Manažment IT služieb na FEI STU v Bratislave podľa zásad ITSM/ITIL

Bc. Grenčík Róbert

Obsah

- Úvod
- História
- Katalóg služieb
- Služby
- Implementácia
- Záver

Úvod

- **ITIL** – Knižnica infraštruktúry informačných technológii (IT Infrastructure Library)
- Popisuje **ITSM** – Riadenie služieb informačných technológii (IT Service Management)
- Vznikla z najlepších skúseností z praxe (best practices)

História

- 1985 – vláda Veľkej Británie vydáva dokument o riadení služieb
- 1989 – 1995 – nárast až na 31 kníh ITIL
- 2000 – 2004 – revízia publikácii na 10 (8 hlavných, 2 pomocné) → ITIL v2
- 2007 – vydanie ITIL v3

Katalóg služieb

- Vyjadenie vzťahu **poskytovateľ – služba – odberateľ** (ITSM)
- Popisuje služby a parametre
- Prevádzková doba – garantovaná dostupnosť služby na dohodnutej úrovni – 7:00 – 15:00
- Doba podpory – možnosť nahlasovania – 7:00 – 20:00
- Doba údržby – servisné zásahy – 15:00 – 17:00
  - Výpadky nie sú znížením kvality služby

Služby

- Prevádzka osobných PC
- Tlač dokumentov
- Akademický informačný systém
- E-learning
- Webová prezentácia fakulty
- Univerzitné preukazy
- Elektronická pošta
- E-ubytovanie

Služby

- VoIP
- Sieťová konektivita
- Finančný informačný systém
- Antiplagiátorský systém

Implementácia

1. výber softvéru

- **OTRS ITSM**
- Open-source
- Moduly: incident manažment, problém manažment, manažment zmien, databáza znalostí, databáza konfigurácii...

OTRS ITSM

1

You are logged in as Jim Morrison

DASHBOARD | TICKETS | FAQ | CMDB | CHANGES | SURVEY | STATISTICS

Dashboard

Reminder Tickets

Locked Tickets (0) | Watched (0) | Responsible (0) | My Queues (0) | All (0) 1

none

Escalated Tickets

Locked Tickets (1) | Watched (0) | Responsible (0) | My Queues (0) | **All (11)** 1 2

		2011120740000021	test incident of sara	-2 h 26 m
	☆	2011120640000111	t	-22 h 14 m
		2011120640000102	Test_com	-23 h 4 m
	☆	2011120640000077	srtzrstz	-29 h 43 m
	☆	2011120640000031	ola	-31 h 31 m
	☆	2011120640000013	Site Nota	-31 h 41 m
		2011120340000028	Email com problema - OTRS on SLES9 or OES	-111 h 14 m
		2011120240000039	test OTRS	-128 h 26 m
	☆	2011120140000013	tets	-146 h 1 m
		2011031740000028	test	-6355 h 10 m

New Tickets

Locked Tickets (1) | Watched (0) | Responsible (0) | My Queues (0) | **All (1)** 1

		2011120640000102	Test_com	1 d 4 h

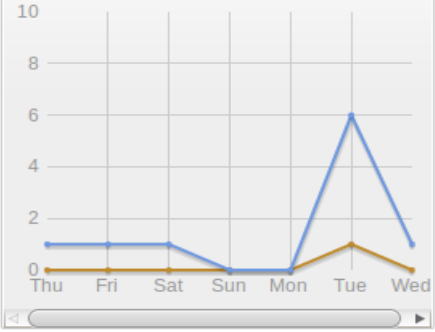
Open Tickets / Need to be answered

Locked Tickets (0) | Watched (0) | Responsible (0) | My Queues (0) | **All (10)** 1

		2011120740000021	test incident of sara	7 h 26 m
	☆	2011120640000111	t	22 h 44 m
	☆	2011120640000077	srtzrstz	1 d 5 h
	☆	2011120640000031	ola	1 d 7 h
	☆	2011120640000013	Site Nota	1 d 7 h
		2011120340000028	Email com problema - OTRS on SLES9 or OES	4 d 15 h
		2011120240000039	test OTRS	5 d 8 h
	☆	2011120140000013	tets	6 d 2 h
		2011031740000028	test	264 d 19 h
		2007100410000022	New Mailbox needed	1525 d 3 h

▶ Settings

7 Day Stats



Upcoming Events

none

OTRS News

- ITSM 3.1.0.beta2 released!
- OTRS 3.1.0.beta2 released!
- OTRS Users Meet Up @ Berlin (Germany)
- ITSM 3.1.0.beta1 released!
- OTRS 3.1.0.beta1 released!
- OTRS Users Meet Up @ Dormagen

Implementácia

2. manažment zmien

- Zavádza sa ako prvý, pretože:
  - Dotýka sa malého počtu ľudí
  - Absencia produkuje najviac incidentov
- Návrh →schválenie → realizácia →zhodnotenie
- Zadávanie cez OTRS

Implementácia

3. jednotné kontaktné stredisko

- Vždy jeden školený operátor
- Tiché a príjemné prostredie, blízkosť toalety
- Zálohované vybavenie
- Vlastný manažér
- Vznik druhej línie

Implementácia

4. konfiguračný manažment

- Vytvorenie konfiguračnej databázy (CPU, RAM, disky...)
- Pravidelná aktualizácia
- Zníženie počtu eskalácii

Implementácia

5. manažment problémov

- Vytváranie pravidelných štatistík
- Zhodnotenie najporuchovejších častí služieb
- Návrh riešenia

Záver

- Detaily navrhnutého riešenia sa vyladia počas nasadzovania
- Konkrétne riešenie je závislé od finančných prostriedkov
- Neodporúča sa nasadenie na FEI