

Инструменты ITSM

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 каталогом сервисов | 4 |
| Добавить сервис | 4 |
| Построить сервисно-ресурсную модель | 6 |
| Управление сервисными договорами | 8 |
| Добавить сервисный договор | 8 |
| Добавить сервисный договор по умолчанию | 10 |
| Добавить объекты обслуживания в SLA | 10 |
| Добавить сервисы в SLA | 10 |
| Изменить условия предоставления сервисов в SLA | 11 |
| Настроить поставщиков услуг для UC | 12 |
| Управление конфигурационными единицами (КЕ) | 12 |
| Добавить конфигурационную единицу | 12 |
| Связать КЕ и сервисы для создания сервисно-ресурсной модели | 15 |
| Управление проблемами | 16 |
| Выявить проблему | 17 |
| Определить масштаб проблемы | 18 |
| Решить и закрыть проблему | 20 |
| Управление изменениями и релизами | 20 |
| Запланировать изменения | 21 |
| Определить масштаб изменения | 23 |
| Запланировать релизы по изменениям | 26 |

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 Service Creatio, enterprise edition . |
| Категория | Категория сервиса, например, “Аппаратное обеспечение” или “Внутренняя поддержка”. Поле доступно только для продукта Service Creatio, enterprise edition . |
| Категория обращения | Категория обращений, регистрируемых по данному сервису: “Инцидент”, “Жалоба”, “Рекламация”, “Запрос на обслуживание” и “Консультация” (доступно только для продукта Financial Services Creatio, customer journey edition). При создании обращения и заполнении поля [<i>Сервис</i>] выбранная категория будет указана в поле [<i>Категория</i>] страницы обращения . |
| 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

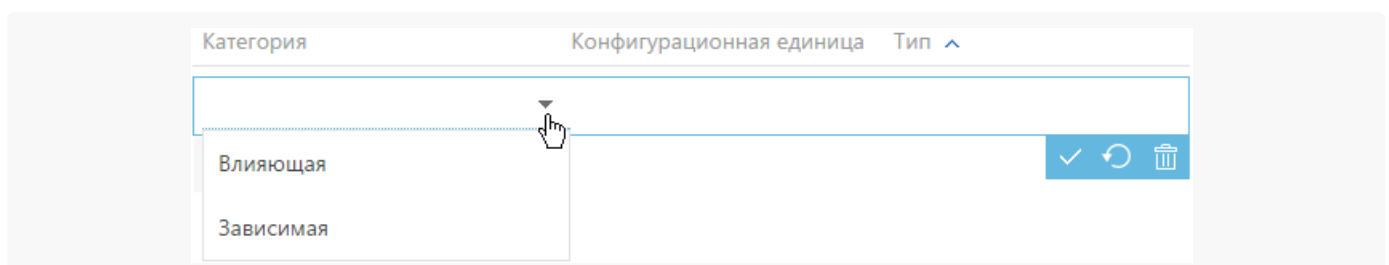
Сервисно-ресурсная модель в графическом виде отображает связи и зависимости между различными элементами ИТ-инфраструктуры. Схема модели строится на основе связей между сервисами и конфигурационными единицами.

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:

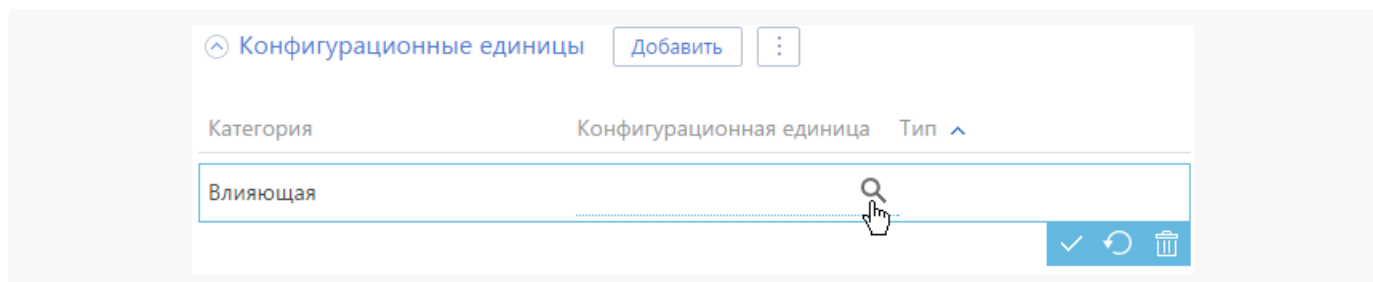
1. В разделе [*Сервисы*] откройте нужную запись.
2. Перейдите на вкладку [*Взаимосвязи*].
3. На детали [*Конфигурационные единицы*] нажмите кнопку **+**. В результате на детали появится новая запись с пустыми полями.
4. В поле [*Категория*] выберите категорию взаимосвязи с конфигурационной единицей ([Рис.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

Рис. 1 — Выбор категории взаимосвязи



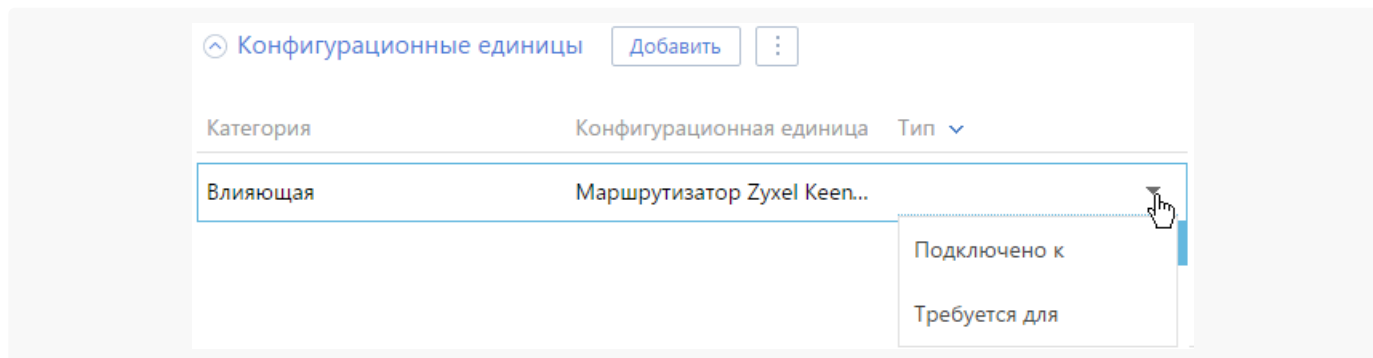
- а. “Влияющая” — чтобы добавить конфигурационную единицу, которая влияет на предоставление текущего сервиса.
 - б. “Зависимая” — чтобы добавить конфигурационную единицу, которая зависит от предоставления текущего сервиса.
5. В поле [*Конфигурационная единица*] выберите конфигурационную единицу, которая 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.

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.

Управление конфигурационными единицами (КЕ)

ПРОДУКТЫ: **SERVICE ENTERPRISE**

В Creatio реализуется управление конфигурационными единицами и активами согласно ITSM-подходу. В разделе [*Конфигурации*] ведется учет информации о конфигурационных единицах (КЕ) компании, которые нужно поддерживать в рабочем состоянии и от которых зависит качественное предоставление сервисов компании.

На заметку. “Конфигурационная единица” в Creatio — это форма программного или аппаратного обеспечения, влияющего на предоставляемые IT-сервисы.

Добавить конфигурационную единицу

1. Перейдите в раздел [*Конфигурации*] и нажмите кнопку [*Добавить*] в реестре раздела.
2. Заполните открывшуюся страницу конфигурационной единицы:


| | |
|-------------------|--|
| Название | Название конфигурационной единицы. |
| Категория | Категория конфигурационной единицы, например, “Периферийные устройства” или “Программное обеспечение”. |
| Тип | Тип конфигурационной единицы, например, “Принтер” или “Операционная система”. Перечень возможных значений поля зависит от выбранной категории конфигурационной единицы. Зависимость типа конфигурационной единицы от категории определяется в справочнике [<i>Типы конфигурационных единиц</i>]. |
| Модель | Модель конфигурационной единицы. Перечень возможных значений поля зависит от выбранного типа конфигурационной единицы. Зависимость модели конфигурационной единицы от категории определяется в справочнике [<i>Модели конфигурационных единиц</i>]. |
| Состояние | Состояние, в котором находится конфигурационная единица, например, “Используется” или “В ремонте”. |
| Инвентарный номер | Инвентарный номер конфигурационной единицы, определяемый компанией для учета элементов инфраструктуры. |
| Серийный номер | Номер конфигурационной единицы, который указывается производителем. |

3. На вкладке [*Основная информация*] укажите основные сведения о конфигурационной единице, включая информацию о пользователях и комплектации конфигурационной единицы:

| | |
|-----------------|---|
| Ответственный | Имя сотрудника, ответственного за актуализацию информации о данной конфигурационной единице. |
| Родительская KE | Конфигурационная единица, в состав которой входит данная конфигурационная единица. При сохранении записи текущая конфигурационная единица будет отображаться на детали [<i>Комплектующие</i>] выбранной в данном поле конфигурационной единицы. |
| Дата покупки | Дата покупки конфигурационной единицы. |
| Гарантия до | Дата завершения гарантийного срока эксплуатации конфигурационной единицы. |
| Дата списания | Дата завершения эксплуатации конфигурационной единицы. |

4. На детали [*Местоположение*] укажите местонахождение конфигурационной единицы. Это позволит отслеживать перемещения конфигурационной единицы в разные периоды.

| | |
|-----------|---|
| Страна | Местоположение конфигурационной единицы. |
| Регион | Поля [<i>Область</i>] и [<i>Город</i>] связаны с полем [<i>Страна</i>]. Например, если город относится к определенной стране, то при заполнении поля [<i>Город</i>] автоматически заполнится поле [<i>Страна</i>]. Аналогичным образом произойдет заполнение поля [<i>Страна</i>] при заполнении поля [<i>Область</i>]. |
| Город | |
| Улица | |
| Начало | Дата начала пребывания конфигурационной единицы в указанном местоположении. |
| Окончание | |
| Адрес | Полный адрес местоположения. Поле заполняется автоматически на основании информации в полях [<i>Страна</i>], [<i>Регион</i>], [<i>Город</i>], [<i>Улица</i>] и может быть изменено вручную. |

5. На детали [*Пользователи*] укажите список субъектов, которые являются основными пользователями данной конфигурационной единицы. Это могут быть контакты, контрагенты либо департаменты контрагентов:
 - a. Нажмите **+** —> [*Контрагент*] или [*Контакт*].
 - b. В открывшемся окне отметьте одну или несколько записей —> [*Выбрать*]. В результате выбранные записи будут добавлены на деталь [*Пользователи*].
6. Добавьте на деталь [*Пользователи*] департаменты контрагента, если конфигурационную единицу используют только некоторые отделы компании:
 - a. Выберите запись нужного контрагента на детали [*Пользователи*] и нажмите  —> [*Определить департаменты обслуживания*].
 - b. В открывшемся окне отметьте один или несколько департаментов, которые используют конфигурационную деталь, и нажмите кнопку [*Выбрать*].
7. На детали [*Комплектующие*] укажите перечень конфигурационных единиц, которые входят в состав данного объекта инфраструктуры:
 - a. Нажмите **+** —> [*Влияющая комплектующая*], чтобы добавить компонент, от работоспособности которой зависит функционирование данной конфигурационной единицы. При добавлении влияющей комплектующей автоматически будет установлена связь между текущей и влияющей конфигурационными единицами на детали [*Связанные конфигурационные единицы*] вкладки [*Взаимосвязи*].
 - b. Нажмите **+** —> [*Комплектующая*], чтобы добавить составляющий компонент данной конфигурационной единицы. Связь между данной КЕ и комплектующей через деталь [*Связанные конфигурационные единицы*] не будет установлена автоматически.
8. Отметьте нужную запись —> [*Выбрать*]. После добавления комплектующих данная

конфигурационная единица для них будет указана как родительская.

На заметку. Конфигурационная единица может быть включена в состав только одной конфигурационной единицы.

9. На вкладке [*Файлы и примечания*] укажите дополнительную информацию о конфигурационной единице.

10. Нажмите кнопку [*Сохранить*].

В результате новая запись конфигурационной единицы с указанными параметрами отобразится в реестре раздела [*Конфигурации*].

Связать КЕ и сервисы для создания сервисно-ресурсной модели

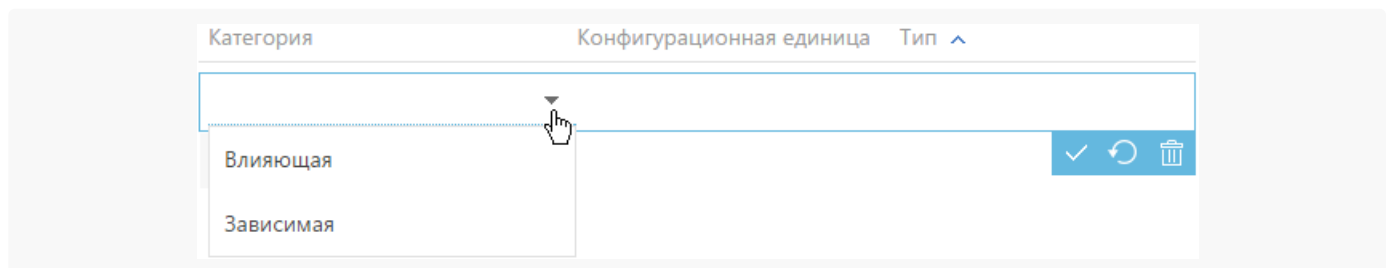
Сервисно-ресурсная модель — это схема, которая отображает зависимости между различными элементами ИТ-инфраструктуры. Схема модели строится на основе связей между сервисами и конфигурационными единицами.

Чтобы создать сервисно-ресурсную модель для конфигурационной единицы:

В результате будет установлена **взаимосвязь** между сервисом и конфигурационной единицей. Если вы выбрали категорию “Влияющая” для конфигурационной единицы, то соответствующий сервис будет иметь **обратную зависимость** (то есть, он будет “Зависимым”), что отразится на детали [*Конфигурационные единицы*] вкладки [*Взаимосвязи*]. 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”.

1. В разделе [*Конфигурации*] откройте нужную запись и укажите связанные сервисы и конфигурационные единицы. Для этого:
2. Перейдите на вкладку [*Взаимосвязи*].
3. Нажмите **+** на детали [*Сервисы*]. В результате на детали появится новая запись с пустыми полями.
4. В поле [*Категория*] выберите категорию взаимосвязи ([Рис. 1](#)).

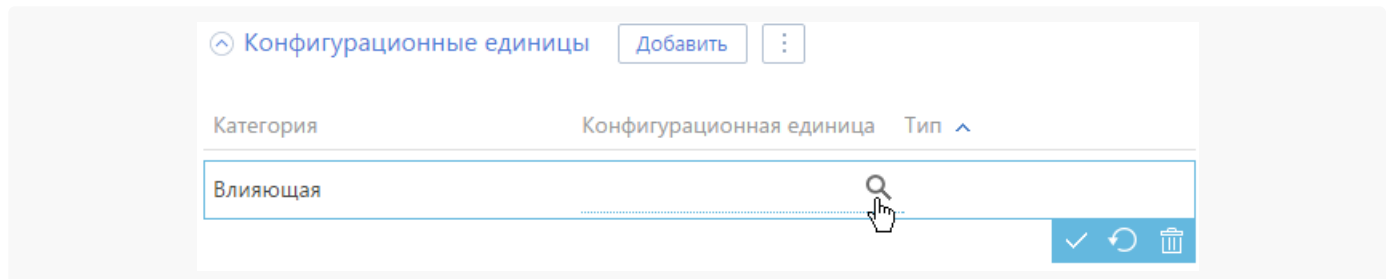
Рис. 1 — Выбор категории взаимосвязи



- а. “Зависимая” — чтобы добавить сервис, предоставление которого зависит от конфигурационной единицы.

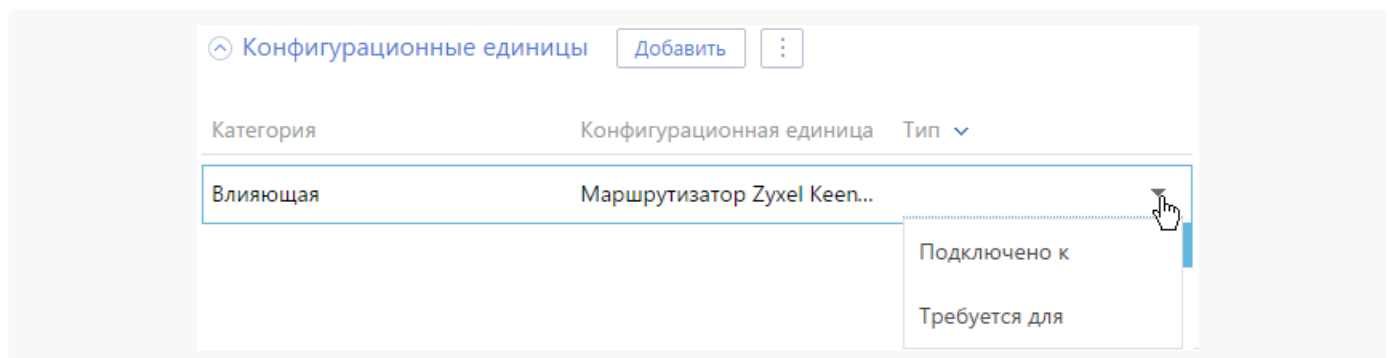
- b. “Влияющая” — чтобы добавить сервис, предоставление которого влияет на конфигурационную единицу.
5. В поле [*Сервис*] выберите связанный сервис. Например, маршрутизатор влияет на сервис “Доступ к Wi-Fi” ([Рис. 2](#)).

Рис. 2 — Выбор взаимосвязанной конфигурационной единицы



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

Рис. 3 — Выбор типа взаимосвязи



7. Аналогичным образом добавьте все остальные взаимосвязи с конфигурационной единицей.
8. Добавьте взаимосвязи со связанными конфигурационными единицами, нажав + на детали [*Связанные конфигурационные единицы*]. Процедура добавления связанных конфигурационных единиц аналогична процедуре построения связей для сервисов (шаги 3–6 инструкции).
9. При необходимости перейдите в раздел [*Сервисы*] и добавьте недостающие взаимосвязи между сервисами.

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

Управление проблемами

ПРОДУКТЫ: **SERVICE ENTERPRISE**

В Creatio реализуется управление проблемами согласно ITSM-подходу. Работа с проблемами осуществляется в разделе [*Проблемы*]. Вы можете использовать его для управления зарегистрированными проблемами и планирования рабочего времени для их решения. Эффективное управление проблемами снижает влияние обращений на обслуживание и предотвращает их возникновение.

Проблема — это корневая причина одного или нескольких обращений (как возникающих, так и возможных). Например, проблемой может быть наличие частых поломок определенного узла изделия.

Выявить проблему

Вы можете выявлять проблемы, анализируя несколько похожих инцидентов и определяя их общую причину. Несколько инцидентов, связанных с одним и тем же сервисом или конфигурационной единицей, указывают на проблему, вызванную этим элементом IT-инфраструктуры или элементами, от которых он зависит. Чтобы определить неисправный элемент:

- Проверьте значения полей [*Сервис*] и [*Конфигурационная единица*] на странице инцидента.
- Проверьте зависимости инцидента от сервиса или конфигурационной единицы, используя [сервисно-ресурсную модель](#) на странице обращения.

Как только проблема будет обнаружена, зарегистрируйте ее. Для этого:

1. Создайте новую запись в раздел [*Проблемы*]. Это можно сделать несколькими способами:
 - a. Перейдите в раздел [*Проблемы*] и нажмите кнопку [*Добавить проблему*].
 - b. На странице инцидента перейдите к вкладке [*Решение и закрытие*] —> [*Проблемы*] —> + —> [*Добавить*].
2. На открывшейся странице проблемы заполните поля:

| | |
|----------------------|--|
| Тема | Суть проблемы. |
| Признаки (Симптомы) | Детальное описание проблемы. Например, при каких обстоятельствах она возникает и на что влияет. |
| Ответственный | Пользователь, ответственный за решение проблемы. |
| Группа ответственных | Структурное подразделение, сотрудники которого занимаются разрешением проблемы. Настройка групп пользователей как элементов организационной структуры компании осуществляется в разделе [<i>Роли и пользователи</i>] . |
| Приоритет | Относительная важность разрешения проблемы. |

3. Перейдите на вкладку [*Регистрационная информация*] и заполните следующие поля:

| | |
|--------------------------|--|
| Тип | Тип проблемы, например, “Известная ошибка” или “Проблема”. |
| Сервис | Сервис, по которому зафиксирована данная проблема. Для решения проблемы потребуется внести изменения в этот сервис. |
| Конфигурационная единица | Конфигурационная единица, во время эксплуатации которой возникла проблема. Для решения проблемы потребуется внести изменения в эту конфигурационную единицу. |

4. Укажите инциденты, вызванные проблемой: вкладка [*Регистрационная информация*] —> [*Обращения*] —> + —> выберите соответствующие инциденты из списка.

5. Нажмите [*Заккрыть*].

В результате будет создана новая запись в разделе [*Проблемы*]. Инциденты, вызванные проблемой, будут добавлены на деталь [*Обращения*] страницы проблемы.

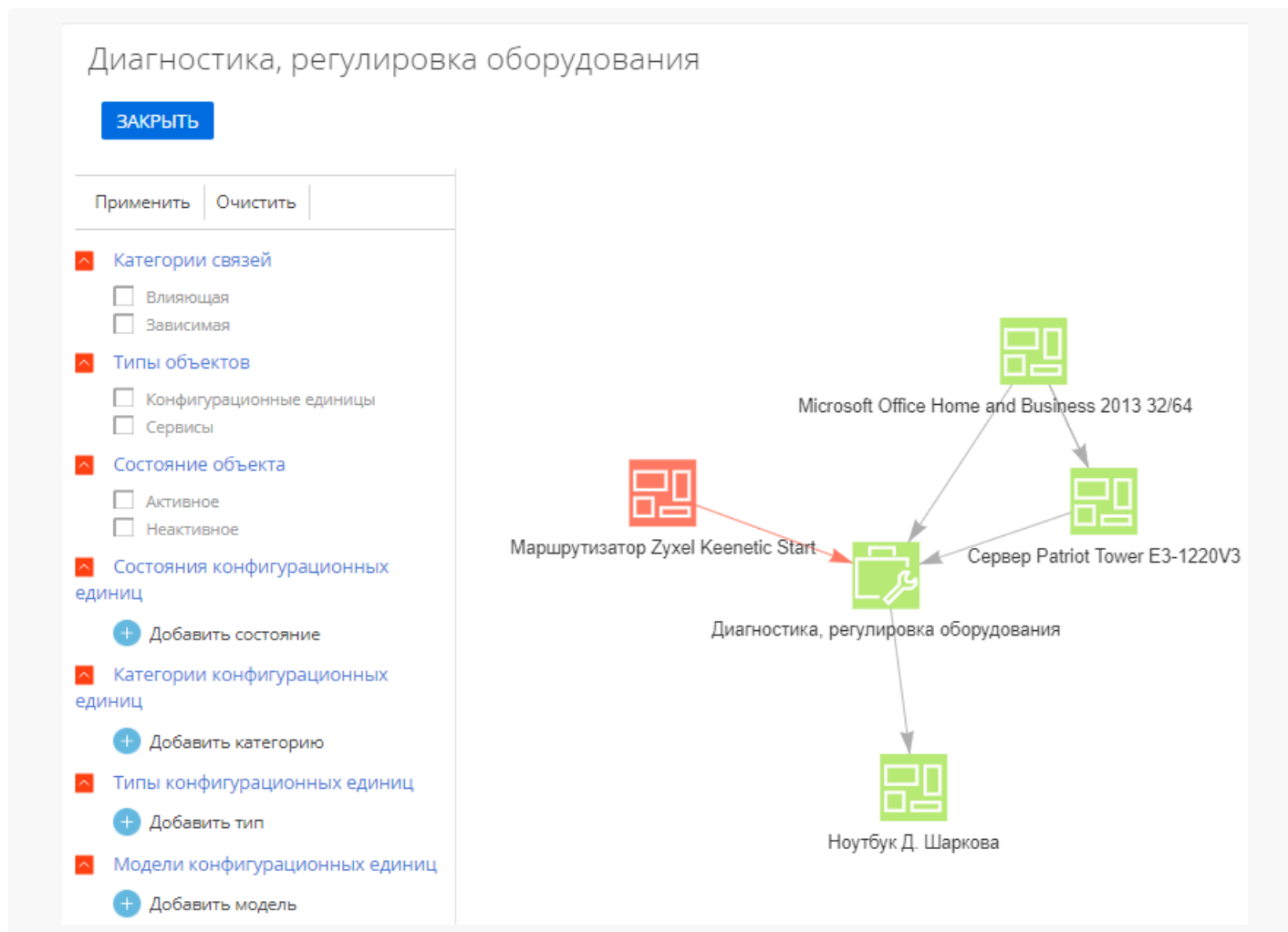
Определить масштаб проблемы

В силу сложности и взаимозависимости различных элементов ИТ-инфраструктуры объем задач по устранению проблемы может быть больше, чем решение отдельных обращений, связанных с неисправностью сервиса или конфигурационной единицы. Вы можете использовать сервисно-ресурсную модель, чтобы проверить другие элементы инфраструктуры, на которые могла повлиять проблема. В результате с проблемой могут быть связаны другие инциденты.

Чтобы просмотреть взаимосвязи между сервисом и конфигурационной единицей:

В результате выполнения действия отобразится схема взаимосвязей выбранного элемента ИТ-инфраструктуры ([Рис. 2](#)).

Рис. 2 — Отображение схемы взаимосвязей сервиса

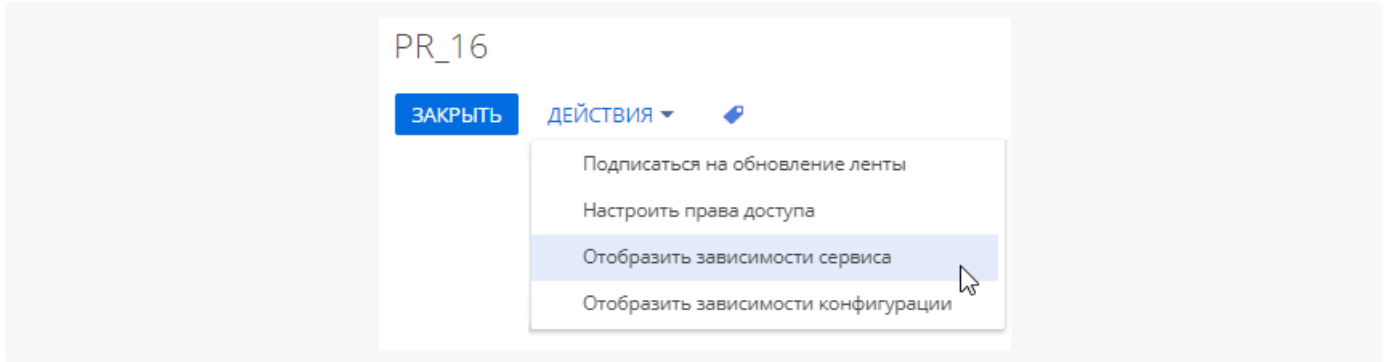


Используя данные диаграммы, специалист службы поддержки сможет определить, какие элементы ИТ-инфраструктуры стали причиной возникновения проблемы. Неисправный элемент ИТ-инфраструктуры считается наиболее вероятной причиной возникшего сбоя в работе сервиса.

На заметку. Больше информации о работе с сервисно-ресурсной моделью доступно в статье [“Анализировать сервисно-ресурсную модель”](#).

1. Откройте раздел [Проблемы].
2. Выберите нужную запись и нажмите [Открыть].
3. В меню [Действия] на странице проблемы выберите команду [Отобразить зависимости конфигурации] или [Отобразить зависимости сервиса] ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Действие [Отобразить зависимости сервиса]



- a. При выполнении действия [*Отобразить зависимости сервиса*] откроется схема взаимосвязей сервиса, который указан в поле [*Сервис*] страницы проблемы.
- b. При выполнении действия [*Отобразить зависимости конфигурации*] откроется схема взаимосвязей конфигурационной единицы, которая указана в поле [*Конфигурационная единица*] страницы проблемы.

Решить и закрыть проблему

Проблемы можно решить как путем поиска временных обходных решений, так и посредством внесения [изменений](#) в IT-инфраструктуру. После того как решение проблемы найдено, работа по процессу управления проблемами требует, чтобы соответствующая проблема была переведена в состояние “Решена”, а затем “Закрыта.”

Для этого:

1. Откройте запись решенной проблемы. Существует несколько способов сделать это:
 - a. Перейдите в раздел [*Проблемы*], выберите нужную запись и нажмите [*Открыть*].
 - b. На странице изменения перейдите на вкладку [*Классификация*] —> [*Проблемы*] и кликните по нужной записи.
2. В поле [*Состояние*] выберите статус проблемы:
 - a. “Решена”, если было найдено временное решение или принято изменение.
 - b. “Закрыта”, если есть подтверждение того, что проблема была устранена в рамках изменения.
3. Заполните поля на вкладке [*Решение*]:

| | |
|------------------|---|
| Решение | Описание пути решения проблемы. |
| Факт. разрешение | Дата перевода проблемы в состояние “Решена”. |
| Дата закрытия | Дата перевода проблемы в состояние “Закрыта”. |

4. Нажмите [*Сохранить*].

Управление изменениями и релизами

ПРОДУКТЫ: **SERVICE ENTERPRISE**

В Creatio реализуется управление изменениями согласно ITSM-подходу в разделах [*Изменения*] и [*Релизы*].

Раздел Изменения предназначен для учета всех изменений, которые производятся с IT-инфраструктурой и оказывают влияние на предоставляемые услуги. В этом разделе вы можете классифицировать изменения по источнику и цели, отслеживать их выполнение и фиксировать итоговую информацию о фактических трудозатратах.

В разделе [*Релизы*] вы можете планировать внедрение изменений в IT-инфраструктуру компании.

Запланировать изменения

В Creatio вы можете регистрировать изменения для решения выявленных [проблем](#). При подготовке изменений важно правильно оценить возможные риски для IT-инфраструктуры. Необходимо учесть, какие элементы будут затронуты и как это повлияет на предоставление сервисов, поскольку каждый из элементов, с которыми связано изменение, может влиять на функционирование других сервисов и конфигурационных единиц.

Зарегистрированные в Creatio взаимосвязи между сервисами и конфигурационными единицами формируют единую [сервисно-ресурсную модель](#), позволяющую проанализировать возможные последствия изменений любого из компонентов IT-инфраструктуры.

Чтобы запланировать изменения IT-инфраструктуры, добавьте запись в раздел [*Изменения*]:

1. Откройте раздел [*Изменения*] и нажмите кнопку [*Добавить изменение*].
2. Заполните открывшуюся страницу изменения:


| | |
|----------------------|--|
| Тема | Краткая суть изменения. Поле обязательно для заполнения. |
| Описание | Детальное описание изменения. |
| Состояние | Текущее состояние изменения. Например, “В работе”. Поле обязательно для заполнения. |
| Приоритет | Относительная важность выполнения данного изменения. Например, “Низкий,” “Средний,” “Критичный,” и т. д. |
| Номер | Номер изменения. Система автоматически формирует номер в соответствии с заданным шаблоном. Автонумерация изменений определяется при помощи системной настройки “Маска номера изменения” (код “ChangeCodeMask”). Поле недоступно для редактирования. |
| Ответственный | Имя сотрудника, который занимается выполнением изменения. |
| Группа ответственных | Группа сотрудников, которая занимается выполнением изменения. Справочник поля содержит список всех объектов администрирования Creatio: отдельных пользователей и ролей (групп) пользователей. Настройка групп пользователей как элементов организационной структуры компании осуществляется в разделе [Пользователи] . |

3. Укажите информацию о классификационных признаках изменения: цели, категории, источнике на вкладке [*Классификация*]:

| | |
|------------------|--|
| Цель | Цель изменения. Например, “Инновации и улучшения” или “Корректирующие меры”. |
| Категория | Категория изменения. Например, “Нормальное” или “Срочное”. |
| Релиз | Релиз, в рамках которого выполняется изменение. |
| Источник | Источник, благодаря которому было инициировано изменение. Например, “Клиент”, если изменение было зарегистрировано вследствие обращения клиента, или “Законодательство”, если изменение предусматривает внесение регламентированных корректировок. |
| Автор | Пользователь, который зарегистрировал данное изменение. |
| Дата регистрации | Дата и время регистрации изменения. Поле недоступно для редактирования и заполняется автоматически текущими датой и временем. |

4. На детали [*Конфигурационные единицы*] укажите перечень конфигурационных единиц, связанных с изменением. Деталь отображает информацию из [раздела \[Конфигурации \]](#). Связь конфигурационной единицы с изменением осуществляется на вкладке [*История*] страницы конфигурации при помощи

детали [*Изменения*]. Нажмите **+** и выберите необходимые конфигурационные единицы.

5. На детали [*Сервисы*] укажите сервисы, связанные с изменением. Деталь отображает информацию из [раздела \[*Сервисы* \]](#). Связь сервиса с изменением осуществляется на вкладке [*История*] страницы сервиса при помощи детали [*Изменения*]. Нажмите **+** и выберите необходимые сервисы.
6. На детали [*Обращения*] укажите обращения, послужившие источником данного изменения, из [раздела \[*Обращения* \]](#). Связь обращения с изменением осуществляется по полю [*Изменение*] на вкладке [*Решение*] страницы обращения. Нажмите **+** и выберите необходимые обращения.
7. На детали [*Проблемы*] укажите проблемы, послужившие источником данного изменения, из [раздела \[*Проблемы* \]](#). Связи проблемы с изменением осуществляется по полю [*Изменение*] на вкладке [*Решение*] страницы проблемы. Нажмите **+** и выберите необходимые проблемы.
 - a. Чтобы удалить проблему из списка, кликните по нужной записи в реестре детали —> правый клик по  —> [*Удалить*].
8. На вкладке [*Выполнение*] укажите сводные данные о выполнении изменения:

| | |
|----------------------------------|---|
| План. завершение | Планируемая дата выполнения изменения. |
| План. трудозатраты (часов) | Планируемое время, необходимое для выполнения изменения. |
| Родительское изменение | Изменение, в состав которого входит данное изменение. Например, для родительского изменения “Модернизация сервера” могут быть зарегистрированы подчиненные изменения “Обновление операционной системы”, “Увеличение оперативной памяти” и пр. |

9. На детали [*Активности*] укажите задачи, связанные с изменением. Деталь отображает информацию из [раздела \[*Активности* \]](#). Связь активности с изменением осуществляется по полю [*Изменение*] группы полей [*Связи*] на странице активности.
10. На детали [*Email*] добавьте сообщения, связанные с изменением. Для этого на странице email-сообщения заполните поле [*Изменение*] детали [*Связи*].
11. Нажмите [*Сохранить*].

В результате в реестр раздела будет добавлена новая запись изменения вместе со связанными конфигурационными единицами, сервисами и проблемами.

Определить масштаб изменения

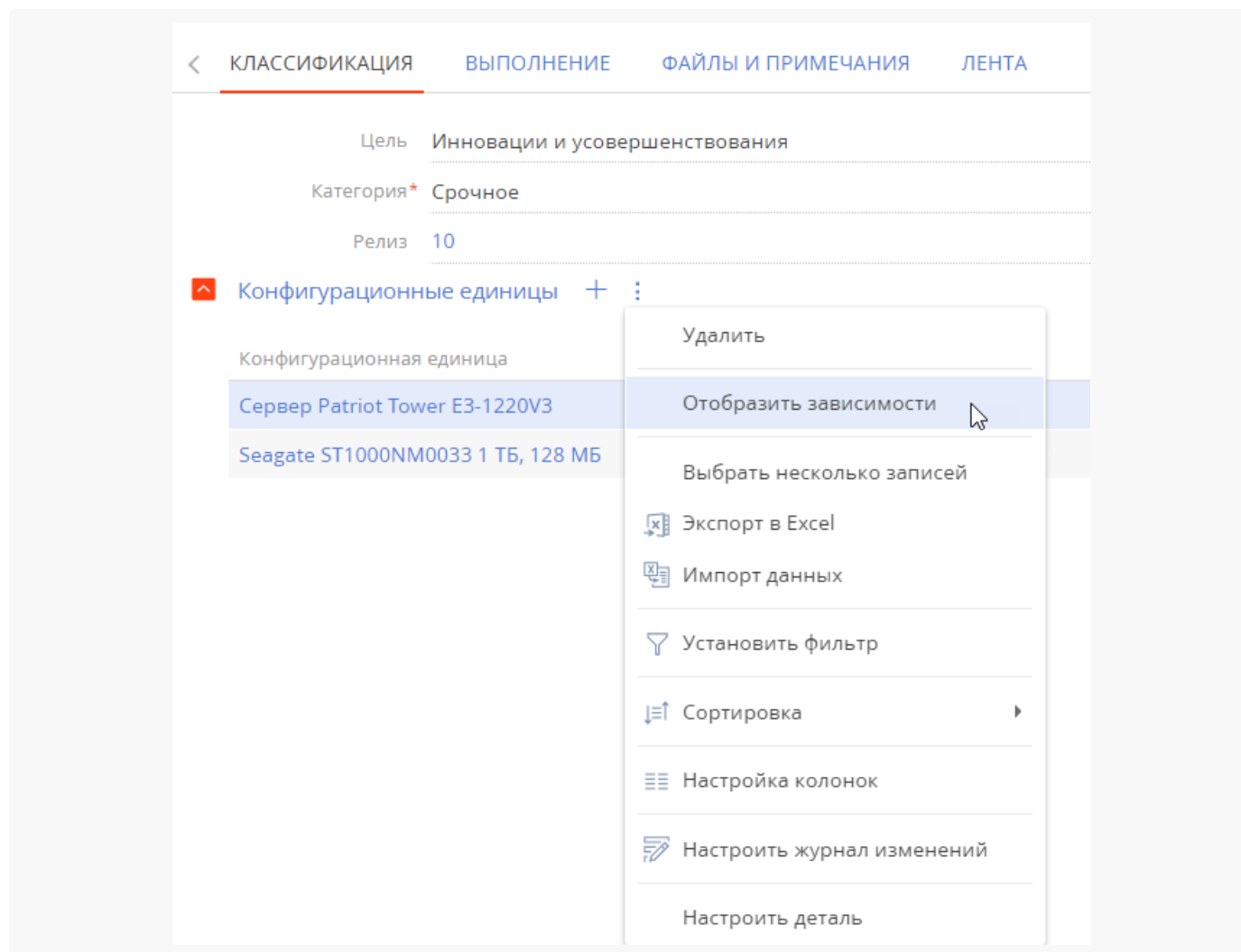
При подготовке изменений оцените их влияние на IT-инфраструктуру при помощи сервисно-ресурсной модели, которая в виде схемы отображает взаимосвязи между сервисами и конфигурационными единицами в Creatio:

1. Перейдите в раздел [*Изменения*] и откройте нужную запись.
2. На вкладке [*Классификация*] выберите конфигурационную единицу (на детали [*Конфигурационные*

единицы]) или сервис (на детали [*Сервисы*]), взаимосвязи которого необходимо отобразить.

3. В меню соответствующей детали выберите команду [*Отобразить зависимости*] ([Рис. 1](#)).

Рис. 1— Действие “Отобразить зависимости”



В результате откроется схема взаимосвязей выбранного сервиса или конфигурационной единицы со всеми влияющими и зависимыми сервисами и конфигурационными единицами ([Рис. 2](#)).

Рис. 2 — Отображение схемы взаимосвязей конфигурационной единицы в изменении

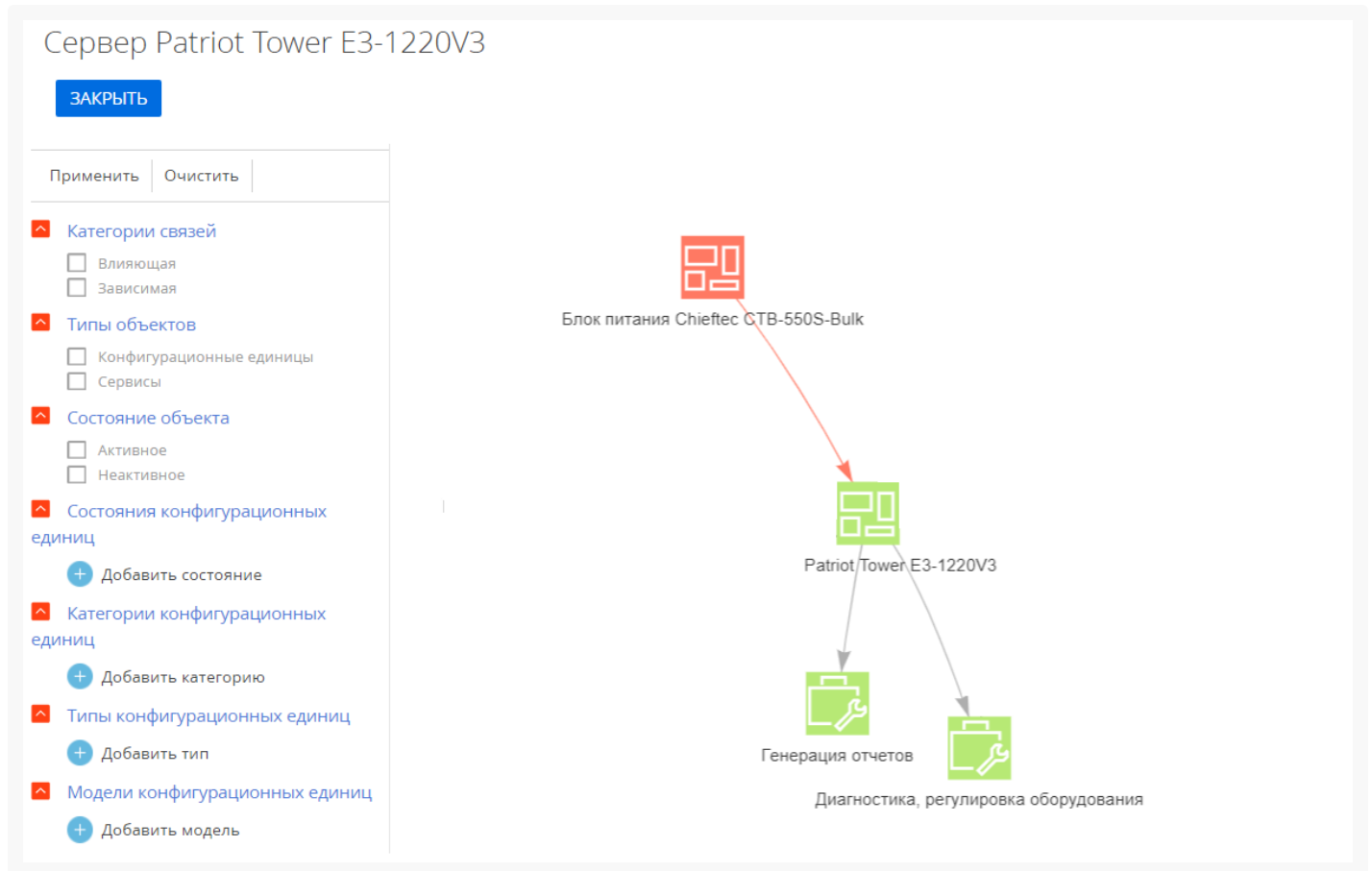
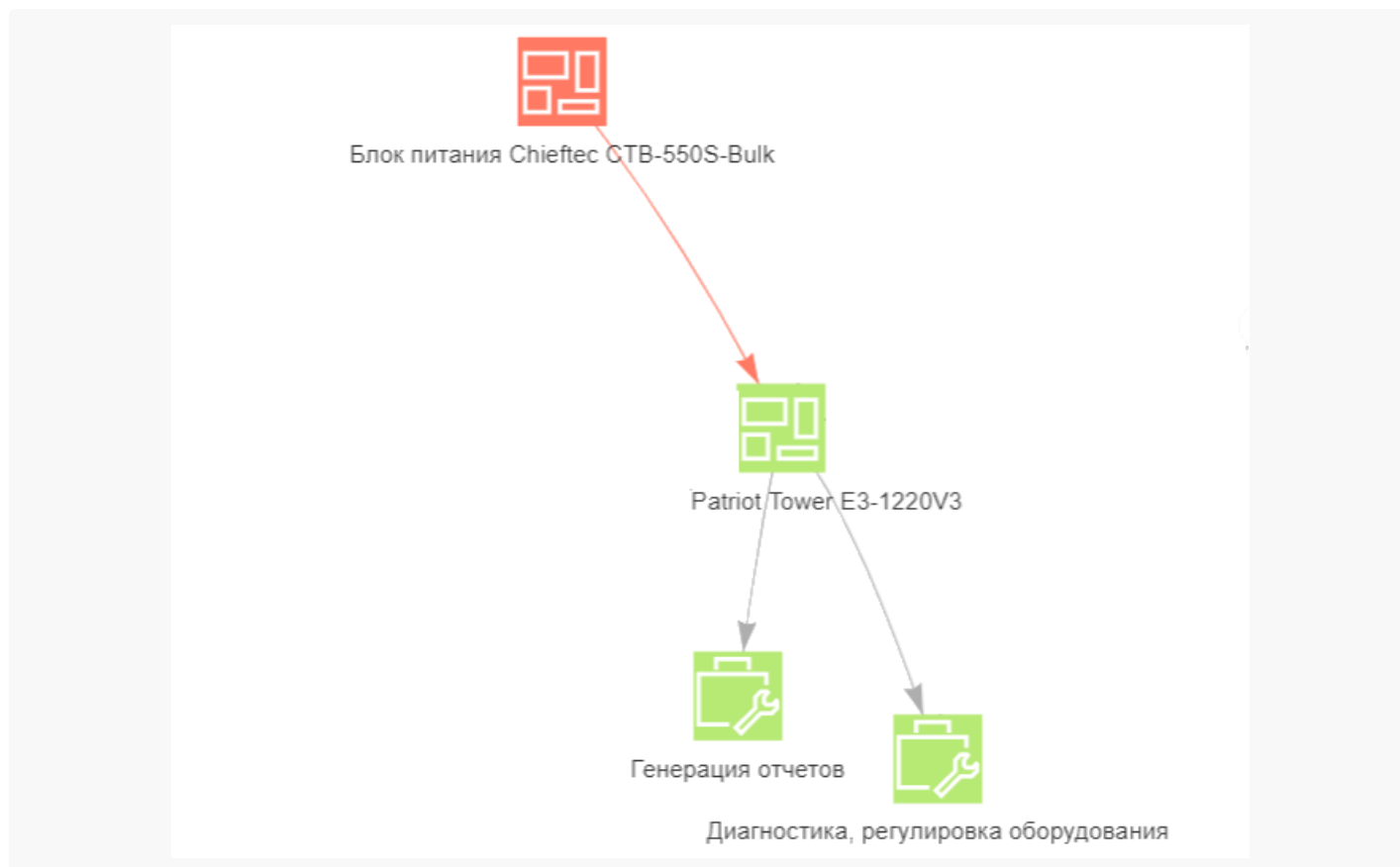


Схема отображает все взаимосвязи конфигурационной единицы или сервиса. Блок в центре представляет саму конфигурационную единицу или сервис. Рядом с ним находятся влияющие и зависимые элементы ИТ-инфраструктуры. Например, на схеме (Рис. 3) видно, что на работу сервера влияет блок питания, к которому он подключен, а от работоспособности сервера зависит предоставление сервисов “Генерация отчетов” и “Диагностика, регулировка оборудования”.

Рис. 3 — Пример схемы взаимосвязей конфигурационной единицы



Таким образом, при планировании изменения можно учесть риски, связанные с зависимыми сервисами (например, “Генерация отчетов” и “Диагностика, регулировка оборудования”), а также риски, связанные с работой зависящих конфигурационных единиц.

На заметку. Больше информации о работе с сервисно-ресурсной моделью доступно в статье [“Анализировать сервисно-ресурсную модель”](#).


Запланировать релизы по изменениям

В разделе [*Релизы*] вы можете управлять обновлениями продуктов и конфигурационных единиц, создавать списки новых версий продукта (“релизов”), отслеживать даты релизов и управлять списком реализованных изменений.

Чтобы зарегистрировать новый релиз:

1. Откройте раздел [*Релизы*] и нажмите кнопку [*Добавить релиз*].
2. На открывшейся странице укажите информацию о релизе:

| | |
|-----------|--|
| Номер | Номер релиза. Система автоматически формирует номер в соответствии с заданным шаблоном. Автонумерация релизов определяется при помощи системной настройки “Маска номера релиза” (код “ReleaseCodeMask”). Поле недоступно для редактирования. |
| Заголовок | Наименование релиза. |
| Описание | Краткое описание релиза. Перечисление изменений, реализованных в данном релизе. |
| Состояние | Текущее состояние релиза, например, “В планах”, “В разработке” или “Выпущен”. |
| Приоритет | Относительная важность данного релиза. |
| Тип | Тип релиза, например, “Значительный”, “Малый”, “Срочные исправления”. |

- На вкладке [*Регистрационная информация*] укажите данные об обновляемых в рамках релиза конфигурационных единицах, продуктах, сервисах и пр.
- На деталь [*Конфигурационные единицы*] добавьте конфигурационные единицы, связанные с релизом или обновляемые в его рамках. Деталь отображает информацию из [раздела \[Конфигурации \]](#). Связь конфигурационной единицы с релизом осуществляется на вкладке [*История*] страницы конфигурации при помощи детали [*Релизы*]. Нажмите **+** и выберите необходимые конфигурационные единицы.
Чтобы удалить конфигурационную единицу из списка, кликните по нужной записи в реестре детали —> правый клик по  —> [*Удалить*].
- На деталь [*Сервисы*] добавьте сервисы, связанные с релизом или обновляемые в его рамках. Деталь отображает информацию из [раздела \[Сервисы \]](#). Связь сервиса с релизом осуществляется на вкладке [*История*] страницы сервиса при помощи детали [*Релизы*]. Нажмите **+** и выберите необходимые сервисы.
- На деталь [*Команда*] добавьте перечень сотрудников или групп сотрудников, которые принимают участие в релизе на определенных этапах.

| | |
|------------------------|---|
| Этап | Этап релиза, например, “Разработка” или “Тестирование”. |
| Ответственный / Группа | Сотрудник или группа сотрудников, участвующих в выпуске релиза. Справочник поля содержит список объектов администрирования — пользователей и групп пользователей системы. |

- Вкладка [*Планирование и реализация*] содержит информацию о планируемых сроках выпуска релиза, необходимых трудозатратах и команде.

| | |
|----------------------------|--|
| План. дата релиза | Планируемая дата релиза. |
| План. трудозатраты (часов) | Планируемое количество часов работы сотрудников над релизом. |

8. На детали [*Плановые сроки*] фиксируются плановые сроки этапов релиза: разработка, тестирование, развертывание.

| | |
|------------|---|
| Этап | Этап релиза, например, “Разработка” или “Тестирование”. |
| Начало | Плановые даты начала и завершения этапа. |
| Завершение | |

9. На детали [*Активности*] укажите задачи, необходимые для выхода релиза.

10. На детали [*Изменения*] укажите изменения, связанные с релизом, например, перечень изменений, на основании которых выпущен релиз. Деталь отображает информацию из [раздела \[*Изменения* \]](#). Связь изменения с релизом осуществляется по полю [*Релиз*] страницы изменения.

11. Нажмите [*Сохранить*].

В результате в реестр раздела будет добавлена новая запись релиза вместе со связанными объектами.