

# Предложение компании GSV

Приглашение к сотрудничеству по  
организации эффективного  
обслуживающего подразделения и  
оказание качественных услуг

[Подробнее о нашем Предложении](#)



# Я Аналитик, Я могу настроить в SES все нюансы обслуживания!

*Раздел об Администрировании SES, предназначен для Аналитика (Технолога). Как настроить сервис для решения своих бизнес задач?*

**SES** Service Execution Systems

**Добро пожаловать!**

Пользователь:

petrovpp

Пароль:

.....

Пользуясь сервисом SES Вы соглашаетесь со всеми положениями нашей [Оферты](#).

**ВОЙТИ**

Инициатор

Исполнитель

Оператор

Согласующий

Бизнес партнер

Менеджер активов

Аналитик

# Содержание

Начало настройки;

Настройка основных справочников;

Настройка управления услугами;

Настройка управления процессами;

Настройка Активов.

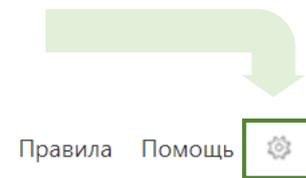
# Начало настройки

Что нужно, чтобы начать настройку сервиса SES под себя?

# Начало настройки. Старт работы Аналитика



Чтобы перейти в режим настройки сервиса Аналитик должен выбрать значок шестеренки



Правила Помощь



Здравствуйте Аналитик И



Поиск по каталогу



Ваши задачи 0



Ваши заказы 0

Каталог товаров и услуг

Жалобы и предложения

Ваши идеи

История Ваших заказов

Важная информация

[Изменить текст страницы](#)

Добро пожаловать в интерфейс настроек



Выберите нужный пункт меню



Если на Вашем экране нет значка Шестеренки, то Вы не обладаете ролью Аналитика и не можете настраивать сервис.

Вся настройка SES сгруппирована в четыре разделе в левом меню.

## Состав меню настройки (для Вашего экземпляра SES):

- **Управление услугами:** настройка SLA, OLA, UC, услуги, сервисы и их параметры
- **Управление процессам:** настройка инцидентов, изменений, заявок, регламентных работ и задач;
- **Активы:** настройка базы активов, учет оборудования, программного обеспечения и других активов;
- **Справочники:** настройка общих справочников пользователи, рабочие группы, местоположения.

# Настройка основных справочников

Раздел о настройке базовых справочников:

# Работа с основными справочниками. Пользователи

Добавить пользователя, Загрузить много пользователей, Выгрузить список пользователей

Добавить Изменить Добавить копию Загрузка пользователей

[Просмотреть данные в excel](#)

## Пользователи

Организация	Фамилия	Имя	Отчество	Электронная почта	Имя пользователя	Подраздел	Должность	Руководител	Местополож	Заблокирова
Организация	Admin	Admin		goodmaxbox	DEV\ADMIN			Иванов Макс	Российская Федерация Краснодар	<input type="checkbox"/>
OOO GSV	Admin	A		svguzik@gsv	DEV\ADMIN				Российская Федерация	<input type="checkbox"/>
System	ServiceDesk system			sesdemo@gsv	SES-APPSERVER\				Российская Федерация	<input type="checkbox"/>
Пользователь Аналитик		Иван		demo_analitic	DEV\ANALITIK				Российская Федерация Москва	<input type="checkbox"/>
OOO GSV	Быкова	Елена		helenbyk@gsv	DEV\HELENBY					<input type="checkbox"/>
Пользователь Клининга	Быкова	Елена		helenbyk@gsv	DEV\BYKOVA_					<input type="checkbox"/>

Важная информация

Нет данных для отображения

Пользователи

Группы

Местоположения

Работа с Пользователями

Раздел позволяющий вести все данные о Пользователях сервиса!



Если у Вас настроена интеграция с Active Directory, то в этом справочнике Вы сможете вести только внешних (по отношению к AD специалистов).

# Работа с основными справочниками. Группы

Поиск по каталогу



Ваши задачи <sup>0</sup>



Ваши заказы <sup>0</sup>

Каталог товаров и услуг

- Управление услугами
- Управление процессами
- Активы
- Справочники

Пользователи

**Группы**

Местоположения

Важная информация

Нет данных для отображения

Добавить группу Изменить параметры группы Добавить копию Удалить группу Добавить пользователя в группу

## Группы пользователей

№	Группа	Администратор	Диспетчер	Исполнитель	Особый доступ	Почта	Отображать при выборе исполнителя	Назначение на группу
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
⊕	1 Операторы	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⊕	2 Отдел экспертной поддержки	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
⊕	3 Группа поддержки	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
⊕	5 Администратор системы СервисДеск	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⊕	12 IT control	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⊕	16 System	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⊕	31 Approve system Group	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⊕	94 Аналитики	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
⊕	131 Координаторы групп	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⊕	190 Поддержка ИС	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Страница 1 из 2 (Всего строк: 22)

# Работа с основными справочниками. Местоположения



Правила Помощь



Здравствуйте Аналитик И



Поиск по каталогу



Ваши задачи 0



Ваши заказы 0

- Каталог товаров и услуг
- Управление услугами
- Управление процессами
- Активы
- Справочники
  - Пользователи
  - Группы
  - Местоположения**

Добавить Изменить Добавить копию Удалить

### Площадки

№	Название площадки	Родительская площадка	Отображать
1035	Российская Федерация		Да
1036	Москва	Российская Федерация	Да
1052	Краснодар	Российская Федерация	Да
1053	Новосибирск	Российская Федерация	Да
1054	Санкт-Петербург	Российская Федерация	Да
1055	Екатеринбург	Российская Федерация	Да

Важная информация

Нет данных для отображения

# Настройка управления услугами

Раздел о настройке управления услугами:

# Управление услугами. SLA, OLA, UC



Правила Помощь

Здравствуйте Аналитик И

Поиск по каталогу



Ваши задачи <sup>0</sup>



Ваши заказы <sup>0</sup>

Каталог товаров и услуг

Жалобы и предложения

Ваши идеи

История Ваших заказов

Важная информация

Управление услугами

SLA

Каталог лотов

Лот и Сценарий обслуживания

Услуги

Схема обслуживания

Параметры услуги

Список сервисов

Уровень сервиса

OLA/UC

Каталог лотов

Связь OLA/UC с SLA

Управление процессами

Активы

Справочники

SLA

Наименование SLA

S-0001

S-0002

SLA-2018-00002

SLA-2018-00003

SLA-2018-00001

SLA-2018-00004-1С: Корпорация

SLA-2018-00001-Клиринг

SLA-2018-00001-Автосервис

Нет данных для отображения

# Управление услугами. Каталог лотов



[Правила](#) [Помощь](#)

Здравствуйте Аналитик И

Поиск по каталогу



Ваши задачи <sup>0</sup>



Ваши заказы <sup>0</sup>

☰ Каталог товаров и услуг

▼ Управление услугами

SLA

**Каталог лотов**

Лот и Сценарий обслуживания

Услуги

Схема обслуживания

Параметры услуги

Список сервисов

Уровень сервиса

OLA/UC

Каталог лотов

Связь OLA/UC с SLA

► Управление процессами

► Активы

► Справочники

Добавить

Изменить

Добавить копию

Удалить

## Каталог лотов

№	Название
	562 Обновление личной информации
⊖	3688 Жалобы и предложения
⊖	3690 Ваши идеи
	3706 Обращение к HR
⊖	3714 Оказание услуг клининга
⊖	3715 Ремонт и обслуживание автомобилей
⊖	3716 Оказание ИТ услуг
⊖	3778 Nav
	3787 Поддержка касс Эвотор
	3788 Информационная безопасность

Важная информация ☰

Нет данных для отображения

# Управление услугами. Услуги и сервисы



Правила Помощь

Здравствуйте Аналитик И

Поиск по каталогу



Ваши задачи <sup>0</sup>



Ваши заказы <sup>0</sup>

Каталог товаров и услуг

Жалобы и предложения

Ваши идеи

История Ваших заказов

Важная информация

Управление услугами

SLA

Каталог лотов

Лот и Сценарий обслуживания

Услуги

Схема обслуживания

Параметры услуги

Список сервисов

Уровень сервиса

OLA/UC

Каталог лотов

Связь OLA/UC с SLA

Управление процессами

Активы

Справочники

Услуги

Услуга	№
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Оказание услуг по обслуживанию оборудования (Москва)	1
Оказание услуг по обслуживанию оборудования (Калининград)	2
Обслуживание Активов (Москва)	3
Поддержка SAP MM	4
Поддержка salesforce	5
Поддержка рабочих мест	6
Мониторинг	7
Поддержка приложений	8
Поддержка 1C: Зарплата и управление персоналом	9
Вывоз мусора и снега	10
Ежедневная уборка	11
Комплексное обслуживание	12
Мойка	13
Обработка твердых поверхностей	14
Прачечные услуги	15

Страница 1 из 2 (Всего строк: 27)



Нет данных для отображения

# Управление услугами. Параметры обслуживания



Правила Помощь

Здравствуйтесь Аналитик И

Поиск по каталогу



Ваши задачи <sup>0</sup>



Ваши заказы <sup>0</sup>

☰ Каталог товаров и услуг

Жалобы и предложения

Ваши идеи

История Ваших заказов

Важная информация ☰

▼ Управление услугами

SLA

Каталог лотов

Лот и Сценарий обслуживания

Услуги

Схема обслуживания

**Параметры услуги**

Список сервисов

Уровень сервиса

OLA/UC

Каталог лотов

Связь OLA/UC с SLA

► Управление процессами

► Активы

► Справочники

## Параметры услуги

SLA	Услуга	Организация	Схема оказания	Время решения(мин)	Время реакции(мин)	Средняя оценка	Доступность	Категория	Локация
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
SLA-2018-00001	Мониторинг	ОЦО - ИТ	5x8 msk с 8 до 16, с праздниками	960	480	4.50	80.00	Запрос на сервис	
SLA-2018-00001	Поддержка рабочих мест	ОЦО - ИТ	5x8 msk с 8 до 16, с праздниками	3600	960	4.50	80.00	Изменение	
SLA-2018-00001	Поддержка рабочих мест	ООО GSV	5x8 msk с 8 до 16, с праздниками	3600	960	4.50	80.00	Изменение	
SLA-2018-00001	Поддержка рабочих мест	Организация	5x8 msk с 8 до 16, с праздниками	3600	960	4.50	80.00	Изменение	
SLA-2018-00004-1С: Корпорация	Поддержка 1С: Зарплата и управление персоналом	ООО GSV	5x8 мск. пн-чт с 9:00 до 17:45 (пт до 16:30)	120	20	4.75	99.00	Инцидент	Российская Федерация Москва
SLA-2018-00004-1С: Корпорация	Поддержка 1С: Зарплата и управление персоналом	ОЦО - ИТ	5x8 мск. пн-чт с 9:00 до 17:45 (пт до 16:30)	120	20	4.75	99.00	Инцидент	Российская Федерация Москва

Страница 1 из 3 (Всего строк: 37)



Нет данных для отображения

# Настройка управления процессами

Раздел о настройке управления процессами:

# Управление процессами. Регламентные работы



Правила Помощь

Здравствуйте Аналитик И

Поиск по каталогу



Ваши задачи <sup>0</sup>



Ваши заказы <sup>0</sup>

☰ Каталог товаров и услуг

Жалобы и предложения

Ваши идеи

История Ваших заказов

Важная информация ☰

▶ Управление услугами

▼ Управление процессами

▼ Регламенты

Расписание запуска

Инциденты

▶ Наряды на работы

▶ Поддержка пользователей

▶ Активы

▶ Справочники

Добавить Изменить Добавить копию Удалить

## Расписание запуска заявок

Шаблон заявки	Тип запуска	Время запуска	Параметры	Дата с	Дата по	Активно	Заблокировать после запуска
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Устранение ошибки или сбоя, возникшей в работе сервера	Еженедельно	11:00	В вторник, среду, каждую 1 неделю.	01.07.2018 0:00		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# Управление процессами. Регламентные работы



Правила Помощь

Здравствуйте Аналитик И

Поиск по каталогу



Ваши задачи <sup>0</sup>



Ваши заказы <sup>0</sup>

☰ Каталог товаров и услуг

Жалобы и предложения

Ваши идеи

История Ваших заказов

Важная информация ☰

▶ Управление услугами

▼ Управление процессами

▼ Регламенты

Расписание запуска

Инциденты

▶ Наряды на работы

▶ Поддержка пользователей

▶ Активы

▶ Справочники

Добавить Изменить Добавить копию Удалить

## Расписание запуска заявок

Шаблон заявки	Тип запуска	Время запуска	Параметры	Дата с	Дата по	Активно	Заблокировать после запуска
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Устранение ошибки или сбоя, возникшей в работе сервера	Еженедельно	11:00	В вторник, среду, каждую 1 неделю.	01.07.2018 0:00		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# Управление процессами. Сценарии обслуживания и Задачи



Правила Помощь

Здравствуйте Аналитик И

Поиск по каталогу



Ваши задачи <sup>0</sup>



Ваши заказы <sup>0</sup>

- Каталог товаров и услуг
- Управление услугами
- Управление процессами
  - Регламенты
  - Инциденты
  - Наряды на работы
    - Сценарии обслуживания
    - Шаблоны задач
    - Правила создания этапов для процедур
    - Статусы ГО и маршрутизация задач**
    - Создать пакет задач на шаге сценария
  - Поддержка пользователей
- Активы
- Справочники

Жалобы и предложения

Ваши идеи

История Ваших заказов

Важная информация

[Добавить новое правило](#) [Скопировать правило](#) [Добавить условие на поле](#)

## Правила изменения статусов этапов и ГО процедур

	№ сценария	Процедура	№ типовой формы	Статус этапа	Действие для сценария	Сценарий действует	Роль исполнителя(для сценариев направления)	Исполнитель(сотрудник для сценариев направления)	Для класса головной заявки	Исполнитель(группа)
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>				
	5999	Мониторинг	344	Принята	Направление заявки(после принятия оператором)	Да	Мониторинг			
	6000	ПК выдача	345	Принята	Направление заявки(после принятия оператором)	Да		Admin Admin (Группа поддержки)		

# Управление процессами. Регламентные работы



Правила [Помощь](#)

Здравствуйте Аналитик И

Поиск по каталогу



Ваши задачи 0



Ваши заказы 0

Каталог товаров и услуг

Жалобы и предложения

Ваши идеи

История Ваших заказов

Важная информация

Управление услугами

Управление процессами

Регламенты

Инциденты

Наряды на работы

Поддержка пользователей

Анкеты. Группы полей (закладки)

Требования к переходу в статус

**Анкета. Уточняющие вопросы**

Анкета. Проверка корректности ответов

Активы

Справочники

[Добавить](#) [Изменить](#) [Добавить копию](#) [Удалить](#)

Наборы значений полей для правил и полей процедур

Номер набора	Поле	Значение	Поле должно быть не пустым	Имя поля для типов полей таблица	Брать значение для сравнения из этапа	Проверять на равенство
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	Привлекать эксперта(789)	да	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1330	Привлекать эксперта(789)	Да	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1332	Укажите ошибку(790)	Пропал доступ (ранее был)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1331	Укажите ошибку(790)	Пропал доступ (ранее был)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1333	Решение о выполнении(871)	Не выполнено. Привлечь следующую линию	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1334	Решение о выполнении(871)	Не выполнено. Привлечь следующую линию	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1335	Решение о выполнении(871)	Не выполнено. Привлечь следующую линию	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1336	Решение о выполнении(871)	Не выполнено. Привлечь следующую линию	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1337	Решение о выполнении(871)	Не выполнено. Привлечь следующую линию	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1338	Решение о выполнении(871)	Не выполнено. Привлечь следующую линию	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1339	Решение о выполнении(871)	Не выполнено. Привлечь следующую линию	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Решение о выполнении(871)	Не выполнено. Привлечь следующую линию	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

# Настройка Активов

Раздел о настройке Активов:

# Активы. Ведение базы активов



Правила Помощь

Здравствуйтесь Аналитик И

Поиск по каталогу



Ваши задачи <sup>0</sup> Ваши заказы <sup>0</sup>

☰ Каталог товаров и услуг

▶ Управление услугами

▶ Управление процессами

▼ Активы

ЦОД и Сервера

**ПК**

ККТ

КМТ

Сеть

ИС

Приложения

Типы KE

▶ Справочники

[Добавить](#) [Изменить](#) [Добавить копию](#) [Добавить связь с KE](#) [Добавить связь с Пользователем](#)

ПК

Учетный номер	Статус	Имя	Описание	Локация	Ответственный
<input type="text"/>	<input type="text"/>				
⊕ KMT-1234	На складе	KMT-1234	Ксерокс	Российская Федерация	Петров Петр Петрович
⊕ WKS_2338723	Активен	WKS_2338723		Российская Федерация Москва	Admin A
678-GRWEW	На складе	WKS_786868		Российская Федерация Екатеринбург	Петров Иван Сидорович

Важная информация ☰

Нет данных для отображения

Наше предложение –  
совместное нахождение  
ответов на все множество  
вопросов связанных с  
оказанием услуг!

[Направьте заявку](#) на семинар  
«Знакомство» по адресу:  
[info@gsvcons.ru](mailto:info@gsvcons.ru) или свяжитесь со мной:



**Гузик Сергей Викторович**  
Директор, GSV  
[www.gsvcons.ru](http://www.gsvcons.ru)  
[svguzik@gsvcons.ru](mailto:svguzik@gsvcons.ru)  
+7 (916) 615 75 92

- **Проведение семинара:**
  - Введение в управление услугами;
  - Деловая игра по созданию рабочих соглашений с бизнесом;
- **Адаптация шаблонов регламентов и соглашений с бизнесом:**
  - Простые шаблоны регламентов и соглашений;
  - Помощь владельцам и менеджерам в их адаптации;
  - Помощь в обсуждении с бизнес подразделениями;
- **Настройка сервиса SES:**
  - Сервис готов к быстрой настройке по результатам Семинара (инциденты, запросы, изменения, регламентные работы);
  - Готовность к дальнейшему развитию;
  - При необходимости, помощь по переходу на другие системы Service Desk.