



## Představení systému ServiceBase

Bratislava, 18.10.2007

information technology



## Co je ServiceBase?

- aplikační podpora – informační systém podporující procesy řízení IT služeb
- koncentrátor znalostí (Knowledge Base) do jednoho místa (zdroje) umožňující jejich efektivní sdílení a využití

ServiceBase



## Stavební kameny SB

- založen na filosofii ITIL
- v současnosti zaměřen především na operativní procesy Service Support
- možnost parametrizace a customizace zákazníkem (není krabicový produkt)
- je součástí „komplexní služby“, tj. jak metodiky (ITIL), tak následné aplikační podpory (SW)
- nezávislá platforma

ServiceBase



## Podporované oblasti

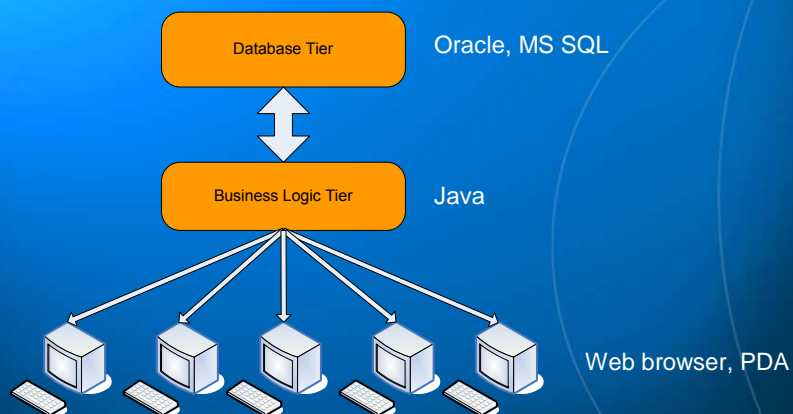
- Incident Management
- Knowledge Base
- Problem Management
- Configuration Management
- Service Level Management
- Podpůrné oblasti:
  - Reporting
  - Správa uživatelů
  - Správa rolí
  - Notifikace
  - Nastavení (administrace)

ServiceBase



## Architektura a Technologie

Třívrstvá architektura:



ServiceBase



## Formy provozování SB

- Poskytnutí licence
- Provoz formou ASP služby

ServiceBase



## Typická implementace

1. Konzultační pomoc při nastavení procesů v IT
2. Zpracování projektu implementace ServiceBase
3. Schválení projektu implementace zákazníkem
4. Nastavení instance systému ServiceBase dle schváleného projektu implementace
5. Ověřovací provoz
6. Rutinní provoz

ServiceBase



## Ukázky ServiceBase

- Založení incidentu, změny stavu, atributy
- Notifikace
- Báze znalostí
- Reporting

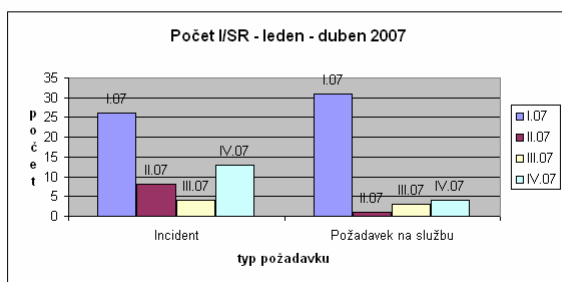
ServiceBase



## Reporting

Počet incidentů / požadavků na službu za jednotlivé měsíce

	Incident	Požadavek na službu
I.07	26	31
II.07	8	1
III.07	4	3
IV.07	13	4



ServiceBase



## Kontakty

Crux information technology, s.r.o.  
Mlýnská 12  
702 00 Ostrava

Jiří Vozňák  
tel.: +420 595 136 392  
e-mail: [voznak@cruxit.com](mailto:voznak@cruxit.com)  
[www.cruxit.com](http://www.cruxit.com)

information technology