

Проект «Service Desk»

Автор: Аверков Александр

Описание и цель проекта:

Проект базы данных для приложения Service Desk, предназначенного для автоматизации работы IT-службы — регистрация инцидентов (заявок) на обслуживание IT-сервисов и оборудования, отражение в системе жизненного цикла заявок, контроля выполнения SLA. Заявка регистрируется, принимается в работу ответственным сотрудником IT-службы, выполняется, либо отклоняется.

Схема и описание таблиц БД:

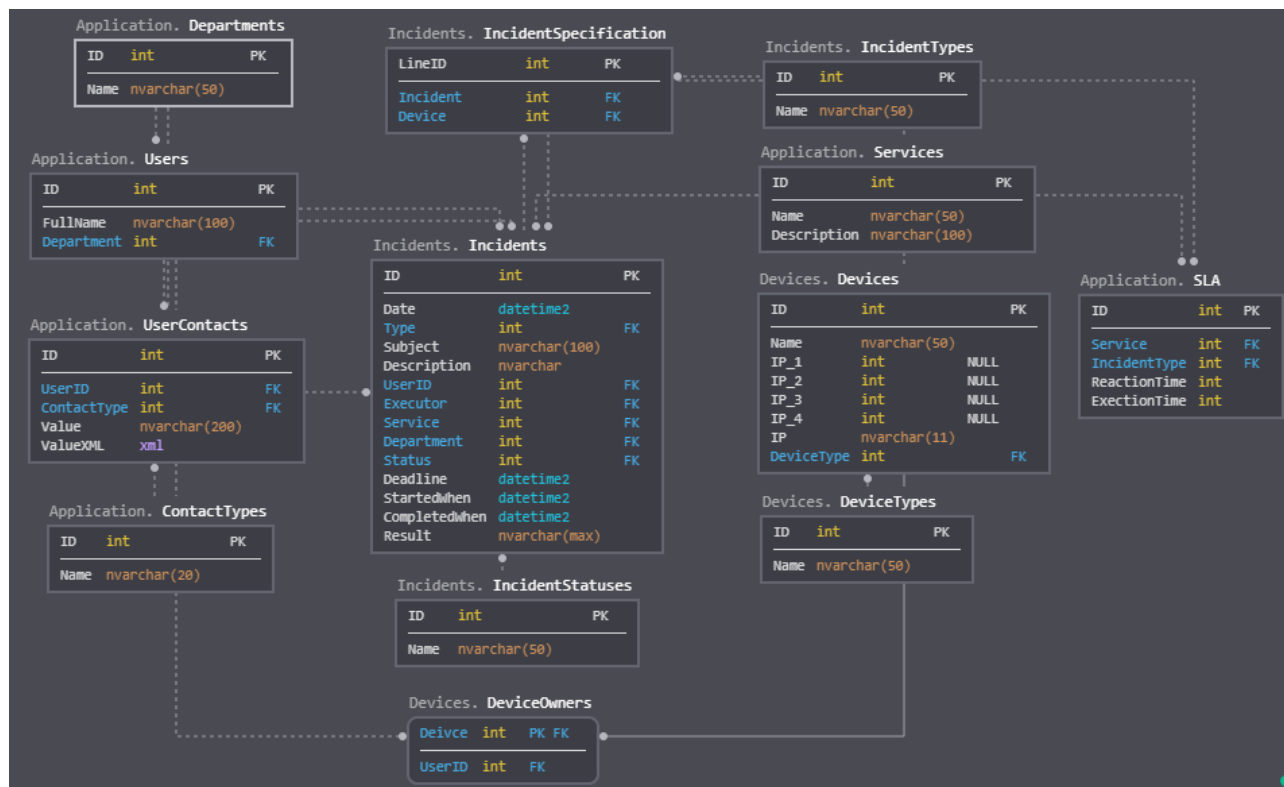


Таблица Departments

Департаменты. Предназначена для хранения данных о подразделениях компании.

Таблица Users

Пользователи. Предназначена для хранения информации о пользователе (в том числе исполнителях заявок).

Таблица ContactTypes

Типы контактов. Например, «Электронная почта», «Мобильный телефон», «Рабочий телефон», «Скайп» и т.д.

Таблица UserContacts

Контакты пользователей. Предназначена для хранения контактной информации пользователей. У одного пользователя может быть несколько контактов разного типа.

Таблица IncidentTypes

Типы инцидентов. Например, «Поломка оборудования», «Ошибка», «Доступ», «Отказ системы» и т.п.

Таблица IncidentStatuses

Статусы инцидентов (заявок). Например, «Зарегистрирован», «В работе», «Отклонён», «Выполнен».

Таблица DeviceTypes

Типы устройств. Например, «Принтер», «ККМ», «Монитор», «ПК», «Сервер».

Таблица Services

Сервисы — обслуживаемые десктопные и мобильные приложения, веб-сайты.

Таблица SLA

Соглашения уровня сервиса — договорённость с клиентом о скорости реакции и времени выполнения заявок, поступивших в ИТ-службу. Например, для сервиса «Веб-сайт компании» максимальная скорость реакции на инцидент «Отказ» составляет 1 час, максимальное время решения — 2 часа.

Таблица Devices

Устройства. Конкретные устройства — принтеры, мониторы, ПК, сервера и т.п.

Таблица DeviceOwners

Владельцы устройств. Пользователи за которыми закреплено то или иное оборудование. Местонахождение устройства (подразделение) определяется по его владельцу. В свою очередь по пользователю можно определить список устройств, которые за ним закреплены.

Таблица Incidents

Инциденты (заявки). Основная таблица. Предназначена для хранения информации о поступающих от пользователей заявок на обслуживание сервисов или ИТ-оборудования.

Таблица IncidentSpecification

Спецификация инцидента. Предназначена для хранения информации о вышедшем из строя или требующем иного обслуживания оборудовании.