



**HIGH-T**

Информационные технологии на высоте

# **ServiceDesk** – автоматизация службы технической поддержки (v.1.0)



**HIGH-T**

Информационные технологии на высоте

## Назначение

Система Хай-Ти СервисДеск – комплексное, масштабируемое решение, предназначенное для автоматизации службы поддержки и эксплуатации процессов управления инцидентами, проблемами, изменениями, CMDB и каталогом ИТ-услуг



**HIGH-T**

Информационные технологии на высоте

## Основные возможности

- Управление ИТ – инциденты, наряды на работу, проблемы, изменения, SLA
- База данных НСИ – контакты, организации, должности
- База данных KE(CMDB) – конфигурационные единицы, договоры, производители



**HIGH-T**

Информационные технологии на высоте

# Интеграция

- Регистрация ИТ объектов из почты
- Нотификации
  - Встроенная поддержка нотификаций по почте
  - Возможности конфигурирования других механизмов: Jabber, веб-сервисы, СМС оповещения – при наличии Message Center или ESME (External Short Message Entity)
- Бизнес правила на основе Drools Expert



**HIGH-T**

Информационные технологии на высоте

# Технологии

Сервер Хай-Ти СервисДеск может быть развернут на базе любой современной операционной системы.

В основе системы лежат следующие технологии:

- Java – кроссплатформенность
  - Hibernate, GWT, Drools Expert, Camel, другие
- PostgreSQL
- JBoss AS
- Совместимость IE, Chrome, Firefoxе, Safari

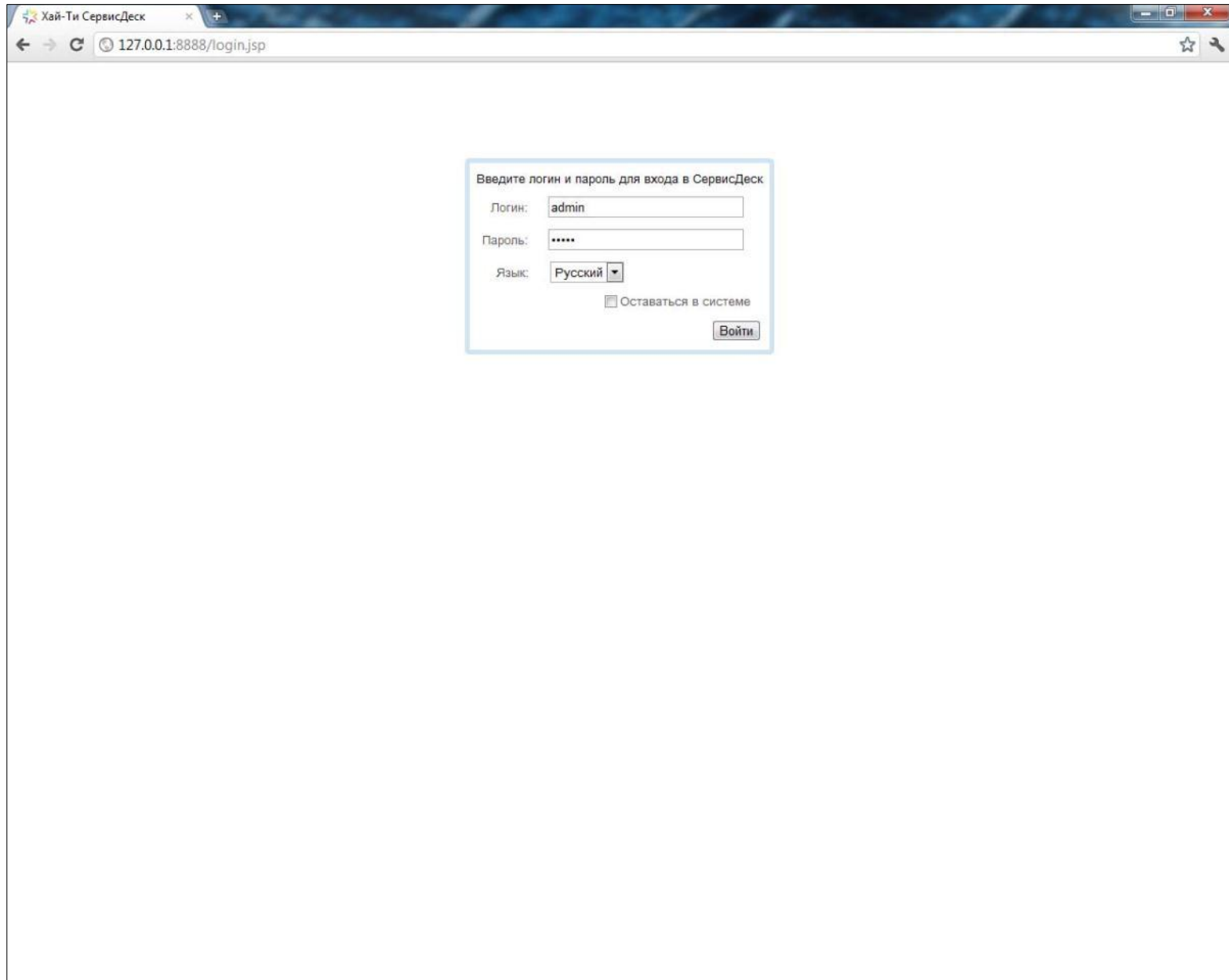


**HIGH-T**

Информационные технологии на высоте

**Ниже представлены скриншоты системы**

# Вход в систему



Хай-Ти СервисДеск

127.0.0.1:8888/login.jsp

Введите логин и пароль для входа в СервисДеск

Логин:

Пароль:

Язык:

Остаться в системе

# Управление ИТ - инциденты

Хай-Ти СервисДеск

127.0.0.1:8888/?locale=ru#sd:incident&filter:%D0%B2%D1%81%D0%B5

Домашняя страница | [Администрирование](#) | [Помощь](#) | [О программе](#) Вы вошли как [admin](#) | [Выйти](#)

Поиск:  Автообновление:  1 - 20 из 20

**УПРАВЛЕНИЕ ИТ**

- Инциденты
- Наряды на работу
- Проблемы
- Изменения
- Соглашения SLA

**Общие фильтры**

- все
- созданы пользователем

**Мои фильтры**

- Новые
- Закрытые мной

#	Статус	Обратился	Назначен	Заголовок
20	Зарегистрирована	Иванов Иван		Заголовок заявки №20
19	Зарегистрирована	Иванов Иван		Заголовок заявки №19
18	Зарегистрирована	Иванов Иван		Заголовок заявки №18
17	Зарегистрирована	Иванов Иван		Заголовок заявки №17
16	Зарегистрирована	Иванов Иван		Заголовок заявки №16
15	Зарегистрирована	Иванов Иван		Заголовок заявки №15
14	Зарегистрирована	Иванов Иван		Заголовок заявки №14
13	Зарегистрирована	Иванов Иван		Заголовок заявки №13
12	Зарегистрирована	Иванов Иван		Заголовок заявки №12
11	Зарегистрирована	Иванов Иван		Заголовок заявки №11
10	Зарегистрирована	Тестов19 Тест		Заголовок заявки №10
9	Зарегистрирована	Петров Петр		Заголовок заявки №09
8	Зарегистрирована	Иванов Иван		Заголовок заявки №08
7	Зарегистрирована	Иванов Иван		Заголовок заявки №07
6	На инженере	Иванов Иван	Сидоров Сидр	Заголовок заявки №06
5	Закрыта	Петров Петр	Сидоров Сидр	Заголовок заявки №05
4	Закрыта	Иванов Иван	Сидоров Сидр	Заголовок заявки №04

Статус: **Закрыта**

Обратился: **Петров Петр**

Назначен: **Сидоров Сидр**

Категория: **Laptop**

Классификация: **Request for service**

Срочность: **Medium**

Влияние: **Medium**

Заголовок: **Заголовок заявки №05**

Описание: **Сломался жесткий диск ноутбука**

Решение: **Заменяли**

БАЗА ДАННЫХ НСИ  
БАЗА ДАННЫХ КЕ

© ООО «Хай-Ти», 2011

# Управление НСИ

Хай-Ти СервисДеск

127.0.0.1:8888/?locale=ru#sd:contact&filter:all

Домашняя страница [Администрирование](#) [Помощь](#) [О программе](#) Вы вошли как [admin](#) [Выйти](#)

Поиск:  Автообновление:  1 - 20 из 21

**УПРАВЛЕНИЕ ИТ**

**БАЗА ДАННЫХ НСИ**

Контакты

Организации

Должности

**Общие фильтры**  
созданы пользователем

all

**Мои фильтры**

Фамилия	Имя	Отчество	Email
Test	Test	Test	test@example.org
Тестов29	Тест	Тестович	
Тестов28	Тест	Тестович	
Тестов27	Тест	Тестович	
Тестов26	Тест	Тестович	
Тестов25	Тест	Тестович	
Тестов24	Тест	Тестович	
Тестов23	Тест	Тестович	
Тестов22	Тест	Тестович	
Тестов21	Тест	Тестович	
Тестов20	Тест	Тестович	
Тестов19	Тест	Тестович	
Тестов18	Тест	Тестович	
Тестов17	Тест	Тестович	
Тестов16	Тест	Тестович	
Тестов15	Тест	Тестович	
Тестов14	Тест	Тестович	

Выберите объект

БАЗА ДАННЫХ КЕ

© ООО «Хай-Ти», 2011

# База данных КЕ(CMDB)

The screenshot shows a web browser window with the following details:

- Browser Tab:** Хай-Ти СервисДеск
- Address Bar:** 127.0.0.1:8888/?locale=ru#sd:manufacturer&filter=all
- Page Navigation:** Домашняя страница | [Администрирование](#) | [Помощь](#) | [О программе](#)
- User Info:** Вы вошли как [admin](#) | [Выйти](#)
- Search:** Поиск: [input field] | Автообновление:
- Left Sidebar:**
  - УПРАВЛЕНИЕ ИТ
  - БАЗА ДАННЫХ НСИ
  - БАЗА ДАННЫХ КЕ
  - КЕ
  - Договоры
  - Производители (highlighted)
  - Новый производитель [button]
  - Общие фильтры  
созданы пользователем
  - all (highlighted)
  - Мои фильтры
  - Новый фильтр [button]
- Main Content Area:**
  - Header: **Имя**
  - Table with 4 rows:
    - Dell
    - Hp
    - Microsoft
    - Oracle
  - Footer: Выберите объект
- Page Footer:** © ООО «Хай-Ти», 2011

# Редактор - инциденты

Хай-Ти СервисДеск x +

← → ↻ 127.0.0.1:8888/?locale=ru#editor:incident:64 ☆ 🔍

[Домашняя страница](#) [Администрирование](#) [Помощь](#) [О программе](#) Вы вошли как **admin** [Выйти](#)

Рег номер:

Статус:

Обратился:  x

Назначен:  x

Категория:  x

Классификация:  x

Срочность:  x

Влияние:  x

Заголовок:

Описание:

Решение:

**Ход решения** **Связанные инциденты** **Вложения** **Аудит**

Затрачено	Текст
Данные отсутствуют	

Домен доступа:  ...

© ООО «Хай-Ти», 2011

# Редактор – всплывающее окно

The screenshot displays a web application interface for a service desk. A modal dialog titled "Редактирование контакта" (Edit Contact) is open in the foreground. The dialog contains the following fields and options:

- ID: 12
- Фамилия: Сидоров
- Имя: Сидор
- Отчество: Сидорович
- Полное имя: Сидоров Сидр
- Email: (empty)
- Пол:  Неизвестно  Мужской  Женский
- Организация: (empty)
- Должность: (empty)
- Имя пользователя: (empty)
- Адрес: (empty text area)

Buttons "Сохранить" (Save) and "Вернуться" (Back) are located at the bottom of the dialog. The background application shows a ticket with details such as "Статус: Закрыта", "Обратился: Петров Петр", and "Назначен: Сидоров Сидр".

# Администрирование - общее

The screenshot displays a web browser window with the following elements:

- Browser Tab:** Хай-Ти СервисДеск
- Address Bar:** 127.0.0.1:8888/?locale=ru#admin:general
- Navigation:** Домашняя страница, **Администрирование**, Помощь, О программе
- User Info:** Вы вошли как **admin**, [Выйти](#)
- Menu:** **Общие**, Справочники, Безопасность, Права доступа, Фильтры, Настройка почты, Сервисы
- Section:** Общие настройки приложения
- Form:** Язык по умолчанию:
- Button:** Сохранить
- Footer:** © ООО «Хай-Ти», 2011

# Администрирование - справочники

Хай-Ти СервисДеск

127.0.0.1:8888/?locale=ru#admin:dictionary

Домашняя страница [Администрирование](#) [Помощь](#) [О программе](#) Вы вошли как [admin](#) [Выйти](#)

**Общие** **Справочники** **Безопасность** **Права доступа** **Фильтры** **Настройка почты** **Сервисы**

Статусы инцидентов

	Вес	Текст
Категории инцидентов	40	Закрыта
Классификации инцидентов	30	Ожидание пользователя
Влияние инцидентов	20	На инженере
Срочность инцидентов	10	Зарегистрирована

Статусы нарядов

Статусы проблем

Статусы изменений

Новый статус

© ООО «Хай-Ти», 2011

# Администрирование - безопасность

The screenshot shows a web browser window with the title 'Хай-Ти СервисДеск'. The address bar contains the URL '127.0.0.1:8888/?locale=ru#admin:security'. The page has a navigation menu with tabs: 'Общие', 'Справочники', 'Безопасность', 'Права доступа', 'Фильтры', 'Настройка почты', and 'Сервисы'. The 'Безопасность' tab is active. On the left, there is a sidebar with 'Пользователи' (Users) and 'Роли' (Roles) sections. Under 'Роли', there is a 'Домены доступа' (Access domains) section and a 'Новая роль' (New role) button. The main content area displays a table of roles:

Имя
admin
test
user
anonymous
general

At the bottom of the page, there is a copyright notice: '© ООО «Хай-Ти», 2011'.

# Администрирование – права доступа

Хай-Ти СервисДеск

127.0.0.1:8888/?locale=ru#admin:permissions

Домашняя страница | **Администрирование** | Помощь | О программе

Вы вошли как **admin** | Выйти

Общие | Справочники | Безопасность | **Права доступа** | Фильтры | Настройка почты | Сервисы

Роли: **general**

Домены: default, test, test1

Права доступа

Права доступа для роли 'general' в домене 'test'.

Возможность чтения:

	Запись	Удаление
Любой	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Инциденты	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Наряды на работу	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Проблемы	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Изменения	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
КЕ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Сохранить

# Администрирование – общие фильтры

Хай-Ти СервисДеск

127.0.0.1:8888/?locale=ru#admin:filters

Домашняя страница [Администрирование](#) [Помощь](#) [О программе](#) Вы вошли как [admin](#) [Выйти](#)

**Общие** Справочники Безопасность Права доступа **Фильтры** Настройка почты Сервисы

Фильтры

Новый фильтр

Имя
созданы пользователем
все

© ООО «Хай-Ти», 2011

# Администрирование - почта

The screenshot shows a web browser window with the title "Хай-Ти СервисДеск". The address bar contains the URL "127.0.0.1:8888/?locale=ru#admin:email". The page has a navigation menu with the following items: "Домашняя страница", "Администрирование", "Помощь", and "О программе". The user is logged in as "admin" and has a "Выйти" (Logout) link. The main navigation tabs are "Общие", "Справочники", "Безопасность", "Права доступа", "Фильтры", "Настройка почты", and "Сервисы". The "Настройка почты" (Email Settings) section is active, showing the following configuration:

Настройки почты

Входящая почта:

Исходящая почта:

Сохранить

© ООО «Хай-Ти», 2011

# Администрирование - сервисы

The screenshot shows a web browser window with the URL `127.0.0.1:8888/?locale=ru#admin:services`. The page title is 'Хай-Ти СервисДеск'. The navigation menu includes 'Общие', 'Справочники', 'Безопасность', 'Права доступа', 'Фильтры', 'Настройка почты', and 'Сервисы'. The 'Сервисы' module is active, displaying a table of services and their dependencies.

Модуль Сервисы Обновить

ID	Имя	Описание	Необходимые сервисы	
audit	Аудит			<input type="button" value="Перезагрузить"/>
integration	Интеграция		resources,model	<input type="button" value="Перезагрузить"/>
model	Модель		audit	<input type="button" value="Перезагрузить"/>
resources	Ресурсы		model	<input type="button" value="Перезагрузить"/>
rules	Правила		resources	<input type="button" value="Перезагрузить"/>
security	Безопасность			<input type="button" value="Перезагрузить"/>
trigger_rules	Триггер-правила		model, rules	<input type="button" value="Перезагрузить"/>

#Thu Jul 14 23:34:30 MSD 2011  
ru.hight.sd.model.itsm.Incident.title=rules/incident/title  
ru.hight.sd.model.itsm.Incident.status=rules/incident/status

© ООО «Хай-Ти», 2011

# Настройки пользователя

Хай-Ти СервисДеск x +

← → ↻ 127.0.0.1:8888/?locale=ru#user:workspace ☆ 🔍

[Домашняя страница](#) [Администрирование](#) [Помощь](#) [О программе](#) Вы вошли как **admin** [Выйти](#)

Настройки пользователя

Имя:

Пароль: [Изменить пароль](#)

Текущий пароль:

Новый пароль:  Надежность пароля:

Повторите пароль:

Язык:  ▼

© ООО «Хай-Ти», 2011



**HIGH-T**

Информационные технологии на высоте

**Спасибо за внимание**

**<http://high-t.ru>**

**[info@high-t.ru](mailto:info@high-t.ru)**

**Тел.: +7(499) 921-0224**