

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «ЕВАТИМ»
ИНН/КПП 7736372184/773601001
119331, г. Москва, пр-кт Вернадского, д. 29, помещ. 26/7 (эт. 7, оф. 705)
Тел.: 8-800-777-85-00
e-mail: sales@evateam.ru
<https://www.evateam.ru>

**Документация, содержащая информацию, необходимую для
эксплуатации программного обеспечения
«Система управления услугами и активами EvaServiceDesk»**

Москва
2025

1. Назначение и область применения

Наименование программы – «Система управления услугами и активами EvaServiceDesk».

Система управления услугами и активами EvaServiceDesk – это программный продукт для регистрации, обработки и автоматизации заявок, предназначенный для реализации сервисного подхода в организациях. Поддерживает процессы ITSM/ESM, управление SLA, каталоги услуг, классификацию обращений, автоматизацию workflow, отчётность, оценку качества обслуживания, интеграцию с корпоративными системами и веб-портал для пользователей.

Программа поддерживает автоматический перенос данных из JSM, Kaiten, а также из других систем посредством CSV или API.

Система предназначена для решения следующих задач:

- Единая точка контакта: Создание централизованного портала (Service Portal) для приёма заявок и запросов от сотрудников и клиентов.
- Управление инцидентами: Регистрация, классификация, приоритизация и оперативное восстановление работы сервисов при сбоях.
- Обработка сервисных запросов: Выполнение стандартных запросов пользователей (например, предоставление доступа, заказ оборудования, справки).
- Контроль уровня услуг (SLA): Настройка, мониторинг и автоматическое соблюдение соглашений об уровне обслуживания.
- Автоматизация рабочих процессов: Моделирование и автоматизация бизнес-процессов (рутинных операций, маршрутизации, уведомлений) без программирования.
- Управление изменениями: Планирование, оценка рисков, согласование и контроль внедрения изменений в ИТ-инфраструктуру.
- Управление проблемами: Поиск и устранение корневых причин повторяющихся инцидентов для предотвращения сбоев в будущем.
- Аналитика и отчётность: Формирование аналитических отчётов по ключевым показателям (KPI), загрузке, исполнению SLA для принятия управленческих решений.
- Измерение удовлетворённости: Сбор и анализ обратной связи от пользователей через метрики CSAT (удовлетворённость) и CES (лёгкость обращения).

- Расширение сервисной модели (ESM): Применение лучших практик ITSM для организации работы других бизнес-подразделений (HR, юридическая служба, администрация).

2. Установка программного обеспечения

Для установки необходимо иметь машину с установленной ОС Linux.

2.1. Получение дистрибутива программного обеспечения

Ссылка на скачивание программы находится в разделе «Документация» на странице продукта <https://www.evateam.ru/evaservicedesk/>

2.2. Распаковка архива

Для установки EvaServiceDesk требуется линукс сервер с:

- установленным docker
- настроенным dns именем
- свободным 443 портом

Шаг 1. Загрузка образа в докер

```
curl https://www.carbonsoft.ru/wp-content/uploads/2024/10/eva_servicedesk.tar.gz | docker image load
```

Шаг 1. Загрузка образа в докер

```
curl https://updater.evateam.ru/evateam/exports/eva_servicedesk.tar.gz | docker image load
```

Шаг 2. Инициализация, запускается один раз, будет предварительно настроена система и зарегистрирован первый пользователь-администратор.

Важно! К команде ниже указать правильные значения.

- Указываем рабочее dns имя сервера в EVA_CONFIG_DOMAIN=...
- Указываем корректный email в EVA_CONFIG_ADMIN_EMAIL=..., этот email нужно будет использовать как логин для входа в систему.

```
docker run --rm --name evaservicedesk --shm-size=8g --stop-timeout=30 -v evaservicedesk-shared:/mnt/shared -v /mnt/tmp \
-e EVA_CONFIG_DOMAIN=eva-servicedesk.local \
-e EVA_CONFIG_ADMIN_EMAIL=admin@eva-servicedesk.local \
-e EVA_CONFIG_MEMORY_LIMIT_GB=8 \
```

```
-e EVA_CONFIG_NGINX_USE_CERTBOT=0 \
-e TZ=Europe/Moscow \
eva/evaservicedesk:v00.00.00.0001 bash -c "set -uex; /opt/bin/eva_init.sh; /opt/bin/register.sh"
```

Шаг 3. Создание и запуск контейнера.

```
docker run -d --name evaservicedesk --shm-size=8g --stop-timeout=30 -v evaservicedesk-
shared:/mnt/shared -v /mnt/tmp \
-p 443:443/tcp -e TZ=Europe/Moscow \
eva/evaservicedesk:v00.00.00.0001
```

Теперь EvaServiceDesk установлен. Зайти можно по адресу, указанному при инициализации системы.

Изначально, при установке, создается самоподписанный сертификат, поэтому его надо добавить в исключения браузера при первом входе.

Также, для получения сертификата, можно использовать certbot или установить в систему собственные сертификаты.

Для первого входа в качестве логина используем email, указанный при инициализации. А в качестве пароля - слово servicemode.

После первого входа рекомендуется пароль сменить.

3. Вход в EvaServiceDesk

Откройте интернет-браузер.

Зайдите по адресу <https://account.example.com> и заполните данные для авторизации и нажмите «Войти»:

- 1) Пользователь: `admin@example.com`
- 2) Пароль: `servicemode`

Затем выберите рабочее пространство по адресу `eva.example.com`.

Вы будете перенаправлены на главную страницу рабочего пространства.

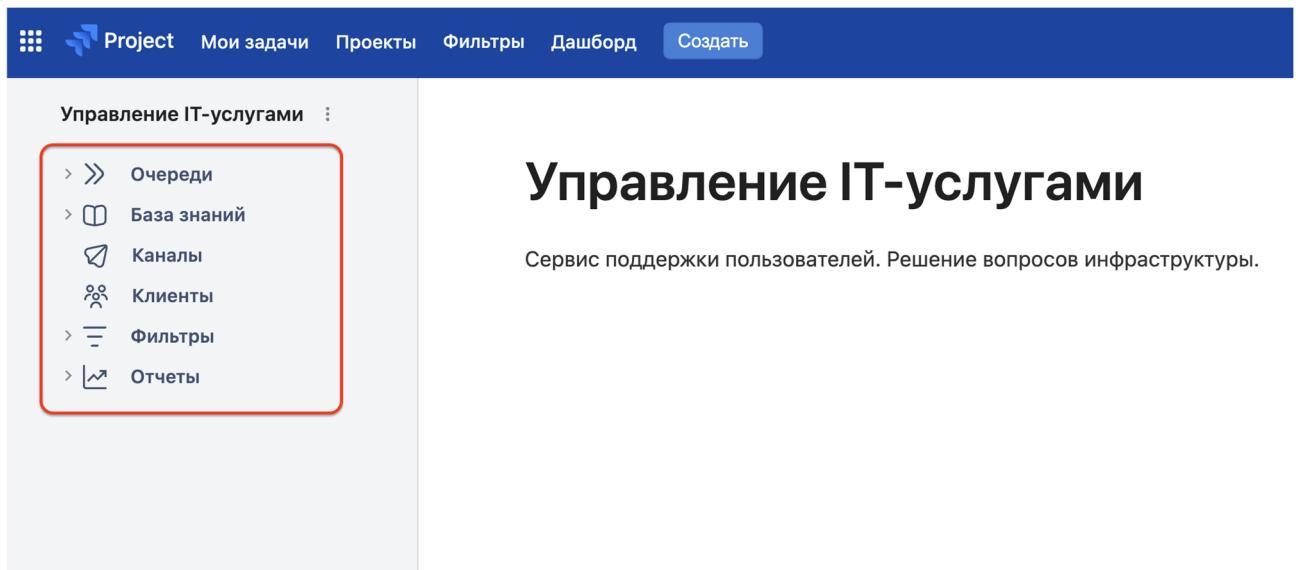
Установка завершена.

4. Работа в системе

4.1. Структура проекта

Когда создается новый проект и вы выбираете тип проекта Servicedesk, по умолчанию для этого проекта будет сформирована своя структура. Данную структуру можно отредактировать под свои нужды, объекты, созданные по умолчанию. Есть возможность отключить для показа или добавить свои объекты через меню.

Ниже представлена структура проекта Servicedesk по умолчанию.



4.1.1. Описание разделов проекта

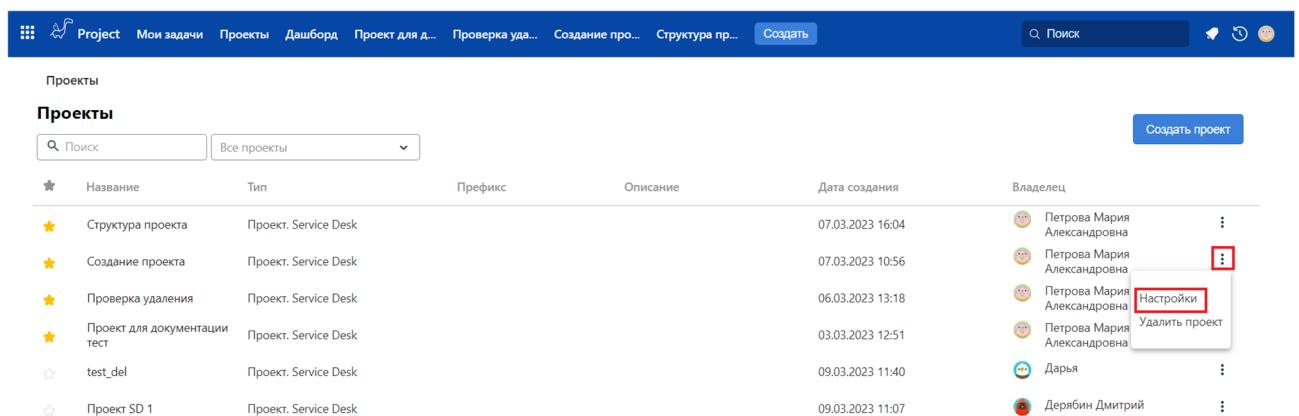
- **Очереди** - это раздел, где агенты работают с запросами клиентов. Как администратор проекта, можно создавать и настраивать очереди для сортировки запросов к нужным агентам сервисного проекта. Затем агенты смогут просматривать и обрабатывать эти запросы из очередей.
- **База знаний** - раздел, в котором на основе Wiki вам можно писать статьи и делиться ими, помогая агентам и клиентам быстро получать необходимую помощь.
- **Каналы** - это различные способы, которыми клиенты могут отправлять запросы. В каналах можно настраивать и редактировать свою электронную почту, справочный центр и каналы виджетов.
- **Клиенты** - это нелицензированные пользователи, которые отправляют запросы в службу поддержки через портал, электронную почту или виджет. Система преобразует запросы клиентов в задачи, над которыми работают агенты.

- Фильтры - раздел, в котором можно создавать и объединять фильтры по поиску задач.
- Отчеты необходимы для визуализации тенденций в проектах. Администраторы проекта также могут настраивать пользовательские отчеты для обнаружения новых тенденций, не отображаемых в отчетах по умолчанию.
- Архив - место хранения архивированных завершенных списков и задач.
- Диск - место хранения материалов, касающихся проекта.
- Чат проекта. Вы можете написать сообщение коллеге, создать чат с несколькими участниками. При этом есть возможность добавить участников не только текущего проекта, но и участников из других проектов, целый проект, конкретных физических лиц.

4.2. Настройка структуры проекта

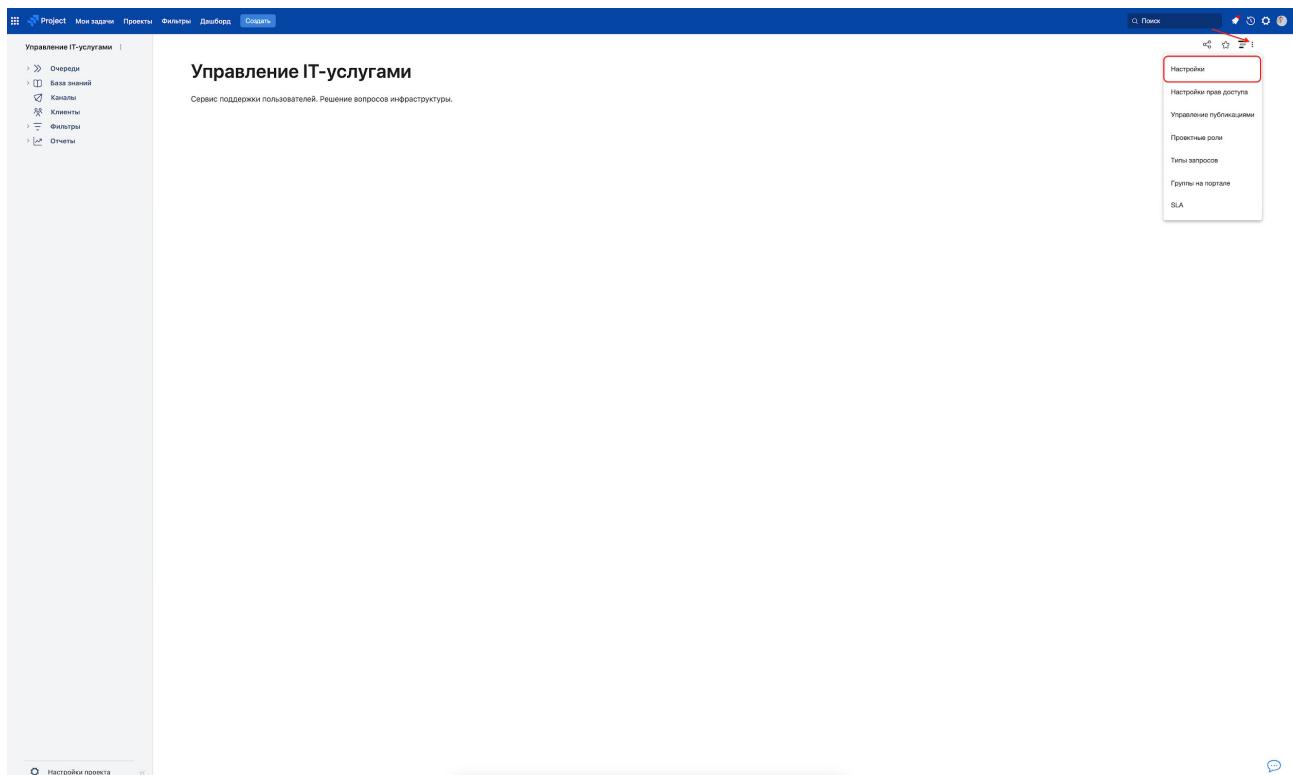
Настройка структуры проекта выполняется в Настройках проекта. Для изменения настроек проекта необходимо нажать кнопку "**Настройки**", сделать это можно несколькими способами.

Вариант 1. Через раздел "Все проекты".

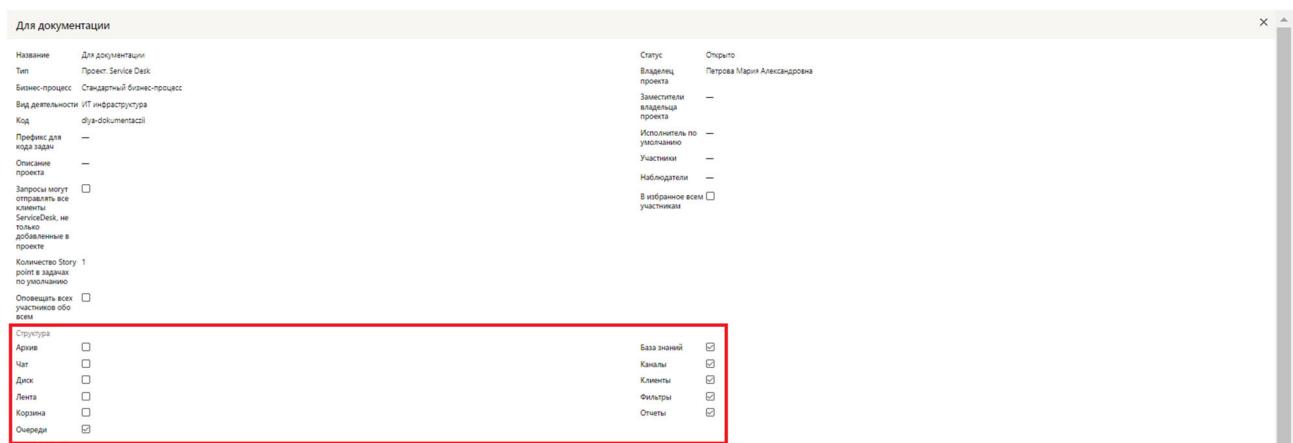


Название	Тип	Префикс	Описание	Дата создания	Владелец
Структура проекта	Проект. Service Desk			07.03.2023 16:04	Петрова Мария Александровна
Создание проекта	Проект. Service Desk			07.03.2023 10:56	Петрова Мария Александровна
Проверка удаления	Проект. Service Desk			06.03.2023 13:18	Петрова Мария Александровна
Проект для документации тест	Проект. Service Desk			03.03.2023 12:51	Петрова Мария Александровна
test_del	Проект. Service Desk			09.03.2023 11:40	Дарья
Проект SD 1	Проект. Service Desk			09.03.2023 11:07	Дерябин Дмитрий

Вариант 2. Внутри самого проекта.



Перейдите на подкладку "Структура".



Отметить или снять чек-боксы напротив необходимых разделов проекта по умолчанию.

Далее, нажать кнопку "Закрыть" или на свободное пространство за всплывающим окном.

4.3. Очереди

Очереди - это раздел, где агенты работают с запросами клиентов, отправленных через Службу поддержки. Очереди представляют собой группировку фильтров по методологии ITIL. Как администратор проекта, можно создавать и настраивать очереди для сортировки запросов к нужным агентам сервисного проекта. Затем агенты смогут просматривать и обрабатывать эти запросы из очередей.

В подразделе "Все обращения" отображаются обращения, которые являются активными. Колонками по умолчанию являются Задача, статус, автор, дата создания, дата

закрытия, исполнитель, приоритет и SLA. Настроить колонки можно с помощью значка шестерёнки, расположенного справа от наименований столбцов.

В разделе "Закрытые обращения" отображаются обращения, у которых статус задачи "Закрыто", "Обработано" или "Отменено".

В разделе "Назначенные мне" отображаются обращения, по которым исполнителем назначен сам пользователь.

Для редактирования Задачи нажмите на поле задачи. Откроется ее форма, в которой можно изменить приоритет задачи, статус, исполнителя. Ниже представлено изменение приоритета задачи из выпадающего списка.

4.3.1. Массовое редактирование

Массовое редактирование позволяет выполнить одинаковые операции редактирования с несколькими задачами, тем самым экономя время пользователя.

Для этого необходимо перейти в очередь, после чего в правой части нажать на значок > "Массовое редактирование". Затем выбрать задачи для массового редактирования, выделяя чекбокс слева от задачи. Есть возможность выбрать все задачи сразу, нажав самый верхний чекбокс.

Выбрав хотя бы одну задачу из списка, выезжает "поп-ап" с возможными действиями:

- Изменить статус;
- Переместить;
- Добавить связь;
- Добавить в список;
- Добавить себя в наблюдатели;
- Назначить себя исполнителем.

4.3.2. Отображение задач в "Центре поддержки"

Чтобы созданные через проект задачи корректно отображались на портале и были доступны клиентам, при создании задачи необходимо указать тип обращения.

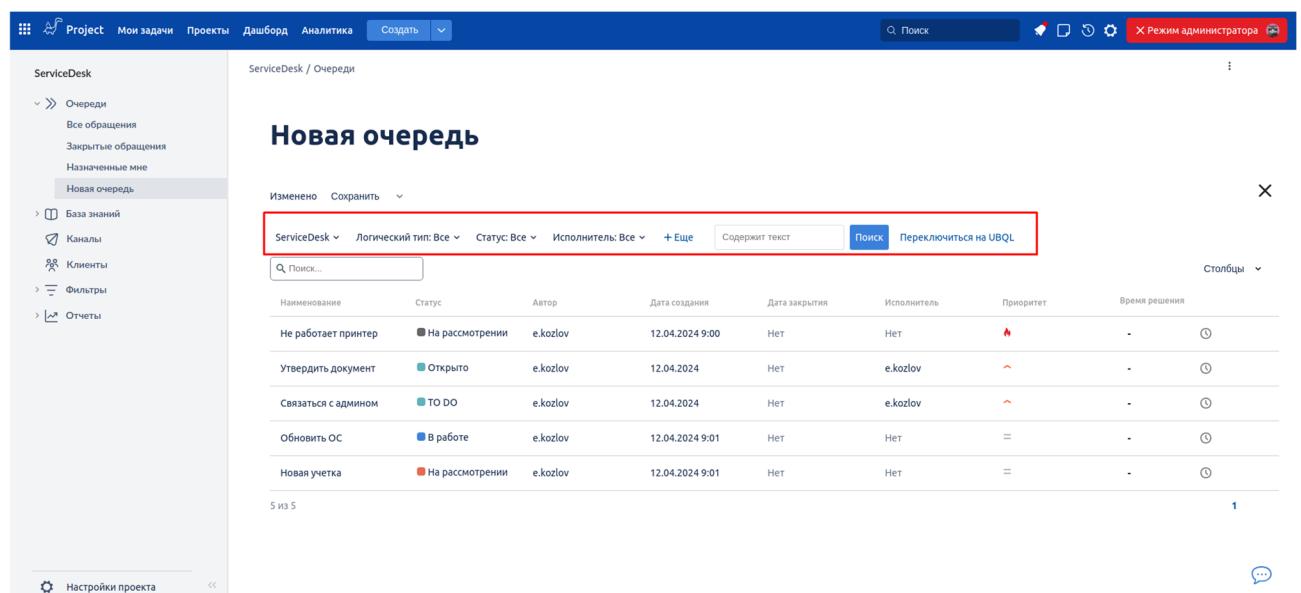
При отсутствии поля "Тип обращения" в карточке задачи, необходимо перенастроить схему экранов, которая выбрана в настройках проекта, и добавить это поле в нужный экран.

4.3.3. Создание новой очереди

Создать новую очередь можно в дереве объектов из проекта. Для этого рядом с названием проекта необходимо нажать на значок  > "Создать очередь". Далее необходимо ввести название новой очереди и сохранить создание.

4.3.4. Редактирование очереди

По умолчанию, после создания новой очереди, в неё добавляются все обращения, которые были созданы в данном проекте. Для редактирования перейти в очередь и в правой части нажать на значок  > "Редактировать очередь".



Наименование	Статус	Автор	Дата создания	Дата закрытия	Исполнитель	Приоритет	Время решения
Не работает принтер	На рассмотрении	e.kozlov	12.04.2024 9:00	Нет	Нет	⚠	-
Утвердить документ	Открыто	e.kozlov	12.04.2024	Нет	e.kozlov	↑	-
Связаться с админом	TO DO	e.kozlov	12.04.2024	Нет	e.kozlov	↑	-
Обновить ОС	В работе	e.kozlov	12.04.2024 9:01	Нет	Нет	≡	-
Новая учетка	На рассмотрении	e.kozlov	12.04.2024 9:01	Нет	Нет	≡	-

Возможность указать параметры, с которыми будут отображать задачи в очереди. Чтобы отобразить все возможные параметры, нажмите +Еще и выберите необходимые параметры. После добавления всех параметров необходимо нажать на "Сохранить".

4.3.5. Удаление очереди

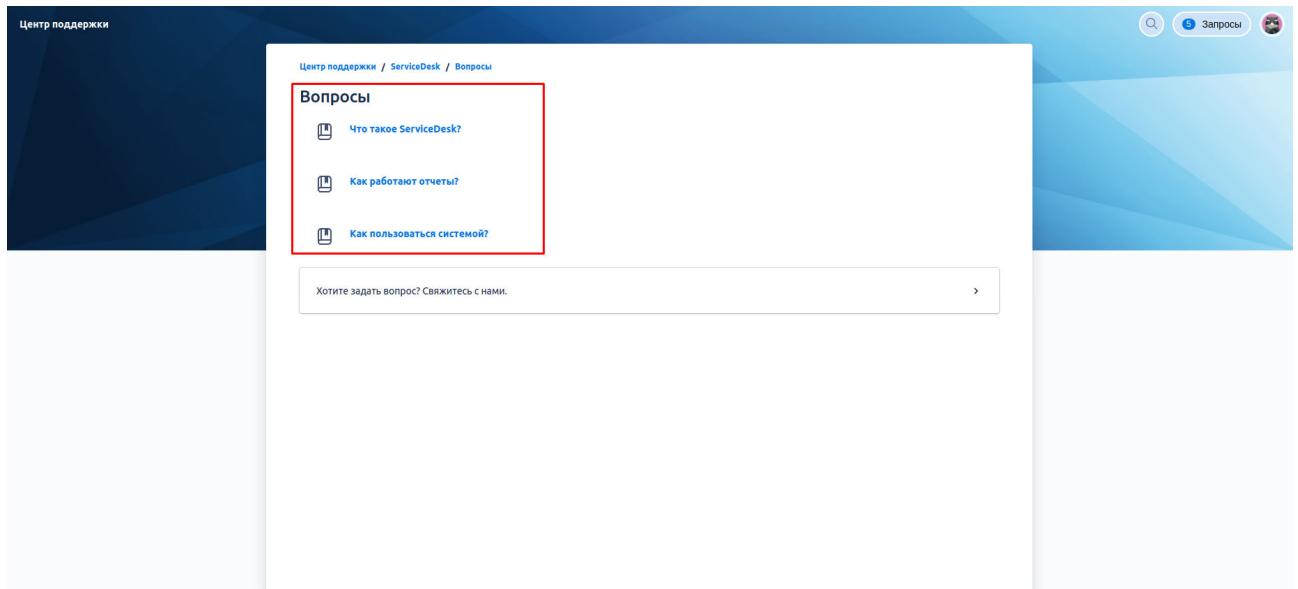
Удалить очередь можно двумя способами:

- 1) Из дерева объектов. Для этого необходимо выбрать очередь для удаления, после чего нажать на значок  > "Удалить"
- 2) Из самой очереди. Для этого необходимо перейти в очередь для удаления, после чего в правой части страницы нажать на значок  > "Удалить очередь"

4.4. Справочный центр

При наведении курсора на ссылку справочного центра с правой стороны отобразиться кнопка "Перейти". При нажатии на кнопку происходит переход в "Центр поддержки" данного проекта. В нем отображены "Категории", которые были созданы в проекте.

В каждой "Категории" отображается список статей, которые относятся к выбранной "Категории".



4.4.1. Форма создания запросов

В случае, если Вы не нашли информацию об интересующем вопросе - задайте его в "Центре поддержки".

Для этого нажмите "Хотите задать вопрос? Свяжитесь с нами.".

Вопросы могут быть сгруппированы по общим тематикам, например, «Общее», «Логины и учетные записи»

Данные группы запросов формируются по умолчанию при создании проекта. Также есть возможность создать новые группы запросов. Группа "Общее" подразделяется на 4 типа запросов, которые представлены на рисунке ниже.

Свяжитесь с нами

Общее

Чем мы можем помочь?

-  **Получить ИТ помощь**
Получите помощь по общим ИТ-проблемам и вопросам.
-  **Запросить новую учетную запись**
Запросите новую учетную запись для системы.
-  **Сообщить о системной проблеме**
Дайте нам знать, если что-то не работает должным образом, и постараитесь быстро восстановить его работоспособность.
-  **Сообщить о сломанном оборудовании**
Сообщите об оборудовании, которое может быть неисправным или сломанным, например разбитый экран компьютера или поврежденный сервер.

Группа "Логины и учетные записи" подразделяются на 2 типа запросов, которые представлены на рисунке ниже.

Свяжитесь с нами

Логины и учетные записи

Чем мы можем помочь?

-  **Запросить новую учетную запись**
Запросите новую учетную запись для системы.
-  **Запросить доступ администратора**
Например, если вам нужно администрировать EvaProject.

При выборе одного из типов запросов откроется "Форма создания запроса". В ней будет указан выбранный ранее тип запросов, но его можно изменить на данном этапе. Данные типы запросов формируются по умолчанию при создании проекта.

4.4.2. Создание новых типов запросов:

Необходимо указать "Заголовок" и "Описание запроса". В зависимости от настройки формы, на данном этапе могут содержаться дополнительные поля.

Чтобы у других клиентов, состоящих в той же компании, что и автор заявки, был доступ к задаче, необходимо заполнить поле "Поделиться с".

После ввода всех данных нажать на кнопку "Отправить".

После создания заявки изменить значение поля "Поделиться с" можно через форму просмотра запроса на портале, нажав на значение этого поля и добавив или удалив нужную компанию:

4.4.3. Просмотр запросов

Для просмотра всех запросов нажать в правом верхнем углу на "Запросы".

Все запросы можно отсортировать по:

- статусу
- типу запроса
- содержанию в названии конкретных значений
- создателю/участнику заявки

4.5. Клиенты

В разделе "Клиенты" отображается список компаний (организаций) и клиентов, которые могут отправлять запросы в проект "Службы поддержки".

4.5.1. Добавление компании

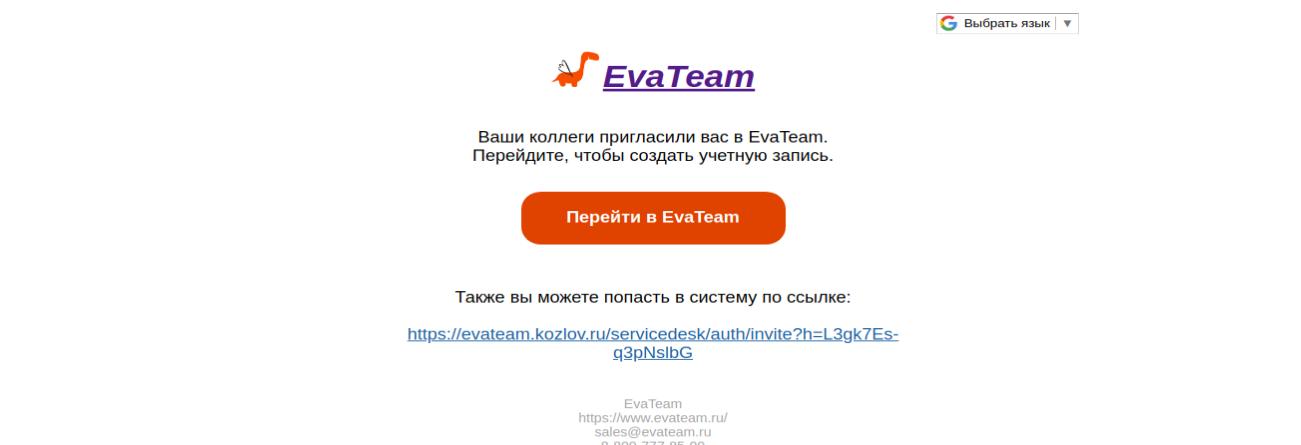
Для добавления компании необходимо справа нажать на кнопку "Добавить компанию", после чего будет отображено поле, в котором можно выбрать организацию из списка или

создать новую. В случае, если была введена новая организация, следует выбрать ее из списка с обозначением "Создать" и нажать на кнопку "Ок". После этого новая организация появится в списке компаний-клиентов.

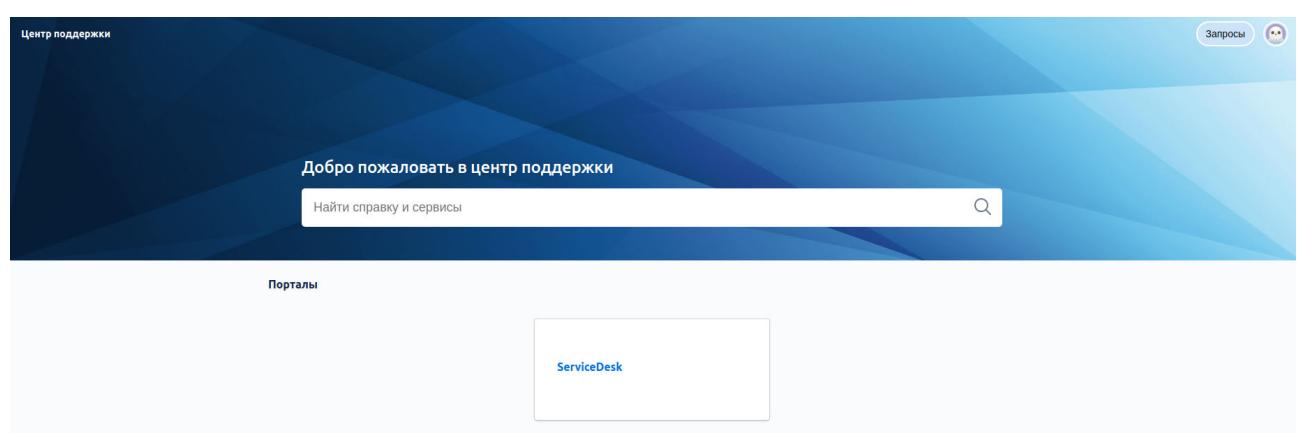
4.5.2. Добавление клиента

Для добавления пользователя необходимо справа нажать на кнопку "Добавить клиентов", после чего будет отображено окно, в котором ввести электронную почту клиента. Далее, при необходимости, из выпадающего списка выбрать организацию (компанию), в которую будет добавлен клиент и нажать кнопку "Ок". После этого пользователь будет отображен в списке "Пользователи", а также добавлен в "Компанию".

После этого на заданный email клиента отправляется письмо с приглашением в систему.



Клиент переходит по ссылке, авторизуется и попадает в "Центр поддержки".



4.5.3. Редактирование компании

Для редактирования данных компании необходимо найти интересующую организацию в списке компаний-клиентов и справа от нее в "Действиях" нажать на значок изменения . После этого откроется окно, в котором будет отображена вся информация по "Компании". Для

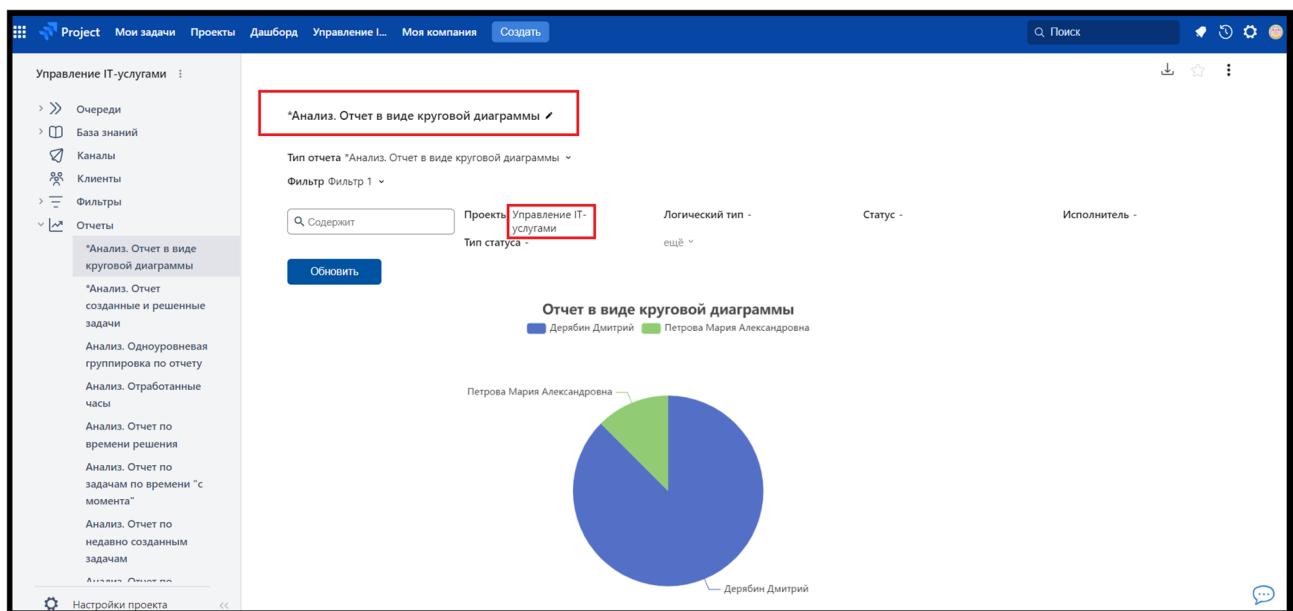
редактирования поля навести на него курсором и нажать на значок  . После ввода значений сохранить их справа с помощью нажатия на значок  .

- Разделы:
- Основной раздел
- Реквизиты
- Сотрудники компании

4.6. Отчеты

Отчеты необходимы для визуализации тенденций в проектах. Для обнаружения новых тенденций, не отображаемых в отчетах по умолчанию, администраторам проекта необходимо настроить пользовательские отчёты.

Отчеты представлены в дереве списком. При отображении отчетов используются различные фильтры.



4.6.1. Типовые отчеты

По умолчанию отображается список типовых отчетов:

- Анализ. Одноуровневая группировка по отчету;
- Анализ. Отработанные часы;
- Анализ. Отчет в виде круговой диаграммы;
- Анализ. Отчет по времени решения;
- Анализ. Отчет по задачам по времени "с момента";
- Анализ. Отчет по недавно созданным задачам;
- Анализ. Отчет по среднему периоду;

- Анализ. Отчет созданные и решенные задачи;
- Анализ. Планируемое время.

4.6.2. Отчеты SD

Также у проектов EvaServiceDesk существует собственный набор отчетов по умолчанию.

К ним относятся:

- Анализ SD. Отчет время решения;
- Анализ SD. Отчет по выполненным SLA против нарушенных;
- Анализ SD. Отчет по запросам на обслуживание;
- Анализ SD. Отчет по инцидентам по приоритетам;
- Анализ SD. Отчет по проблемам по приоритету;
- Анализ SD. Отчет по созданным задачам против решенных;
- Анализ SD. Отчет по уровню успеха SLA.

4.6.3. Работа с отчетами

Создание нового отчета

Для создания нового отчета через дерево объектов:

- 1) Напротив вкладки, в которой необходимо создать отчет, нажать на значок  > "Создать отчет".
- 2) Ввести название нового отчета.
- 3) Нажать "Готово".

Для создания отчета через верхнее меню:

- 1) Перейти в ту вкладку, где необходимо создать отчет.
- 2) Нажать на значок  рядом с кнопкой "Создать" в верхнем меню.
- 3) Выбрать "Создать отчет".
- 4) Ввести название нового отчета.
- 5) Нажать "Готово".

4.6.4. Настройка отчетов SD

Все отчеты SD имеют тип "Линейная диаграмма".

Для настройки отображаемого временного диапазона:

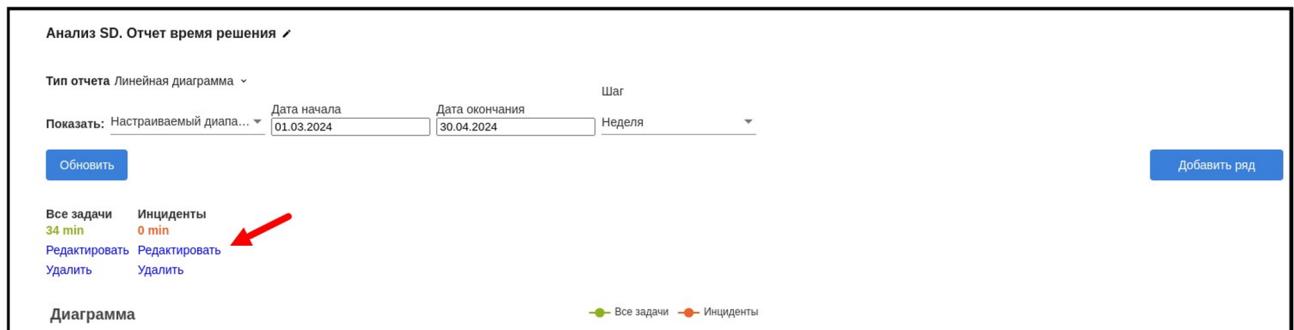
Выбрать из выпадающего списка временной диапазон, который будет отображаться на диаграмме, или же настроить его самостоятельно, выбрав пункт "Настраиваемый диапазон".

При "Настраиваемом диапазоне" необходимо выбрать дату начала, дату конца и шаг, с которыми данные будут отображаться на диаграмме.

Для добавления нового ряда в отчет:

- 1) Нажать на кнопку "Добавить ряд".
- 2) Выбрать из выпадающего списка, что именно этот ряд будет отображать на диаграмме.
- 3) Ввести название ряда.
- 4) Выбрать цвет ряда.
- 5) Настроить фильтр ряда.
- 6) Нажать на кнопку "Сохранить".

Чтобы отредактировать или удалить уже существующие ряды, необходимо нажать на Редактировать или Удалить соответственно под нужным рядом.



Анализ SD. Отчет время решения ✓

Тип отчета Линейная диаграмма ▾

Показать: Настраиваемый диапазон... ▾ Дата начала 01.03.2024 Дата окончания 30.04.2024 Шаг Неделя ▾

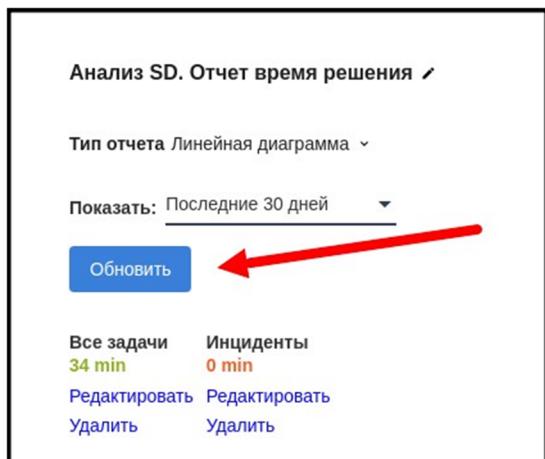
Обновить Добавить ряд

Все задачи 34 min Инциденты 0 min
Редактировать Редактировать
Удалить Удалить

Диаграмма

● Все задачи ● Инциденты

После внесения всех необходимых изменений необходимо нажать на кнопку "Обновить", чтобы изменения отобразились на диаграмме.



Анализ SD. Отчет время решения ✓

Тип отчета Линейная диаграмма ▾

Показать: Последние 30 дней ▾

Обновить

Все задачи 34 min Инциденты 0 min
Редактировать Редактировать
Удалить Удалить

Для экспорта таблицы значений:

- 1) Нажать на значок загрузки  в правом верхнем углу.
- 2) Нажать на "Экспорт в Excel".

Удаление отчета: выберите отчет для удаления, нажмите на значок  > "Удалить".

4.7. Уровень удовлетворенности

Показатель, с помощью которого можно понять, насколько пользователи довольны качеством поддержки.

После закрытия заявки система автоматически отправит email-сообщение с предложением оценить уровень обслуживания.

[Сервис] (SERV-69) Необходима ИТ помощь Оцените обслуживание по вашему обращению, пожалуйста

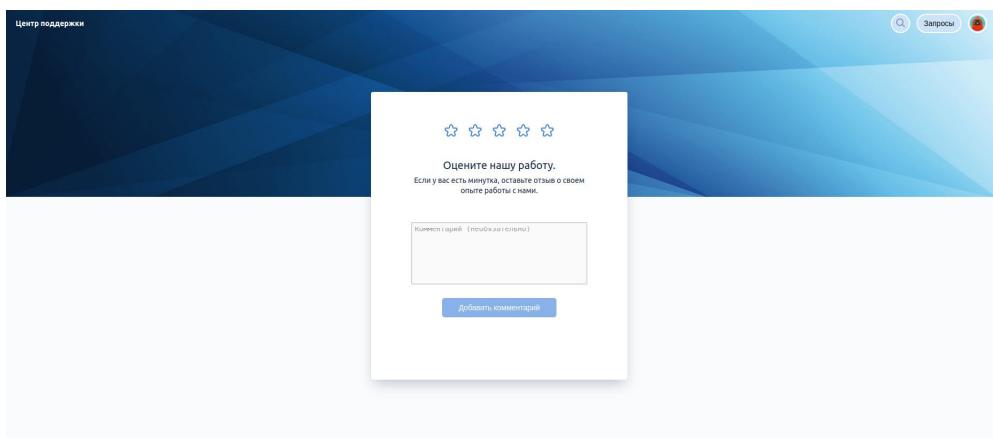
*  kutori@test.ru

Сегодня, 10:26

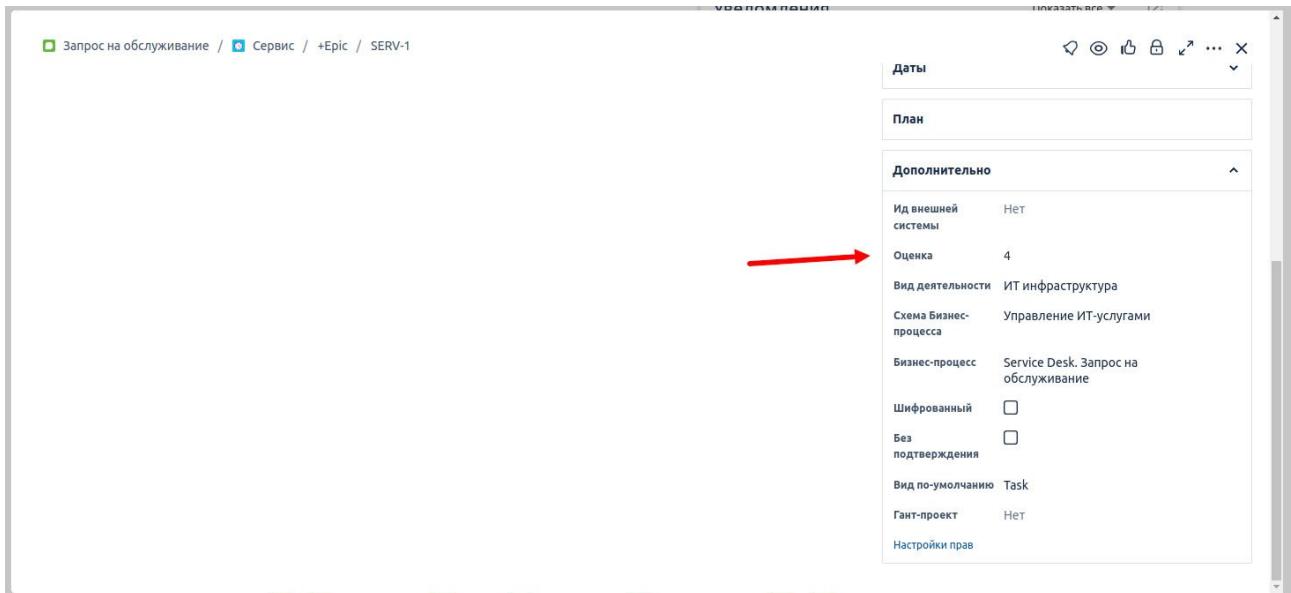
... 



В email есть возможность при клике на одну из звёзд перейти по ссылке для оценки качества обслуживания и оставления комментария.



После проставления оценки клиентом, выставленную оценку можно будет просмотреть в карточке задачи во вкладке "Дополнительно".



Чтобы включить проверку удовлетворенности клиентов:

- 1) Выбрать в опциях проекта > "Настройки удовлетворенности";
- 2) Включить чекбокс напротив фразы "Сбор отзывов об удовлетворенности клиентов".

Кастомизация оповещения. Чтобы отредактировать текст оповещения:

- 1) Выбрать в опциях проекта > "Настройки удовлетворенности";
- 2) Навести курсор на текст оповещения;
- 3) Кликнуть на значок ;
- 4) Отредактировать текст и нажать .

4.8. SLA

SLA (Service Level Agreement - соглашение об уровне обслуживания) - внешний документ (существующий между заказчиком и исполнителем), описывающий параметры предоставляемой услуги.

В SLA определяются сроки устранения определенных неисправностей, скорость реакции на обращения, доступность "Службы поддержки" и другие параметры.

Администраторы проекта могут создавать цели SLA, распределять их по разным типам запросов, которые вы хотите отслеживать, и время, необходимое для их решения.

4.8.1. Просмотр SLA

Чтобы открыть SLA, необходимо перейти в сам проект и на главной странице проекта в рабочем поле найти > "SLA".

По умолчанию при создании проекта формируются 4 вида SLA (представлены под цифрой "1" на рисунке ниже):

- 1) время на проведение ревью;
- 2) время закрытия разрешения;
- 3) время до первого ответа;
- 4) время решения.

Код	Имя объекта	Действия
SDSLA-000092	Время на проведение ревью	
SDSLA-000091	Время закрытия после разрешения	
SDSLA-000090	Время до первого ответа	
SDSLA-000089	Время решения	

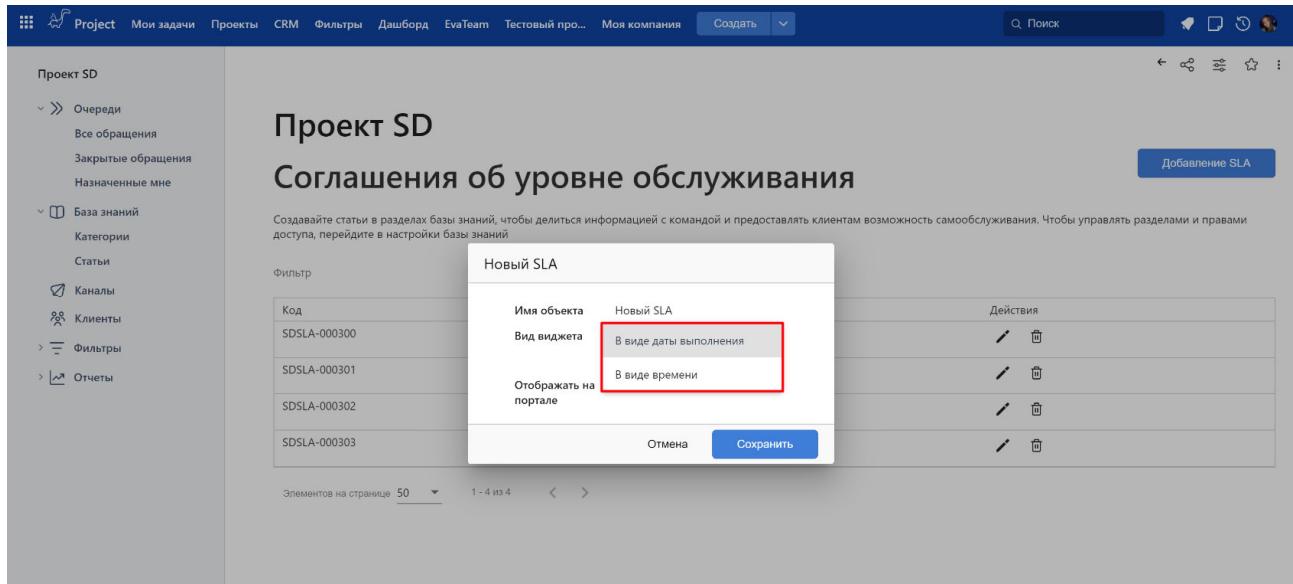
4.8.2. Добавление нового SLA

Для добавления нового SLA нажать на кнопку "Добавление SLA" (представлены под цифрой "2" на рисунке выше), после чего откроется окно, в котором указать имя объекта и выбрать вид виджета.

Виджет может отображаться в двух видах:

- 1) в виде даты выполнения;

2) в виде времени.



Создавайте статьи в разделах базы знаний, чтобы делиться информацией с командой и предоставлять клиентам возможность самообслуживания. Чтобы управлять разделами и правами доступа, перейдите в настройки базы знаний

Фильтр

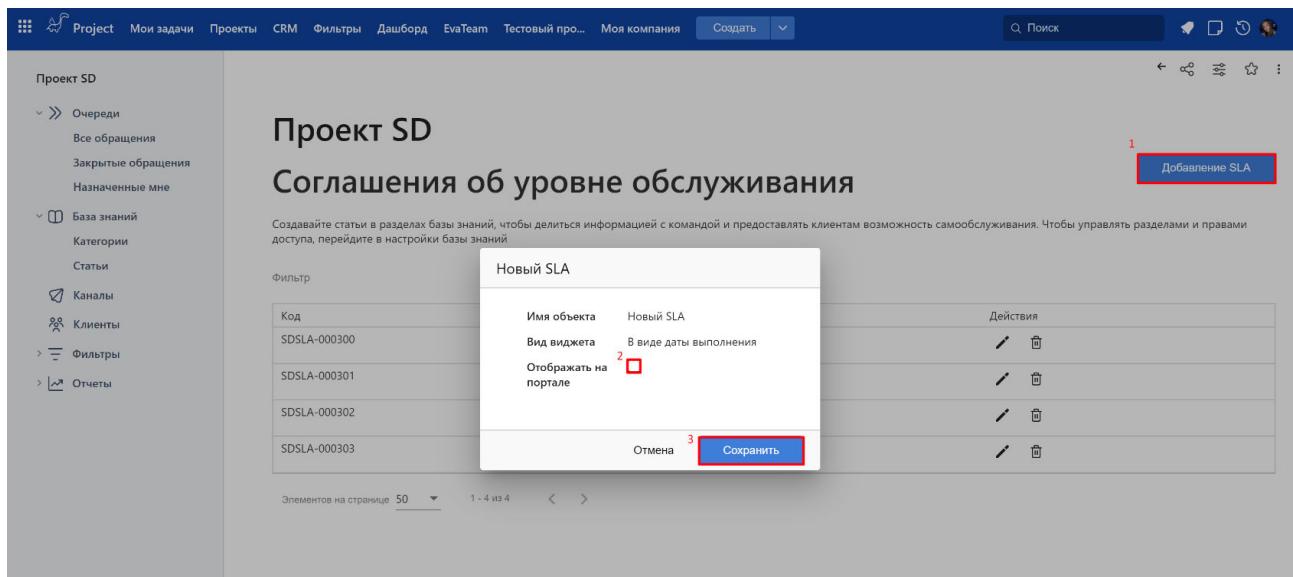
Новый SLA

Код	Имя объекта	Вид виджета	Действия	
SDSLA-000300	Новый SLA	В виде даты выполнения		
SDSLA-000301				
SDSLA-000302				
SDSLA-000303				

Элементов на странице 50 1 - 4 из 4

Добавление SLA

Для отображения SLA на портале в заявках необходимо выставить галочку у опции «Отображать на портале». SLA начинает отображаться в карточке задачи только после срабатывания условий для начала отсчёта.



Создавайте статьи в разделах базы знаний, чтобы делиться информацией с командой и предоставлять клиентам возможность самообслуживания. Чтобы управлять разделами и правами доступа, перейдите в настройки базы знаний

Фильтр

Новый SLA

Код	Имя объекта	Вид виджета	Действия	
SDSLA-000300	Новый SLA	В виде даты выполнения		
SDSLA-000301				
SDSLA-000302				
SDSLA-000303				

Элементов на странице 50 1 - 4 из 4

Добавление SLA

После чего нажать на кнопку "Сохранить". Добавленный SLA появился в списке соглашений об уровне обслуживания.

4.8.3. Настройка SLA

Данные SLA возможно отредактировать (или настроить при создании нового). Для этого справа от имени объекта в "Действиях" нажать на значок изменения .

Код	Имя объекта	Действия
SDSLA-000300	Время решения	
SDSLA-000301	Время до первого ответа	
SDSLA-000302	Время закрытия после разрешения	
SDSLA-000303	Время на проведение ревью	

После этого откроется страница с информацией о выбранном SLA.

Имя объекта	Время решения	Вид виджета	Отображать на портале
SDSLAG-000712	240	24/7 календарь	<input type="checkbox"/>
SDSLAG-000713	480	24/7 календарь	<input type="checkbox"/>
SDSLAG-000714	2400	24/7 календарь	<input type="checkbox"/>
SDSLAG-000715		24/7 календарь	<input type="checkbox"/>

Код	Имя объекта	Время (мин.)	Календарь	Фильтр	Действия
SDSLAG-000712		240	24/7 календарь	request_type.request_category = 'incidents'	
SDSLAG-000713		480	24/7 календарь	request_type.request_category = 'service-requests'	
SDSLAG-000714		2400	24/7 календарь	request_type.request_category = 'post-incident-reviews'	
SDSLAG-000715			24/7 календарь		

Код	Имя объекта	Условие сработки	Статус	Действия
SDSLAT-000973		Задача создана		

Здесь можно изменить имя объекта, вид виджета, выставить галочку у опции "Отображать на портале", добавить цели и настроить фильтры при начале, приостановлении и завершении отсчета.

Фильтры на примере завершения отсчета. Завершение отсчета происходит, когда выполняется одно из четырех условий. Просмотреть условия можно справа от кода и имени объекта в "Действиях", нажав на значок изменения.

Создание SLA для привязки к элементам системы. Каждая цель SLA должна относиться к определенному набору задач. Для настройки этой привязки указаны подходы и примеры UBQL фильтров.

Для настройки SLA можно воспользоваться UBQL фильтром по категориям запросов, по логическим типам, по типам обращений.

Настройка столбцов в очереди. Для вывода новых целей в настройки очереди необходимо добавить столбец с новой целью в нужную очередь.

Все обращения

Наименование	Исполнитель	Статус	Будильник	Приоритет	Списки	Новый SLA	Столбцы
Help 4	Нет	Ожидание поддержки	Нет	=	Нет	-	7 фев. 17:39
Help 3	Нет	Открыто	Нет	=	Нет	-	
Help 2	Нет	Открыто	Нет	=	Нет	-	
Help	Нет	Открыто	Нет	=	Нет	-	
Task 2 Changes 2	Нет	Открыто	Нет	=	Нет	-	
Task 2 changes	Нет	Открыто	Нет	=	Нет	-	
Task 1	Нет	Ожидание подтверждения	Нет	=	Нет	-	

7 из 8

1

Задачи, на которые будет распространяться данный SLA, будут видны в общем списке всех обращений.

4.8.4. Удаление SLA

Удалить SLA можно, нажав в "Действиях" с правой стороны от кода и имени объектов на значок "Корзины" для удаления, после чего подтвердить удаление. После удаления данный SLA не отображается в списке соглашений об уровне обслуживания.

Project

Мои задачи

Проекты

Дашборд

Проект для д...

Проверка уда...

Создание про...

Структура пр...

Проект для п...

Создать

Поиск

Структура проекта

Очереди

База знаний

Отчеты

Фильтры

Каналы

Клиенты

Чат Структура проекта

Лента(1)

Архив

Диск

Корзина

Соглашения об уровне обслуживания

Добавление SLA

Создавайте статьи в разделах базы знаний, чтобы делиться информацией с командой и предоставлять клиентам возможность самообслуживания. Чтобы управлять разделами и правами доступа, перейдите в настройки базы знаний

Фильтр

Код	Имя объекта	Действия
SDSLA-000117	SLA для документации	
SDSLA-000092	Время на проверение ревью	
SDSLA-000091	Время закрытия после разрешения	
SDSLA-000090	Время до первого ответа	
SDSLA-000089	Время решения	

Элементов на странице 50

1 - 4 из 4

Настройки проекта