

# Řízení služeb IT FaMa+ ITSM

Řízení správy IT infrastruktury, evidence a administrace uživatelů, skupin, profilů a správ k jednotlivým IS.

## O produktu

Řešení pro správu požadavků, událostí či problémů FaMa+ ITSM vychází z mezinárodně uznávané knihovny standardů ITIL V3 pro správu IT služeb. Knihovna standardů ITIL V3 je nejspěšnějším a nejpoužívanějším přístupem pro řízení IT služeb (ITSM) a představuje tzv. „best practices“ (nejlepší zkušenosti z praxe) v IT oboru.

Řešení pro správu požadavků, událostí či problémů FaMa+ ITSM vychází z mezinárodně uznávané knihovny standardů ITIL V3 pro správu IT služeb. Knihovna standardů ITIL V3 je nejspěšnějším a nejpoužívanějším přístupem pro řízení IT služeb (ITSM) a představuje tzv. „best practices“ (nejlepší zkušenosti z praxe) v IT oboru.

Informační systém FaMa+ ITSM je řešení modulární. Jednotlivé moduly je možné kombinovat tak, aby každá organizace získala informační systém pouze pro ty procesy, nad kterými chce mít kontrolu.

## Moduly nabízené v rámci informačního systému FaMa+ ITSM:



Správa požadavků



Správa incidentů



Správa změn



Správa identit



Správa událostí



Správa služeb



Správa problémů



Správa pracovních příkazů



Správa konfigurací

# Klíčové funkce



## Přizpůsobení domovské stránky

- Pomocí widgetů
- Možnost zobrazit nejpoužívanější funkce, statistické ukazatele, náhled aktuálních událostí apod.
- Možnost vlastního brandingů



## Workflow

- Možnost nastavení vlastního procesního schéma zpracování
- Grafické znázornění procesu



## Efektivní vyhledávání a třídění

- Možnost přizpůsobení vzhledu seznamového formuláře



## Aktivní schvalování

- Možnost schvalování dokumentů



## Chat

- Diskusní vlákna u každého doklad



## Editor formulářů

- Změna rozložení prvků
- Skrytí nepotřebných údajů
- Přidání vlastních položek



## Přehled procesů ITIL

- Event a Incident management



## Bezpečnost

- Podpora SSO
- 2FA
- Soulad s OWASP ASVS a požadavky VoKB



## Automatické notifikace

- Nastavení zasílání oznámení o vybraných událostech definovaným příjemcům
- Vlastní šablony zpráv



## Nastavení oprávnění

- Vytvoření vlastních aplikačních rolí
- Definice podmínek pro jednotlivá práva



## Reporting a Exports & Imports

- Sestavy na míru



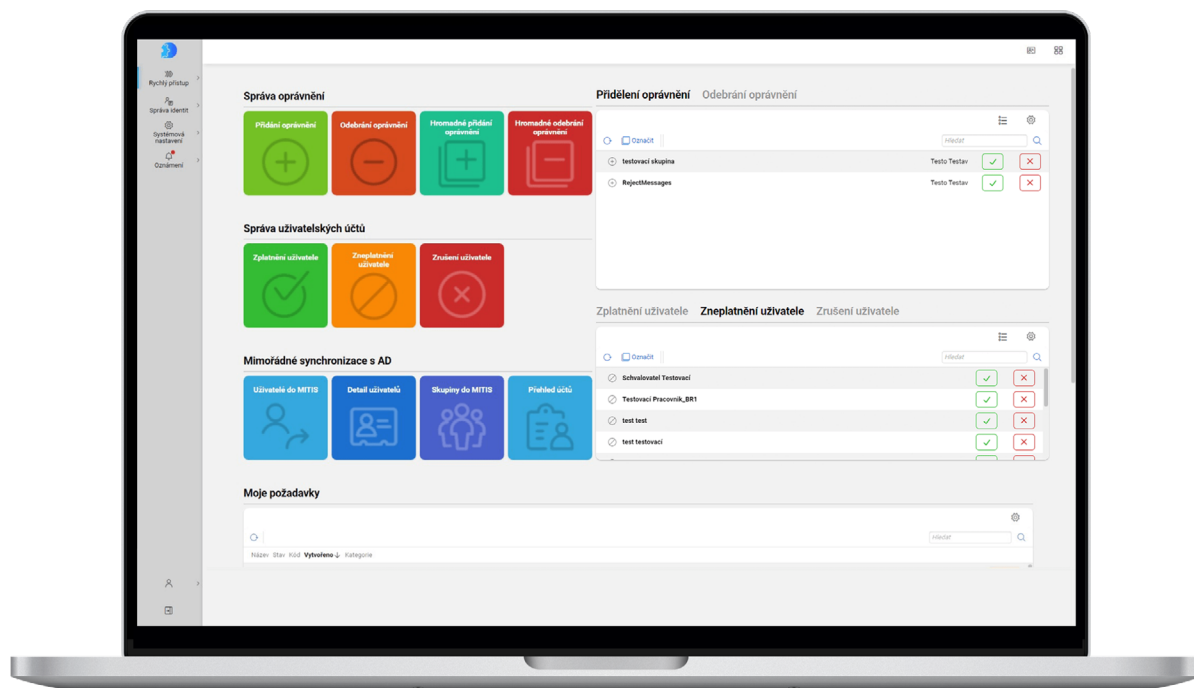
## Automatická kontrola SLA

- Podle přednastavených smluv a služeb



## Integrační vazby

- Snadná propojitelnost na okolní systémy: AD, HR, ...



# Moduly

## Správa požadavků

- Jednoduchý a přehledný nástroj pro přehled požadavků a souvisejících informací.
- Možnost komunikace s poskytovateli služeb a jejich řešiteli. Pro každou situaci je možné implementovat specifické formuláře i proces, nastavit komunikační nástroje a notifikační zprávy.
- Modul je možné implementovat pro vstup zadání požadavků mnoha dostupnými kanály (např. přes obecný webový formulář samotného klienta v SilverLight, e-mailem, telefonicky apod.).

## Správa incidentů

- Evidence a správa incidentů (= porucha, neplánované přerušení služby či zmenšení její kvality).
- Modul zajišťuje sběr incidentů, jejich kategorizaci, evidenci podstatných informací pro vyřešení, vazby na služby a automatické nebo manuální výpočty metrik.
- Cílem modulu je obnovit normální provoz služby, tak rychle, jak je to jen možné a minimalizovat nepříznivý dopad na business operace.

## Správa změn

- Evidence a správa změn.
- Cílem modulu je umožnit realizaci prospěšných změn při minimálním narušení služeb a reagovat na měnící se business požadavky zákazníka.
- Pro řešení změn je k dispozici plnohodnotný aparát schvalování.
- Možnost provazovat změny s ostatními moduly zefektivňuje jejich plánování a současně umožňuje sdílet informace z ostatních modulů.

## Správa událostí

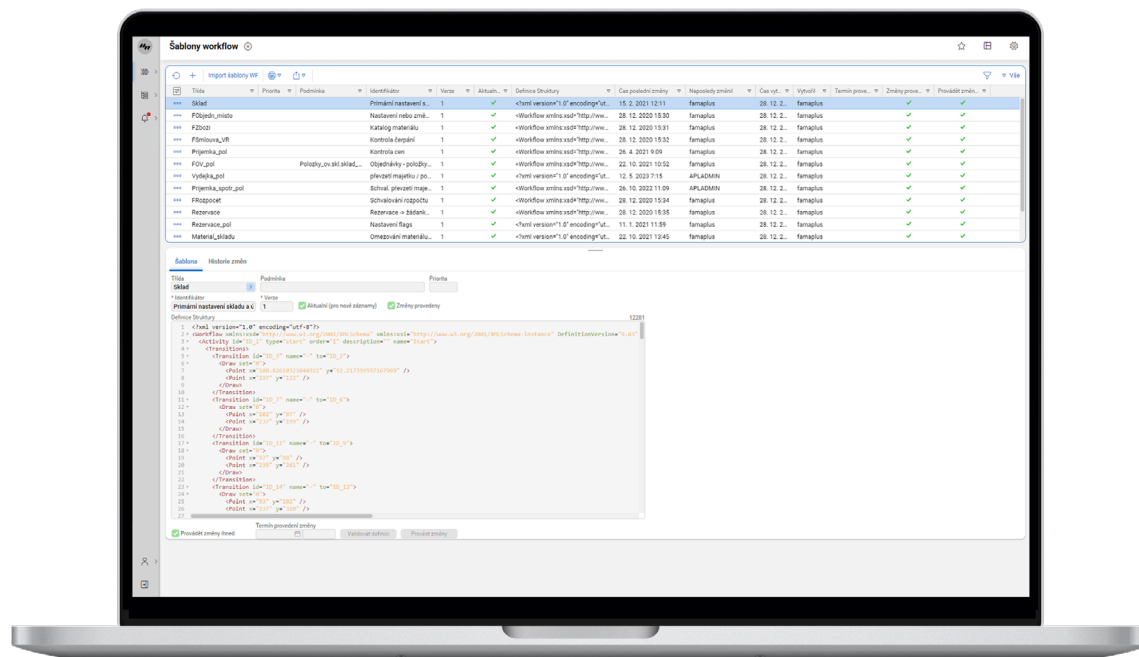
- Podpůrný modul pro monitoring a následnou procesní správu událostí.
- Modul je možné napojit (přes modul Integrovaná vazba) na monitorovací nástroje třetích stran a sbírat tak definované události (např. error, výpadky systémů apod.).
- Modul následně nabízí možnost definovat odpovídající akce na tyto události (např. generovat z nich incidenty nebo požadavky, evidovat je, přidělovat řešitelům apod.).
- Modul zajišťuje evidenci podstatných logů z infrastruktury a systémů.

## Správa problémů

- Evidence a správa problémů (= příčina jednoho nebo více incidentů).
- Cílem modulu je zamezit výskytu problémů a následných incidentů, eliminovat opakující se incidenty a minimalizovat dopad těch incidentů, kterým lze zabránit.
- Pro řešení problémů je k dispozici plnohodnotný aparát schvalování.

## Správa pracovních příkazů

- Podpůrný modul, který nabízí přímou podporu paralelního řešení jakýchkoliv jiných procesů (včetně možnosti dekompozice řešení na dílčí kroky).
- Každý z těchto úkolů lze vztáhnout k libovolné službě a definovat pro něj odpovídající proces i řešitele.
- Implementace tohoto modulu tedy posouvá možnosti řešení do vyšší úrovně a nabízí přehlednější a propracovanější správu řízení provozu služeb (při současném zachování všech výhod systému – monitoring, reporting apod.).
- Modul je integrován do všech ostatních modulů FaMa+ ITSM.



## Správa konfigurací

- Evidence a správa aktiv služeb a konfigurací.
- Modul poskytuje přesnou informaci a kontrolu nad všemi aktivy a vztahy, které tvoří infrastrukturu organizace.
- Modul lze využít pro evidenci jak IT položek (software i hardware), tak i pro další položky, které je třeba sledovat (např. majetek, dokumenty apod.).

## Správa identit

- Evidence a správa identit (= uživatelských účtů a rolí na jednotlivých integrovaných systémech).
- Modul pokrývá řízení rolí, žádosti o přidělení role, schvalování přidělení rolí a auditovatelnost všech změn.
- Pomocí centralizované kontroly přístupů modul zajišťuje dodržování bezpečnostní politiky (= ochrana digitálního majetku před zneužitím).
- Díky napojení na modul Správa služeb modul umožňuje zadávat strukturované požadavky na přístupová práva (např. založení uživatele v aplikaci, zrušení uživatele, změna údajů apod.).

## Správa služeb

- Základní modul systému FaMa+ ITSM.
- Mohutný nástroj pro evidenci a správu služeb, definici a funkční nasazení jejich parametrů formou servisních smluv a v přímém provozu také efektivními reporty o provozu služby (počty požadavků, počty incidentů, nákladovost apod.).
- Evidence služeb a katalogu služeb, popisujícího charakter nabízených služeb, jejich parametry a navázané záznamy.
- Definice SLA (Service Level Agreement) smluv zajišťujících přístup ke službám a specifikujících SLA parametry služeb pro jednotlivé příjemce i poskytovatele.
- Sledování a vyhodnocování parametrů služeb a metrik dle ITIL V3.

## Technologie

Architektura FaMa+ ITSM je navržena jako třívrstvá, kdy jednotlivé vrstvy jsou vzájemně integrovány do funkčního celku:

- HTML5, IIS, .NET
- Responzivní design
- 3-vrstvy
- MS SQL / Oracle

## Zákazníci

- Krajský úřad Královéhradeckého kraje
- Krajský úřad Moravskoslezského kraje
- Krajský úřad Libereckého kraje
- Krajský úřad Pardubického kraje
- Krajský úřad Jihočeského kraje
- Krajský úřad Olomouckého kraje
- Statutární město Přerov
- Městský úřad Červený Kostelec
- Fakultní nemocnice Královské Vinohrady
- Česká národní banka
- Centrum pro regionální rozvoj ČR
- Ministerstvo pro místní rozvoj ČR
- Úřad pro ochranu osobních údajů
- MERIT GROUP

