

Опыт внедрения и использования Microsoft System Center Service Manager в высшем учебном заведении

Перед информационно-технической службой на крупном предприятии остро стоит вопрос о поддержке пользователей компьютерной техники, корпоративных сервисов, а также отслеживании «проблемных» устройств для предотвращения сбоев в работе оборудования на рабочих местах пользователей.

Для решения данного вопроса существуют различные системы типа Service Desk. Во Владивостокском государственном университете экономики и сервиса (ВГУЭС) для автоматизации процессов согласно методологии ITIL используется Microsoft System Center 2012, а именно, его компоненты MS Service Manager и MS Orchestrator.

MS Service Manager включает в себя портал самообслуживания, с помощью которого пользователи отправляют запросы в службу поддержки, и консоль администрирования, с помощью которой ИТ-специалист распределяет и обрабатывает запросы, поступившие от пользователей. Для интеграции консоли MS Service Manager с корпоративными информационными системами предприятия используется MS Orchestrator.

Во ВГУЭС реализована интеграция между MS Service Manager и модулем учета материальных ценностей «Флагман», из которого импортируются данные об устройствах, материально ответственных лицах, информация о месте расположения устройства (номерах аудиторий). Данные о пользователях, такие как фамилия, имя, телефон, электронная почта импортируются из Active Directory.

В MS System Center 2012 включен программный продукт MS Configuration Manager, который в автоматическом режиме позволяет собирать информацию о рабочих местах пользователей, но в процессе внедрения он не использовался, поскольку ВГУЭС переходит на нулевые клиенты и имеет место тенденция полной замены традиционных персональных компьютеров нулевыми клиентами, работающими по технологии Virtual Desktop Infrastructure (VDI).

В процессе внедрения MS Service Manager разработаны специализированные формы и маршруты запросов. Поля форм либо заполняются автоматически, либо предлагается выбор значения из ограниченного списка импортированных из корпоративных систем ВГУЭС данных (например, о закрепленных за пользователем устройствах). Это упрощает процесс заполнения заявки и работу с запросом пользователя, при этом снижает вероятность ошибки при заполнении формы.

ИТ-специалист может отслеживать все инциденты, созданные пользователем через портал самообслуживания или внесенные службой поддержки, связанные с пользователем или

устройством, что помогает анализировать запросы на обслуживание и инциденты, поступающие от пользователей.

Успешно внедрены процессы, связанные с обработкой инцидентов и запросов на обслуживание для телематических сервисов, периферийных устройств, рабочих мест пользователей. В настоящее время осуществляется переход к внедрению процесса управления проблемами.

При настройке и внедрении MS Service Manager выявлены следующие ограничения системы:

1. Работа с порталом самообслуживания MS Service Manager невозможна с мобильных устройств под управлением операционных систем iOS и Android. Пользователь сможет использовать портал самообслуживания с мобильного устройства только в случае если оно работает под управлением Windows Phone и Symbian. Это связано с тем, что для работы портала необходим бесплатный плагин браузера MS Silverlight.

Данную проблему возможно решить, используя портал самообслуживания, который предлагают коммерческие разработчики. Он реализован на HTML 5, полностью интегрируется с консолью Service Manager и заменяет только пользовательскую часть продукта (портал самообслуживания).

2. Отсутствует возможность кардинально изменять внешний вид портала. Все изменения ограничиваются выбором цветовой схемы, изменением логотипа, и названием портала, что связано с использованием плагина MS Silverlight. Использование коммерческого решения позволяет обойти проблему с кастомизацией портала и изменением его внешнего вида.

3. База знаний в MS System Center Service Manager представляет собой набор статей, в которой отсутствует возможность настройки интеллектуального вывода материалов. Статьи на портал можно загружать только в формате RTF (они будут выводиться в описании услуги) или организовать отдельный сайт со справочными статьями, но в таком случае их нельзя связать с каталогом услуг.

4. Существует проблема с локализацией (переводом на русский язык) в браузере Google Chrome: у некоторых пользователей в браузере Google Chrome, несмотря на языковые настройки MS System Center Service Manager и браузера, интерфейс портала отображается на английском языке. Решением проблемы стала замена файла английской локализации на одноименный, содержащий в себе данные из файла, устанавливающего на портале русский язык.