



Конференция

**LANDesk-2011.**

Эффективное управление  
ресурсами ИТ.

**Управление знаниями  
в соответствии с ITIL и KCS**

Сергей Лямуков  
ARBYTE

Руководитель направления Service Desk  
[lyamukov@arbyte.com](mailto:lyamukov@arbyte.com)

# О чем пойдет речь

- »» Немного теории ITIL V3/KCS
- »» Реализация процессов управления знаниями на базе решений LANDesk

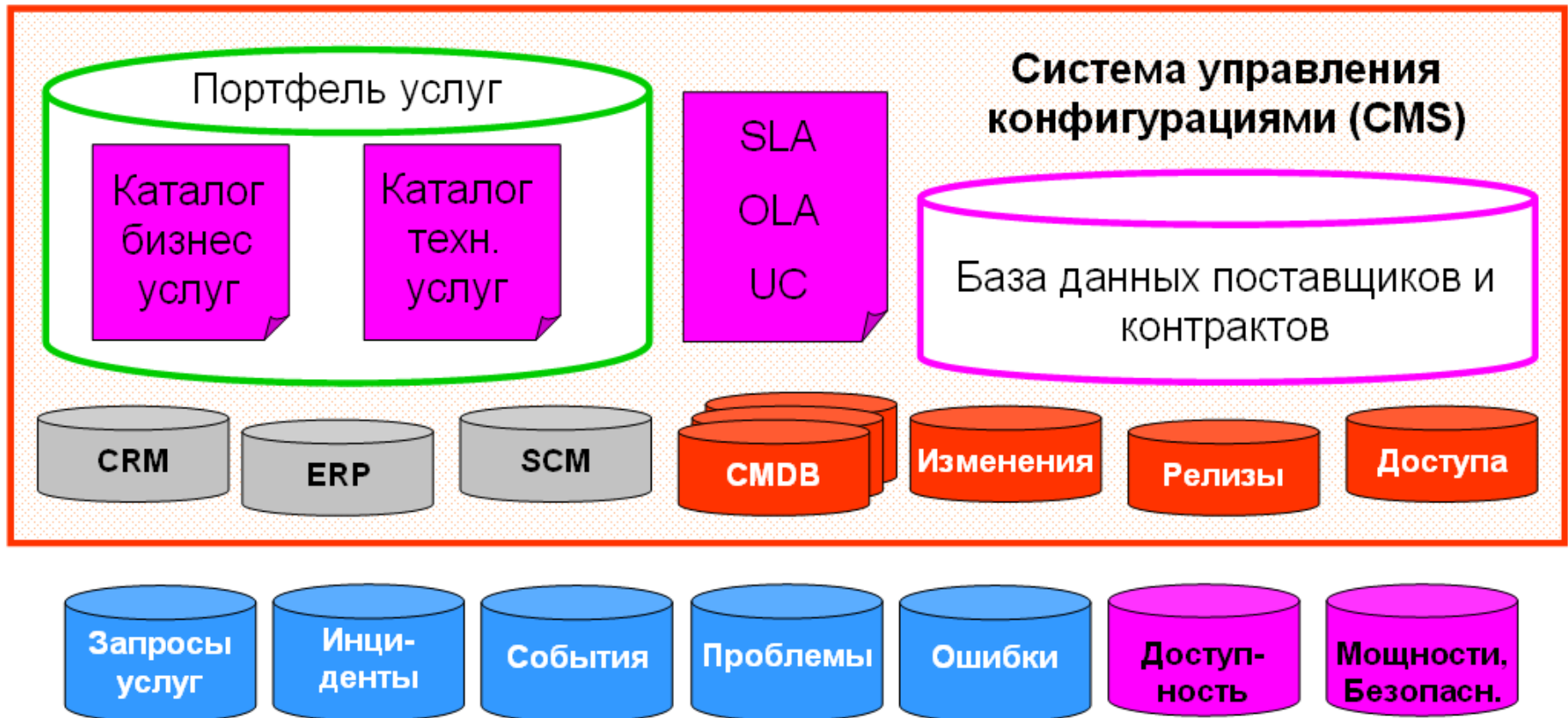
# Структура SKMS в соответствии с ITIL v.3

## Система управления знаниями по услугам (SKMS)

Уровень представления знаний (поиск, обновление, публикация)

Уровень обработки знаний (моделирование, анализ, мониторинг, отчетность)

Интеграционный уровень



## Предпосылки создания KCS

- 80-е, 90-е годы, прошлого века: менее 20% решений используются повторно...

### Почему?

- - традиционно организации ценят героев - **«Убийц драконов»**
- концепция конкуренции среди ИТ специалистов



■ **«Мы ценим то, что мы знаем»**

# Что такое Knowledge Centered Support?

- 1992 год, Consortium For Service Innovation:
  - Создавать информацию как побочный продукт при решении проблем
  - Улучшать информацию на основе запросов и использования
  - Создавать базу знаний, состоящую из нашего коллективного накопленного за все сегодняшнего дня
  - Поощрять обучение распространение улучшения



■ ***«Мы ценим людей за их способность учиться и обучать других»***

## Что дает KCS?

- Более быстрая обработка заявок и устранение инцидентов
  - 50-60% - сокращение времени устранения
  - 30-50% - увеличение доли заявок, решенных при первом контакте с техподдержкой;
- Оптимизация использования ресурсов
  - 70% - сокращение времени на обучение специалистов;
  - 20-35% - сокращение «текучки кадров»;
  - 20-40% - улучшение удовлетворенности сотрудников;
- Осуществима стратегия электронных сервисов
  - Повышение удовлетворенности заказчиков
  - Снижение на 50% возвратов заказчиками на доработку закрытых заявок
- 10% - ное снижение количества проблем за счет удаления первопричины

# Основы KCS

- Интеграция опыта «трех китов»:

■ **Заказчики**



■ **Аналитики**

■ **Компания**

# ОСНОВЫ KCS



# «Создавать во время обработки...»

The screenshot displays the LANDesk IT Business Management Console interface. The main window is titled "Knowledge Management Administration - IncidentManagement - Incident - LANDesk IT Business Management Console". The interface is divided into several panes:

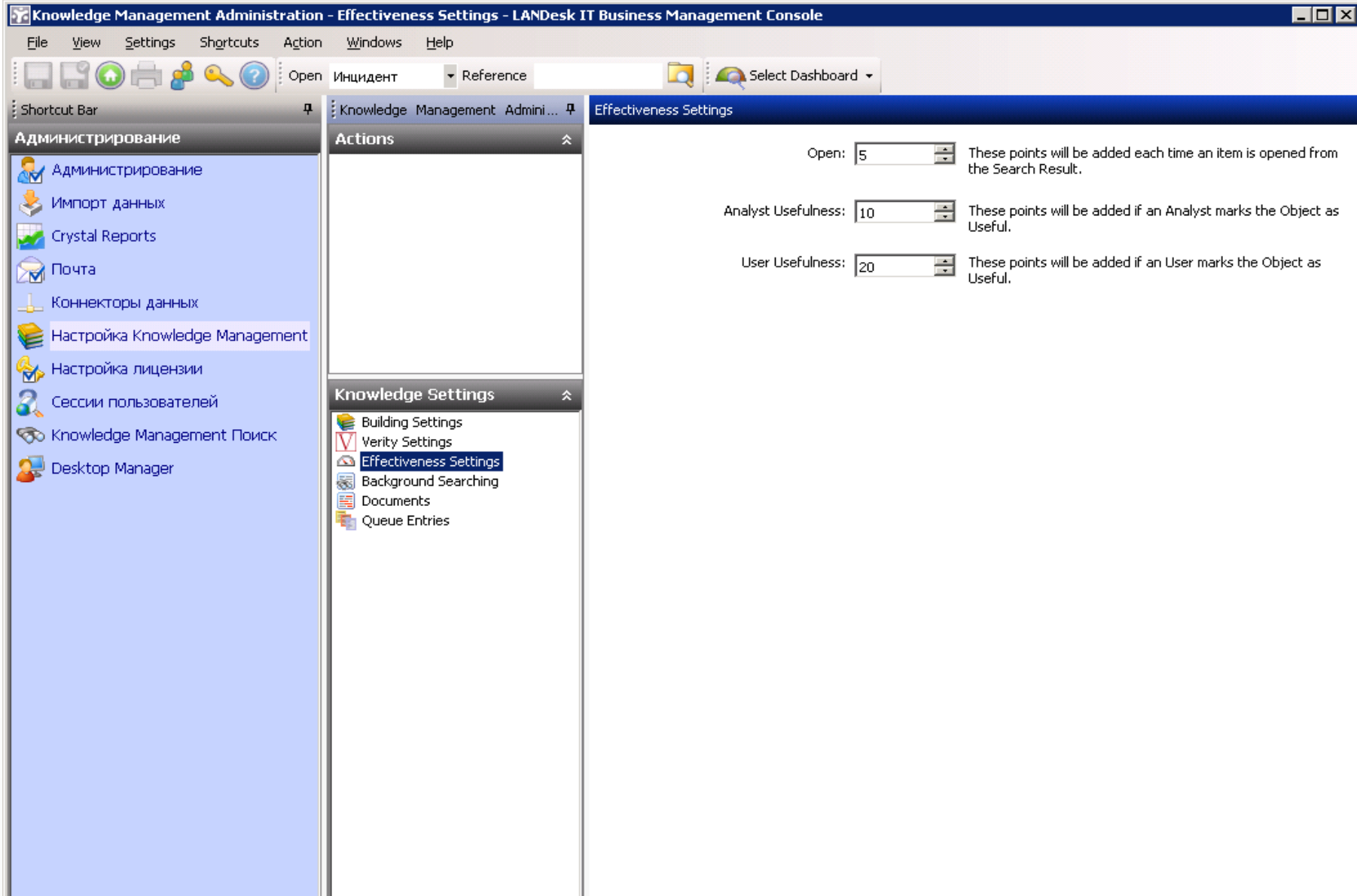
- Left Pane (Administrative):** Contains a tree view for "Администрирование" (Administration) with options like "Администрирование", "Импорт данных", "Crystal Reports", "Почта", "Коннекторы данных", "Настройка Knowledge Management", "Настройка лицензии", "Сессии пользователей", "Knowledge Management Поиск", and "Desktop Manager".
- Top Center Pane (Actions):** Shows "Actions" with options like "New Attribute" and "Add to Search Layout".
- Bottom Center Pane (Configuration):** A list of configuration items for incident management, including "Reminder", "Reminder Recipient", "Reopen Category", "Resolution Category", "Service", "Task Category", "Task Completion", "Task Escalation", "Task Note Category", "Task Reminder", "Task Reminder Recipient", "Task Restart", "Unresolve Category", "Вложение", "Возврат от заказчика", "Возврат с 3-й линией", "Завершение задачи", "Задача по инциденту", "Закрытие", "Заменка по задаче", "Заменка", "Инцидент", "Источник заявки", "Категория", "Категория\_Группы", "Координатор", "На третьей линии", "Назначение", and "Назначение задачи".
- Right Pane (Attributes):** A list of attributes for search, including "Is Clock Stopped", "Latest Assignment", "Latest Assignment Group", "Связанные статьи", "NMS Reference", "Заметки", "Родительские инциденты", "Previous Stopped Time", "Напоминания", "Повторные открытия", "Решения", "Response Level", "Service Affected", "Severity", "Supplier", "Задачи", "Отказы в решении", "Users Affected", "Process Ref", "Assignments", "Class Type", "Colour", "Create Group", "Дата создания", "Создал", "Current Assignment", "Customer", "Описание", "Guid", "Id", "Last Update", "Last Updated By", "Latest Assignment", "Latest Assignment Group", "Lifecycle", "Order", "Priority", "Raise Date", "Регистратор", "Статус", "Заголовок", "Update Group", "Document Summary", "Search Layout", "Заголовок", "Описание", and "Document Summary".
- Far Right Pane (Properties):** Shows "Properties" for "Knowledge Management" with "Search Type" set to "IsNaturalLanguage".

Overlaid on the right side of the screenshot are three bullet points in Russian:

- Типы поиска:
- Строгое совпадение
- Не строгое совпадение
- Классификация

At the bottom right of the console window, the text "SA : DepSup3" is visible.

# «Поощрять за способность обучать ...»



**Knowledge Management Administration - Effectiveness Settings - LANDesk IT Business Management Console**

File View Settings Shortcuts Action Windows Help

Open Инцидент Reference Select Dashboard

**Администрирование**

- Администрирование
- Импорт данных
- Crystal Reports
- Почта
- Коннекторы данных
- Настройка Knowledge Management
- Настройка лицензии
- Сессии пользователей
- Knowledge Management Поиск
- Desktop Manager

**Actions**

**Knowledge Settings**

- Building Settings
- Verity Settings
- Effectiveness Settings**
- Background Searching
- Documents
- Queue Entries

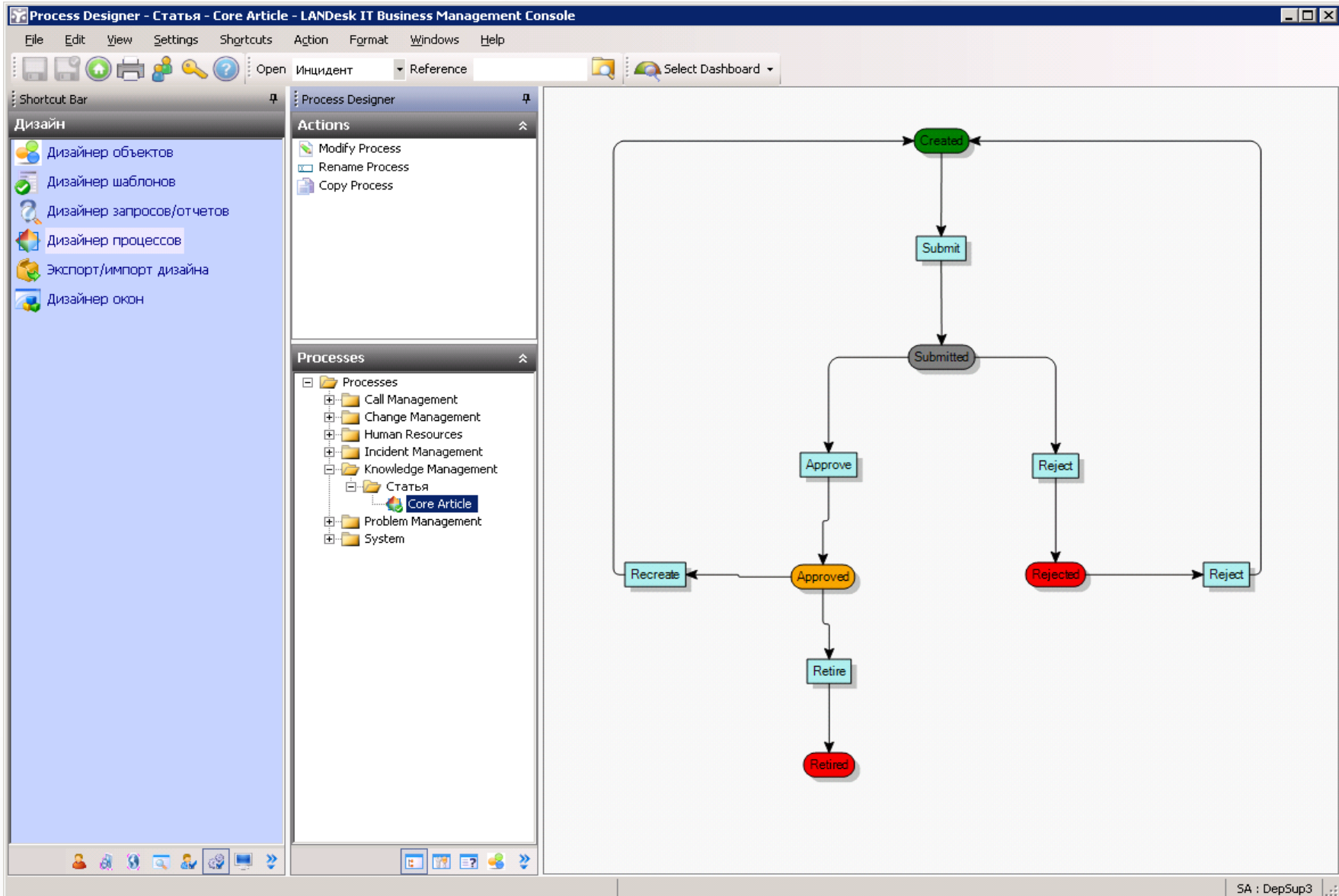
**Effectiveness Settings**

Open:  These points will be added each time an item is opened from the Search Result.

Analyst Usefulness:  These points will be added if an Analyst marks the Object as Useful.

User Usefulness:  These points will be added if an User marks the Object as Useful.

# «Создавать процесс публикации знаний...»



# «Интегрированные технологии в консоли...»

Инцидент - TECT6 - 3.06.2010 11:12 - Абрамюк Карен Олегович [Инцидент (новый процесс)] - LANDesk IT Business Management Console

File Edit View Action Windows Help

Workspace

Actions

- Закреть
- Передать Заказчику
- Передать на 3-ю линию
- Решить
- Декларировать главный инцидент
- Добавить вложение
- Добавить дочерней инцидент
- Добавить задачу
- Добавить заметку
- Добавить назначение
- Добавить напоминание
- Добавить родительской инцидент
- Открыть дочерней инцидент
- Открыть изменение
- Открыть связанную статью
- Создать дочерней инцидент
- Создать изменение из инцидента

Инцидент Tree

- Инцидент (новый процесс) (В работе)
  - Назначения (1)
    - Новое назначение. Ин - 3.06.2010
  - Точки эскалации (5)

14

Сведения о регистраторе:

Пользователь: Абрамюк Карен Олегович  
 Login ID: KAbramyants  
 Email адрес: KAbramyants@infosystems.ru  
 Телефон:

Компания: НОУ "Академия Информационных Сист  
 Департамент: Учебно-методический отдел  
 Должность: Преподаватель  
 Комната:

Описание инцидента

Кратко: TECT6

Описание:

Услуга: Рабочая станция  
 Воздействие:  
 Срочность:  
 Статус: В работе

Решен при создании:

Уровень реакции: 50Min

Информация об активе

Тип:  
 Актив: NoEntered

Информация о текущем назначении

Аналитик:  
 Группа:

Информация о статусе

Срок истекает через: 0 Минут  
 Количество назначений: 1  
 Создан: 3 июня 2010 г. 11:12  
 Изменен: 4 июня 2010 г. 15:16

Не решен:  Таймер остановлен:   
 Крупный инцидент:  Открыт повторно:

Создан: Абрамюк Карен Олегович  
 Изменен: SA

Номер	Су...	Status	Created On
10	TECT	В работе	03.06.2010 10:42:41
11	TECT4	Ожидание реакции	03.06.2010 11:03:03
12	TECT5	В работе	03.06.2010 11:07:25
13	TECT6	В работе	03.06.2010 11:09:15
14	TECT6	В работе	03.06.2010 11:12:44

By User By Category

Page 1 of 1 Total Records: 5

# «Интегрированные технологии в консоли...»

Кадры

Инциденты

Конфигурации

Статистика

Сходные заявки

Инцидент - ТЕСТ6 - 3.06.2010 11:12 - Абрамянц Карен Олегович [Инцидент (новый процесс)] - LANDesk IT Business Management Console

File Edit View Action Windows Help

Open Инцидент Reference Select Dashboard

1-1

Сведения о регистраторе:

Пользователь: Абрамянц Карен Олегович Компания: ИОУ "Академия Информационных Систем"  
 Login ID: KAbraMyants Департамент: Учебно-методический отдел  
 Email адрес: KAbraMyants@infosystems.ru Должность: Преподаватель  
 Телефон: Комната:

Описание инцидента

Кратко: ТЕСТ6

Описание:

Услуга: Рабочая станция Решен при создании:

Воздействие: Срочность: Уровень реакции: 60Min

Статус: В работе

Информация об активе

Тип: Актив: NoEntered

Информация о связях инцидента

Аналитик: Группа:

Информация о статусе

Срок истекает через: 0 Минут Не решен: Таймер остановлен:  
 Количество назначений: 1 Крутой инцидент: Открыт повторно:  
 Создан: 3 июня 2010 г. 11:12 Создан: Абрамянц Карен Олегович  
 Изменен: 4 июня 2010 г. 15:16 Изменен: SA

By User | By Category

Идентификатор	Су...	Status	Created On
10	ТЕСТ	В работе	03.06.2010 10:42:41
11	ТЕСТ4	Ожидание реакции	03.06.2010 11:03:03
12	ТЕСТ5	В работе	03.06.2010 11:07:25
13	ТЕСТ6	В работе	03.06.2010 11:09:15
14	ТЕСТ6	В работе	03.06.2010 11:12:44

Total Records: 5

# Интегрированные технологии в консоли

Инцидент - App Generic Mail Ser - 19.04.2010 21:57 - SA [Инцидент (полный процесс)] - LANDesk IT Business Management Console

File Edit View Action Windows Help

Workspace 11

Actions

- Закорить
- Передать Заказчику
- Передать на 3-ю линию
- Решить
- Декларировать главный инцидент
- Добавить вложение
- Добавить дочерний инцидент
- Добавить задачу
- Добавить заметку
- Добавить назначение
- Добавить напоминание
- Добавить родительский инцидент
- Открепить дочерний инцидент
- Открепить изменение
- Открепить связанную статью
- Создать дочерний инцидент

Инцидент Tree

- Инцидент (полный процесс) (1)
  - Назначения (1)
  - Точки эскалации (5)

Сведения о регистраторе

Пользователь: SA Компания: [ ]  
 Login ID: SA Департамент: [ ]  
 Email адрес: [ ] Телефон: [ ]

Incident Details

Описание: App Generic Mail Server is Down on Node LDMS731 is Down

Кратко: App Generic Mail Server is Down

Категория: Аппаратура Решен при создании: [ ]  
 Воздействие: [ ]  
 Срочность: [ ] Уровень реакции: Priority 1  
 Статус: В работе

Информация об активе

Тип: [ ] Актив: LDMS731

Информация о текущем назначении

Аналитик: [ ] Группа: [ ]

CI Audit Trail  
 Show Impact  
 Select Related Configuration Item

Номер	Summary	Status	Created On
1	App VMwareTray is Down	Закорить	08.04.2010 12:09:01
2	App VMwareTray is Down	Закорить	08.04.2010 12:44:58
3	App VMwareTray is Down	Закорить	08.04.2010 13:09:39
4	App Generic Mail Server is Down	Закорить	08.04.2010 13:55:35
5	App Generic Mail Server is Down	Закорить	08.04.2010 16:31:35
6	App Generic Mail Server is Down	Закорить	09.04.2010 22:31:29

010\_console\_new\_incide... 195.28.40.78:3390 - У...

22:06

# Интегрированные технологии в консоли

## Impact

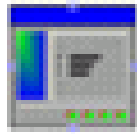
Diagram View

Tree View

List View



LDMS/31



HMail\_server



Email



Налоговая отчетность



# Интегрированные технологии в консоли

- Удаленный рабочий стол
- Инвентаризация
- Удаленный запуск ПО
- Перезагрузка
- Чат с пользователем
- Обмен файлами
- Установка ПО

The screenshot displays the LANDesk console interface for a device profile. The interface is light blue and contains several sections:

- Device Information:**
  - Подразделение: Группа №1
  - Серийный номер: 1295854TA23
  - Идентификационный номер: 67345B678
  - В ремонте: (checkbox)
  - IP адрес: (input field)
  - MAC адрес: 0013207E8A06
  - Объем HDD: 400Gb
  - Сетевая розетка: ЯФ1-CP-1
  - Объем памяти: 1Gb
- Statistics (Статистика):**
  - Создал: SA
  - Изменен: SA
  - Создан: 5 августа 2008 г. 15:31
  - Изменил: 5 августа 2008 г. 17:44
- Navigation Bar:**
  - инциденты (К)
  - Список ПО (ПК)
  - Монитор (ПК)
  - Печатающие устройства (ПК)
  - Расх. мат./ЗИП (ПК)
- Table Header:**

Номер	Заголовок	Дата регистрации

A context menu is open over the device information fields, listing the following actions:

- LANDesk
- Show Impact
- Remote Control
- Inventory...
- Remote Execute
- Reboot
- Chat
- File Transfer

# «Интегрированные технологии поиска»

The screenshot displays the LANDesk IT Business Management Console interface. The main window is titled "Инцидент - 5.11.2009 16:27 - Диспетчер [Инцидент(2)]\* - LANDesk IT Business Management Console". The interface includes a menu bar (File, Edit, View, Settings, Shortcuts, Action, Windows, Help), a toolbar, and a sidebar with navigation options like "Домашняя", "Новый инцидент", and "Поиск по базе знаний".

The central area shows the "Инцидент Tree" with one entry: "Инцидент(2) (Открыт)". The main content area is a form for incident management, divided into several sections:

- Заявка на устранение инцидента: (a)**: Fields for "Регистратор" (Диспетчер), "Дата регистрации" (5 ноября 2009 г. 16:27), "Пользователь", "Имя", "Должность", "Телефон", "Подразделение", and "Компания".
- Сведения по заявке:**: Fields for "Категория", "Услуга", "Кратко" (Не работает ПК), "Подробно" (text area), "Конфиг. единица", "Номер заявки" (0), "Срочность", "Плановое время", "Время простоя, мин" (0), and "Источник заявки".
- Статистика:**: Fields for "Статус" (Открыт), "Приоритет", "Игнорировать соглашения", "Просрочен", "Счетчик времени ост.", "Обновил" (Диспетчер), and "Дата обновления" (5 ноября 2009 г. 16:27).

Buttons for "OK", "Cancel", and "Save" are located at the bottom right of the form.

At the bottom, a "Knowledgebase" pane shows search results for the query "Не работает ПК". It lists three results:

- Инцидент**: Заголовок: Не работает ПК. Description: Дым из системного блока. Document Summary: Не работает ПК Дым из системного блока Incident Management\Инцидент\Category\Проблема с СВТ. Relevance 91%. [Create](#) [Open](#) [Article](#)
- Инцидент**: Заголовок: Не работает выход в интернет. Description: Не работает выход в интернет. Document Summary: Не работает выход в интернет Не работает выход в интернет Incident Management\Инцидент\Category\Прочие проблемы. Relevance 79%. [Create](#) [Open](#) [Article](#)
- Инцидент**: Заголовок: Не работает монитор. Description: Не включается. Document Summary: Не работает монитор Не включается Incident Management\Инцидент\Category\Прочие проблемы. Relevance 78%. [Create](#) [Open](#) [Article](#)

The status bar at the bottom indicates "13 results found in Knowledgebase" and "Disp : DepSup1".

# «Быстрая привязка решения к заявке...»

Время простоя, мин: 0 | Источник заявки: [ ]

**Статистика:**

Статус: **Открыт** | Приоритет: [ ]

Игнорировать соглашения:  | Просрочен:  | Счетчик времени ост.: [ ]

Обновил: **Диспетчер** | Дата обновления: 5 ноября 200

[ OK ]

---

**Knowledgebase**

**Статья**

**Document Summary:** ПК не загружается 29.01.2010 12:23:57 При загрузке ПК выдается "сисний экран" Загрузиться в "защищенном режиме", переустановить драйверы Knowledge Management\Статья 45

**Description:** При загрузке ПК выдается "сисний экран"

**Solution:** Загрузиться в "защищенном режиме", переустановить драйверы

Relevance 50% Effectiveness 45

---

**Инцидент**

**Заголовок:** Заявка по электронной почте

**Description:** Ничего не работает

**Document Summary:** Заявка по электронной почте Incident Management\Инцидент\С... ичего не работает Incident

Relevance 44%

Open  
Create Article  
Attach

---

**Задача по инциденту**

**Заголовок:** Задача: потушить ПК

**Description:** Горит все красным пламенем

**Document Summary:** Горит все красным пламенем Incident Management\Задача по инциденту

Relevance 43%

# «Быстрая привязка решения к заявке...»

The screenshot displays the LANDesk IT Business Management Console interface. The main window is titled "Инцидент - 5.11.2009 16:27 - Диспетчер [Инцидент(2)] - LANDesk IT Business Management Console". The interface is divided into several panes:

- ServiceDesk (Left):** A navigation menu with options like "Домашняя", "Новый инцидент", "Поиск по базе знаний", "Необработанные заявки", "Незакрытые инциденты", "Все инциденты", "Вся работа", "Мои инциденты", "Мои задачи", "Поиск заявки", "Задачи группы", and "Назначенные мне задачи".
- Actions (Top Center):** A list of actions including "Принять на исполнение", "Добавить вложение", "Добавить дочерний инцидент", "Добавить заметку", "Добавить родительский инцидент", "Открепить дочерний инцидент", "Открепить статью (KB)", and "Создать дочерний инцидент".
- Инцидент Tree (Bottom Center):** A tree view showing the hierarchy of the incident. The root is "Инцидент(2) (Открыт)", which contains:
  - Назначения (1)
  - Точки эскалации (10)
  - Связанные статьи (2)
    - ПК не загружается
    - Заявка по электронно
 A red circle highlights this tree view.
- Right Panel (Incident Details):** A form for incident details, including:
  - Заявка на устранение инцидента
  - Регистратор:
  - Пользователь:
  - Должность:
  - Подразделение:
  - Сведения по заявке:
    - Категория:
    - Кратко:
    - Подробно:
  - Конфиг. единица:
  - Срочность:
  - Время простоя, мин
  - Статистика:

At the bottom of the console, there is a status bar with the text: "Задача по Document Summary: Горит все красным пламенем Incident Management Задача по Create Open".

# «Искать сразу, искать часто...»

The screenshot displays the LANDesk IT Business Management Console interface. The main window title is "Инцидент - Не работает выход в - 28.10.2009 20:03 - SA [Инцидент(2)]\* - LANDesk IT Business Management Console". The interface includes a menu bar (File, Edit, View, Action, Windows, Help), a toolbar with various icons, and a search icon circled in red. The left sidebar contains "Workspace" with "16" incidents, "Actions" (e.g., Решить, Добавить задачу), and "Инцидент Tree" (e.g., Назначения (2), Точки эскалации (5)). The main area shows a form for incident details, including fields for "Заявка на устранение инцидента: (a)", "Сведения по заявке", and "Knowledgebase" search results. The search results list two incidents with their titles, descriptions, and links to "Create" and "Open" actions.

**Заявка на устранение инцидента: (a)**

Регистратор:	SA	Дата регистрации:	5 ноября 2009 г. 16:34
Пользователь:	SA	Имя:	SA
Должность:		Телефон:	
Подразделение:		Компания:	

**Сведения по заявке:**

Категория:		Услуга:	
Кратко:	Не работает выход в интернет		
Подробно:	Не запускается IE		
Конфиг. единица:		Номер заявки:	16
Срочность:	Средняя	Плановое время:	8H
Время простоя, мин	0	Источник заявки:	

**Knowledgebase**

**Инцидент**  
**Заголовок:** Не работает выход в интернет  
**Description:** Не работает выход в интернет  
**Document Summary:** Не работает выход в интернет Не работает выход в интернет Incident Management\Инцидент\Category\Прочие проблемы  
 Relevance 46%  
[Create](#) [Open](#)  
[Article](#)

**Инцидент**  
**Заголовок:** Не работает монитор  
**Description:** Не включается  
**Document Summary:** Не работает монитор Не включается Incident Management\Инцидент\Category\Прочие проблемы  
[Create](#) [Open](#)  
[Article](#)

Disp : DepSup1

# «Структурировать знания...»

The screenshot displays the LANDesk IT Business Management Console interface. The main window shows a detailed view of a knowledge base article titled "Не работает выход в Internet".

**Article Details:**

- Заголовок:** Не работает выход в Internet
- Тип:** Решения технических проблем
- Устаревает:** 5 ноября 2009 г.
- Описание:** ШУ выдает ошибку: Не могу найти указанный URL
- Решение:** Настроить параметры IE: Proxy: 192.168.2.1 Port:8080
- Создана:** 5 ноября 2009 г. 16:37
- Изменена:** 5 ноября 2009 г. 16:37
- Кем:** Диспетчер
- Домен знаний:** Private
- Эффективность:** [Progress bar]

On the right side, a table displays search results:

Просочен	Минут до срока	Аналитик
True	0	Диспетчер
True	0	
True	0	
True	0	
True	0	SA
True	0	SA

Below the article view, a "Knowledgebase" section shows a list of related articles:

- Заголовок:** Не работает выход в интернет
- Description:** Не работает выход в интернет
- Document Summary:** Не работает выход в интернет Не работает выход в интернет Incident Management\Инцидент\Сategory\Прочие проблемы
- Relevance:** 46%
- Buttons:** Create, Open

Another article snippet is visible below:

- Заголовок:** Не работает монитор
- Description:** Не включается
- Document Summary:** Не работает монитор Не включается Incident Management\Инцидент\Сategory\Прочие проблемы
- Buttons:** Create, Open

## «Лицензии на доступ к знаниям...»

Статья [Core Article]\* - LANDesk IT Business Management Console

File Edit View Action Windows Help

Open Инцидент Reference Select Dashboard

Workspace

Actions

Статья Tree

- Core Article (Created)

Article

Заголовок: Не работает выход в Internet

Тип: Решения технических проблем Устаревает: 5 ноября 2009 г.

Описание: ШУ выдает ошибку: Не могу найти указанный URL

Решение: Настроить параметры IE:  
Прoxy: 192.168.2.1  
Port:8080

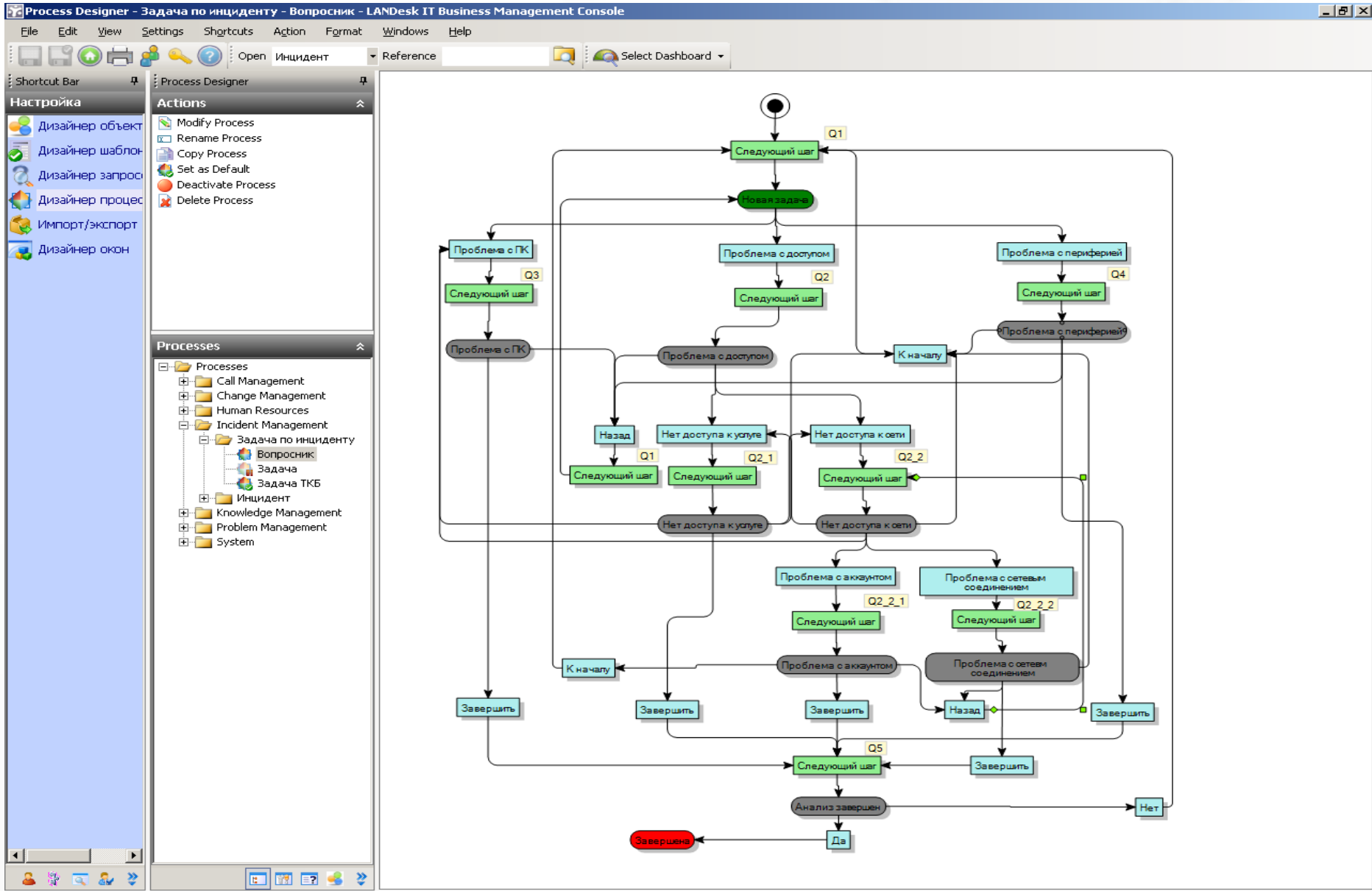
Создана: 5 ноября 2009 г. 16:37 Кем: Диспетчер

Изменена: 5 ноября 2009 г. 16:37 Кем: Диспетчер

Домен знаний: Private

Эффективность:

## ■ «Мастер» начальной диагностики



Инцидент - 18.04.2010 21:35 - SA [Инцидент ТКБ]\* - LANDesk IT Business Management Console

File Edit View Settings Shortcuts Action Windows Help

Open Инцидент Reference Select Dashboard

Shortcut Bar Workspace 65

**Service Desk**

- 1-я линия
- Новый инцидент
- Инциденты, ожидающие
- Поиск инцидента
- База знаний

**Actions**

- Принять на исполнение
- Отказать в решении
- Добавить вложение
- Добавить дочерний инцидент
- Добавить задачу**
- Добавить заметку
- Добавить родительский инцидент
- Открепить дочерний инцидент
- Создать дочерний инцидент

**Инцидент Tree**

- Инцидент ТКБ (Новый)
  - Напоминания (1)
  - Точки эскалации (1)

**Сведения о регистраторе**

Пользователь: Арутюнова Яна Анушавановна Должность: Главный специалист  
 Телефон: 2494 Расположение: Новая Басманная, 37А  
 Email адрес: Yana.Arutyunova@bnk.ru Комната: к. 143

**Сведения об инциденте**

Кратко: пользователь не может войти в сеть  
 Описание:  
 Тип заявки:  
 Категория:  
 Воздействие: Приоритет:  
 Срочность: Источник заявки: Обращение  
 Статус: Новый Уровень реакции: 90M-FirstLine

**Информация об активе**

Тип: Workstation Актив:

**Информация о текущем назначении**

Аналитик: Группа:

**Информация о статусе**

Срок истечет через: 0 Минут Таймер остановлен:  
 Количество назначений: 0 Открыт повторно:  
 Создан: 18 апреля 2010 г. 21:35 Создал: SA  
 Изменен: 18 апреля 2010 г. 21:35 Изменил: SA

Отмена

Заявки пользователя С той же категорией

Номер	Summary	Sta...	Created On
65	пользователь не может войти в сеть	Новый	18.04.2010 21:35:23

Go to Page 1 of 1 Total Records: 1

sa : SupportDispatcher

Start Incидент - 18.04.20... RU 21:39

Выполняем действие: добавить задачу

Добавить задачу [Вопросник]\* - LANDesk IT Business Management Console

File Edit View Action Windows Help

Open Инцидент Reference Select Dashboard

Workspace

**Actions**

- Проблема с доступом
- Проблема с периферией
- Проблема с ПК

Задача по инциденту Tree

- Вопросник (Новая задача)

Вопрос/Варианты ответа

Начать работу?  Статус: Новая задача Поясняющий рисунок:

**Это интерактивный опросник для диагностики проблемы**

Задавайте пользователю вопросы и выбирайте варианты ответа - направление решения инцидента.

Если на каком-либо шаге опросника Вопрос или варианты ответа требуют улучшения - отметьте данный шаг как "Требует изменения" и предложите свою формулировку, либо дайте замечания в поле "Комментарии". [Инструкция по работе с опросником](#)

**Вопрос 1: Что случилось, что не работает?**

Варианты ответа:

**Варианты ответа:**

**1. Проблема с ПК**  
ПК, не загружается, "виснет", не включается, сильно шумит, имеет физические повреждения, не работает или "сбоит" приложение, установленное на ПК.

**2. Проблема с доступом**  
Пользователь не может зарегистрироваться на ПК, не может зайти в сетевую задачу (электронная почта, интернет или какое-либо приложение выдает ошибку, связанную с отсутствием доступа) или получить доступ к сетевому ресурсу (не открывается сетевая папка)

**3. Проблема с периферией**  
Не работает/не печатает принтер (подключенный к ПК пользователя, копир или другое периферийное устройство).

Поясняющий рисунок:

Stand Demonstration ARBYTE(c)

Поясняющий рисунок:

1. Вопрос  
2. Варианты ответа  
3. Ответ

ARBYTE(c)

Сведения об инциденте:

Incident 65

Заголовок пользователь не может войти в сеть

Описание

Задача по инциденту - Первичный анализ - 18.04.2010 21:40 - SA - Проблема с [Вопросник] - LANdesk IT Business Management Console

File Edit View Action Windows Help

Open Инцидент Reference Select Dashboard

Workspace

Actions

- Назад
- Нет доступа к сети
- Нет доступа к услуге

Задача по инциденту Tree

- Вопросник (Проблема с досту...

Вопрос/Варианты ответа

Начать работу?  Статус: Проблема с доступом Поясняющий рисунок:

Уточните, с чем связана проблема?

Варианты ответа:

Пользователь не может зарегистрироваться на ПК. Выдается сообщение об ошибке: "Имя пользователя или пароль указаны неверно", "Учетная запись пользователя заблокирована" или "Сеть недоступна" или "Ни один из контроллеров домена не доступен". В этом случае перейдите к разделу:  
**Нет доступа к сети**  
 У пользователя нет учетной записи для доступа в сеть (имени и пароля). Пользователю нужен доступ к какой-либо услуге. См. [Каталог услуг](#) Перейдите в раздел:  
**Нет доступа к услуге**  
 Если ни один из вариантов не подходит вернитесь:  
**Назад**

Сведения об инциденте:

Incident: 65

Заголовок: пользователь не может войти в сеть

Описание:

Замечания

Требует изменения:  [Дать замечания:](#) Q2 Обновлен: 18 апреля 2010 г. 21:46

OK Cancel Save

Задача по инциденту - Первичный анализ - 18.04.2010 21:40 - SA - Проблема с [Вопросник] - LANDesk IT Business Management Console

File Edit View Action Windows Help

Workspace

Actions

- К началу
- Нет доступа к услуге
- Проблема с аккаунтом
- Проблема с ПК
- Проблема с сетевым соединением


Задача по инциденту Tree

- Вопросник (Нет доступа к сет...

Вопрос/Варианты ответа

Начать работу?  Статус: Нет доступа к сети Поясняющий рисунок:

**Попросите пользователя проверить состояние индикатора сетевой карты на задней стенке ПК (При исправном состоянии сетевого соединения: желтый светодиод должен гореть, зеленый - мигать)**



Варианты ответа:

Если индикатор показывает исправную работу сетевой карты, а сообщение об ошибке: "Имя пользователя или пароль указано неверно", то **Проблема с аккаунтом**

Если индикатор показывает проблему в работе сетевой карты (оба светодиода не горят, горит только один), а сообщение об ошибке: "Сеть недоступна", "Ни один из контроллеров домена недоступен по сети" **Проблема с сетевым соединением**

Сведения об инциденте:

Incident: 65

Заголовок: пользователь не может войти в сеть

Описание:

sa : SupportDispatcher

OK Cancel Save

Start Query Results View - LA... Инцидент - пользовате... Задача по инцидент...

RU 22:29

Смотрим на поясняющие рисунки, выбираем дальнейший путь обработки исходя из ответов пользователя

Задача по инциденту - Первичный анализ - 18.04.2010 21:40 - SA - Нет доступ [Вопросник] - LANDesk IT Business Management Console

File Edit View Action Windows Help

Open Инцидент Reference Select Dashboard

Workspace

Actions

- Завершить
- К началу
- Назад

Задача по инциденту Tree

- Вопросник (Проблема с сетев...

Вопрос/Варианты ответа

Начать работу?  Статус: Проблема с сетевм соединением Поясняющий рисунок:

**Решение:**  
 Попросите пользователя убедиться, что кабель подключения к вычислительной сети надежно подключен к ПК и сетевой розетке.

Варианты ответа:

**Если рекомендация помогла решить проблему -** завершите визард и закройте заявку.

**Если рекомендация не помогла -** завершите визард с описанием проблемы и передайте заявку сотруднику 2-й линии технической поддержки: **Отдел поддержки ПК**

Сведения об инциденте:

Incident: 65

Заголовок: пользователь не может войти в сеть

Описание:

Замечания

Требует изменения:  Дать замечания: Q2\_2\_2 Обновлено: 18 апреля 2010 г. 21:59

OK Cancel Save

Вопросник\* - LANDesk IT Business Management Console

File Edit View Action Windows Help

Workspace

Actions

- Move Bottom
- Move Down
- Move Top
- Move Up

Вопросник Tree

- Вопросник

Опер Инцидент Reference

Select Dashboard

Вопрос/ответ

Идентификатор: Q2\_2\_2

Вопрос:

Решение:  
 Попросите пользователя убедиться, что кабель подключения к вычислительной сети надежно подключен к ПК и сетевой розетке.

Поясняющий рисунок:

Ответ:

Если рекомендация помогла решить проблему - завершите визард и закройте заявку.

Если рекомендация не помогла - завершите визард с описанием проблемы и передайте заявку сотруднику 2-й линии технической поддержки: **Отдел поддержки ПК**

Комментарии  Требуется изменения

Исправить ошибку в формулировке вопроса

sa : SupportDispatcher

OK Cancel Save

sa : SupportDispatcher

Query Results View - LA... Инцидент - пользовате... Задача по инциденту - ... Вопросник\* - LANDes... 22:31

## В помощь лидеру KCS

- Определить цели, связанные с желательными результатами
- Ввести материальное стимулирование
- Помнить, что природа человека в совместной

Общайтесь, общайтесь, общайтесь!

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!!!**

**Сергей Лямуков  
ARBYTE**

**Руководитель направления Service Desk  
lyamukov@arbyte.com**