

**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, 2023-2024  
(указать семестр обучения, учебный год)



# Управление ИТ-сервисами и контентом

Практическое задание по работе в ITSM-системе vsDesk  
Тема 3

Группы: ИНБО-01-21

ИНБО-02-21

ИНБО-03-21

ИНБО-04-21

ИНБО-09-21

ИНБО-11-21

Татьяна Вячеславовна Павлович

Канд. технич. наук, доцент кафедры

Практической и Прикладной Информатики



# Формулировка задания для работы в vsDesk

Пункты этого задания выполняются согласно кейса практического задания тема 2. Описание этого кейса продублировано в этом документе на слайдах ниже.

**Это задание рассчитано на две пары практик.**

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

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. Внутри каждой сформированной линии поддержки должны быть отражены должности сотрудников. Все названия должностей должны быть разные. Можно не указывать ФИО специалистов, вместо ФИО указать должность или позицию сотрудника. Например, оператор, диспетчер, бизнес-аналитик, разработчик, инженер и т.д.

## 2. Указать типы заявок пользователей, время реакции и время выполнения заявки

Для каждой заявки указать ее тип – запрос на обслуживание, инцидент или запрос на изменение. Должны быть созданы заявки каждого типа.

## 3. Создать справочники Наборы полей и Список для управления каталогом сервисов и заявками

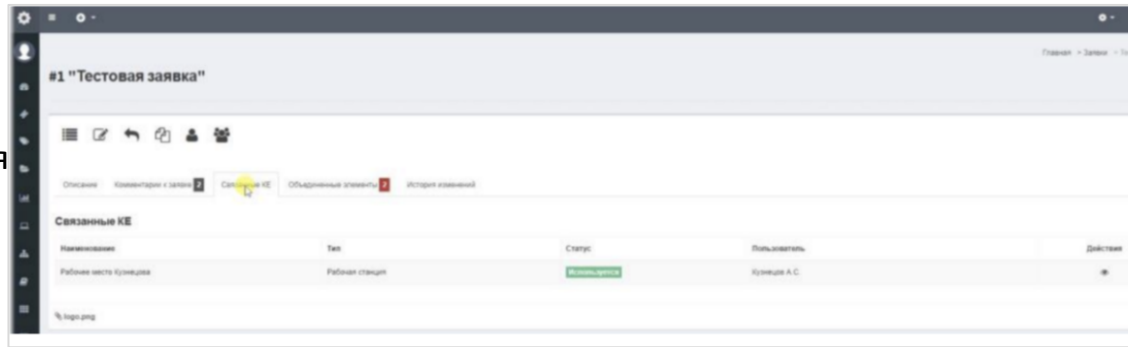
Справочник Наборы полей (например, этот справочник может называться адреса офисов или любой другой по выбору студента) создать с использованием функции select, для которой настроить справочник Список. В справочнике Список указать, например, перечень адресов офисов ИТ-службы. Справочник Наборы полей необходимо указывать для сервисов, так как только в этом случае справочник Список будет доступен для использования при создании заявок конечных пользователей.



# Формулировка задания для работы в vsDesk

## 4. Связать заявки с КЕ

Для ранее созданных заявок продемонстрировать использование формы просмотра заявок для отображения связанных с этой заявкой конфигурационных единиц (КЕ) с использованием вкладки *Связанные КЕ*. На данной вкладке отображаются КЕ, которые были прикреплены к заявке. В столбце *Действия* можно открыть КЕ на просмотр (см. рисунок сверху справа).

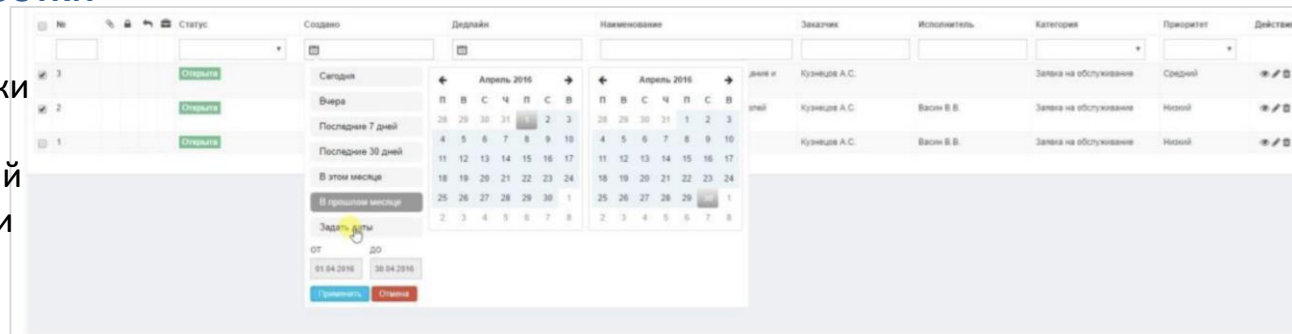


## 5. Эскалация заявок

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.

## 6. Настройка очередей обработки заявок

Настроить одну очередь обработки заявок 1-ой линией поддержки с использованием фильтра, который может быть установлен на Панели фильтрации списка заявок (см. рисунок справа).



Фильтр должен включать не менее трех критериев для автоматического включения заявки в очередь для обработки 1-ой линией поддержки.



## Дополнительно: описание кейса

Вы – руководитель ИТ-отдела в рамках крупного предприятия согласно индивидуального варианта. Перечень индивидуальных вариантов представлен на следующем слайде. Номер индивидуального варианта соответствует Вашему номеру в списке группы.

Структурные подразделения этого предприятия являются внутренними клиентами Вашего ИТ-отдела.

Кроме этого, Ваш ИТ-отдел заключил сервисный договор с торговой компанией, реализующей продукцию через собственный Интернет-магазин. Этот Интернет-магазин является Вашим внешним клиентом. Индустрию этого Интернет-магазина Вам нужно выбрать самостоятельно.

Одним из контрагентов является Data-центр, который предоставляет Вашему ИТ-отделу сервера в аренду. На этих серверах хранятся данные информационных систем Ваших внутренних и внешних клиентов.

На слайдах 4 и 5 представлены схема бизнес-окружения Вашего ИТ-отдела и формулировка задания для выполнения в программе vsDesk.



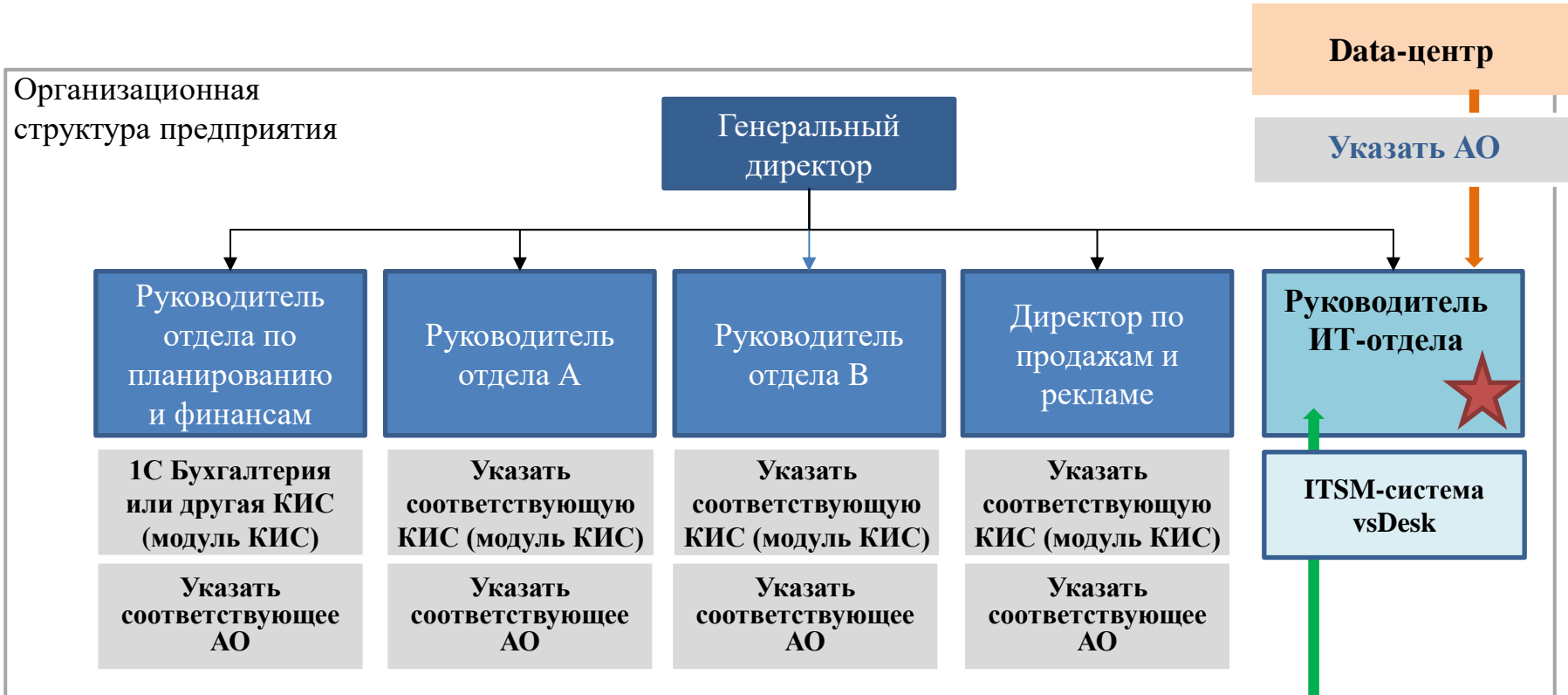
# Дополнительно: варианты заданий

№ варианта	Индустрия
1	Сеть ресторанов
2	Турфирма (турагентство) <i>Note:</i> реализация туров, созданных туроператорами
3	Сеть кафе
4	Сеть отелей
5	Туроператор
6	Предприятие по производству и реализации мебели
7	Сеть салонов красоты
8	Сеть стоматологических клиник
9	Сеть медицинских центров
10	Сеть салонов по продаже автомобилей
11	Предприятие по производству офисной мебели
12	Производство и реализация строительно-дорожной техники
13	Предприятие по закупке и реализации косметики и парфюмерии
14	Предприятие по пошиву верхней одежды
15	Предприятие по производству и оптовой торговли канцелярскими товарами
16	Предприятие по производству и оптовой реализации удобрений
17	Предприятие по производству и оптовой реализации кормов для животных
18	Производство и оптовая реализация медицинских препаратов
19	Производство и оптовая реализация спортивных тренажеров
20	Предприятие по производству и оптовой реализации молочной продукции
21	Сеть фитнес-центров

№ варианта	Индустрия
22	Предприятие по производству и оптовой реализации велосипедов
23	Предприятие по производству и оптовой реализации оргтехники
24	Предприятие по производству и оптовой реализации отделочных материалов
25	Предприятие по производству и оптовой реализации запасных частей для легковых автомобилей
26	Предприятие по производству и реализации тренажеров виртуальной реальности
27	Транспортно-логистическая компания по перевозке грузов наземным транспортом
28	Нефте-перерабатывающее предприятие (НПЗ)
29	Гидроэлектростанция
30	Предприятие по производству и реализации бытовой химии
31	Предприятие по производству и оптовой реализации оптических изделий (очки с диоптриями и темные очки)
32	Предприятие по производству и оптовой реализации кондитерских изделий
33	Предприятие по закупке и оптовой торговли одеждой и обувью
34	Сеть магазинов по торговле ювелирными изделиями
35	Предприятие по производству и оптовой реализации пищевых добавок
36	Любая другая индустрия по согласованию с преподавателем



# Дополнительно: схема бизнес-окружения проектируемого ИТ-отдела



## Примечание:

- КИС – это Корпоративная Информационная Система;
- АО – аппаратное обеспечение.

Более подробно о КИС и АО смотрите пункт 4 этого Задания.

График продаж: 24/7.

Стратегическая цель – увеличить объем продаж на 15% до конца текущего года.

Интернет-магазин

Указать соответствующую КИС и АО