

НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ Naumen Service Desk Версия 3.8

21 сентября 2011 год
Москва

NAUMEN

ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ

План доклада

1. Несколько слов о компании
NAUMEN
2. Тренды в управлении ИТ
3. Новые возможности Naumen
Service Desk 3.8
4. Вопросы



Компания NAUMEN сегодня

10-ый год на рынке программных решений для бизнеса и органов власти

Более 700 проектов реализованных проектов для более чем 500 заказчиков на базе продуктов NAUMEN

Оборот 470 млн руб в 2010 году, входим в ТОП100 ИТ-компаний РФ и ТОП 20 разработчиков ПО (Сnews, Коммерсантъ)

Свыше 280 сотрудников, из них около 170 разработчиков

Мультипродуктовая линейка, сильная диверсификация бизнеса, богатые возможности по внутреннему инвестированию развития продуктов и решений

Офисы в Москве, Екатеринбурге, Твери, Челябинске, Киеве



В 2010-11 Naumen Service Desk выбрали:



Тинькофф . Кредитные Системы



ЦЕСНАБАНК



QIWI
КИВИ

РОСНО

в составе **Allianz**



Мой Банк



Объединенная
Система
Моментальных
Платежей



Московский
Индустриальный
Банк



NAUMEN
ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩЕЙ БИЗНЕСОМ



Naumen Service Desk 3.8

Naumen Service Desk взял новый рубеж

новая версия известного
российского продукта
предлагает поддержку
15 процессов ITIL v.3



SERVICE STRATEGY
SERVICE DESIGN
SERVICE TRANSITION
SERVICE OPERATION
CONTINUAL SERVICE IMPROVEMENT



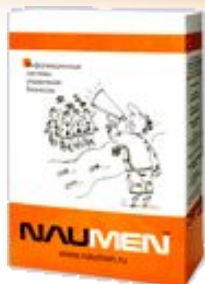
Naumen Network Manager
Система активного мониторинга
инфраструктуры

Визуализация CMDB

**Полноценный web-портал
самообслуживания для
пользователей**

**Naumen Service
Management Model v.3**
Лучшие практики от NAUMEN

Naumen Service Desk 3.8



Продукт основан на лучших практиках ITIL/ITSM:



Премии «Продукт года 2006, 2007, 2008» по версии SOFTTOOL

Более 250 проектов на базе Naumen Service Desk реализовано в России и странах СНГ

Поддержка услуг

Служба Service Desk
Процесс управления инцидентами
Процесс управления проблемами
Процесс управления конфигурациями
Процесс управления изменениями
Процесс управления релизами

Предоставление услуг

Процесс управления уровнем услуг
Процесс управления финансами
Процесс управления мощностью
Процесс управления непрерывностью
Процесс управления доступностью



ITIL v.3

Эксплуатация услуг

Управление инцидентами
Управление событиями
Управление запросами на обслуживание
Управление проблемами
Функции эксплуатации услуг:
Service desk

Проектирование услуг

Управление уровнем услуг
Управление каталогом услуг
Управление поставщиками
Управление доступностью
Управление мощностями
Управление непрерывностью ИТ услуг

Преобразование услуг

Управление конфигурациями и активами
Управление знаниями
Управление изменениями
Управление релизами

Технологии NAUMEN

Базируется на open-source платформе Naumen Kernel
Продукт масштабируем, независим от ОС и СУБД

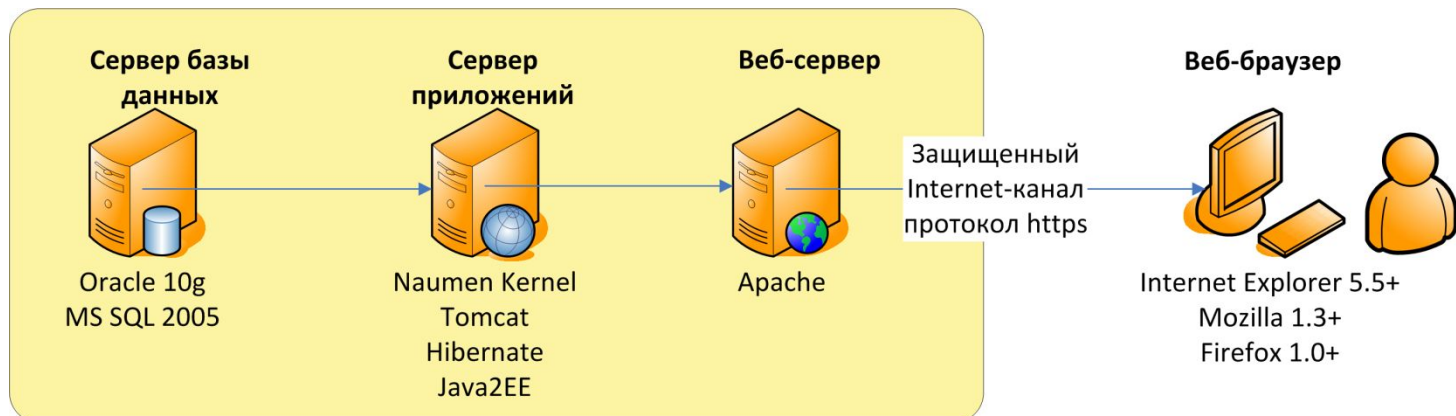
Язык: Java, Java Servlets

Сервер приложений: Tomcat

Веб-сервер: Apache

СУБД: Oracle, MS SQL

Платформа: Linux, Solaris, Windows



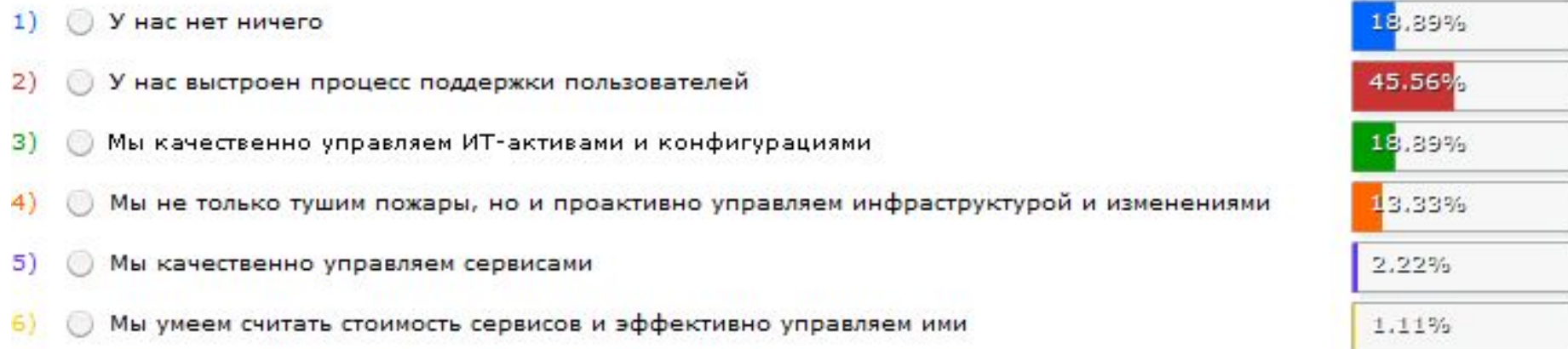
Типовой жизненный цикл развивающихся ITSM-проектов

Процессы

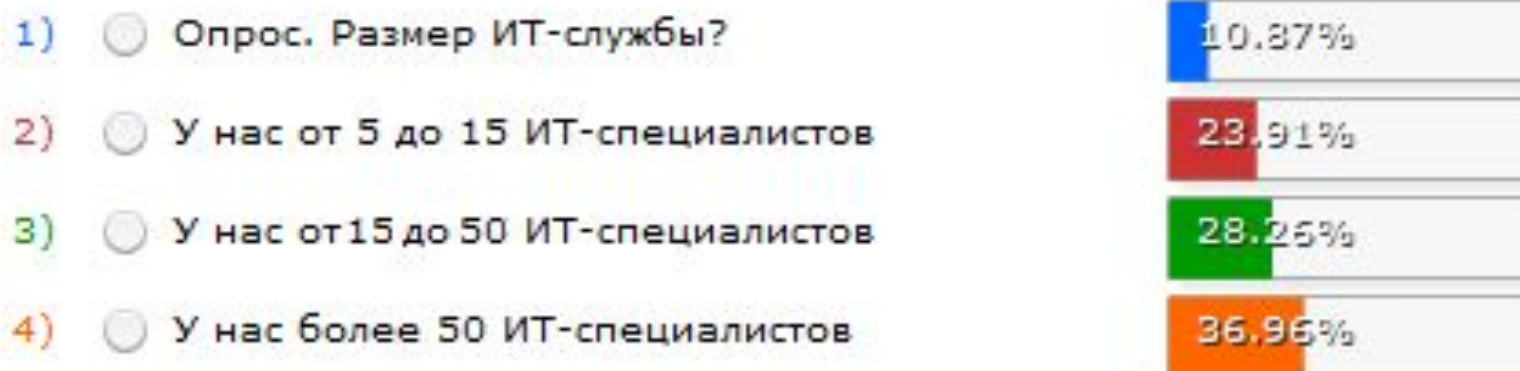


Опрос начала 2011 года

Опрос. Какой уровень зрелости у Вас?

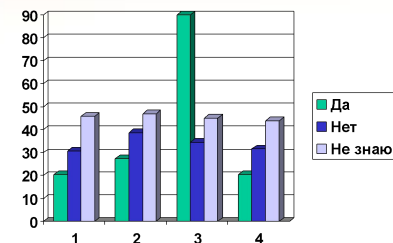


Опрос. Размер ИТ-службы?



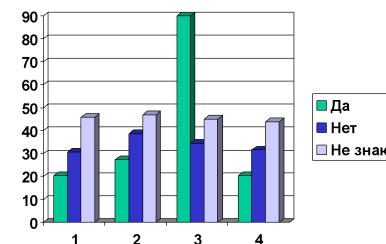
Опрос. Размер ИТ-службы?

1. У нас менее 5 ИТ-специалистов
2. У нас от 5 до 15 ИТ-специалистов
3. У нас от 15 до 50 ИТ-специалистов
4. У нас более 50 ИТ-специалистов



Опрос. Какой уровень зрелости у Вас?

1. У нас нет ничего
2. У нас выстроен процесс поддержки пользователей
3. Мы качественно управляем ИТ-активами и конфигурациями
4. Мы не только тушим пожары, но и проактивно управляем инфраструктурой и изменениями
5. Мы качественно управляем сервисами
6. Мы умеем считать стоимость сервисов и эффективно управляем ими



Типовой жизненный цикл развивающихся ITSM-проектов

Процессы



Куда движемся?



«Службы поддержки» – это уже не новость и ...немного скучно

Основные тренды 2011 года:

- Инфраструктурные проекты
- Управление изменениями
 - ИТ Инфраструктура
 - Информационные системы
 - Информационные ресурсы
- Управление сервисами
- Самостоятельное внедрение





Задачи управления инфраструктурой

1. Инвентаризация ИТ-активов
2. Учет и управление аппаратным обеспечением (Рабочие станции, серверы, принтеры)
3. Учет и управление сетевым обеспечением
4. Учет и управление программным обеспечением
5. Учет и управлением информационными системами и их модулями
6. Учет и управление информационными ресурсами (права доступа, файловые хранилища)
7. Автоматизированный сбор данных по инфраструктуре



Задача: Мониторинг инфраструктуры

Задача мониторинга инфраструктуры:

- предоставление данных для их последующей обработки и анализа с точки зрения рабочих бизнес-процессов и поддержания их работоспособности.

Система мониторинга IT инфраструктуры позволяет:

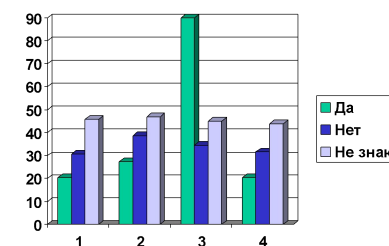
- собирать информацию по устройствам и сервисам (SNMP, WMI)
- проактивно выявлять возможные проблемы оборудования
- получать подробную статистику, отчеты
- производить уведомления при наступлении определенных событий, заранее описанных в системе.

Благодаря системе мониторинга в случае инцидента можно:

- понять что является первичным фактором в нарушении работы инфраструктуры, а что является производными факторами. Эти знания позволяют направлять силы IT-службы на устранение именно причины проблем, а не следствий.

Опрос. Используете ли вы средство мониторинга инфраструктуры?

1. Не используем и не планируем
2. Не используем, но планируем
3. Да, используем OpenSource (Nagios, Zabbix и др.)
4. Используем мониторинг именитых брендов (HP, IBM и др.)



Naumen Network Manager

Naumen Network Manager – полноценное решение для мониторинга и управление Инфраструктурой, включает в себя:

1. Управление и мониторинг рабочими станциями, принтерами, МФУ
2. Распределенный безагентный мониторинг сетей и сетевых устройств
3. Мониторинг серверов (Win, Linux, Mac OS, Solaris)
4. Мониторинг БД (Oracle, MS SQL, PostgreSQL, Firebird)
 1. Обнаружение
 2. Мониторинг производительности
5. Мониторинг сервисов и приложений
6. Мониторинг виртуальной инфраструктуры
7. Мониторинг сервисов
 1. БД через JDBC/ODBC
 2. Почтовые сервисы (IMAP, POP3) И много другое

Этапы внедрения мониторинга

1. Обследование , сбор требований по перечню оборудования, которое необходимо мониторить (типы, список параметров)
2. Регламент работы с событиями (события, временные параметры, мониторинг по расписанию, отчеты)
3. ТЗ (настройка системы мониторинга, настройка интеграции с системой SD)
4. Установка NNM, настройка NNM и связи с системой Service Desk
5. Проведение приемо-сдаточный испытаний
6. Обучение
7. Опытная эксплуатация

	Create Device	Device Name	Device Description	Device Type	Discovered Services	Provider	IP Address or Host Name
106	<input type="checkbox"/>	192_168_1_1_ip	192.168.1.1	Router	SNMP, DNS, HTTP, Ping	IP Host	192.168.1.1
109	<input checked="" type="checkbox"/>	192_168_1_114_ip	192.168.1.114	Generic	Ping	IP Host	192.168.1.114
108	<input checked="" type="checkbox"/>	192_168_1_115_ip	192.168.1.115	Generic	Ping	IP Host	192.168.1.115
111	<input checked="" type="checkbox"/>	192_168_1_118_ip	192.168.1.118	Generic	Ping	IP Host	192.168.1.118
110	<input checked="" type="checkbox"/>	192_168_1_119_ip	192.168.1.119	Generic	Ping	IP Host	192.168.1.119
44	<input checked="" type="checkbox"/>	192_168_1_149_ip	VmwareVista	Generic	Ping	IP Host	192.168.1.149
29	<input type="checkbox"/>	192_168_1_156_ip	ids-nb02	Server	SNMP, Ping	IP Host	192.168.1.156
27	<input checked="" type="checkbox"/>	192_168_1_163_ip	192.168.1.163	Generic	Ping	IP Host	192.168.1.163
21	<input checked="" type="checkbox"/>	192_168_1_177_ip	192.168.1.177	Server	SNMP, SSH, HTTP, Ping	IP Host	192.168.1.177
15	<input checked="" type="checkbox"/>	192_168_1_181_ip	danil	Generic	Ping	IP Host	192.168.1.181
107	<input checked="" type="checkbox"/>	192_168_1_2_ip	Sonic	Server	SNMP, HTTP, Ping	IP Host	192.168.1.2
95	<input type="checkbox"/>	192_168_1_213_ip	192.168.1.213	Server	SNMP, HTTP, Ping	IP Host	192.168.1.213
97	<input checked="" type="checkbox"/>	192_168_1_223_ip	Zavr	Generic	Ping	IP Host	192.168.1.223
96	<input checked="" type="checkbox"/>	192_168_1_235_ip	192.168.1.235	Generic	Ping	IP Host	192.168.1.235
90	<input checked="" type="checkbox"/>	192_168_1_69_ip	TestServer	Generic	DNS, LDAP, HTTP, Ping	IP Host	192.168.1.69
72	<input checked="" type="checkbox"/>	192_168_1_99_ip	192.168.1.99	Generic	Ping	IP Host	192.168.1.99
98	<input checked="" type="checkbox"/>	80_246_64_1_ip	basetr.tvcom.ru	Generic	FTP, Ping	IP Host	80.246.64.1
91	<input checked="" type="checkbox"/>	80_246_64_102_ip	gus.tvcom.ru	Generic	HTTP, Ping	IP Host	80.246.64.102
94	<input checked="" type="checkbox"/>	80_246_64_103_ip	itr4.tvcom.ru	Generic	HTTP, Ping	IP Host	80.246.64.103
92	<input checked="" type="checkbox"/>	80_246_64_105_ip	ak.tvcom.ru	Generic	Ping	IP Host	80.246.64.105

Результат сетевого сканирования

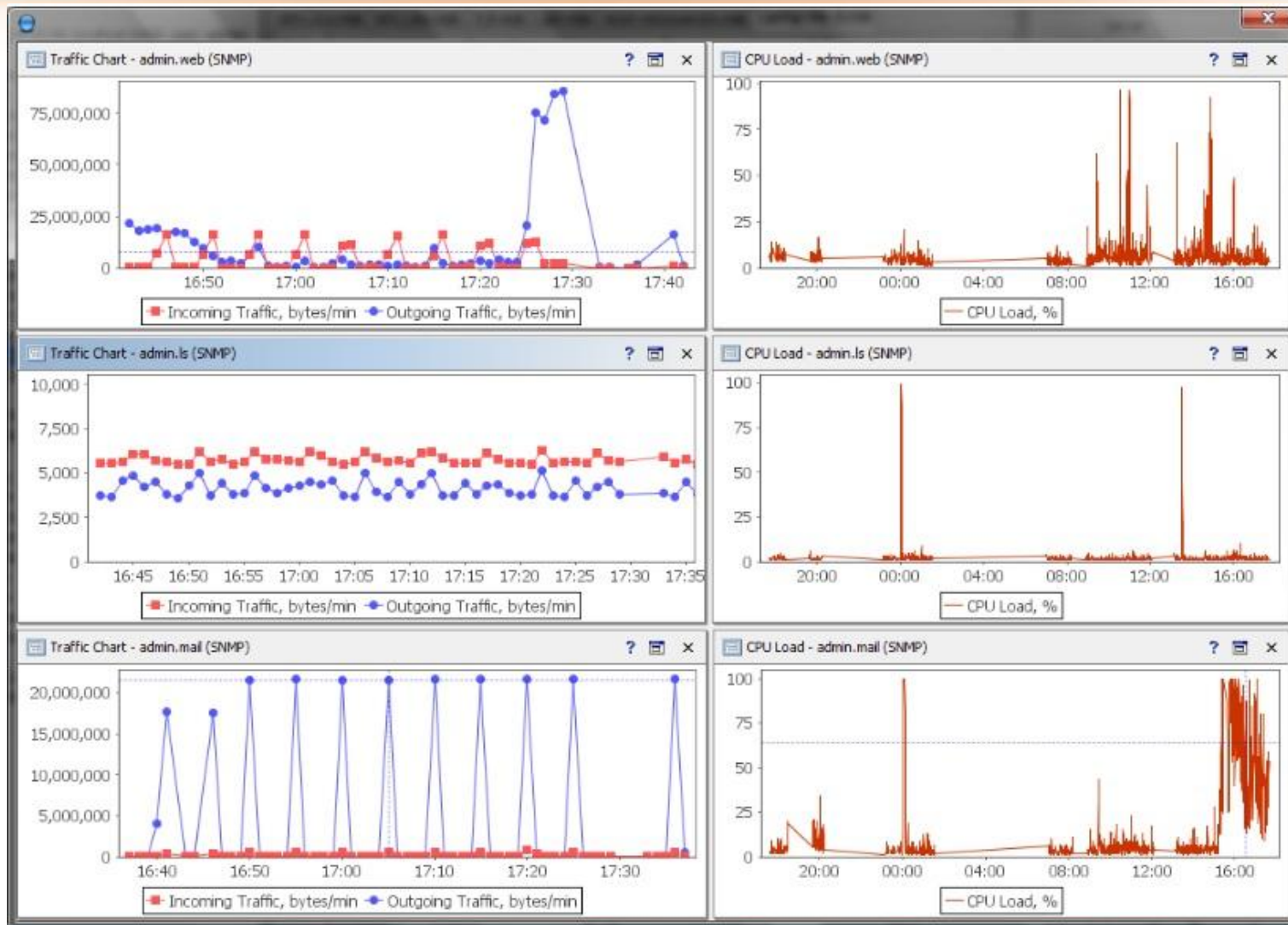


Диаграмма реального времени



Управление ИТ-активами

С ростом использования различных ИТ-ресурсов в качестве основных средств производства компании, становится актуальной задача управления ИТ-ресурсами, как важным активом компании.

Примеры ИТ-ресурсов (ИТ-активов) в компании:

1. Рабочая станция
2. Принтер, сканер, МФУ
3. Сетевое устройство
4. Информационная система
5. Сервер приложений, сервер БД
6. Лицензия на программное обеспечение

Управление конфигурациями

Цель процесса управления конфигурациями и ИТ –активами — сбор и актуализация информации о составляющих частях ИТ-инфраструктуры, обеспечение данной информацией прочих процессов ITIL/ITSM.

CMDB – это база данных, хранящая информацию о конфигурационных единицах: **их атрибуты и связи**

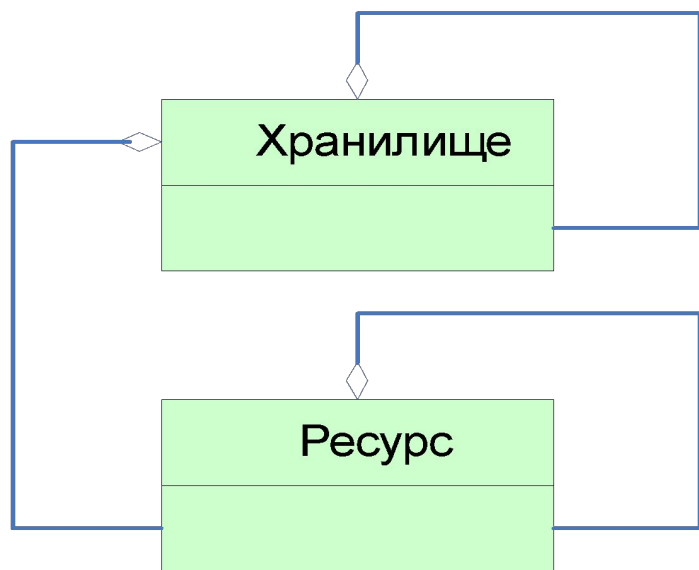
Модуль CMDB в Naumen Service Desk **реализует:**

- хранение **информации** о КЕ (конфигурационная единица (ресурс))
- хранение **связей** между КЕ
- **разделение доступа** к информации о КЕ
- хранение **внешних** относительно модуля **связей** КЕ

Объекты модуля CFG

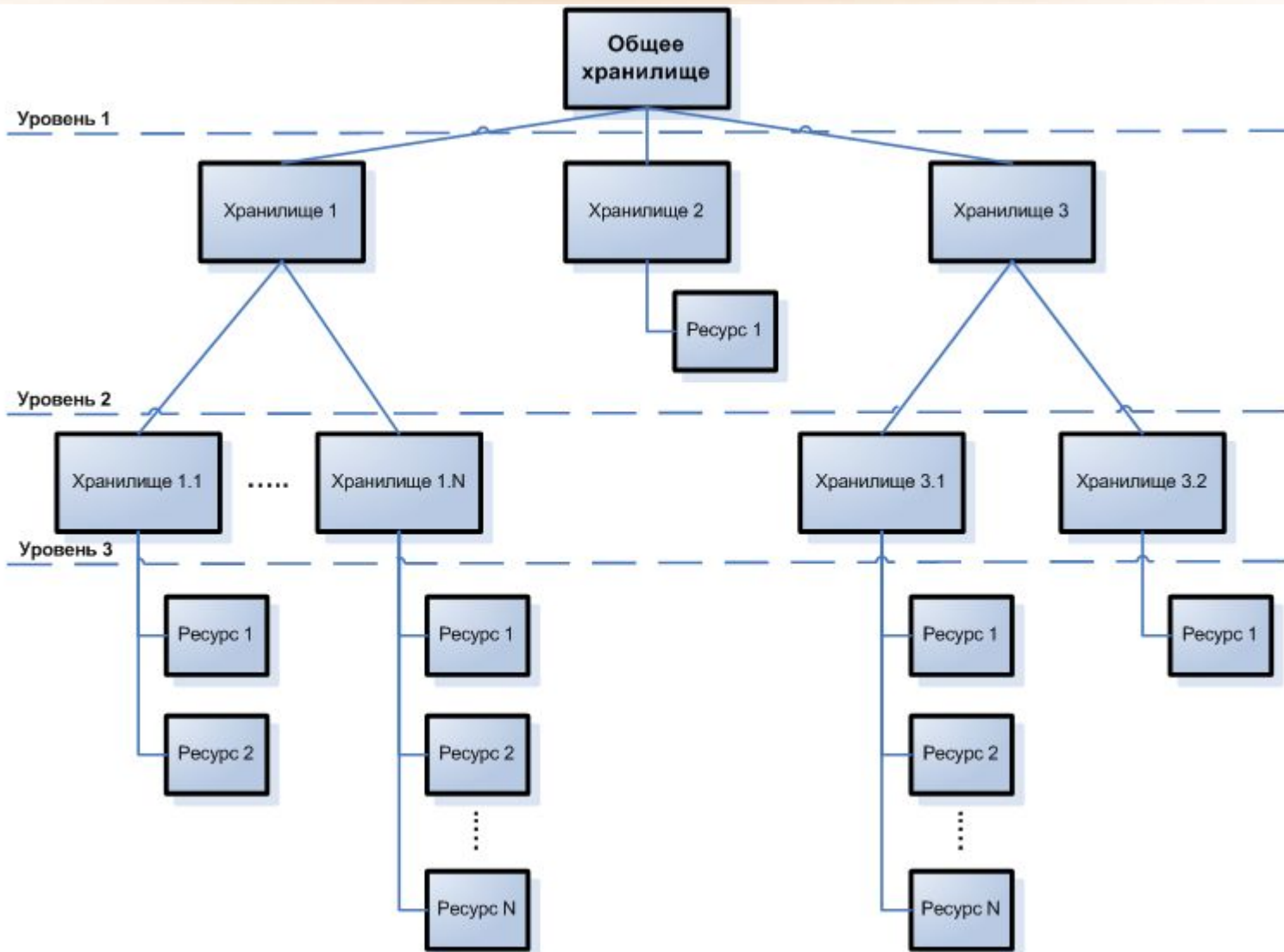
Ресурс, хранилище – типизированные объекты

- Настраиваемые атрибуты
- Настраиваемые связи
- Настраиваемые карточки
- Настраиваемые жизненные циклы
- Настраиваемые права доступа



Спецификации
[редактировать] [экспорт] [импорт]
[добавить]
Название
[-] Корневой объект
[-] Пакет соглашений
[+] Папка шаблонов
[-] Ресурс
[-] Аппаратное обеспечение
[+] Активное сетевое оборудование
[+] Пассивное сетевое оборудование
[+] Периферия
[-] Серверное оборудование
[+] Сетевое устройство
[+] Системный блок
[-] Виртуальная машина
[-] Документ
[-] Канал связи
[-] Лицензия
[-] Местоположение
[-] Программное обеспечение
[-] Гипервизор
[-] Операционная система
[-] Прикладное ПО
[+] Серверное ПО
[-] Рабочее место

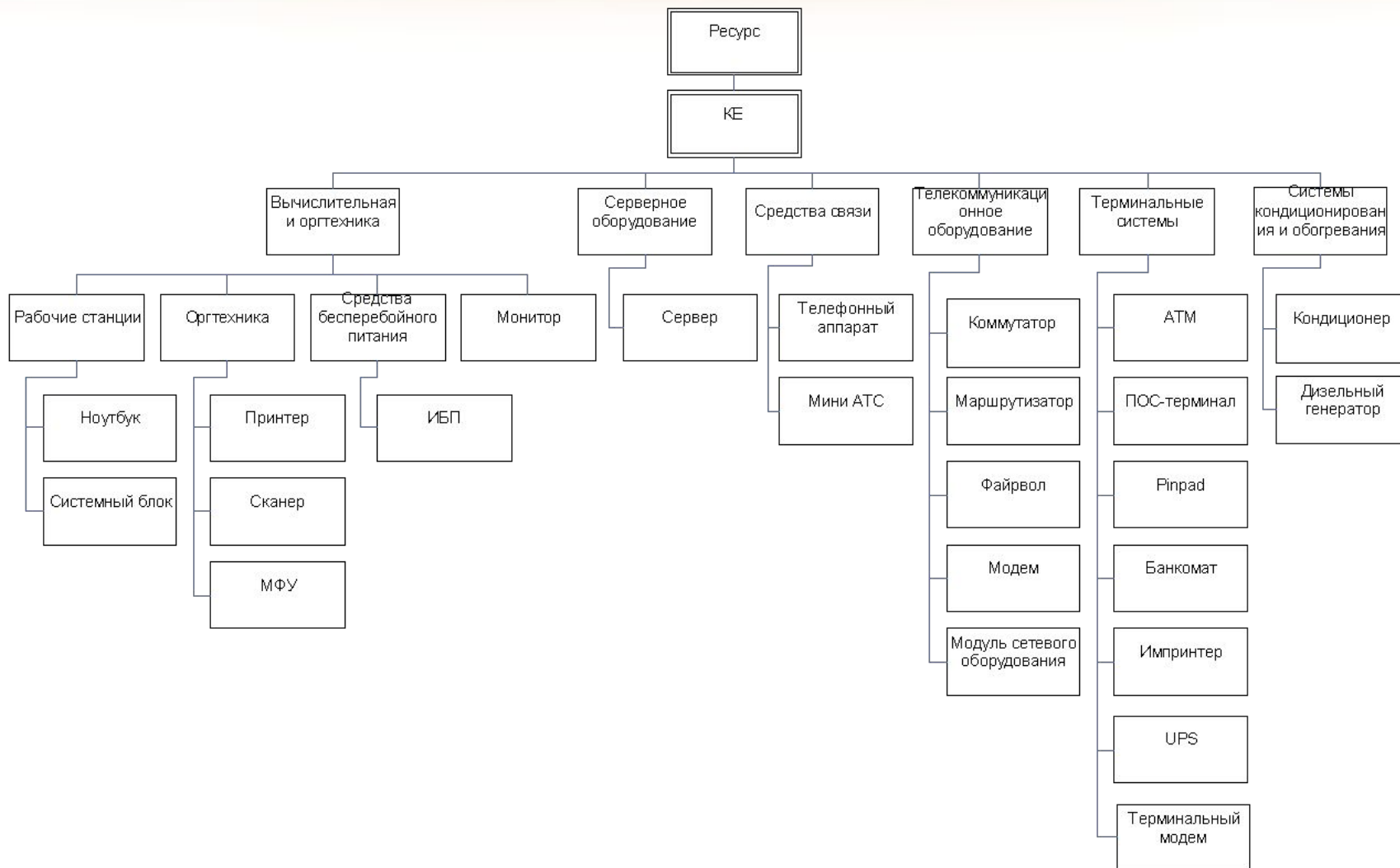
Структура данных



Наполнение CMDB

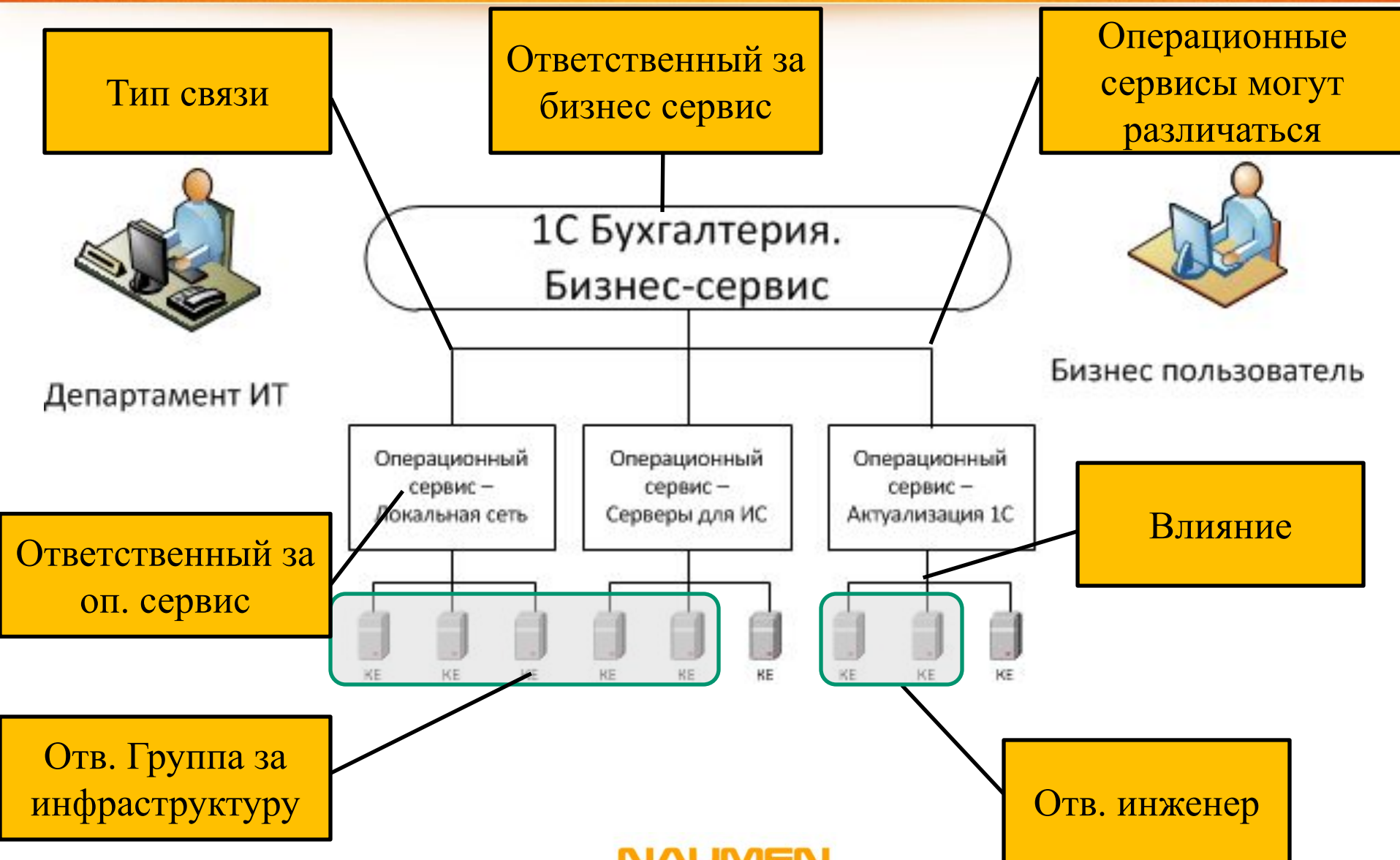
- **Интеграция с модулем Naumen Network Manager**
- **Интеграция с внешней системой инвентаризации** – готовые коннекторы, развитое API
- **Ручное создание** – заполнение формы регистрации
- **Массовое создание** – заполнение формы регистрации с указанием количества
- **Массовое создание по шаблону** – заполнение формы регистрации с указанием количества и шаблона
- **Универсальный модуль импорта** – подготовка источника, запуск импорта

Пример заполнения данными



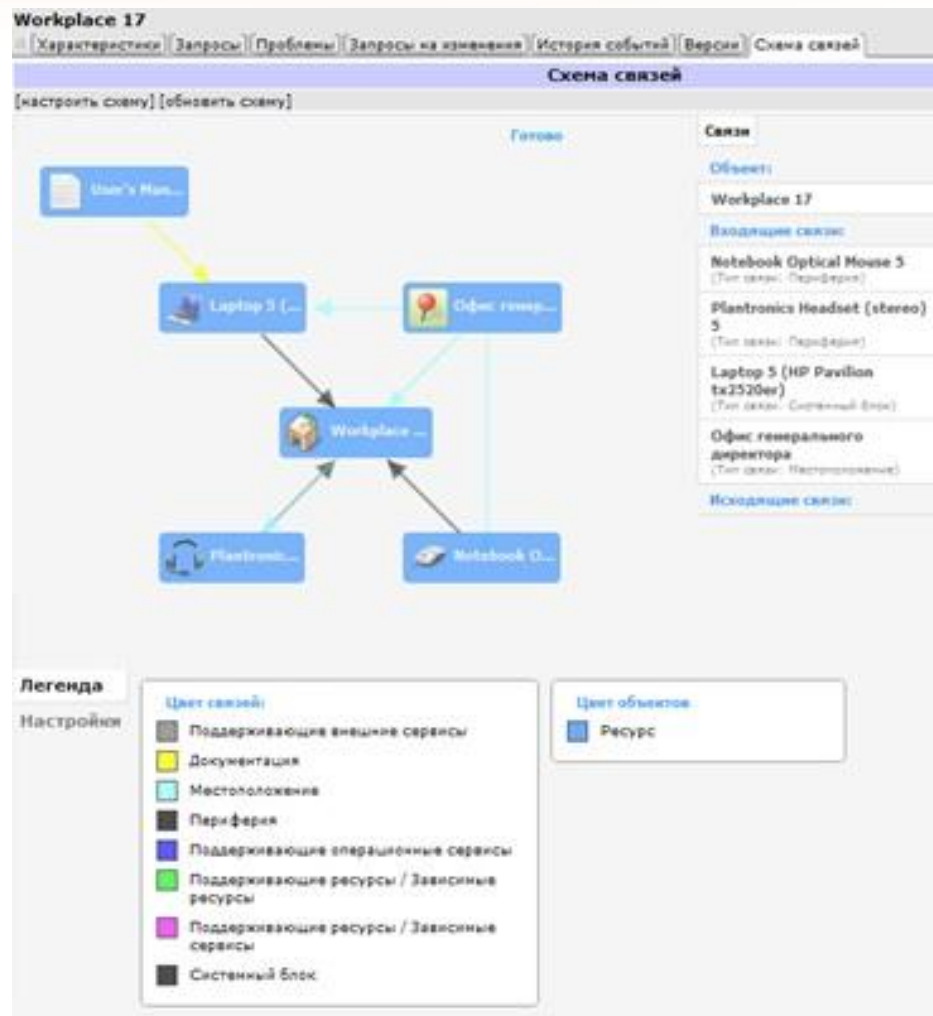


Задача: Построение РСМ сервиса



Функциональность графической CMDВ

1. Наглядное отображение связанных между собой КЕ (конфигурационных единиц) и сервисов
2. Возможность перехода из каждого отображаемого объекта (КЕ, связи, сервиса) к карточке соответствующего объекта
3. Отображение текущего актуального статуса КЕ
4. Функция drill-down
5. Отображение списка запросов/проблем/изменений в которой участвует выбранная на графике КЕ



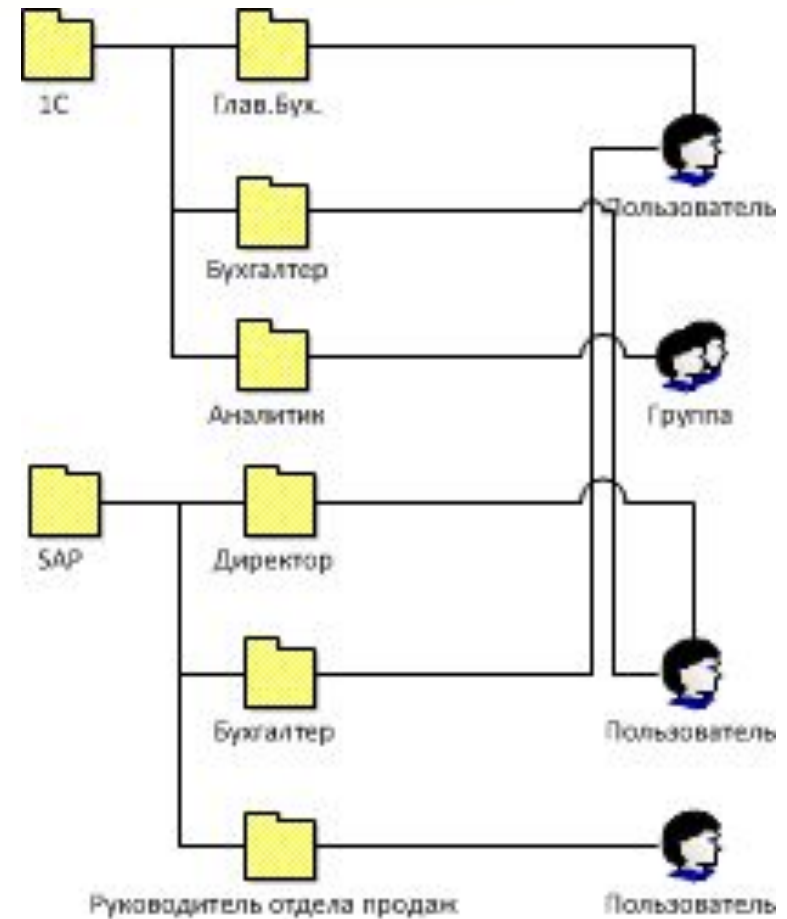
Пример. Коммутатор

Тип настроен на **раздельное отображение** атрибутов коммутатора, системных атрибутов, отображение портов и связей с другим сетевым оборудованием

Атрибуты коммутатора		Преднастроенные атрибуты	
[редактировать]		[сменить тип] [переместить] [копировать] [сменить состояние] [в архив] [печатные формы] [редактировать идентификатор] [редактировать владельца] [назначить ответственного]	
Название	Central switch DES-1008D	Тип	Коммутатор
Производитель	D-Link	Критичность	Высокая
Местоположение	Серверная	Состояние	Активный
Документация	User's Manual (D-Link DES-1008D)	Номер версии	4
Владелец и ответственный		Дата создания	05.11.2008 18:41
[редактировать]		Создал	naumen
Ответственный	Танин Евгений / Отдел системного администрирования	Дата изменения	07.11.2008 22:50
Наследовать ответственного	да	Изменил	Смирнов Роман
Владельцы		Орг. подразделение	
		Шаблон	
Порты			
[редактировать]			
Порт 1	Серверное оборудование: Internet Server (ML110 G5)		
Порт 2	Серверное оборудование: Application Server (ML110 G5)		
Порт 3	Точка доступа wifi: Asus WL-300G		
Порт 4	Коммутатор: Second switch DES-1008D		
Порт 5	Коммутатор: First switch DES-1008D		
Порт 6	Сетевая розетка: Network Socket 1		
Порт 7	Сетевая розетка: Network Socket 2		
Порт 8			

Управление правами доступа

1. Учет различных прав доступа
2. Учет связи прав доступа с каждым сотрудником
3. Просмотр списка владельцев каждой роли
4. Просмотр списка ролей каждого сотрудника
5. Возможность просмотра всех запросов, обращений, проблем по каждой роли





Прикладные задачи по управлению изменениями

1. Инфраструктурные изменения

1. Согласование изменений
2. Составление этапов работ
3. Связь с другими процессами управления



2. Изменения в информационных системах

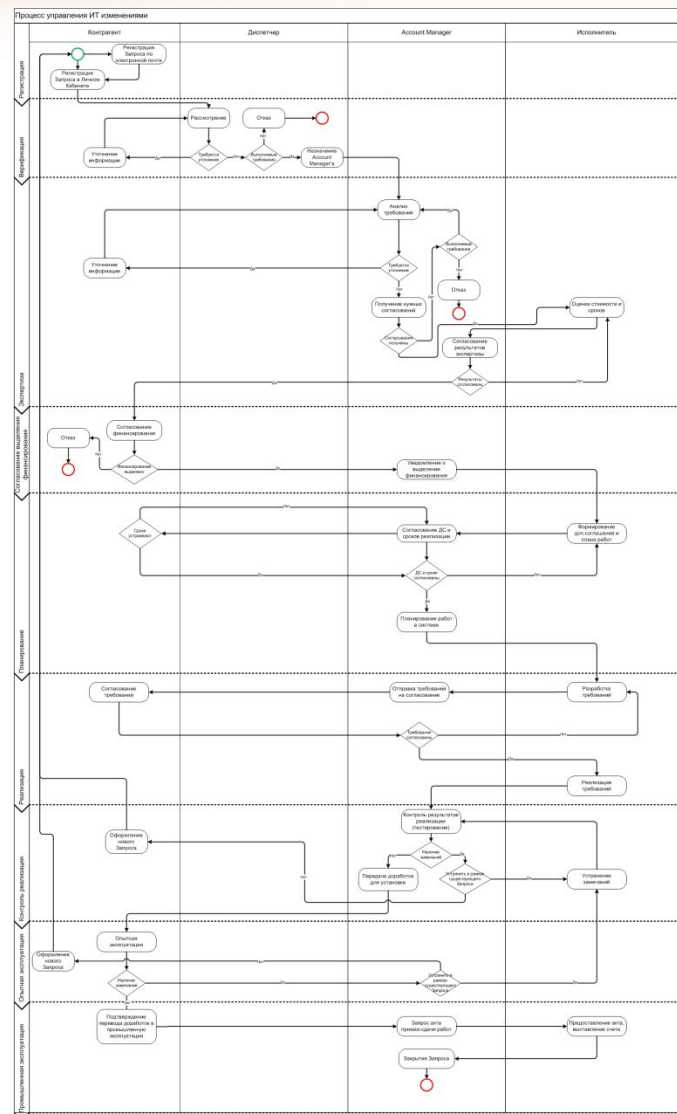
1. Формулирование новых требований от бизнеса, законодательство
2. Согласования изменений

3. Предоставление прав доступа к информационным системам, хранилищам данных

1. Процесс согласования
2. Процесс исполнения
3. Единое хранилище прав доступа, согласований, изменений

Внесение изменений в ИС

1. возможность указывать алгоритмы последовательно-параллельных работ и согласований (автоматическое создание согласований/этапов работ, автоматическое копирование атрибутов)
2. гибкий механизм оповещений и вычисления ролей
3. "навороченные" согласования как ИТ-специалистами так и бизнес-пользователями
4. прикрепление скриншотов



[\[редактировать\]](#)
[\[сменить состояние\]](#)
[\[изменить ответственный отдел/группу\]](#)
[\[изменить ответственного сотрудника\]](#)
[\[принять на исполнение\]](#)
[\[передать запрос отделу\]](#)
[\[печатные формы\]](#)
[\[удалить\]](#)

Параметры запроса на изменение	
[редактировать критичность] [редактировать срочность]	
Номер	152
Название	152
Приоритет	testvd
Класс обслуживания	1 час в день
Срочность	min
Критичность	min
Дата регистрации	08.08.2011 12:19
Тип запроса на изменение	Солдатов тип зпр на изм
Описание	Солдатов
Категория	[не указано]
Текущее состояние	Изменение не внедрено
Инициатор	Солдатов Александр
Автор	Солдатов Александр
Ответственный	
Кем закрыт	
Код закрытия	изменение не внедрено
Дата повторной оценки внедрения	
Сотрудник, проводивший предыдущую оценку	
Результат предыдущей оценки	
Количество согласований	
Количество задач (активных/всего)	0 / 0
Количество файлов	0

Консультативный комитет	
[редактировать] [добавить]	
ФИО/Подразделение	
Страницы:	
Планирование	
[редактировать]	
План изменения	
План отката изменения	

Пример, хочу знать:

- сколько этапов работ создано;
- сколько согласований;
- сколько запросов/проблем "Причин" и "Следствий" связано с просматриваемым запросом на изменение;



Функциональность web-портала

Расширение возможностей личного кабинета пользователей в версии 3.8

Полноценное участие пользователей в согласованиях при проведении изменений (RFC) в инфраструктуре и запросов на обслуживание, требующих согласования

- Список согласований, в которых пользователь принимает участие
- Подробная карточка согласования
- Временные параметры согласования
- Списки и результаты согласования участников согласующего комитета

Возможность заказа новых сервисов/услуг

- Просмотр доступных сервисов
- Возможность сформировать запрос на добавление сервиса
- Заказ доступа к информационным системам
- Заказ доступа к файловым хранилищам и т.д.

Тип согласования	Описание	Автор	Период согласо	Дата регистрац	Плановая дата завер	Фактическая дата завер	Состояние	Сводка	Источник
Согласование доступа к ресурсам для нескольких пользователей	Доступ к ресурсам!!!	system	3 дней	25.07.2011 11:46	28.07.2011 11:46		в процессе	2 / 1 / 0	249
Согласование доступа к ресурсам для нескольких пользователей		system	3 дней	11.05.2011 05:35	14.05.2011 05:35		в процессе	2 / 1 / 0	252
test	sdfeee	Дорогин Виталий Владимирови	10 минут	23.03.2011 16:57	23.03.2011 17:07		в процессе	2 / 0 / 0	47
Согласование доступа к ресурсам для одного пользователя	Просьба предоставить доступ Иванову И.И. к информационным ресурсам: - Информационная система 1 - Информационная система 2. Заранее спасибо!	Пользователь П	3 дней	22.03.2011 18:01	25.03.2011 18:01		в процессе	4 / 2 / 0	224

Стр. 1 из 1 10

Просмотр 1 - 4 из 4

Каждому пользователю виден список согласований, в которых он участвует:

1. Предмет согласования
2. Описание согласования
3. Временные характеристики
4. Состояние голосования

Naumen Service Desk

Демидова Дарья Выход

Запросы Мой профиль Мои согласования Еще Зарегистрировать запрос

К списку согласований Утвердить Отклонить

Согласование запроса - 25.07.2011 13:31

текущее состояние: в процессе тип: Согласование запроса автор: system

Прошу согласовать процедуру формирования отчета

дата регистрации: 25.07.2011 13:31 плановая дата завершения: 25.07.2011 13:36 фактическая дата завершения: период согласования: 5 минут

Параметры источника

название источника: 28 описание: Необходимо внести изменения в процедуру формирования отчета тип источника: Разработка/доработка Отчета

Результаты голосования

Участник комитета	Дата/Время	Решение	Комментарий
Демидова Дарья		не голосовал	
Иванов Андрей		не голосовал	
Стрелков Николай		не голосовал	

В карточке согласования всего 2 кнопки:

- *Утвердить*
- *Отклонить*

И возможность оставить комментарий

При этом, если нет доступа до web-кабинета согласования могут проходить через e-mail

Предоставление доступа к ИС

[↑ К списку запросов](#) [↑ помощник](#)

Регистрация запроса

Описание запроса:*

Привязать к:*

Тип запроса:*

Прикрепить файл

Ресурс

Тип ресурса

Типы ресурсов

Сотрудник для которого запрашивается доступ

Сотрудник 2

Поля, отмеченные знаком * - обязательны к заполнению.

[Зарегистрировать](#)

Заказ сервисов/услуг

- Просмотр доступных сервисов
- Возможность сформировать запрос на добавление сервиса
- Заказ доступа к информационным системам
- Заказ доступа к файловым хранилищам и т.д.

Регистрация запроса через личный web-кабинет

Запросы

Мой профиль

Ещё ▾

Зарегистрировать запрос

↑ К списку запросов

↑ помощник

Регистрация запроса

Описание запроса: *

Благодаря инструменту «Помощник» можно будет попробовать продиагностировать и решить проблему самостоятельно

Привязать к: *

1С

Тип запроса: *

Организация рабочего мест

Прикрепить файл

Так будет выглядеть стандартная форма регистрации нового обращения

По нажатию кнопки «Зарегистрировать» запрос будет отправлен в службу поддержки, а Вы получите электронное письмо с плановым сроком обработки и номером запроса

Зарегистрировать

Поля, отмеченные знаком * - обязательны к заполнению.

Просмотр обращения

Service Desk Иван Иванов Выход

Запросы Мой профиль Сервисы и соглашения Еще Зарегистрировать запрос

К списку запросов

№ 23456 Инцидент привязка: Иванов Иван Иванович / Базовое соглашение / Печать

Текущее состояние: **Открыт** Тип запроса: **Инцидент**

Программный продукт «Управление сервисным центром» является отраслевой конфигурацией, разработанной специально для автоматизации деятельности сервисных центров. Модули программы, включенные в базовый вариант решения, позволяют автоматизировать основные контуры учета и управления сервисной компанией. Гибкость настроек, а также функциональные возможности решения позволяют использовать решение, как в небольших мастерских, так и в крупных сетевых компаниях, разработанной специально для автоматизации деятельности сервисных центров. Модули программы, включенные в базовый вариант решения, функциональные возможности решения позволяют использовать решение, как в небольших мастерских, так и в крупных сетевых компаниях, или региональных сервисных центров.

дата регистрации: 27.05.2009 16:33 регламентная дата закрытия: 31.05.2009 23:59 дата закрытия: 31.05.2009 23:59

Дополнительные параметры

Дополнительный атрибут 1	значение 1
Дополнительный атрибут 2	В разделе техподдержки выложен новый (3.2.0.4) релиз конфигурации
Дополнительный атрибут 3	значение 3

Комментарии (2) [Добавить комментарий](#)

Дата	Комментарий	Автор
10.09.2009	Гибкость настроек, а также функциональные возможности решения позволяют использовать решение, как в небольших мастерских, так и в крупных сетевых компаниях, или региональных сервисных центров.	Петров П.П.
11.09.2009	Гибкость настроек, а также функциональные возможности решения позволяют использовать решение, как в небольших мастерских, так и в крупных сетевых компаниях, или региональных сервисных центров.	Сидоров И.В.
12.09.2009	А также функциональные возможности решения позволяют использовать решение, как в небольших мастерских, так и в крупных сетевых компаниях, или региональных сервисных центров.	Петров-Иванов П.П.

Файлы (3) [Прикрепить файл](#)

№	Название	Автор
1	update45_09_01.exe	Петров П.П.
2	download_install.msi	Сидоров А.С.
3	readme.txt	Кравченковский П.А.

Так будет выглядеть ранее зарегистрированный запрос.

Видно описание, планируемые сроки обработки, комментарии инженеров.

К запросу всегда можно будет добавить свой комментарий, о котором сразу же узнает ответственный за него специалист.

В зависимости от настроек, пользователь будет или не будет видеть/редактировать блок комментарии, файлы, дополнительные атрибуты

Web-интерфейс пользователя

The screenshot displays the Naumen Service Desk user interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'Запросы' (Requests), 'Мой профиль' (My profile), 'Сервисы и соглашения' (Services and agreements), and 'Еще' (More). A 'Зарегистрировать запрос' (Register request) button is visible in the top right. Below the navigation bar, there is a dropdown menu for 'Открытые' (Open) requests, with 'Все' (All) selected. The main area contains a table of service requests with columns for ID, description, assignee, type, registration date, closing date, and due date. The table lists various requests such as software configuration, printer issues, disk replacement, and hardware malfunctions. At the bottom, there is a pagination control showing 'Показывать по 20 объектов на странице' (Show 20 objects per page) and 'Страницы: 1 2 3 4 5 6' (Pages: 1 2 3 4 5 6).

ID	Описание	Привязка	Тип	Дата регистрации	Дата закрытия	Регламентная дата закрытия
00001	Программный продукт «Управление сервисным центром» является отраслевой конфигурацией, разработанной специально для автоматизации	Иванов Иван Иванович/ Базовое соглашение/ Печать	Неисправно оборудование	10.10.2006 06:55		10.10.2006 23:59
00002	Модуль будет включен в основную поставку	Петров Иван Иванович/ Печать	Неполадки принтера	11.10.2006 16:33	11.10.2006 16:33	11.10.2006 23:59
00004	В конфигурации реализовано четкое разграничение прав доступа к данным, а также ограничение тех или добавлена возможность	Иванов Иван Иванович/ Базовое расширенное соглашение/ Печать документов	Неисправно оборудование	11.10.2006 23:59		11.10.2006 23:59
00005	Модуль будет включен в основную поставку	Сидоров Иван Петрович/ Файл	Замена ж. диска	15.10.2006 16:33		15.10.2006 23:59
00008	В разделе техподдержки выложен новый (3.2.0.4) релиз конфигурации. В новом релизе добавлена возможность работы с внешними печатными	Ивановский Иван Иванович/ Базовое соглашение/ ОС	Неисправно оборудование	15.10.2006 23:59	15.10.2006 23:59	15.10.2006 06:45
00001	Модуль будет включен в основную поставку	Сидоров Иван Петрович/ Файл	Нет модуля	15.10.2006 23:59		15.10.2006 23:59
00002	работы с внешними печатными	Петров Иван Иванович/ Печать	Печатные данные	16.10.2006 16:33	16.10.2006 16:33	16.10.2006 23:59
00004	В конфигурации реализовано четкое разграничение прав доступа к данным, а также ограничение тех или	Иванов Иван Иванович/ Базовое расширенное соглашение/ Файл	Неисправно оборудование	16.10.2006 23:59		16.10.2006 23:59
00001	Модуль будет включен в основную поставку	Петров Иван Иванович/ Печать	Инцидент	16.10.2006 06:55	16.10.2006 06:55	16.10.2006 23:59
00002	в основную поставку	Сидоров Иван Петрович/ Файл	Неисправен монитор	16.10.2006 23:59		16.10.2006 23:59
00004	релиз конфигурации. В новом релизе добавлена возможность работы с внешними печатными	Ярнопольник Иван Иосиф/ Файл	Несконфигурировано	17.10.2006 16:33		17.10.2006 23:59
00001	В конфигурации реализовано четкое разграничение	Петров Иван Иванович/ Печать	Печатные данные	17.10.2006 06:55	17.10.2006 06:55	17.10.2006 23:59
00002	В разделе техподдержки выложен новый (3.2.0.4) релиз конфигурации. В новом релизе добавлена	Иванов Иван Иванович/ Базовое расширенное соглашение/ Файл	Неисправно оборудование	18.10.2006 16:33		18.10.2006 23:59
00001	работы с внешними печатными	Петров Иван Иванович/ Печать	Инцидент	21.10.2006 11:10	21.10.2006 11:10	29.10.2006 23:59
00002	Модуль будет включен в основную поставку	Сидоров Иван Петрович/ Файл	Неисправен монитор	27.10.2006 16:33		20.10.2006 23:59

По нажатию кнопки «Зарегистрировать» будет предлагаться форма отправки нового запроса

Так будет выглядеть ваш личный веб-кабинет.

Вы всегда будете видеть список именно ваших запросов.

И всегда можно будет узнать статус их обработки.



Для кого создана NSMM?

У вас есть:

1. Осознанная необходимость внедрения сервисного подхода
2. Конкретные цели, которые необходимо достигнуть
3. Вы понимаете, что деятельность вашего ИТ-подразделения стандартна и не сильно отличается деятельности других компаний

Но:

1. У Вас нет временных ресурсов разбираться с регламентами, писать регламенты и инструкции
2. У вас ограничены финансы
3. Вы хотите решить 80% своих задач, потратив на это 20% усилий

Какую область охватывает NSMM?

На данный момент NSMM охватывает наиболее востребованные аспекты:

- Построение службы поддержки пользователей, Service Desk
 - Управление инцидентами
 - Управление запросами, типовыми изменениями
 - Управление сервисами
 - Метрики и отчетность
- Учет ИТ- активов (в процессе создания)
 - Аппаратное и программное обеспечение
 - Первичное построение CMDB

NSMM планирует охватить все уровни зрелости ИТ-процессов

Что входит в состав NSMM?

Документ How To

Процессная составляющая

- Каталог ИТ-сервисов
- Регламент работы службы поддержки
- Техническое задание на настройку системы автоматизации
- Ролевые инструкции
- Метрики и отчеты

Преднастроенная система автоматизации

- web-интерфейсы APM как ИТ, так и пользователей
- функциональные исполнители – группы, коннектор к MS AD
- каталог сервисов для пользователей
- типовые SLA (критичность-срочность)
- оповещения, эскалация, отчеты/метрики

Функциональная документация на русском языке

Что нужно сделать, чтобы начать работать с NSMM?

- 1 Шаг. Прочитать документ HOW TO
- 2 Шаг. Установить преднастроенную систему. (Win, Linux)
- 3 Шаг. Ознакомиться с документацией (типовые сервисы, инструкции для 1,2,3 - линии, отчеты, интерфейсы)
- 4 Шаг. Провести интеграцию с АД (указать адрес домен контроллера)
- 5 Шаг. Произвести наполнение функциональных групп
- 6 Шаг. Пройти обучение пользователей
- 7 Шаг. Начать работать с системой.

Не забывать консультироваться у наших специалистов



Out of scope



Автоматизация процессов, граничащих с основной деятельностью – повышение значимости ИТ в компании!

Миграция ITSM на эксплуатационные подразделения:

1. АХО, ремонт производственного оборудования
2. Обслуживание помещений, ремонты
3. Заказ оборудования торгового/офисного
4. Консультационные услуги и многое другое.





Спасибо, вопросы?

За дополнительной информацией
обращайтесь:

+7 (495) 783-02-87

www.naumen.ru

sales@naumen.ru

А ТАКЖЕ К НАШИМ ПАРТНЕРАМ