

Краткое руководство пользователя

«Контроль SLA»

Решение на платформе ELMA365

Быстрый старт: установка, настройка, основные понятия

1 Назначение решения

Решение «Контроль SLA» предназначено для автоматизированного контроля времени выполнения процессов и обработки элементов приложений ELMA365 в соответствии с условиями соглашений об уровне сервиса (SLA).

Решение рассчитывает показатели SLA автоматически — при изменении данных или статуса элемента, при вызове действия бизнес-процесса, а также при периодической проверке активных SLA, — и формирует уведомления при наступлении заданных событий.

2 Состав решения

После установки в системе создаются:

- модуль «Контроль SLA» — управление параметрами работы решения;
- раздел «SLA» — приложения для настройки и эксплуатации (SLA, Приложения, Календари, Уведомления, Показатели SLA, История показателей, Настройки, Диагностика);
- средства отчетности — дашборд, отчеты «Показатели SLA» и «Показатели SLA — полный», экспорт в Microsoft Excel.

3 Быстрая установка

1. Установите решение из файла пакета формата .e365 либо из каталога ELMA365 Store.
2. Убедитесь, что созданы все компоненты: модуль «Контроль SLA», раздел «SLA» и входящие в него приложения.
3. При отсутствии какого-либо компонента повторите установку.

4 Первичная настройка

4.1 Токен авторизации

Для работы решения с API ELMA365 необходим токен авторизации:

1. создайте токен доступа в разделе Администрирование → Токены доступа (/admin/token) — рекомендуется отдельная техническая учетная запись;
2. скопируйте значение токена;
3. вставьте его в поле «Токен авторизации» настроек модуля «Контроль SLA»;
4. сохраните настройки.

Важно.

Без корректно настроенного токена функции, использующие API платформы, могут работать некорректно.

4.2 Права доступа

Доступ к объектам раздела SLA управляется локальными группами безопасности:

Группа	Назначение
Администраторы SLA	Полный доступ ко всем объектам решения, включая изменение и удаление данных
Супервизоры SLA	Настройка параметров SLA без права удаления объектов
Пользователи SLA	Просмотр настроек и показателей SLA
Все пользователи	Базовый доступ на чтение (по умолчанию)

5 Порядок настройки SLA

После установки и первичной настройки рекомендуется следующая последовательность действий:

1. Добавить рабочий календарь (если подходящий отсутствует).
2. Добавить приложение, для которого будет отслеживаться SLA.
3. Добавить готовые SLA в приложение либо создать новые и настроить их.
4. Разместить виджеты показателей SLA на формах элементов приложения (при необходимости).
5. Настроить уведомления для приложения и используемых SLA.
6. Включить приложение в модуле «Контроль SLA» для отслеживания изменений.

Рекомендация.

Активировать контроль SLA следует только после завершения настройки календарей, SLA и уведомлений — это исключает появление некорректных показателей.

6 Основные понятия

Понятие	Описание
SLA	Правило контроля времени, определяющее условия запуска, остановки, паузы и метрики расчета показателя
Календарь	Рабочий график, используемый при расчете времени выполнения SLA
Уведомление	Оповещение пользователей о наступлении заданных событий SLA
Показатель SLA	Экземпляр контроля SLA для конкретного элемента приложения

Показатель SLA может находиться в одном из статусов:

- В работе — контроль выполняется;
- На паузе — контроль временно приостановлен;
- Просрочено — нарушены условия SLA;
- Завершено — контроль завершен успешно;
- Отменено — контроль остановлен без завершения.

7 Отчетность

Для анализа показателей SLA доступны:

- дашборд с фильтрами по приложениям и периодам;
- отчет «Показатели SLA» — сводная информация;
- отчет «Показатели SLA — полный» — детализированные данные с фильтрацией;
- экспорт отчетов в формат Microsoft Excel.

8 Рекомендации по эксплуатации

- использовать отдельную группу администраторов SLA;
- предоставлять права изменения только ответственным пользователям;
- регулярно проверять настройки календарей и SLA;
- не изменять параметры встроенных бизнес-процессов без необходимости;
- использовать журнал диагностики при анализе ошибок;
- выполнять резервное копирование конфигурации перед внесением изменений.

Полное описание всех возможностей, параметров и сценариев использования решения приведено в полной версии «Руководства пользователя «Контроль SLA»».