Чек-лист подготовки к внедрению

Lancelot ITSM Service Desk: Служба Поддержки · ООО «Ланселот-ИТ»

Что это за файл

Список решений, которые принимаются до старта работ, и данных, которые нужно собрать заранее. Каждый пункт задан от правила, которое уже заложено в продукте: состав ролей и справочников, распределение бюджета SLA по линиям поддержки, пороги напоминаний по согласованиям, режимы входа, состав отчётных форм.

Числа в скобках — значения по умолчанию, с которыми продукт поставляется. Каждое из них меняется настройкой. Пример заполнения на последней странице набран для показа: он показывает вид заполненного листа, а не чьи-то реальные параметры.

Как пользоваться: пройдите разделы сверху вниз, отметьте готовые пункты, остальные вынесите в повестку установочной встречи.

1. Границы первого этапа

С чего начинается поставка и что входит в первый контур.

- [ ] Какие процессы включаются сразу: обращения, инциденты, запросы на обслуживание (ЗНО), проблемы, изменения. Для каждого — свой жизненный цикл и свой набор статусов.
- [ ] Нужны ли на первом этапе реестры операционной надёжности: критичные процессы, технологические процессы, области, параметры надёжности.
- [ ] Нужна ли отчётная форма 0409072 в первом этапе — она собирается из двенадцати разделов, каждый включается независимо.
- [ ] Кто со стороны организации принимает работу и владеет справочниками.

2. Роли и права

Ролевая модель поставляется заполненной. Права выдаются не только на объект: отдельно на разделы карточки и отдельно на переходы статусов.

- [ ] Сопоставьте свои должности с ролями продукта: пользователь, VIP-пользователь, оператор, исполнитель, руководитель группы, третья линия поддержки, менеджер инцидентов, согласующий, ИТ-менеджер.
- [ ] Роли операционной надёжности, если этот контур включается: владелец данных, владелец процесса уровня 3, менеджер по качеству данных, менеджер процесса, сотрудник КПО, сотрудник ОРМ.
- [ ] Какие разделы карточки закрыты от каких ролей — разграничение задаётся по секциям карточки, а не только по объекту целиком.
- [ ] Кому разрешены переходы статусов: каждый переход — самостоятельное право.
- [ ] Кто получает доступ к конструктору отчётов и к администрированию ролей.
- [ ] Кто ведёт учётные записи после запуска и по какой заявке они заводятся.

3. Справочники

Их состав определяет, как выглядят карточка и фильтры. Собираются до загрузки данных.

- [ ] Группы исполнителей и их соответствие линиям поддержки.
- [ ] Сотрудники и их привязка к группам; признак привилегированного пользователя.

- [ ] Виды обращений, статусы обращений, коды закрытия, причины событий.
- [ ] Классы, типы, формы и уровни объектов учёта; типы инфраструктуры; классификатор программного обеспечения.
- [ ] Каталог ИТ-услуг: услуги, которые видит заявитель.
- [ ] Типы поставщиков и перечень подрядчиков, на которых уходит эскалация.
- [ ] Типы проблем и атрибуты, если включается контур проблем.

4. Сроки и бюджет SLA

Счётчик срока идёт прямо на карточке обращения и обновляется раз в секунду, пока обращение не в конечном статусе.

- [ ] Бюджет времени по видам обращений и приоритетам: значение задаётся в часах и хранится в секундах (множитель 3600).
- [ ] Распределение бюджета между линиями поддержки. По умолчанию: 15 % первой линии, 30 % второй, 50 % третьей — доли меняются настройкой.
- [ ] Что считать конечными статусами, после которых счётчик останавливается: закрыто, закрыто пользователем, отклонено, решено.
- [ ] Поведение, когда расчёт срока не пришёл вовремя: по умолчанию через 15 секунд после окончания таймера обработки срок подставляется по бизнес-функции и приоритету обращения.
- [ ] Рабочее время и расписания обслуживания: по какому календарю считается срок.

5. Согласования и напоминания

Напоминания настраиваются парами «роль — статус»: первое напоминание, затем предупреждение и просрочка.

- [ ] Пары «роль — статус», на которых включаются напоминания. В поставке их шестнадцать, по шести ролям согласования.
- [ ] Пороги: по умолчанию предупреждение через 1440 минут (24 часа), просрочка — через 2880 минут (48 часов).
- [ ] Нужно ли ограничивать рассылку подразделением адресата — в поставке эта проверка выключена.
- [ ] Кому уходит эскалация, когда срок согласования пройден.

6. Каналы приёма и уведомлений

Обращение заводится оператором, самим пользователем или письмом в общий ящик.

- [ ] Ящик для приёма обращений: адрес, доступ по IMAP (порт 993), учётная запись для чтения. Непрочитанные письма разбираются раз в минуту, из каждого заводится обращение, письмо помечается прочитанным.
- [ ] Адрес и учётная запись для исходящих уведомлений.
- [ ] Шаблоны писем: продукт формирует текст по шаблонам, правка идёт в них.
- [ ] Кому и на каких статусах уходят уведомления.
- [ ] Значок уведомлений в интерфейсе обновляется раз в 5 секунд, список показывает по 4 сообщения — параметры интерфейса, менять их обычно не нужно.
- [ ] Расписания фоновых заданий: «никогда», «ежедневно», «раз в неделю», «раз в месяц» — выбирается для каждой задачи.

7. Вход в систему

Режим входа выбирается один на установку и задаётся параметром security.authentication-type.

- [ ] Какой режим: учётные записи в базе продукта, Active Directory / LDAP, OAuth2 / OIDC (единый вход) или файл учётных записей для стенда.
- [ ] Для LDAP: домен, адрес сервера, база поиска и фильтр поиска.
- [ ] Для OAuth2 / OIDC: адрес провайдера и состав претензий, из которых берётся сотрудник — идентификатор, имя учётной записи, отображаемое имя.
- [ ] Как сопоставляются учётная запись и карточка сотрудника.
- [ ] Кто получает административный вход и с каких адресов он открыт.

8. Площадка и данные

Продукт разворачивается в контуре организации.

- [ ] Сервер приложений: продукт собирается как WAR на Java 17.
- [ ] База данных: PostgreSQL; для Microsoft SQL Server в поставке ведутся собственные наборы миграций. Схема разворачивается миграциями автоматически.
- [ ] Очередь расчётных задач и хранилище файлов: нужны ли они в вашем контуре.
- [ ] Где хранится конфигурация и секреты установки.
- [ ] Куда пишутся журналы и кто их собирает.
- [ ] Что переносится из прежней системы: обращения, справочники, реестр конфигурационных единиц, вложения — и за какой период.

9. Отчётность

Готовые отчётные формы выгружаются в XLSX, форма 0409072 — в документ Word по шаблону.

- [ ] Какие готовые формы нужны на старте: оценка обращений пользователями, заявки по группам, невыполненные обращения, заявки без исполнителя, отклонённые обращения, статистика выполнения.
- [ ] Кто отвечает за форму 0409072 и какие из двенадцати её разделов включаются.
- [ ] Какие отчёты собираются в конструкторе и кто их ведёт.
- [ ] Нужна ли пятибалльная оценка обращений пользователями и на каком шаге она запрашивается.

Пример заполнения сводного листа

Строки набраны для показа: так выглядит лист, с которым удобно приходить на установочную встречу.

Решение	Ответ	Кто отвечает
Процессы первого этапа	Обращения, инциденты, ЗНО	Руководитель поддержки
Линии поддержки	Три линии и один подрядчик	Руководитель поддержки
Распределение SLA	15 / 30 / 50 %, как в поставке	Руководитель поддержки
Пороги согласований	24 часа и 48 часов	Владелец процесса
Приём писем	support@ — разбор раз в минуту	Администратор почты
Режим входа	Active Directory	Администратор домена
База данных	PostgreSQL	Администратор баз данных
Форма 0409072	Разделы 1–4 на первом этапе	Операционный риск-менеджер

С чем прийти на демонстрацию

Достаточно двух вещей: один живой пример обращения от приёма до закрытия и список ролей, которые должны его видеть. По ним показ становится разговором о вашем процессе, а не обзором возможностей.

Запрос демонстрации: info@lancelot-it.ru, +7 (499) 380-74-23.