

Planas:

1) Kas yra ITIL?

<https://en.wikipedia.org/wiki/ITIL>

ITIL, anksčiau Informacinės Technologijos Infrastruktūros Biblioteka (Library), yra IT servisų valdymo praktika (ITSM), kuri dėmesį skiria derinant IT paslaugas su verslo reikmėmis.

ITIL aprašo procesus, proceduras, užduotis ir sąrašus, kurie nėra specifiški organizacijoms, tačiau gali būti pritaikyti organizacijų, norint užtikrinti integraciją su organizacijos strategija, efektyvumu palaikant minimalų kompetencijos lygį. ITIL leidžia organizacijai įkurti pradinį tašką, nuo kurio organizacija gali planuoti ir implementuoti. Tai yra naudojama demonstruoti ir apskaičiuoti tobulėjimą.

Taigi ITIL – tai galima sakyti įrankis leidžiantis užtikrinti kiek įmanoma efektyvesnį ir patogesnį IT paslaugų valdymą, pristatymą bei kūrimą.

2) IT Incidentai?

[https://en.wikipedia.org/wiki/Incident\\_management\\_\(ITSM\)](https://en.wikipedia.org/wiki/Incident_management_(ITSM))

Incidentai – tai tam tikros problemos, kurios stabdo, trukdo pristatyti IT paslaugą. Pavyzdžiui lėtas serverio duomenų persiuntimas vartotojui. Problemų gali iškilti įvairių, bet su jomis susitvarkyti ir jas atpažinti padeda IT incidentų valdymo įrankiai. Vienas iš jų yra Service Now.

3) Service Now

Service Now yra programinės įrangos platforma, kuri palaiko informacinių technologijų paslaugų valdymą ir automatizuoja įprastus verslo procesus. Ši programinė įranga kaip paslaugų (SaaS) platforma turi nemažai modulinę aplikacijų/programų, kurios gali skirtis priklausomai nuo paketo/versijos ir naudotojo.

Service Now naudojamas padėti IT kompanijoms tvarkyti ir atpažinti IT incidentus.

Service Now wiki svetainėje galima rasti išsamius aprašymus ir video pamokėles kaip naudoti Service Now įvairiais atvejais.

Toliau parodysime, kaip paruošti Service Now naudojimui pasitelkdami medžiagą iš Service Now tinklalapio

4) Service Now įdiegimas

<https://www.youtube.com/watch?v=cv4sS1RA5bs>

5) ITIL incidentų valdymas

[http://wiki.servicenow.com/index.php?title=Incident\\_Management#gsc.tab=0](http://wiki.servicenow.com/index.php?title=Incident_Management#gsc.tab=0)

Incidentų valdymo tikslas yra atstatyti normalias servico operacijas kiek įmanoma greičiau po incidento, sumažinant poveikį verslui ir užtikrinant, kad kokybė būtų išlaikyta.

Incidentų valdymas susideda iš keletos žingsnių:

- Atpažinimas

Be to, kad patys vartotojai gali užfiksuoti incidentus, taip pat tai galima padaryti automatiškai naudojantis iš anksto nustatytomis sąlygomis. Vadovaujantis verslo taisyklėmis naudojamas JavaScript surasti incidentą kai iš anksto nustatytos sąlygos yra įvykdomos.

- Incidento registravimas:

Kiekvienas vartotojas gali sukurti incidentą sistemoje. Tam padaryti yra keletas būdų:

Darbuotojo savitarna: ITIL vartotojai arba administratoriai gali naudoti "Create New" modulį incidentų aplikacijoje, arba pasirinkti "New" incidentų sąrašė.

- Incidentų skirstymas

Incidentų formos turi laukus kategorijoms ir sub-kategorijoms, kurios leidžia lengvai klasifikuoti incidentus. Šios kategorijos gali būti naudojamos sistemos, sukuriant automatines priskirimo taisykles ar notifikacijas.

ITIL naudoja tris metrikas nustatant incidentų apdorojimo tvarką

Poveikis: Kaip įtakoja verslą.

Skuba: Kiek incidento sprendimas gali būti atidėtas.

Prioritetas: Kaip skubiai "service desk" turētu imtis tvarkyti incidento.

- Pradinė incidentų diagnostika

Pradinė incidentų diagnostika yra daugiausia žmogiškas procesas, kuomet "service desk" apžiūri incidento informaciją ir susisiečia su vartotoju diagnozuoti problemą.

Atpažinus incidentą ir nustačius jo svarbą galima pereiti prie problemos sprendimo.

#### 6) Service Now pritaikymas:

Dabar trumpai apžvelgsime, kaip pritaikyti Service Now, kad apžvelgtume SQL Serverio pavedimų/prašymų/veiksmų įrašų atsakomąjį laiką (Transaction Log Response Times). Tai padarę galėsime sužinoti kaip gerai veikia serverio veiksmų įrašinėjimas, ar jis „nestringa“.

Su Service Now tai padaryti yra gana lengva. Sistemos administratorius turi priėjimą prie šių įrašų tiesiog reikia pasirinkti System Logs > Transaction Log. Tada matysime sąrašą įrašų. Norėdami pamatyti vidutinį

atsakomąjį laiką paspaudžiame dešinį klavišą ant stulpelio pavadinimo ir pasirenkame Configure > List Calculations ir pasirenkame Average Value.

Žinoma galima išfiltruoti Transaction Logs, kad matytume tik tuos Transactions, kurie vyko tam tikru metu. (Pavyzdžiui kada serveris yra smarkiai apkrautas).

Kiekvienam transaction Service Now suteikia tokia informaciją:

Data/Laikas, Naudotojo ID, IP adresas ir Transaction URL adresas

Visas atsako laikas (total response time)

tinklo laikas (tinklo persiuntimo laikas, nuo tinklo iki vartotojo ir atvirkščiai)

SQL laikas (laikas praleistas vykdant SQL komanda)

SQL skaičius (atliktų SQL veiksmų skaičius)

ir kita informacija

Taip pat Service Now parodo formų apdorojimo laiką

Ko reikėtų ieškoti:

1. Laiko atkarpos kai visi veiksmai užėmę nejprastai ilgą laiką. Pavyzdžiui: Nuo 11 iki 11.20 visi veiksmai, kurie įprastai užtruko 1 sekundę, užtruko 15. Tai įprastai rodo nejprastą apkrovą.
2. Tam tikro veiksmo, kuris pakartotinai užtruko nejprastai ilgą laiką. Tai gali rodyti, kad tam tikras veiksmas neoptimizuotas (pavyzdžiui, kad rūšiuojamas sąrašas su labai daug duomenų)

Radus ilgai užtrunkančius veiksmus, nejprastos apkrovos laiką problemą galima tvarkyti optimizuojant veiksmus, nevykdant tam tikrų procesų tuo metu kai serveris apkrautas ir t.t.