

Проблемы

Управление проблемами

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 проблемами	4
Выявить проблему	4
Определить масштаб проблемы	5
Решить и закрыть проблему	7

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 ИТ-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 [Роли и пользователи] .
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.

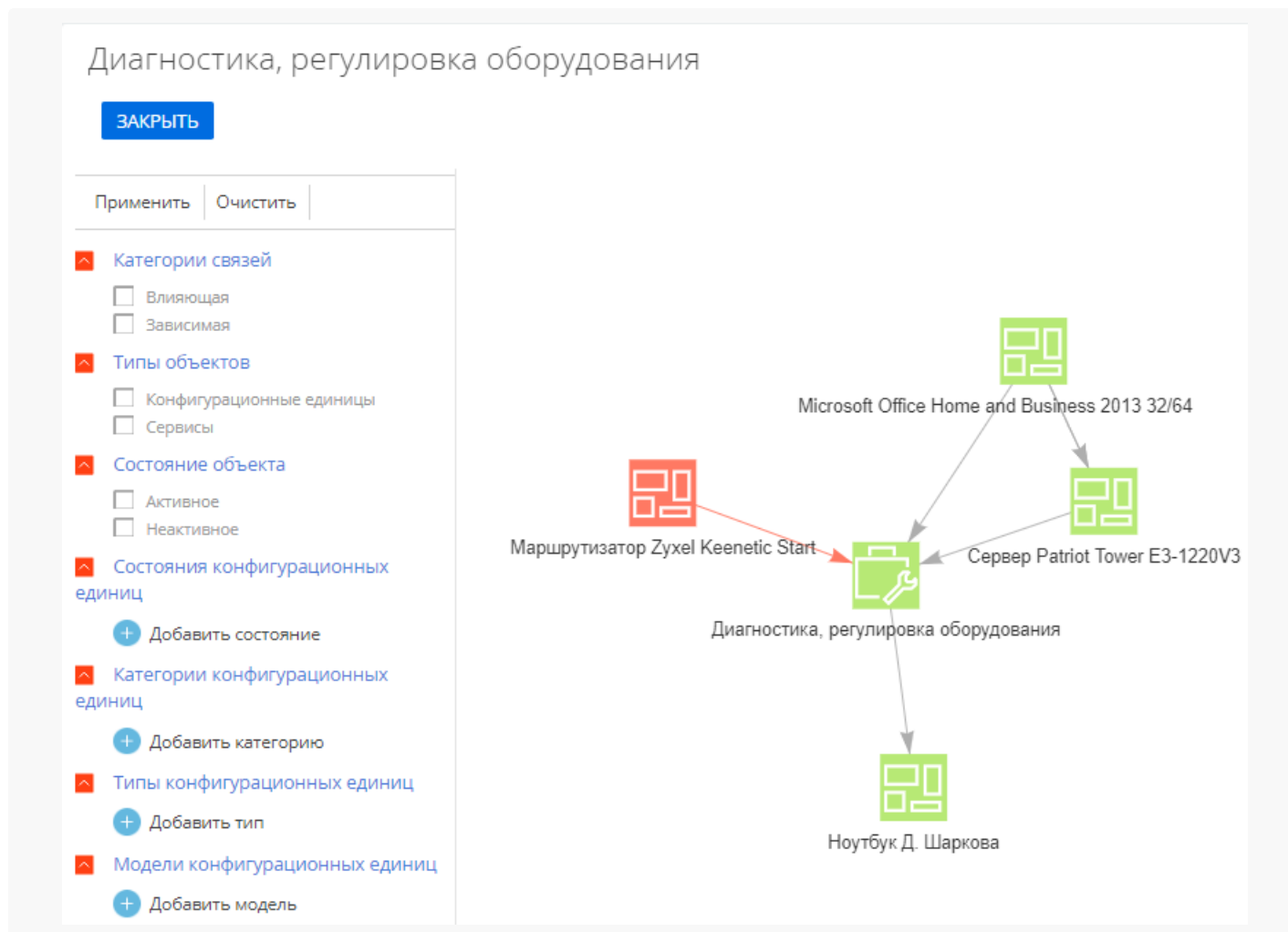
Определить масштаб проблемы

В силу сложности и взаимозависимости различных элементов IT-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 IT-инфраструктуры ([Рис. 2](#)).

Рис. 2 — Отображение схемы взаимосвязей сервиса

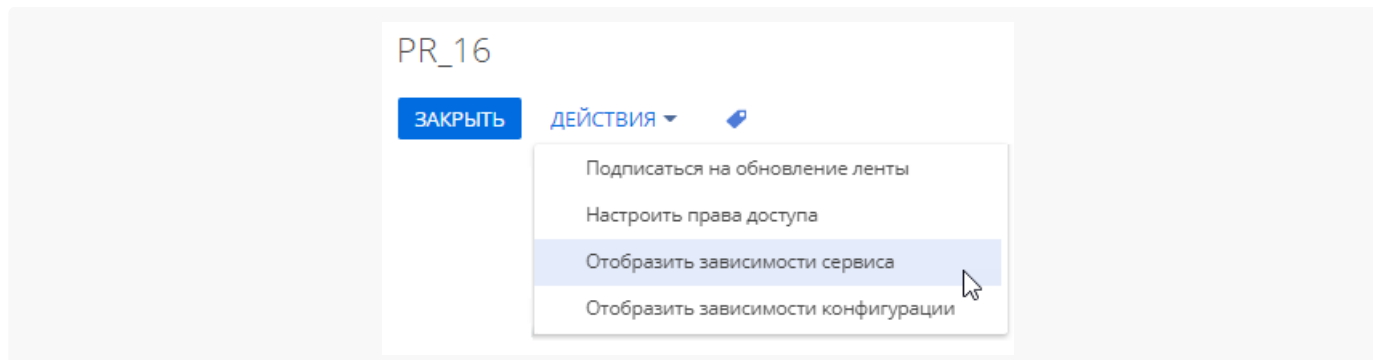


Используя данные диаграммы, специалист службы поддержки сможет определить, какие элементы ИТ-инфраструктуры стали причиной возникновения проблемы. Неисправный элемент ИТ-инфраструктуры считается наиболее вероятной причиной возникшего сбоя в работе сервиса.

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*].