

УДК 004

ОБРАБОТКА ЗАЯВОК НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПАО «РОСТЕЛЕКОМ»

Шабалин В.А., студент гр.ИТ-131, IV курс
Научный руководитель: Протоdjяконов А.В., д.т.н. доцент
Кузбасский государственный технический университет
имени Т.Ф. Горбачева
г. Кемерово

В ПАО "Ростелеком" для автоматизации процесса управления заявок на услуги используется System Center Service Manager. Данная система представляет собой интегрированную платформу автоматизации и внедрения рекомендаций по управлению ИТ-службой организации, аналогичных тем, что можно найти в стандартах MOF и ITIL.

В Service Manager имеется шесть основных видов деятельности (workitems): Activity Management (управление операциями), ChangeManagement (управление изменениями), Incident Management (управление инцидентами), Problem Management (управление проблемами), ReleaseManagement (управление версиями) и Service Request Fulfillment (выполнение заявок на услуги).

Эти шесть видов деятельности определяют повседневное функционирование ИТ-отдела. Для определения этих видов деятельности требуется множество шаблонов и других параметров, определяющих, что, где и когда делается, и кто за это отвечает.

Получение заявок от пользователей на оказание услуг может осуществляться различными способами: через web-портал, через службу поддержки пользователей или через офис продаж.

Исходные данные для обработки заявки(рис.1):

- Номер заявки
- Статус
- Источник
- Заявитель
- Подразделение
- Пользователь
- ИТ услуга
- Категория

Рис.1. Пример заявки

При использовании ServiceManager произошла полная автоматизация процесса обработки заявок на оказание услуг.

Список литературы:

1. Электронный ресурс [https://msdn.microsoft.com/ru-ru/library/hh305220\(v=sc.12\).aspx](https://msdn.microsoft.com/ru-ru/library/hh305220(v=sc.12).aspx)