



Руководство пользователя

Портал мониторинга

СОДЕРЖАНИЕ

СОДЕРЖАНИЕ.....	2
1 ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ.....	5
2 ВВЕДЕНИЕ	7
2.1 Полное наименование Системы и ее условное обозначение.....	7
2.2 Назначение Системы	7
2.3 Сценарии взаимодействия пользователя с Системой	7
2.4 Технические требования.....	7
2.5 Порядок действий в случае возникновения нештатных ситуаций	8
3 НАЧАЛО РАБОТЫ.....	10
3.1 Авторизация.....	10
3.2 Восстановление пароля.....	10
3.3 Смена пароля.....	11
3.4 Помощь	12
3.4.1 Запрос в службу поддержки.....	12
3.4.2 Просмотр руководства пользователя	12
3.5 Настройки	13
3.6 Выход из Системы	13
3.7 Смена темы	13
4 ОБЪЕКТЫ.....	15
4.1 Интерфейс раздела Объекты.....	15
4.1.1 Список объектов	15
4.1.2 Статусы Объектов.....	17
4.1.3 Виды Объектов	17
4.2 Поиск Объектов	18
4.3 Добавление/удаление Объекта в избранное	19
4.4 Фильтрация Объектов.....	20
4.5 Группировка Объектов.....	21
4.6 Карта Объектов.....	22
4.7 Карточка Объектов	24
4.7.1 Метрики.....	24
4.7.1.1 Интерфейсы.....	25
4.7.1.2 Работа с графиком метрик	25
4.7.1.3 Методы расчета графика метрик.....	27
4.7.1.4 Анализ критических зон графика метрик.....	27
4.7.1.5 Компоненты	27
4.7.2 Инциденты	28
4.7.2.1 Информация об инциденте.....	29
4.7.2.2 Список инцидентов в карточке инцидента	30
4.7.2.3 Инцидент в карточке заявки	31
4.7.2.4 Инцидент в списке метрик.....	31

4.7.3	Заявки Объекта	33
4.7.4	Лента Объекта	33
4.7.5	Триггеры Объекта	33
4.7.6	Создание триггера Объекта	34
4.7.7	Конфигурации	35
4.7.8	Информация об Объекте	36
4.7.9	Настройки объекта	37
4.7.9.1	Шаблоны Объекта	37
4.7.9.2	Остановка мониторинга по Объекту	37
4.7.9.3	Тестирование по Объекту	38
4.7.10	Закрепить Объект	38
4.7.11	Метки	39
4.8	Статистика проекта	40
4.8.1	Создание метрики проекта	41
4.8.2	Редактирование метрики проекта	43
4.8.3	Удаление метрики проекта	44
5	СОЗДАНИЕ ОТЧЕТА	45
5.1	Конфигуратор отчетов	45
5.1.1	Формирование отчета по мониторингу	45
5.1.2	Формирование отчета по заявкам	48
5.1.2.1	Выработка по SLA	49
5.2	Шаблон отчета	50
5.2.1	Создание шаблона отчета	50
5.2.2	Работа с шаблоном отчета	52
5.3	Подписка на отчеты	52
5.4	Отчеты	54
6	СЕРВИС-ДЕСК	56
6.1	Просмотр заявки	58
6.2	Редактирование заявки	59
6.3	История изменений	59
6.4	Создание заявки	60
7	ДАШБОРДЫ	62
7.1	Работа с дашбордами	62
7.1.1	Создание дашборда	62
7.1.2	Переход к созданному дашборду	63
7.1.3	Добавление/удаление дашборда в избранное	63
7.1.4	Удаление дашборда	64
7.1.5	Настройки дашборда	64
7.1.6	Виджеты на дашборде	65
7.2	Создание виджета Метрика	65
7.3	Создание виджета Состояние объекта	67
7.4	Создание виджета График	68

7.5	Создание виджета Здоровье сети.....	69
7.6	Создание виджета Список	70
7.6.1	<i>Список с коэффициентом простоя</i>	<i>71</i>
7.6.2	<i>Список с количеством заявок.....</i>	<i>72</i>
7.6.3	<i>Список с количеством заявок.....</i>	<i>73</i>
7.7	Создание виджета Числовой показатель	74
7.8	Создание виджета Заявки.....	75
7.9	Создание виджета Карта	76
7.10	Создание виджета Текст	77
7.11	Создание виджета Инциденты с таймлайном.....	78
7.12	Создание виджета Сравнение групп.....	80
7.13	Создание виджета Отчет.....	82
8	PCM.....	85
8.1	Создание карты PCM	85
8.2	Удаление карты PCM	86
8.3	Объекты на карте PCM	86
8.3.1	<i>Создание Объекта на карте</i>	<i>86</i>
8.3.2	<i>Карточка Объекта на карте PCM</i>	<i>87</i>
8.3.3	<i>Удаление Объекта на карте</i>	<i>88</i>
8.4	Связи Объектов на карте PCM.....	88
9	НАСТРОЙКА УВЕДОМЛЕНИЙ.....	90
9.1	Добавление контактов.....	90
9.1.1	<i>Добавление контакта электронная почта</i>	<i>90</i>
9.1.2	<i>Добавление контакта телефон</i>	<i>91</i>
9.1.3	<i>Добавление контакта Telegram</i>	<i>91</i>
9.1.4	<i>Добавление контакта группа Telegram</i>	<i>92</i>
9.2	Подписка на уведомления	93
10	УВЕДОМЛЕНИЯ	94
10.1	События по заявкам	94
10.2	Остальные события	95
10.3	Выгрузка событий.....	95
11	ДОПОЛНИТЕЛЬНО	97
11.1	Журнал	97
11.2	Агенты	97
11.2.1	<i>Запуск/остановка тестирования</i>	<i>98</i>
11.2.2	<i>Лента событий.....</i>	<i>98</i>
11.3	Диагностика.....	99

1 ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

Авария (аварийная ситуация) – инцидент, при котором наблюдается превышение пороговых значений метрик или прекращается передача данных с Объекта.

Дашборд – набор виджетов, имеющих разные настройки.

Заявка – обращение в Service Desk Системы или смежной системы по событиям мониторинга или другим вопросам.

Интерфейсы – интерфейс устройства, представленный метриками входящей и исходящей скорости.

Инцидент – событие, которое создается в момент срабатывания Триггера, имеет время начала и завершения.

Компоненты – набор метрик с общим статусом.

Метка – поле для фильтрации, группировки объектов и другой логики.

Метрика – измеряемые данные о работе Объекта.

Объект (хост) – единица Оборудования любого вида.

ПК – персональный компьютер.

Пользователь – рядовой пользователь, у которого есть учетная запись в Системе.

Поля мониторинга, инвентори – inventory поля, содержащие информацию об Объекте.

Проект – сущность в Системе, которая включает в себя группу Объектов.

PSM – ресурсно-сервисная модель, логическая модель сервиса, описывающая состав и взаимосвязи конфигурационных единиц (ресурсов), которые совместно обеспечивают предоставление сервиса на согласованном уровне.

Система – информационная система, предназначенная для обеспечения оперативного комплексного автоматизированного сбора и аналитической обработки данных о состоянии и функционировании информационно-технологических сервисов и ИТ-инфраструктуры Заказчика. Предназначена для обеспечения мониторинга сетевого оборудования, сети передачи данных, приложений, баз данных, серверов, виртуальных сред и конечных точек обслуживания.

Событие – событие на портале, относящееся к мониторингу, заявкам, тестированию.

Триггер – это логическое выражение, с помощью которого можно указать такие условия изменения данных, при которых система должна среагировать.

ID – идентификатор в базе данных портала.

Service Desk – служба приема и обработки автоматических заявок и обращений пользователей сотрудниками технической поддержки.

SLA – договор между ИТ-подразделением и клиентом, определяющий существенные условия обслуживания клиента.

UTC – универсальное координированное время.

2 ВВЕДЕНИЕ

2.1 Полное наименование Системы и ее условное обозначение

Полное наименование Системы: Портал мониторинга.

Условное обозначение: Портал, Система.

2.2 Назначение Системы

Портал мониторинга предназначен для отображения статусов Объектов и сетевых элементов, формирования статистической отчетности и взаимодействия со службой поддержки.

2.3 Сценарии взаимодействия пользователя с Системой

Возможны следующие сценарии взаимодействия пользователя с Системой:

1. Вход и настройки Системы (п. 3 «Начало работы»).
2. Поиск Объектов (п. 4.2 «Поиск Объектов»).
3. Просмотр карты объектов (п. 4.6 «Карта Объектов»).
4. Просмотр карточки объектов (п. 4.7 «Карточка Объектов»).
5. Создание отчетов (п. 5 «Создание отчета»).
6. Просмотр заявок (п. 6.1 «Просмотр заявок»).
7. Создание заявок (п. 6.4 «Создание заявки»).
8. Создание дашбордов с виджетами (п. 7 «Дашборды»).
9. Создание карт РСМ (п. 8 «РСМ»).
10. Настройка контактов и подписки на уведомления (п. 9 «Настройка уведомлений»).
11. Просмотр и выгрузка событий по объектам (п. 10 «Уведомления»).

2.4 Технические требования

Для работы необходимо стабильное подключение к сети Internet, ПК, удовлетворяющий требованиям в таблице ниже.

Таблица 1 Технические характеристики ПК

ОПЕРАЦИОННАЯ СИСТЕМА	ПОДДЕРЖИВАЕМЫЕ ВЕРСИИ	МИНИМАЛЬНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ
1	2	3
Windows	Windows Vista SP1 и выше (32-bit и 64-bit) Windows Server 2008 (64-bit) Windows Server 2008 R2 (64-bit) Windows 7 (32-bit и 64-bit) Windows 8 (32-bit и 64-bit)	Размер оперативной памяти не менее 512 Мб. Свободное место на жестком диске 80 Мб

ОПЕРАЦИОННАЯ СИСТЕМА	ПОДДЕРЖИВАЕМЫЕ ВЕРСИИ	МИНИМАЛЬНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ
1	2	3
	Windows 8.1 (32-bit и 64-bit) Windows 10 RTM build 10240 (32-bit и 64-bit) Windows Server 2012 (64-bit) Windows Server 2012 R2 (64-bit)	
Mac OS	10.9 (Mavericks) 10.10 (Yosemite) 10.11 (El Capitan)	
Linux	Astra Linux ALT Linux Debian Ubuntu CentOS Red Hat Enterprise Linux	

2.5 Порядок действий в случае возникновения нештатных ситуаций

Нет возможности выбрать Проект.

Возможность выбрать Проект есть у Пользователей, которым доступно более одного Проекта. Для получения доступа к нужному Проекту, свяжитесь со службой технической поддержки и опишите свою проблему (п. 3.4.1 «Запрос в службу поддержки»).

Не вижу объекты Проекта.

Такая ситуация возможна по двум причинам: у данного Проекта еще нет объектов или у Пользователя не хватает прав на просмотр объектов. Для получения доступа к просмотру объектов, напишите запрос в поддержку support@rt.support.

У объекта нет метрик.

Такое возможно, когда Метрики не активированы для объекта, свяжитесь со службой технической поддержки и опишите свою проблему (п. 3.4.1 «Запрос в службу поддержки»).

Данные об объекте неправильно отображаются в Системе мониторинга.

Для внесения изменений данных об объекте, создайте заявку (подробнее п. 6.4 «Создание заявки») с типом: Запрос на изменение.

Нет возможности изменить пароль или нет иконки.

У пользователя нет доступа к смене пароля. Обратитесь в поддержку с просьбой о сбросе пароля по адресу support@rt.support.

Недоступна какая-либо функциональность на портале.

Свяжитесь со службой технической поддержки и опишите свою проблему (п. 3.4.1 «Запрос в службу поддержки»).

3 НАЧАЛО РАБОТЫ

3.1 Авторизация

Для входа в Систему необходимо:

1. В окне «Авторизация» ввести логин, пароль.
2. При необходимости поставить метку «Запомнить меня».
3. Нажать кнопку «Войти в Мониторинг» (Рисунок 1).


Авторизация

[Восстановить пароль](#)

Запомнить меня

Войти в мониторинг

Рисунок 1 – Окно «Авторизация»

 Для получения первоначального доступа в Систему, ответственному лицу необходимо обратиться в службу поддержки по электронной почте support@rt.support.

3.2 Восстановление пароля

Для восстановления пароля необходимо:

1. В окне «Авторизация» нажать «Восстановить пароль».
2. В окне «Восстановление пароля» ввести адрес электронной почты.
3. Нажать «Восстановить пароль» (Рисунок 2).

На почту поступит ссылка для восстановления доступа.

Восстановление пароля

Укажите электронную почту, на которую зарегистрирован ваш аккаунт

[Вернуться](#)

Восстановить пароль

Рисунок 2 – Окно «Восстановление пароля»

3.3 Смена пароля

Для смены пароля необходимо:

1. В нижней левой части экрана, в панели меню, кликнуть по иконке с инициалами «Профиль».
2. В появившемся окне нажать «Безопасность» (Рисунок 3).
3. В открывшемся окне «Настройки профиля» в области «Безопасность» нажать «Изменить пароль».
4. В области «Безопасность» ввести текущий пароль, новый пароль, повторить новый пароль (Рисунок 5).
5. Нажать кнопку «Сохранить».

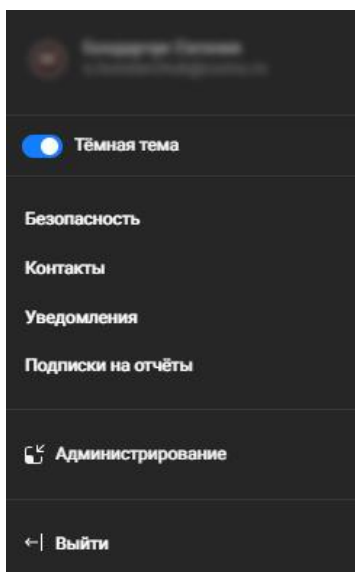


Рисунок 3 – Окно выбора настроек профиля

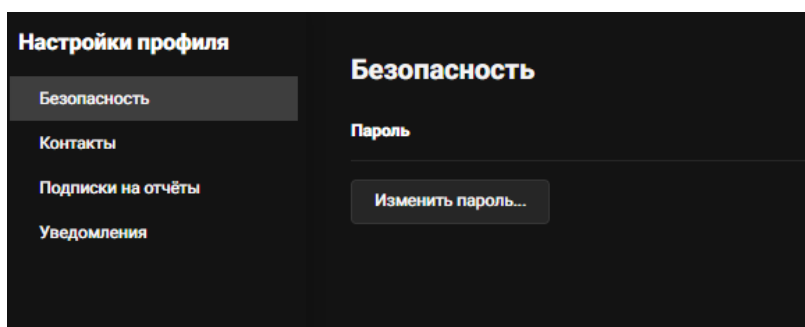


Рисунок 4 – Окно «Настройки профиля»

Рисунок 5 – Смена пароля в области «Безопасность»

! Если смена пароля не доступна, необходимо обратиться в службу поддержки (п.3.4.1 «Запрос в службу поддержки»).

3.4 Помощь

3.4.1 ЗАПРОС В СЛУЖБУ ПОДДЕРЖКИ

Для запроса или отклика в службу поддержки необходимо:



1. В нижней части панели меню кликнуть по иконке  «Помощь».
2. В появившемся окне нажать кнопку «Напишите нам».
3. В открывшемся окне «Обратная связь» ввести текст обращения, адрес электронной почты и нажать «Отправить».

Рисунок 6 – Окно «Обратная связь»


! Если не удалось оставить запрос с помощью окна «Обратная связь», необходимо написать письмо на почту support@rt.support.

3.4.2 ПРОСМОТР РУКОВОДСТВА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ


Для доступа к Руководству пользователя необходимо:

1. В нижней части панели меню по иконке  «Помощь».
2. В выпадающем списке выбрать «Руководство пользователя».

 Если не удалось найти ответ в руководстве необходимо обратиться в службу поддержки (п. 3.4.1 «Запрос в службу поддержки»).

Для *перехода к вспомогательным ссылкам (например, новости портала в Telegram) и просмотра сообщения от администраторов портала* необходимо кликнуть по иконке  «Помощь» в нижней части панели меню.

3.5 Настройки

Для *доступа к настройкам* необходимо кликнуть по иконке  «Настройки».

В выпадающем списке при необходимости можно (Рисунок 7):

1. Узнать скорость отклика, соединения и передачи данных устройства пользователя (рабочего места). В выпадающем списке нажать кнопку «Проверить соединение». Для повторной проверки нажать «Повторить тест».
2. Время обновления данных определяет то, с какой частотой будут обновляться данные на графиках и дашбордах. В выпадающем списке выбрать частоту обновления: «30 сек», «1 мин» или «Выкл».
3. Часовой пояс. Выбрать в выпадающем списке «UTC» необходимый. Часовой пояс учитывается на графиках, заявках, инцидентах, событиях.

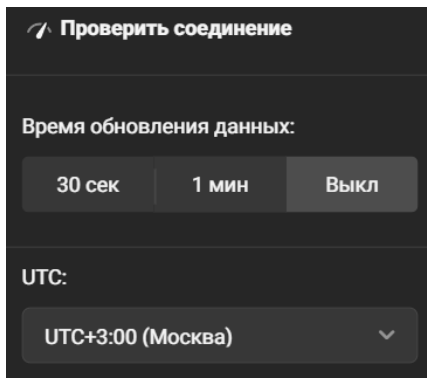


Рисунок 7 – Окно «Настройки»

3.6 Выход из Системы

Для *выхода из Системы* необходимо:

1. В нижней левой части экрана, в панели меню, кликнуть по иконке с инициалами «Профиль».
2. В выплывающем окне нажать «Выйти».

3.7 Смена темы

Для *смены темы внешнего вида Системы* необходимо:

1. В нижней левой части экрана, в панели меню, кликнуть по иконке с инициалами

«Профиль».

2. В выплывающем окне установить переключатель «Светлая тема» или «Темная тема».

4 ОБЪЕКТЫ

Пользовательский интерфейс (Рисунок 8) состоит из основных разделов:

- Объекты.
- Сервис-деск.
- Дашборды.
- РСМ.

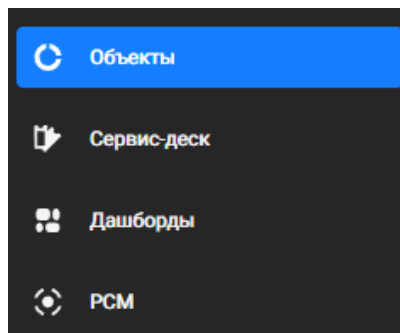


Рисунок 8 – Разделы пользовательского интерфейса

Для доступа к разделам пользовательского интерфейса необходимо навести курсор мыши на панель меню слева.

4.1 Интерфейс раздела Объекты

4.1.1 СПИСОК ОБЪЕКТОВ

Список объектов позволяет просматривать имеющуюся информацию по выбранному Объекту.

Для доступа к списку объектов необходимо:

1. Перейти в раздел «Объекты» в панели меню.
2. В появившемся окне выбрать «Список объектов».

Интерфейс списка объектов в разделе «Объекты» состоит из следующих областей (Рисунок 9):

1. Область поиска, позволяет пользователю искать Объекты по любым полям мониторинга в обоих представлениях мониторинга: Мониторинг и Карта, а также по названию Объекта найти Заявку.
2. Карточка Объектов, отображает всю предоставленную заказчиком и выведенную в интерфейс Системы информацию об Объекте.

 Поиск по инвентори полю, осуществляется по полям настроенным администратором.

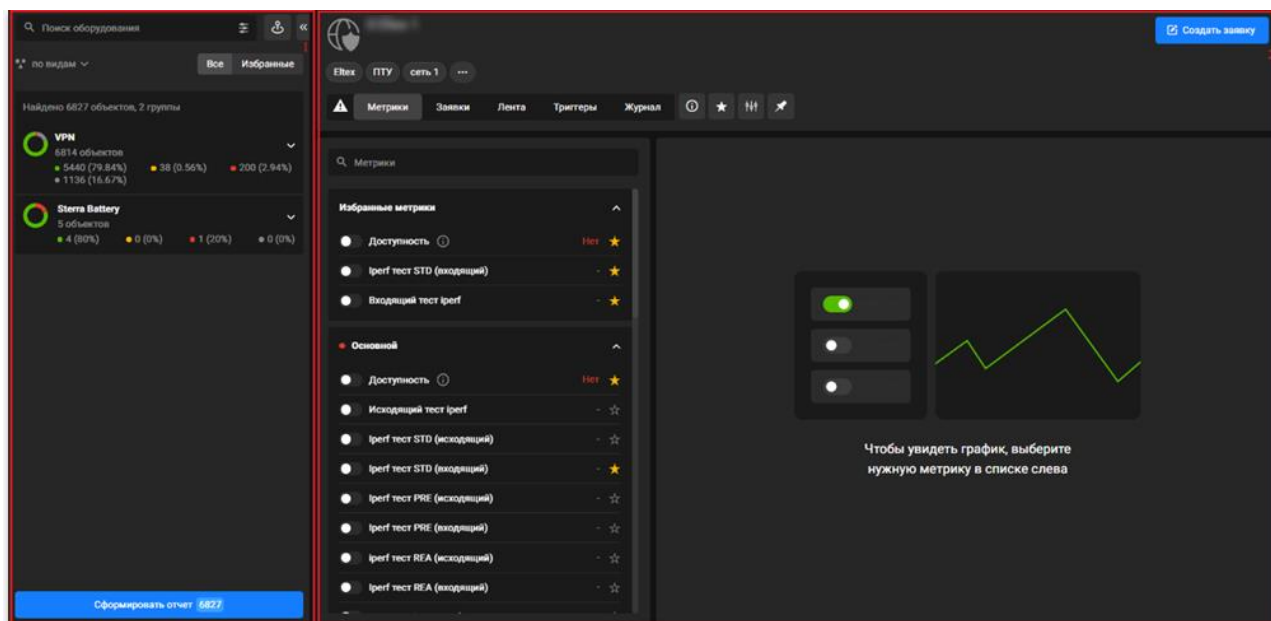



Рисунок 9 – Интерфейс списка объектов раздела «Объекты»

Для доступа к объектам определенного вида необходимо:

1. В панели меню навести курсор мыши на раздел «Объекты».
2. Кликнуть по иконке  и выбрать вид объектов.

Интерфейс состоит их следующих областей (Рисунок 10):

1. Область поиска со список объектов выбранного вида.
2. Статистика проекта, позволяющая просматривать статистику по основным и добавленным метрикам (подробнее п. 4.8 «Статистика проекта»).

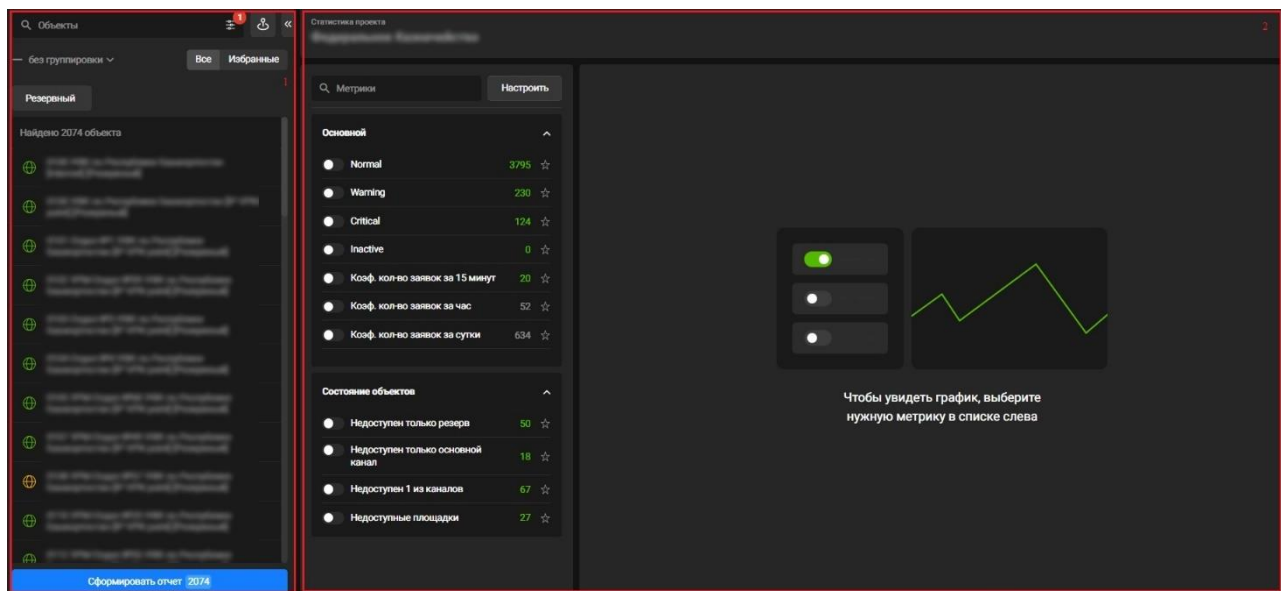






Рисунок 10 – Интерфейс выбранного вида объектов раздела «Объекты»

4.1.2 СТАТУСЫ ОБЪЕКТОВ

Каждый Объект имеет один из 4-х статусов, которые характеризуют его степень деградации. Цветовое кодирование используется в списке объектов, карте и в карточке объекта.














Таблица 2 Статусы Объектов

ЦВЕТ 1	СТАТУС ОБЪЕКТА 2	ОПИСАНИЕ 3
	Неактивный	Нет данных по Объекту. Такое возможно в двух случаях: 1.Новый Объект. Между моментом, когда Объект добавлен в Систему и моментом, когда данные отобразятся в интерфейсе есть временное запаздывание. 2.Данные с Объекта не приходили долгое время, поэтому Объект стал неактивным.
	Нормальный	Объект доступен, ошибок нет
	Опасный	Объект доступен, есть инциденты по метрикам
	Критический	Объект недоступен, авария на Объекте

4.1.3 ВИДЫ ОБЪЕКТОВ

Информация о виде оборудования Объекта отображается в виде иконки. Кодирование с помощью иконок используется в разделах список объектов, карта и карточка объектов.

Таблица 3 Примеры видов Объектов

ИКОНКА 1	ВИД ОБЪЕКТА 2
	Интернет
	
	Агент
	Аналитика
	АРМ
	Камера
	Кластер
	ЦОД
	Коммутатор
	Контроллер
	База данных
	Файловое хранилище
	Макрорегиональный центр

ИКОНКА	ВИД ОБЪЕКТА
1	2
	Сервис мониторинга
	Прокси
	Роутер
	Спутник
	Сервер
	Сервер резервного копирования
	Подсистема мониторинга
	Система хранения данных

Список объектов может быть расширен. Для добавления нового вида объекта необходимо обратиться к администратору.

4.2 Поиск Объектов

Для *поиска Объектов* в разделе «Объекты» необходимо в строке «Поиск оборудования» (Рисунок 11) ввести запрос (название объекта, IP-адрес или любое инвентори поле). Поиск начнется, как только вводится первый символ запроса, совпадения по результатам поиска будут выделены цветом (Рисунок 12).

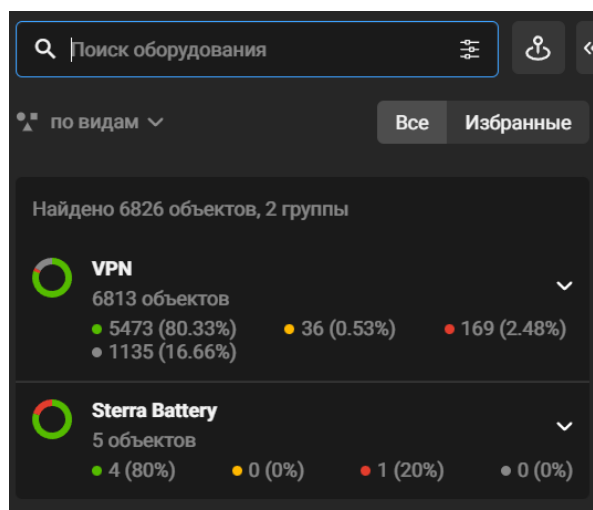


Рисунок 11 – Область поиска

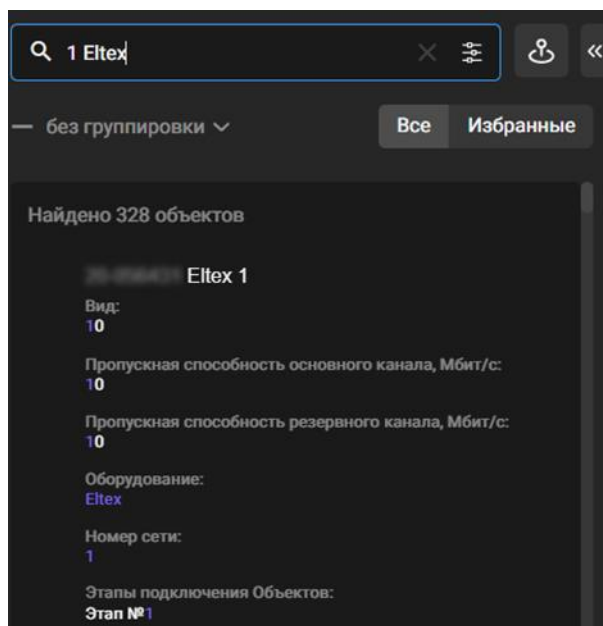




Рисунок 12 – Совпадения по результатам поиска

Для сброса результатов поиска необходимо удалить запрос из поисковой строки или нажать крестик.

Если поиск не дал результатов, то выведется сообщение «Объекты не найдены. Попробуйте изменить параметры поиска». Для повторного поиска можно ввести значение другого инвентори поля в строку поиска или сбросить фильтрацию (подробнее п. 4.3 «Фильтрация Объектов»).

 Поиск по определенному инвентори полю осуществляется по полям настроенным администратором.

4.3 Добавление/удаление Объекта в избранное

Для добавления Объекта в избранное необходимо поставить метку  слева от названия объекта.

Для удаления Объекта из избранного необходимо снять метку  слева от названия объекта.

Избранные объекты отображаются:

- в окне поиска во вкладке «Избранные» (Рисунок 13);
- в списке объектов;
- в списке заявок;
- в списке событий, можно получать уведомления только по избранным Объектам.

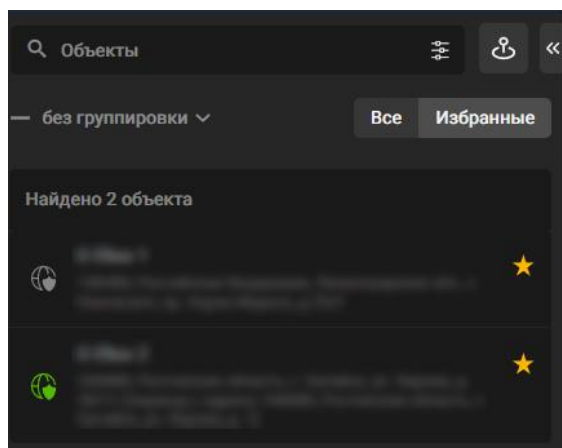



Рисунок 13 – Избранные объекты

4.4 Фильтрация Объектов

Для установки фильтров по Объектам необходимо:

1. В строке поиска кликнуть по иконке  «Фильтровать».
2. Выбрать необходимые фильтры в блоке фильтрации (Рисунок 14). Выбранные фильтры отображаются под строкой поиска.
3. Для закрытия блока фильтров, необходимо кликнуть вне области блока или нажать крестик.

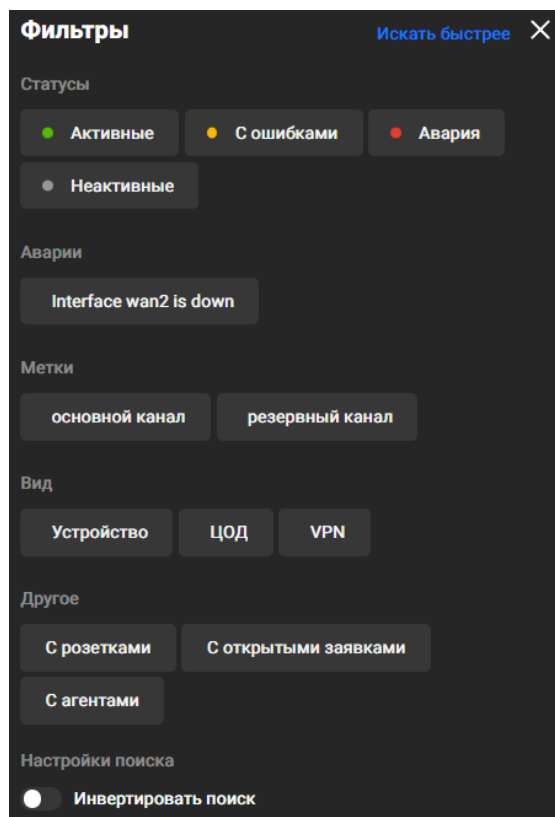


Рисунок 14 – Блок фильтрации

Для сброса фильтра необходимо кликнуть крестик в названии выбранного фильтра.

Для сброса всех фильтров необходимо нажать «Сбросить все» в блоке фильтрации.

Для инвертирования результатов поиска необходимо в блоке фильтрации кликнуть на переключатель «Инвертировать поиск» снизу блока фильтрации. Все выбранные фильтры и поисковый запрос вернут список объектов по оператору “НЕ”, отобразятся все объекты, которые не попадают под условия поиска.



Для более точного поиска пользователь может использовать *операторы поиска*.

Подсказка по операторам поиска находится в блоке «Фильтры». Необходимо кликнуть по ссылке «Искать быстрее» в блоке фильтрации справа. В окне откроется подсказка по операторам поиска, которые можно использовать для более продвинутых запросов (Рисунок 15).

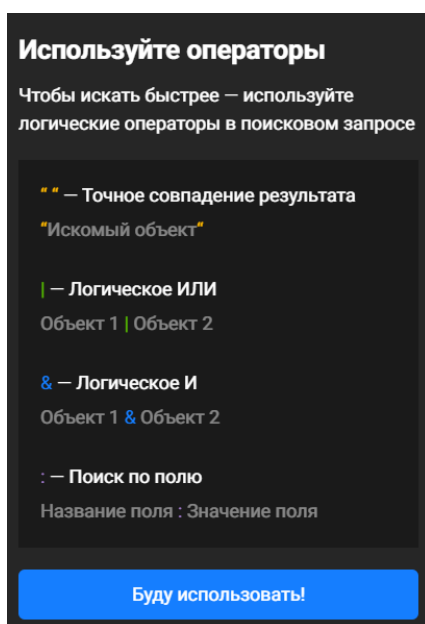


Рисунок 15 – Подсказка по операторам поиска

4.5 Группировка Объектов

По умолчанию Объекты не сгруппированы и находятся в статусе «без группировки».

Для изменения типа группировки необходимо:

1. Под строкой поиска нажать на текущий вид группировки.
2. Выбрать необходимый вид группировки из выпадающего списка (Рисунок 16).

Таблица 4 Виды группировки объектов

НАЗВАНИЕ ПОЛЯ	ОПИСАНИЕ
1	2
без группировки	Объекты не группируются, отображаются в общем списке
по видам	По видам оборудования Объекта (подробнее п. 4.1.3 «Виды Объектов»)
по группам	По группам, объединяющим Объекты

НАЗВАНИЕ ПОЛЯ	ОПИСАНИЕ
1	2
по статусам	По статусам Объектов, характеризующим степень деградации (подробнее п. 4.1.2 «Статусы Объектов»)
по меткам	По меткам, включающим в себя Объекты
по географии	Многоуровневая группировка по федеральному округу, области федерального округа, городу области
по иерархии	Многоуровневая группировка объектов по иерархии, для настройки необходимо обратиться в службу поддержки (п. 3.4.1 «Запрос в службу поддержки»).

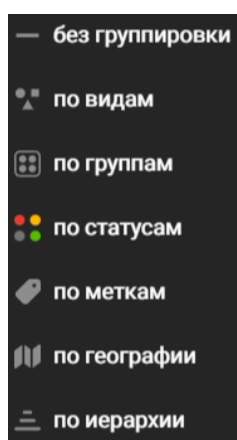




Рисунок 16 – Виды группировок

 Для представления о иерархических связях между объектами, администратор может вывести многоуровневую группировку объектов.

4.6 Карта Объектов

Для отображения Объектов на географической карте (Рисунок 17) необходимо кликнуть по иконке  «Показать на карте».

На карте отображаются статусы Объекта, вид и степень деградации групп объектов, объединенных по какому-либо признаку.

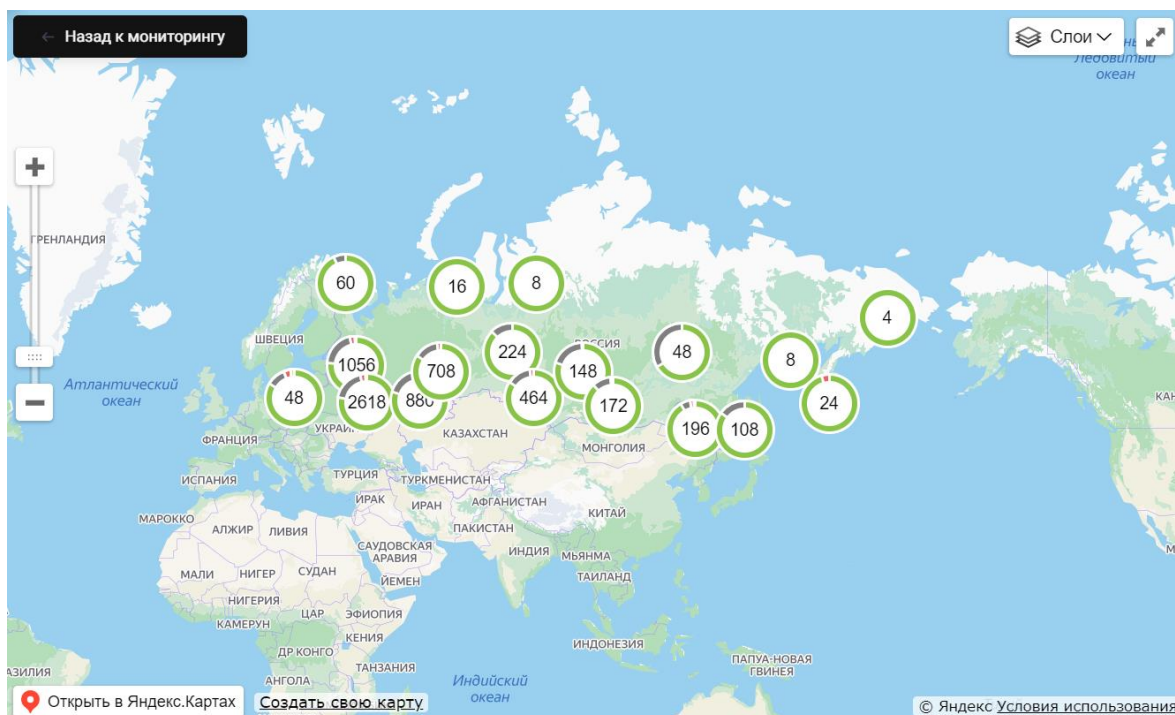


Рисунок 17 – Отображение Объектов на карте

! На карте отображаются Объекты, для которых заполнено поле «Адрес». Поле «Адрес» можно заполнить, кликнув на иконку **i** «Информация» (подробнее п. 4.7.8 «Информация об Объекте») или обратиться в службу поддержки (п.3.4.1 «Запрос в службу поддержки»).

Виды обозначений Объектов на карте (Рисунок 18):




1. Иконка с цифрой  отображает степень деградации группы и количество Объектов в группе. Чтобы приблизить карту и увидеть Объекты входящие в группу, а также их статусы и вид необходимо кликнуть по иконке.
2. Иконка с видом Объекта  отображает расположение на карте, вид и статус. Для отображения подробной информации об Объекте, необходимо кликнуть по иконке.



Рисунок 18 – Примеры видов обозначения Объектов на карте

Для закрытия карты, необходимо нажать «Назад к мониторингу» или кликнуть по иконке  «Показать на карте».

Для отображения более подробной информации об объекте на карте необходимо нажать на Объект. В открывшемся поле отображается информация о статусе, виде, названии, адресе Объекта, количестве активных инцидентов и заявок (Рисунок 19).

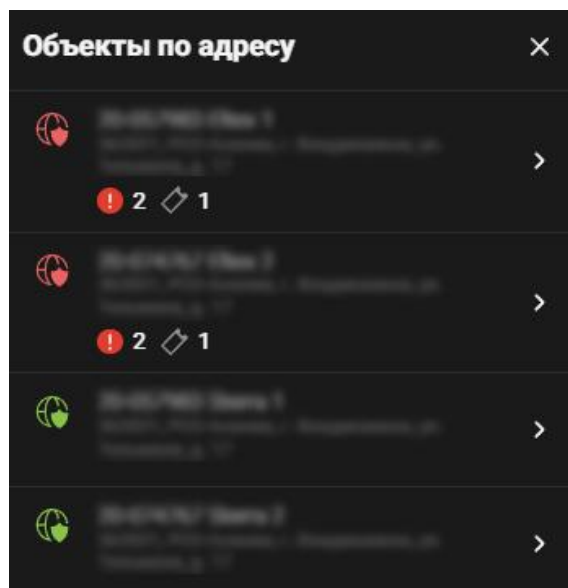



Рисунок 19 – Примеры информации об Объектах

Для перехода к карточке выбранного Объекта с карты необходимо в окне «Объекты по адресу» кликнуть по иконке .

4.7 Карточка Объектов


Карточка Объектов состоит из шапки карточки, где отображается информация о статусе, виде, названии, адресе Объекта и вкладок. Вкладки, позволяют пользователю перейти к метрикам, заявкам, событиям (вкладка «Лента»), триггерам, истории изменений конфигураций (вкладка «Конфигурации») (подробнее в соответствующих п. 4.7.1 – 4.7.7 настоящего документа).

Для открытия карточки Объекта необходимо кликнуть на Объект в области поиска.

4.7.1 МЕТРИКИ

По умолчанию Карточка Объекта открывается на вкладке «Метрики». Для каждой Метрики отображается значение, при наведении на которое отображается как давно было обновление данных. Данные не отображаются, если их получение по какой-либо причине прекращено.

Для поиска Метрики необходимо ввести поисковой запрос над списком метрик.

Для добавления Метрики в избранное необходимо поставить метку  слева от названия метрики. Избранные метрики группируются вверху списка метрик (Рисунок 20).

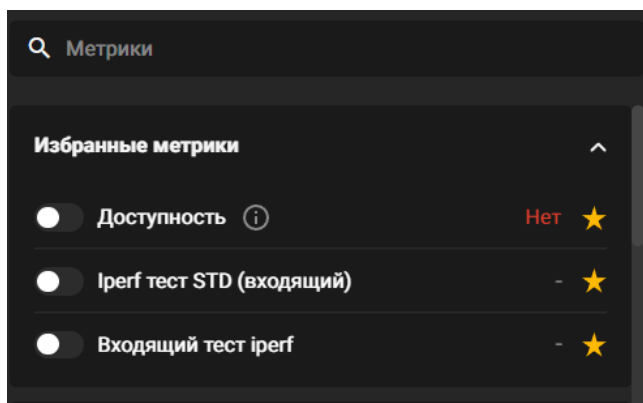




Рисунок 20 – Избранные метрики

Для удаления Метрики из избранного необходимо снять метку  слева от названия метрики.

4.7.1.1 Интерфейсы

Интерфейсы, объединяют попарно метрики входящая и исходящая скорость Интерфейс (Рисунок 21) в списке объектов системы мониторинга состоит:

- Метрика исходящая скорость – OUT ;
- Метрика входящая скорость – IN .

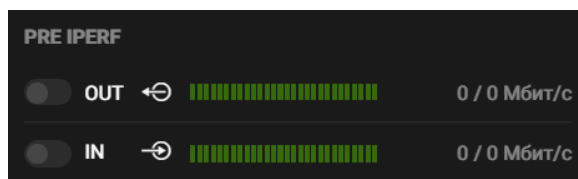


Рисунок 21 – Интерфейсы в списке объектов

4.7.1.2 Работа с графиком метрик

Для отображения графика метрики Объекта (Рисунок 23) необходимо кликнуть на переключатель перед названием Метрики (Рисунок 22).

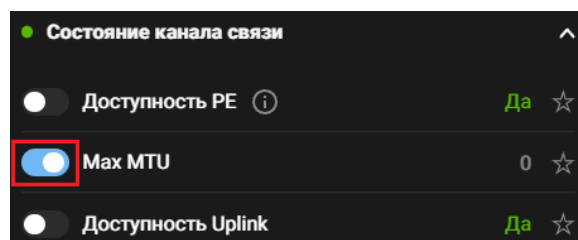


Рисунок 22 – Переключатель




Рисунок 23 – График метрик Объекта

Для выбора периода графика необходимо нажать на период над графиком:

- 3 часа;
- 1 день;
- 1 неделя;
- 1 месяц;
- 3 месяца;
- 1 год;
- Выбрать даты (задать необходимое начало и конец периода в выпадающем календаре).

Для наложения графиков необходимо:

1. Кликнуть на переключатель перед названием более одной Метрики.
2. Кликнуть по иконке  «Группировать графики» справа от периодов.

Для получения конкретных значений необходимо навести курсор мыши на кривую графика.

Для отображения выбранного участка графика, необходимо зажать кнопку мыши и выделить часть графика.

Для снятия приближения графика, необходимо нажать кнопку «Сбросить zoom» (Рисунок 24).

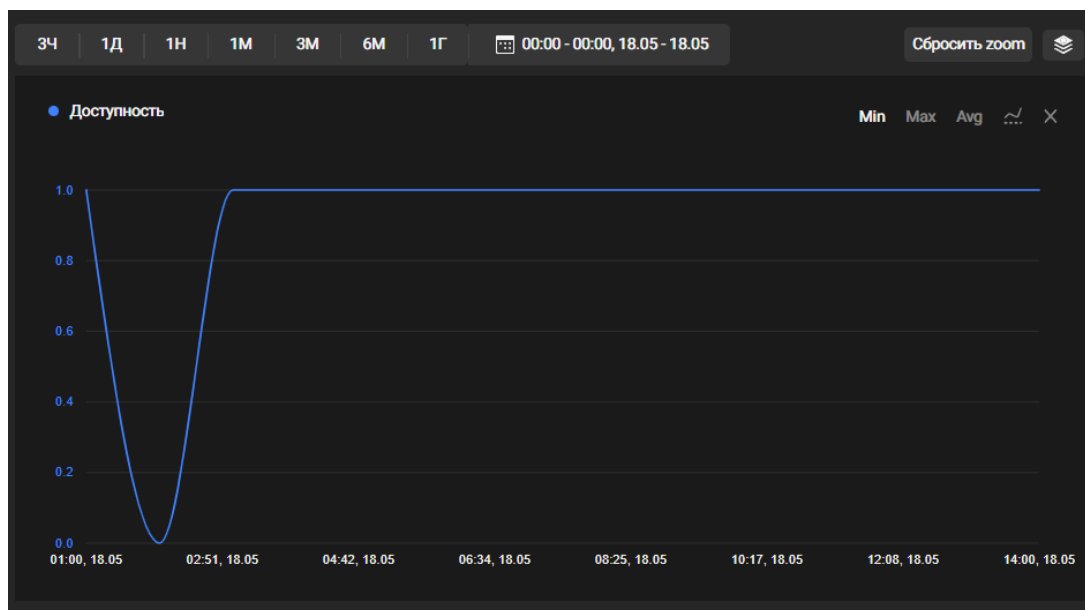


Рисунок 24 – Приближенный график метрик Объекта

4.7.1.3 Методы расчета графика метрик


Для изменения метода расчета необходимо нажать на название метода:

1. max – отображает график максимальных значений за период времени сбора данных.
2. min – отображает график минимальных значений за период времени сбора данных.
3. avg – отображает график средних значений за период времени сбора данных.



Выбор метода расчета доступен на периоде «Неделя» и дольше.

4.7.1.4 Анализ критических зон графика метрик


Для анализа критических зон необходимо кликнуть по иконке  слева от методов расчета. На графике отразятся превышения установленных пороговых значений (кривая графика окрасится в красный, оранжевый и зеленый цвет).



Если график отображается зеленым, превышения пороговых значений не было.



Анализ критических зон, возможен если у метрики установлено пороговое значение, настраиваемое администратором.

Для закрытия графика необходимо кликнуть по иконке  «Закрыть график» слева от методов расчета.

4.7.1.5 Компоненты

Компоненты объединяют метрики и триггеры, характеризующие определенную часть инфраструктуры. Например, метрики, характеризующие качественные характеристики канала связи, состояние устройства и т.д.

Компоненты отображаются для каждого объекта в разделе «PCM» (подробнее п. 8 «PCM»).

Метрики объектов, относящиеся к компонентам, могут быть сформированы автоматически или вручную.

Название компонента и его текущий статус выводится в названии группировки метрик (Рисунок 25). Статус компонентов рассчитывается исходя из инцидентов всех триггеров Объекта.

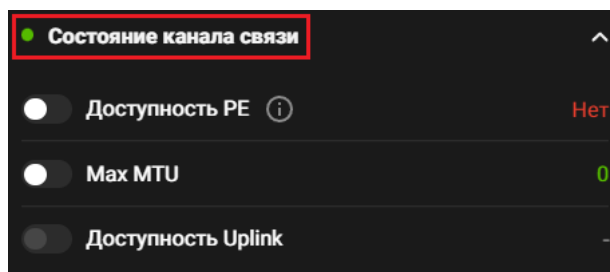


Рисунок 25 – Компонент метрик

Метрики внутри компонента могут быть объединены в группы и иметь свой подзаголовок (Рисунок 26).

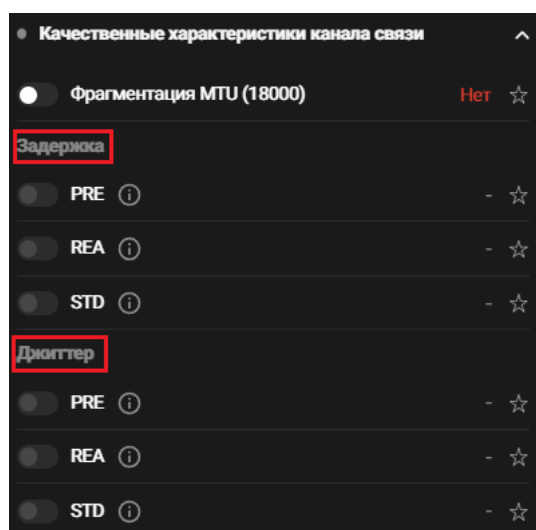



Рисунок 26 – Группы метрик

4.7.2 Инциденты

При срабатывании триггера для объектов могут создаваться инциденты определенного приоритета. В карточке Объекта отображается информация об активных и завершенных инцидентах (Рисунок 27).

Для перехода к списку инцидентов выбранного Объекта необходимо кликнуть на иконку



При наличии активных инцидентов, слева от иконки отображается счетчик с количеством инцидентов в статусе «Активный» .


Для просмотра полной картины инцидентов необходимо выбрать «Все» во вкладках справа.

Начало		Конец		Название	Статус инцидента	Период	Компонент	Номер заявки	Статус заявки
↑	↓	↑	↓						
11.10.21	02:05 02:07			Устройство недоступно по ICMP	ЗАВЕРШЕН	2мин 5с	Основной		ЗАКРЫТА
10.10.21	15:11 15:14			Устройство недоступно по ICMP	ЗАВЕРШЕН	3мин 7с	Основной		ЗАКРЫТА
30.09.21	21:38 21:42			Устройство недоступно по ICMP	ЗАВЕРШЕН	4мин 1с	Основной		ЗАКРЫТА
04.08.21	23:43 23:47			Устройство недоступно по ICMP	ЗАВЕРШЕН	3мин 32с	Основной		ЗАКРЫТА

Рисунок 27 – Список инцидентов


4.7.2.1 Информация об инциденте


Для просмотра подробной информации об инциденте необходимо:

1. Перейти в список инцидентов, кликнув на иконку .
2. Кликнуть по инциденту в списке или по названию инцидента в карточке заявки.

 Инциденты отображаются в карточке заявки (подробнее п. 4.6.3.3 «Инцидент в карточке заявки»).

В окне инцидента (Рисунок 28) содержится следующая информация:

- название;
- статус;
- приоритет;
- название и адрес объекта, на котором возник инцидент;
- время возникновения и завершения инцидента;
- общая продолжительность инцидента;
- номер заявки, заведенной по инциденту (для перехода в карточку заявки, необходимо кликнуть на номер заявки в карточке инцидента);
- статус заявки;
- график метрик триггера (отображает график за 3 часа до возникновения инцидента с отметкой времени, когда инцидент был создан 
- список последних инцидентов объекта (вкладка «Все»);
- список последних инцидентов по триггеру (вкладка «По этому триггеру»).

 Номер заявки может отсутствовать, если она не была заведена по выбранному инциденту.

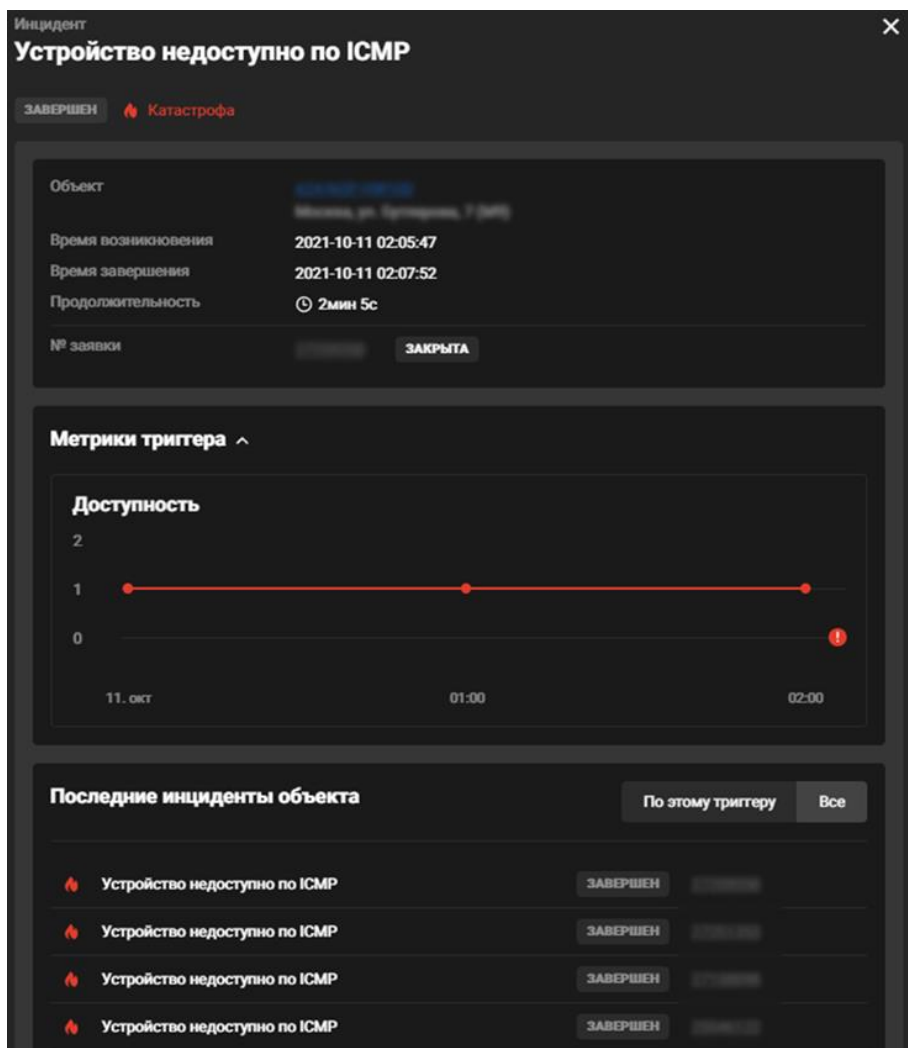



Рисунок 28 – Окно инцидента

4.7.2.2 Список инцидентов в карточке инцидента

В окне инцидента отображается информация по последним инцидентам и последнее срабатывание по триггеру, по которому был создан текущий инцидент. Информация может помочь в расследовании аварий на объекте.

Для отображения всех инцидентов по Объекту необходимо:

1. Кликнуть по иконке  и перейти к списку инцидентов.
2. Кликнуть по строке инцидента в списке или по названию инцидента в карточке заявки.
3. Кликнуть по ссылке «Смотреть все инциденты» внизу окна инцидента в области «Последние инциденты объекта» (Рисунок 29).

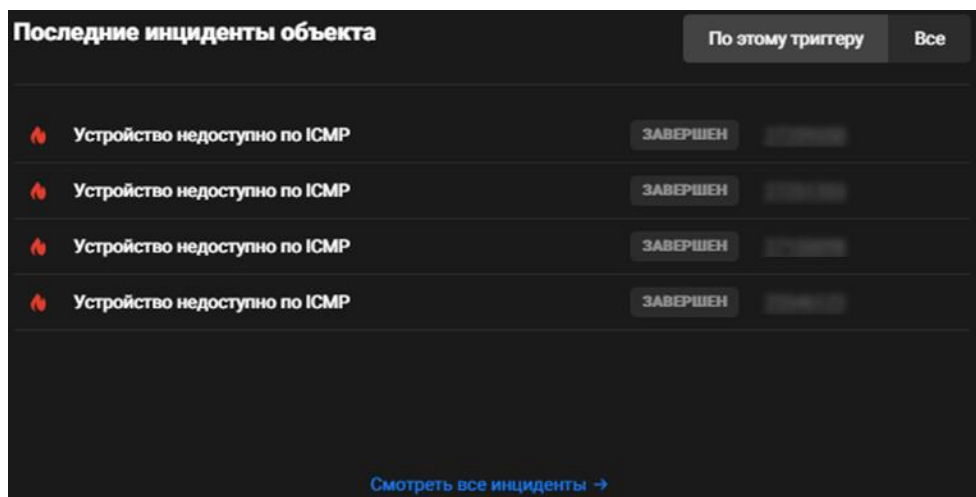



Рисунок 29 – Последние инциденты объекта

4.7.2.3 Инцидент в карточке заявки

В карточке заявки перечисляются все инциденты, относящиеся к выбранной заявке.

Для *перехода в карточку заявки инцидента* (Рисунок 30) необходимо:

1. Перейти в список инцидентов, кликнув на иконку .
2. Кликнуть по строке инцидента в списке или по названию инцидента в карточке заявки.
3. Кликнуть на номер заявки в области «Последние инциденты объекта» в окне инцидента.

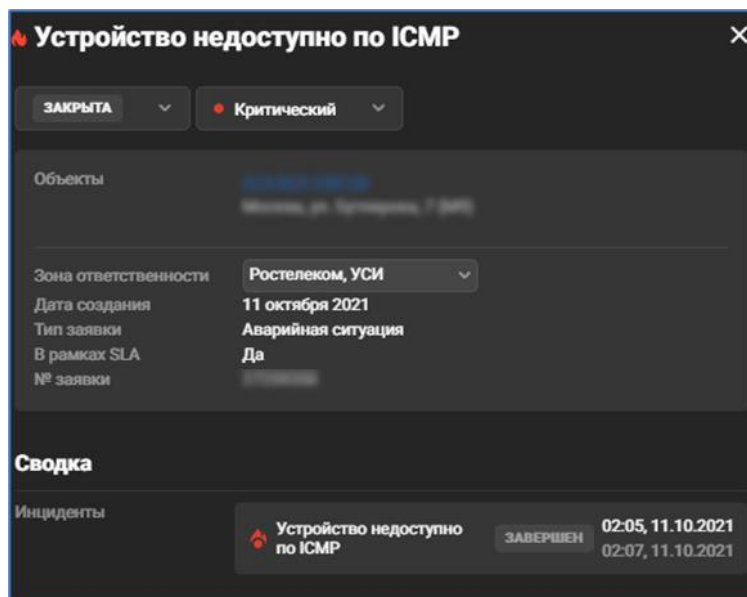


Рисунок 30 – Карточка заявки инцидента

4.7.2.4 Инцидент в списке метрик


Инциденты отображаются в списке метрик.


Напротив названия метрики, по которой начался инцидент, отображается иконка инцидента (Рисунок 31) до тех пор, пока инцидент активен.



Рисунок 31 – Метрика со значком инцидента

Обозначения иконок инцидента:

 – приоритеты – катастрофа, высокий;

 – приоритеты – средний, внимание;

 – статус инцидента – информация.

Для просмотра информации об инциденте (Рисунок 32) необходимо кликнуть на иконку инцидента.

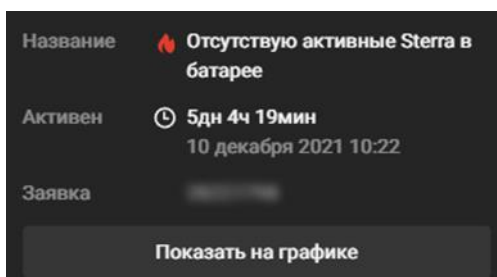


Рисунок 32 – Информация об инциденте

Для перехода к карточке инцидента необходимо кликнуть на название в окне информации об инциденте.

Для просмотра заявки необходимо кликнуть на номер заявки в окне информации об инциденте.

Для отображения графика метрик Объекта с инцидентом необходимо кликнуть на переключатель перед названием Метрики или нажать кнопку «Показать на графике» в окне информации об инциденте.

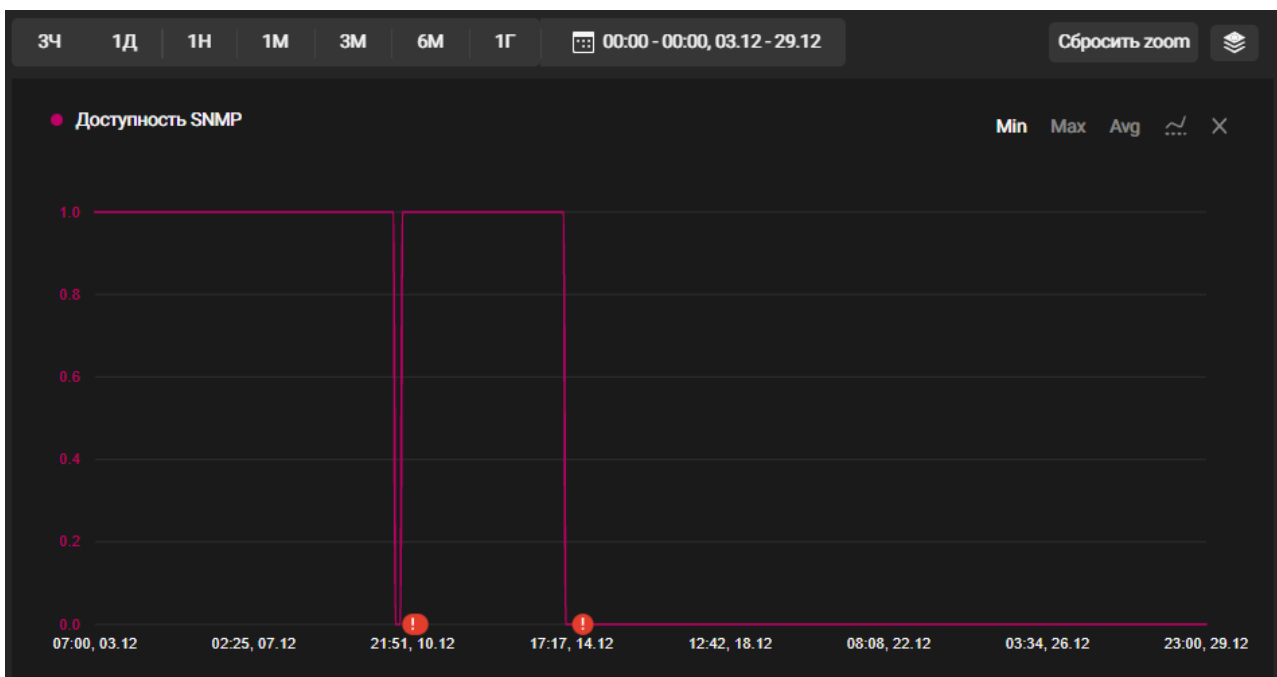
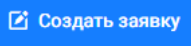


Рисунок 33 – График метрик объекта с инцидентом

4.7.3 ЗАЯВКИ ОБЪЕКТА

Для просмотра заявок по выбранному Объекту (Рисунок 34) необходимо перейти во вкладку «Заявки».

В открывшемся окне, можно просмотреть активные, завершенные и все заявки по объекту.

Для создания заявки необходимо нажать кнопку «Создать заявку» , подробнее в п. 6.4 «Создание заявки».

Номер	Тип	Название заявки	Приоритет	Объект	Статус	Обновлена	Дата создания	Дата закрытия
		Аварийная ситуация	Критический		создана	10 декабря 2021	10 декабря 2021	Нет даты

Рисунок 34 – Заявки по выбранному Объекту

4.7.4 ЛЕНТА ОБЪЕКТА

Для просмотра событий по выбранному Объекту необходимо перейти во вкладку «Лента».

Подробнее о событиях в п. 10 «Уведомления».

4.7.5 ТРИГГЕРЫ ОБЪЕКТА

Для просмотра триггеров Объекта (Рисунок 35) необходимо перейти во вкладку «Триггеры».

В открывшемся окне отображаются все триггеры по выбранному Объекту. По триггерам из списка автоматически создаются заявки в службу поддержки. Данные в таблице не

редактируются.

Таблица отображает:

- ID – идентификатор триггера в Системе.
- Приоритет – приоритет триггера.
- Описание – название триггера.

ID	Приоритет	Описание
1084270733	Катастрофа	Отсутствуют активные Stella в батарее
1084270728	Средний	Резкое изменение активных туннелей(более 30)


Рисунок 35 – Триггеры Объекта

4.7.6 СОЗДАНИЕ ТРИГГЕРА ОБЪЕКТА

Для создания триггера Объекта необходимо:

1. Перейти во вкладку «Триггеры» в карточке выбранного объекта.
2. В области «Новый триггер» нажать кнопку «+Добавить».
3. В открывшейся области «Создание триггера» (Рисунок 36):
 - Выбрать метрику из выпадающего списка;
 - Выбрать функцию из выпадающего списка, которая позволяет ссылаться на собранные значения;
 - Выбрать период вычисления. По клику на иконку ⓘ отобразится подсказка с информацией о том, как задать необходимый период (Рисунок 37);
 - В зависимости от выбранной функции выбрать оператор из выпадающего списка. Оператор должны давать «1» в выражении триггера, если указанное соотношение правдиво и «0», если оно ложно. Если хотя бы один операнд Неизвестен, то и результат будет Неизвестно;
 - Ввести значение метрики, исходя из которой будет рассчитываться функция;
 - Выбрать приоритет триггера;
 - Выбрать активность триггера;
 - Выбрать шаблон SLA (не обязательное поле);
 - Ввести описание триггера – название триггера.
4. Нажать кнопку «Создать триггер».

Новый триггер появится в таблице триггеров с иконкой .

Для удаления созданного пользователем триггера необходимо выбрать триггер в таблице и кликнуть по иконке .

 Удалить можно только триггеры, созданные пользователем.

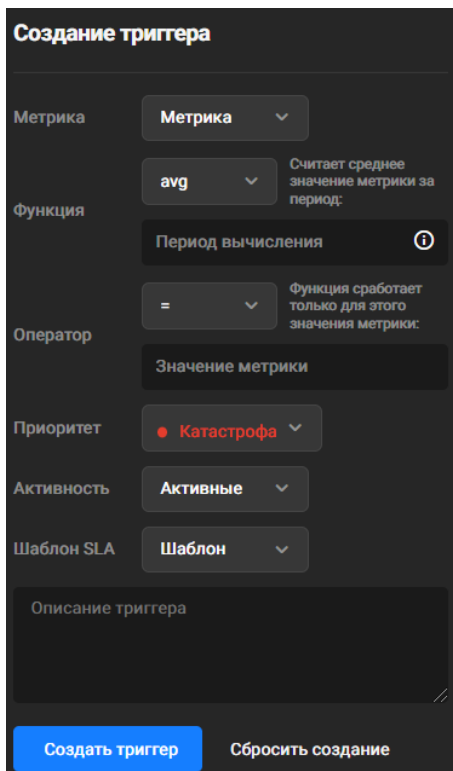


Рисунок 36 – Создание триггера

Можно вводить Период и Сдвиг во времени (опционально) в формате:

12h
за последние 12 часов

12h 1d
за последние 12 часов, одним днём ранее

#12 #1
за последние 12 раз, одним разом ранее

1s - секунды
1m – минуты
1h – часы
1d – дни
#1 – количество раз

Рисунок 37 – Подсказка периода вычисления


4.7.7 КОНФИГУРАЦИИ

Для просмотра истории изменений файла конфигураций по Объекту, необходимо перейти во вкладку «Конфигурации».

Для просмотра файла конфигураций Объекта (Рисунок 38) необходимо:

1. Перейти во вкладку «Конфигурации».
2. При необходимости отфильтровать даты списка конфигураций, нажать «Выбрать даты» и задать необходимое начало и конец периода в выпадающем календаре.

3. Кликнуть на дату версии конфигураций в списке «Конфигурации файла».

Для скачивания версии файла конфигураций Объекта необходимо кликнуть на иконку  слева от даты в списке «Конфигурации файла» или в области «Просмотр».

Для сравнения версий файла конфигураций Объекта необходимо:

1. Перейти во вкладку «Конфигурации».
2. Кликнуть на дату конфигураций в списке «Конфигурации файла».
3. Выбрать дату второй конфигурации и нажать кнопку «Сравнить».

Для сброса просмотра или сравнения версий файлов конфигураций необходимо нажать кнопку «Сбросить» в области «Просмотр».

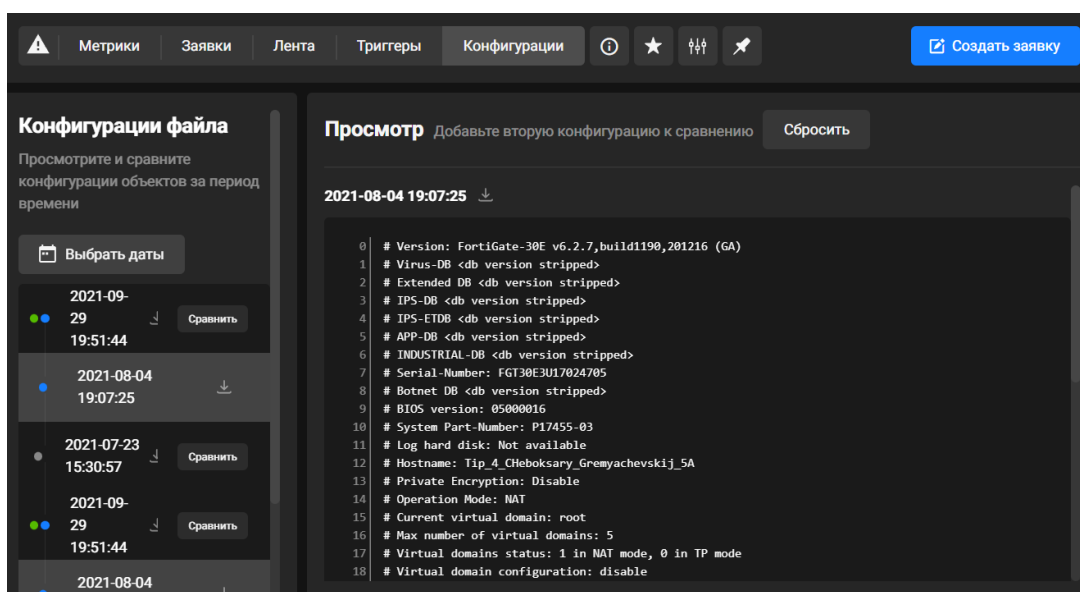







Рисунок 38 – Конфигурации Объекта

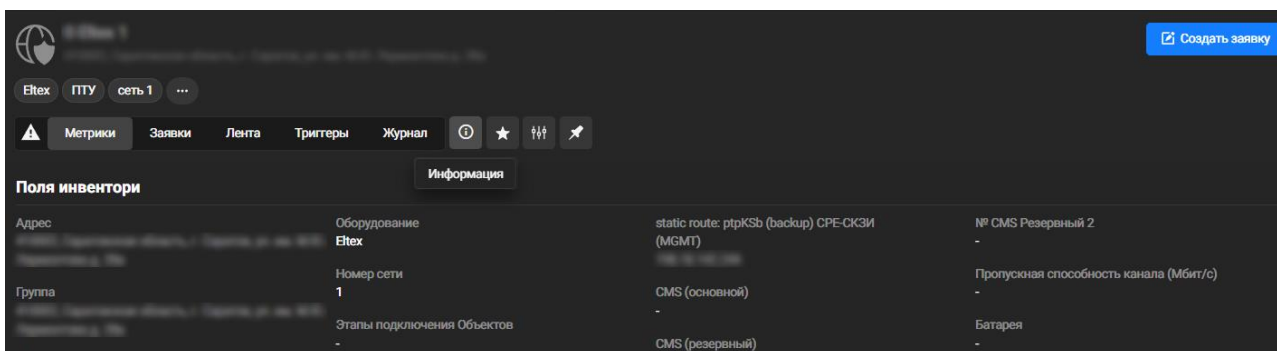
 Вкладка «Конфигурации» отображается после настройки сбора конфигураций для объекта администратором.

4.7.8 ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОБЪЕКТЕ

Для отображения информации об Объекте необходимо кликнуть на иконку  «Информация» (Рисунок 39).

Для изменения отображения информации необходимо:

1. Выбрать Объект и кликнуть на иконку  «Информация».
2. Навести курсор на необходимое поле инвентори.
3. Кликнуть на иконку  слева от названия поля.
4. Ввести необходимые изменения и кликнуть на иконку .




The screenshot shows a web interface for monitoring objects. At the top, there are navigation tabs for 'Метрики', 'Заявки', 'Лента', 'Триггеры', and 'Журнал'. Below these is a section titled 'Поля инвентори' (Inventory Fields) with a sub-tab 'Информация'. The main content is a table with the following data:

Адрес	Оборудование	static route: ptpKSb (backup) CPE-СКЗИ (MGMT)	№ SMS Резервный 2
	Etex		-
Группа	Номер сети	CMS (основной)	Пропускная способность канала (Мбит/с)
	1	-	-
	Этапы подключения Объектов	CMS (резервный)	Батарея
	-	-	-

Рисунок 39 – Информация об объекте

4.7.9 НАСТРОЙКИ ОБЪЕКТА

Для доступа к настройкам Объекта необходимо кликнуть на иконку  «Настройки» (Рисунок 40).

4.7.9.1 Шаблоны Объекта


Шаблоны заранее определяют настройки мониторинга для Объекта, какие данные будут доступны для Объекта, и как Система должна реагировать на инциденты по данному объекту.

Шаблон может включать в себя следующие элементы:

- метрики, их единицы измерения и пороговые значения;
- интерфейсы;
- триггеры объекта шаблона;
- группы метрик шаблона;
- разделы метрик шаблона;
- шаблоны SLA с указанием типа, приоритета и других настроек заявки, которая будет создаваться при начале инцидента по триггеру Объекта.

Для применения шаблона к Объекту необходимо:

1. В области «Обновление данных мониторинга» выбрать шаблон из выпадающего списка и нажать «Применить шаблон».
2. Нажать кнопку «Обновить данные» для обновления информации по объекту из источника данных.

 Список шаблонов может быть расширен. Для добавления нового шаблона, необходимо обратиться к администратору.

4.7.9.2 Остановка мониторинга по Объекту

Для временной остановки мониторинга по Объекту необходимо:

1. В области «Остановка мониторинга» нажать кнопку «Выбрать период».
2. Выбрать даты (задать необходимое начало и конец периода в выпадающем календаре).
3. Нажать кнопку «Остановить мониторинг».

По истечении выбранного периода, мониторинг по объекту будет продолжен автоматически.

4.7.9.3 Тестирование по Объекту

Для проведения тестирования по Объекту необходимо:

1. В области «Тестирование» выбрать из выпадающего списка тип тестирования.
2. Нажать кнопку «Запустить тестирование».

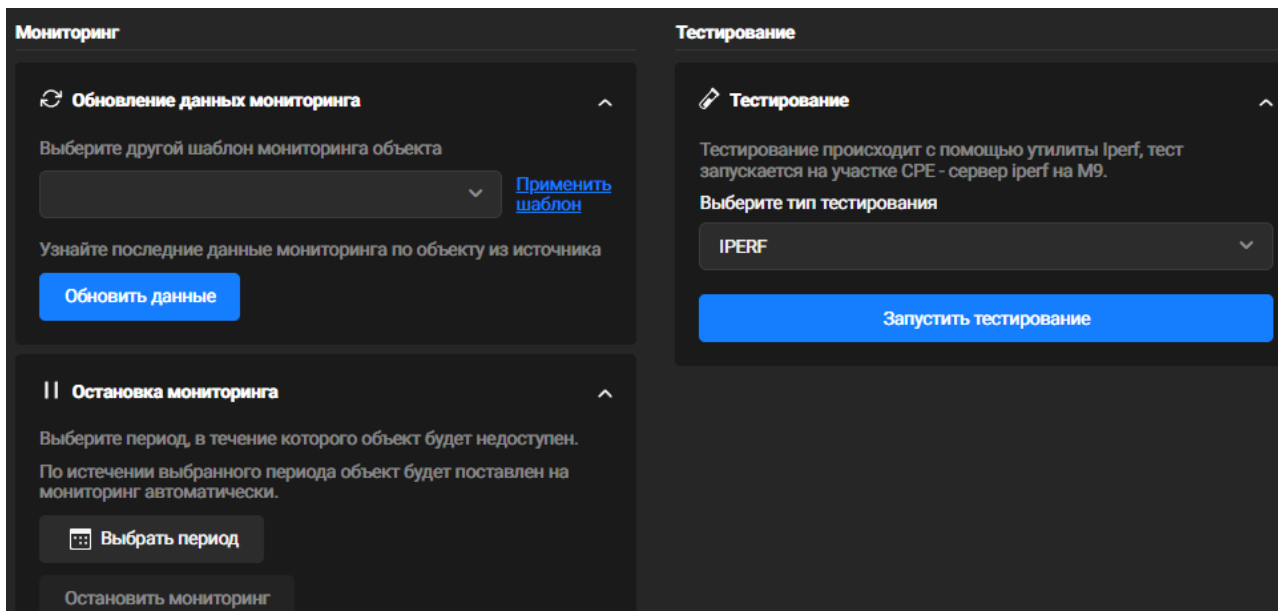



Рисунок 40 – Настройки Объекта

! Тестирование по объекту должно быть настроено администратором. Для настройки необходимо обратиться в службу поддержки (п. 3.4.1 «Запрос в службу поддержки»).

4.7.10 ЗАКРЕПИТЬ ОБЪЕКТ

Для закрепления Объекта в панели быстрого доступа необходимо кликнуть на иконку  «Закрепить объект».

Для перехода к закрепленной карточке Объекта (Рисунок 41) необходимо кликнуть на планку внизу окна.

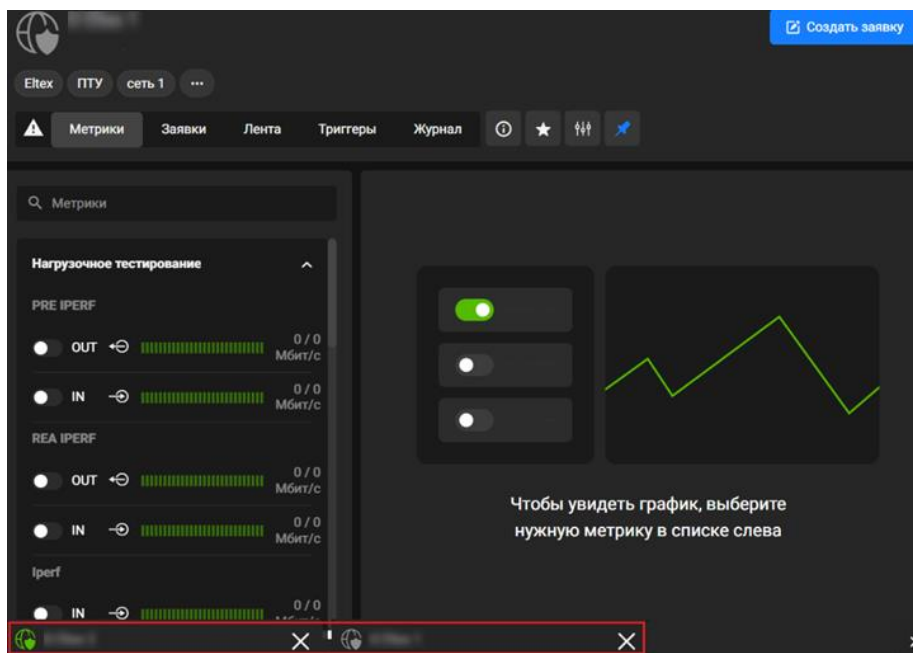




Рисунок 41 – Закрепленные карточки Объектов

4.7.11 МЕТКИ

Метки используются для фильтрации, группировки объектов и другой логики.

Для *создания метки* необходимо:

1. Кликнуть по иконке  «Добавить метку» или , если для объекта существуют метки.
2. Ввести название метки нажать «Создать» (Рисунок 42).

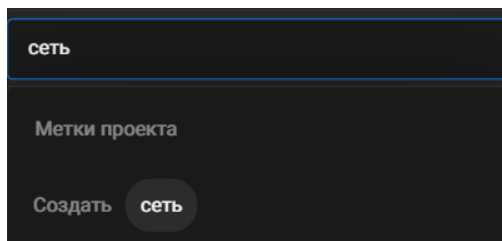


Рисунок 42 – Окно создания метки

Созданная метка отображается в карточке объекта (Рисунок 43) и видна только создавшему пользователю.

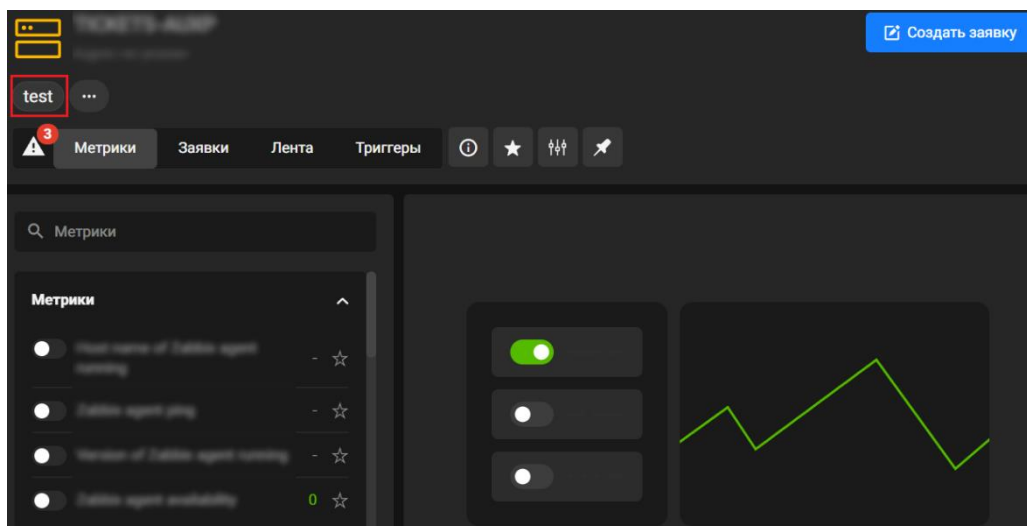




Рисунок 43 – Метка в карточке объекта

Для фильтрации объектов по определенной метке в области поиска необходимо кликнуть на метку.

Для удаления метки необходимо:

1. Кликнуть по иконке  «Добавит метку».
2. Во всплывшем окне кликнуть по иконке  в области метки (Рисунок 44) и подтвердить действие.

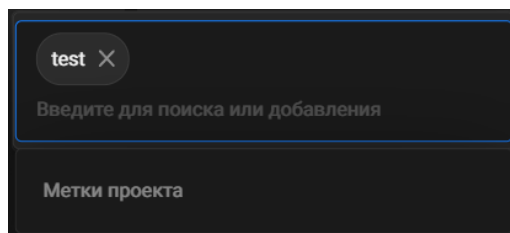



Рисунок 44 – Окно добавления или удаления метки

4.8 Статистика проекта

Статистика проекта позволяет просматривать статистику проекта по основным и добавленным метрикам.

Для доступа к статистике проекта необходимо:

1. В панели меню навести курсор мыши на раздел «Объекты».
2. Кликнуть по иконке  и выбрать вид объекта.

Интерфейс статистики проекта в разделе «Объекты» состоит из следующих областей (Рисунок 45):

1. Область поиска, позволяет пользователю искать Объекты по любым полям мониторинга. По клику на выбранный объект осуществляется переход в карточку объекта.
2. Карточка проекта, отображает общую статистику по проекту.

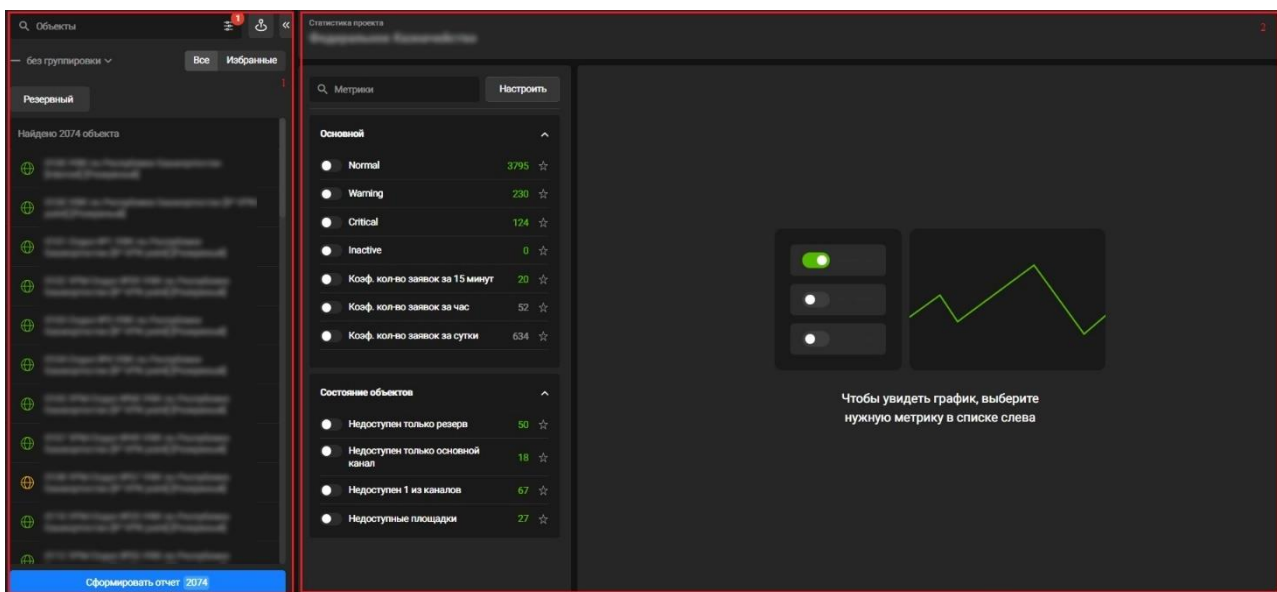


Рисунок 45 – Интерфейс статистики проекта раздела «Объекты»

По умолчанию карточка проекта отображает основные метрики (Таблица 5), которые не редактируются.


Таблица 5 Основные метрики карточки проекта


НАЗВАНИЕ ПОЛЯ	ОПИСАНИЕ
1	2
Normal	Общее количество доступных объектов без инцидентов в проекте
Warning	Общее количество объектов, находящихся в статусе «Предупреждение» (статус инцидента – предупреждение)
Critical	Общее количество аварийных объектов в проекте с аварией на объекте (статус инцидента – авария)
Inactive	Общее количество неактивных объектов в проекте
Коэф. кол-во заявок за 15 минут/час/сутки	Количество заявок за 15 минут/час/сутки

Работа с графиком метрик проекта аналогична п. 4.6.2.2 – 4.6.2.4 настоящего документа.

4.8.1 СОЗДАНИЕ МЕТРИКИ ПРОЕКТА

Для создания метрики проекта необходимо:

1. В панели меню навести курсор мыши на раздел «Объекты».
2. Кликнуть по иконке  и выбрать вид объекта.
3. В открывшемся окне, в области «Статистика проекта», (Рисунок 46) нажать кнопку «Настроить».
4. В поле «Настройка метрик» (Рисунок 47) нажать «+Добавить метрику».
5. В области «Редактирование метрики» (Рисунок 48) ввести название новой метрики.
6. Выбрать интервал расчета.

7. В области поиска объектов кликнуть по иконке .
8. В появившемся окне «Фильтры» (Рисунок 49) выбрать необходимые фильтры.
9. Нажать кнопку «Сохранить».

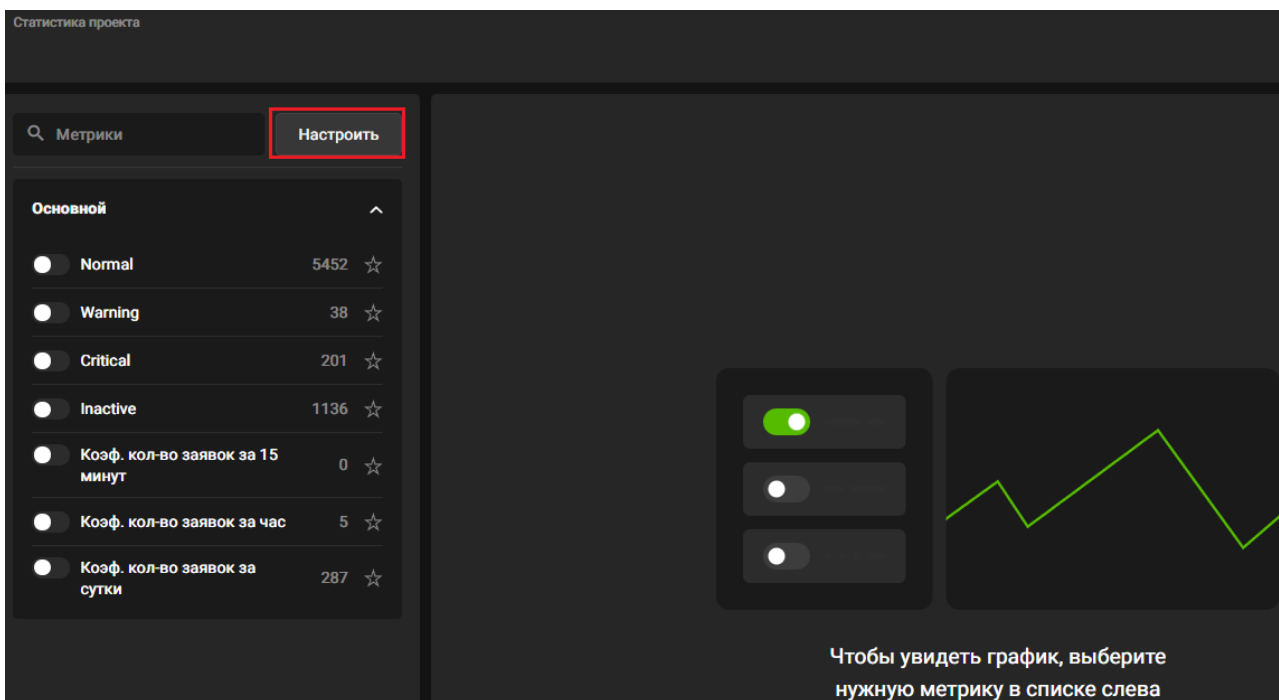


Рисунок 46 – Окно «Статистика проекта»

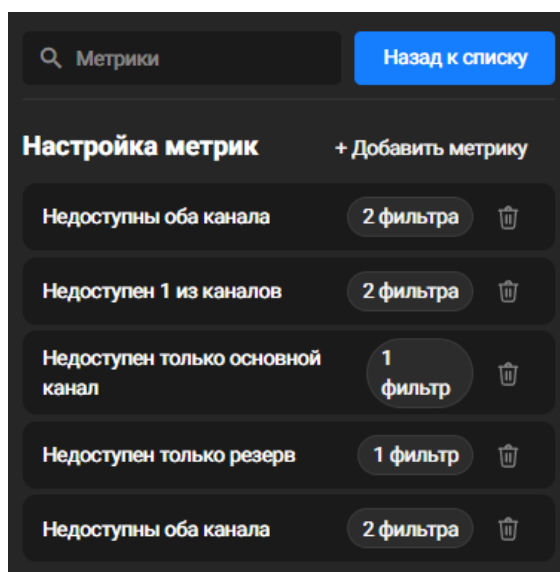



Рисунок 47 – Поле «Настройка метрик»

Рисунок 48 –Поле «Редактирование метрики»

Рисунок 49 –Окно «Фильтры»

 Для перехода из поля «Настройка метрик» в окно «Статистика проекта» необходимо нажать кнопку «Назад к списку».

4.8.2 РЕДАКТИРОВАНИЕ МЕТРИКИ ПРОЕКТА

Для редактирования созданной метрики проекта необходимо:





1. В панели меню навести курсор мыши на раздел «Объекты».
2. Кликнуть по иконке  и выбрать вид объекта.
3. В открывшемся окне, в области «Статистика проекта», нажать кнопку «Настроить».
4. В поле «Настройка метрики» выбрать созданную ранее метрику проекта (Рисунок 50).
5. В открывшейся области «Редактирование метрики» ввести необходимые изменения и нажать «Сохранить».

Рисунок 50 – Созданная метрика проекта

 Для отмены изменений метрики проекта, необходимо нажать «Отменить» в области «Редактирование метрики».

4.8.3 УДАЛЕНИЕ МЕТРИКИ ПРОЕКТА

Для удаления созданной метрики проекта, необходимо:

1. В панели меню навести курсор мыши на раздел «Объекты».
2. Кликнуть по иконке  и выбрать вид объекта.
3. В открывшемся окне, в области «Статистика проекта», нажать кнопку «Настроить».
4. Кликнуть по иконке  справа от выбранной метрики или в области «Редактирование метрики».


5 СОЗДАНИЕ ОТЧЕТА


Пользователь может сформировать отчет по параметрам мониторинга (метрикам и интерфейсам) и по созданным заявкам за выбранный период.

Отчеты создаются с помощью конфигуратора отчетов. Для создания отчета *по метрикам и полям инвентори* необходимо выбрать отчет по мониторингу (подробнее п. 5.1.1 «Формирование отчета по мониторингу»). Сконфигурированный отчет состоит из выбранных метрик и полей инвентори (столбцы таблицы) по каждому объекту.

Для создания отчета *по полям инвентори и полям заявок* необходимо выбрать отчет по заявкам (подробнее п. 5.1.2 «Формирование отчета по заявкам»). Сконфигурированный отчет состоит из выбранных полей инвентори и полей заявок (столбцы таблицы) по каждому объекту.

Отчет может быть создан по всем Объектам проекта или по Объектам, выбранным через фильтры в списке объектов (подробнее п. 4.4 «Фильтрация объектов»).

 Для учета группировки Объектов по географии и иерархии необходимо выбрать соответствующую группировку, перейти на необходимый уровень. В отчет попадет только выбранный уровень с группировкой, которая отображается в списке в данный момент.

 Если нет доступа к формированию отчета или формированию определенного вида отчета необходимо обратиться в службу поддержки (п. 3.4.1 «Запрос в службу поддержки»).

5.1 Конфигуратор отчетов



5.1.1 ФОРМИРОВАНИЕ ОТЧЕТА ПО МОНИТОРИНГУ


Для формирования отчета по мониторингу необходимо:


1. В окне поиска нажать кнопку «Сформировать отчет» снизу.
2. В окне «Конфигуратор отчетов» (Рисунок 51), в области «Новый отчет», из выпадающего списка выбрать «Мониторинг».
3. Нажать «+Добавить поле» в области «Инвентори».
4. В открывшемся окне выбора инвентори полей, (Рисунок 52) выбрать необходимые инвентори данные для отчета или поставить метку «Выбрать все».
5. Нажать кнопку «Применить».
6. Нажать «+Добавить поле» в области «Метрики».
7. В открывшемся окне выбора метрики для отчета (Рисунок 53), выбрать необходимое метрики или поставить метку «Выбрать все».
8. По каждой метрике выбрать метод расчета из выпадающего списка (
9. Таблица 6).
10. Нажать кнопку «Применить».
11. При необходимости выбрать период отчета в области «Загрузка», нажав кнопку «Выбрать даты» и задав необходимое начало и конец периода в выпадающем календаре.
12. Нажать кнопку «Скачать отчет».

Таблица 6 Методы расчета

МЕТОД 1	ОПИСАНИЕ 2
Среднее	Рассчитывает и отображает в отчете одно среднее значение за период времени из всего массива значений метрики
Минимум	Рассчитывает и отображает в отчете одно минимальное значение за период времени из всего массива значений метрики
Максимум	Рассчитывает и отображает в отчете одно максимальное значение за период времени из всего массива значений метрики
Percentil	<p>Рассчитывает и отображает в отчете максимальный/средний/минимальный показатель, ниже которого падает выбранный процент значений метрики.</p> <p>Дополнительно необходимо выбрать метод расчета (максимум, среднее, минимум) и процент.</p> <p>Например, при выборе расчета <i>Percentil</i>, <i>Максимум</i>, <i>99%</i> из всего массива значений выбирается одно значение, которое находится на указанной в процентном соотношении позиции (на 99 %). Это значит, что 1 % процент всех значений составляют указанную в расчете величину, либо превышают ее.</p>
Пороговое значение	<p>Рассчитывает и отображает в отчете процент значений, который больше указанного в выборе за период.</p> <p>Например, при выборе метода расчета <i>Пороговое значение</i>, <i>Максимум</i>, <i>80</i> в отчете отобразится процент значений, который превышает порог в 80 %</p>
Последнее значение	Рассчитывает и отображает в отчете последнее значение по метрике

 Для добавления несколько одинаковых метрик необходимо кликнуть по иконке  и выбрать по каждой метод расчета.

 Если не выбрать период отчета, по умолчанию он будет сформирован за текущий месяц.

 Для изменения порядка столбцов в отчете необходимо зажать кнопку мыши на блоке инвентори или метрики и перетянуть его на нужное место.

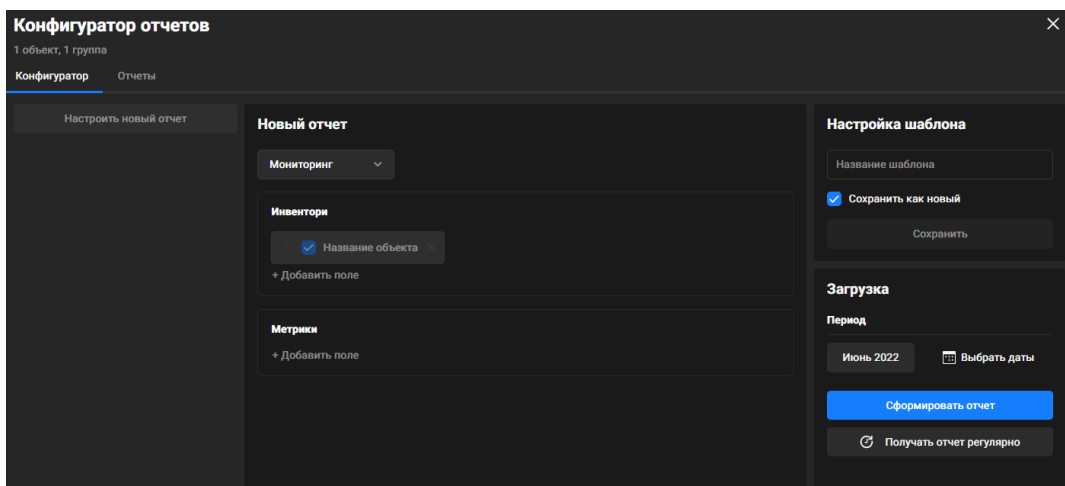


Рисунок 51 – Окно «Конфигуратор отчетов» формирование отчета по мониторингу

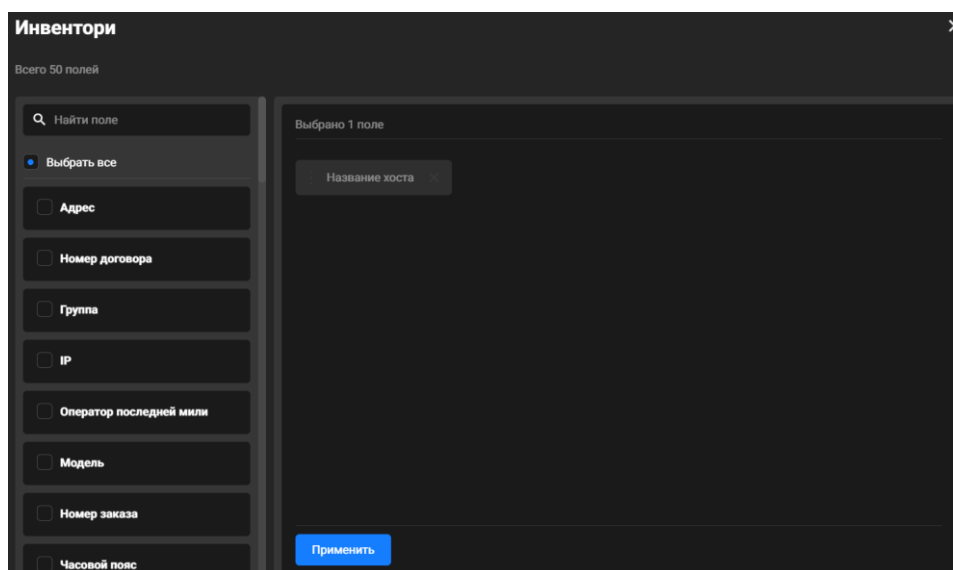


Рисунок 52 – Окно выбора инвентори полей

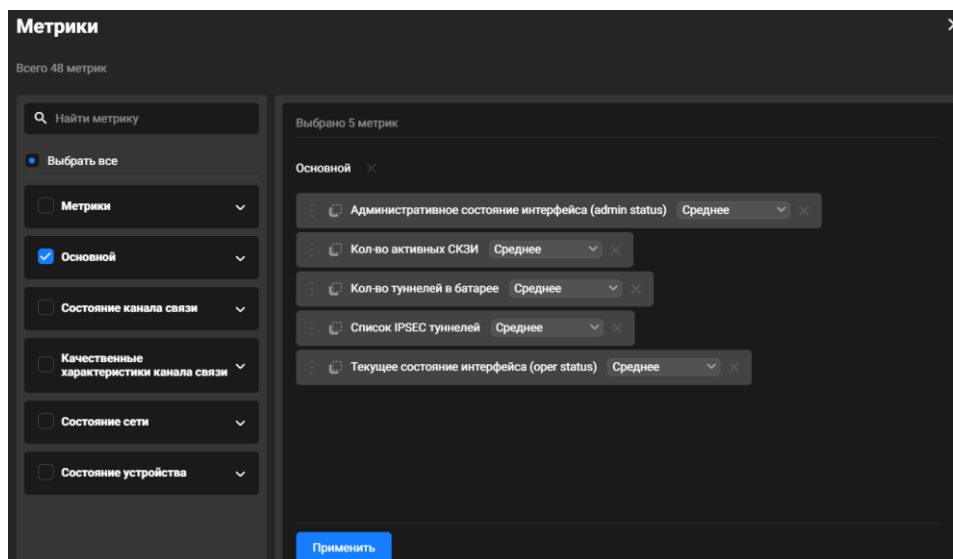



Рисунок 53 – Окно выбора метрик для отчета


5.1.2 ФОРМИРОВАНИЕ ОТЧЕТА ПО ЗАЯВКАМ

В отчете по заявкам пользователь может вывести информацию по заявкам и объектам этих заявок.

Для формирования отчета по заявкам необходимо:

1. В окне поиска нажать кнопку «Сформировать отчет» снизу.
2. В окне «Отчет» (Рисунок 54), в области «Новый отчет», из выпадающего списка выбрать «Заявки».
3. Нажать «+Добавить поле» в области «Инвентори».
4. В открывшемся окне «Инвентори» выбрать необходимое инвентори поля для отчета или поставить метку «Выбрать все».
5. Нажать кнопку «Применить».
6. Нажать «+Добавить поле» в области «Поля заявок».
7. В открывшемся окне «Поля заявок» выбрать необходимое поля для отчета или поставить метку «Выбрать все».
8. Нажать кнопку «Применить».
9. Нажать «Изменить выбор» в области «Фильтрация заявок».
10. В открывшемся окне «Фильтрация заявок» (Рисунок 55) поставить метки на фильтрах, что позволит отразить в отчете только поля из заявок с выбранными характеристиками.
11. Нажать кнопку «Применить».
12. При необходимости выбрать период отчета в области «Загрузка», нажав кнопку «Выбрать даты» и задав необходимое начало и конец периода в выпадающем календаре.
13. Нажать кнопку «Скачать отчет».

 Если не выбрать период отчета, по умолчанию он будет сформирован за текущий месяц.

 Для изменения порядка столбцов в отчете необходимо зажать кнопку мыши на блоке инвентори или поля заявок и перетянуть его на нужное место.

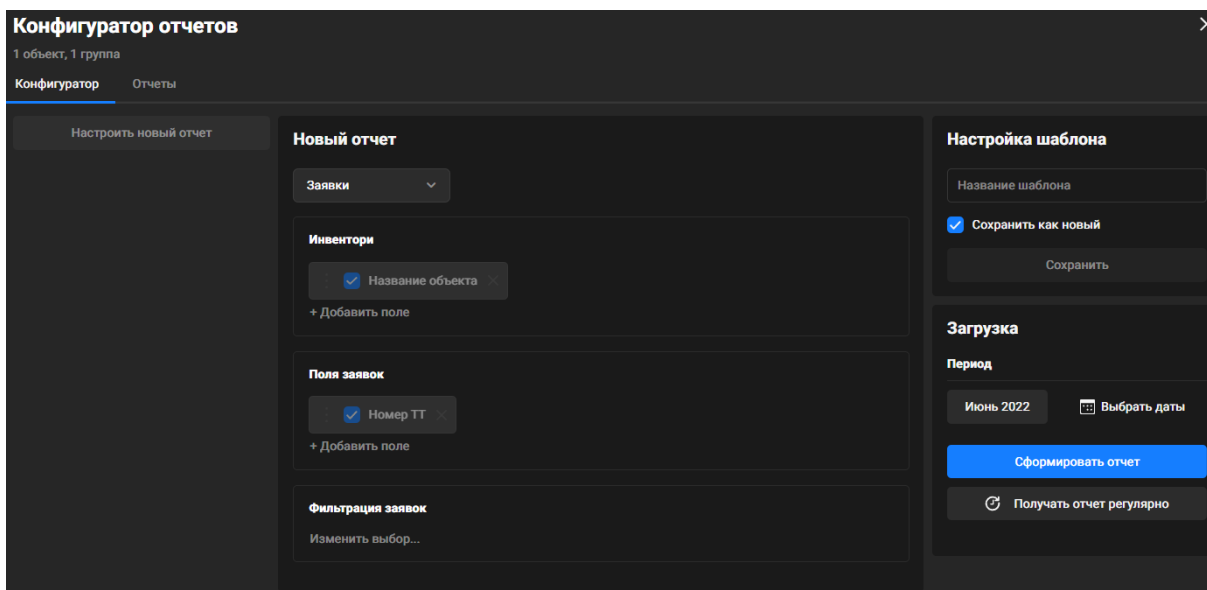


Рисунок 54 – Окно «Конфигуратор отчетов» формирование отчета по заявкам

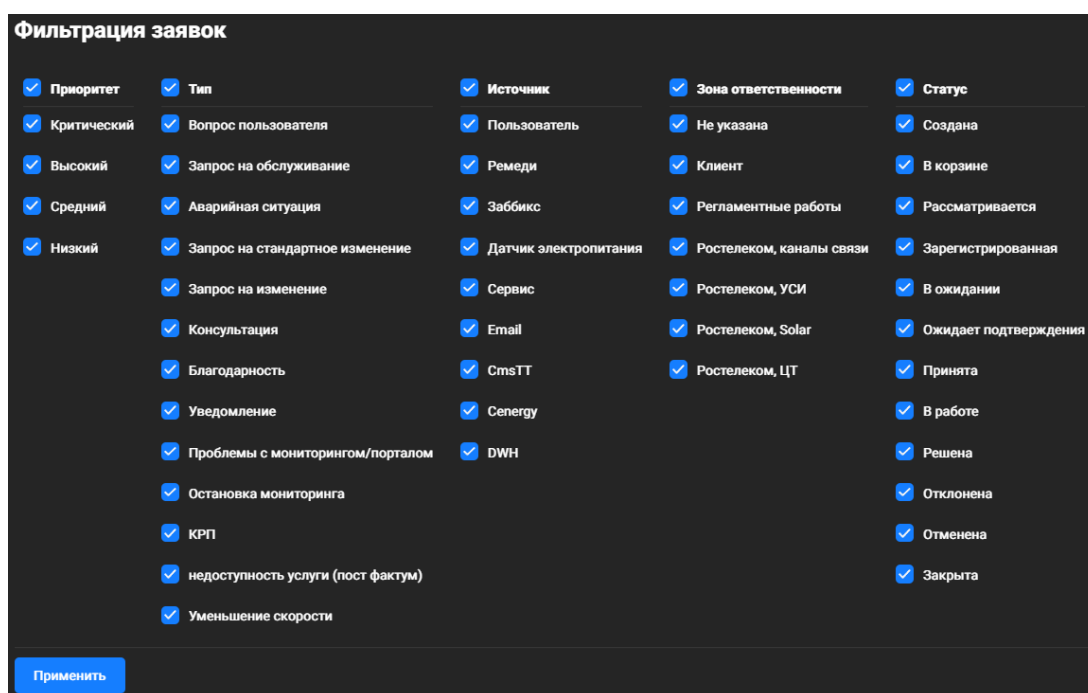


Рисунок 55 – Окно «Фильтрация заявок»

5.1.2.1 Выработка по SLA

Значения в столбцах отчета из группы поля заявки «Выработка по SLA» рассчитываются исходя из суммы времени решения по отфильтрованным пользователям заявкам/общее время периода. Значение в отчете в выбранных пользователем единицах (дни, часы, минуты).

Таблица 7 Поля группы «Выработка по SLA»

НАЗВАНИЕ ПОЛЯ	ОПИСАНИЕ
1	2
Время инцидента	Время от возникновения до завершения инцидента
Время ожидания	Время, в течение которого заявка находится в

НАЗВАНИЕ ПОЛЯ	ОПИСАНИЕ
1	2
	статусе "в ожидании"
Время решения	Время от создания заявки до завершения (закрытии в автоматическом или ручном режиме со статусами «Решена» и «Закрыта») без учета Времени ожидания
Время решения по SLA	Время на закрытие заявки по шаблону SLA
Время реакции	Время от создания заявки до перевода ее в статус в работе
Автовосстановление	Время от создания заявки до ее автоматического закрытия

5.2 Шаблон отчета

Для того, чтобы не настраивать сконфигурированный отчет каждый раз, когда он понадобится, можно сохранить его как шаблон.

5.2.1 СОЗДАНИЕ ШАБЛОНА ОТЧЕТА

Для создания шаблона отчета необходимо:

1. Сформировать отчет по п. 5.1.1 или п. 5.1.2.
2. Ввести название шаблона в поле «Настройка шаблона» (Рисунок 56).
3. Поставить метку «Сохранить как новый» и нажать кнопку «Сохранить».
4. Созданный шаблон отобразится в поле «Мои шаблоны» (Рисунок 57).

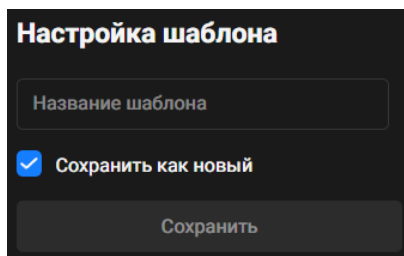


Рисунок 56 – Поле «Настройка шаблона»

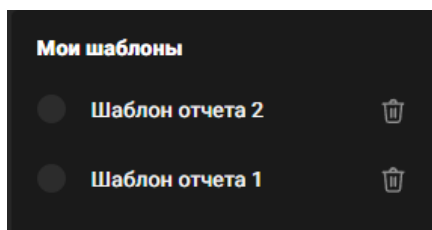



Рисунок 57 – Поле «Мои шаблоны»

 После создания шаблона, можно настроить подписку на отчет, после чего на Email, Telegram или в группу Telegram будет приходить отчет с выбранной частотой.

Для подписки на отчет необходимо:

1. В поле «Загрузка» нажать кнопку «Получать отчет регулярно».
2. В открывшемся окне «Подписка на отчет» (Рисунок 58) из выпадающего списка выбрать необходимый шаблон.
3. Выбрать объекты для отчета, нажав «Изменить выбор» или оставить выбранными все объекты.
4. Выбрать контакт, на который будет приходить отчет (Email, Telegram или группа Telegram). Подробнее о добавлении контактов п. 9.1.1 «Добавление контакта электронная почта», п. 9.1.3 «Добавление контакта Telegram» и п. 9.1.4 «Добавление контакта группа Telegram».
5. Выбрать частоту получения отчета (ежедневно, еженедельно, ежемесячно). Под каждым пунктом, подписано время получения отчета.
6. Выбрать длительность подписки.
7. Ввести название для рассылки и нажать кнопку «Подписаться».

Для просмотра *списка подписок на отчет*, необходимо в верхней правой части экрана кликнуть по иконке с инициалами «Профиль» и выбрать «Подписка на отчеты» (подробнее п. 5.4 «Подписка на отчеты»).

Подписка на отчет

Шаблон отчета

Выберите шаблон

Объекты

Выбраны все

Изменить выбор...

Контакты

Не найдено ни одного контакта пользователя

Частота получения

Ежедневно Еженедельно Ежемесячно

Утром каждого дня

Длительность подписки

Месяц
 3 месяца
 Полгода
 Год

Название для рассылки

Например, Ежедневный отчет по объекту


Подписаться

Рисунок 58 – Окно «Подписка на отчет»

5.2.2 РАБОТА С ШАБЛОНОМ ОТЧЕТА

Для использования созданного шаблона отчета (подробнее п. 5.2.1 «Создание шаблона отчета») необходимо:

1. Выбрать и установить метку на шаблон в области «Шаблоны».
2. При необходимости скорректировать поля шаблона.
3. При необходимости выбрать период отчета в области «Загрузка», нажав кнопку «Выбрать даты» и задав необходимое начало и конец периода в выпадающем календаре.
4. Нажать кнопку «Скачать отчет».

Для удаления шаблона отчета, необходимо в поле «Шаблоны» кликнуть по иконке  справа от названия удаляемого шаблона.



Изменения в шаблоне можно сохранить:

- в текущем шаблоне, нажав «Сохранить» в поле «Настройка шаблона»;
- в новый шаблон, установив метку «Сохранить как новый» в поле «Настройка шаблона» и нажав кнопку «Сохранить».

5.3 Подписка на отчеты

Пользователь может подписаться на отчеты и получать их регулярно на выбранные контакты.



Для подписки на отчет, необходимо создать шаблон отчета (п. 5.2 «Шаблон отчета») и добавить контакты (п. 9.1 «Добавление контактов»).

Для создания подписки на отчет необходимо:

1. В нижней левой части экрана кликнуть по иконке с инициалами «Профиль».
2. В появившемся окне выбрать «Подписка на отчеты».
3. В области «Новая подписка на отчет» (Рисунок 59) выбрать шаблон из выпадающего списка.
4. Выбрать объекты для отчета, нажав «Изменить выбор» или оставить выбранными все объекты.
5. Выбрать контакт, на который будет приходить отчет Email, Telegram или группа Telegram (подробнее п. 9.1.1 «Добавление контакта электронная почта», п. 9.1.3 «Добавление контакта Telegram» и п. 9.1.4 «Добавление контакта группа Telegram»).
6. Выбрать частоту получения отчета (ежедневно, еженедельно, ежемесячно). Под каждым пунктом, подписано время получения отчета.
7. Выбрать длительность подписки.
8. Ввести название для рассылки и нажать кнопку «Подписаться».

Новая подписка на отчет


Шаблон отчета

Выберите шаблон ▼

Объекты Настроить ▼

Ничего не выбрано

Контакты

 ...

Частота получения

Ежедневно Еженедельно Ежемесячно

Утром каждого дня

Длительность подписки


Месяц 3 месяца Полгода Год

Название

Например, Ежедневный отчет по объекту


Подписаться

Рисунок 59 – Область «Новая подписка на отчет»

Для изменения подписки на отчет необходимо кликнуть по иконке  справа в строке со списком подписок и изменить поля в области «Редактирование подписки» (Рисунок 60).

← Подписка на отчёты						
Идентификатор	Название	Объекты	Шаблон	Контакты	Частота	Действует до
#2412	Отчёт по Центральному региону	5	Отчёт №1	tim.jennings@example.com	Ежедневно	27.03.21
#2445	Отчёт по Северо-Востоку	13	Отчёт №3425	tim.jennings@example.com	Ежедневно	15.04.22
#3223	Ежемесячный по Центральному региону	1	Отчёт №25	on.graham@example.com + 3	Ежемесячно	Закончилась


Рисунок 60 – Подписки на отчет

Для удаления подписки на отчет необходимо кликнуть по иконке  и нажать кнопку «Удалить» во всплывшем окне «Удалить подписку?».



Если срок подписки на отчет истекает, пользователю поступит уведомление за день до

окончания подписки.

Для *перезапуска подписки с истекшим сроком* необходимо кликнуть по иконке  справа в строке со списком подписок.

5.4 Отчеты

Для *просмотра истории отчетов*, необходимо в окне «Конфигуратор отчетов» перейти во вкладку «Отчеты».

В открывшемся окне (Рисунок 61) отображается таблица (Таблица 8) с историей запусков формирования отчетов пользователем.

Таблица 8 История отчетов

НАЗВАНИЕ ПОЛЯ 1	ОПИСАНИЕ 2
Тип отчета	Вид отчета: по заявкам или мониторингу
Шаблон	Название шаблона, если отчет формировался по шаблону
Период	Период, за который формировался отчет
Дата создания	Дата и время формирования отчета
Статус	Статус ответа: готово (успешное формирование отчета), ошибка (в результате формирования отчета произошла ошибка), процент сформированности отчета (отчет в процессе формирования)

Тип отчета	Шаблон	Период	Дата создания	Статус
Заявки	Без шаблона	00:00-23:59, 01.06-02.06	02.06.22, 09:54	<div style="width: 0%;"><div style="width: 0%;"></div></div> 0%
Мониторинг	Шаблон отчета 1	00:00-23:59, 01.06-02.06	02.06.22, 09:49	Готово ↓ скачать
Мониторинг	Шаблон отчета 2	00:00-23:59, 01.06-02.06	02.06.22, 09:49	Ошибка

Рисунок 61 – История отчетов

Для *доступа к настройкам отчета - перехода во вкладку «Конфигуратор»*, необходимо кликнуть на ссылку в столбце «Шаблон» истории отчетов.

Для *скачивания отчета из истории* необходимо нажать кнопку «Скачать» в строке необходимого отчета в статусе «Готово».

В столбце «Шаблон» отображается название шаблона, по которому был сформирован данный отчет.

 Процесс формирования отчета отображается в нижней части панели меню (Рисунок 62).

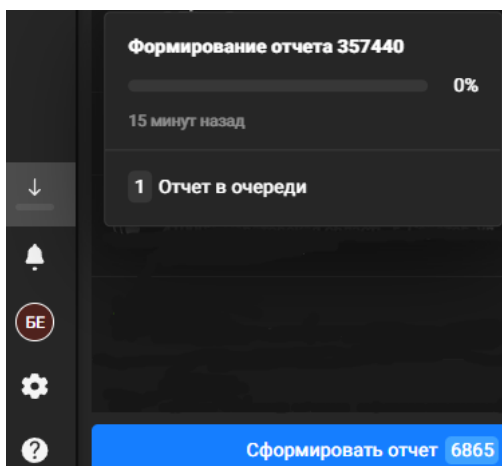


Рисунок 62 – Формирование отчета в панели меню

6 СЕРВИС-ДЕСК

Раздел «Сервис-деск» позволяет пользователю создавать заявки по объектам, просматривать список заявок и основную информацию по ним.

Для *перехода в раздел «Сервис-деск»* необходимо перейти во вкладку «Сервис-деск» в панели меню (Рисунок 63).

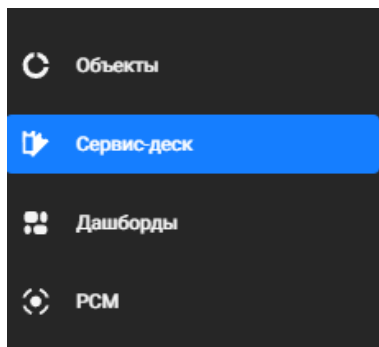


Рисунок 63 – Выбор раздела «Сервис-деск»

Интерфейс раздела «Сервис-деск» отображен на рисунке ниже.

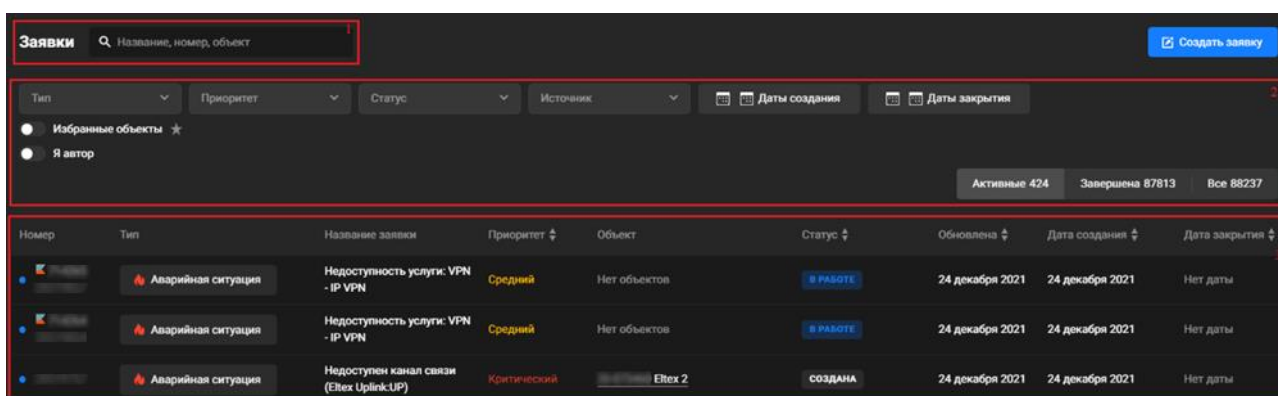


Рисунок 64 – Интерфейс раздела «Сервис-деск»

1. Поиск по заявкам, позволяет найти заявки по названию заявки, ее номеру или названию Объекта.
2. Блок фильтрации, позволяет установить фильтры для быстрого поиска заявки (Таблица 9).






Таблица 9 Фильтры для поиска заявки

НАЗВАНИЕ ПОЛЯ	ОПИСАНИЕ
1	2
Тип	Тип заявки
Приоритет	Приоритет заявки
Статус	Статус заявки
Источник	Источник данных, из которого поступают заявки
Даты создания	Позволяет задать необходимое начало и конец периода в выпадающем календаре

НАЗВАНИЕ ПОЛЯ	ОПИСАНИЕ
1	2
Дата закрытия	Позволяет задать необходимое начало и конец периода в выпадающем календаре
Активные	Открытые заявки (фильтр по умолчанию)
Завершенные	Заявки, обработанные в автоматическом или ручном режиме со статусами «Решена» и «Закрыта»

3. Таблица со списком заявок (Таблица 10).

Таблица 10 Поля таблицы со списком заявок

НАЗВАНИЕ ПОЛЯ	ОПИСАНИЕ
1	2
Номер	Номер заявки, ID в смежных системах (не для всех заявок)
Тип	Тип заявки
Название	Название заявки
Приоритет	Приоритет заявки, кликнув по иконке  позволяет установить сортировку по приоритету (от низкого к критическому, от критического к низкому, без сортировки)
Объект	Название Объекта, по которому создана заявка
Статус	Статус заявки, клик по иконке  позволяет установить сортировку по статусу
Обновлена	Дата обновления заявки, клик по иконке  позволяет установить сортировку по дате обновления (от новых к старым, от старых к новым, без сортировки)
Дата создания	Дата создания заявки, клик по иконке  позволяет установить сортировку по дате создания (от новых к старым, от старых к новым, без сортировки)
Дата закрытия	Дата закрытия заявки, клик по иконке  позволяет установить сортировку по дате закрытия (от новых к старым, от старых к новым, без сортировки)

Для перехода к созданным пользователем заявкам необходимо установить переключатель «Я автор» под блоком фильтров (Рисунок 65).

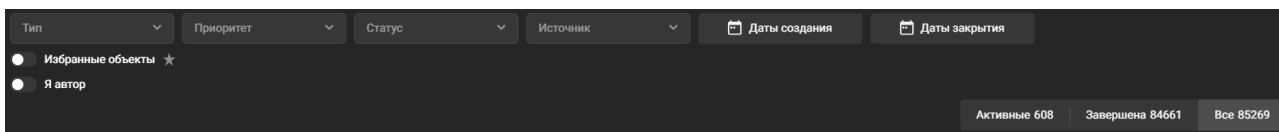





Рисунок 65 – Фильтры по заявкам

Для перехода к заявкам по выбранным объектам необходимо установить переключатель «Избранные объекты» под блоком фильтров.

6.1 Просмотр заявки

Для просмотра заявки необходимо:

1. Перейти во вкладку «Сервис-деск» в панели меню.
2. Кликнуть на строку с искомой заявкой в таблице со списком (при необходимости для поиска использовать фильтры и поиск по названию, номеру или Объекту).
3. Кликнуть по иконке  для просмотра полей заявок, поступивших из смежной системы (Рисунок бб).

 Иконка  отображается если у заявки имеются поля из смежных систем.

Окно заявки отображает информацию по заявке, Объекту и историю изменений (Таблица 11).

Таблица 11 Поля окна заявки



НАЗВАНИЕ ПОЛЯ	ОПИСАНИЕ
1	2
Приоритет	Приоритет заявки (поле доступно для изменения пользователям с правами на редактирование)
Статус	Статус заявки (поле доступно для изменения пользователям с правами на редактирование)
Объекты	Информацию об Объекте или Объектах, по которым заведена заявка
Зона ответственности	Зона ответственности по заявке (поле доступно для изменения пользователям с правами на редактирование)
Дата создания	Дата и время создания заявки
Тип заявки	Тип заявки
В рамках SLA	Решается ли заявка в рамках SLA
№ заявки	Номер заявки, номера заявок в смежных системах (если заявка поступила из смежной системы)
Инциденты	Информация об инцидентах, если заявка была создана по инцидентам. Отображается: приоритет, название инцидента, статус, дата начала и завершения.
График инцидента	Для заявок, заведенных автоматически по инцидентам, в карточку заявки выводится график метрики с проблемами за последние 3 часа
Описание	Информация по заявке

НАЗВАНИЕ ПОЛЯ	ОПИСАНИЕ
1	2
История изменений	Список изменений, внесенных по заявке

6.2 Редактирование заявки

Для редактирования полей заявки необходимо:

1. Перейти во вкладку «Сервис-деск» в панели меню.
2. При необходимости отфильтровать заявки по параметрам и датам открытия/закрытия.
3. Кликнуть на строку с искомой заявкой в таблице со списком.
4. Кликнуть на приоритет, статус или зону ответственности, сменить значение в выпадающем списке (Рисунок 66).

При необходимости кликнуть по иконке  в поле «Описание», внести изменения и кликнуть по иконке .

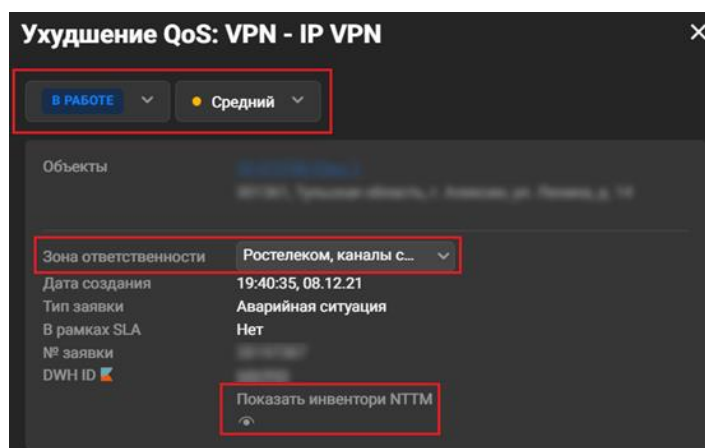



Рисунок 66 – Окно заявки

 Для доступа к редактированию полей заявки необходимо обратиться к администратору.

6.3 История изменений

Область «История изменений» отображает изменения статуса Заявки в течение времени и всей информации, которая относится к данной проблеме: запросы, ответы, исполнители и т.д.

Для добавления комментария к заявке необходимо:

1. Перейти во вкладку «Сервис-деск» в панели меню.
2. При необходимости отфильтровать заявки по параметрам, датам открытия/закрытия.
3. Кликнуть на строку с искомой заявкой в таблице со списком.
4. Ввести комментарий в области «История изменений» (Рисунок 67).
5. При необходимости нажать кнопку «Прикрепить файлы...» и выбрать файлы для добавления.
6. Нажать кнопку «Добавить комментарий».

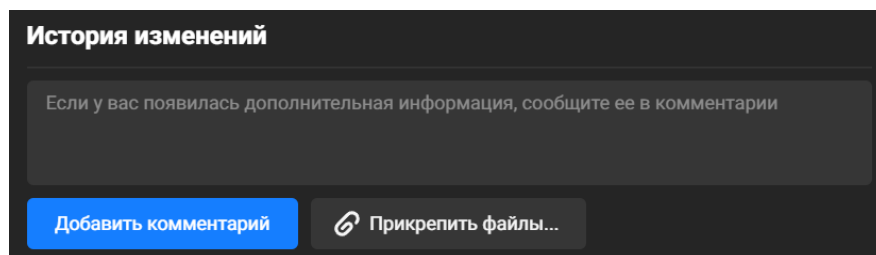


Рисунок 67 – Область «История изменений»

Добавленный комментарий отображается в области «История изменений» в нижней части окна заявки.

6.4 Создание заявки

Для *создания заявки* необходимо:

1. Выбрать Объект в окне поиска, по которому необходимо создать заявку.
2. Нажать на кнопку «Создать заявку».
3. В появившемся окне «Создание заявки» (Рисунок 68), заполнить поля:
 - «Название» - краткое описание проблемы (обязательное поле).
 - «Описание», необходимо подробно описать проблему (обязательное поле).
 - «Приоритет»:
 - критический для аварийных ситуация;
 - высокий;
 - средний;
 - низкий.
 - «Тип заявки» - выбрать из выпадающего необходимый тип:
 - Вопрос пользователя (стоит по умолчанию).
 - Запрос на обслуживание.
 - Аварийная ситуация.
 - Запрос на стандартное изменение.
 - Запрос на изменение.
 - Консультация.
 - Благодарность.
 - Уведомление.
 - Проблемы с мониторингом/порталом для описания ошибок в работе Системы.
 - Остановка мониторинга.
 - КРП.
 - Недоступность услуги (пост фактум).
 - Уменьшение скорости.

- «Степень воздействия»:
 - всеохватывающая для аварийных ситуаций, которые могут затронуть другие объекты (стоит по умолчанию);
 - значительная;
 - умеренная;
 - малая.
 - «Зона ответственности», необходимо выбрать предполагаемую зону ответственности или «Не указана» (стоит по умолчанию).
4. При необходимости нажать кнопку «Прикрепить файлы...» и выбрать файлы для добавления.
 5. В области «Объекты», нажать кнопку «+Добавить» и выбрать один или несколько объектов.
 6. Нажать кнопку «Создать заявку».

Создание заявки

Название

Описание

Объекты + Добавить

Приоритет: Критический

Тип заявки: Вопрос пользова...

Степень воздействия: Всеохватывающ...

Зона ответственности: Не указана

Файлы Прикрепить

Прикрепите файлы форматов XLS, DOC, RTF и PNG до 5 Мб

Создать заявку

Рисунок 68 – Окно «Создание заявки»

7 ДАШБОРДЫ

Раздел «Дашборды» позволяет пользователю создать дашборд с виджетами, имеющий разные настройки приватности.

7.1 Работа с дашбордами

7.1.1 СОЗДАНИЕ ДАШБОРДА

Для добавления нового дашборда необходимо:

1. Кликнуть на вкладку «Дашборды» в панели меню.
2. В открывшемся окне «Все дашборды» нажать «+Создать новый» (Рисунок 69).
3. В появившемся окне «Создание дашборда» (Рисунок 70) ввести название и нажать кнопку «Начать настройку».

В открывшемся окне отображается созданный дашборд (Рисунок 71).

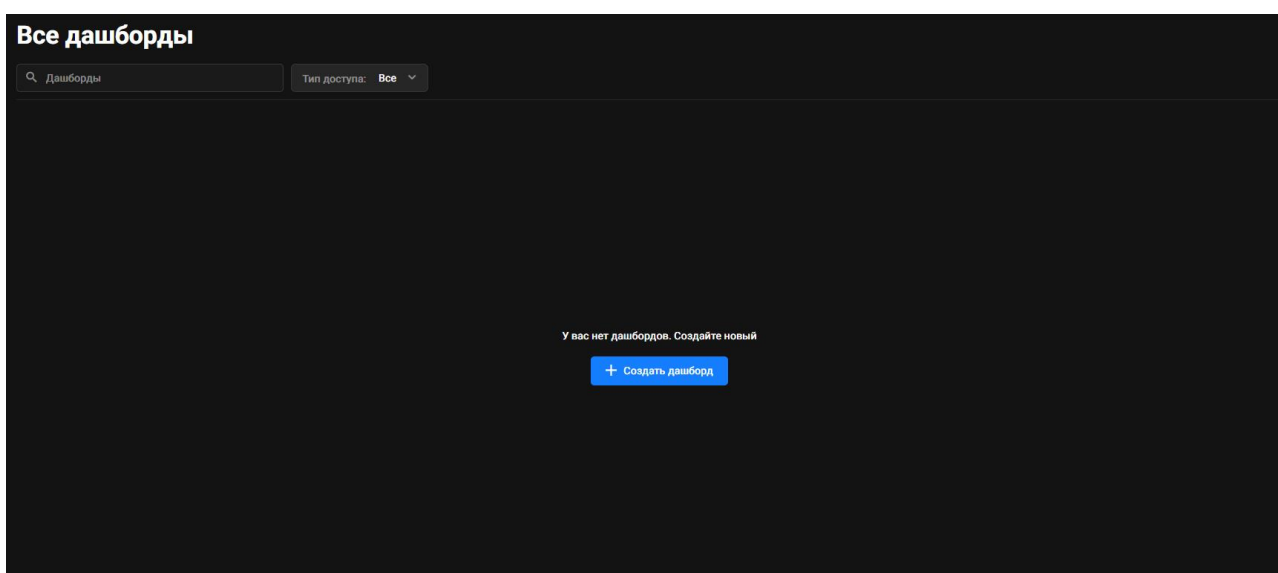


Рисунок 69 – Окно «Все дашборды»

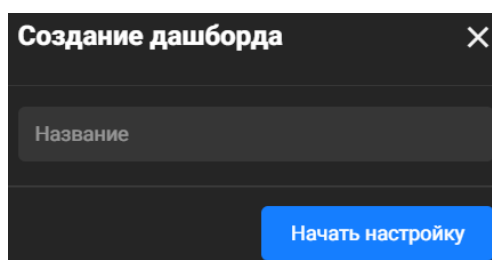


Рисунок 70 – Окно «Создание дашборда»

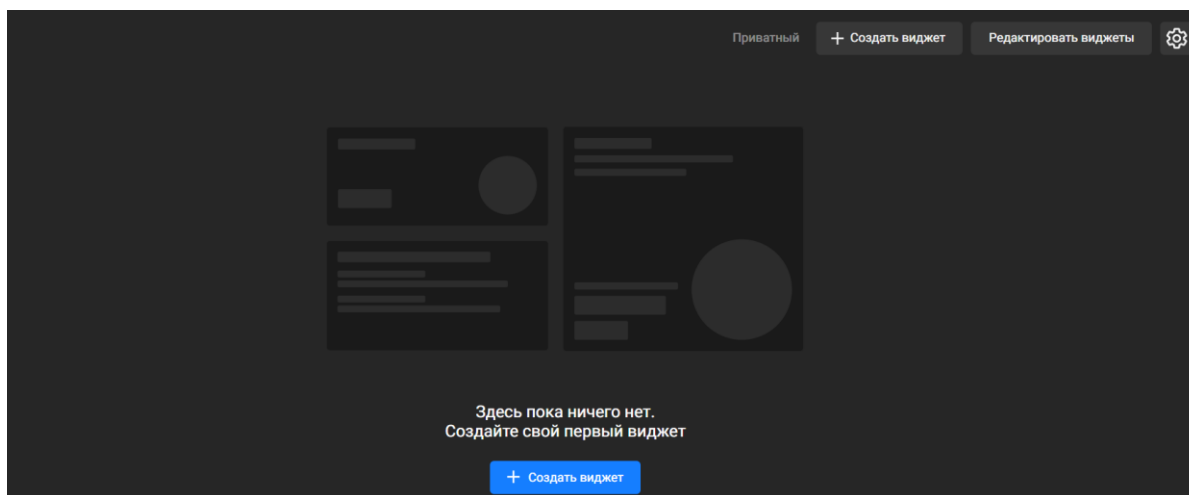


Рисунок 71 – Окно нового дашборда

7.1.2 ПЕРЕХОД К СОЗДАННОМУ ДАШБОРДУ

Для перехода к созданному ранее дашборду необходимо:

1. Кликнуть на вкладку «Дашборды» в панели меню.
2. В открывшемся окне нажать «Все дашборды» (Рисунок 72) кликнуть на название ранее созданного дашборда.

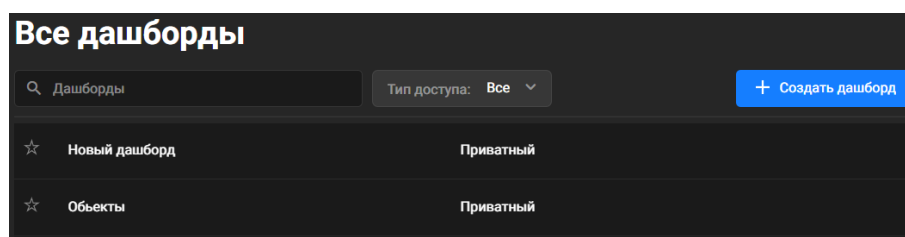




Рисунок 72 – Окно «Все дашборды»

7.1.3 ДОБАВЛЕНИЕ/УДАЛЕНИЕ ДАШБОРДА В ИЗБРАННОЕ

Для добавления дашборда в избранное необходимо в окне «Все дашборды» или в окне дашборда поставить метку  слева от названия.

Для удаления дашборда из избранного необходимо снять метку  слева от названия дашборда.

Для доступа к избранным дашбордам необходимо в панели меню навести курсор мыши на раздел «Дашборды» и кликнуть по иконке .

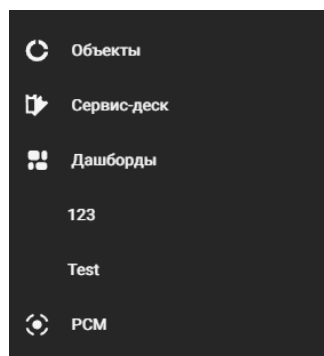



Рисунок 73 –Избранные дашборды

7.1.4 УДАЛЕНИЕ ДАШБОРДА


Для удаления дашборда необходимо:

1. Кликнуть на вкладку «Дашборды» в панели меню.
2. В открывшемся окне «Все дашборды» кликнуть на необходимый дашборд.
3. В открывшемся окне дашборда кликнуть по иконке .
4. В выпадающем окне выбрать «Удалить».

После удаления дашборда, автоматически откроется вкладка «Мониторинг».

7.1.5 НАСТРОЙКИ ДАШБОРДА

Для настройки дашборда необходимо:

1. Кликнуть на вкладку «Дашборды» в панели меню.
2. В открывшемся окне «Все дашборды» кликнуть на необходимый дашборд.
3. Кликнуть по иконке .
4. В выпадающем окне выбрать «Настроить дашборд».
5. В открывшемся окне «Настройка дашборда» (Рисунок 74) при необходимости скорректировать название и выбрать вид дашборда:
 - Приватный – дашборд доступен и виден только создателю (стоит по умолчанию), просматривать и изменять может только создатель;
 - Общий – дашборд доступен для просмотра и редактирования всем пользователям.

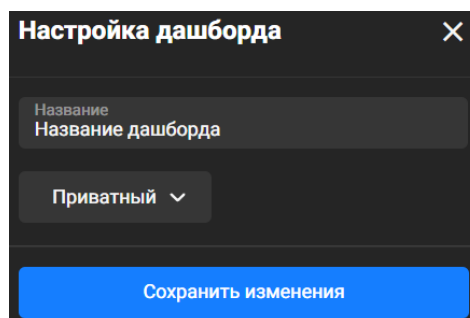



Рисунок 74 – Окно «Настройка дашборда»

! Для доступа к настройкам и удалению созданного пользователем дашборда необходимо в окне «Все дашборды», кликнуть на иконку  справа в строке дашборда (Рисунок 75).

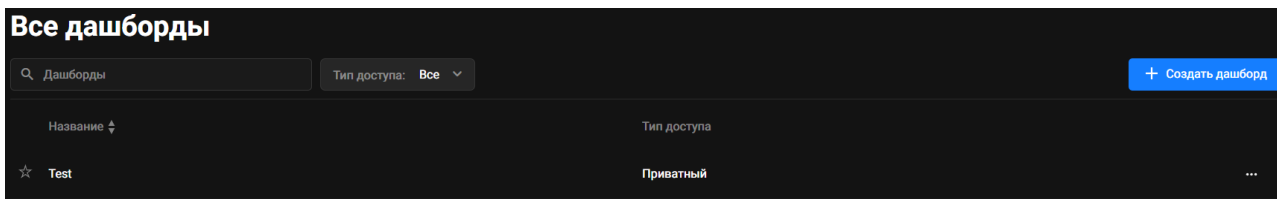





Рисунок 75 – Созданный пользователем дашборд в окне «Все дашборды»

7.1.6 ВИДЖЕТЫ НА ДАШБОРДЕ

На дашборд можно добавлять виджеты, изменяя при необходимости их размер и расположение.

Для изменения набора и положения виджетов на дашборде необходимо:

1. В окне выбранного или созданного дашборда в правом верхнем углу нажать кнопку «Редактировать виджеты».
2. При необходимости *переместить виджет*, зажав кнопку мыши на виджете в положении  и перетянув его в нужное место экрана.
3. При необходимости *удалить виджет*, кликнув по иконке  справа в окне виджета.
4. При необходимости *изменить виджет*, кликнув по иконке  справа в окне виджета.
5. Нажать кнопку «Сохранить изменения» (Рисунок 76).

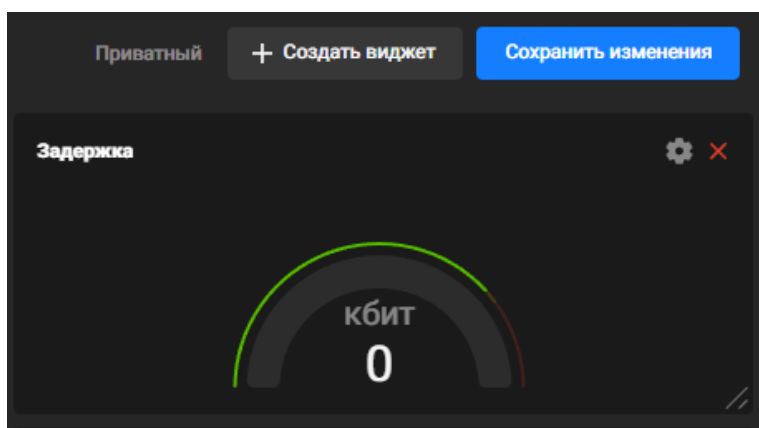


Рисунок 76 – Окно редактирования дашборда

7.2 Создание виджета Метрика

Виджет «Метрика» (Рисунок 77 **Ошибка! Источник ссылки не найден.**) отображает состояние метрики в настоящий момент времени.

Метрики, которые имеют измеряемые единицы могут быть двух видов:

- с пороговыми значениями (Рисунок 77);
- без пороговых значений (Рисунок 78).

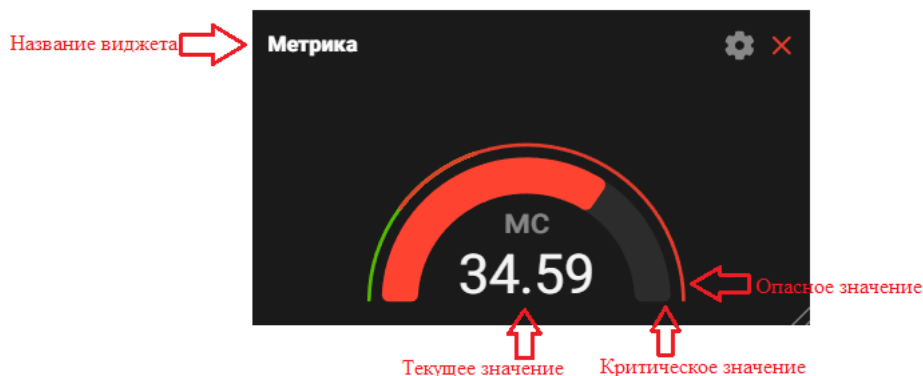


Рисунок 77 – Виджет «Метрика» с пороговыми значениями

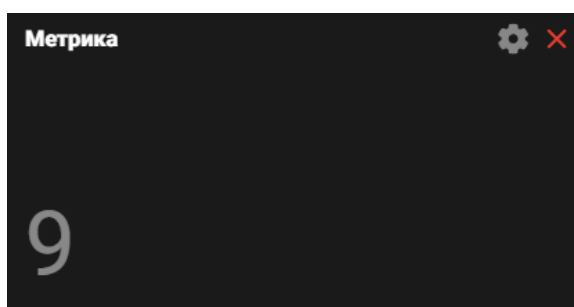


Рисунок 78 – Виджет «Метрика» без пороговых значений

Метрики без числовых значений отображаются как значение «Да» или «Нет» (Рисунок 79).

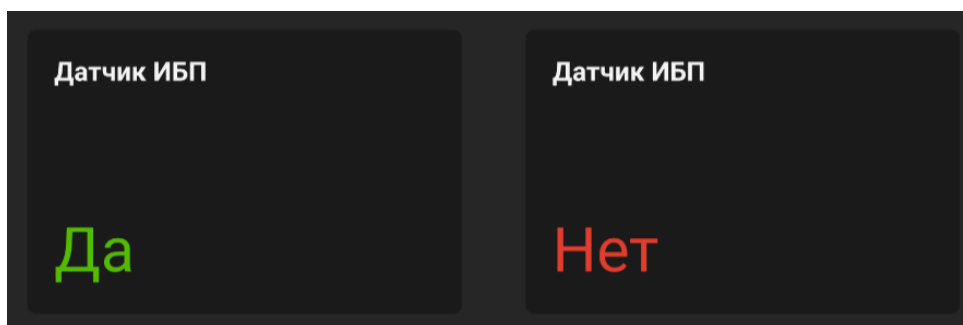


Рисунок 79 – Виджет «Метрика» без числового значения

Для создания виджета «Метрика» необходимо:

1. В окне выбранного или созданного дашборда нажать кнопку «+Создать виджет».
2. В открывшемся окне выбрать тип виджета «Метрика» (Рисунок 80).
3. Нажать «Выбрать» рядом с полем «Объект» (Рисунок 81).
4. Вести в строку поиска необходимое оборудование или выбрать из списка.
5. Нажать «Выбор» рядом с полем «Метрика».
6. Выбрать метрику из списка и нажать «Сохранить выбор».
7. Ввести пороговое значение для метрик с числовым значением:
 - опасное значение;
 - критическое значение;
 - максимальное значение.

8. При необходимости скорректировать название виджета (после выбора объекта и метрики, их названия автоматически ставятся в название виджета) и нажать кнопку «Создать виджет».

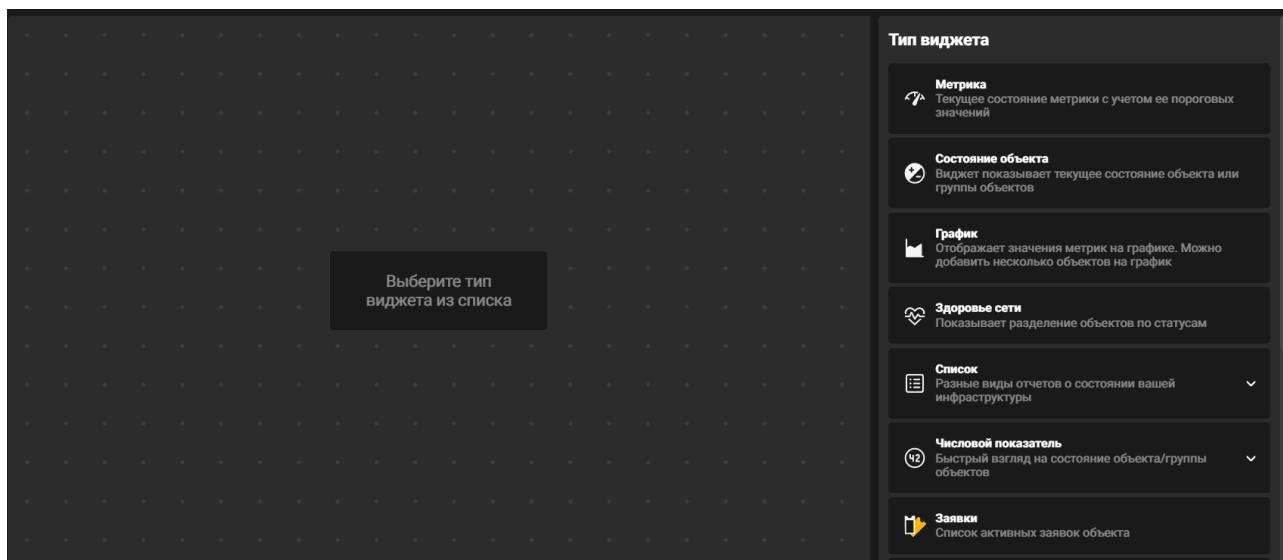


Рисунок 80 – Окно выбора типа виджета

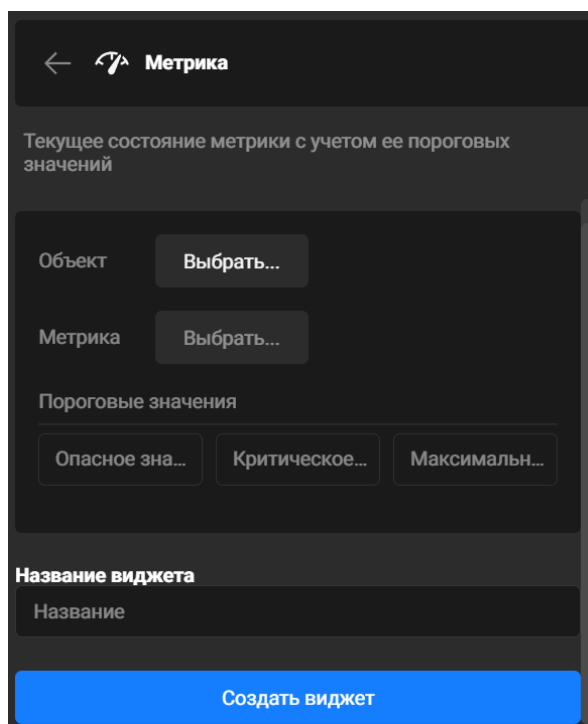


Рисунок 81 – Создание виджета «Метрики»

7.3 Создание виджета Состояние объекта

Виджет «Состояние объекта» (Рисунок 82) отображает текущий статус объекта.

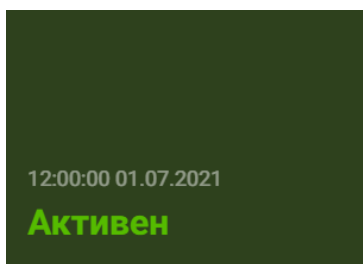


Рисунок 82 – Виджет «Состояние объекта»

Для создания виджета «Состояние объекта» необходимо:

1. В окне выбранного или созданного дашборда нажать кнопку «+Создать виджет».
2. В открывшемся окне выбрать тип виджета «Состояние объекта» (Рисунок 83).
3. Выбрать объект, нажав «Изменить выбор» или оставить выбранными все объекты.
4. Ввести название виджета.
5. Выбрать тип группировки или оставить «Без группировки».
6. Нажать кнопку «Создать виджет».

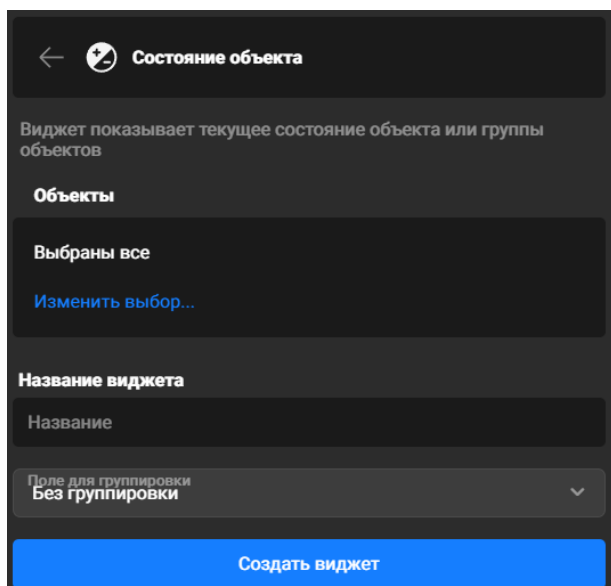


Рисунок 83 – Создание виджета «Состояние объекта»

7.4 Создание виджета График

Виджет «График» (Рисунок 84) позволяет вывести графики метрик одного устройства или метрики статистики проекта (подробнее п. 4.8 «Статистика проекта»).

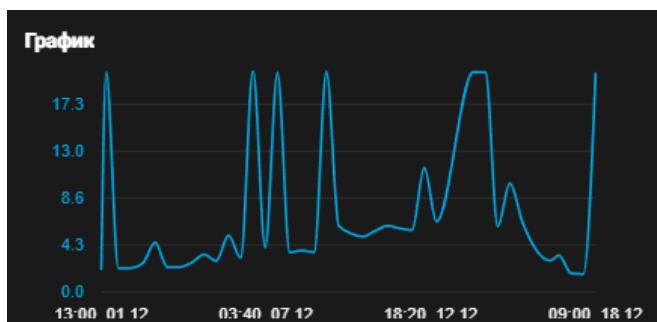


Рисунок 84 – Виджет «График»

Для создания виджета «График» необходимо:

1. В окне выбранного или созданного дашборда нажать кнопку «+Создать виджет».
2. В открывшемся окне выбрать тип виджета «График» (Рисунок 85).
3. Ввести название виджета.
4. Выбрать из выпадающего списка период.
5. Начать вводить название Объекта или проекта и выбрать из выпадающего списка.
6. Выбрать метрику объекта или проекта (подробнее п. 4.7.1 «Создание метрики проекта») из выпадающего списка.
7. При необходимости изменить тип и цвет линии графика.
8. При необходимости нажать «+Добавить объект» и повторить п. 5-7.
9. Нажать кнопку «Создать виджет».

Рисунок 85 – Создание виджета «График»

7.5 Создание виджета Здоровье сети

Виджет «Здоровье сети» (Рисунок 86) отображает статус всех объектов или Объектов, которые ограничены объединяющим признаком: принадлежностью к группе, виду, наличием любой метки и т.д.



Рисунок 86 – Виджет «Здоровье сети»

Для создания виджета «Здоровье сети» необходимо:

1. В окне выбранного или созданного дашборда нажать кнопку «+Создать виджет».
2. В открывшемся окне выбрать тип виджета «Здоровье сети» (Рисунок 87).
3. Выбрать объект, нажав «Изменить выбор» или оставить выбранными все объекты.
4. Ввести название виджета и нажать кнопку «Создать виджет».

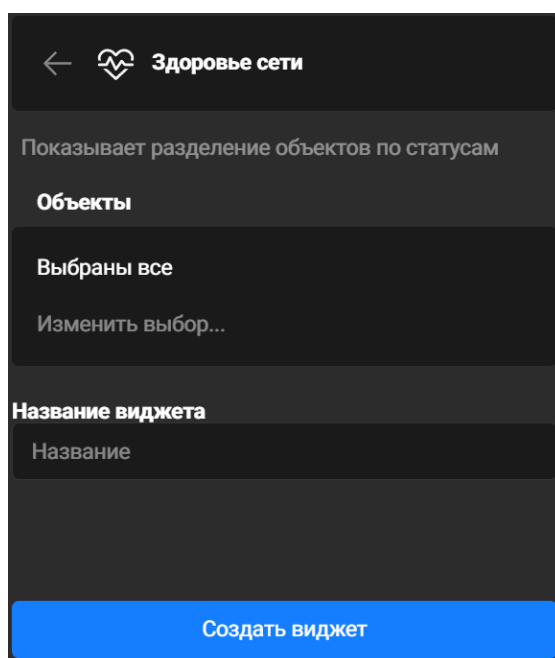


Рисунок 87 – Создание виджета «Здоровье сети»

7.6 Создание виджета Список

Виджет «Список» (Рисунок 88) отображает информацию о количестве заявок, списке объектов с их временем простоя и долю недоступных объектов.

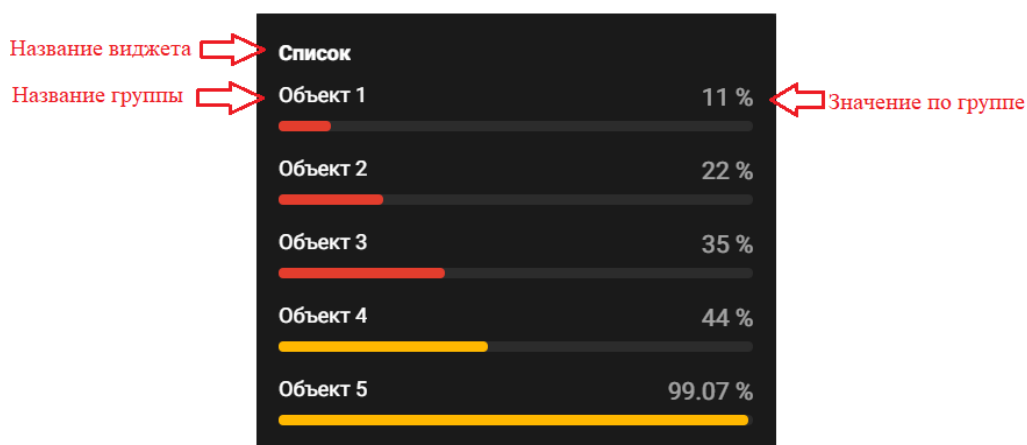


Рисунок 88 – Виджет «Список»

7.6.1 СПИСОК С КОЭФФИЦИЕНТОМ ПРОСТОЯ

Для создания виджета «Список» с коэффициентом простоя необходимо:

1. В окне выбранного или созданного дашборда нажать кнопку «+Создать виджет».
2. В открывшемся окне выбрать тип виджета «Список».
3. Из выпадающего списка выбрать «Коэффициент простоя» (Рисунок 89).
4. Выбрать объект, нажав «Изменить выбор» или оставить выбранными все объекты.
5. Выбрать из выпадающего списка «Поле для группировки» признак, по которому будут отобраны и отображены объекты.
6. Выбрать из выпадающего списка «Сортировка» (по возрастанию или по убыванию).
7. Выбрать количество строк, которое будет отражаться в списке.
8. Ввести название виджета и нажать кнопку «Создать виджет».

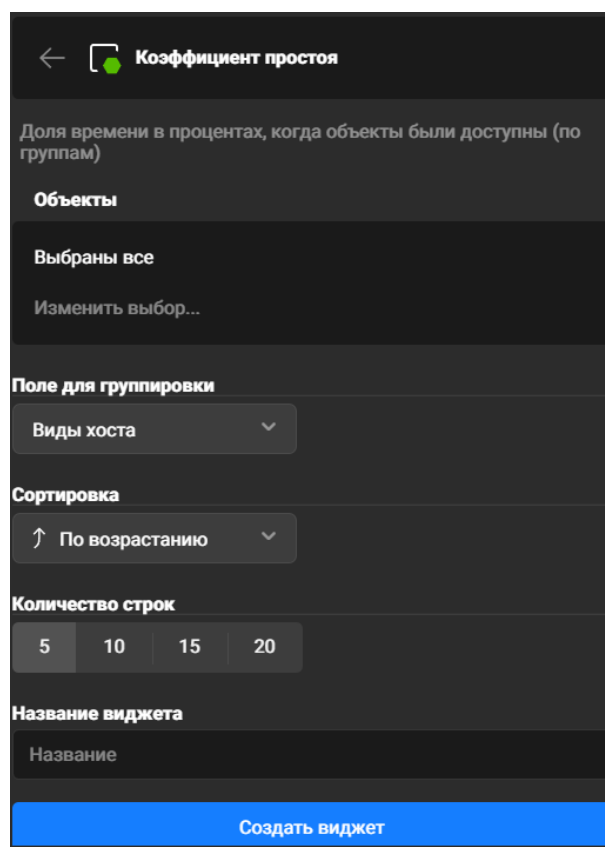


Рисунок 89 – Создание виджета «Список» с коэффициентом простоя

7.6.2 Список с количеством заявок

Для создания виджета «Список» с количеством заявок необходимо:

1. В окне выбранного или созданного дашборда нажать кнопку «+Создать виджет».
2. В открывшемся окне выбрать тип виджета «Список».
3. Из выпадающего списка выбрать «Количество заявок» (Рисунок 90).
4. Выбрать объект, нажав «Изменить выбор» или оставить выбранными все объекты.
5. Выбрать из выпадающего списка «Поле для группировки» признак, по которому будут отобраны и отображены объекты.
6. Выбрать из выпадающего списка «Сортировка» (по возрастанию или по убыванию).
7. Выбрать количество строк, которое будет отражаться в списке.
8. Ввести название виджета и нажать кнопку «Создать виджет».

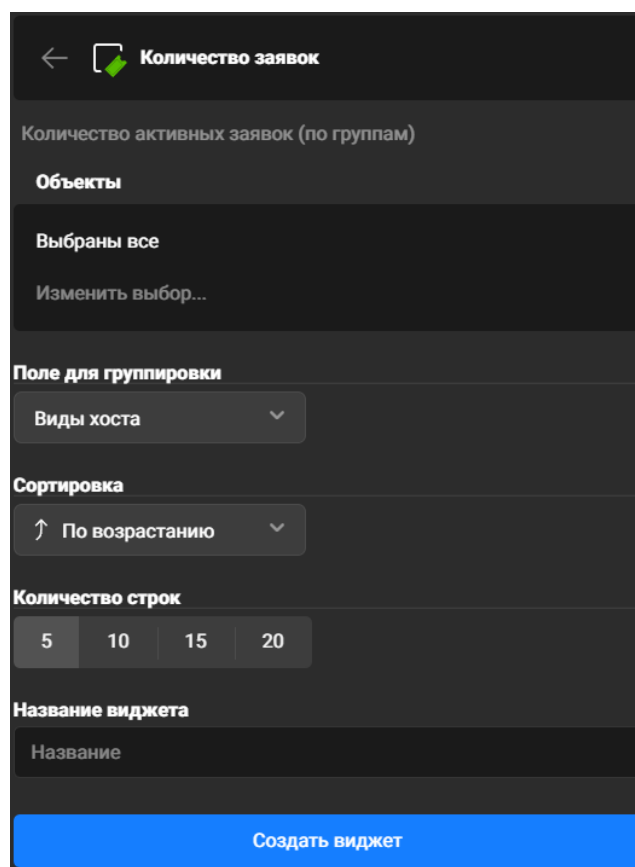


Рисунок 90 – Создание виджета «Список» с количеством заявок

7.6.3 СПИСОК С КОЛИЧЕСТВОМ ЗАЯВОК

Для создания виджета «Список» с долей недоступных Объектов необходимо:

1. В окне выбранного или созданного дашборда нажать кнопку «+Создать виджет».
2. В открывшемся окне выбрать тип виджета «Список».
3. Из выпадающего списка выбрать «Недоступные объекты» (Рисунок 91).
4. Выбрать объект, нажав «Изменить выбор» или оставить выбранными все объекты.
5. Выбрать из выпадающего списка «Поле для группировки» признак, по которому будут отобраны и отображены объекты.
6. Выбрать из выпадающего списка «Сортировка» (по возрастанию или по убыванию).
7. Выбрать период данных.
8. Выбрать количество строк, которое будет отражаться в списке.
9. Ввести название виджета и нажать кнопку «Создать виджет».

Рисунок 91 – Создание виджета «Список» долей недоступных объектов

7.7 Создание виджета Числовой показатель

Виджет «Числовой показатель» (Рисунок 92) отображает в виде числа актуальное количество: активных заявок, аварий, аварийных объектов.

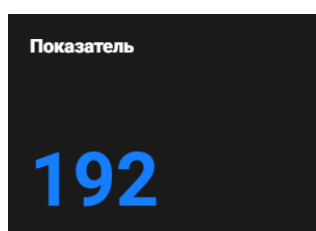


Рисунок 92 – Виджет «Числовой показатель»

Для создания виджета «Числовой показатель» необходимо:

1. В окне выбранного или созданного дашборда нажать кнопку «+Создать виджет».
2. В открывшемся окне выбрать тип виджета «Числовой показатель» (Рисунок 93).
3. Из выпадающего списка выбрать метрику:
 - активные заявки;
 - количество аварий;

- аварийные объекты.
4. Выбрать объект, нажав «Изменить выбор» или оставить выбранными все объекты.
 5. Нажать кнопку «Создать виджет».

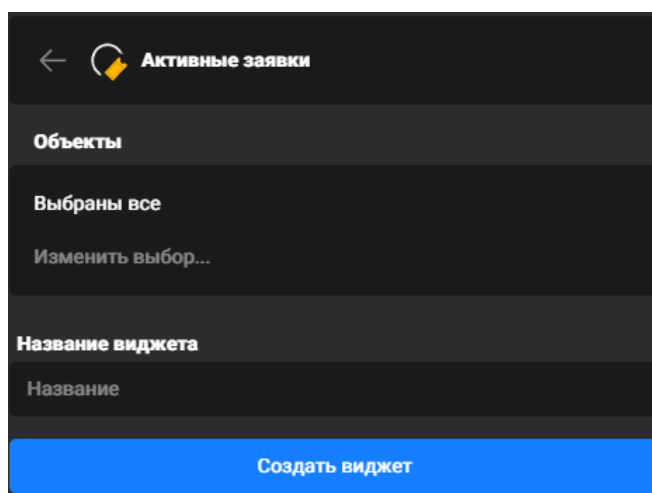


Рисунок 93 – Создание виджета «Числовой показатель»

7.8 Создание виджета Заявки

Виджет «Заявки» отображает список активных заявок с учетом фильтров по объектам и заявкам.

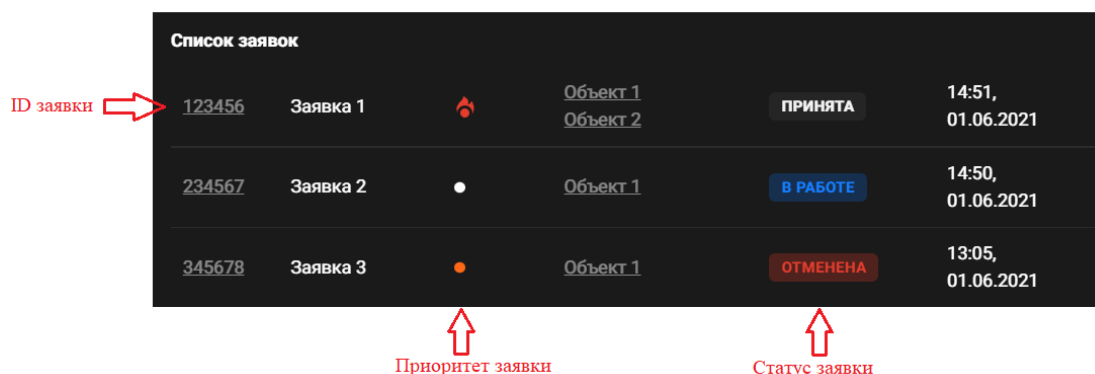


Рисунок 94 – Виджет «Заявки»

Для создания виджета «Заявки» необходимо:

1. В окне выбранного или созданного дашборда нажать кнопку «+Создать виджет».
2. В открывшемся окне выбрать тип виджета «Заявки» (Рисунок 95).
3. Выбрать объект, нажав «Изменить выбор» или оставить выбранными все объекты.
4. Выбрать приоритет (один или несколько) из выпадающего списка или поставить метку «Выбрать все».
5. Выбрать тип (один или несколько) из выпадающего списка или поставить метку «Выбрать все».
6. Выбрать источник (один или несколько) из выпадающего списка или поставить метку «Выбрать все».
7. Ввести название виджета и нажать кнопку «Создать виджет».

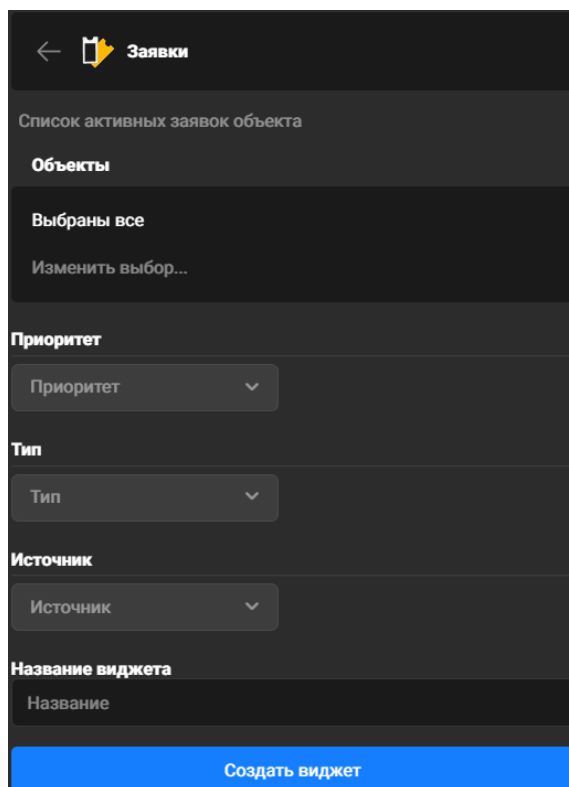



Рисунок 95 – Создание виджета «Заявки»

 Если с выбранными объектами все в порядке или нет ни одной заявки, которая попадает под заданную фильтрацию, виджет отображает «Нет активных заявок» (Рисунок 96).

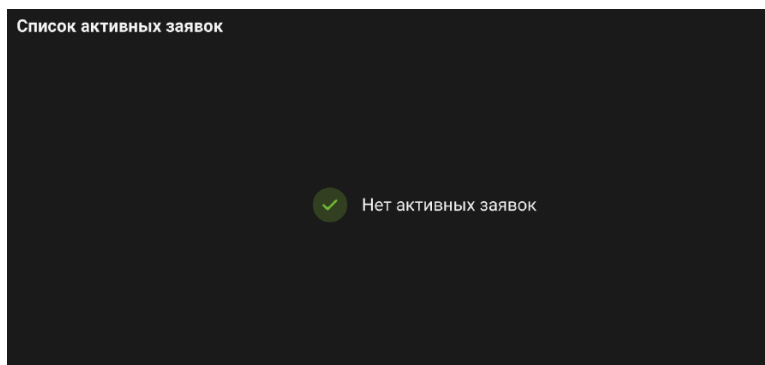


Рисунок 96 – Виджет «Заявки» без активных заявок

7.9 Создание виджета Карта

Виджет «Карта» (Рисунок 97) отображает расположение объектов на карте в соответствии с заполненным полем инвентори «Адрес».



Рисунок 97 – Виджет «Карта»

Для создания виджета «Карта» необходимо:

1. В окне выбранного или созданного дашборда нажать кнопку «+Создать виджет».
2. В открывшемся окне выбрать тип виджета «Карта» (Рисунок 98).
3. Выбрать объект, нажав «Изменить выбор» или оставить выбранными все объекты.
4. Ввести название виджета и нажать кнопку «Создать виджет».

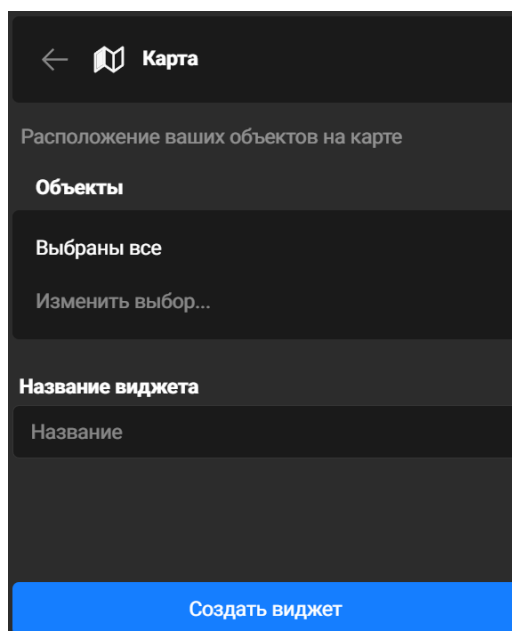


Рисунок 98 – Создание виджета «Карта»

7.10 Создание виджета Текст

Виджет «Текст» (Рисунок 99) позволяет добавить важную информацию на дашборд.

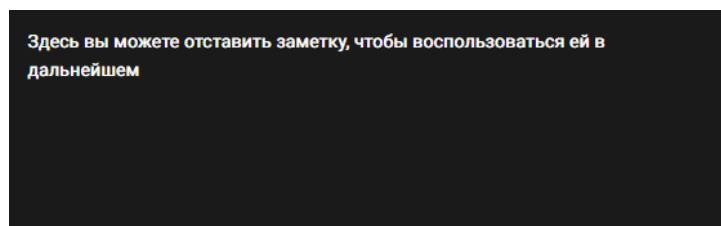


Рисунок 99 – Виджет «Текст»

Для создания виджета «Текст» необходимо:

1. В окне выбранного или созданного дашборда нажать кнопку «+Создать виджет».
2. В открывшемся окне выбрать тип виджета «Текст» (Рисунок 100).
3. Ввести в поле «Описание» необходимый текст.
4. Ввести название виджета и нажать кнопку «Создать виджет».

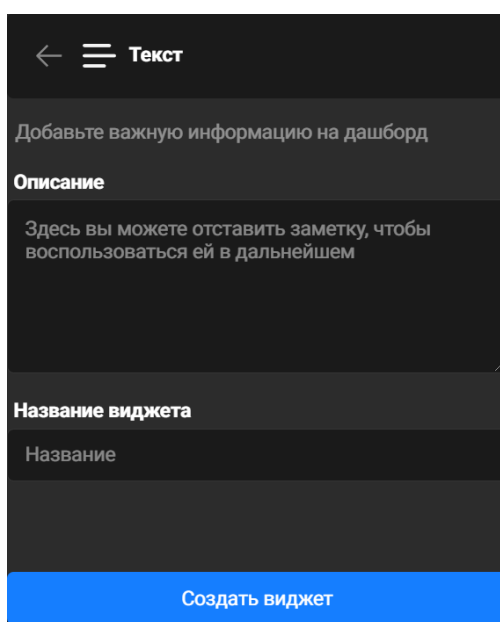


Рисунок 100 – Создание виджета «Текст»

7.11 Создание виджета Инциденты с таймлайном

Виджет «Инциденты с таймлайном» (Рисунок 101) отображает список инцидентов на объектах с их статусом и продолжительностью.

Дата и время инцидента	Приоритет инцидента	Название инцидента	Статус инцидента	Название объекта
13:11 13:11, 05.03.22	🔥	Недоступен канал связи	ЗАВЕРШЕН	20-073
12:08	=	Нет активных туннелей (фаза 2)	ЗАВЕРШЕН	20-074
11:35	🔥	Недоступен канал связи	ЗАВЕРШЕН	20-073
11:21	🔥	Недоступен канал связи	ЗАВЕРШЕН	20-074
11:13	=	Нет активных туннелей (фаза 2)	ЗАВЕРШЕН	20-057

Рисунок 101 – Виджет «Инциденты с таймлайном»

Для создания виджета «Инциденты с таймлайном» необходимо:

1. В окне выбранного или созданного дашборда нажать кнопку «+Создать виджет».
2. В открывшемся окне выбрать тип виджета «Инциденты с таймлайном» (Рисунок 102).
3. Выбрать объект, нажав «Изменить выбор» или оставить выбранными все объекты.
4. Выбрать приоритет (один или несколько) из выпадающего списка или поставить метку «Выбрать все».
5. Выбрать статус из выпадающего списка или поставить метку «Выбрать все».
6. Выбрать источник (один или несколько) из выпадающего списка или поставить метку «Выбрать все».
7. Ввести название виджета и нажать кнопку «Создать виджет».

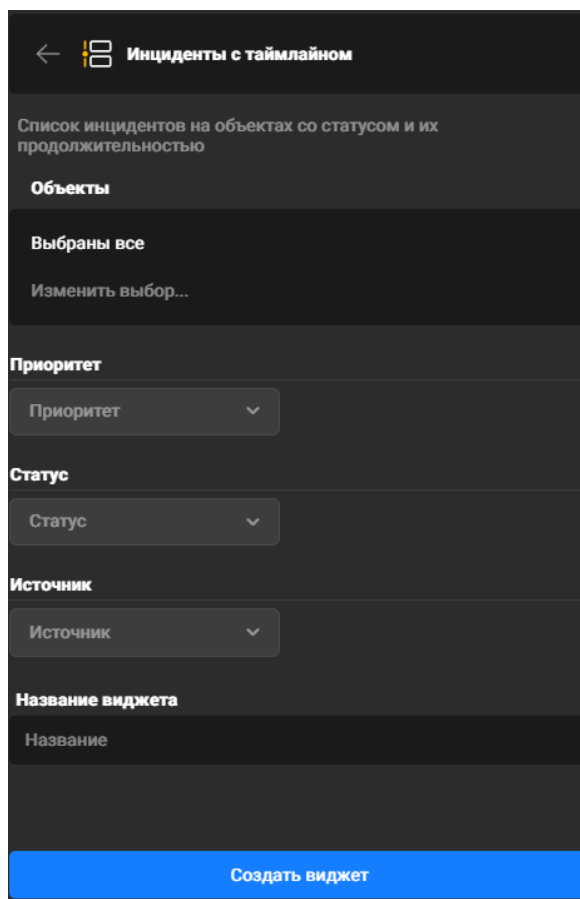


Рисунок 102 – Создание виджета «Инциденты с таймлайном»

7.12 Создание виджета Сравнение групп

Виджет «Сравнение групп» (Рисунок 103) отображает количество объектов и аварий по заданному фильтру.

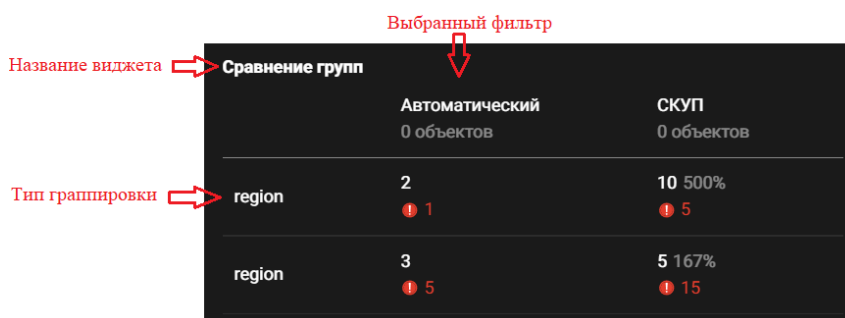



Рисунок 103 – Виджет «Сравнение групп»

Для создания виджета «Сравнение групп» необходимо:

1. В окне выбранного или созданного дашборда нажать кнопку «+Создать виджет».
2. В открывшемся окне выбрать тип виджета «Сравнение групп» (Рисунок 104).
3. Выбрать тип группировки или оставить «По видам».
4. Нажать кнопку «+Добавить фильтр».
5. В появившемся окне ввести название фильтра (Рисунок 105).

6. Нажать кнопку «Выберите фильтр».
7. В появившейся строке поиска Объектов кликнуть по иконке  (Рисунок 106).
8. В окне «Фильтры» выбрать один или несколько фильтров (выбранные фильтры отображаются под строкой поиска Объектов).
9. Нажать кнопку «Сохранить выбор».
10. Нажать «Сохранить».
11. При необходимости изменить фильтр, нажав «Настроить фильтр».
12. При необходимости добавить иные фильтры повторив п.п. 4-11.
13. Нажать кнопку «Создать виджет».

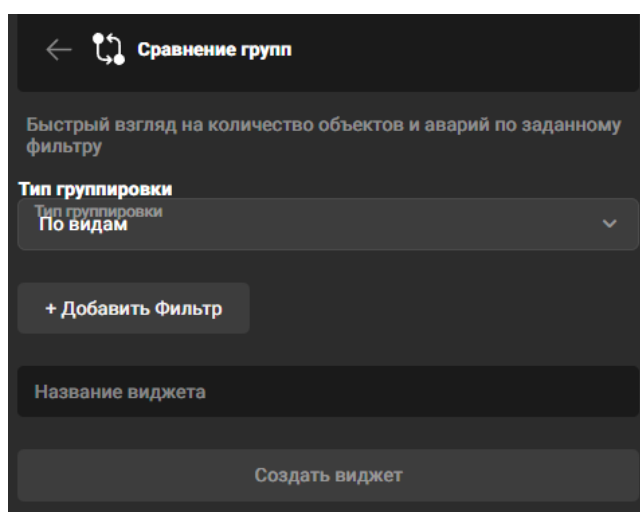


Рисунок 104 – Создание виджета «Сравнение групп»

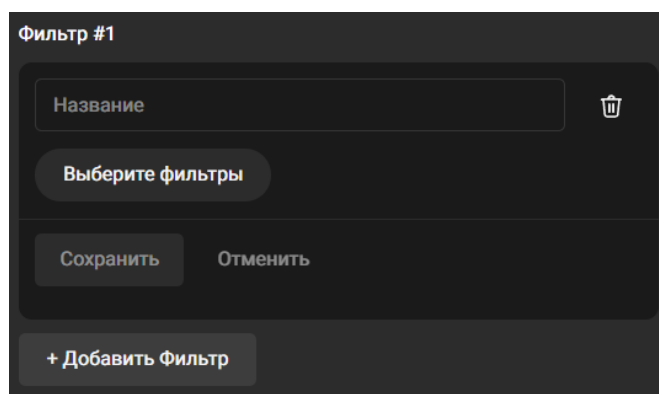


Рисунок 105 – Добавление фильтра

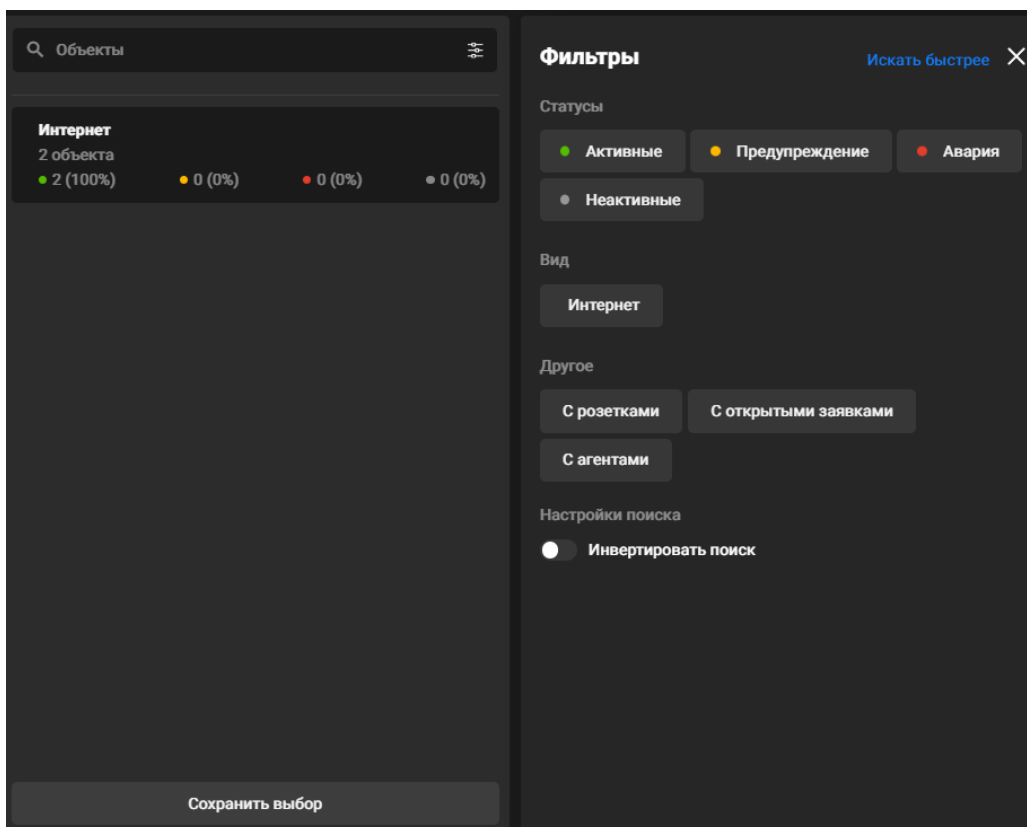


Рисунок 106 – Выбор фильтров

7.13 Создание виджета Отчет

Виджет «Отчет» (Рисунок 107) позволяет сортировать объекты по выбранной метрике и вывести таблицу с другими метриками и инвентори объектов.

Период расчета →

Список метрик За сутки	Основная метрика Задержка Сейчас	Пропускная способность... Среднее	Потеря пакетов Среднее	Инвентори поле Номер заказа
100163	482 мс !	20 %	90 % !	27-20
2011263	27 мс	4 %	14 %	147-2
Главная офис...	17 мс	61 % !	4 %	27-20
2011263	13 мс	13 %	13 %	147-2
2011263	11 мс	1 %	14 %	147-2
Главная офис...	3 мс	66 % !	4 %	27-20

↑ Наличие инцидента

Рисунок 107 – Виджет «Отчет»

Для создания виджета «Отчет» необходимо:

1. В окне выбранного или созданного дашборда нажать кнопку «+Создать виджет».

2. В открывшемся окне выбрать тип виджета «Отчет» (Рисунок 108).
3. Выбрать объект, нажав «Изменить выбор» или оставить выбранными все объекты.
4. Нажать «+Добавить» в поле «Основная метрика».
5. Выбрать основную метрику из выпадающего окна, по ней будет выстраиваться список.
6. Нажать «Сохранить выбор».
7. Нажать «+Добавить» в поле «Дополнительные метрики».
8. Выбрать дополнительные метрики из выпадающего окна или поставить метку «Выбрать все» (Рисунок 109).
9. Выбрать метод расчета и сортировку для дополнительных метрик (по возрастанию или по убыванию).
10. Нажать «+Добавить» в поле «Инвентори».
11. Выбрать инвентори из выпадающего окна или поставить метку «Выбрать все».
12. Выбрать период данных, за который будут рассчитываться данные по метрикам.
13. Выбрать количество строк, которое будет отражаться в списке.
14. Ввести название виджета и нажать кнопку «Создать виджет».

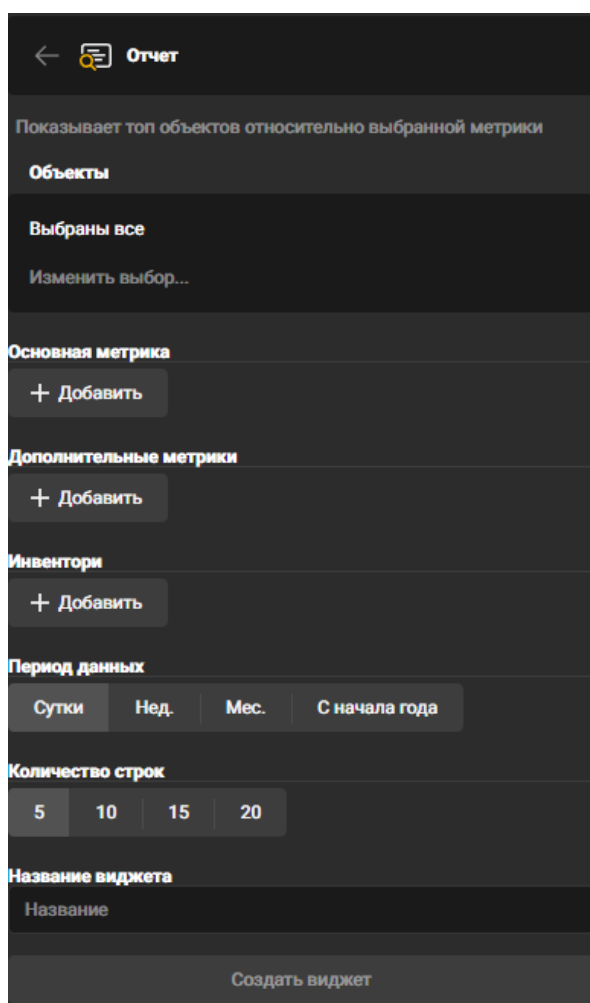


Рисунок 108 – Создание виджета «Отчет»

Выбрать все

Метрики

Утилизация каналов

Основной

Административное состояние интерфейса (admin status)

Кол-во активных СКЗИ

Кол-во туннелей в батарее

Список IPSEC туннелей

Текущее состояние интерфейса (oper status)

Состояние канала связи

Link to Sterra

Max MTU

Доступность PE

Доступность Uplink

Сохранить выбор

Отчет

Показывает топ объектов относительно выбранной метрики

Основная метрика [Сбросить](#)

Кол-во активных СКЗИ Среднее

По убыванию

[Изменить выбор...](#)

Дополнительные метрики [Сбросить](#)

Список IPSEC туннелей Среднее

Текущее состояние интерфейса (oper status) Среднее

[Изменить выбор...](#)

Инвентори

[+ Добавить](#)

Рисунок 109 – Выбор метрик

8 PCM

Раздел «PCM» (Рисунок 110) позволяет пользователю создать свою карту PCM, отображающую схему инфраструктуры с указанием текущих статусов и связей.

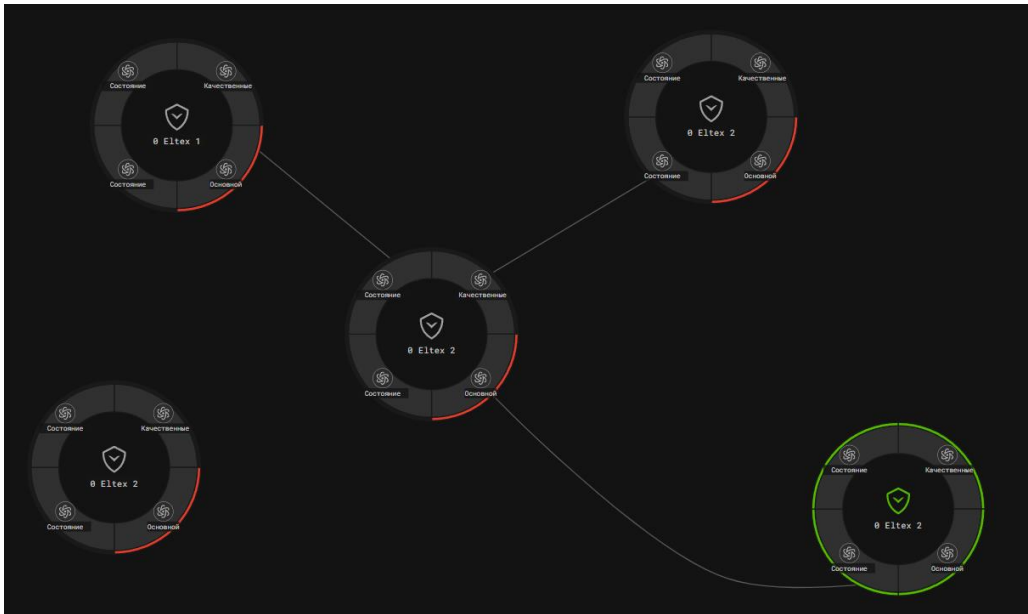


Рисунок 110 – Интерфейс раздела «PCM»

Объект на карте отображается в виде круга, разделенного на сектора по компонентам (Рисунок 111). Компоненты добавляются автоматически в соответствии со списком компонентов выбранного объекта.

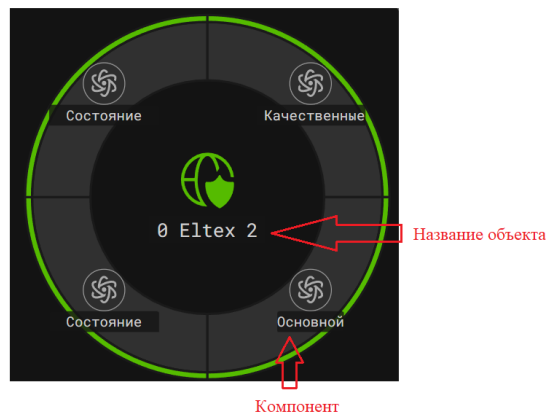


Рисунок 111 – Объект на карте в разделе «PCM»

8.1 Создание карты PCM

Для добавления новой карты PCM необходимо:

1. Кликнуть на вкладку «PCM» в панели меню.
2. В открывшемся окне нажать «+Создать новую» (Рисунок 112).
3. В открывшемся окне «Добавление новой карты» (Рисунок 113) ввести название карты

и нажать «Сохранить».

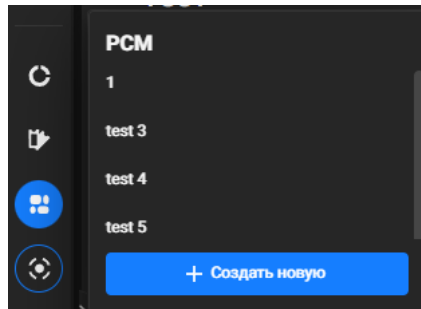


Рисунок 112 – Выбор раздела PCM

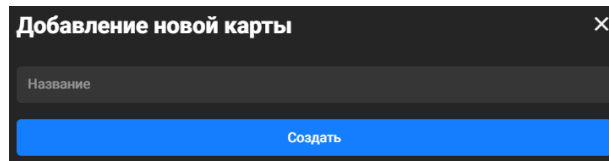



Рисунок 113 – Окно «Добавление новой карты»

8.2 Удаление карты PCM

Для удаления карты PCM необходимо:

1. Кликнуть на вкладку «PCM» в панели меню.
2. В открывшемся окне выбрать карту.
3. Кликнуть по иконке  справа и нажать «Удалить карту» (Рисунок 114).
4. В открывшемся окне «Удалить карту» нажать кнопку «Удалить».

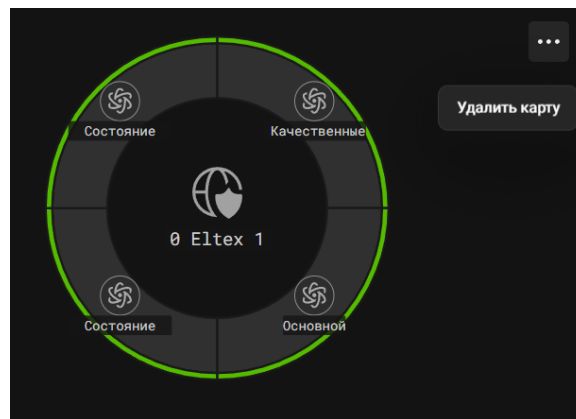



Рисунок 114 – Удаление карты

8.3 Объекты на карте PCM

8.3.1 СОЗДАНИЕ ОБЪЕКТА НА КАРТЕ

Для создания Объекта на карте PCM необходимо:

1. В окне созданной или выбранной карты кликнуть по иконке  слева.
2. В открывшейся области поиска выбрать необходимые Объекты (Рисунок 115).
3. Нажать кнопку «Сохранить выбор».

4. При необходимости *переместить Объект*, зажав кнопку мыши на объекте и перетянув его в нужное место карты.

Добавленные Объекты со всеми компонентами появятся на карте (Рисунок 116).

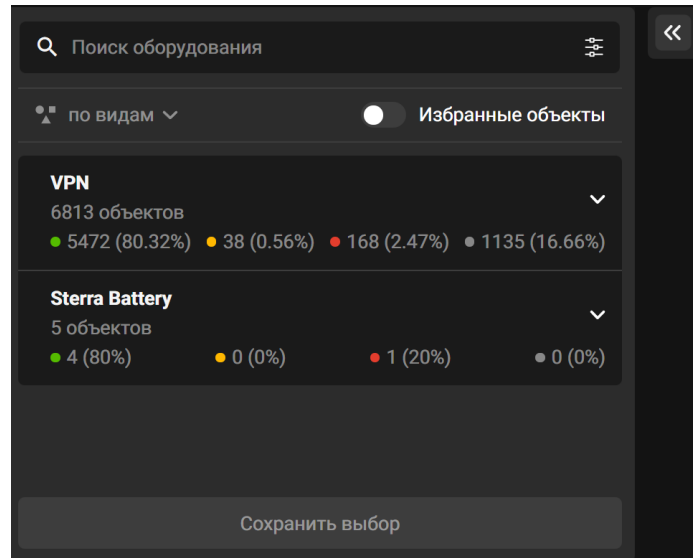


Рисунок 115 – Область поиска Объектов на карту

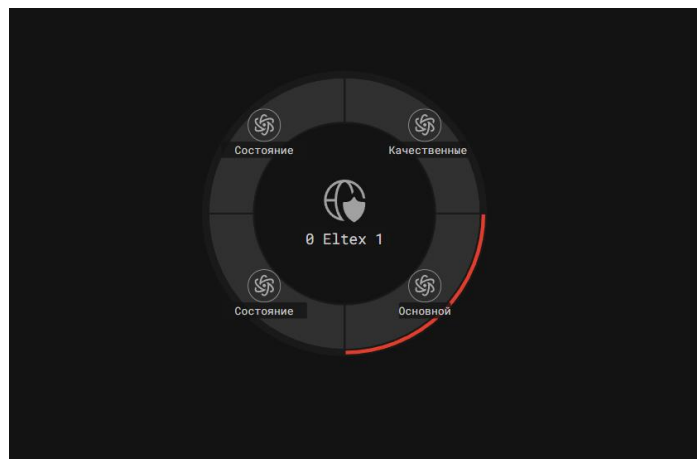


Рисунок 116 – Объект на карте РСМ

8.3.2 КАРТОЧКА ОБЪЕКТА НА КАРТЕ РСМ

Карточка Объекта позволяет просматривать информацию об Объекте (Рисунок 117):

- название и адрес объекта;
- вкладка инциденты – отображает активные инциденты по Объекту;
- вкладка метрики – отображает метрики Объекта;
- вкладка инвентори – отображает инвентори информацию по Объекту.

Для просмотра карточки Объекта на карте РСМ, необходимо кликнуть на Объект вынесенный на карту РСМ.

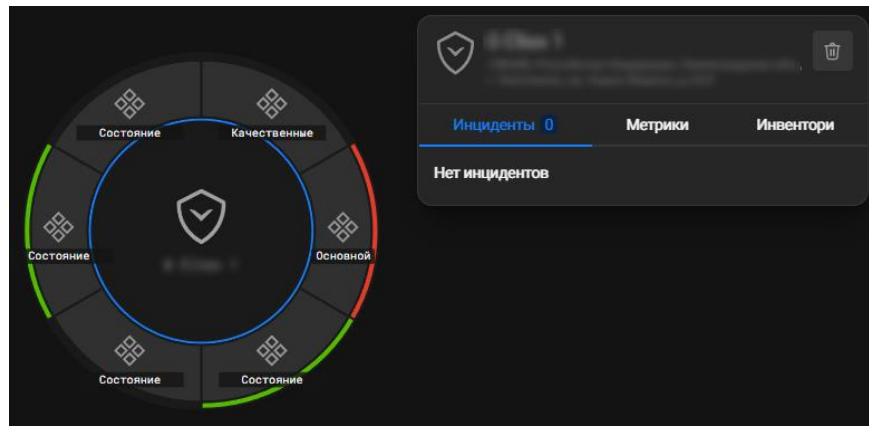



Рисунок 117 – Окно «Карточка объекта»




8.3.3 УДАЛЕНИЕ ОБЪЕКТА НА КАРТЕ

Для удаления Объекта с карты РСМ необходимо:

1. Кликнуть на объект.
2. В открывшемся окне «Карточка объекта» кликнуть по иконке .

8.4 Связи Объектов на карте РСМ

Для создания связей между Объектами на карте РСМ необходимо:

1. Кликнуть на Объект, который нужно связать.
2. Кликнуть по иконке  появившейся под Объектом.
3. Кликнуть на Объект, с которым должна образоваться связь.
4. В открывшейся панели (Рисунок 118) из выпадающего списка выбрать компонент исходного Объекта или оставить «Все компоненты».
5. Выбрать направление связи:
 -  от исходного Объекта к конечному;
 -  двухстороннее.
6. При необходимости изменить из выпадающего списка конечный Объект.
7. Из выпадающего списка выбрать компонент конечного Объекта или оставить «Все компоненты».
8. Выбрать форму линии связи:
 - линия (Рисунок 119);
 - ступенчатая – кривая поворачивает на 90° (Рисунок 120);
 - гладкая – кривая принимает гладкий вид в точках огибающих. Свойства плавности описаны параметрами кривой Безье (Рисунок 121).
9. Появившиеся на карте связи (Рисунок 120), при необходимости можно *переместить*, зажав кнопку мыши на линии связи и изменить ее расположение на карте.

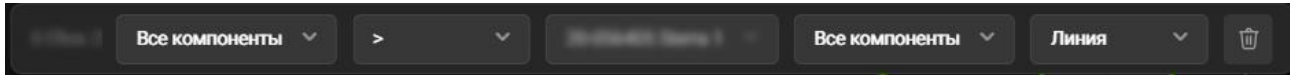


Рисунок 118 – Панель создания связи

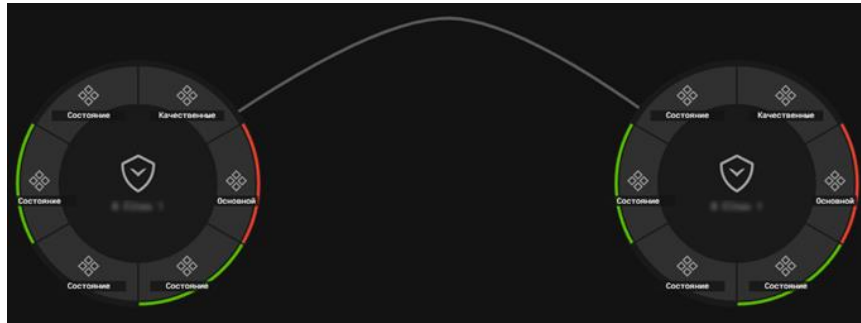


Рисунок 119 – Связанные Объекты на карте PCM форма линии «Линия»

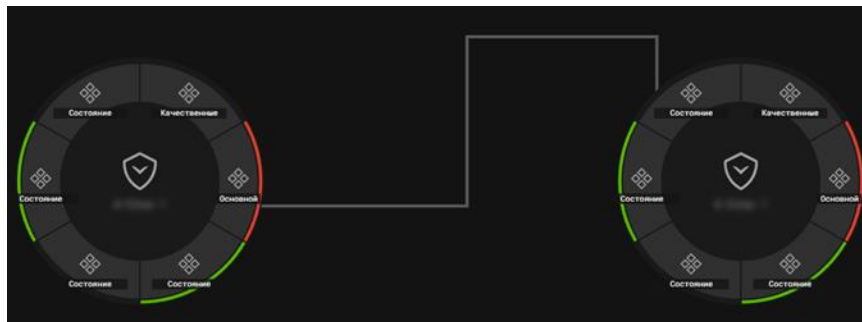


Рисунок 120 – Связанные Объекты на карте PCM форма линии «Ступенчатая»

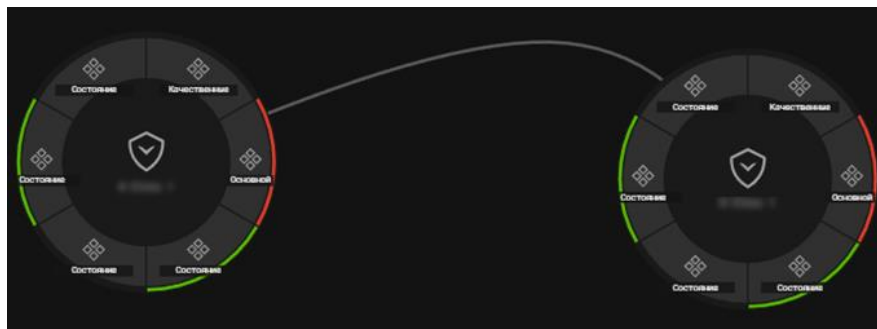



Рисунок 121 – Связанные Объекты на карте PCM форма линии «Гладкая»

Для удаления связи между объектами, необходимо нажать на связь и кликнуть по иконке  в появившейся панели.

9 НАСТРОЙКА УВЕДОМЛЕНИЙ

9.1 Добавление контактов

Получение уведомлений доступно посредством следующих видов связи:

- Электронная почта (Email).
- Телефон.
- Telegram.
- Группа в Telegram.

9.1.1 ДОБАВЛЕНИЕ КОНТАКТА ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА

Для добавления контакта электронная почта необходимо:

1. В нижней левой части экрана кликнуть по иконке с инициалами «Профиль».
2. В появившемся окне выбрать «Контакты»
3. В области «Ваши контакты» нажать «+Новый контакт» (Рисунок 122).
4. В поле «Email» ввести адрес электронной почты, на который будут приходить уведомления (Рисунок 123).
5. При необходимости установить метку «Только избранные объекты» (уведомления будут приходить по событиям объектов из списка избранных).
6. Нажать кнопку «Добавить контакт».

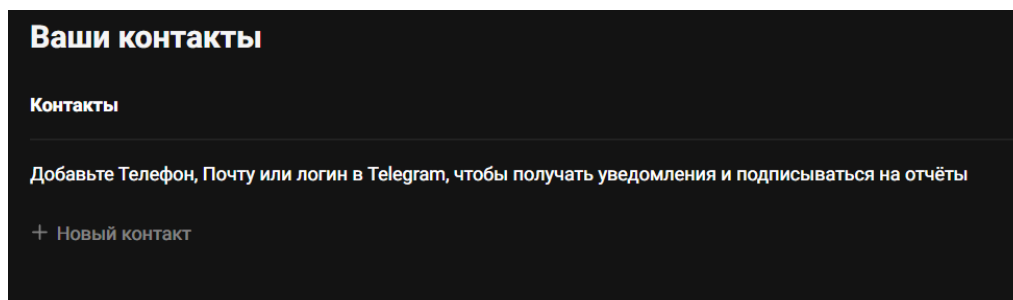


Рисунок 122 – Область «Ваши контакты»

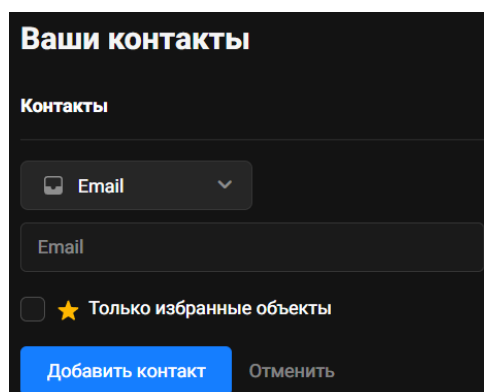


Рисунок 123 – Добавление Email в контакты

9.1.2 ДОБАВЛЕНИЕ КОНТАКТА ТЕЛЕФОН

Для добавления контакта телефон необходимо:

1. В области «Ваши контакты» нажать «+Новый контакт».
2. Из выпадающего списка выбрать «Телефон».
3. В поле «Телефон» ввести номер телефона, на который будут приходить уведомления (Рисунок 124).
4. При необходимости установить метку «Только избранные объекты» (уведомления будут приходить по событиям объектов из списка избранных).
5. Нажать кнопку «Добавить контакт».
6. Нажать «Подтвердить контакт», ввести код подтверждения из смс в появившемся окне и нажать кнопку «Подтвердить» (Рисунок 125).

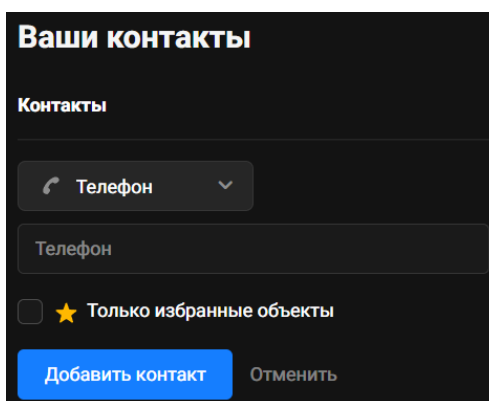


Рисунок 124 – Добавление телефона в контакты

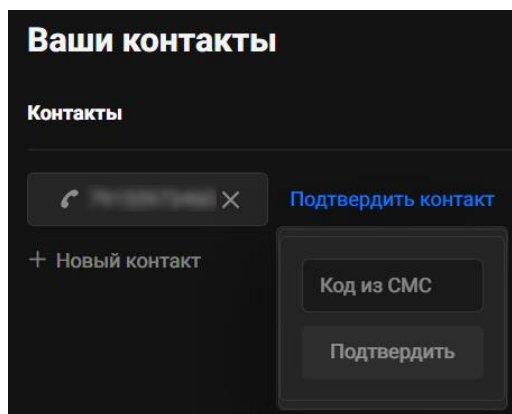


Рисунок 125 – Подтверждение контакта телефон

9.1.3 ДОБАВЛЕНИЕ КОНТАКТА TELEGRAM

Для добавления контакта Telegram необходимо:

1. В окне «Настройка уведомлений» нажать «+Новый контакт».
2. Из выпадающего списка выбрать «Telegram».
3. В поле «Telegram» ввести имя пользователя Telegram (Рисунок 126).
4. При необходимости установить метку «Только избранные объекты» (уведомления будут приходить по событиям объектов из списка избранных).

5. Нажать кнопку «Добавить контакт».
6. Найти в Telegram бот @msrt_bot и отправьте ему любое сообщение от пользователя, который был добавлен на портале. После отправки сообщения @msrt_bot Telegram контакт будет активирован.

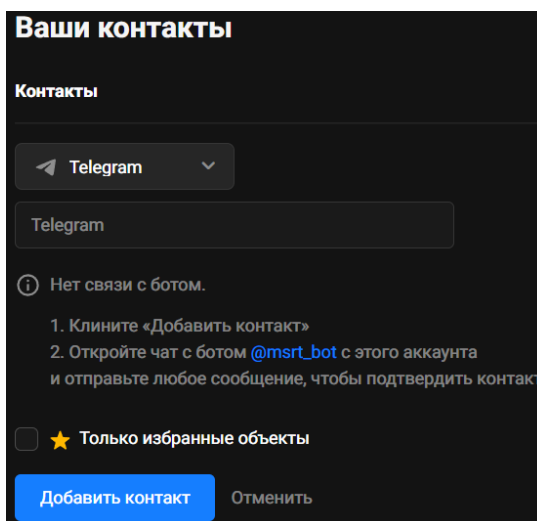


Рисунок 126 – Добавление Telegram в контакты

9.1.4 ДОБАВЛЕНИЕ КОНТАКТА ГРУППА TELEGRAM

Для подписки на уведомления группы пользователей, можно создать группу в Telegram и добавить в нее пользователей. Уведомления будут отображаться всем пользователям группы, включая тех, у кого отсутствуют подписки и связь с ботом.

Для добавления группы Telegram в контакты необходимо:

1. В окне «Настройка уведомлений» нажать «+Новый контакт».
2. Из выпадающего списка выбрать «Группа Telegram».
3. Добавить бот @msrt_bot в группу Telegram, в которую будут приходить уведомления.
4. Скопировать сообщение, появившееся под выбором типа контакта (Рисунок 127), в чат группы. Оно состоит из команды боту и уникального ключа, который необходим для привязки группы к portalу.
5. При необходимости установить метку «Только избранные объекты» (уведомления будут приходить по событиям объектов из списка избранных).
6. Нажать кнопку «Добавить контакт».

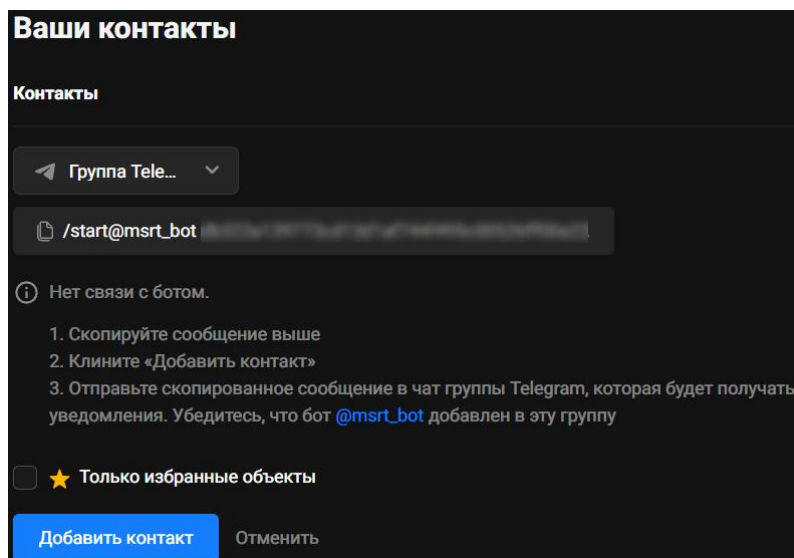


Рисунок 127 – Добавление группы Telegram в контакты

9.2 Подписка на уведомления

После добавления контакта можно подписаться на уведомления о событиях в заявках и инцидентах.

По каждому типу уведомлению можно выбрать контакты, приоритеты и типы заявки.

Для подписки на уведомления необходимо:

1. В нижней левой части экрана кликнуть по иконке с инициалами «Профиль».
2. В выпадающем меню выбрать «Уведомления».
3. В открывшемся окне «Настройка уведомлений» выбрать типы уведомлений по категориям: заявки, инциденты, объекты.
4. Установить переключатель перед типом уведомления (Рисунок 128).
5. Кликнуть на поля «Контакты», «Приоритет», «Тип заявок», оставить метки на тех характеристиках, уведомления по которым необходимы или оставить «Выбрать все».
6. Нажать кнопку «Сохранить».

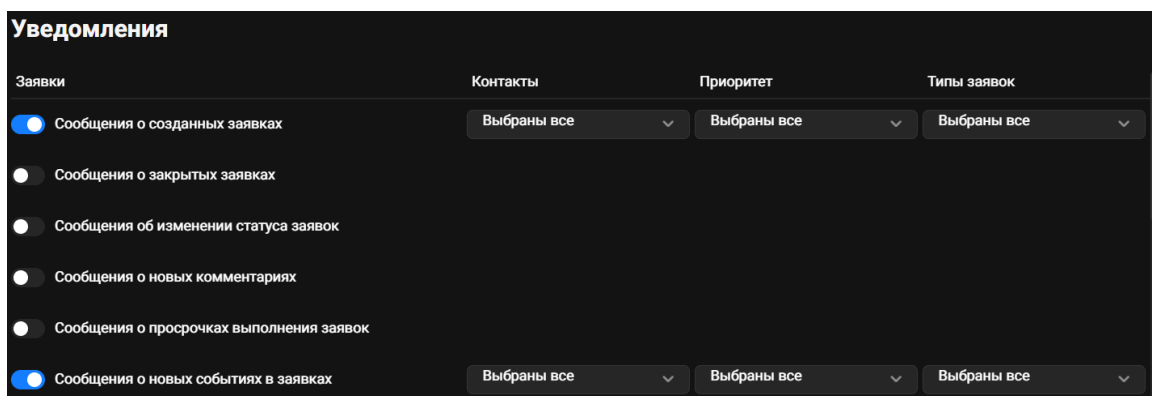



Рисунок 128 – Выбор типов уведомлений

10 УВЕДОМЛЕНИЯ

В списке событий отображаются все события по объектам доступным пользователю.

События приходят в режиме реального времени, т.е. они отображаются в момент, когда были созданы Системой, дополнительно перезагружать страницу не требуется.

Для доступа к событиям необходимо нижней части панели меню кликнуть по иконке  «Уведомления».

Различают События по заявкам (отображаются по умолчанию) и Остальные события на портале.



Рисунок 129 – Вкладки событий

Для установки фильтра событий необходимо нажать «Тип события» и в выпадающем списке выбрать один или несколько типов событий.

Для просмотра события за определенный промежуток времени необходимо нажать кнопку «Выбрать даты» в окне «События» и задать необходимое начало и конец периода в выпадающем календаре.

Для просмотра событий по избранным Объектам необходимо установить метку на иконке



10.1 События по заявкам

Уведомления о событиях во вкладке «Заявки» сгруппированы по номеру заявки.

Событие по заявке отображает (Рисунок 130):

1. Количество событий по заявке.
2. Статус заявки.
3. Приоритет.
4. Номер заявки, кликнув по номер, откроется карточка заявки.
5. Название объекта, кликнув по названию, откроется карточка объекта.
6. Дата события

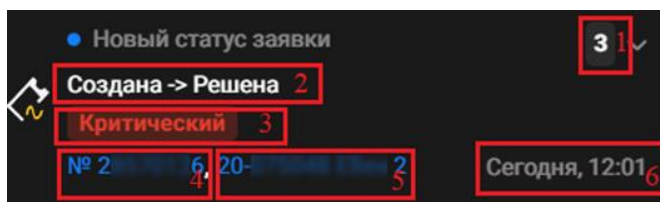



Рисунок 130 – Событие по заявке

Для просмотра истории по заявке необходимо кликнуть по иконке  рядом с цифрой, отображающей количество событий по заявке (Рисунок 131).

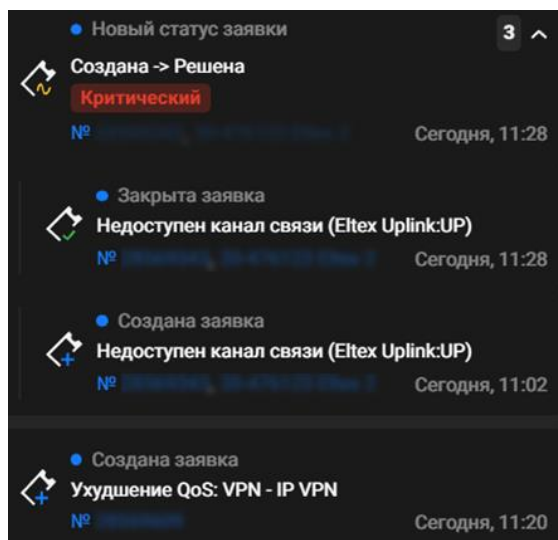


Рисунок 131 – История по заявке

10.2 Остальные события



Для *перехода в остальные события* необходимо нажать на вкладку «Остальные» (Рисунок 129).

Во вкладке «Остальные» отображаются события:

- О смене статуса Объекта.
- Обновление информации из смежной системы.
- Формирование отчета, нажав кнопку «Скачать отчет», позволяет сохранить сформированный отчет на устройство.
- Авария на объекте.
- Инцидент на объекте.


10.3 Выгрузка событий

Для *выгрузки событий по всем объектам, к которым есть доступ* необходимо:

1. В правой части экрана кликнуть по иконке  «Уведомления».
2. В окне «События» кликнуть по иконке  «Экспортировать».
3. Во всплывшем окне «Экспорт событий» кликнуть «Выбрать даты» (задать необходимое начало и конец периода в выпадающем календаре) или оставить текущий месяц.
4. Нажать кнопку «Скачать» (после формирования таблица будет сохранена на устройство).

Для *выгрузки событий по одному выбранному Объекту* необходимо:

1. Найти и выбрать Объект в разделе «Мониторинг», в строке «Поиск оборудования» ввести запрос (название объекта, IP-адрес и т.д.).
2. В карточке выбранного Объекта перейти во вкладку «Лента».

3. Во вкладке «Лента» кликнуть по иконке  «Экспортировать».
4. Во всплывшем окне «Экспорт событий» кликнуть «Выбрать даты» (задать необходимое начало и конец периода в выпадающем календаре) или оставить текущий месяц.
5. Нажать кнопку «Скачать» (после формирования таблица будет сохранена на устройство).

11 ДОПОЛНИТЕЛЬНО

11.1 Журнал

Для отображения списка активных соединений необходимо в карточке объекта перейти во вкладку «Журнал».

Для Объектов, у которых имеются туннели, в открывшемся окне отображается таблица активных туннелей.

Таблица туннелей отображает:

- вид;
- локальный адрес туннеля;
- внешний адрес туннеля;
- протокол передачи данных;
- количество байт, принятые и отправленные с помощью туннеля.

11.2 Агенты

Для просмотра ленты событий и запуска тестирования по агенту необходимо перейти во вкладку «Агенты» в карточке выбранного Объекта.

В открывшемся окне отображается:

1. Область «Агент», где отображается последнее измерение входящей и исходящей скорости метрики агента, оставшееся время до окончания, если было запущено тестирование.
2. Область «Информация об агенте», где отображается инвентори информация об объекте, на котором установлен агент.
3. Область «Лента событий», где отображается история всех тестов, которые были запущены на выбранном объекте в любом статусе.

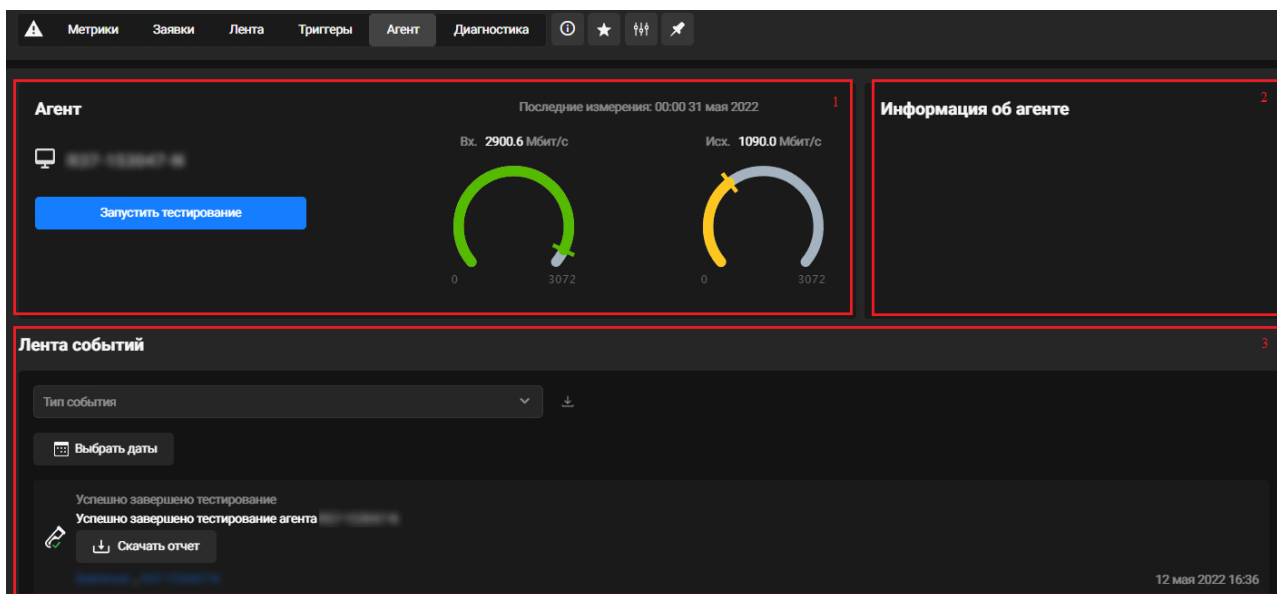


Рисунок 132 – Вкладка «Агенты»

11.2.1 ЗАПУСК/ОСТАНОВКА ТЕСТИРОВАНИЯ

Тестирование агента – это активация метрик объекта на период, за время которого накапливаются значения метрик. Полученные значения отображаются в отчете по тестированию и отображаются на графиках.

Для *запуска тестирования* необходимо:

1. Перейти во вкладку «Агенты» в карточке выбранного объекта.
2. В области «Агенты» нажать кнопку «Запустить тестирование».


Для *остановки тестирования*, в области «Агенты», необходимо нажать кнопку «Отменить тестирование» (**Ошибка! Источник ссылки не найден.**).

Рисунок 133 – Область «Агенты» с запущенным тестированием

11.2.2 ЛЕНТА СОБЫТИЙ

По умолчанию область «Лента событий» отображает всю историю изменений тестов агентов.

Для фильтрации событий в ленте необходимо:

1. Кликнуть по иконке  и выбрать из выпадающего списка один или несколько фильтров (**Ошибка! Источник ссылки не найден.**).
2. При необходимости нажать кнопку «Выбрать даты» и задать начало и конец периода в выпадающем календаре.

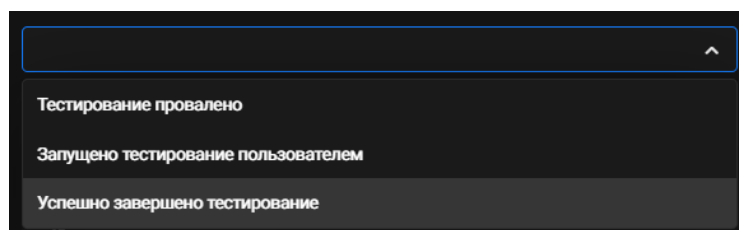


Рисунок 134 – Фильтрация ленты событий

Для *скачивания отчета по тестированию* необходимо нажать кнопку «Скачать отчет» после завершения тестирования.

Для *доступа к метрикам агента и результатам тестирования* необходимо нажать на название объекта в строке ленты событий (Рисунок 135).

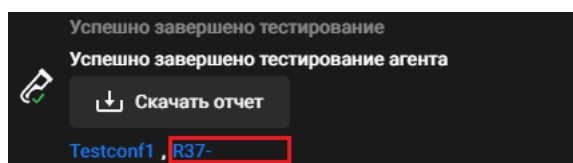


Рисунок 135 – Агент в ленте событий

Подробнее о работе с метриками и графиками метрик в п. 4.7.1 «Метрики».

11.3 Диагностика

Для просмотра и постановки задач по диагностике необходимо перейти во вкладку «Диагностика» в карточке выбранного объекта.

В открывшемся окне «Задачи диагностики» отображается таблица истории всех задач, которые были запущены на выбранном объекте в любом статусе.

В таблице содержится следующая информация:

- ID запущенной задачи;
- название задачи;
- статус задачи;
- время и дата запуска и завершения задачи;
- блок действий, по клику на который можно совершить действие с задачей;
- кнопка вывода результата, по клику на которые отображаются выбранные результаты диагностики (Рисунок 137).

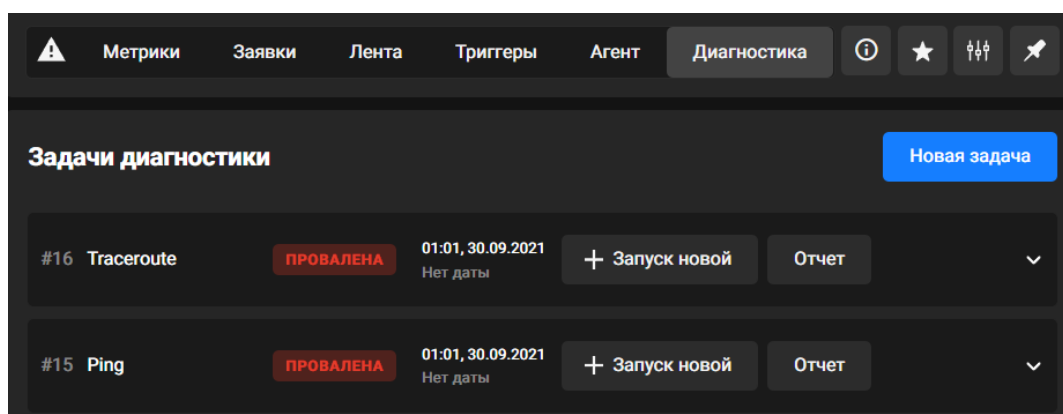


Рисунок 136 – Вкладка «Диагностика»

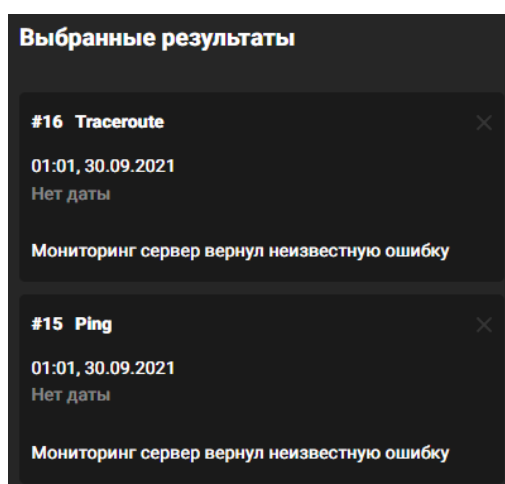


Рисунок 137 – Область «Выбранные результаты»

В блоке действий можно осуществить следующее

- остановить поставленные задачи Стоп;

- перезапустить задачи после остановки **Перезапустить**;
- повторить запуск завершенной задачи с теми же параметрами **+ Запуск новой**;
- отменить задачи **Отмена**.

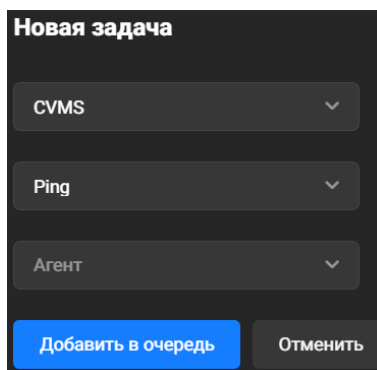
Для просмотра подробной информации о запуске необходимо кликнуть по иконке **▼** в строке выбранной задачи.

В выпадающем окне отображается следующая информация:

- логин пользователя, который запустил задачу;
- логин пользователя, который остановил задачу;
- параметры задачи, который пользователь выбрал при формировании.

Для постановки новой задачи необходимо:

1. В окне «Задачи диагностики» нажать кнопку «Новая задача».
2. В открывшейся области «Новая задача» (Рисунок 138) справа:
 - выбрать сервер;
 - выбрать тип задачи;
 - выбрать агент.
3. Нажать кнопку «Добавить в очередь».



Новая задача

CVMS ▼

Ping ▼

Агент ▼

Добавить в очередь Отменить

Рисунок 138 – Область «Новая задача»