

# Сервисы

## Управление каталогом сервисов

Версия 8.0



Эта документация предоставляется с ограничениями на использование и защищена законами об интеллектуальной собственности. За исключением случаев, прямо разрешенных в вашем лицензионном соглашении или разрешенных законом, вы не можете использовать, копировать, воспроизводить, переводить, транслировать, изменять, лицензировать, передавать, распространять, демонстрировать, выполнять, публиковать или отображать любую часть в любой форме или посредством любые значения. Обратный инжиниринг, дизассемблирование или декомпиляция этой документации, если это не требуется по закону для взаимодействия, запрещены.

Информация, содержащаяся в данном документе, может быть изменена без предварительного уведомления и не может гарантировать отсутствие ошибок. Если вы обнаружите какие-либо ошибки, сообщите нам о них в письменной форме.

# Содержание

<b>Управление каталогом сервисов</b>	<b>4</b>
Добавить сервис	4
Построить сервисно-ресурсную модель	6

# Управление каталогом сервисов

ПРОДУКТЫ: [SERVICE ENTERPRISE](#) [CUSTOMER CENTER](#)

В Creatio реализуется управление каталогом сервисов согласно ITSM-подходу. Работа с каталогом сервисов, которые предоставляются компанией, осуществляется в разделе [ *Сервисы* ]. В этом разделе вы можете настроить параметры предоставляемых сервисов, указать ответственных за разрешение обращений по сервисам, а также просмотреть историю оказания услуг.

## Добавить сервис

Чтобы добавить новый сервис в Creatio:

1. Перейдите в раздел [ *Сервисы* ] и нажмите [ *Добавить сервис* ] в реестре раздела.
2. Заполните открывшуюся страницу сервиса:

Название	Название сервиса.
Состояние	Текущее состояние сервиса. Например, “Предоставляется” или “Тестируется”.
Единица времени реакции	Единицы времени, в которых определяется нормативный срок реакции на обращение. Например, “Календарных дней” или “Рабочих дней”.
Единица времени разрешения	Единицы времени, в которых определяется нормативный срок разрешения обращения. Например, “Календарных дней” или “Рабочих дней”.
Ответственный	Сотрудник, который несет ответственность за качество предоставления сервиса. Поле доступно только для продукта <b>Service Creatio, enterprise edition</b> .
Категория	Категория сервиса, например, “Аппаратное обеспечение” или “Внутренняя поддержка”. Поле доступно только для продукта <b>Service Creatio, enterprise edition</b> .
Категория обращения	Категория обращений, регистрируемых по данному сервису: “Инцидент”, “Жалоба”, “Рекламация”, “Запрос на обслуживание” и “Консультация” (доступно только для продукта <b>Financial Services Creatio, customer journey edition</b> ). При создании обращения и заполнении поля [ <i>Сервис</i> ] выбранная категория будет указана в поле [ <i>Категория</i> ] <a href="#">страницы обращения</a> .
Календарь	Календарь службы поддержки, по которому выполняется обслуживание. Выбор календаря влияет на расчет сроков реакции и разрешения по обращениям. По умолчанию заполняется календарем, указанным в системной настройке “Базовый календарь”. Пользовательские календари можно настроить в специальном справочнике..

3. На вкладке [ *Сервисные условия* —> *деталь [Сервисные инженеры]* ] нажмите **+** и укажите сотрудников, отвечающих за поддержку данного сервиса. Деталь доступна только для продукта **Service Creatio, enterprise edition**.

4. Укажите данные непосредственно в реестре:

**На заметку.** Деталь [ *Сервисные инженеры* ] содержит информацию о сотрудниках или группах сотрудников, отвечающих за разрешение обращений по данному сервису. Например, “Операторы контакт-центра”, “Системные администраторы” или “2-я линия поддержки”.

Информация из этой детали используется для подбора ответственных и групп ответственных на [странице обращения](#).

Инженер/Группа	Сотрудник или группа сотрудников, которые могут разрешить обращение по данному сервису. Справочник поля содержит список объектов администрирования — пользователей и групп пользователей системы.
Уровень поддержки	Уровень поддержки, в рамках которого сотрудник оказывает поддержку по данному сервису.

5. Укажите сервисные договоры, в рамках которых предоставляется данный сервис, на вкладке [ *Пользователи* ]. Деталь [ *Сервисные договоры* ] доступна только для продукта **Service Creatio, enterprise edition**.

**На заметку.** Деталь отображает информацию из раздела [ [Сервисные договоры](#) ]. Связь сервиса с сервисным договором осуществляется по детали [ *Сервисы* ] страницы сервисного договора. Информация на детали доступна только для просмотра.

6. На вкладке [ *Файлы и примечания* ] укажите дополнительную информацию о сервисе, а также файлы и ссылки на веб-ресурсы.
7. Нажмите кнопку [ *Сохранить* ].

В результате новая запись сервиса с указанными параметрами отобразится в реестре раздела [ *Сервисы* ].

## Построить сервисно-ресурсную модель

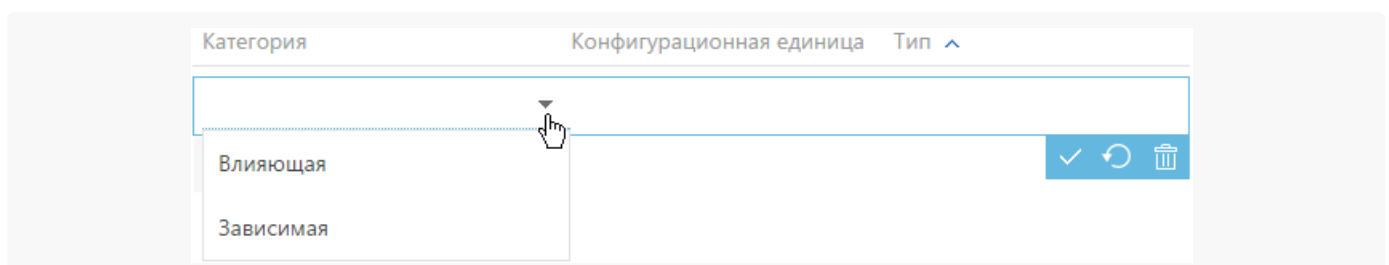
**Сервисно-ресурсная модель** в графическом виде отображает связи и зависимости между различными элементами ИТ-инфраструктуры. Схема модели строится на основе связей между сервисами и конфигурационными единицами.

Функциональность сервисно-ресурсной модели доступна только в Service Creatio, enterprise edition.

Чтобы построить сервисно-ресурсную модель укажите для выбранного сервиса связанные сервисы и конфигурационные единицы. Для этого:

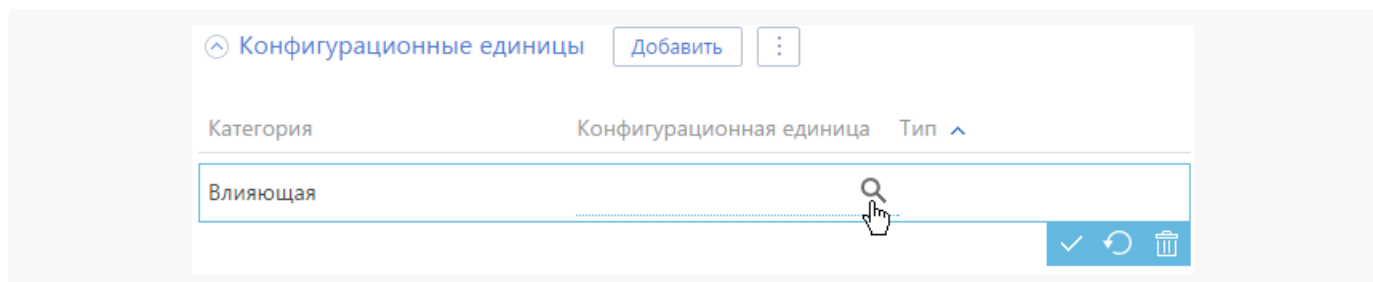
1. В разделе [ *Сервисы* ] откройте нужную запись.
2. Перейдите на вкладку [ *Взаимосвязи* ].
3. На детали [ *Конфигурационные единицы* ] нажмите кнопку **+**. В результате на детали появится новая запись с пустыми полями.
4. В поле [ *Категория* ] выберите категорию взаимосвязи с конфигурационной единицей ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Выбор категории взаимосвязи



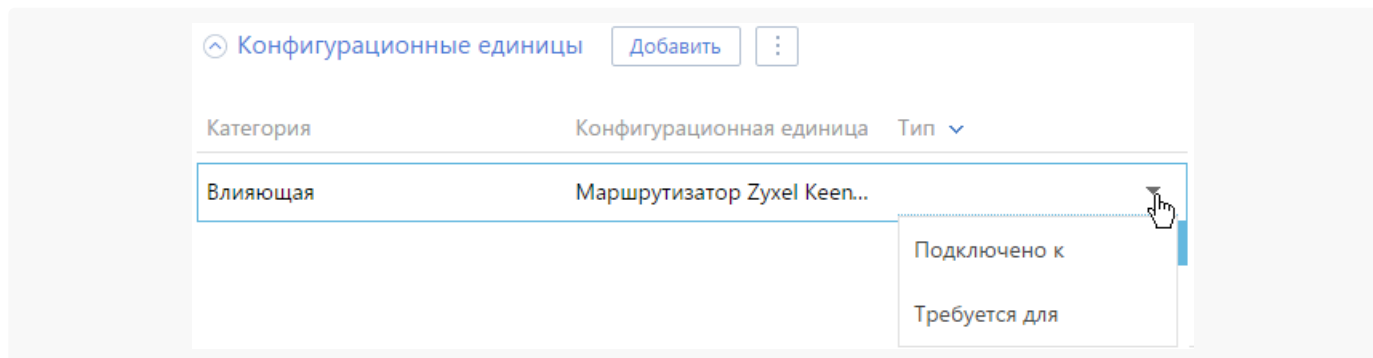
- а. “Влияющая” — чтобы добавить конфигурационную единицу, которая влияет на предоставление текущего сервиса.
  - б. “Зависимая” — чтобы добавить конфигурационную единицу, которая зависит от предоставления текущего сервиса.
5. В поле [ *Конфигурационная единица* ] выберите конфигурационную единицу, которая связана с предоставлением текущего сервиса. Например, маршрутизатор влияет на сервис “Доступ к Wi-Fi” ([Рис. 2](#)).

Рис. 2 — Выбор взаимосвязанной конфигурационной единицы



6. В поле [ *Тип* ] выберите краткое описание взаимосвязи между текущим сервисом и выбранной конфигурационной единицей. Например, тип взаимосвязи между сервисом “Доступ к Wi-Fi” и конфигурационной единицей “Маршрутизатор” может быть “Требуется для” ([Рис. 3](#)).

Рис. 3 — Выбор типа взаимосвязи



В результате будет установлена **взаимосвязь** между сервисом и конфигурационной единицей. Если при добавлении взаимосвязи была выбрана категория “Влияющая”, то для конфигурационной единицы, с которой была установлена взаимосвязь, на вкладке [ *Взаимосвязи* ] на детали [ *Сервисы* ] будет добавлена **обратная взаимосвязь** с категорией “Зависимая”. В поле [ *Тип* ] обратной взаимосвязи будет автоматически указан обратный тип взаимосвязи, в соответствии с наполнением **справочника “Тип зависимости объектов”**. Например, если тип добавленной взаимосвязи — “Требуется для”, то тип обратной взаимосвязи — “Установлено на”.

7. Аналогичным образом добавьте все остальные взаимосвязи с конфигурационной единицей.
8. Добавьте взаимосвязи со связанными сервисами, нажав + на детали [ *Связанные сервисы* ].

Процедура добавления связанных сервисов аналогична процедуре построения связей для конфигурационных единиц (шаги 3–6 инструкции).

9. При необходимости перейдите в раздел [ *Конфигурации* ] и добавьте недостающие взаимосвязи между конфигурационными единицами.

В результате в Creatio будут добавлены взаимосвязи между сервисами и конфигурационными единицами, что позволит отображать сервисно-ресурсную модель при обработке обращений либо планировании изменений.