



2023

AMT ГРУП

Система Service Desk - iTop ITSM & CMDB

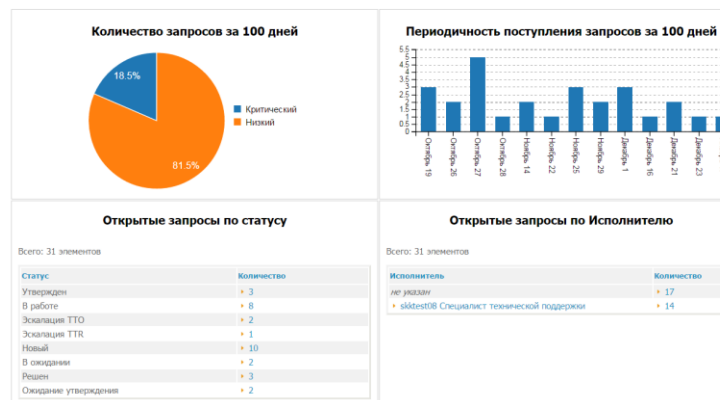
Предпосылки внедрения iTop ITSM & CMDB (Itop)

- Высокая стоимость внедрения решений от крупных вендоров (лицензии)
- Высокая стоимость сопровождения
 - сложности в установке и сопровождении
 - потребность в дорогом, квалифицированном персонале
 - рост ФОТ ИТ-подразделений
- Отсутствие комплексного продукта, например в составе решения отсутствует портал самообслуживания
- Закрытые исходные коды, сложность внесения изменений, «дорогие» языки программирования (java, C#), нет возможности сменить подрядчика
- Отсутствие локализации и понятной документации
- «Сырые» продукты с открытым исходным кодом
- и др.



iTop - автоматизируемые процессы

- iTop ITSM & CMDB — это веб-продукт с открытым исходным кодом, предназначенный для автоматизации процессов деятельности ИТ-подразделений
- iTop разработан на основе лучших практик ITIL/ITSM и позволяет организовать следующие процессы:
 - Управление инцидентами и запросами на обслуживание
 - Управление проблемами, изменениями и знаниями
 - Управление активами и конфигурациями
 - Управление уровнем сервиса, каталогом услуг и поставщиками



Добро пожаловать

Управление конфигурациями

Управление запросами

Управление инцидентами

Управление проблемами

Управление изменениями

Управление услугами

Администрирование данных

Инструменты администратора

Основная функциональность iTop

- Управление конфигурационными единицами
- Ведение каталога ИТ-услуг
- Управление моделями предоставления услуг
- Управление командами ИТ-поддержки
- Управление уровнем сервисов (SLA, SLT, TTO, TTR)
- Представления (дашборды) для сотрудников технической поддержки
- Система уведомлений и оповещений
- Справочники сотрудников, подразделений, расположений, инвентарных номеров
- API для добавления сотрудников, контактов, активов
- Интеграция с LDAP, внешними системами
- и др.

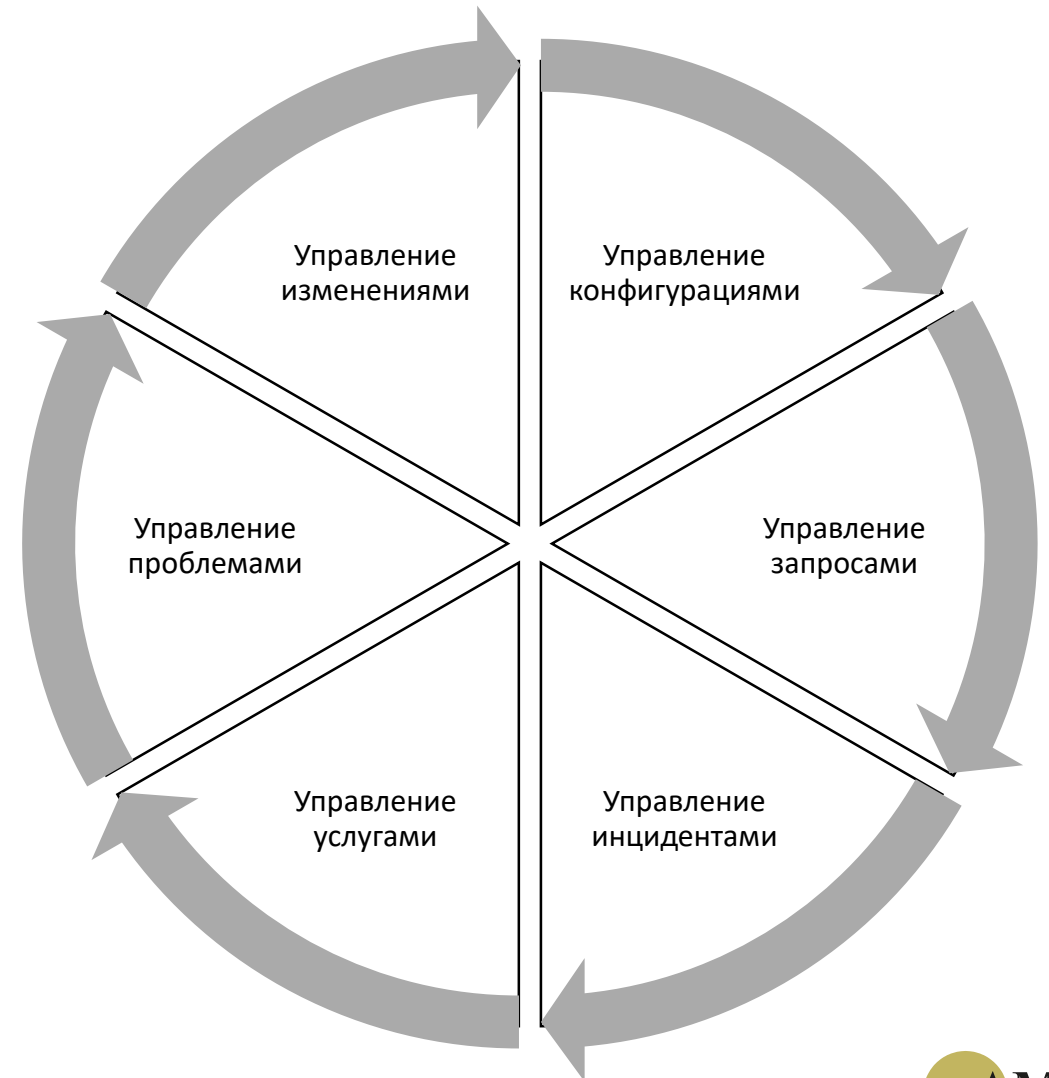


Области автоматизации

Процессы управления в iTop реализованы в виде модулей*

- CMDB (активы, конфигурации)
- Запросы пользователей
- Инциденты
- Услуги
- Проблемы
- Изменения

* В базовой поставке приведены стандартные (согласно ITIL процессы управления сущностями). Для модификации workflow необходимо выполнение доработок системы с привлечением разработчика

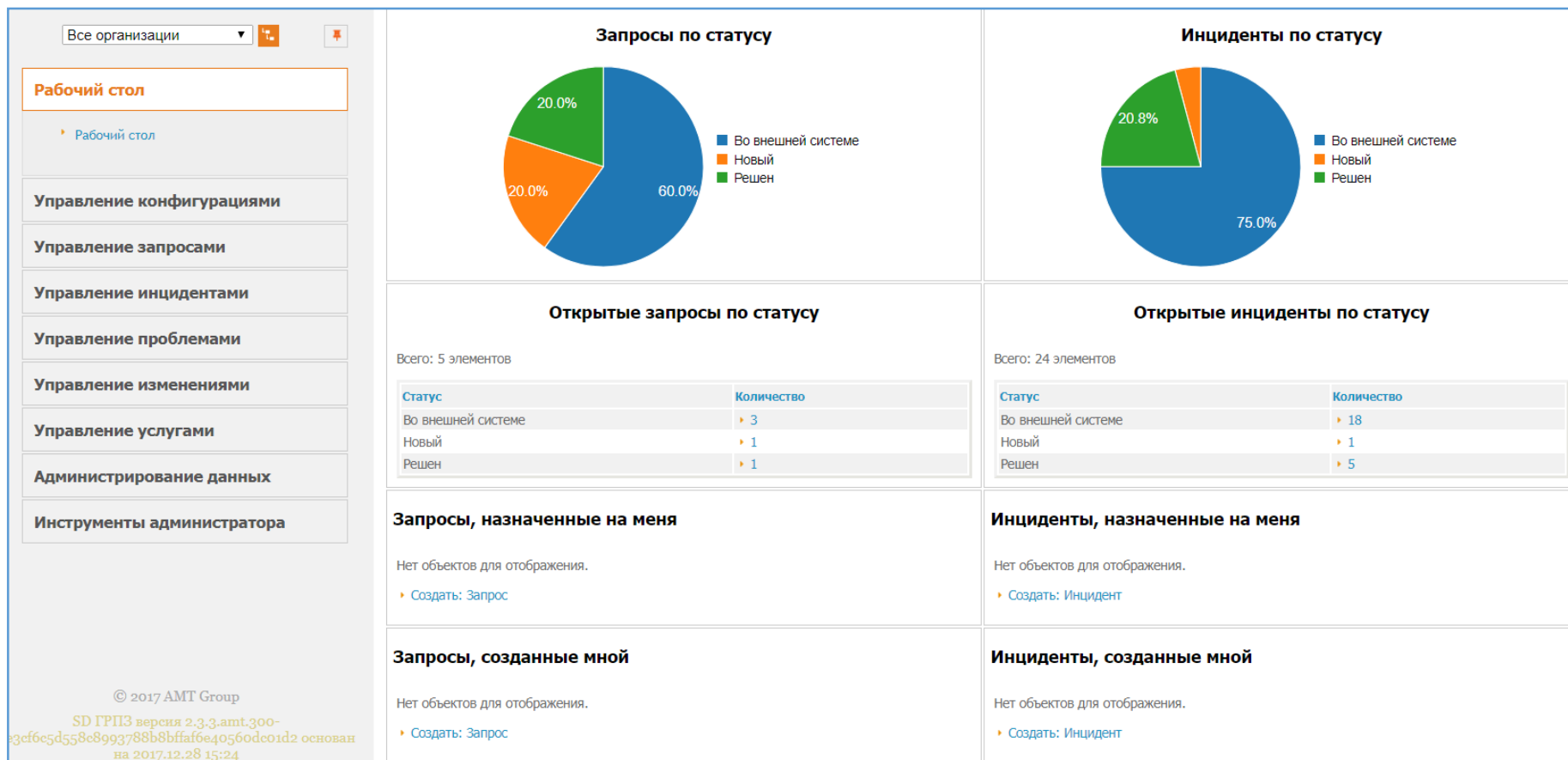


Гибкая система разграничения прав

Профиль	
▶ Administrator	• Администратор
▶ Change Approver	• Управление изменениями
▶ Change Implementor	
▶ Change Supervisor	
▶ Configuration Manager	• Управление конфигурациями
▶ Document author	
▶ Portal power user	• Пользователи
▶ Portal user	
▶ Problem Manager	• Управление проблемами
▶ Service Desk Agent	
▶ Service Desk Agent Extended	• Управление запросами на обслуживание и инцидентами
▶ Service Manager	
▶ Support Agent	• Управление услугами
▶ Support Agent Extended	



Пример Рабочего стола специалиста ИТ-службы

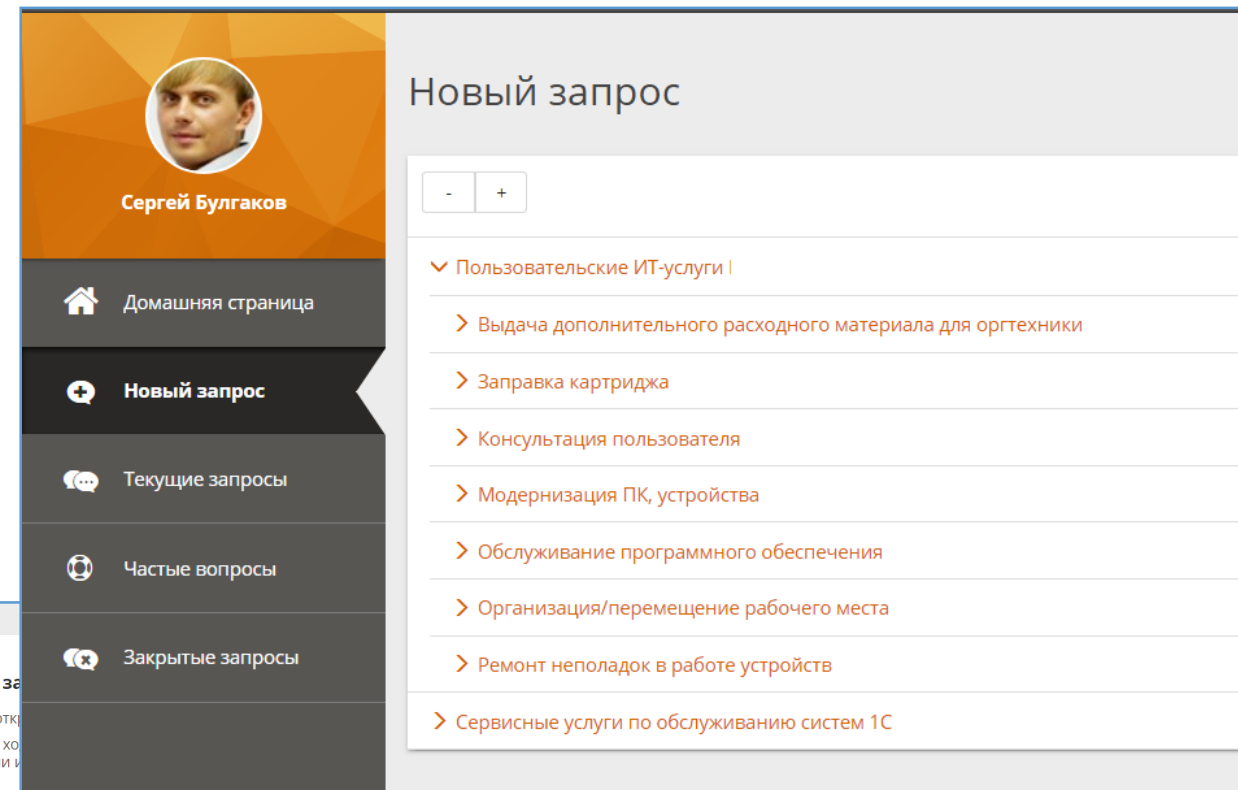
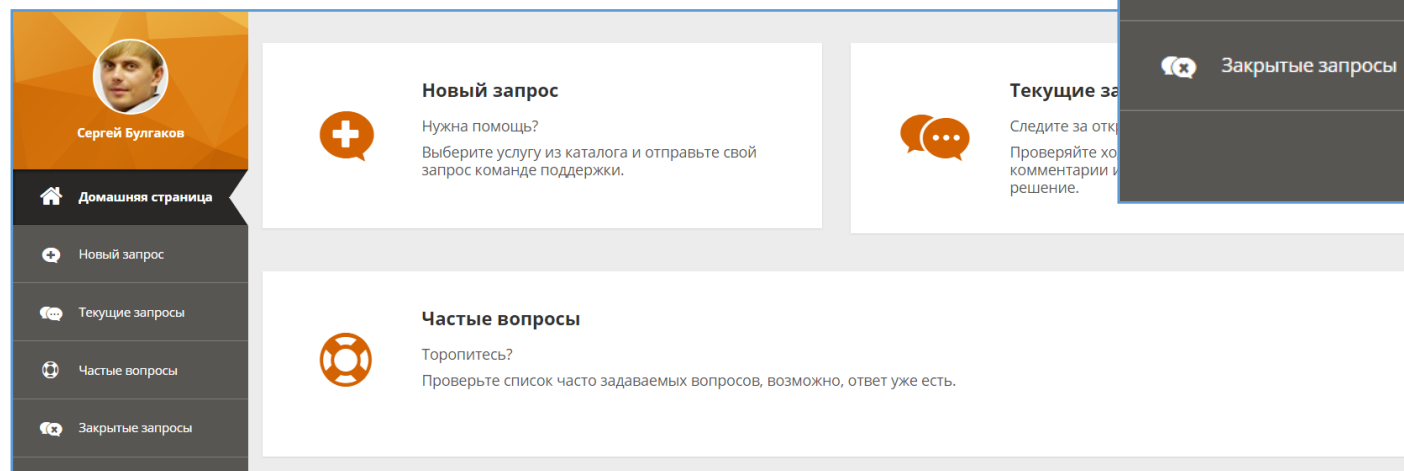


Могут быть выделены отдельные роли для отдельных процессов и в рамках процесса

Экран настраивается под задачи конкретного исполнителя и содержит сводную информацию для выполнения задач

Портал самообслуживания iTop

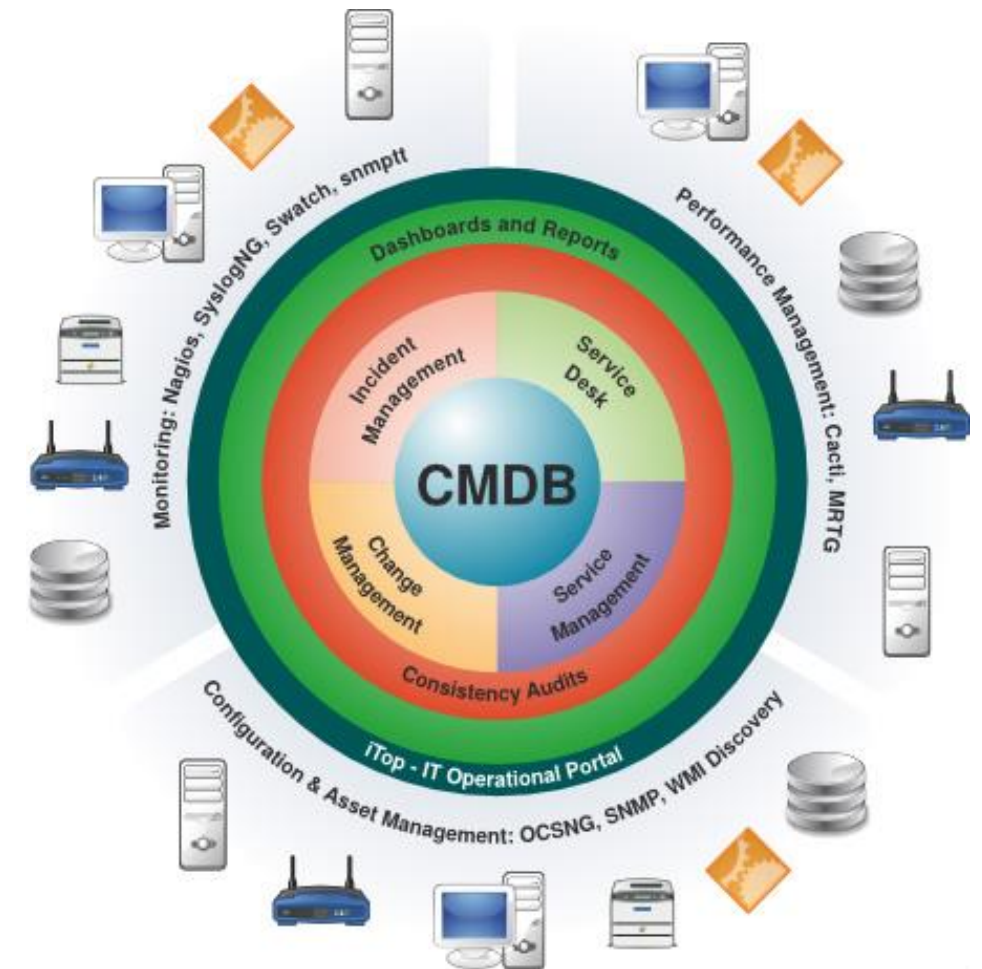
- Простой и понятный интерфейс для сотрудников
- Отслеживание своих запросов, получение статусов
- Уведомления по электронной почте о событии по обращению
- Различные форматы представления каталога услуг
- Шаблонизация отдельных видов услуг



Основа iTop — CMDB (управление конфигурацией)

Центром архитектуры iTop является база данных управления конфигурацией (CMDB), которая хранит актуальную информацию об ИТ-инфраструктуре в виде конфигурационных элементов и взаимосвязей между ними.

- Физические устройства
 - Программное обеспечение
 - Бизнес-процессы
 - Документы
 - Контакты
- и др.



Управление конфигурациями - интерфейс

The interface displays a dashboard with various asset categories and their counts, along with configuration forms for creating and managing these assets.

Assets and Configuration Options:

- VLAN:** 85. Actions: Создать: VLAN, Поиск: VLAN.
- Подсеть:** 46. Actions: Создать: Подсеть, Поиск: Подсеть.
- Система хранения:** 7. Actions: Создать: Система хранения, Поиск: Система хранения.
- Сетевое хранилище:** 2. Actions: Создать: Сетевое хранилище, Поиск: Сетевое хранилище.
- Ленточная библиотека:** 0. Actions: Создать: Ленточная библиотека, Поиск: Ленточная библиотека.
- Стойка:** 96. Actions: Создать: Стойка, Поиск: Стойка.
- Крейт:** 5. Actions: Создать: Крейт, Поиск: Крейт.
- SAN коммутатор:** 2. Actions: Создать: SAN коммутатор, Поиск: SAN коммутатор.
- Сетевое устройство:** 248. Actions: Создать: Сетевое устройство, Поиск: Сетевое устройство.
- Сервер:** 41. Actions: Создать: Сервер, Поиск: Сервер.
- Логический том:** 37. Actions: Создать: Логический том, Поиск: Логический том.
- Сетевой интерфейс:** 12. Actions: Создать: Сетевой интерфейс, Поиск: Сетевой интерфейс.

Виртуализация

- Ферма:** 1. Actions: Создать: Ферма, Поиск: Ферма.
- Гипервизор:** 8. Actions: Создать: Гипервизор, Поиск: Гипервизор.
- Виртуальная машина:** 95. Actions: Создать: Виртуальная машина, Поиск: Виртуальная машина.

Пользовательские устройства

- Персональный компьютер:** 3683. Actions: Создать: Персональный компьютер, Поиск: Персональный компьютер.
- Ноутбук:** 378. Actions: Создать: Ноутбук, Поиск: Ноутбук.
- Планшет:** 0. Actions: Создать: Планшет, Поиск: Планшет.
- Принтер:** 1377. Action: Создать: Принтер.
- Факс:** 98. Action: Создать: Факс.
- Сканер:** 193. Action: Создать: Сканер.
- Калькулятор:** 1326. Action: Создать: Калькулятор.

Создание нового Гипервизор

Оформление: Свойства, ПО, Контакты, Услуги, Активные тикеты

Название:

Организация: -- выбрать --

Статус: Эксплуатация

Сервер: -- выбрать --

Ферма: -- выбрать --

Критичность: Низкая

Дата ввода в эксплуатацию: YYYY-MM-DD

Описание:

Подразделение:

Спецификация:

Инвентарный номер:

Семейство ОС: -- выбрать --

Создание нового Крейт

Оформление: Свойства, Контакты, Документы, Устройства, Договоры, Услуги, Активные тикеты

Название:

Организация: -- выбрать --

Статус: Эксплуатация

Критичность: Низкая

Расположение: -- выбрать --

Стойка:

Брейд: -- выбрать --

Модель: -- выбрать --

Высота (U):

Инвентарный номер:

Серийный номер:

Дата ввода в эксплуатацию: YYYY-MM-DD

Дата приобретения: YYYY-MM-DD

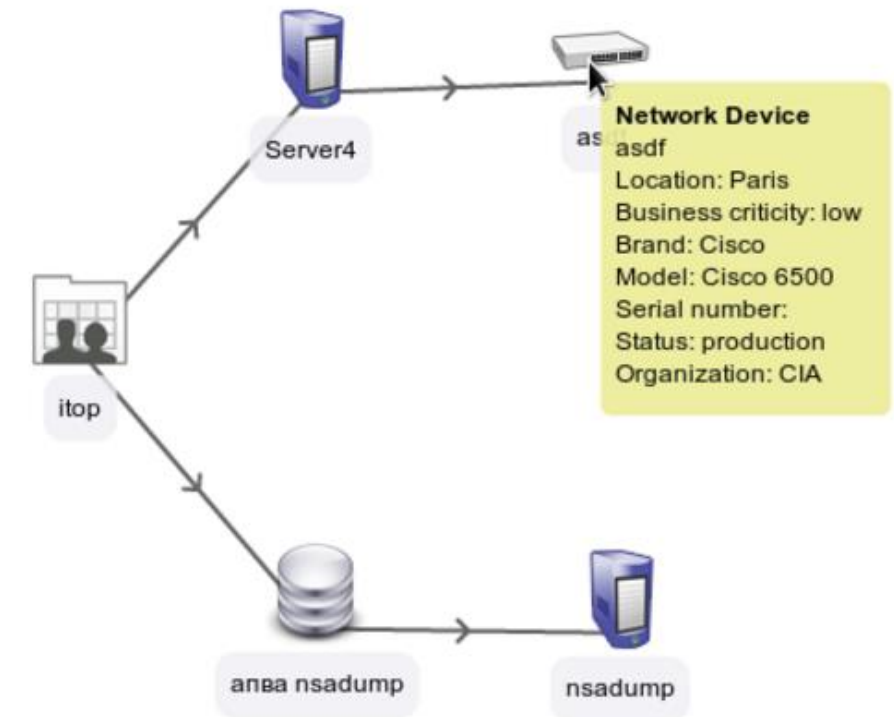
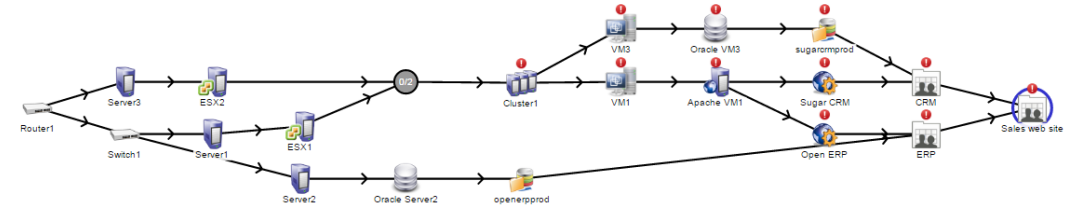
Окончание гарантии: YYYY-MM-DD

Описание:

Наглядное представление активов и конфигурационных единиц

Автоматизированный анализ влияния в iTop

- iTop моделирует правила зависимостей, которые используются для анализа и графического отображения влияния конфигурационных элементов друг на друга.
- При регистрации инцидента, проблемы или изменения приложение использует эти правила для определения последствий регистрируемого события



Управление запросами и инцидентами

- Жизненный цикл запроса/инцидента в соответствии с рекомендациями ITIL/ITSM
- Рабочее пространство с быстрым доступом к спискам запросов/инцидентов (назначенные на сотрудника, назначенные на команды сотрудника, эскалированные и пр.)
- Эскалация неназначенных и неисполненных запросов
- Переназначение запроса/инцидента на другого исполнителя
- Переоткрытие решенного запроса/инцидента
- Возможность интеграции со смежными системами Заказчика



Создание нового Запрос

Отмена Создать В работу Ждать утверждения Отправить во внешнюю систему

Свойства KE Контакты Дочерние запросы Наряды на работу Вложения

Общая информация

Организация -- выбрать -- !

Инициатор -- выбрать -- !

Заявитель -- выбрать -- !

Расположение [поиск] !

Статус Новый

Источник Телефон

Тема !

Описание !

Приоритет

Тип запроса Запрос на обслуживание

Влияние Персона

Срочность Средняя

Приоритет Низкий

Решение

Контакты

Даты

Дата регистрации

Дата обновления

Срок ТТО

Дополнительная информация

Услуга -- выбрать -- !

Подкатегория -- выбрать -- !

Детали услуги

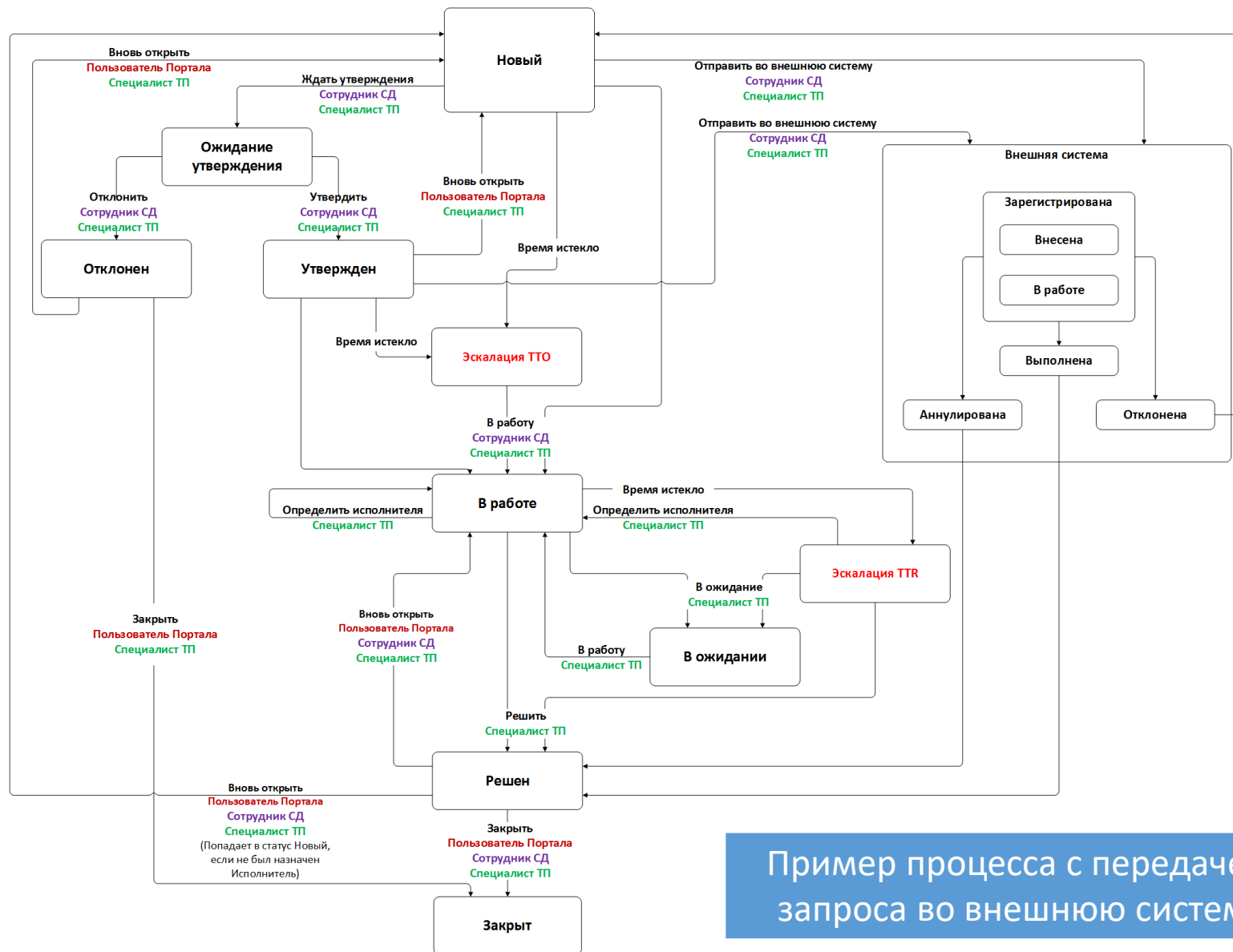
Зависимости

Родительский запрос -- выбрать --

Родительский инцидент -- выбрать --

Родительская проблема -- выбрать --

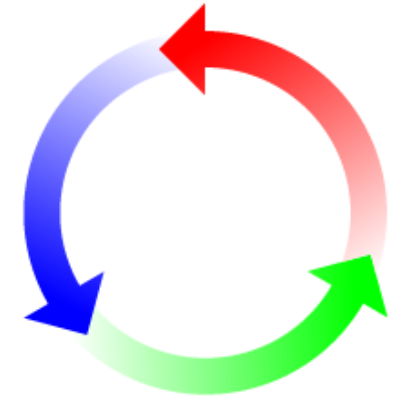
Процесс управления запросами в iTop



Пример процесса с передачей запроса во внешнюю систему

Управление изменениями

- Управление изменениями трех типов (согласно ITIL):
 - Экстренное изменение
 - Нормальное изменение
 - Стандартное изменение
- Создание связей изменения с другими сущностями – КЕ, запросы, инциденты, проблемы и пр.
- Планирование изменения и его утверждение
- Создание нарядов на работу в рамках изменения
- Оформление реализации и закрытие изменения



Создание нового Стандартное изменение

Отмена Создать В работу

Свойства КЕ Контакты Наряды на работу Связанные запросы Связанные инциденты Связанные проблемы

Дочерние изменения Вложения

Общая информация

Номер

Организация -- выбрать --

Статус Новое

Тема

Описание

Решение

Зависимости

Родительское изменение -- выбрать --

Даты

Дата регистрации

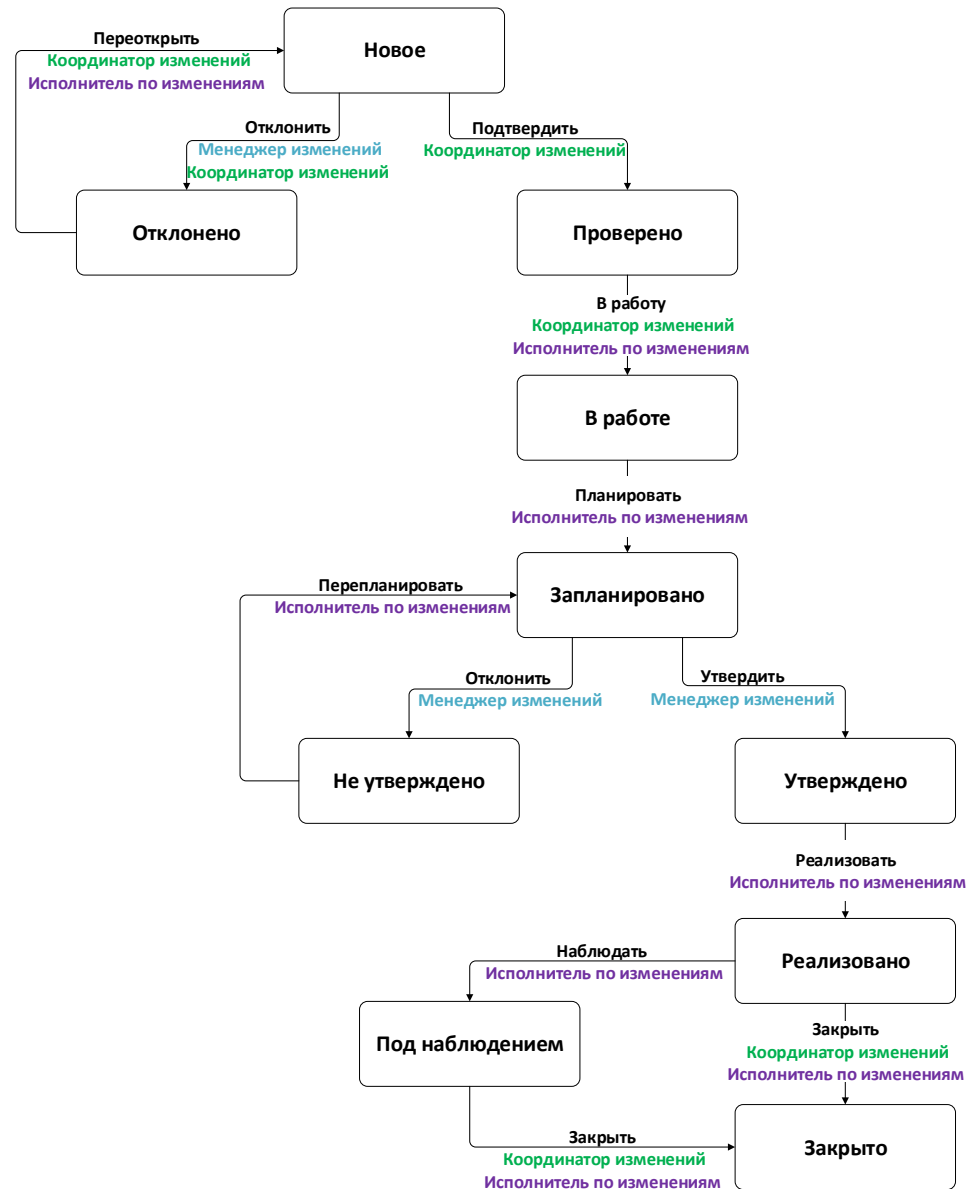
Дата обновления

Контакты

Инициатор -- выбрать --

Регистратор не указан

Процесс управления изменениями в iTop



Пример процесса управления Изменениями.

Реализованы разные процессы для управления разными типами изменений: Стандартные, Нормальные, Экстренные (ITIL)

Управление проблемами

- Регистрация проблем и их назначение на исполнителя
- Оформление решения проблемы
- Создание связей проблемы с другими сущностями – КЕ, запросы, инциденты, и пр.
- Ведение каталога известных ошибок
- Ведение каталога FAQ, для его последующего отображения на Портале самообслуживания



Создание нового Проблема

Отмена Создать В работу

Свойства КЕ Контакты Известные ошибки Наряды на работу Инциденты Запросы Вложения

Общая информация

Номер
Тема !
Организация -- выбрать -- !
Расположение !
Статус Новая
Приоритет Критический
Услуга -- выбрать --
Подкатегория -- выбрать --

Дополнительная информация

Влияние Персона
Срочность Средняя
Описание !

Даты

Дата регистрации
Дата обновления

Контакты

Инициатор -- выбрать -- !

Зависимости

Связанное изменение -- выбрать --

Процесс управления проблемами в iTop



Управление услугами

- Ведение каталога услуг и портфеля услуг
- Ведение договоров с заказчиками и с поставщиками
- Создание моделей предоставления услуг
- Формирование соглашений об уровне услуг (SLA)
- Задание целевых показателей Уровня услуг (SLT)
- Шаблонизация запросов



Создание нового Услуга

Отмена Создать

Свойства Подкатегории услуги Документы Контакты Договоры с заказчиками Договоры с поставщиками

Связанные услуги Зависимость от КЕ

Название

Поставщик

Пакет услуг

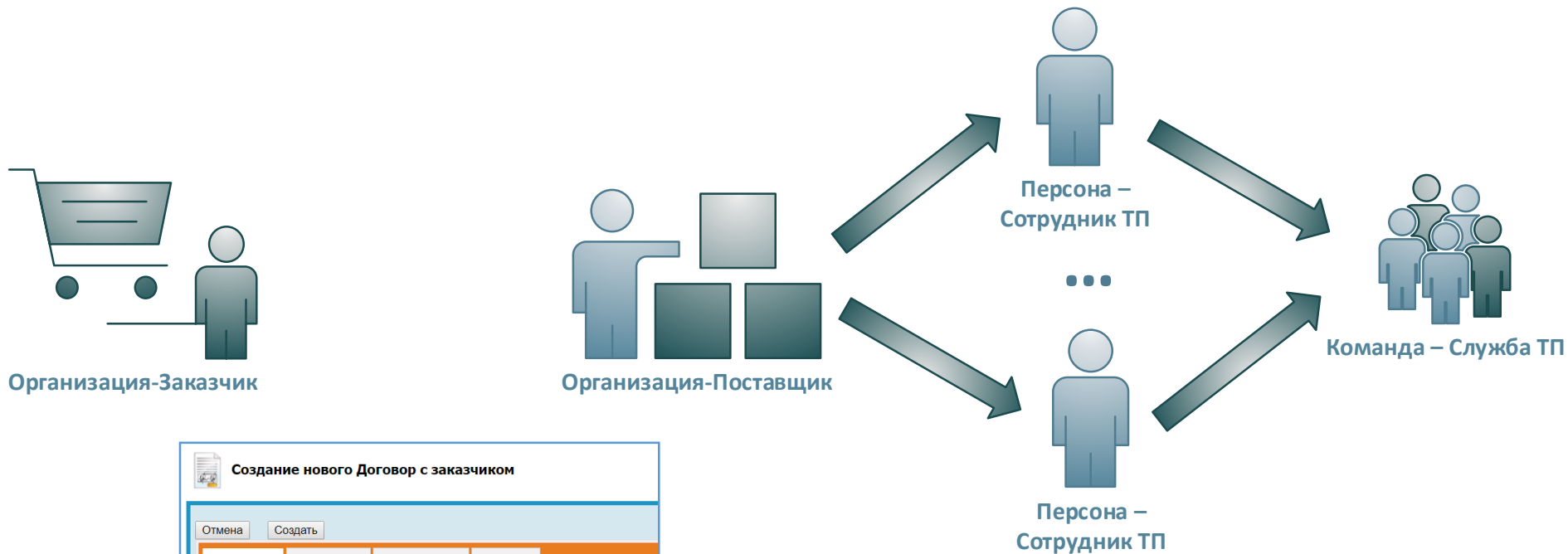
Описание

Тип услуги Клиентская бизнес услуга (поддержка)

Статус Эксплуатация

Отмена Создать

Управление услугами – Поставщики, Заказчики, Команды



Создание нового Договора с заказчиком

Отмена Создать

Свойства Контакты Документы Услуги

Название

Заказчик -- выбрать --

Описание

Дата регистрации YYYY-MM-DD

Дата окончания YYYY-MM-DD

Стоимость

Валюта стоимости -- выбрать --

Периодичность платежей

Поставщик -- выбрать --

Статус -- выбрать --

Тип договора -- выбрать --

Иtop реализует модель договора между заказчиком услуг и поставщиком услуг (ИТ-подразделением)

Управление услугами – Принципы управления услугами



Управление услугами – Шаблоны запросов

Шаблон: Шаблон для оборудования + Изменить... Новый... Другие Действия

Свойства Подкатегории услуги (3) Список полей (9) Просмотр История

Всего: 3 элементов

Подкатегория услуги	Услуга	Статус	Тип запроса	Поставщик
▶ Тест для Оборудования +	▶ Консультация пользователя	Эксплуатация	Инцидент	▶ ИТ-служба
▶ Доработка приложений в системе АСУП Shell	▶ Консультация пользователя	Эксплуатация	Запрос на обслуживание	▶ ИТ-служба
▶ Обновление ПО	▶ Обслуживание ПО	Эксплуатация	Запрос на обслуживание	▶ ИТ-служба

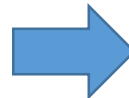
Шаблон: Шаблон для оборудования + Изменить... Новый... Другие Действия

Свойства Подкатегории услуги (3) **Список полей (9)** Просмотр История

Список полей

Всего: 9 элементов

Поле шаблона	Наименование	Тип поля	Обязательное поле	Позиция ▲	Тип	Шаблон ID
▶ VID_Z	Вид запроса	Выпадающий список	yes	1	Шаблон	▶ Шаблон для оборудования +
▶ TEL	Телефон инициатора	Текст	yes	2	Шаблон	▶ Шаблон для оборудования +
▶ N_UST	Номер устройства	Текст	yes	3	Шаблон	▶ Шаблон для оборудования +
▶ NAIM_U_SET	Сетевое имя устройства	Текст	no	4	Шаблон	▶ Шаблон для оборудования +
▶ NAIM_UST	Наименование устройства	Текст	yes	5	Шаблон	▶ Шаблон для оборудования +



Дополнительная информация

Услуга: Консультация пользователя

Подкатегория: Тест для Оборудования +

Детали услуги: Шаблон: Шаблон - Оборудование +

Вид запроса: -- выбрать --

Телефон инициатора:

Номер устройства:

Сетевое имя устройства:

Наименование устройства:

Документ основание запроса: ЗАЯВКА

Номер документа – основания запроса:

Дата документа основания запроса: YYYY-MM-DD

Примечание из внешней системы:

Иtop позволяет определить нужный набор полей, который требуется заполнить для заказа услуги

Управление услугами – SLA, SLT, TTO, TTR

Соглашения об уровне услуг (SLA)

Целевые показатели Уровня услуг (SLT)

Время принятия (TTO)

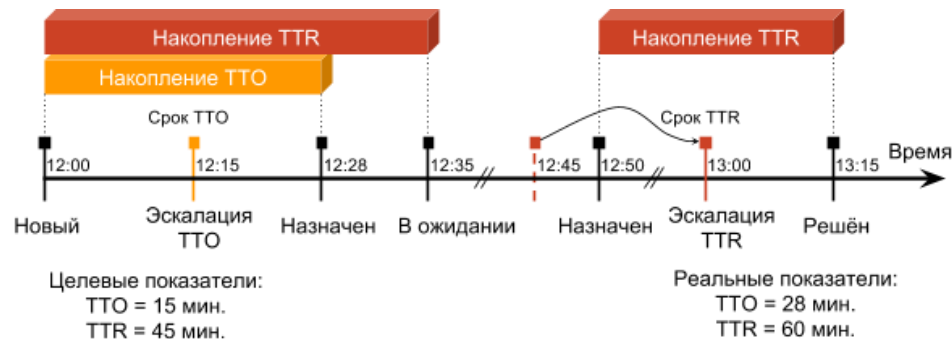
Приоритет Запроса

Время решения (TTR)

Приоритет Инцидента



Для каждой модели предоставления услуг может быть определен SLA на время регистрации и время решения запроса



Основные преимущества Itop

- Отсутствие платежей за лицензии
- Открытые исходные коды (php), возможность привлекать к доработке различные компании, более низкая стоимость разработчика на рынке
- Простой и понятный локализованный интерфейс
- Покрывает все первоочередные процессы ITIL
- Наличие документации по внедрению и настройке
- Возможность приобретения (при необходимости) дополнительных компонентов и технической поддержки
- Наличие сообщества в России - <http://community.itop-itsm.ru/>
- Активное развитие продукта (релиз в среднем – раз в два месяца)
- Интеграция с внешними системами, API, NTLM, импорт данных



IT Professionals



SMB



Large

Технические характеристики Itop

- Хранения данных CMDB в количестве не менее 400 тыс. записей
- СУБД: MySQL
- ОС: MS Windows, Linux, Solaris
- Поддерживаемые протоколы взаимодействия: в коробочном решении REST, есть собственная реализация поддержки протокола AMQP, при необходимости возможна доработка для поддержки иных протоколов (SOAP и пр.)
- Поддержка внешней аутентификации через протокол LDAP
- Форматы экспорта документов: CSV, HTML, XML, PDF

Основные преимущества внедрения Itop от АМТ ГРУП

- Опыт внедрения систем Service Desk и Itop на крупном предприятии (штат ИТ-службы более 100 человек), проекты федерального масштаба
- Опыт работы с различными системами Сервис Деск
- Возможность модификации Itop под нужды Заказчика
- Опыт интеграции систем, в том числе Itop
- Наличие доработанного дистрибутива для внедрения (уже исправлен ряд ошибок, внесены изменения)
- Штат квалифицированных специалистов на проект (аналитики, архитекторы, программисты, инженеры по качеству)
- Наличие проектов регламентов и документов для внедрения

