



**Система управления ИТ и корпоративными услугами  
(ESM/SIAM)  
«RR Tech Service Management (R-Service)»**

Документация, содержащая описание функциональных характеристик  
программного обеспечения  
на 9 листах

Москва, 2022 г.



## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1</b>	<b>Введение</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Общее описание ПО</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Функционал ПО</b> .....	<b>3</b>
3.1	Основные функциональные возможности .....	3
<b>4</b>	<b>Пользовательский интерфейс ПО</b> .....	<b>5</b>
4.1	Основные элементы интерфейса .....	5
4.2	Функциональные возможности интерфейса.....	5
4.3	Типы интерфейсов RR Tech Service Management (R-Service).....	6
<b>5</b>	<b>ФУНКЦИИ КОМПОНЕНТОВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО ИНТЕРФЕЙСА ПО</b> .....	<b>6</b>
5.1	Авторизация .....	6
5.2	Регистрация .....	6
5.3	Главная страница .....	7
5.4	Функциональное описание разделов ПО .....	7
5.5	Поиск по сайту .....	8
5.6	Настройки пользователя .....	8
<b>6</b>	<b>Технологии</b> .....	<b>9</b>



## 1 ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ содержит описание функциональных характеристик и архитектуры Системы управления ИТ и корпоративными услугами (ESM / SIAM) «RR Tech Service Management (R-Service)» (далее – ПО).

## 2 ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ ПО

ПО представляет собой удобную система управления ИТ и корпоративными услугами (ESM), созданную специально для поддержки методологии SIAM. Продукт обеспечивает полный контроль над процессами обслуживания и управления сервисами, позволяя эффективно координировать работу различных департаментов, внутренних и внешних поставщиков.

ПО предоставляет интерфейсы взаимодействия пользователей и поставщиков и позволяет управлять запросами, задачами, рабочими процессами и проектами, трудозатратами на предоставление услуг.

## 3 ФУНКЦИОНАЛ ПО

ПО является мультитенантой системой (несколько подразделений / организаций могут взаимодействовать с системой и настраивать под свои потребности, не вызывая конфликтов) состоит из функциональных компонентов, позволяющих пользователям регистрировать обращения к поставщикам услуг, обрабатывать запросы, обмениваться комментариями, настраивать свои рабочие процессы и каталоги услуг.

Система обеспечивает последовательные переходы к различным разделам ПО для использования следующих ключевых функций и возможностей ПО.

### 3.1 Основные функциональные возможности

#### 3.1.1 Управление инцидентами

- автоматическая регистрация и категоризация инцидентов;
- определение приоритетов на основе влияния и срочности;
- контроль времени исполнения запросов для своевременного решения инцидентов;
- интеграция с CMDB (База данных управления конфигурациями) для быстрого выявления затронутых конфигурационных единиц;
- встроенная база знаний для ускоренного решения типовых проблем.

#### 3.1.2. Управление запросами информации

- возможность публикации каталога услуг с возможностью регистрации запросов пользователями на портале самообслуживания;
- автоматизированное назначение задач ответственным группам;
- отслеживание статуса выполнения запроса в режиме реального времени;
- интеграция с внешними системами для автоматического выполнения запросов.



### 3.1.3. Управление изменениями

- поддержка разных категорий изменений, с помощью рабочих процессов: стандартных, срочных и нормальных изменений;
- гибкие рабочие процессы, учитывающие согласования изменений ответственными;
- анализ воздействия с учетом зависимостей КЕ (Конфигурационных единиц) в CMDB (База данных управления конфигурациями);
- автоматическое создание задач по внедрению и тестированию изменений.

### 3.1.4. Управление конфигурациями

- CMDB (База данных управления конфигурациями) с возможностью интеграции с внешними источниками данных;
- управление взаимосвязями между конфигурационными единицами (КЕ);
- поддержка версионности конфигурационных элементов.

### 3.1.5. Управление проблемами

- инструменты для анализа и документирования первопричин инцидентов;
- связывание инцидентов с известными проблемами.

### 3.1.6. Управление уровнями обслуживания

- настройка соглашений об уровне обслуживания (SLA) для различных типов услуг;
- автоматизированный контроль сроков выполнения;
- гибкая отчетность по соблюдению соглашений об уровне обслуживания (SLA) и анализ нарушений;
- интеграция с процессами инцидент-менеджмента и управления изменениями.

### 3.1.7. Управление знаниями

- централизованная база знаний с разграничением прав доступа;
- возможность создания статей на основе решенных инцидентов;
- автоматическая публикация и актуализация контента;
- поддержка многоязычности.

### 3.1.8. Автоматизация рабочих процессов

- гибкий конструктор бизнес-процессов;
- автоматическое назначение задач на основе правил и условий;
- интеграция с внешними системами через API и инструменты Webhook;
- поддержка настройки автоматизации выполнения рабочих процессов.

### 3.1.9. Отчетность и аналитика

- набор настроенных отчетов и панелей мониторинга статистики;
- поддержка выгрузки данных отчетов в форматы CSV, PDF, Excel;
- интерактивные графики для визуального анализа данных.

### 3.1.10. Интеграция и API

- открытый REST API для интеграции с внешними системами;
- поддержка аутентификации по OAuth 2.0;
- Webhook для обработки событий в реальном времени.



### 3.1.11. Безопасность и управление доступом

- поддержка ролевой модели доступа;
- гибкие политики аутентификации и SSO (Single Sign-On).

## 4 ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЙ ИНТЕРФЕЙС ПО

Пользовательский интерфейс ПО предназначен для быстрого и последовательного перехода к разделам ПО и состоит из следующих компонентов: регистрация, авторизация и основные элементы интерфейса.

### 4.1 Основные элементы интерфейса

#### 4.1.1 Панель навигации (верхнее меню)

Расположена в верхней части экрана и включает:

- поиск – быстрый доступ к информации в системе;
- создание нового запроса – кнопка для быстрого создания заявок;
- меню действий – функциональное меню управления и редактирования элементов системы;
- меню пользователя – управление профилем, настройками и выход из системы.

#### 4.1.2 Боковая панель (главное меню)

Содержит основные разделы системы, доступные пользователю:

- входящие запросы – список опубликованных существующих запросов в системе;
- Service Desk – панель создания запросов;
- меню Записей – отвечает за доступ ко всем основным элементам системы (Запросы, Задачи, Рабочие процессы, Проблемы, Проекты, Рабочие области Scrum, База знаний Справочники, и т.д.);
- аналитика – раздел панелей мониторинга и отчетности;
- настройки – функционал для администрирования.

#### 4.1.3 Рабочее пространство (основная область)

В этом разделе отображается выбранный объект: заявка, инцидент, задача и т. д. Содержит подробную информацию, вкладки, поля ввода, историю взаимодействий и комментарии.

### 4.2 Функциональные возможности интерфейса

#### 4.2.1 Адаптивность и кастомизация

- возможность изолирования и отображения элементов интерфейса под роль пользователя;
- настройка фильтров и представлений.

#### 4.2.2 Взаимодействие с элементами

- контекстные меню – доступ к подробностям элементов системы по левому клику на объекте;
- динамическая фильтрация – быстрый поиск нужной информации;
- теги и категории – маркировка объектов для удобства сортировки.



#### 4.2.3 Интеграция с другими модулями

- поддержка связи между инцидентами, изменениями, проблемами;
- интеграция с CMDB для быстрого поиска конфигурационных единиц;
- автоматизация через скрипты и REST API.

### 4.3 Типы интерфейсов RR Tech Service Management (R-Service)

#### 4.3.1 Веб-интерфейс специалиста

- основной способ работы специалистов;
- поддерживает все функции системы;
- требует интернет-браузер.

#### 4.3.2 Портал самообслуживания

- основной способ взаимодействия с конечными пользователями;
- поддерживает ограниченный функционал основной системы;
- требует интернет-браузер.

#### 4.3.3 API-интерфейс

- доступен для разработчиков и интеграций;
- позволяет автоматизировать работу с заявками, CMDB, отчетами.

#### 4.3.4 Дополнительные возможности

- темная/светлая тема – изменение цветового оформления;
- горячие клавиши – ускорение работы в интерфейсе;
- поддержка нескольких языков – локализация для международных команд;
- возможность пользовательской настройки шаблонов элементов системы (Запросов, Зада, Рабочих процессов и т.д.).

## 5 ФУНКЦИИ КОМПОНЕНТОВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО ИНТЕРФЕЙСА ПО

### 5.1 Авторизация

Функционал данного компонента ПО предусматривает возможность ранее зарегистрированному пользователю ПО ввести логин и пароль для авторизации (идентификации) в системе.

### 5.2 Регистрация

При желании пользователя идентифицировать себя в целях получения дополнительного функционала ПО, кроме базового (регистрация анонимных запросов), данный компонент реализует возможность регистрации пользователя в системе. При выполнении соответствующих системных настроек (Разрешение регистрации пользователей на портале) пользователю для регистрации необходимо ввести электронный адрес (e-mail). На адрес электронной почты пользователю поступит приглашение для продолжения регистрации в Системе.

Альтернативным способом регистрации пользователей в системе является настройка интеграции со службой каталогов, используемой на предприятии.



## 5.3 Главная страница

На главной странице пользователю ПО доступен функционал просмотра активных назначенных на пользователя заданий, включая комментарии к ним, а также переход в разделы ПО, определяемые ролью пользователя в Системе: «Записи», «Аналитика», «Сервис-Деск», «Настройки» и «Входящие».

## 5.4 Функциональное описание разделов ПО

### 5.4.1 Раздел «Записи»

Консоль “Записи” используется для поиска и редактирования существующих записей, а также для добавления новых записей. При нажатии на иконку консоли “Записи” отображается список типов записей, из которого можно выбрать один.

### 5.4.2 Раздел «Входящие»

Содержит список всех заданий для пользователя (т. е. запросов, проблем и задач) с указанием приоритетов. Пользователь может использовать эту консоль для просмотра заданий команды (или команд), участником которых является пользователь. В этом разделе доступно две кнопки навигации. Первая – это кнопка Мои входящие; Вторая - Входящие моей команды. Задания в “Мои входящие” и “Входящие моей команды” по умолчанию отображаются и сортируются по целевой дате.

### 5.4.3 Раздел «Аналитика»

Консоль аналитики обеспечивает различные статистические представления данных, зарегистрированных в системе. Подразделы, доступные в консоли аналитики, приведены ниже:

- панели мониторинга;
- отчеты;
- информации об услугах;
- отчеты SLA;
- FLSA отчеты;
- отчеты поставщиков;
- отчеты клиентов;
- навигатор услуг;
- навигатор организации;
- календарь изменений.

### 5.4.4 Раздел «Настройки»

У пользователей, у которых есть хотя бы одна роль, могут получить доступ к консоли настроек, чтобы получить обзор учетной записи своей организации. Там они также могут просмотреть категории услуг, календари, праздники и т. д., которые были определены для учетной записи их организации.

Администраторы учетной записи (или администраторы каталога в случае учетной записи каталога) также могут использовать консоль настроек для настройки конфигурации учетной записи. Именно в консоли настроек они поддерживают категории обслуживания, календари, праздники и т. д. учетной записи. Кроме того, эта консоль предоставляет администраторам учетной записи возможность запускать и планировать экспорт.

Как администраторы учетных записей, так и аудиторы могут использовать консоль настроек для просмотра записей аудита и системных журналов.



Администраторы учетных записей, аудиторы и менеджеры службы поддержки могут использовать представление “Текущее использование”, чтобы увидеть, каким пользователям предоставлена роль их учетной записи.

Владелец учетной записи является единственным, у кого есть доступ к нескольким дополнительным разделам консоли настроек. Это разделы “Настройки учетной записи”, “Юридические и нормативные требования”, “Безопасность” и “Политика паролей”.

Назначение каждой опции консоли настроек описано ниже.

#### 5.4.5 Раздел «Служба поддержки»

Консоль службы поддержки (Service Desk) используется в основном аналитиками службы поддержки для регистрации новых запросов пользователей. Консоль службы поддержки (Service Desk) имеет только одно поле – поле «Пользователь». Когда консоль открывается аналитиком службы технической поддержки, поле «Пользователь» пустое. Это позволяет аналитику службы поддержки выбрать пользователя, который обратился в службу поддержки для обновления ранее поданного запроса, повторно открыть запрос, решение которого пользователь считает неудовлетворительным или подать новый запрос.

Самый простой способ выбрать пользователя в поле «Пользователь» – ввести первые несколько символов имени или фамилии пользователя, пока в списке предложений под этим полем не появится пользователь. Также можно найти пользователя, введя первые несколько символов слова, которое встречается в названии организации пользователя. Еще один способ найти пользователя – ввести его идентификатор поддержки в поле «Пользователь».

Если пользователя найти не удастся, этого человека можно добавить, нажав на кнопку «Новый пользователь».

#### 5.5 Поиск по сайту

Компонент позволяет осуществить поиск по ключевым словам с выдачей наиболее релевантных результатов.

#### 5.6 Настройки пользователя

Компонент позволяет отредактировать личную информацию авторизованного пользователя, персонифицировать (настроить под себя) показ и выдачу публикаций на главной странице и на разделах. В данном компоненте также реализован функционал по настройке уведомлений и обеспечению безопасности регистрационных данных.



## 6 ТЕХНОЛОГИИ

ПО построено с использованием следующих технологий и компонентов, указанных в таблице 1.

Таблица 1 – Технологический элемент. Область применения

Имя сервиса	Комментарий
<b>Docker</b>	Платформа контейнеризации.
<b>r-service</b>	Сервис приложения, который выполняет код RR Tech Service Management. Использует nginx внутри как reverse-proxy для входящих web-запросов
<b>postfix</b>	Перенаправляет почту на SMTP сервер
<b>s6</b>	Управление процессами (process supervisor)
<b>monit</b>	Сервис мониторинга
<b>memcached</b>	Сервис кэширования
<b>delayed_job</b>	Сервис обработки отложенных задач. Используется для обработки исходящей почты, импорта, экспорта и многих других задач.
<b>clacks</b>	Сервис обработки входящей почты
<b>opensearch</b>	Сервис поиска. Использует nginx внутри как reverse-proxy для входящих web-запросов
<b>pdf</b>	Сервис для генерации PDF файлов. Использует Chrome для генерации PDF.
<b>rabbitmq</b>	Очередь сообщений, получает сообщения от сервера приложения.