

АВТОМАТИЗАЦИЯ РЕГЛАМЕНТНЫХ И ПРОФИЛАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

ITSM-СИСТЕМА ИНФРАМЕНЕДЖЕР, МОДУЛЬ СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
Дополнительно	3
Настройка системы ИнфраМенеджер для автоматизации регламентных работ	4
Действие 1. Создание шаблона задания	4
Действие 2. Создание регламентной работы.....	5
Действие 3. Создание расписания автоматического запуска регламентных работ	6
Выполнение регламентных работ.....	9
Преимущества автоматизации регламентных работ в системе ИнфраМенеджер.....	11
Для ИТ-руководителя	11
Учет трудозатрат ИТ-сотрудников	11
Сокращение зависимости от человеческого фактора	12
Для инженеров	12
Сокращение трудозатрат	12
Планомерная, ритмичная работа	12

ВВЕДЕНИЕ

ИнфраМенеджер позволяет автоматизировать любые регламентные (периодические) работы, в том числе выполняемые в рамках обслуживания техники. Это может быть:

- Профилактика принтеров и другой оргтехники
- Проверка бэкапов
- Подготовка отчетов
- Любые работы, которые должны выполняться в ИТ-службе на регулярной основе.

ИнфраМенеджер позволяет:

- Настроить шаблон заданий на выполнение таких работ (чтобы не заполнять каждый раз ответственных, текст задания, сроки и т.п.)
- Настроить расписание автоматической постановки на контроль таких заданий.

В результате с ИТ-сотрудников снимается следующая нагрузка:

- вручную вести графики выполнения таких работ
- помнить о сроках начала работ, контролировать начало их выполнения

ДОПОЛНИТЕЛЬНОИ

При использовании дополнительного модуля Редактор Workflow Pro может быть автоматизирована не только выдача и контроль таких заданий, но и выполнение ИТ-операций в рамках регламентных работ. В процедуре обработки заданий, выдаваемых по расписанию, можно предусмотреть выполнение различных **скриптов**, которые вместо ИТ-сотрудников не забудут проверить бэкап, очистить логи, перезагрузить сервер и т.п. В результате вы получите не только самостоятельную «напоминалку», но и единое хранилище и управление всеми скриптами, которыми пользуются системные администраторы для поддержки работоспособности ИТ-инфраструктуры.

НАСТРОЙКА СИСТЕМЫ ИНФРАМЕНЕДЖЕР ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦИИ РЕГЛАМЕНТНЫХ РАБОТ

Чтобы автоматизировать такие работы, необходимо выполнить три действия по настройке.

ДЕЙСТВИЕ 1. СОЗДАНИЕ ШАБЛОНА ЗАДАНИЯ

Шаблон задания / Добавление

Общие | Файлы [0] | Дополнительные поля | История

Название:
 Папка:
 Инициатор:
 Тип: ...
 Приоритет: ...
 Начало: ч мин
 Выполнить до: ч мин
 Норматив: чел/часов

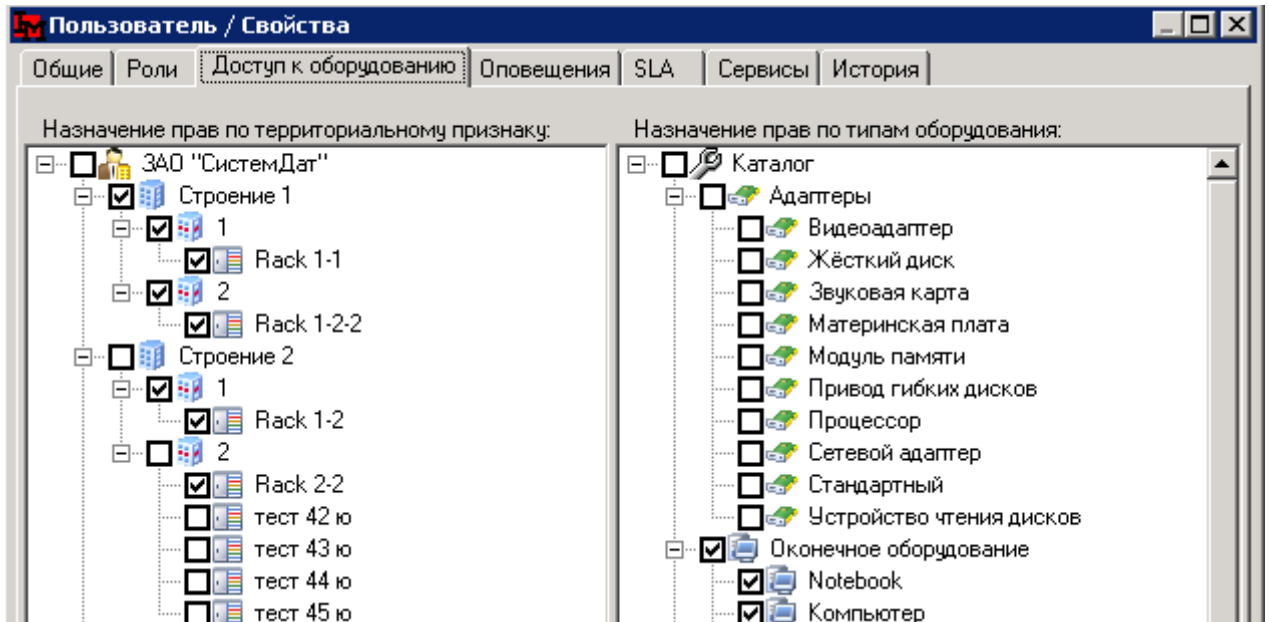
Автоназначение исполнителя

Автоназначение не используется
 Фиксированный сотрудник:
 Фиксированная очередь:
 Сотрудник с наименьшей нагрузкой Учитывать зону ответственности
 Исполнитель заявки
 Сотрудник, ответственный за сервис

Описание:

В шаблоне задания указываются основные параметры, которые будут использованы системой автоматически в момент запуска задания. Это:

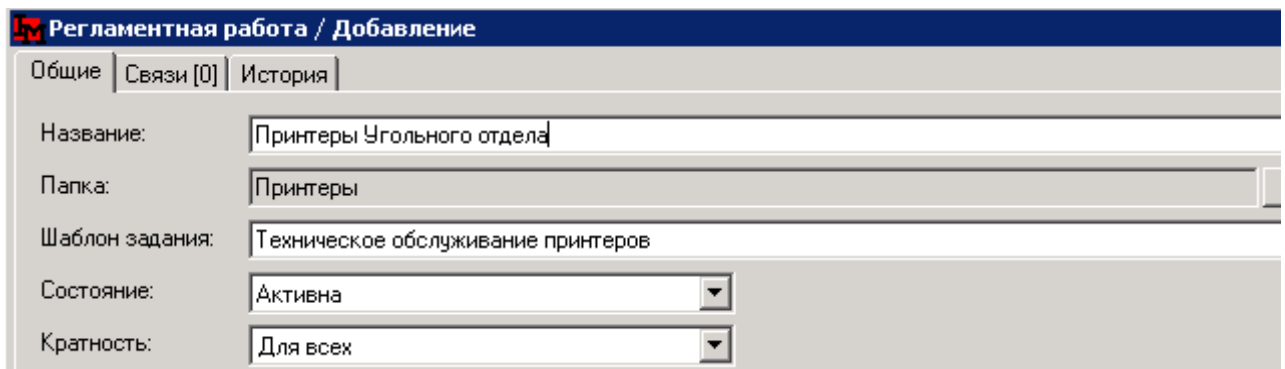
- Инициатор (от имени кого будут выдаваться такие задания, кто будет контролером)
- Тип и приоритет задания
- Плановые сроки начала и выполнения
- Норматив трудозатрат для данного задания
- Способ назначения исполнителя (либо определенный сотрудник, либо любой из инженеров, с учетом зоны ответственности, имеющий на момент назначения задания меньше всего заданий / заявок)



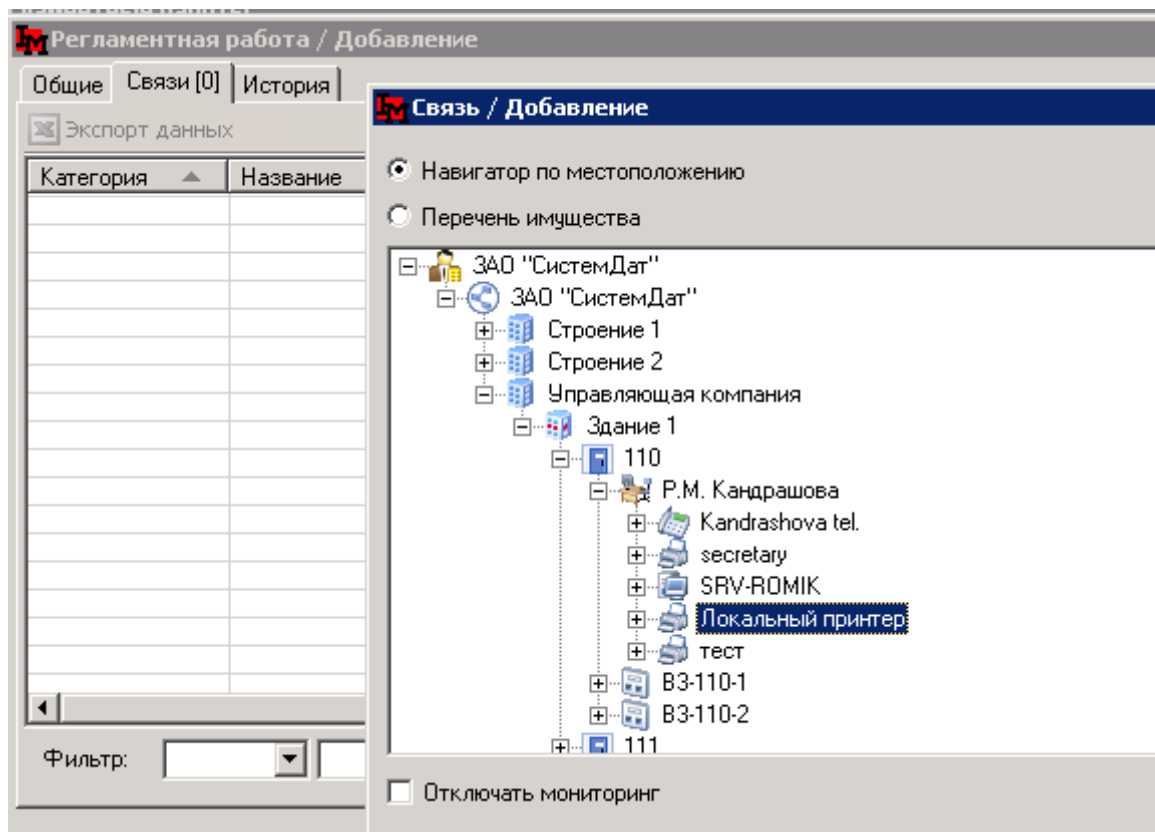
При выборе исполнителя задания система может учитывать зоны ответственности, определяемые по местоположению и типу оборудования, к которому определен доступ для инженера

ДЕЙСТВИЕ 2. СОЗДАНИЕ РЕГЛАМЕНТНОЙ РАБОТЫ

Создание регламентной работы начинается в пункте меню «Справочники» -> «Регламентные работы».



Здесь мы определяем, какие регламентные работы будут выполняться периодически...



...и связь с оборудованием, которое необходимо будет обслуживать в рамках данной работы. Параметр «Кратность» позволяет определять – будет ли назначено несколько заданий по каждой единице оборудования отдельно, или будет создано одно задание сразу для всего оборудования.

При выборе оборудования можно сразу указать необходимость отключения **мониторинга** на время выполнения задания – система выполнит это автоматически в момент выдачи задания. Это необходимо, чтобы не получать тревожных сообщений в момент, когда производятся плановые работы.

ДЕЙСТВИЕ 3. СОЗДАНИЕ РАСПИСАНИЯ АВТОМАТИЧЕСКОГО ЗАПУСКА РЕГЛАМЕНТНЫХ РАБОТ

Планировщик системы ИнфраМенеджер позволяет определить расписание запуска регламентных работ.

Задания планировщика

Обновить Экспорт данных Только задания над текущей БД Помощь (F1)

Название	Планировщик	Планировщик	Состояние	Состояние
Автозапу				
Автозапу				
Автозапу				
Профила				

Задание / Добавление

Общие | Расписание

Название:

Тип задачи:

Задача:

Примечание:

Использовать пользовательскую учетную запись

Логин:

Пароль:

Подтверждение:

Разрешено (задание будет выполняться в назначенное время)

Задания планировщика

Обновить Экспорт данных Только задания над текущей БД Помощь (F1)

Название	Планировщик	Планировщик	Состояние	Состояние
Автозапу				
Автозапу				
Автозапу				
Профила				

Задание / Добавление

Общие | Расписание

В 09:00, 1 числа каждого месяца, начиная с 12.11.2010

Назначить задание: Время начала:

Расписание по месяцам

По числам месяцев

Показывать несколько расп

Выбор месяцев

Выберите месяцы для выполнения задания:

<input checked="" type="checkbox"/> январь	<input checked="" type="checkbox"/> июль
<input checked="" type="checkbox"/> февраль	<input checked="" type="checkbox"/> август
<input checked="" type="checkbox"/> март	<input checked="" type="checkbox"/> сентябрь
<input checked="" type="checkbox"/> апрель	<input checked="" type="checkbox"/> октябрь
<input checked="" type="checkbox"/> май	<input checked="" type="checkbox"/> ноябрь
<input checked="" type="checkbox"/> июнь	<input checked="" type="checkbox"/> декабрь

3

Расписание может быть настроено как угодно гибко. Предусмотрены следующие возможности настройки:

- Периодичность выполнения (раз в месяц, раз в неделю и т.п.)
- По каким числам месяца выполнять работу, в какое время
- По каким месяцам выполнять эту операцию

Задания планировщика

Обновить Экспорт данных Только задания над текущей БД Помощь (F1)

Название: Задание / Добавление

Общие Расписание

В 09:00, 10 числа каждого месяца, начиная с 12.01.2011

В 09:00, 1 числа каждого месяца, начиная с 12.11.2010 и заканчивая 12.01.2011

В 09:00, 10 числа каждого месяца, начиная с 12.01.2011

Назначить задание: Ежедневно Время начала: 09:00

Расписание по месяцам

По 10 числам месяцев

Выбор месяцев...

Показывать несколько расписаний

Добавить

Может быть создано несколько разных расписаний для одной работы.

ВЫПОЛНЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ РАБОТ

Задание № 84 / Свойства

Общие | Связи [2] | Затраты трудовых ресурсов | Файлы [0] | Дополнительные поля | История

Название: Инициатор: >>

Тип задания: ... Исполнитель: >>

Приоритет: ... Назначил:

Состояние: Связано с:

Описание:

Создано:

Назначено:

Принято:

Начало выполнения: ▾

Выполнить до: ▾

Завершено:

Изменено:

Заметки

<Введите текст>

Добавить

Сохранить | Закрыть

В назначенное время система автоматически создаст задание и оповестит об этом исполнителя (по электронной почте). В задании будут автоматически указаны название, описание, сроки выполнения.

Задание № 84 / Свойства

Общие | Связи [2] | Затраты трудовых ресурсов | Файлы [0] | Дополнительные поля | История

Экспорт данных

Категория	Название	Размещение
Оконечное о...	Локальный принтер (Принтер HP)	Рабочее место "Р.М. Кандрашова", комната "1...
Оконечное о...	secretary (Принтер HP LaserJet 1022n)	Рабочее место "Р.М. Кандрашова", комната "1...

Оконечное оборудование / Свойства

Общие | Имущество | Конфигурация | Адаптеры | Информация | Мониторинг | История

Название: Локальный принтер

Код:

Инвентарный №:

Серийный №: 234-н-5

Модель: Принтер HP

Мощность: 0 Community Name: public Версия snmp: V2

IP адрес: . . . Маска подсети: . . . MAC адрес: : : : : :

Дата опроса: Не определена Разъем: FC

Местоположение

Здание: Управляющая компания

Комната: Здание 1 \ 110

Рабочее место: Р.М. Кандрашова

Примечание:

Фильтр:

0 PING SNMP Утилиты Опрос Сохранить За...

Кроме этого задание сразу будет связано с соответствующим оборудованием. Исполнитель сможет прямо из задания посмотреть всю информацию, присутствующую в базе ИнфраМенеджера.

Задание № 84 / Свойства

Общие | Связи [2] | **Затраты трудовых ресурсов** | Файлы [0] | Дополнительные поля | История

Основание:

Бюджет:

Трудозатраты

Норматив трудозатрат: чел/часов

Установить вручную чел/часов

По таблице трудозатрат

Пользователь ▲	Тр...	Примечание

Фильтр:

После выполнения работ, исполнитель сможет указать реальное количество человеко/часов, потраченных для данного задания.

ПРЕИМУЩЕСТВА АВТОМАТИЗАЦИИ РЕГЛАМЕНТНЫХ РАБОТ В СИСТЕМЕ ИНФРАМЕНЕДЖЕР

ДЛЯ ИТ-РУКОВОДИТЕЛЯ

УЧЕТ ТРУДОЗАТРАТ ИТ-СОТРУДНИКОВ

В результате руководитель сможет увидеть реальные трудозатраты в различных разрезах, например, какой процент **рабочего** времени ИТ-сотрудников тратится на выполнения различных заданий, сколько заданий сейчас находится на исполнении у каждого сотрудника и т.п.



Это позволит управлять загрузкой сотрудников, грамотно перераспределять ресурсы и т.п.

СОКРАЩЕНИЕ ЗАВИСИМОСТИ ОТ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО ФАКТОРА

Система самостоятельно заполнит все необходимые параметры задания и автоматически поставит на контроль все работы. Это исключает:

- Неправильную трактовку задания
- Зависимость от памяти инженеров и руководителей. Настройки можно сделать один раз, и благополучно переложить необходимость помнить о таких заданиях на систему.

ДЛЯ ИНЖЕНЕРОВ

СОКРАЩЕНИЕ ТРУДОЗАТРАТ

Инженерам нет необходимости искать какую-либо дополнительную информацию, например: где находится оборудование? Какая у него конфигурация? Какие расходные материалы необходимы? И т.п. Исключаются лишние перемещения, лишние звонки по телефону, лишние вопросы.

ПЛАНОМЕРНАЯ, РИТМИЧНАЯ РАБОТА

Задания могут назначаться заранее, с отложенным началом выполнения. Это позволяет видеть планируемый объем работ, грамотно распределять свои усилия.