



БЫСТРЫЙ СТАРТ

Руководство по настройкам
для администраторов и технологов

Введение

15 лет проектного опыта

Уже 15 лет мы помогаем клиентам автоматизировать работу служб поддержки. Более 500 компаний запустили процессы ИТ и сервисного обслуживания с помощью нашего решения.

Ежедневно команда ITSM 365 разрабатывает для вас инструкции и делится лучшими практиками. В этих материалах мы стараемся подробно объяснять, как настраивать систему, использовать ее функции по максимуму, оптимизировать бизнес-процессы и т. д.

500+ инструкций

В этом пошаговом руководстве мы расскажем, как быстро запустить ITSM 365 и самостоятельно решить большинство типовых вопросов, которые регулярно возникают на старте проекта.

Мы постарались сделать гайд понятным и не перегруженным информацией.

1000+ инструкций

Для вашего удобства гайд разделен на части:

1. Терминология.
2. Шесть шагов для быстрого запуска.
3. Описание настроек.

В описание мы включили:

- последовательность обязательных действий;
- опциональные настройки;
- скриншоты системы.

Если после прочтения гайда останутся вопросы, напишите на cs@itsm365.com.

Служба клиентского сервиса ITSM 365 всегда готова вас проконсультировать.

Терминология

КЛЮЧЕВЫЕ ТЕРМИНЫ СЕРВИСА

Заявка

Обращение в сервисную службу, которое зарегистрировано в системе. Основные типы заявок: инцидент, запрос на обслуживание, обращение.

Услуга

Возможности или действия, которые предоставляет компания клиентам: интернет, настройка электронной почты, телефония и т. д.

Получатели услуг

Сотрудники и отделы, которым предоставляются услуги в рамках получаемого ими соглашения.

Поставщик услуг

Ответственный за предоставление услуг в рамках соглашения.

Соглашение

Виртуальный документ, который регламентирует взаимоотношения между пользователем и поставщиком услуг. Основные параметры SLA указываются именно в соглашении.

Команда

Группа сотрудников сервисной службы, ответственная за решение поступающих заявок и задач.

Компания

Компания-клиент, которая пользуется услугами на основании соглашения с компанией-поставщиком услуг.

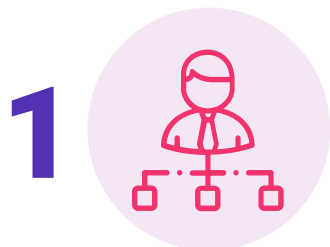
Контактное лицо

Пользователь со стороны клиента, который регистрирует обращения в сервисную службу.



6 шагов для запуска

ЧТО НУЖНО НАСТРОИТЬ



1 Оргструктура

Импортировать сотрудников из каталога или добавить вручную, создать отделы



2 База клиентов

Загрузить базу клиентов из файла или добавить вручную



3 Команда, права

Распределить зоны ответственности между сотрудниками: включить в команды, предоставить доступ к информации



4 Каталог услуг

Сформировать каталог услуг, настроить соглашения



5 Управление SLA

Настроить время реакции и решения заявок



6 Почта, оповещения, модули (метки)

Подключить входящую и исходящую почту, оповещения, скрыть неиспользуемые модули

Шаг 1. Заполнение оргструктуры

КАК ЗАПОЛНИТЬ ОРГСТРУКТУРУ



Импортировать из LDAP или MS Active Directory



Загрузить из файлов формата CSV или XLS

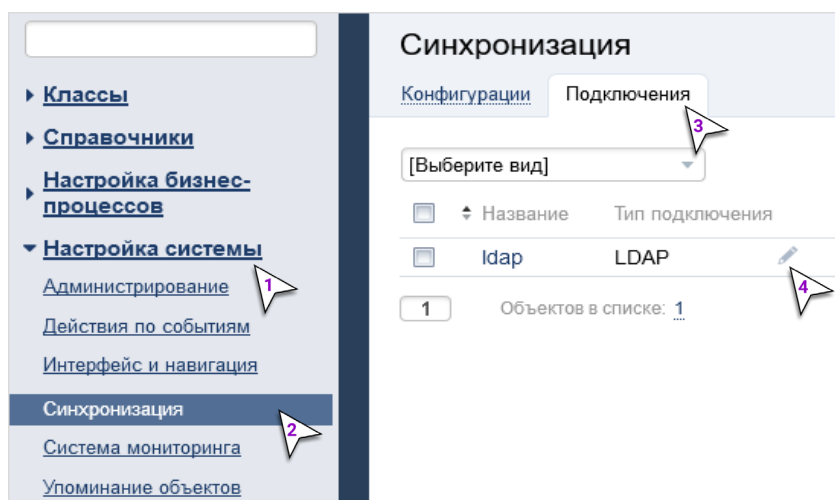


Ввести учетные записи вручную

Как импортировать из каталога LDAP или MS Active Directory

Это самый простой способ загрузить сотрудников и отделы в ITSM 365. Главное условие — в LDAP должны содержаться актуальные данные.

1. Введите в браузере URL-адрес системы.
2. Авторизуйтесь в системе как технолог (логин *system*).
3. Выберите *Настройка системы > Синхронизация > Подключения > LDAP >*

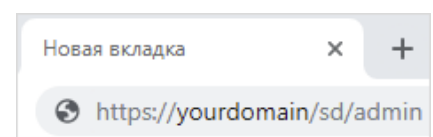


Термин

Оргструктура

Иерархический справочник отделов и вложенных в них сотрудников.

В ITSM 365 добавить сотрудников и отделы в оргструктуру можно разными способами. Способы загрузки можно комбинировать так, как удобно для вашей организации.



Обратите внимание

Самостоятельный импорт доступен с тарифа Standard. Для настройки на тарифе Lite обратитесь в нашу службу клиентского сервиса.

Если LDAP-каталоги недоступны из сети интернет, мы организуем защищенный VPN-туннель между вашей инфраструктурой и сервером ITSM 365.

4. Укажите параметры подключения к серверу:

- Адрес сервера.
- Имя пользователя.

Редактирование подключения к LDAP

Название *

Код: ldap

Строка подключения *

Тип идентификации

Протокол безопасности

Таймаут подключения, мин *

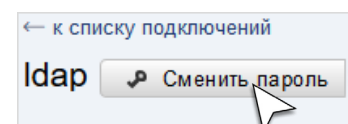
Имя пользователя

Совет эксперта

Удобно, когда внешние справочники обновляются автоматически и регулярно. Например, один раз в день в 01:00. Для этого в системе предусмотрена настройка *Задачи планировщика*, с помощью которой вы можете автоматизировать повторяющиеся операции.

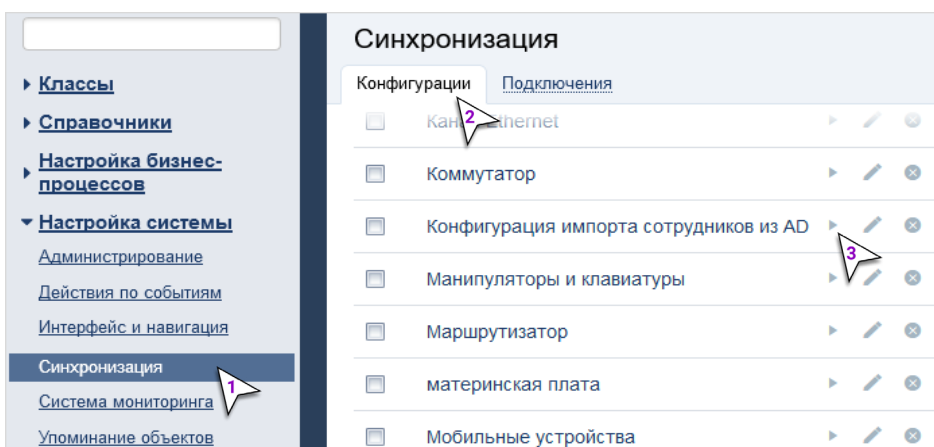
У меня АААшшибка

Если не получается загрузить данные о сотрудниках, возникает ошибка или вы запутались в настройках, напишите в нашу службу клиентского сервиса.

5. Нажмите *Сохранить*.6. Далее нажмите *Сменить пароль* и обновите пароль для подключения.

Запустите процесс загрузки сотрудников:

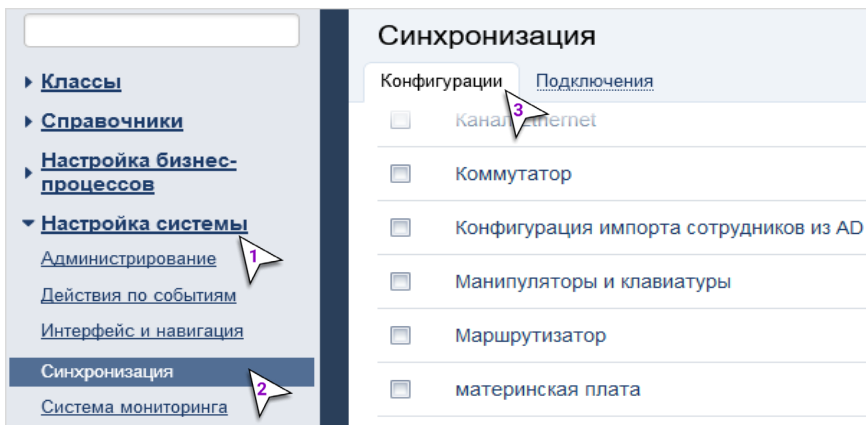
1. Выберите *Синхронизация > Конфигурации > Конфигурация импорта сотрудников из AD*.
2. Нажмите *Запустить*.



Как импортировать из файлов CSV или XLS

Способ подойдет, если в компании не используется централизованный каталог сотрудников. В этом случае вы можете выгрузить сотрудников из другой системы или быстро заполнить информацию вручную в Excel или Google Docs.

1. Скачайте шаблоны для загрузки отделов ([CSV](#), [XLS](#), [XLSX](#)) и сотрудников ([CSV](#), [XLS](#), [XLSX](#)).
2. Заполните файлы по образцу.
3. Авторизуйтесь в системе как технолог (логин *system*).
4. Выберите *Настройка системы > Синхронизация > Конфигурации*.



5. Запустите импорт через предустановленную конфигурацию:

CSV

Стандартная конфигурация импорта отделов и организаций (CSV) — для импорта отделов.
Стандартная конфигурация импорта сотрудников и конт. лиц (CSV) — для импорта сотрудников.

XLS

Стандартная конфигурация импорта отделов и организаций (XLS) — для импорта отделов.
Стандартная конфигурация импорта сотрудников и конт. лиц (XLS) — для импорта сотрудников.

<input type="checkbox"/>	Стандартная конфигурация импорта отделов и организаций (CSV)	▶	✎	✕
<input type="checkbox"/>	Стандартная конфигурация импорта отделов и организаций (XLS)	▶	✎	✕
<input type="checkbox"/>	Стандартная конфигурация импорта сотрудников и конт. лиц (CSV)	▶	✎	✕
<input type="checkbox"/>	Стандартная конфигурация импорта сотрудников и конт. лиц (XLS)	▶	✎	✕

! Обратите внимание

Данные о сотрудниках и отделах заполняются в форматах CSV и XLS.

Самостоятельный импорт из файлов этих форматов доступен с тарифа Standard. Для настройки на тарифе Lite обратитесь в нашу службу клиентского сервиса.

Совет эксперта

Если формат выгрузки сотрудников и отделов не соответствует указанному формату шаблона, вы самостоятельно можете доработать существующую конфигурацию импорта или заказать у нас. Любые доработки доступны с тарифа Standard и Enterprise.

Следите за импортом в консоли приложения, фильтруя лог по слову *engine*. Когда процесс завершится, на экране будут доступны сведения о количестве импортированных объектов и возникших ошибках.

Как добавить сотрудников вручную

Этот способ подойдет в следующих случаях:

- единый каталог (LDAP или MS Active Directory) не сформирован;
- выгрузка информации о сотрудниках невозможна;
- часть оргструктуры (например, подрядчиков) планируется вести вручную.

Чтобы создать учетную запись сотрудника, сначала создайте отдел, а потом саму запись для сотрудника.

Как добавить отдел

1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе оператора откройте карточку компании: *Общее > Оргструктура*.
3. Выберите *Оргструктура > Отделы > Добавить отдел*.
4. Укажите название отдела.
5. Нажмите *Сохранить*.

Далее добавьте вложенные отделы:

Информация > Добавить вложенный отдел.



Чтобы указать руководителя отдела, нажмите *Редактировать*.

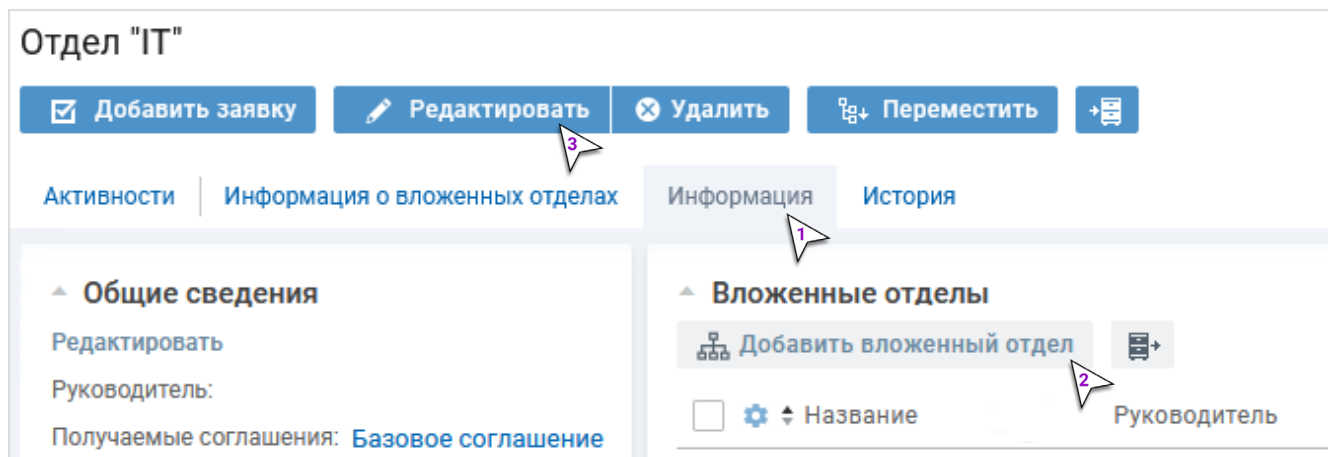
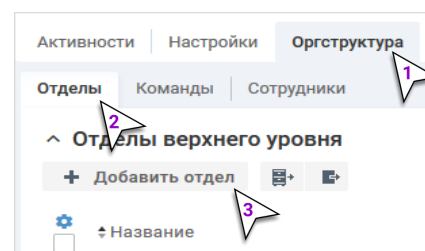
Термин

Интерфейс технолога / оператора

В *интерфейсе технолога* настраиваются бизнес-процессы и объекты системы: почта, оповещения, права, жизненные циклы, скрипты и т. д. Объем доступных настроек в интерфейсе технолога зависит от выбранного тарифного плана.

В *интерфейсе оператора* ведется оргструктура, каталог услуг, работа с заявками и коммуникация по ним, информация о компании и т. д. Именно в интерфейс оператора работают все пользователи.

Переключение между интерфейсами выполняется при помощи иконок  /  в верхнем правом углу экрана.



Шаг 2. База клиентов

КАК ДОБАВИТЬ КЛИЕНТОВ



Загрузить из файлов формата CSV или XLS



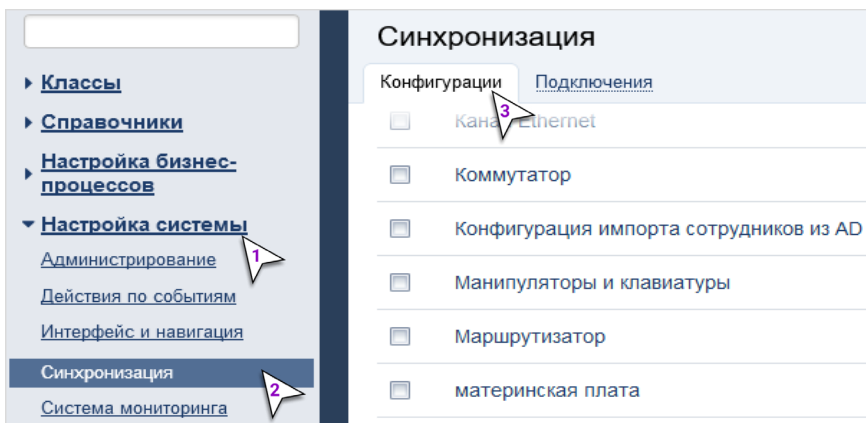
Ввести учетные записи вручную

Как импортировать из файлов CSV или XLS

Этот способ подойдет в следующих случаях:

- в компании ведется централизованный каталог клиентов и его можно выгрузить из другой ИТ-системы;
- информация собрана из разных источников и подготовлена в файлах Excel, Google Docs.

1. Скачайте шаблоны для загрузки компаний ([CSV](#), [XLS](#), [XLSX](#)) и контактных лиц ([CSV](#), [XLS](#), [XLSX](#)).
2. Заполните файлы компаниями и контактными лицами по шаблону.
3. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
4. Выберите *Настройка системы > Синхронизация > Конфигурации*.



Термин

База клиентов

Иерархический справочник клиентов и вложенных в них контактных лиц.

Процесс загрузки базы клиентов аналогичен заполнению оргструктуры: создается список компаний и учетные записи для контактных лиц клиента, которые будут обращаться в вашу техническую поддержку.

Обратите внимание

Настройка доступна с тарифа Standard. Если у вас тариф Lite, обратитесь в нашу службу клиентского сервиса.

5. Запустите импорт через предустановленную конфигурацию:

CSV

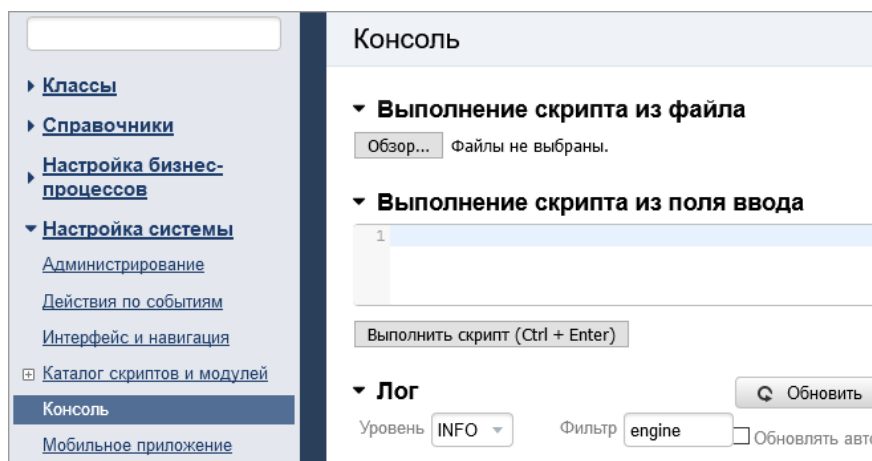
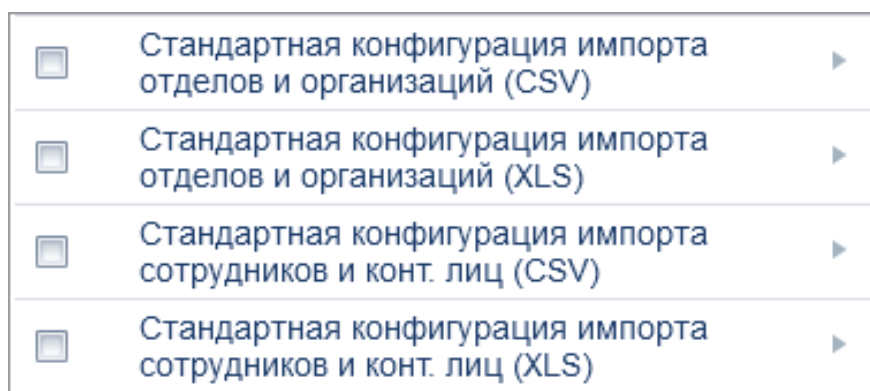
Стандартная конфигурация импорта отделов и организаций (CSV) — для импорта компаний.

Стандартная конфигурация импорта сотрудников и конт. лиц (CSV) — для импорта контактных лиц.

XLS

Стандартная конфигурация импорта отделов и организаций (XLS) — для импорта компаний.

Стандартная конфигурация импорта сотрудников и конт. лиц (XLS) — для импорта контактных лиц.



! Обратите внимание

Данные о сотрудниках и отделах заполняются в форматах CSV и XLS.

Совет эксперта

Если формат выгрузки сотрудников и отделов не соответствует указанному формату шаблона, вы самостоятельно можете доработать существующую конфигурацию импорта или заказать в службе клиентского сервиса ITSM 365. Любые доработки системы доступны с тарифа Standard и Enterprise.

Следите за импортом в консоли приложения, фильтруя лог по слову *engine*. Когда процесс завершится, на экране будут доступны сведения о количестве импортированных объектов и возникших ошибках.

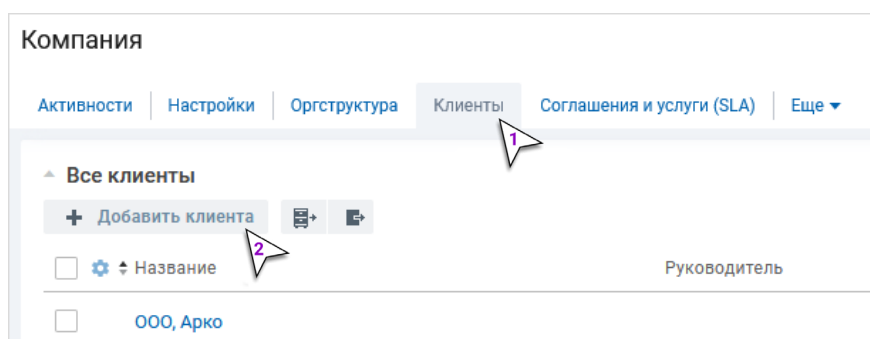
Как добавить контактных лиц вручную

Этот способ подойдет, если единый каталог клиентов не сформирован или их количество небольшое.

Если вам потребуется создать учетную запись контактного лица, вначале создайте компанию, а потом — саму запись для пользователя.

Как добавить компанию

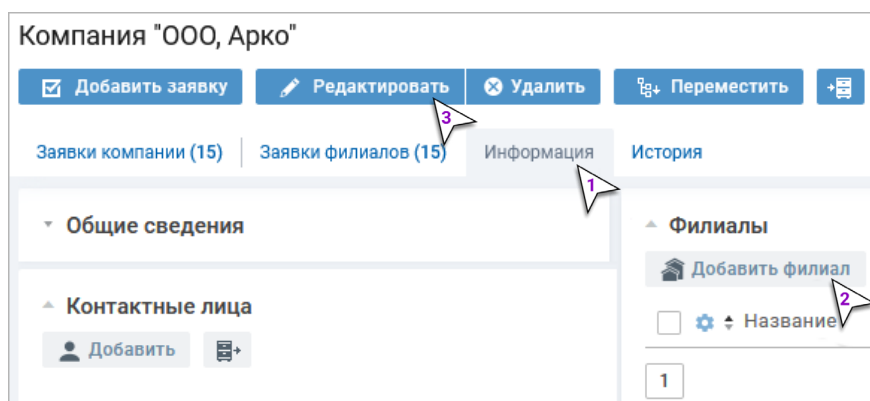
1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе оператора откройте карточку компании.
3. Выберите *Клиенты > Добавить клиента*.



4. Укажите название компании.
5. Нажмите *Сохранить*.

Далее добавьте в компанию филиалы: *Информация > Добавить филиал*.

Чтобы указать руководителя, нажмите *Редактировать*.

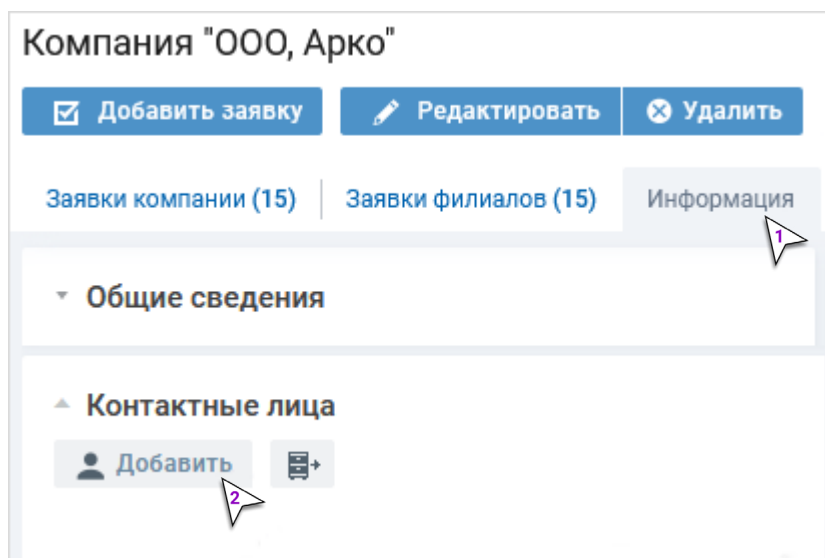


! Обратите внимание

Учетная запись контактного лица создается только в привязке к компании-клиенту. Не добавляйте вручную контактные лица в те компании, которые обновляются из внешних источников. Часто это вызывает путаницу.

Как добавить контактные лица

1. Откройте карточку компании.
2. Выберите *Информация* > *Добавить*.



3. Заполните обязательные атрибуты.
4. Нажмите *Сохранить*.

Совет эксперта

На форме добавления вы сразу можете указать логин контактного лица и отметить чекбокс *Сгенерировать пароль и отправить контактному лицу*. В итоге на электронную почту контактное лицо получит письмо с логином и паролем для входа в Личный кабинет. Также дать доступ в систему или выслать новый пароль можно с карточки контактного лица.

К выдаче доступа вы можете вернуться позже, когда будут настроены параметры исходящей почты.

Шаг 3. Команды, права

КАК РАСПРЕДЕЛИТЬ СОТРУДНИКОВ ПО КОМАНДАМ

Термин

Команды

Функциональная единица, которая никак не связана с оргструктурой.

Участником команды может стать сотрудник любого отдела, при этом их количество не ограничено. Ответственным за заявку можно назначить либо сотрудника в рамках определенной команды, либо команду в целом.

Когда все сотрудники добавлены в ITSM 365, необходимо сформировать команды, которые будут отвечать за поддержку ваших клиентов.

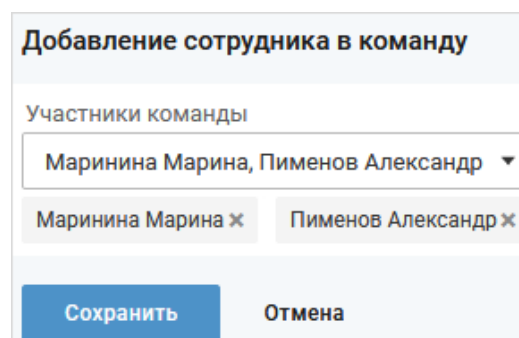
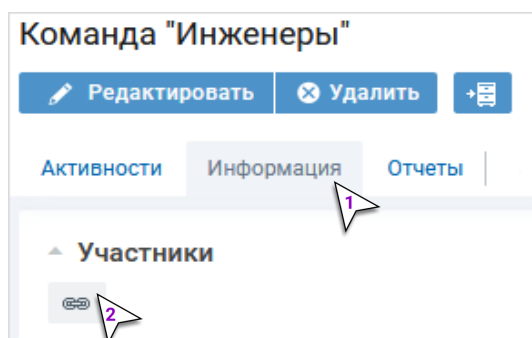
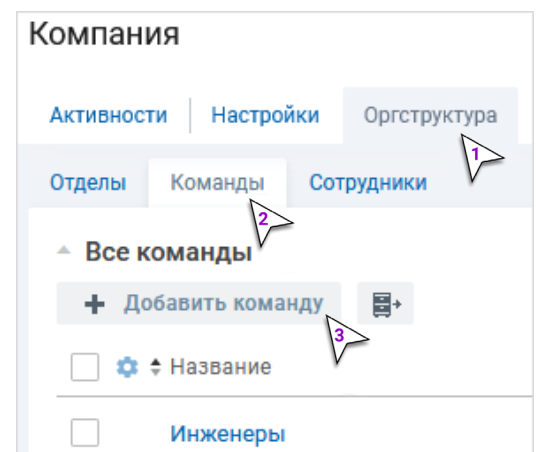
Как добавить команду

1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе оператора откройте карточку компании.
3. Выберите *Оргструктура* > *Команды* > *Добавить команду*.
4. Заполните обязательные атрибуты.
5. Нажмите *Сохранить*.

Как добавить участников

Включить участников в команду можно сразу на форме добавления или после создания команды.

1. Откройте карточку команды.
2. Выберите *Информация* > *Связать*.
3. Выберите одного или нескольких сотрудников.
4. Нажмите *Сохранить*.



КАК НАСТРОИТЬ ПРАВА

Где посмотреть отнесенность сотрудника к группе пользователей

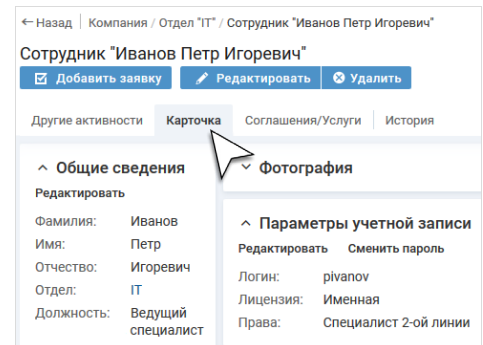
1. Откройте карточку лицензированного сотрудника.
2. Выберите *Карточка* > блок *Параметры учетной записи* > атрибут *Права*.

Термин

Настройка прав

Разграничение прав пользователя на выполнение операций в интерфейсе оператора.

Группа пользователей объединяет сотрудников, которые занимаются схожей деятельностью, с целью настройки одинаковых прав доступа.



В чем отличие разных групп пользователей



Администратор

Доступ к ограниченному набору настроек с правом выполнения большинства действий в системе.



Специалист

Право на просмотр всех карточек и работу со всеми заявками в системе.



Специалист второй линии

Просмотр личной карточки и возможность работы только с заявками в своей ответственности или своей команды.



Специалист по работе с запросами на изменение

Работа с запросами на изменение. Используется только в комбинации с правами специалиста второй линии.



Специалист по работе с проблемами

Работа с процессом управления проблемами. Используется только в комбинации с правами администратора, специалиста, специалиста второй линии.

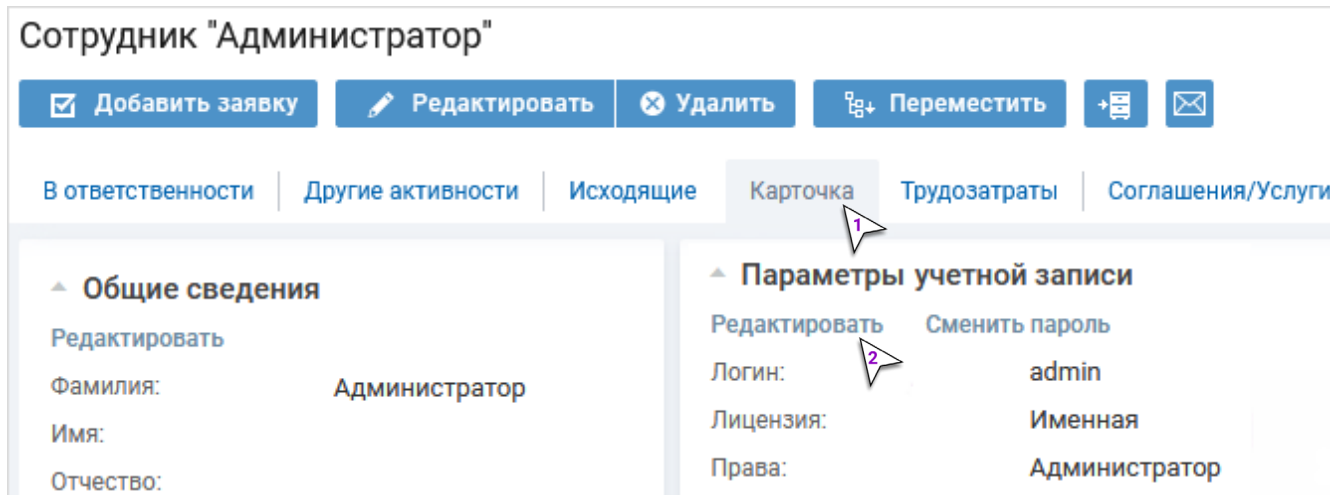


Аудитор

Доступ к просмотру всех карточек компании без выполнения действий.

Как назначить права сотруднику

1. Откройте карточку сотрудника.
2. Выберите *Карточка* > *Параметры учетной записи* > *Редактировать*.



Сотрудник "Администратор"

Добавить заявку | Редактировать | Удалить | Переместить | [Иконка] | [Иконка]

В ответственности | Другие активности | Исходящие | **Карточка** | Трудозатраты | Соглашения/Услуги

Общие сведения

Редактировать

Фамилия: Администратор

Имя:

Отчество:

Параметры учетной записи

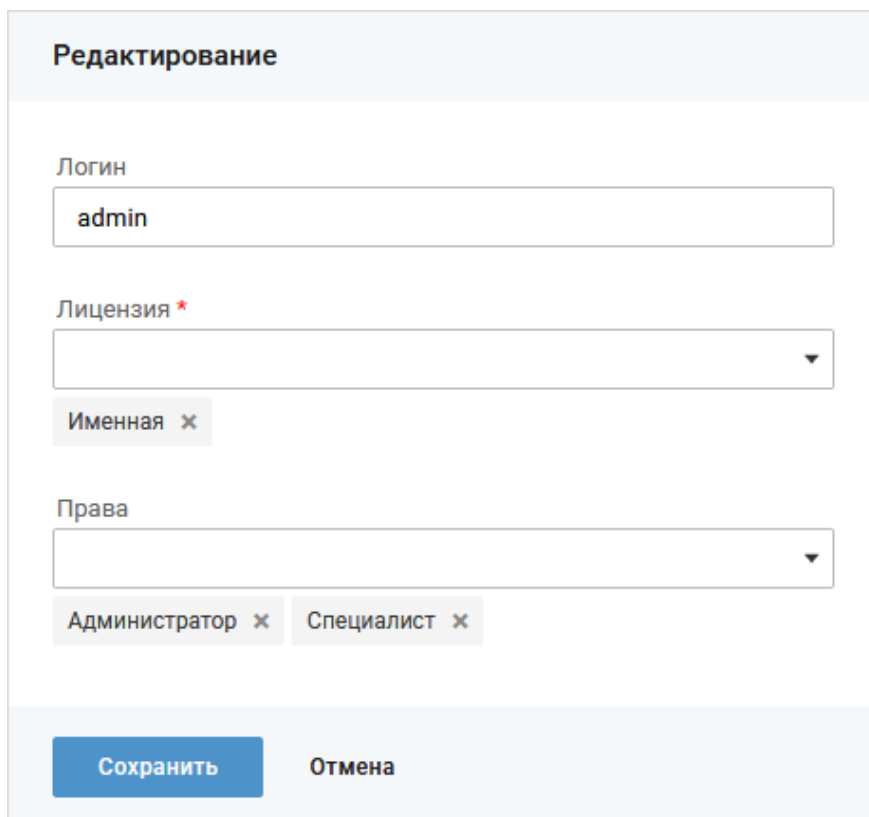
Редактировать | Сменить пароль

Логин: admin

Лицензия: Именная

Права: Администратор

3. В поле *Права* выберите одну или несколько групп пользователей, к которым относится данный сотрудник.
4. Нажмите *Сохранить*.



Редактирование

Логин

admin

Лицензия *

Именная x

Права

Администратор x | Специалист x

Сохранить | Отмена

Шаг 4. Каталог услуг

КАК СФОРМИРОВАТЬ КАТАЛОГ УСЛУГ

Термин

Каталог услуг

Список услуг, которые предоставляются клиентам.

Каталог может иметь иерархическую структуру и включать дополнительную классификацию.

Пример каталога услуг



Интернет

Предоставление сотрудникам доступа в сеть интернет



Принтеры

Предоставление сотрудникам возможности пользоваться оргтехникой



Рабочее место

Организация рабочего места для сотрудников и его комплектация



Корпоративная почта

Обмен электронными сообщениями между сотрудниками внутри компании и с внешними клиентами



Телефония

Предоставление сотрудникам городской, междугородней связи, IP-телефонии

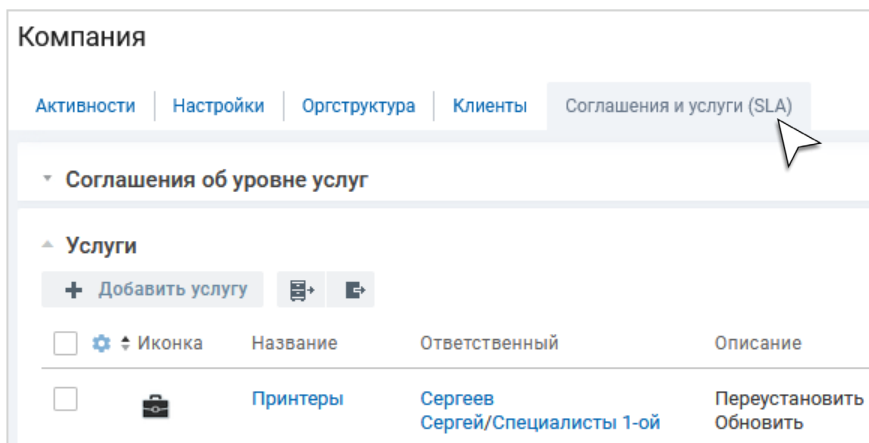


Бухгалтерия

Предоставление сотрудникам бухгалтерских документов: выдача справок, оформление командировок и т. д.

Где находится каталог услуг

1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе оператора откройте карточку компании.
3. Выберите *Соглашения и услуги (SLA) > Услуги*.



Компания

Активности | Настройки | Оргструктура | Клиенты | **Соглашения и услуги (SLA)**

▼ **Соглашения об уровне услуг**

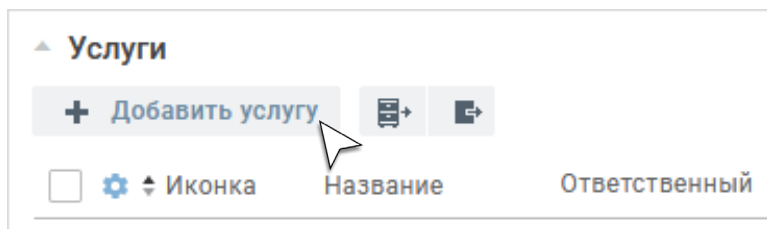
▲ **Услуги**

+ Добавить услугу

<input type="checkbox"/>	Иконка	Название	Ответственный	Описание
<input type="checkbox"/>		Принтеры	Сергеев Сергей/Специалисты 1-ой	Переустановить Обновить

Как добавить услугу

1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе оператора откройте карточку компании.
3. Выберите *Соглашения и услуги (SLA) > Добавить услугу*.



4. Заполните обязательные атрибуты.

Услуга / Форма добавления

Название *

Описание

Заказчик

Ответственный

Типы заявок

Запрос на обслуживание ✕ Инцидент ✕

Сохранить

Отмена

5. Нажмите *Сохранить*.

! Обратите внимание

В атрибуте *Типы заявок* укажите, какой тип будет доступен при регистрации заявки по этой услуге: *инцидент*, *запрос на обслуживание* либо оба типа (и более, если вы добавляете другие типы заявок). Для каждого типа заложен свой бизнес-процесс, поэтому для разных типов может отличаться вид карточки заявки и жизненный цикл. Если ни один из типов не указан, по этой услуге подать заявку нельзя.

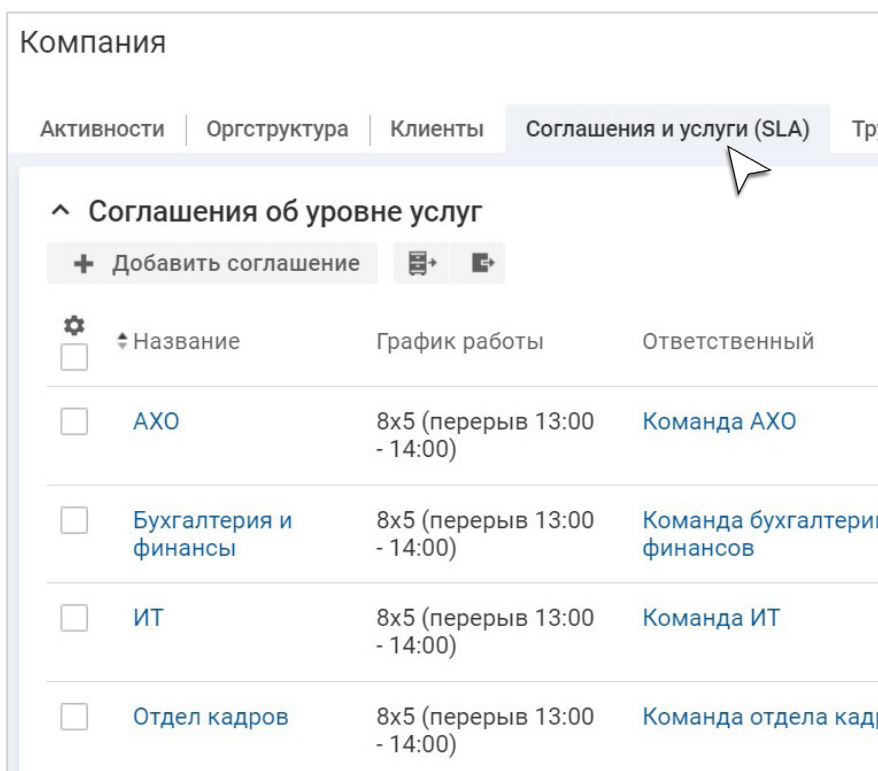
Услуги всегда предоставляются в рамках соглашений. Если с услугой не связано ни одно соглашение, по ней нельзя зарегистрировать заявку. Одна и та же услуга может предоставляться разным пользователям по разным соглашениям.

Совет эксперта

При добавлении услуги можно сразу указать ответственного за нее. Это означает, что при регистрации заявки по указанной услуге ответственным за заявку будет назначен ответственный за услугу. Если ответственный в такой услуге не определен, система подставит ответственного по умолчанию.

Где находятся соглашения

1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе оператора откройте карточку компании.
3. Выберите *Соглашения и услуги (SLA) > Соглашения об уровне услуг*.

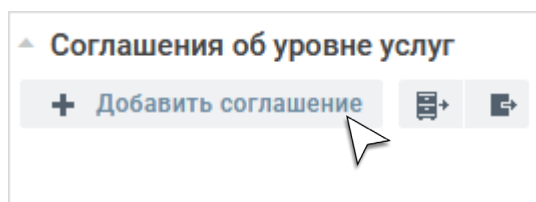


Совет эксперта

При добавлении соглашения можно установить чекбокс *Распространить по оргструктуре*. В этом случае не придется назначать соглашение отдельно каждому пользователю. Соглашение автоматически будет назначено всем сотрудникам и контактными лицам, которые входят в указанные в атрибуте *Получатели отделы и компании*.

Как добавить соглашение

1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе оператора откройте карточку компании.
3. Выберите *Соглашения и услуги (SLA) > Добавить соглашение*.



4. Заполните обязательные атрибуты.
5. Нажмите *Сохранить*.

Зачем применяется базовое соглашение

Каждый пользователь получает хотя бы одно соглашение и может в рамках него подать заявку. Если у пользователя больше одного соглашения, то заявки будут создаваться по Базовому соглашению. Если оно не будет найдено, заявка не регистрируется.

Базовое соглашение нельзя удалить или разорвать связь с ним. Его можно отредактировать: изменить название, набор услуг, график поддержки и т. д.

Термин

Базовое соглашение

Основное соглашение, которое предоставляется всем сотрудникам компании по умолчанию.

Базовое соглашение гарантирует: возможность для пользователя зарегистрировать заявку, даже если он не зарегистрирован в системе; регистрацию заявок по e-mail.

Компания																							
Активности	Настройки	Оргструктура	Клиенты	Соглашения и услуги (SLA)	Трудозатраты																		
^ Соглашения об уровне услуг + Добавить соглашение <table border="1"> <thead> <tr> <th><input type="checkbox"/></th> <th>⚙️ ↕️ Название</th> <th>График предоставления услуг</th> <th>График поддержки услуг</th> <th>Менеджер</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Базовое соглашение (по умолчанию)</td> <td>24x7</td> <td>8x5</td> <td>Администратор</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Бизнес-системы</td> <td>24x7</td> <td>24x7</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Договор с компанией ООО</td> <td>24x7</td> <td>24x7</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				<input type="checkbox"/>	⚙️ ↕️ Название	График предоставления услуг	График поддержки услуг	Менеджер	<input type="checkbox"/>	Базовое соглашение (по умолчанию)	24x7	8x5	Администратор	<input type="checkbox"/>	Бизнес-системы	24x7	24x7		<input type="checkbox"/>	Договор с компанией ООО	24x7	24x7	
<input type="checkbox"/>	⚙️ ↕️ Название	График предоставления услуг	График поддержки услуг	Менеджер																			
<input type="checkbox"/>	Базовое соглашение (по умолчанию)	24x7	8x5	Администратор																			
<input type="checkbox"/>	Бизнес-системы	24x7	24x7																				
<input type="checkbox"/>	Договор с компанией ООО	24x7	24x7																				

Шаг 5. Управление SLA

КАК НАСТРОИТЬ SLA

Каждая заявка содержит временные характеристики.

Из них ключевые:

- нормативное время на решение;
- нормативное время реакции.

Эти показатели отражают интервал рабочего времени, за которое специалист должен отреагировать на заявку и решить ее, иначе она будет просрочена. При настройке правил SLA вы устанавливаете оптимальные значения времени в зависимости от других характеристик заявки.

Как работают правила SLA

При регистрации заявки в системе всегда указывается либо соглашение, по которому она будет зарегистрирована, либо услуга в рамках соглашения.

Система рассчитывает регламентное время реакции и решения, учитывая сразу несколько параметров, которые определены в этом соглашении:

- соответствие одному из настроенных правил;
- график обслуживания.

Если найдены соответствующие правила, нормативное время реакции и решения устанавливаются в соответствии с ними. Иначе берется значение по умолчанию, например, 8 часов.

Регламентное время рассчитывается исходя из графика обслуживания, т. е. учитывается только рабочее время.

Термин

Соглашение об уровне услуг (SLA)

Некий договор между заказчиком и исполнителем, который устанавливает параметры и правила предоставления услуг.

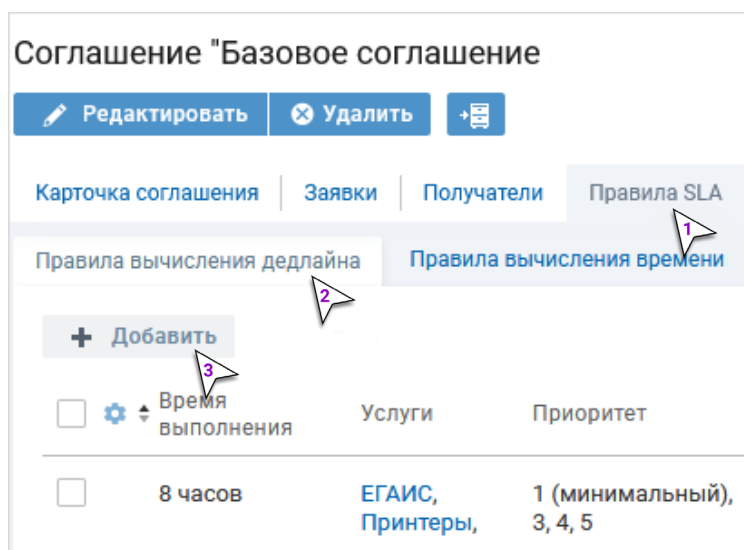
Термин

Рабочее время

Определяется графиком обслуживания, т. е. временем, по которому работает ваша служба поддержки. Например, 8*5 — с 9:00 до 19:00 с понедельника по пятницу (перерыв 1 час) или 24*7 — служба поддержки работает с заявками круглосуточно.

Как добавить правила вычисления дедлайна

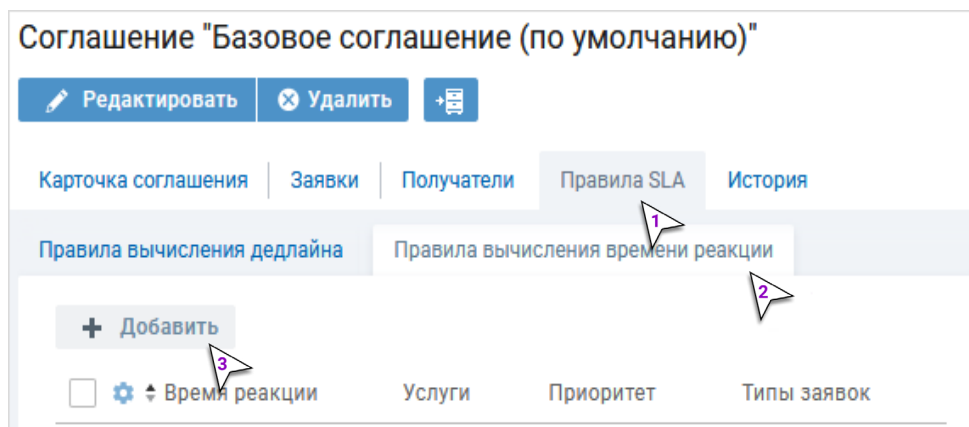
1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе оператора откройте *карточку компании > Соглашения и услуги (SLA)*.
3. Откройте *карточку соглашения > Правила SLA > Правила вычисления дедлайна > Добавить*.
4. Заполните обязательные атрибуты.
5. Нажмите *Сохранить*.



Как добавить правила вычисления времени реакции

Добавление правил вычисления времени реакции аналогично процессу настройки правил вычисления дедлайна.

1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе оператора откройте *карточку компании > Соглашения и услуги (SLA)*.
3. Откройте *карточку соглашения > Правила SLA > Правила вычисления времени реакции > Добавить*.
4. Заполните обязательные атрибуты.
5. Нажмите *Сохранить*.



Термин

Время выполнения

Время заявки в статусах *Новая*, *В работе* и *Возобновлена*. Если специалист превысил время выполнения, установленное в SLA, заявка становится просроченной.

Термин

Время реакции

Время с момента регистрации заявки до перевода ее в статус *В работе* либо до того, как будет добавлен первый неprivатный комментарий к заявке.

! Обратите внимание

В атрибуте *Время выполнения / Время реакции* при выборе метрики «дней» 1 день = 24 рабочих часа. Т. е. если рабочий день составляет 8 часов, то *время выполнения / время реакции* рассчитывается как 3 рабочих дня (по 8 рабочих часов каждый день). Если вы хотите правильно указать количество рабочих дней, можно использовать метрику «часов». Например, 2 рабочих дня при графике $8 \times 5 = 16$ часов.

Шаг 6. Почта, оповещения, модули (метки)

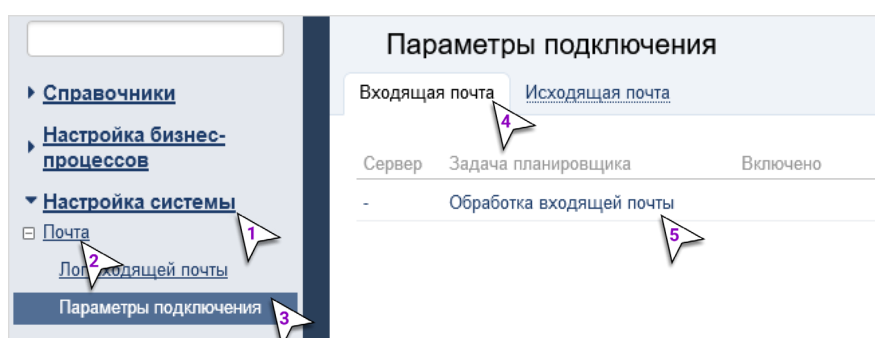
КАК ПОДКЛЮЧИТЬ ПОЧТУ

Если заявки принимаются по e-mail, укажите в настройках входящей почты адрес, на который ваши клиенты будут отправлять письма. Система подключается к этому почтовому ящику и «забирает» с него все письма. Далее письма проходят обработку в ITSM 365 и по ним автоматически регистрируются заявки.

Чтобы оповещать клиентов и сотрудников о любых изменениях в заявке (смене статуса, комментариях и др.), настройте параметры исходящей почты. С e-mail, указанного в настройках исходящей почты, оповещения будут отправляться контрагентам и сотрудникам.


Как подключить входящую почту



1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе технолога выберите *Настройка системы > Почта > Параметры подключения > Входящая почта*.
3. Откройте карточку единственного подключения.
4. Нажмите *Редактировать*.
5. Заполните параметры подключения к серверу входящей почты. При подключении мы поддерживаем протоколы IMAP, POP3, EWS. Использовать порты без шифрования не рекомендуется, т. к. есть риск перехвата трафика, содержащего конфиденциальные данные, злоумышленниками.
6. Нажмите *Сохранить*.



Обратите внимание

При подключении к почтовому серверу система прочитает все письма в папке *Входящие (inbox)*, удалит их с сервера и обработает каждое письмо на основе заданных правил.

Текущее состояние подключения к серверу входящей почты указано в параметре *Включено*. Чек-бокс означает, что подключение активно. Чтобы деактивировать подключение, нажмите  *Выключить*.

Чтобы проверить подключение к серверу входящей почты, в карточке подключения нажмите *Проверить*. Результаты проверки отображаются в карточке подключения и списке подключений на вкладке *Входящая почта*: статус подключения ( *успешно*,  *ошибка, пусто не производилось*), дата последнего подключения и дата последнего успешного подключения.

Порты для подключения по протоколу POP3 по умолчанию:

- Порт 110 – порт без шифрования
- Порт 995 – порт SSL/TLS

Порты для подключения по протоколу IMAP4 по умолчанию:

- Порт 143 – порт без шифрования
- Порт 993 – порт SSL/TLS

Примечание: на вашем почтовом сервере могут быть настроены иные порты для прослушивания. В любом случае рекомендуем использовать зашифрованное подключение.

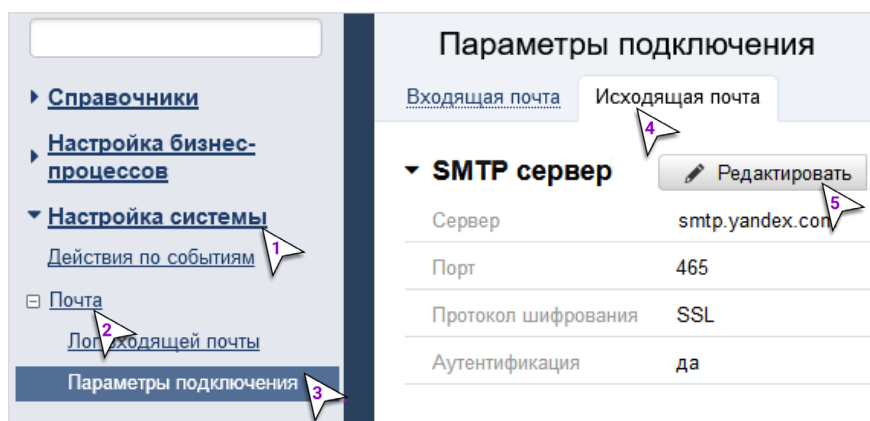
Совет эксперта

Если для подключения к ITSM 365 используется корпоративный почтовый сервер, то данные к нему можно запросить у ИТ-сотрудника. Если – внешний (mail, gmail, yandex), настройки можно найти на сайте компании в разделе поддержки.

Как подключить исходящую почту

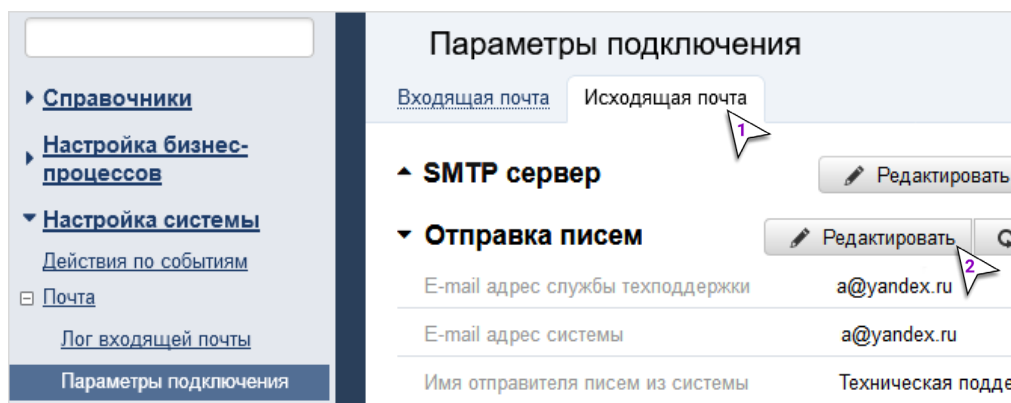
Настройка параметров подключения

1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе технолога выберите *Настройка системы > Почта > Параметры подключения > Исходящая почта*.
3. В блоке *SMTP сервер* нажмите *Редактировать*.
4. Заполните параметры подключения к серверу [исходящей почты](#).
5. Нажмите *Сохранить*.







Настройка параметров отправки писем

1. Выберите *Исходящая почта*.
2. В блоке *Отправка писем* нажмите *Редактировать*.
3. Заполните [параметры отправки почты](#).
4. Нажмите *Сохранить*.



! Обратите внимание

Текущее состояние подключения к SMTP-серверу указано в строке параметра *Включено*. Установка  означает, что подключение активно. Чтобы деактивировать подключение к серверу исходящей почты, нажмите  *Выключить*.

Чтобы проверить подключение к SMTP-серверу, нажмите *Проверить*. Результаты отображаются в параметрах проверки: статус ( *успешно*,  *ошибка, пусто не производилось*), дата последнего подключения и дата последнего успешного подключения.

Порты для подключения по протоколу SMTP по умолчанию:

- Порт 465 — порт SSL/TLS
- Порт 587 — порт TLS/STARTTLS

Примечание: на вашем почтовом сервере могут быть настроены иные порты для прослушивания. В любом случае рекомендуем использовать зашифрованное подключение.

Примечание 2: для SMTP запрещено использовать 25 порт для подключения, даже при использовании STARTTLS. Это связано с ограничениями облачных платформ, в которых расположены приложения.

КАК НАСТРОИТЬ ОПОВЕЩЕНИЯ

Все оповещения делятся на три типа:

- электронное сообщение;
- пуш-уведомление в интерфейсе;
- пуш-уведомление в мобильном приложении (если модуль подключен).


Термин

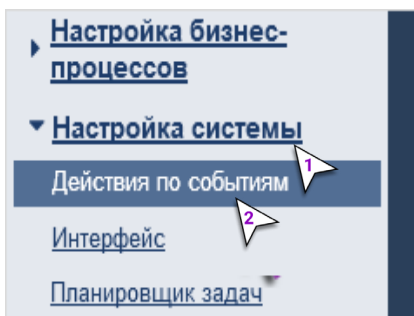
Оповещение




Оперативное информирование сотрудников и клиентов о действиях, которые происходят в системе: о смене статуса заявки, добавлении комментария, назначении согласования, решении задачи и т. д.

Любое оповещение можно отключить или включить.


Как отключить оповещения

1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе технолога выберите *Настройка системы > Действия по событиям*.
3. В строке с оповещением, которое необходимо деактивировать, нажмите  *Выключить*.



Действия по событиям					
[Выберите вид]	Сохранить вид	Фильтрация...	Сортировка...		
Название	Объекты	Событие	Действие	Включено	
<input type="checkbox"/> [E-mail] Автору о смене статуса задачи	Задача	Смена статуса	Оповещение	✓	
<input type="checkbox"/> [E-mail] Автору о смене статуса согласования	Согласование	Смена статуса	Оповещение	✓	
<input type="checkbox"/> [E-mail] Автору ТЗТ и руководителю	Запись о работе	Изменение объекта	Оповещение	✓	

Как включить оповещения


1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе технолога выберите *Настройка системы > Действия по событиям*.
3. В строке с оповещением, которое хотите активировать, нажмите  *Включить*.

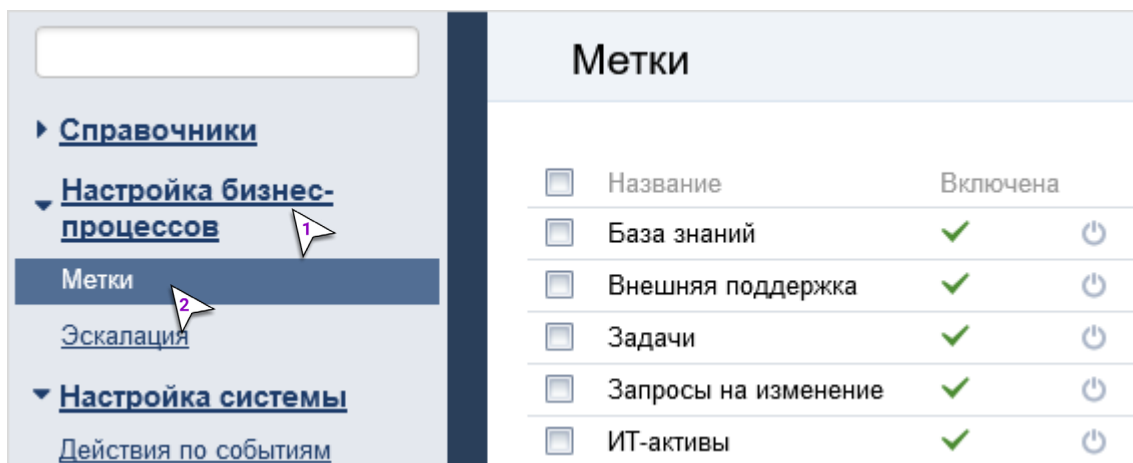
КАК СКРЫТЬ МОДУЛИ






Если вы не планируете использовать определенные модули (например, управление запросами на изменение) скройте их в интерфейсе оператора с помощью меток.

Отключив метку, вы скрываете настройки из интерфейса оператора. При этом сами настройки не удаляются. При необходимости всегда можно вернуться к работе с ними.


Как отключить настройки модуля

1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе технолога выберите *Настройка бизнес-процессов > Метки*.
3. В строке с модулем, который необходимо деактивировать, нажмите  *Выключить*.



Метки		
<input type="checkbox"/>	Название	Включена
<input type="checkbox"/>	База знаний	✓ 
<input type="checkbox"/>	Внешняя поддержка	✓ 
<input type="checkbox"/>	Задачи	✓ 
<input type="checkbox"/>	Запросы на изменение	✓ 
<input type="checkbox"/>	ИТ-активы	✓ 

Как включить настройки модуля

1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе технолога выберите *Настройка бизнес-процессов > Метки*.
3. В строке с модулем, настройки которого необходимо активировать, нажмите  *Включить*.

www.itsm365.com

cs@itsm365.com

