Service validation and testing

Testiranje servisa je bitna osobina za određivanje kvalitete bilo kojeg servisa. Ključni cilj Service Validation and Testing procesa jeste imati istestirani servis koji može u potpunosti zadovoljiti potrebe korisnika Proces treba direktno podržati Release and Deployment Management koji je odgovoran za implementaciju servisa pa je logično da ovaj proces treba podržati testiranje servisa .

Ključne aktivnosti:

1. **Validacija i menadžment testiranja** – Proces testiranja IT servisa uključuje aktivnosti planiranja, upravljanja i izradu izvještaja na aktivnostima tokom svih procesa Service Transition faze. Ovdje je potrebno uraditi planiranje resursa u cilju testiranja u dogovoreno vrijeme, te sakupljati razne metrike i izvještaje
2. **Planiranje i dizajn** – Resursi koji trebaju biti testirani trebaju uključiti hardver, mrežu, broj radnog osoblja, kapacitet, financije, klijentske resurse te planiranje dostave i prihvatnih testova
3. **Verifikacija testnog planiranja i dizajn** – Testovi planiranja i dizajna su provjereni tako da obezbjeđuju da sve funkcionira i da su testni modeli dovoljni da uzmu u račun rizik nekog servisa koji dođe u pitanje sa svim mogućim interfejsima
4. **Priprema za testno okruženje** – Vrlo je važno napraviti testno okruženje i napraviti njegovo testno okruženje
5. **Testiranje** – Testiranje se treba raditi koristeći manuelne i automatske tehnike i procedure testiranja. Svi testovi moraju biti automatski zabilježeni te ukoliko neki servis padne isti mora biti zabilježen
6. **Evaluacija kriterija završetka i izrada izvještaja** – Rezultati testiranja se mogu zabilježiti kao dobri ili kao loši. Rezultati testiranja se skupljaju da se provjeri da je testirani servis u skladu sa definisanim zahtjevima te da razvijeni servis obezbjedi krajnjem korisniku razvoj svih funkcija koje su unaprijed definisane
7. **Završetak aktivnosti** - Testno okruženje treba biti u potpunosti spremno za produkciju i potrebno je imati definisane faktore za poboljšanje

Najveći izazov Service Validation and Testing procesa je to da većina organizacija ne shvaća potrebe testiranja za ozbiljno. Rezultat ovoga su značajni novčani gubici za istu organizaciju.

Rizici Service Validation and Testing procesa su:

Nejasna očekivanja i rizici, te nedostatak razumijevanja da je testiranje kritični proces povezan sa određivanjem kvalitete nekog servisa

Nedostatak resursa potrebnih za testiranje novog servisa

Knowledge managment

Glavni zadatak procesa upravljanja znanjem jeste da prava osoba dobije odgovarajuće stručno ili naučno znanje vezano za poboljšanje upravljanja nad jednim konkretnim IT servisom. Na taj način se ostvaruju: jasniji servisi sa mnogo efektivnijim upravljanjem te relevantne informacije uvijek postaju lako dostupne

Postoje četiri ključne aktivnosti koje čine ovaj proces:

1. **Definisanje strategije upravljanja znanjem** – Bitno je da na nivou cijele organizacije bude uspostavljenja generalna strategija upravljanja znanjem. Zbog toga je potrebno napraviti generalni model upravljanja znanjem na osnovu kojeg će se moći definisati procedure i pravila za upravljanje znanjem. Ono što je važno jeste definisati sva financijska sredstva koja stoje organizaciji na raspolaganju prilikom upravljanja znanjem kao i broj instruktora koji će učestvovati u ovome
2. **Definisanje prijenosa znanja do svih odgovornih osoba unutar organizacije** – Za svaki pojedinačni razvoj IT servisa trebaju se definirati konkretne tehnike i metode za prijenos znanja. Prijenos znanja se može osigurati kroz klasičnu nastavu, virtualnu nastavu, seminare, konferencije, časopise
3. **Upravljanje sa podacima i informacijama** – Kod ovoga koraka najvažniji zadatak jeste napraviti bazu podataka i informacija upravljanja znanjem na osnovu kojeg se kvalitetno napravljenim algoritmima uvijek može doći do jedne specifične informacije koja je potrebna za razvoj ili održavanje jednog IT servisa unutar organizacije. Sama informaciona arhitektura baze upravljanja znanjem mora biti takva da se ona može proširiti bilo kada tokom vremena
4. **Korištenje Sistema upravljanja znanja** – Za velike organizacije jako je važno da na jednom mjestu imaju sve skupljene podatke o prethodnim aktivnostima koje su rađene na implementaciji ili održavanju svih servisa koje organizacija raspolaže. Zato Sistem upravljanja znanjem igra vrlo važnu ulogu u cijelom procesu

Osnovni **rizici** koji mogu biti uključen u ovaj proces su:pogrešni ljudi imaju pristup do pogrešnih informacija, dodavanje neplaniranih troškova kod procesa upravljanja znanjem, pružanje otpora od pojednih zaposlenika procesu obuke i stjecanju novih znanja i vještina te gubitak produktivnih sati, visokih cijena, gubitak prihoda ili čak poslovni pad kao rezultat slabog procesa upravljanjem znanjem

Service operation faza

Glavni cilj ove faze jeste dostaviti korisniku servis koji je dogovoren u Service Design fazi. Ova faza je zadužena za upravljanje nad realnim događajima, incidentima ili problemima koji mogu nastati nakon što se neki servis pusti u produkciju

Procesi unutar service operation su: Event Managment, Incident Managment, Request Fulfillment, Problem Managment i Access Managment

Problem management

Problem Management se bavi trajnom eliminacijom uzroka incidenata iz IT strukture.

Problem Management je povezan sa slijedećim procesima:

**Incident Management** – Omogućava povratnu informaciju o statusu problema te brzini rješavanja problema

**Release and Configuration Management** – Prikazuje bazu podataka konfiguracijskih jedinica o svim mogućim problemima koji mogu nastati

**Service Level Management** – Sadrži informacije o ugovorima koji se trebaju potpisati između organizacije i dobavljača koji je odgovoran za riješavanje jednog specifičnog problema

**Change Management** – Ovdje je potrebno obezbjediti sve moguće promjene koje mogu nastati prilikom rješavanja nekog problema

**Supplier Management** – Ostvaruje se veza prema dobavljaču koji može biti zadužen za riješavanje problema na Service Desku same organizacije

Primarni cilj Problem Managementa je prevencija problema i rezultujućih incidenata, eliminacija incidenata koji se često ponavljaju te minimizacija uticaja incidenata ili skupine incidenata koji se ne mogu spriječiti

Najveći **izazov** Problem Managementa je da je rijetkost je da nove aplikacije ili sistemi nemaju nikakvih grešaka. Puno veća mogućnost je da se tokom testiranja novih aplikacija sistem prioriteta koristi za rješavanje većih grešaka

Search Solution basics

When is it a good time to create a customized search solution?

* **You're developing an external knowledge base for user support.**
* You're in the mood for a fun Friday night.
* The sales reps just started using the Sales Cloud in Lightning Experience.
* You want to put your company branding in the search bar.

What differentiates SOSL from SOQL?

* Syntax
* SOSL searches the search index instead of the org database.
* SOSL searches more efficiently when you don't know in which object the data resides.
* **All of the above.**

SOSL works with:

* REST only
* SOAP only
* **REST, SOAP, and Apex**
* SOQL only

What does a search for a single object look like in SOSL?

* **FIND {cloud} RETURNING Account**
* FIND in ACCOUNT RETURNING "cloud"
* FIND "cloud" in ACCOUNT
* FIND (cloud) RIGHT NOW!

What does a search for multiple objects look like in SOSL?

* FIND {sneakers} RETURNING ALL ARTICLES
* FIND {sneakers} in ALL OBJECTS
* **FIND {sneakers} RETURNING Product2, ContentVersion, FeedItem**
* FIND {sneakers} RETURNING Account

How does a custom object search differ from other queries?

* The name is in all caps.
* **It includes \_\_c at the end of the object name.**
* In the query, you specify that an object is custom.
* You surround the custom object name in quotes.

How do you create efficient text searches?

* **Limit what you're searching through and limit the number of results.**
* Shorten the search string.
* Use SOSL and REST.
* Only search the name field of records.

Which REST resource adds auto-suggest functionality.

* Auto Suggested Records
* **Search Suggested Article Title Matches**
* RETURNING FieldSpec
* search()

What can admins do to influence the search results ranking?

* Host webinars for users on best search practices.
* Rename records.
* **Set up synonym groups and promoted search terms.**
* Nothing. You're all alone in your quest to improve search solutions.