

System Service Desk zgodny z zaleceniami ITIL

Piotr Kalański

Wydział Elektroniki i Technik Informacyjnych

2010-09-30

Agenda

- 1 Wstęp
 - Cel i zakres pracy
 - ITIL
 - Service Desk
- 2 Co zostało zrealizowane w ramach pracy dyplomowej
 - Zarządzanie incydentami
 - Zarządzanie problemami
 - Eskalacja
 - Zarządzanie zdarzeniami
- 3 Perspektywy rozwoju
 - Co dalej?
- 4 Podsumowanie

Plan prezentacji

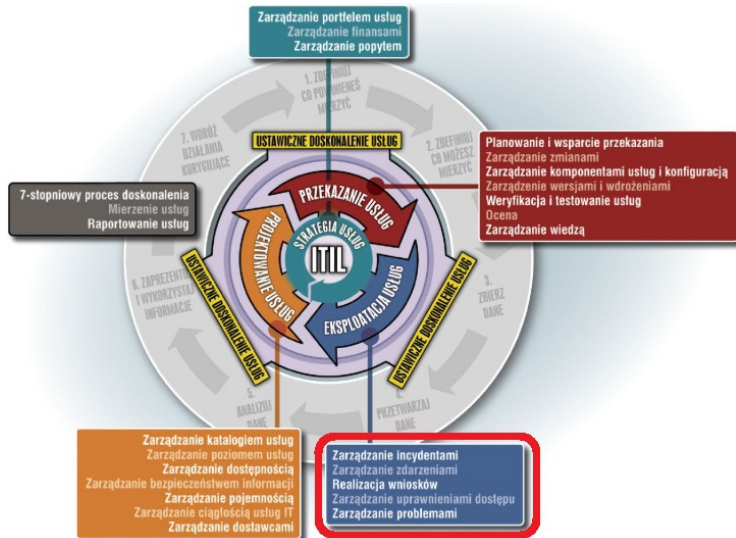
- 1 Wstęp
 - Cel i zakres pracy
 - ITIL
 - Service Desk
- 2 Co zostało zrealizowane w ramach pracy dyplomowej
 - Zarządzanie incydentami
 - Zarządzanie problemami
 - Eskalacja
 - Zarządzanie zdarzeniami
- 3 Perspektywy rozwoju
 - Co dalej?
- 4 Podsumowanie

Cel pracy

Cel pracy

Zaprojektowanie oraz zaimplementowanie prototypu systemu Service Desk zgodnego z zaleceniami ITIL v3.

Zakres pracy



Plan prezentacji

- 1 Wstęp
 - Cel i zakres pracy
 - ITIL
 - Service Desk
- 2 Co zostało zrealizowane w ramach pracy dyplomowej
 - Zarządzanie incydentami
 - Zarządzanie problemami
 - Eskalacja
 - Zarządzanie zdarzeniami
- 3 Perspektywy rozwoju
 - Co dalej?
- 4 Podsumowanie

ITIL

ITIL

- Najpowszechniej akceptowane na świecie podejście do zarządzania usługami informatycznymi.
- Zbiór dobrych praktyk - Każda organizacja wdraża ITIL wg własnych potrzeb.
- Wykorzystywane w 71% przypadków reorganizacji procesów IT w firmie.

Plan prezentacji

- 1 Wstęp
 - Cel i zakres pracy
 - ITIL
 - Service Desk
- 2 Co zostało zrealizowane w ramach pracy dyplomowej
 - Zarządzanie incydentami
 - Zarządzanie problemami
 - Eskalacja
 - Zarządzanie zdarzeniami
- 3 Perspektywy rozwoju
 - Co dalej?
- 4 Podsumowanie

Service Desk

Funkcje

- Centralny punkt kontaktu.
- Interfejs dla procesów ITIL.

Service Desk

Funkcje

- Centralny punkt kontaktu.
- Interfejs dla procesów ITIL.

Service Desk a Help Desk

Help Desk	Service Desk
Zgłoszenia kierowane do pracowników	Zgłoszenia kierowane do grup
Czas reakcji	Procent reakcji
Czas realizacji	Procent realizacji

Plan prezentacji

- 1 Wstęp
 - Cel i zakres pracy
 - ITIL
 - Service Desk
- 2 Co zostało zrealizowane w ramach pracy dyplomowej
 - Zarządzanie incydentami
 - Zarządzanie problemami
 - Eskalacja
 - Zarządzanie zdarzeniami
- 3 Perspektywy rozwoju
 - Co dalej?
- 4 Podsumowanie

Zgłoszenie incydentu

Incydent

Temat:

Opis:

Karta incydentu - szczegóły

Szczegóły

Usługa:	--Select--	Szczegóły
Priorytet:	Medium	Status: Open
Wpływ:	Affects Department	Pilność: Low
Kategoria	Client card	Źródło: Phone call
Serwisant:	1_LINE 1	Grupa wsparcia: grupa 2

Rozwiązanie:

Karta incydentu - historia

Historia

1

2

2010-07-14 23:22:30.0, SYS SYS

1. **Kategoria:** - -> Client card
2. **Wpływ:** - -> Affects Department
3. **Priorytet:** - -> Medium
4. **Termin rozwiązania:** - -> 2010-07-12 01:04:46.0
5. **Pilność:** - -> Low
6. **Serwisant:** - -> 1_LINE 1
7. **Grupa wsparcia:** - -> grupa 2

Plan prezentacji

- 1 Wstęp
 - Cel i zakres pracy
 - ITIL
 - Service Desk
- 2 Co zostało zrealizowane w ramach pracy dyplomowej
 - Zarządzanie incydentami
 - Zarządzanie problemami
 - Eskalacja
 - Zarządzanie zdarzeniami
- 3 Perspektywy rozwoju
 - Co dalej?
- 4 Podsumowanie

Szczegóły

Priorytet:	Medium	Status:	On Hold
Wpływ:	Affects Group	Pilność:	Low
Kategoria		Znany błąd	<input type="checkbox"/>
Serwisant:		Grupa wsparcia:	grupa 2

Karta problemu - analiza

Analiza

Wpływ:

Główna przyczyna:

Symptomy:

Karta problemu - rozwiązanie

Rozwiązanie

Rozwiązanie tymczasowe: 🛠️

Rozwiązanie: 🛠️

Baza znanych błędów (KEDB)

Szukaj znanych błędów

Id	Temat	Kategoria	Symptom	Główna przyczyna	Rozwiązanie tymczasowe
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>			

Brak wyników

Plan prezentacji

- 1 Wstęp
 - Cel i zakres pracy
 - ITIL
 - Service Desk
- 2 Co zostało zrealizowane w ramach pracy dyplomowej
 - Zarządzanie incydentami
 - Zarządzanie problemami
 - **Eskalacja**
 - Zarządzanie zdarzeniami
- 3 Perspektywy rozwoju
 - Co dalej?
- 4 Podsumowanie

Eskalacja

Problemy

- Pracownik nie przypisze do siebie incydentu.
- Jak poinformować menedżera grupy o nowych incydentach?
- Incydent jest nie rozwiązany, a zbliża się termin rozwiązania.

Sygnały

Sygnał

Powiadomienie użytkownika o zaistnieniu określonego zdarzenia.

Sygnały

Sygnał

Powiadomienie użytkownika o zaistnieniu określonego zdarzenia.

Możliwości

- Powiadomienia dotyczące różnych rodzajów zdarzeń: incydentów, problemów oraz zleceń.

Sygnały

Sygnał

Powiadomienie użytkownika o zaistnieniu określonego zdarzenia.

Możliwości

- Powiadomienia dotyczące różnych rodzajów zdarzeń: incydentów, problemów oraz zleceń.
- Obsługa różnorodnych rodzajów sygnałów.

Sygnały

Sygnał

Powiadomienie użytkownika o zaistnieniu określonego zdarzenia.

Możliwości

- Powiadomienia dotyczące różnych rodzajów zdarzeń: incydentów, problemów oraz zleceń.
- Obsługa różnorodnych rodzajów sygnałów.
- Możliwość konfiguracji treści wiadomości.

Sygnały

Sygnał

Powiadomienie użytkownika o zaistnieniu określonego zdarzenia.

Możliwości

- Powiadomienia dotyczące różnych rodzajów zdarzeń: incydentów, problemów oraz zleceń.
- Obsługa różnorodnych rodzajów sygnałów.
- Możliwość konfiguracji treści wiadomości.
- Możliwość konfiguracji kategorii odbiorcy.

Sygnały

Sygnał

Powiadomienie użytkownika o zaistnieniu określonego zdarzenia.

Możliwości

- Powiadomienia dotyczące różnych rodzajów zdarzeń: incydentów, problemów oraz zleceń.
- Obsługa różnorodnych rodzajów sygnałów.
- Możliwość konfiguracji treści wiadomości.
- Możliwość konfiguracji kategorii odbiorcy.
- Generowanie sygnałów przy zmianie stanu.

Sygnały

Sygnał

Powiadomienie użytkownika o zaistnieniu określonego zdarzenia.

Możliwości

- Powiadomienia dotyczące różnych rodzajów zdarzeń: incydentów, problemów oraz zleceń.
- Obsługa różnorodnych rodzajów sygnałów.
- Możliwość konfiguracji treści wiadomości.
- Możliwość konfiguracji kategorii odbiorcy.
- Generowanie sygnałów przy zmianie stanu.
- Generowanie sygnałów przy upływie czasu.

Plan prezentacji

- 1 Wstęp
 - Cel i zakres pracy
 - ITIL
 - Service Desk
- 2 Co zostało zrealizowane w ramach pracy dyplomowej
 - Zarządzanie incydentami
 - Zarządzanie problemami
 - Eskalacja
 - Zarządzanie zdarzeniami
- 3 Perspektywy rozwoju
 - Co dalej?
- 4 Podsumowanie

Zarządzanie zdarzeniami

Usługa sieciowa

- Interfejs dla innych systemów umożliwiający dodawanie zdarzeń.
- Możliwość automatycznego wygenerowania incydentu dla wybranych zdarzeń.

Plan prezentacji

- 1 Wstęp
 - Cel i zakres pracy
 - ITIL
 - Service Desk
- 2 Co zostało zrealizowane w ramach pracy dyplomowej
 - Zarządzanie incydentami
 - Zarządzanie problemami
 - Eskalacja
 - Zarządzanie zdarzeniami
- 3 Perspektywy rozwoju
 - Co dalej?
- 4 Podsumowanie

Perspektywy rozwoju

Perspektywy rozwoju

- Integracja z procesami zarządzania konfiguracją oraz zarządzania zmianami.

Perspektywy rozwoju

Perspektywy rozwoju

- Integracja z procesami zarządzania konfiguracją oraz zarządzania zmianami.
- Kalendarz (termin rozwiązania): wstrzymanie liczenia, godziny oraz dni działania usługi.

Perspektywy rozwoju

Perspektywy rozwoju

- Integracja z procesami zarządzania konfiguracją oraz zarządzania zmianami.
- Kalendarz (termin rozwiązania): wstrzymanie liczenia, godziny oraz dni działania usługi.
- Automatyczne przypisywanie zgłoszeń do serwisantów.

Perspektywy rozwoju

Perspektywy rozwoju

- Integracja z procesami zarządzania konfiguracją oraz zarządzania zmianami.
- Kalendarz (termin rozwiązania): wstrzymanie liczenia, godziny oraz dni działania usługi.
- Automatyczne przypisywanie zgłoszeń do serwisantów.
- Warstwa analityczna.

Podsumowanie

Podsumowanie

- Zrealizowano fragment systemu Service Desk obejmujący procesy zarządzania incydentami oraz zarządzania problemami.

Podsumowanie

Podsumowanie

- Zrealizowano fragment systemu Service Desk obejmujący procesy zarządzania incydentami oraz zarządzania problemami.
- Zrealizowany fragment systemu można zintegrować z procesami zarządzania konfiguracją oraz zarządzania zmianami.

Podsumowanie

Podsumowanie

- Zrealizowano fragment systemu Service Desk obejmujący procesy zarządzania incydentami oraz zarządzania problemami.
- Zrealizowany fragment systemu można zintegrować z procesami zarządzania konfiguracją oraz zarządzania zmianami.
- System jest łatwo konfigurowalny: elastyczne podejście do eskalacji.

Podsumowanie

Podsumowanie

- Zrealizowano fragment systemu Service Desk obejmujący procesy zarządzania incydentami oraz zarządzania problemami.
- Zrealizowany fragment systemu można zintegrować z procesami zarządzania konfiguracją oraz zarządzania zmianami.
- System jest łatwo konfigurowalny: elastyczne podejście do eskalacji.
- Skorzystano z nowoczesnych narzędzi: Rational Software Architect, JDeveloper, Jasper Reports oraz SpringSource Tool Suite.

Podsumowanie

Podsumowanie

- Zrealizowano fragment systemu Service Desk obejmujący procesy zarządzania incydentami oraz zarządzania problemami.
- Zrealizowany fragment systemu można zintegrować z procesami zarządzania konfiguracją oraz zarządzania zmianami.
- System jest łatwo konfigurowalny: elastyczne podejście do eskalacji.
- Skorzystano z nowoczesnych narzędzi: Rational Software Architect, JDeveloper, Jasper Reports oraz SpringSource Tool Suite.
- Statystyki: 56 tabel w bazie danych, 10 KLOC kod źródłowy, 1 KLOC XML, 2 KLOC strony JSP.