

Digital Infrastructure Management

Emil Filipowicz

Spis treści

<i>Wprowadzenie.....</i>	<i>3</i>
<i>Opis Organizacji.....</i>	<i>4</i>

Struktura Organizacji	5
3.1 Schemat struktury organizacyjnej w NewView	5
Opis organizacji IT w NewView.....	6
4.1 Struktura organizacyjna IT w NewView	6
Opis infrastruktury IT w NewView	6
5.1 Schemat infrastruktury w NewView.....	7
Elementy Konfiguracji i użytkownicy.....	8
Incydenty i zgłoszenia	22
Opisy rozwiązanych incydentów.....	23

Spis Ilustracji

Rysunek 1: Schemat struktury organizacyjnej przedsiębiorstwa NewView	5
Rysunek 2: Struktura organizacyjna IT przedsiębiorstwa NewView	6
Rysunek 3: Schemat infrastruktury IT przedsiębiorstwa NewView	7
Rysunek 4: Grupy - GLPI	9
Rysunek 5: Użytkownicy - GLPI	10
Rysunek 6: Komputer I - GLPI.....	12
Rysunek 7: Połączenia z komputerem I - GLPI	13

Rysunek 8: Oprogramowanie zainstalowane na komputerze I - GLPI	13
Rysunek 9: Komputer II - GLPI.....	14
Rysunek 10: Połączenia z komputerem II - GLPI	15
Rysunek 11: Przykładowe oprogramowanie specyfikacja - GLPI.....	16
Rysunek 12: Klawiatura specyfikacja - GLPI	17
Rysunek 13: Mysz komputerowa specyfikacja - GLPI	18
Rysunek 14: Urządzenie wielofunkcyjne specyfikacja - GLPI	19
Rysunek 15: Telefon VoIP specyfikacja - GLPI.....	20
Rysunek 16: Serwer druku specyfikacja - GLPI.....	21
Rysunek 17 Incydenty zgłoszone przez pracowników	22
Rysunek 18: Incydenty zgłoszone przez użytkownika - Jerzy Ryba.....	23
Rysunek 19: Rozwiązanie incydentu - nie działająca myszka	24
Rysunek 20: Incydenty zgłoszone przez użytkownika - Anna Walewska	24
Rysunek 21: Rozwiązanie incydentu - Głośna praca komputera	25
Rysunek 22: Rozwiązanie incydentu - Niewłączający się komputer	25
Rysunek 23: Rozwiązanie incydentu - Niewłączający się monitor	26
Rysunek 24: Incydenty zgłoszone przez użytkownika - Ewa Szańska	26
Rysunek 25: Rozwiązanie incydentu - Wolna praca komputera	27
Rysunek 26: Zgłoszenia zamknięte.....	27

Spis tabel

Tabela 1:Użytkownicy infrastruktury IT z podziałem na grupy	9
Tabela 2: Elementy składowe infrastruktury IT wraz z połączeniami ora specyfikacją	11
Tabela 3 Incydenty zgłoszone przez pracowników	23

Wprowadzenie

W obecnie skomputeryzowanych czasach infrastruktura IT odgrywa kluczową rolę w sferach życia codziennego. Komputery oraz urządzenia elektroniczne pomagają usprawniać wiele procesów i pokonywać pojawiające się bariery i ograniczenia. Silnie wspierają prowadzenie biznesu, ułatwiając komunikację między dostawcami, działami przedsiębiorstwa oraz poszczególnymi pracownikami.

Dzięki czemu wpływają na rozwój współpracy w otoczeniu jednostek podmiotów gospodarczych. Systemy oraz poszczególne oprogramowania w nich zawarte pozwalają pokonywać także ograniczenia obliczeniowe, ewidencyjne czy administracyjne. Co wpływa na ułatwienie i przyspieszenie realizowania zadań oraz pracy w przestrzeni gospodarczej.

Infrastruktura IT stanowi silną i trwałą wartość dodaną dla przedsiębiorstw, dlatego każde przedsiębiorstwo jest na nim oparte. Jednak samo posiadanie i korzystanie z elementów infrastruktury przez firmy nie jest kluczem do osiągnięcia sukcesu. Infrastrukturę IT należy postrzegać jako narzędzie, które dopiero odpowiednio zarządzane może dać przedsiębiorstwu pożądane korzyści. Potrzebne jest także poznanie elementów struktury informatycznej dedykowanych do określonych zadań, umiejętność ewidencji poszczególnych składowych, a także naprawy sprzętu wykorzystywanego w przedsiębiorstwie.

Głównym celem projektu jest poznanie określonych elementów i uwarunkowań dotyczących pracy oraz modelowania struktur informatycznych w przedsiębiorstwie. Dlatego też, niniejszy projekt przedstawiać będzie przykład organizacji, w której infrastruktura IT odgrywa fundamentalną rolę. Zaprezentowane zostaną w nim kluczowe aspekty modelowania i zarządzania infrastrukturą informatyczną, wraz z funkcjami jakie pełni ServiceDesk, a także obsługą incydentów oraz problemów związanych z użytkowaniem sprzętu elektronicznego oraz powiązanych z nimi systemami czy oprogramowaniem, które zostaną zaprezentowane w programie GLPI.

Opis Organizacji

Agencja Reklamowa NewView to Polska organizacja prowadząca swoją działalność w szeroko rozumianym kreatywnym digital marketingu. Realizują działania promocyjne i strategiczne dla małych, średnich oraz dużych przedsiębiorstw budując wizerunek marki, rozszerzając jej zasięgi, a w konsekwencji podnosząc wyniki sprzedaży. Działalność NewView oparta jest na trzech filarach, ponieważ firma działa kompleksowo, jako agencja reklamowa, agencja social media oraz marketingowa, szereg oferowanych usług stale się powiększa.

Agencja Reklamowa NewView – zajmująca się tworzeniem kampanii reklamowych, pojedynczych reklam cyfrowych oraz innych materiałów promocyjnych, minimalizując przy tym koszty, poprzez odpowiednie targetowanie grupy odbiorców, dzięki czemu klient płaci mniej za więcej.

Agencja Social Media NewView – to ekskluzywna forma reklamy dla marek oraz osób publicznych, obsługa kont na Facebook-u, Instagramie i LinkedIn oraz tworzenie nowych portali od podstaw przez wykwalifikowany zespół.

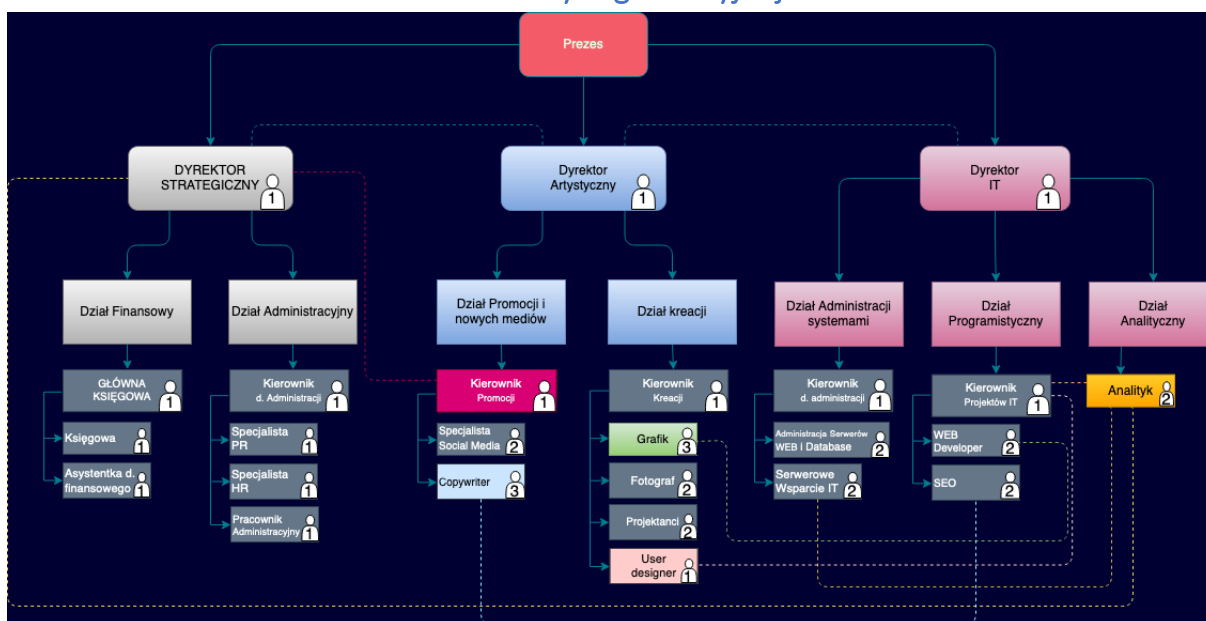
Agencja Marketingowa – budowanie wizerunku to najważniejszy element przyszłości firmy, dobrze postrzegana przez społeczeństwo marka, ma możliwości stale podnosić swoje wyniki, bazę klientów oraz zasięgi.

Agencja NewView oferuje także tworzenie responsywnych stron internetowych gotowych do użycia zaraz po ich wykonaniu, razem z obsługą i pozycjonowaniem strony, a także aplikacje mobilne tworzone według najnowszych standardów i trendów. Dzięki wykwalifikowanemu i doświadczonemu zespołowi, NewView odpowiada na wszystkie wyzwania związane z rynkiem reklamy w Polsce, tworząc usługi najwyższej jakości na krajowym rynku.

Struktura Organizacji

Agencja Reklamowa NewView podzielona jest na 7 działów i zatrudnia 38 osób. Szczegółową strukturę organizacyjną firmy przedstawia poniższy schemat.

3.1 Schemat struktury organizacyjnej w NewView



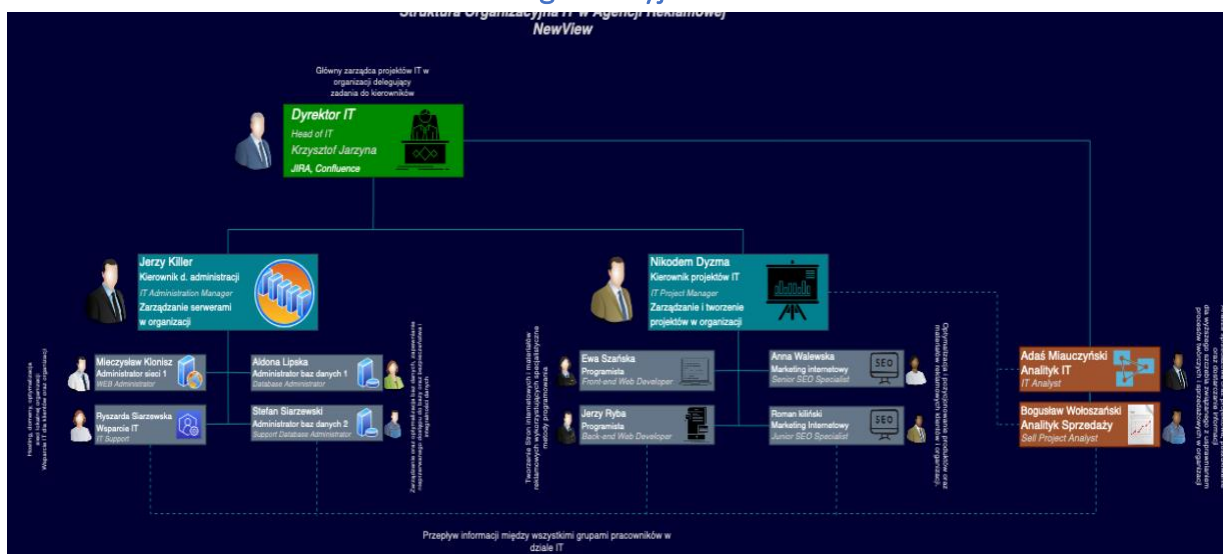
Rysunek 1: Schemat struktury organizacyjnej przedsiębiorstwa NewView

Schemat organizacyjny firmy NewView przedstawia obraz funkcjonowania pracowników w przestrzeni przedsiębiorstwa. Wyselekcjonowane są szczebel zarządzający poszczególnymi działami, działy występujące w firmie oraz stanowiska i liczba pracowników na każdym z nich. Struktura pokazuje także jak wygląda raportowanie w samych działach (linia ciągła) oraz międzywydziałowo (linia przerywana). Dodatkowe kolory zostały umieszczone w przypadkach raportowania międzywydziałowego, aby szybciej zlokalizować strony komunikujące się między sobą.

Opis organizacji IT w NewView

Struktura organizacyjna IT jest szczególnie ważnym aspektem w działaniu agencji reklamowej, ponieważ pozwala na odpowiednie funkcjonowanie innych działów, zbieranie informacji oraz tworzenie produktów końcowych dla klienta, dlatego poniżej przedstawiony został schemat organizacji IT w firmie NewView.

4.1 Struktura organizacyjna IT w NewView

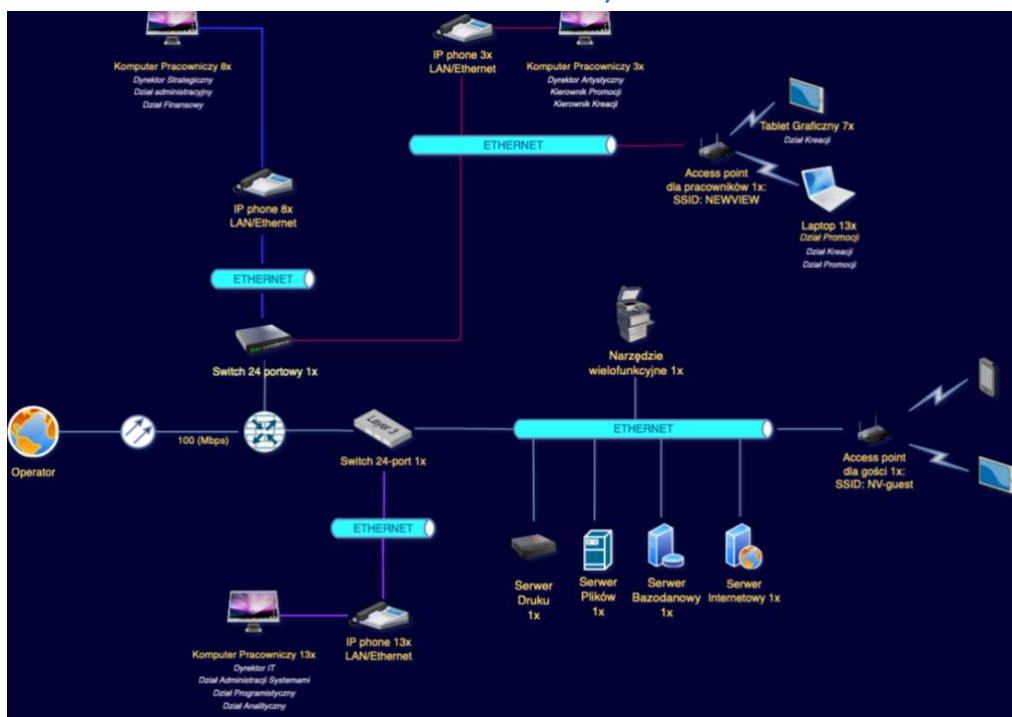


Rysunek 2: Struktura organizacyjna IT przedsiębiorstwa NewView

Opis infrastruktury IT w NewView

W NewView każda z osób pracujących korzysta z infrastruktury IT, za którą odpowiada Kierownik Działu Administracji Systemami, wyznacza on sprzęt, dzieli go na poszczególnych pracowników oraz zgłasza zapotrzebowanie na nowy do Dyrektora IT. W firmie, każdy pracownik pracuje na systemie macOS, a podział sprzętu na pracowników przedstawia się w następujący sposób:

5.1 Schemat infrastruktury w NewView



Rysunek 3: Schemat infrastruktury IT przedsiębiorstwa NewView

- Dyrektorzy – stacja komputerowa wraz z niezbędnym oprogramowaniem z dostępem do sieci lokalnej, monitor, myszka oraz klawiatura.
- Kierownicy działów - stacja komputerowa wraz z niezbędnym oprogramowaniem z dostępem do sieci lokalnej, monitor, myszka oraz klawiatura.
- Dział finansowy - stacje komputerowe z dostępem do sieci lokalnej wraz z niezbędnym oprogramowaniem księgowym (Sage Symfonia, KARO HRMS, pakiet office365), monitor, myszka oraz klawiatura.
- Dział Administracyjny - stacje komputerowe z dostępem do sieci lokalnej wraz z niezbędnym oprogramowaniem HR i administracyjnym (KARO HRMS, Softra, pakiet office365), monitor, myszka oraz klawiatura.
- Dział promocji i nowych mediów – laptopy z dostępem do Wi-Fi wraz z niezbędnym oprogramowaniem (Pakiet office365, Adobe Spark), monitor, myszka oraz klawiatura.
- Dział Kreacji – Laptopy z dostępem do Wi-Fi wraz z niezbędnym oprogramowaniem (Photoshop, MovieStudio, CorelDraw, Axure RP), monitor, myszka oraz klawiatura, tablety do projektowania i tworzenia grafik.
- Dział Administracji Systemami - stacje komputerowe z dostępem do sieci lokalnej wraz z niezbędnym oprogramowaniem serwerowym i środowiskami programowania, monitor, myszka oraz klawiatura.
- Dział Programistyczny - stacje komputerowe z dostępem do sieci lokalnej wraz z niezbędnym oprogramowaniem i środowiskami programowania, monitor, myszka oraz klawiatura.

- Dział Analityczny - stacje komputerowe z dostępem do sieci lokalnej wraz z niezbędnym oprogramowaniem analitycznym i środowiskami programowania, monitor, myszka oraz klawiatura.

Oprócz sprzętu na stanowiskach pracy oraz wymienionych wcześniej oprogramowani firma dodatkowo korzysta z innych oprogramowań i urządzeń, a są nimi:

- Sprzęt komputerowy serwerowy – switch 24 portów 2x, serwer druku, serwer plików, serwer bazodanowy, serwer internetowy, narzędzie wielofunkcyjne
- oprogramowanie komputerowe - Microsoft Windows, Kaspersky, Adobe Premiere, Microsoft Windows Server, Axure RP, oprogramowanie CRM, office365, JIRA, Confluence, MySQL
- Inny sprzęt peryferyjny –tablety, tablety graficzne, monitor graficzny, głośniki, mikrofony, kamery, Drukarka laserowa, skaner
- sprzęt i oprogramowanie sieciowe – router z firewall, access point, telefony IP 24x
- Połączenie internetowe LAN/WAN oraz połączenie bezprzewodowe

Elementy Konfiguracji i użytkownicy

Ewidencja użytkowników oraz elementów infrastruktury jest ważnym aspektem zarządzania sprzętem informatycznym przedsiębiorstwa. Dzięki niej, firma ma informację kto korzysta w danej chwili ze sprzętu, jaki jest jego status, zainstalowane programy oraz specyfikacja. Odpowiednio stworzony i aktualizowany na bieżąco rejestr zasobów informatycznych pozwala na przyspieszenie procesów związanych z użytkowaniem sprzętu elektronicznego, co stanowi kompendium informacyjne o infrastrukturze w przedsiębiorstwie oraz jego strukturach organizacyjnych.

Użytkownicy sprzętu informatycznego oraz wiedza o ich stanowiskach stwarza możliwość przyspieszenia współpracy między pracownikami, a administratorami odpowiedzialnymi za wydanie do użytku, przystosowanie oraz naprawę sprzętu.

Na potrzeby projektu przedstawiona została część działu IT w firmie NewView, korzystającego ze sprzętu informatycznego firmy.

	Admin	Technik	Użytkownik
Kierownik Administracji	Jerzy Killer	-	-
Wsparcie IT	-	Ryszarda Siarzewska	
Programista	-	-	Ewa Szańska
Marketing Internetowy	-	-	Anna Walewska
			Jerzy Ryba

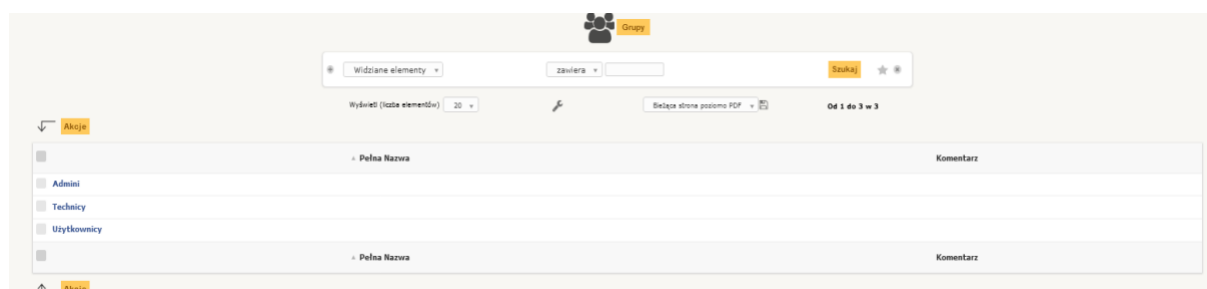
Tabela 1: Użytkownicy infrastruktury IT z podziałem na grupy

W tabeli przedstawieni zostali użytkownicy przypisani do poszczególnych grup:

- Admini
 - Kierownik administracyjny – należący do grupy adminów, kierujący działem administracji IT oraz odpowiedzialny za poprawne działanie serwerów, a także osoba odpowiedzialna za wydany do użytku sprzęt IT.
- Technicy
 - Ryszarda Siarzewska – należąca do grupy techników wspierający działanie systemów oraz zasobów IT w firmie, odpowiedzialna za poprawne działanie sprzętu, a także obsługę zgłoszeń dotyczących urządzeń.
- Użytkownicy
 - Ewa Szańska – programista Front-end developer
 - Jerzy Ryba – programista Back-end i Web developer
 - Anna Wlewska – specjalista od marketingu internetowego

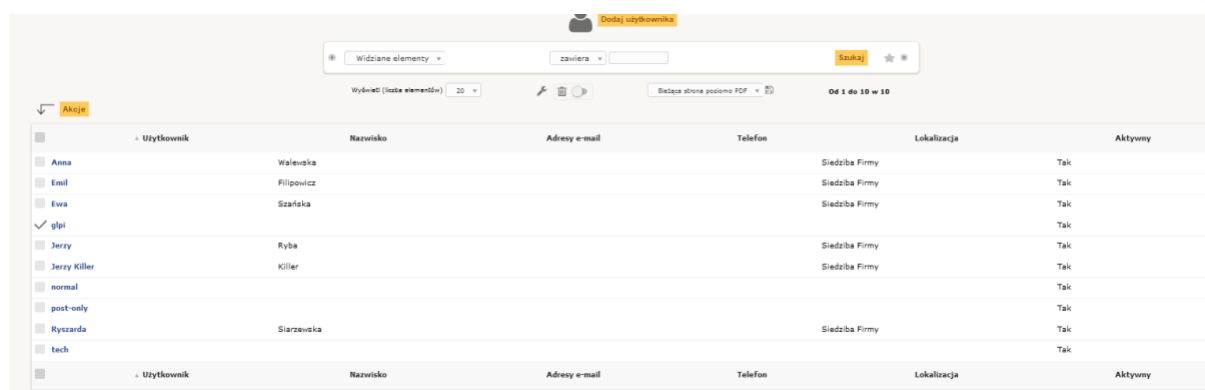
Poszczególne grupy oraz użytkownicy do nich przypisani zostali także utworzeni oraz zaewidencjonowani w programie GLPI.

Grupy:



Rysunek 4: Grupy - GLPI

Użytkownicy:



	Użytkownik	Nazwisko	Adres e-mail	Telefon	Lokalizacja	Aktywny
<input type="checkbox"/>	Anna	Walewska			Siedziba Firmy	Tak
<input type="checkbox"/>	Emil	Filipowicz			Siedziba Firmy	Tak
<input type="checkbox"/>	Ewa	Szalska			Siedziba Firmy	Tak
<input checked="" type="checkbox"/>	glpi					Tak
<input type="checkbox"/>	Jerzy	Ryba			Siedziba Firmy	Tak
<input type="checkbox"/>	Jerzy Killer	Killer			Siedziba Firmy	Tak
<input type="checkbox"/>	normal					Tak
<input type="checkbox"/>	post-only					Tak
<input type="checkbox"/>	Ryszarda	Szarzevska			Siedziba Firmy	Tak
<input type="checkbox"/>	tech					Tak

Rysunek 5: Użytkownicy - GLPI

Kolejnym elementem, który należy wskazać jest wykaz sprzętu i programów zainstalowanych na poszczególnych stacjach, na których pracują użytkownicy oraz połączenia między nimi, a także specyfikację poszczególnych urządzeń.

Informację to zostały zawarte w poniżej przedstawionej tabeli 2.

	Komputer I 1x	Komputer II 4x	Monitor 5x	Telefon 5x	Drukarki (narzędzie wielofunkcyjne) 1x	Urządzenia		Serwer Plików	Serwer Druku
						Klawiatura 5x	Mysz komputerowa 5x		
Producent	Apple	Apple	Acer	Gigaset	CANON	Apple	Apple	Synology	TP-link
Model	iMac 27 Retina	IMac 21.5 Srebrny	XV272U	DL380	i-SENSYS MF645CX	Magic Keyboard	Magic Mouse	DS220+	TL- PS110U
System Operacyjny	Mac OS Mojave	Mac OS Mojave	-	-	-	-	-	-	-
Status	W użyciu	W użyciu	W użyciu	W użyciu	W użyciu	W użyciu	W użyciu	W użyciu	W użyciu
Typ	Stacjonarny	Stacjonarny	LCD	Stacjonarny	Drukarka	Bezprzewodowa	Bezprzewodowa	Serwer	Serwer
Sieć	LAN/WAN	LAN/WAN	-	-	LAN/WAN	-	-	LAN/WAN	LAN/WAN
Lokalizacja	Siedziba firmy	Siedziba firmy	Siedziba firmy	Siedziba firmy	Siedziba firmy	Siedziba firmy	Siedziba firmy	Siedziba firmy	Siedziba firmy
Dodatkowe informacje	-	-	<ul style="list-style-type: none"> • HDMI • Głośniki • DisplayPort 	<ul style="list-style-type: none"> • Słuchawka z mikrofonem • Głośnik 	<ul style="list-style-type: none"> • Serial • USB • WiFi • Ethernet 	-	-	-	-
Oprogramowanie	<ul style="list-style-type: none"> • Eclipse • Eset Security Pack • Microsoft Office Plus 2013 • Microsoft Windows Server 2019 	<ul style="list-style-type: none"> • Eclipse • Eset Security Pack • Microsoft Office Plus 2013 	-	-	-	-	-	-	-
Połączenia	<ul style="list-style-type: none"> • Monitor • Klawiatura • Mysz komputerowa • Telefon VoIP • Narzędzie Wielofunkcyjne 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitor • Klawiatura • Mysz komputerowa • Telefon VoIP Narzędzie Wielofunkcyjne 	Komputer	Komputer	Komputer	Komputer	Komputer	-	-

Tabela 2: Elementy składowe infrastruktury IT wraz z połączeniami ora specyfikacją

W tej sytuacji także wszystkie składowe oraz elementy infrastruktury wykorzystywanej przez wskazanych powyżej użytkowników zostały zaewidencjonowane w programie GLPI wraz z ich określoną specyfikacją.

Komputery, połączenia, zainstalowane na nich programy:

K <

Lista

Komputer - MAC-Killer - ID 4

4/10 > X

Komputer - ID 4

Nazwa

MAC-Killer

Lokalizacja

Siedziba Firmy

Osoba odpowiedzialna

Killer Jerzy

Grupa odpowiedzialna

Admini

Alternatywny numer użytkownika

Alternatywna nazwa użytkownika

Użytkownik

Killer Jerzy

Grupa

Admini

Domena

System operacyjny

macOS

Service pack

Wersja systemu operacyjnego

macOS Mojave

Build systemu operacyjnego

Serial systemu operacyjnego

UUID

Źródło aktualizacji

Status

W użyciu

Typ

stacjonarny

Producent

Apple

Model

iMac 27 Retina

Numer seryjny

64788493

Numer inwentarzowy

65odr66453

Sieć

LAN/WAN

Komentarz

Ostatnia aktualizacja: 2021-12-22 11:33

Zapisz

Do kosza

Rysunek 6: Komputer I - GLPI

K <

Lista

Komputer - MAC-Killer - ID 4

4/10 > >|

Połącz element

----- v

Połącz

↓ Akcje

	Typ	Nazwa	Jednostka	Numer seryjny	Numer inwentarzowy
	Monitor	Monitor-killer	Root entity	34675868	246GF65
	Urządzenie	Klawiatura-Killer	Root entity	243758	13463FGG32
	Urządzenie	Mysz-Killer	Root entity	9876543	3462HRRJ53
	Telefon	Telefon VoIP-2	Root entity	76489083753	t465fr5
	Drukarka	Urządzenie wielofunkcyjne	Root entity	6538589	869er76
	Typ	Nazwa	Jednostka	Numer seryjny	Numer inwentarzowy

↑ Akcje

Rysunek 7: Połączenia z komputerem I - GLPI

K <

Lista

Komputer - MAC-Killer - ID 4

4/10 > >|

Oprogramowanie ----- v ⓘ

Instaluj

Kategoria

Wszystkie kategorie v ⓘ +

Nie znaleziono elementu

Licencje ----- v

Dodaj

↓ Akcje

	Nazwa	Status	Wersja	Licencja
	Eclipse			Eclipse Public License - ⓘ
	Eset Security Pack 3PC + 3smartfony			Eset Security Pack 2 - (nowa)ⓘ
	Microsoft Office Plus Pro 2013			licencja - Microsoft Office - ⓘ
	Microsoft Windows Server 2019			Microsoft Windows Server 2019 Essentials x64 2CPU PL - (OEM)ⓘ
	Nazwa	Status	Wersja	Licencja

↑ Akcje

Rysunek 8: Oprogramowanie zainstalowane na komputerze I - GLPI

Komputer - ID 6

<p>Nazwa <input type="text" value="MAC-Ryba"/></p> <p>Lokalizacja <input type="text" value="Siedziba Firmy"/> ⓘ +</p> <p>Osoba odpowiedzialna <input type="text" value="-----"/> ⓘ</p> <p>Grupa odpowiedzialna <input type="text" value="-----"/> ⓘ +</p> <p>Alternatywny numer użytkownika <input type="text"/></p> <p>Alternatywna nazwa użytkownika <input type="text"/></p> <p>Użytkownik <input type="text" value="Ryba Jerzy"/> ⓘ</p> <p>Grupa <input type="text" value="Użytkownicy"/> ⓘ +</p> <p>Domena <input type="text" value="-----"/> ⓘ +</p> <p>System operacyjny <input type="text" value="macOS"/> ⓘ +</p> <p>Service pack <input type="text" value="-----"/> ⓘ +</p> <p>Wersja systemu operacyjnego <input type="text" value="macOS Mojave"/> ⓘ +</p> <p>Build systemu operacyjnego <input type="text"/></p> <p>Serial systemu operacyjnego <input type="text"/></p> <p>UUID <input type="text"/></p>	<p>Status <input type="text" value="W użyciu"/> ⓘ +</p> <p>Typ <input type="text" value="stacjonarny"/> ⓘ +</p> <p>Producent <input type="text" value="Apple"/> ⓘ +</p> <p>Model <input type="text" value="iMac 21.5 Srebrny"/> ⓘ +</p> <p>Numer seryjny <input type="text" value="143751712"/></p> <p>Numer inwentarzowy <input type="text" value="4161GH457"/></p> <p>Sieć <input type="text" value="LAN/WAN"/> ⓘ +</p>
--	---

Komentarz

Ostatnia aktualizacja: 2021-12-22 11:33

Źródło aktualizacji ⓘ +

Zapisz

Do kosza

Rysunek 9: Komputer II - GLPI

K <
Lista
Komputer - MAC-Ryba - ID 6
5/10 > X

Połącz element

----- ▾

Polącz

↓

Akcje

Typ	Nazwa	Jednostka	Numer seryjny	Numer inwentarzowy
Monitor	Monitor-Ryba	Root entity	98765336	644JHHGG658
Urządzenie	Klawiatura-Ryba	Root entity	3258581	147437JDSS4
Urządzenie	Mysz-Ryba	Root entity	09876543	34567HJT543
Telefon	Telefon VoIP-3	Root entity	3540096	5635G453
Drukarka	Urządzenie wielofunkcyjne	Root entity	6538589	869er76
Typ	Nazwa	Jednostka	Numer seryjny	Numer inwentarzowy

↑

Akcje

Rysunek 10: Połączenia z komputerem II - GLPI

K <
Lista
Komputer - MAC-Ryba - ID 6
5/10 > X

Oprogramowanie

----- ▾

Instaluj

Kategoria

Wszytzkie kategorie ▾

Ⓜ +

Nie znaleziono elementu

Licencje

----- ▾

Dodaj

↓

Akcje

Nazwa	Status	Wersja	Licencja
Eclipse			Eclipse Public License - Ⓜ
Eset Security Pack			Eset Security Pack 3PC + 3smartfony - (nowa)Ⓜ
Microsoft Office Plus Pro 2013			licencja - Microsoft Office - Ⓜ
Nazwa	Status	Wersja	Licencja

↑

Akcje

Oprogramowanie specyfikacja:

⏪ ⏩ **Oprogramowanie = Eset Security Pack** **Licencja - Eset Security Pack 3PC + 3smartfony - ID 4** 1/1 ⏪ ⏩

Licencja - ID 4

Oprogramowanie

Eset Security Pack

Nazwa

Eset Security Pack 3PC + 3smartfony

Zakupiona wersja

----- ▾

Wersja w użyciu

----- ▾

Numer

3 ▾ **Ważna**

Data wygaśnięcia

Nigdy nie wygasa ⓘ

Ostatnia aktualizacja

2021-12-22 16:44

Typ

nowa ▾ ⓘ +

Numer seryjny

Numer inwentarzowy

Komentarz

Zapisz

Skasuj trwale

Rysunek 11: Przykładowe oprogramowanie specyfikacja - GLPI

Urządzenie Klawiatura:

K < Lista Urządzenie - Klawiatura-Killer - ID 4 2/13 > >

Urządzenie - ID 4

Nazwa	<input type="text" value="Klawiatura-Killer"/>	Status	<input type="text" value="W użyciu"/> ⓘ +
Lokalizacja	<input type="text" value="Siedziba Firmy"/> ⓘ +	Typ	<input type="text" value="beprzewodowa"/> ⓘ +
Osoba odpowiedzialna	<input type="text" value="Killer Jerzy"/> ⓘ	Producent	<input type="text" value="Apple"/> ⓘ +
Grupa odpowiedzialna	<input type="text" value="Admini"/> ⓘ +	Model	<input type="text" value="Magic Keyboard"/> ⓘ +
Alternatywny numer użytkownika	<input type="text"/>	Numer seryjny	<input type="text" value="243758"/>
Alternatywna nazwa użytkownika	<input type="text"/>	Numer inwentarzowy	<input type="text" value="13463FGG32"/>
Użytkownik	<input type="text" value="Killer Jerzy"/> ⓘ	Typ zarządzania	<input type="text" value="Zarządzanie jednostkowe"/>
Grupa	<input type="text" value="Admini"/> ⓘ +	<div></div>	
Marka	<input type="text" value="APPLE"/>		

Ostatnia aktualizacja: 2021-12-22 11:31

Zapisz

Do kosza

Rysunek 12: Klawiatura specyfikacja - GLPI

Urządzenie Mysz komputerowa:

[K](#) [<](#) [Lista](#) **Urządzenie - Mysz- Szanska - ID 11** 8/13 [>](#) [X](#)

Urządzenie - ID 11

Nazwa	<input type="text" value="Mysz- Szanska"/>	Status	<input type="text" value="W użyciu"/> ⓘ +
Lokalizacja	<input type="text" value="Siedziba Firmy"/> ⓘ +	Typ	<input type="text" value="bezprzewodowa"/> ⓘ +
Osoba odpowiedzialna	<input type="text" value="Killer Jerzy"/> ⓘ	Producent	<input type="text" value="Apple"/> ⓘ +
Grupa odpowiedzialna	<input type="text" value="Admini"/> ⓘ +	Model	<input type="text" value="Magic Mouse"/> ⓘ +
Alternatywny numer użytkownika	<input type="text"/>	Numer seryjny	<input type="text" value="6453430"/>
Alternatywna nazwa użytkownika	<input type="text"/>	Numer inwentarzowy	<input type="text" value="5466HHJ3"/>
Użytkownik	<input type="text" value="Szańska Ewa"/> ⓘ	Typ zarządzania	<input type="text" value="Zarządzanie jednostkowe"/>
Grupa	<input type="text" value="Użytkownicy"/> ⓘ +	Komentarz	<div></div>
Marka	<input type="text" value="Apple"/>		

Ostatnia aktualizacja: 2021-12-22 11:58

Zapisz

Do kosza

Rysunek 13: Mysz komputerowa specyfikacja - GLPI

Drukarka-urządzenie wielofunkcyjne:

K <

Lista

Drukarka - Urządzenie wielofunkcyjne - ID 2

2/2 > >

Drukarka - ID 2

Nazwa

Urządzenie wielofunkcyjne

Lokalizacja

Siedziba Firmy

Osoba odpowiedzialna

Killer Jerzy

Grupa odpowiedzialna

Admini

Alternatywny numer użytkownika

Alternatywna nazwa użytkownika

Użytkownik

Killer Jerzy

Grupa

Admini

Domena

Pamięć

Początkowy stan licznika stron

0

Aktualny licznik stron

0

Serial

Tak

Równoległy

Tak

Porty

USB

Tak

Ethernet

Tak

WiFi

Tak

Status

W użyciu

Typ

drukarka

Producent

CANON

Model

i-SENSYS MF645CX

Numer seryjny

6538589

Numer inwentarzowy

889erf76

Typ zarządzania

Globalne zarządzanie jednostkowego

Sieć

LAN/WAN

Komentarz

Ostatnia aktualizacja: 2021-12-22 18:25

Zapisz

Do kosza

Rysunek 14: Urządzenie wielofunkcyjne specyfikacja - GLPI

Telefon VoIP:

K <

Lista

Telefon - Telefon VoIP-1 - ID 1

1/5 > >>

Telefon - ID 1

Nazwa	Telefon VoIP-1	Status	W użyciu ▾ ⓘ +
Lokalizacja	Siedziba Firmy ▾ ⓘ +	Typ	stacjonarny ▾ ⓘ +
Osoba odpowiedzialna	Killer Jerzy ▾ ⓘ	Producent	Gigaset ▾ ⓘ +
Grupa odpowiedzialna	Admini ▾ ⓘ +	Model	DL380 ▾ ⓘ +
Alternatywny numer użytkownika		Numer seryjny	9876543
Alternatywna nazwa użytkownika		Numer inwentarzowy	368957987
Użytkownik	Walewska Anna ▾ ⓘ	Typ zarządzania	Zarządzanie jednostkowe ▾
Grupa	Użytkownicy ▾ ⓘ +		
Marka	Gigaset		
Zasilacz	nie dotyczy ▾ ⓘ +		
Firmware			
Ilość linii		Komentarz	
Dodatki	Słuchawki z mikrofonem Tak ▾ Głośnik Tak ▾		

Ostatnia aktualizacja: 2021-12-22 12:38

Zapisz

Do kosza

Rysunek 15: Telefon VoIP specyfikacja - GLPI

Serwer druku:

[Lista](#)**Komputer - Serwer druku-Killer - ID 9**9/10 > <

Komputer - ID 9

Nazwa	<input type="text" value="Serwer druku-Killer"/>	Status	<input type="text" value="W użyciu"/> ⓘ +
Lokalizacja	<input type="text" value="Siedziba Firmy"/> ⓘ +	Typ	<input type="text" value="serwer"/> ⓘ +
Osoba odpowiedzialna	<input type="text" value="Killer Jerzy"/> ⓘ	Producent	<input type="text" value="TP-link"/> ⓘ +
Grupa odpowiedzialna	<input type="text" value="Admini"/> ⓘ +	Model	<input type="text" value="TL-PS110U"/> ⓘ +
Alternatywny numer użytkownika	<input type="text"/>	Numer seryjny	<input type="text" value="589847"/>
Alternatywna nazwa użytkownika	<input type="text"/>	Numer inwentarzowy	<input type="text" value="7655946ds"/>
Użytkownik	<input type="text" value="Killer Jerzy"/> ⓘ	Sieć	<input type="text" value="LAN/WAN"/> ⓘ +
Grupa	<input type="text" value="Admini"/> ⓘ +		
Domena	<input type="text" value="-----"/> ⓘ +		
System operacyjny	<input type="text" value="-----"/> ⓘ +		
Service pack	<input type="text" value="-----"/> ⓘ +		
Wersja systemu operacyjnego	<input type="text" value="-----"/> ⓘ +		
Build systemu operacyjnego	<input type="text"/>	Komentarz	<div></div>
Serial systemu operacyjnego	<input type="text"/>		
UUID	<input type="text"/>		
	Ostatnia aktualizacja: 2021-12-22 11:34		
Źródło aktualizacji	<input type="text" value="-----"/> ⓘ +		

Rysunek 16: Serwer druku specyfikacja - GLPI

Incydenty i zgłoszenia

Poprawne działanie infrastruktury IT w przedsiębiorstwie nie zależy wyłącznie od poprawnej ewidencji urządzeń w nim występujących. Obsługa urządzeń stanowi kolejny z ważnych aspektów związanych z infrastrukturą informatyczną firmy. Wraz z obsługą urządzeń oraz pracą wykorzystującą infrastrukturę mogą pojawiać się usterki, które muszą zostać rozpatrzone oraz naprawione przez osoby do tego przydzielone. Bez możliwości odpowiedniego reagowania na dane zgłoszenia dotyczące wykorzystywanego sprzętu infrastruktura informatyczna nie będzie mogła działać poprawnie, co powodować będzie problemy w wykonywaniu zadań poszczególnych pracowników, a w konsekwencji oddziaływać negatywnie na działanie całego przedsiębiorstwa. Ważne jest, aby ta część obsługi infrastruktury działała sprawnie oraz szybko, w ten sposób procesy występujące w firmie będą mogły przebiegać dalej na wysokim poziomie.

W przedsiębiorstwie NewView w ostatnim czasie pojawiło się dziesięć incydentów dotyczących niepoprawnie działającego sprzętu elektronicznego wykorzystywanego przez użytkowników, co utrudnia pracę i wykonywanie przez nich podstawowych zadań. Wszystkie z nich przedstawione zostały w tabeli oraz rzucie ekranu zamieszczonych poniżej:

ID	Tytuł	Status	Ostatnia aktualizacja	Data utworzenia	Priorytet	Zgłaszający - Zgłaszający	Przypisany do - Realizator	Kategoria	Termin
10	Drugi monitr nie łączy się z komputerem	Nowe	2022-01-14 14:03	2022-01-14 14:03	Średni	Szańska Ewa			
9	Problem z wydrukiem przez WiFi	Nowe	2022-01-14 14:02	2022-01-14 14:02	Średni	Szańska Ewa			
8	Wolna praca komputera	Nowe	2022-01-14 13:59	2022-01-14 13:59	Wysoki	Szańska Ewa			
7	Głośna praca komputera	Nowe	2022-01-14 13:47	2022-01-14 13:47	Wysoki	Walewska Anna			
6	Niewłączający się komputer	Nowe	2022-01-14 13:44	2022-01-14 13:44	Wysoki	Walewska Anna			
5	Niewłączający się monitor	Nowe	2022-01-14 13:42	2022-01-14 13:42	Wysoki	Walewska Anna			
4	Komunikat/ błąd o braku dysku rozruchowego na stacji	Nowe	2022-01-14 13:38	2022-01-14 13:38	Wysoki	Ryba Jerzy			
3	Trzeszczące głośniki w monitorze	Nowe	2022-01-14 13:35	2022-01-14 13:35	Średni	Ryba Jerzy			
2	Niedziałająca myszka	Nowe	2022-01-14 13:33	2022-01-14 13:33	Wysoki	Ryba Jerzy			
1	Brak dostępu do sieci	Nowe	2022-01-14 13:30	2022-01-14 13:30	Wysoki	Ryba Jerzy			

Rysunek 17 Incydenty zgłoszone przez pracowników

Kto zgłasza	Priorytet	Tytuł zgłoszenia
Jerzy Ryba	Wysoki	Brak dostępu do sieci
	Wysoki	Niedziałająca myszka
	Średni	Trzeszczące głośniki w monitorze
	Wysoki	Komunikat/błąd o braku dysku rozruchowego na stacji
Anna Walewska	Wysoki	Niewłaczający się monitor
	Wysoki	Niewłaczający się komputer
	Wysoki	Głośna praca komputera
Ewa Szańska	Wysoki	Wolna praca komputera
	Średni	Problem z wydrukiem przez Wifi
	Średni	Drugi monitor nie łączy się z komputerem

Tabela 3 Incydenty zgłoszone przez pracowników

Opisy rozwiązanych incydentów

Technicy w danym czasie obsłużyli pięć zgłoszeń otrzymanych przez pracowników dotyczących wykorzystywanego przez nich sprzętu. Poniżej przedstawione zostały zgłoszenia przesłane przez określonego pracownika oraz opisy poszczególnych incydentów, a także zrzuty ekranów zawierających rozwiązania zaproponowane przez osobę zajmującą się poszczególnym zgłoszeniem.

• Incydenty – Jerzy Ryba

<div> Charakterystyki - Status jest Nie zamknięty Szukaj </div>									
Wyświetl (liczba elementów) 15					Od 1 do 4 w 4				
ID	Tytuł	Status	Ostatnia aktualizacja	Data utworzenia	Priorytet	Zgłaszający - Zgłaszający	Przypisany do - Realizator	Kategoria	Termin
4	Komunikat/ błąd o braku dysku rozruchowego na stacji	Nowe	2022-01-14 13:38	2022-01-14 13:38	Wysoki	Ryba Jerzyr			
3	Trzeszczące głośniki w monitorze	Nowe	2022-01-14 13:35	2022-01-14 13:35	Średni	Ryba Jerzyr			
2	Niedziałająca myszka	Nowe	2022-01-14 13:33	2022-01-14 13:33	Wysoki	Ryba Jerzyr			
1	Brak dostępu do sieci	Nowe	2022-01-14 13:30	2022-01-14 13:30	Wysoki	Ryba Jerzyr			
ID	Tytuł	Status	Ostatnia aktualizacja	Data utworzenia	Priorytet	Zgłaszający - Zgłaszający	Przypisany do - Realizator	Kategoria	Termin

Rysunek 18: Incydenty zgłoszone przez użytkownika - Jerzy Ryba

- Niedziałająca myszka – użytkownik Jerzy Ryba zgłosił incydent o niedziałającej myszce komputerowej. Pracownik wskazał, że urządzenie nie reaguje na ruch, choć było

poprawnie podłączone do stacji. Pracownik techniczny zaproponował rozwiązanie, które skutecznie pomogły zlikwidować daną usterkę.

Akcje historyczne :

2022-01-14 14:25

Zatwierdzone rozwiązanie

Ryba Jerzyr

2022-01-14 14:25

Jeśli zachodzi taka sytuacja proszę o wypięcie odbiornika, zrestartowanie komputera i ponowne wpięcie odbiornika podczas restartu stacji.

2022-01-14 14:22

Sprawdziłem odbiornik jest przypięty odpowiednio do gniazda

2022-01-14 13:33

Niedziałająca myszka
 Zgłaszam sprawę odnośnie nie działając myszki, po włączeniu komputera myszka nie reaguję na ruch.

Odwołanie biletu

Ryba Jerzyr

Tech

Rysunek 19: Rozwiązanie incydentu - niedziałająca myszka

• Incydynty – Anna Walewska


ID	Tytuł	Status	Ostatnia aktualizacja	Data utworzenia	Priorytet	Zgłaszający - Zgłaszający	Przypisany do - Realizator	Kategoria	Termin	Zgłaszający - Autor
7	Głośna praca komputera	Zamknięte	2022-01-14 14:49	2022-01-14 13:47	Wysoki	Walewska Anna ①				Walewska Anna ①
6	Niewłączający się komputer	Zamknięte	2022-01-14 14:35	2022-01-14 13:44	Wysoki	Walewska Anna ①				Walewska Anna ①
5	Niewłączający się monitor	Zamknięte	2022-01-14 14:30	2022-01-14 13:42	Wysoki	Walewska Anna ①				Walewska Anna ①
ID	Tytuł	Status	Ostatnia aktualizacja	Data utworzenia	Priorytet	Zgłaszający - Zgłaszający	Przypisany do - Realizator	Kategoria	Termin	Zgłaszający - Autor

Rysunek 20: Incydynty zgłoszone przez użytkownika - Anna Walewska


- Głośna praca komputera - użytkownik Anna Walewska zgłosiła, że komputer, na którym pracuję bardzo głośno chodzi, przy jednoczesnym nagrzewaniu się jednostki. Technik w tej sytuacji na początku zaproponował użytkownikowi sprawdzenie czy na komputerze nie jest włączona zbyt duża ilość aplikacji. Gdy okazało się, że pracownik ma włączony tylko jeden program zaproponował sprawdzenie czy wentylatory komputera nie są zasłonięte. Okazało się, że były jednak to nie naprawiło usterki. Po czym zalecił wyłączenie jednostki i poczekania, aż komputer się ochłodzi, co zaowocowało pomyślnym rozwiązaniem zgłoszenia.

Lista **Zgłoszenie - Głośna praca komputera - ID 7** 1/4 > >>


Akcje historyczne :

2022-01-14 14:49  Zrobione, komputer działa już prawidłowo, bardzo dziękuję.


Walewska Anna

2022-01-14  W takim razie proszę wyłączyć komputer i poczekać około 15 minut, aż komputer trochę się ochłodzi, to powinno pomóc.


Tech

2022-01-14 14:46  Miejsce przy wentylatorach było zasłonięte, lecz komputer dalej chodzi nienaturalnie głośno

Walewska Anna

2022-01-14 14:39  Niestety to nie to, ponieważ aktualnie włączony jest jeden program

Walewska Anna

2022-01-14 13:47  **Głośna praca komputera** Odwołanie biletu
Zgłaszam, że komputer na którym pracuję bardzo głośno i mocno się nagrzewa, czym może być to spowodowane? Proszę o szybką pomoc


Walewska Anna

Rysunek 21: Rozwiązanie incydentu - Głośna praca komputera


- Niewłączający się komputer – użytkownik Anna Walewska zgłosiła, że komputer, na którym pracuję nie chce się włączyć, mimo naciskania przycisku on. Technik polecił sprawdzenie zasilacza.

Lista **Zgłoszenie - Niewłączający się komputer - ID 6** 1/3 > >>


Akcje historyczne :

2022-01-14 14:35  Działa okazało się, że monitor oraz komputer były odłączone od listwy zasilającej. Dziękuję za pomoc.

Walewska Anna

2022-01-14 14:34  Proszę sprawdzić czy komputer jest odpowiednio podłączony do prądu, jak z monitorem.

Tech

2022-01-14 13:44  **Niewłączający się komputer** Odwołanie biletu
Nie można włączyć komputera, po naciśnięciu przycisku on, komputer nie reaguje.

Walewska Anna

Rysunek 22: Rozwiązanie incydentu - Niewłączający się komputer

- Niewłączający się monitor - użytkownik Anna Walewska zgłosiła, że monitor, z którego korzysta nie chce się włączyć. Technik zalecił ponowne sprawdzenie zasilacza. Okazało

się, że prawdopodobnie osoba świadcząca usługi sprzątające odłączyła sprzęt od zasilania.

< Lista Zgłoszenie - Niewłączający się monitor - ID 5 1/2 > »

Akcje historyczne :

2022-01-14 14:30 Pomogło, bardzo dziękuję za pomoc.

Walewska Anna

Proszę sprawdzić, czy zasilacz monitora jest odpowiednio podpięty przy monitorze oraz przy gniazdku.

2022-01-14 14:29 Tech

2022-01-14 13:42 **Niewłączający się monitor** Odwołanie biletu
Po uruchomieniu stacji drugi monitor służący do pracy nie włącza się.

Walewska Anna

Rysunek 23: Rozwiązanie incydentu - Niewłączający się monitor

- Incydynty – Ewa Szańska

ID	Tytuł	Status	Ostatnia aktualizacja	Data utworzenia	Priorytet	Zgłaszający - Zgłaszający	Przypisany do - Realizator	Kategoria	Termin	Zgłaszający - Autor
8	Wolna praca komputera	Zamknięte	2022-01-14 14:53	2022-01-14 13:59	Wysoki	Szańska Ewa ①				Szańska Ewa ①
10	Drugi moniotr nie łączy się z komputerem	Nowe	2022-01-14 14:03	2022-01-14 14:03	Średni	Szańska Ewa ①				Szańska Ewa ①
9	Problem z wydrukiem przez WiFi	Nowe	2022-01-14 14:02	2022-01-14 14:02	Średni	Szańska Ewa ①				Szańska Ewa ①
ID	Tytuł	Status	Ostatnia aktualizacja	Data utworzenia	Priorytet	Zgłaszający - Zgłaszający	Przypisany do - Realizator	Kategoria	Termin	Zgłaszający - Autor

Rysunek 24: Incydynty zgłoszone przez użytkownika - Ewa Szańska

- Wolna praca komputera – użytkownik Ewa Szańska zgłosiła, że stacja komputerowa, na której pracuję działa bardzo wolno i zawiesza się, co utrudnia wykonywanie podstawowych czynności pracowniczych. Technik zaproponował użytkownikowi sprawdzenie czy na stacja zainstalowana została najnowsza wersja systemu. Okazało się, że komputer pracował w starej wersji systemowej, a aktualizacja systemu operacyjnego pomogła w rozwiązaniu zgłoszenia.

Lista

Zgłoszenie - Wolna praca komputera - ID 8

1/5 > >|

Akcje historyczne :

🕒 2022-01-14 14:53

Szańska Ewa

Przesłana propozycja rozwiązania problemu pomogła, bardzo dziękuję.

🕒 2022-01-14 :

Tech

Proszę sprawdzić czy na komputerze została zainstalowana najnowsza aktualizacja, jeśli nie proszę zaktualizować system.

🕒 2022-01-14 13:59

Szańska Ewa

Wolna praca komputera

Komputer pracuję bardzo wolno i zaczyna się przy przeprowadzaniu podstawowych funkcji, co bardzo utrudnia wykonywanie zadań.

Odwołanie biletu

Rysunek 25: Rozwiązanie incydentu - Wolna praca komputera

o Zamknięte zgłoszenia

ID	Tytuł	Status	Ostatnia aktualizacja	Data utworzenia	Priorytet	Zgłaszający - Zgłaszający	Przypisany do - Realizator	Kategoria	Termin
8	Wolna praca komputera	Zamknięte	2022-01-14 14:53	2022-01-14 13:59	Wysoki	Szańska Ewa			
7	Głośna praca komputera	Zamknięte	2022-01-14 14:49	2022-01-14 13:47	Wysoki	Walewska Anna			
6	Niewłaczający się komputer	Zamknięte	2022-01-14 14:35	2022-01-14 13:44	Wysoki	Walewska Anna			
5	Niewłaczający się monitor	Zamknięte	2022-01-14 14:30	2022-01-14 13:42	Wysoki	Walewska Anna			
2	Niedziałająca myszka	Zamknięte	2022-01-14 14:25	2022-01-14 13:33	Wysoki	Ryba Jerzyr			
ID	Tytuł	Status	Ostatnia aktualizacja	Data utworzenia	Priorytet	Zgłaszający - Zgłaszający	Przypisany do - Realizator	Kategoria	Termin

Rysunek 26: Zgłoszenia zamknięte

27

