

Автоматизация службы  
поддержки пользователей  
на основе Naumen Service Desk  
версия 3.2 Java2EE

**NAUMEN**

ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ

# Компания NAUMEN сегодня

- **7 лет** на рынке программных решений для бизнеса и органов власти
- Более **600 проектов** реализованных проектов для более чем **450 заказчиков** на базе продуктов NAUMEN
- Свыше **250 сотрудников**, из них около 150 разработчиков
- Офисы в **Москве, Екатеринбурге, Твери, Челябинске, Киеве**
- Активный участник в развитии российской ИТ-отрасли



# Основные продукты и решения NAUMEN



**Naumen CRM** – полнофункциональная CRM-система позволяет автоматизировать весь цикл взаимоотношений с клиентами от первого обращения, до заключения контракта

**Naumen Service Desk** – готовое решение для автоматизации процессов службы поддержки и управления ИТ-услугами

**Naumen DMS** – корпоративная система управления бизнес-процессами и электронными документами

**Naumen Phone** – центр обработки вызовов на базе VoIP, позволяет автоматизировать обработку обращений в связке с информационной системой

**Naumen Telecom** – комплексное решение класса OSS/BSS для телекоммуникационных компаний и операторов связи

# NAUMEN – ведущий российский разработчик ПО для бизнеса и государственных структур

- По результатам 2005 года компания **NAUMEN** – «Самая быстрорастущая компания среди Top100 компаний ИТ-бизнеса России», рост составил 158% за год (*CNews*)
- Продукт **NauDoc** в 2005 году признан лучшим российским продуктом для автоматизации бизнес-процессов (*Компьютерра*)
- Проект **Ivox Contact Center** созданный на базе продукта **Naumen Contact Center** в 2005 году победил в номинации «Самый инновационный проект года» (*Callcenterworld*)
- Продукт **Naumen Service Desk** признан «Продуктом Года» в 2006 и 2007 годах (*Softool*)
- Проекты CRM в «ИФД-Капитал», Service Desk в «Комстар-Директ» и «Северсталь-Авто» – Проекты месяца на *Cnews*

# Услуги NAUMEN

- **Обучение**  
Очные учебные курсы по продуктам NAUMEN для пользователей и технологов системы. Услуга предоставляется на территории Заказчика, или в собственном Учебном Центре NAUMEN.
- **Консалтинг**  
Аудит зрелости компании. Разработка регламентирующей документации. Повышение эффективности и построение оптимизированных процессных схем взаимодействия.
- **Внедрение**  
Автоматизация бизнес-процессов, разработка форм отчетности и KPI, проведение опытной эксплуатации.
- **Интеграции**  
Настройка коннекторов к каталогам LDAP (Microsoft Active Directory, Open LDAP и др.) и комплексам управления (Microsoft MOM, SMS, Nagios, Alcatel-Lucent и др.).  
Разработка схем интеграции с финансовыми системами (1C, SAP, Oracle E-Business Suite), биллинговыми системами (Forward, Онута и др.), CRM и любыми другими системами.
- **Функциональные доработки**  
Разработка дополнительных функциональных модулей систем по требованиям Заказчика.
- **Техническая поддержка**  
Услуги Сервисного Центра NAUMEN по оказанию программ технической поддержки решений, включая консультации, обновление версий ПО, выезд специалистов.

# Сервисный центр NAUMEN

- **Реализация любого дополнительного функционала в Naumen Service Desk**
- **Проведение интеграций Naumen Service Desk с любыми ИС Заказчика**
- Сервисные инженеры в Москве и Екатеринбурге
- Консультации по телефону и очно
- Дополнительное обучение сотрудников Заказчика
- Обновление версий Naumen Service Desk
- Выезд специалистов NAUMEN к Заказчику или к месту размещения серверов

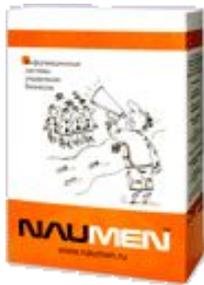
# NAUMEN развивает ITIL в России

**IT Service Management Forum – пропаганда ITIL во всем мире.**



- Некоммерческая организация
- Более 30 национальных представительств
- Российское отделение существует с 2005 года
- Официальное вступление в itSMF Россия в 2005 году
- Делится опытом, накопленным в проектах
- Развивает Naumen Service Desk

# Naumen Service Desk 3.2



**Продукт основан на лучших практиках ITIL/ITSM и реализует процессы:**

- Служба Service Desk
- Управление инцидентами
- Управление проблемами
- Управление уровнем сервиса
- Управление конфигурациями
- Управление изменениями
- Управление релизами
- Управление доступностью



**Премии «Продукт года 2006, 2007»  
по версии SOFTOOL**



**Pink Elephant**

Единственная компания в мире, сертифицирующая ПО на соответствие процессам и рекомендациям ITIL.

# Технологии NAUMEN

Базируется на open-source платформе Naumen Kernel  
Продукт масштабируем, независим от ОС и СУБД

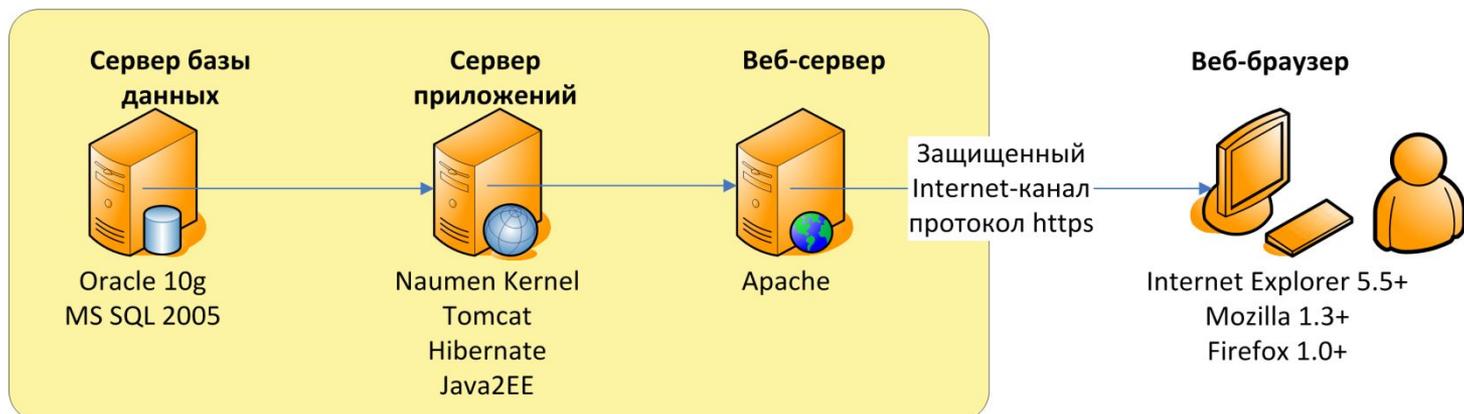
**Язык:** Java, Java Servlets

**Сервер приложений:** Tomcat

**Веб-сервер:** Apache

**СУБД:** Oracle, MS SQL

**Платформа:** Linux, Solaris, Windows



# Naumen Service Desk в промышленности и энергетике:



# Naumen Service Desk в финансовом секторе:

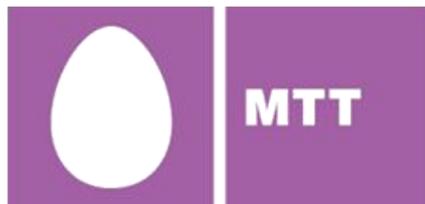


БАНК «ФИНАНСЫ и КРЕДИТ»

# Naumen Service Desk в ритейле:



# Naumen Service Desk в телекоме:



# Naumen Service Desk в ИТ и сервисных компаниях:



# Naumen Service Desk в других отраслях:



**ПРАВИТЕЛЬСТВО  
МОСКВЫ**



Департамент образования  
города Москвы



**МОСКОМСПОРТ**



**Elendil**



**NAUMEN**  
ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ

# Возможности и особенности

- **Регистрация запросов** через оператора, email, web, внешние системы, хранение полной истории
- Использование операторами **Базы знаний и Помощника**
- **Типизация запросов**, настройка по каждому типу запроса **workflow**, выдача нарядов на работу, управление изменениями
- **SLA** для пользователей и клиентов (в том числе приоритеты, регламентные сроки)
- Схема **информирования**, горизонтальная и вертикальная **эскалация** через web, email, оператора
- Ведение базы конфигураций **CMDB**
- Отслеживание **доступности** сервисов и ресурсов
- Встроенные средства **генерации отчетов**
- Матричная настройка **прав доступа**
- 100% **web-интерфейс**

# Интерфейс оператора 1<sup>й</sup> линии

«Избранное»  
Дерево объектов системы:  
Оргструктура компании,  
ресурсы, поставщики

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying a support portal. The browser title is 'Мясов А. А. (director) - Microsoft Internet Explorer'. The page title is 'Служба поддержки <Артрикс> (Мясов А. А.)'. The interface includes a navigation menu with tabs for 'Администрирование', 'Запросы', 'Клиенты', 'Отдел', 'Проект', 'Сбои', 'Наряды', 'Проблемы', and 'Консультации'. A sidebar on the left contains a 'Дерево объектов' (Object Tree) with a tree view of the organization's structure, including departments like 'Торговая сеть' and 'Инженеры'. The main content area shows a 'Запросы' (Requests) section with a table of open tickets. The table has columns for ID, Request, Problem Description, Responsibility Zone, Date Received/Closed, Current Status, and Priority. Three tickets are visible, with their status cells highlighted in red.

Служба поддержки <Артрикс> (Мясов А. А.)

Администрирование | Запросы | Клиенты | Отдел | Проект | Сбои | Наряды | Проблемы | Консультации

[добавить в избранное] [сделать домашней страницей]

[Зарегистрировать запрос]

**Запросы**

[все запросы] [закрытые запросы] [неразрешимые запросы]

| ID | Запрос  | Описание проблемы                    | Зона ответственности   | Дата поступления/ Дата закрытия | Текущий статус                        | Приоритет услуги |
|----|---|--------------------------------------|--|---------------------------------|---------------------------------------|------------------|
| 75 | Служба поддержки <Артрикс>/Торговая сеть/Москва/Супермаркеты/Артрикс-1/Стандартный пакет для магазинов и супермаркетов/Поддержка торгового оборудования/запрос 75       | Проблемы с принтером Уточнить т ...  | Оператор Мясов А. А. (группа Технические специалисты Москва) | 29.08.05 12:06                  | Новый / ожидание инженера / Прогночен | VIP              |
| 74 | Служба поддержки <Артрикс>/Торговая сеть/Москва/Супермаркеты/Артрикс-1/Стандартный пакет для магазинов и супермаркетов/Обслуживание системы кондиционирования/запрос 74 | Проблемы с кондиционером Какого ...  | Оператор Мясов А. А. (группа Инженеры Москва)                | 29.08.05 11:58                  | Новый / ожидание инженера / Прогночен | Стандарт         |
| 73 | Служба поддержки <Артрикс>/Торговая сеть/Москва/Супермаркеты/Артрикс-1/Стандартный пакет для магазинов и супермаркетов/Поддержка офисного оборудования/запрос 73        | Стеллаж деформировался от незнач ... | Инженер Зверев С. А.   | 29.08.05 11:50                  | Активный / Прогночен                  | VIP              |

Рабочее место: SD  
Включен режим авто-подтверждений  
Пользователь: Мясов А. А. (director)  
© Naumen 2002-2005

Местная интрасеть

Список запросов на  
обработке

# Регистрация запроса оператором

Открытые запросы  
данного пользователя: ID,  
дата регистрации, статус

Гибко настраиваемая  
форма регистрации нового  
запроса: типизация,  
определение критичности.

Информация из любых  
внешних систем, например  
SAP HR

Уникальный функционал:  
информация о массовые  
инцидентах на сети и  
инфраструктуре.  
Возможность привязки  
запросов к ним.

Служба поддержки <Артрикс> [Мясов А. А. (director)] - Microsoft Internet Explorer

Файл Правка Вид Избранное Сервис Справка

Избранное

Служба поддержки <Артрикс>

Служба поддержки <Артрикс> (Мясов А. А.)

Оргструктура Запросы Регистрация запроса Контрагенты Отчеты Настройки Администрирование

**Дерево объектов**

- Служба поддержки <Артрикс>
  - Торговая сеть (Мясов А. А.)
    - Москва (Еремеева О. П.)
    - Санкт-Петербург (Соколова А.)
  - Управляющая компания (Мясов А. А.)
    - Инженеры
    - Операторы
    - Программисты 1С
    - Служба эксплуатации
    - Технические специалисты
  - Мясов А. А.
- Операторы связи
- Поставщики оборудования
- Поставщики ПО
- База знаний
  - 1С (Мясов А. А.)
  - Рабочие станции

Рабочее место: SD  
Включен режим авто-подтверждений  
Пользователь: Мясов А. А. (director)  
© Naumen 2002-2005

**Список открытых запросов пользователя**

**Внимание! У пользователя Громак Светлана Владимировна найдены открытые запросы:**

- 515932 , 01.03.2006 12:14  
АКЦ , Принят на обработку
- 515918 , 22.02.2006 11:36  
АКЦ , Принят на обработку

У данного пользователя 2 запроса, из них 2 открытых

**Информация о пользователе**

**Громак Светлана Владимировна**

Дата регистрации: **10.09.2004**

Местоположение: **Управляющая компания**

Уровень обслуживания: **Обычный**

Контактная информация: **(095)150-1289**

**Громак Светлана Владимировна инд./номер: 5426731-64 -->**

Номер договора: **М-5426731/09/2004/**

Статус: **Испытательный срок**

Дата создания договора: **10.09.2004**

Дата подписания договора: **10.09.2004**

Трудовой стаж: **6 лет**

Последний тест на знание ПК: **Т1С 129 от 27.02.2006**

Логин в личный кабинет: **stm5426731**

Логин для подключения:

[помощник]

**\* Описание запроса**

Новый запрос

**\* Привязать к**

Громак Светлана Владимировна

**\* Тип запроса** \* Критичность

Хол.оборудование 1 - Сред

**\* Контактное лицо**

Громак Светлана

**\* Контактный телефон** Контактный E-mail

1501289

**Тип проблемы**

Другое

**Массовые проблемы**

- [не указано]
- №515933 , тест , 02.03.2006 15:39
- №515465 , По инф-ии от дежурного СПД имеют , 21.02.2006 12:18
- №515021 , рррое. т.п. (495)121-2490 М-5943 , 19.02.2006

Местная интрасеть

# База знаний

Поддерживается иерархический и полнотекстовый поиск, а также поиск по ключевым словам

База знаний [Мясов А. А. (director)] - Microsoft Internet Explorer

Файл Правка Вид Избранное Сервис Справка

Поиск Избранное

Служба поддержки <Артрикс>/База знаний

База знаний (Бессонов М. В.)

База знаний Проект

[назад] [добавить в избранное] [сделать домашней страницей]

[поиск по базе знаний] [добавить вопрос] [экспорт в xml] [импорт из xml]

|          |                                    |
|----------|------------------------------------|
| Часть    | База знаний                        |
| Описание | База знаний                        |
| Эксперт  | Бессонов М. В. Кол-во вопросов 395 |

База знаний

- Call-центр (Бессонов М. В.) [5]
- Аксепта (Бессонов М. В.) [11]
  - Как добавить позицию в договор? (Свободная в.)
  - Как добавить регистрационный номер на магазине? (Бессонов М. В.)
  - Как определить какой категорией товар, и какой категорией менеджер отвечает за данный товар? (Свободная в.)
  - Как правильно и на кого оформляется заявка по пересчету себестоимости? (Бессонов М. В.)
  - Кто добавляет позиции в ассортимент РЦ для создание строки в корректировочных накладных? (Свободная в.)
  - Что делать если журнал подсытий заблокирован системой? (Свободная в.)
  - Что делать если на магазине закупочная цена больше розничной? (Свободная в.)
  - Что делать если на магазине не разнесено перемещение? (Свободная в.)
  - Что делать, если в кристалле стоит блокировка на данный товар? (Свободная в.)
  - Что делать, если товар на магазине заблокирован для розничных продаж в аксепте? (Свободная в.)
  - Что делать, если номенклатуре не присвоен штриховой код в аксепте? (Бессонов М. В.)
- Необходимые действия для выяснения причины составления запроса на отдел ФТП (Бессонов М. В.) [7]
- Пакет услуг СБ (Бессонов М. В.) [8]
- Переключение (Бессонов М. В.) [9]
- Разное (Болтушенкова Н. В.) [0]
- Ремонт помещений (Бессонов М. В.) [10]
- Сервис (Клименко Г.) [5]
- Сроки исполнения запросов на отдел маркетинга и рекламы (Бессонов М. В.) [15]
  - Как найти товар по наименованию чека? (Бессонов М. В.)
  - Какой общий эл. адрес если надо отправить сообщения на все магазины? (Свободная в.)

Дерево объектов

- Служба поддержки <Артрикс>
- Торговая сеть (Мясов А. А.)
  - Москва (Еремеева О. П.)
  - Санкт-Петербург (Соколова А. Ю.)
- Управляющая компания (Мясов А. А.)
- Инженеры
- Операторы
- Программисты 1С
- Служба эксплуатации
- Технические специалисты
- Мясов А. А.
- Норкин П. П.
- Техподдержка - Москва (Мясов А. А.)
- Техподдержка - Санкт-Петербург (Норкин П. П.)
- Хранилище списанных ресурсов
- Офисная сеть
- Склады
- Операторы связи
- Поставщики оборудования
- Поставщики ПО
- База знаний

[обновить]

Рабочее место: SD  
Включен режим авто-подтверждений  
Пользователь: Мясов А. А. (director)

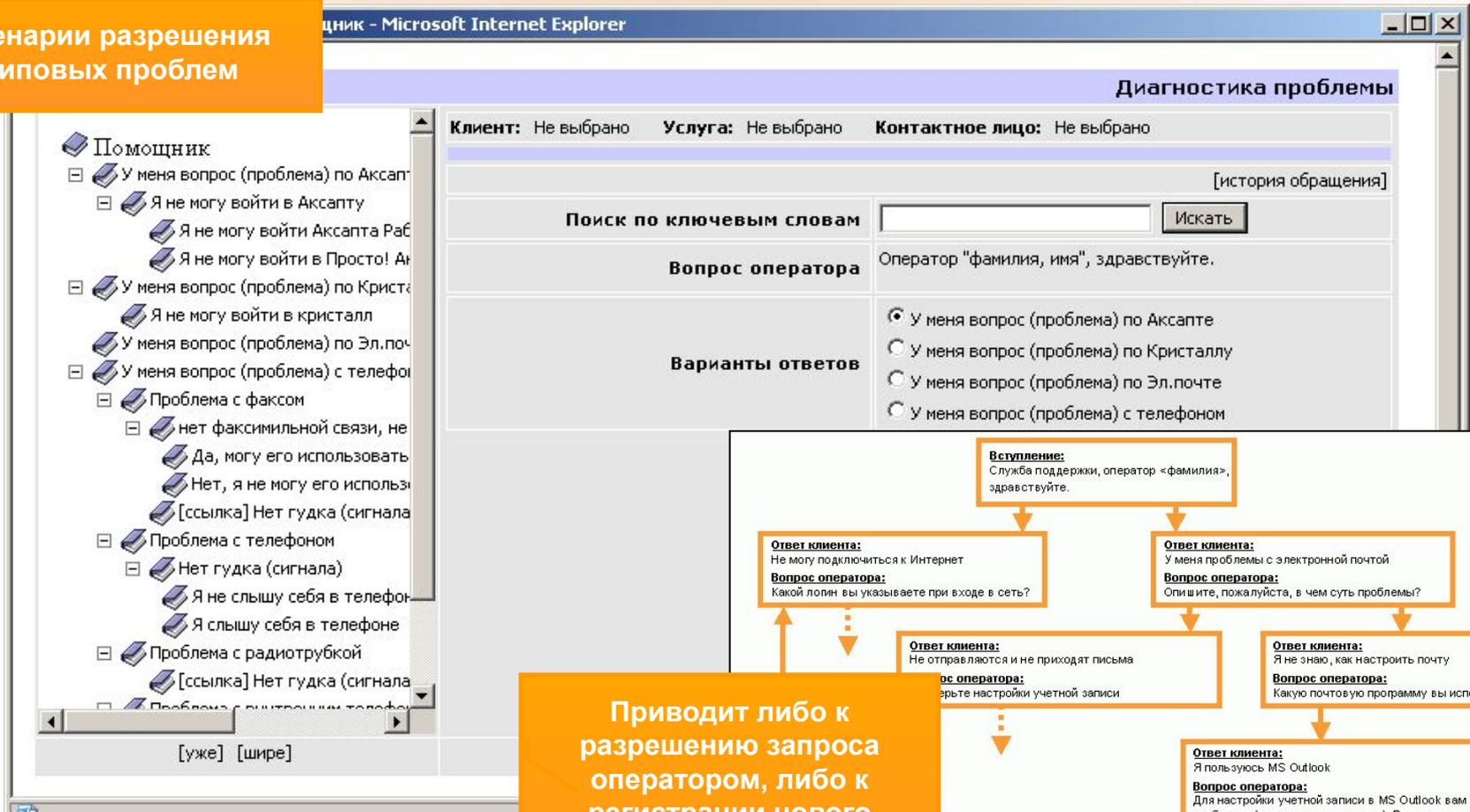
© Naumen 2002-2005

Местная интранет

Закрепление кураторов веток, настраиваемый список оповещаемых при добавлении информации

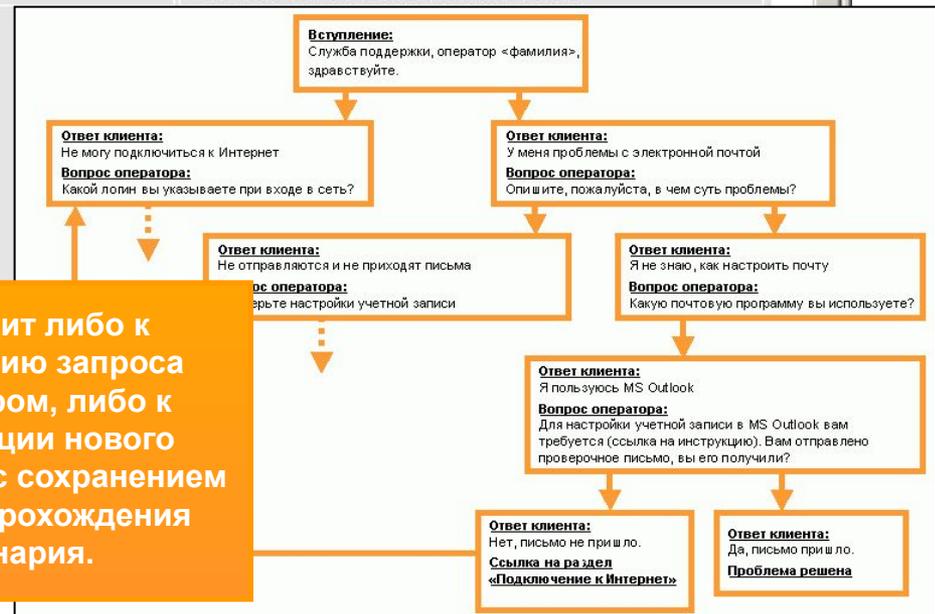
# Помощник (Troubleshooter)

Сценарии разрешения типовых проблем



Полностью автоматизированный помощник с вопросами и вариантами ответов

Приводит либо к разрешению запроса оператором, либо к регистрации нового инцидента, с сохранением истории прохождения сценария.



# Личный кабинет пользователя

Поддерживаемый пользователь имеет личный кабинет:

- Интеграция с AD/LDAP, NT-авторизация если пользователь уже вошел в домен
- Самостоятельная регистрация запроса
- Просмотр информации по своим запросам
- Пользование базой знаний

Возможность интеграции интерфейса в интранет-системы и клиентские порталы

Ленинский пр-т, 177 [Воронина Е. (воронина)] - Microsoft Internet Explorer

Файл Правка Вид Избранное Сервис Справка

Назад Поиск Избранное Медиа

Адрес: http://127.0.0.1:8080/main/

**SERVICE DESK RETAIL**

Ленинский пр-т, 177

Ленинский пр-т, 177 (Мясов А. А.)

Запросы Клиент Наряды

[редактировать избранное]

[Зарегистрировать запрос]

**Запросы**

[открытые запросы] [закрытые запросы] [неразрешимые запросы]

| ID | Запрос                                    | Тип запроса | Описание проблемы | Зона ответственности   | Дата поступления/<br>Дата закрытия | Текущий статус      |
|----|---|-------------|-------------------|------------------------|------------------------------------|---------------------|
| 7  | Ленинский пр-т, 177/Поддержка 1С/запрос 7 | Не выбрано  | Сбой в системе    | Инженер Бородин (в) П. | 31.01.05 19:08                     | Активный / Просмотр |
| 5  | Ленинский пр-т, 177/Поддержка 1С/запрос 7 | Не выбрано  | Проблемы с        | Оператор Мясов А.      | 26.01.05 18:40                     | Новый / Просмотр    |

Рабочее место: SD  
Пользователь: Воронина Е. (воронина)

Naumen CRM v. 2.4.19146\_D  
Naumen ServiceDesk v. 2.0.19146  
© NAUMEN 2002-2005

Internet

# Страница созданного запроса

В зависимости от типа запроса автоматически выдаются наряды на проведение работ

515932

Запрос [Временные ...]

[добавить в избранное]

[редактировать параметры][добавить связь][повысить уровень эскалации] [удалить] [массовая]

[запрос разрешен]

### Параметры запроса

[редактировать критичность]

|                         |   |
|-------------------------|---|
| Номер                   | 515932  |
| Тип запроса             | АКЦ   |
| Описание инцидента      | Ахарта<br>В чем заключается ваша проблема (вопрос) ? : 1. Не выгружаются данные<br>В чем именно заключается ваша проблема? : 2. Нет инета<br>3. Линка на модеме и на DSLAMe |
| Критичность             | 1 - Стандартная   |
| Текущее состояние       | Принят на обработку   |
| Автор                   | system  |
| Ответственный за запрос |   |
| Кем решен               |   |
| Кем закрыт              |   |

[изменить пр...]

Организация

Номер догов...

Услуга

Приоритет

Напоминание ответственному [не указано]

Контактное г...

Контактный

Контактный

### ДОПОЛНИТЕЛЬНЫ...

Имя

Время звонка клиент...

[добавить в избранное]

[изменить срок][повысить уровень эскалации]

|                                    |                  |
|------------------------------------|------------------|
| Дата регистрации                   | 01.03.2006 12:14 |
| Регламентное время начала работ    | 01.03.2006 12:14 |
| Регламентное время закрытия        | 01.03.2006 20:14 |
| Прошедшее время обработки запроса  | 67:03            |
| Текущий запас нормативного времени | 0:00             |
| Последняя дата решения             |                  |
| Уровень эскалации                  | 2                |

[добавить связь]

| ID                              | Состояние           | Отдел           | Зависимость |
|---------------------------------|---------------------|-----------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> 515933 | Принят на обработку | Отдел телефонии | Зависимость |

Интернет

В зависимости от типа запроса определяется состояние и ответственный отдел или функциональная группа

В зависимости от типа запроса рассчитываются регламентные сроки начала и окончания работ

# Управление проблемами

- Организация процесса решения проблемы
- Контроль качества решения проблемы
- Настройка задач для управления работами
- Регистрация обходного решения

Проблема | **Временные характеристики** | Запросы | История событий | Файлы | Задачи

[редактировать параметры][сменить состояние][изменить тип проблемы][изменить ответственный отдел][изменить ответственного сотрудника][печатные формы][удалить]

| Параметры проблемы                |              | Временные характеристики                            |                  |
|-----------------------------------|--------------|---|------------------|
| Номер                             | 5            | [изменить срок][изменить класс обслуживания]        |                  |
| Название                          | 5            | Дата регистрации                                    | 12.02.2008 11:58 |
| Тип проблемы                      | тип проблемы | Регламентная дата обнаружения обходного решения     |                  |
| Категория                         | аеку         | Текущий запас времени (для обходного решения)       | 0:00             |
| Известная ошибка                  | да           | Реальная дата обнаружения первого обходного решения | 12.02.2008 13:29 |
| Состояние                         | Диагностика  | Регламентная дата обнаружения постоянного решения   | 12.02.2008 12:58 |
| Влияние                           | Некритично   | Текущий запас времени (для постоянного решения)     | 0:00             |
| Срочность                         | Низкая       | Реальная дата обнаружения постоянного решения       |                  |
| Приоритет                         | VIP          | Дата закрытия                                       |                  |
| Класс обслуживания                | system7x24   | Уровень эскалации                                   | 0 (0)            |
| Описание                          | test         | Класс обслуживания                                  | system7x24       |
| Автор проблемы                    | system       |   |                  |
| Ответственный                     |              |   |                  |
| Решение                           |              |   |                  |
| Кем решена                        |              |   |                  |
| Кем закрыта                       |              |   |                  |
| Код закрытия                      |              |   |                  |
| Счетчик запросов (активных/всего) | 0/0          |   |                  |

**Обходные решения**

[регистрация нового обходного решения][добавить обходное решение из базы знаний]

| Дата        | Обходное решение | Автор |
|-------------|------------------|-------|
| Страницы: 1 |                  |       |

**Комментарии**

[добавить комментарий]

| Дата | Комментарий | Автор |
|------|-------------|-------|
|------|-------------|-------|

**Правила расчета влияния проблем**

[редактировать][влияние по-умолчанию]

| Влияние      | Количество инцидентов от |
|--------------|--------------------------|
| Некритично   | 2                        |
| Критично     | 10                       |
| Мегакритично | 20                       |

**Таблица определения времени разрешения проблем**

[редактировать]

| Приоритет | Время разрешения |
|-----------|------------------|
| VIP       | 1:00             |
| VIP-A     | 1:00             |
| VIP-SUPER | 1:00             |

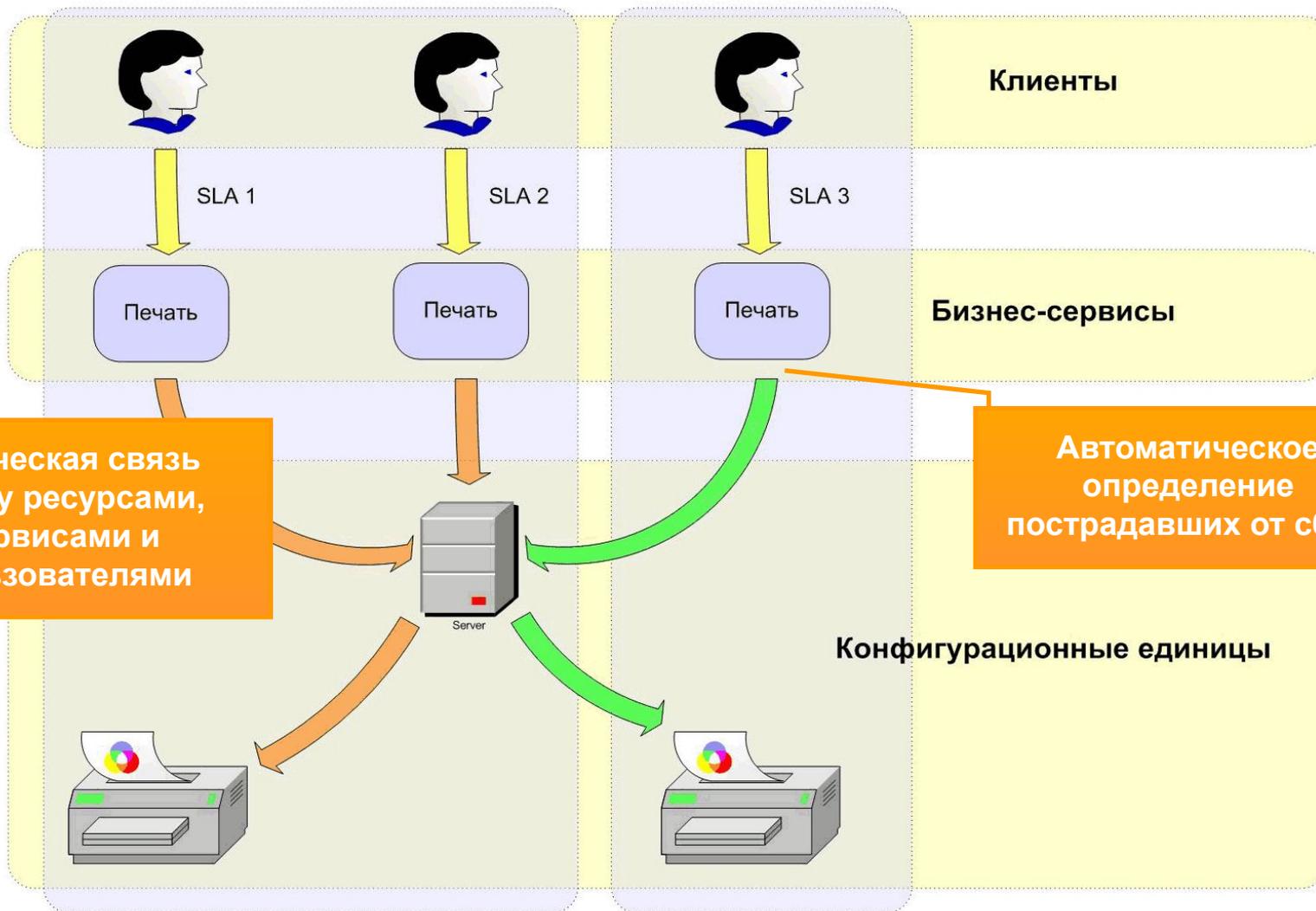
**Результаты поиска по базе знаний**

| Объект          | Найденные фрагменты   |
|-----------------|---|
| проблема 1      | ...проблема 1<br>Проблема: test<br>Обходное решение:<br>3к34к34ке43е... |
| проблема вторая | ...проблема вторая<br>авпекнрер...                                      |

Страницы: 1

**Возможность регистрации и учета обходных решений и их привязки к статьям Базы Знаний**

# Пользователи – сервисы - ресурсы



# Управление уровнем сервиса (SLM)

- Ведение каталога ИТ-сервисов (бизнес, операционные, поддерживающие сервисы)
- Привязка SLA к услугам, конфигурационным единицам, ответственным группам
- Механизмы контроля (эскалации и оповещения) и отчетность по соблюдению SLA

ОАО "СУЭК"

Оргструктура | Запросы | Контрагенты | База знаний | Хранилища | Хранилище шаблонов | Отчеты | Настр

### Хранилища

| Название  | Тип                           | Дата создания    |
|---|-------------------------------|------------------|
| <input type="radio"/> Хранилище шаблонов ресурсов   | Хранилище шаблонов ресурсов   | 27.07.2007 19:58 |
| <input type="radio"/> Хранилище шаблонов сервисов   | Хранилище шаблонов сервисов   | 27.07.2007 19:58 |
| <input type="radio"/> Хранилище шаблонов соглашений | Хранилище шаблонов соглашений | 27.07.2007 19:58 |

Страницы: 1

1

Запрос | Временные характеристики | Дополнительные привязки | История событий | Файлы(0) | Задачи(1) | Связи | Рес

[редактировать параметры][сменить состояние][изменить тип запроса][изменить ответственный отдел][изменить ответственного сотрудника][добавить связь][добавить задачу контрагенту][принять на исполнение][удалить][печатные формы]

[закрыть]

| Параметры запроса                                    |   | Основная привязка   |                            |
|--|---|---------------------|----------------------------|
| [редактировать критичность][редактировать срочность] |   |                     |                            |
| Номер  | 1   | Организация/ФИО     | Авахдиев Винер Анасович    |
| Название   | 1   | Соглашение          | Соглашение №1-2008         |
| Приоритет  | Изменение                                     | Сервис              | Рабочее место пользователя |
| Класс обслуживания                                   | 12x5 (Старая версия)                          | Контактное лицо     | Авахдиев Винер Анасович    |
| Дата и время обращения                               | 14.11.2007 13:35                              | Контактный e-mail   |                            |
| Дата регистрации                                     | 14.11.2007 13:37                              | Контактные телефоны | 39                         |
| Тип запроса  | Запрос на изменение                           |                     |                            |
| Категория  |   |                     |                            |
| Критичность  | 3 - Высокий                                   |                     |                            |
| Срочность  |   |                     |                            |
| Описание запроса                                     | Предоставить права локального администратора. |                     |                            |
| Текущее состояние                                    | Выполнен                                      |                     |                            |

Класс обслуживания

[редактировать][копировать элемент][поместить в архив]

### Свойства

|           |          |
|-----------|----------|
| Код       | 127      |
| Название  | 12x5     |
| Описание  |          |
| Состояние | Активный |

### Класс обслуживания

(Если не определен ни один период обслуживания, класс обслуживания обрабатывается как 24x7)

| День недели | Периоды обслуживания         |
|-------------|------------------------------|
| понедельник | 08:00 - 20:00, 23:00 - 00:00 |
| вторник     | 08:00 - 20:00                |
| среда       | 08:00 - 20:00                |
| четверг     | 08:00 - 20:00                |
| пятница     | 08:00 - 20:00                |
| суббота     |                              |
| воскресенье |                              |

Пользователь Стандарт

Соглашение | История событий | Версии объекта | Уровень поддержки | Получатели | Файлы

### Уровень поддержки

[редактировать]

|                                 |      |
|---------------------------------|------|
| Уровень предоставления сервисов | 12x5 |
| Уровень обслуживания сервисов   | 12x5 |

### Таблица определения времени разрешения инцидентов

[редактировать]

| Приоритет    | Время разрешения |
|--------------|------------------|
| Инцидент     | 8.0              |
| Консультация | 4.0              |
| Изменение    | 2.0              |

Возможность гибкой настройки SLA

# Управление конфигурациями (CMDB)

- Инструменты для удобного создания новых типов КЕ и шаблонов составных КЕ
- Связь КЕ с потребителями через сервисы, настройка зависимостей между КЕ
- Жизненные циклы КЕ, автоматизация процессов закупки и перемещений КЕ
- Интеграция с системами инвентаризации и мониторинга оборудования, бухгалтерией

Ведение распределенных и иерархических хранилищ ресурсов

По каждому ресурсу – полноценная история перемещений, ремонтов, состояний.

| [1-10][11-20]                          |                     |              |               |                  |  |
|--|---------------------|--------------|---------------|------------------|--|
| Название                               | Тип                 | Состояние    | Идентификатор | Дата перемещения |  |
| Локальный сервер ПО Xeon2 - Лен. ш.    | Локальный сервер ПО | оформлен     | 63            | 01.11.05 16:21   |  |
| Электроштит Energy4000                 | Электроштит         | оформлен     | 64            | 01.11.05 16:22   |  |
| Router Ленинградское ш. /Cisco 6630    | Router              | оформлен     | 65            | 01.12.04 18:02   |  |
| АБС 70                                 | АБС                 | оформлен     | 70            | 01.11.05 16:32   |  |
| Канал Локальный сервер с ПО Лен. ш.    | Канал               | оформлен     | 71            | 01.11.05 16:49   |  |
| Канал Маршрут услуги поддержки 1с      | Канал               | недооформлен | 72            | 01.11.05 16:53   |  |
| Router Ленинградское ш. /Cisco 6630    | Router              | оформлен     | 132           | 01.12.04 17:59   |  |
| Модем USB-Sportster (партия 2 [Штуки]) | Модем               | оформлен     | 153           | 06.12.05 19:30   |  |
| Модем USB-Sportster                    | Модем               | оформлен     | 154           | 06.12.05 19:57   |  |
| Модем USB-Sportster                    | Модем               | оформлен     | 155           | 06.12.05 19:57   |  |

# Управление изменениями и workflow

Маршруты прохождения  
настраиваются для  
каждого типа запроса

Internet Explorer

Сервис Справка

ив] [удалить][копировать тип запроса] [отправить в архив]

Код pr

| Состояния            |                     |                                       |
|----------------------|---------------------|---------------------------------------|
| [добавить состояние] |                     |                                       |
| Номер                | Название            | Ответственный                         |
| 1                    | Зарегистрирован     | Текущий ответственный                 |
| 2                    | Принят на обработку | Департамент информационных технологий |
| 3                    | Планирование        | Департамент эксплуатации              |
| 4                    | Анализ              | Текущий ответственный                 |
| 5                    | Согласование        | Текущий ответственный                 |
| 6                    | Тестирование        | Департамент технического развития     |
| 7                    | Заказ оборудования  | Текущий ответственный                 |
| 8                    | Установка           | Текущий ответственный                 |
| 9                    | Закрытие            | Агентский департамент                 |

| Атрибуты               |                  |      |
|------------------------|------------------|------|
| Название               | Тип значения     | Знач |
| Проведено тестирование | Логический       | нет  |
| Установленная причина  | Элемент каталога | Пр   |

Настраивается матрица  
разрешенных переходов  
между состояниями

| Возможные переходы  |                          |                                     |                                     |                                     |                                     |
|---------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
|                     | Зарегистрирован          | Принят на обработку                 | Планирование                        | Анализ                              | Согласование                        |
| Зарегистрирован     | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |
| Принят на обработку | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |
| Планирование        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

http://ttng.mtu.ru:8090 - Редактирование состояния - N

### Редактирование состояния

\* - обязательные к заполнению поля

\* Название: Принят на обработку

Ответственный: Департамент информационных тех

Выбор ответственного при смене состояния:
 

- Руководитель текущего ответственно
- Без ответственного
- Отдел автора запроса
- Закрывающий отдел
- Отдел предыдущего ответственного
- Текущий ответственный
- Отдел текущего ответственного

Требовать ввод комментария при входе:
 

- Автор запроса
- Предыдущий ответственный
- УСПД МГТС
- ЦТО

Требовать

ком пр

Ком

Сохранить Отмена

Настраиваются атрибуты и  
действия, инициируемые на  
входе и выходе из состояний  
(например, выдача нарядов)

### Добавление шаблона атрибута

\* - обязательные к заполнению поля

\* Идентификатор: val

\* Название: Валюты

Тип значения: Элемент каталога

Каталог: Валюты

Значение по умолчанию: Валюты

Тип сортировки: Города

Включить опцию [не указано]:
 

- Гражданство
- График напоминаний
- Категория клиента
- Настройка помощника
- Общие функции

# Мощная система отчетности

Дукат Плэйс - 2. Бизнес - центр [Отчеты и диаграммы]

Дукат Плэйс - 2. Бизнес - центр

Оргструктура | Запросы | Регистрация запроса | Контрагенты | База знаний | Хранилища | Отчеты и диаграммы | Настройки | Администрирование | Файлы(0)

Отчеты | Открытые/просроченные запросы | Статистика по кол-ву запросов | Запросы по состояниям

### Системные отчеты

- Отчет по атрибуту типа запросов (по загрузке исполнителей)
- Отчет по атрибуту типа запросов (по операциям)
- Отчет по загрузке исполнителей
- Отчет по запросам контрагентов
- Отчет по операциям
- Отчет с разбивкой по типам запросов

### Пользовательские отчеты

Задачи

- Количество закрытых задач за период
- Количество зарегистрированных задач за период
- Количество открытых задач
- Количество открытых просроченных задач
- Среднее время выполнения задачи за период
- Среднее время превышения регламентного срока выполнения для закрытых задач, за период
- Среднее время превышения регламентного срока выполнения для открытых задач

Запросы

- Отчеты от 8 мая
  - Время, затраченное инженерами по типам запросов
  - Задачи по типам запросов
    - Количество зарегистрированных запросов во времени (период - сутки)
    - Количество решенных инженером запросов (период - сутки)
    - Незакрытые запросы. Количество
  - Отчет Элендил
  - Отчет по авторам запроса
    - отчет по времени работы в соответствии с типом запроса
- Количество закрытых запросов за период
- Количество зарегистрированных запросов за период
- Количество открытых запросов
- Количество открытых просроченных запросов
- Среднее время превышения регламентного срока для закрытых запросов за период
- Среднее время превышения регламентного срока для открытых запросов
- Среднее время разрешения запросов за период

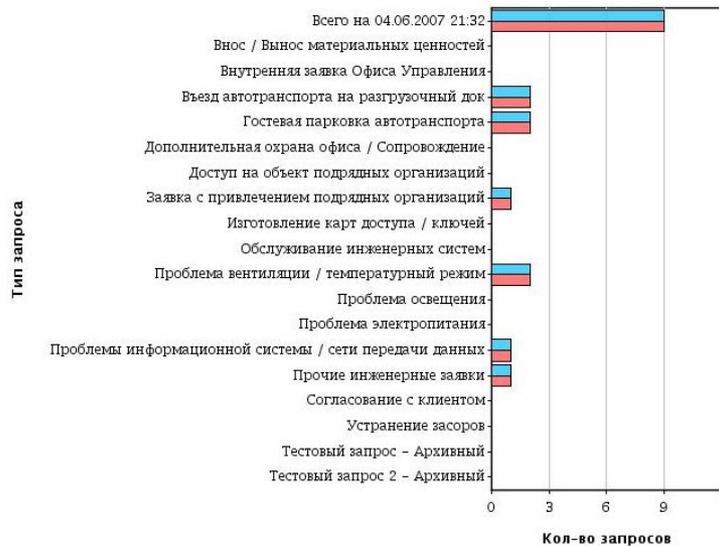
Сотрудники

# Графический Dashboard

Отчеты | Открытые/просроченные запросы | Статистика по кол-ву запросов | Запросы по состояниям

## Открытые/просроченные запросы

Открытых | Просроченных



Отчеты | Открытые/просроченные запросы | Статистика по кол-ву запросов | Запросы по состояниям

## Единица времени

сутки

## Размер деления

1

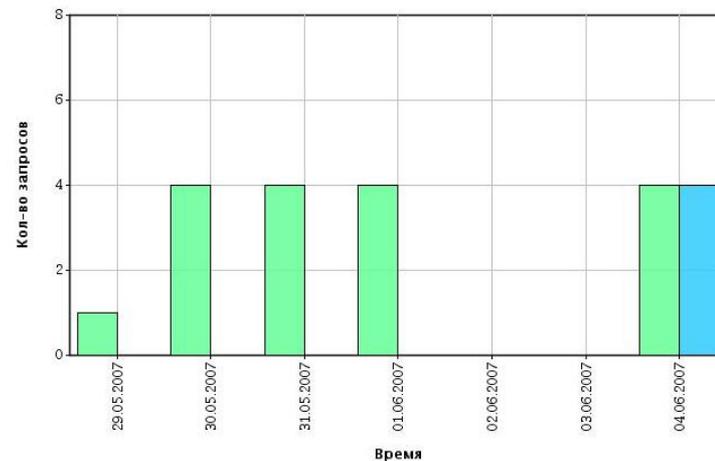
## Кол-во делений

7

Применить

## Статистика по кол-ву запросов

Всего | Открытых



Отчеты | Открытые/просроченные запросы | Статистика по кол-ву запросов | Запросы по состояниям

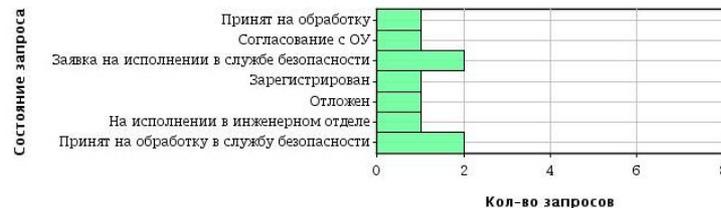
## Тип запроса

[не указано]

Применить

## Запросы по состояниям

Кол-во запросов



# Встроенный генератор отчетов

Отчет по загрузке исполнителей 21.02.2006 10:28

Загрузка исполнителей

[добавить в избранное] [экспорт в Excel] [перестроить][настройки/фильтры] [удалить]

|                               | Всего           | 20.02.2006      | 21.02.2006    |
|-------------------------------|-----------------|-----------------|---------------|
| АКЦ                           | 323 / 275 / 283 | 312 / 264 / 274 | 106 / 17 / 13 |
| Агапова Ольга Николаевна      | 91 / 86 / 61    | 91 / 86 / 61    | 30 / 0 / 0    |
| Баутина Елена Михайловна      | 44 / 40 / 35    | 44 / 40 / 35    | 9 / 0 / 0     |
| Бондарченко Кирилл Евгеньевич | 7 / 2 / 0       | 7 / 2 / 0       | 7 / 0 / 0     |
| Виноградова Анна Вячеславовна | 2 / 2 / 2       | 2 / 2 / 0       | 2 / 0 / 2     |
| Логинава Олеся Вячеславовна   | 6 / 6 / 5       | 6 / 6 / 5       | 1 / 0 / 0     |
| Мирка Юлия Сергеевна          | 4 / 1 / 0       | 3 / 0 / 0       | 1 / 1 / 0     |
| Обухов Николай Алексеевич     | 63 / 60 / 52    | 58 / 55 / 52    | 1 / 0 / 0     |
| Орлов Михаил Викторович       | 29 / 29 / 29    | 29 / 29 / 29    | 0 / 0 / 0     |

Встроенный OLAP-построитель

Отчет по загрузке исполнителей 21.02.2006 10:28

Всего в ответственности Поступило в ответственность Ушло из ответственности

[экспорт в Excel]

Тар

Баутина Елена Михайловна Всего

| Id     | Название договора                              | Описание   | Кри  |
|--------|--|--|--|
| 515272 | Бородулина Екатерина Сергеевна л/с: 6677855-80 | Стрим, т.п. 7012131, Денег на лс достаточно, просьба разблокировать.   | Стандартная                                    |
| 515270 | Гайдук Иван Иванович л/с: 6702217-51           | ррое-block. Клиент был заблокирован за неуплату. Хочет возобновить подключение. Денег на лицевом счету достаточно. | Стандартная                                    |
| 23     | <a href="#">514788</a>                         | Скоробогатов Антон Викторович л/с: 5574  | ррое, клиент был отключен за неуплату.         |
| 24     | <a href="#">514784</a>                         | Дорошин Владимир Александрович л/с: 6 Stream M-6722838/06/2005/  | Клиент был от                                  |
| 25     | <a href="#">514791</a>                         | Жаровский Дмитрий Сергеевич л/с: 5863  | ррое, т.п. (495)339-6442 отключен за неуплату. |

Всего в ответственности Поступило в ответственность Ушло из ответсти

Настройки <http://ttnng.mtu.ru:8090> - Настрой

\* - обязательные к заполнению поля

\* Начало периода: 20.02.2006

\* Конец периода: 21.02.2006

\* Детализация: сутки

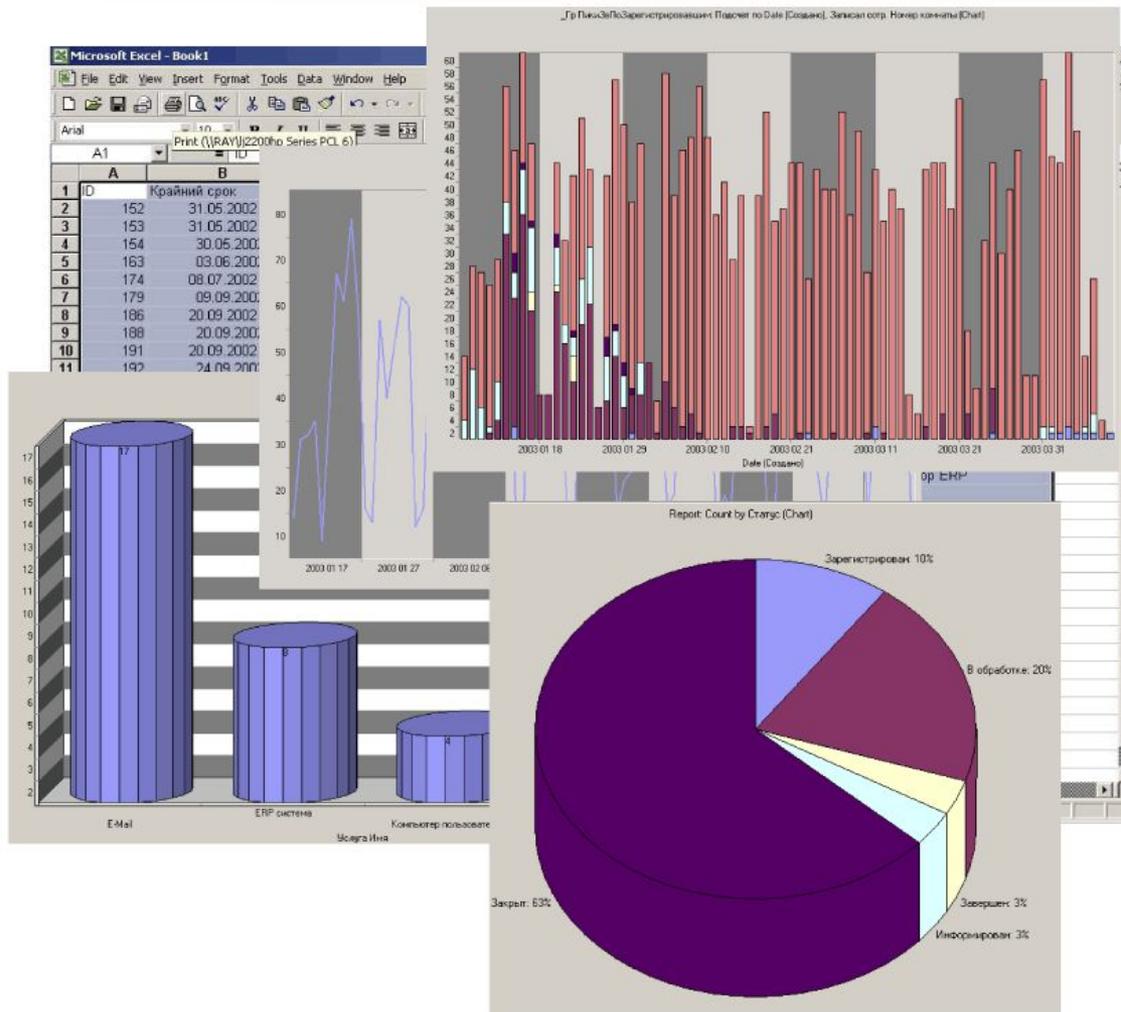
Критичность: [не указано]

\* Группировать: исполнитель

Скрывать пустые строки:

OK Отмена

# Экспорт отчетов



# Гибкая настройка интерфейсов

The screenshot displays a web application interface with several overlapping windows and a data table. A central orange box contains the text: "Гибкая настройка всех интерфейсов и форм через веб-интерфейс администратора".

**Управление настройками (Management Settings)**

Имя новой:  Существующие: [не указано]

Сохранить текущие настройки

Настройки: VIP, Все

По умолчанию:

**Фильтры отображения (Display Filters)**

Добавить фильтр: [не указано] Добавить

Кем решен (сотрудник):

- Отдел техподдержки ТМ
- Голицын Тимофей Сергеевич
- Титов Алексей Александрович
- Якутина Татьяна
- Отдел эксплуатации сети

Поиск:

Дата регистрации: 05.03.2006 18:47

**Настройка отображения полей (Field Display Settings)**

|                                     |                         |     |
|-------------------------------------|-------------------------|-----|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Номер                   | ↓   |
| <input type="checkbox"/>            | Привязка к клиенту      | ↑ ↓ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Название договора       | ↑ ↓ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Тип запроса             | ↑ ↓ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Описание                | ↑ ↓ |
| <input type="checkbox"/>            | Полное описание запроса | ↑ ↓ |
| <input type="checkbox"/>            | Дата регистрации        | ↑ ↓ |

**Table Data**

| № | Имя                                | Адрес | Тип | Время            | Дата             | Статус |
|---|------------------------------------|-------|-----|------------------|------------------|--------|
| 1 | ваша пр...                         |       |     | 12:14            |                  |        |
| 2 | тест дилеров                       | АКЦ   |     | 01.03.2006 11:44 | 01.03.2006 17:22 | Дилеры |
| 3 | ewffdsdsf                          | УСПД  |     | 28.02.2006 12:43 |                  |        |
| 4 | tets                               | АКЦ   |     | 28.02.2006 11:57 |                  |        |
| 5 | Стрим В чем заключается ваша пр... | АКЦ   |     | 27.02.2006 17:37 |                  |        |
| 6 | Стрим В чем заключается ваша пр... | АКЦ   |     | 27.02.2006 17:37 |                  |        |
| 7 | Стрим В чем заключается ваша пр... | АКЦ   |     | 27.02.2006 17:37 |                  |        |

# Настройка прав доступа

Трехмерная настройка прав доступа к каждому объекту системы – возможные действия/роли/профили

|  | Автор запроса            | Администратор компании                                  | Все  | Все контактные лица      | Все сотрудники  | Директор компании                                       | Непосредственный руководитель сотрудника ответственного за запрос | Ответственный за запрос                                 |
|--|--------------------------|---|--|--------------------------|---|---|---|---|
| Возобновление запроса из закрытого состояния | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                | <input checked="" type="checkbox"/><br>[сервисы: Продвинутый оператор, Оператор] | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                | <input type="checkbox"/>                                | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>                                |
| Генерация печатных форм                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                | <input type="checkbox"/>                                | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>                                |
| Добавление дополнительной привязки к запросу | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                | <input type="checkbox"/>                                | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>                                |
|  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                | <input checked="" type="checkbox"/><br>[сервисы: любой]                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                | <input type="checkbox"/>                                | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>                                |
|  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                | <input checked="" type="checkbox"/><br>[сервисы: любой]                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                | <input type="checkbox"/>                                | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>                                |
|  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/><br>[сервисы: любой] | <input type="checkbox"/>                                | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>                                |
| Добавление файла к запросу                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                | <input checked="" type="checkbox"/><br>[сервисы: любой]                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                | <input type="checkbox"/>                                | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>                                |
| Изменение значений атрибутов запроса         | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/><br>[сервисы: любой] | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                | <input checked="" type="checkbox"/><br>[сервисы: любой] | <input type="checkbox"/>  | <input checked="" type="checkbox"/><br>[сервисы: любой] |

# Бизнес-эффективность от внедрения

## **Значительное повышение качества ИТ-сервисов**

- Больше обращений решаются по телефону – *на 30-50%*
- Проблемы сотрудников решаются быстрее – *на 20-40%*
- Число инцидентов и сбоев сокращается – *до 80%*
- Развитие ИТ-инфраструктуры происходит быстрее – *до 50%*

## **Прозрачность работы ИТ-служб**

- Проблемные зоны в ИТ-инфраструктуре
- Данные для обсуждения и обоснования ИТ-бюджетов

**Системы работают лучше –  
компания зарабатывает больше,  
сотрудники работают эффективнее  
и с хорошим настроением**

# Эффективность от внедрения для ИТ

## Повышение эффективности работы департамента

- Все обращения поступают в едином формате, на экране есть максимум информации о клиенте и ситуации – *на 25% сокращается время приема и регистрации обращений*
- Все согласования и передачи ответственности автоматизированы – *на 30% сокращаются накладные затраты*
- Идет накопление и анализ сбоев – *число будущих инцидентов сокращается на 50-80%*
- Переориентация квалифицированных специалистов от проблем эксплуатации к задачам развития ИТ – *до 50%*

## Прозрачность работы ИТ-служб

- Эффективность работы сотрудников
- Данные для обсуждения и обоснования ИТ-бюджетов

**Департамент работает в спокойном режиме,  
работа планируется наперед, без авралов**

# Автоматизация всех внутренних служб

**Внутренние службы организаций предоставляют не только ИТ-услуги, но также услуги административно-хозяйственной службы (АХО), включая уборку помещений, техническое обслуживание инженерных систем офисов и услуги службы безопасности.**

- Обеспечение единой точки контакта сотрудников организаций со **всеми** внутренними службами, по любым вопросам
- Обеспечение качественной и быстрой обработки всех обращений сотрудников с учетом приоритета обращения. Приоритет отражает срочность и важность обращения для сотрудника, для каждого приоритета определяются свои сроки обработки такого обращения
- Внутренние службы получают возможность снизить временные затраты на выполнение разовых и регулярных услуг, более оперативно решать проблемы сотрудников, повысить контроль за работой своих специалистов.
- Конкретные исполнители могут иметь доступ к системе с помощью PDA-устройств через специализированный интерфейс.
- Прозрачная работа внутренних служб – Полная отчетность по операционной деятельности служб доступна руководству

# Интеграция с Call-центрами

# Naumen Service Desk + Naumen Phone

- Уведомление о массовых проблемах через голосовые меню (IVR)
- MP3-запись разговора в карточке инцидента

Встроенный браузер с интерфейсом Naumen Service Desk

Автоматическое открытие карточки звонящего пользователя до снятия трубки

The screenshot displays the Naumen Phone software interface. At the top, there's a header with the user's name 'Садовский Алексей Сергеевич [3723]' and a 'Позвонить 7377337' button. Below this is a navigation bar with options like 'Call-центр', 'Информация о вызове', 'Голосовая почта', and 'Отчет'. The main area is divided into two panes. The left pane shows a 'Запросы' (Requests) table with columns for ID, Запрос (Request), Описание проблемы (Problem description), Зона ответственности (Responsibility area), Дата поступления/Дата закрытия (Date received/closed), Текущий статус (Current status), and Приоритет услуги (Service priority). Two tickets are visible, both with a status of 'Закрыт' (Closed) and a priority of 'VIP'. The right pane shows a list of users with columns for #, Имя (Name), Номер (Number), and Состояние (Status). The list includes various users with different statuses like 'ONLINE', 'AWAY', 'REDIRECT', and 'NORMAL'. At the bottom of the interface, there's a 'Перенаправить' (Redirect) field with the number '100000' and a graphical representation of a call flow between two users: '7377337' and 'Садовский Алексей Сергеевич'.

| ID | Запрос  | Описание проблемы | Зона ответственности | Дата поступления/Дата закрытия    | Текущий статус | Приоритет услуги |
|----|---|-------------------|----------------------|-----------------------------------|----------------|------------------|
| 77 | Артрикс-2/Стандартный пакет для магазинов и супермаркетов/Поддержка 1С/запрос 77              | проблема          | Оператор Мясов А. А. | 23.03.06 11:34/<br>23.03.06 12:00 | Закрыт         | VIP              |
| 76 | Артрикс-2/Стандартный пакет для магазинов и супермаркетов/Поддержка рабочих станций/запрос 76 | проблема          | Оператор Мясов А. А. | 20.03.06 10:36/<br>20.03.06 10:44 | Закрыт         | VIP              |

| # | Имя                         | Номер   | Состояние |
|---|-----------------------------|---------|-----------|
|   | NauSoftSwitch               |         | IN USE    |
|   | NauIVR                      | 0080... | ONLINE    |
|   | Андреева Ирина Владимир...  | 3263    | AWAY      |
|   | Атаманов Вячеслав Юрьев...  | 2282    | NORMAL    |
|   | Булкин Дмитрий Васильевич   | 3285    | AWAY      |
|   | Воронина Елена Михайловна   | 3867    | AWAY      |
|   | Глинских Екатерина Викто... | 2245    | NORMAL    |
|   | Гусев Алексей Александр...  | 3487    | REDIRECT  |
|   | Денисов Александр Викто...  | 2781    | REDIRECT  |
|   | Зайцев Андрей Викторович... | 2924    | REDIRECT  |
|   | Калаев Дмитрий Владимир...  | 3525    | NORMAL    |
|   | Козуля Анна Александров...  | 2569    | AWAY      |
|   | Милехин Михаил Викторов...  | 2641    | REDIRECT  |
|   | Панов Сергей Александров... | 2729    | NORMAL    |
|   | Патрушев Антон Викторов...  | 2728    | REDIRECT  |
|   | Петренко Дмитрий (Екате...  | 2739    | NORMAL    |
|   | Плешкова Елена Алексеев...  | 2536    | NORMAL    |
|   | Садовский Алексей Серге...  | 3723    | SPEAKING  |
|   | Тиморин Александр Алекс...  | 2846    | NORMAL    |
|   | Токарев Денис Владимир...   | 2865    | REDIRECT  |
|   | Шеметьев Федор Сергеев...   | 2743    | REDIRECT  |

- Режим суфлера
- Единый номер
- Передача карточки запроса при переадресации звонка
- Много звонков – много карточек

Входящие звонки

Программный телефон с адресной книгой

# Рабочее место супервизора Naumen Phone

## On-line мониторинг работы службы Service Desk

**Настройка сервера - 195.64.216.253 - [Состояние сервера]**

Показать/скрыть дерево

| Состояние | Имя       |
|-----------|-----------|
| AWAY      | Шабардин  |
| DND       | Королева  |
| DND       | Цай Елена |
| NORMAL    | Рихо      |
| NORMAL    | Баланкина |
| NORMAL    | Баранова  |
| NORMAL    | Белаява И |
| NORMAL    | Бердник   |
| NORMAL    | Бобина Иг |
| NORMAL    | Вадим Иг  |
| NORMAL    | Волжова   |
| NORMAL    | Грозный Т |
| NORMAL    | Дашутин Е |
| NORMAL    | Дмитриев  |

Очереди

| Имя               | Номер  | Время ожидания | Ожидает | Говорят |
|-------------------|--------|----------------|---------|---------|
| Справочная служба | 147700 | 00:02:06       | 1       | 2       |

Ожидающие

| Звонящий    | Длительность |
|-------------|--------------|
| 83432125363 | 00:05:18     |
| 83432347165 | 00:06:07     |
| 83432510735 | 00:01:11     |

Операторы

| Имя                         | Состояние |
|-----------------------------|-----------|
| Королева Лилия Аркадьевна   | DN        |
| Маслова Светлана Викторовна | SP        |
| Шахова Елена Борисовна      | SP        |

Количество звонков: 7

| Абонент 1   | Номер | Абонент 2                   | Номер | Статус  |
|-------------|-------|-----------------------------|-------|---------|
| 83432125363 | Иг    |                             |       | CONNECT |
| 83432274732 | Иг    | Чуракова Наталья Сергеевна  | 7113  | CONNECT |
| 83432347165 | Иг    |                             |       | CONNECT |
| 83432505648 | Иг    | Шахова Елена Борисовна      | 7513  | CONNECT |
| 83432510735 | Иг    |                             |       | CONNECT |
| 83432753826 | Иг    | Замкина Ольга Евгеньевна    | 7301  | CONNECT |
| 89028429907 | Иг    | Маслова Светлана Викторовна | 7506  | CONNECT |

Отслеживание загрузки и распределение запросов между операторами

**NauPhoneAdmin - voip - [Состояние сервера]**

Очереди

| Имя               | Номер  |
|-------------------|--------|
| Справочная служба | 147700 |

Ожидающие: 1

| Звонящий    | Длительность |
|-------------|--------------|
| 83432610119 | 00:00:50     |

Операторы

| Имя                     | Состояние |
|-------------------------|-----------|
| Королева Лилия Аркад... | SPEAKING  |
| Пешина Ольга Алексан... | SPEAKING  |
| Сычева Наталья Алекс... | DND       |
| Шахова Елена Борисовна  | SPEAKING  |

Параметры очереди

- Свободно: 0
- Говорят: 3
- Прочие: 3
- Время ожидания: 00:00:59
- Ожидающих: 1

Количество звонков: 15

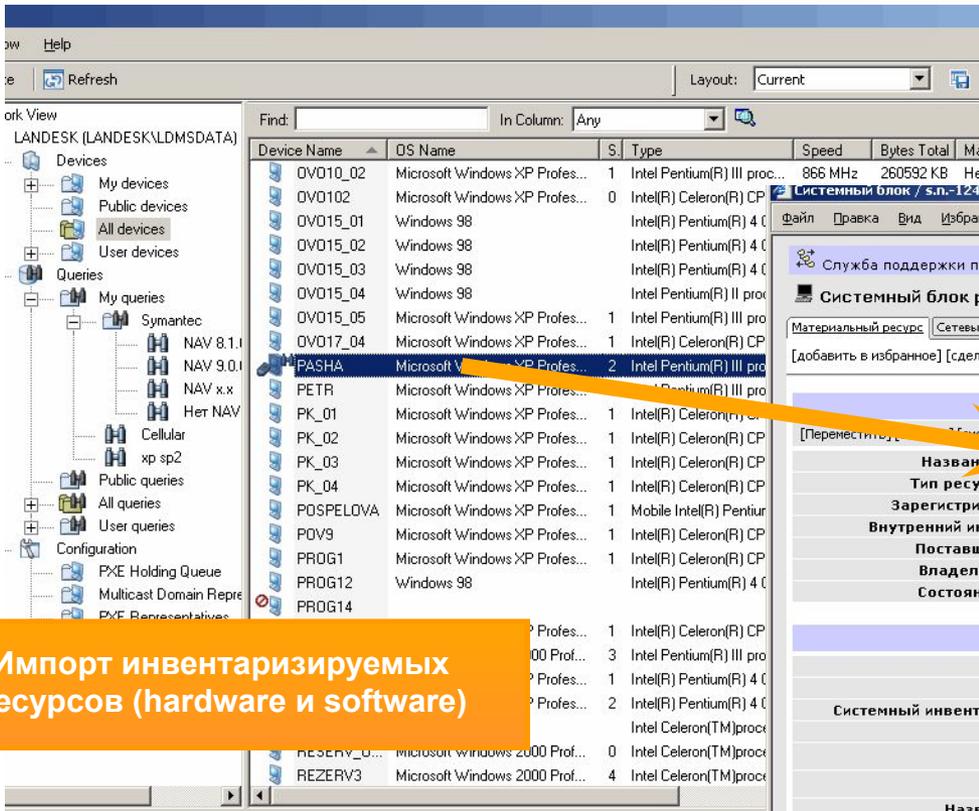
| Абонент 1                      | Номер | Абонент 2   | Номер | Статус      | Звонок              |
|--------------------------------|-------|-------------|-------|-------------|---------------------|
| h323://ip\$172.16.3.222:31951/ |       | 2147699@ivr |       | TR.OUTGOING | 2004/04/28 16:13:09 |
| 83432621003                    |       | 2147699@ivr |       | CONNECT     | 2004/04/28 16:12:16 |
| 83432621003                    |       | 2147699@ivr |       | TR.OUTGOING | 2004/04/28 16:13:22 |

Статистика работы сервера

Mode: Кольво звонков  
Resolution: За 10 минут

# **Интеграция с системами мониторинга и автоматической инвентаризации LANDesk Inventory и Microsoft SMS/MOM**

# Автоматическая инвентаризация



→ Синхронизация с AD/LDAP

Настройка дополнительных атрибутов в карточке ресурса

Импорт инвентаризируемых ресурсов (hardware и software)

| Материальный ресурс  |  |
|----------------------|--|
| Название             | Системный блок рIII-1.3Mhz/512/40/64 / s.n.-1245 |
| Тип ресурса          | Системный блок                                   |
| Зарегистрирован      | 01.12.2004                                       |
| Внутренний интерфейс | есть   |
| Поставщик            | Поставщики специального оборудования             |
| Владелец             | нет  |
| Состояние            | работает   |

| Атрибуты  |                                   |
|---|-----------------------------------|
| Название  | Значение                          |
| Слой  | Значение не выбрано               |
| Системный инвентарный номер (используется, как идентификатор) | 126                               |
| Единица измерения партии                                      | Штуки                             |
| Серийный номер  | 1245                              |
| Конфиг  | рIII-1.3Mhz/512/40/64             |
| Название (используется, как название)                         | рIII-1.3Mhz/512/40/64 / s.n.-1245 |

| Участки  |                     |        |                     |
|----------|---------------------|--------|---------------------|
| Название | 1 Сетевой интерфейс | Ресурс | 2 Сетевой интерфейс |
|          |                     |        |                     |

Связь:  
рабочая станция → сервис → пользователь

Naumen Service Desk

# Управление сбоями

The image shows two overlapping windows from the LANDesk software. The background window is 'Alert Settings', showing a list of alert types such as 'Asset alert date has been reached', 'Attribute Deleted', 'Attribute Modified', etc. The foreground window is 'Select Action', which lists various actions that can be performed in response to an alert, including 'Broadcast', 'Send Internet Mail', 'Message Box', 'Load an NLM', 'Write to Event Log', 'Send Page', 'Run Program', and 'Send SNMP Trap'. A yellow arrow points from the 'Send Internet Mail' option in the 'Select Action' dialog to the 'Alert' table below.

| Severity    | Computer                  | Source                   | Alert Name                   | Date       |
|-------------|---------------------------|--------------------------|------------------------------|------------|
| Information | LDMS                      | LANDesk Inventory Server | Attribute Modified           | 01.09.2005 |
| Information | LDMS                      | LANDesk Inventory Server | Attribute Modified           | 01.09.2005 |
| Information | LDMS                      | LANDesk Inventory Server | Attribute Modified           | 01.09.2005 |
| Information | LDMS                      | LANDesk Inventory Server | Attribute Modified           | 01.09.2005 |
| Information | LDMS                      | LANDesk Inventory Server | Attribute Modified           | 01.09.2005 |
| Monitor     | AC390720.domain.local     | LANDesk System Manager   | Drive changes                | 01.09.2005 |
| Monitor     | AC390720.domain.local     | LANDesk System Manager   | Drive changes                | 01.09.2005 |
| Warning     | AR9401373501.domain.local | LANDesk System Manager   | Drive space                  | 01.09.2005 |
| Information | LDMS                      | LANDesk Inventory Server | Attribute Modified           | 01.09.2005 |
| Information | LDMS                      | LANDesk Inventory Server | Attribute Modified           | 01.09.2005 |
| Information | LDMS                      | LANDesk Inventory Server | Attribute Modified           | 01.09.2005 |
| Information | LDMS                      | LANDesk Inventory Server | Attribute Modified           | 01.09.2005 |
| Information | LDMS                      | LANDesk Inventory Server | Attribute Modified           | 01.09.2005 |
| Monitor     | AC390720.domain.local     | LANDesk System Manager   | Application added or removed | 01.09.2005 |
| OK          | AR9301554801.domain.local | LANDesk System Manager   | Virtual memory               | 01.09.2005 |
| Warning     | AR9301554801.domain.local | LANDesk System Manager   | Virtual memory               | 01.09.2005 |
| Monitor     | AC390720.domain.local     | LANDesk System Manager   | Application added or removed | 01.09.2005 |
| Warning     | AC390720.domain.local     | LANDesk System Manager   | Drive space                  | 01.09.2005 |
| OK          | AR9301554801.domain.local | LANDesk System Manager   | Virtual memory               | 01.09.2005 |

- Регистрация сбоев на оборудовании
- Регистрация изменений конфигураций, в том числе борьба с хищениями

The image shows a screenshot of the 'Parameters of request' form in the Naumen Service Desk. The form contains the following information:

- Номер**: 515932
- Тип запроса**: Несогласованное изменение конфигурации
- Описание инцидента**: LANDesk зафиксировал изменение конфигурации; Пользователь: Орлова Мария; Старое значение атрибута: RAM 2x256Mb; Новое значение атрибута: RAM 1x256Mb
- Критичность**: 1 - Стандартная
- Текущее состояние**: Принят на обработку
- Автор**: Система
- Ответственный за запрос**: (empty)

A yellow arrow points from the 'Send Internet Mail' option in the 'Select Action' dialog to the 'Номер' field in the 'Parameters of request' form.

Naumen Service Desk

# Управление изменениями и релизами

Запросы system - Microsoft Internet Explorer

Файл Правка Вид Избранное Сервис Справка

[редактировать] [отправить в архив] [удалить][копировать тип запроса] [отправить в архив]

|          |           |
|----------|-----------|
| Название | Претензия |
| Код      | pr        |

**Состояния**

[добавить состояние]

| Номер | Название            | Ответственный                         |
|-------|---------------------|---------------------------------------|
| 1     | Зарегистрирован     | Текущий ответственный                 |
| 2     | Принят на обработку | Департамент информационных технологий |
| 3     | Планирование        | Департамент эксплуатации              |
| 4     | Анализ              |                                       |
| 5     | Согласование        |                                       |
| 6     | Тестирование        |                                       |
| 7     | Заказ оборудования  |                                       |
| 8     | Установка           |                                       |
| 9     | Закрытие            |                                       |

[добавить]

| № | Идентификатор | Название          |
|---|---------------|-------------------|
| 1 | is_tested     | Проведено тестиро |

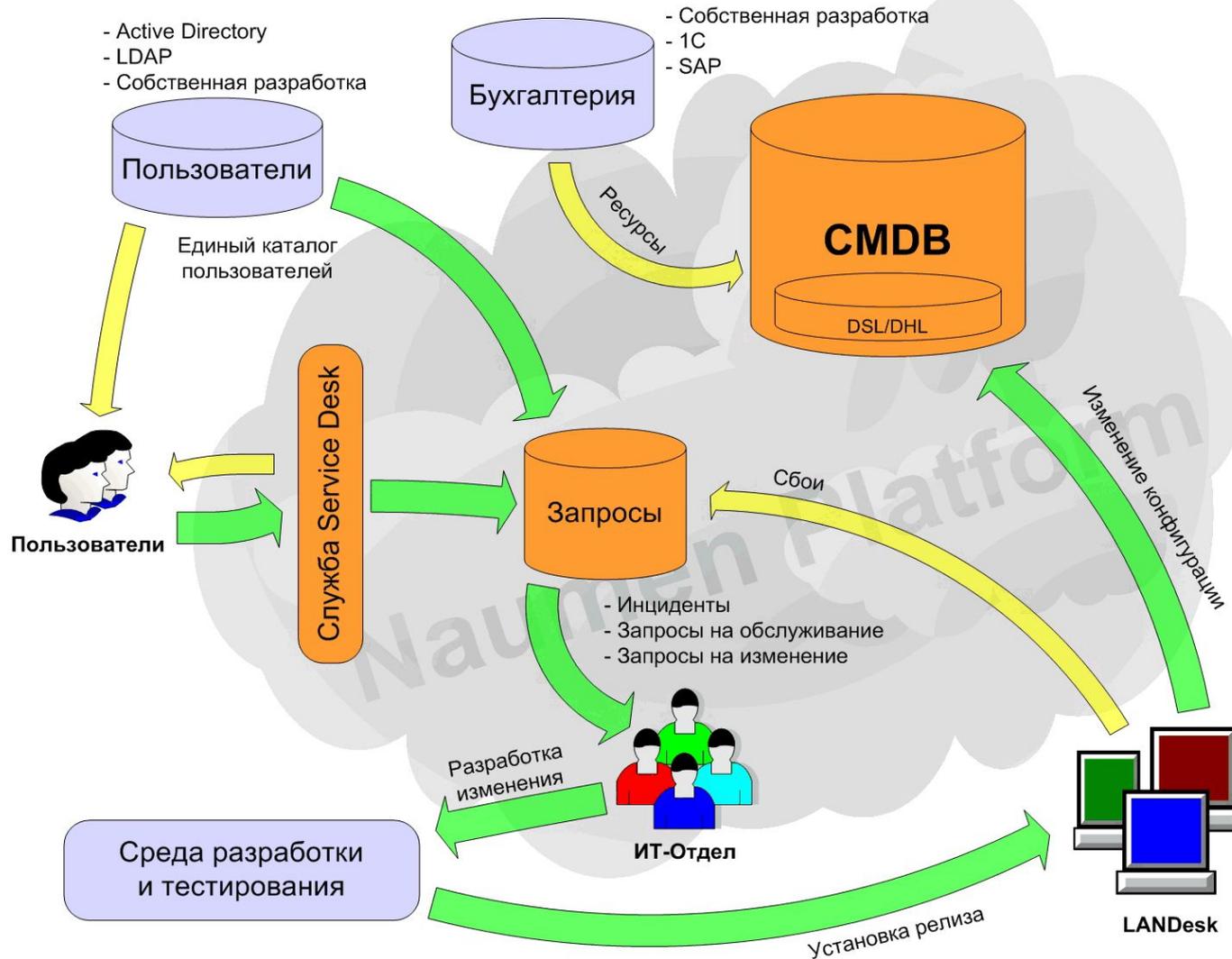
**Управление  
изменениями и  
установка релиза**

Scheduled tasks

| Name          | Status | Result   |
|---------------|--------|--|
| AR9401369201  | Done   | All patches installed successfully               |
| AC147693      | Done   | All patches installed successfully               |
| AR9401373501  | Done   | All patches installed successfully               |
| WEBMASTER     | Done   | All patches installed successfully               |
| ZABOTINA      | Done   | All patches installed successfully               |
| AC390692      | Done   | All patches installed successfully               |
| ALEKS_RYBINSK | Done   | All patches installed successfully               |
| CYBISOVA      | Done   | All patches installed successfully               |
| SBORKA_IRA    | Done   | All patches installed successfully               |
| AR9201361201  | Failed | Unable to get scan and repair settings from core |
| WEB           | Failed | Cannot complete the requested action. The de...  |
| BELOVA        | Failed | Unable to get scan and repair settings from core |
| AR91012266    | Failed | All patches failed                               |
| NATA_K        | Failed | Unable to get scan and repair settings from core |
| AR9307247502  | Failed | Unable to get scan and repair settings from core |
| PLASTEK       | Failed | Unable to get scan and repair settings from core |
| PLUS1         | Off    | Cannot Find Agent                                |
| AR91018890    | Off    | Cannot Find Agent                                |
| SINAYEV       | Off    | Cannot Find Agent (different agent responded)    |
| AC299256      | Off    | Cannot Find Agent                                |

**Обратный  
мониторинг  
состояния  
установки  
релиза**

# Классическая схема взаимодействия систем



# Почему Naumen Service Desk?

- **Интерфейсы Naumen Service Desk 100% веб-ориентированы**, что снижает совокупную стоимость владения системой.
- **Все интерфейсы изначально проектировались под русский язык. Вся документация (более 600 страниц по настройке) изначально издана на русском.**
- **Прозрачная система лицензирования. Все модули входят в базовую стоимость продукта и не требуют отдельного приобретения.** Лицензируются только сотрудники поддержки, все поддерживаемые пользователи и их доступ в личный кабинет бесплатен.
- **Очень гибкие возможности по настройке любых бизнес-процессов без написания каких-либо скриптов.**
- **Naumen Service Desk имеет готовые интеграции со многими системами** учета пользователей, системами мониторинга, инвентаризации. Кроме того, существуют встроенные механизмы по интеграции через веб-сервисы, возможность импорта-экспорта через xml, csv, промежуточные базы данных.
- **Используется открытая платформа Naumen Kernel с возможностью самостоятельной разработки новых компонент** для Naumen Service Desk и перестраивания логики работы текущей системы под специфичные требования (особенно важно в больших проектах со сложными интеграциями). Существуют курсы разработчиков. При этом обновления и новые версии системы продолжают устойчиво работать, несмотря на существенность доработок.
- **Уникальный опыт проектов.** Наша команда внедрения выполнила более 150 проектов (200 совместно с нашими партнерами) по внедрению Naumen Service Desk в компаниях всевозможных отраслей (промышленные компании, банки, ритейлы, телекомы) и размера (от 100 до 50000 сотрудников, от 5 до 800 сотрудников ИТ). Ни один интегратор не может похвастаться такими цифрами.
- **Техническая поддержка от NAUMEN** не только позволяет получать обновления и отвечать на вопросы по использованию системы, но и гарантировать работоспособность системы в соответствии с регламентированными сроками. Стандартный регламент устранения запроса первого приоритета (падения системы) – 2 часа (независимо от причины).
- **Уникальное на рынке соотношение цена/качество.** При той же или иногда превосходящей функциональности по сравнению с HP, CA, BMC, FrontRange, Axios мы существенно дешевле в стоимости лицензий, работах по внедрению, сопровождению.



# Спасибо, вопросы?

За дополнительной информацией  
обращайтесь:

+7 (495) 737-72-33

[www.naumen.ru](http://www.naumen.ru)

[sales@naumen.ru](mailto:sales@naumen.ru)

**А ТАКЖЕ К НАШИМ ПАРТНЕРАМ**