

# Novell Service Desk

Zarządzanie pomocą techniczną według dobrych praktyk ITIL

**Novell.**

## Zwiększ skuteczność pomocy technicznej

Novell® Service Desk pozwala skrócić średni czas usuwania usterek (MTTR, *Mean Time To Repair*) oraz nieustannie usprawniać środowisko działania pomocy technicznej przez upraszczanie i automatyzowanie jego funkcjonowania. Wykorzystując uznane w branży dobre praktyki, Novell Service Desk – w pełni zintegrowane narzędzie do zarządzania pomocą techniczną – umożliwia rozwiązywanie, zgłaszanie, śledzenie i zarządzanie zgłoszeniami problemów za pomocą poczty elektronicznej, komputerów kieszonkowych PDA lub wygodnego portalu klienckiego.

### Zintegrowane zarządzanie pomocą techniczną z wykorzystaniem ITIL v3 i Web 2.0

Novell Service Desk to zgodne z ITIL v3 kompletne narzędzie do zarządzania pomocą techniczną, wspomagające 11 podstawowych procesów w oparciu o zaawansowany system zarządzania konfiguracją z wbudowaną bazą danych o konfiguracji CMDB oraz bazą wiedzy. Takie połączenie zapewnia znakomitą przejrzystość oraz komunikację między wszystkimi podstawowymi procesami i tworzy zorientowane na klienta środowisko, w którym zarządzanie sprawami pomocy technicznej i wsparcia realizowane jest zgodnie z wymaganymi poziomami jakości usług. Novell Service Desk pozwala objąć zautomatyzowanymi, w pełni konfigurowalnymi schematami przekazywania zadań newralgiczne obszary zarządzania obsługą zgłoszeń, incydentami, problemami oraz zmianami.

Novell Service Desk usprawnia pracę pomocy technicznej, aktywnie proponując rozwiązania i obejścia problemów zapisane w bazie wiedzy, co zmniejsza obciążenie personelu i zwiększa jego efektywność, pozwalając skupić się na najważniejszych sprawach. Definiowalne ankiety, raporty i widoki dostarczają przejrzystych informacji i pozwalają tworzyć dogłębne analizy usług świadczonych przez dział pomocy technicznej i wsparcia.

#### **Skalowalność**

Novell Service Desk może jednocześnie obsługiwać tysiące użytkowników z czasem reakcji mierzonym w milisekundach. Dostęp do systemu jest możliwy z użyciem dowolnej przeglądarki internetowej, zaś proces instalowania i konfigurowania jest taki sam bez względu na wielkość firmy.

#### **Ekonomiczność**

Płać za oprogramowanie, a nie za zestawy narzędzi, korzystając z oprogramowania stworzonego pod kątem dostosowania do potrzeb na poziomie aplikacji. Działając na miejscu u klienta, specjaliści ds. Novell Service Desk koncentrują się na tworzeniu istotnej dla firmy wartości dodanej poprzez mapowanie procesów i szkolenia, a nie tworzenie oprogramowania.

#### **Natychmiastowe modernizacje**

Skróć przestoje do minimum dzięki możliwości modernizacji i rozbudowy oprogramowania przez jedno kliknięcie myszą przy aktualizacji do najnowszego wydania. Nie wydając na konsultacje przy modernizacji, możesz inwestować w usprawnianie usług, zamiast płacić za konsultacje.

## **W drodze, w biurze lub w domu**

Nowoczesny, oparty na Web 2.0 interfejs Novell Service Desk pozwala użytkownikom korzystać z systemu za pomocą dowolnej przeglądarki internetowej lub urządzenia przenośnego bez dodatkowych wtyczek. Dzięki temu twoi klienci mają zapewnione wsparcie w dowolnym miejscu i czasie.

## **Integracja**

Novell Service Desk jest fabrycznie przygotowany do współpracy z większością infrastruktury korporacyjnej i bez problemu daje się zintegrować z dowolnym dużym środowiskiem. Dzięki bogactwu usług sieciowych, rozwiązanie daje się łatwo rozbudować z wykorzystaniem dowolnego języka programowania – od PHP i Perl po .NET\* i Java\*.

### **Zarządzanie i wykrywanie zasobów**

Mechanizm Asset Management Integration Engine (AMIE) zapewnia łatwą synchronizację z szeregiem systemów zarządzania zasobami, pochodzących z firmy Novell lub od innych dostawców. Korzystając z zawartych w Novell Service Desk plików deskryptorów w języku XML, AMIE może łączyć się z innymi systemami i przenosić dane o zasobach do wykorzystywanej przez Novell Service Desk bazy danych o konfiguracji (CMDB). AMIE jest również przygotowany do natychmiastowej integracji z większością liczących się systemów zarządzania zasobami i udostępnia prosty mechanizm tworzenia własnego w ciągu paru godzin z wykorzystaniem prostych plików deskryptorów w języku XML.

### **Uwierzytelnianie i SSO**

Korzystając z bramki uwierzytelniania, Novell Service Desk może współpracować z dowolnym serwerem LDAP lub Active Directory. Obsługa uwierzytelniania anonimowego, SASL i SSL oraz indywidualnych mapowań pozwala zapanować nad każdym aspektem bezpieczeństwa i logowania użytkowników. Bramka umożliwia korzystanie z mieszanych technik logowania dla różnych użytkowników lub grup i łączy się z dowolnym serwerem w celu weryfikacji dostępu. Oprócz tego, Novell Service Desk umożliwia integrację ze środowiskami jednokrotnego logowania (SSO, single sign-on) oraz zarządzania tożsamością. Pozwala to uwierzytelnionym użytkownikom pominąć stronę logowania i trafić bezpośrednio do kolejki żądań.

### **Integracja z Novell eDirectory, SecureLogin i ZENworks Configuration Management**

Novell Service Desk został zaprojektowany ze szczególnym uwzględnieniem bezproblemowej współpracy z serwerem uwierzytelniania Novell eDirectory zapewniającym scentralizowane zarządzanie użytkownikami, Novell SecureLogin obsługującym jednokrotne logowanie oraz Novell ZENworks Configuration Management.

Na przykład wybierając ZENworks z menu Novell Service Desk i wybierając okres synchronizacji, można natychmiast zobaczyć wszystkie zasoby ZENworks w systemie Novell Service Desk. Tak ścisła integracja gwarantuje bezproblemową współpracę Novell Service Desk z wszelkimi innymi wykorzystywanymi w firmie rozwiązaniami Novella.

Oprócz zgodności z szeregiem rozwiązań Novella do zarządzania katalogami i zasobami, Novell Service Desk bez problemu współdziała z wszystkimi liczącymi się serwerami katalogowymi i ma możliwość integracji z większością środowisk SSO i systemów zarządzania tożsamością.

## **Opcje wdrożenia**

Novell Service Desk można wdrażać na szereg różnych sposobów w zależności od potrzeb. Jako rodzima aplikacja Web 2.0, może występować w rozmaitych modelach. Obejmuje szereg rozwiązań instalowanych u użytkownika, w tym urządzenia wirtualne.

W prywatnych środowiskach typu cloud Novell Service Desk daje szerokie możliwości wyboru – od pełnej instalacji po wirtualne urządzenie typu copy-and-play. Opcje te umożliwiają bezproblemową integrację i skalowalność w obrębie środowiska.

Model instalacji u użytkownika jest najbardziej odpowiedni dla dużych przedsiębiorstw, zatrudniających ponad 50 specjalistów i wielką liczbę użytkowników końcowych, zazwyczaj z wieloma punktami integracji, gdzie wymagany czas reakcji jest krótszy od sekundy.

### ***Pamięć masowa***

Wykorzystywana przez Novell Service Desk architektura dołączanej pamięci masowej obsługuje wszystkie liczące się bazy danych, co umożliwia wykorzystanie istniejącej bazy danych lub wybór dowolnej innej. Zapewnia to również możliwość wykorzystania w przyszłości innych rozwiązań do składowania danych w efekcie rozwoju technologii lub zmiany potrzeb użytkownika.

### ***Urządzenie wirtualne***

Novell Service Desk jest również dostępny w postaci urządzenia wirtualnego, co pozwala znacznie zmniejszyć czasochłonność wdrożenia i pracochłonność pielęgnacji systemu. W chwili obecnej urządzenie współpracuje zarówno z VMware Workstation, jak i ESX/ESXi. Menu konfiguracji zapewnia dostęp do najważniejszych funkcji systemu operacyjnego Novell Service Desk, a także statystyk wykorzystania. W przypadku urządzenia wirtualnego czas instalacji zmienia się typowo z godzin do minut. Jedną z głównych zalet urządzenia wirtualnego jest to, że Novell Service Desk przejmuje nadzór nad główną infrastrukturą, dzięki czemu można mieć pewność, iż została ona zabezpieczona i zoptymalizowana pod kątem realizacji usług. Maszyna wirtualna oparta z Novell Service Desk jest na własnym systemie operacyjnym JeOS (Just Enough Operating System), dystrybucji systemu Linux zoptymalizowanej pod kątem wydajności pracy z oprogramowaniem Novell Service Desk.

Urządzenie wirtualne Novell Service Desk jest systemem 64-bitowym i daje się bez problemu skalować stosowanie do potrzeb dowolnej organizacji. Będąc platformą niezależną, urządzenie wirtualne Novell Service Desk zawiera również mechanizm automatycznej aktualizacji, samoczynnie zapewniając aktualizację do najnowszego wydania. Wystarczy wybrać na konsoli opcję aktualizacji, a Novell Service Desk automatycznie pobierze i zainstaluje odpowiednie pliki.

## **Zarządzanie wiedzą**

Podstawowym zadaniem każdego systemu pomocy technicznej jest nie tylko zmniejszenie liczby wezwań i skrócenie średniego czasu usuwania usterek, ale i gromadzenie intelektualnego kapitału organizacji w celu zapewnienia łatwości ponownego wykorzystania zdobytych informacji. Zapewnia to szybsze rozwiązywanie problemów klientów, obniża koszty i zwiększa efektywność. Kompleksowy ekosystem wiedzy pozwala też zmniejszyć koszty szkolenia personelu, zwiększa zadowolenie pracowników i zmniejsza rotację kadr.

Novell Service Desk pozwala wykorzystać kapitał intelektualny pracowników i zmniejszyć zależność od obecności konkretnych specjalistów. Budowanie kompleksowej infrastruktury wiedzy radykalnie ułatwia szybkie, zautomatyzowane znajdowanie rozwiązań problemów klientów. Pozwala to pracownikom skupić się na najważniejszych zadaniach i korzystnie wpływa na zadowolenie klientów.

Tradycyjne oprogramowanie wspomagające pracę pomocy technicznej bazuje wyłącznie na wyszukiwaniu według atrybutów w bazie danych rozwiązań wcześniejszych problemów. Novell Service Desk opiera się na zupełnie innym podejściu, wykorzystując nowoczesny mechanizm wyszukiwania i dokonując korelacji rozwiązań z bazy danych z uwzględnieniem wszystkich nowych zgłoszeń. Na potrzeby wyszukiwania indeksowane jest każde zgłoszenie, razem z powiązanymi z nim notatkami i załącznikami (w tym dokumentami Word doc i docx, RTF, PDF, prezentacjami PowerPoint ppt i pptx, arkuszami Excel xls ixlsx, plikami Visio, txt, HTML, a nawet log). Oprócz tego składnia wyszukiwarki wykorzystuje logikę rozmytą oraz znany z Google wybór stylów, więc do poszczególnych atrybutów w kryteriach wyszukiwania można się odwoływać wykorzystując składnię „attribute:”.

### **Lokalizacja**

Novell Service Desk jest fabrycznie przygotowany do pracy w ośmiu językach: polskim, angielskim, chińskim, hiszpańskim, francuskim, niemieckim, norweskim i rumuńskim. Naturalna elastyczność architektury Novell Service Desk pozwala łatwo dostosować aplikację do innych języków. Podczas gdy większość aplikacji wymaga określenia języka domyślnego, Novell Service Desk może automatycznie dostosowywać wersję językową interfejsu użytkownika w zależności od lokalizacji komputera łączącego się z aplikacją. Dzięki temu jedna centralna instancja Novell Service Desk może obsługiwać użytkowników w rozszaniach po całym świecie oddziałach korporacji w ich rodzimych językach.

### **Przejrzystość procesów**

Korzystając z Novell Service Desk, specjaliści pomocy technicznej zyskują natychmiastowy dostęp do wszelkich informacji związanych ze zgłoszeniami, zarówno dotyczącymi serwisu, incydentów, problemów, jak i zmian. Obejmuje to również dokumentację audytorską wszelkich działań, wykorzystanych zasobów oraz notatek, kompletną historię klienta oraz informację o konfiguracji pochodzące ze zintegrowanej bazy CMDB Novell Service Desk. Zapisy w bazie wiedzy można tworzyć wprost z informacji o rozwiązaniach i wykorzystywać je w dowolnej chwili, co pozwala szybciej i lepiej rozwiązywać problemy. Service Desk pozwala także generować opisy problemów i żądania zmian (RFC), co zapewnia sprawną komunikację między zespołami pomocy technicznej.

### **Poziomy usług**

Dla zapewnienia wymaganej jakości usług, Novell Service Desk pozwala wykorzystywać umowy SLA (*Service Level Agreements*) oraz OLA (*Operational Level Agreements*) i UC (*Underpinning Contracts*). Mechanizm raportowania zgodności ze SLA umożliwia menedżerom definiowanie i monitorowanie poziomów dyspozycyjności i wydajności odpowiadających wymaganiom biznesowym.

## Zarządzanie zmianami

Novell Service Desk gwarantuje, że wszelkie zmiany w CMDB następują w sposób kontrolowany i są zarządzane zgodnie z przyjętymi w firmie i udokumentowanymi procedurami zarządzania zmianami. Żądania zmian podlegają akceptacji menedżera zmian i uzyskują odpowiedni priorytet realizacji RFC.

Novell Service Desk zapewnia precyzyjną kontrolę nad logiką biznesową wykorzystywaną w procesie zmian. Owe precyzyjnie definiowane parametry obejmują m.in. przypisanie odpowiedniego personelu do każdego etapu realizacji z określeniem konkretnych kontaktów.

Na końcowym etapie implementacji zmiany ścisła integracja Novell Service Desk z bazą CMDB zapewnia uwzględnienie zarządzania zmianami przy aktualizacji informacji konfiguracyjnych (CI, *Configuration Item*). Wbudowany w Novell Service Desk kalendarz zapewnia natychmiastowy dostęp do wszelkich zaplanowanych zdarzeń z określeniem planowanej daty realizacji wniosku, harmonogramu FSC (*Forward Schedule of Changes*) dla wszystkich wniosków oraz harmonogramów personelu.

### **Novell Service Desk for Incident Management**

Obok pełnego rozwiązania Novell Service Desk, Novell oferuje również wersję wyłącznie do zarządzania incydentami. Novell Service Desk for Incident Management jest doskonałym rozwiązaniem dla mniejszych firm, potrzebujących opartego na dobrych praktykach prostego narzędzia dla pomocy technicznej bez dodatkowych kosztów i planowania koniecznego przy wdrożeniu pełnego rozwiązania.

## Wymagania systemowe

### **Wymagania minimalne**

- 2 GB dostępnej pamięci RAM (100 pracowników pomocy technicznej)
- 20 GB przestrzeni dyskowej (na rok, 1–5 tys. zgłoszeń miesięcznie)
- Java 5 lub nowsza (zalecana wersja 6)

### **Platformy (wyłącznie 64-bitowe)**

- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP1; Windows Server 2003 SP2, 2008 R2

### **Wirtualizacja (wyłącznie 64-bitowe dla urządzenia wirtualnego)**

- VMware Player 1, 2; VMware Workstation 5 lub nowsza; VMware Fusion 1, 2 ; VMware Server 1, 2; VMware ESX Server 3, 3i, 4

### **Serwery aplikacji**

- JBOSS 3.0 lub nowszy; Apache Tomcat 5.0 lub nowszy

### **Serwery www**

- Apache 1.3.9 lub nowszy; Internet Information Server 5.0 lub nowszy

### **Bazy danych**

- Oracle 9.2.0.5, 10g; SQL Server 7, 2000, 2005, 2008; Sybase ASE 11, 12.x; Sybase ASA 8.0 lub nowsza

## Przeglądarki

- Internet Explorer 6.0, 7.0, 8.0; Safari 2.x, 3.x; Firefox 2.0 lub nowszy

## Języki

- **polski**, angielski, francuski, niemiecki, hiszpański, chiński (uproszczony), norweski, rumuński

## Podsumowanie

Najważniejsze cechy Novell Service Desk to:

- **Sfederowana baza CMDB.** Kompletny obraz infrastruktury informatycznej pod kątem usług biznesowych; informacje z wielu źródeł danych trafiają do zawartego w Novell Service Desk mechanizmu Asset Management Integration Engine (AMIE), dzięki czemu informacje konfiguracyjne mogą pochodzić z różnorodnych źródeł – od narzędzi do monitorowania zasobów po aplikacje do wykrywania zasobów.
- **Zarządzanie portfolio usług.** Obliczanie i odzyskiwanie kosztów planowanych i aktywnych usług przez prognozowanie wykorzystania usług z uwzględnieniem SLA.
- **Zarządzanie wiedzą z akceptacją wpisów.** Zapewnianie spójności i dokładności informacji publikowanych w bazie wiedzy dzięki żądaniom akceptacji generowanym automatycznie w momencie zmiany stanu informacji na „Oczekuje na publikację”.
- **Rozbudowany interfejs programistyczny usług sieciowych.** Interfejs API usług sieciowych Novell Service Desk umożliwia konieczną dla integracji komunikację między systemami w przypadku tworzenia i modyfikacji klientów, żądań oraz elementów.
- **Informowanie w czasie rzeczywistym.** Informowanie klientów o statusie ich wezwań za pośrednictwem SMS lub przez kanały RSS.

Dowiedz się więcej o tym, jak Novell Service Desk, oparte na ITIL v3, otwartych standardach i interfejsie Web 2.0 kompletne narzędzie dla pomocy technicznej, może ci pomóc w ciągu kilku tygodni obniżyć koszty i podnieść poziom usług. Więcej informacji znajdziesz na stronie: [www.novell.com](http://www.novell.com)

W celu uzyskania szczegółowych informacji o cenach i licencjonowaniu prosimy o kontakt:

Novell Sp. z o.o.  
ul. Postępu 21  
02-676 Warszawa  
tel. 0 22 537 5000  
bezpłatna infolinia 0 800 22 66 85  
[infolinia@novell.pl](mailto:infolinia@novell.pl)