

УТВЕРЖДЕНО

НПОК.00000.ПККСМ.00.ПД1-20190314-1-ЛУ

**Программный комплекс «Krista Service Management»
(ПК «Криста SM», ПК «Krista SM»)**

Общее описание системы

НПОК.00000.ПККСМ.00.ПД.1-20190314-1

Листов 15

Введение

Данный документ представляет собой общее описание программного комплекса «Krista Service Management». В документе содержится назначение системы, описание системы, описание взаимосвязей ПК с другими системами.

ООО НПО «Криста» оставляет за собой право вносить изменения в программное обеспечение без внесения изменений в документацию. Изменения программного обеспечения при выпуске новых версий отражается в сопроводительной документации к версии.

ООО НПО «Криста» оставляет за собой право вносить поправки и (или) изменения в документацию без прямого или косвенного обязательства уведомлять кого-либо о таких поправках или изменениях.

Содержание

Перечень таблиц.....	4
Перечень терминов	5
Перечень сокращений.....	7
1 Назначение системы	8
1.1 Вид деятельности, для автоматизации которой предназначена система	8
1.2 Перечень объектов автоматизации, на которых используется система	8
1.3 Перечень функций, реализуемых системой	8
2 Описание системы	9
2.1 Структура системы и назначения ее частей	9
2.2 Сведения о системе в целом и его частях, необходимые для обеспечения эксплуатации	9
2.3 Описание функционирования системы и ее частей.....	10
2.3.1 Функции подсистемы «Заявки»	10
2.3.2 Функции подсистемы «Портал самообслуживания».....	11
2.3.3 Функции подсистемы «Call-центр».....	11
2.3.4 Функции подсистемы «Управление проблемами»	12
2.3.5 Функции подсистемы «Управление знаниями».....	12
2.3.6 Функции подсистемы «Отчеты поддержки».....	13
2.3.7 Функции подсистемы «Управление уровнем сервиса».....	13
3 Перечень АС, с которыми связана данная система	14
Перечень ссылочных документов	15

Перечень таблиц

Таблица 1 – Перечень терминов	5
Таблица 2 – Перечень сокращений.....	7

Перечень терминов

В настоящем документе применены следующие термины с соответствующими определениями в алфавитном порядке, представленные в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень терминов

Термин	Определение
API	API — описание способов (набор классов, процедур, функций, структур или констант), которыми одна компьютерная программа может взаимодействовать с другой программой.
HTML	HTML — стандартизированный язык разметки документов во Всемирной паутине. Большинство веб-страниц содержат описание разметки на языке HTML. Язык HTML интерпретируется браузерами; полученный в результате интерпретации форматированный текст отображается на экране монитора компьютера или мобильного устройства.
ITIL	ITIL (IT Infrastructure Library) – библиотека инфраструктуры информационных технологий. Описывает лучшие из применяемых на практике способов организации работы подразделений и компаний, занимающихся предоставлением услуг в области информационных технологий.
SLM	SLM (Service Level Management) – процесс, ответственный за обсуждение Соглашений об уровне услуг, и гарантирующий их выполнение. SLM ответственен за то, что процессы управления ИТ-услугами, соглашения операционного уровня и внешние договоры будут соответствовать согласованным целевым показателям уровня услуги. SLM отслеживает и отчитывается по уровням услуг, выполняет регулярные обзоры для заказчиков.
База знаний	База знаний – база данных, содержащая правила вывода и информацию о человеческом опыте и знаниях в некоторой предметной области. Информация является результатом решения предыдущих задач в формате вопрос-ответ.
Заявка	Заявка – зарегистрированное обращение в системе.
Метрика	Метрика – измеримый показатель, позволяющий согласовывать деятельность ИТ-подразделения с задачами бизнеса, стратегически направлять работу по совершенствованию ИТ-операций.
Портал самообслуживания	Портал самообслуживания – программное решение, позволяющее самостоятельно регистрировать обращения в службе поддержки без прямого, а также оперативно получать ответы на наиболее часто задаваемые вопросы. Портал является альтернативой регистрации обращения по телефону или с помощью сообщений электронной почты. Использование портала самообслуживания позволяет не только фиксировать и передавать запросы в сервисную

	службу, но также и отслеживать выполнение техническими специалистами работы по обращениям.
Проблема	Проблема – корневая причина одного или нескольких обращений. Обычно при регистрации проблемы причина неизвестна и за дальнейшее её расследование отвечает процесс управления проблемами.
Система	Программный комплекс «Krista Service Management».
Уровень обслуживания	Уровень обслуживания – показатель качества обслуживания клиентов.

Перечень сокращений

В настоящем документе применены следующие сокращения с соответствующими определениями в алфавитном порядке, представленные в таблице 2.

Таблица 2 – Перечень сокращений

Сокращение	Определение
ITIL	IT Infrastructure Library.
ITSM	IT Service Management.
SLM	Service Level Management.
АТС	Автоматическая телефонная станция.
ИТ	Информационные технологии.
ПК	Программный комплекс.

1 Назначение системы

1.1 Вид деятельности, для автоматизации которой предназначена система

Программный комплекс «Krista Service Management» - это программное решение для федеральных и региональных органов власти, предприятий и организаций для решения задач по организации единого информационного пространства поддержки ИТ-услуг.

ПК «Krista Service Management» является аналогом лидирующих программных продуктов на рынке ITSM-решений: Omnitraacker, OTRS, HP Service Desk, ServiceNow.

ПК «Krista Service Management» соответствует требованиям по импортозамещению, использует программное обеспечение с открытым кодом, зарегистрирован в реестре российского программного обеспечения. ПК «Krista Service Management» зарегистрирован в федеральной службе по интеллектуальной собственности «Роспатент», свидетельство № 2019613067 от 05.04.2019 г.

1.2 Перечень объектов автоматизации, на которых используется система

Объектами автоматизации являются:

- а) федеральные и региональные органы исполнительной власти;
- б) коммерческие организации в различных сферах, в том числе крупный, средний и малый бизнес, осуществляющую поддержку пользователей.

1.3 Перечень функций, реализуемых системой

Основные функции ПК «Krista Service Management»:

- а) создание единой базы клиентов услуг – справочник организаций и пользователей;
- б) ведение каталога услуг, учет соглашений об уровне обслуживания;
- в) обеспечение единой точки контакта, регистрация и обработка обращений пользователей по различным каналам (телефон, электронная почта, портал самообслуживания);

г) интеграция и взаимодействие с внешними системами для приема обращений пользователей;

д) предоставление отчетов о выполненных обращениях пользователей.

ПК «Krista Service Management» поддерживает полный спектр возможностей решения для управления ИТ-услугами, соответствует актуальным лучшим практикам ITIL, а также интегрируется с вспомогательными процессами.

2 Описание системы

2.1 Структура системы и назначения ее частей

ПК «Krista Service Management» обеспечивает автоматизацию всего жизненного цикла работы над обращениями пользователей.

ПК «Krista Service Management» включает в себя следующие функции:

- подсистема «Заявки»;
- подсистема «Портал самообслуживания»;
- подсистема «Call-центр»;
- подсистема «Управление проблемами»;
- подсистема «Управление знаниями»;
- подсистема «Отчеты поддержки»;
- подсистема «Управление уровнем сервиса».

2.2 Сведения о системе в целом и его частях, необходимые для обеспечения эксплуатации

Требования к программному обеспечению:

- операционная система: Windows 2003/XP/Vista/7 /8;
- СУБД: Interbase/ Yaffil/ FireBird/ MS SQL 2008/ Oracle 10(11).

Требования к клиентской рабочей станции:

- процессор Intel Celeron/Pentium, AMD 1,8 GHz и выше;

- объем оперативной памяти 1 Gb (в зависимости от используемой операционной системы);

- объем свободного пространства на жестком диске 500 Mb.

Требования к серверу:

- процессор Intel Pentium IV/Pentium, AMD 2,2 GHz;

- объем оперативной памяти 8 Gb;

- объем свободного пространства на жестком диске не ниже 100 Gb (в зависимости от объема информации, хранимой в системе);

- источник бесперебойного питания UPS 1500VA.

Необходимое дополнительное оборудование:

- для работы в сети - сетевая карта Ethernet 100 Мбит; сеть, работающая по протоколу TCP/IP;

- принтер, поддерживаемый операционной системой.

2.3 Описание функционирования системы и ее частей

2.3.1 Функции подсистемы «Заявки»

Подсистема предназначена для обработки заявок, поступающих в систему.

Регистрационные данные заявки: автоматически присвоенный номер заявки, дата и время регистрации заявки, канал поступления, фамилия, имя и отчество принявшего заявку специалиста.

Автоматическое заполнение информации о пользователе: наименование организации, телефон и адрес электронной почты, фамилия, имя и отчество.

Автоматическая маршрутизация заявки по predetermined значениям (хранение информации об услугах, которые оказываются клиенту, территориальная принадлежность, адрес электронной почты, на которую обратился пользователь).

Возможность ручной корректировки заявки.

Возможность выполнения эскалации заявки в другое организационное подразделение.

Учет часовых поясов, в которых работают группы поддержки.

Автоматическое определение уровня обслуживания.

Отображение информации об истории изменения статусов по заявке.

Автоматический подсчет и отображение метрик по заявке:

- количество групп поддержки, участвующих в решении заявки;
- количество участников по заявке (количество специалистов, которые участвовали в регистрации, переназначении, эскалации и решении заявки);
- количество исполнителей по заявке (количество специалистов, которые участвовали в решении заявки);
- сообщения по заявке (письма, звонки, сообщения);
- хранению файлов.

2.3.2 Функции подсистемы «Портал самообслуживания»

Возможность самостоятельно регистрировать обращения, не обращаясь напрямую в службу поддержки посредством телефонных звонков или сообщений по электронной почте.

Возможность просмотра, фильтрации, поиска заявок.

Возможность отслеживать ход решения заявками и управлять ими (уточнить вопрос, закрыть заявку).

Управлять данными профиля пользователя, возможность управлять уведомлениями.

Формировать отчеты по заявкам за выбранный период.

2.3.3 Функции подсистемы «Call-центр»

Адресная книга в соответствии в выбранной иерархией справочника организаций.

Автоматическое отображение сведений об абоненте: фамилия, имя, отчество, должность, электронная почта, организация.

Отображение журнала вызовов за выбранный период.

Возможность программного управления телефоном в системе: набрать номер, ответить, отклонить, перевести, поставить на удержание, перехватить звонок.

Отображение абонентов АТС, чья телефонная линия занята –

Возможность регистрации обращения по заявке с последующим определением услуги, ответственной группы поддержки и Исполнителя.

Поддержка отображения информации о нескольких АТС.

2.3.4 Функции подсистемы «Управление проблемами»

Регистрация проблемы на основе одной или нескольких заявок.

Отправка сообщений по всем связанным с проблемой заявкам, написание заметок – информации о проблеме для внутреннего пользования.

Изменение статуса заявки при смене статуса проблемы - перевод выбранных связанных заявок в статус «Решено» или «Закрыто».

Хранение всех файлов, связанных с проблемой – изображения, документы, конфигурационные файлы с объемом не более 5 Мб.

Возможность присоединения и удаления к проблеме заявок.

Отображение всех изменений по проблеме в хронологическом порядке (отправленные по проблеме сообщения, изменение Исполнителей и статусов, изменение решения).

2.3.5 Функции подсистемы «Управление знаниями»

Предоставление ответов на наиболее часто задаваемые вопросы в каталоге, который разделен по темам.

Возможность создания статей для доступа по ссылке для незарегистрированных пользователей.

Создание и редактирование статей Базы знаний в wiki-редакторе.

Прохождение статьи по жизненному циклу: создание, проверка, публикация, переработка, отправка в архив.

Реализация семантического поиска:

- предложение ознакомиться с уже имеющимися статьями по теме на основании введенных данных при создании заявки;
- поиск по имеющимся статьям и заявкам на основании введенных ключевых слов.

Управление видимостью статьи для пользователей: в зависимости от клиента, услуги, соглашения.

2.3.6 Функции подсистемы «Отчеты поддержки»

Формирования динамических и настраиваемых отчетов.

Формирование отчетов по источникам данных (заявки, звонки, статьи Базы знаний).

Возможность формирования отчетов в разных разрезах: по клиентам, по услугам, по группам поддержки.

2.3.7 Функции подсистемы «Управление уровнем сервиса»

Реализация процесса ITIL SLM.

Хранение информации о всех соглашениях:

- а) период оказания услуг;
- б) список услуг;
- в) уровень услуг;
- г) возможность настройки электронной почты, с которой отправляется ответ пользователю для каждой услуги по отдельности;
- д) возможность настройки контента о контактах службы поддержки в подписи у электронных писем по каждой услуге.

Настройка уровня услуг для каждой услуги: режим работы службы поддержки для расчета нормативов, список выполняемых работ, настройка нормативов работы в соответствии с приоритетами работ и клиента, перенос срока по согласованию с пользователем, параметры автоматического закрытия заявок. Описание взаимосвязи с другими системами.

3 Перечень АС, с которыми связана данная система

В Системе реализовано получение/отправка электронных писем с целью синхронизации данных с системами учета обращений Заказчика.

В Системе реализовано получение/отправка данных с внешним порталом по API в части получения списка услуг, создания нового обращения, добавления комментария в обращение, получение данных пользователя, получение данных обращения.

В Системе реализован экспорт/импорт данных с АС разработки ООО «НПО «Криста» АС «Смета» в части обработки заявок (регистрация нового обращения, изображения и документы, конфигурационные файлы, отправка ответа Пользователю, отправка оценки качества по выполненной заявке).

В Системе реализована выгрузка отчетов по качеству технической поддержки (оценки, реестры, группировки, рейтинг) в формате электронной таблицы.

Перечень ссылочных документов

В настоящем документе использованы ссылки на следующую нормативную документацию:

ГОСТ 19.101-77 «Единая система программной документации. Виды программ и программных документов»

ГОСТ 34.003-90 «Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Термины и определения»

ГОСТ 34.321-96 «Информационные технологии. Система стандартов по базам данных. Эталонная модель управления данными»