

Сервисно-ресурсная модель

Анализировать сервисно-ресурсную модель

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

Анализировать сервисно-ресурсную модель	4
Открыть сервисно-ресурсную модель сервиса из обращения	4
Открыть сервисно-ресурсную модель конфигурационной единицы из обращения	5
Настроить фильтры для схемы взаимосвязей сервиса или конфигурационной единицы	6

Анализировать сервисно-ресурсную модель

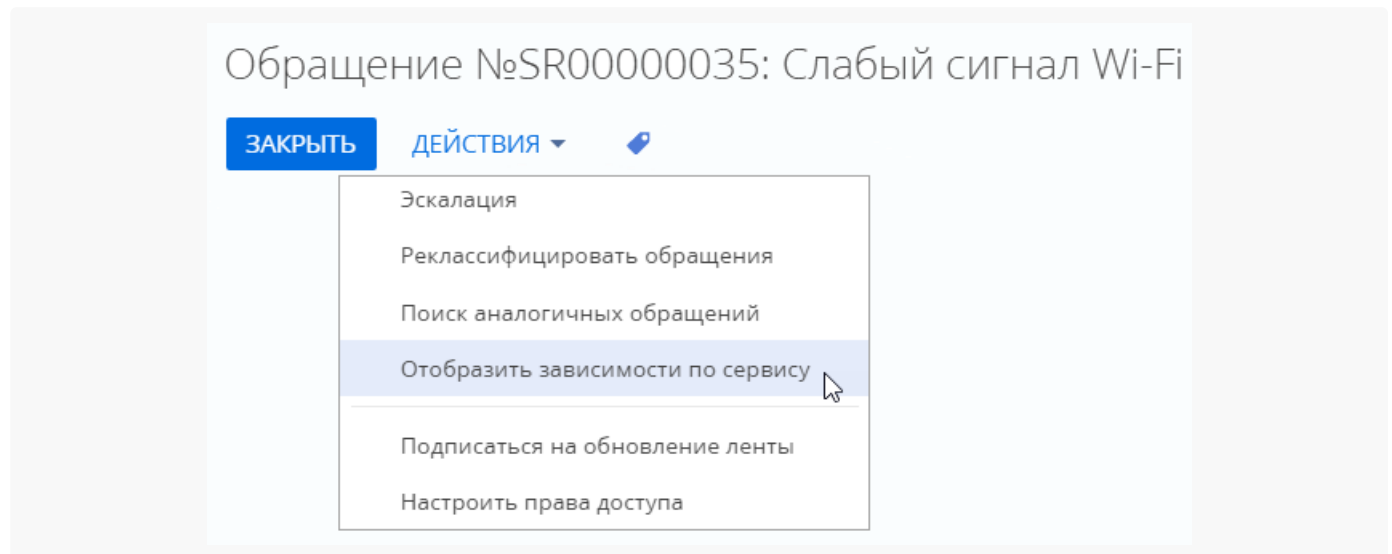
ПРОДУКТЫ: **SERVICE ENTERPRISE**

В Creatio вы можете отследить взаимосвязи конфигурационной единицы или сервиса, с которыми связаны инцидент или запрос на обслуживание, при помощи сервисно-ресурсной модели.

Открыть сервисно-ресурсную модель сервиса из обращения

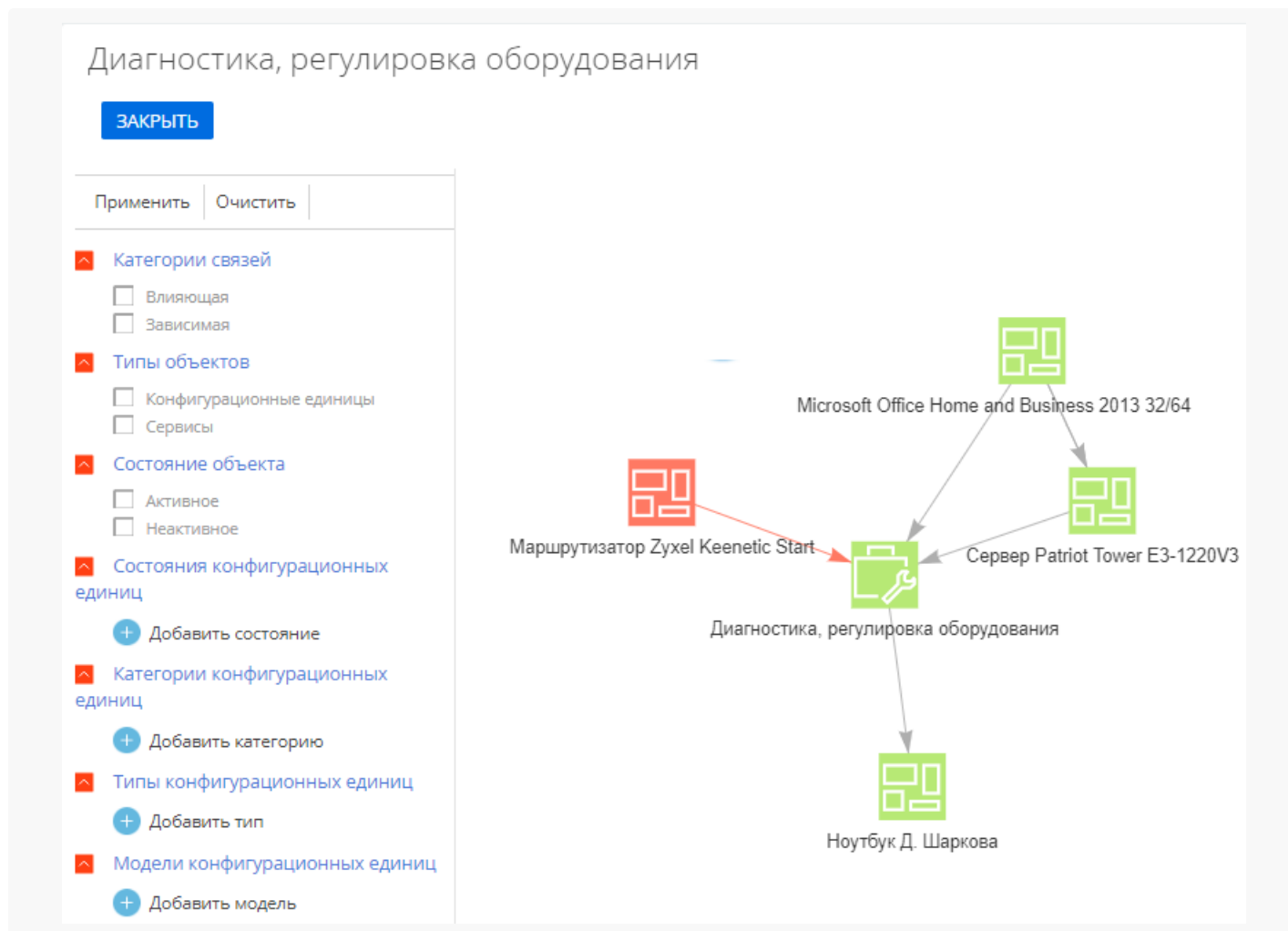
1. Перейдите в раздел [*Обращения*] и откройте нужную запись.
2. Выполните действие [*Отобразить зависимости по сервису*] (Рис. 1).

Рис. 1 — Действие [*Отобразить зависимости по сервису*]



В результате отобразится схема взаимосвязей сервиса, который указан в поле [*Сервис*] страницы обращения (Рис. 2).

Рис. 2 — Схема сервисно-ресурсной модели сервиса



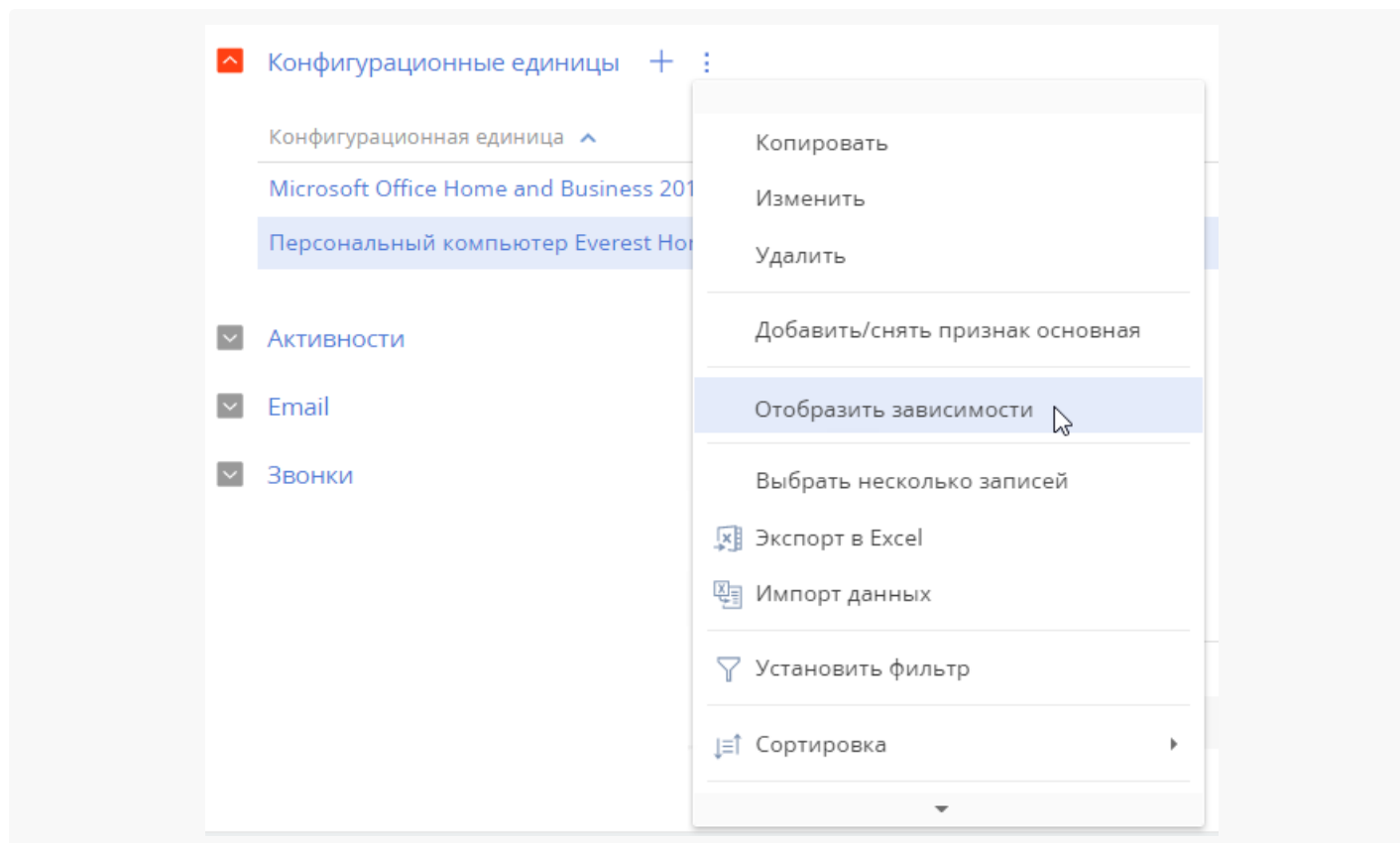
Нерабочий влияющий элемент ИТ-инфраструктуры на схеме рассматривается как вероятная причина отказа зависимого сервиса или конфигурационной единицы при обработке инцидентов. Например, на сервисно-ресурсной модели (Рис. 2) видно, что корректная работа сервиса “Диагностика, регулировка оборудования” зависит от маршрутизатора, который в данный момент неактивен.

Вы можете быстро перейти к странице неактивной конфигурационной единицы при помощи двойного клика по соответствующему блоку.

Открыть сервисно-ресурсную модель конфигурационной единицы из обращения

1. Перейдите на страницу обращения.
2. На детали [Конфигурационные единицы] вкладки [Информация по обращению] выберите конфигурационную единицу, взаимосвязи которой необходимо отобразить.
3. В меню детали [Конфигурационные единицы] выберите действие [Отобразить зависимости] (Рис. 3).

Рис. 3 — Действие [Отобразить зависимости] конфигурационной единицы



В результате откроется сервисно-ресурсная модель конфигурационной единицы, связанной с обращением.

Настроить фильтры для схемы взаимосвязей сервиса или конфигурационной единицы

Блок фильтрации расположен слева от схемы взаимосвязей. Он используется для управления отображением влияющих и зависимых элементов схемы.

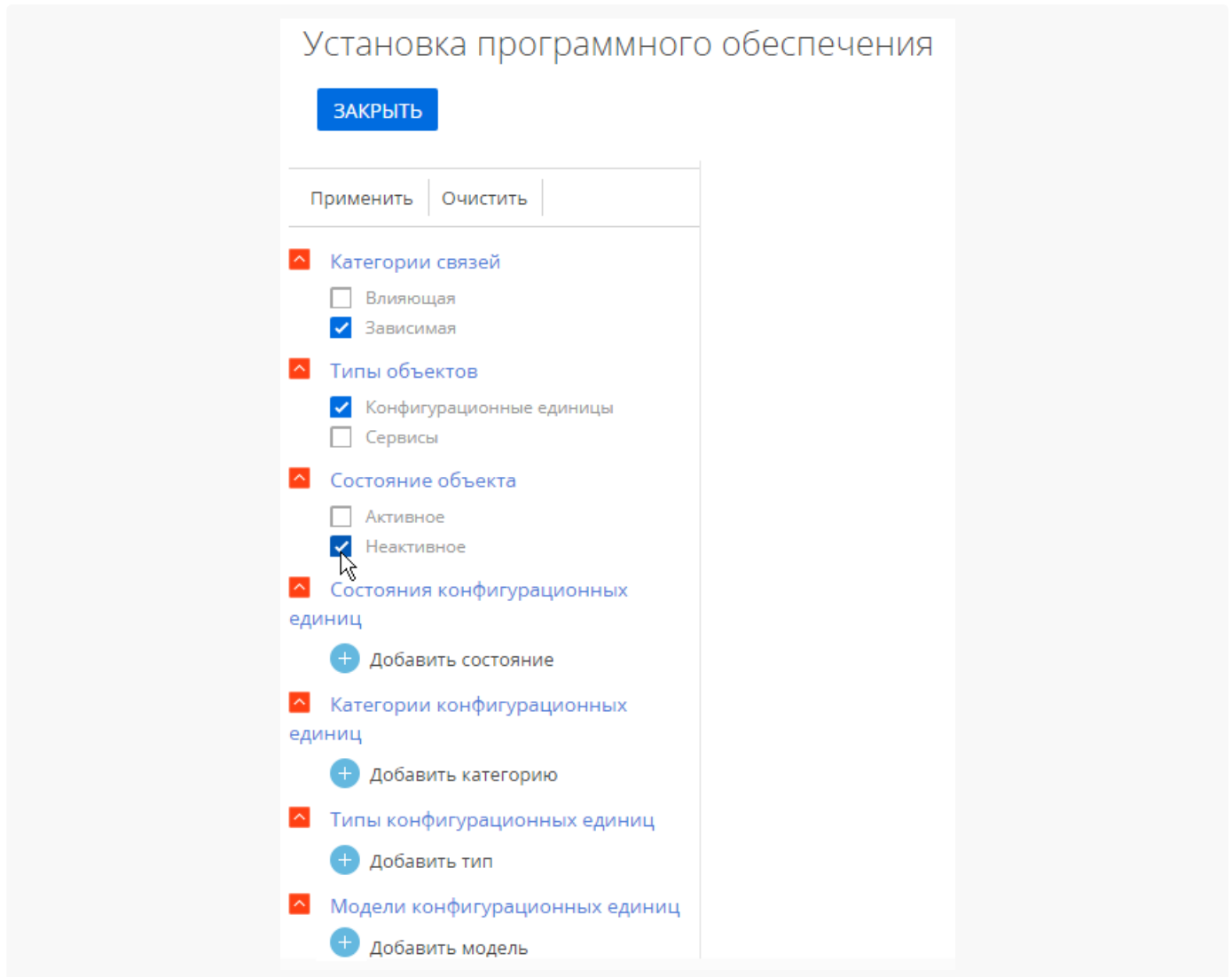
Вы можете использовать следующие настройки фильтрации:


Категории связей	Отображение на схеме только влияющих/зависимых сервисов и конфигурационных единиц.
Типы объектов	Отображение на схеме только конфигурационных единиц / сервисов.
Состояние объекта	Отображение на схеме только конфигурационных единиц и сервисов в активном/неактивном состоянии.
Состояния конфигурационных единиц	Отображение на схеме только конфигурационных единиц в выбранном состоянии.
Категории конфигурационных единиц	Отображение на схеме только конфигурационных единиц выбранной категории.
Типы конфигурационных единиц	Отображение на схеме только конфигурационных единиц выбранного типа.
Модели конфигурационных единиц	Отображение на схеме только конфигурационных единиц выбранной модели.

Для настройки фильтрации выполните следующие действия:

1. Установите фильтр в блоках [*Категории связей*], [*Типы объектов*], [*Состояние объекта*] (Рис. 4).

Рис. 4 — Установка фильтров



2. Установите условие фильтрации в блоках [*Состояния конфигурационных единиц*], [*Категории конфигурационных единиц*], [*Типы конфигурационных единиц*], [*Модели конфигурационных единиц*] с помощью кнопки .

Например, чтобы отобразить на схеме только конфигурационные единицы, которые относятся к категории “Оборудование”, в блоке [*Категории конфигурационных единиц*] нажмите [*Добавить категорию*] и выберите “Оборудование” в открывшемся справочнике (Рис. 5).

Рис. 5 — Добавление фильтров

Диагностика, регулировка оборудования

ЗАКРЫТЬ

Применить

Очистить

Категории связей

☐ Влияющая

☐ Зависимая

Типы объектов

☐ Конфигурационные единицы

☐ Сервисы

Состояние объекта

☐ Активное

☐ Неактивное

Состояния конфигурационных единиц

Добавить состояние

Категории конфигурационных единиц

Добавить категорию

Типы конфигурационных единиц

Добавить тип

Модели конфигурационных единиц

Добавить модель

Сервер Patriot Tower E3-1220V3

Microsoft Office Home and Business 2013 32/64 Russian

Маршрутизатор Zyxel Keenetic Start

Ноутбук Д. Шаркова

Диагностика, регулировка оборудования

3. Чтобы сохранить настройки фильтрации, нажмите кнопку [*Применить*].

В результате на схеме отобразятся только те элементы, которые соответствуют условиям фильтра, и элемент сервиса или конфигурационной единицы, для которого была построена схема взаимосвязей.

© 2022 Terrasoft. Все права защищены.