



# Představení ServiceBase

Senohraby, 17.10.2006

Ing. Jana Hrdličková  
hrdlickova@cruxit.com

Crux information technology, s.r.o.



# Co je ServiceBase?

- informační systém pro procesy řízení IT služeb
- koncentrátor znalostí (knowledge base)



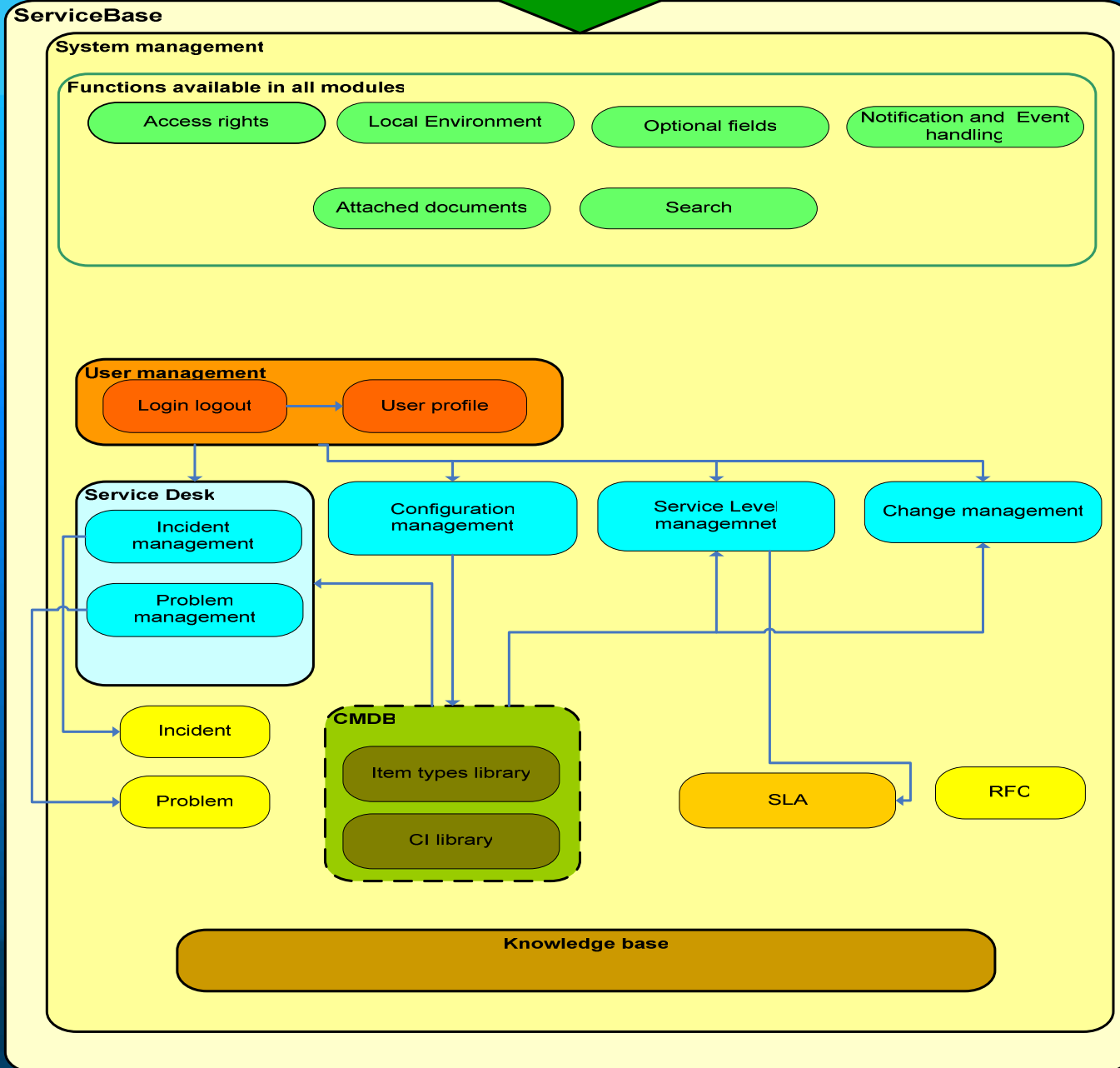
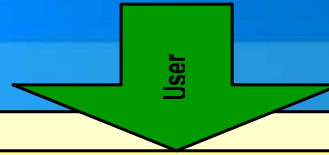
# Stavební kameny SB

- 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



# Podporované oblasti

- Incident Management
- Knowledge Base, Problem Management
- Configuration Management
- Service Level Management
- Funkce systému:
  - Reporting
  - Správa uživatelů
  - Správa rolí
  - Notifikace
  - Nastavení (administrace)





# Incident management

- Service Desk – rozhraní k procesu
- Vazba na prvky infrastruktury ( CMDDB), na uživatele, na katalog služeb
- Slouží pro správu incidentů i komunikaci uživatelů a řešitelů



# Funkce ServiceDesku

- Přidělení řešiteli
- Týmová spolupráce a komunikace
- Automatický vstup incidentů
- Příložené dokumenty
- Notifikace
- Vazby incidentů na CI a služby



# Service Level Management

- Katalog služeb
- Vazba na Incident management
- Definice služeb a jejich parametrů
- Vazba na CMDB



# Konfigurační databáze

- Správa prvků
- Správa uživatelů
- Notifikace
- Volitelná pole



# Správa prvků (CI)

- Knihovna prvků (sledování základních atributů)
- Knihovna typů (číselník)
- Hierarchická struktura prvků
- Definice vztahu rodič – potomek
- Volitelná pole



# Správa uživatelů

- Uživatelé
- Skupiny
- Role
- Přístupová práva



# Struktura rolí

- Definují vztah k procesům
- Kopírují organizační strukturu firmy
- Definují pracovní pozice
- Definují vztah mezi zákazníkem a firmou



# Přístupová práva

- Přidělují se rolím pro jednotlivé aktivity
- Přístupová práva k datovým záznamům
- Pravidla pro jednotlivé moduly



# Bezpečnost a Soukromí

- Řízený přístup k datům všech modulů
- Umožňují použití pro interní i externí Helpdesk
- Funkce aplikace závisí na přidělených přístupových právech a rolích



# Správa událostí

- Umožňuje definovat ošetření událostí
- Notifikace
- Komu, jaká správa, při jaké události, jakým způsobem



# Znalostní Báze

- Řešené problémy a známé chyby
- Koncentrované know how
- Efektivní řešení problému a incidentů



# Vznik znalostí

- Export ze ServiceDesku
- Export z přídatných modulů
- Přímé vytvoření oprávněným uživatelem
- Vstup přes speciální interface na zakázku



# Práce s informací?

- Podporujeme self-service mechanismus
- Prohledávání
- Použití stejných nástrojů pro data různých modulů
- Společný výchozí bod
- Podobná kritéria
- full-text search



# Reporting

- Generátor sttistických výstupů a reportů
- Administrátorský nástroj



Technical Support - Portal - Mozilla Firefox

https://www.cruxit.com/old/gob/gob\_portal.x

[Zákazník] [Uživatel] [Podpora] [Produkt] [Knowledge Base] [Nápověda] Zákaznická Statistika

### SERVICE BASE

Hledat  
  
Hledej Pokročilé

- Menu
- Log
- Přidat problém
- Seznam problémů
- Knowledge Base
- Seznam znalostí
- Kategorie
- Produkt
- Seznam produktů
- Seznam licencí
- Systém
- Uživatelé/Skupiny
- Statistika

Následující  
Nápověda  
Odhlášení

Jste přihlášen jako:  
1 - SYSADMIN

Skupina:  
Administrators

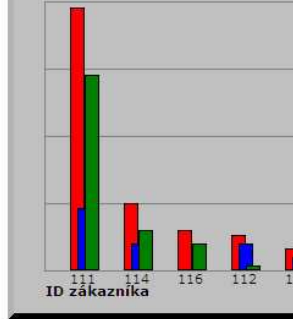
Role:  
Sysadmin

https://www.cruxit.com/old/gob/stat/gob\_stat\_list.x?include=gob\_group\_stat\_list\_inc.xsq&screen=GOB

ID	Zákazník	Problémy	Prům.čas (Desetinně)	Prům. čas řešení	Otevřeno	Uzavřeno
1	111 AVX	59	60.99	60 dny 23 h 41 min 14	44	
2	114 T&T	15	83.15	83 dny 3 h 42 min 6	9	
3	116 ISTI					
4	112 Crux					
5	119 Adas					
6	113 ČKD					
7	117 SB d					
8	118 DHL					
9	1 Adm					
10	2 Gues					

### Zákaznická Statistika

Problémy Otevřeno Uzavřeno



Technical Support - Portal - Mozilla Firefox

https://www.cruxit.com - Mozilla Firefox

### SERVICE BASE

Hledat  
  
Hledej Pokročilé

- Menu
- Log
- Přidat problém
- Seznam problémů
- Knowledge Base
- Seznam znalostí
- Kategorie
- Produkt
- Seznam produktů
- Seznam licencí
- Systém
- Uživatelé/Skupiny
- Statistika

Následující  
Nápověda  
Odhlášení

Jste přihlášen jako:  
1 - SYSADMIN

Skupina:  
Administrators

Role:  
Sysadmin

Hotovo

[Zákazník] [Uživatel] [Podpora] [Produkt] [Kno

[Graf] [Tisk]

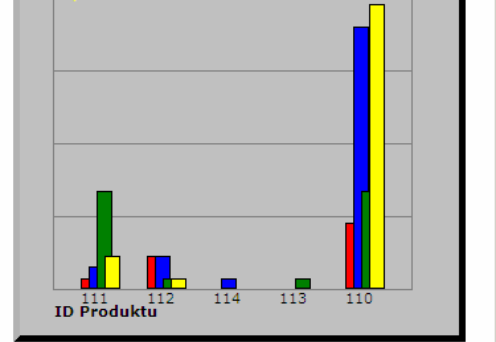
ID	Produkt	Problémy
1	110 ServiceBase	73
2	111 CMS	15
3	112 ISTI	9
4	113 SBV2	1
5	114 L2DBRUD	1

Hotovo

https://www.cruxit.com - Mozilla Firefox

### Priorita problému

Úplná ztráta funkčnosti Vážný problém Občasný problém Menší problém



Hotovo

Priorita problému

[Graf] [Tisk]

ID	Produkt	Úplná ztráta funkčnosti	Vážný problém	Občasný problém	Menší problém
1	111 CMS	1	2	9	3
2	112 ISTI	3	3	1	1
3	114 L2DBRUD	0	1	0	0
4	113 SBV2	0	0	1	0
5	110 ServiceBase	6	24	9	26

[Graf] [Tisk]

ID	Produkt	Produkt	Otevřeno	Vyřešeno	Následující verze	Esk. 1	Esk. 2
1	111 CMS	3	3	8	1	0	0
2	112 ISTI	0	0	6	0	0	0
3	114 L2DBRUD	0	1	0	0	0	0
4	113 SBV2	1	0	0	0	0	0
5	110 ServiceBase	6	17	46	2	0	0

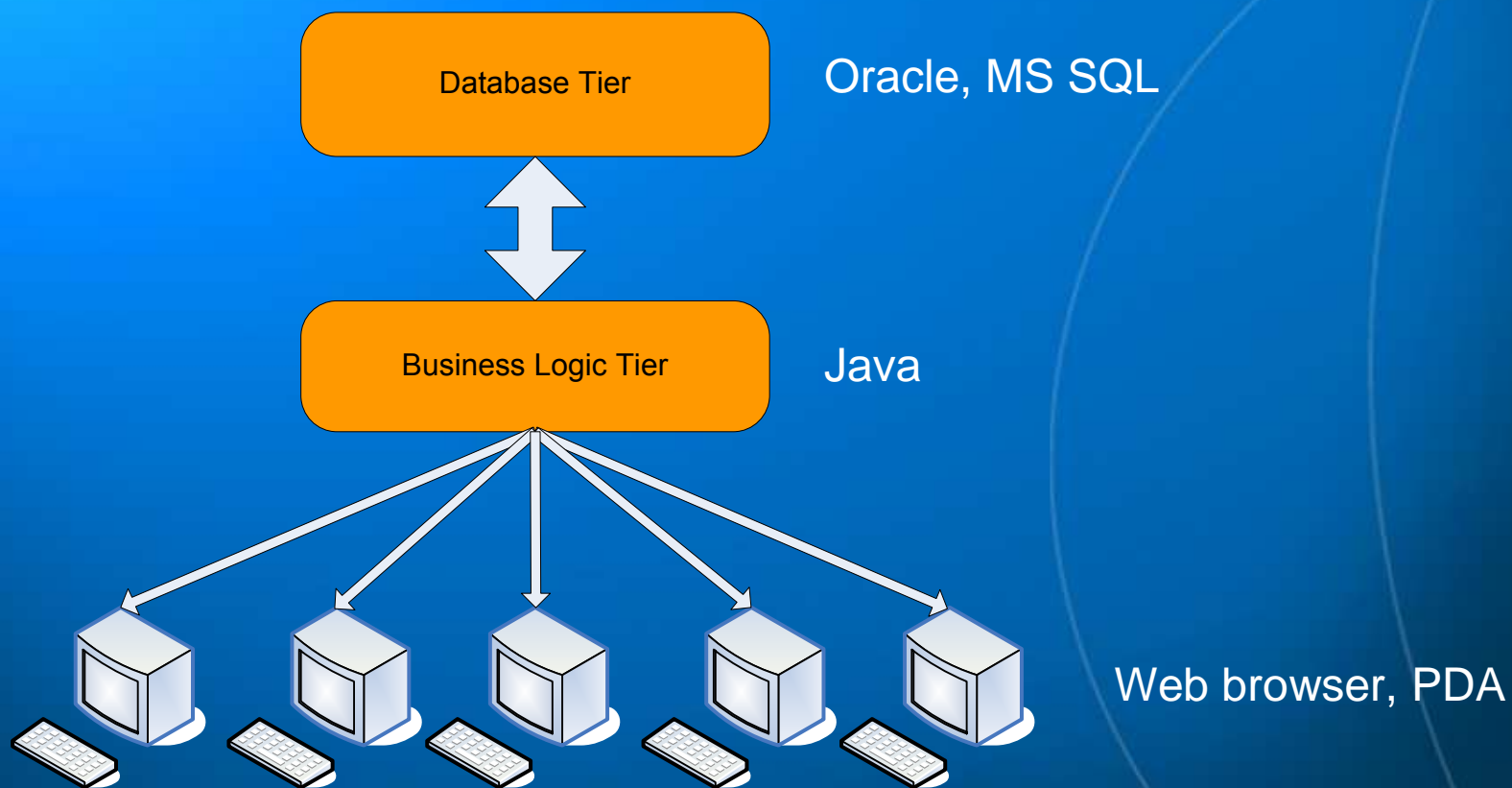
Hotovo

www.cruxit.com



# Architektura a Technologie

Třívrstvá architektura:



ServiceBase



## Kontakty ...

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

tel.: +420 59 51 36392, +420 59 61 10636  
email: [info@cruxit.com](mailto:info@cruxit.com)  
[www.cruxit.com](http://www.cruxit.com)