

Technická dokumentace

ALVAO Service Desk 10.1

ALVAO Service Desk je systém pro moderní organizace a IT oddělení, které chtějí spolehlivě řídit veškeré úkoly. Jedná se o systém vyvíjený podle světových procesních standardů na řízení poskytování služeb (ITSM/ITIL). Díky tomu je systém vhodný pro řízení podnikového IT, ale úspěšně v něm můžete řídit i jiná servisní oddělení. Díky ALVAO Service Desk snadno vydefinujete služby, které poskytnete, a uřídíte i složité úkoly a jejich řešení podle daných procesů.

ALVAO Service Desk je navržen podle technologických standardů a doporučení společnosti Microsoft, které zaručují korektní, bezpečný a bezproblémový chod v infrastruktuře Microsoft a snadnou integraci s aplikacemi Microsoft Office a jinými IS. Dodržování těchto doporučení je kontrováno certifikacemi mezinárodních certifikačních autorit.

ALVAO jako první společnost v regionu CEE obdržela certifikaci PinkVERIFY na shodu s procesy ITIL v3.1 a ITIL v2011 od nezávislé certifikační autority PinkElephant a smí pro své produkty ALVAO používat ITIL® swirl logo.



System obsahuje základní komponenty

ALVAO Service Desk Admin	Administrátorská konzole.
ALVAO Service Desk Console	Operátorsko-řešitelská konzola.
ALVAO Service Desk Portál	Portálové rozhraní.
ALVAO Service Desk WebServices	Notifikační služba.
ALVAO Service Desk MailboxReader	Služba pro vyčítání emailové schránky.

Rozšiřující moduly

ALVAO Outlook Add-in	Rozšiřující modul pro integraci do Microsoft Outlook. Umožňuje pracovat s tickety přímo v prostředí klienta Microsoft Outlook.
ALVAO Employee Management	Rozšiřující modul pro proces řízení nástupu a výstupu zaměstnanců skrze několik servisních oddělení společnosti.
ALVAO Standard HW/SW Request Forms	Rozšiřující rozšiřuje ALVAO Service Desk a ALVAO Asset Management o podporu procesu žádosti o předem schválený hardware a software. Umožňuje vytvářet velmi přívětivé uživatelské formuláře vycházející z principů internetových webových obchodů.

Integrace se systémy

ALVAO Asset Management
Microsoft Active Directory
Microsoft Office (Outlook, Word, Excel)
Microsoft Exchange (volitelně, není součástí projektu)
Microsoft SharePoint (volitelně, není součástí projektu)

Základní funkcionality

Založení ticketu vyplněním formuláře na portálu
Založení ticketu posláním mailu na určenou emailovou schránku
Založení ticketu po telefonu přes operátorské stanoviště
Přiřazení ticketu určitému řešiteli
Přiřazení ticketu určité službě (nejzákladnější kategorizování)
Nastavení termínu vyřešení
V libovolný okamžik řešení, možnost vynucení schválení podle určitého pravidla
Operativní předávání ticketu mezi řešiteli, nebo mezi službami během jeho řešení
Automatické ukládání historie řešení ticketu
Uzavření ticketu s možným schválením vyřešení uživatelem
Reporty

Pokročilé funkcionality

Možnost doplňování informací do historie řešení (telefonáty, e-maily, poznámky, a další)
Notifikační e-maily upozorňující řešitele, operátory, manažery, žadatele o stavu jejich ticketů

Sledování ticketu na portálu uživatele
Definice SLA
Definice vlastních služeb (otevřený hierarchický model)
Definice přístupů, rolí, zodpovědností k jednotlivým službám
Definování komplexních schvalovacích pravidel
Možnost vytváření a publikování báze znalostí
Možnost vytváření a publikování aktualit
Operativní načítání emailů z Microsoft Outlooku

Předpřipravené scénáře procesů ITIL

Incident Management
Request Fulfillment
Problem Management
Change Management
Service Catalogue

Speciální funkcionality

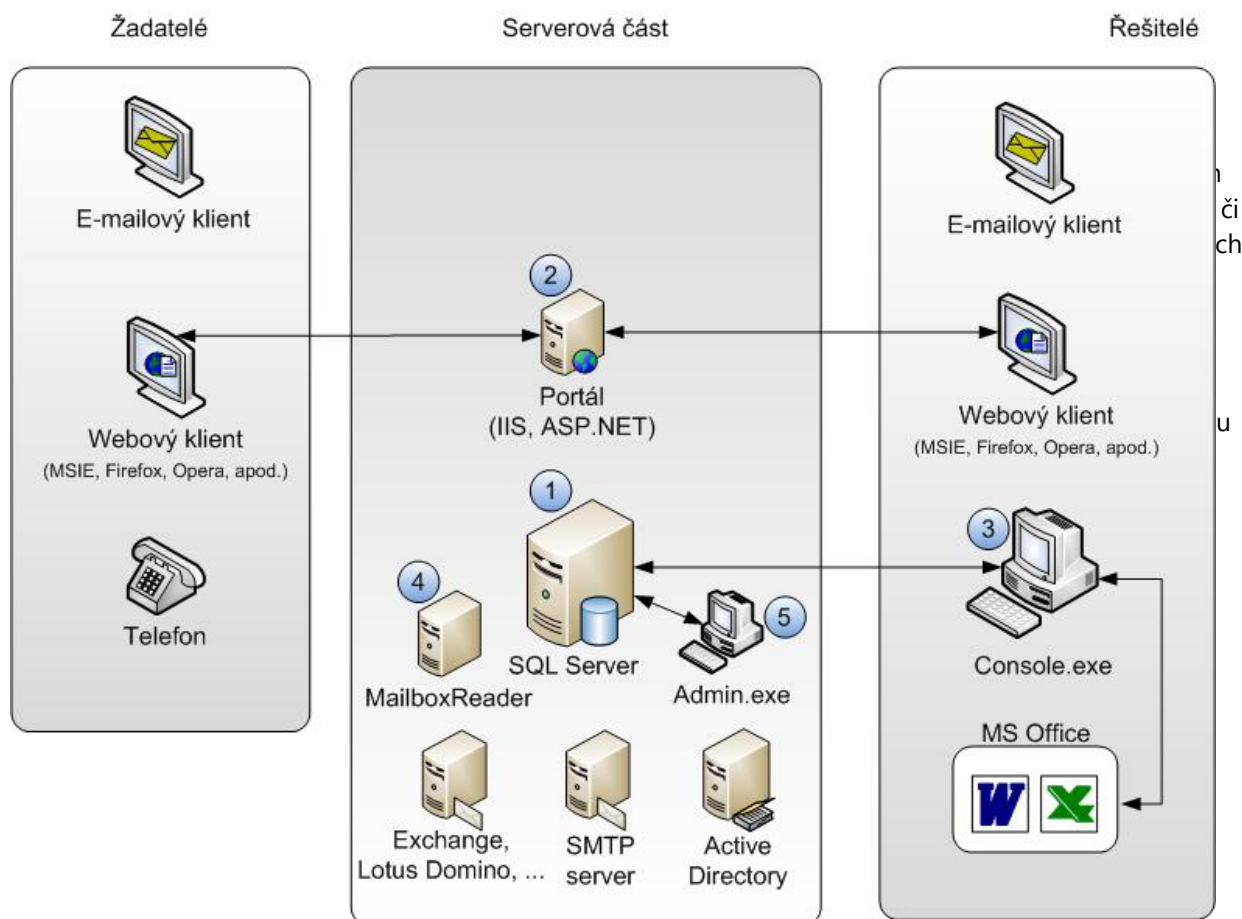
Multijazyčnost prostředí portálu (CZ, EN, DE, PL, SK)
Multijazyčnost prostředí konzole konzole (CZ, EN, DE, PL)
Možnost nastavení vzhledu portálu
Možnost definovat vlastní stavy požadavků v různých službách a různých procesech. Možnost používat a definovat vlastní položky CustomColumn, vlastní formuláře CustomForms i procesy CustomWorkflow.
Microsoft SharePoint Web Part umožňující uživateli sledovat své požadavky v ALVAO Service Desk.

Použité technologie

ALVAO Service Desk je navržen podle technologických standardů a doporučení společnosti Microsoft, které zaručují korektní, bezpečný a bezproblémový chod v infrastruktuře Microsoft a snadnou integraci s aplikacemi Microsoft Office a jinými IS. Dodržování těchto doporučení je kontrováno certifikacemi mezinárodních certifikačních autorit. Systém ALVAO je integrován do platformy Microsoft, což se projevuje například schopností řídit interní oprávnění přes Active Directory a automatickým přihlašováním do všech částí systému bez nutnosti zadávat hesla pomocí Microsoft Single Sign-On. Aplikace ALVAO Service Desk velmi jednoduše přebírá data o zaměstnancích a počítačích z Active Directory.

MS SQL Server
MS Exchange Server (volitelně, není součástí projektu)
MS Windows Sharepoint Services (volitelně, není součástí projektu)
MS Active Directory (volitelně)
NET Framework
ASP.NET
MS Office Automation

Architektura ALVAO Service Desk



1. Databáze - Srdcem systému je databáze na Microsoft SQL Serveru. Ta zaručuje plynulý chod svými vynikajícími parametry.

2. Portál - Součástí systému je portálové rozhraní, které slouží především uživatelům k zadávání nových požadavků a čtení aktualit (například výpadky systémů). Portál je však plně funkční i pro role operátora či řešitele. Je zde umístěna i báze znalostí. Díky technologiím, na kterých je založen, je zde podpora různých verzí, a tedy není tu žádné omezení například v jazykových mutacích.

3. Konzole - Jedná se o Win32 aplikaci. Konzole je možnou alternativou pro řešitele, operátory a manažery. Díky své jednoduchosti a přehlednosti se hodí k vyřizování velkého množství tiketů.

4. Servicedesk server – Sever, na kterém je samotný systém ALVAO Service Desk nasazen. Využívá se sdílené složky, ze které operátoři, řešitelé či další uživatelé systému mohou spouštět Konzoli. Na serveru běží MailboxReader, který automaticky vyčítá všechny nové zprávy z poštovní schránky (připojení přes WebDAV, IMAP)

5. Admin.exe – Administrátorská konzole slouží pro zjednodušený import z Active Directory, nastavení rolí uživatelům, k definici sekcí a mnoho dalších nastavení systému.