

**Внедрение 1С:ITIL ПРОФ  
в УрГЭУ с применением  
«1С:Технология  
корпоративного  
сопровождения»**





# Мы гордимся успехами наших клиентов



**Уральский  
федеральный  
университет**  
имени первого Президента  
России Б.Н.Ельцина



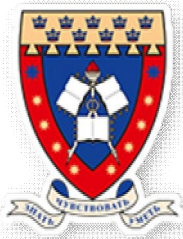
**Уральский государственный  
горный университет**



**УРАЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ**  
УрГЭУ-СИНХ



**Российский государственный  
профессионально-педагогический  
университет**



**САРАТОВСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ  
ЮРИДИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ**



**ТЕХНИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ  
УГМК**







Основан 10 октября 1967 года За 50 лет университет подготовил свыше 80 тысяч специалистов

В УрГЭУ работают более 400 преподавателей, среди них 55 докторов наук и более 100 кандидатов наук

Обучается более 15 000 студентов

Департамент ИТ состоит из 30 сотрудников

- Основными задачами, решаемыми ДИТ УрГЭУ являются:
- обеспечение бесперебойной работы оборудования;
- обеспечение функционирования межведомственного документооборота;
- обеспечение планирования и координации технических, финансовых и управленческих ресурсов, необходимых для непрерывности оказания услуг при возникновении инцидентов.
- С целью решения перечисленных выше задач ДИТ УрГЭУ в 2017 году внедрен программный продукт "1С:ITIL ПРОФ". В ходе проекта были автоматизированы следующие контуры:
  - Управление каталогом и уровнем услуг;
  - Управление активами;
  - Управление инцидентами и выполнение запросов



# Регистрация инцидентов

1С:ITIL. Управление информационными технологиями предприятия. ПРО.Ф. редакция 11 / Фарсов Владимир Владимирович / 1С:Предприятие

Рабочий стол | Панель кабинет | Service desk | Планирование | Управление конфигурациями и услугами | Управление услугами | Управление инцидентами и запросами | Управление изменениями | Управление проблемами | Управление рисками | Управление событиями | Управление событиями | Нормативно справочная информация | Администрирование

**Service Desk**  
Центр обработки по...

Создать | Регистрация обращения | Статьи | Анализ обработанных и закрытых обращений | Дополнительные статьи | Закрытие и открытие обращений | Зарегистрированные за период | Зарегистрированные за период Top 20 | Не закрытые обращения | Стат по задачам

**Service Desk**

Статус: Все | Создать по маршруту | Создать | Создать на основании | Объединить инциденты в проблему | Поиск: ServiceDesk | Все действия

Выбор по текущему пользователю: Исполнитель | Инцидент | Ответственный | Все (включить отбор)

Тип документа	Дата	Наименование	Инициатор	Текущий исполнитель	Подразделение	Упр.	Дата завершения	Текущий э.	Маршрут	Номер	Организация
Инцидент	13.10.2017 15:57:35	установить розетку	Н. Филипповская Татьяна Владим.	Ромашев Андрей Але.	Кафедра экономики со.		27.10.2017 16:16:03		Маршрут инцидент	00-000000000000	ФГБОУ ВО УрГ.
Инцидент	29.11.2017 9:01:16	установить сетевую розетку для	Н. Гурнов Антон Анатольевич	Сарыев Иван Влади.	Управление по нацио...		30.11.2017 9:59:55		Маршрут инцидент	00-000000000000	ФГБОУ ВО УрГ.
Инцидент	22.09.2017 14:47:16	установить систему на ноут	Н. Земцов Иван Николаевич	Паригин Сергей Вяч.	Департамент информа...		22.09.2017 15:06:13		Маршрут инцидент	00-000000000000	ФГБОУ ВО УрГ.
Инцидент	08.09.2017 15:24:19	установить С3D Direct RX и 452	Н. Белоглава Светлана Викторовна	Сарыев Иван Влади.	Кафедра бизнес-инфор.		11.09.2017 14:41:21		Маршрут инцидент	00-000000000000	ФГБОУ ВО УрГ.
Инцидент	21.08.2017 13:33:55	установить Файн Ридер по слу	Н. Головина Алена Николаевна	Сарыев Иван Влади.	Высшая школа корпора.		21.08.2017 13:44:10		Маршрут инцидент	00-000000000000	ФГБОУ ВО УрГ.
Инцидент	18.09.2017 10:12:17	установить Файн Ридер 3 версии	Н. Костромкина Светлана Прохорьев.	Сарыев Иван Влади.	Ректорат		19.09.2017 11:50:21		Маршрут инцидент	00-000000000000	ФГБОУ ВО УрГ.
Инцидент	07.09.2017 14:36:09	установить Фирсову ПТК	Н. Боровцов Павел Алексеевич	Сарыев Роман Анато.	Департамент информа...		07.09.2017 17:17:03		Маршрут инцидент	00-000000000000	ФГБОУ ВО УрГ.
Инцидент	24.10.2017 11:49:07	установить фетопод	Н. Федоров Василий Павлович	Сарыев Роман Анато.	Образовательный ком.		25.10.2017 15:25:27		Маршрут инцидент	00-000000000000	ФГБОУ ВО УрГ.
Инцидент	23.10.2017 14:18:40	установить шланговую програм	Н. Стрелкова Алена Александровна	Бистелевцов Владими.	Кафедра государствен...		24.10.2017 16:09:33		Маршрут инцидент	00-000000000000	ФГБОУ ВО УрГ.
Инцидент	14.11.2017 9:25:29	установить автэнковую програм	Н. Утркина Екатерина Николаевна	Сарыев Иван Влади.	Институт непрерывног...		14.11.2017 15:17:19		Маршрут инцидент	00-000000000000	ФГБОУ ВО УрГ.
Инцидент	30.08.2017 11:14:29	установить принтер	Н. Услова Екатерина Михайловна	Сарыев Иван Влади.	Образовательный ком.		30.08.2017 11:18:59		Маршрут инцидент	00-000000000000	ФГБОУ ВО УрГ.
Инцидент	07.09.2017 11:36:03	установить принтер	Н. Гребенчиковая Алена Александр.	Сарыев Иван Влади.	Издательство		07.09.2017 14:58:06		Маршрут инцидент	00-000000000000	ФГБОУ ВО УрГ.
Инцидент	26.09.2017 16:25:08	установить принтер	Н. Федоров Василий Павлович	Сарыев Роман Анато.	Образовательный ком.		27.09.2017 17:18:53		Маршрут инцидент	00-000000000000	ФГБОУ ВО УрГ.
Инцидент	08.11.2017 9:52:37	установить принтер	Н. Гребенчиковая Алена Александр.	Сарыев Иван Влади.	Издательство		08.11.2017 14:02:30		Маршрут инцидент	00-000000000000	ФГБОУ ВО УрГ.
Инцидент	05.12.2017 14:51:44	установить принтер	Н. Гребенчиковая Алена Александр.	Сарыев Иван Влади.	Образовательный ком.		05.12.2017 15:36:10		Маршрут инцидент	00-000000000000	ФГБОУ ВО УрГ.
Инцидент	24.08.2017 14:27:25	установить принтеры	Н. Федоров Василий Павлович	Паригин Сергей Вяч.	Образовательный ком.		24.08.2017 14:28:13		Маршрут инцидент	00-000000000000	ФГБОУ ВО УрГ.
Инцидент	13.12.2017 10:01:05	установить принтеры	Н. Александрова Елена Борисовна	Сарыев Иван Влади.	Отдел рекламы и полог.		13.12.2017 10:33:50		Маршрут инцидент	00-000000000000	ФГБОУ ВО УрГ.
Инцидент	01.11.2017 12:09:06	Установка ПО	Н. Невернова Надежда Семеновна	Булатов Денис Евге.	Кафедра бухгалтерског...		02.11.2017 10:05:39		Маршрут инцидент	00-000000000000	ФГБОУ ВО УрГ.
Инцидент	02.10.2017 14:52:58	Установка ПК на рабочее место	Н. Пенькова Светлана Григорьевна	Паригин Сергей Вяч.	Кафедра региональной		02.10.2017 14:53:22		Маршрут инцидент	00-000000000000	ФГБОУ ВО УрГ.
Инцидент	05.09.2017 10:55:27	уведь при планировании обраб...	Н. Федоров Василий Павлович	Отдел информации	Образовательный ком.			Выполнение	Маршрут инцидент	00-000000000000	ФГБОУ ВО УрГ.
Инцидент	16.10.2017 12:10:32	проблема блокирует сайты	Н. Шерстухин Сергей Вострокович	Сарыев Иван Влади.	Кафедра прикладной м.		26.10.2017 13:19:22		Маршрут инцидент	00-000000000000	ФГБОУ ВО УрГ.
Инцидент	07.09.2017 11:11:36	часто зависает комп	Н. Коваленко Мария Андреевна	Сарыев Иван Влади.	Институт экономики		08.09.2017 16:06:29		Маршрут инцидент	00-000000000000	ФГБОУ ВО УрГ.
Инцидент	05.09.2017 13:15:25	часть компьютеров долго загру...	Н. Новикова Петр Андреевич	Ашкеница Мария Вла.	Институт непрерывног...		05.09.2017 15:58:22		Маршрут инцидент	00-000000000000	ФГБОУ ВО УрГ.
Инцидент	13.10.2017 9:59:05	черный экран	Н. Козлова Нина Николаевна	Сарыев Роман Анато.	Физиологическая ла.		13.10.2017 14:34:50		Маршрут инцидент	00-000000000000	ФГБОУ ВО УрГ.
Инцидент	16.10.2017 11:59:40	черный экран после перезагрузки	Н. Рунцова Ольга Владимировна	Загребина Екатерина	Кафедра прикладной с.		16.10.2017 12:06:21		Маршрут инцидент	00-000000000000	ФГБОУ ВО УрГ.
Инцидент	27.09.2017 10:42:46	что-то с компьютером	Н. Краснов Роман Валерьевич	Сарыев Иван Влади.	Ректорат		27.09.2017 13:41:26		Маршрут инцидент	00-000000000000	ФГБОУ ВО УрГ.
Инцидент	24.11.2017 10:31:14	что-то блокирует работу програ...	Н. Кузнецова Светлана Владиславов.	Сарыев Иван Влади.	Институт дополнитель.		28.11.2017 9:08:28		Маршрут инцидент	00-000000000000	ФГБОУ ВО УрГ.
Инцидент	22.11.2017 11:21:11	ошибка программы Клеи 5 в 307	Н. Шарова Елена Владимировна	Сарыев Иван Влади.	Физиологическая ла.		24.11.2017 12:39:39		Маршрут инцидент	00-000000000000	ФГБОУ ВО УрГ.
Инцидент	12.12.2017 11:40:45	дурная картинка на мониторе «4	Н. Чирковская Константа Алексеевич	Сарыев Роман Анато.	Отдел компьютерных т.		12.12.2017 15:11:44		Маршрут инцидент	00-000000000000	ФГБОУ ВО УрГ.
Инцидент	08.09.2017 13:49:30	экран монитора розовый в 555	Н. Нечипорович Галина Ивановна	Булатов Денис Евге.	Учебно-лабораторный		11.09.2017 16:12:51		Маршрут инцидент	00-000000000000	ФГБОУ ВО УрГ.

История



# Длительность обработки заявок по категориям

Отчет по инцидентам (УРГЭУ)

Вариант отчета: Длительность по категориям

Выбрать вариант...

Все действия +

Настройка	Значение
<input checked="" type="checkbox"/> Период	01.12.2017 - 31.12.2017
<input type="checkbox"/> Инициатор	Равно
<input type="checkbox"/> Текущий исполнитель	Равно

Сформировать Настройки...

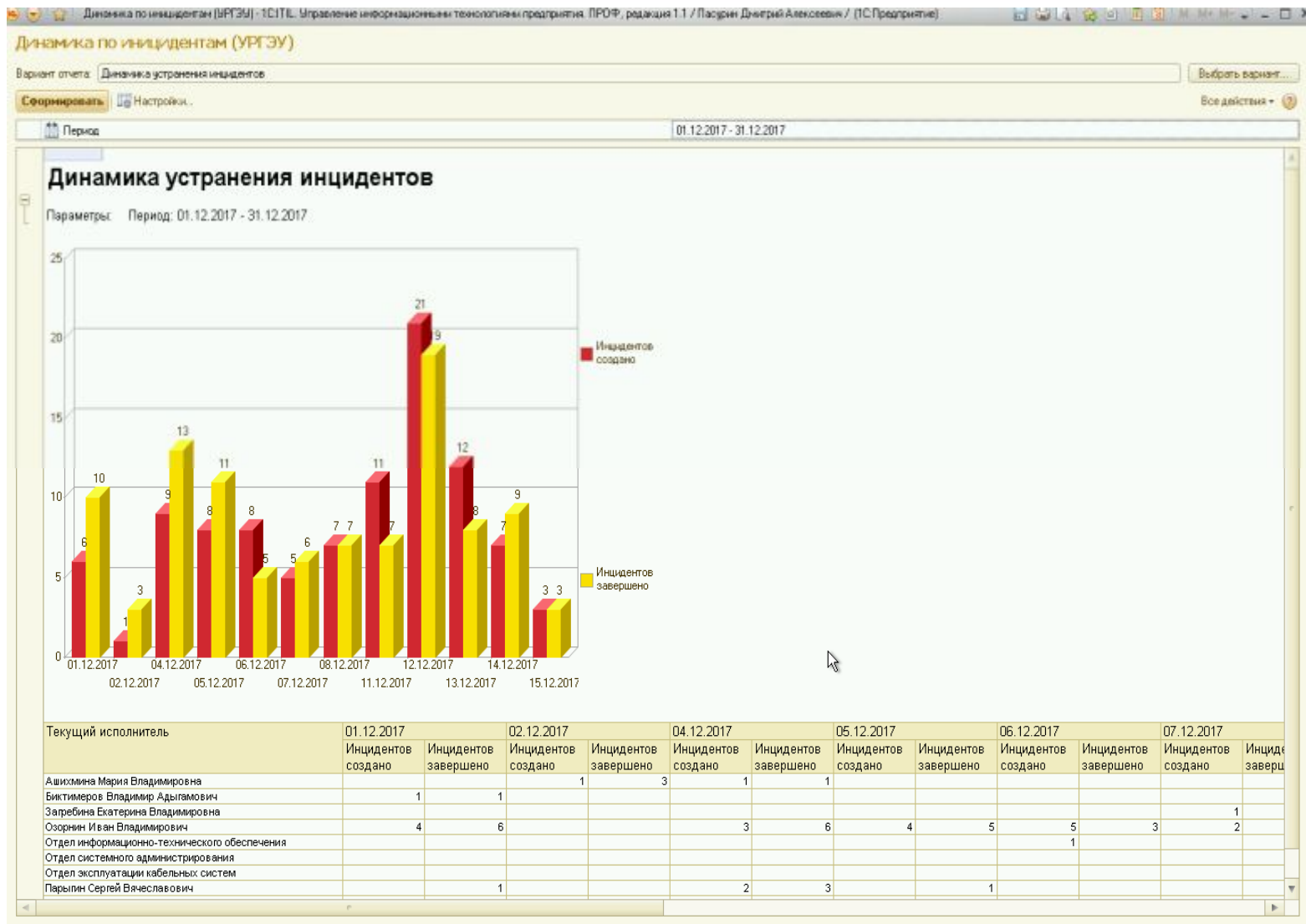
Все действия + ?

## Длительность по категориям

Параметры: Период: 01.12.2017 - 31.12.2017  
Отбор: Услуга Заполнено

Услуга	Декабрь 2017	Итого
	Время выполнения среднее (ч.)	Время выполнения среднее (ч.)
Технические услуги	5,33	5,33
Управление печатью и копированием	0,93	0,93
Ремонт оргтехники	0,27	0,27
Решение инцидентов в работе систем сетевой печати и оргтехники	1,58	1,58
Управление рабочими местами пользователей	5,50	5,50
Поддержка дополнительного программного обеспечения	0,68	0,68
Поддержка оборудования рабочих мест	5,69	5,69
Поддержка операционных систем и базового программного обеспечения	0,03	0,03
Управление системой электронной почты	0,48	0,48
Решение инцидентов в работе системы электронной почты	0,48	0,48
<b>Итого</b>	<b>5,33</b>	<b>5,33</b>





В ходе проекта была реализована интеграция с Active Directory и "1С:Зарплата и кадры государственного учреждения", поддерживается в актуальном состоянии информация более чем о 1100 пользователях–сотрудниках УрГЭУ.

Кроме того, объекты инфраструктуры, необходимые для подсистемы управления активами, загружаются из "1С:Бухгалтерия государственного учреждения", также используемой в университете. Загружены и находятся под управлением 1800 единиц различных активов.





- Внедренная система позволяет в режиме реального времени проводить анализ отчетов:
- Анализ-обработанных-и-закрытых-инцидентов;
- Динамика-устранения-инцидентов;
- Зарегистрированне-за-период-топ-20 (графическое отображение по типам ТОП-20 инцидентов за период, рис. 2);
- Не-закрытые-обращения;
- Отчет-по-невыполненным-инцидентам (отчет по невыполненным инцидентам с указанием сроков просрочки);
- Закрытые-и-открытые-обращения (представление в табличной форме закрытых инцидентов по сотрудникам);
- Длительность-по-категориям.



ТЕХНОЛОГИИ  
АВТОМАТИЗАЦИИ

# ГОТОВЫ ОТВЕТИТЬ НА ВСЕ ВОПРОСЫ

**По вопросам сотрудничества и технической поддержки можно  
обращаться по следующим координатам:**

## **Разработчик:**

Компания «ООО Технологии автоматизации»

тел. (343) 247-85-45

620014, Екатеринбург, ул. Радищева, д.6А, оф. 304

[1c@1c-ta.ru](mailto:1c@1c-ta.ru)

[www.1c-ta.ru](http://www.1c-ta.ru)