

Naumen Service Desk 4.0

Автор: Мартова Александра

Предлагаемые решения

Управление процессами

NAUMEN  Service Desk
based on SMAP

 Naumen DMS



Adobe Connect

Naumen
 University

САПР и расчеты

Autodesk

 ГОССТРОЙСМЕТА
ГОСУДАРСТВЕННАЯ СИСТЕМА СМЕТНЫХ НОРМАТИВОВ



 ГРУППА КОМПАНИЙ
ГРАНА

 TC
ТЕХСОФТ

Мониторинг и аналитика



GFI
Authorized reseller

 SpectorSoft 

 Naumen Inventory **ORACLE** Gold Partner

Naumen Network Manager

Безопасность

websense Да!
ESSENTIAL INFORMATION PROTECTION™

 websense®
TRITON™

 Data Loss
Prevention

KASPERSKY Lab

 **Dr.WEB**®
Антивирус

entensys

GFI
Authorized reseller

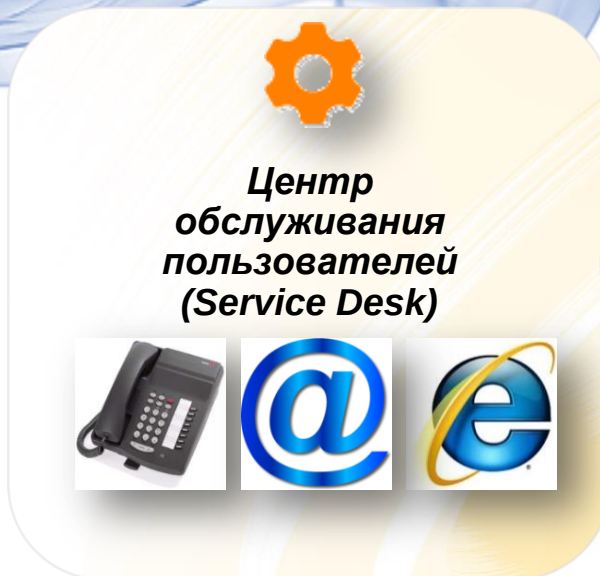
Компания NAUMEN

- ведущий российский разработчик программных решений для бизнеса и органов власти
- осуществляет внедрение и сопровождение программных проектов на основе собственных решений
- в штате компании свыше 250 сотрудников, более 150 из них являются разработчиками и техническими специалистами.

Service Desk

ИТ-ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ

Служба эксплуатации СВТ	↔
Служба обслуживания ППО	↔
Служба телекоммуникаций	↔
Служба эксплуатации АТС	↔
Служба эксплуатации СС и ЛВС	↔
Служба эксплуатации ИС	↔



Пользователи (заказчики)



ИНЦИДЕНТЫ

ЗАПРОСЫ
НА ОБСЛУЖИВАНИЕ

ЗАПРОСЫ
НА ИЗМЕНЕНИЯ

↕
СОГЛАШЕНИЕ
ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА

Абонентский
отдел

КАТАЛОГ СЕРВИСОВ

ДОГОВОРЫ



Naumen Service Desk

Базируется на собственной разработке SMAP
Масштабируемая платформа, независимая от ОС и СУБД

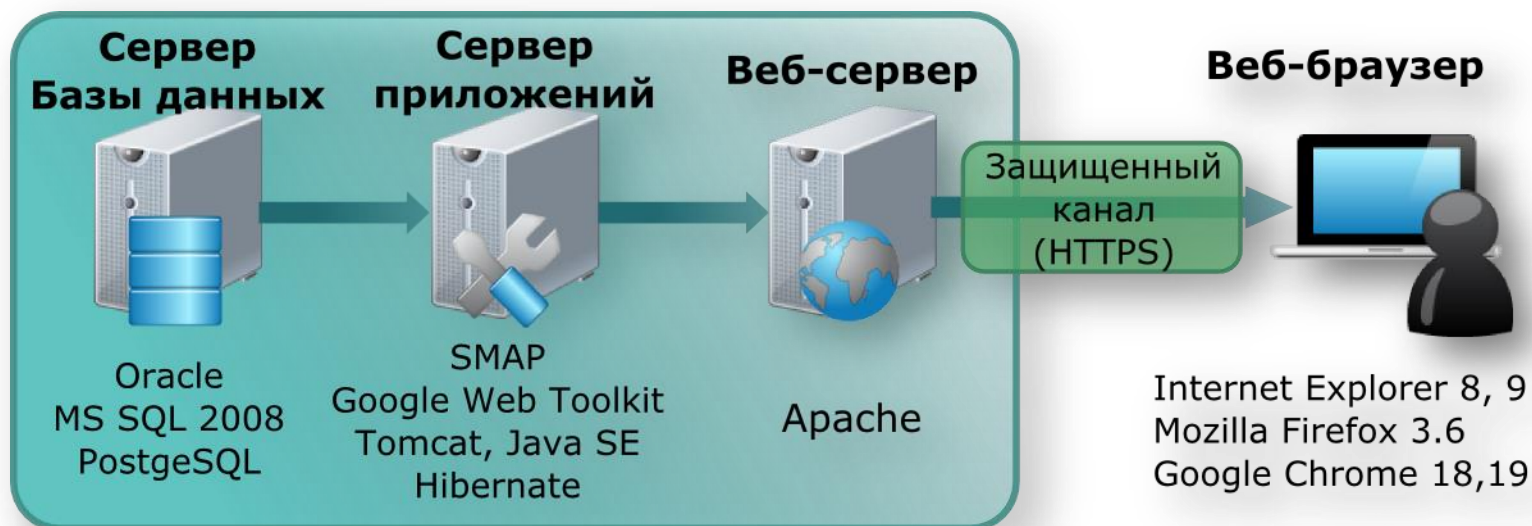
Язык: Java, Java Servlets

Сервер приложений: Tomcat

Веб-сервер: Apache

СУБД: Oracle, MS SQL, PostgreSQL

Платформа: Linux, Unix, Windows



NAUMEN Service Desk

based on SMAP



**Поддержка 15 процессов
ITIL**



Больше чем ITSM!



**Полностью настраиваемый
интерфейс**



**Встроенные средства
мониторинга**



**Личный кабинет
потребителя услуг**



**Решает задачи
территориально
распределенных
компаний**



**Уникальный опыт отраслевых проектов: выполнено более
280 проектов в России и странах СНГ**

Ключевые преимущества Naumen Service Desk

- единственный продукт в Восточной Европе, прошедший сертификацию PinkVERIFY на соответствие ITIL v3
- встроенные средства интеграции с собственными системами
- рабочая среда и интерфейс настройки 100% веб-ориентированы.
- наличие гибкого рабочего процесса (workflow) для настройки маршрутов прохождения разных типов заявок



Финансовая выгода:

- прозрачность работы ИТ: бюджет и загрузка
- возможность управления параметрами качества
- управление бизнес-рисками, обеспечение непрерывности бизнеса
- число инцидентов и сбоев сокращается — до 80%
- проблемы сотрудников решаются быстрее — на 20-40%
- все согласования и передачи ответственности автоматизированы — на 30% сокращаются накладные затраты



Выгоды для руководства ИТ

- повышение репутации ИТ в глазах бизнеса
- управление нагрузкой сотрудников, построение системы мотивации
- более четкое обоснование операционного бюджета ИТ для Бизнеса, возможность обоснования штата
- оценка себестоимости предоставления ИТ услуг
- формирование отчетности по работе ИТ департамента в различных разрезах



Технические выгоды

- регламентация работы сотрудников отделов, планирование работы
- четкое распределение обязанностей (регламенты и их исполнение)
- отчетность по качеству исполнения работы
- возможность управления ИТ-инфраструктурой
- формирование единой точки приема обращений по всем сбоям
- понимание сроков разрешения проблем (SLA)



Этапы внедрения

- обследование и сбор информации
- выработка решения, подготовка документации
- согласование и подписание документов (каталог сервисов, SLA и т.д.)
- внедрение и настройка системы
- опытная эксплуатация
- закрытие проекта (выработка рекомендаций по переходу на следующий уровень)



Модель зрелости

**Поддержка
пользователей**

**Работа с
оборудованием
CMDB**

**Проактивное
управление**

**Сервисно-
ориентированное
управление**

**От центра затрат
к центру
прибыли**

Управление инцидентами
Управление запросами на обслуживание
Service Desk
Управление уровнем услуг (SLA)
Управление каталогом услуг
Управление поставщиками
Управление типовыми изменениями
Управление доступностью (частично)

Управление конфигурациями
Управление релизами
Управление ИТ-активами (аппаратные, программные, логические KE)
Управлением событиями (Naumen Network Manager)
Управление доступностью (частично)

Управление проблемами
Управление знаниями
Управление изменениями (аппаратные, программные, логические KE)
Управление событиями событиями (детализированный мониторинг)
Управление доступностью (частично)

Управление сервисами (OLA, SLA, UC)
Управление мощностями
Управление непрерывностью
Построение ресурсно-сервисных моделей (аппаратные, программные, логические KE)
Управление доступностью (частично)

Управление финансами
Управление портфелем услуг
Управление каталогом услуг
Управление уровнем услуг
Управление поставщиками



Naumen Service Desk 4.0

Краткий обзор функционала



Краткий обзор функционала

"Личный кабинет" пользователя - это бесплатный модуль Naumen Service Desk. Использование личного кабинета позволит Вам:

- Создать простой и удобный канал между поставщиком и потребителем услуг.
- Снизить нагрузку на службу поддержки, связанную с регистрацией, классификацией, а также контролем исполнения запросов.
- Предоставить пользователям удобный механизм самостоятельного разрешения сообщений.
- Повысить прозрачность работы службы поддержки со стороны потребителей услуг.
- Повысить качество обслуживания пользователей используя широкий набор метрик.

Бизнес-пользователь "Караваева Инна Ринатовна"

Информация о сотруднике Соглашения Запросы Согласования База знаний

☒ Добавить запрос

▼ **Общая информация**

Фамилия: Караваева
Имя: Инна
Отчество: Ринатовна
Должность:
Отдел: Пользователи
Категория пользователя: Пользователь
Непосредственный руководитель: Светлаков Степан Капазевич

▼ **Оборудование во владении**
[Просмотреть архив](#)

Иконка	Название	Ответственный	Влияние	Статус
	HP Pavilion	Поддержка "Рабочее место"	Низкое	Активный
	HP Compaq 1298	Поддержка "Рабочее место"	Низкое	Планируемый
	HP LaserJet Pro M1217nfw	Поддержка "Оргтехника"	Среднее	Планируемый
	HP LaserJet 2035n	Команда "Управление конфигурациями"	Низкое	Активный

Картина пользователя

▼ **Контактная информация**

Адрес электронной почты: ikaravaeva@dc2.local
Номер внутреннего телефона: 1223
Номер городского телефона: 2345566



Личный кабинет бизнес пользователя

- Просмотр списка личных соглашений (SLA), заключенных с поставщиком, и списка предоставляемых услуг.
- Заказ новых услуг из каталога услуг, предоставляемых поставщиком.
- Просмотр персональной информации.
- Локализация интерфейса.
- Просмотр персонализированных новостей.
- Удобная навигация с фиксацией истории работы в системе.

Соглашение об уровне услуг "Соглашение Naumen Service Desk"

Информация о соглашении

▼ **Общая информация**

Название:	Соглашение Naumen Service Desk
Описание соглашения:	Соглашение на основании которого предоставляется доступ к системе Naumen Service Desk
Окончание действия соглашения:	31.12.2012

▼ **Уровень поддержки**

Время поддержки:	24x7
Время предоставления услуги:	24x7

Услуги Запросы

▼ **Бизнес-услуги**

Название	Уникальный номер	Описание услуги	Тип объекта
Naumen Service Desk	IS000022	Услуга предоставляет сотрудникам возможность получения доступа к системе Naumen Service Desk, а также возможность получения технической поддержки в рамках использования данной услуги	Информационная система

«

▼ **Избранное**

[Мои запросы](#)

[Мои согласования](#)

▼ **История**

[Инцидент "Запрос №197"](#)

[Результаты поиска "прекрасный день"](#)

[Раздел базы знаний "Интернет"](#)

[Статья базы знаний "1. Настройка прокси сервера"](#)

[Результаты поиска "прокси"](#)



Согласования

Naumen Service Desk обладает следующей функциональностью в части согласований в "Личном кабинете":

- Оповещения членов согласующего комитета и участников согласования.
- Просмотр списка персональных согласований, в том числе прошедших, и работа со списком согласований.
- Просмотр списка согласований сотрудников, находящихся в подчинении.
- Просмотр карточки согласования.
- Просмотр результатов персональных согласований.
- Просмотр источника согласования, при наличии соответствующих прав.
- Добавление комментариев и файлов в согласование, а также редактирование доступных атрибутов в согласовании.
- Участие в согласовании, в том числе посредством e-mail.

NAUMEN Service Desk based on SMAP

Бизнес-пользователь "Светлаков Степан Константинович" | Голосование "195"

Информация о сотруднике | Соглашения | Запросы | **Согласования** | База знаний

[не указано] | Сохранить представление | Сортировка... | Фильтрация... | Экспорт списка

Тип объекта	В рамках запроса	Плановая дата завершения	Согласую
Согласование с руководителем отдела	195	12.07.2012 18:00	Светлаков
Согласование с руководителем отдела	196	12.07.2012 18:00	Светлаков

1

Согласовано | Отклонено

Основная информация

Статус: Не голосовал

В рамках согласования: 195

Голосующий: Светлаков Степан Константинович

Дата голосования:



Управление запросами пользователей:

- Гибкая настройка жизненного цикла.
- Настраиваемые временные характеристики.
- Полностью настраиваемый интерфейс карточки запроса и формы регистрации.
- Удобное разграничение доступа к контенту запроса через механизм профилей.
- Динамическое изменение формы регистрации запроса.
- Простое добавление изображений и снимков экрана.
- Автоматическая выдача нарядов на работы, возможность создания согласований и связанных запросов.
- Автоматическая связь с конфигурационной единицей.



Этапы обработки заявок

Изменение статуса

Текущий статус: На первой линии

Новый статус

На второй линии

На второй линии

Отложен

Разрешен

Номер	Тип объекта	Ответственный	Кем решен	Статус	Приоритет	Вес в баллах	Дата обращения	Ответственный (сотрудник)
4	Проблема	Антропов Сергей/Управление проблемами	Антропов Сергей/Управление проблемами	Закрыт	Средний	5	16.07.2012 09:08	Антропов Сергей
29	Проблема	Чупкова Екатерина К/Первая линия		Зарегистрирован	Средний	5	24.07.2012 10:30	Чупкова Екатерина К
32	Проблема	Андреева Ольга/Управление проблемами		Диагностика	Высочайший	5	27.07.2012 12:37	Андреева Ольга
96	Проблема	Управление проблемами		Диагностика	Средний	1	24.10.2012 12:16	

93	Консультация	Первая линия	Первая линия	Высокий	12.10.2012 16:39	Разрешен	Оргтехника	Каравеева Инна
92	Запрос на обслуживание	Первая линия		Средний	12.10.2012 16:37	На первой линии	Рабочее место	Каравеева Инна
91	Инцидент	Первая линия			12.10.2012		Корпоративная	Каравеева

Номер	Тип объекта	Ответственный	Кем решен	Статус	Приоритет	Вес в баллах	Дата обращения	Ответственный (сотрудник)
5	Запрос на изменение	Антропов Сергей/Управление		Применение решения	Средний	5	16.07.2012 10:25	Антропов Сергей
26	Запрос на изменение	Управление изменениями		Принято на обработку	Средний	5	19.07.2012 18:15	
28	Запрос на изменение	Управление изменениями		Согласование	Средний	5	23.07.2012 15:43	
43	Запрос на изменение	Управление изменениями		Принято на обработку	Средний	5	17.08.2012 14:18	
53	Запрос на изменение	Антропов Сергей/Управление	Антропов Сергей/Управление	Разрешен	Высочайший	1	05.09.2012 17:56	Антропов Сергей

30	Инцидент	Сетевое	Зайцев	Команда "Управление"		27.07.2012	Разрешен	Оргтехника	Каравеева
----	----------	---------	--------	----------------------	--	------------	----------	------------	-----------



Управление конфигурациями

Модуль управления CMDB реализует

- Хранение информации о конфигурационной единице (КЕ).
- Настройка и хранение связей между КЕ.
- Разделение доступа к информации о КЕ.
- Создание и хранение внешних (относительно модуля) связей (например, с запросами и сервисами).
- Управление жизненным циклом КЕ.
- Настройку регламентных работ по КЕ.



Управление проблемами:

- Мощный аналитический инструмент для поиска корневых причин инцидентов.
- Автоматический сбор информации по оборудованию связанных инцидентов.
- Удобный поиск по базе знаний.
- Средства для автоматического поиска типовых решений.

▼ Временные характеристики проблемы

[Редактировать](#)

Приоритет:

●●●●● Высочайший

Дата регистрации:

27.07.2012 13:37

Нормативное время обработки:

8 часов

Регламентное время закрытия запроса:

31.07.2012 16:00

Дата обнаружения обходного решения:

27.07.2012 13:47

Дата обнаружения постоянного решения:

27.07.2012 13:49

Регламентная дата обнаружения обходного решения:

31.07.2012 10:24

Регламентная дата постоянного решения:

31.07.2012 12:00

[Описание решений](#)

[Решение проблемы в БЗ](#)

▼ Описание решения

[Редактировать](#)

Описание обходного решения:

Необходимо ограничить число одновременных сессий пользователей, иначе веб-сервер не справляется с нагрузкой

Описание постоянного решения:

Для решения проблемы необходимо увеличить размер оперативной памяти веб-сервера до 10 Гб, а также настроить систему кеширования данных. По факту постоянного решения сформирован запрос на изменение.



Управление запросами на изменение:

- Автоматическое создание и контроль согласований со всеми ответственными
- Создание этапов работ и контроль их выполнения
- Удобный инструмент для планирования изменений
- Отображение параметров изменяемого объекта в карточке запроса

»

Запрос на изменение "Запрос на изменение №5"

Параметры объекта

Согласования

Этапы работ

Параметры ресурса

Временные характеристики

✎ Редактировать

✕ Удалить

➦ Добавить комментарий

●+ Изменить статус

👤 Изменить пользователя

▼ Этапы работ

[Добавить](#)

[Просмотреть архив](#)

[Добавить связь](#)

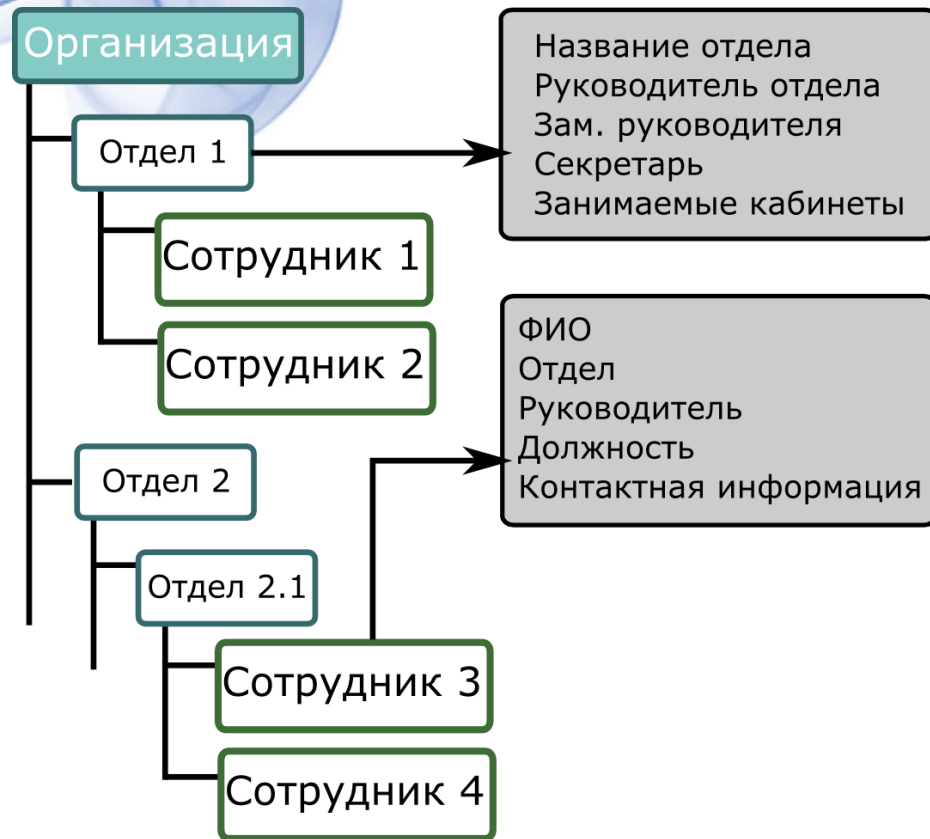
Описание задачи	Описание работ	Ответственный	Плановая дата закрытия	Фактическая дата завершения	Статус	
Задача подготовки	Запланированное изменение		17.07.2012 12:00	16.07.2012 11:33	Закрыта	✕
Задача подготовки и	Подготовили новую прошивку, а		17.07.2012 11:12		Закрыта	✕
Задача тестирования	Тестирование прошло успешно		17.07.2012 11:12	16.07.2012 11:48	Закрыта	✕
Задача внедрения			17.07.2012 11:12		Зарегистрирована	✕



Интеграция с внешними системами

Универсальный механизм импорта для интеграции с внешними системами позволяет:

- Настроить синхронизацию с кадровыми системами (AD, SAP и др).
- Импортировать в систему данные из систем мониторинга и инвентаризации.
- Обработать события из внешних систем (увольнение или перевод сотрудника, изменение состояния KE).
- Использовать в качестве источников данных файлы (csv, xml), СУБД SQL, Ldap (Active Directory).



Используя Naumen Service Desk 4.0 Вы сможете выйти за рамки автоматизации управления ИТ!

- Настройка новых бизнес-объектов и бизнес-процессов (БП) в соответствии с потребностями Бизнеса или службы ИТ.
- Кастомизация жизненного цикла БП в зависимости от поставленных задач.
- Настройка как последовательного, так и параллельного выполнения БЦ.
- Своя логика назначения ответственного за различные этапы жизненного цикла бизнес-процессов.
- Интеграция новых БП с процессами управления ИТ.
- Использование общей функциональности системы в полном объеме (оповещения, временные счетчики, эскалация и др.)



Настраиваемая ролевая модель

В **Naumen Service Desk** реализована единая ролевая модель, которая кликами мыши настраивается в полном соответствии с ролевой моделью участников бизнес-процессов компании.

Матрица прав Действия Роли Группы пользователей Профили

Сотрудник

Администратор Инженер Оператор Сотрудник компании Без группы *

Просмотр атрибутов объекта

Все атрибуты ✓

Редактирование атрибутов объекта

Все атрибуты ✓

Действия с объектом

Изменение типа объекта ✓

Просмотр карточки объекта ✓

Удаление объекта ✓

Добавление объекта

Группы пользователей Роли + Добавить роль

Название	Код	Класс
Автор запроса	ServiceCallAuthor	Запрос
Автор комментария	commentAuthor	Корневой бизнес-объект
Автор файла	fileAuthor	Корневой бизнес-объект
Директор компании	company-head	
Контрагент запроса	ServiceCallClient	Запрос
Куратор услуги	slmServiceResponsible	Услуга
Куратор услуги, связанной с соглашением	AgreementServiceResponsible	Соглашение
Лидер команды	teamLeader	Команда
Лидер команды сотрудника	userTeamHead	Сотрудник



Система отчетности

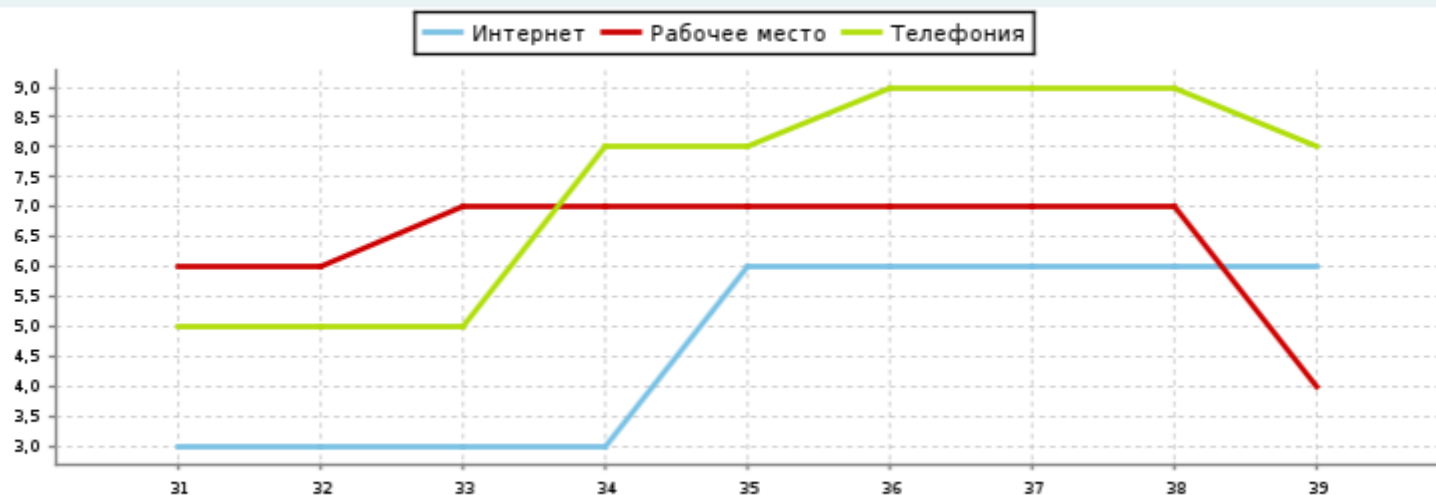
▼ Выполнение SLA по исполнителям

Октябрь 09, 2012 @ 08:16

Отчет по запросам с превышением срока



▼ Динамика активных запросов



Система отчетности

Все отчеты строятся по шаблонам, созданным при настройке системы. Шаблон определяет данные, упитывающиеся в отчете, и их представление.

Отчет может отображаться в карточке любого объекта (например, на вкладке карточки объекта "Отчеты") или открываться на отдельной странице из списка отчетов.

Отчет сформирован: 26.11.2012

ОТЧЕТ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ SLA
в разрезе решенных запросов

За период с: 01.11.2012 по 15.11.2012

Команда/отдел, решивший запрос	Количество закрытых запросов	Количество просроченных запросов	% просроченных из закрытых запросов
В рамках команды: ИТ поддержка	4	3	75%
Офис Чернышова		1	
Сухова Е.В.		1	
Азамов Н.А.		1	
В рамках команды: Секретариат	40	19	47,5%
Азамов Н.А.		0	
Офис Чернышова		12	
Резниченко Е.В.		7	
Селиверстова Т.А.		0	
Итого:	44	22	50%

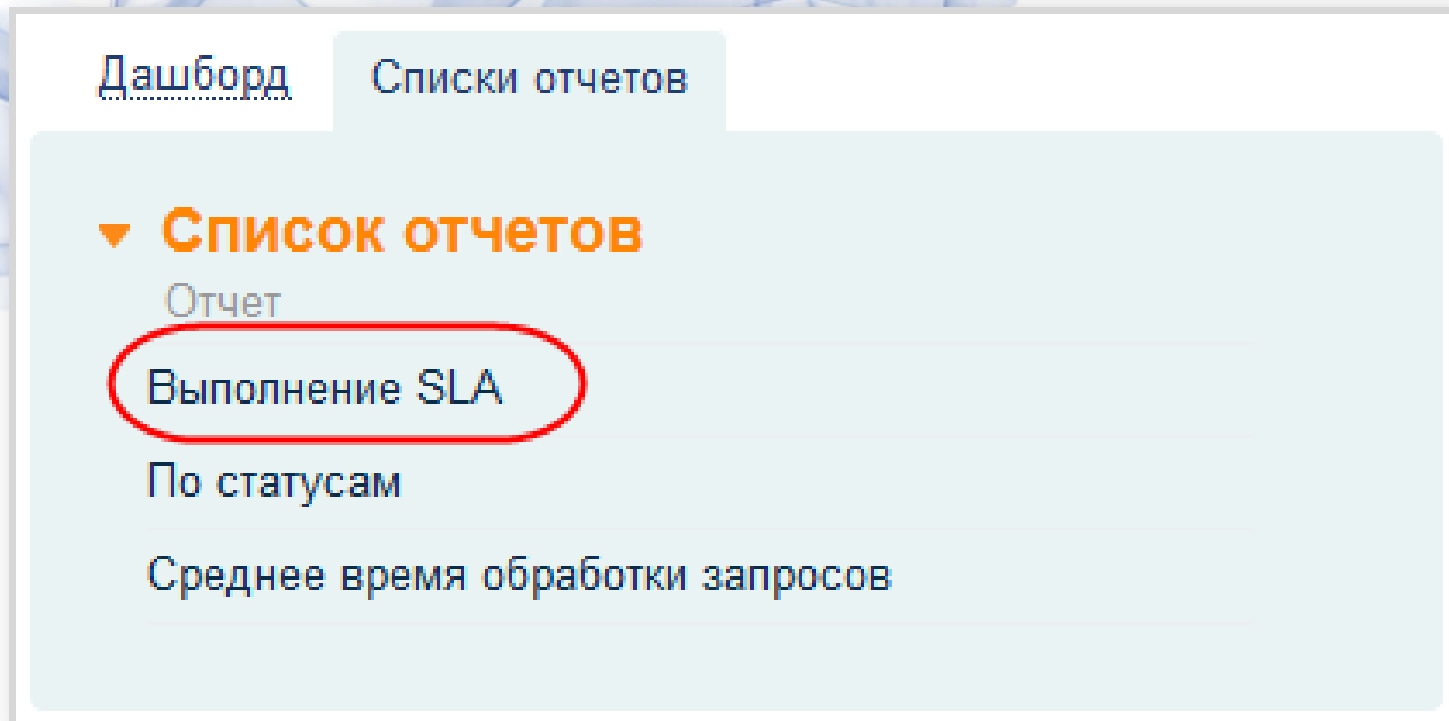
▼ Запросы в разрезе статусов

Запросов в статусе на текущий момент:

Тип запроса	Всего	Зарегистрировано	Решено	Закрыто	Возобновлено	Остальные статусы
Услуга: ИТ						



Просмотр отчета в списке отчетов:



При выборе отчета на экране отобразится карточка экземпляра отчета.

Пример отчетов

← к списку отчетов 'Выполнение SLA'

Выполнение SLA

Параметры... Обновить Сохранить...

Отчет сформирован: 26.11.2012

ОТЧЕТ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ SLA в разрезе решивших запрос

За период с: 01.09.2012 по 30.11.2012



Команда/сотрудник, решивший запрос	Количество закрытых запросов
В рамках команды IT поддержка	6
Азанова Наталья	
Офис	
Суханова Татьяна	
Черемных Евгения	
В рамках команды Секретариат	45

Информация о компании | Структура | Запросы | Соглашения и сервисы | База знаний | База CMDB | **Отчеты**

Общая отчетность | Нарушение SLA | Активные запросы

▼ Отчет

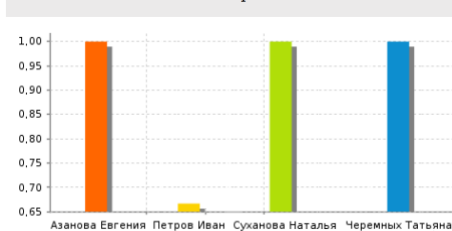
ОТЧЕТ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ SLA

За период с: 01.09.2012 по 27.11.2012

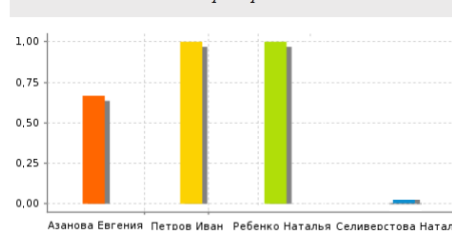
Просроченные запросы по командам



В рамках команды IT поддержка



В рамках команды Секретариат



Команда/сотрудник, решивший запрос	Количество закрытых запросов	Количество просроченных запросов	% просроченных за период запросов
Азанова Евгения	1	1	100%
Петров Иван	3	2	66,7%
Суханова Наталья Сергеевна	1	1	100%
Черемных Татьяна	1	1	100%
Итого по команде:	6	5	83,3%
Азанова Евгения	3	2	66,7%
Петров Иван	15	15	100%
Ребенко Наталья	7	7	100%
Селиверстова Наталья	20	0	0%
Итого по команде:	45	24	53,3%



Возможно динамически изменять период представления отчета

▼ **Выполнение SLA**

Параметры... Обновить Сохранить...

Дата закрытия с 14.11.2012

по 20.11.2012

Применить Показать Отмена Сбросить

Отчет сформирован: 21.11.2012

ОТЧЕТ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ SLA
в разрезе решивших запрос

Возможность экспорта отчетов в файл

▼ Выполнение SLA

Параметры...



Обновить



Сохранить...

Сохранить в PDF

Сохранить в HTML

Сохранить в XLS

Сохранить в CSV

Отчет сформирован:

21.11.2012

ВЫПОЛНЕНИЮ SLA

в разрезе решивших запрос





За дополнительной информацией
обращайтесь:

+375 (17) 210 24 90

info@quadrosoft.by