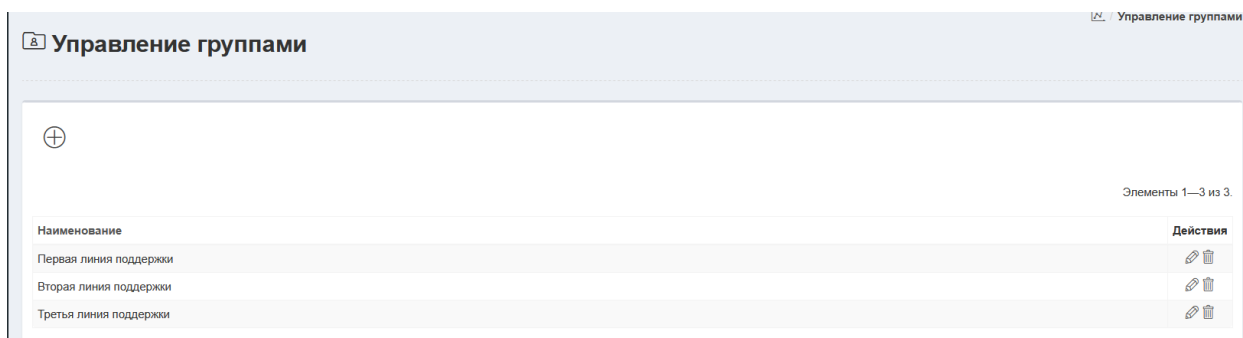


Рисунок 12 – Созданные группы линий поддержки

	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 13 – 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 14 – Правила эскалации

Пункт 6. Настройка очередей обработки заявок

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 (рис. 15-16).

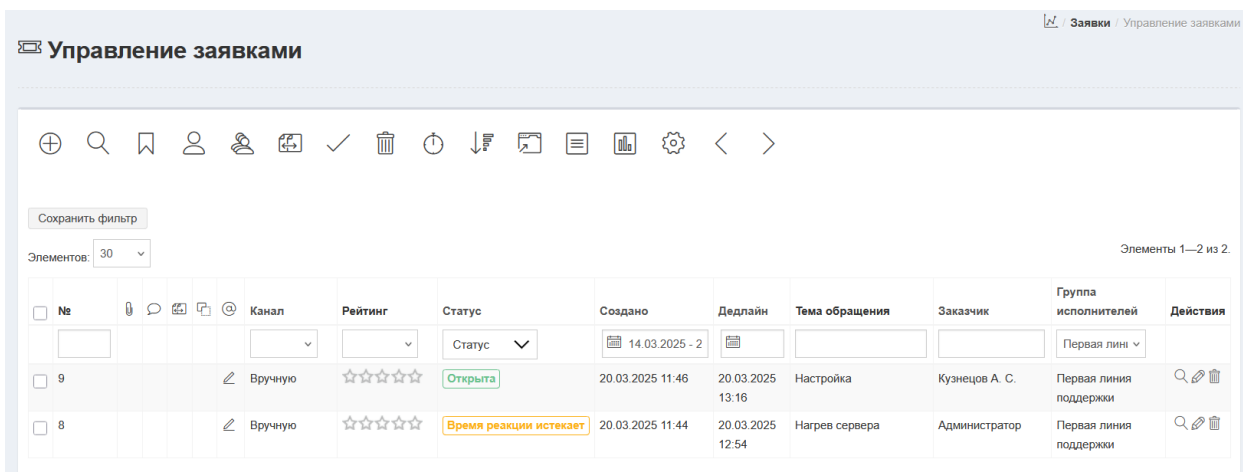


Рисунок 15 – Настройка фильтров заявок для обработки первой линией поддержки

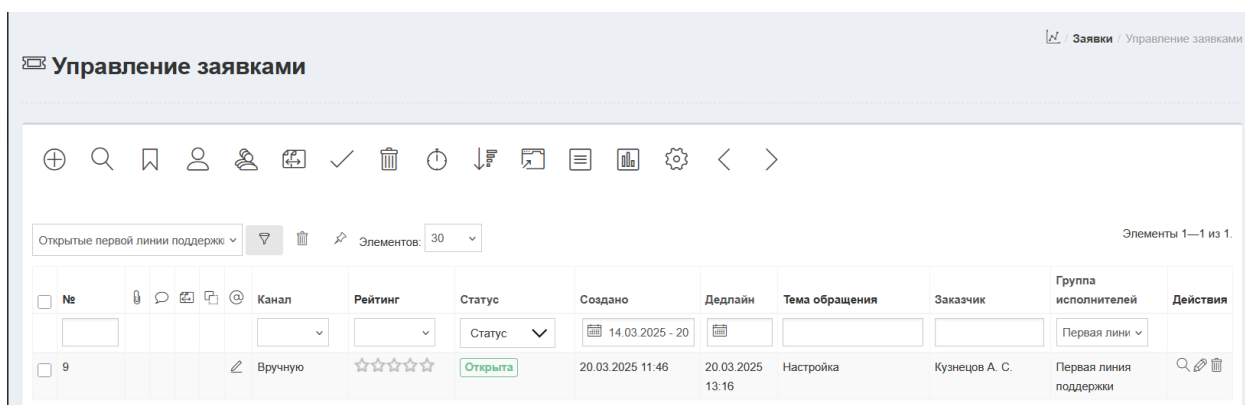


Рисунок 16 – Пример работы фильтров заявок

Вывод

В ходе выполнения работы была создана организационная структура ИТ-отдела в программе vsDesk. Были указаны типы заявок пользователей, время реакции и время выполнения заявки, а также созданы справочники «Наборы полей» и «Список» для управления каталогом сервисов и заявками. Заявки были связаны с конфигурационными единицами и настроена эскалация заявок и очередь обработки заявок.