



ServiceBase

Crux information technology, s.r.o.
Mlýnská 2353/12
702 00 Ostrava
tel: +420 597 829 990
+420 597 829 920
www.cruxit.com

Co je to ServiceBase

ServiceBase je informační systém pro procesy řízení služeb. Službami se rozumí služby IT, servisu nebo technické podpory. Koncentruje znalosti vznikající v procesech řízení služeb společnosti do jednoho zdroje, umožňuje jejich sdílení a efektivní využití.

Systém je vyvíjen v souladu s procesním rámcem ITIL a podporuje, mimo jiné, standardy ISO 20000 (BS 15000).

Provozovatel aplikace ServiceBase poskytuje uživatelům anebo zákazníkům on-line podporu funkce služeb se všemi výhodami vyplývajícími z aplikace zásad procesního řízení v oblasti efektivního řízení informačních technologií. ServiceBase je 100% webová aplikace, která ke komunikaci s klienty využívá internet. Poskytuje možnost komunikace přes zabezpečené protokoly.

Informační systém je plně konfigurovatelný od jednoduchého helpdeskového řešení až po plnohodnotnou podporu pro procesy Incident Managementu, Problem Managementu, zahrnuje služby konfigurační databáze, a to celé v rámci katalogu definovaných služeb (Service Level Management).

Popis úspěšně vyřešených problémů lze snadno exportovat do Znalostní báze, rozdělené do kategorií podle okruhů produktů a přístupových práv uživatelů.

Jak využít ServiceBase?

Nejlépe jako:

- HelpDesk
- IT ServiceDesk
- Komunikace mezi uživateli a dodavateli služeb
- Správa znalostí vznikajících v oblasti řízení služeb

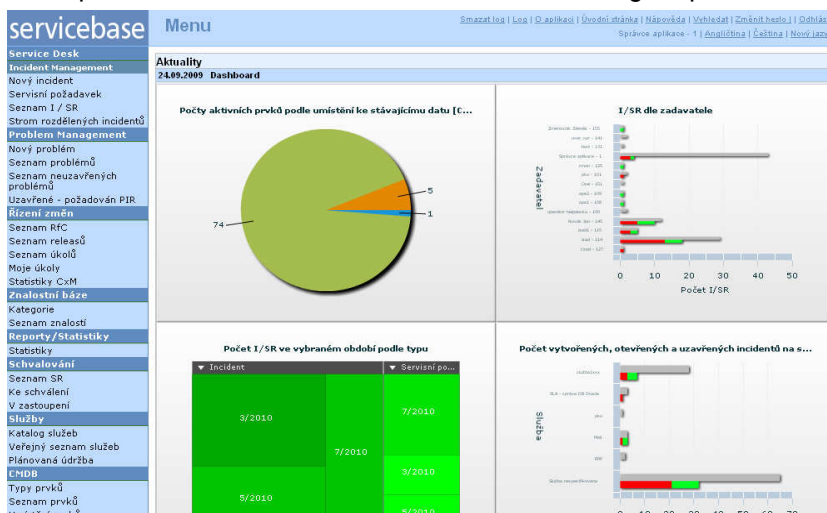
Typickými uživateli této aplikace jsou zkušení pracovníci oddělení technické podpory, ale také běžní uživatelé technických produktů bez zvláštních znalostí IT. Produkt nevyžaduje specifické školení uživatelů. Informace ze systému jsou dostupné jak manažerům podpory, tak poskytují podklady pro reporting vůči vedení společnosti.

Přístup k jednotlivým funkcím ServiceBase závisí na roli jednotlivého uživatele v systému - jiná přístupová práva má uživatel, jiná specialista oddělení zákaznické podpory či správce systému.

Architektura ServiceBase umožňuje současnou podporu jakýchkoliv produktů, aplikací nebo služeb, přičemž počet produktů, interních uživatelů, registrovaných externích zákazníků, servisních specialistů ani zápisů do databáze teoreticky není omezen.

Vlastnosti ServiceBase

- Informace o incidentech, servisních požadavcích a znalostní bázi lze prohledávat současně včetně příloh
- Automatická registrace incidentů, sledování jejich životního cyklu
- Interface pro zobrazení FAQ a znalostní báze na portálu společnosti
- Kategorizovaná Znalostní báze s různými úrovněmi přístupu
- Katalog interních a externích služeb s vazbou na incidenty a problémy
- Konfigurační databáze popisující podporovanou infrastrukturu - objekty a jejich vztahy
- Change and Release and Deployment Management



- Automatická notifikace
- Účinná správa přístupových práv umožňuje vstup dodavatelů externích služeb
- Statistika řešení incidentů, problémovosti, servisních zásahů
- Univerzální rozhraní pro uživatele, řešitele, externí dodavatele, management

Správa organizační struktury

Modul nabízí nástroje pro vytvoření hierarchické struktury pro skupiny uživatelů i aplikačních rolí, a tím umožňuje popsat organizační struktury společnosti. V aplikaci je předdefinována sada rolí, jako jsou:

- pracovník telefonní poradenské služby (Call Center)
- servisní specialista
- vedoucí oddělení technické podpory
- správce Znalostní báze
- systémový administrátor
- uživatel systému

Kromě toho modul umožňuje definovat vlastní role podle požadavků organizace. Uživatelé jsou rozděleni do skupin podle organizační struktury nebo příslušnosti k zákazníkovi. Přístupová práva je možno přiřadit skupinám, uživatelům, rolím i jednotlivým záznamům.

Konfigurační databáze

Součástí ServiceBase je i sada programových nástrojů pro správu podporovaných produktů a prvků. Umožňuje definovat vazby mezi jednotlivými prvky a produkty, sledovat řadu atributů jednotlivých prvků. K dispozici je i číselník podporovaných prvků (knihovna typů). Pomocí tohoto modulu lze detailně popsat podporovanou infrastrukturu IT nebo jakýkoliv podporovaný produkt. I v tomto modulu lze pomocí volitelných polí nadefinovaných správcem systému vytvořit vlastní strukturu záznamu, která může být specifická pro různé prvky v rámci aplikace.

Správa služeb a smluvních vztahů

Modul umožňuje definovat strukturu interních i externích služeb, definovat odpovědné osoby a atributy jednotlivých služeb. K jednotlivým službám jsou přiřazeny prvky infrastruktury, pomocí kterých je služba fyzicky realizována.

Change a Release and Deployment Management

Modul zajišťuje jednotný kanál pro řízení změn v konfiguraci IT prostředí a umožňuje pružnou reakci při změně potřeb na IT infrastrukturu. Change Management nabízí moderované rozhraní pro hlášení změn pověřenými pracovníky směrem k IT oddělení.

Jsou zde sledovány požadavky i jejich upřesňování a evidují se všechny vstupy uživatelů.

Takto připravený požadavek na změnu je dále předložen ke schvalování. Parametrizovatelné workflow umožňuje odeslat požadavek na změnu ke schválení všem oprávněným osobám. Modul také podporuje plánování realizace a implementace změny.

Jednotlivé kroky potřebné pro realizaci schválené změny jsou rozděleny do úkolů, které jsou evidovány v modulu Release and Deployment Management a jsou svázány s požadovanou změnou.

V rámci tohoto modulu lze jednotlivé změny a s nimi související úkoly sdružovat; jsou sledovány stavy jednotlivých úkolů a tím je umožněno oddělit vývojové, testovací a živé prostředí.

Modul Change and Release and Deployment Management je propojen s modulem CMDB a je sledována historie změn IT infrastruktury.

Evidence a sledování požadavků

Modul ServiceDesk je jádrem systému. Každý požadavek má v systému svou datovou kartu, do které se zaznamenávají veškeré vstupy zadavatele problému i řešitelů (jednoho nebo více servisních specialistů) týkající se daného problému. Tento modul aplikace slouží pro komunikaci s uživatelem a umožňuje i spolupráci řešitelů v servisním týmu a delegování problémů mezi řešitelskými týmy. Modul využívá služeb konfigurovatelné notifikační služby.

Znalostní báze

Znalostní báze je organizována jako kategorizovaný katalog znalostí z nejrůznějších zdrojů, např. vyřešených problémů ze ServiceDesku, informací z externích zdrojů, dokumentace.

Modul podporuje self-service mechanismus. Umožňuje uživateli proaktivně hledat řešení vlastního problému před kontaktováním pracovníků podpory.

Hlavní rysy produktu

- Řízení přístupových práv
- Podrobnosti v přílohách
- Převod do Znalostní báze
- Kombinované prohledávání
- Automatická notifikační služba
- Vícejazyčné prostředí

Architektura ServiceBase

Aplikace je vybudována v třívrstvé architektuře a platformě jazyka JAVA. Jako databáze může být použita databáze Oracle nebo MS SQL.