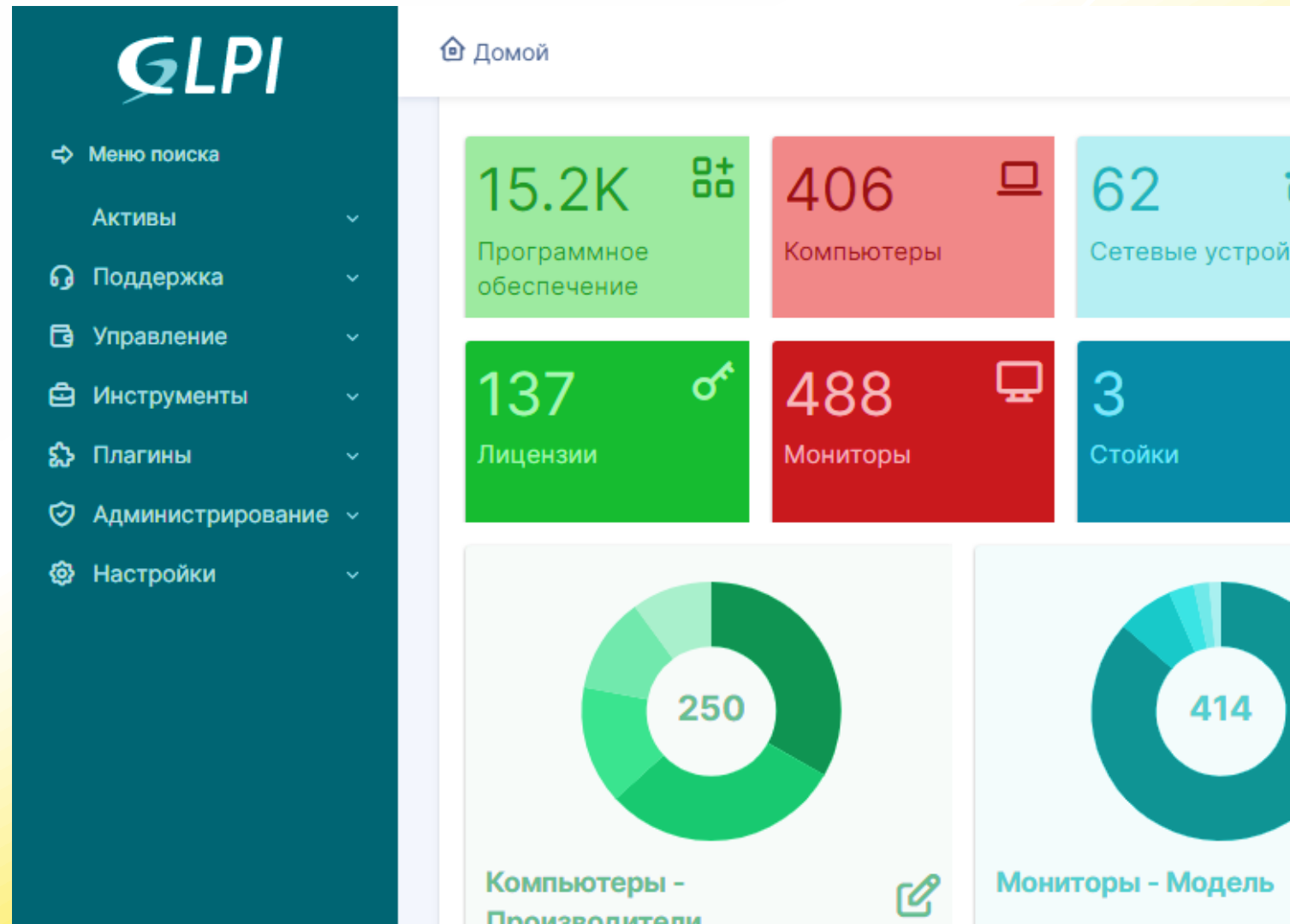




Надежный бизнес помощник



ВНЕДРЕНИЕ И ДОРАБОТКА ITSM СИСТЕМЫ GLPI

СОЗДАНИЕ ЗАЯВКИ

Подача и регистрация обращений осуществляется несколькими способами, основные:

1. в ITSM системе
2. по средствам входящего сообщения
3. через GLPI клиентов
4. через 1С:Документооборот
5. Телеграм бот

Обращение для тестирования заявки с почты

Валеева Гулия Хакимулловна
Кому: glpi

Тело заявки.
Обращение для тестирования заявки с почты

SMART CONSULTING

С уважением,
Валеева Гулия
Руководитель проектов
Тел.: +7 (843) 202 33 13 доб. 2157
SmartConsulting@smartsolutions.ru

Вы можете оценить качество обслуживания сотрудника, перейдя по данной [ссылке](#).

66216 Обращение для тестирования заявки с почты Валеева Гулия Новый 08-12-2022 10:53

Тело заявки. Обращение для тестирования заявки с почты С уважением, Валеева Гулия Хакимулловна Руководитель проектов Тел.: +7 (843) 202 33 13 доб. 2157 СмартКонсалтинг.рф Вы можете оценить качество обслуживания сотрудника, перейдя по данной с (...)

КАТЕГОРИЗАЦИЯ ЗАЯВОК (АНАЛОГ ПЛАГИНА SPLITCAT)

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: Сервис, Тип, Вид.

Категория

Сервис: -----

Тип:

Дополнительные услуги

Инициатор Заявки

Управление данными

Управление инженерной инфраструктурой

Управление информационной безопасностью

Вид:

i

+

Управление данными -

Статус

●

Новый

Источники

E-Mail

Категория

Сервис: Управление данными

Тип: -----

Вид: -----

i

+

Смарт Консалтинг

Управление оборудованием хранения данных

Управление общими файловыми ресурсами

Управление сетевыми

Статус

●

Новый

Источники запросов

E-Mail

Категория

Сервис: Управление данными

Тип: ...ванием хранения данных

Вид: -----

i

+

Смарт Консалтинг

Гарантийный / не гарантийный ремонт оборудования

Замена расходных материалов

Статус

●

Новый

Источники запросов

E-Mail

Просмотр заявки в системе поддержки

Заголовок:	Обращение для тестирования заявки с почты
Организация:	Смарт Консалтинг
Местоположение:	АИ Менеджмент
Инициаторы запроса:	Валеева 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

УРОВНИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Выстроены уровни обслуживания (SLA) в зависимости от компании и инициатора, а также от категории услуги и приоритета.

🕒 Уровни обслуживания 2

ТТО ?

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

ТТР ?

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

☐ НАИМЕНОВАНИЕ ^

ID КОММЕНТАРИИ

☐ Мед: Инцидент (высокий)

23 Реакция: 15 мин, Решение: 8 ч Для

☐ Мед: Инцидент (критический)

22 Реакция: 10 мин, Решение: 4 ч Для

☐ Мед: Инцидент (средний)

24 Реакция: 20 мин, Решение: 16 ч Для

АВТОМАТИЧЕСКИЕ ДЕЙСТВИЯ

Настроены автоматические правила на отправку уведомлений, очистку журнала, закрытие заявок и т.д. Для данных команд можно настроить время запуска или при необходимости запустить вручную.

☐ НАИМЕНОВАНИЕ	ТИП ЭЛЕМЕНТА	ОПИСАНИЕ	ПОСЛЕДНЕЕ ИЗМЕНЕНИЕ	СТАТУС ▼	ПОСЛЕДНЕЕ ВЫПОЛНЕНИЕ	СПОСОБ ВЫПОЛНЕНИЯ
☐ session	Автоматические действия	Очищение завершенных сессий	24-11-2022 13:26	Запланировано	13-12-2022 13:27	CLI
☐ graph	Автоматические действия	Удаление созданных графиков	24-11-2022 13:35	Запланировано	13-12-2022 13:36	CLI
☐ closeticket	Заявки	Автоматическое закрытие заявок	24-11-2022 13:34	Запланировано	13-12-2022 13:40	CLI
☐ alertnotclosed	Заявки	Заявки без решения	24-11-2022 13:22	Запланировано	13-12-2022 13:23	CLI
☐ slaticket	SLA уровень для заявки	Автоматические действия в SLA	24-11-2022 13:44	Запланировано	13-12-2022 13:40	CLI
☐ createinquest	Заявки	Создание опросов удовлетворенности	29-11-2022 15:17	Запланировано	12-12-2022 15:24	CLI
☐ watcher	Автоматические действия	Наблюдение за автоматическими заданиями	24-11-2022 13:27	Запланировано	13-12-2022 13:41	CLI
☐ planningrecall	Planning reminders	Отправка уведомлений о планировании	24-11-2022 13:17	Запланировано	13-12-2022 13:37	CLI
☐ queuednotification	Очередь уведомлений	Отправлять сообщения в очереди	24-11-2022 12:09	Запланировано	13-12-2022 13:38	CLI
☐ queuednotificationclean	Очередь уведомлений	Очистить очередь уведомлений	24-11-2022 12:19	Запланировано	13-12-2022 12:20	CLI
☐ temp	Автоматические действия	Очистка временных файлов	18-11-2022 11:28	Запланировано	13-12-2022 13:08	CLI
☐ mailgateerror	Получатели	Отправление уведомлений при ошибках приемника	24-11-2022 13:39	Запланировано	13-12-2022 08:55	GLPI
☐ PurgeLogs	Очистка журналов	История очистки	24-11-2022 13:42	Запланировано	08-12-2022 13:43	CLI
☐ taskscheduler	Управление задачами	taskscheduler	24-11-2022 13:27	Запланировано	13-12-2022 13:41	CLI
☐ cleantaskjob	Общий	cleantaskjob	24-11-2022 13:33	Запланировано	13-12-2022 13:34	CLI
☐ cleanoldagents	Агент	cleanoldagents	24-11-2022 13:30	Запланировано	13-12-2022 13:31	CLI
☐ wakeUpAgents	Задание	wakeupAgents	24-11-2022 13:28	Запланировано	13-12-2022 13:41	CLI
☐ cleanondemand	Управление задачами	cleanondemand	24-11-2022 13:25	Запланировано	13-12-2022 13:11	CLI
☐ checkAllUpdates	Маркетплейс	Проверить обновления всех плагинов	16-09-2022 14:49	Запланировано	12-12-2022 16:08	CLI

50

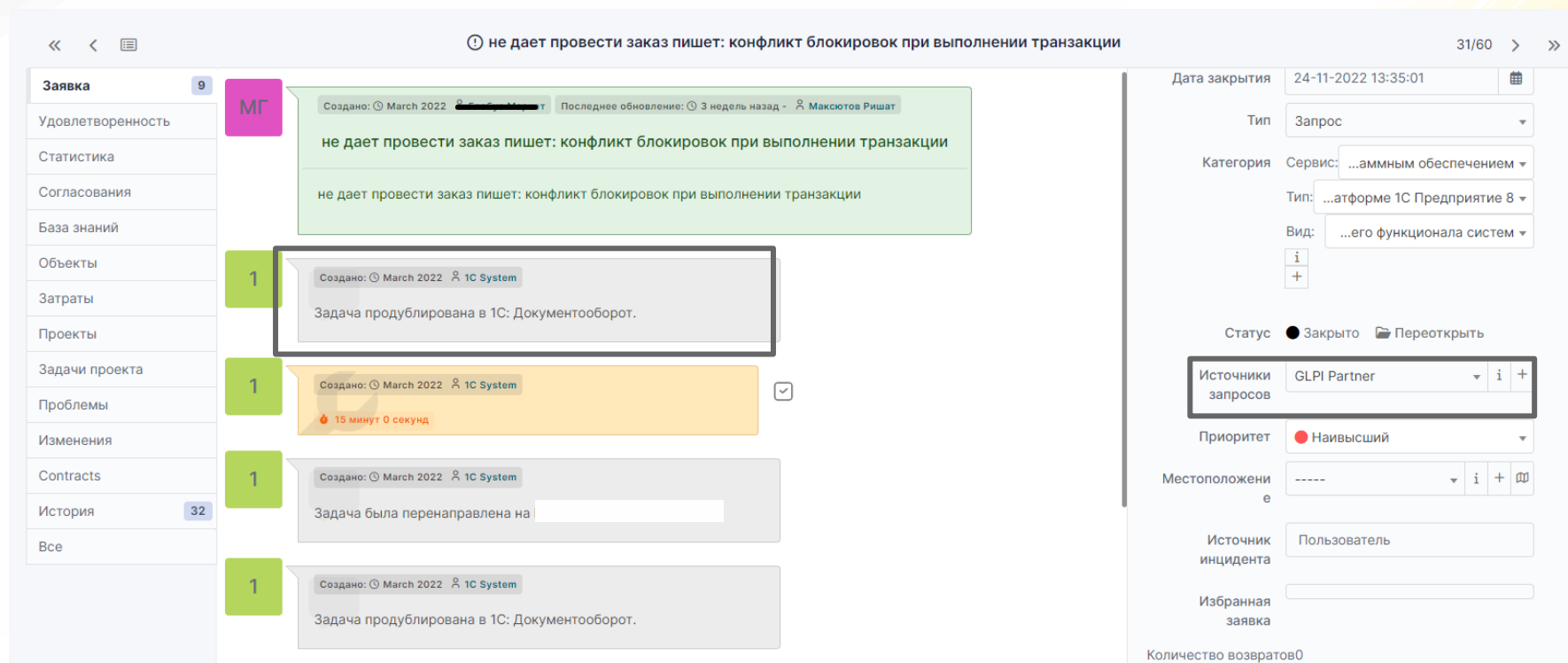
▼

строк/страниц

Отображаются строки с 1 по 48 из 48

СИНХРОНИЗАЦИИ GLPI ИСПОЛНИТЕЛЯ С СИСТЕМОЙ GLPI ЗАКАЗЧИКА

Источником заявки была система **GLPI заказчика**. В обеих системах были настроены правила и создана дополнительная учетная запись для обмена заявками и информацией по ним. Также на скриншоте можно увидеть, что заявка была автоматически перенаправлена в 1С, так как этого требовал процесс обработки заявок в тот период.



Скриншот интерфейса GLPI, отображающий историю и детали заявки.

Заголовок: не дает провести заказ пишет: конфликт блокировок при выполнении транзакции

История:

- Создано: March 2022, Последнее обновление: 3 недель назад - Максютов Рихат
- не дает провести заказ пишет: конфликт блокировок при выполнении транзакции
- не дает провести заказ пишет: конфликт блокировок при выполнении транзакции
- Создано: March 2022, 1С System: Задача продублирована в 1С: Документооборот.
- Создано: March 2022, 1С System: Задача продублирована в 1С: Документооборот. (15 минут 0 секунд)
- Создано: March 2022, 1С System: Задача была перенаправлена на [...]
- Создано: March 2022, 1С System: Задача продублирована в 1С: Документооборот.

Детали заявки:

- Дата закрытия: 24-11-2022 13:35:01
- Тип: Запрос
- Категория: Сервис: ...амным обеспечением
- Тип: ...атформе 1С Предприятие 8
- Вид: ...его функционала систем
- Статус: ☒ Закрыто ☐ Переоткрыть
- Источники запросов: GLPI Partner
- Приоритет: ☒ Наивысший
- Местоположение: -----
- Источник инцидента: Пользователь
- Избранная заявка: [...]
- Количество возвратов: 0

НАСТРОЙКА ОЦЕНКИ КЛЮЧЕВЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ (KPI)

Был настроен отчет в соответствии с KPI сотрудников.

Report tickets KPI Специалист

2021-01-03

2022-12-30

Все

Показать

Очистить

Show

25

entries

Копировать

Печать

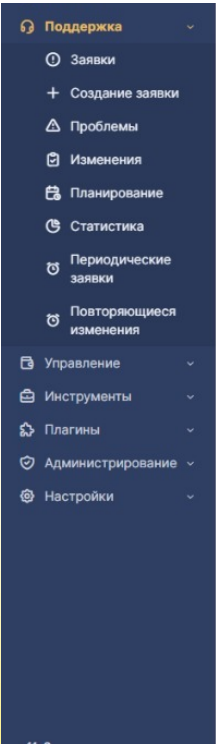
Экспорт

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.	Кол-во баллов	Бонусы	Штрафы
✕ ев(610)	74	4	5.41 %	★★★★★	0	0	19	25.68 %	20		Да
✕ в(941)	341	21	6.16 %	★★★★★	0	0	102	29.91 %	20		Да
✕ анов(611)	108	5	4.63 %	★★★★★	0	0	35	32.41 %	30		Да
✕ алова(1223)	188	7	3.72 %	★★★★★	0	0	20	10.64 %	55		
✕ анов(2016)	33	3	9.09 %	★★★★★	0	0	20	60.61 %	20		Да
✕ ов(1853)	10	0	0 %	★★★★★	0	0	9	90 %	30		Да
✕ ов(909)	1	0	0 %	☆☆☆☆☆	0	0	0	0 %	65		
✕ и(87)	196	14	7.14 %	★★★★★	0	0	41	20.92 %	20		
✕ анова(1369)	104	4	3.85 %	★★★★★	0	0	31	29.81 %	30		Да

РАЗРАБОТКА ПЛАГИНА ОТЧЕТОВ

Был разработан плагин отчетов, 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 др.



Заявки

Период:

01.01.2023

21.09.2023

Организация:

Показать

Очистить

Всего заявок: 19
Суммарное время: 03ч 54 мин

Показать 25 записей

Печать Экспорт Показ

ID	КАТЕГОРИЯ	ЗАГЛОВОК	ИНИЦИАТОР ЗАПРОСА	СПЕЦИАЛИСТ	ОТКРЫТО	ЗАКРЫТО	СРОК ВЫПОЛНЕНИЯ	ВР
34	Критический инцидент	Тестирование 20 09 23	gulya	xop	21.09.2023 09:06:19	21.09.2023 09:15:38	21.09.2023 13:06:19	
33	Стандартный инцидент	проверка	gulya	xop	21.09.2023 08:38:57	21.09.2023 08:49:07	21.09.2023 16:38:57	
30	Критический инцидент	Тест просрочки 2	glpi	glpi	20.09.2023 16:23:00	21.09.2023 08:25:53	20.09.2023 20:23:00	
29	Критический инцидент	Тест просрочки 1	glpi	glpi	20.09.2023 16:22:16	20.09.2023 16:46:52	20.09.2023 16:46:00	
26	Критический инцидент	проблема	Дроздов Андрей	gulya	20.09.2023 15:18:30	20.09.2023 15:28:53	20.09.2023 19:18:30	
24	Критический инцидент	Посо Скачайте Outlook для iOS	gulya	gulya	20.09.2023 15:18:30	20.09.2023 16:30:33	20.09.2023 19:18:30	
23	Критический инцидент	Вхлп	gulya	gulya	20.09.2023 15:18:30	21.09.2023 08:26:43	20.09.2023 19:18:30	
22	Критический инцидент	Оап	gulya	xop	20.09.2023 15:18:30	21.09.2023 08:27:10	20.09.2023 19:18:30	
21	Запрос на изменение	Тест наблюдатели	gulya	xop	20.09.2023 15:18:30	20.09.2023 16:27:22		

TELEGRAM BOT ИНТЕГРАЦИЯ С ITSM-СИСТЕМОЙ GLPI

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

Основной функционал:

1. Создание заявки;
2. Просмотр списка всех заявок;
3. Жизненный цикл заявки;
4. База знаний;
5. Уведомления об изменениях;
6. Регистрация пользователя в GLPI;
7. Телеграм-бот работает как на десктопной версии, так и в мобильном приложении Телеграм.

Создано при интеграции с GLPI.

Для просмотра видео нажмите на скрин



КОНТАКТЫ



Надежный бизнес помощник

В презентации указана только часть функционала, который можно реализовать. Пишите – звоните для уточнения интересующих Вас вопросов.

Валеева Гулия Хакимулловна

Руководитель проектов

Тел.: +7 (962) 550 15 24

E-mail: gkh.valeeva@xondev.ru