

Сервисные договоры

Управление сервисными договорами

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

Управление сервисными договорами	4
Добавить сервисный договор	4
Добавить сервисный договор по умолчанию	6
Добавить объекты обслуживания в SLA	6
Добавить сервисы в SLA	6
Изменить условия предоставления сервисов в SLA	7
Настроить поставщиков услуг для УС	8

Управление сервисными договорами

ПРОДУКТЫ: **SERVICE ENTERPRISE**

В Creatio реализуется управление уровнями сервисной поддержки согласно ITSM-подходу. Работа с сервисными договорами ведется в разделе [*Сервисные договоры*], который предназначен для определения условий обслуживания клиентов, а также ведения договоров, заключенных с подрядчиками, и внутренних сервисных договоров компании. По каждому договору вы можете определить индивидуальные условия обслуживания, а также просмотреть статистику.

Добавить сервисный договор

Чтобы добавить новый сервисный договор:

1. Перейдите в раздел [*Сервисные договоры*] и нажмите [*Добавить сервисный договор*] в реестре раздела.
2. Заполните открывшуюся страницу сервисного договора:

Заголовок	Название сервисного договора. По умолчанию оно состоит из номера сервисного договора и названия контрагента, например, “24 — Аксиома”.
Номер	Система автоматически формирует номер в соответствии с шаблоном. Автонумерация сервисных договоров определяется при помощи системной настройки “Текущий номер сервисного договора”. Поле недоступно для редактирования.
Тип	<p>Тип сервисного договора.</p> <ul style="list-style-type: none"> • SLA (service level agreement) — соглашение об уровне услуг. Предназначено для определения параметров обслуживания конечных пользователей. • OLA (operational level agreement) — операционное соглашение об уровне услуг. Используется для ведения внутренних сервисных договоров вашей компании. Например, соглашений между департаментами или группами сотрудников. • UC (underpinning contract) — внешний договор. Предназначен для фиксации соглашений между вашей компанией и поставщиками. При выборе типа “UC” на вкладке [<i>Условия договора</i>] отображаются дополнительные поля для ввода данных о поставщике услуг.
Состояние	Текущее состояние сервисного договора, например, “В планах” или “Действующий”.
Начало/Завершение	Даты начала и завершения действия сервисного договора.
Ответственный	Имя сотрудника, который является ответственным за ведение и актуализацию сервисного договора.
Календарь	Календарь службы поддержки, по которому выполняется обслуживание в рамках договора. 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.
Уровень поддержки	Пакет поддержки, который предоставляется по сервисному договору. В соответствии с указанным уровнем могут рассчитываться сроки реакции и разрешения по обращению.

3. На вкладке [*Условия договора*] укажите информацию об [объектах обслуживания](#) и [сервисах](#).

4. Перейдите на вкладку [*Файлы и примечания*] и укажите дополнительную информацию о сервисном договоре, а также файлы и ссылки. Например, можно прикрепить скан-копию подписанного

сервисного соглашения.

5. Нажмите кнопку [*Сохранить*].

В результате новая запись сервисного договора с указанными параметрами отобразится в реестре раздела [*Сервисные договоры*].

Добавить сервисный договор по умолчанию

Помимо договоров, заключенных с потребителями услуг, в разделе необходимо создать договор с минимальным набором сервисов.

По этому договору может осуществляться поддержка в случае, если по какому-либо обращению не будет найден подходящий сервисный договор.

Созданный сервисный договор по умолчанию необходимо указать в системной настройке “Сервисный договор по умолчанию” (код “DefaultServicePact”).

Добавить объекты обслуживания в SLA

Информация об получателях сервисов доступна на детали [*Объекты обслуживания*] страницы сервисного договора.

Чтобы указать объекты обслуживания сервисного договора:


1. Перейдите в раздел [*Сервисные договоры*], выберите нужную запись и нажмите [*Открыть*].

2. Добавьте записи контактов и контрагентов на деталь [*Объекты обслуживания*]:

a. Нажмите + —> [*Контрагент*] или [*Контакт*].

b. В открывшемся окне отметьте нужные записи контактов или контрагентов и нажмите кнопку [*Выбрать*].

3. Добавьте департаменты обслуживания, если предполагается, что только определенные отделы клиента будут использовать этот уровень обслуживания:

a. Выберите нужную запись контрагента на детали [*Объекты обслуживания*] и нажмите  —> [*Определить департаменты обслуживания*].

b. В открывшемся окне отметьте один или несколько департаментов, которые обслуживаются в рамках данного сервисного договора, и нажмите кнопку [*Выбрать*].

4. Нажмите кнопку [*Сохранить*] на странице сервисного договора.

В результате:

- Creatio будет использовать информацию на детали [*Объекты обслуживания*] при выборе [сервисного договора](#) на [странице обращения](#).
- При добавлении департаментов запись каждого выбранного отдела добавляется на деталь [*Объекты обслуживания*]. Сервисный договор является действительным только для выбранных отделов.

Добавить сервисы в SLA

Настройте список сервисов, предоставляемых в рамках сервисного договора, на детали [*Сервисы*] страницы сервисного договора.


Для добавления сервиса в сервисный договор:

1. Перейдите в раздел [*Сервисные договоры*], выберите нужную запись и нажмите [*Открыть*].
2. Вкладка [*Условия договора*] —> деталь [*Сервисы*] —> нажмите **+**. В открывшемся окне отобразится список всех сервисов [раздела \[*Сервисы* \]](#).
3. Отметьте сервисы, которые должны предоставляться в рамках сервисного договора, и нажмите кнопку [*Выбрать*].

В результате выбранные сервисы будут добавлены на деталь [*Сервисы*] с указанием условий предоставления по умолчанию.

Изменить условия предоставления сервисов в SLA

Сервисы добавляются в сервисные договоры с указанием условий предоставления по умолчанию: календарями, сроками ответа и разрешения. Вы можете изменить условия предоставления сервиса в конкретном SLA:

1. Перейдите в раздел [*Сервисные договоры*], выберите нужную запись и нажмите [*Открыть*].
2. Выберите нужный сервис на детали [*Сервисы*] и нажмите  —> [*Изменить*]. В результате откроется страница сервиса в сервисном договоре.
3. Укажите условия предоставления сервиса в рамках данного сервисного договора:

Сервис	Название сервиса, предоставляемого по договору. Определяется при добавлении сервиса в договор. Поле недоступно для редактирования.
Время реакции	Планируемые время реакции и время разрешения, используемые при обработке обращений по данному сервису в рамках данного сервисного договора. По умолчанию поля заполняются значениями времени реакции и времени разрешения, указанными на странице сервиса в разделе [<i>Сервисы</i>] . Но вы можете указать для сервиса в договоре другие значения. Creatio будет использовать эти данные при расчете сроков реакции и разрешения по обращениям в рамках данного сервисного договора.
План. разрешение	
Состояние	Состояние сервиса, предоставляемого по данному сервисному договору.
Календарь	Календарь, по которому предоставляется сервис в рамках данного сервисного договора. Если это поле не заполнено, то при расчете сроков реакции и разрешения по обращению будет использован календарь, указанный в поле [<i>Календарь</i>] страницы сервисного договора.

4. Нажмите [*Закрыть*].

В результате Creatio будет использовать информацию, указанную на детали [*Сервисы*], при выборе условий предоставления сервиса и [расчете сроков реакции и разрешения](#) по обращениям.

Настроить поставщиков услуг для УС

Если вы добавите “Базовый договор” в раздел [*Сервисные договоры*], указав в поле [*Тип*] страницы сервисного договора значение “УС”, то на вкладке [*Условия договора*] отобразится дополнительная деталь [*Поставщик услуг*] для внесения информации о поставщике сервиса:

- Заполните поле [*Контрагент*] на детали [*Поставщик услуг*], указав компанию, которая предоставляет услуги по сервисному договору. При заполнении поля [*Контакт*] поле [*Контрагент*] будет заполнено автоматически тем контрагентом, который указан на странице выбранного контакта.
- Заполните поле [*Контакт*] на детали [*Поставщик услуг*], указав контактное лицо поставщика, с которым осуществляется взаимодействие по договору. Если заполнено поле [*Контрагент*], то при выборе контакта поставщика справочник контактов будет содержать только контакты выбранной компании.