



Trouble Ticket Management

Инструкция пользователя

Версия 21.10.1

Ростелеком



Содержание

Термины и определения	6
1. Что нового	8
2. О Системе	9
2.1. Инцидент	9
2.2. Задание	9
3. Перед началом работы	11
3.1. Об этом документе	11
4. Пользовательский интерфейс	12
4.1. Список заданий	12
4.2. Список инцидентов	12
4.3. Инцидент	13
4.3.1. Панель инструментов	13
4.4. Задание	14
4.4.1. Задание в очереди	14
4.4.2. Задание в работе	14
4.4.3. Закрытое задание	15
5. Быстрый старт	16
5.1. Как войти в Систему	16
5.2. Как сменить пароль	18
5.3. Как включить темную тему	19
5.4. Как добавить клиента в избранное	19
5.5. Как зарегистрировать клиентский инцидент	20
5.5.1. Шаг 1: Выбор клиента и услуги	21
5.5.2. Шаг 2: Проверка данных	24
5.5.3. Шаг 3: Данные СЛТУ	27
5.5.4. Шаг 4: Контактная информация	30
5.5.5. Шаг 5: Завершение регистрации	31
5.5.6. Вложение электронного письма	32
5.6. Как зарегистрировать инцидент по email	32
5.7. Как отложить и продолжить регистрацию инцидента	34
5.8. Как отменить регистрацию инцидента	35
5.9. Как зарегистрировать обращение клиента	36



5.9.1. Как создать инцидент с типом "Обращение"	36
5.9.2. Как зарегистрировать обращение по email	40
5.9.3. Как создать обращение в зарегистрированном инциденте	41
5.10. Как найти назначенные задания	42
5.10.1. По ссылке в письме	42
5.10.2. В списке заданий	43
5.11. Как принять задание в работу	44
5.12. Как назначить задание на исполнителя	45
5.13. Как закрыть задание	46
5.14. Как использовать мониторинг ТТ.....	48
5.15. Как пользоваться справочником результатов заданий.....	50
5.16. Как сделать запрос в ГЭП.....	53
5.17. Как сделать запрос провайдеру.....	54
5.18. Как выполнять координацию	56
5.19. Как приостановить работы по инциденту	57
5.19.1. Согласование ожидания	58
5.19.2. Ожидание	59
5.20. Как закрыть инцидент.....	61
6. Как зарегистрировать сетевой инцидент	63
6.1. Начало регистрации	63
6.2. Сетевой инцидент класса "СПК"	64
6.2.1. Шаг 1: Создание инцидента	64
6.2.2. Шаг 2: Информация по ресурсу	67
6.2.3. Шаг 3: Информация об инциденте	74
6.2.4. Шаг 4: Завершение регистрации"	75
6.3. Сетевой инцидент класса "Магистральный".....	78
6.3.1. Шаг 1: Создание инцидента	78
6.3.2. Шаг 2: Информация по ресурсу	79
6.3.3. Шаг 3: Информация об инциденте	85
6.3.4. Шаг 4: Завершение регистрации	85
6.4. Сетевой инцидент класса "IPtv"	86
6.4.1. Шаг 1: Создание инцидента	86
6.4.2. Шаг 2: Информация по ресурсу	86
6.4.3. Шаг 3: Информация об инциденте	90
6.4.4. Шаг 4: Завершение регистрации	91



6.5. Сетевой инцидент класса "Облачные технологии"	92
6.5.1. Шаг 1: Создание инцидента	92
6.5.2. Шаг 2: Информация по ресурсу	92
6.5.3. Шаг 3: Завершение регистрации	93
7. Поиск заданий и инцидентов	94
7.1. Просмотр списка инцидентов	94
7.1.1. Открытые инциденты	94
7.1.2. Инциденты в архиве	96
7.2. Фильтрация и сортировка списков заданий и инцидентов	96
7.2.1. Фильтрация	96
7.2.2. Сортировка	99
7.3. Настройка отображения списков заданий и инцидентов	100
7.4. Выгрузка списков в Excel	102
7.5. Добавление инцидента в избранное	103
7.6. Просмотр избранных инцидентов	104
7.7. Поиск инцидента по номеру	105
8. Задание	106
8.1. Добавление комментария без закрытия задания	106
8.2. Время восстановления сервиса	107
8.3. Напоминания о заданиях	108
8.4. Выбор целевого подразделения, которого нет в списке	110
8.5. Назначение координатора подпроцесса	111
8.6. Параллельные задания	111
8.7. Как связать инцидент с СИ	113
8.7.1. Как отвязать инцидент от СИ	116
8.8. Изменение адреса услуги	116
8.8.1. Выбрать адрес из списка	118
8.8.2. Ввести адрес вручную	118
8.9. Обновление данных в заданиях	119
8.10. Как внести данные СЛТУ	119
8.11. Как создать наряд на выезд (WFM)	120
9. Инцидент	125
9.1. Просмотр журнала событий	125
9.2. Просмотр информации по заказу и сервису	125



9.3. Просмотр ТТ по Заказу в CMS	126
9.4. Чат.....	128
9.5. Заметки	130
9.6. Изменение подразделения-куратора и сотрудника с "Диагностики".....	131
9.7. Изменение сотрудника-куратора с карточки "Ответственные"	131
9.8. Вложение файла в задание.....	133
9.8.1. Просмотр вложенных файлов	136
9.9. Контактные данные инцидента.....	137
9.10. Добавить контактные данные	137
9.11. Отчетность по инцидентам	138
9.12. Просмотр статистики по инциденту	141
9.13. Скопировать инцидент.....	142
9.14. Обновить инцидент по БП.....	143
9.15. Просмотр информации в смежных системах	144
9.15.1. На 2-м шаге регистрации инцидента.....	144
9.16. Закрытие инцидента по таймеру.....	146
Приложение А: Маркировка процессов.....	147
Приложение В: Описание типов заданий	148
В.1. Типы заданий, доступные 1 ЛТП.....	148
В.1.1. Регистрация (1ЛТП)	148
В.1.2. Диагностика (1ЛТП)	148
В.1.3. Решение (1ЛТП)	149
В.1.4. Проверка (1ЛТП)	150
В.1.5. Подтверждение клиентом (1 ЛТП).....	150
В.1.6. Запрос клиента (1 ЛТП).....	150
В.1.7. Согласование ожидания (1ЛТП)	151
В.1.8. Ожидание (1 ЛТП)	151
В.1.9. Ожидание провайдера (1ЛТП)	152
В.1.10. Ожидание связь с СИ (1ЛТП)	153
В.2. Типы заданий доступные 2ЛТП.....	153
В.2.1. Диагностика (2 ЛТП)	153
В.2.2. Обработка запроса клиента (2ЛТП)	153
В.2.3. Проверка (2ЛТП).....	154
В.2.4. Решение (2ЛТП)	155
В.2.5. Решение (2ЛТП ОП)	155



В.2.6. Ожидание связь с СИ (2ЛТП)	156
В.2.7. Ожидание провайдера (2ЛТП)	156
Приложение С: Привилегии в Системе	157



Термины и определения

Термин	Пояснение
New Trouble Ticket Management (NTTM)	Система управления инцидентами на сетях связи ПАО "Ростелеком" (NTTM)
Operating Level Agreement (OLA)	Соглашение об уровне качества, определяет обязательства внутреннего подразделения по отношению к уровню сервиса, который предоставляется пользователям
Service Level Agreement (SLA)	Соглашение об уровне качества, определяет взаимную ответственность провайдера ИТ сервиса и пользователей этого сервиса
Администратор	Пользователь, осуществляющий администрирование Системы. Выполняет настройку параметров Системы, наполняет справочники и настраивает бизнес-процесс
Аргус-WFM	Система управления рабочей силой «Аргус»
Аргус-СЛТУ	Система линейно-технического учета «Аргус»
База данных (БД)	Организованная структура, предназначенная для хранения, изменения и обработки взаимосвязанной информации
Бизнес-процесс (БП)	Совокупность взаимосвязанных этапов работ по инциденту
Бизнес-роль (БР)	Сущность, объединяющая подразделения в соответствии с выполняемыми функциями
Задание	Объект, создаваемый в Системе в рамках инцидента, для определения типа работы по восстановлению услуги и исполнителя этой работы
Инцидент	Объект, создаваемый в Системе для регистрации отклонения от установленного режима предоставления услуги
Исполнитель	Сотрудник, выполняющий работы по заданию
Контекст	Набор атрибутов, влияющих на ветвление бизнес-процесса



Термин	Пояснение
Координатор	Пользователь, координирующий выполнение работ подразделением-исполнителем задания. Имеет возможность просматривать, редактировать и закрывать задания, выполнение работ по которым он координирует
Куратор	Сотрудник, курирующий выполнение работ по инциденту
ПМ Сводка	Программный модуль «Сводные отчеты об аварийных и чрезвычайных ситуациях на сетях связи»
Подразделение-исполнитель	Подразделение ПАО "Ростелеком", выполняющее обязанности в соответствии со своей бизнес-ролью и параметрами контекста
Пользователь	Сотрудник, прошедший авторизацию и аутентификацию в Системе и использующий ее для оказания технической поддержки
Привилегия	Признак, определяющий доступность конкретного функционала Системы для пользователя
Результат	Результат выполнения задания, выбирается Исполнителем конкретного задания при завершении работ по нему. Результат определяет дальнейший ход бизнес-процесса по инциденту

Список сокращений

Сокращение	Расшифровка
1 ЛТП	1-я линия технической поддержки
2 ЛТП	2-я линия технической поддержки
3 ЛТП	3-я линия технической поддержки
ГЭП	Группа экспертной поддержки
КБ	Коммерческий блок
КИ	Клиентский инцидент
СИ	Сетевой инцидент
СТП	Система технической поддержки
ТП	Техническая поддержка



1. Что нового

21.10.1

Новые функции и улучшения:

- Отличные новости – мы запустили интеграцию с системой ТТ Сбербанка! Интеграция предназначена для автоматизации процессов технической поддержки клиентов сегмента В2В.
- Доработали механизм закрытия КИ по запросу из системы СМ РТК. Теперь автоматический переход в статус «Автоподтверждение клиентом» возможен при любом активном задании (кроме «Автоподтверждение клиентом» и «Выезд»).
- Приблизились к завершению работ по интеграции с системами Amdocs и Аргус. Проводим интеграционное тестирование.

Исправили ошибки:

- Скорректировали содержание почтовых уведомлений при работе с заданием «Подтверждение клиентом».
- Исправили работу фильтра по параметру «SLA» на вкладке «Инциденты».
- В КИ, созданном из обращения, теперь корректно отображается информация о вложениях, отправленных через email при создании обращения.



2. О Системе

- NTTM (New Trouble ticket management) — Система управления инцидентами на сетях связи ПАО "Ростелеком".
- NTTM обеспечивает организацию и контроль над выполнением работ по устранению сетевых и клиентских инцидентов.
- NTTM охватывает все время жизни инцидента: от регистрации до закрытия и передачи в архив.
- NTTM предоставляет инструменты для эффективного взаимодействия сотрудников различных подразделений.

2.1. Инцидент

- Основной сущностью в NTTM является инцидент.
- Инцидент создается для регистрации неисправности или отклонения от установленного режима предоставления услуги.
- Для организации работ по устранению инцидента в его рамках создаются задания.
- После восстановления услуги инцидент закрывается и переходит в архив.

2.2. Задание

- Задания создаются в рамках инцидента и фиксируют вид работ, исполнителя, контрольные сроки, а также куратора работ.
- Задание назначается на подразделение и берется в работу любым членом подразделения.
- Все работы по устранению инцидентов осуществляются только посредством заданий.
- Задания бывают разных типов, в зависимости от их назначения.

Работа с заданиями различных типов отличается. Все типы заданий описаны в [Прил. В](#).

Например, на задании "Диагностика" производится диагностика неисправности, на "Решении" производится решение неисправности с указанием вида повреждения, на "Проверке" производится проверка устранения неисправности.



- При выполнении работ задания закрываются их исполнителями с определенными результатами.

После этого в зависимости от результата и других параметров открывается следующее задание.

- При успешном выполнении конечного задания "Подтверждение клиентом", инцидент закрывается и уходит в архив.



В разделе "Справка" Системы для скачивания доступен [справочник результатов заданий](#) (подробнее о его использовании см. 5.15).

- В NTTM бизнес-процесс является гибким и настраивается администраторами Системы.

Актуальные схемы бизнес-процесса можно скачать в разделе "Справка" Системы (см. Рис. 1).

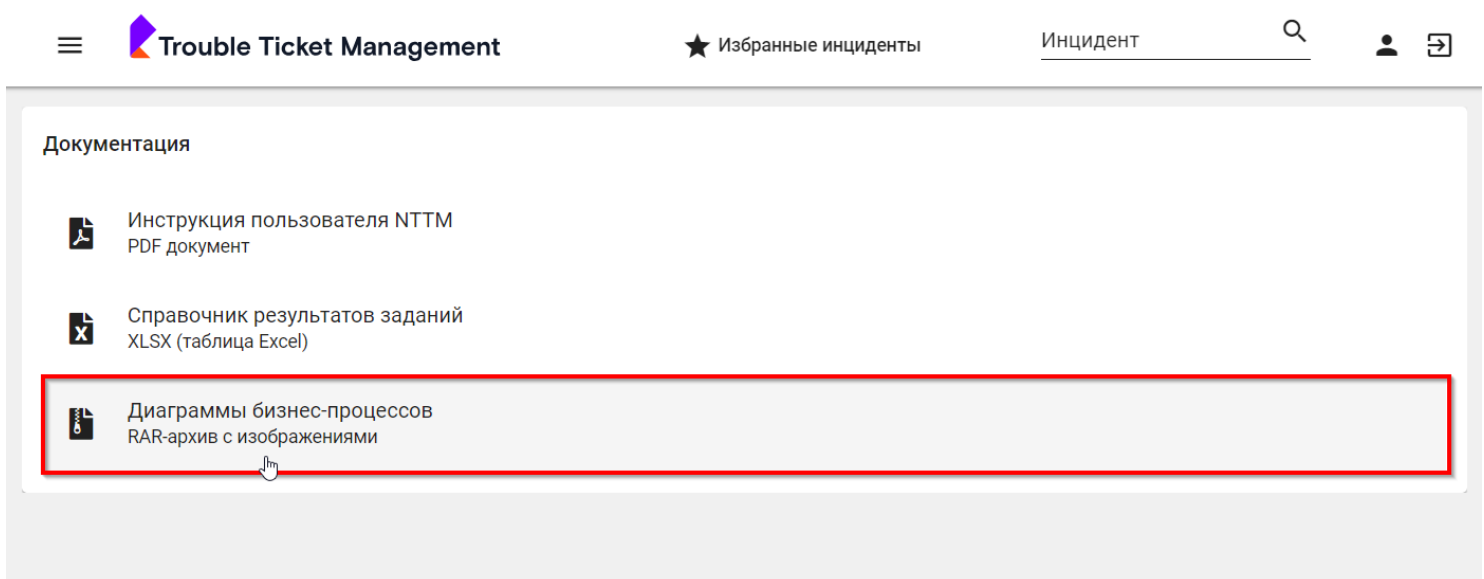


Рис. 1. Экспорт схем бизнес-процессов



3. Перед началом работы

- Для работы в NTTM рекомендуется веб-браузер Google Chrome последней версии.
- Рекомендуется выставить масштаб веб-браузера 100% (**Меню веб-браузера > Масштаб**).
- Минимальное допустимое разрешение экрана составляет 1280x1024 пикселей.
- Не допускается авторизация под одним аккаунтом на нескольких устройствах или браузерах одновременно.
- Допустимо, но не рекомендуется работать с NTTM одновременно в нескольких окнах веб-браузера.

3.1. Об этом документе

- В этом документе описаны все основные функции Системы. Доступ к некоторым функциям ограничен для пользователей без специальных прав (отмечается в описании функции).
- Инструкция пользователя обновляется раз в 2 недели с каждым новым релизом Системы. В случае обнаружения неточностей или ошибок, просим обратиться в техническую поддержку NTTM.
- Некоторые изображения в документе могут демонстрировать дизайн, отличный от актуального дизайна приложения. Данные отличия являются косметическими и не влияют на работу в Системе.



4. Пользовательский интерфейс

4.1. Список заданий

Меню

Показать фильтр списка заданий

Показать фильтр

Выгрузить

Выгрузить список в Excel

Сохраненный набор фильтров

Настроенные филь...

Список избранных инцидентов

★ Избранные инциденты

Поиск инцидента по номеру

Инцидент

Текущий пользователь

Выйти из системы

Настройка столбцов в списке

№ задания	Дата создания	Статус задания	Исполнитель	Тип задания	Клиент	VIP
132115-01-02	03.12.2020 18:10	В очереди		Диагностика	ЗНАМЕНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД РОМАШКА_Гагарина	Стандарт
null-01-01	09.12.2020 14:55	В работе	Тестовый 1ЛТП	Регистрация (сетевой)		
129437-02-01	25.11.2020 13:59	В очереди		Диагностика	T2 Мобайл Ярославский филиал	Стандарт
129434-01-03	25.11.2020 12:36	В работе	Тестовый 1ЛТП	Проверка (сетевой)		
132116-01-03	03.12.2020 18:12	В очереди		Подтверждение клиентом	ЗНАМЕНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД РОМАШКА_Гагарина	Стандарт
129331-06-02	25.11.2020 12:59	В очереди		Проверка	Лаборатория КЦ МРФ Северо-Запад	Стандарт
129247-02-02	25.11.2020 12:59	В очереди		Проверка	Домофон ЮТ МРФ Северо-Запад	Стандарт

Открыть инцидент с заданием

Элементов на странице: 50 1 - 50 из 5596

Навигация по страницам

Номер задания (ссылка на инцидент с заданием)

Список заданий

4.2. Список инцидентов

Меню

Просмотреть закрытые инциденты

Показать фильтр списка инцидентов

Получить отчеты

Сохраненный набор фильтров

Настроенные филь...

Список избранных инцидентов

★ Избранные инциденты

Поиск инцидента по номеру

Инцидент

Текущий пользователь

Выгрузить список в Excel

Выйти из системы

Настройка столбцов в списке

Создать инцидент

Архив инцидентов

Показать фильтр

Отчеты

Выгрузить

№ инцидента ↓	Дата создания	SLA	МРФ Клиента	Приоритет	Тип услуги	Сегмент	Критичность заказа	Тип актуального задания
132973	15.12.2020 13:34		Уральский филиал				Отсутствует	Регистрация
132972	15.12.2020 13:08	01:19	ММТ	5	VPN	ЗК	Отсутствует	Диагностика, Диагностика
132971	15.12.2020 12:56	01:08	Уральский филиал	5	ОТТ	ККФУ	Критичный	Диагностика, Диагностика, Диагностика
132968	15.12.2020 12:35	20:46	Генеральная дирекция	5		Крупные госзаказчики (КГЗ)	Отсутствует	Диагностика
132967	15.12.2020 12:34	20:46	Генеральная дирекция	5		Крупные госзаказчики (КГЗ)	Отсутствует	Диагностика
132966	15.12.2020 12:27		Центральный филиал			ККФУ	Отсутствует	Регистрация

Открыть инцидент с заданием

Элементов на странице: 50 1 - 50 из 14467

Навигация по страницам

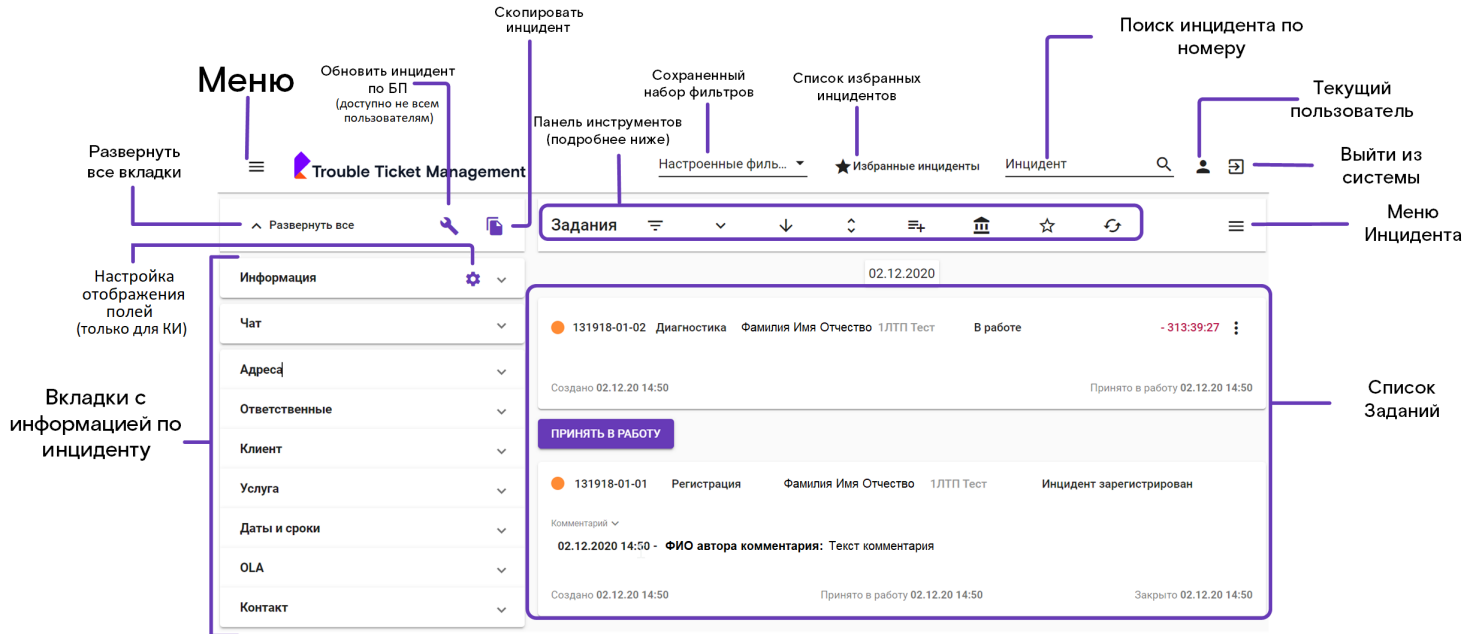
Номер инцидента (открыть инцидент)

Список инцидентов

Критичный инцидент



4.3. Инцидент



4.3.1. Панель инструментов

	Показать/скрыть фильтр списка заданий.
	Развернуть/свернуть все длинные (больше 75 знаков) комментарии в заданиях. Развернуть комментарий в конкретном задании возможно непосредственно на карточке задания, нажав на строку с комментарием.
	Переместиться к открытому заданию. Если открыто несколько заданий, переключается между ними.
	Отсортировать задания по дате возникновения от самого нового до самого старого.
	Зарегистрировать обращение клиента.
	Создать запрос КБ.
	Добавить инцидент в избранное (если инцидент уже добавлен — удалить из избранного).
	Обновить задания. Обновление информации в заданиях без перезагрузки страницы.
	Открыть меню инцидента.



4.4. Задание

4.4.1. Задание в очереди

Цветовой код бизнес-процесса

Номер задания

Название задания

Исполнитель задания

Подразделение исполнителя

Статус задания

OLA

Меню задания

128443-01-02

Диагност...

Исполнитель ...

1ЛТП Тест

В очереди

0:29:24

Создано 15.12.20 12:58

ПРИНЯТЬ В РАБОТУ

Дата создания задания

Кнопка для принятия задания в работу

Данные задания

4.4.2. Задание в работе

Цветовой код бизнес-процесса

Номер задания

Название задания

Исполнитель задания

Подразделение исполнителя

Статус задания

OLA

Меню задания

152799-01-02

Диагностика

Фамилия Имя Отчество

1ЛТП Тест

В работе

0:08:50

Координатор

Координатор подпроцесса Волга ОТПКК

Комментарий *

Вести комментарий к заданию

Уровень повр...

Результат *

Целевое подразделение *

Все подразделения

Вложить файл

Создано 02.12.20 14:54

Принято в работу 02.12.20 14:54

ВЫПОЛНИТЬ

Оставить комментарий

Оставить комментарий в задании

Выборить целевое подразделение

Дата создания задания

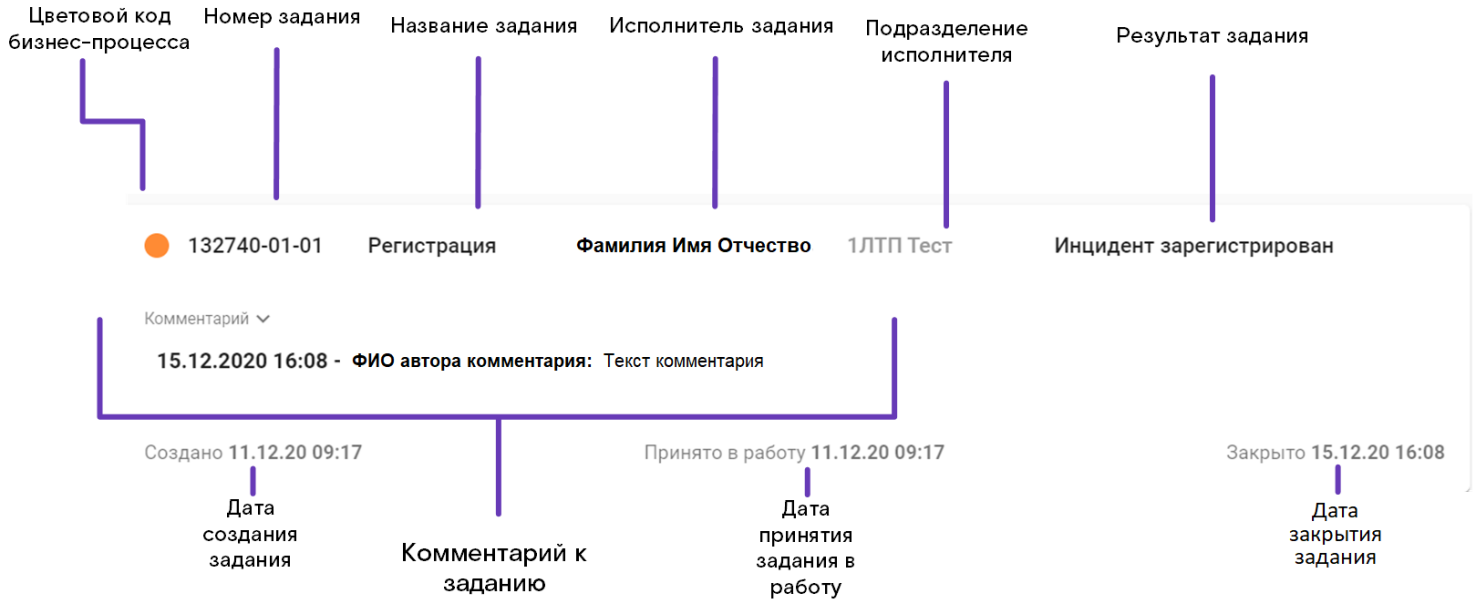
Дата принятия задания в работу

Выборить целевое подразделение из всех подразделений

Выборить уровень повреждения и результат задания



4.4.3. Закрытое задание





5. Быстрый старт

5.1. Как войти в Систему

1. Откройте браузер.
2. Перейдите по адресу <http://ttm.rt.ru/>.

Откроется форма входа в Систему (Рис. 2).

Авторизация

Логин

Пароль

При возникновении вопросов, обратитесь в helpme.rt.ru (Поиск по услугам "NTTM")

ВОЙТИ

Рис. 2. Форма входа в Систему

3. Введите логин и пароль и нажмите кнопку **[Войти]**.

Если отобразится сообщение Пользователь с таким логином и паролем не существует (Рис. 3), проверьте корректность вводимых данных.



Авторизация

Логин
wong-login

Пароль
.....

Пользователь с таким логином и паролем не существует.

При возникновении вопросов, обратитесь в helpme.rt.ru (Поиск по услугам "NTTM")

ВОЙТИ

Рис. 3. Ошибка входа в Систему



При попытке авторизации на нескольких устройствах или браузерах одновременно отобразится сообщение Вы авторизованы на другом устройстве (в другом браузере) (Рис. 4). Чтобы продолжить работу в этом браузере нажмите кнопку [Использовать здесь].

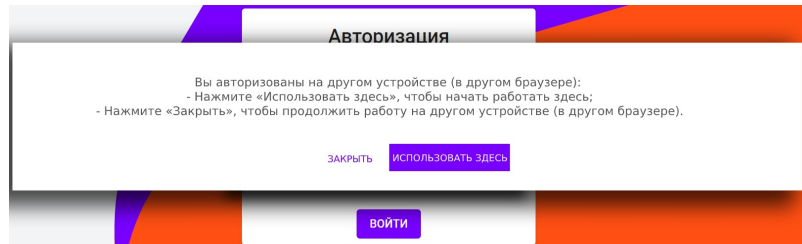


Рис. 4. Ошибка авторизации

4. Откроется список заданий, назначенных на подразделение (Рис. 5).

№ задания ↓	Дата создания	Статус задания	Вид услуги	Исполнитель	Клиент	VIP
128633-02-01	06.05.2020 09:28	В очереди	URL-фильтрация		ТЕМА (Почта Банк)	Стандарт
128627-01-01	05.05.2020 15:58	В работе		Тестовый 1ЛТП	NEW TELCO GMBH	Стандарт
128626-01-01	05.05.2020 15:51	В работе		Тестовый 1ЛТП	NEW TELCO GMBH	Стандарт
128624-01-03	05.05.2020 15:08	В работе	Выделенный доступ в интернет (корпоративные клиенты)	Администратор	АО Согаз-Мед	Стандарт
128622-01-01	05.05.2020 10:45	В работе		Тестовый 1ЛТП	СК СОГАЗ-Жизнь	Стандарт
128615-02-01	04.05.2020 22:17	В очереди	Выделенный доступ в интернет (корпоративные клиенты)		АО Согаз-Мед	Стандарт
128614-01-01	03.05.2020 21:46	В работе		Тестовый 1ЛТП	ТЕСТОВЫЙ ТЕСТ	Стандарт
128613-01-01	03.05.2020 21:40	В работе		Тестовый 1ЛТП	ТЕСТОВЫЙ ТЕСТ	Стандарт
128612-01-01	03.05.2020 21:39	В работе		Тестовый 1ЛТП	ТЕСТОВЫЙ ТЕСТ	Стандарт
128611-01-01	03.05.2020	В работе		Тестовый 1ЛТП	ТЕСТОВЫЙ ТЕСТ	Стандарт

Рис. 5. Список заданий




Если проверка данных не помогла, выполните одно из следующих действий:



- Обратитесь к администратору Системы.
- Напишите в техническую поддержку по адресу helpme@rt.ru (Поиск по услугам "NTTM").

5.2. Как сменить пароль

1. Войдите в Систему.
2. Нажмите на пиктограмму  в правом верхнем углу экрана.
3. Выберите [Сменить пароль].

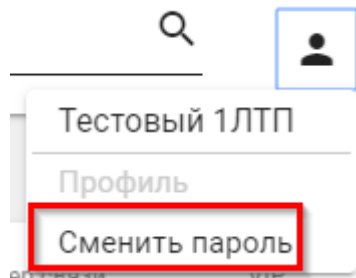


Рис. 6. Смена пароля

Отобразится форма изменения пароля.

Сменить пароль

Текущий пароль

Новый пароль

Подтверждение пароля


При возникновении вопросов, обратитесь в helpme@rt.ru (Поиск по услугам "NTTM")

ПОДТВЕРДИТЬ **ОТМЕНА**

Рис. 7. Форма изменения пароля



5.3. Как включить темную тему

1. Войдите в Систему.
2. Нажмите на пиктограмму  в правом верхнем углу экрана.
3. Нажмите на переключатель [Темная тема].

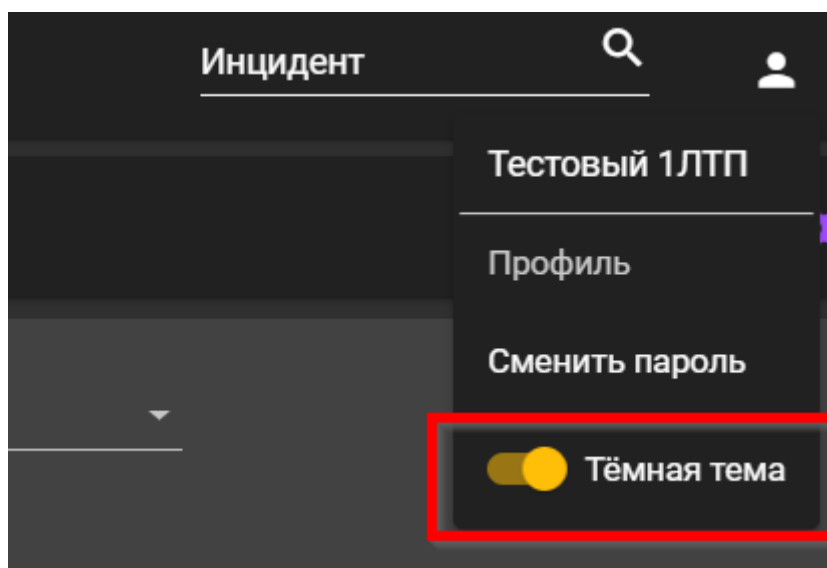



Рис. 8. Темная тема

5.4. Как добавить клиента в избранное

1. Войдите в Систему.
2. Нажмите на пиктограмму  в правом верхнем углу экрана.
3. Нажмите на [Избранные клиенты].
4. Откроется страница со списком избранных клиентов.

Избранные клиенты

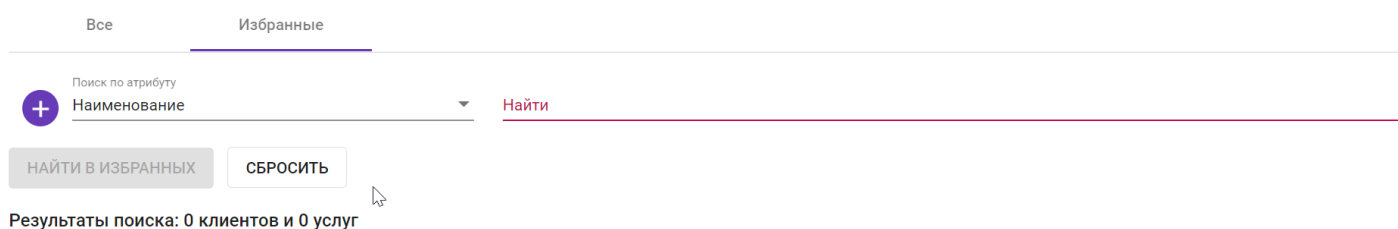


Рис. 9. Избранные клиенты



- Чтобы добавить клиента в избранное, перейдите на вкладку "Все".
- Найдите нужного клиента, выбрав подходящий атрибут (или несколько) для поиска в поле "Поиск по атрибуту", и укажите искомое значение атрибута в поле "Найти".
- Нажмите кнопку [**Найти**].
- Будут найдены все клиенты и услуги, соответствующие заданным параметрам поиска (слева — клиенты, справа — услуги этих клиентов и связанные услуги (см. [Рис. 10](#))).
- Возле нужного клиента нажмите на пиктограмму ☆, после чего клиент будет добавлен в избранное, а пиктограмма изменится на ★.

Избранные клиенты

Все Избранные

Поиск по атрибуту Найти
Наименование ртк

НАЙТИ СБРОСИТЬ

Результаты поиска: 199 клиентов и более 200 услуг

★ РТК ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	<input type="checkbox"/>	20-487068 КР размещение оборудования (Услуга эксплуатируется) Сибирский филиал: 644010, Омская область, г. Омск, ул. Съездовская, д. 34	<input type="checkbox"/>
☆ АО РТК Бронзовый (B2B)	<input type="checkbox"/>		
☆ ЯРТК	<input type="checkbox"/>	20-487657 КР соединение оборудования (Услуга эксплуатируется) Центральный филиал: 127018, г. Москва, ул. Суцёвский Вал	<input type="checkbox"/>
☆ РТКомм.РУ_НДД Обычное (B2O)	<input type="checkbox"/>		
☆ РТК	<input type="checkbox"/>	20-487658 КР соединение оборудования (Услуга эксплуатируется) Центральный филиал: 127018, г. Москва, ул. Суцёвский Вал	<input type="checkbox"/>

Рис. 10. Добавление клиента в избранное

5.5. Как зарегистрировать клиентский инцидент



Для быстрой регистрации инцидента доступна функция копирования инцидента [9.13](#).

- Выберите **Меню > Инциденты**.
- Нажмите [**Создать**] и выберите [**Создать КИ**]

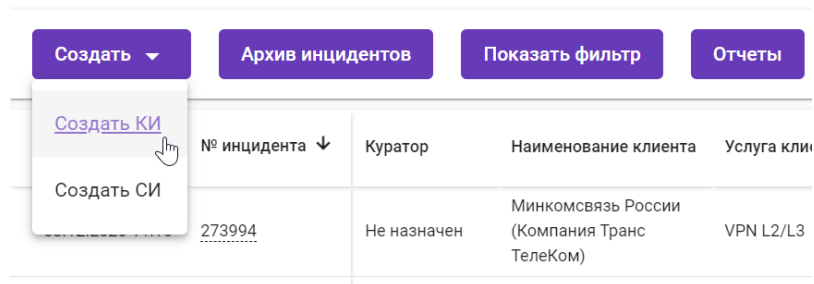


Рис. 11. Регистрация клиентского инцидента

Отобразится первый шаг регистрации инцидента.



- Поля со звездочкой обязательны для заполнения.
- Для перехода к следующему шагу нажмите **[Сохранить и продолжить]**.
- Пройденные шаги помечаются пиктограммой



- К пройденному шагу можно вернуться: нажмите на строку с наименованием шага.
- Пройденный шаг можно отредактировать: нажмите кнопку **РЕДАКТИРОВАТЬ**.
- Начатую регистрацию можно в любой момент отменить (5.8) или отложить (5.7).

5.5.1. Шаг 1: Выбор клиента и услуги

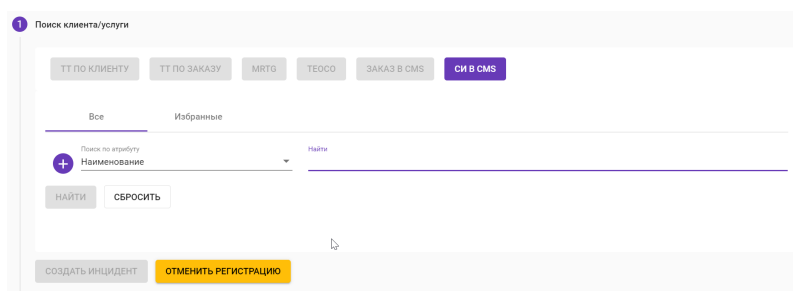


Рис. 12. Выбор клиента и услуги




- На вкладке "СИ в CMS" найдите заказ и клиента в общем списке или воспользуйтесь вкладкой "Избранные" и выберите из своего списка избранных клиентов.



- На 1-ом шаге инцидент еще не зарегистрирован.
- Расчет контрольных сроков не выполняется до перехода на 2-ой шаг.

1. Выберите вкладку, где будете искать клиента: "Все" или "Избранные".
2. Выберите атрибут, по которому нужно выполнить поиск клиента или услуги, в поле "Поиск по атрибуту".
3. Введите искомое значение атрибута в поле "Найти".



- Можно добавить дополнительные условия поиска. Для этого нажмите кнопку . После этого отобразятся дополнительные поля "Поиск по атрибуту" и "Найти". В них можно ввести другой атрибут и искомое значение. Условий может быть сколько угодно.
- Чтобы сбросить значения поиска, нажмите на кнопку **[Сбросить]**.

4. Нажмите кнопку **[Найти]**.

Будут найдены все клиенты и услуги, подходящие под заданные параметры поиска (слева — клиенты, справа — услуги этих клиентов и связанные услуги, см. [Рис. 13](#)).



Если услуга связана с Цифровой экономикой, рядом с ней будет отображаться соответствующий признак.



Просмотр информации выбранного клиента и услуги

ТТ ПО КЛИЕНТУ (17 / 1) ТТ ПО ЗАКАЗУ MRTG ТЕОСО ЗАКАЗ В CMS СИ В CMS

Поиск клиентов и услуг

Поиск по атрибуту
Наименование

Найти
согаз

НАЙТИ СБРОСИТЬ

Результаты поиска: 40 клиентов и более 200 услуг







СК СОГАЗ-Жизнь Платиновый (B2B)	<input type="checkbox"/>	19-259668  Internet (Приемка клиентом) Сибирский филиал: 664011, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Карла Маркса, д. 30 100 Мб/с (основной канал) 2.60.114.18/30	<input type="checkbox"/>
ДО Согаз Агро Бронзовый (B2B)	<input type="checkbox"/>		
АО Согаз-Мед Бронзовый (B2B)	<input checked="" type="checkbox"/>	17-091885  Internet (Архив) Сибирский филиал: Бурятия Респ., г. Кяхта, ул. Ленина, д. 94А 512 кб/с (основной канал)	<input type="checkbox"/>
Согаз Брянский филиал Бронзовый (B2B)	<input type="checkbox"/>		
Страховая компания Согаз -Мед Серебряный (B2B)	<input type="checkbox"/>		

Рис. 13. Найденные клиенты и услуги

5. Выберите нужного клиента и услугу.

- При выборе клиента отобразятся только связанные с ним услуги (и наоборот).
- Выбирайте услуги с надежным статусом, отмеченные пиктограммой .
- При отсутствии услуг с надежным статусом выберите услугу с пиктограммой  — ненадежный статус.
- Услуги со статусом "Критичный" с пиктограммой  и "Особо критичный" с пиктограммой  устанавливаются для критичных каналов клиента, либо каналов с большими штрафами.

Возможна отправка уведомлений при регистрации инцидентов на такие заказы.



- Если услугу клиента найти не удастся, можно продолжить регистрацию без выбора услуги.
- При попытке продолжения без выбранной услуги будет отображено предупреждение.
- При регистрации инцидента без услуги, ему будет присвоен признак "Регистрация без заказа", который отображается на вкладке "Услуга" в карточке инцидента. Этот признак также будет отображаться в "Общем отчете по ТТ".



- Для проверки клиента и услуги, можно использовать инструменты в блоке "Просмотр информации клиента и услуги". Подробнее об инструментах см. [9.15](#).

6. Нажмите кнопку **[Сохранить и продолжить]**.

Если по выбранной услуге есть активные инциденты, отобразится окно с их списком ([Рис. 14](#)).

По данному заказу уже существуют активные инциденты. Вы уверены, что хотите создать новый инцидент?

Номер инцидента	Тип услуги	Вид услуги	Детализация	Связанные обращения
151514	VPN	IP VPN	Не доступна	—
150192	VPN	IP VPN	Не доступна	—
150191	VPN	IP VPN	Не доступна	—
150190	VPN	IP VPN	Не доступна	—

ПРОДОЛЖИТЬ РЕГИСТРАЦИЮ **ОТМЕНА**

Рис. 14. Активные инциденты по услуге

- Для перехода к активному инциденту нажмите на номер инцидента (откроется в новой вкладке, текущая регистрация не прервется).
- Для продолжения регистрации текущего инцидента нажмите кнопку **[Продолжить регистрацию]**.

5.5.2. Шаг 2: Проверка данных

1. В блоке "Причина обращения" проверьте и измените (если требуется) информацию о причине обращения: тип и вид услуги, тип обращения (Рис. 15).

2 Проверка данных

Причина обращения

Тип услуги VPN	×	Вид услуги IP VPN	×	Тип обращения Не доступна	×	Детализация Не доступна
-------------------	---	----------------------	---	------------------------------	---	----------------------------

Рис. 15. Причина обращения



- Выбранные значения в этом блоке влияют на бизнес-процесс, SLA, и набор полей, доступных для заполнения, в рамках шага.



- При регистрации с заказом, поля "Тип услуги" и "Вид услуги" заполняются автоматически из выбранного на 1-м шаге заказа.

2. В блоке "Информация о клиенте" проверьте и измените (если требуется) информацию о клиенте (Рис. 16).

Рис. 16. Информация о клиенте



- Все поля блока влияют на расчет SLA.



- Поля автоматически заполняются информацией о выбранном на 2-м шаге клиенте.
- Признак "Повторность" активируется автоматически. Если признак активирован, при нажатии на него можно просмотреть информацию по повторным инцидентам.

3. В блоке "Информация о заказе" укажите адрес, проверьте и измените (если требуется) информацию о заказе (Рис. 17).

Рис. 17. Информация о заказе



В этом блоке на расчет SLA влияют следующие поля:





- класс НП;
- технология;
- услуга SLA.



При регистрации с заказом, поля в блоке автоматически заполняются информацией из заказа.

4. Убедитесь, что адрес указан корректно и распознан в ОР ПОН.



- Если адрес успешно распознан отобразится пиктограмма .
- Если адрес не распознан или нет связи с ОР ПОН отобразится пиктограмма . Регистрацию можно продолжить без распознавания адреса.
- Для заказов с адресами точек можно выбрать адрес точки "А" или "Б" из списка.
- Для формата "Российский (геолокация)" можно дополнительно указать широту и долготу в соответствующих полях.

Для ввода адреса вручную переключите значение "Выбрать из списка" на "Ввести адрес" (Рис. 17).



- При проверке введенного адреса в ОР ПОН, автоматически определяется значение в поле "Класс НП", которое влияет на расчет SLA.

5. Проверьте, что поле "Класс НП" заполнено корректно.



Для заказов с признаком Цифровой экономики в поле класс НП реализована отдельная классификация (Ц).

6. В блоке "Информация об услуге" укажите уточняющую информацию об услуге (Рис. 18).



Информация об услуге

Интерфейс FastEthernet	Скорость 10	Мб/с	Тип канала Основной	CE (IP адрес клиента) 10.130.41.1/30
PE (IP адрес PT) 10.130.41.2/30	Наличие э/п на объекте Есть		Наличие резерва Нет информации	

ID проблемы во внешней системе

Недостоверные данные

СОХРАНИТЬ И ПРОДОЛЖИТЬ **ОТЛОЖИТЬ** **ОТМЕНИТЬ РЕГИСТРАЦИЮ**

Рис. 18. Информация об услуге



- Поля в блоке не влияют на расчет SLA.
- Набор полей в блоке зависит от выбранной услуги.
- При регистрации с заказом, поля заполняются автоматически.

7. При обнаружении некорректных данных заказа, можно активировать параметр "Недостоверные данные" и оставить комментарий (Рис. 19).

Недостоверные данные
Уточнение
Клиент не уверен в корректности данных

Рис. 19. Недостоверные данные

После этого в карточке инцидента во вкладке "Услуга" появится пиктограмма , при наведении на которую отобразится указанный комментарий.

8. Нажмите **[Сохранить и продолжить]** для перехода на следующий шаг.

5.5.3. Шаг 3: Данные СЛТУ



- Шаг необязателен для заполнения, нажмите **[Продолжить без изменений]** чтобы перейти к следующему шагу регистрации.
- Внести данные СЛТУ можно будет после регистрации инцидента, см. 8.10.

Данные СЛТУ могут быть внесены несколькими способами (Рис. 20).

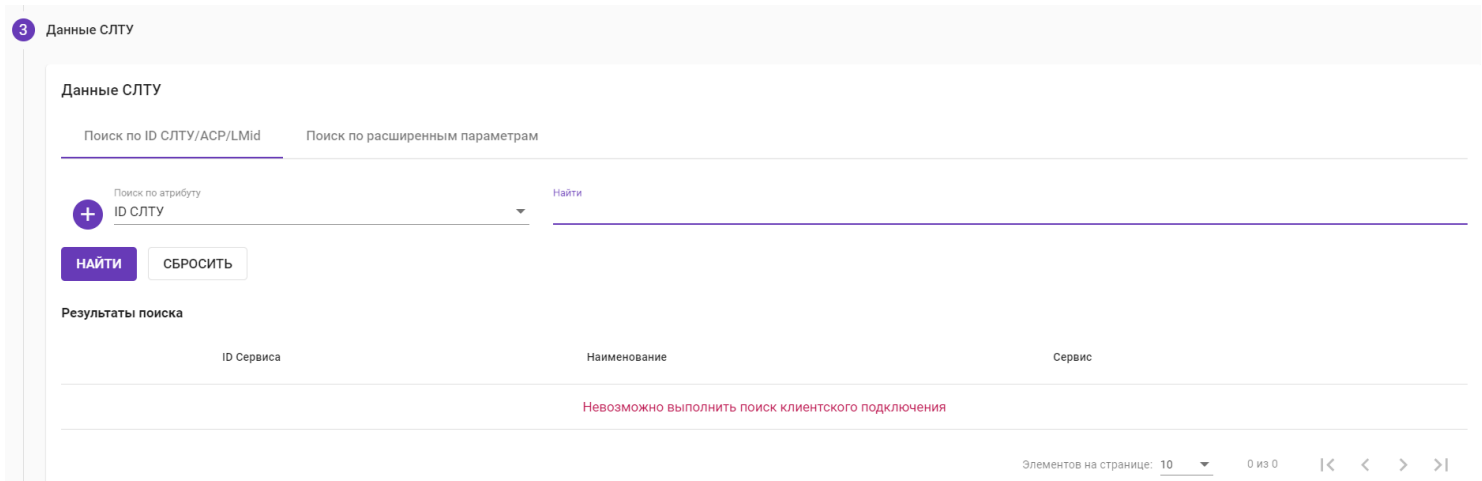


Рис. 20. Внесение данных СЛТУ

5.5.3.1. Поиск по ID СЛТУ/АСР/LMid

1. Нажмите на строку «Поиск по атрибуту» для выбора атрибута для поиска (Рис. 21):

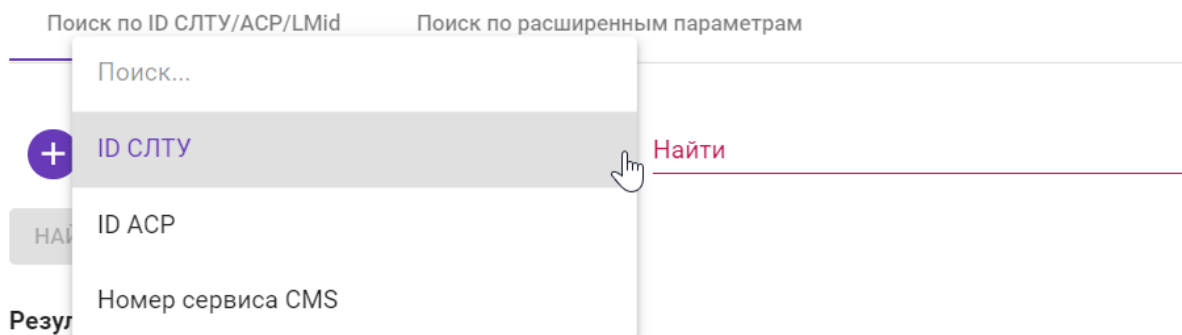


Рис. 21. Выбор значения для поиска

- **[ID СЛТУ]** – идентификатор клиентской услуги в СЛТУ.
- **[ID АСР]** – идентификатор клиентской услуги АСР, синхронизированный с установкой соответствующей услуги в СЛТУ.
- **[Номер сервиса CMS]** – атрибут «Номер сервиса CMS» в паспорте услуги в СЛТУ.



- Поиск можно выполнять одновременно по нескольким атрибутам, для этого нажмите **+**.
- Чтобы очистить все добавленные атрибуты нажмите кнопку **[Сбросить]**.

2. В строке "Найти" введите значение для поиска и нажмите кнопку **[Найти]**.



5.5.3.2. Поиск по расширенным параметрам

1. Если услугу по "ID СЛТУ/АСР/LMid" не удалось найти, воспользуйтесь расширенным поиском. Для этого переключитесь на [Поиск по расширенным параметрам] (Рис. 22).

Данные СЛТУ

Поиск по ID СЛТУ/АСР/LMid Поиск по расширенным параметрам

Поиск по атрибуту
+ ID СЛТУ Найти

+ Дополнительные атрибуты

НАЙТИ СБРОСИТЬ

Рис. 22. Поиск по расширенным параметрам

2. Нажмите на строку «Поиск по атрибуту» для выбора атрибута для поиска.



- В режиме "Поиск по расширенным параметрам" увеличено число доступных атрибутов для поиска.
- Чтобы добавить дополнительный атрибут поиска нажмите +.
- Чтобы очистить все добавленные атрибуты нажмите кнопку [Сбросить].

3. Выберите атрибут из списка доступных, в строке "Найти" введите значение для поиска и нажмите кнопку [Найти] (Рис. 23).

Данные СЛТУ

Поиск по ID СЛТУ/АСР/LMid Поиск по расширенным параметрам

Поиск по атрибуту
+ Адрес подключения Адрес: 429282, Чувашская (Чувашия) респ., Янтиковский р-н., с. Яншихово-Норваши, ул. Школьная: ✓
Адрес полный: содержит все ключевые элементы строки перед разбором

+ Дополнительные атрибуты

НАЙТИ СБРОСИТЬ

Рис. 23. Найти услугу

Если данные указаны верно, результаты поиска отобразятся ниже (Рис. 24).

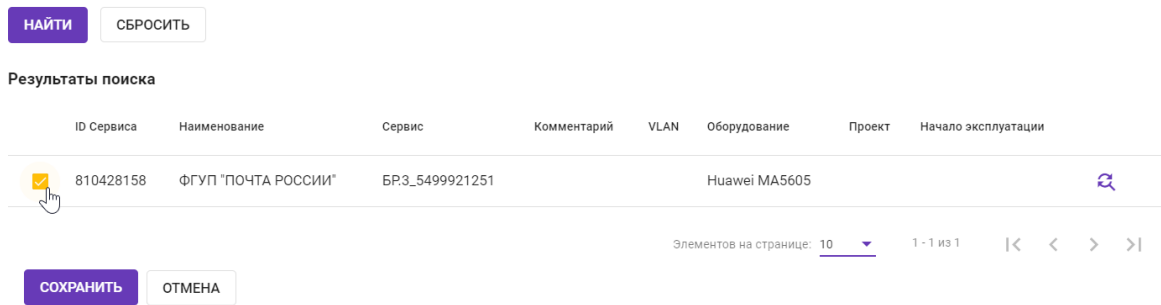


Рис. 24. Результаты поиска

4. Поставьте в строке с нужной услугой и нажмите кнопку **[Сохранить]** (Рис. 24).

5. Нажмите **[Сохранить и продолжить]** для перехода на следующий шаг регистрации инцидента.

5.5.4. Шаг 4: Контактная информация

1. На этом шаге можно добавить любое количество контактов по инциденту.



- Добавление хотя бы одного контакта является обязательным.



- Для добавленного контакта можно включить почтовые уведомления по событиям в инциденте, активировав параметр "Подписка на инцидент" (только если у контакта указан email).
- Для существующих контактов по клиенту подписка уже включена.

- Контакт можно добавить из существующих контактов в системе CMS **[Выбрать контакты из CMS]**.



Кнопка **[Выбрать контакты из CMS]** будет не активна, если в заказе CMS отсутствуют прикрепленные контакты.

- Контакт также можно добавить полностью вручную **[Создать контакт]**, указав ФИО, телефон, email и должность.
- Контакты делятся на контакты клиента и менеджеров по сервисному обслуживанию. Последние не подлежат редактированию и обязательно подписаны на уведомления.



5.5.5. Шаг 5: Завершение регистрации



Если инцидент регистрируется на основе полученного электронного сообщения, следует вложить его в поле "Описание инцидента" (см. [5.5.6](#)).

1. Установите дату и время возникновения проблемы (по умолчанию выбрана системная дата и время ПК пользователя).



Указанная дата является датой возникновения проблемы у клиента. Она может быть раньше даты регистрации. Параметр носит информативный характер и не влияет на расчет SLA.

2. Выберите канал обращения (email или телефон).
3. Выберите подразделение куратора инцидента в блоке "Информация о кураторе".



По умолчанию доступны только подразделения, подходящие по контексту. Если нужного подразделения в списке нет, установите "Все подразделения".

4. Добавьте описание причины обращения клиента в поле "Описание инцидента".



К описанию можно приложить файл (аналогично вложению файла в задание, см. [9.8](#)).

5. Проверьте корректность заполнения поля "Ответственное подразделение" (Подразделение на которое будет открыто первое задание бизнес-процесса).



Поле заполняется автоматически в зависимости от контекста. Если нужно изменить подразделение, поставьте галочку "Все подразделения".

6. Нажмите кнопку **[Завершить регистрацию]**.

- Отобразится карточка зарегистрированного инцидента.
- Задание на регистрацию будет закрыто.
- Создастся задание "Диагностика" на выбранное при регистрации ответственное



подразделение.

5.5.6. Вложение электронного письма

- При регистрации инцидента на основе электронного письма, следует вложить его в поле "Описание инцидента" (аналогично вложению файла в задание, см. 9.8).
- При этом часть полей шага будет заполнена на основе прикрепленного электронного письма: поле "Дата возникновения" (на основе даты электронного письма), канал обращения (будет выбрано "Email", без возможности изменения), а также текст в поле "Описание инцидента" (на основе содержимого электронного письма).
- При вложении нескольких писем, для заполнения полей будет использовано первое вложенное.
- Автоматически сформированное описание инцидента можно свободно редактировать.



Обратите внимание, что поле ограничено 4000 символами. Слишком длинное сообщение будет обрезано до указанной длины.

- Поля "Дата возникновения" и "Канал обращения" недоступны для редактирования вручную.
 - При удалении вложения, поля станут вновь доступны для редактирования. Содержимое поля "Описание инцидента" при этом не будет стерто (в нем останется содержимое электронного письма).

5.6. Как зарегистрировать инцидент по email



О регистрации обращения по email, см. 5.9.2.

1. Направьте письмо по электронной почте на адрес support_nttm@rt.ru.
2. В теме письма укажите описание проблемы и наименование услуги.
3. В письме укажите клиентскую информацию, описание проблемы и время возникновения, а также контактную информацию (Рис. 25).



Отправить	Кому...	<input type="text" value="support@ntm.rt.ru"/>
	Копия...	<input type="text"/>
Тема		<input type="text" value="Отсутствие соединения ## ШПД"/>

Проблема в предоставлении услуги:

Клиентская информация

Наименование компании:	Детский сад «Ромашка»
ИНН:	
Услуга:	
Адрес оказания услуги:	Москва, Киевское шоссе, 16
Номер заказа CMS:	
Номер связи:	

Описание проблемы

Время возникновения проблемы:	17.00 15.09.2021
-------------------------------	------------------

Контактная информация

Телефон	
ФИО клиента	Иванов Иван Иванович
E-mail	123@mail.ru

Рис. 25. Шаблон письма для регистрации инцидента по email



- При получении письма на заданный почтовый ящик в Системе автоматически создается инцидент с текущим заданием "Регистрация".
- По факту создания инцидента клиенту на почту отправляется email с подтверждением регистрации и номером инцидента.
- Почтовый адрес отправителя фиксируется как контакт клиента в инциденте.
- В разделе "Описание инцидента" выводится текст письма и прикреплено полученное письмо со всеми вложениями внутри одного файла.
- Созданное задание можно открыть по кнопке "Продолжить регистрацию".
- Дальнейшая регистрация происходит по аналогии с ручной регистрацией клиентского инцидента см. [5.5](#).

4. Для отправки дополнительной информации по инциденту можно написать ответ на полученный email с подтверждением регистрации и номером инцидента.



- При отправке ответного письма всегда оставляйте тему письма неизменной.



- При получении ответного письма в системе автоматически будет создано задание "Запрос клиента".
- В карточке задания "Запрос клиента" в строке "Ответ клиенту" можно написать ответ, который придет на почту клиента.
- По факту создания и закрытия задания "Запрос клиента" на почту клиента отправляется email с подтверждением.

5.7. Как отложить и продолжить регистрацию инцидента



- На всех шагах (кроме шага 1 — "Создание инцидента") регистрацию инцидента можно отложить и продолжить позднее.
- Расчет сроков SLA по отложенному инциденту не приостанавливается.

1. Нажмите кнопку **[Отложить]** (см. [Рис. 26](#)).

2 Выбор клиента и услуги

Просмотр информации выбранного клиента и услуги

ТТ ПО КЛИЕНТУ ТТ ПО ЗАКАЗУ MRTG ТЕОСО ЗАКАЗ В CMS

Поиск клиентов и услуг

Поиск по атрибуту

Наименование клиента Найти

НАЙТИ

СОХРАНИТЬ И ПРОДОЛЖИТЬ **ОТЛОЖИТЬ** ОТМЕНИТЬ РЕГИСТРАЦИЮ

3 Проверка данных

Рис. 26. Отложить регистрацию инцидента

В рамках инцидента будет создано задание "Регистрация" (см. [Рис. 27](#)) с доступной кнопкой **[Продолжить регистрацию]**. Чтобы продолжить регистрацию инцидента, нажмите на эту кнопку.

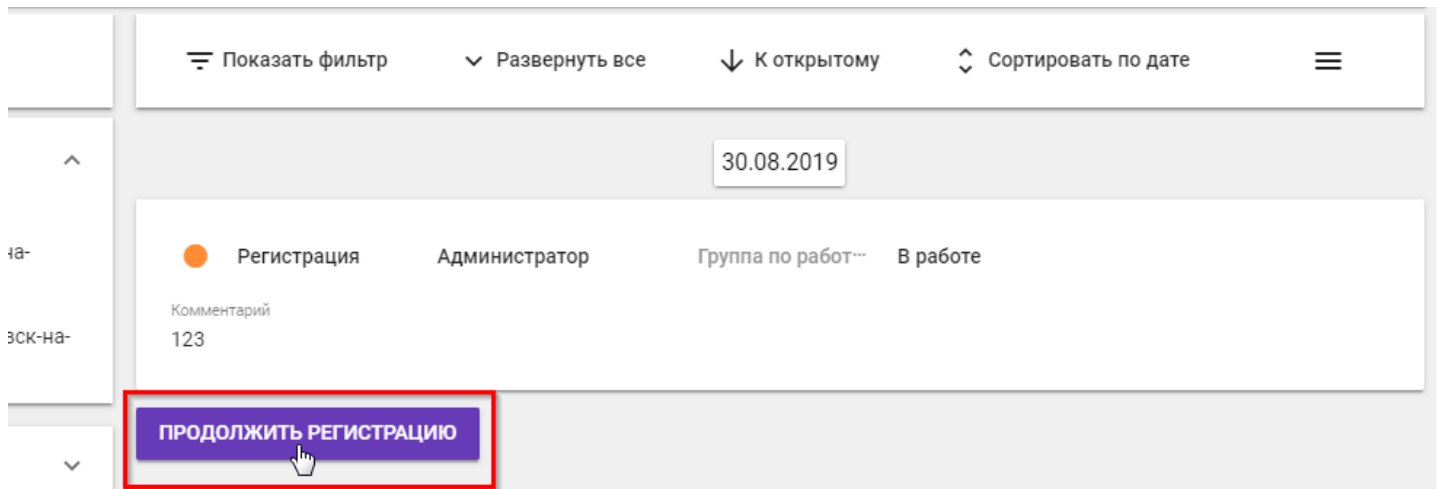


Рис. 27. Продолжение отложенной регистрации инцидента

При этом регистрация инцидента продолжится с того шага, на котором она была отложена. Сохраняется информация внесенная до того как инцидент был отложен.

5.8. Как отменить регистрацию инцидента



Начатую регистрацию инцидента можно отменить на любом шаге.



Инцидент все равно будет создан, но задание "Регистрация" будет сразу закрыто с результатом "Отмена регистрации".

1. Нажмите кнопку **[Отменить регистрацию]** на любом шаге регистрации.

Регистрация будет прекращена.

Инцидент будет сразу направлен в архив.

Откроется карточка инцидента с закрытым заданием "Регистрация" (Рис. 28).



The screenshot shows the 'Trouble Ticket Management' interface. On the left is a sidebar with a menu: 'Развернуть все', 'Информация', 'Чат', 'Адреса', 'Ответственные', 'Клиент', 'Услуга', 'Даты и сроки', 'OLA', and 'Контакт'. The main area displays a ticket card for '133012-01-01' with the type 'Регистрация' and the assignee 'Михайлова Екатерина ...'. The card shows a status of 'Регистрация отменена' and a date of '15.12.2020'. Below the title, it lists 'Создано 15.12.20 17:34', 'Принято в работу 15.12.20 17:34', and 'Закрыто 15.12.20 17:34'. The top navigation bar includes 'Настроенные филь...', '★ Избранные инциденты', and 'Инцидент'.

Рис. 28. Карточка инцидента регистрация которого была отменена

5.9. Как зарегистрировать обращение клиента

Регистрация обращения клиента может происходить несколькими способами:



- Регистрация инцидента с типом "Обращение";
- Автоматическая регистрация обращения по email письму клиента;
- Создание задания "Запрос клиента" в рамках зарегистрированного инцидента.

5.9.1. Как создать инцидент с типом "Обращение"

1. Выберите **Меню > Инциденты**.
2. Нажмите **[Создать]** и выберите вариант **[Создать обращение]** (Рис. 29).

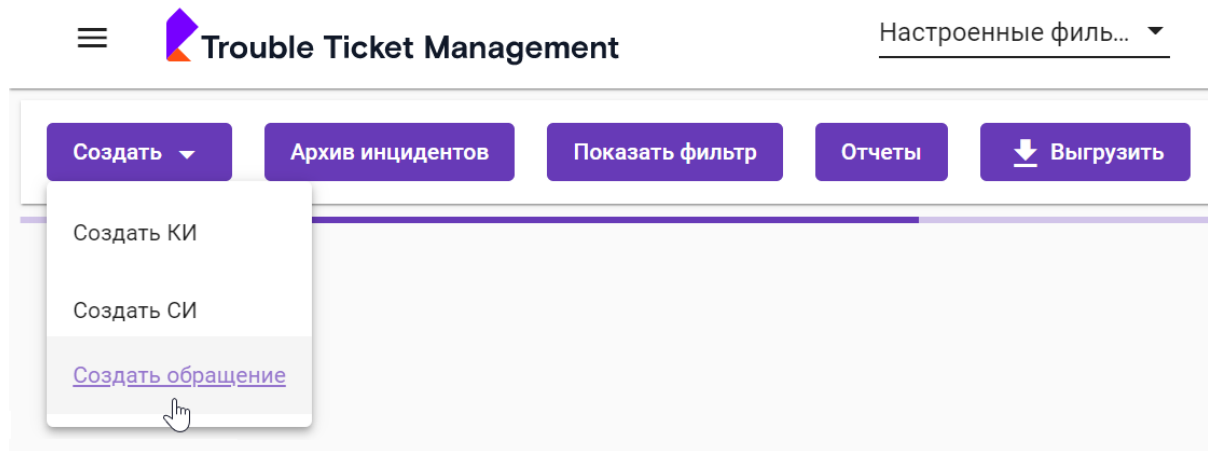


Рис. 29. Создать обращение клиента

Отобразится первый шаг регистрации инцидента "Поиск клиента/услуги" (Рис. 30).

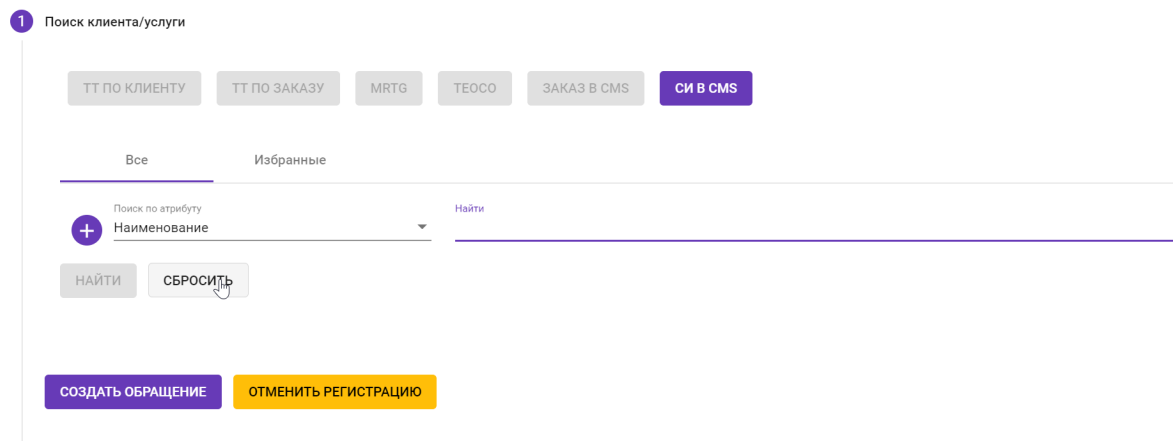


Рис. 30. Выбор клиента и услуги



Регистрацию можно продолжить без выбора клиента/услуги сразу нажав кнопку **[Создать обращение]**.



Первый шаг регистрации обращения аналогичен первому шагу регистрации КИ, подробнее см. [5.5.1](#).

3. В поле "Поиск по атрибуту" выберите атрибут, по которому нужно выполнить поиск клиента или услуги, в поле "Найти", введите искомое значение и нажмите кнопку **[Найти]**.

Будут найдены все клиенты и услуги, подходящие под заданные параметры поиска (слева — клиенты, справа — услуги этих клиентов и связанные услуги, см. [Рис. 31](#)).



Просмотр информации выбранного клиента и услуги

ТТ ПО КЛИЕНТУ (17/1) ТТ ПО ЗАКАЗУ MRTG ТЕОСО ЗАКАЗ В CMS СИ В CMS

Поиск клиентов и услуг

Поиск по атрибуту Найти

+ Наименование согаз

НАЙТИ СБРОСИТЬ

Результаты поиска: 40 клиентов и более 200 услуг

СК СОГАЗ-Жизнь Платиновый (B2B)	<input type="checkbox"/>	19-259668 Internet (Приемка клиентом) Сибирский филиал: 664011, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Карла Маркса, д. 30 100 Мб/с (основной канал) 2.60.114.18/30	<input type="checkbox"/>
ДО Согаз Агро Бронзовый (B2B)	<input type="checkbox"/>		
АО Согаз-Мед Бронзовый (B2B)	<input checked="" type="checkbox"/>	17-091885 Internet (Архив) Сибирский филиал: Бурятия Респ., г. Кяхта, ул. Ленина, д. 94А 512 кб/с (основной канал)	<input type="checkbox"/>
Согаз Брянский филиал Бронзовый (B2B)	<input type="checkbox"/>		
Страховая компания Согаз -Мед Серебряный (B2B)	<input type="checkbox"/>		

Рис. 31. Найденные клиенты и услуги

4. Выберите нужного клиента и услугу и нажмите кнопку **[Создать обращение]**.

Если по выбранной услуге есть активные инциденты, отобразится окно с их списком (Рис. 32).

По данному заказу уже существуют активные инциденты. Вы уверены, что хотите создать новый инцидент?

Номер инцидента	Тип услуги	Вид услуги	Детализация	Связанные обращения
151514	VPN	IP VPN	Не доступна	— ↗
150191	VPN	IP VPN	Не доступна	— ↗
150190	VPN	IP VPN	Не доступна	— ↗

ПРОДОЛЖИТЬ РЕГИСТРАЦИЮ ОТМЕНА

Рис. 32. Активные инциденты по услуге

- Для перехода к активному инциденту нажмите на номер инцидента (откроется в новой вкладке, текущая регистрация не прервется).
- Чтобы связать обращение с КИ, нажмите на кнопку [↗](#) в строке с инцидентом. Произойдет переход на второй шаг регистрации обращения, автоматически будет выбран результат "Связать с СИ" и заполнится поле с номером инцидента.
- Для продолжения регистрации текущего инцидента нажмите кнопку **[Продолжить регистрацию]**.



Отобразится второй шаг регистрации инцидента "Завершение регистрации" (Рис. 33).

2 Завершение регистрации

Причина обращения

Тип услуги × Вид услуги (уровень отсутствует) × Тип обращения (уровень отсутст.) × Детализация (уровень отсутствует)

Контакты

В инцидент не было добавлено ни одного контакта.

Добавить контакт

Информация об инциденте

Дата возникновения
23.11.2020 16:01

Канал обращения

Рис. 33. Завершение регистрации

- В блоке "Причина обращения" заполните поля "Тип услуги", "Вид услуги", "Тип обращения", "Детализация", выбрав из списка доступных значений.
- В блоке "Контакты" добавьте один или несколько контактов по инциденту, введя информацию вручную [**Создать контакт**] или выбрав из списка контактов в системе CMS [**Выбрать контакты из CMS**].
- В блоке "Информация об инциденте" установите дату и время возникновения проблемы (по умолчанию выбрана системная дата и время ПК пользователя) и выберите канал обращения (email или телефон).
- Добавьте описание причины обращения клиента в поле "Описание инцидента".



К описанию можно приложить файлы (аналогично вложению файла в задание, см. 9.8).

9. В поле "Результат" выберите один из доступных вариантов:

- "Зарегистрировать обращение" — происходит регистрация инцидента в качестве обращения;
- "Зарегистрировать КИ" — продолжить регистрацию в качестве клиентского инцидента с имеющимися данными из обращения. При этом обращение будет создано со статусом "Закрыто", а между обращением и регистрируемым КИ автоматически установлена связь (подробнее о регистрации КИ см. 5.5).



- "Связать с КИ" — отобразится строка для ввода номера связанного инцидента (аналогично привязке СИ см. 8.7). В карточке связанного КИ будет отображаться информация об обращении, а в обращении номер связанного КИ.



Поле "Ответственное подразделение" заполняется автоматически значением "Архив" (аналогично отмене КИ, см. 5.8).

10. Нажмите кнопку **[Завершить регистрацию]**.

- Отобразится карточка зарегистрированного инцидента.
- Инцидент со статусом "Закрит".
- Задание на регистрацию со статусом "Закрето".

5.9.2. Как зарегистрировать обращение по email



О регистрации клиентского инцидента по email, см. 5.6.

1. Направьте письмо по электронной почте на адрес support_nttm@rt.ru.
2. В теме письма укажите: "Регистрация обращения".
3. В письме опишите возникшую проблему, по которой требуется создать обращение.



- При получении письма на заданный почтовый ящик, в Системе автоматически создается инцидент с типом "Обращение" и текущим заданием "Регистрация обращения".
- Почтовый адрес отправителя фиксируется как контакт клиента в инциденте.
- В разделе "Описание инцидента" выводится текст письма и прикреплено полученное письмо со всеми вложениями внутри одного файла.
- Созданное задание можно открыть по кнопке "Продолжить регистрацию", дальнейшая регистрация происходит по аналогии с ручной регистрацией обращения, см. 5.9.1.
- По факту создания обращения клиенту на почту отправляется email с подтверждением регистрации и номером обращения.



4. Для отправки дополнительной информации по обращению можно написать ответ на полученный email с подтверждением регистрации и номером обращения.



- При отправке ответного письма всегда оставляйте тему письма неизменной.
- При получении ответного письма в системе автоматически будет создано задание "Запрос клиента".



- В карточке задания "Запрос клиента" в строке "Ответ клиенту" можно написать ответ, который придет на почту клиента.
- По факту создания и закрытия задания "Запрос клиента" на почту клиента отправляется email с подтверждением.

5.9.3. Как создать обращение в зарегистрированном инциденте

Для фиксации обращения клиента в рамках зарегистрированного инцидента используется специальное задание "Запрос клиента", для этого:

1. В открытом интерфейсе инцидента нажмите кнопку **[Обращение клиента]** в панели инструментов (Рис. 34).

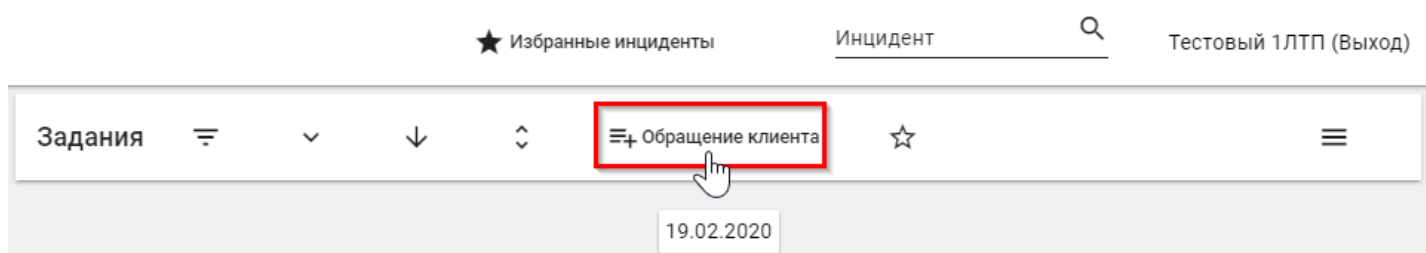


Рис. 34. Зарегистрировать обращение клиента

2. Будет создано новое задание "Запрос клиента" (Рис. 35).



Рис. 35. Задание



Нажавший кнопку "Обращение клиента" пользователь будет назначен исполнителем данного задания.

5.10. Как найти назначенные задания



- При закрытии задания исполнитель выбирает целевое подразделение.
- Следующее по бизнес-процессу задание будет назначено на выбранное подразделение.
- Все сотрудники подразделения могут найти назначенные на подразделение задачи.

Найти назначенное задание можно несколькими способами:

- С помощью прямой ссылки в письме (см. [5.10.1](#));
- С помощью списка заданий (см. [5.10.2](#)).

5.10.1. По ссылке в письме



При назначении задания на подразделение всем сотрудникам этого подразделения приходят на почту уведомления. В уведомлении содержится краткая информация о назначенном задании и его инциденте, а также имеется ссылка для перехода к заданию в NTTM.



Задание № **110989-02-02** назначено на подразделение Группа по работе с претензиями ГД.
Название клиента: Системы Связи 3123340933
Подразделение-куратор: Группа по работе с претензиями ГД
Куратор: не назначен
Исполнитель: не назначен
Комментарий: Прошла половина времени SLA

ВНИМАНИЕ! Это сообщение сформировано автоматически. Пожалуйста, не отвечайте на него. На любые дополнительные вопросы мы сможем ответить по контактам, указанным в вашем договоре. С уважением, ПАО «Ростелеком»

Рис. 36. Письмо с уведомлением о назначенном задании

1. Нажмите на ссылку в письме (Рис. 36).

Откроется карточка инцидента с назначенным на подразделение заданием.



Может потребоваться пройти процедуру авторизации.

5.10.2. В списке заданий

- В списке заданий отображаются все задания, назначенные на подразделение пользователя (Рис. 37).

№ задания ↓	Дата создания	Статус задания	Вид услуги	Исполнитель	Клиент	VIP
128633-02-01	06.05.2020 09:28	В очереди	URL-фильтрация		ТЕМА (Почта Банк)	Стандарт
128627-01-01	05.05.2020 15:58	В работе		Тестовый 1ЛТП	NEW TELCO GMBH	Стандарт
128626-01-01	05.05.2020 15:51	В работе		Тестовый 1ЛТП	NEW TELCO GMBH	Стандарт
128624-01-03	05.05.2020 15:08	В работе	Выделенный доступ в интернет (корпоративные клиенты)	Администратор	АО Согаз-Мед	Стандарт
128622-01-01	05.05.2020 10:45	В работе		Тестовый 1ЛТП	СК СОГАЗ-Жизнь	Стандарт
128615-02-01	04.05.2020 22:17	В очереди	Выделенный доступ в интернет (корпоративные клиенты)		АО Согаз-Мед	Стандарт
128614-01-01	03.05.2020 21:46	В работе		Тестовый 1ЛТП	ТЕСТОВЫЙ ТЕСТ	Стандарт
128613-01-01	03.05.2020 21:40	В работе		Тестовый 1ЛТП	ТЕСТОВЫЙ ТЕСТ	Стандарт
128612-01-01	03.05.2020 21:39	В работе		Тестовый 1ЛТП	ТЕСТОВЫЙ ТЕСТ	Стандарт
128611-01-01	03.05.2020	В работе		Тестовый 1ЛТП	ТЕСТОВЫЙ ТЕСТ	Стандарт

Рис. 37. Список Заданий



- Список заданий открывается после входа в Систему.
- Список заданий можно открыть через меню: **Меню > Задания**.
- Чтобы найти нужное задание в списке, можно его отфильтровать или отсортировать (см. 7.2).
- Чтобы перейти к заданию, нажмите на номер нужного задания в столбце "№ задания" (Рис. 38).

The screenshot shows the 'Trouble Ticket Management' interface. At the top, there is a navigation bar with a hamburger menu, the application name, a star icon for 'Избранные инциденты', and a search bar. Below the navigation bar, there are buttons for 'Показать фильтр' and 'Выгрузить'. The main content is a table with columns: '№ задания', 'Дата создания', 'Статус задания', 'Вид услуги', 'Исполнитель', 'Клиент', and 'VIP'. The row with ID '128626-01-01' is highlighted with a red box. At the bottom of the table, there is a pagination control showing 'Элементов на странице: 50' and '1 - 50 из 23114'.

№ задания	Дата создания	Статус задания	Вид услуги	Исполнитель	Клиент	VIP
128633-02-01	06.05.2020 09:28	В очереди	URL-фильтрация		ТЕМА (Почта Банк)	Стандарт
128627-01-01	05.05.2020 15:58	В работе		Тестовый 1ЛТП	NEW TELCO GMBH	Стандарт
128626-01-01	05.05.2020 15:51	В работе		Тестовый 1ЛТП	NEW TELCO GMBH	Стандарт
128624-01-03	05.05.2020 15:08	В работе	Выделенный доступ в интернет (корпоративные клиенты)	Администратор	АО Согаз-Мед	Стандарт
128622-01-01	05.05.2020 10:45	В работе		Тестовый 1ЛТП	СК СОГАЗ-Жизнь	Стандарт
128615-02-01	04.05.2020 22:17	В очереди	Выделенный доступ в интернет (корпоративные клиенты)		АО Согаз-Мед	Стандарт
128592-01-05	03.05.2020 23:57	В очереди	Выделенный доступ в интернет (корпоративные клиенты)		ИКБ Совкомбанк	Стандарт
128614-01-01	03.05.2020 21:46	В работе		Тестовый 1ЛТП	ТЕСТОВЫЙ ТЕСТ	Стандарт
128613-01-01	03.05.2020 21:40	В работе		Тестовый 1ЛТП	ТЕСТОВЫЙ ТЕСТ	Стандарт
128612-01-01	03.05.2020	В работе		Тестовый 1ЛТП	ТЕСТОВЫЙ ТЕСТ	Стандарт

Рис. 38. Открытие карточки

5.11. Как принять задание в работу

1. Откройте нужное задание (5.10).
2. Нажмите кнопку **[Принять в работу]**.
 - Если пользователь, принимающий задание в работу не состоит в подразделении-исполнителе задания, отобразится предупреждение.

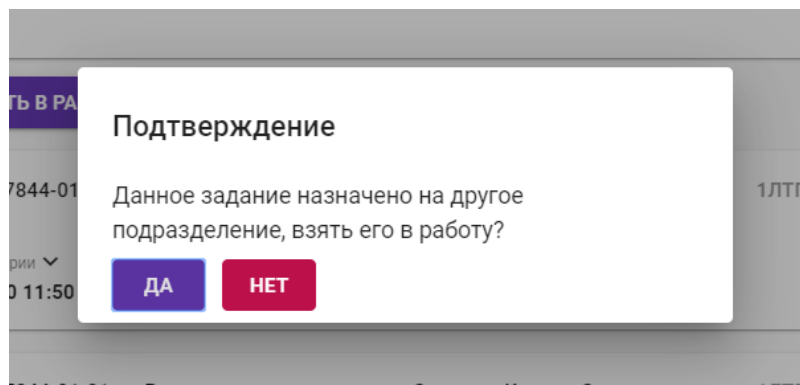


Рис. 39. Предупреждение о работе с заданием другого подразделения

- Также фактический исполнитель задания будет выделен цветом на карточке задания, при наведении на него отобразится его подразделение.

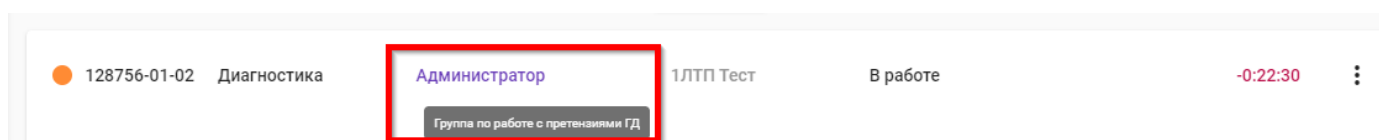


Рис. 40. Фактический исполнитель задания

- После закрытия задания пользователем другого подразделения, его подразделение будет отображаться как фактическое подразделение-исполнитель задания.
- Статус задания изменится на "В работе".
- Исполнителем задания будет назначен текущий пользователь.



В подпроцессах координатором подпроцесса автоматический назначается пользователь, принявший в работу первое задание подпроцесса.

5.12. Как назначить задание на исполнителя



- Функционал доступен не всем пользователям Системы.
- Назначить задание можно только на пользователя, состоящего в подразделении-исполнителе задания.
- Исполнитель будет оповещен о назначении по электронной почте.

1. Найдите нужное задание.



2. Откройте меню задания и выберите пункт **[Назначить исполнителя]** (Рис. 41).

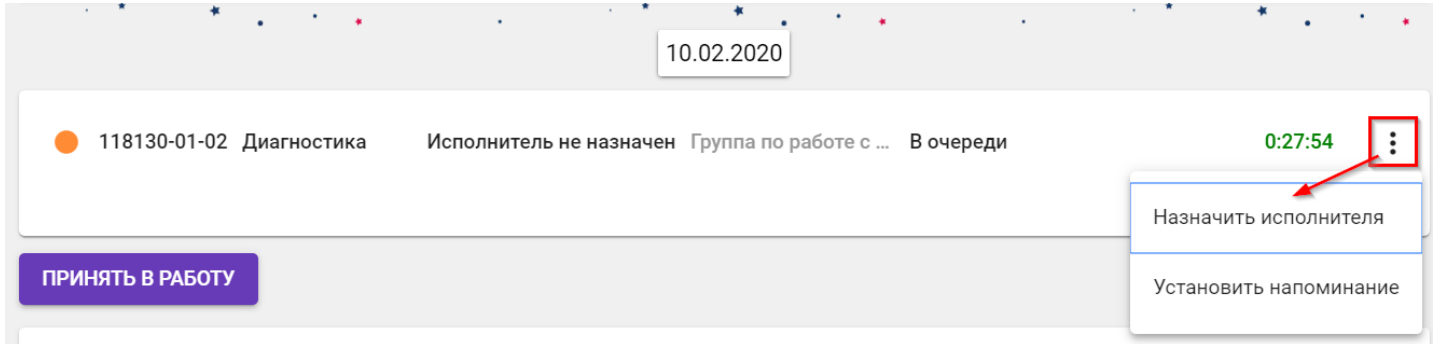


Рис. 41. Назначение задания на исполнителя

3. Выберите из списка исполнителя на которого требуется назначить задание (Рис. 42).

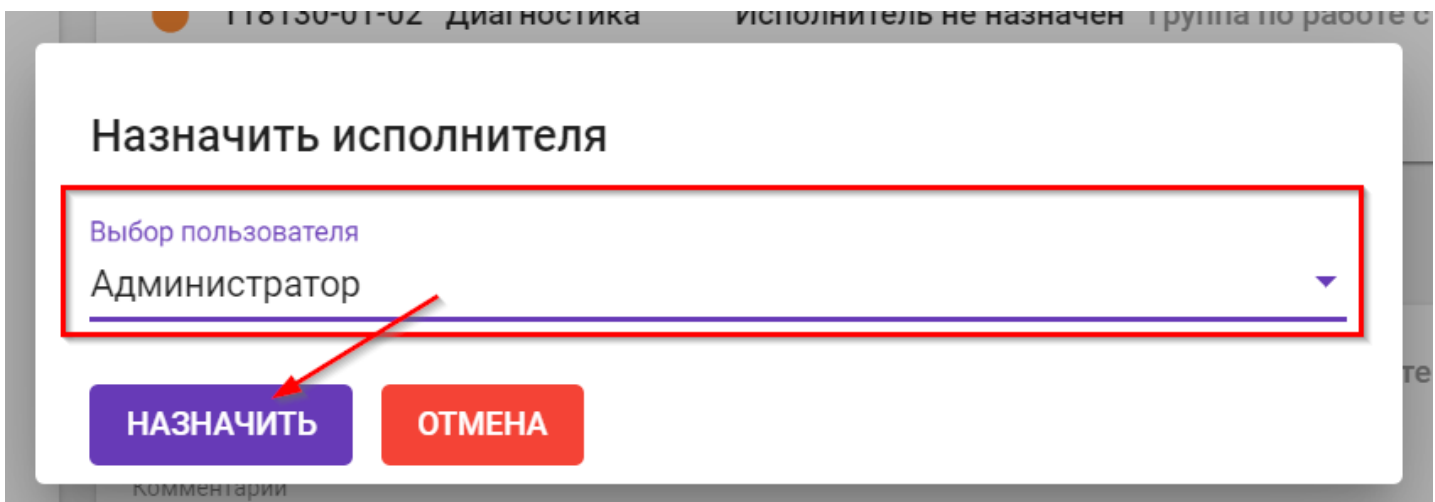


Рис. 42. Выбор исполнителя

4. Нажмите кнопку **[Назначить]** (Рис. 42).

- Задание вернется в очередь на ожидание принятия в работу.
- Выбранный сотрудник-исполнитель будет указан на карточке задания, находящегося в очереди.
- Назначенному исполнителю будет отправлено на почту письмо с уведомлением о назначенном задании.

5.13. Как закрыть задание



Закрывать можно только ранее принятое в работу задание.



1. Заполните обязательные поля в карточке задания (4.4):

- Комментарий — поле для ввода текстового комментария к заданию;
- Результат — результат выполнения задания, определяет дальнейших ход бизнес-процесса (см. 5.15);
- Целевое подразделение — подразделение, которому должны быть переданы работы по инциденту после закрытия задания. Как правило, на целевое подразделение будет открыто новое задание, согласно настроенному бизнес-процессу. Целевое подразделение может влиять на ход бизнес-процесса.



- Целевое подразделение в задании подставляется автоматически. Если в автоматическом режиме оно было подставлено неверно, перевыберите подразделение из списка вручную.
- Если нужного подразделения нет в списке, поставьте галочку "Все подразделения". Подробнее — в 8.4.



На карточках заданий разных типов могут быть различные дополнительные поля.

Все существующие типы заданий описаны в Прил. В.

2. Нажмите кнопку **[Выполнить]**.

Если все обязательные поля были заполнены, то задание будет закрыто.

Будет открыто новое задание, согласно настроенному бизнес-процессу.



Если при закрытии задание было конечным в бизнес-процессе, то отобразится предупреждение о закрытии инцидента и инцидент будет закрыт (подробнее см. 5.20).



5.14. Как использовать мониторинг ТТ



- Функционал доступен не всем пользователям Системы.
- Инструмент предназначен для мониторинга и контроля сроков работы над инцидентами и позволяет просматривать статистику в реальном времени с применением различных фильтров.

1. Выберите **Меню > Мониторинг ТТ** (Рис. 43).

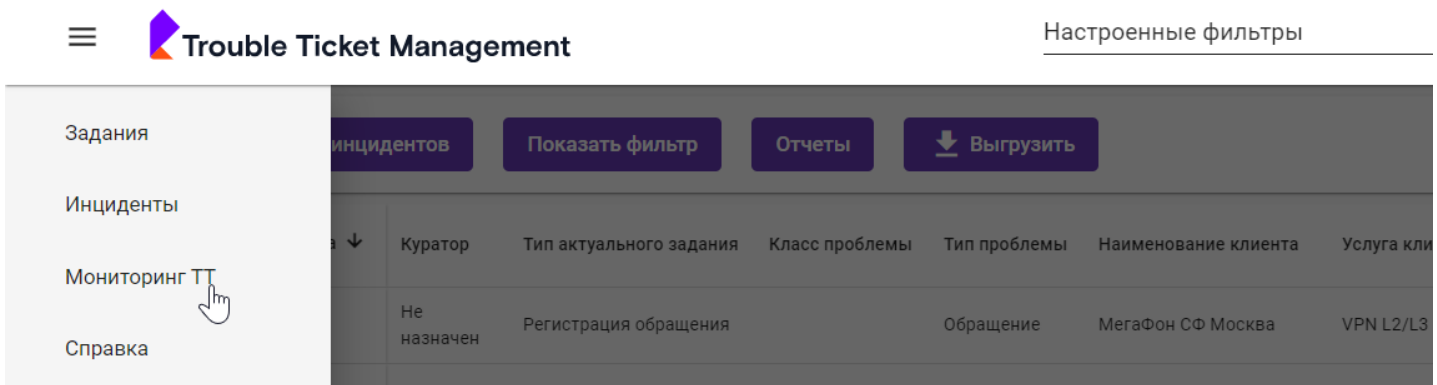


Рис. 43. Мониторинг ТТ

Отобразится таблица со списком кураторов с разбивкой по остатку SLA (Рис. 44).

Время обновления дашборда: 29.03.2021 15:15:01 Показать фильтр Обновить

1 ЛТП 2 ЛТП

Нагрузка на инженера ОКС (с разбивкой по остатку SLA)

Куратор	Осталось более 50% SLA	Осталось 25%-50% SLA	Осталось менее 25% SLA	Просрочен
SQM_B2B SQM_B2B	0	0	0	2
Соколов Александр Александрович	0	0	0	2
Терещенко Герман Викторович (B2O)	0	0	0	6
Буранов Азамат Юзер	0	0	0	18
Группа по работе с претензиями ГД	0	0	0	1
Аверков Дмитрий Антонович	0	0	0	2
Круковский Максим Олегович	0	0	0	1

Элементов на странице: 10 1 - 10 из 28 < > >>

Рис. 44. Нагрузка на инженера ОКС



- Нажмите на [1ЛТП] или [2ЛТП] для быстрого переключения на соответствующее подразделение.
- Обратите внимание на дату обновления, указанную в заголовке страницы. Нажмите [Обновить] для актуализации данных.

2. Прокрутите вниз, чтобы посмотреть дашборд со списком инцидентов, назначенных на куратора (Рис. 45).

Куратор	Номер Инцидента	Осталось % SLA	Осталось времени SLA	Приоритет	Клиент	Последнее изменение в ТТ	Тип услуги	Вид услуги
1ltp_1	123080	-44550	22:34:07	7	ЗНАМЕНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД РОМАШКА_Гагарина		VPN	IP VPN
1ltp_1	123075	-44660	09:17:55	7	ЗНАМЕНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД РОМАШКА_Гагарина	11:08:18	VPN	IP VPN
1ltp_1	123068	-44688	05:59:39	7	ЗНАМЕНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД РОМАШКА_Гагарина		VPN	IP VPN
1ltp_1	115356	-222514	19:58:59	5	Федеральное казначейство		VPN	IP VPN
qwerty	123059	-22304	15:35:35	8	ТЕСТОВЫЙ ЛС ДЛЯ ОРКС		Интернет	Выделенный доступ в интернет (корпоративные клиенты)
qwerty	124547	-33531	00:48:06	7	ФГУП Почта России Челябинский филиал		Интернет	Выделенный доступ в интернет (корпоративные клиенты)

Рис. 45. Инциденты, назначенные на куратора



- Нажмите на значение SLA в заголовке таблицы для просмотра соответствующих инцидентов. В скобках указано количество ТТ на данной вкладке.
- Для перехода к инциденту, кликните по его номеру в таблице.

3. На вкладке 1ЛТП прокрутите еще ниже, чтобы посмотреть дашборд с общей статистикой по кураторам (Рис. 46).

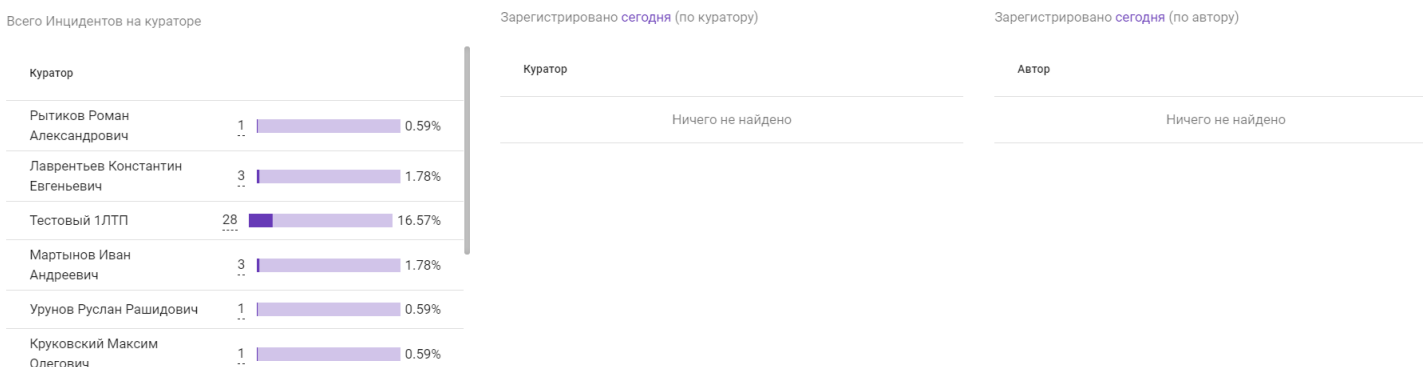


Рис. 46. Статистика по кураторам



- Кликните по числу рядом с фамилией куратора, чтобы просмотреть список назначенных на него инцидентов.
- Чтобы изменить временной интервал, нажмите на **[Сегодня]** и в открывшемся окне установите начальную и конечную даты.

4. Нажмите **[Показать фильтр]** для отображения расширенных фильтров.



В фильтре "Подразделение куратора" значение выставляется автоматически, но может быть изменено вручную.

5. Выберите одно или несколько значений из списка доступных и нажмите **[Применить]** (Рис. 47).

Время обновления дашборда: 29.03.2021 15:55:30

Скрыть фильтр Обновить

Подразделение куратора *
1ЛТП Тест

Куратор
Фамилия Имя Отчество

Приоритет Состояние SLA

Применить Сбросить

Рис. 47. Расширенный фильтр

Отобразится статистика с учетом установленного фильтра (Рис. 48).

Нагрузка на инженера ОКС (с разбивкой по остатку SLA)

Куратор	Осталось более 50% SLA	Осталось 25%-50% SLA	Осталось менее 25% SLA	Просрочен
Фамилия Имя Отчество	0	0	0	2

Рис. 48. Результаты фильтрации



Чтобы сбросить все фильтры нажмите **[Показать фильтр]** и затем кнопку **[Сбросить]**.

5.15. Как пользоваться справочником результатов заданий



Справочник позволяет узнать:



- Какие результаты доступны для задания определенного типа;
- Какое задание будет открыто при выборе того или иного результата.

1. Скачайте актуальный справочник из раздела "Справка" или по ссылке http://ttm.rt.ru/assets/files/task_reference.xlsx.

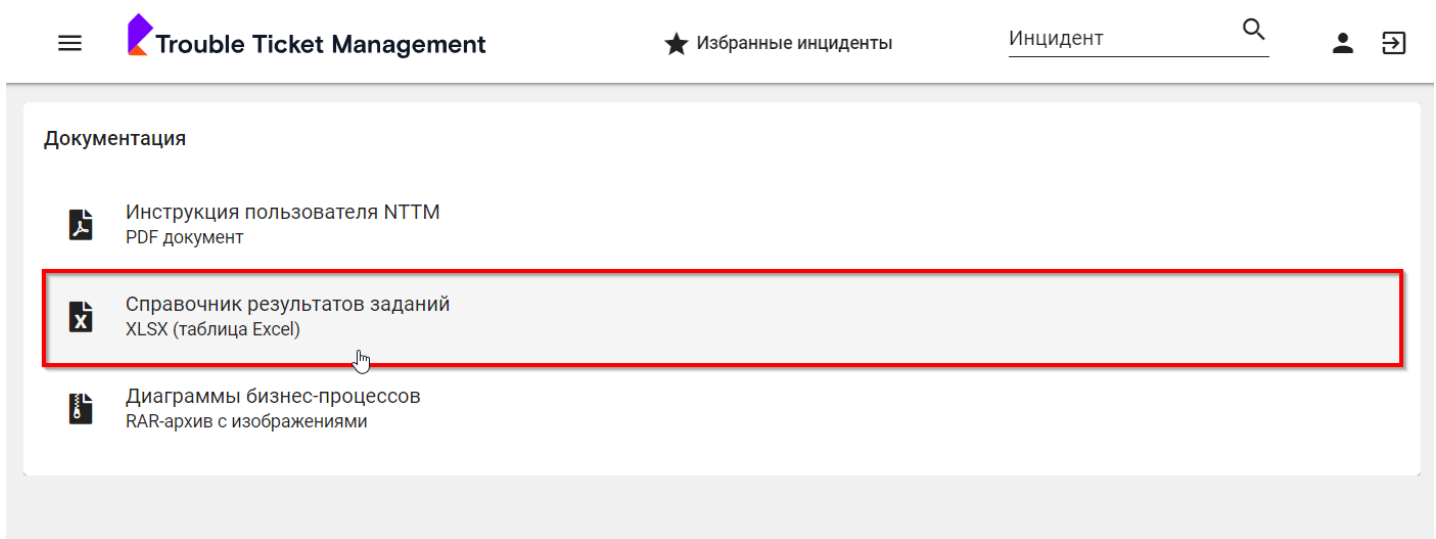


Рис. 49. Скачать справочник результатов заданий

2. Откройте справочник в Microsoft Excel.



Бизнес-роль исполнителя-задания	Тип исходного задания	Результат выполнения задания	Доступный для выбора вид повреждения	Роль целевого подразделения	Тип задания, которое будет назначено на целевое подразделение
1 ЛТП	"Регистрация"	Инцидент зарегистрирован		1 ЛТП	"Диагностика" (1ЛТП)
1 ЛТП	"Диагностика" (1ЛТП)	Неисправность не зафиксирована		1 ЛТП	"Решение" (1ЛТП)
1 ЛТП	"Диагностика" (1ЛТП)	Повреждение в ЗО клиента		1 ЛТП	"Решение" (1ЛТП)
1 ЛТП	"Диагностика" (1ЛТП)	Требуется проверка		2 ЛТП	"Диагностика" (2ЛТП)
1 ЛТП	"Диагностика" (1ЛТП)	Требуется запрос провайдеру		1 ЛТП	"Ожидание провайдера" (1ЛТП)
1 ЛТП	"Диагностика" (1ЛТП)	Требуется ожидание		1 ЛТП	"Согласование ожидания" (1ЛТП)
1 ЛТП	"Диагностика" (1ЛТП)	Связать с СИ		1 ЛТП	"Ожидание" (1ЛТП)
1 ЛТП	"Решение" (1ЛТП)	Повреждение в ЗО клиента	Отсутствие Э/П	1 ЛТП	"Подтверждение клиентом" (1ЛТП)
1 ЛТП	"Решение" (1ЛТП)	Повреждение в ЗО клиента	РНР на сети клиента	1 ЛТП	"Подтверждение клиентом" (1ЛТП)
1 ЛТП	"Решение" (1ЛТП)	Повреждение в ЗО клиента	Кабельное повреждение на сети клиента	1 ЛТП	"Подтверждение клиентом" (1ЛТП)
1 ЛТП	"Решение" (1ЛТП)	Повреждение в ЗО клиента	Сбой настроек оборудования клиента	1 ЛТП	"Подтверждение клиентом" (1ЛТП)
1 ЛТП	"Решение" (1ЛТП)	Повреждение в ЗО клиента	Сбой работы оборудования клиента	1 ЛТП	"Подтверждение клиентом" (1ЛТП)
1 ЛТП	"Решение" (1ЛТП)	Повреждение в ЗО клиента	Прочее	1 ЛТП	"Подтверждение клиентом" (1ЛТП)
1 ЛТП	"Решение" (1ЛТП)	Повреждение в ЗО клиента	Повреждение на оборудовании клиента	1 ЛТП	"Подтверждение клиентом" (1ЛТП)

Рис. 50. Откройте справочник в Microsoft Excel

3. Найдите нужные записи с помощью фильтров (см. Рис. 51).

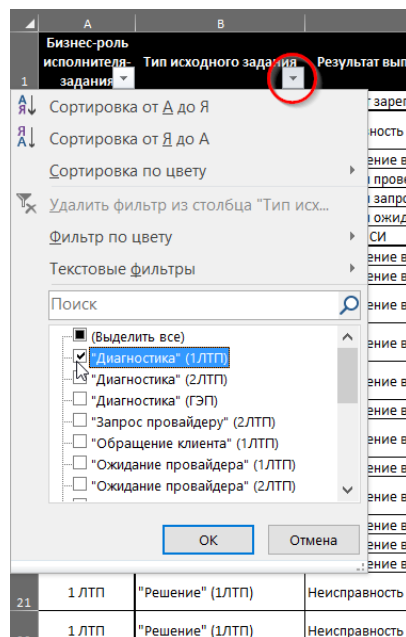


Рис. 51. Фильтрация по типу задания



5.16. Как сделать запрос в ГЭП



- Запрос в ГЭП может быть создан сотрудником 1 ЛТП, если требуется диагностика в ГЭП.
- Запрос в ГЭП можно отправить только при закрытии задания "Диагностика" (1 ЛТП).
- При создании запроса в ГЭП будет открыт новый БП, параллельно основному.
Задания данного БП имеют желтую цветовую маркировку.

1. При закрытии задания "Диагностика" (1 ЛТП) поставьте галочку "Запрос в ГЭП".

112634-01-02 Диагностика Администратор 1ЛТП Тест В работе 0:18:08

Комментарий *
Текст комментария

Уровень повреж... Результат * Целевое подразделение *
Неисправность не зафиксирована 1ЛТП Тест Все подразделения

Запрос в ГЭП

Оставить комментарий

Рис. 52. Создание запроса в ГЭП

2. Закройте задание как обычно, заполнив все обязательные поля и нажав кнопку **[Выполнить]**.

После закрытия задания будет создано два новых параллельных задания:

- Новое задание для подразделения-исполнителя (по основному бизнес-процессу);
- Задание "Диагностика" у подразделения "ГЭП" (Рис. 53).



● 152678-03-01 Диагностика Исполнитель не назна... Группа экспертно... В очереди 0:43:56

Создано 06.07.21 16:09

ПРИНЯТЬ В РАБОТУ

Рис. 53. Диагностика ГЭП

5.17. Как сделать запрос провайдеру



- Для фиксации взаимодействия с провайдерами существует отдельный БП.
- Задания данного БП выделяются зеленым цветом.
- Инициировать бизнес-процесс "Запрос провайдеру" можно только при закрытии задания "Диагностика" (1 ЛТП).

1. При закрытии задания "Диагностика" (1 ЛТП) выберите результат "Требуется запрос провайдеру" (Рис. 54).

● 120148-01-02 Диагностика Администратор Администратор Ад... Группа по работе с претенз... В работе 0:27:41

Комментарий *
Требуется запрос провайдеру

Уровень повреждения Результат * Целевое подразделение *
Требуется запрос провайдеру Группа по работе с претензиями ГД Все подразделения

Оператор\провайдер * Все операторы \ провайдеры

Запрос в ГЭП

ВЫПОЛНИТЬ Оставить комментарий

Рис. 54. Создание запроса провайдеру

2. Выберите подразделение в поле "Целевое подразделение".



Если нужного подразделения нет в списке, поставьте галочку "Все подразделения". Подробнее — в 8.4.



3. Выберите в поле "Провайдер/оператор" провайдера из присутствующих в сервисе заказа.



- Если в сервисе заказа содержится единственный провайдер, он будет подставлен в поле автоматически.
- Если требуется выбрать любого провайдера из списка клиентов CMS, активируйте поле "Все провайдеры/операторы".
 - При активированном поле "Все провайдеры/операторы" в поле "Оператор/провайдер" доступен поиск по:
 - ИНН,
 - Наименованию,
 - Поисковому имени.

4. Нажмите кнопку **[Выполнить]**.

5. Будет инициализировано задание "Ожидание провайдера".



- Задание фиксирует ожидание ответа/окончания работ на стороне провайдера.
- Примите в работу задание "Ожидание провайдера" (5.11) или назначьте его на исполнителя (5.12).
- В задании "Ожидание провайдера" есть возможность указать номер ТТ у провайдера.
- Значение указанного при инициализации запроса провайдера/оператора отображается в верхней части карточки задания.



02.10.2019

111534-05-01 Ожидание прова... Тестовый 1ЛТП ОПМ Тест В работе

Координатор подпроцесса
ОПМ Тест
Комментарий *
Пример

Результат * Проблема в з/о другого провайдера
Целевое подразделение * Дежурная смена РТ НОП Все подразделения

➔ Диагностика
Номер ТТ у провайдера * 12345 Не предоставлен провайдером

Создано 02.10.19 01:06 Принято в работу 15.01.21 16:00

Рис. 55. Задание "Ожидание провайдера" со статусом "В работе"

5.18. Как выполнять координацию

- Для координации нарушений бизнес-процесса предоставления ТП клиенту используется специальный тип заданий — "Координация".
- Задание "Координация" создается автоматически при нарушении бизнес-процесса.
- Исполнителем задания автоматически назначается текущий куратор инцидента.
- Задание отображается у куратора в списке заданий, аналогично обычным заданиям.

Приоритет	№ задания	Дата принятия в работу	Дата закрытия	Дата создания	Тип задания	Статус задания	SLA	OLA	Исполнитель	Куратор	Подразделение	Комментарий
	115895-01-01	03.12.2019 16:55		03.12.2019 16:55	Регистрация	В работе	-16.58	-18.43	Администратор	Не назначен	группа по работе с претензиями ГД	
	115894-01-01	03.12.2019 16:52		03.12.2019 16:52	Регистрация	В работе	-17.00	-18.47	Администратор	Не назначен	группа по работе с претензиями ГД	
5	115882-02-01			03.12.2019 16:51	Координация	В очереди	-18.04	-18.48		Не назначен	группа по работе с претензиями ГД	Долгая диа...
	115893-01-01	03.12.2019 16:47		03.12.2019 16:47	Регистрация	В работе	-17.04	-18.51	Администратор	Не назначен	группа по работе с претензиями ГД	
8	115879-02-01			03.12.2019 16:45	Координация	В очереди	03.49	-18.39		Не назначен	группа по работе с претензиями ГД	Долгая диа...
	115892-01-01	03.12.2019 16:43		03.12.2019 16:43	Регистрация	В работе	-17.10	-18.55	Администратор	Не назначен	группа по работе с претензиями ГД	

Рис. 56. Отображение задания

- В комментарии к заданию отображается причина, по которой оно создано (например, "Долгая диагностика" или "Превышение SLA").



Рис. 57. Причина создания задания в поле

- Работа с заданием аналогична работе с другими заданиями.
- По завершении координации задание следует закрыть (см. 5.13). Для задания доступен только один результат ("Завершить задание") и целевое подразделение ("Архив").

5.19. Как приостановить работы по инциденту



- В NTTM приостановка работ по инциденту называется "Ожидание".
- Для этого существует специальный тип заданий "Ожидание".
- В группу заданий "Ожидание" входят задания:
 - Согласование ожидания,
 - Ожидание.
- Задания ожидания выделяются розовым цветом.



Ожидание может быть инициализировано только при закрытии задания "Диагностика" (1 ЛТП).

1. Заполните поле "Комментарий" задания "Диагностика" (1 ЛТП).
2. Выберите результат "Требуется ожидание".
3. Выберите целевое подразделение, которое должно согласовать ожидание и вводить данные о приостановке работ.



Есть возможность выбрать свое подразделение. В этом случае данные о приостановке потребуются вводить самому пользователю.

4. Нажмите кнопку **[Выполнить]**.



В списке заданий целевого подразделения будет создано задание "Согласование ожидания" (Рис. 58).

● 152977-03-01 Согласование ож... Исполнитель не назна... 1ЛТП Тест В очереди 0:10:20 ⋮

Координатор подпроцесса
Фамилия Имя Отчество (Подразделение)

Создано 07.07.21 12:58

ПРИНЯТЬ В РАБОТУ

Рис. 58. Задание

5.19.1. Согласование ожидания

1. Примите в работу задание "Согласование ожидания" или назначьте его на исполнителя (Рис. 58).
2. После принятия задания в работу отобразятся поля карточки задания со статусом "В работе" (Рис. 59).
3. Заполните поля, необходимые для закрытия задания.



Результаты работы по заданию соответствуют причинам приостановки в CMS ТТМ.

4. Укажите время ожидания одним из двух способов:
 - Укажите общее время, на которое нужно сделать приостановку. Для этого выберите опцию "Время приостановки (в часах)" и укажите время в текстовом поле (Рис. 59);



● 152977-03-02 Ожидание Исполнитель не назначен Клиент В очереди ⋮

Координатор подпроцесса
Фамилия Имя Отчество (Подразделение)
Комментарий
Ожидание до: 08.07.2021 00:25 . Осталось: 11:09:58

Создано 07.07.21 13:14 Принято в работу 07.07.21 13:14

ПРИНЯТЬ В РАБОТУ

Рис. 61. Информация об ожидании

- В комментариях к заданию будет указано планируемое время возврата инцидента в работу и оставшееся до этого время (Рис. 61).
- Счетчики OLA ответственного подразделения будут остановлены.



При назначении задания с типом «Ожидание» на группу с ролью КБ, время ожидания ответа КБ не учитывается в общем времени работы по инциденту.

5.19.2.1. Автоматическое завершение ожидания

- При наступлении времени возврата, указанного ранее пользователем, задание будет автоматически закрыто с результатом "Автоматический возврат в работу".
- В комментариях к заданию будет указано фактическое время возврата инцидента в работу.
- Будет автоматически создано новое задание, определенное бизнес-процессом.

Счетчики OLA возобновят работу за ответственным подразделением.

5.19.2.2. Ручное завершение ожидания



● 152977-02-02 Ожидание **Фамилия Имя Отчество** Клиент В работе ⋮

Координатор подпроцесса
Фамилия Имя Отчество (Подразделение)

Результат * Целевое подразделение *

Ручной возврат в работу Исходное подразделение Все подразделения

↳ Закрытие Инцидента

Комментарий
Ожидание до: 07.07.2021 23:57 . Осталось: 11:09:02

Создано 07.07.21 12:46 Принято в работу 07.07.21 12:47

ВЫПОЛНИТЬ Оставить комментарий

Рис. 62. Ручное завершение ожидания

1. Нажмите на кнопку **[Принять в работу]** чтобы взять в работу задание "Ожидание". (Рис. 62).

- Статус задания изменится с "В очереди" на "В работе".
- Пользователь, вызвавший действие, будет указан в поле "Исполнитель задания".
- Автоматически заполнятся поля "Результат" и "Целевое подразделение".

2. Нажмите кнопку **[Выполнить]**.

Задание "Ожидание" будет закрыто.

Будет создано новое задание, определенное Бизнес-процессом.



Задание будет назначено на подразделение, инициализировавшее задание "Ожидание".

5.20. Как закрыть инцидент

В NTTM инцидент закрывается в следующих случаях:

1. Было закрыто конечное задание основного бизнес-процесса;



Конечное задание бизнес-процесса может настраивать администратор Системы.



- При закрытии конечного задания с результатом, предполагающим закрытие инцидента, будет отображено предупреждение о том, что инцидент будет закрыт.
- При наличии открытых заданий с типом "Запрос КБ" и "Запрос клиента" будет отображено предупреждение о наличии данных незакрытых заданий.

На момент написания инструкции это задание с типом "Подтверждение клиента" с результатом "Решение инцидента подтверждено предст. клиента" (Рис. 63).

Рис. 63. Конечное задание бизнес-процесса с типом

2. Пользователь нажал кнопку **[Отмена]** на форме регистрации инцидента (Рис. 64).

Рис. 64. Отмена регистрации инцидента



6. Как зарегистрировать сетевой инцидент

6.1. Начало регистрации



Для быстрой регистрации инцидента доступна функция копирования инцидента 9.13.

1. Выберите **Меню > Инциденты**.
2. Нажмите [**Создать**] и выберите [**Создать СИ**].

The screenshot shows the main interface of the Trouble Ticket Management system. At the top, there is a navigation bar with a hamburger menu icon, the logo, and the text 'Trouble Ticket Management'. To the right, there is a dropdown menu labeled 'Настроенные фильтры'. Below the navigation bar, there is a row of buttons: 'Создать' (with a dropdown arrow), 'Архив инцидентов', 'Показать фильтр', 'Отчеты', and 'Выгрузить' (with a download icon). The 'Создать' dropdown menu is open, showing three options: 'Создать КИ', 'Создать СИ' (highlighted with a mouse cursor), and 'Создать обращение'. Below the menu, there is a table with columns: 'Инцидента ↓', 'Куратор', 'Клиент', 'Услуга клиента', 'Тип проблемы', 'Макросегмент', and 'Сегмент'. The table contains two rows of data.

Инцидента ↓	Куратор	Клиент	Услуга клиента	Тип проблемы	Макросегмент	Сегмент
	Не назначен	Министерство цифрового развития связи и массовых коммуникаций РФ ЕФ	VPN L2/L3	Клиентская	B2G	3К
25.02.2021 12:22 344236	Семен Федотов	ПАО Сбербанк Липецк	VPN L2/L3	Клиентская	B2B	3К

Рис. 65. Регистрация сетевого инцидента

Отобразится первый шаг регистрации сетевого инцидента (Рис. 66).

The screenshot shows the 'Создание инцидента' form. At the top, there is a step indicator '1' and the title 'Создание инцидента'. Below the title, there is a section 'Параметры инцидента' with several dropdown menus. The first row contains 'Класс инцидента', 'Приоритет', and 'Тип сети'. The second row contains 'Сторона' (with 'ПАО Ростелеком' selected), 'МРФ', 'РФ', and 'Подразделение эксплуатации'. Below this, there is a section 'Дата и время возникновения' with a date and time field showing '25.02.2021 12:19' and a calendar icon. At the bottom of the form, there are two buttons: 'СОЗДАТЬ И ПРОДОЛЖИТЬ' and 'ОТМЕНА'.

Рис. 66. Первый шаг регистрации сетевого инцидента



6.2. Сетевой инцидент класса "СПК"

6.2.1. Шаг 1: Создание инцидента

1. В поле "Класс инцидента" выберите **[СПК]** (Рис. 67).

1 Создание инцидента

Параметры инцидента

СПК Магистральный IpTV Облачные технологии

Приоритет Тип сети

МРФ РФ Подразделение эксплуатации

Дата возникновения 14.12.2020 17:21

Рис. 67. Класс инцидента СПК

2. Выберите значения из списка в следующих полях:

- **[Приоритет]** – обязательно для заполнения;
- **[Тип сети]** – автоматически заполняется единственным значением "Сеть пакетной Коммутации";
- **[Сторона]** – по умолчанию заполнено значением "ПАО Ростелеком". Подробнее о выборе стороны см. [6.2.1.1](#);
- **[МРФ]** – обязательно для заполнения;
- **[РФ]**;
- **[Подразделение эксплуатации]**;
- **[Дата и время возникновения]**. Подробнее о выборе даты и времени см. [6.2.1.2](#).

6.2.1.1. Блок "Ответственная сторона"

1. Блок доступен к заполнению, если в поле "Сторона" выбрано одно из значений:

- **[ДЗО]** – доступен только ручной ввод ответственной стороны (см. [6.2.1.1.2](#));
- **[Другие операторы связи]** – доступен поиск по справочнику (см. [6.2.1.1.1](#)) и ручной ввод.



6.2.1.1.1. Поиск в справочнике

1. Выберите пункт "Поиск".
2. В поле "Поиск по атрибуту" выберите атрибут по которому будет осуществляться поиск (Рис. 68).

Поиск по атрибуту

Наименование

Найти

Согаз

НАЙТИ

Рис. 68. Выбор атрибута поиска

3. В поле поиска введите название оператора и нажмите кнопку **[Найти]** (Рис. 69).

Поиск по атрибуту

Наименование

Найти

Согаз

НАЙТИ

СК СОГАЗ-Мед Золотой (B2B)

Согаз-Мед Серебряный (B2B)

Рис. 69. Поиск ответственной стороны

Отобразится список найденных клиентов.

4. Поставьте в строке клиента, чтобы выбрать его в качестве ответственной стороны.

Выбранный клиент отобразится над полем поиска стороны (Рис. 70).

СОГАЗ-МЕД СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ АО

Поиск по атрибуту

Наименование

Найти

Согаз


НАЙТИ

СОГАЗ-МЕД СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ АО Серебряный (B2B)

СОГАЗ ЮФО Бронзовый (B2B)

Рис. 70. Выбор ответственной стороны



Для изменения ответственной стороны нажмите .



6.2.1.1.2. Ручной ввод

1. Выберите пункт "Ручной ввод".
2. В поле "Название" вручную введите наименование ответственной стороны и нажмите кнопку **[Добавить]** (Рис. 71).

Поиск Ручной ввод

Название
Ответственная сторона

ДОБАВИТЬ

Рис. 71. Ручное добавление ответственной стороны


Название клиента отобразится над полем поиска стороны (Рис. 72).

Поиск Ручной ввод

Название
Ответственная сторона

Рис. 72. Добавление ответственной стороны



Для изменения ответственной стороны нажмите .

6.2.1.2. Блок "Дата и время возникновения"

- Поле "Дата и время возникновения" заполняется автоматически системной датой и временем ПК пользователя на момент начала регистрации инцидента.
- Для изменения даты или времени возникновения инцидента, нажмите на поле "Дата и время возникновения" и выберите нужные дату и время в календаре или укажите время вручную (Рис. 73).

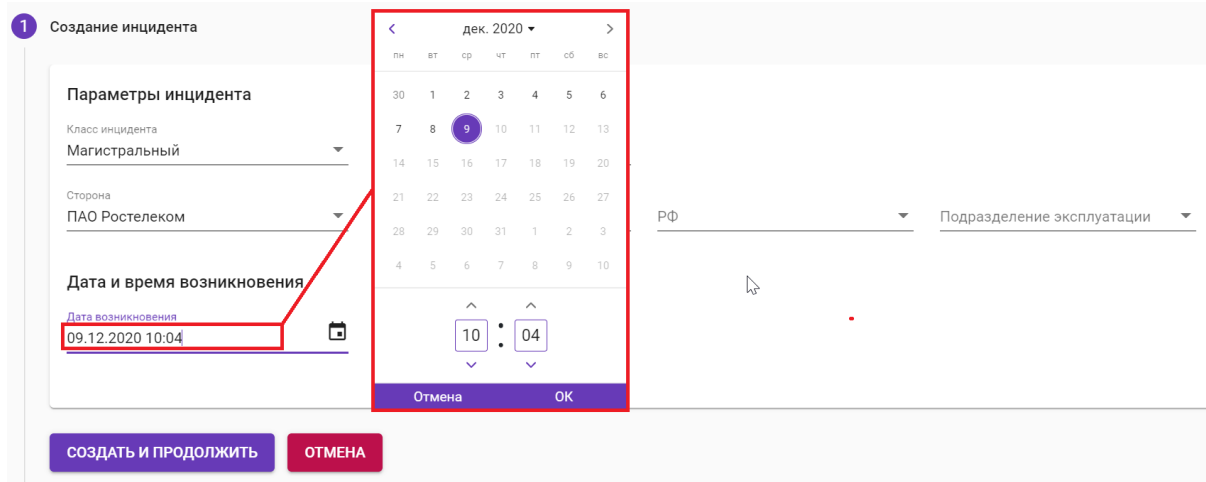


Рис. 73. Изменение даты и времени возникновения инцидента

Нажмите кнопку **[Создать и продолжить]** для перехода на следующий шаг.

6.2.2. Шаг 2: Информация по ресурсу

6.2.2.1. Блок "Оборудование"

1. Для добавления оборудования нажмите **+** (Рис. 74).

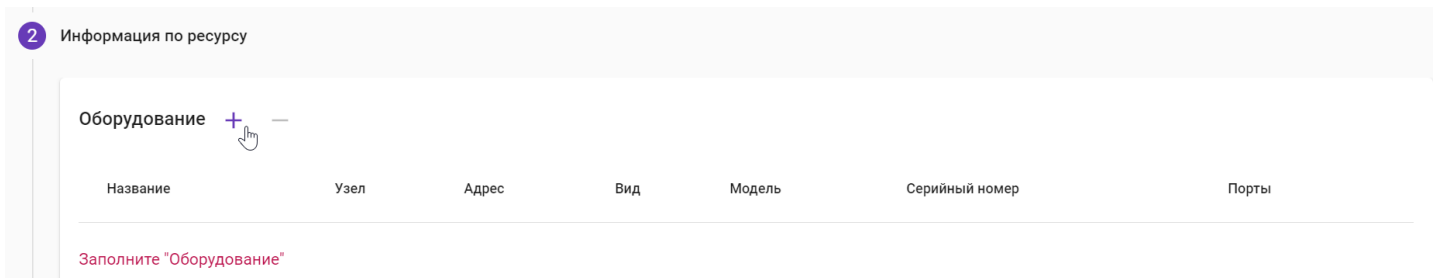


Рис. 74. Добавление оборудования

2. В отобразившемся окне введите вручную наименование оборудования или его часть (Рис. 75).

Выбор оборудования

Введите наименование оборудования (DNS имя)

Отменить

Рис. 75. Поиск оборудования



Отобразится список найденного оборудования (Рис. 76).

Выбор оборудования

Введите наименование оборудования (DNS имя)

us

Укажите суффиксы

cnt.ip.rostelecom.ru

dv.ip.rostelecom.ru

msk.ip.rostelecom.ru

Укажите оборудование

<input type="checkbox"/>	DNS Name оборудования Тип	Модель	Серийный номер
<input type="checkbox"/>	USTE-ASW1.cnt.ip.rostelecom.ru USTE-ASW1	D-LINK DES-1210-10/ME	

Рис. 76. Список оборудования

3. Выберите один из суффиксов оборудования для уточнения поиска (Рис. 77).

Укажите суффиксы

cnt.ip.rostelecom.ru

dv.ip.rostelecom.ru

msk.ip.rostelecom.ru

Укажите оборудование

<input type="checkbox"/>	DNS Name оборудования Тип	Модель	Серийный номер
<input type="checkbox"/>	usrk-asw1.dv.ip.rostelecom.ru USRK-ASW1	D-LINK DES-3028	

Рис. 77. Фильтрация по суффиксу

4. Для выбора одной или нескольких позиций поставьте в строке с оборудованием.

Автоматически отобразится список с портами оборудования, если порты для выбранного оборудования найдены (Рис. 78).



Укажите оборудование

<input type="checkbox"/> DNS Name оборудования Тип	Модель	Серийный номер
<input checked="" type="checkbox"/> usrk- asw1.dv.ip.rostelecom.ru USRK-ASW1	D-LINK DES- 3028	

Укажите порт

<input checked="" type="checkbox"/>	DeviceID	PortId	PortName
<input checked="" type="checkbox"/>	2368	2368	USRK-ASW1/1()

Рис. 78. Выбор оборудования

5. Поставьте в строке с портом для сохранения информации о нем в инциденте.



- Если выбрано несколько позиций оборудования, список с портами не отображается.
- Выбор порта не является обязательным условием для добавления оборудования.
- Чтобы выбрать/очистить все значения нажмите / рядом со строкой "DNS Name оборудования" или "DeviceID".

6. Нажмите кнопку **[Сохранить]**.

Добавленное значение отобразится в блоке "Оборудование" (Рис. 79).

Оборудование + -						
Название	Узел	Адрес	Вид	Модель	Серийный номер	Порт
ppsdmtgus- asw2.cnt.ip.rostelecom.ru	ПАВЛОВСКИЙ ПОСАД РУ ЦФ	Россия, Центральный федеральный округ, Московская область, Павлово-Посадский район, Павловский Посад, Большая Покровская, 15	КОММУТАТОР	CISCO ME- 3400- 24TS- D	FOC1226U13J	PPSDTMGUS- ASW2/01/1(GigabitEthernet0/1)

Рис. 79. Добавленное оборудование

Для удаления добавленного оборудования выделите строку с оборудованием и нажмите **-** (Рис. 80).

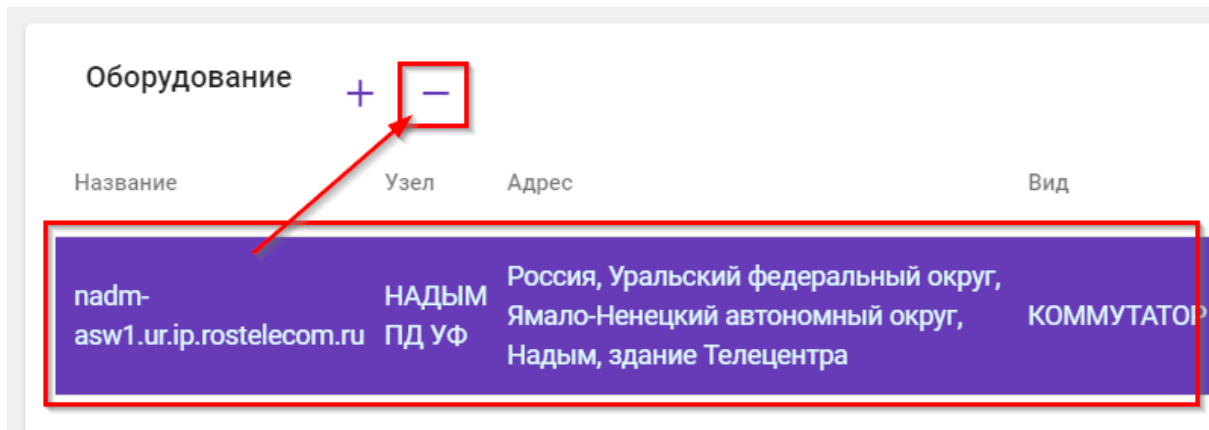


Рис. 80. Удаление добавленного оборудования

6.2.2.2. Заполнение блока "Пункт сети"

1. Пункт сети будет добавлен автоматически для выбранного оборудования (Рис. 81).

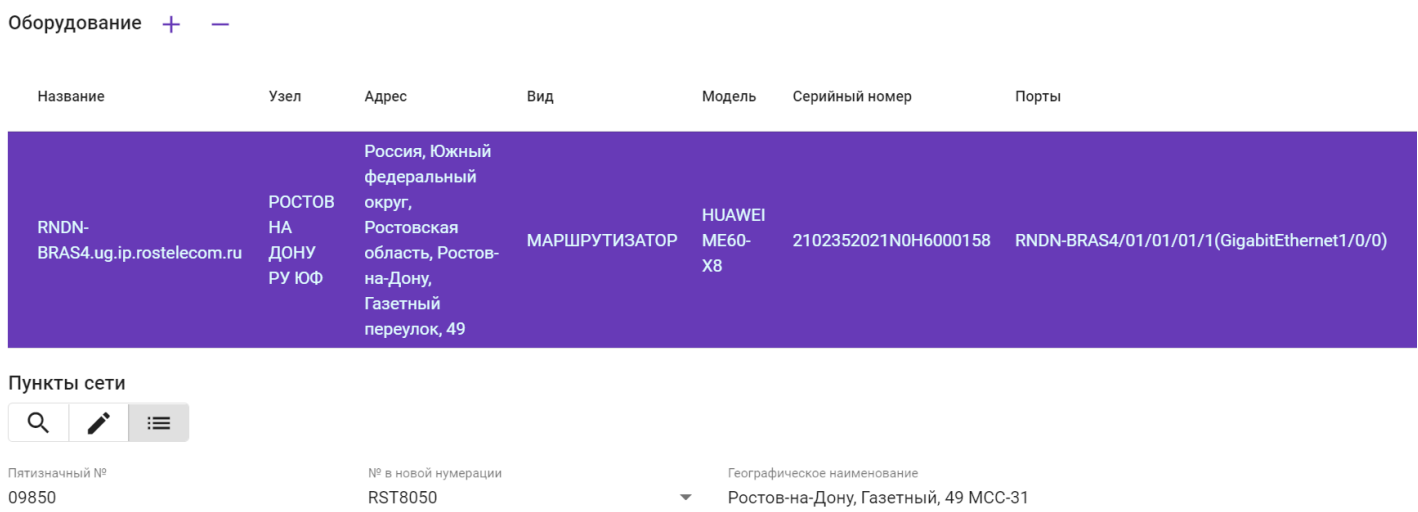


Рис. 81. Автоматически добавленный пункт сети



- Пункт сети добавляется автоматически только при условии, что добавлена одна позиция оборудования и для данного оборудования найден пункт сети.
- Нажмите на строку "№ в новой нумерации" для выбора одного из пунктов сети (если пунктов сети несколько).



2. Пункт сети также можно добавить вручную двумя способами:

- Осуществите поиск пункта сети по пятизначному номеру или номеру в новой нумерации, см. 6.2.2.2.1.



- Введите информацию о пункте сети вручную, см. [6.2.2.2.2](#).

6.2.2.2.1. Поиск пункта сети

1. Выберите "Ручной поиск" . В строке "Поиск" введите пятизначный номер пункта сети или номер в новой нумерации и нажмите  (Рис. 82).

Пункты сети



Поиск

Пятизначный № 20810

№ в новой нумерации MSK8010

Географическое наименование Москва, Суцесвский Вал, 26, МСС-12

Пятизначный № / № в новой нумерации

Рис. 82. Ручной поиск пункта сети

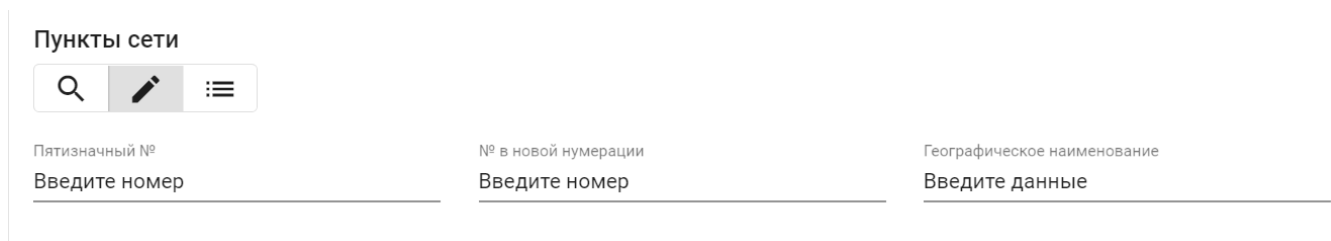
При успешном распознавании автоматически заполнятся поля: "Пятизначный №", "№ в новой нумерации" и "Географическое наименование".



- Если пункт сети не удалось найти по номеру, заполните поля с информацией вручную (см. [6.2.2.2.2](#)).

6.2.2.2.2. Ввод пункта сети вручную

1. Нажмите на  в блоке "Пункт сети" (Рис. 83).



Пункты сети

Пятизначный № Введите номер

№ в новой нумерации Введите номер

Географическое наименование Введите данные

Рис. 83. Ручной ввод пункта сети

2. Заполните вручную появившиеся поля:

- Пятизначный №;
- № в новой нумерации;
- Географическое наименование.



6.2.2.3. Заполнение блока "Ёмкости"



Блок необязателен для заполнения.

1. Для добавления ёмкости нажмите **+** в блоке "Ёмкости" (Рис. 84).

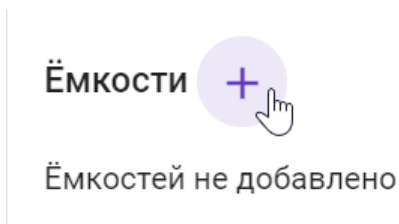


Рис. 84. Добавление ёмкости

2. В появившемся окне выберите значения из списка в обязательных полях (Рис. 85).

Создание ёмкости

Тип ёмкости *

Классификация *

Тип трафика *

Измерение *

Количество *

1

Примечание

СОХРАНИТЬ ОТМЕНИТЬ

Рис. 85. Создание ёмкости



- Поля **[Начало простоя]** / **[Окончание простоя]** отображаются только при выборе значения "Восстановленная" в поле "Тип ёмкости";
- Поле **[Примечание]** необязательное для заполнения.

3. Нажмите кнопку **[Сохранить]**.

Созданная ёмкость отобразится в блоке "Ёмкости" (Рис. 86).



Ёмкости +

Классификация	Тип трафика	Количество	Скорость	Измерение	Начало простоя	Окончание простоя	Примечание
Монтированная							
ЦОД	Местная сеть связи	1		STM64			⋮

Рис. 86. Добавленная емкость



- Можно добавить одновременно несколько емкостей.
- При нажатии на кнопку ⋮ в строке емкости, доступны функции копирования и удаления емкости.

6.2.2.4. Заполнение блока "Элементы сети"



Блок необязателен для заполнения.

1. Выберите значение из списка в левом поле "Элемент сети" (Рис. 87).

Элементы сети

Рис. 87. Выбор элемента сети

Чтобы быстрее найти нужный элемент сети, начните вводить название в строке поиска Рис. 88.



Рис. 88. Фильтрация значений в списке

2. Для детализации элемента сети, выберите значение в правом поле "Элемент сети" (Рис. 87).



Список значений правого поля "Элемент сети" зависит от выбранного значения в левом поле.



6.2.2.5. Заполнение блока "Тип объекта по присутствию"



Блок необязателен для заполнения.

1. Выберите значение из списка в поле "Тип объекта по присутствию" (Рис. 89):

- [Обслуживаемый];
- [Необслуживаемый].

Тип объекта по присутствию

Тип объекта по присутствию

Обслуживаемый



Рис. 89. Тип объекта по присутствию

2. Нажмите кнопку [Сохранить и продолжить] для перехода на следующий шаг.

6.2.3. Шаг 3: Информация об инциденте

6.2.3.1. Заполнение блока "Связь с ПМ Сводкой"

1. В поле "Критичность для ПМ Сводки" выберите значение из списка (Рис. 90):

Рис. 90. Связь с ПМ Сводкой



По умолчанию установлено значение "Не передавать"

2. Заполните поле "Место события", указав адрес инцидента.

3. В поле "Оказываемое влияние" выберите значение из списка доступных (Рис. 90).



6.2.3.2. Заполнение блока "Характер повреждения"

1. Поставьте рядом с "Энергетика", если инцидент произошел на энергетическом объекте (Рис. 91).

Характер повреждения

Станция Энергетика

Рис. 91. Выбор характера повреждения



Параметр "Станция" установлен по умолчанию и не может быть изменен для сетевого инцидента класса "СПК".

2. Нажмите кнопку **[Сохранить и продолжить]** для перехода на следующий шаг.

6.2.4. Шаг 4: Завершение регистрации"

6.2.4.1. Заполнение блока "Информация о кураторе"



Блок обязателен для заполнения.

1. В поле "Подразделение куратора" выберите значение из списка доступных (Рис. 92).

4 Завершение регистрации

Информация о кураторе

Подразделение куратора
МРФ Центр ОМСС ТС

Все подразделения

Куратор
Бочков Владислав Сергеевич

Рис. 92. Информация о кураторе



- Чтобы быстрее найти нужное подразделение, начните вводить название в строке поиска.
- Если нужного подразделения нет в списке, поставьте рядом с "Все подразделения".




2. В поле "Куратор" выберите ФИО сотрудника из списка доступных (Рис. 92).

6.2.4.2. Заполнение блока "Описание инцидента"

1. В поле "Описание инцидента" введите текст с описание причины обращения (Рис. 93).

Рис. 93. Описание инцидента



Чтобы прикрепить файл нажмите на  в строке описания инцидента. Подробнее о вложении файла см. 9.8.

2. В поле "Результат" выберите дальнейшее действие с инцидентом:

- **[Требуется диагностика]** – для начала работы по инциденту. При этом ответственное подразделение автоматически заполнится подходящим значением;
- **[Очищение аварийного события (Самовосстановление)]** – для отправки инцидента в архив. При этом ответственное подразделение автоматически заполнится значением "Архив (Сетевые)".

3. Проверьте информацию в поле "Ответственное подразделение" и выберите значение из списка, если требуется (Рис. 93).



- Чтобы быстрее найти нужное подразделение, начните вводить название в строке поиска.
- Если нужного подразделения нет в списке, поставьте рядом с "Все подразделения".

4. Нажмите кнопку **[Завершить регистрацию]**.

Отобразится карточка зарегистрированного сетевого инцидента (Рис. 94).



ИНСТРУКЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Trouble Ticket Management

Будет создано новое задание, определенное бизнес-процессом.

The screenshot displays the 'Задания' (Tasks) section of the system. On the left, there is a sidebar with 'ИНФОРМАЦИЯ' (Information) and 'ЧАТ' (Chat) sections. The 'ИНФОРМАЦИЯ' section shows details for a network incident: Status is 'В работе' (In progress) with a remaining time of 2 hours and 7 minutes; System Initiator is 'НТТМ'; Priority is '2'; Class is 'СПК' (Network); Element is 'Инфраструктура' (Infrastructure); Character of damage is 'Станция, Энергетика' (Station, Energy); and Network type is 'Сеть пакетной коммутации' (Packet-switched network). The 'ЧАТ' section has filters for 'Системные' (System) and 'Пользовательские' (User) messages. The main area shows a list of tasks. The first task is '141110-01-02 Диагностика (сетевой) Исполнитель не назначен' (141110-01-02 Network diagnostics, no executor assigned), created on 25.02.21 at 15:46, with a status of 'В очереди' (In queue). A 'ПРИНЯТЬ В РАБОТУ' (ACCEPT FOR WORK) button is visible. The second task is '141110-01-01 Регистрация (сетевой) Федоров Антон Юрьевич' (141110-01-01 Network registration, Anton Fedorov), created on 25.02.21 at 12:56, with a status of 'Требуется диагностика' (Requires diagnostics). It includes a comment: '25.02.2021 15:46 - Федоров Антон Юрьевич: тест' (25.02.2021 15:46 - Anton Fedorov: test) and shows it was accepted for work at 12:56 and closed at 15:46.

Рис. 94. Карточка сетевого инцидента



Подробнее о работе с заданиями, см. раздел 8.



6.3. Сетевой инцидент класса "Магистральный"

6.3.1. Шаг 1: Создание инцидента

1. В поле "Класс инцидента" выберите **[Магистральный]** (Рис. 95).

1 Создание инцидента

СПК

Магистральный

ИрTV

Облачные технологии

Тип сети

МРФ

РФ

Подразделение эксплуатации

Дата и время возникновения

Дата возникновения

08.12.2020 18:24

Рис. 95. Класс инцидента Магистральный

2. Заполните следующие поля, выбрав значение из списка:

- **[Тип сети]** – обязательно для заполнения;



При выборе типа сети «Сеть связи стороннего оператора» автоматически заполняются поля, обязательные для определения нормативного срока. Предустановленные значения можно поменять вручную.

- **[Сторона]** – по умолчанию заполнено значением "ПАО Ростелеком". Подробнее о выборе стороны см. [6.2.1.1](#).
- **[МРФ]** – обязательно для заполнения;
- **[РФ]**;
- **[Подразделение эксплуатации]**;
- **[Дата и время возникновения]**. Подробнее о выборе даты и времени см. [6.2.1.2](#).

3. Нажмите кнопку **[Создать и продолжить]** для перехода на следующий шаг.



6.3.2. Шаг 2: Информация по ресурсу

1. В блоке "Характер повреждения" выберите значение **[Станция]** или **[Линия]** (Рис. 96).

Характер повреждения

Станция Линия Энергетика

Рис. 96. Выбор характера повреждения

2. Поставьте рядом с "Энергетика", если инцидент произошел на энергетическом объекте.



Пункт "Энергетика" доступен только при выборе характера повреждения "Станция".

6.3.2.1. Характер повреждения "Станция"

Выберите характер повреждения **[Станция]**.

Отобразятся дополнительные блоки: "Станция", "Пункты сети" и "Оборудование" (Рис. 97).

Характер повреждения

Станция Линия Энергетика

Станция

Тип повреждения * Тип объекта по присутствию *

Пункты сети

Пятизначный № № в новой нумерации Географическое наименование

Оборудование

Имя сетевого элемента Производитель оборудования Тип оборудования Плата

Рис. 97. Характер повреждения Станция

6.3.2.1.1. Заполнение блока "Станция"

Выберите значение из списка доступных для следующих обязательных полей:

- **[Тип повреждения];**
- **[Тип объекта по присутствию].**



6.3.2.1.2. Заполнение блока "Пункты сети"



Блок необязателен для заполнения.

Выполните поиск пункта сети по его номеру в строке "Пятизначный №", либо заполните информацию вручную. Подробнее см. [6.2.2.2](#).



- Если номер пункта сети успешно распознан, строки "№ в новой нумерации" и "Географическое наименование" заполнятся автоматически.
- После распознавания пункта сети станет доступен выбор сетевого элемента в блоке "Оборудование".

6.3.2.1.3. Заполнение блока "Оборудование"



Блок необязателен для заполнения.

1. В блоке "Оборудование" в строке "Имя сетевого элемента" выберите значение сетевого элемента из списка доступных и нажмите кнопку **[Сохранить]** (Рис. 98).



Выбор сетевого элемента доступен, если в блоке "Пункты сети" было добавлено значение через поиск по пятизначному номеру.

The screenshot shows a web interface for filling out a ticket. On the left, the 'Пункты сети' (Network Points) block is visible with the five-digit number '84429'. Below it, the 'Оборудование' (Equipment) block is active, showing a search for 'Имя сетевого элемента' (Network Element Name) with the value 'OMS9029_601'. A list of available elements is displayed in the center, with 'OMS9029_601' selected. At the bottom of the list are 'СОХРАНИТЬ' (Save) and 'ОТМЕНА' (Cancel) buttons. On the right, the 'Плата' (Panel) block is visible with the value 'OMS9029_601/RK:1/SH:1/SL:11/BR:0'.

Имя сетевого элемента	Выбор
OMS9029_601	<input checked="" type="checkbox"/>
OMS9029_602	<input type="checkbox"/>
OMS9029_651	<input type="checkbox"/>
OMS9029_750	<input type="checkbox"/>
OMS9029_751	<input type="checkbox"/>
OMS9029_752	<input type="checkbox"/>


Рис. 98. Выбор сетевого элемента



- После выбора сетевого элемента, строки "Производитель оборудования" и "Номер оборудования" заполняются автоматически.
- После выбора оборудования станет доступен выбор платы в строке "Плата".

2. В блоке "Оборудование" в строке "Плата" выберите из списка доступных плат и нажмите кнопку **[Сохранить]**, аналогично выбору сетевого элемента (Рис. 98).



Если в блоке "Пункты сети" не удалось найти значение или в списке нет нужного оборудования, заполните поля блока "Оборудование" вручную, переключившись на режим ручного ввода  ;

6.3.2.1.4. Заполнение блока "Элемент сети"



Блок необязателен для заполнения.

Заполнение блока аналогично пункту 6.2.2.4 регистрации сетевого инцидента класса "СПК".

6.3.2.1.5. Заполнение блока "Логические объекты"





Блок необязателен для заполнения.

Введите номер логического объекта в строке "Поиск по номеру" и нажмите кнопку **[Поиск]**.

При удачном распознавании номера, информация о логическом объекте отобразится в виде таблицы (Рис. 99).

Логические объекты

Поиск по номеру
123456

 Поиск  Ручной ввод



	Код ЦБД	№ взаимодействия А	№ взаимодействия Б	Международный номер	Идентификатор МНО	Узел А	Узел Б	№ в существующей нумерации
	123456	324242	242424	313131	42141254	313143	144141	2131313

Рис. 99. Добавление логического объекта



- Можно добавить одновременно несколько логических объектов.
- Для удаления логического объекта нажмите  напротив его номера.



Если номер не удалось распознать, воспользуйтесь ручным вводом. Для этого нажмите кнопку **[Ручной ввод]**, заполните вручную все поля с информацией о логическом объекте и нажмите кнопку **[Добавить]**.

6.3.2.1.6. Заполнение блока "Емкости"



Блок необязателен для заполнения.

Заполнение блока аналогично пункту [6.2.2.3](#) регистрации сетевого инцидента класса "СПК".

Нажмите кнопку **[Сохранить и продолжить]** для перехода на следующий шаг.

6.3.2.2. Характер повреждения "Линия"

Выберите характер повреждения **[Линия]**.

Отобразятся дополнительные блоки: "Тип линии передачи", "Линия передачи" и "Тип прокладки ЛКС" (Рис. 100).

Характер повреждения

Линия Станция

Тип линии передачи

Тип линии передачи * Тип кабеля *

Линия передачи

Линия передачи

Участок

Тип прокладки ЛКС

Тип прокладки ЛКС

Рис. 100. Характер повреждения Линия

6.3.2.2.1. Заполнение блока "Тип линии передачи"

В блоке "Тип линии передачи" выберите значение из списка доступных для следующих обязательных полей:

- **[Тип линии передачи];**



- [Тип кабеля];
- [Количество оптических волокон] - отображается только при выборе в поле "Тип линии передачи" значения: "Линии передачи, в которых отсутствует 100% резервирование трактов и каналов".

6.3.2.2.2. Заполнение блока "Линия передачи"



Блок необязателен для заполнения.

1. В поле "Линия передачи" выберите значение из списка доступных.



При выборе значений "Только свои Линии передачи" и "Все линии передачи" отображается дополнительное поле "Линия передачи ЦБД" для поиска по названию.

2. Для поиска линии передачи нажмите на поле "Линия передачи ЦБД".
3. В открывшемся окне введите полное или частичное наименование линии передачи и нажмите кнопку [Искать].

Отобразится список с результатами поиска (Рис. 101).

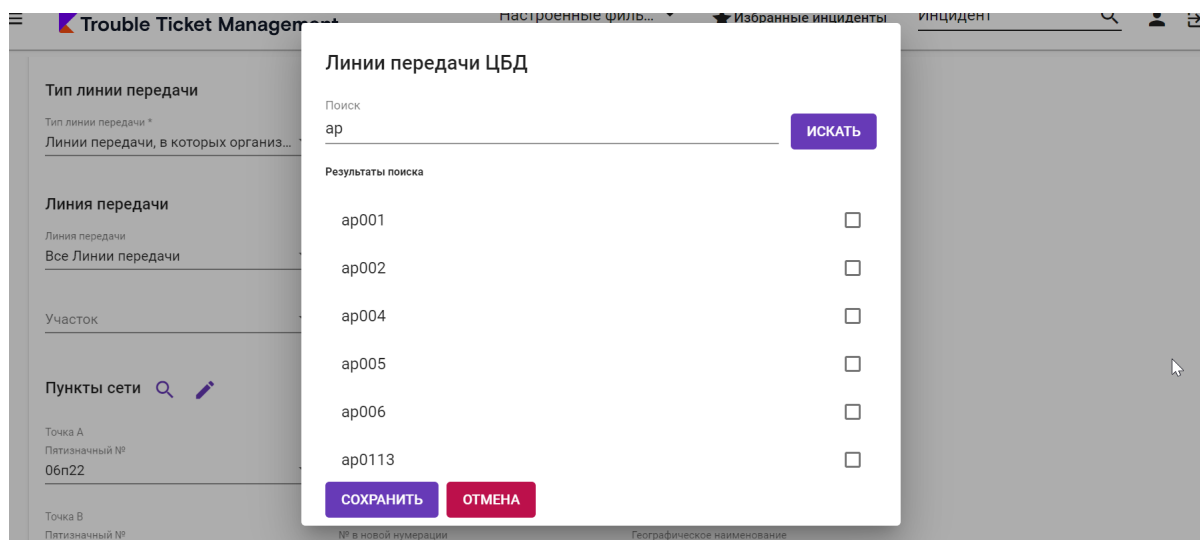


Рис. 101. Поиск линии передачи

4. Выберите значение из списка и нажмите кнопку [Сохранить].



Выбранное значение отобразится в поле "Линия передачи ЦБД".

5. В поле "Участок" выберите значение из списка доступных.

6.3.2.2.3. Заполнение блока "Пункты сети"



Блок необязателен для заполнения.



При добавлении линии передачи в блоке "Линия передачи" происходит автоматическое заполнение информации в блоке "Пункты сети".

Ручное заполнение блока аналогично пункту [6.2.2.2](#) регистрации сетевого инцидента класса "СПК".

6.3.2.2.4. Заполнение блока "Тип прокладки ЛКС"



Блок необязателен для заполнения.

В поле "Тип прокладки ЛКС" выберите значение из списка доступных.

6.3.2.2.5. Заполнение блока "Элемент сети"



Блок необязателен для заполнения.

Заполнение блока аналогично пункту [6.2.2.4](#) регистрации сетевого инцидента класса "СПК".

6.3.2.2.6. Заполнение блока "Логические объекты"



Блок необязателен для заполнения.

В блоке "Логические объекты" введите номер логического объекта в строке поиска и нажмите кнопку **[Поиск]**.

При удачном распознавании номера, информация о логическом объекте отобразится в виде таблицы ([Рис. 102](#)).



Логические объекты

Поиск по номеру
123456

Поиск Ручной ввод

	Код ЦБД	№ взаимодействия А	№ взаимодействия Б	Международный номер	Идентификатор МНО	Узел А	Узел Б	№ в существующей нумерации
	123456	324242	242424	313131	42141254	313143	144141	2131313

Рис. 102. Добавление логического объекта



- Можно добавить одновременно несколько логических объектов.
- Для удаления логического объекта нажмите напротив его номера.



Если номер не удалось распознать, воспользуйтесь ручным вводом. Для этого нажмите кнопку **[Ручной ввод]**, заполните вручную все поля с информацией о логическом объекте и нажмите кнопку **[Добавить]**.

6.3.2.2.7. Заполнение блока "Емкости"



Блок необязателен для заполнения.

Заполнение блока аналогично пункту [6.2.2.3](#) регистрации сетевого инцидента класса "СПК".

Нажмите кнопку **[Сохранить и продолжить]** для перехода на следующий шаг.

6.3.3. Шаг 3: Информация об инциденте

6.3.3.1. Заполнение блока "Связь с ПМ Сводкой"



Блок необязателен для заполнения.

Заполнение блока аналогично пункту [6.2.3.1](#) регистрации сетевого инцидента класса "СПК".

6.3.4. Шаг 4: Завершение регистрации

Заполнение шага аналогично пункту [6.2.4](#) регистрации сетевого инцидента класса "СПК".



6.4. Сетевой инцидент класса "IPTV"

6.4.1. Шаг 1: Создание инцидента

1. В поле "Класс инцидента" выберите **[IPTV]** (Рис. 103).

1 Создание инцидента

СПК

Магистральный

IPTV

Облачные технологии

ПАО Ростелеком

Приоритет

Тип сети

Сеть IPTV/OTT

МРФ

РФ

Подразделение эксплуатации

Дата и время возникновения

Дата возникновения

11.12.2020 18:20

Рис. 103. Класс инцидента IPTV

2. Выберите значения из списка в следующих полях:

- **[Приоритет]** – обязательно для заполнения;
- **[Тип сети]** – автоматически заполняется единственным значением "Сеть IPTV/OTT";
- **[Сторона]** – по умолчанию заполнено значением "ПАО Ростелеком". Подробнее о выборе стороны см. 6.2.1.1.
- **[МРФ]** – обязательно для заполнения;
- **[РФ];**
- **[Подразделение эксплуатации];**
- **[Дата и время возникновения]**. Подробнее о выборе даты и времени см. 6.2.1.2.

3. Нажмите кнопку **[Создать и продолжить]** для перехода на следующий шаг регистрации.

6.4.2. Шаг 2: Информация по ресурсу

6.4.2.1. Заполнение блока "Оборудование"

1. Выберите значение из списка в поле "Тип оборудования IPTV" (Рис. 104).



2 Информация по ресурсу

Оборудование

Тип оборудования IPTV
Аппаратно-программный комплекс

Элемент сети

Элемент сети

Рис. 104. Выбор типа оборудования IPTV

6.4.2.2. Заполнение блока "Элемент сети"



Блок необязателен для заполнения.

Заполнение блока аналогично пункту [6.2.2.4](#) регистрации сетевого инцидента класса "СПК".

6.4.2.3. Заполнение блока "Затронутые каналы"



Блок необязателен для заполнения.

1. Добавить каналы можно следующими способами ([Рис. 105](#)):

- Поиск в справочнике;
- Ручной ввод.

Затронутые каналы

Не добавлено ни одного канала.

Поиск

Ручной ввод

Рис. 105. Способы добавления канала

6.4.2.3.1. Поиск в справочнике

1. Выберите атрибут поиска в поле "Поиск по атрибуту" ([Рис. 106](#)).



Затронутые каналы

Не добавлено ни одного канала.

Поиск Ручной ввод

Поиск по атрибуту
Название

Найти
Первый канал

НАЙТИ

Рис. 106. Поиск канала в справочнике

- Введите значение поиска в поле "Найти" (Рис. 106).
- Нажмите кнопку **[Найти]**.

Отобразится список с найденными каналами (Рис. 107).

Поиск по атрибуту
+ Название

Найти
Первый канал

НАЙТИ

Скрыть результаты поиска ^

Добавить найденное (543) Добавить выбранное (1)

	Название	Тип	№ кнопки	Источник МРФ	SOURCE_IP	Код наименования источника	Код адреса источника	Формат кодирования	TP	Версия	MCST_IP:Port	Источник IP	Наименование в справочнике
<input type="checkbox"/>	Первый канал	L67	001	Смоленская область	ЗАО «Центел»	CNT	27	MP4	T	A1	239.1.25.225 :5000	212.3.148.172	CNT.L67.001.M
<input checked="" type="checkbox"/>	Первый канал	L67	001	Смоленская область	ЗАО «Центел»	CNT	25	MP4	0	A1	233.3.2.1 :5000	212.3.137.225	CNT.L67.001.M

Рис. 107. Список каналов

- Для добавления одного или нескольких каналов поставьте в строке с требуемым каналом и нажмите кнопку **[Добавить выбранное]**.



- Чтобы выбрать/очистить все значения нажмите / рядом со строкой "Название".
- Чтобы добавить одновременно все каналы нажмите кнопку **[Добавить найденное]**.



Добавленный канал будет отображаться на блоке "Затронутые каналы" (Рис. 108).

Затронутые каналы

Очистить всё (1) Удалить выбранное (0)

<input type="checkbox"/>	Название	Тип	№ кнопки	Источник МФ	SOURCE_IP	Код наименования источника	Код адреса источника	Формат кодирования	TP	Версия	MCST_IP:Port	Источник IP	Наименование на пробнике
<input type="checkbox"/>	Первый канал	L67	001	Смоленская область	ЗАО «Центел»	CNT	25	MP4	0	A1	233.3.2.1 :5000	212.3.137.225	CNT.L67.001.MP4.0A1

Рис. 108. Добавленный канал



- Для удаления добавленного канала поставьте в строке с требуемым каналом и нажмите кнопку **[Удалить выбранное]**.
- Для удаления одновременно всех добавленных каналов нажмите кнопку **[Очистить все]**.

6.4.2.3.2. Ручной ввод

1. Выберите пункт "Ручной ввод" (Рис. 105).
2. В появившейся форме заполните все поля, обязательные для заполнения (Рис. 109):

Поиск Ручной ввод

Название *	Источник МФ *	Тип *	№ кнопки *
Формат кодирования *	Версия *	MCST_IP:Port *	Источник IP *
Наименование на пробнике *	TP *	SOURCE_IP *	Код наименования источника *
Код адреса источника *			

Добавить канал

Рис. 109. Ручной ввод информации

3. Нажмите кнопку **[Добавить канал]**.



Добавленный вручную канал будет отображаться в блоке "Затронутые каналы", аналогично добавленному через поиск (Рис. 108).

4. Нажмите кнопку **[Сохранить и продолжить]** для перехода на следующий шаг.



6.4.3. Шаг 3: Информация об инциденте

6.4.3.1. Заполнение блока "Информация"

1. Заполните следующие поля блока (Рис. 110):

3 Информация об инциденте

Информация

Тип объекта по присутствию
Обслуживаемый

Оказываемое влияние

Критичность для ПМ Сводки
Не передавать

Место события

Рис. 110. Информация об инциденте

- [Тип объекта по присутствию] – по умолчанию выбрано значение "Обслуживаемый";
- [Оказываемое влияние] – не обязательно для заполнения;
- [Критичность для ПМ Сводки] – по умолчанию выбрано значение "Не передавать";
- [Место события] – не обязательно для заполнения.

6.4.3.2. Заполнение блока "Характер повреждения"

Заполнение блока аналогично пункту 6.2.3.2 регистрации сетевого инцидента класса "СПК".

6.4.3.3. Заполнение блока "Отсутствие связи"



Блок необязателен для заполнения.

1. Нажмите на кнопку  чтобы добавить отсутствие связи.

Отобразится строка с возможностью выбора "МРФ" и "РФ" (Рис. 111).

Отсутствие связи 

МРФ



РФ 

Рис. 111. Добавить отсутствие связи



2. Выберите значения из списка в строках "МРФ" и "РФ".



- Для добавления дополнительной строки нажмите еще раз .
- Чтобы удалить строку нажмите  напротив нее.

3. Нажмите кнопку **[Сохранить и продолжить]** для перехода на следующий шаг.

6.4.4. Шаг 4: Завершение регистрации

Заполнение шага аналогично пункту [6.2.4](#) регистрации сетевого инцидента класса "СПК".



6.5. Сетевой инцидент класса "Облачные технологии"

6.5.1. Шаг 1: Создание инцидента

1. В поле "Класс инцидента" выберите **[Облачные технологии]** (Рис. 112).

The screenshot shows a web form for creating an incident. A dropdown menu is open, showing options: СПК, Магистральный, IPTV, and **Облачные технологии** (highlighted with a mouse cursor). Below the menu, the form fields are: Priority (1), Problem type (dropdown), Side (ПАО Ростелеком), MRF (MRP), RF (dropdown), and Subdivision of operations (dropdown). A date and time field shows 14.12.2020 15:26 with a calendar icon.

Рис. 112. Класс инцидента Облачные технологии

2. Выберите значения из списка в следующих полях:

- **[Приоритет]** – обязательно для заполнения;
- **[Тип проблемы];**
- **[Сторона]** – по умолчанию заполнено значением "ПАО Ростелеком". Подробнее о выборе стороны см. [6.2.1.1](#).
- **[МРФ]** – обязательно для заполнения;
- **[РФ];**
- **[Подразделение эксплуатации];**
- **[Дата и время возникновения]**. Подробнее о выборе даты и времени см. [6.2.1.2](#).

3. Нажмите кнопку **[Создать и продолжить]** для перехода на следующий шаг.

6.5.2. Шаг 2: Информация по ресурсу

1. В поле "Характер повреждения" выберите одно или несколько значений из списка (Рис. 113).



2 Информация по ресурсу

Поиск...

- Станция
- Сеть передачи данных
- Оборудования платформы
- Прикладное ПО

Оказываемое влияние

Рис. 113. Выбор характера повреждения

2. В поле "Оказываемое влияние" выберите значение из списка доступных (Рис. 114).

2 Информация по ресурсу

Характер повреждения

Характер повреждения
Станция, Сеть передачи данных, Оборудования платформы, Прикладное ПО

Оказываемое влияние

- Ухудшение качества услуги
- Пропадание услуги
- Без ухудшения качества услуги

СОХРАНИТЬ И ПРОДОЛЖИТЬ ОТЛОЖИТЬ ОТМЕНИТЬ РЕГИСТРАЦИЮ

Рис. 114. Выбор оказываемого влияния

3. Нажмите кнопку **[Сохранить и продолжить]** для перехода на следующий шаг.

6.5.3. Шаг 3: Завершение регистрации

Заполнение шага аналогично пункту 6.2.4 регистрации сетевого инцидента класса "СПК".



7. Поиск заданий и инцидентов

7.1. Просмотр списка инцидентов



В списке инцидентов отображаются все инциденты, зарегистрированные в Системе.

7.1.1. Открытые инциденты



Все описанные ниже действия осуществляются после предварительного входа в Систему.

1. Выберите **Меню > инциденты** (Рис. 115).

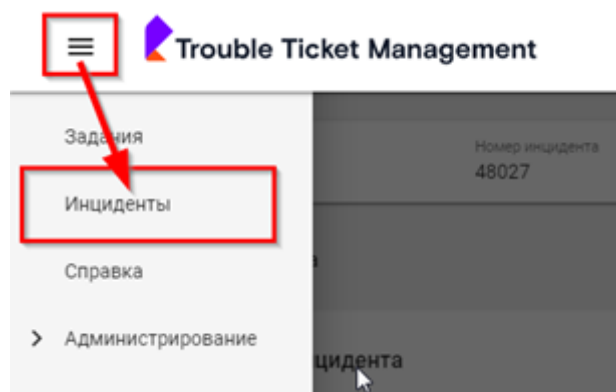


Рис. 115. Открытие списка инцидентов

2. Откроется список инцидентов (Рис. 116).



ИНСТРУКЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Trouble Ticket Management

☰ Trouble Ticket Management ★ Избранные инциденты Инцидент 🔍 👤 📄

Создать Архив инцидентов Показать фильтр Отчеты ⬇️ Выгрузить ⚙️

№ инцидента ↓	Дата создания	МРФ Клиента	SLA	Тип актуального задания	Приоритет	
128634	06.05.2020 10:48	ММТ	239:56	Регистрация	11	⋮
128633	06.05.2020 09:26	Дальневосточный филиал	22:34	Решение	8	⋮
128632	06.05.2020 08:38		-01:28	Регистрация	2	⋮
128631	05.05.2020 20:24		-13:42	Регистрация		⋮
128630	05.05.2020 19:50		-14:16	Диагностика		⋮
128629	05.05.2020 18:30		-15:36	Регистрация		⋮
128628	05.05.2020 18:27		-15:38	Диагностика		⋮
128627	05.05.2020 15:58	Генеральная дирекция	-14:53	Регистрация	1	⋮

Элементов на странице: 50 1 - 50 из 16065 ⏪ ⏩

Рис. 116. Список инцидентов

3. Чтобы перейти к инциденту, нажмите на номер инцидента в столбце "№ инцидента" (Рис. 117).

☰ Trouble Ticket Management ★ Избранные инциденты Инцидент 🔍 👤 📄

Создать Архив инцидентов Показать фильтр Отчеты ⬇️ Выгрузить ⚙️

№ инцидента ↓	Дата создания	МРФ Клиента	SLA	Тип актуального задания	Приоритет	
128634	06.05.2020 10:48	ММТ	239:56	Регистрация	11	⋮
128633	06.05.2020 09:26	Дальневосточный филиал	22:34	Решение	8	⋮
128632	06.05.2020 08:38		-01:28	Регистрация	2	⋮
128631	05.05.2020 20:24		-13:42	Регистрация		⋮
128630	05.05.2020 19:50		-14:16	Диагностика		⋮
128629	05.05.2020 18:30		-15:36	Регистрация		⋮

Рис. 117. Открытие карточки инцидента

4. Откроется карточка инцидента (см. 4.3).



7.1.2. Инциденты в архиве

1. Выберите **Меню > инциденты**.
2. Откроется список инцидентов.
3. Нажмите кнопку **[Архив инцидентов]**.
4. Дождитесь окончания формирования списка ([Рис. 118](#)).

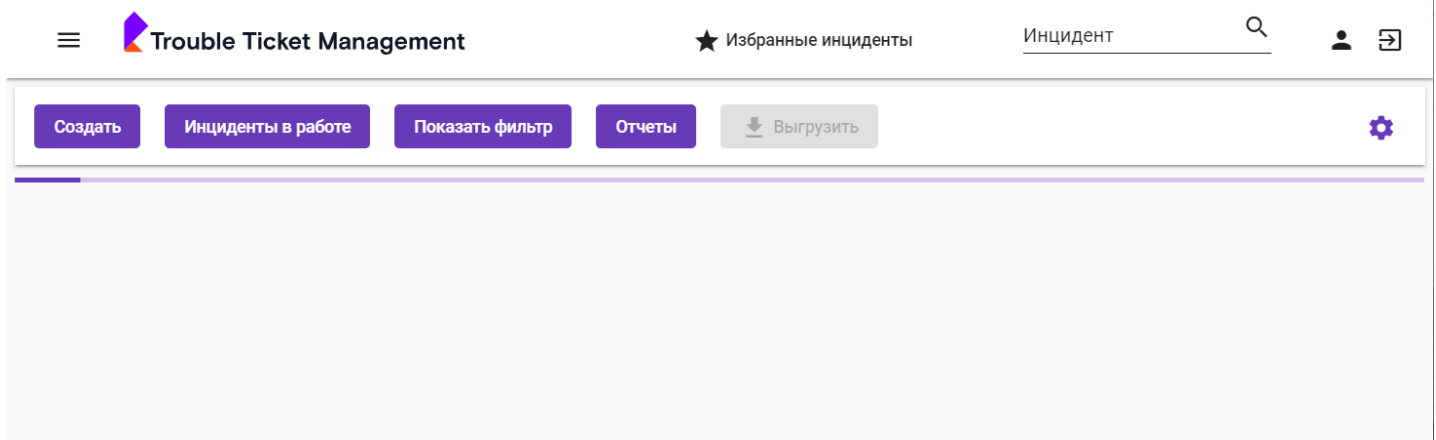


Рис. 118. Загрузка списка архивных инцидентов

5. Чтобы вернуться к отображению открытых инцидентов, нажмите кнопку **[Инциденты в работе]**.

7.2. Фильтрация и сортировка списков заданий и инцидентов



Список заданий и список инцидентов можно отфильтровать и отсортировать по различным параметрам.

7.2.1. Фильтрация



Фильтрация списка возможна только по отображающимся столбцам (см. [7.3](#))

1. Нажмите кнопку **[Показать фильтры]** ([Рис. 119](#)).



Показать фильтр		Выгрузить			
№ задания	Дата создания	Статус задания	Вид услуги	Исполнитель	Клиент
128633-02-01	06.05.2020 09:28	В очереди	URL-фильтрация		ТЕМА (П
128627-01-01	05.05.2020 15:58	В работе		Тестовый 1ЛТП	NEW TEL

Рис. 119. Открытие набора фильтров списка заданий

2. Отобразится набор фильтров данного списка (Рис. 120).

☰ Trouble Ticket Management Активный фильтр ▾ ★ Избранные инциденты Инцидент 🔍 👤 📄

Создать **Архив инцидентов** **Скрыть фильтр** **Отчеты** **Выгрузить** ⚙️

Тип проблемы ▾ ↻ × Наименование клиента ↻ × Приоритет ▾ ↻ × VIP ▾ ↻ ×

Применить **Сбросить** **+ Добавить атрибут** **Сохранить**

Критичность заказа	№ инцидента ↓	Номер заказа CMS	Код ФИАС	Наименование клиента	Дата создания	МФФ	Вид услуги	Автор инцидента	Фактическое под
	121024	18-156663	59323640- D3F2-427C- 8079- 25FB41B49CF5	ЗНАМЕНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД РОМАШКА_Гагарина	16.06.2020 16:10		VPN	Администратор Администратор Администратович	
	121011	18-156672	DEB1D05A- 71CE-40D1- B726- 6BA85D70D58F	ЗНАМЕНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД РОМАШКА_КОРОЛЕВА17	16.06.2020 14:34		VPN	Администратор Администратор Администратович	

Рис. 120. Фильтры списка заданий

3. Укажите требуемые параметры фильтрации.



- Для добавления дополнительных полей фильтрации используйте кнопку **[Добавить атрибут]**.

- Фильтрация доступна только по активным столбцам.



Для очистки поля фильтрации нажмите кнопку **[Сбросить]**.



4. Нажмите кнопку [Применить].



При установленных фильтрах кнопка "Показать фильтр" подсвечивается оранжевым цветом.

7.2.1.1. Сохранение собственного набора фильтров

- Для сохранения набора фильтров задайте параметры фильтрации, нажав на кнопку [Сохранить] и указав наименование набора.

Тип проблемы
Клиентская
Макросегмент
B2G

Наименование клиента
Приоритет
VIP

Применить Сбросить + Добавить атрибут **Сохранить**

Рис. 121. Сохранение набора фильтров

- Сохраненный набор будет доступен для выбора в поле "Активный фильтр" слева от поля "Избранные инциденты".

e Ticket Management

Активный фильтр ★ Избранные инциденты Инцидент

В инцидентов Скрыть фильтр Отчеты Выгрузить

Наименование клиента Приоритет VIP

Сбросить + Добавить атрибут Сохранить

инцидента ↓	Номер заказа CMS	Код ФИАС	Наименование клиента	Дата создания	МРФ	Вид услуги	Автор инцидента	Фактическое подразделение-исп
1024	18-156663	59323640-D3F2-427C-8079-25FB41B49CF5	ЗНАМЕНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД РОМАШКА_Гагарина	16.06.2020 16:10		VPN	Администратор Администратор Администратович	
1011	18-156672	DEB1D05A-71CE-40D1-8776	ЗНАМЕНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД	16.06.2020 14:34		VPN	Администратор Администратор	

Рис. 122. Поле Активный фильтр



- Сохраненный набор можно передать другому человеку путем копирования и отправки ключа.

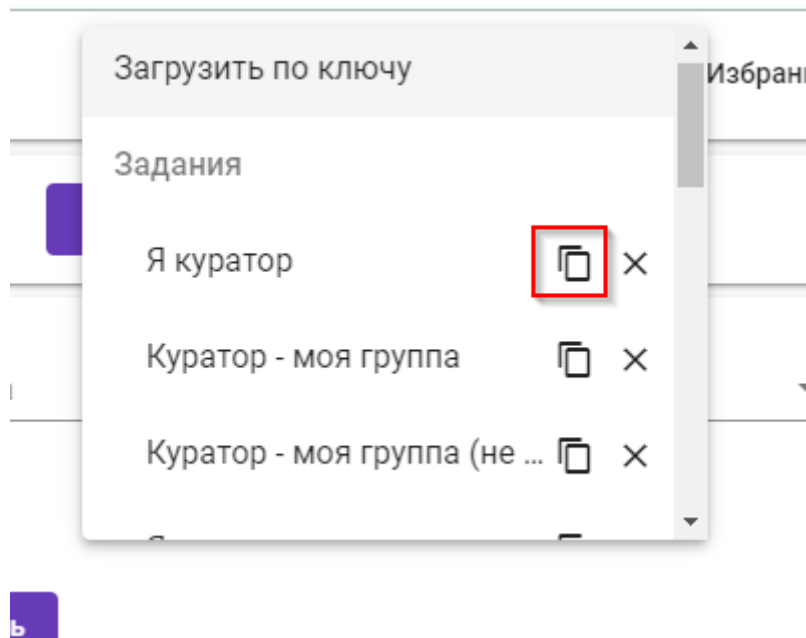


Рис. 123. Копирование ключа фильтра

- Для загрузки набора по ключу в списке "Активный фильтр" выберите пункт "Загрузить по ключу" и введите полученный ключ.

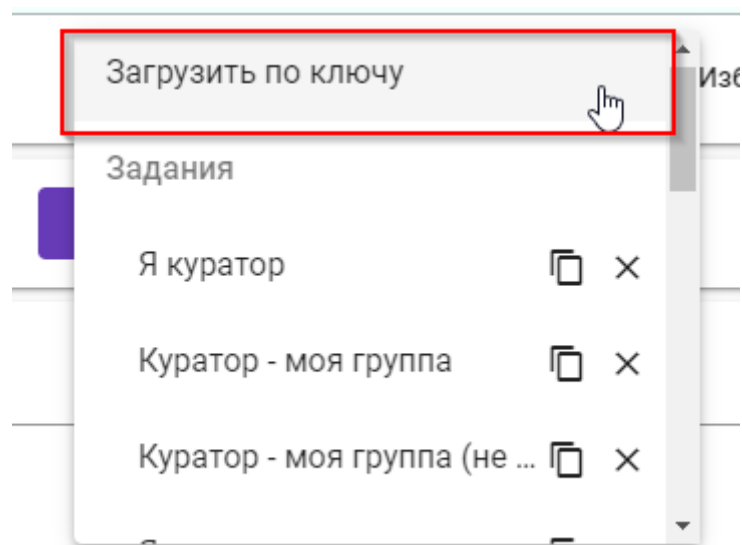


Рис. 124. Загрузка фильтра по ключу

7.2.2. Сортировка



При открытии списка инцидентов или списка заданий они отсортированы по дате создания.

1. Нажмите на название столбца, по значениям которого требуется сортировка (Рис. 125).

Показать фильтр	Выгрузить	№ задания ↓	Дата создания	Статус задания	Вид услуги
		128633-02-01	06.05.2020 09:28	В очереди	URL-фильтрация
		128627-01-01	05.05.2020 15:58	В работе	
		128626-01-01	05.05.2020 15:51	В работе	
		128624-01-03	05.05.2020 15:08	В работе	Выделенный доступ в интернет (корпоративные клиенты)
		128622-01-01	05.05.2020 10:45	В работе	

Рис. 125. Сортировка

Список будет отсортирован по значениям выбранного столбца по убыванию. Об этом говорит символ ↓ рядом с названием столбца.

2. Чтобы отсортировать список по возрастанию, нажмите на тот же столбец еще раз.

Список будет отсортирован по возрастанию. Об этом говорит символ ↑ рядом с названием столбца.

7.3. Настройка отображения списков заданий и инцидентов



Отображение списка заданий и списка инцидентов можно настроить, выбрав какие столбцы должны отображаться.

1. Нажмите кнопку в правом верхнем углу списка заданий (см. Рис. 126).



☰ Trouble Ticket Management ★ Избранные инциденты Инцидент 🔍 👤 🔄

Показать фильтр ⬇️ Выгрузить ⬇️ ⚙️

№ задания	Дата создания	Статус задания	Вид услуги	Исполнитель	Клиент	VIP	
128633-02-01	06.05.2020 09:28	В очереди	URL-фильтрация		ТЕМА (Почта Банк)	Стандарт	⋮
128627-01-01	05.05.2020 15:58	В работе		Тестовый 1ЛТП	NEW TELCO GMBH	Стандарт	⋮
128626-01-01	05.05.2020 15:51	В работе		Тестовый 1ЛТП	NEW TELCO GMBH	Стандарт	⋮
128624-01-03	05.05.2020 15:08	В работе	Выделенный доступ в интернет (корпоративные клиенты)	Администратор	АО Согаз-Мед	Стандарт	⋮
128622-01-01	05.05.2020 10:45	В работе		Тестовый 1ЛТП	СК СОГАЗ-Жизнь	Стандарт	⋮
128615-02-01	04.05.2020 22:17	В очереди	Выделенный доступ в интернет (корпоративные клиенты)		АО Согаз-Мед	Стандарт	⋮
128592-01-05	03.05.2020 23:57	В очереди	Выделенный доступ в интернет (корпоративные клиенты)		ИКБ Совкомбанк	Стандарт	⋮
128614-01-01	03.05.2020 21:46	В работе		Тестовый 1ЛТП	ТЕСТОВЫЙ ТЕСТ	Стандарт	⋮
128613-01-01	03.05.2020 21:40	В работе		Тестовый 1ЛТП	ТЕСТОВЫЙ ТЕСТ	Стандарт	⋮
128612-01-01	03.05.2020	В работе		Тестовый 1ЛТП	ТЕСТОВЫЙ ТЕСТ	Стандарт	⋮

Элементов на странице: 50 1 - 50 из 23114 ⏪ ⏩

Рис. 126. Кнопка настройки отображения списка заданий

2. Откроется окно настройки отображения списка заданий (см. Рис. 127).

Активные столбцы	Неактивные столбцы	
№ задания	Дата создания	злуга
Приоритет	Дата принятия в работу	2/L3
SLA	Дата закрытия	PN
OLA	Роль	2/L3
Статус задания		
Тип задания		PN
Подразделение		2/L3
Комментарий		PN
Исполнитель		2/L3
Куратор		
Клиент		нтерн
Услуга		
<input type="button" value="Сохранить"/>		

Рис. 127. Окно настройки списка заданий

- В области "Активные столбцы" расположены столбцы, которые отображаются в списке заданий.
- В области "Неактивные столбцы" расположены столбцы, которые не отображаются в



списке заданий.

- Порядок столбцов в области "Активные столбцы" (сверху вниз) определяет порядок отображения столбцов в списке заданий.



Первый столбец в области "Активные столбцы" будет самым левым столбцом в списке заданий (на [Рис. 127](#) это "№ задания").

3. Перетащите столбцы, которые должны отображаться, в нужном порядке в область "Активные столбцы" (см. [Рис. 128](#)).

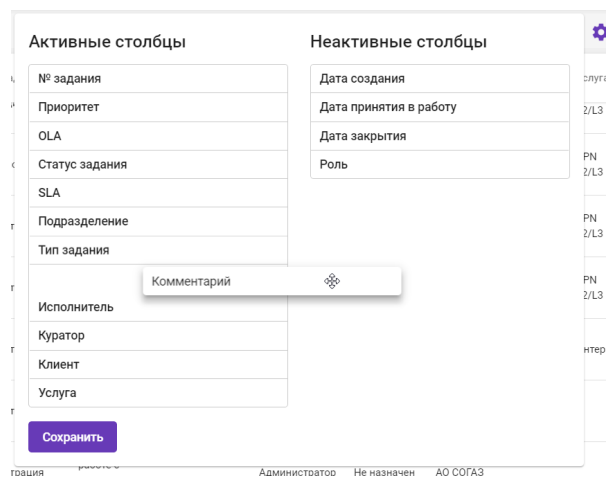


Рис. 128. Настройка списка заданий

4. Перетащите столбцы, которые не должны отображаться, в область "Неактивные столбцы".
5. Нажмите кнопку **[Сохранить]**.

7.4. Выгрузка списков в Excel



После фильтрации списки заданий и инцидентов можно выгрузить в формате Excel.

1. Откройте список заданий или инцидентов.
2. Выполните фильтрацию и сортировку списка ([7.2](#)), настройте расположение столбцов ([7.3](#)).

Станет активной кнопка **[Выгрузить]**.



The screenshot shows the top navigation bar with the logo and 'Избранные инциденты' (Selected Incidents). Below it is a search bar and a user profile icon. The main content area has a toolbar with buttons: 'Создать' (Create), 'Архив инцидентов' (Incident Archive), 'Скрыть фильтр' (Hide Filter), 'Отчеты' (Reports), and 'Выгрузить' (Export), which is highlighted with a red box. Below the toolbar is a filter section with 'Дата создания' (Creation Date) set to '01.05.2020 ~ 06.05.2020', 'MPФ Клиента' (Client MPF) set to 'БОЛЬШЕ' (More), and 'Тип актуального задания' (Current Task Type) set to '2'. There are 'Применить' (Apply) and 'Сбросить' (Reset) buttons. Below the filters is a table with one row of data:

№ инцидента ↓	Дата создания	MPФ Клиента	SLA	Тип актуального задания	Приоритет
128632	06.05.2020 08:38		-03:21	Регистрация	2

At the bottom right, there is a pagination control showing 'Элементов на странице: 50' and '1 - 1 из 1'.

Рис. 129. Выгрузка списка в Excel

3. Нажмите кнопку [Выгрузить].

Формирование файла может занять продолжительное время. Дождитесь окончания формирования файла!



The screenshot shows the same interface as Figure 129, but with the 'Выгрузить' button highlighted in grey. Below the filter section, there is a progress bar. Below the progress bar is a table with two rows of data:

№ инцидента ↓	Дата создания	MPФ Клиента	SLA	Тип актуального задания	Приоритет
128634	06.05.2020 10:48	ММТ	239:56	Регистрация	11
128633	06.05.2020 09:26	Дальневосточный филиал	22:34	Решение	8

Рис. 130. Формирование файла

7.5. Добавление инцидента в избранное

1. Откройте нужный инцидент (например, найдя его в списке инцидентов, 7.1).



ИНСТРУКЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ Trouble Ticket Management

2. Нажмите кнопку ☆.

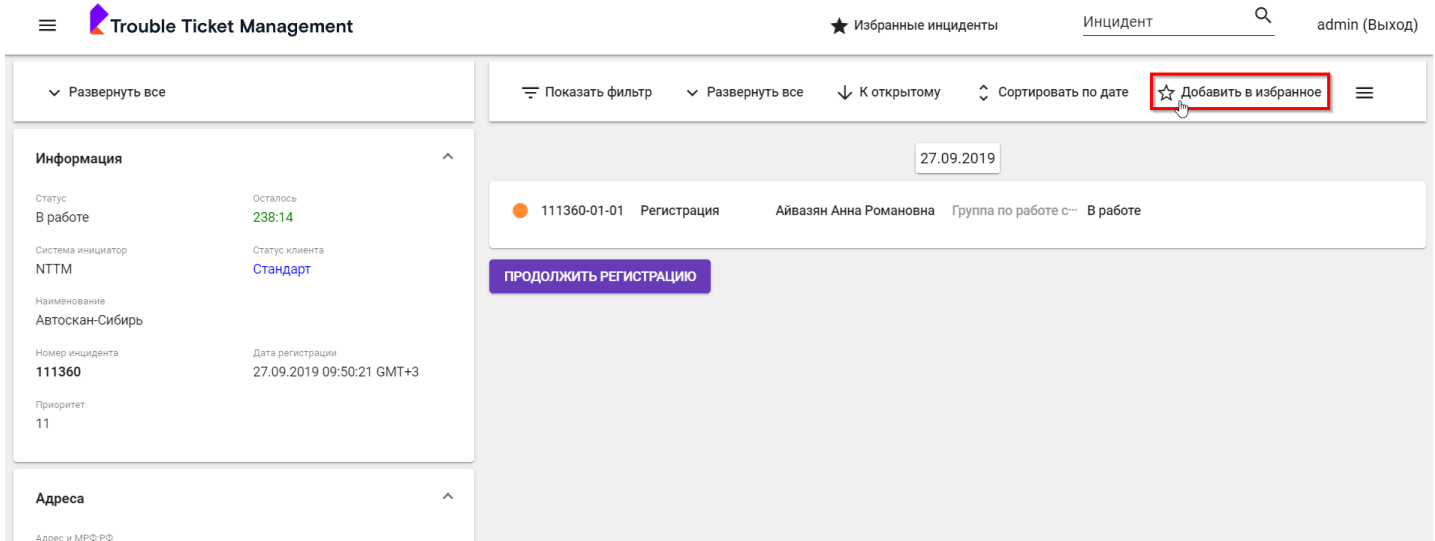


Рис. 131. Добавление инцидента в избранное

Инцидент будет добавлен в избранное, пиктограмма изменится на ★.

7.6. Просмотр избранных инцидентов

1. Нажмите кнопку [Избранные инциденты]. Откроется выпадающий список с избранными инцидентами (см. Рис. 132).

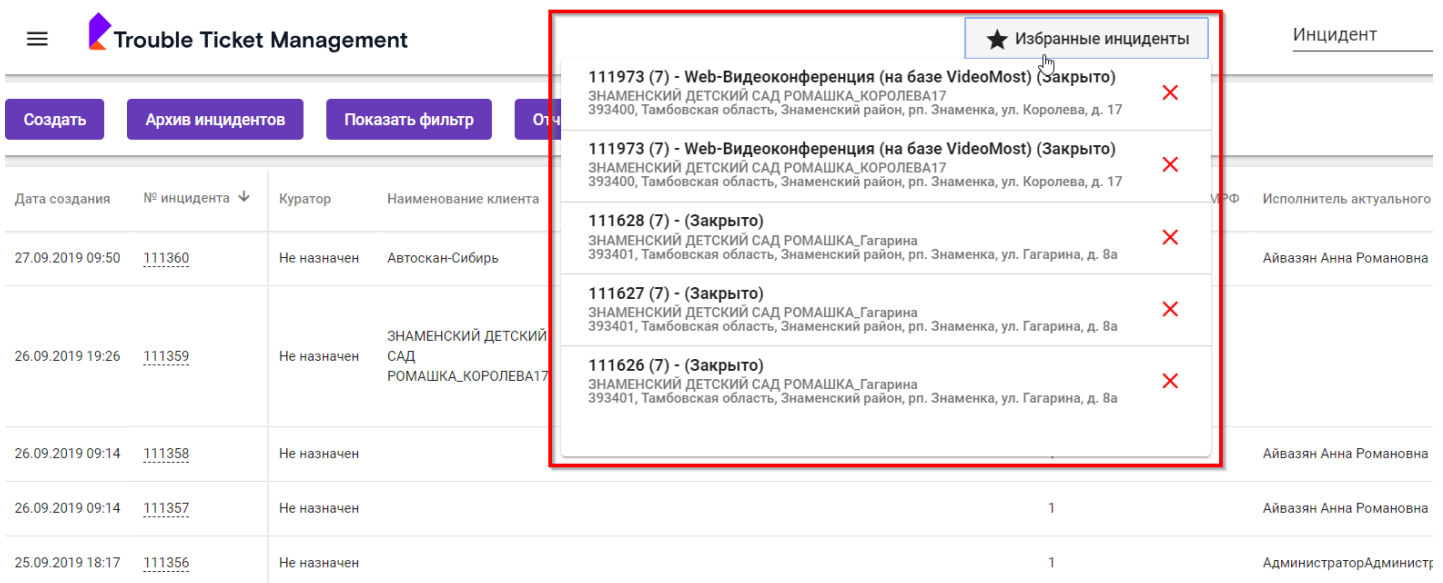


Рис. 132. Просмотр избранных инцидентов



- Чтобы перейти к инциденту выберите его в выпадающем списке (см. Рис. 132).
- Удалить инцидент из избранного можно одним из следующих способов:
 - Нажмите на кнопку ✖ в строке нужного инцидента в выпадающем списке избранного;
 - Нажмите на кнопку ★ ("Удалить из избранного") в карточке нужного инцидента.

7.7. Поиск инцидента по номеру



Система позволяет найти инцидент по его номеру или части номера.

1. Введите номер инцидента в строку поиска (Рис. 133).

The screenshot shows the 'Trouble Ticket Management' interface. At the top, there is a search bar with the text '12' and a dropdown menu displaying a list of incident numbers: 128634, 128633 (highlighted), 128632, 128631, and 128630. A red arrow points to the search bar. Below the search bar, there is a table of incident tickets with columns for '№ инцидента', 'Дата создания', 'МРФ Клиента', 'SLA', and 'Тип актуального задания'. The table contains three rows of data.

№ инцидента ↓	Дата создания	МРФ Клиента	SLA	Тип актуального задания
128634	06.05.2020 10:48	ММТ	239:56	Регистрация
128633	06.05.2020 09:26	Дальневосточный филиал	22:34	Решение
128632	06.05.2020 08:38		-01:28	Регистрация

Рис. 133. Поиск инцидента по номеру

2. Нажмите клавишу *Enter* или пиктограмму 🔍.
3. Откроется карточка искомого инцидента.
 - Если отображается ошибка Некорректный формат номера инцидент – проверьте корректность вводимого номера, например на наличие лишних символов.
 - Если отображается ошибка инцидент с номером <введенный номер> не найден – инцидент с указанным номером не существует в Системе (в том числе в архиве).



8. Задание

8.1. Добавление комментария без закрытия задания



- При закрытии к заданию можно добавить текстовый комментарий.
- Можно добавить комментарий к заданию "В очереди" с помощью меню задания.
- Также комментарий можно добавить к заданию "В работе" с помощью опции "Оставить комментарий".
- Таким образом может быть добавлено любое количество комментариев, разными пользователями.
- Описанный функционал доступен для заданий любых типов.

1. Внесите необходимую информацию в поле "Комментарий".
2. Поставьте галочку "Оставить комментарий" на карточке задания.
3. Нажмите кнопку **[Сохранить]**.

The screenshot shows a task card with the following details: ID 114543-01-02, category Диагностика, assigned to Администратор. Below the card header, there is a section for comments. It shows a previous comment: "11.11.19 10:28 - Администратор : Предыдущий комментарий". Below this is a text input field labeled "Комментарий *" containing the text "Пример комментария". At the bottom of the form, there is a purple button labeled "СОХРАНИТЬ" and a checked checkbox labeled "Оставить комментарий". A mouse cursor is pointing at the "СОХРАНИТЬ" button.

Рис. 134. Добавление комментария без закрытия задания

Добавленный комментарий отобразится на карточке задания с указанием автора, даты и времени добавления (Рис. 135).



114543-01-02 Диагностика Администратор Гр

Предыдущие комментарии
11.11.19 10:28 - Администратор : Предыдущий комментарий
11.11.19 10:29 - Администратор : Пример комментария

Комментарий *

Уровень повреж... ▼ Результат * ▼

Запрос в ГЭП

ВЫПОЛНИТЬ Оставить комментарий

Рис. 135. Комментарии на карточке задания



Координатор задания получит уведомление о новом комментарии по электронной почте.

8.2. Время восстановления сервиса



При закрытии задания "Решение" укажите время восстановления сервиса, помимо основных параметров.

1. Примите в работу задание "Решение" (Рис. 136).

152776-03-01 Решение Фамилия Имя Отчество 1ЛТП Тест В работе -29:52:52

Координатор подпроцесса
Фамилия Имя Отчество (Подразделение)

Комментарий *

В I U A

Введите текст

Уровень повреждения MRФ ▼ Результат * Автоподтверждение клиентом ▼ Целевое подразделение * Клиент ▼ Все подразделения

Вид повреждения * Тестовый вид повреждения ▼

Время восстановления * 07.07.2021 16:34

Создано 06.07.21 10:31 Принято в работу 06.07.21 10:31

ВЫПОЛНИТЬ Оставить комментарий

Рис. 136. Время восстановления сервиса



2. Заполните все обязательные поля и укажите дату и время в поле "Время восстановления".
3. Нажмите кнопку **[Выполнить]**.

8.3. Напоминания о заданиях



- Пользователь может установить напоминание на любое не закрытое задание.
- Установить напоминание можно по прошествии времени или в заданную дату и время.
- Если задание закрывается, то все установленные на него напоминания отключаются.

1. Откройте меню задания и выберите пункт "Нотификация" (Рис. 137).

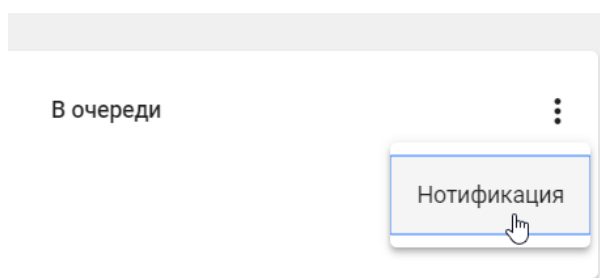


Рис. 137. Установить напоминание

Откроется окно для установки даты и времени напоминания (Рис. 138).

Рис. 138. Установка напоминания



При установке напоминания можно написать текст в поле "Комментарий". Он будет отображаться в письме с напоминанием.

1. Если нужно установить напоминание на определенную дату и время — нажмите на поле "Дата" и выберите нужную дату и время в календаре (Рис. 139).

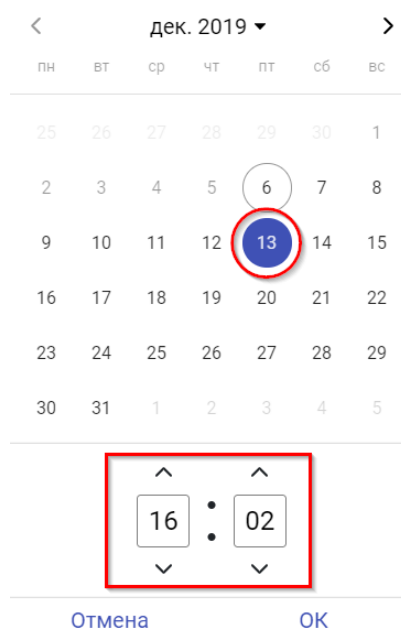



Рис. 139. Установка напоминания на дату и время

2. Если нужно установить напоминание по прошествии определенного времени — нажмите кнопку , а затем введите нужное время в часах в поле "Время" (Рис. 140).

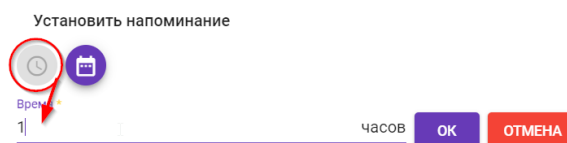


Рис. 140. Установка напоминания через заданное время

3. Нажмите кнопку [ОК].

Будет установлено напоминание (Рис. 141).

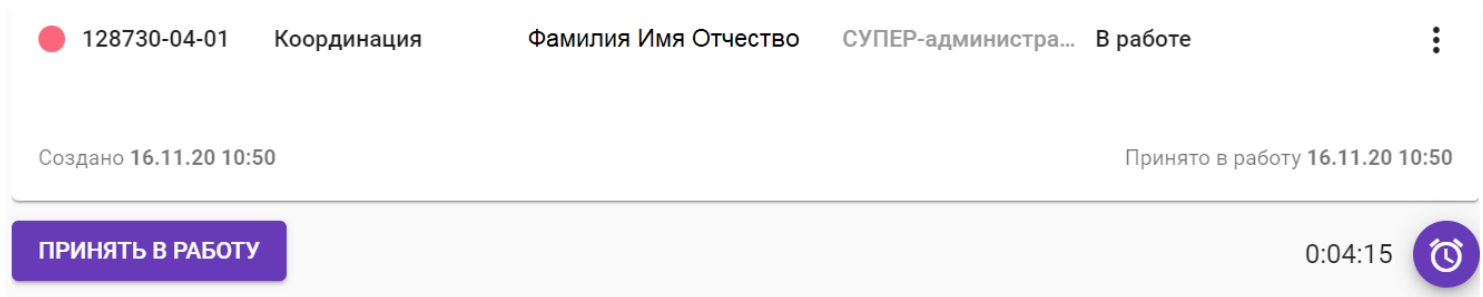


Рис. 141. Установлено напоминание

- Оставшееся до напоминания время отображается на карточке задания (Рис. 141).
- Напоминание отправляется на электронную почту пользователя.

8.4. Выбор целевого подразделения, которого нет в списке



- Целевое подразделение указывается при закрытии задания (5.13).
- По умолчанию, для выбора доступны только подходящие по контексту подразделения (т.е. список может меняться в зависимости от разных причин).
- Можно выбрать любое подразделение, независимо от контекста.

1. Выберите нужный результат задания.

2. Поставьте галочку "Все подразделения" на карточке задания (Рис. 142).

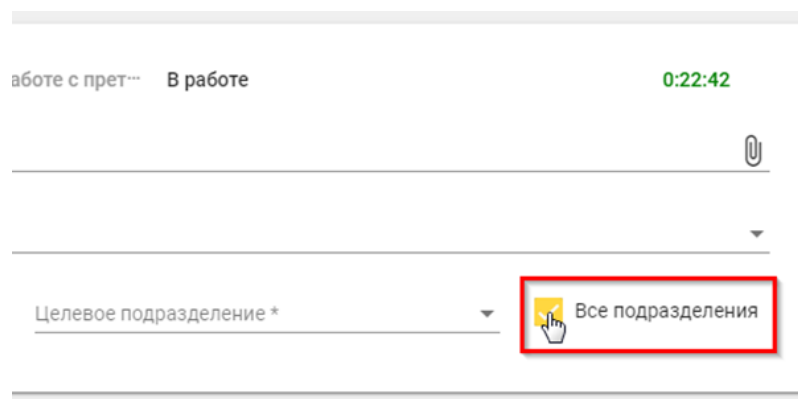


Рис. 142. Выбор любого целевого подразделения

После этих действий в поле "Целевое подразделение" станут доступны для выбора все подразделения, где может быть открыто следующее задание по текущему бизнес-процессу.



8.5. Назначение координатора подпроцесса

- Сотрудники группы-координатора подпроцесса могут назначить конкретного пользователя координатором подпроцесса задания.
- Если у пользователя есть соответствующие права, ему доступен пункт **[Назначить координатора]** в меню задания.

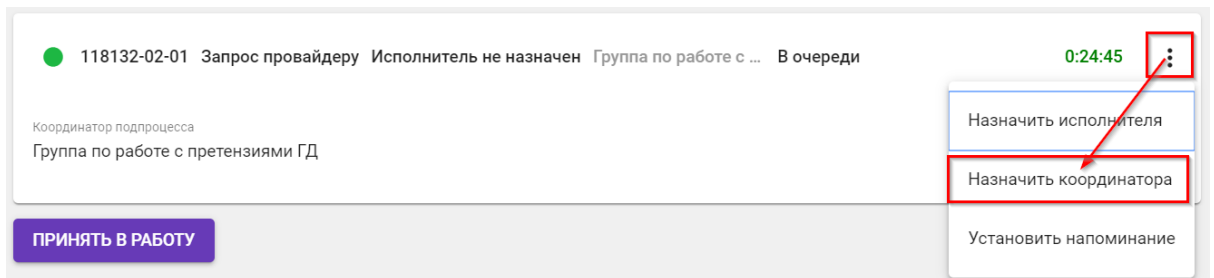


Рис. 143. Назначить координатора подпроцесса

1. Выберите пункт **[Назначить координатора]**.
2. Выберите в списке сотрудника, который должен быть назначен координатором подпроцесса задания.



Выбор доступен из сотрудников подразделения-координатора подпроцесса.

8.6. Параллельные задания



- Бизнес-процесс по инциденту может проходить параллельно в разных подразделениях.
- Инициировать параллельный бизнес-процесс можно с задания "Диагностика" (как 1 ЛТП, так и 2 ЛТП).
- Параллельные задания могут быть созданы в нескольких экземплярах (без ограничения по количеству), но с разными ответственными подразделениями.

1. Выберите на карточке задания "Диагностика" результат, допускающий начало параллельного БП (с пиктограммой



137635-01-02 Диагностика Федоров Антон Юрьевич 1ЛТП Тест В работе - 4:04:18

Комментарий *

Уровень повреждения Результат * Целевое подразделение * Все подразделения

Требуется проверка ↕ Диагностика

- ↕ Неисправность не зафиксирована
- ↗ Сервис доступен, требуется консультация клиента
- ↕ Требуется проверка**
- ↗ Запрос направлен ошибочно
- ↕ Требуется запрос провайдеру

Запрос в ГЭП Создано 01.02.21 13:00 Принято в работу 01.02.21 17:13

ВЫПОЛНИТЬ

Рис. 144. Выбор результата

2. Нажмите кнопку **+**.

Станут доступны дополнительные поля для формирования параллельного запроса во второе подразделение (Рис. 145).

137598-01-06 Диагностика Федоров Антон Юрьевич 1ЛТП Тест В работе - 6:21:31

Комментарий *

Уровень повреждения Результат * Целевое подразделение * Все подразделения **+** **×**

МРФ Требуется проверка РТК ЦТ - ВТБ

↕ Диагностика

Комментарий к запросу

Комментарий

Комментарий будет добавлен в следующее задание открываемого параллельного процесса

Уровень повреждения Результат * Целевое подразделение * Все подразделения **+** **×**


РФ Требуется дополнительная диагностика 1ЛТП 1ЛТП Тест

↕ Диагностика

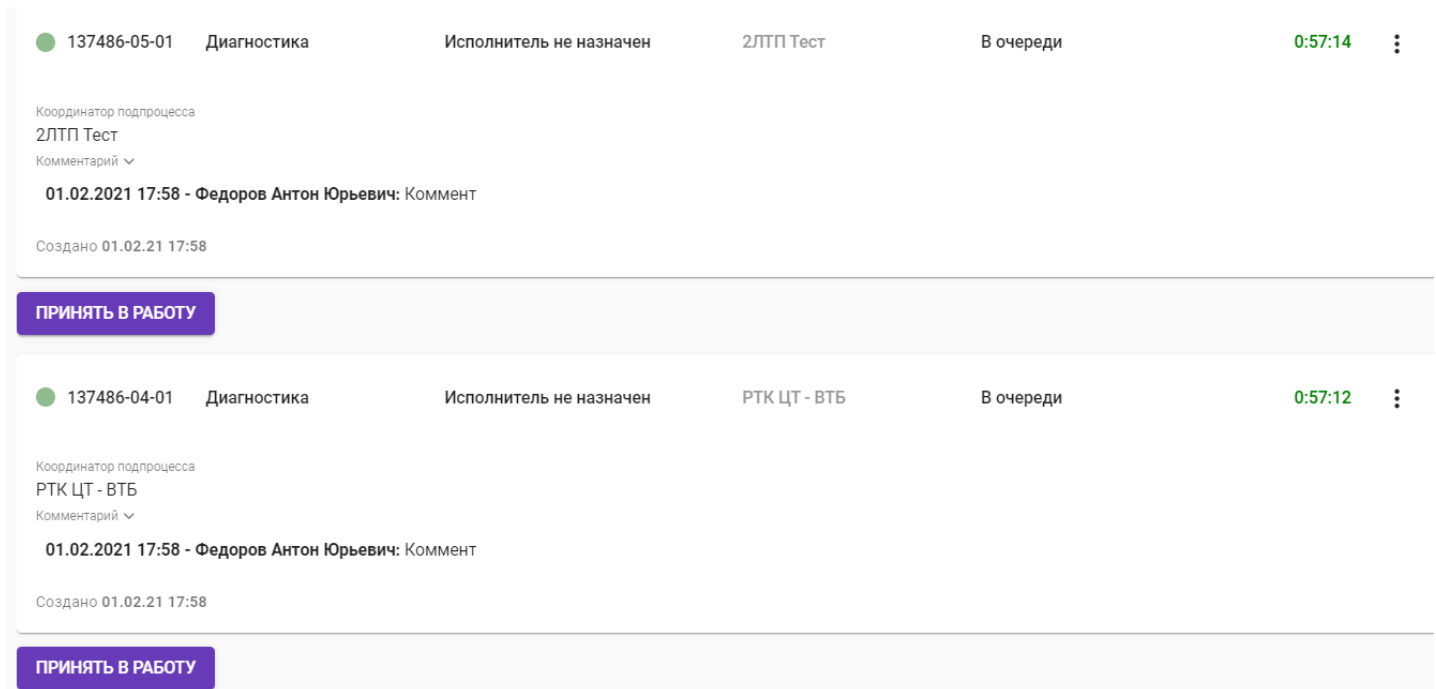
Рис. 145. Отправка в несколько подразделений

3. Выберите уровень повреждения, результат и целевое подразделение для параллельного запроса.
4. Аналогичным образом добавьте запросы во все нужные подразделения.
5. Нажмите кнопку **[Выполнить]**.



- Текст из строки "Комментарий" будет добавлен в каждый запрос.
- Чтобы добавить дополнительный комментарий в запрос нажмите  и введите текст в строке "Комментарий к запросу" (Рис. 145).

Во всех выбранных целевых подразделениях будет открыто новое задание согласно настроенному бизнес-процессу.



The screenshot displays two task cards. Each card has a green status indicator, a task ID, a department name, a status, a category, a priority, and a timer. Below each card is a dropdown menu for the coordinator and a comment section.

ID	Подразделение	Статус	Категория	Приоритет	Время
137486-05-01	Диагностика	Исполнитель не назначен	2ЛТП Тест	В очереди	0:57:14
137486-04-01	Диагностика	Исполнитель не назначен	РТК ЦТ - ВТБ	В очереди	0:57:12

Рис. 146. Параллельные задания в разных подразделениях

8.7. Как связать инцидент с СИ



- В задании "Диагностика" (1 ЛТП) можно связать инцидент с сетевым инцидентом.
- Установленную связь можно будет в дальнейшем удалить (8.7.1).

1. Выберите результат задания "Связать с СИ".

Отобразится дополнительное поле "Зависим от СИ".

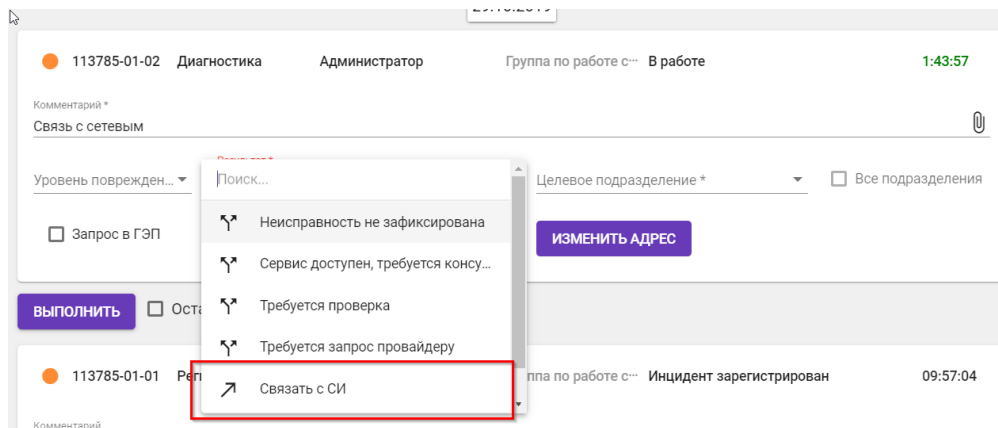



Рис. 147. Выбор результата

2. Выберите целевое подразделение в поле "Целевое подразделение".
3. Нажмите на пиктограмму  рядом с полем "Зависим от СИ".

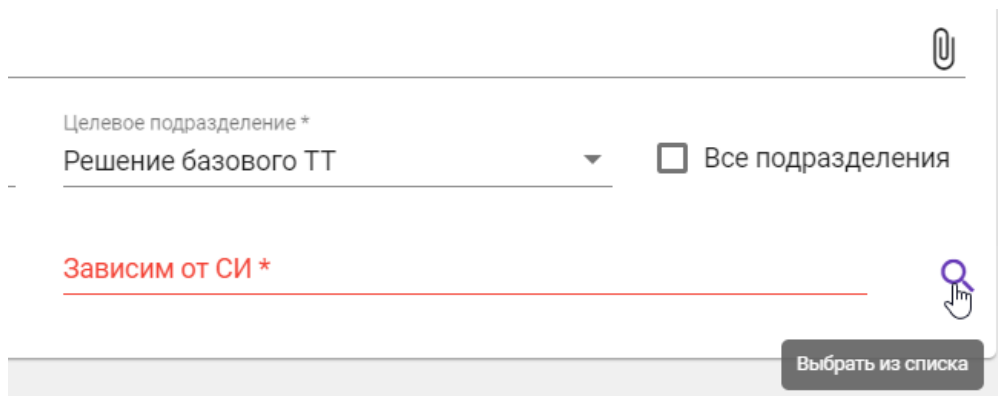


Рис. 148. Связать инцидент с сетевым инцидентом

Отобразится список СИ с которыми можно установить связь ([Рис. 149](#)).



Запрос в ГЭП Зависим от СИ * ✕

Выбрать	Номер	Дата создания	Класс	Тип проблемы	Приоритет	Куратор	Статус	Описание
+	<u>12341235</u>	22.08.19 14:55	1	1	1		0	Описание
+	<u>12341236</u>	22.08.19 14:55	1	1	1		0	Описание
+	<u>12341231</u>	22.08.19 14:55	1	1	1		0	Описание
+	<u>12341232</u>	22.08.19 14:55	2	2	1		0	Описание
+	<u>420499</u>	28.02.19 13:14	1	brnl-sr1.sib.ip.rostelec...	1		0	brnl-sr1.sib.ip.rostelec...
+	<u>420123</u>	28.02.19 13:14	1	brnl-sr1.sib.ip.rostelec...	1		0	brnl-sr1.sib.ip.rostelec...
+	<u>420124</u>	28.02.19 13:14	1	brnl-sr1.sib.ip.rostelec...	1		0	brnl-sr1.sib.ip.rostelec...
+	<u>420497</u>	28.02.19 13:14	1	brnl-sr1.sib.ip.rostelec...	1		0	brnl-sr1.sib.ip.rostelec...
+	<u>418497</u>	16.06.18 16:37	1	Действующее обору...	1		0	asdasdasdasdasddas...

Элементов на странице: 10 1 - 9 из 9 < >

Рис. 149. Список СИ

4. Выберите нужный СИ (Рис. 150).

Запрос в ГЭП

Выбрать	Номер	Дата создания	Класс	Тип проблемы
+	<u>12341235</u>	22.08.19 14:55	1	1
Выбрать	<u>12341236</u>	22.08.19 14:55	1	1

Рис. 150. Выбор СИ

5. Номер СИ можно ввести вручную.

6. Нажмите кнопку **[Выполнить]**.

Инцидент будет связан с указанным сетевым инцидентом.

Выбранному целевому подразделению будет поставлено задание "Ожидание" с указанным номером сетевого инцидента.



- Поставленное задание "Ожидание" будет автоматически завершено через 2 недели.
- При закрытии связанного сетевого инцидента задание "Ожидание" будет возвращено в работу.
- Исполнитель в целевом подразделении также может завершить задание "Ожидание" вручную, обычным способом:

1. Принять задание "Ожидание" в работу.
2. Выберите результат "Ручной возврат в работу".
3. Выберите целевое подразделение в поле "Целевое подразделение".
4. Нажмите кнопку **[Выполнить]**.

Инцидент будет возвращен в работу, выбранному целевому подразделению будет поставлено задание "Диагностика" (1 ЛТП).

8.7.1. Как отвязать инцидент от СИ



Связь инцидента с СИ можно удалить.

1. Примите задание "Ожидание", поставленное в результате связи инцидента с СИ (см. 8.7) в работу.
2. Выберите результат задания "Удалить связь с СИ".
3. Выберите целевое подразделение в поле "Целевое подразделение".
4. Нажмите кнопку **[Выполнить]**.

Связь между данным инцидентом и СИ будет удалена.

8.8. Изменение адреса услуги



При работе с заданием "Диагностика" (1 ЛТП) можно изменить адрес услуги.



1. Откройте меню задания и выберите "Изменить адрес" (Рис. 151).

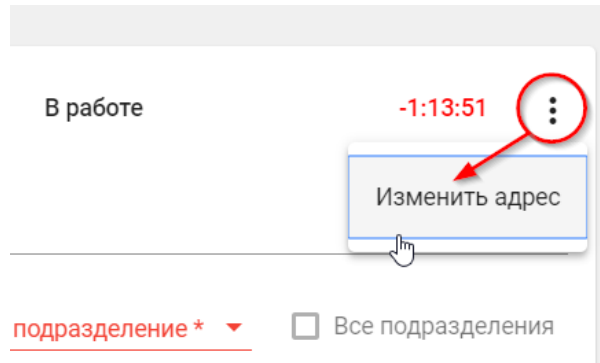


Рис. 151. Изменить адрес

Откроется форма изменения адреса (Рис. 152).

2. Измените адрес одним из способов (Рис. 152):

- Выберите из списка (см. 8.8.1);
- Введите вручную (см. 8.8.2).

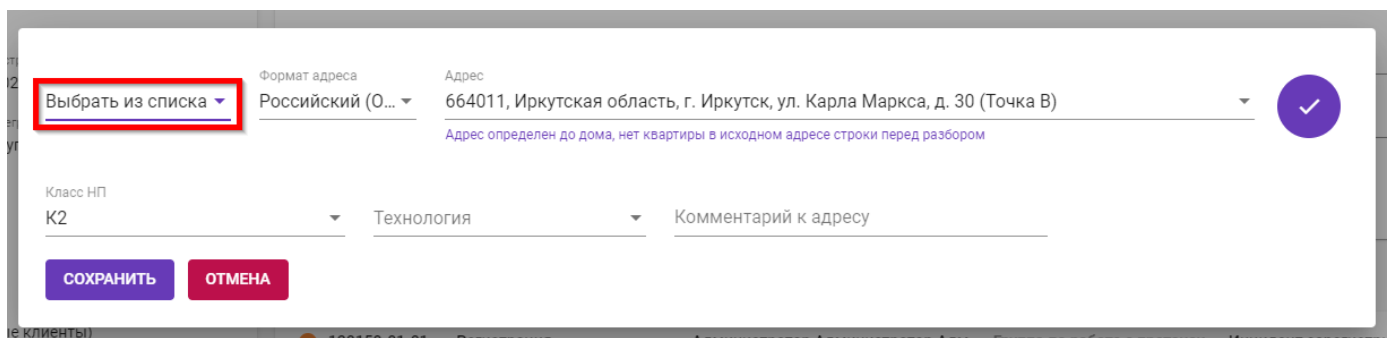


Рис. 152. Выбор метода изменения адреса



Для заказов с адресами точек выберите адрес точки "А" или "Б" из списка. Тип выбранной точки будет отображаться рядом с адресом на карточке инцидента.



Комментарий к адресу тоже можно изменить в поле "Комментарий к адресу".

После изменения адреса к заданию будет автоматически добавлен комментарий с информацией об изменении (Рис. 153).



Предыдущий комментарий

09.12.19 09:40 - Администратор: Изменен адрес 392005, Тамбовская область, г. Тамбов, ул. Дмитрия Карбышева, д. 1 - > 392005, Тамбовская область, г. Тамбов, ул. Дмитрия Карбышева, д. 1

Комментарий *



Рис. 153. Комментарий об изменении адреса в задании

8.8.1. Выбрать адрес из списка

1. Выберите вариант "Выбрать из списка" (Рис. 152).
2. Выберите формат адреса в поле "Формат адреса".
3. Нажмите на поле "Адрес" и выберите нужный адрес в выпадающем списке.



В скобках после адреса указано место происхождения адреса.



4. Значения в полях "Класс НП" и "Технология" будут обновлены в соответствии с выбранным адресом.



Значения в полях "Класс НП" и "Технология" можно изменить — нажмите на поле и выберите значение в списке.

5. Нажмите кнопку **[Сохранить]**.

8.8.2. Ввести адрес вручную

1. Выберите вариант "Ввести адрес" (Рис. 152).
2. Выберите формат адреса в поле "Формат адреса".
3. Нажмите на поле "Адрес" и введите адрес вручную.
 - a. Если адрес введен некорректно, Система отобразит пиктограмму .
 - b. Если адрес введен корректно, Система отобразит пиктограмму .

Система автоматически заполнит поле "Класс НП" (класс населенного пункта).

4. Выберите значение из списка в поле "Технология".
5. Нажмите кнопку **[Сохранить]**.



8.9. Обновление данных в заданиях

- При работе с заданием может возникнуть ситуация, что задание принято в работу другим пользователем.
- Текущему пользователю отобразится уведомление об обновлении данных (Рис. 154).

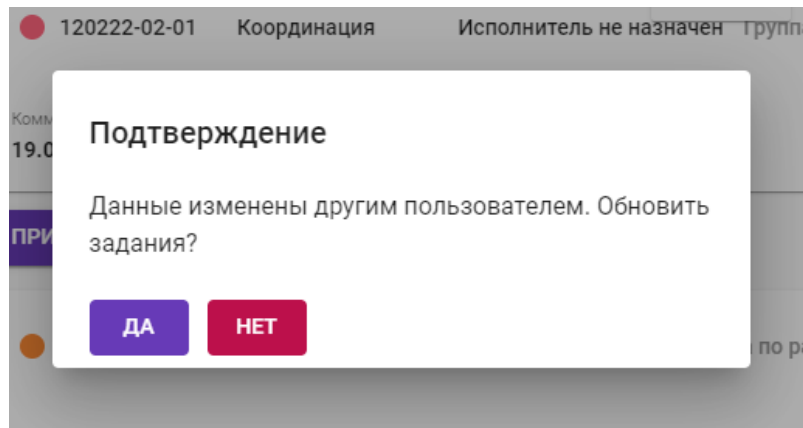


Рис. 154. Уведомление об обновлении данных

- При нажатии на кнопку "Да", данные заданий будут обновлены. Уже введенные в поля данные, при этом, могут быть потеряны. Для сохранения данных следует отказаться от обновления (кнопка "Нет"), сохранить введенные данные (например, скопировать текст комментария к заданию), и обновить список заданий вручную (↻).

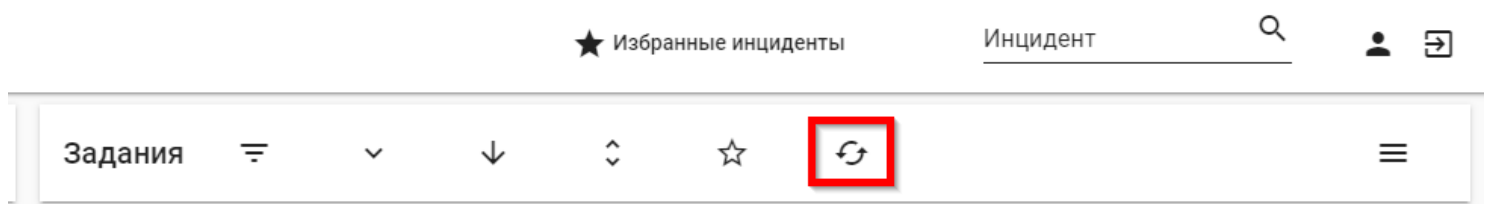


Рис. 155. Обновление данных в заданиях без перезагрузки страницы

8.10. Как внести данные СЛТУ

В зарегистрированный инцидент можно добавить данные СЛТУ для этого:

1. Откройте инцидент, с активным заданием «Диагностика» и примите задание в работу.
2. В контекстном меню задания «Диагностика» выберите **[Внести данные СЛТУ]** (Рис. 156).



142218-01-02 Диагностика Федоров Антон Юрьевич 1ЛТП Тест В работе - 0:30:16

Комментарий *

Уровень повреждения ▼ Результат * ▼ Целевое подразделение *

Создано 12.03.21 10:54

ВЫПОЛНИТЬ Оставить комментарий

- Изменить адрес
- Установить напоминание
- Добавить комментарий
- Изменить куратора
- Внести данные СЛТУ**

Рис. 156. Внести данные СЛТУ

Отобразится окно ввода данных СЛТУ (Рис. 157).

Данные СЛТУ

Поиск по ID СЛТУ/АСР/LMId Поиск по расширенным параметрам

Поиск по атрибуту
+ ID СЛТУ **Найти**

НАЙТИ СБРОСИТЬ

Результаты поиска

ID Сервиса	Наименование	Сервис
Услуга не найдена. Скорректируйте условия поиска.		

Элементов на странице: 10 0 из 0 << >>

Рис. 157. Данные СЛТУ

Подробнее о внесении данных СЛТУ см. в разделе 5.5.3.



- После сохранения данных, в задании диагностика отобразится комментарий: «Добавлены/изменены данные СЛТУ».
- В карточке инцидента в блоке "Услуга" появится информация о выбранной услуге в строке "Данные СЛТУ"

8.11. Как создать наряд на выезд (WFM)



Перед созданием наряда, обязательно внесите информацию по СЛТУ (8.10).

1. Откройте инцидент с активным заданием «Диагностика» и примите задание в работу.



2. В карточке задания выберите результат **[Требуется создание наряда]**, заполните обязательные поля "Комментарий", "Уровень повреждения", "Целевое подразделение" и нажмите **[Выполнить]** (Рис. 158).

142301-03-01 Диагностика Федоров Антон Юрьевич Волга ОТПКК В работе 0:22:17

Координатор подпроцесса
Волга ОТПКК
Комментарий *
Тестовый

Уровень повреждения: МРФ
Результат *: Требуется создание наряда
Целевое подразделение *: Волга ОТПКК

Создано 15.03.21 13:42 Принято в работу 15.03.21 13:42

ВЫПОЛНИТЬ Оставить комментарий

Рис. 158. Требуется создание наряда



В списке заданий отобразится новое активное задание «Создание наряда».

3. Примите задание «Создание наряда» в работу.

4. В карточке задания выберите результат **[Создать наряд]** и заполните обязательные поля: "Комментарий" и "Целевое подразделение". (Рис. 159).

142323-03-01 Создание наряда Федоров Антон Юрьевич Волга ОТПКК В работе 0:33:39

Координатор подпроцесса
Волга ОТПКК
Комментарий *
Тест

Результат *: Создать наряд
Целевое подразделение *: ЗЛТП МРФ Волга

Комментарий к наряду
Тестовый

Интервал визита *
Ср: 17.03.2021 09:00 - 10:00

Создано 15.03.21 15:24 Принято в работу 15.03.21 15:24


ВЫПОЛНИТЬ Оставить комментарий

Рис. 159. Создание наряда



В строке "Комментарий к наряду" можно указать информацию для сотрудников, осуществляющих выезд




5. Нажмите  чтобы установить интервал визита.

6. В открывшемся окне выберите дату и время визита и нажмите **[Выбрать]** (Рис. 160).

ВЫБОР ИНТЕРВАЛА ВИЗИТА

Интервалы визита отображаются в часовом поясе МРФ подключения (GMT+03:00)

Дата начала периода  15.03.2021

< ПРЕДЫДУЩАЯ НЕДЕЛЯ СЛЕДУЮЩАЯ НЕДЕЛЯ >

15.03.2021 Пн	16.03.2021 Вт	17.03.2021 Ср	18.03.2021 Чт	19.03.2021 Пт	20.03.2021 Сб	21.03.2021 Вс
16:00 - 17:00	07:00 - 08:00	07:00 - 08:00	07:00 - 08:00	07:00 - 08:00	07:00 - 08:00	07:00 - 08:00
17:00 - 18:00	08:00 - 09:00	08:00 - 09:00	08:00 - 09:00	08:00 - 09:00	08:00 - 09:00	08:00 - 09:00
18:00 - 19:00	09:00 - 10:00	09:00 - 10:00	09:00 - 10:00	09:00 - 10:00	09:00 - 10:00	09:00 - 10:00
	10:00 - 11:00	10:00 - 11:00	10:00 - 11:00	10:00 - 11:00	10:00 - 11:00	10:00 - 11:00
	11:00 - 12:00	11:00 - 12:00	11:00 - 12:00	11:00 - 12:00	11:00 - 12:00	11:00 - 12:00
	12:00 - 13:00	12:00 - 13:00	12:00 - 13:00	12:00 - 13:00	12:00 - 13:00	12:00 - 13:00

Выбранный интервал визита: Вт: 16.03.2021 09:00 - 10:00

ВЫБРАТЬ

Рис. 160. Выбор интервала визита

7. Проверьте заполненную информацию и нажмите кнопку **[Выполнить]** (Рис. 159).

В списке заданий отобразится новое активное задание «Выезд» (Рис. 161).

● 142301-04-02 **Выезд** Исполнитель не назначен ЗЛТП МРФ СЗ В очереди 2:01:34

Координатор подпроцесса
Волга ОТПКК
Номер наряда
ТП-НТТМ-14521147
Создано 15.03.21 15:16

ПРИНЯТЬ В РАБОТУ

- Установить напоминание
- Назначить исполнителя
- Добавить комментарий
- Изменить куратора
- Изменить интервал визита

Рис. 161. Задание Выезд



Если требуется отложить выезд, в окне изменения интервала визита поставьте рядом с "Отложить выезд на неопределенный срок" и выберите причину изменения из списка (Рис. 162).



Причина изменения *

Отложить выезд на неопределенный срок Дорожная пробка

ВЫБРАТЬ ОТМЕНА

Рис. 162. Отложить Выезд

- Чтобы изменить время визита, зайдите в меню задания и выберите **[Изменить интервал визита]** (Рис. 161). При изменении интервала визита, укажите причину изменения. Модальное окно аналогично представленному выше (Рис. 160).
- Чтобы изменить исполнителя наряда, зайдите в меню задания и выберите **[Назначить исполнителя]** (Рис. 160).
- Чтобы добавить комментарий к заданию, не принимая его в работу, зайдите в меню задания и выберите **[Добавить комментарий]** (Рис. 161).
- Информацию по наряду можно посмотреть в меню инцидента, выбрав **[Информация по наряду]**.



8. Примите задание «Выезд» в работу.

- а. Если выезд не состоялся, в строке "Результат" выберите **[Выезд отменен]**, в строке "Причина отмены" выберите подходящий вариант, а также заполните строки "Комментарий" и "Целевое подразделение" (Рис. 163).



● 142301-04-02 Выезд Федоров Антон Юрьевич 15.03.2021 1 МРФ СЗ В работе 0:38:31 ⋮

Координатор подпроцесса
Волга ОТПКК
Предыдущий комментарий ▾

15.03.2021 16:44 - Федоров Антон Юрьевич: Тестовый коммент

Комментарий *
Тест

Результат * Целевое подразделение *
Выезд отменен МРФ Волга СКЛТП Оренбург Все подразделения

Проверка

Номер наряда
ТП-НТТМ-14521147
Причина отмены *
Акт о невозможности проведения работ ▾

Комментарий к отмене наряда
Тест

Создано 15.03.21 15:16 Принято в работу 15.03.21 17:03

ВЫПОЛНИТЬ Оставить комментарий

Рис. 163. Выезд отменен

- b. Если выезд осуществлен, в строке "Результат" выберите **[Выезд осуществлен]**, в строке "Результат" выберите подходящий вариант, а также заполните строки "Комментарий" и "Целевое подразделение" (Рис. 164).

● 142301-04-02 Выезд Федоров Антон Юрьевич 15.03.2021 1 МРФ СЗ В работе 0:30:44 ⋮

Координатор подпроцесса
Волга ОТПКК
Предыдущий комментарий ▾

15.03.2021 16:44 - Федоров Антон Юрьевич: Тестовый коммент

Комментарий *
Тест

Результат * Целевое подразделение *
Выезд осуществлен МРФ Волга СКЛТП Оренбург Все подразделения

Проверка

Номер наряда
ТП-НТТМ-14521147
Код закрытия *
АВР-Внеплановая замена СРЕ ▾

Комментарий к закрытию наряда

Создано 15.03.21 15:16 Принято в работу 15.03.21 17:03

ВЫПОЛНИТЬ Оставить комментарий

Рис. 164. Выезд осуществлен

9. Нажмите кнопку **[Выполнить]**.



В списке заданий отобразится новое активное задание «Проверка» (B.1.4).



9. Инцидент

9.1. Просмотр журнала событий

В журнале событий инцидента регистрируется информация о превышении SLA и добавлении комментариев в задание и чат.

1. Откройте меню инцидента (Рис. 165).

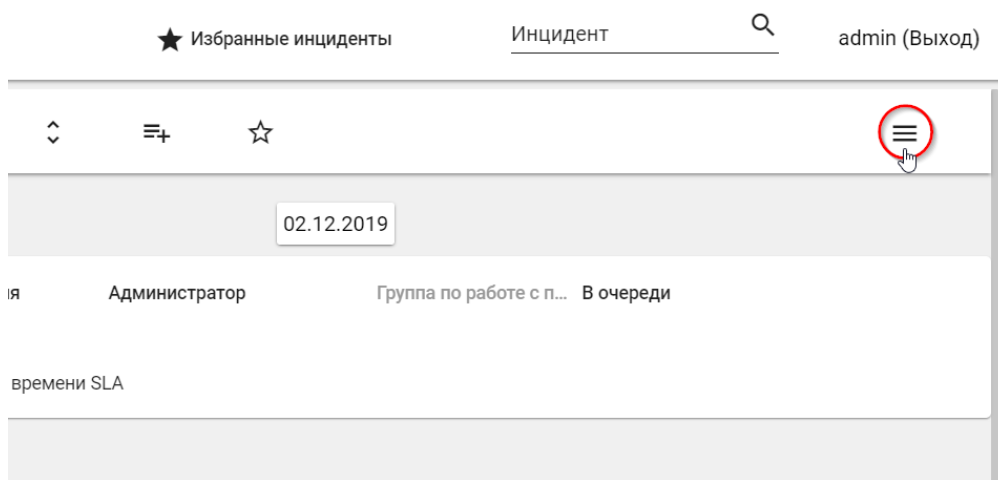


Рис. 165. Меню инцидента

2. Выберите пункт "Журнал событий" — откроется журнал событий (Рис. 166).

Дата и время	№ задания	Тип задания	Инициатор	Тип события	Описание события
18.06.2020 23:56			Система	Добавление комментария в чат	Превышено время SLA
18.06.2020 15:59	121068-01-03		Система	Уведомление направлено по почте.	

Рис. 166. Журнал событий инцидента



Для просмотра получателей уведомления нажмите кнопку

9.2. Просмотр информации по заказу и сервису

1. Откройте меню инцидента (Рис. 167).

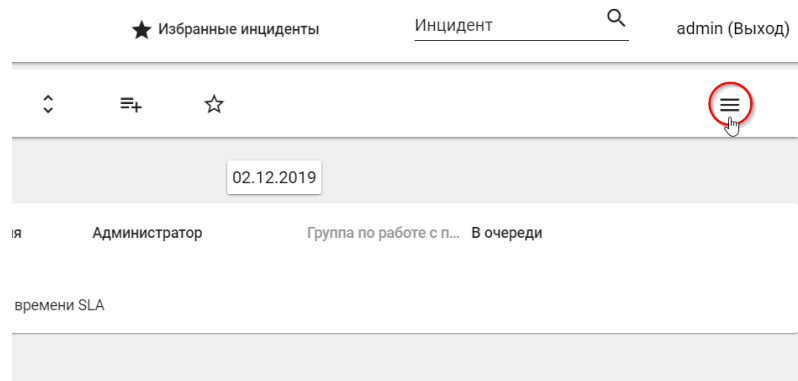


Рис. 167. Меню инцидента

2. Выберите пункт "Информация по заказу и сервису".

Отобразится окно с информацией по заказу и сервису (Рис. 168).

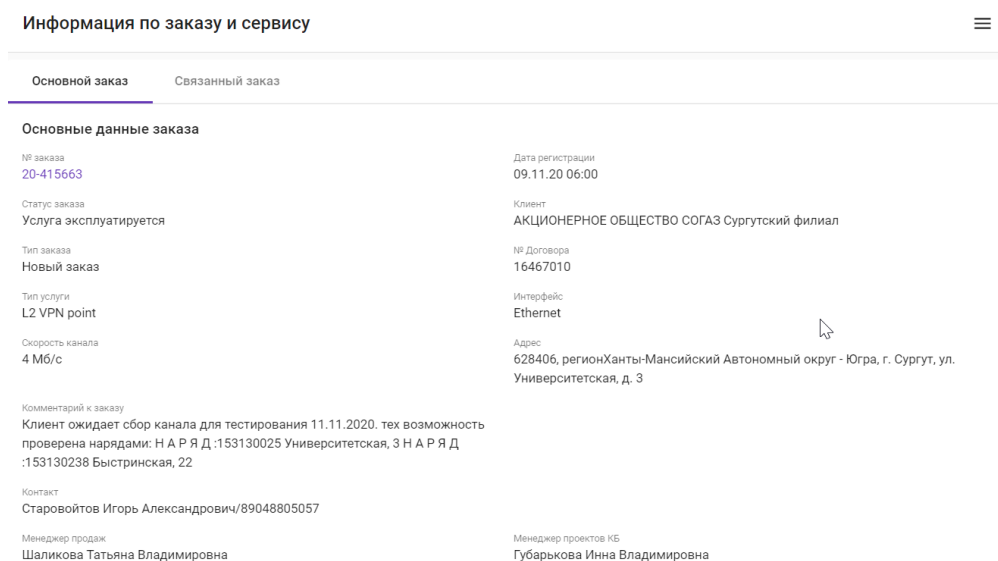


Рис. 168. Информация по заказу и сервису



- При нажатии на номер заказа происходит переход в CMS.
- Если есть связанный заказ, можно посмотреть информацию о нем, перейдя на вкладку "Связанный заказ".

9.3. Просмотр ТТ по Заказу в CMS

В Системе есть возможность просмотреть все ТТ по заказу данного инцидента в CMS.



Можно просмотреть как активные ТТ, так и находящиеся в архиве, для этого:

1. Откройте меню инцидента (Рис. 169).

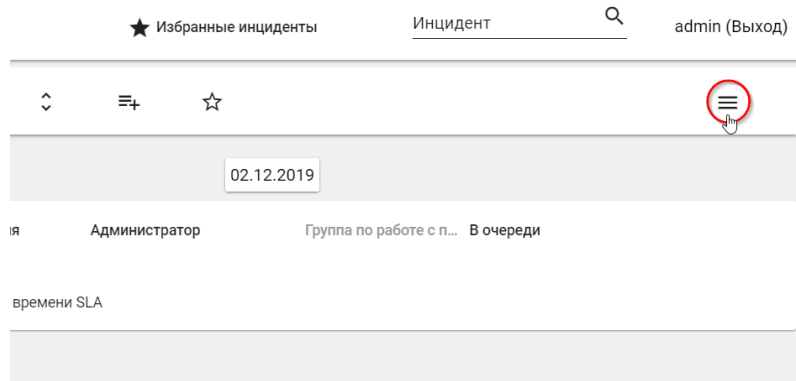


Рис. 169. Меню инцидента

2. Выберите пункт "ТТ по Заказу (Активные)" или "ТТ по Заказу (Архивные)".
3. Откроется список всех ТТ по Заказу данного инцидента в CMS (см. Рис. 170).

ТТ по Заказу 10-27117 (Активные)									
Номер ТТ	Дата создания	Заказ	Куратор	Тип проблемы	Статус	Время работы	Дата закрытия	Тип повреждения	Система
111518	26.09.2019 14:45	10-27117	1ltp_1	Недоступность услуги (пост фактум)	В работе	0 мин.		Отсутствие влияния на сервис	NTTM
111506	26.09.2019 11:36	10-27117	Тестовый ЛТП	Недоступность услуги (пост фактум)	В работе	0 мин.		Отсутствие влияния на сервис	NTTM
111500	26.09.2019 09:35	10-27117	Тестовый ЛТП	Недоступность услуги	В работе	0 мин.		Не доступна	NTTM
111494	25.09.2019 17:52	10-27117	Тестовый ЛТП	Недоступность услуги (пост фактум)	В работе	0 мин.		Отсутствие влияния на сервис	NTTM
111491	25.09.2019 16:07	10-27117	1ltp_1	Недоступность услуги	В работе	0 мин.		Не доступна	NTTM
111486	25.09.2019 15:03	10-27117	1ltp_1	Недоступность услуги	В работе	0 мин.		Не доступна	NTTM
111484	25.09.2019 13:37	10-27117		КРП	В работе	0 мин.		Периодические прерывания	NTTM
111482	25.09.2019 12:03	10-27117	Тестовый ЛТП	Недоступность услуги	В работе	0 мин.		Не доступна	NTTM

Рис. 170. ТТ по Заказу (Активные)



Если на ПК установлена и настроена система CMS, можно перейти к просмотру нужного ТТ и заказа. Для этого нажмите на номер ТТ или заказа в соответствующем столбце.



9.4. Чат

В Системе предусмотрена возможность общения в чате инцидента.



- Чат доступен всем пользователям.
- Кроме сообщений пользователей в чате отображаются системные сообщения, например о нарушении сроков SLA/OLA.
- Чат расположен в левой панели вкладок ([Рис. 171](#)).

ЧАТ ^

Системные Пользовательские

Адресованные мне

Система (Удаленные пользователи) - 07.07.2021 14:15
"Долгая диагностика на 1ЛТП"

Сообщение

Введите сообщение

ОТПРАВИТЬ

Рис. 171. Чат

- Для добавления нового сообщения, введите текст в строке "Сообщение" и нажмите кнопку [Отправить].



Следующие пользователи уведомляются о новых сообщениях в чате по электронной почте:



- Сотрудники подразделения-куратора инцидента;
- Сотрудники подразделений-исполнителей всех открытых на момент добавления сообщения заданий;
- Координаторы исполнителей всех открытых на момент добавления сообщения заданий;
- Координаторы всех открытых параллельных бизнес-процессов (см. 8.6).

• В чате можно отправить личное сообщение или групповое сообщение пользователям состоящим в определенной группе, а также сообщение во внешнюю систему, для этого:

- Введите символ "@".

Откроется список всех пользователей/групп/систем.

- Найдите в списке нужного адресата.

Доступен текстовый поиск по списку адресатов.

- Через пробел введите сообщение.
- Нажмите кнопку **[Отправить]**.

• Системные сообщения выделяются курсивом.

(06.12.2019 12:04)

Прошла половина времени SLA

Рис. 172. Системное сообщение



Если в чате слишком много сообщений, их можно отфильтровать по следующим видам:

- Системные;
- Пользовательские;
- Адресованные мне.

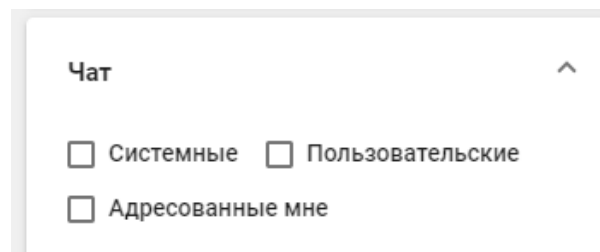


Рис. 173. Доступные фильтры для чата

9.5. Заметки

В Системе предусмотрена возможность оставлять заметки к инциденту.



- Просмотр и редактирование заметок доступны пользователям только при подключении им соответствующих привилегий.
 - Состав полей в заметках можно настраивать по запросу.
- Заметки располагаются в левой панели вкладок под Чатом (Рис. 174).

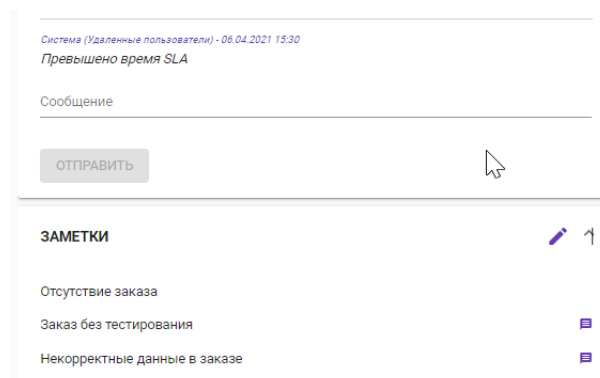



Рис. 174. Заметки



- Для добавления или редактирования новой заметки, нажмите на пиктограмму , в открывшемся окне укажите галочки в нужных местах, добавив необходимые комментарии, нажмите кнопку **[Сохранить]** (Рис. 175).

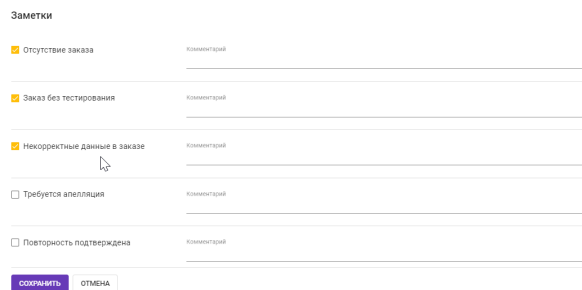


Рис. 175. Поля заметки

9.6. Изменение подразделения-куратора и сотрудника с "Диагностики"

Подразделение-куратора инцидента можно изменить из задания "Диагностика" (1ЛТП), принятого в работу.

1. Выберите действие "Изменить куратора" в задании "Диагностика" (1ЛТП).
2. Выберите требуемое подразделение куратора и сотрудника.
3. Нажмите **[Сохранить]**.



- Изменение куратора отображается в комментарии к заданию, а также фиксируется в журнале событий.
- Также по факту изменения куратора организована отправка уведомлений: старой группе из подразделения-куратора, новой группе, находящейся в подразделении-кураторе, всем подразделениям-исполнителям и их координаторам.

9.7. Изменение сотрудника-куратора с карточки "Ответственные"

1. Нажмите на вкладку "Ответственные" на карточке инцидента (Рис. 176).

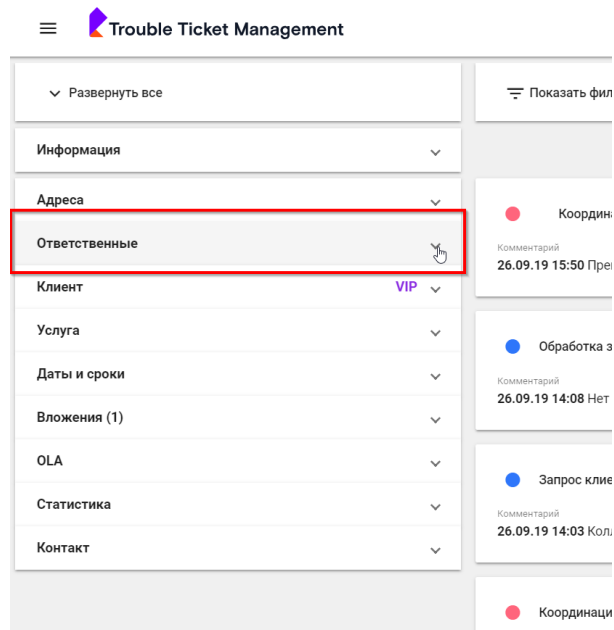


Рис. 176. Открытие вкладки

2. Нажмите на пиктограмму , см. Рис. 177.

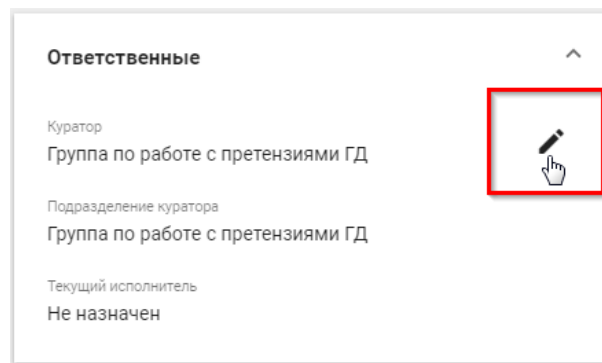


Рис. 177. Изменения куратора по инциденту

3. Нажмите на поле "Куратор" и выберите нужного куратора из списка (Рис. 178).

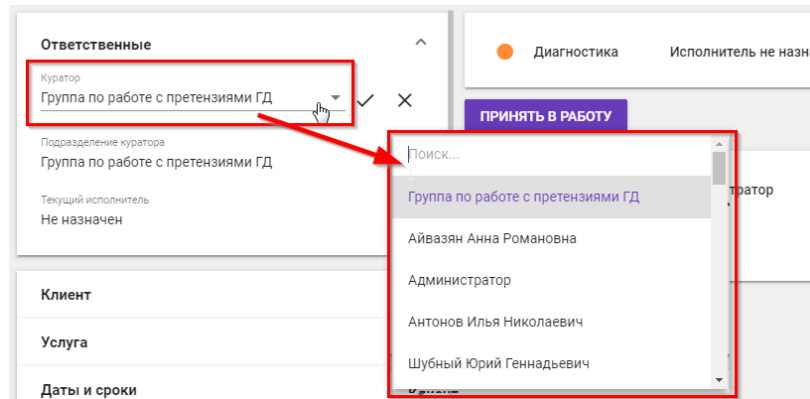


Рис. 178. Выбор нового куратора из списка

4. Нажмите на пиктограмму ✓ для подтверждения выбора куратора (Рис. 179).

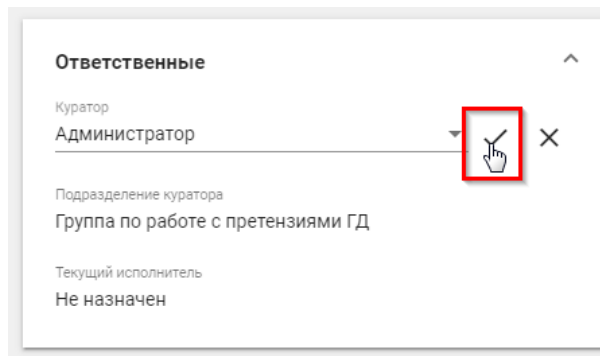


Рис. 179. Подтверждение выбора куратора

Куратор инцидента будет изменен на выбранного.

9.8. Вложение файла в задание



- К заданию можно приложить несколько файлов.
- Размер прилагаемого файла не должен превышать 20 МБ.
- Общий размер приложенных к заданию файлов не должен превышать 100 МБ.
- Длина имени файла не должна превышать 200 символов.
- Допустимые расширения файлов: png, jpg, jpeg, bmp, tiff, tif, vsd, vsdx, pdf, doc, docx, rtf, xls, xlsx, csv, txt, msg, zip, rar, pcap, pcapng, html, xps.

1. Нажмите на  чтобы прикрепить файл (Рис. 180).



115879-01-02 Диагностика Администратор Группа по работе с п... В работе -0:12:12

Комментарий *

Уровень повреж... ▾ Результат * ▾ Целевое подразделение * ▾ Все подразделения

Запрос в ГЭП

ВЫПОЛНИТЬ Оставить комментарий

Рис. 180. Прикрепить файлы

Откроется окно для загрузки файлов (Рис. 181).

Загрузить файлы

ЗАГРУЗИТЕ либо перенесите файлы сюда

Свободно памяти: 100 МБ

ЗАГРУЗИТЬ **ЗАКРЫТЬ**

Рис. 181. Добавление файлов для загрузки

2. Загрузить файлы одним из следующих методов:

- Перетащите методом "Drag-and-drop" требуемый файл на поле, выделенное пунктирной линией;
- Нажмите кнопку **[Загрузите]** и выберите файлы в проводнике.

3. Система отобразит выбранные для загрузки файлы в списке "Файлы на загрузку" (Рис. 182).



Загрузить файлы

Название файла	Размер	Формат	
выбор пункта сети.docx	0.012 МБ	DOCX	
NTTM_UserManual.pdf	8.892 МБ	PDF	

ЗАГРУЗИТЕ либо перенесите файлы сюда

Свободно памяти: 91.096 МБ

ЗАГРУЗИТЬ ЗАКРЫТЬ

Рис. 182. Добавленные для загрузки файлы

Если файл не подходит по размеру/формату отобразится надпись: "Некорректные файлы" (Рис. 183).

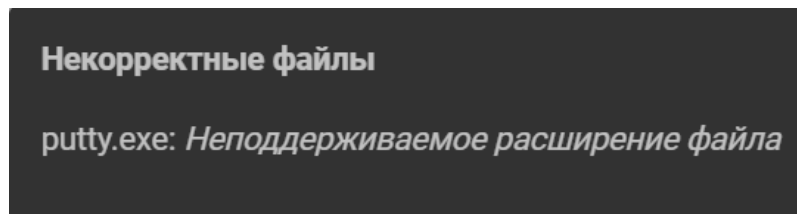


Рис. 183. Некорректный файл



- Для удаления файла из списка загрузки нажмите пиктограмму напротив файла.
- Для закрытия окна загрузки файла нажмите на кнопку **[Закрыть]**.

4. После добавления всех файлов нажмите кнопку **[Загрузить]** (Рис. 182).

5. Добавленные файлы отобразятся в карточке задания (Рис. 184).

Комментарий *

B I U A

выбор пункта сети.docx NTTM_UserManual_review_(стр. 56).pdf



Уровень повреждения Результат * Целевое подразделение * Все подразделения

Создано 07.07.21 13:15 Принято в работу 07.07.21 17:27

ВЫПОЛНИТЬ Оставить комментарий

Рис. 184. Добавленные файлы



- Нажмите на  чтобы прикрепить дополнительный файл.
- Для удаления файла нажмите на  рядом с ним. Файлы нельзя будет удалить после закрытия задания.
- После закрытия задания добавленный файл отображается в комментарии к заданию.

9.8.1. Просмотр вложенных файлов

1. Нажмите на вкладку "Вложения" в карточке инцидента ([Рис. 185](#)).

АДРЕСА	∨
ОТВЕТСТВЕННЫЕ	∨
КЛИЕНТ	∨
УСЛУГА	∨
ДАТЫ И СРОКИ	∨
ВЛОЖЕНИЯ (2)	∨
OLA	∨
КОНТАКТЫ	∨

Рис. 185. Открытие вкладки

2. Отобразится список файлов, прикрепленных к инциденту ([Рис. 186](#)).

ВЛОЖЕНИЯ (2)	∧	
Диагностика	1 ЛТП	152998-01-02
выбор пункта сети.docx	07.07.2021 17:43	
NTTM_UserManual_rev...	07.07.2021 17:43	

Рис. 186. Прикрепленные файлы



Для просмотра/скачивания файлов нажмите на требуемый файл. Система выгрузит файл на ПК пользователя.

9.9. Контактные данные инцидента

1. Нажмите на вкладку "Контакт" в левой панели инцидента.

Отобразятся имеющиеся в Системе контактные данные (Рис. 187).

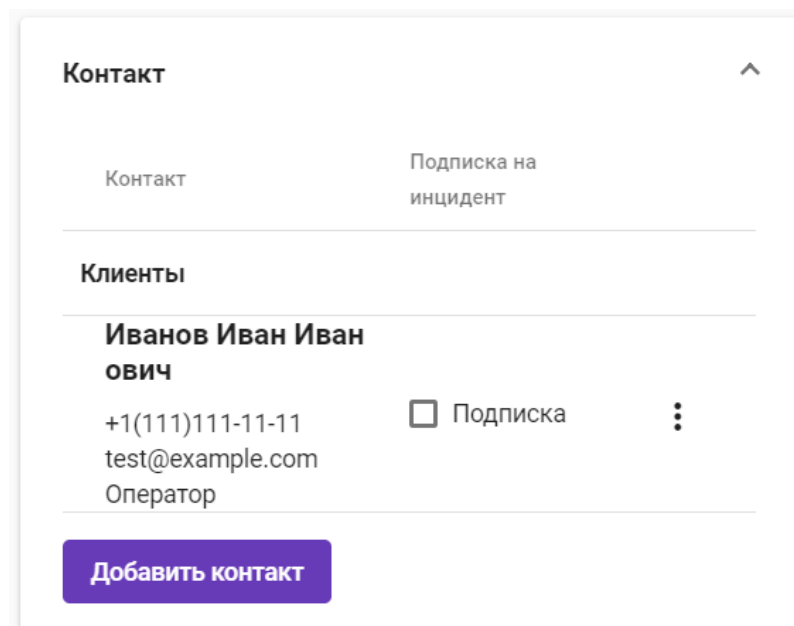


Рис. 187. Вкладка



- Чтобы подписать контакт на уведомления по инциденту, активируйте параметр "Подписка".
- Для подписки на уведомления у контакта обязательно должен быть указан email.


9.10. Добавить контактные данные

1. Откройте вкладку "Контакт" (см. 9.9).

2. Нажмите кнопку [Добавить контакт].

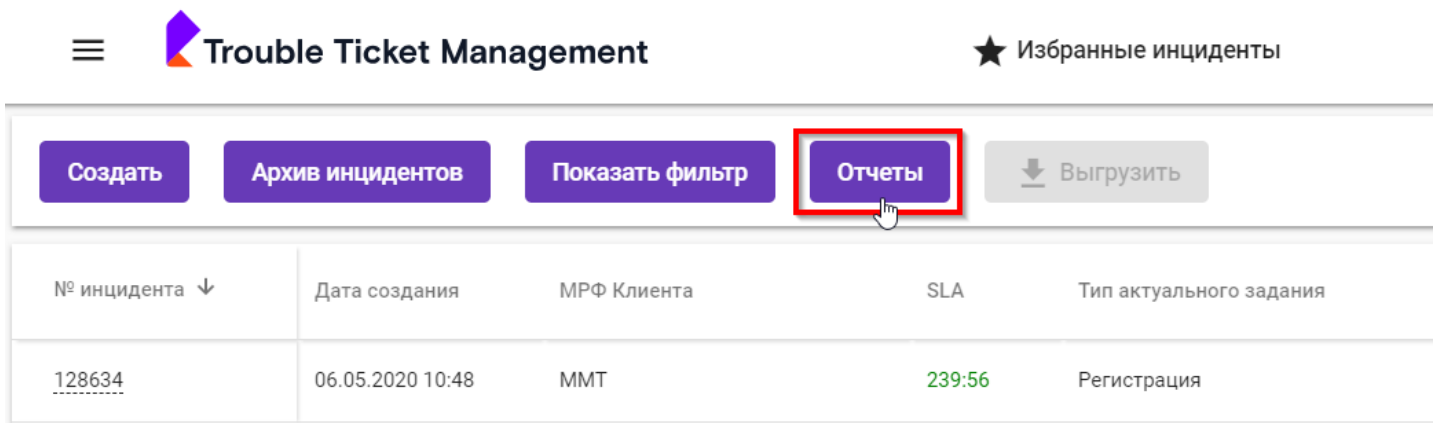


Контакт можно добавить вручную, или выбрать из имеющихся контактов CMS (если они есть).

3. Для контакта обязательно должен быть указан номер телефона **или** email (или и то и другое).
4. Для удаления контакта нажмите пиктограмму  .

9.11. Отчетность по инцидентам

1. Откройте список инцидентов (**Меню > Инциденты**).
2. Нажмите кнопку [**Отчеты**] ([Рис. 188](#)).

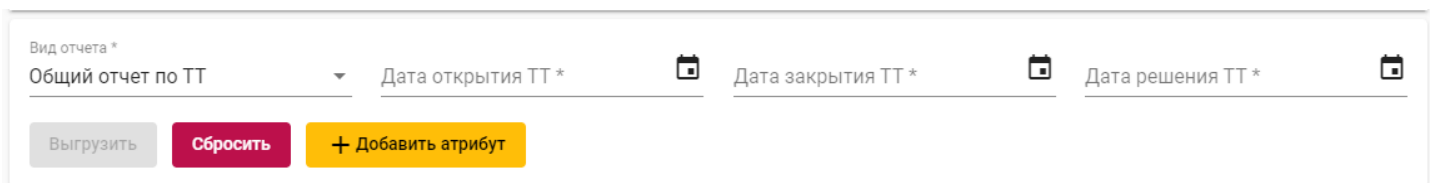


The screenshot shows the top navigation bar of the Trouble Ticket Management system. It includes a hamburger menu icon, the logo, and the text 'Избранные инциденты'. Below the navigation bar is a toolbar with five buttons: 'Создать', 'Архив инцидентов', 'Показать фильтр', 'Отчеты', and 'Выгрузить'. The 'Отчеты' button is highlighted with a red rectangular box and a mouse cursor. Below the toolbar is a table with the following data:

№ инцидента ↓	Дата создания	МФФ Клиента	SLA	Тип актуального задания
128634	06.05.2020 10:48	ММТ	239:56	Регистрация

Рис. 188. Создание отчета по инцидентам

3. Отобразятся поля выбора параметров отчета ([Рис. 189](#)).



The screenshot shows the report parameter selection interface. It includes a dropdown menu for 'Вид отчета *' with the selected option 'Общий отчет по ТТ'. There are three date selection fields: 'Дата открытия ТТ *', 'Дата закрытия ТТ *', and 'Дата решения ТТ *', each with a calendar icon. Below these fields are three buttons: 'Выгрузить', 'Сбросить', and '+ Добавить атрибут'.

Рис. 189. Параметры отчетов

4. Выберите вид отчета, который должен быть построен, в поле "Вид отчета".
5. Выберите временные интервалы дат открытия и дат закрытия инцидентов, которые должны попасть в отчет, в полях "Дата открытия ТТ", "Дата закрытия ТТ", "Дата решения ТТ".



- Максимально допустимый период формирования отчета – 1 месяц.
- Не допускается выгрузка отчетов в двух окнах одновременно.



- Для начала выгрузки заполните хотя бы одно поле.
- Вместо периода можно указать одну дату.
- С помощью кнопки "Добавить атрибут" можно добавить дополнительные параметры построения отчета.

6. Для "Отчета по запросам" можно задать дополнительные параметры построения отчета:

- Дата открытия ТТ;
- Дата закрытия ТТ;
- Дата решения ТТ;
- Дата открытия задания;
- Дата закрытия задания;
- Тип и вид услуги;
- Статус инцидента;
- Координаторы — выбор координаторов подразделений, по которым нужен отчет;
- Координатор подпроцесса — выбор координаторов подпроцесса, по которым нужен отчет;
- Исполнитель — выбор исполнителей инцидентов, по которым нужен отчет.

7. Для отчета "Комментарии инцидента" можно указать номер конкретного инцидента в поле "Номер инцидента".

8. Нажмите кнопку **[Выгрузить]**.



Формирование файла может занять продолжительное время. Дождитесь окончания формирования файла!



The screenshot shows the 'Trouble Ticket Management' interface. At the top, there are navigation elements: a menu icon, the application name, 'Избранные инциденты', and 'Инцидент' with a search icon. Below this is a toolbar with buttons: 'Создать', 'Архив инцидентов', 'Показать фильтр', 'Скрыть отчеты', and 'Выгрузить'. A filter section includes 'Дата открытия' (01.05.2020 ~ 01.05.2020), 'Дата закрытия' (01.05.2020 ~ 10.05.2020), and 'Вид отчета *' (Общий отчет по ТТ). Below the filter are 'Выгрузить' and 'Сбросить' buttons. A table of incidents is shown below:

№ инцидента ↓	Дата создания	МРФ Клиента	SLA	Тип актуального задания	Приоритет	
128634	06.05.2020 10:48	ММТ	239:56	Регистрация	11	⋮
128633	06.05.2020 09:26	Дальневосточный филиал	22:34	Решение	8	⋮

Рис. 190. Формирование файла

9. Отчет будет сформирован и выгружен на ПК пользователя в формате xlsx (Microsoft Excel).

В браузере [Google Chrome](#) выгрузка выглядит следующим образом (Рис. 191).

The screenshot shows a table with incident data. The table has columns for incident number, client name, SLA, task type, and priority. Below the table, a download bar in Google Chrome shows the file 'общий_отчет_по_...xlsx'.

111608			1	-1:
111607	B2G	Спецпользователи		-1:
111606	B2G	3К	5	-1:

Рис. 191. Выгрузка отчета в Google Chrome

Пример выгруженного отчета см. на [Рис. 192](#).



№ ТТ	МРФ автора ТТ	Отдел автора ТТ	Автор ТТ	Дата возникновения	Время возникновения	Дата открытия	Время открытия	Контрольная дата	Дата решения ТТ	Время решения ТТ	Дата закрытия	Время закрытия	Способ доставки	Приоритет	VIP	Клиент
000038		Группа 1	Админист	10.09.2019	15:50:19	10.09.2019	15:50:19	20.09.2019						11		Наименов
000037		Группа 2	Тестовый	21.08.2019	12:37:49	21.08.2019	12:37:49	31.08.2019						11	VIP	Наименов
000036		Группа 3	Админист	22.08.2019	14:46:51	22.08.2019	14:46:51	22.08.2019	22.08.2019	15:36:23					VIP	Наименов
000035		Группа 4	Админист	26.09.2019	19:26:33	26.09.2019	19:26:33	27.09.2019						8		Наименов
000034		Группа 5	Админист	28.08.2019	12:17:19	28.08.2019	12:17:19	29.08.2019			28.08.2019	12:18:31		8		Наименов
000033		Группа 6	Тестовый	01.10.2019	18:18:31	01.10.2019	18:18:31	01.10.2019						5	VIP	Наименов
000032		Группа 6	Админист	11.10.2019	13:45:37	11.10.2019	13:45:37	11.10.2019							VIP	Наименов
000031		Группа 6	Тестовый	01.10.2019	18:42:46	01.10.2019	18:42:46	01.10.2019						5	VIP	Наименов
000030		Группа 6	Админист	23.08.2019	17:39:32	23.08.2019	17:39:32	23.08.2019						5	VIP	Наименов
000029		Группа 6	Админист	23.08.2019	16:12:33	23.08.2019	16:12:33	23.08.2019						5	VIP	Наименов
000028		Группа 5	Админист	23.08.2019	16:31:46	23.08.2019	16:31:46	23.08.2019						5	VIP	Наименов

Рис. 192. Выгруженный отчет

9.12. Просмотр статистики по инциденту

1. Откройте карточку инцидента.
2. Нажмите кнопку **[Меню]** на панели Инструментов.
3. Выберите пункт **[Статистика]**.

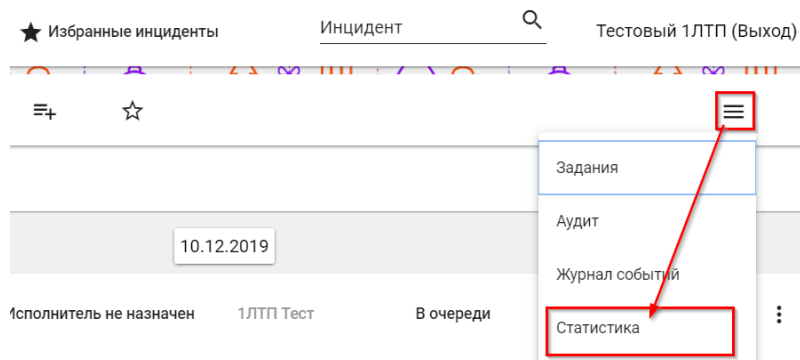


Рис. 193. Просмотр статистики по инциденту

Откроется страница со статистикой времени (Рис. 194):

- По заданиям;
- По бизнес-роли;
- по подразделению.



★ Избранные инциденты Инцидент

Статистика

Статистика времени по заданиям

Номер задания	Тип задания	Время	Подразделение
127986-01-01	Регистрация	0 ч. 05 мин.	Группа по работе с претензиями ГД
127986-01-02	Диагностика	0 ч. 00 мин.	МРФ СЗ 1ЛТП
127986-02-01	Решение	0 ч. 00 мин.	МЦ НТТ
127986-01-03	Подтверждение клиентом	В работе	МЦ НТТ

Статистика времени по бизнес роли

Бизнес роль	Номер задания	Время
1 ЛТП	127986-01-01, 127986-01-02, 127986-02-01, 127986-01-03	0 ч. 06 мин.

Статистика по подразделению

Подразделение	Номер задания	Время
Группа по работе с претензиями ГД	127986-01-01	5 мин.
МРФ СЗ 1ЛТП	127986-01-02	11 мин.
МЦ НТТ	127986-02-01, 127986-01-03	648 ч. 21 мин.

Рис. 194. Просмотр статистики по инциденту

9.13. Скопировать инцидент

Вместо того, чтобы вводить все данные при регистрации инцидента, можно скопировать уже зарегистрированный инцидент.



- Функционал доступен не всем пользователям Системы.
- Данные копируемого инцидента будут вставлены в форму регистрации (см. 5.5).
- Можно копировать инциденты, находящиеся в архиве (см. [инциденты в архиве]).
- Нельзя копировать инциденты, которые пришли по интеграции, и инциденты с отмененной регистрацией.

1. Найдите и откройте инцидент, который нужно скопировать (см. 7).

2. Нажмите кнопку .

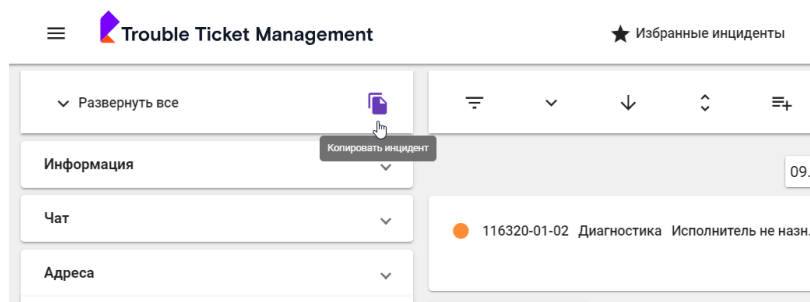



Рис. 195. Скопировать инцидент



Откроется последний шаг регистрации инцидента (Рис. 196).

Рис. 196. Регистрация инцидента

- Все шаги регистрации кроме последнего заполнены данными из скопированного инцидента.
- Данные последнего шага заполняются вручную.
- Датой возникновения инцидента по умолчанию устанавливается дата и время нажатия кнопки .



Дата и время устанавливаются на первом шаге ("Создание инцидента").

3. Заполните поля последнего шага регистрации и нажмите кнопку **[Завершить регистрацию]**.



До завершения регистрации можно вернуться на любой шаг и изменить данные (см. 5.5).

9.14. Обновить инцидент по БП

Если карточка инцидента зависла, можно самостоятельно обновить бизнес-процесс и продолжить работу без обращения в техническую поддержку.



Функционал доступен текущему исполнителю задачи

1. Нажмите кнопку  (Рис. 197).

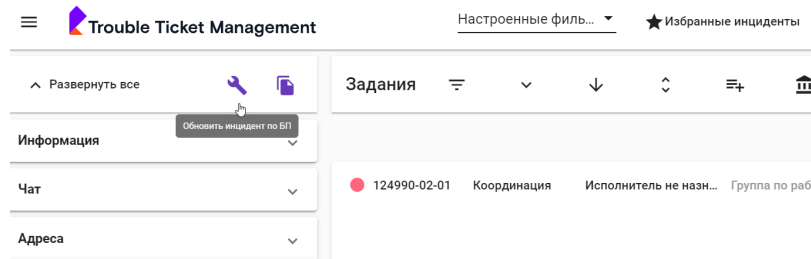


Рис. 197. Обновить инцидент по БП

Начнется обработка запроса, после завершения которой появится сообщение:

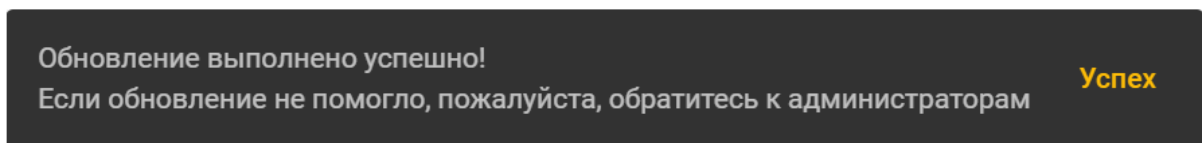


Рис. 198

2. Если обновление не помогло, обратитесь к администратору Системы или в техническую поддержку.

9.15. Просмотр информации в смежных системах

9.15.1. На 2-м шаге регистрации инцидента

9.15.1.1. Просмотр инцидентов по выбранному клиенту

- После выбора клиента становится доступна кнопка **[ТТ по клиенту]**.
- При нажатии на кнопку открывается окно с инцидентами по клиенту (Рис. 199).

Просмотр инцидентов

Активные | Архив

Номер ТТ	Дата создания	Заказ	Куратор	Статус	Время работы	Дата закрытия	Тип проблемы	Система
115904	03.12.2019 18:38	18-282061		В работе	0 мин.		Запрос на фильтрацию DDoS атаки	NTTM
115740	03.12.2019 11:46	18-282061		В работе	0 мин.		Запрос на фильтрацию DDoS атаки	NTTM
115484	29.11.2019 12:20	18-282061		В работе	0 мин.			NTTM
115420	28.11.2019 16:37	19-072142		В работе	0 мин.		Другая проблема	NTTM
115369	28.11.2019 10:34	18-282061	Администратор	В работе	0 мин.		Запрос на фильтрацию DDoS атаки	NTTM
115334	27.11.2019 17:44	18-282061		В работе	0 мин.		Запрос постфактум о факте наличии DDOS атаки	NTTM
115250	25.11.2019 17:24	18-282061		В работе	0 мин.		Запрос на фильтрацию DDoS атаки	NTTM
115249	25.11.2019 17:00	18-282061		В работе	0 мин.		Запрос на фильтрацию DDoS атаки	NTTM

Рис. 199. Просмотр инцидентов по клиенту



- С помощью ссылки в столбце "Номер ТТ" можно перейти к инциденту в NTTM.
- С помощью ссылки в столбце "Заказ в CMS" можно перейти к информации о заказе и сервисе.
- С помощью кнопок в верхней части окна можно переключаться между отображением активных и архивных инцидентов.

9.15.1.2. Просмотр инцидентов по выбранной услуге

- После выбора услуги становится доступна кнопка **[ТТ ПО ЗАКАЗУ]**.
- При нажатии на кнопку открывается окно с инцидентами NTTM по этому заказу.
- Отображение такое же, как описанное в [9.15.1.1](#).

9.15.1.3. Просмотр информации в системе MRTG по выбранной услуге

- После выбора услуги становится доступна кнопка **[MRTG]**.
- При нажатии на кнопку осуществится переход на сайт системы MRTG, где будет автоматически найдена информация по выбранной услуге.



Требуется авторизация в системе MRTG.

9.15.1.4. Просмотр информации в системе Teoco по выбранной услуге

- После выбора услуги становится доступна кнопка **[TEOCO]**.
- При нажатии на кнопку осуществится переход на сайт системы Teoco, где будет автоматически найдена информация по выбранной услуге.



Требуется авторизация в системе TEOCO.

9.15.1.5. Переход к заказу в системе CMS

- После выбора услуги становится доступна кнопка **[ЗАКАЗ В CMS]**.
- При нажатии на кнопку отобразится информация о заказе из CMS, с возможностью перехода в CMS.



9.15.1.6. Просмотр СИ в CMS

- При нажатии кнопки **[СИ в CMS]** отобразится окно со списками активных и архивных сетевых инцидентов в CMS с возможностью перехода в CMS.

9.16. Закрытие инцидента по таймеру

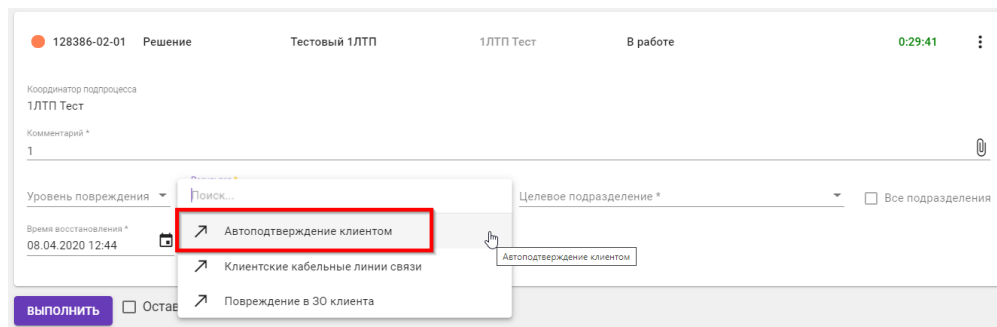


Рис. 200. Выбор автоподтверждения

- Для автозакрытия инцидента по таймеру выберите задание "Автоподтверждение клиентом" вместо задания "Подтверждение клиентом" (Рис. 200).
- После инициализации задания инцидент будет автоматически закрыт через 72 часа.
- Задание можно принять в работу и закрыть инцидент вручную или перейти на другие задания: "Ожидание" или "Диагностика" (Рис. 201).

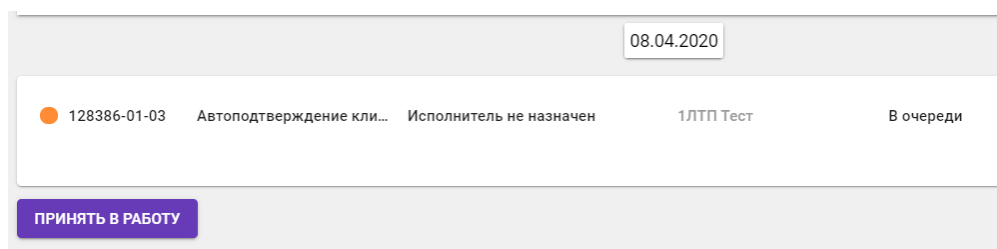


Рис. 201. Автоподтверждение клиентом



Приложение А: Маркировка процессов

Маркер	Процесс	Включает задания
	Основной процесс	Регистрация (1ЛТП) (см. B.1.1) Диагностика (1ЛТП) (см. B.1.2) Решение (1ЛТП) (см. B.1.3) Подтверждение клиентом (1ЛТП) (см. B.1.5)
	Блок решение МРФ	Диагностика (2ЛТП) (см. B.2.1) Решение (2ЛТП) (см. B.2.4) Проверка (1ЛТП) (см. B.1.4)
	Решение МРФ	Решение (2ЛТП ОП) (см. B.2.5) Проверка (2ЛТП) (см. B.2.3)
	Обращение клиента	Запрос клиента (1ЛТП) (см. B.1.6) Обработка запроса клиента (2ЛТП) (см. B.2.2)
	Запрос к провайдеру	Ожидание провайдера (1ЛТП) (см. B.1.9) Ожидание провайдера (2ЛТП) (см. B.2.7)
	Ожидание	Согласование ожидания (1ЛТП) (см. B.1.7) Ожидание (см. B.1.8)
	Ожидание связь с СИ	Ожидание (см. B.1.10)



Приложение В: Описание типов заданий

В.1. Типы заданий, доступные 1 ЛТП

В.1.1. Регистрация (1ЛТП)

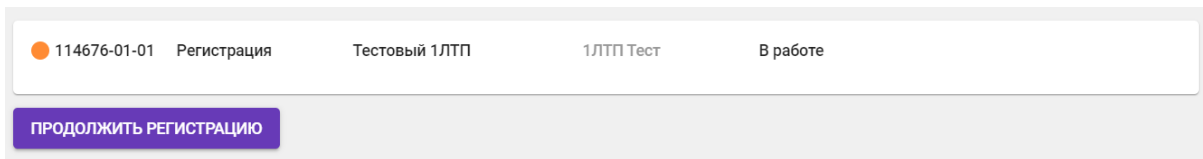


Рис. 202. Карточка задания "Регистрация" (1ЛТП)

- Является начальным в бизнес-процессе.
- Фиксирует работы оператора 1 ЛТП по регистрации инцидента.
- Создается автоматически при нажатии кнопки **[Создать инцидент]** на первом шаге регистрации инцидента (Рис. 203).

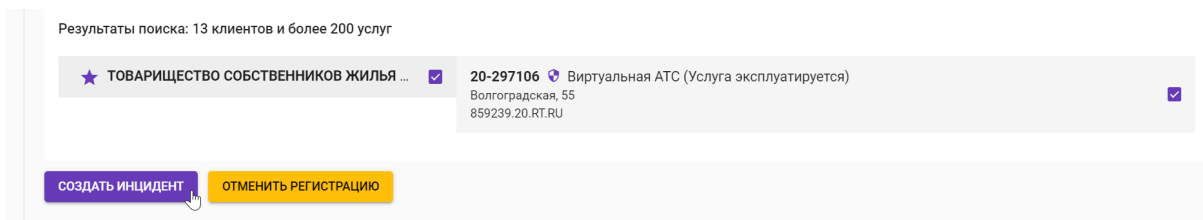


Рис. 203. Создание задания "Регистрация"

- Меняет статус на "Закрыто" в следующих случаях:
 - По завершении регистрации инцидента ;
 - При отмене регистрации инцидента с помощью кнопки "Отменить" (5.8).
- После закрытия этого задания автоматически создается новое задание с типом "Диагностика" (1ЛТП) (см. В.1.2).

В.1.2. Диагностика (1ЛТП)



137902-01-02 Диагностика Тестовый 1ЛТП 1ЛТП Тест В работе 0:18:16

Комментарий *
Требуется ожидание

Уровень повреждения МРФ Результат * Требуется проверка Целевое подразделение * 2ЛТП Тест Все подразделения

↳ Диагностика

Создано 02.02.21 12:05 Принято в работу 02.02.21 12:13

ВЫПОЛНИТЬ Оставить комментарий

Рис. 204. задание "Диагностика" (1ЛТП)

- Создается при успешном завершении задания "Регистрация".
- Доступно сотрудникам подразделения, выбранного целевым при регистрации инцидента.
- При работе с заданием "Диагностика" возможно:
 - Изменить услуги (см. 8.8);
 - Создать запрос в ГЭП (см. 5.16);
 - Создать параллельные подпроцессы (см. 8.6).

В.1.3. Решение (1ЛТП)

114670-04-01 Решение Тестовый 1ЛТП 1ЛТП Тест В работе -0:13:02

Координатор подпроцесса
1ЛТП Тест

Комментарий *
Тест

Уровень поврежд... Повреждение в 30 клиента Целевое подразделение * 1ЛТП Тест Все подразделения

Вид повреждения *
Отсутствие Э/П

Время восстановления *
30.03.2020 11:17

ВЫПОЛНИТЬ Оставить комментарий

Рис. 205. Карточка задания "Решение" (1ЛТП)

- Фиксирует работы по решению инцидента.
- При закрытии этого задания кроме основных параметров можно указать вид повреждения и



время восстановления сервиса (см. 8.2).



При выборе "Кабельного" вида повреждения происходит автоматический перерасчет SLA инцидента.

В.1.4. Проверка (1ЛТП)

114670-05-02 Проверка Тестовый 1ЛТП 1ЛТП Тест В работе -0:27:19

Координатор подпроцесса
2ЛТП Тест

Комментарий *
Проверено

Результат *
Требуется диагностика 1ЛТП

Целевое подразделение *
1ЛТП Тест

Все подразделения

ВЫПОЛНИТЬ Оставить комментарий

Рис. 206. Карточка задания "Проверка" (1 ЛТП)

- Предназначено для проверки устранения проблемы при передачи работ с 2ЛТП на 1ЛТП.

В.1.5. Подтверждение клиентом (1 ЛТП)

114670-01-04 Подтверждение кли... Тестовый 1ЛТП 1ЛТП Тест В работе -0:18:31

Комментарий *
Проблема устранена

Результат *
Решение инцидента подтверждено предст. клиента

Целевое подразделение *
Архив

Все подразделения

ВЫПОЛНИТЬ Оставить комментарий

Рис. 207. Карточка задания "Подтверждение клиентом" (1ЛТП)

- Является конечным в бизнес-процессе.
- Предназначено для фиксации подтверждения устранения проблемы у клиента.

В.1.6. Запрос клиента (1 ЛТП)

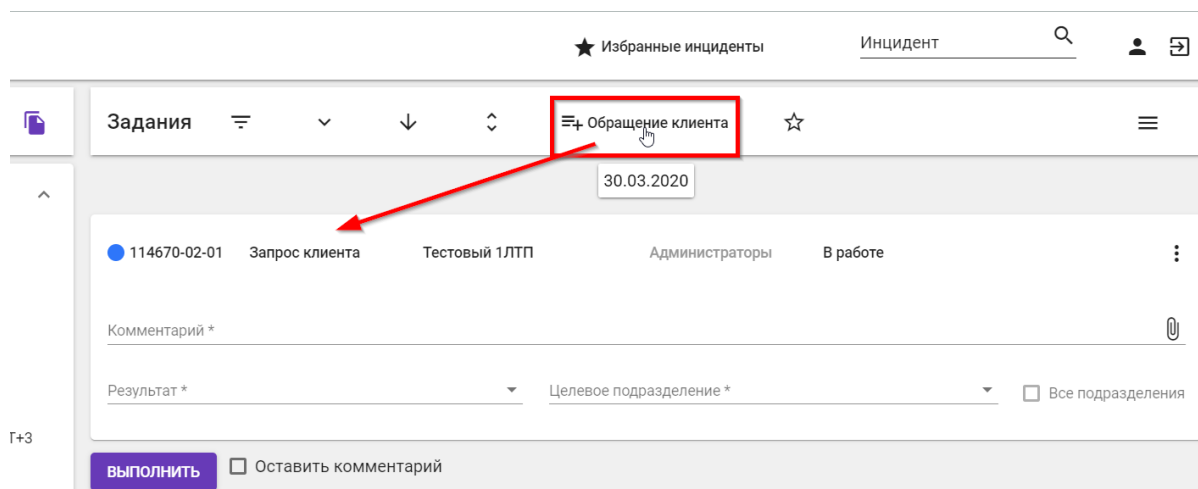


Рис. 208. Создание задания с типом "Запрос клиента"

- Создается сотрудником 1 ЛТП для фиксации обращения клиента во время работы по инциденту.
- задание может быть закрыто 1 ЛТП, или передано в подразделение 2 ЛТП для обработки информации от клиента на 2 ЛТП.

В.1.7. Согласование ожидания (1ЛТП)

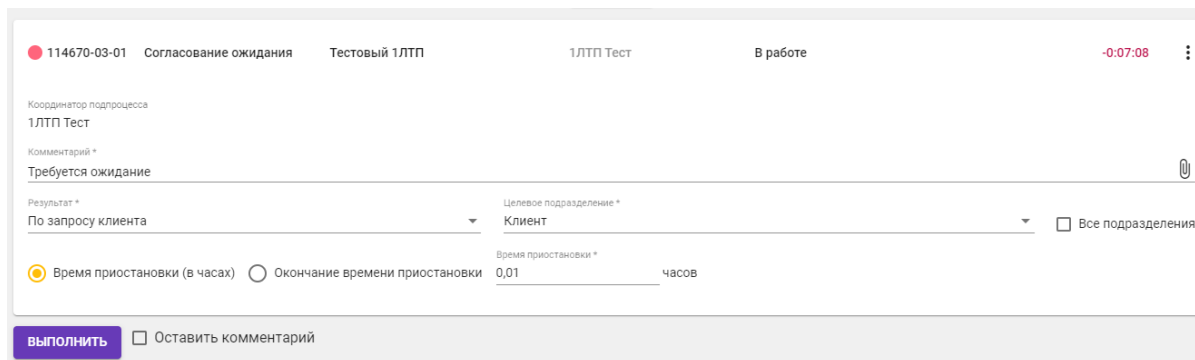


Рис. 209. Карточка задания "Согласование ожидания" (1ЛТП)

- Фиксирует работы по согласованию ожидания (см. 5.19).



Результаты работы по заданию соответствуют причинам приостановки CMS.TTM.

В.1.8. Ожидание (1 ЛТП)



114670-03-02 Ожидание Исполнитель не назначен Клиент В очереди

Координатор подпроцесса
1ЛТП Тест

Комментарий
Ожидание до: 30.03.2020 11:46 . Осталось: 0:00:33 ч.

ПРИНЯТЬ В РАБОТУ

Рис. 210. задание "Ожидание" (1 ЛТП)

- В рамках задания производится ожидание по инциденту.
- Счетчики OLA ответственного подразделения остановлены.
- В комментариях к заданию отображается время возврата инцидента в работу и оставшееся до этого время.
- Задание закрывается автоматически по истечении времени ожидания, а также может быть закрыто вручную (см. 5.19.2).
- После закрытия задания "Ожидание" создается новое задание, определенное бизнес-процессом, в списке заданий подразделения, инициализировавшего ожидание по инциденту (см. 5.19.2).

В.1.9. Ожидание провайдера (1ЛТП)

02.10.2019

111534-05-01 Ожидание прова... Тестовый 1ЛТП ОПМ Тест В работе

Координатор подпроцесса
ОПМ Тест
Комментарий *
Пример

Результат * Проблема в з/о другого провайдера
Целевое подразделение * Дежурная смена РТ НОП Все подразделения

↪ Диагностика
Номер ТТ у провайдера * 12345 Не предоставлен провайдером

Создано 02.10.19 01:06 Принято в работу 15.01.21 16:00

Рис. 211. Карточка задания "Ожидание провайдера" (1ЛТП)

- Задание фиксирует работы по инциденту на стороне провайдера.



В.1.10. Ожидание связь с СИ (1ЛТП)

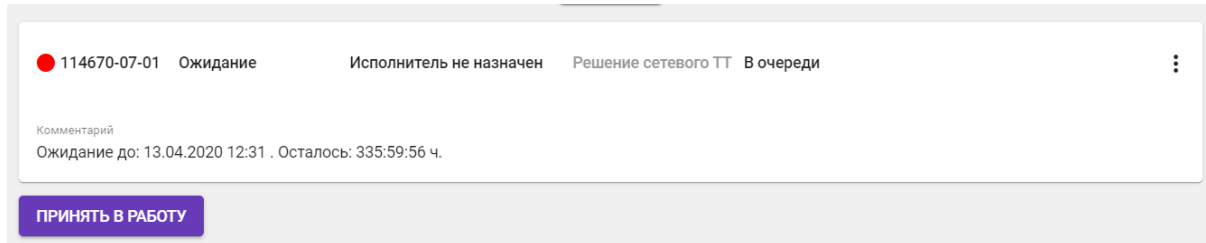


Рис. 212. Карточка задания "Ожидание связь с СИ" (1ЛТП)

- В рамках задания производится ожидание решения связанного сетевого инцидента (см. 8.7).

В.2. Типы заданий доступные 2ЛТП

В.2.1. Диагностика (2 ЛТП)



Рис. 213. Карточка задания "Диагностика" (2ЛТП)

- Фиксирует работы по диагностике 2ЛТП.
- При работе с заданием "Диагностика" (2ЛТП) возможно:
 - Изменить адрес услуги (см. 8.8);
 - Создать параллельные подпроцессы (см. 8.6).

В.2.2. Обработка запроса клиента (2ЛТП)



● Обработка запр... Администратор 3.РЦУСС ДВФ В работе -0:28:24

Комментарий *
123

Результат * Целевое подразделение *
Завершить задание Архив Все подразделения

ВЫПОЛНИТЬ Только сохранить

Рис. 214. Карточка задания "Обработка запроса клиента" (2ЛТП)

- Фиксирует работы по обработке запроса клиента, полученного с 1 ЛТП.

В.2.3. Проверка (2ЛТП)

● 114670-10-02 Проверка Тестовый 1ЛТП 2ЛТП Тест В работе 0:32:07

Координатор подпроцесса
2ЛТП Тест

Комментарий *

Результат * Целевое подразделение *
Повреждение в 30 Ростелеком/Повреждение на сети ... 1ЛТП Тест Все подразделения

Вид повреждения *
Повреждение/сбой/выход из строя оборудования

Время восстановления *
30.03.2020 11:17

ВЫПОЛНИТЬ Оставить комментарий

Рис. 215. Карточка задания "Проверка" (2ЛТП)

- Фиксирует работы по проверке устранения проблемы.
- При закрытии задания можно указать вид повреждения и время восстановления сервиса (см. 8.2).



При выборе "Кабельного" вида повреждения происходит автоматический перерасчет SLA инцидента.



В.2.4. Решение (2ЛТП)

114670-08-04 Решение Тестовый 1ЛТП 2ЛТП Тест В работе 0:28:22

Координатор подпроцесса
2ЛТП Тест

Комментарий *
Повреждение

Уровень поврежд... Результат * Целевое подразделение *
Повреждение в 30 Ростелеком/Поврежден... 1ЛТП Тест Все подразделения

Вид повреждения *
Повреждение на ЛКС (+оконечное оборудование)

Время восстановления *
30.03.2020 13:01

ВЫПОЛНИТЬ Оставить комментарий

Рис. 216. Карточка задания "Решение" (2ЛТП)

- Фиксирует работы по устранению проблемы на 2 ЛТП.
- При закрытии задания можно указать вид повреждения и время восстановления сервиса (см. 8.2).



При выборе "Кабельного" вида повреждения происходит автоматический перерасчет SLA инцидента.

В.2.5. Решение (2ЛТП ОП)

114670-10-01 Решение Тестовый 1ЛТП ОП Тест В работе 0:56:33

Координатор подпроцесса
2ЛТП Тест

Комментарий *
Повреждение

Уровень поврежд... Результат * Целевое подразделение *
Повреждение в 30 Ростелеком/Поврежден... 1ЛТП Тест Все подразделения

Время восстановления *
30.03.2020 11:17

ВЫПОЛНИТЬ Оставить комментарий

Рис. 217. Карточка задания "Решение" (2ЛТП ОП)



- Фиксирует работы по устранению инцидента ответственным подразделением.
- При закрытии задания можно указать вид повреждения и время восстановления сервиса (см. [8.2](#)).



При выборе "Кабельного" вида повреждения происходит автоматический перерасчет SLA инцидента.

В.2.6. Ожидание связь с СИ (2ЛТП)

Аналогично связи с СИ 1ЛТП (см. [В.1.10](#)).

В.2.7. Ожидание провайдера (2ЛТП)

Аналогично ожиданию провайдера 1ЛТП (см. [В.1.9](#)).



Приложение С: Привилегии в Системе

Привилегия	Описание
Выбор контактов	Доступ к редактированию контактов в инциденте
Просмотр контактов	Доступ к просмотру контактов на 3-м шаге регистрации клиентского инцидента и на карточке инцидента во вкладке "Контакт"
Редактирование контактов	Доступ к просмотру и редактированию контактов на 3-м шаге регистрации клиентского инцидента и на карточке инцидента во вкладке "Контакт"
Выгрузка отчетов	Доступность кнопки "Отчеты" в списке инцидентов
Доступ к списку всех открытых/закрытых инцидентов	Доступ к просмотру архива в списке инцидентов
Доступ к списку открытых/закрытых заданий	Доступ к просмотру списка заданий
Доступ к списку открытых/закрытых инцидентов	Доступ к просмотру списка инцидентов
Работа с заданием (редактирование, закрытие)	Доступность действий в меню задания
Забрать задание	Возможность забрать задание (у задания есть исполнитель)
Назначить задание	Доступность действия "Назначить задание"
Принять в работу	Возможность принять в работу задание (у задания нет исполнителя)
Ручное завершение ожидания	Возможность принять в работу задание "Ожидание"
Куратор	Права куратора
Просмотр выбранного инцидента	Возможность открыть карточку инцидента из списка инцидентов, списка заданий или из поиска
Копирование тт	Доступность кнопки копирования в клиентском инциденте
Копирование сетевого тт	Доступность кнопки копирования в сетевом инциденте



Привилегия	Описание
Отмена регистрации инцидента	Доступность кнопки "Отменить регистрацию" при регистрации инцидента
Регистрация (создание) инцидента	Доступность кнопки "Создать инцидент" на 1-м шаге регистрации клиентского инцидента. Доступ к просмотру и редактированию контактов на 3-м шаге регистрации клиентского инцидента и на карточке инцидента во вкладке "Контакт"
Создание сетевого тт	Доступность кнопки "Создать СИ" в списке инцидентов
Создать обращение клиента	Доступность кнопки "Обращение клиента" в карточке инцидента
Сохранение задания	Доступ к функционалу добавления комментария без закрытия задания
Сохранение инцидента (при создании)	Доступность кнопки "Отложить" при регистрации инцидента
Регистрация замечания	Доступность кнопки "Создать замечание" в карточке инцидента
Работа с дашбордом	Доступ к разделу мониторинга и контроля сроков работы над инцидентами
Просмотр заметок по инциденту	Доступ к просмотру оставленных в инциденте заметок
Редактирование заметок по инциденту	Доступ на создание и редактирование заметок по инциденту