

Система за Управление на Сервизни Заявки – Incident Management

Ръководство за потребителя

**София
2014**

СЪДЪРЖАНИЕ

I.Общи сведения.....	4
II.Описание функционалностите на модулите от системата.....	4
1.Подсистема за управление на ИТ инциденти.....	4
1.1.Предпоставки, организация и ресурс по обслужване на ИТ инциденти.....	4
1.2.Жизнен цикъл и участници в процесите по сервизно обслужване.....	4
1.3.Основни процеси и тяхото представяне в системата.....	4
1.4.Екранни форми и функции при работа със системата.....	5
1.5.Термини и съкращения в процесите свързани с обслужване ИТ инциденти.....	8
1.6.Място на системата в процесите в организацията.....	9

I. Общи сведения

II. Описание функционалностите на модулите от системата

1. Подсистема за управление на ИТ инциденти

1.1. Предпоставки, организация и ресурс по обслужване на ИТ инциденти

За всяка организация от важно значение е правилно управление на бизнес процесите и минимизиране времето за престой вследствие възникнали инциденти с информационните системи и комуникационната инфраструктура. Правилното им управление е свързано с прилагане препоръки и методики на утвърдени стандарти в областта като ITIL, ISO 9001 и др. Тази подсистема автоматизира процесите свързани с обслужване на ИТ инциденти в организацията. Също задача на Help Desk звеното е предоставяне на клиенти или крайния потребители информация и помощ, свързана с проблеми и инциденти възникващи в ИТ инфраструктурата и свързани с това продукти и услуги. Основно те са свързани с нормалното протичане на бизнес процесите в организацията. Целта на Help Desk звеното е осигуряване на помощ за отстраняване на проблеми или да предостави насоки за използване на компютърни станции, софтуерни продукти, електронно оборудване, софтуерни системи или системи за обмен на електронни съобщения.

Обикновено Help Desk звеното изпълнява няколко функции. То осигурява единна точка за контакт (single point of contact) за потребителите при получаване на помощ за отстраняване на проблеми, предоставя отговори на въпроси и помощ при решаване на известни проблеми, както и помощ за използването на ИТ услуги. Тази система позволява Help Desk звеното да осигурява помощ посредством приоритизиране, проследяване и сортиране на потребителски заявки с помощта на уникален номер, както и класификация на инициирани проблеми от потребител, свързани с предоставяна ИТ услуга.

Големи Help Desk звена често са структурирани на различни нива по компетенции. Те могат да отговорят или предоставят информация на база компетенции, които имат. Ако проблемът не може да бъде решен на Първо ниво, той може да бъде ескалиран към второ ниво, разполагащо със специалисти за решаване на по-сложни въпроси. Обикновено на Второ ниво има екипи, които имат познания в съответни области. Системата позволява разграничаване на тези заявки в хода на тяхното обслужване. Разделянето на отговорностите при предоставяне съдействие за решаване на инциденти и проблеми може да бъде разделено по следния принцип:

- ✓ Звено отговарящо за настолни и мобилни компютри (работното място) на потребители. Тази група възлага въпроси на второ ниво свързани с промени в конфигурациите на компютри, достъпи и др., които те не са в състояние да решат. Те са отговорни за преглед на място на компютри инсталации локално на софтуер, диагностика на хардуерни проблеми.
- ✓ Звено отговарящо за мрежовата инфраструктура - това звено е отговорно за мрежовия софтуер и хардуер, инфраструктурни компоненти, сървъри, суичове, системи за архивиране, както и Защитни стени. Те също отговарят за мрежовите услуги, e-mail конфигурации, управление на файлове, както и проблеми със сигурността. Това звено задава въпроси на Второ ниво група на компетенции свързани с мрежовата инфраструктура. Те разполагат с устройства и системи за мониторинг позволяващи автоматизирано откриване на възникнали проблеми.
- ✓ Звено отговарящо за сървърите - то е отговорно за всички сървъри в организацията. То включва и сървърни услуги като мейл, DNS, AD, DHCP и др. Също и услуги свързани с управлението на бази данни, приложни сървъри и специализирани услуги (като WebServices, SOAP и др.)
- ✓ Звено отговарящо за информационни системи и услуги - те са отговорни за въпроси свързани с работещите в организацията информационни системи и услуги. Те възлагат на Второ ниво поддръжка констатирани бъгове в системите, искания за нови функционалности или услуги.

- ✓ Други екипи - това са екипи, подпомагащи специфични процеси в организацията. Към тях могат да се причислят телефонна инфраструктура, гласова поща, VOIP услуги, телефони, модеми, факсове и др. Те са отговорни за конфигурирани и преместване на телефонни апарати, гласова поща и свързани с това конфигурации.

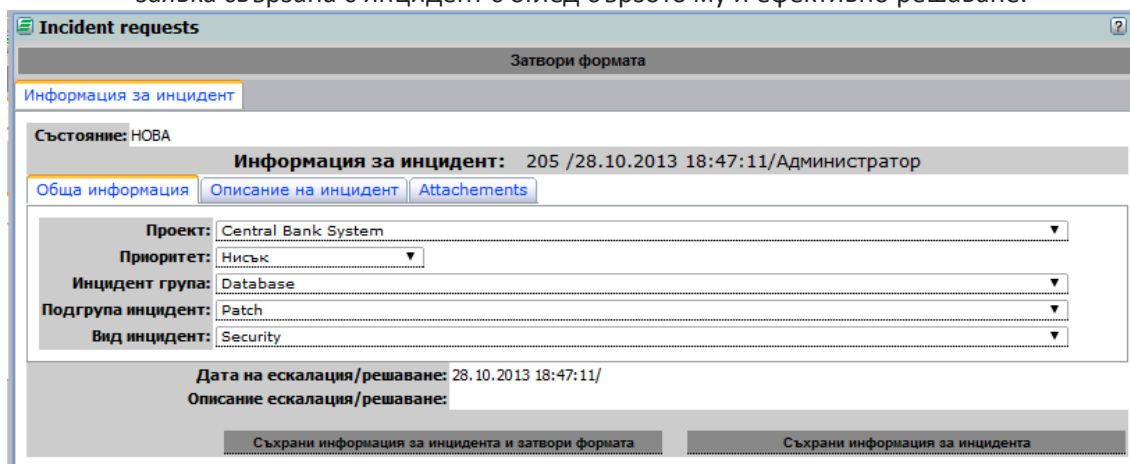
1.2. Жизнен цикъл и участници в процесите по сервизно обслужване

Жизнения цикъл на всеки ИТ инцидент в системата започва с регистриране на заявка по съответна форма. Достъп до тази форма имат всички служители работещи в организацията. В нея се дефинират основни данни описващи инцидента. Управление на ИТ инцидент включва всички процеси, свързани с усилия на персонала, дейности, използвани инструменти и въввлечени експерти за ефективно и ефикасно решаване на ИТ инцидент по сервизна заявка, регистрирана в системата. При обработка на големи инциденти може да се работи по друг сценарий. Това са инциденти предизвикващи сериозни прекъсвания на бизнес дейността. Най-често при тях се търсят заобиколни решения. При необходимост се ангажират специалисти на доставчиците (Трето ниво). При тези случаи регистрирания инцидент незабавно се ескалира с оглед бързото му решаване. Тези сценарии са реализирани в системата.

1.3. Основни процеси и тяхното представяне в системата

Процесите в системата при обслужване на сервизни заявки по ИТ инциденти са следните:

- ✓ Регистрация и категоризация на инциденти - записи и приоритизиране на сервизна заявка свързана с инцидент с оглед бързото му и ефективно решаване.



The screenshot shows a web application window titled "Incident requests". The main content area displays the following information:

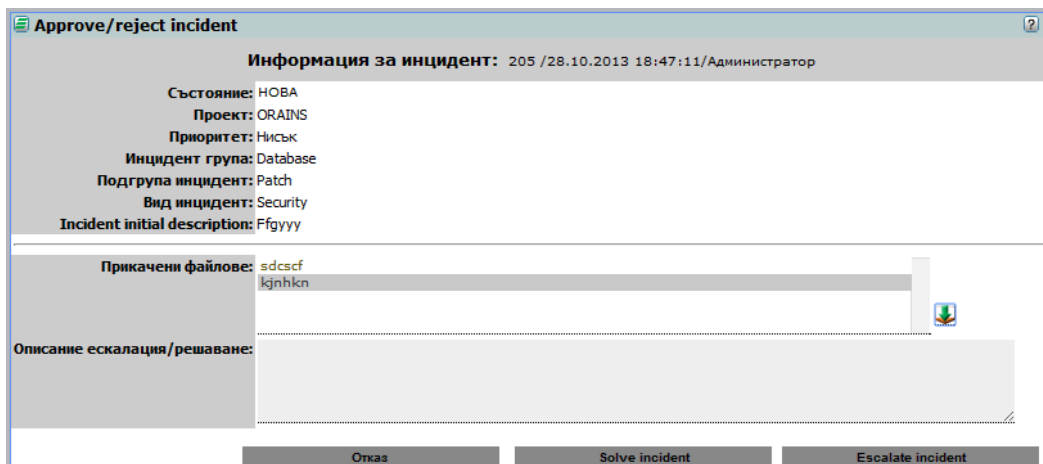
- Състояние:** НОВА
- Информация за инцидент:** 205 /28.10.2013 18:47:11/Администратор
- Navigation tabs: [Обща информация](#), [Описание на инцидент](#), [Attachments](#)
- Form fields:
 - Проект:** Central Bank System
 - Приоритет:** Нисък
 - Инцидент група:** Database
 - Подгрупа инцидент:** Patch
 - Вид инцидент:** Security
- Дата на ескалация/решаване:** 28.10.2013 18:47:11/
- Описание ескалация/решаване:**

At the bottom, there are two buttons: "Съхрани информация за инцидента и затвори формата" and "Съхрани информация за инцидента".

Категоризацията става по няколко признака – проект с който е свързан, степен на приоритет, класификационната група, към която принадлежи. При регистрация се въвежда описание, както и могат да бъдат прикачвани изображения файлове описващи инцидента.

- ✓ Незабавно решаване на инцидент от Първо ниво поддръжка - целта е бързото възстановяване на ИТ услуга чрез прилагане на заобиколно решение. Веднага след това действие или се ескалира инцидента към подходяща група от второ ниво или се приключва работа по инцидента, като се въвежда резолюция относно предприетите действия. Това е крайно състояние от жизнения цикъл на сервизна заявка. След него не може да продължи работа по сервизната заявка.

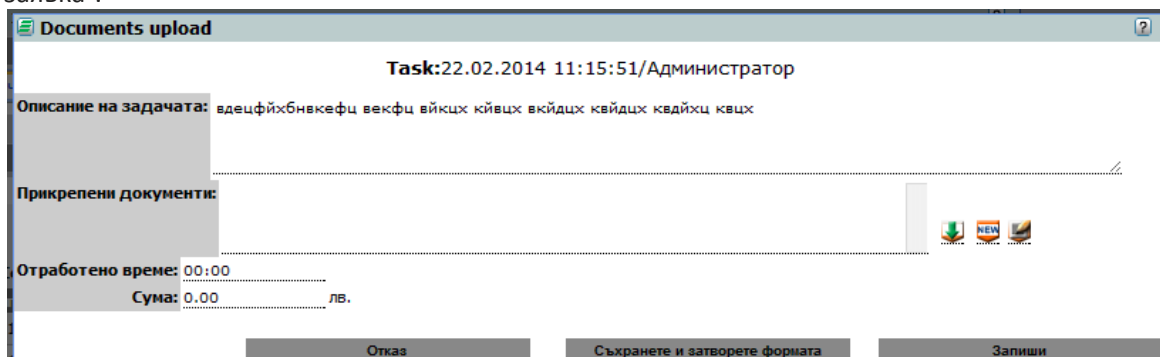
Регистрираният в системата инцидент се поема по компетенции от служител Първо ниво поддръжка посредством опция от менюто „Обработка ИТ сервизна заявка“. Ако инцидента бъде решен сервизната заявка се затваря, като се описват предприетите действия по решаването на инцидента. Ако не може да бъде решен се ескалира към второ ниво поддръжка.



При ескалация се описват технически детайли подпомагащи специалистите от второ ниво поддръжка.

✓ Резолюция от второ ниво поддръжка - целта е да се реши инцидента в рамките на договорения в SLA график, включително и с помоща на заобиколни решения. При необходимост се включват и специализирани групи от доставчика на решението (вендора). Ако корекция на възникналата грешка не е от компетенциите на Второ ниво поддръжка се регистрира съответен запис и се ескалира инцидента към вендора, като това събитие се отразява в регистъра като изпълнена задача по сервизна заявка.

След ескалация към Второ ниво поддръжка съответни служители по компетенции поемат работа по диагностициране и решаване на проблема. Всички дейности извършвани в тази връзка се регистрират в системата посредством опция от менюто „Задачи по сервизна заявка”.



Всяка изпълнена по инцидента задача задължително се описва. Тя може да е свързана с дейности по изследване, решаване на проблем, както и ескалации към Трето ниво поддръжка. В зависимост от характера на задачата могат да се въведат стойности за отработено време и изразходвана сума по възстановяване на проблема (компоненти, резервни части и др.).

✓ Наблюдение и ескалация на инциденти - въвеждат се измерители, на база които се планират контра мерки. Най често това са случаи, при които се излиза извън рамките на договорените в SLA времена. В такива случаи ескалацията е посредством регистрирано в системата управленско решение. Времето за изпълнение в системата се следи от момента на регистриране до решаване на инцидента или затваряне на заявката.

Въвеждане задача по сервисна заявка

Incidents Записи: 3 Страница 1 от 1

No	Искане дата	Искане статус	Приоритет	Изискано от	Проект	Общо време за обслужване	Описание	Инцидент група	Подгрупа инцидент	Вид инцидент
198	04.08.2013 14:01:57	ОТВОРЕНА	Нисък	Администратор	Central Bank System	202.00:31:14	бяаяябяябяя	Application	Application problem	Data capture
196	03.08.2013 14:36:24	ESCALATE	Нисък	Администратор	Central Bank System	202.23:56:47	ююю	Application	Application problem	Data capture
195	02.08.2013 17:46:59	ESCALATE	Среден	Администратор	Basel project	203.20:46:12	Error in connecting to database	Database	Error	Database

Както и при всяка решена и регистрирана в системата задача, независимо дали е свързана с работа по инцидента или ескалация на проблема към вендора.

Въвеждане задача по сервисна заявка

Затвори формата

Въведени задачи по сервисна заявка | Информация за инцидент

Задачи по сервисна заявка

Capture new task for incident

Сервисна задача Общо отработени - часове:00:00; Общо за материал: 40.40 BGN; Записи: 6 Страница 1 от 2

Задача дата	Описание на задачата	Отработени часове	Материали размер
22.02.2014 11:15:51	Регистриран при вендора за промени в софтуера	00:00	0.00
22.02.2014 11:09:19	сддсдсдсд	00:00	0.00
11.10.2013 07:49:39	5433	00:00	5.09
11.10.2013 07:40:45	dddddd	00:00	0.01
10.10.2013 16:12:46	xxxx	00:00	1.00

✓ Затваряне и оценка на инцидент - регистрира се отчет за краен контрол по качеството на работа по инцидента. Целта е да се прегледа цялата информация въведена по решаване на инцидента и детайли по действията при всяка фаза. Допълнително се регистрират направени изводи и добри практики с цел бъдеща употреба при подобни инциденти. Всички отворени и ескалирани заявки могат да бъдат затворени в системата след приключване на всички дейности по тях. Инцидент е в състояние ЕСКАЛИРАН, ако не са регистрирани никакви дейности от второ ниво поддръжка. В това състояние той може да бъде затворен ако всички проблеми са решени. При затваряне се записват и причините за затваряне на инцидента. При регистриране на първата изпълнена задача по инцидента той преминава в състояние ОТВОРЕН. При регистриране дейностите по инциденти може да се регистрира и задача свързана с ескалация към Трето ниво поддръжка.

Приключване сервисна заявка

Затвори формата

Close incident data | Информация за инцидент | Задачи по сервисна заявка

Information about closing incident

Затворено в:

Description IT incident results:

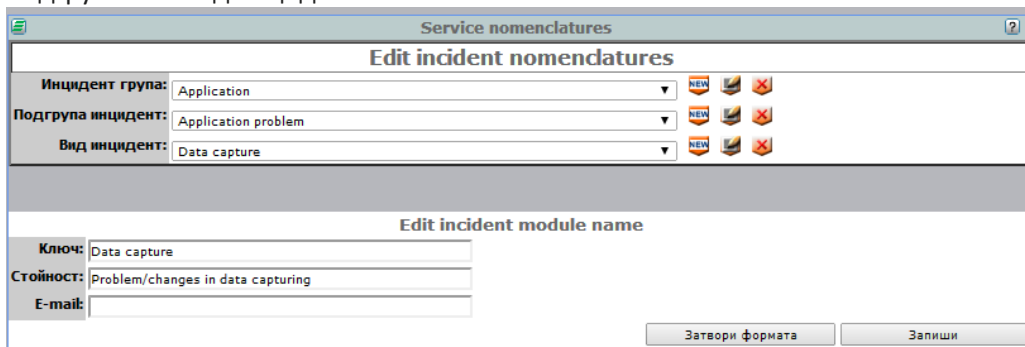
Applied activities:

Общо отработено време: 00:00
Обща сума: 40.40

Close IT incident

✓ Докладване при управление на инциденти - този процес в системата е свързан с регистриране на допълнителна информация относно свързани с инцидента процеси, както и решения базирани на подобрения получени от подобни инциденти в миналото.

При ключови регистрирани в системата събития се изпращат съобщения по мейл или друг конфигуриран канал. За всяка група инциденти могат да се конфигурират и съответни мейлове, на които да бъдат изпращани съобщения. Те могат да бъдат дефинирани на база група, подгрупа или вид инцидент.



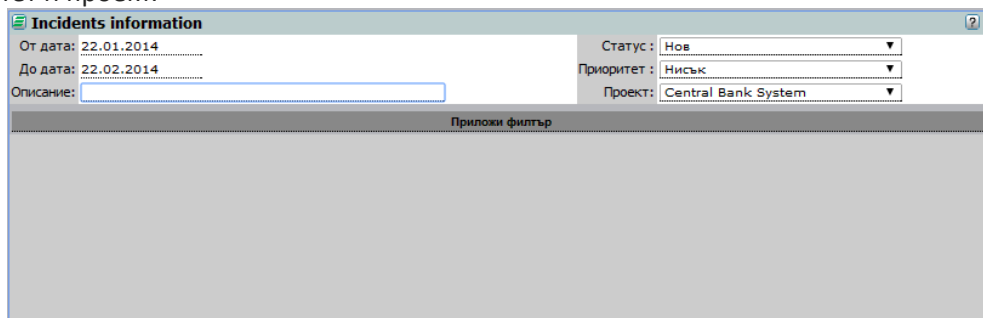
The screenshot shows a web application window titled "Service nomenclatures". It contains two main sections:

- Edit incident nomenclatures:** This section has three dropdown menus:
 - Инцидент група: Application
 - Подгрупа инцидент: Application problem
 - Вид инцидент: Data capture
- Edit incident module name:** This section has three input fields:
 - Ключ: Data capture
 - Стойност: Problem/changes in data capturing
 - E-mail: (empty)

At the bottom right, there are two buttons: "Затвори формата" and "Залиши".

✓ Прозрачност и информация за потребителите – това са справочни функции, които гарантират информираност на потребителите за хода на изпълнение дейностите по решаване на инцидента, така че те да могат да се приспособят към прекъснатите бизнес процеси в организацията. Това е свързано и с намаляване броя на запитванията от потребителите. При този процес се разпространява и друга информация свързана с инцидента и касаеща потребителите на засегнатата услуга. Такива са например сигнали за нарушаване на ИТ сигурността. Тези процеси се регистрират и управляват в друга част от системата.

В системата този процес е реализиран посредством възможността потребител на системата да може да наблюдава състоянието и дейностите по нея през целия жизнен цикъл по обслужване на инцидента. Освен това е предвидена възможност да бъдат наблюдавани всички регистрирани в системата инциденти, както и въведената в системата информация по всеки от тях. Това става посредством опция от менюто Регистър сервизни заявки. Тук информацията може да се търси по различни критерии, като период, описание, статус, приоритет и проект.



The screenshot shows a web application window titled "Incidents information". It contains several search filters:

- От дата: 22.01.2014
- До дата: 22.02.2014
- Описание: (empty text box)
- Статус: Нов
- Приоритет: Нисък
- Проект: Central Bank System

Below the filters, there is a button labeled "Приложи филтър".

✓ Разделяне на отговорностите при обслужване на ИТ инцидент. В системата могат да бъдат зададени права за извършвани от потребител действия.

User service rights for accounts			Администратор - xxx/ User open and close IT service requests rights	
Флаг за отворен	Флаг за затворен	Флаг за потвърден	Група	Подгрупа
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Application	Application problem
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Application	New module
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Application	Patch
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Application	New functionality
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Application	Changes
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Database	Backup
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Database	Error
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Database	Patch
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	System	Service
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	System	Network
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	System	Mail
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Infrastructure	Global
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Infrastructure	Internet
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Infrastructure	LAN
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Information security	Security policy
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Information security	Organization of information security
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Information security	Asset management
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Information security	Human resources security

Действията са свързани с:

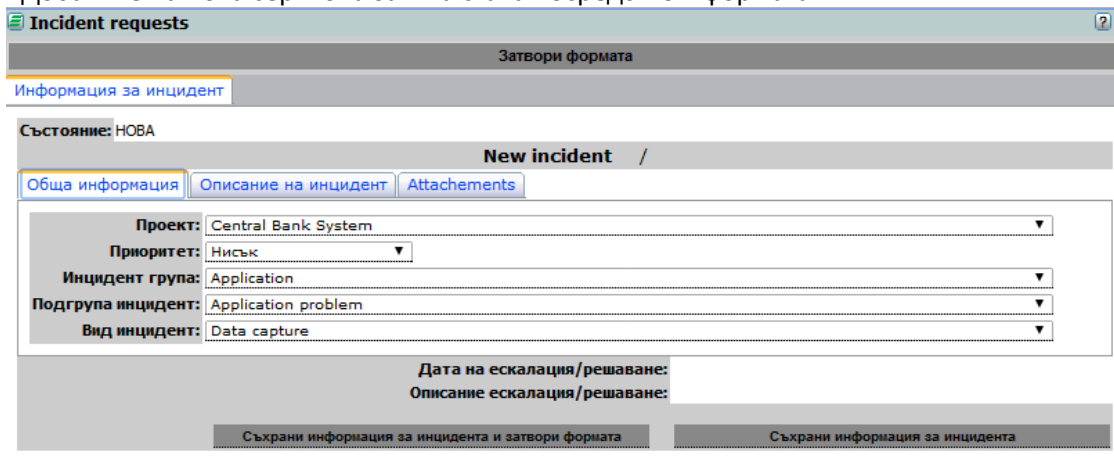
- ✓ Флаг за отворен – дефинира право на потребител да въвежда задачи по ескалирана към Второ ниво сервизна заявка
- ✓ Флаг зарворен – дава право на потребител да затваря избраните групи и подгрупи сервизни заявки
- ✓ Флаг за потвърден – дава право на потребител от Първо ниво поддръжка да приключва и ескалира към Второ ниво поддръжка избраните групи и подгрупи инциденти.

1.4. Екранни форми и функции при работа със системата

Процесът на обслужване на ИТ инцидент започва с регистриране на сервизна заявка. Проекта, по който е исканата заявка, приоритета, класификационна принадлежност на инцидента и описание на констатирания проблем. След запис на заявката към нея могат да се прикачват и файлове, описващи проблема или сканирани документи свързани с инцидента. Необходимо е да се предвиди механизъм за измеряване времето за решаване на всеки инцидент. В системата могат да бъдат регистрирани и мейл адреси за нотификация на отговорни служители при регистриране на определен вид инцидент. Те от своя страна приемат и решават инцидента или го ескалират за решаване от специалисти от Второ ниво на поддръжка по специализации.

1.4.1. Добавяне на нова ИТ сервизна заявка

Добавяне на нова сервизна заявка става посредством формата.



The screenshot shows the 'Incident requests' interface. At the top, it says 'Затвори формата' (Close form). Below that, there's a section for 'Информация за инцидент' (Incident information) with the status 'Състояние: НОВА' (Status: NEW). The main form is titled 'New incident /' and has three tabs: 'Обща информация' (General information), 'Описание на инцидент' (Incident description), and 'Attachments'. Under 'Обща информация', there are several dropdown menus: 'Проект' (Project) set to 'Central Bank System', 'Приоритет' (Priority) set to 'Нисък' (Low), 'Инцидент група' (Incident group) set to 'Application', 'Подгрупа инцидент' (Subgroup incident) set to 'Application problem', and 'Вид инцидент' (Incident type) set to 'Data capture'. At the bottom, there are two buttons: 'Съхрани информация за инцидента и затвори формата' (Save incident information and close form) and 'Съхрани информация за инцидента' (Save incident information).

Полетата на формата са:

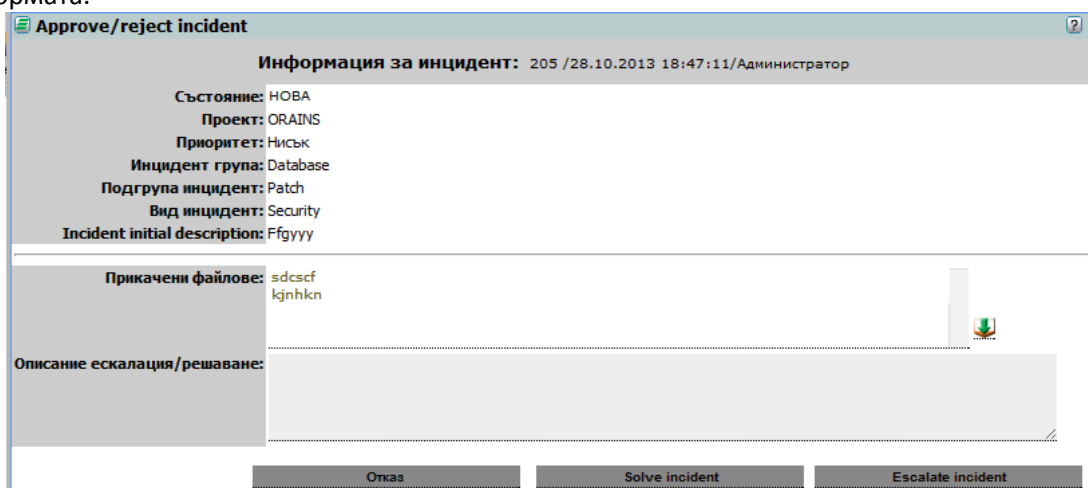
- Състояние – показва статуса на вече регистрирана заявка.

- Проект – избор от списък от регистрирани в системата проекти. Използва се за идентифициране областта и бюджетната рамка на регистрирания в системата инцидент. При липса на проектен подход в организацията това поле може и да не се използва.
- Приоритет – указва степента на важност на регистрирания инцидент. Може да бъде обвързан и с времената за реакция в SLA (договор за поддръжка).
- Инцидент група групата, към която принадлежи инцидента
- Инцидент подгрупа – подгрупата на инцидента в избраната група инциденти.
- Вид инцидент – вида инцидент в избраната подгрупа
- Описание на инцидента – въвежда се описание, което подпомага Първо ниво поддръжка да започнат работа. Необходимо е да бъде детайлно описан инцидента.
- Прикачени файлове – след запис на инцидента към него могат да бъдат добавяни прикачени файлове, които да го поясняват.

Посредством този екран потребител иницирирал заявката може да следи нейния статус при всички фази на работа до нейното приключване.

1.4.2. Обработка на ИТ сервизна заявка

След регистриране на заявката тя постъпва в Help Desk звеното за обработка. В зависимост от зададените права на потребители се поема за работа от Първо ниво поддръжка посредством формата.



The screenshot shows a web interface window titled "Approve/reject incident". The main content area is titled "Информация за инцидент: 205 /28.10.2013 18:47:11/Администратор". Below this, several fields are listed:

- Състояние: НОВА
- Проект: ORAINS
- Приоритет: Нисък
- Инцидент група: Database
- Подгрупа инцидент: Patch
- Вид инцидент: Security
- Incident initial description: Ffgyyy

Below these fields, there is a section for "Прикачени файлове:" with two file names listed: "sdcsf" and "kjhkn". To the right of this section is a small icon of a document with a green arrow pointing down. Below the file list is a large text area labeled "Описание ескалация/решаване:". At the bottom of the form, there are three buttons: "Отказ", "Solve incident", and "Escalate incident".

Служител преглежда въведената информация и започва работа по заявката. Той може да реши проблема и посредством бутон Solve incident да приключи работа по инцидента, като в полето **Описание ескалация/решаване** записва извършеното по заявката. В системата се записва времето, което е работено по проблема. В случай, че решаване на проблема не е от неговата компетентност той ескалира заявката към второ ниво поддръжка посредством бутон Escalate incident. В случая описва диагностициране на проблема и го насочва към Второ ниво поддръжка. Статуса на инцидента става Ескалиран. В зависимост от вида инцидент той се поема от потребители по компетентности. Това се определя от дефинираните в системата права по видове инциденти за работа от Второ ниво поддръжка.

1.4.3. Задачи по сервизна заявка


Всички ескалирани към Второ ниво поддръжка се насочват към потребители с дефинирани права по компетенции. Те отразяват извършеното като изпълнени задачи по инцидента. В даден момент те могат да работят по повече от един инцидент. Избор на инцидент става посредством следната форма.

Въвеждане задача по сервизна заявка

Incidents Записи: 3 Страница 1 от 1

No	Искане дата	Искане статус	Приоритет	Изискано от	Проект	Общо време за обслужване	Описание	Инцидент група	Подгрупа инцидент	Вид инцидент
198	04.08.2013 14:01:57	ОТВОРЕНА	Нисък	Администратор	Central Bank System	202.03:43:12	бяаяябяяябяя	Application	Application problem	Data capture
196	03.08.2013 14:36:24	ESCALATE	Нисък	Администратор	Central Bank System	203.03:08:45	yo\yo	Application	Application problem	Data capture
195	02.08.2013 17:46:59	ESCALATE	Среден	Администратор	Basel project	203.23:58:10	Error in connecting to database	Database	Error	Database



Всеки инцидент, по който отразяват изпълнени задачи се избира с бутон . Това позволява регистриране на извършени дейности.

Въвеждане задача по сервизна заявка

Затвори формата

Въведени задачи по сервизна заявка | Информация за инцидент

Задачи по сервизна заявка


Capture new task for incident

Сервизна задача Общо отработени - часове:00:00; Общо за материали: 40.40 BGN; Записи: 6 Страница 1 от 2

Задача дата	Описание на задачата	Отработени часове	Материали размер
22.02.2014 11:15:51	Регистриран при вендора за промени в софтуера	00:00	0.00
22.02.2014 11:09:19	сдцдсдсд	00:00	0.00
11.10.2013 07:49:39	5433	00:00	5.09
11.10.2013 07:40:45	dddddd	00:00	0.01
10.10.2013 16:12:46	xxxx	00:00	1.00

На тази форма се показват всички задачи извършени от Второ ниво поддръжка по обслужване на инцидент. Регистриране на нова задача става посредством бутон Capture new task for



incident. Posredstwom buton  може да се редактира или преглежда пълното описание на изпълнена задача посредством формата.

Documents upload

Task for incident 22.02.2014 11:15:51/Администратор


Описание на задачата: Регистриран при вендора за промени в софтуера

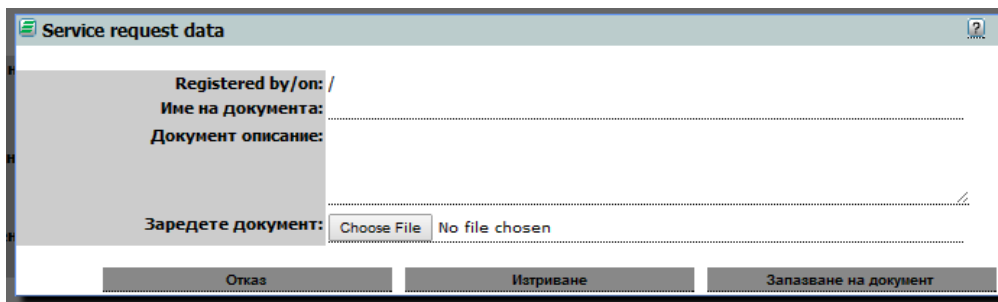
Прикрепени документи:

Отработено време: 00:00
Сума: 0.00 лв.

Отказ Съхранете и затворете формата Запиши

Полетата са:

- Описание на задачата – описва се всичко свършено по тази задача. Тук може да се въвежда и информация за ескалиран към Трето ниво поддръжка проблем.
- Прикачени документи – прилагат се документи свързани с решаването на тази задача. Посредством бутон  се качва нов документ. Това става с формата:

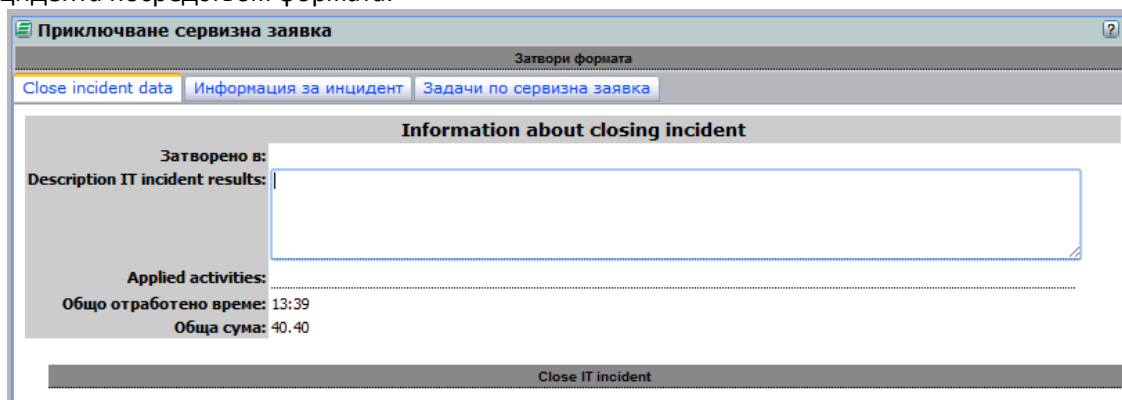


Полетата са:

- Име на документ – задължително за попълване поле.
 - Документ описание – кратко описание съдържанието на документа
 - Заредете документ – посредством избор от списък става избор на документ от файловата система
 - Бутон Запазване на документ – съхранява избрания документ и въведената във формата информация
 - Изтриване – изтрива се избран за редактиране документ
 - Отказ – бутон за отказ от качване на документ. Затваря се формата за въвеждане на документ.
- Отработено време – Регистрират се човечасовете, които са изразходвани по решаването на тази задача. За дадена задача те не могат да надвишават 24.
 - Сума – поле в което се въвежда разходваната сума за материали при изпълнението на тази задача.
 - Бутон Запиши – записва полетата от формата. При нов запис се предоставя възможност за качване на файлове.
 - Бутон Запиши и затвори формата – записва съдържанието на формата и се връща на формата със списъка със задачи.
 - Бутон Отказ – затваря формата без да записва промените в полетата във формата и се връща на списъка с регистрирани задачи по този инцидент.

1.4.4. Приключване на сервизна заявка

След решаване на инцидента и приключване всички дейности по сервизната заявка се затваря инцидента посредством формата.



Тази форма позволява да бъде прегледана цялата история на ицидента и всички дейности от неговото инициране до решаване на проблема. Затварянето на сервизни заявки също става по компетенции, като правата се определят за всеки потребител. При затваряне полетата, които се въвеждат са:

- Описание на постигнатите резултати – текстово поле, където се прави анализ на извършеното по инцидента
- Приложени промени – описват се промените, пачове, нови версии на компоненти

При затваряне се калкулира общото време за работа по инцидента и сумата на вложени материали.

1.4.5. Регистър сервизни заявки

Посредством тази форма се наблюдава статуса на инциденти, по които се работи, както и могат да бъдат преглеждани приключени инциденти по видове. По този начин могат да се търсят решения по подобни инциденти в миналото.

Информацията може да се филтрира посредством формата и критериите.

На база избрания критерий се визуализират всички регистрирани инциденти. Последователно може да се разгледа цялата информация и решения на инциденти. Също може да се проследява и хода на изпълнение на инциденти, по които се работи.

No	Искане дата	Искане статус	Приоритет	Изискано от	Проект	Общо време за обслужване	Описание	Инцидент група	Подгрупа инцидент	Вид инцидент
205	28.10.2013 18:47:11	НОВА	Нисък	Администратор	Central Bank System	117.00:11:14	Ffgyyy	Database	Patch	Security
204	10.10.2013 09:45:32	НОВА	Нисък		Central Bank System	135.10:12:53	ddddddiii123	Infrastructure	Internet	Access
203	10.10.2013 07:41:00	НОВА	Нисък		Central Bank System	135.12:17:25	ssss	Database	Error	Database
202	29.09.2013 22:00:36	ОТВОРЕНА	Нисък		Central Bank System	145.21:57:49	fdgfdffg	Application	Application problem	Data capture
201	24.08.2013 22:01:16	НОВА	Нисък	Администратор	Central Bank System	181.21:57:09	sdfdsfdsf	Application	Application problem	Data capture
200	19.08.2013	СЛИВЕНО	Среден	Администратор	Basel	00:01:41	erddvsavrdnwevnmwsvnwswnwsw	Database	Error	Database

1.4.6. Права на потребители по сервизни заявки

Основните права за действия на потребители като решаване от Първо ниво, регистриране задачи по сервизна заявка и затваряне на заявка се задават посредством формата.

Флаг за отворен	Флаг за затворен	Флаг за потвърден	Група	Подгрупа
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Application	Application problem
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Application	New module
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Application	Patch
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Application	New functionality
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Application	Changes
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Database	Backup
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Database	Error
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Database	Patch
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	System	Service
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	System	Network
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	System	Mail
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Infrastructure	Global
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Infrastructure	Internet
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Infrastructure	LAN

.....

<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Information security	Physical and environmental security
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Information security	Communications and operations management
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Information security	Access control
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Information security	IS acquisition, development and maintenance
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Information security	Information security incident management
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Information security	Business continuity management
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Information security	Compliance

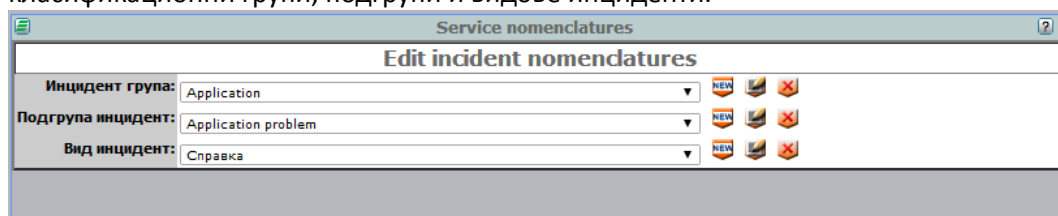
Отказ Запиши

Право на потребител за съответно действие се задава посредством чек бутони. Полетата са както следва:

- Флаг за потвърден – задава се по група и подгрупа инциденти за всеки потребител. Тази опция позволява да се приключва сервисна заявка ако тя е решена от Първо ниво поддръжка или да се ескалира към втори ниво.
- Флаг за отворен – позволява на потребители от Второ ниво поддръжка да поемат за решаване инциденти ескалирани от Първо ниво. За всеки инцидент те въвеждат информация по изпълнени задачи
- Флаг за затворен – потребители, на които е зададено това право могат да затварят сервисна заявка по зададените им видове.

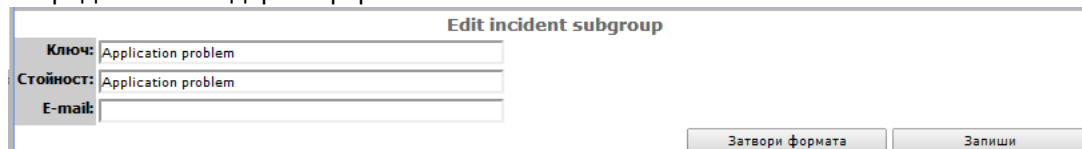
1.4.7. Номенклатури по сервисни заявки

Посредством формата се редактират използвани при регистриране на инциденти класификационни групи, подгрупи и видове инциденти.



The screenshot shows a window titled 'Service nomenclatures' with a sub-window 'Edit incident nomenclatures'. It contains three dropdown menus: 'Инцидент група:' (Application), 'Подгрупа инцидент:' (Application problem), and 'Вид инцидент:' (Справка). Each dropdown has a 'NEW' button and a delete icon.

На всяко ниво могат да се добавят нови групи, подгрупи и вид инцидент. Това става посредством стандартна форма.



The screenshot shows a form titled 'Edit incident subgroup'. It has three input fields: 'Ключ:' (Application problem), 'Стойност:' (Application problem), and 'E-mail:'. At the bottom right, there are two buttons: 'Затвори формата' and 'Запиши'.

1.5. Термини и съкращения в процесите свързани с обслужване ИТ инциденти

- ✓ Инцидент - определя се като непланирано прекъсване или влошаване качеството на ИТ услугите (с прекъсване на бизнес процеси и услуги в организацията)
- ✓ Правила за ескалация при инцидент - набор от правила, определящи йерархията за ескалация, както и предпоставките, които налагат ескалация. Предпоставките обикновено се базират на тежестта на инцидента.
- ✓ Докладване по управление на инциденти - информация свързана с инцидента и други процеси свързани с възстановяване на засегнатата услуга.
- ✓ Модел при работа по решаване на инцидент - това са предварително определени стъпки, които трябва да бъдат предприети за справяне с конкретен вид инцидент. Това се базира на заложената класификация на инцидентите. По този начин се гарантира, че често настъпващи инциденти се решават бързо и ефикасно.
- ✓ Приоритизация при инцидент - това е указание, което определя последователността при възлагане на задачи при всеки вид инцидент, включително и описание какво представлява тази група инциденти. На тази база се определя и ескалацията при инцидент.
- ✓ Запис за инцидент - това е съвкупност от регистрирана в системата информация за инцидента от неговото инициране до неговото затваряне.
- ✓ Статус на инцидент - предоставена информация за всички действия от жизнения цикъл предоставена на потребителите.

- ✓ Важен инцидент - това са инциденти, които причиняват сериозни прекъсвания на услуги и бизнес процеси в организацията. Те трябва да бъдат решавани с по-висока степен на спешност.
- ✓ Уведомяване относно инцидент - това е механизма, при който става уведомяване относно настъпил инцидент. Това може да е е-мейл или друго технологично средство.
- ✓ Уведомяване на потребители - това е механизъм за уведомяване на потребители засегнати от спиране на услуги в резултат от инцидент. То може да бъде през интерфейса, e-mail или други конфигурирани канали.
- ✓ Запитване относно статуса на инцидент - това е механизъм посредством който потребителите получават информация за състоянието и действията по инцидент и кога засегнатата услуга ще бъде възстановена
- ✓ Заявка за обслужване относно инцидент - това е запис в системата описващ инцидента и необходимостта от помощ от технически експерти.
- ✓ Ескалация от потребител - това е запитване от потребител относно забавяне или невъзможност за възстановяване на услуга.
- ✓ Често задавани от потребители въпроси - това са постъпили в Сървис-деск звеното въпроси и техните отговори тематично подредени във форум и подпомагащи потребителите

1.6. Място на системата в процесите в организацията

Системата има задача да подпомага десетте процеса съгласно ITIL осигуряващи поддръжката и предоставянето на ИТ услуги - IT Service Management или ITSM. Тя до голяма степен покрива порочестите дефинирани в стандарта:

- Процес на управление на инцидентите - пълно
- Процес на управление на проблемите - пълно
- Процес на управление на конфигурациите - частично
- Процес на управление на промените- частично
- Процес на управление на връзките - не
- Процес на управление на нивото на услугите - частично
- Процес на управление на капацитетите - частично
- Процес на управление на наличностите - не
- Процес на управление на непрекъснатостта - пълно
- Процес на управление на финансите - частично

Допълнително в системата са осигурени средства подпомагащи следните процеси:

- Поддръжка на услугите (*Service Support*)
- Управление на конфигурациите (*Software Asset Management*)
- Доставка на услугите (*Service Delivery*)
- Планиране на внедряването на управлението на услугите (*Planning to Implement Service Management*)
- Управление на приложенията (*Application Management*)
- Управление на инфраструктурата на информационно-комуникационните технологии (*ICT Infrastructure Management*)
- Управление на сигурността (*Security Management*)