



ОНЛАЙН-ОБРАЗОВАНИЕ

Курс «Разработчик Java Enterprise»

Проектная работа:

«Service Desk»

<http://itdesk.svn.su>



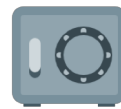
Содержание

- 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.



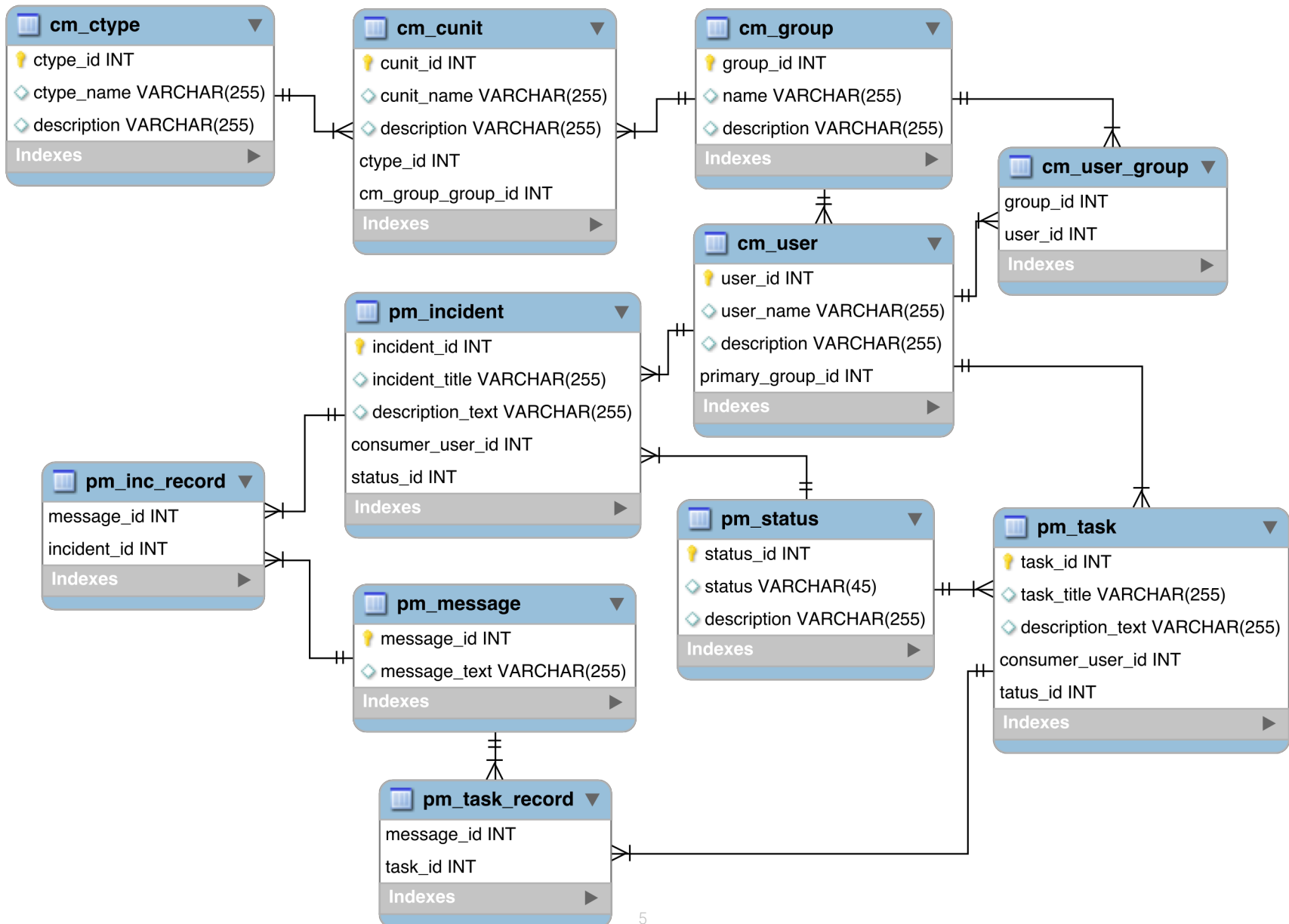
Разграничение доступа

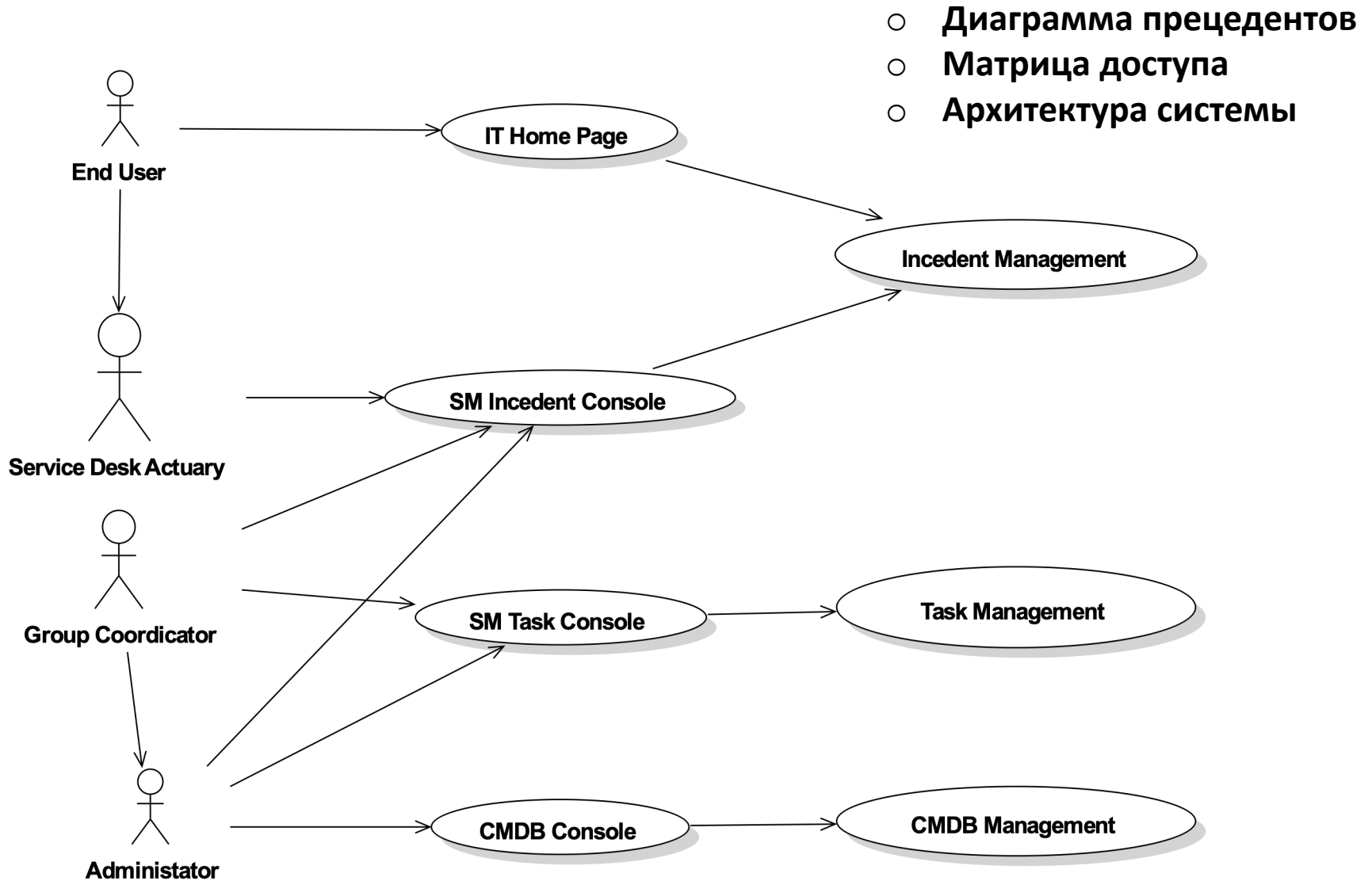
Каждый видит только то, что необходимо для работы.



Управление конфигурациями

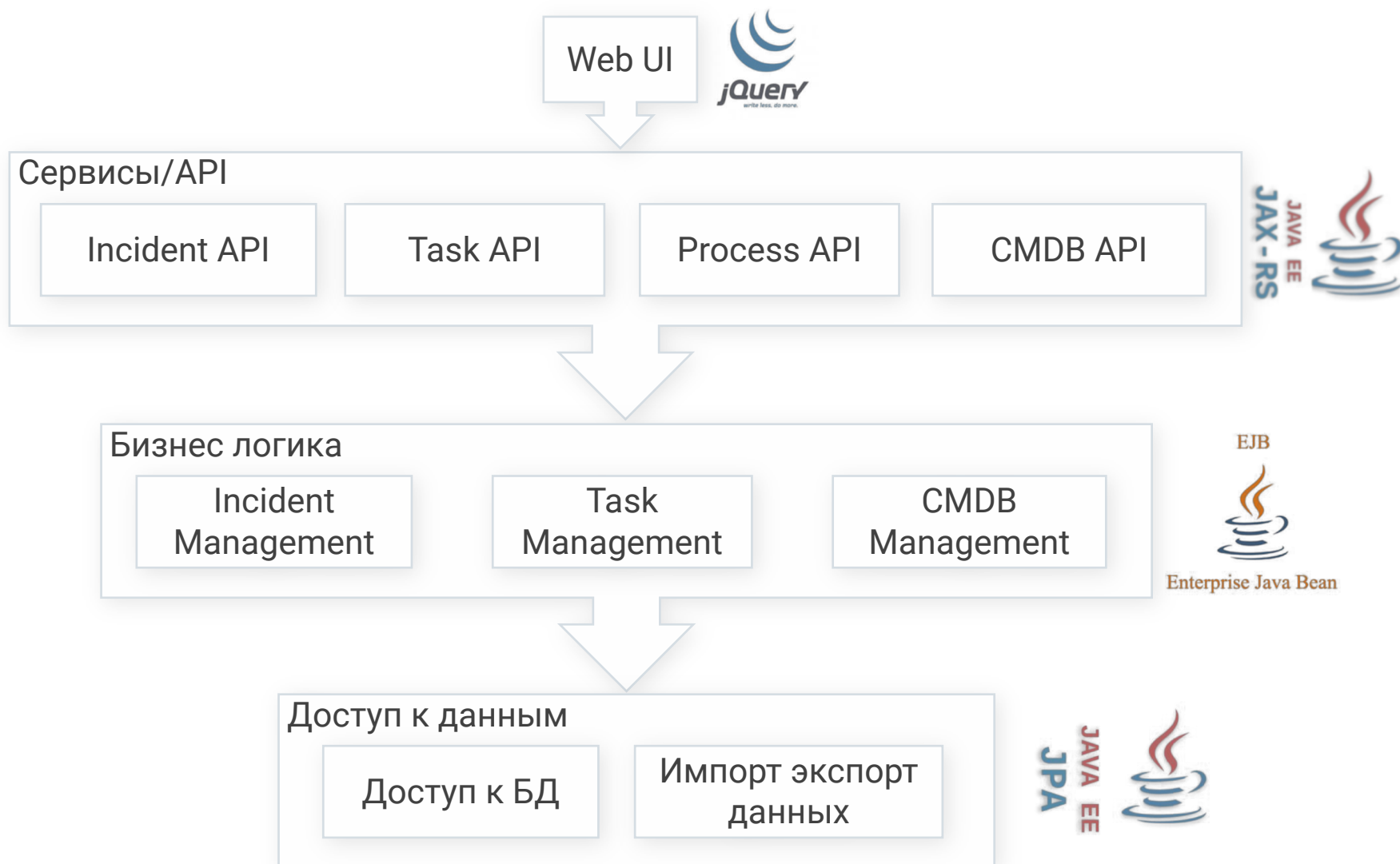
описание конфигурации и описание связей между конфигурациями, которая хранится на уровне базы данных управления конфигурациями (CMDB).



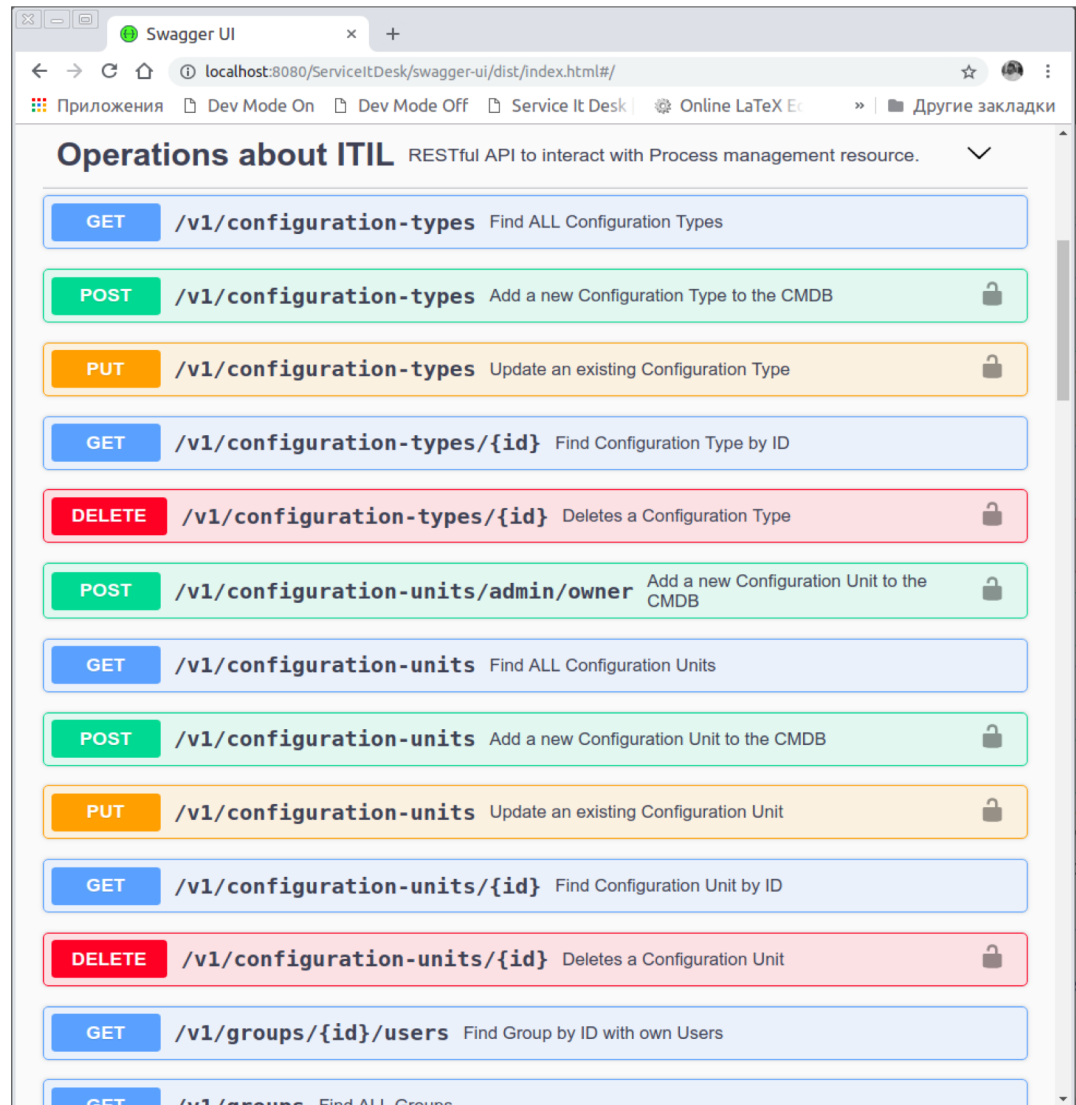


Архитектура системы

O T U S



- 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»

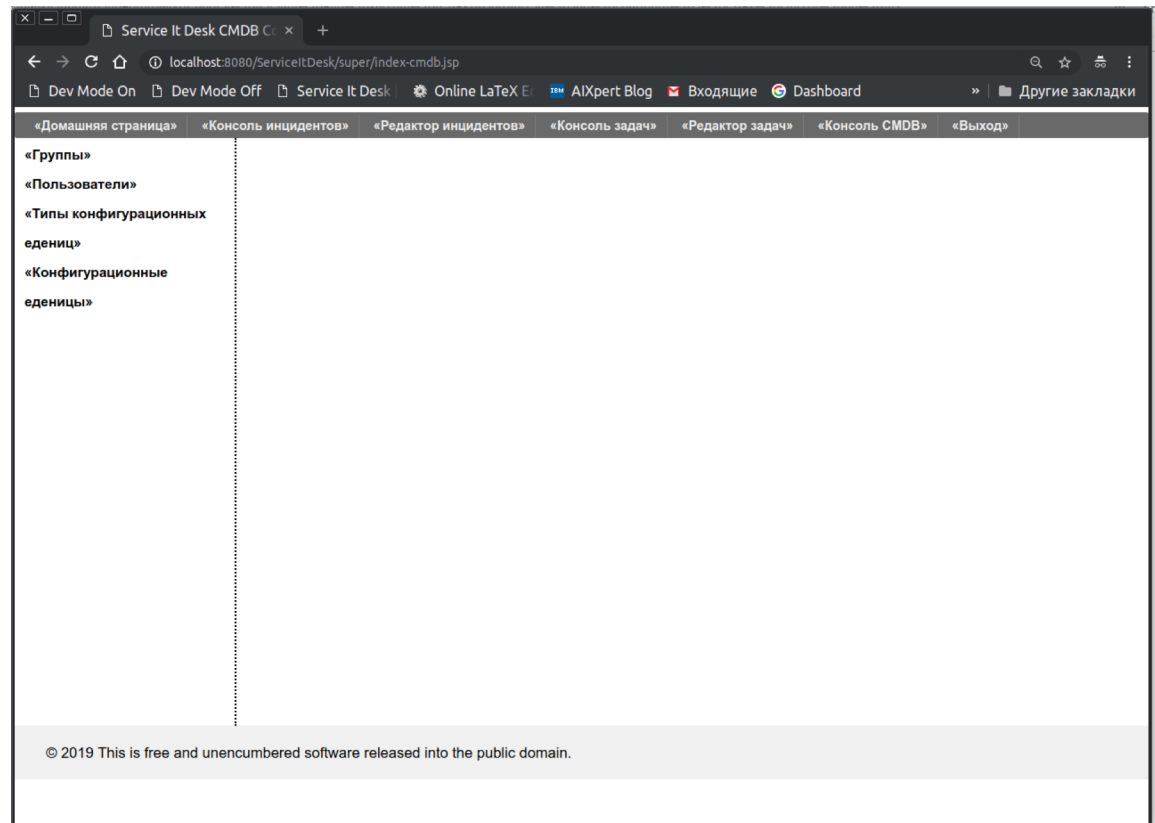
2. Доступ администраторов

1. «Консоль инцидентов»
2. «Консоль задач»
3. «Консоль CMDB»

3. Доступ регистраторов

1. «Создать инцидент»
2. «Создать задачу»

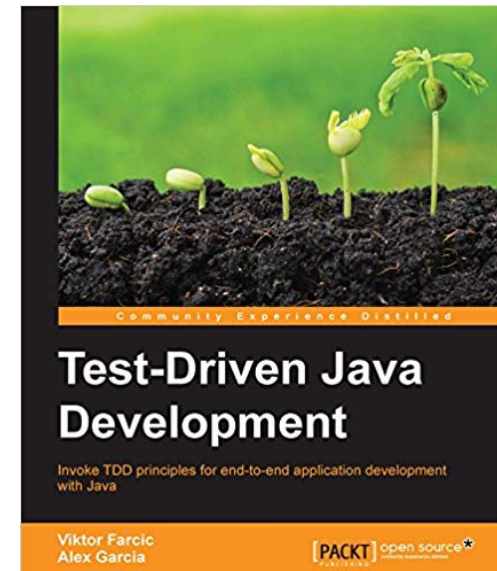
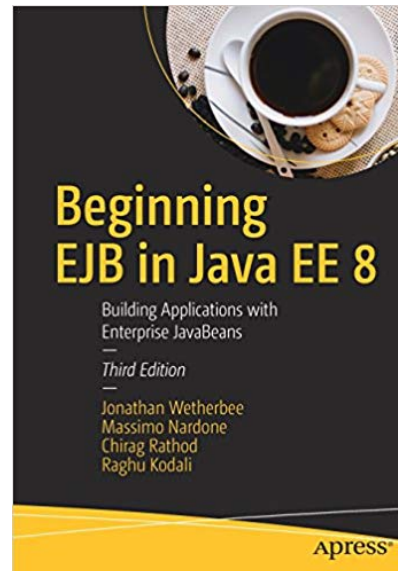
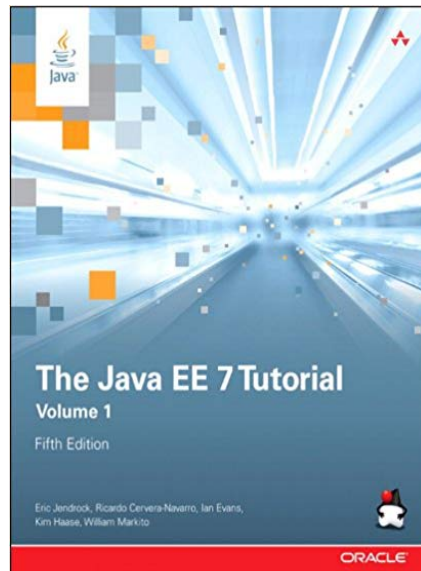
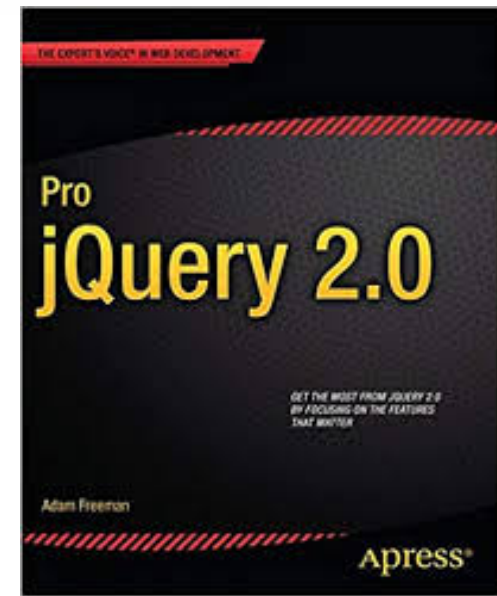
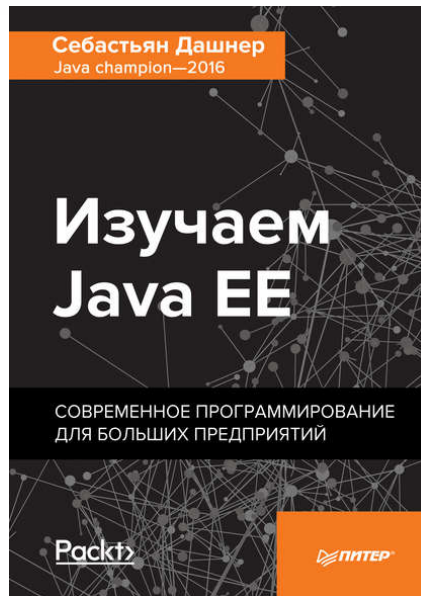
4. Обращение пользователя



Что дальше?



Вопросы?



**Спасибо
за внимание!**

