



A9-Studio:
web-проекты, внедрение программных решений, разработка,
сложные интеграции, техническая поддержка

a9-studio.ru

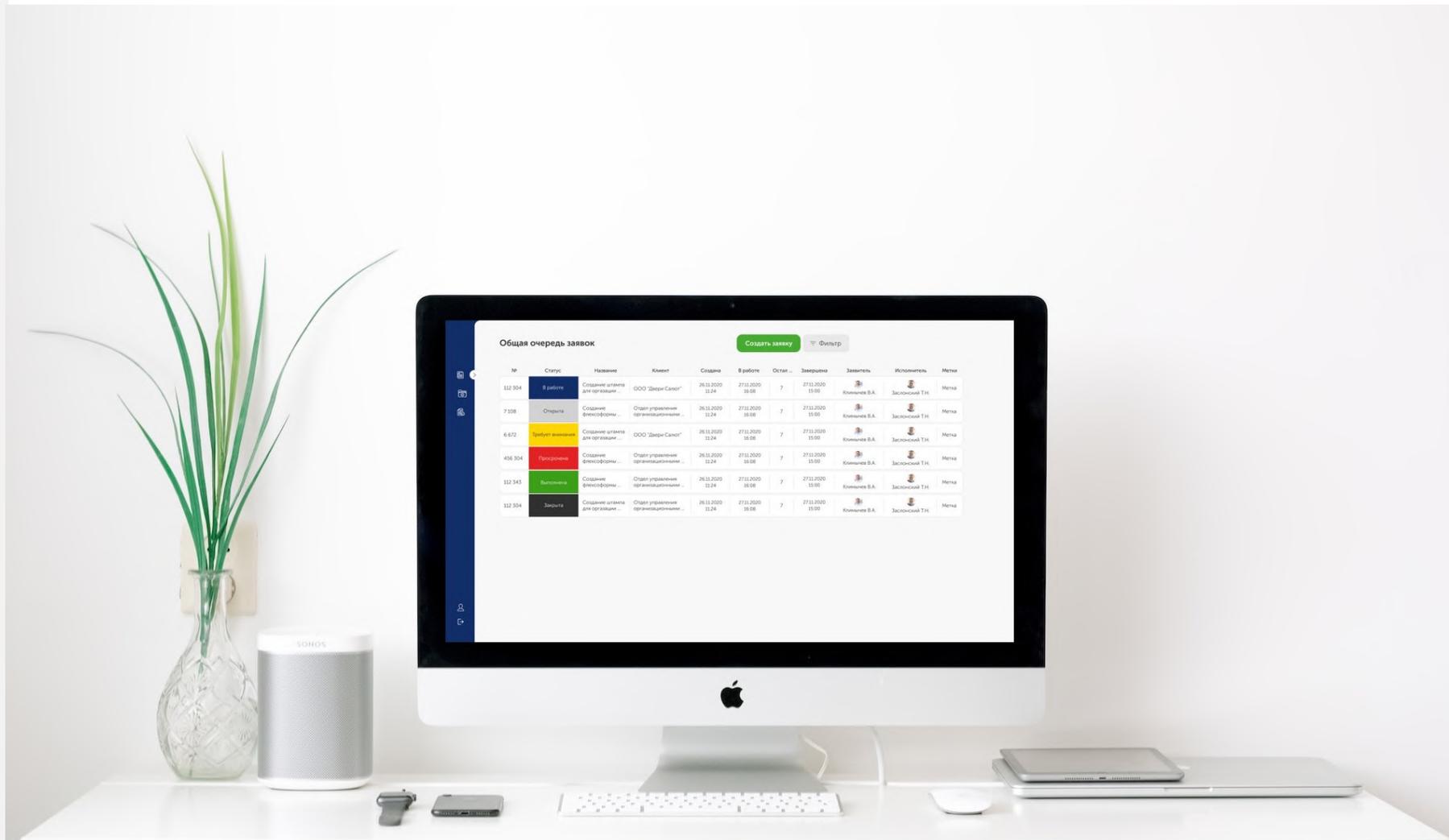
Тикет-система «М1» для организации ИТ-поддержки

- Адаптирована для ИТ-департаментов и технических служб
- Организует процесс технической поддержки
- Уведомляет о глобальных проблемах
- Интегрирована с Microsoft Active Directory
- Разработана в России

Тикет-система «М1» разработана ИТ-специалистами для организации простого и управляемого процесса технической поддержки пользователей.

Качественная поддержка = хорошее мнение об ИТ-департаменте.

M1



Содержание

Решение проблем ИТ-департамента по организации поддержки

1. Управление запросами пользователей	4
2. Организация процесса поддержки	8
3. Информация для специалистов	13
4. Простое администрирование	17
5. Статистика и контроль	21
6. Глобальные уведомления	25
7. Демо-стенд	29

1.

1. Управление запросами пользователей

Порядок – это контроль.

- Одно окно для всех входящих запросов.
- Ничто не теряется.
- Ничто не удаляется.
- По каждой задаче есть решение.

1.

Управление запросами пользователей

A). Единый список запросов со статусами

№	Статус	Название	Создана	В работе	Осталось часов	Закрыта	Заявитель	Исполнитель	Метки
125	Открыта	Нет доступа к сайту	28.07.2023 18:51	-	-	-	Алексей Орлов		
126	В работе	Не печатает принтер из 1С	12.08.2023 15:52	12.08.2023 21:11	0	-	Светлана Михайлова	Алексей Орлов	
128	В работе	Рабочее место для нового менеджера отдела продаж	12.08.2023 16:18	16.08.2023 10:58	0	-	Юрий Антонов	Семён Лебедев	
130	В работе	Изменение схемы входящего звонка	12.08.2023 16:24	16.08.2023 11:00	0	-	Юрий Антонов	Пётр Михайлов	
131	Требуется уточнения	Получение ноутбука для выездной презентации	12.08.2023 16:29	-	-	-	Ольга Смирнова		
132	В работе	Письма от клиента попали в Spam	12.08.2023 16:32	16.08.2023 10:19	0	-	Виктория Андреева	Семён Лебедев	Postfix
133	Открыта	Увеличение количества одновременных звонков	12.08.2023 16:34	-	-	-	Наталья Захарова		
138	В работе	Очень медленно работает интернет	16.08.2023 08:10	16.08.2023 08:11	0	-	Сергей Никитин	Алексей Орлов	
139	Открыта	Не могу войти в Яндекс	16.08.2023 11:27	-	-	-	Наталья Захарова		

Кол-во заявок: 9

Общий список всех задач, которые требуют внимания или находятся в работе

1.

Управление запросами пользователей

Б). Фильтр по списку и сортировка по колонкам

The screenshot shows a web interface titled "Общая очередь заявок" (General queue of requests). It features a table with columns for "№" (ID), "Статус" (Status), and "Название" (Name). A search overlay is active, showing a search bar and several dropdown menus for filtering by "Статус" (Status), "Заявитель" (Applicant), and "Менеджер" (Manager). Buttons for "Сбросить" (Reset) and "Сохранить" (Save) are also visible.

№	Статус	Название
125	Открыта	Нет доступа к сайту
126	В работе	Не печатает принтер из 1С
128	В работе	Рабочее место для нового менеджера отдела продаж
130	В работе	Изменение схемы входящего звонка
131	Требуется уточнения	Получение ноутбука для выездной презентации

Список заявок можно быстро фильтровать.

Можно ввести текст для поиска по описанию проблемы.

This screenshot shows the same "Общая очередь заявок" interface, but with a dropdown menu open over the "Статус" (Status) column header. The dropdown menu is currently set to "Статус" and has an upward-pointing arrow. The table below shows the first four rows of the queue.

№	Статус	Название	Создана	В работе	Осталось часов
125	Открыта	Нет доступа к сайту	28.07.2023 18:51	-	-
126	Открыта	Не печатает принтер из 1С	12.08.2023 15:52	-	-
127	Открыта	Увеличение памяти в компьютере главного инженера	12.08.2023 16:09	-	-
128	Открыта	Рабочее место для нового менеджера отдела продаж	12.08.2023 16:18	-	-

Если кликнуть по заголовку колонки в общей очереди, произойдёт сортировка всего списка в алфавитном порядке

1.

Управление запросами пользователей

В). Теги и маркеры

131	Требуется уточнения	Получение ноутбука для выездной презентации	12.08.2023 16:29	-	-	-	Ольга Смирнова
132	В работе	Письма от клиента попали в Spam	12.08.2023 16:32	16.08.2023 10:19	0	-	Виктория Андреева Семен Лебедев
133	Открыта	Увеличение количества одновременных звонков	12.08.2023 16:34	-	-	-	Наталья Захарова

Заявку можно отметить тегом для дополнительной классификации.

Письма от клиента попали в Spam

Метка:
Postfix

Время:
Дата завершения: 17.08.2023 09:19
Создана: 12.08.2023 16:32
[История заявки](#)

В работе

Информация о запросе
Комментарий
Наш клиент жалуется, что мы медленно реагируем на его запросы. Письма от этого клиента почему-то постоянно попадают в спам.
Посмотрите, пожалуйста, что можно с этим сделать.
Почта клиента: ivova@fusionbrain.ai

Заявитель
 Виктория Андреева
Телефон: 1461
E-mail: victoria.andreeva@demoar.local
Подразделение: Коммерческий отдел

Метка будет отображаться и при переходе в заявку

Общая очередь заявок

№	Статус	Название	Создана	В работе	Осталось часов
125	Открыта	...а к сайту	28.07.2023 18:51	-	-
126	В работе	...г принтер из 1С	12.08.2023 15:52	12.08.2023 21:11	67
		...ение памяти в компьютере главного ...ера	12.08.2023 16:09	-	-

Если в заявке есть новый комментарий, такая заявка в общем списке отмечается маркером

2.

2. Организация процесса поддержки

Понятные действия – понятный результат.

Специалисты, оказывающие техническую поддержку пользователям работают в едином окне регистрации всех запросов.

2.

Организация процесса поддержки

А). Чёткие и понятные статусы

Общая очередь заявок

Создать заявку Фильтр

№	Статус	Название	Создана	В работе	Осталось часов	Закрота	Заявитель	Исполнитель	Метки
125	Открыта	Нет доступа к сайту	28.07.2023 18:51	-	-	-	Алексей Орлов		
126	В работе	Не печатает принтер из 1С	12.08.2023 15:52	12.08.2023 21:11	0	-	Светлана Михайлова	Алексей Орлов	
128	В работе	Рабочее место для нового менеджера отдела продаж	12.08.2023 16:18	16.08.2023 10:58	0	-	Юрий Антонов	Семён Лебедев	
130	В работе	Изменение схемы входящего звонка	12.08.2023 16:24	16.08.2023 11:00	0	-	Юрий Антонов	Пётр Михайлов	
131	Требуется уточнения	Получение ноутбука для выездной презентации	12.08.2023 16:29	-	-	-	Ольга Смирнова		
132	В работе	Письма от клиента попали в Spam	12.08.2023 16:32	16.08.2023 10:19	0	-	Виктория Андреева	Семён Лебедев	Postfix
133	Открыта	Увеличение количества одновременных звонков	12.08.2023 16:34	-	-	-	Наталья Захарова		
138	В работе	Очень медленно работает интернет	16.08.2023 08:10	16.08.2023 08:11	0	-	Сергей Никитин	Алексей Орлов	
139	Открыта	Не могу войти в Яндекс	16.08.2023 11:27	-	-	-	Наталья Захарова		

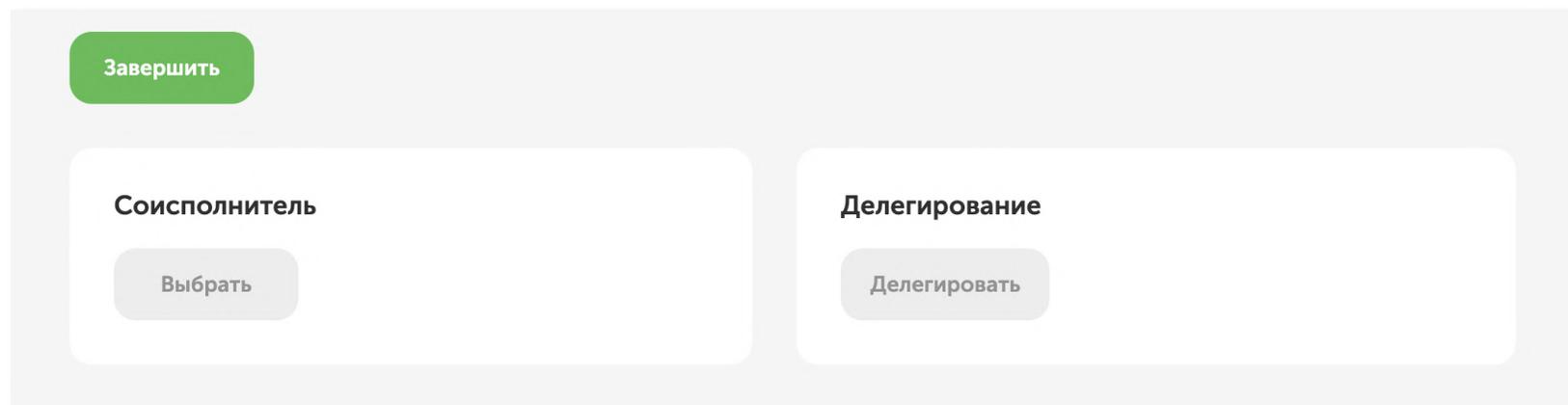
Кол-во заявок: 9

Статусы с понятным названием и цветовым кодом.
В базовой поставке 5 статусов: «Открыта», «Требуется уточнения», «В работе», «Выполнена», «Закрота»

2.

Организация процесса поддержки

Б). Делегирование и соисполнители по задаче



The image shows a UI mockup for task management. At the top left is a green button labeled "Завершить". Below it are two white panels. The left panel is titled "Соисполнитель" and contains a grey button labeled "Выбрать". The right panel is titled "Делегирование" and contains a grey button labeled "Делегировать".

Если заявка находится в работе, ответственный может добавить соисполнителя или делегировать заявку на нового исполнителя.

В). Постановка задач от ИТ для ИТ

2.

Организация процесса поддержки

Новая заявка

Шаг-1: Информация о проблеме
Введите краткое описание
Отправить заявку на ремонт принтера

✓ Алерт
Проверьте ваш внутренний номер телефона
1101

Шаг-2: Описание проблемы
Опишите подробнее ситуацию
Необходимо отправить заявку в компанию ООО "Ресурс-принт" на ремонт принтера из общего помещения операционного отдела.
Инв. 342-000-230

Шаг-3: Загрузка файлов

Перетащите сюда файлы

Загруженные файлы

+ Выбрать файл

Разместить заявку Создать черновик Отмена

Сотрудники ИТ могут создавать заявки для своих коллег.
Так задачи не будут потеряны.

Общая очередь заявок

№	Статус	Название
125	Открыта	Нет доступа к сайту
126	В работе	Не печатает принтер из 1С
128	Открыта	Рабочее место для нового менеджера отдела продаж
129	Открыта	Странный скрип в копире

«Плюс» на левой боковой панели
создаёт новую задачу

2.

Организация процесса поддержки

Г). Выполнил и забыл

The screenshot shows the 'Все мои заявки' (All my tickets) section of the A9 STUDIO interface. A table lists tickets with columns for number, status, name, creation date, start time, remaining hours, completion date, requester, executor, and tags. A red box highlights the 'Статус' (Status) column, which contains 'В работе' (In progress) for tickets 126, 128, and 132, and 'Выполнена' (Completed) for ticket 134. Ticket 129 is marked as 'Закрыта' (Closed). Buttons for 'Создать заявку' (Create ticket) and 'Фильтр' (Filter) are visible at the top right. A sidebar on the left contains navigation options like 'Очередь заявок' (Queue), 'Все мои заявки' (All my tickets), 'Черновики' (Drafts), 'Справка' (Help), 'Инструкции' (Instructions), 'Разместить заявку' (Post ticket), 'Личный кабинет' (My profile), and 'Выход' (Logout). The total number of tickets is shown as 5 at the bottom right.

№	Статус	Название	Создана	В работе	Осталось часов	Закрыта	Заявитель	Исполнитель	Метки
126	В работе	Не печатает принтер из 1С	12.08.2023 15:52	12.08.2023 21:11	0	-	Светлана Михайлова	Алексей Орлов	
128	В работе	Рабочее место для нового менеджера отдела продаж	12.08.2023 16:18	16.08.2023 10:58	0	-	Юрий Антонов	Семен Лебедев	
129	Закрыта	Странный скрип в копиере	12.08.2023 16:20	16.08.2023 11:14	-	16.08.2023 11:16	Юрий Антонов	Семен Лебедев	
132	В работе	Письма от клиента попали в Spam	12.08.2023 16:32	16.08.2023 10:19	0	-	Виктория Андреева	Семен Лебедев	Postfix
134	Выполнена	Отправить заявку на ремонт принтера	12.08.2023 23:43	16.08.2023 10:20	-	-	Алексей Орлов	Семен Лебедев	

В общем списке заявок не отображаются статусы «Выполнена» и «Закрыта». Это нужно, чтобы убрать визуальный шум из очереди, в которой показаны задачи, требующие внимания.

В специальном разделе «Все мои заявки» список содержит статусы «В работе», «Выполнена», «Закрыта» и только те, где конкретный исполнитель назначен ответственным или соисполнителем..

3.

3. Информация для специалистов

Наличие информации в одном окне помогает быстро и качественно давать решения по заявке

А). Информация о заявителе из MS Active Directory

3.

Информация для специалистов

The screenshot displays a ticket management interface. At the top, the ticket title is "Заявка №127: Увеличение памяти в компьютере главного инженера". The status is "Выполнена" (Completed), indicated by a green box. The ticket was created on 12.08.2023 at 16:09 and completed on 12.08.2023 at 23:13. The requester is identified as Евгений Журавлёв (Evgeniy Zhuravlev), with contact information including a phone number (+7 (995) 905-03-94) and an email address (evgueniy.zhuravlev@demoar.local). The ticket description states that the requester needs to expand the RAM in their PC for the Archicad software. The user information section shows the IP address (192.168.25.8) and system boot time (11.07.2023, 09:00:00). A PDF file named "sluzhebnaya_zapiska_zhuravlev_12_08_23_160934.pdf" is attached to the ticket.

Заявка №127: Увеличение памяти в компьютере главного инженера

Выполнена

Время: Дата завершения: **12.08.2023 23:13**

Метка:

Создана: 12.08.2023 16:09
[История заявки](#)

Информация о запросе

Комментарий
Необходимо расширить оперативную память в моём ПК.
Требуется для корректной работы архитектурной программы Archicad.

Согласование Генерального директора прикладываю.

Заявитель

 Евгений Журавлёв

Телефон 1411 Мобильный телефон +7 (995) 905-03-94

E-mail evgueniy.zhuravlev@demoar.local Подразделение

Информация о пользователе

Комментарий
IP: 192.168.25.8
System boot time: 11.07.2023, 09:00:00

Телефон +7 (995) 905-03-94

Файлы от заявителя

✓ [sluzhebnaya_zapiska_zhuravlev_12_08_23_160934.pdf](#)

Информация о пользователе, который прислал запрос

3.

Информация для специалистов

Б). Диалоги по заявке

Диалог по заявке

✓ Уведомлять о новых комментариях

Алексей Орлов
20 минут назад

Светлана, ранее у Вас печать работала? Или Вы пытаетесь напечатать на этот принтер впервые?

Светлана Михайлова
2 минуты назад

Нет, ранее не требовалась двухсторонняя печать. Сейчас возникла такая необходимость

Введите сообщение

Исполнитель и заявитель могут вести переписку прямо внутри задачи.
У каждой задачи своя лента для диалога

3.

Информация для специалистов

В). Дополнительная информация из комментария в профиле пользователя в MS Active Directory

Свойства: Евгений Журавлёв

Член групп | Входящие звонки | Среда | Сеансы | Удаленное управление
Профиль служб удаленных рабочих столов | COM+ | Employee | Photo
Общие | Адрес | Учетная запись | Профиль | Телефоны | Организация

Телефонные номера

Домашний: Другой...

Пейджер: Другой...

Мобильный: +7 (995) 905-03-94 Другой...

Факс: Другой...

IP-телефон: Другой...

Заметки:

IP: 192.168.25.8
 System boot time: 11.07.2023, 09:00:00

OK | Отмена | Применить | Справка

В поле «Заметки» доменной учётной записи при помощи стандартного скрипта можно добавить дополнительную информацию.

Например, IP пользовательского ПК и время аптайма помогут быстрее обработать запрос

Информация о пользователе

Комментарий
IP: 192.168.25.8
System boot time: 11.07.2023, 09:00:00
Телефон
+7 (995) 905-03-94

Файлы от заявителя

✓ [sluzhebnyaya_zapiska_zhurav](#)

Файлы от исполнителя

В заявке пользователя эта информация отразится в разделе «Информация о пользователе»

4.

4. Простое администрирование

Система не требует специального администрирования. Всё работает «из коробки».

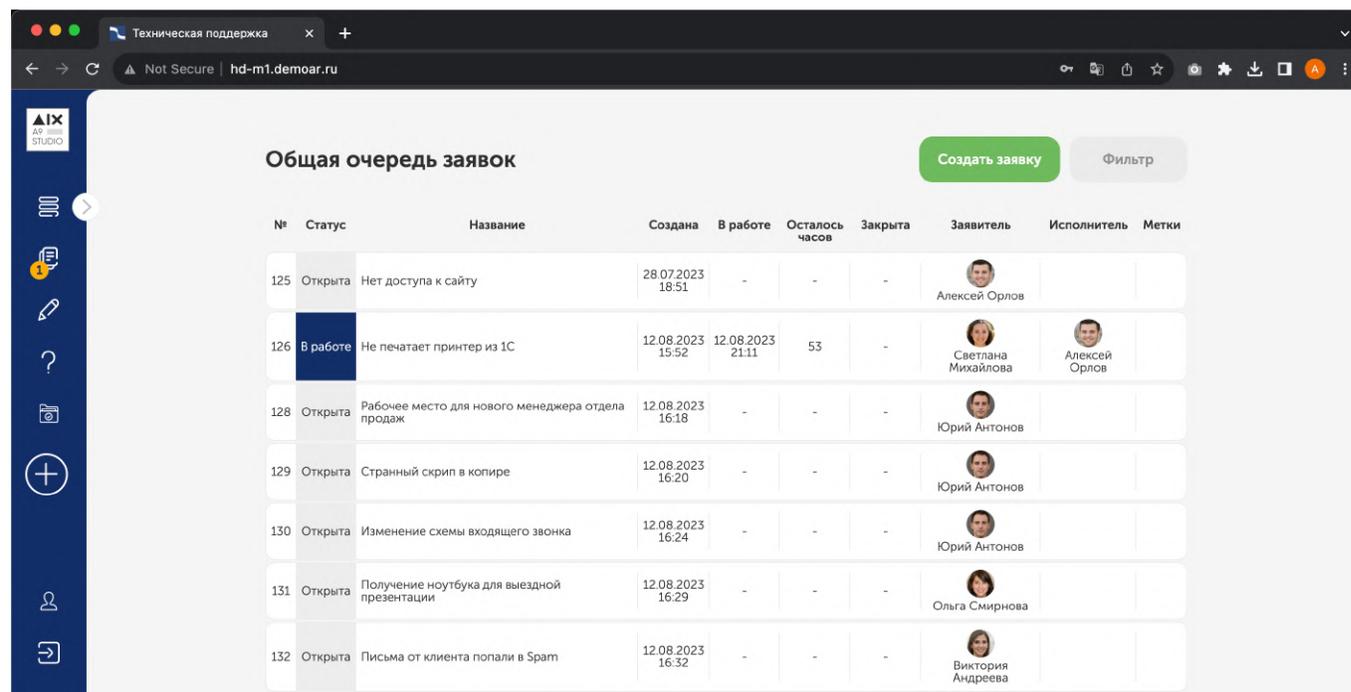
Не требуется отдельного заведения пользователей – всё необходимое уже есть в MS Active Directory.

Если в компании нет MS Active Directory, система будет работать с внутренним списком пользователей.

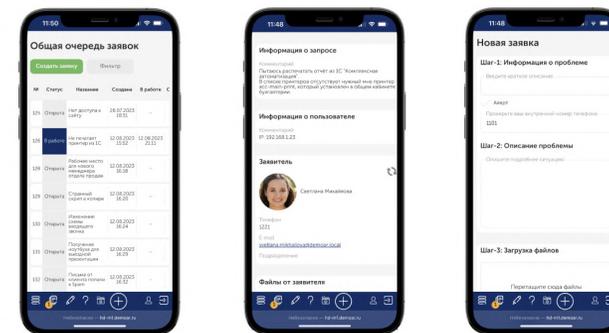
4.

Простое администрирование платформы

A). Тикет-система «М1» не требует установки и работает через браузер



Можно работать через браузер компьютера или ноутбука

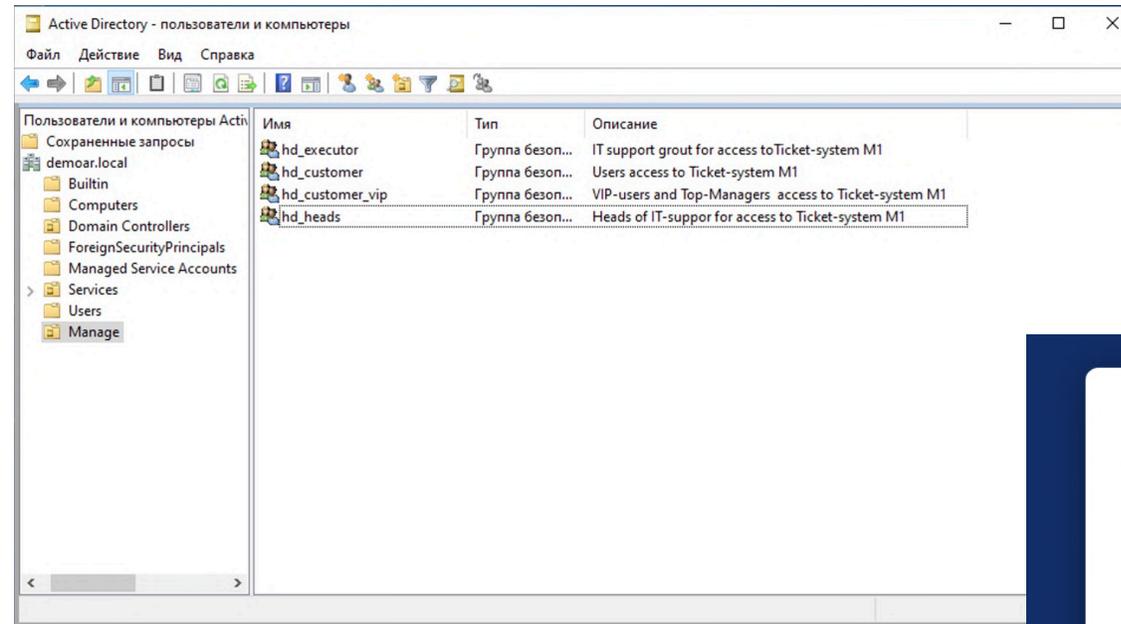


И через браузер мобильного телефона

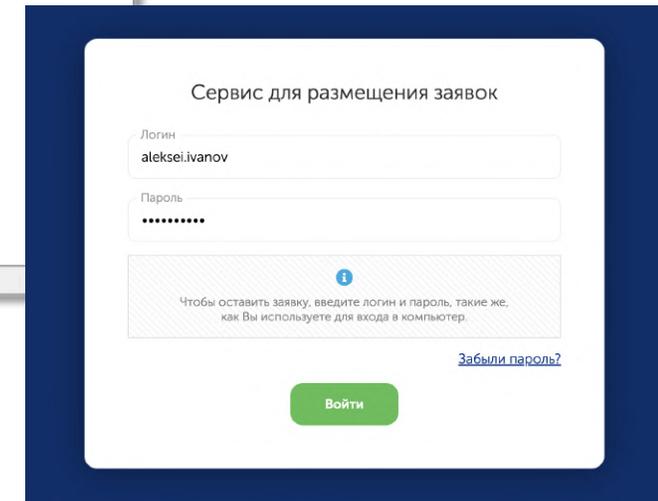
Б). Пользователей не нужно добавлять в портал. Самый простой вариант - доступ по доменным группам MS Active Directory

4.

Простое администрирование платформы



Достаточно добавить доменного пользователя в одну из групп, и он получит Права на доступ в портал



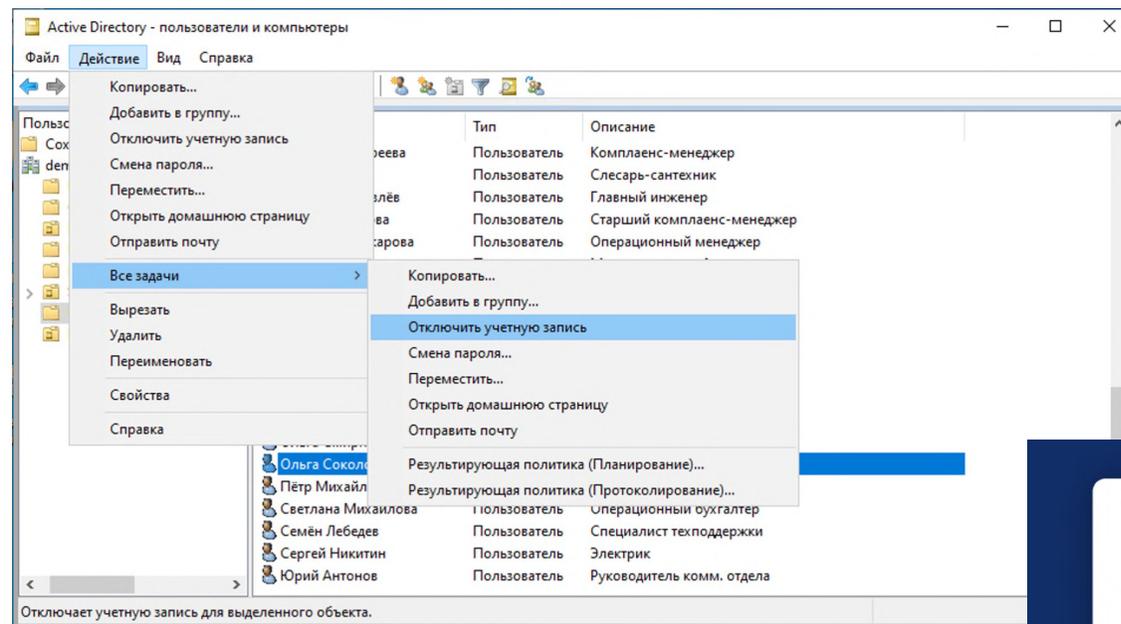
Для входа используются доменные логин и пароль как на вход в ПК

Если домена нет, система может работать с собственным справочником пользователей

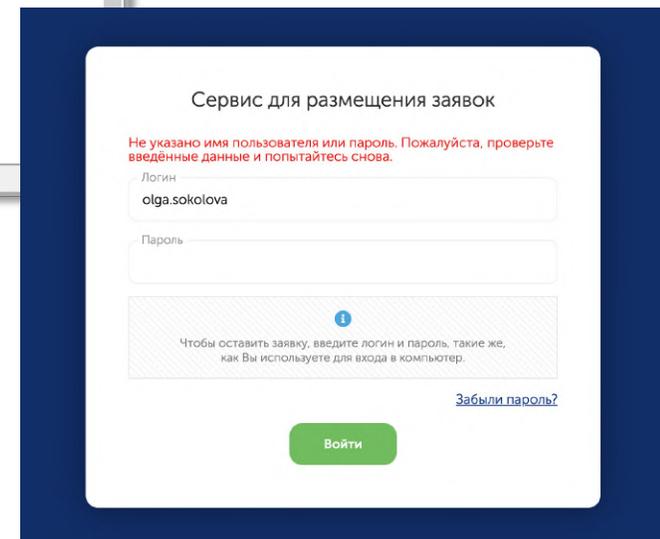
В). Блокировка доступа через AD

4.

Простое
администрирование
платформы



При увольнении учётная запись блокируется в MS AD



И пользователь утрачивает
возможность входить в тикет-систему

5.

5. Статистика и контроль

Быстрая статистика всегда под рукой для всех.

Дополнительные инструменты для руководителя - уведомления при наступлении критичных ситуаций, угрожающих SLA и качеству сервиса.

5.

Статистика и контроль

A). Количество задач

№	Статус	Название	Создана	В работе	Осталось часов	Закрита	Заявитель	Исполнитель	Метки
125	Открыта	Нет доступа к сайту	28.07.2023 18:51	-	-	-	Алексей Орлов		
126	В работе	Не печатает принтер из 1С	12.08.2023 15:52	12.08.2023 21:11	50	-	Светлана Михайлова	Алексей Орлов	
128	Открыта	Рабочее место для нового менеджера отдела продаж	12.08.2023 16:18	-	-	-	Юрий Антонов		
129	Открыта	Странный скрипт в коллере	12.08.2023 16:20	-	-	-	Юрий Антонов		
130	Открыта	Изменение схемы входящего звонка	12.08.2023 16:24	-	-	-	Юрий Антонов		
131	Открыта	Получение ноутбука для выездной презентации	12.08.2023 16:29	-	-	-	Ольга Смирнова		
132	Открыта	Письма от клиента попали в Брат	12.08.2023 16:32	-	-	-	Виктория Андреева		
133	Открыта	Увеличение количества одновременных звонков	12.08.2023 16:34	-	-	-	Наталья Захарова		
134	Открыта	Отправить заявку на ремонт принтера	12.08.2023 23:43	-	-	-	Алексей С		

В общей очереди в работе

№	Статус	Название	Создана	В работе	Осталось часов	Закрита	Заявитель	Исполнитель	Метки
135	Закрита	Сервер 1С недоступен	12.08.2023 23:53	12.08.2023 23:54	-	12.08.2023 23:56	Алексей Орлов	Алексей Орлов	Красная
124	Закрита	Тестовая задача	28.07.2023 17:47	28.07.2023 17:52	-	28.07.2023 17:56	Светлана Михайлова	Алексей Орлов	
125	Открыта	Нет доступа к сайту	28.07.2023 18:51	-	-	-	Алексей Орлов		
126	В работе	Не печатает принтер из 1С	12.08.2023 15:52	12.08.2023 21:11	50	-	Светлана Михайлова	Алексей Орлов	
127	Выполнена	Увеличение памяти в компьютере главного инженера	12.08.2023 16:09	12.08.2023 23:12	-	-	Евгений Журавлев		
134	Открыта	Отправить заявку на ремонт принтера	12.08.2023 23:43	-	-	-	Алексей С		

Всего у конкретного пользователя

№	Статус	Название
135	Закрита	Сервер 1С недоступен
124	Закрита	Тестовая задача
125	Открыта	Нет доступа к сайту
126	В работе	Не печатает принтер из 1С
127	Выполнена	Увеличение памяти в компьютере главного инженера
134	Открыта	Отправить заявку на ремонт принтера

Маркер показывает сколько задач «В работе» у пользователя

5.

Статистика и контроль

Б). Акцентирование просроченных задач

Общая очередь заявок										Создать заявку	Фильтр
№	Статус	Название	Создана	В работе	Осталось часов	Закрыта	Заявитель	Исполнитель	Метки		
125	Открыта	Нет доступа к сайту	28.07.2023 18:51	-	-	-	 Алексей Орлов				
126	В работе	Не печатает принтер из 1С	12.08.2023 15:52	12.08.2023 21:11	0	-	 Светлана Михайлова	 Алексей Орлов			
128	В работе	Рабочее место для нового менеджера отдела продаж	12.08.2023 16:18	16.08.2023 10:58	0	-	 Юрий Антонов	 Семён Лебедев			
130	В работе	Изменение схемы входящего звонка	12.08.2023 16:24	16.08.2023 11:00	0	-	 Юрий Антонов	 Пётр Михайлов			
• 131	Требует уточнения	Получение ноутбука для выездной презентации	12.08.2023 16:29	-	-	-	 Ольга Смирнова				
132	В работе	Письма от клиента попали в Spam	12.08.2023 16:32	16.08.2023 10:19	0	-	 Виктория Андреева	 Семён Лебедев	Postfix		
133	Открыта	Увеличение количества одновременных звонков	12.08.2023 16:34	-	-	-	 Наталья Захарова				

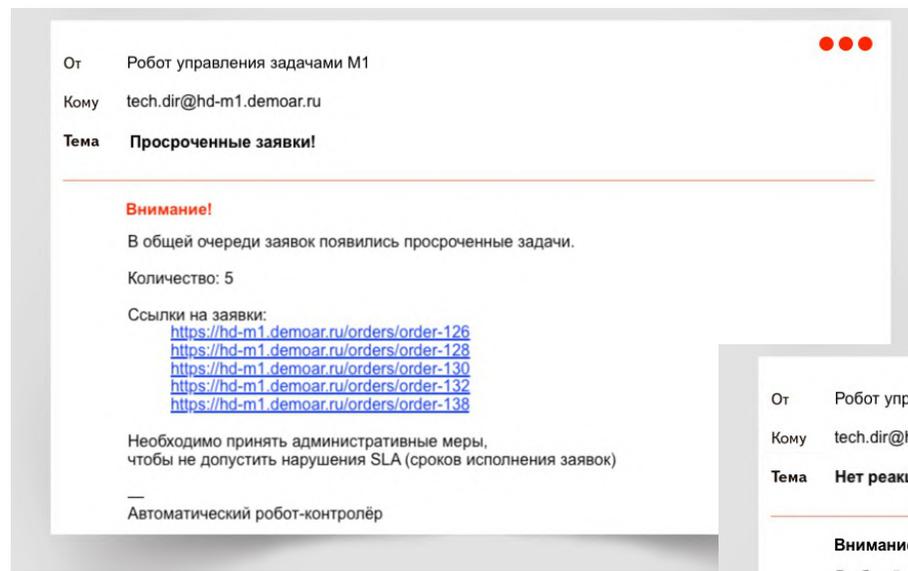
Бывает так, что задачи не исполняются в срок.

В таком случае, задача подствечивается и перемещается вверх списка задач со статусом «В работе»

5.

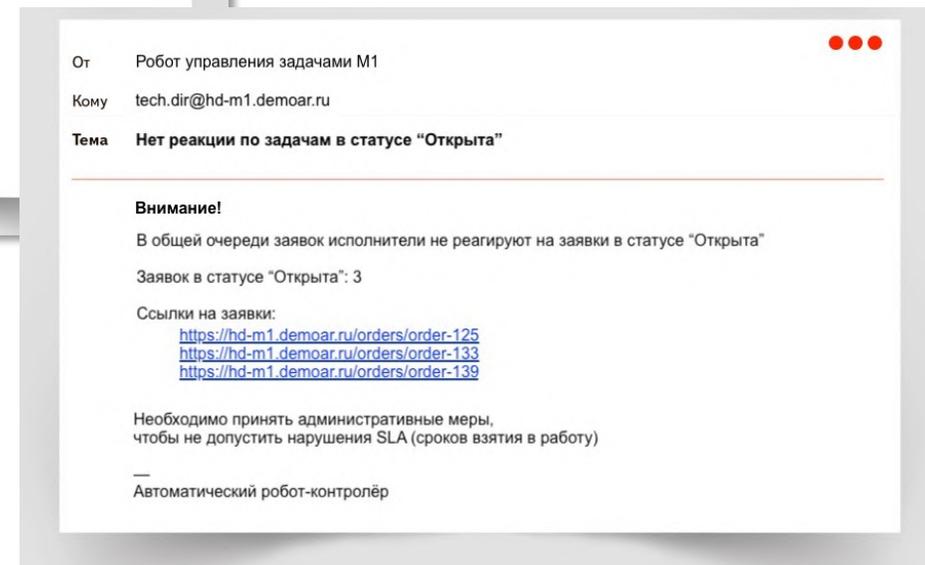
Статистика и контроль

В). Уведомления для руководителя по e-mail с настройками порога реакции (количество и время)



Руководитель техподдержки всегда оперативно узнает о просроченных задачах.

Нужно просто указать количество, при котором Робот пришлёт уведомление



Если никто не берёт задачи в работу – это проблема.

Робот извести Руководителя поддержки о зависших заявках в статусе «Открыта»

6.

6. Глобальные уведомления

Если случился инцидент, как правило, пользователи ощущают ухудшение сервиса. В этот момент резко растёт нагрузка на техническую поддержку: звонки и запросы кратно увеличиваются.

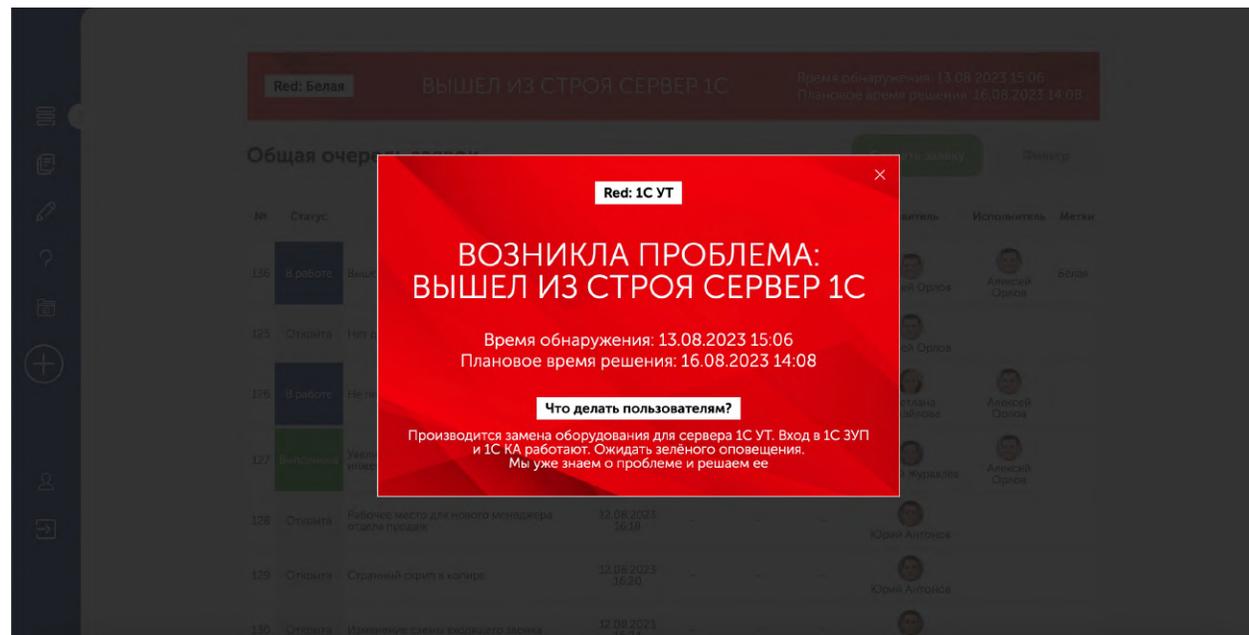
Чтобы известить пользователей о том, что случился инцидент и команда занимается устранением проблемы, можно использовать глобальные уведомления.

6.

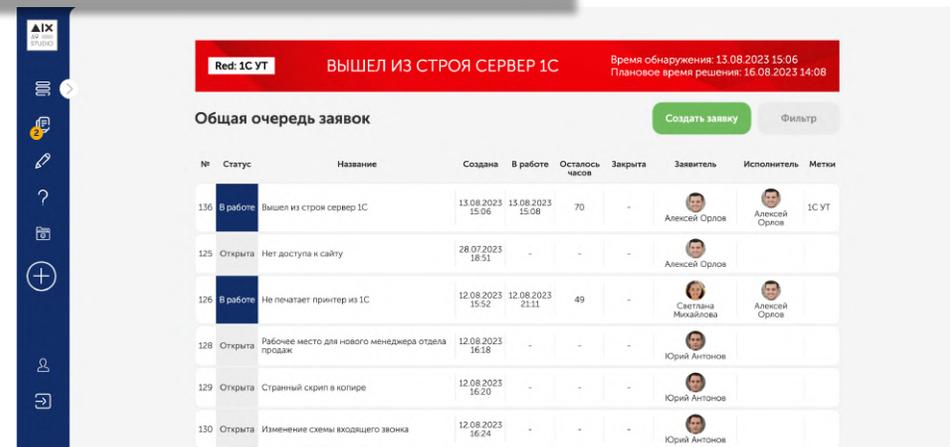
Глобальные уведомления



A). Быстрое извещение всех пользователей



При входе в портал пользователь видит всплывающее окно с информацией о проблеме



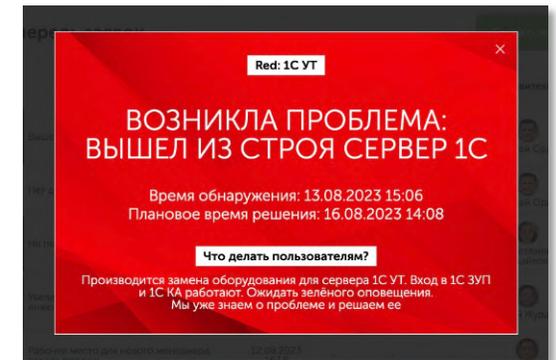
До тех пор, пока проблема не будет решена в верхней части страницы отображается дополнительный баннер

6.

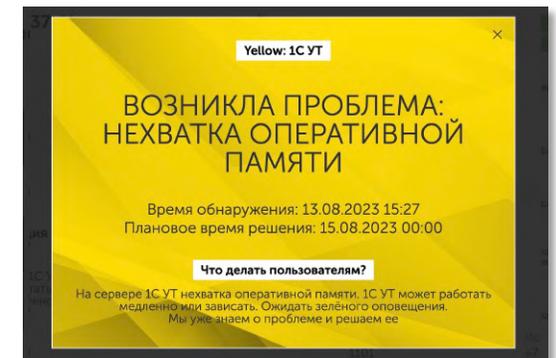
Глобальные уведомления

Б). Простое создание – как обычная задача

Глобальная проблема оформляется в виде заявки самим ИТ-подразделением
Когда задача будет закрыта, уведомление изменится на зелёный вариант



Красные уведомления – для критических ситуаций, когда сервис полностью недоступен

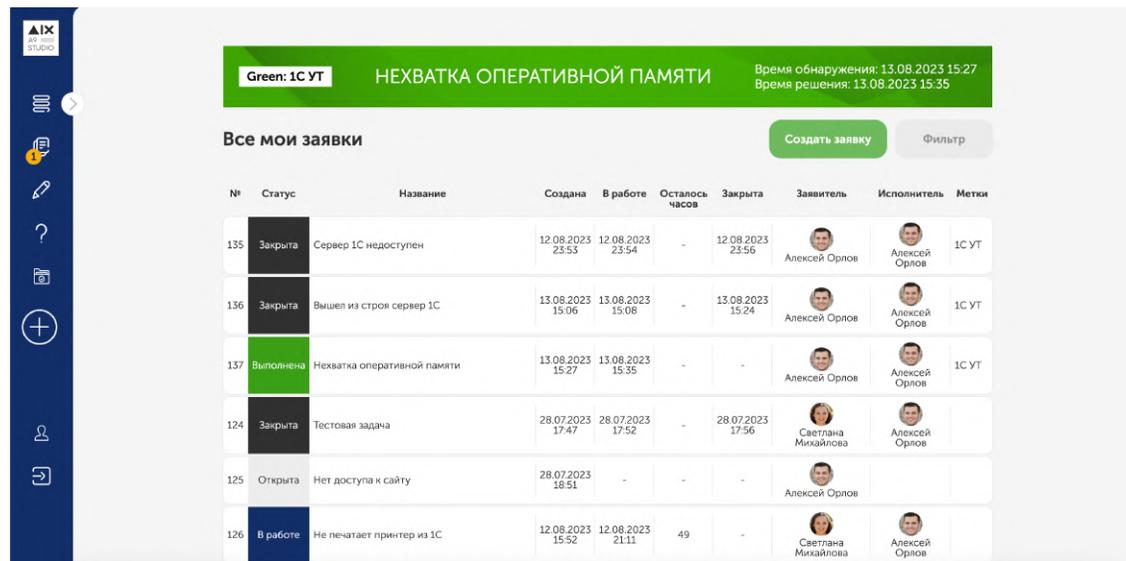


Желтые уведомления – для ситуаций
Когда сервис работает нестабильно или зависает

6.

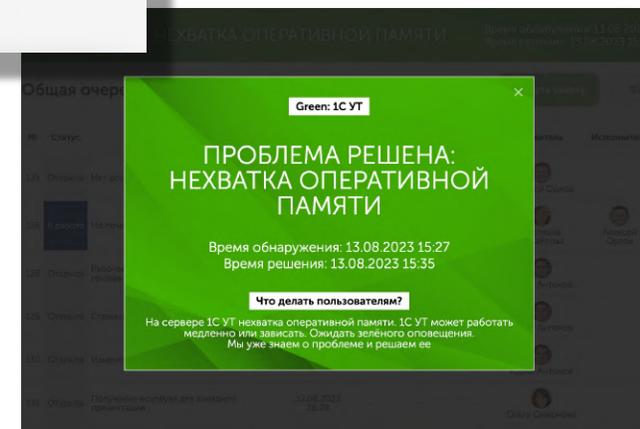
Глобальные уведомления

В). Уведомление о решении проблемы



№	Статус	Название	Создана	В работе	Осталось часов	Закрыта	Заявитель	Исполнитель	Метки
135	Закрыта	Сервер 1С недоступен	12.08.2023 23:53	12.08.2023 23:54	-	12.08.2023 23:56	Алексей Орлов	Алексей Орлов	1С УТ
136	Закрыта	Вышел из строя сервер 1С	13.08.2023 15:06	13.08.2023 15:08	-	13.08.2023 15:24	Алексей Орлов	Алексей Орлов	1С УТ
137	Выполнена	Нехватка оперативной памяти	13.08.2023 15:27	13.08.2023 15:35	-	-	Алексей Орлов	Алексей Орлов	1С УТ
124	Закрыта	Тестовая задача	28.07.2023 17:47	28.07.2023 17:52	-	28.07.2023 17:56	Светлана Михайлова	Алексей Орлов	
125	Открыта	Нет доступа к сайту	28.07.2023 18:51	-	-	-	Алексей Орлов		
126	В работе	Не печатает принтер из 1С	12.08.2023 15:52	12.08.2023 21:11	49	-	Светлана Михайлова	Алексей Орлов	

Если заявку типа «Алерт» перевести в статус «Выполнена» окно автоматически изменится на зелёное. Инцидент будет зафиксирован с тегом для быстрого поиска.



Зелёное уведомление о разрешении инцидента

7.

Демо-стенд



Демо-стенд

Демо-стенд даёт возможность посмотреть реальную работу системы. Тестовая тикет-система «М1» связана с демонстрационным контроллером домена.

Рекомендации:

1. Для полноценного тестирования можно авторизоваться ИТ-специалистом в одном браузере, а пользователем в другом
2. Также, можно использовать режим «Инкогнито» и обычный режим для пользователей с разными ролями
3. Создавать заявки может как обычный пользователь, так и ИТ-специалист. Для теста, приближенного к реальному процессу, рекомендуется создавать задачи от имени обычного пользователя, а обрабатывать задачу от имени ИТ-специалиста.

Адрес портала: <https://hd-m1.demoar.ru>

ИТ-специалист

- Логин: Semen.Lebedev
- Пароль
- Почта: semen.lebedev@demoar.ru

Обычный пользователь:

- Логин: Ekaterina.Makarova
- Пароль:
- Почта: ekaterina.makarova@demoar.ru

A9-studio.ru

Жоголев Алексей

Технический директор

+7 952 777-10-40

Alexey.z@a9-studio.ru

Москва

Переулок Сивцев-Вражек 44/28

