



ОНЛАЙН-ОБРАЗОВАНИЕ

Курс «Разработчик Java Enterprise»

Проектная работа:
«Service Desk»



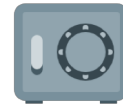
Содержание

- Тема, свой вариант, актуальность
- Сопровождающая документация
- Архитектура системы
- API для возможной интеграции
- Функционал приложения
- Что дальше?



Сервис Деск

решение для автоматизации процессов управления.



Единая точки контакта

между поставщиком и
потребителем услуг.



Управление инцидентами

скорейшее восстановление работоспособности.



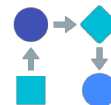
Управление задачами

Отслеживание сроков выполнения заявок, учет затраченных ресурсов и времени.



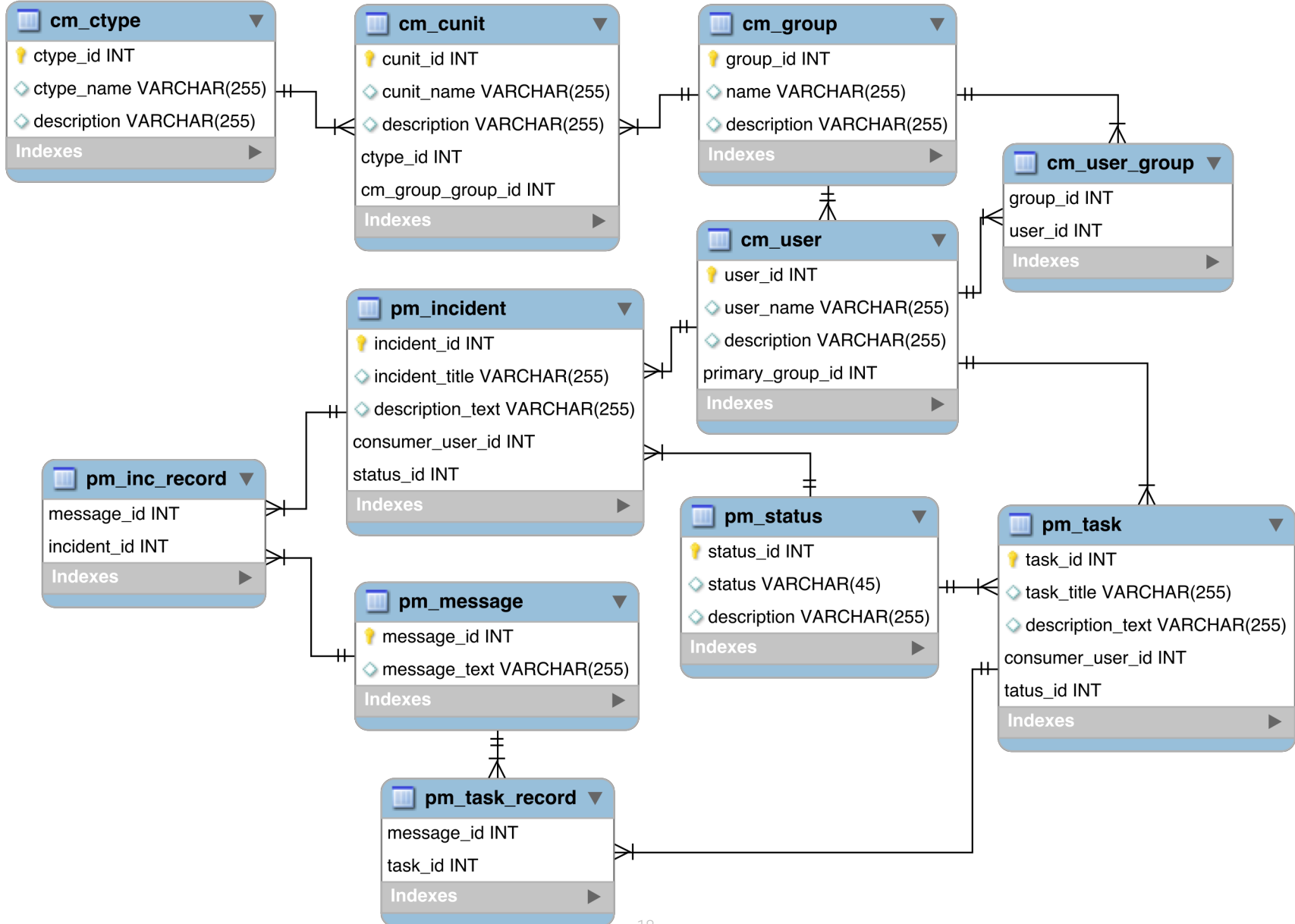
Разграничение доступа

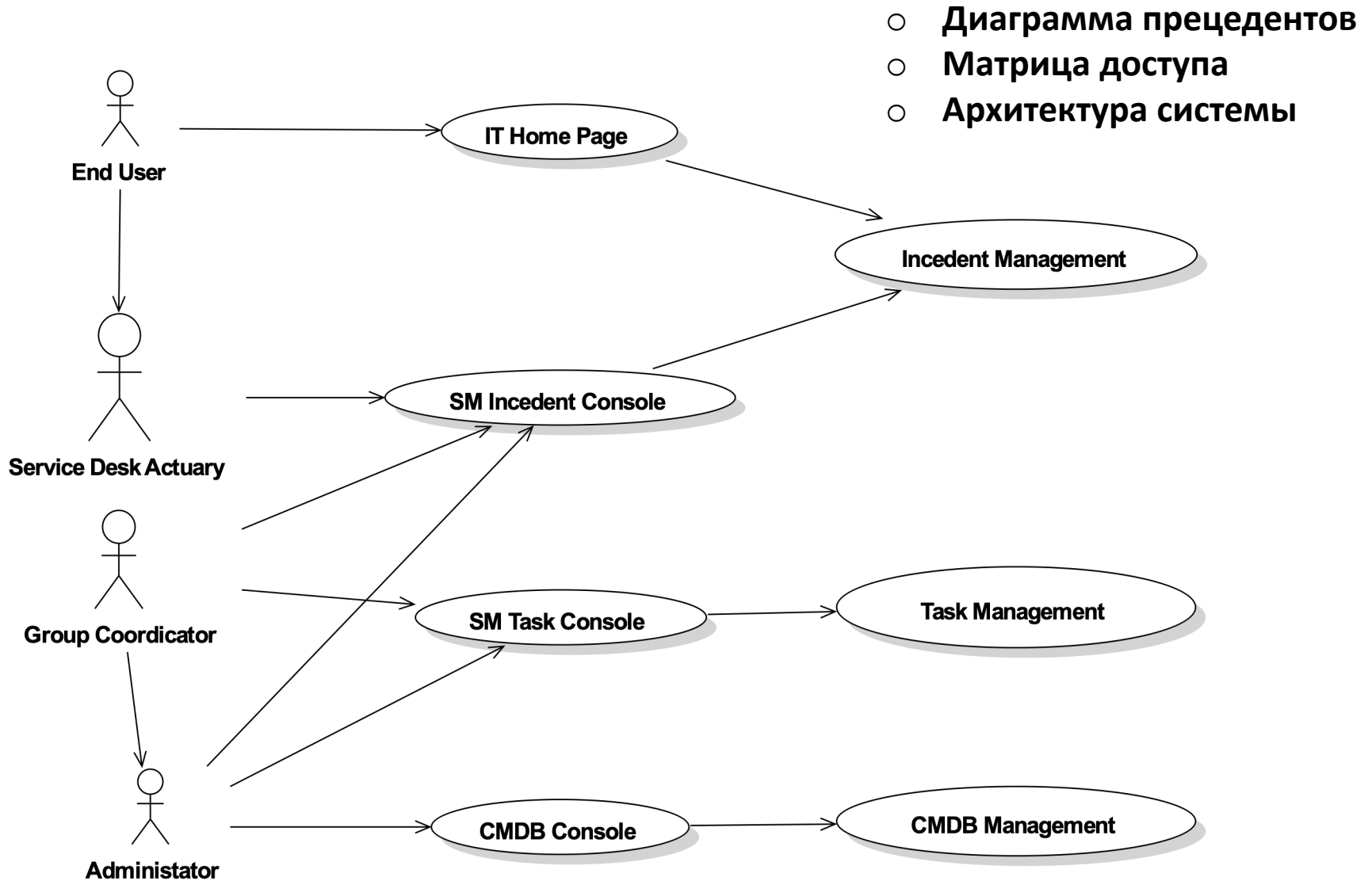
Каждый видит только то,
что необходимо для работы.

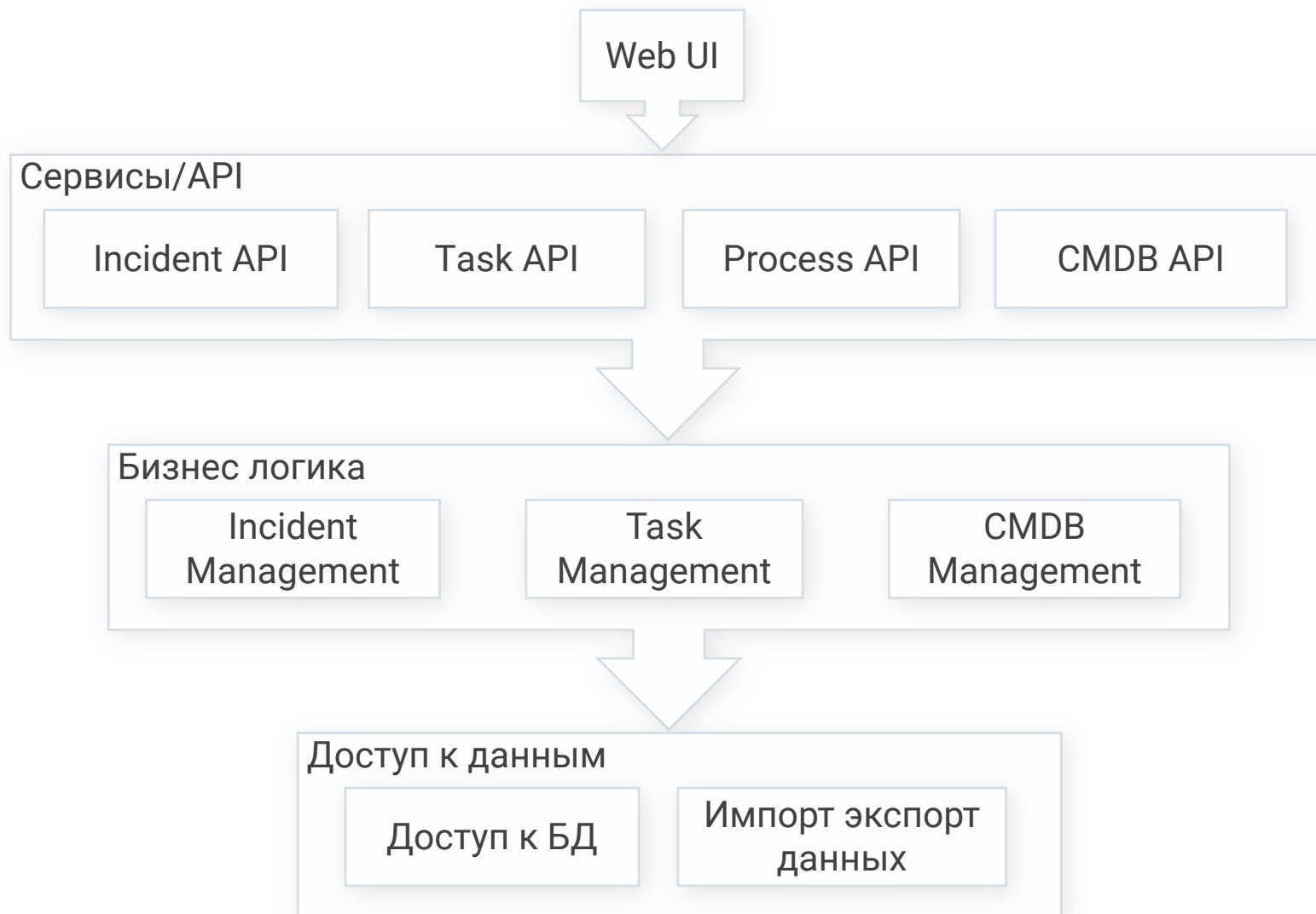


Управление конфигурациями

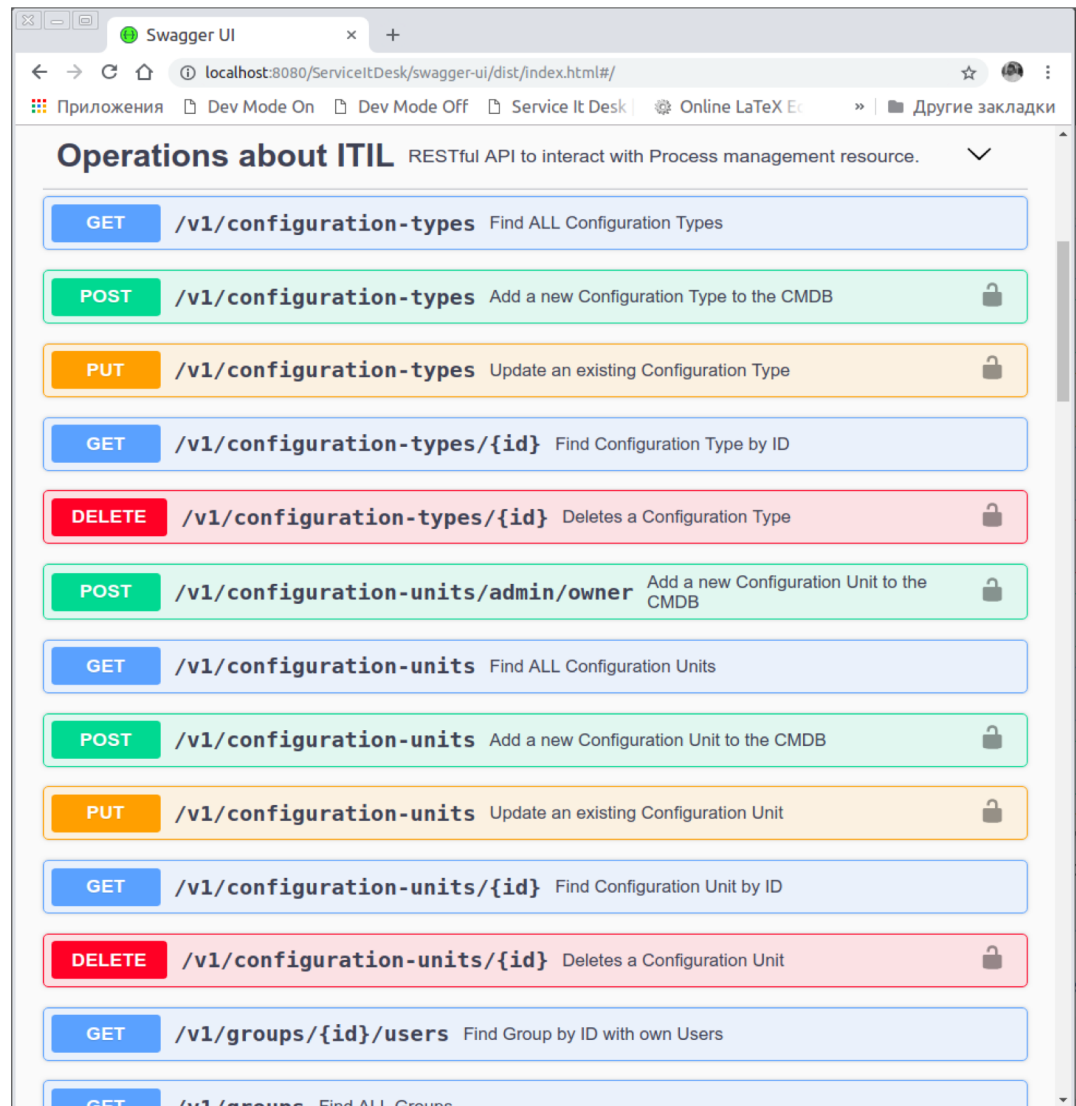
описание конфигурации и описание связей между конфигурациями, которая хранится на уровне базы данных управления конфигурациями (CMDB).







- Предоставление API-интерфейсов, которые разделяют общее поведение, шаблоны и согласованный интерфейс RESTful.
- RESTful интерфейс описан swagger документацией, доступном для всех остальных разработчиков.
- Доступ к интерфейсу RESTful защищен в соответствии с матрицей доступа.



- 1. Доступ superuser**
 1. «Консоль инцидентов»
 2. «Редактор инцидентов»
 3. «Консоль задач»
 4. «Редактор задач»
 5. «Консоль CMDB»
- 2. Доступ администраторов**
 1. «Консоль инцидентов»
 2. «Консоль задач»
 3. «Консоль CMDB»
- 3. Доступ регистраторов**
 1. «Создать инцидент»
 2. «Создать задачу»
- 4. Обращение пользователя**

Что дальше?

ОТ U S

Вопросы?

**Спасибо
за внимание!**

