



ИКСОН Девелопмент



100+ компаний
уже воспользовались
нашими услугами

IT аутсорсинг

Управление ИТ инфраструктурой

Администрирование серверов

Информационная безопасность

Web-разработка

Внедрение, доработка и сопровождение 1С

Служба поддержки пользователей

Управление оргтехникой

VDI - Виртуальный рабочий стол

Внедрение ITSM системы

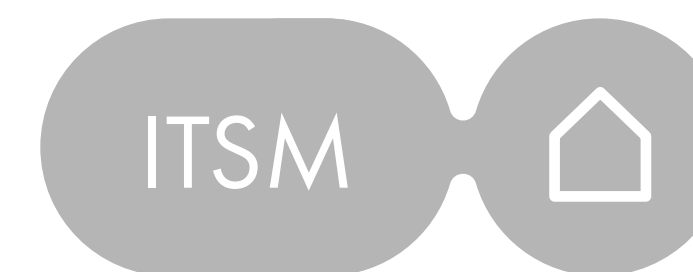
Внедрение GLPI

Услуга, которая позволяет организациям автоматизировать управление ИТ-инфраструктурой и процессами. Она включает в себя установку и настройку системы GLPI, обучение пользователей, а также поддержку и обслуживание системы.

Система GLPI позволяет управлять всеми аспектами ИТ-инфраструктуры, включая компьютеры, сетевое оборудование, программное обеспечение и другие ресурсы.



Опты внедрения GLPI



- 1. Подача и регистрация обращений**
осуществляется несколькими способами, основные:
 - в ITSM системе
 - по средствам входящего сообщения
 - через GLPI клиентов
 - через 1С:Документооборот
- 2. Разработан функционал назначения категории заявок**
- 3. Настройка уровней обслуживания (SLA)**
в зависимости от компании и инициатора, а также от категории услуги и приоритета
- 4. Настройка автоматических правил**
на отправку уведомлений, очистку журнала, закрытие заявок и другое
- 5. Реализация синхронизации двух GLPI систем**
Исполнителя и Заказчика
- 6. Настройка и оценка ключевых показателей (KPI)**
- 7. Внедрение модуля Fusion-inventory**
для отслеживания IT активов компании
- 8. Настройка двухстороннего обмена**
GLPI и crm Битрикс 24
- 9. Разработка Телеграм-ботов**
для инициаторов и исполнителей задач
- 10. Разработка модулей под требования заказчика**
- 11. Кастомизация полей**
и многое другое

Для просмотра видео нажмите на экран телефона

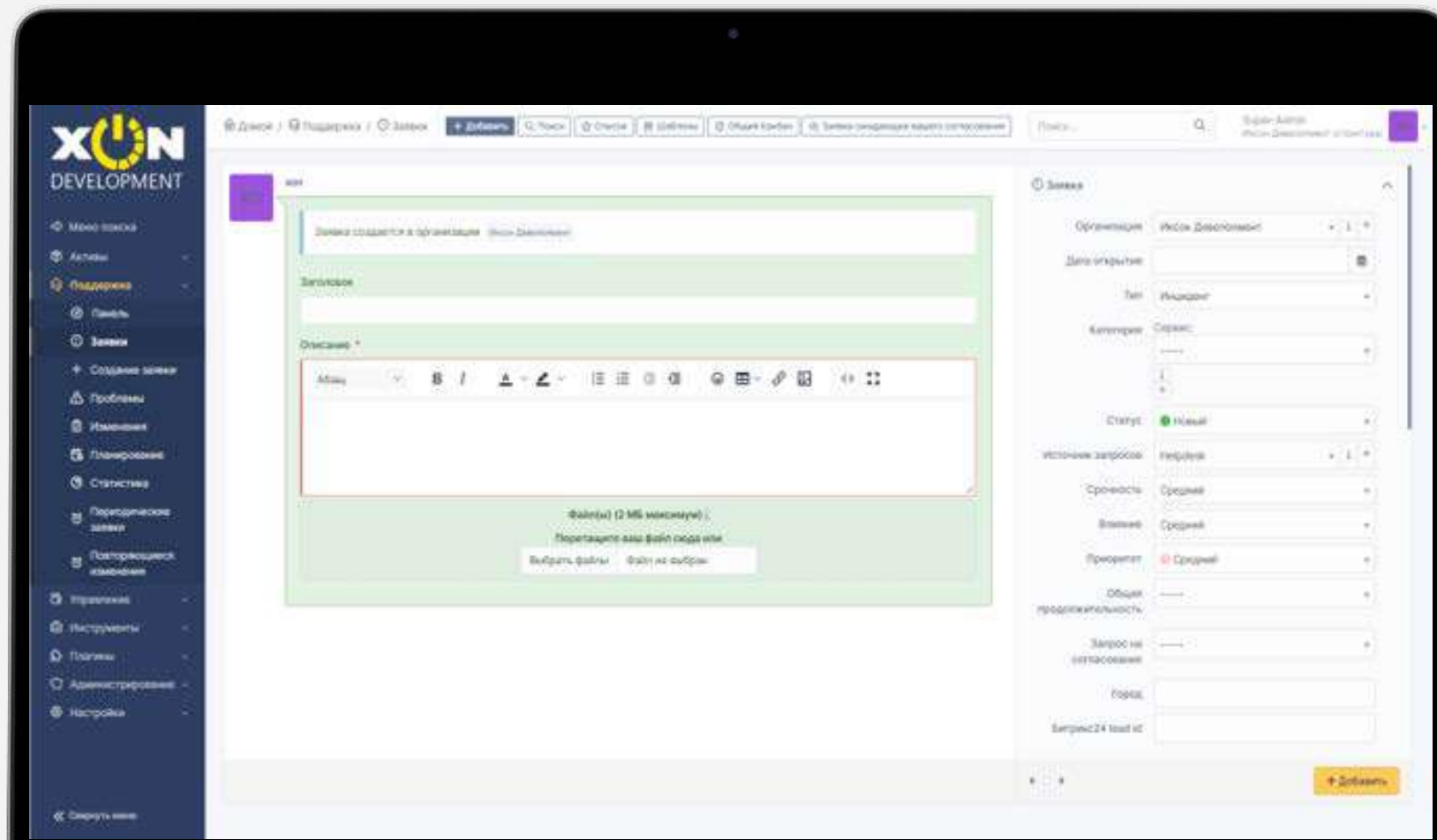
Создание заявки

ITSM

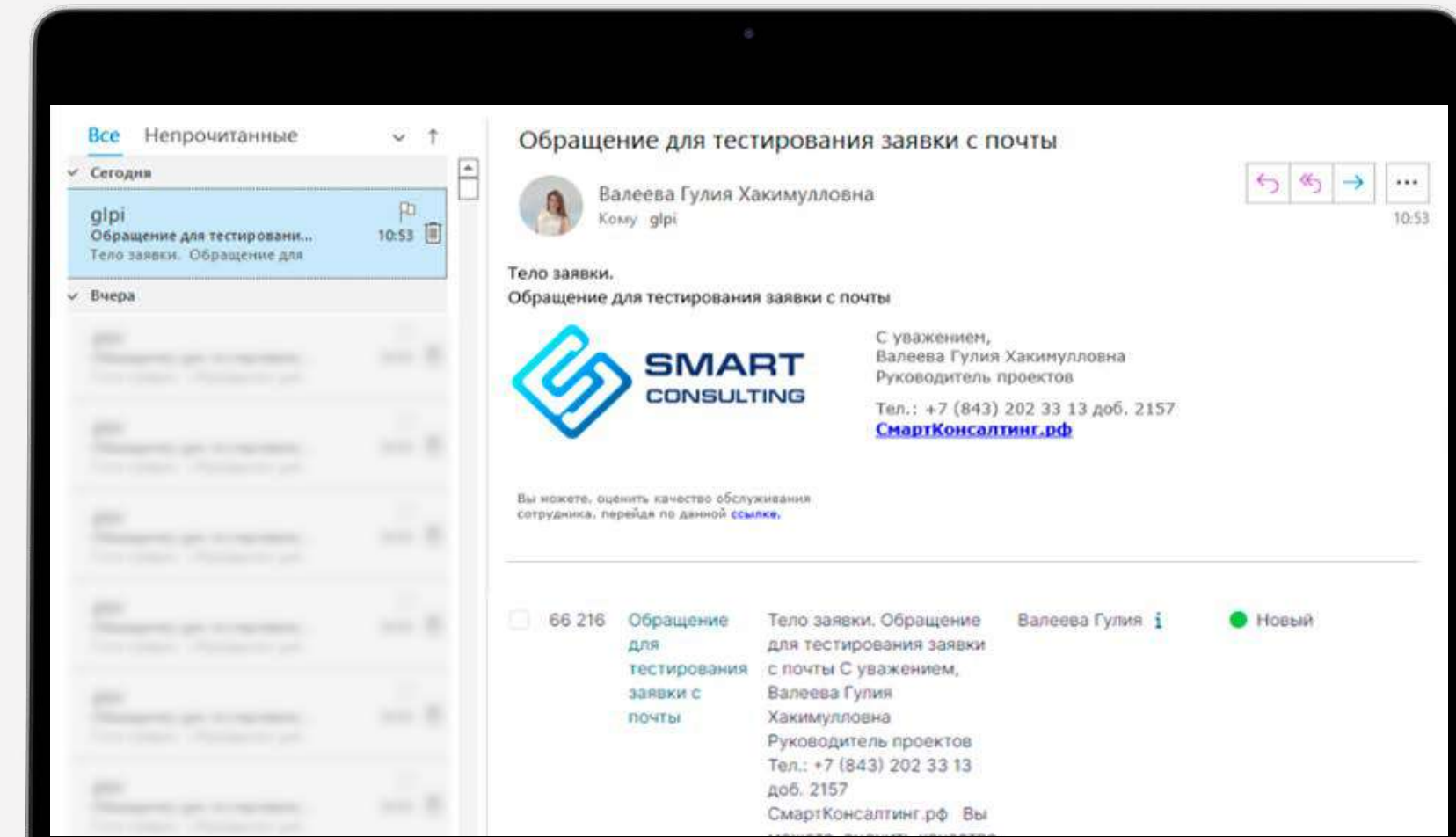


Подача и регистрация обращений осуществляется несколькими способами, основные:

#1 В ITSM системе



#2 С помощью входящих сообщений



Создание заявки

ITSM



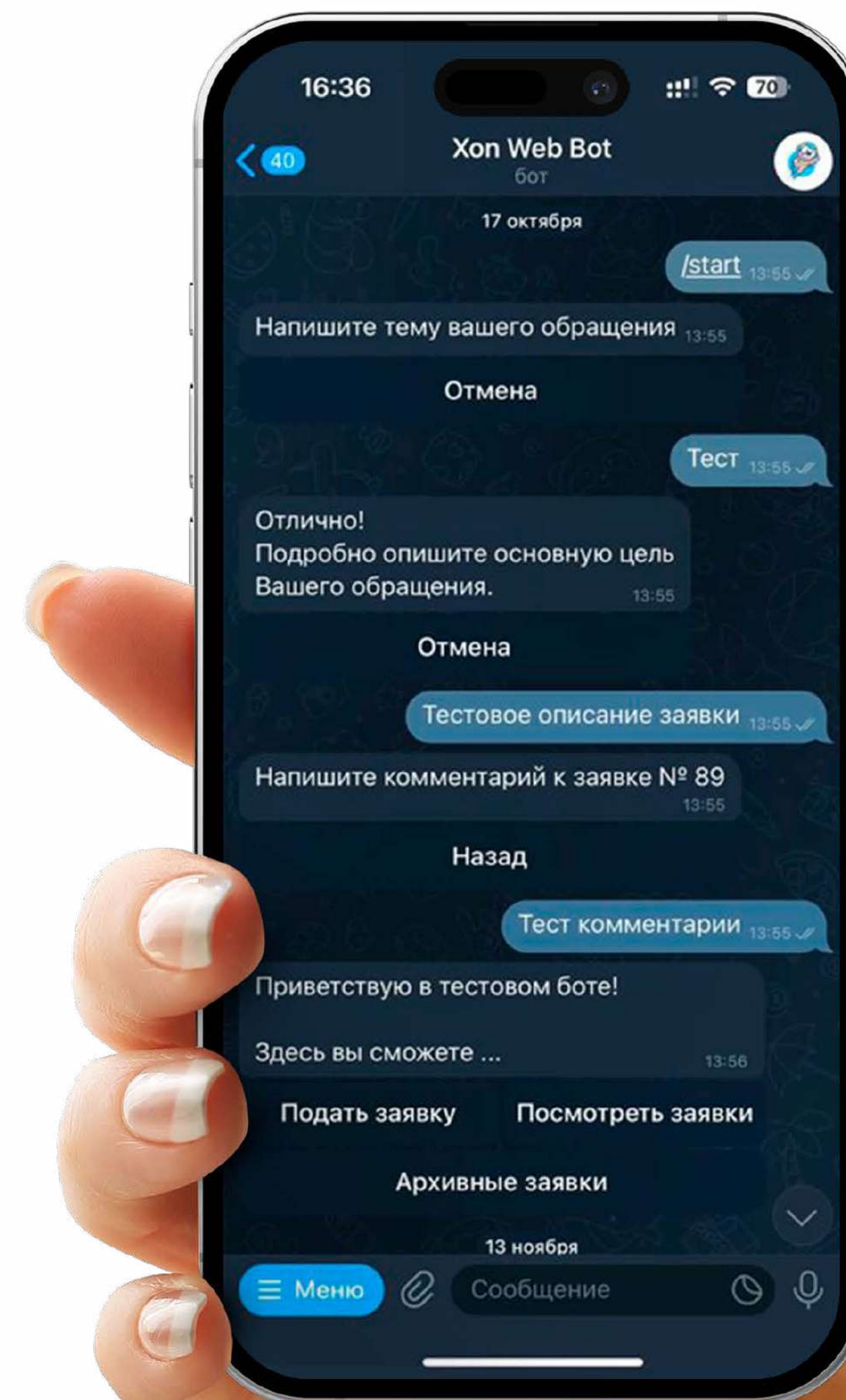
#3 Через GLPI клиентов

#4 Через 1С:Документооборот*

#5 Через Телеграм бот*

Для просмотра видео нажмите на экран телефона

*Доработка



Категоризация заявок

ITSM



Аналог плагина Splitcat8*

Доработан функционал назначения категории заявок. Из-за большого каталога услуг, выпадающий список был длинный, что доставляло неудобство при выборе категории.

Каталог услуг был переработан в трехуровневый каталог и услуги были разделены на три основные составляющие:

1. Сервис
2. Категория
3. Вид работ

Для просмотра видео нажмите на экран планшета

Заявка

Организация: Иксон Девелопмент

Дата открытия: 2023-12-15 11:32:12

Тип: Инцидент

Категория: Сервис: Иксон Девелопмент

Статус: GLPI

Источник запросов: ТП внешние заказчики

Срочность: ТП внутренние заказчики

Влияние: Средний

Приоритет: Средний

Отображение в письме:

[Просмотр заявки в системе поддержки](#)

Заголовок:	Обращение для тестирования заявки с почты
Организация:	Смарт Консалтинг
Местоположение:	АИ Менеджмент
Инициаторы запроса:	Валева Гулия
Дата открытия:	08-12-2022 10:53
Время реакции:	08-12-2022 11:53
Время до решения:	12-12-2022 10:53
SLA (Срок обработки обращения):	Реакция: 60 мин, Решение: 16 ч
Категория:	Управление данными > Управление оборудованием хранения данных > Решение инцидентов в работе оборудования
Статус:	В работе (назначена)
Приоритет:	Средний
Назначено (специалист):	Ерофеев Ярослав
Организация:	Смарт Консалтинг
Местоположение:	АИ Менеджмент
Инициаторы запроса:	Валева Гулия
Дата открытия:	08-12-2022 10:53
Время реакции:	08-12-2022 11:53
Время до решения:	12-12-2022 10:53
SLA (Срок обработки обращения):	Реакция: 60 мин, Решение: 16 ч

*Доработка

Уровни обслуживания

В данном разделе происходит настройка уровней обслуживания (SLA) в зависимости от компании и инициатора, а также от категории услуги и приоритета

Параметры SLA:

НАИМЕНОВАНИЕ ^	ID	КОММЕНТАРИИ
<input type="checkbox"/> Мед: Инцидент (высокий)	23	Реакция: 15 мин, Решение: 8 ч Для При
<input type="checkbox"/> Мед: Инцидент (критический)	22	Реакция: 10 мин, Решение: 4 ч Для При
<input type="checkbox"/> Мед: Инцидент (средний)	24	Реакция: 20 мин, Решение: 16 ч Для При

Отображение в заявке:

🕒 Уровни обслуживания 2

ТТО ?
08-12-2022 11:53 ⌚ Реакция: 60 мин, Решение: 16 ч ✕

TTR ?
12-12-2022 10:53 ⌚ Реакция: 60 мин, Решение: 16 ч ✕

Дополнительные поля

Вывод кастомных (дополнительных) полей и их связка со справочниками

🕒 Заявка

Организация ▶ Иксон Девелопмент

Дата открытия 2023-12-08 17:20:45 📅

Тип Инцидент ▾

Категория Сервис:
----- ▾

+

Статус ● Новый ▾

Источник запросов E-Mail ▾ i +

Срочность Средний ▾

Влияние Средний ▾

Приоритет ● Средний ▾

Согласование Не подлежит согласованию

Город

Битрикс24 lead id

Автоматические действия

ITSM



Настройка автоматических правил на

- Отправку уведомлений
- Очистку журнала
- Закрытие заявок
- и другое

О каждом изменении вы сможете информировать инициатор и исполнителей задачи в автоматическом режиме.

наименование	тип элемента	описание	последнее изменение	статус *	последнее выполнение	способ выполнения
<input type="checkbox"/> session	Автоматические действия	Очищение завершенных сессий	24-11-2022 13:26	Запланировано	13-12-2022 13:27	CLI
<input type="checkbox"/> graph	Автоматические действия	Удаление созданных графиков	24-11-2022 13:35	Запланировано	13-12-2022 13:36	CLI
<input type="checkbox"/> closeticket	Заявки	Автоматическое закрытие заявок	24-11-2022 13:34	Запланировано	13-12-2022 13:40	CLI
<input type="checkbox"/> alertnotclosed	Заявки	Заявки без решения	24-11-2022 13:22	Запланировано	13-12-2022 13:23	CLI
<input type="checkbox"/> slaticket	SLA уровень для заявки	Автоматические действия в SLA	24-11-2022 13:44	Запланировано	13-12-2022 13:40	CLI
<input type="checkbox"/> createinquest	Заявки	Создание опросов удовлетворенности	29-11-2022 15:17	Запланировано	12-12-2022 15:24	CLI
<input type="checkbox"/> watcher	Автоматические действия	Наблюдение за автоматическими заданиями	24-11-2022 13:27	Запланировано	13-12-2022 13:41	CLI
<input type="checkbox"/> planningrecall	Planning reminders	Отправка уведомлений о планировании	24-11-2022 13:17	Запланировано	13-12-2022 13:37	CLI
<input type="checkbox"/> queuednotification	Очередь уведомлений	Отправлять сообщения в очереди	24-11-2022 12:09	Запланировано	13-12-2022 13:38	CLI
<input type="checkbox"/> queuednotificationclean	Очередь уведомлений	Очистить очередь уведомлений	24-11-2022 12:19	Запланировано	13-12-2022 12:20	CLI
<input type="checkbox"/> temp	Автоматические действия	Очистка временных файлов	18-11-2022 11:28	Запланировано	13-12-2022 13:08	CLI
<input type="checkbox"/> mailgateerror	Получатели	Отправление уведомлений при ошибках приемника	24-11-2022 13:39	Запланировано	13-12-2022 08:55	GLPI
<input type="checkbox"/> PurgeLogs	Очистка журналов	История очистки	24-11-2022 13:42	Запланировано	08-12-2022 13:43	CLI
<input type="checkbox"/> taskscheduler	Управление задачами	taskscheduler	24-11-2022 13:27	Запланировано	13-12-2022 13:41	CLI
<input type="checkbox"/> cleantaskjob	Общий	cleantaskjob	24-11-2022 13:33	Запланировано	13-12-2022 13:34	CLI
<input type="checkbox"/> cleanoldagents	Агент	cleanoldagents	24-11-2022 13:30	Запланировано	13-12-2022 13:31	CLI
<input type="checkbox"/> wakeupAgents	Задание	wakeupAgents	24-11-2022 13:28	Запланировано	13-12-2022 13:41	CLI
<input type="checkbox"/> cleanondemand	Управление задачами	cleanondemand	24-11-2022 13:25	Запланировано	13-12-2022 13:11	CLI
<input type="checkbox"/> checkAllUpdates	Маркетплейс	Проверить обновления всех плагинов	16-09-2022 14:49	Запланировано	12-12-2022 16:08	CLI

50 строк/страниц

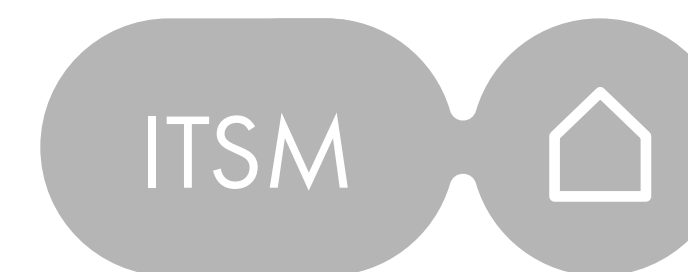
Отображаются строки с 1 по 48 из 48

Настройка оценки KPI

(ключевых показателей)*

Настроен модуль оценки качества работы всех сотрудников компании и на основании этих данных разработан отчет в соответствии с KPI сотрудников.

Инициатору задачи, через 24 часа после закрытия задачи приходит письмо с просьбой оценить качество работы сотрудника, который выполнял задачу по пятибалльной шкале. На основании полученных данных формируется отчет и выявляются аспекты, на которые необходимо обратить внимание.



Специалист	Всего заявок за период	Кол-во заявок с возвратами	% заявок с возвратами	Средняя оценка удовол.	Оценка руковод.	Оценка настав.	Кол-во просроч. заявок	% просроч.
x [Avatar]	74	4	5.41 %	★★★★★	0	0	19	25.68 %
x [Avatar]	341	21	6.16 %	★★★★★	0	0	102	29.91 %
x [Avatar]	108	5	4.63 %	★★★★★	0	0	35	32.41 %
x [Avatar]	188	7	3.72 %	★★★★★	0	0	20	10.64 %
x [Avatar]	33	3	9.09 %	★★★★★	0	0	20	60.61 %
x [Avatar]	10	0	0 %	★★★★★	0	0	9	90 %
x [Avatar]	1	0	0 %	★★★★★	0	0	0	0 %
x [Avatar]	196	14	7.14 %	★★★★★	0	0	41	20.92 %
x [Avatar]	104	4	3.85 %	★★★★★	0	0	31	29.81 %

Отображение в заявке:



Разработка плагина отчетов

ITSM



ПОЗВОЛЯЮЩИЙ СТРОИТЬ ОТЧЕТЫ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ЗАДАЧ

- Количество задач на специалисте
- Количество заявок по статусу и специалисту
- Количество открытых заявок по категории и статусу
- Количество закрытых заявок по категории и типу
- Общее количество задач и трудозатраты по ним
- Соблюдение SLA
- Заявки согласно SLA по категориям
- Задач по конкретной категории
- Количество открытых и закрытых заявок
- Количество заявок по организации
- Количество заявок за период (по статусу)
- Топ 10 инициаторов запроса и другое

Специалист	Всего заявок за период	Кол-во заявок с возвратами	% заявок с возвратами	Средняя оценка удовл.	Оценка руковод.	Оценка настав.	Кол-во просроч. заявок	% просроч.
x [Avatar]	74	4	5.41 %	★★★★★	0	0	19	25.68 %
x [Avatar]	341	21	6.16 %	★★★★★	0	0	102	29.91 %
x [Avatar]	108	5	4.63 %	★★★★★	0	0	35	32.41 %
x [Avatar]	188	7	3.72 %	★★★★★	0	0	20	10.64 %
x [Avatar]	33	3	9.09 %	★★★★★	0	0	20	60.61 %
x [Avatar]	10	0	0 %	★★★★★	0	0	9	90 %
x [Avatar]	1	0	0 %	★★★★★	0	0	0	0 %
x [Avatar]	196	14	7.14 %	★★★★★	0	0	41	20.92 %
x [Avatar]	104	4	3.85 %	★★★★★	0	0	31	29.81 %

Telegram Bot

для подачи заявок в GLPI*

Вы можете создать обращение в техническую поддержку с телефона с помощью телеграм-бота.

Основной функционал:

- Создание заявки
- Просмотр списка всех заявок
- Жизненный цикл заявки
- Уведомления об изменениях
- Регистрация пользователя в GLPI
- Телеграм-бот работает как на десктопной версии, так и в мобильном приложении Телеграм.

Для просмотра видео нажмите на экран планшета

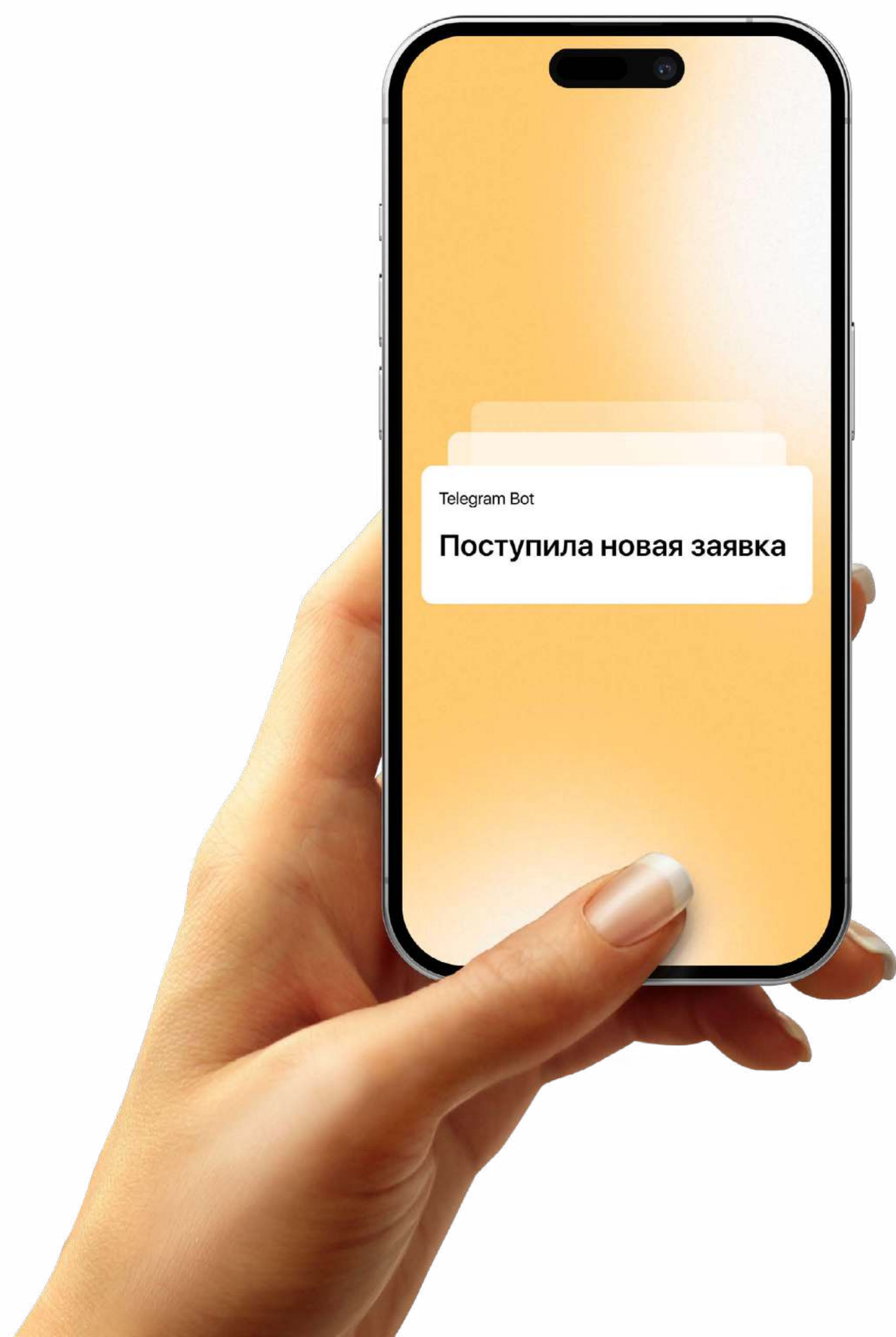
*Доработка

ITSM



Telegram Bot

для исполнителей (ответственных)*



Цель данного бота:

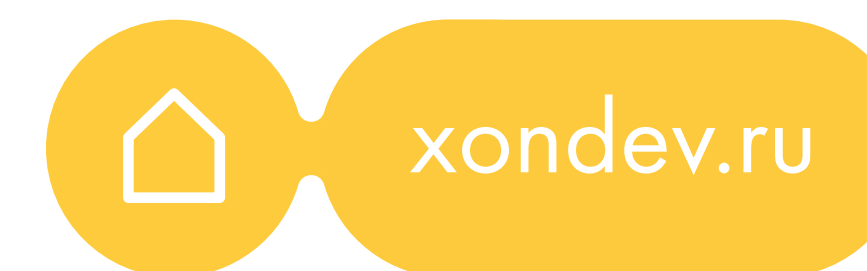
Своевременно уведомлять о поступлении новых заявок и об истечении SLA.

Уведомления:

- появлении новой заявки/комментария
- смена статуса заявки
- предупреждение об окончании SLA
- назначении пользователя в качестве ответственного

При необходимости можно расширить функционал с учетом используемых функций в gIpI. Например, согласования в заявках
Telegram-бот работает как на десктопной версии, так и в мобильном приложении Telegram.

*Доработка



В презентации указана только часть функционала, который можно реализовать

Гулия Валеева

Руководитель проектов

+7 (962) 550 15 24

gkh.valeeva@xondev.ru