

ProLAN-911 for Service Desk

Комплексное решение на основе продуктов ProLAN и продуктов Service Desk, позволяющее упростить регистрацию инцидентов, сократить время диагностики их причин и, таким образом, повысить эффективность Службы Service Desk.

ProLAN-911 - это технология оказания неотложной помощи пользователям ИТ-Сервисов, основанная на использовании продуктов ProLAN. Данная технология может использоваться автономно или совместно с продуктами Service Desk. Совместное использование ProLAN-911 и Service Desk позволяет, во-первых, повысить эффективность Службы Service Desk, во-вторых, предоставить пользователям ИТ-Сервисов ряд дополнительных удобств. В данном документе рассматривается решение первой задачи - **повышение эффективности Службы Service Desk**.

ProLAN-911 for Service Desk – это решение, включающее продукты семейства ProLAN SLA-ON и Service Desk, для которого компанией ProLAN разработан соответствующий коннектор (HP OpenView Service Desk, Naumen Service Desk). При совместном использовании этих продуктов обеспечивается автоматическая передача в Service Desk информации, получаемой средствами продуктов ProLAN (см. рисунок 1).

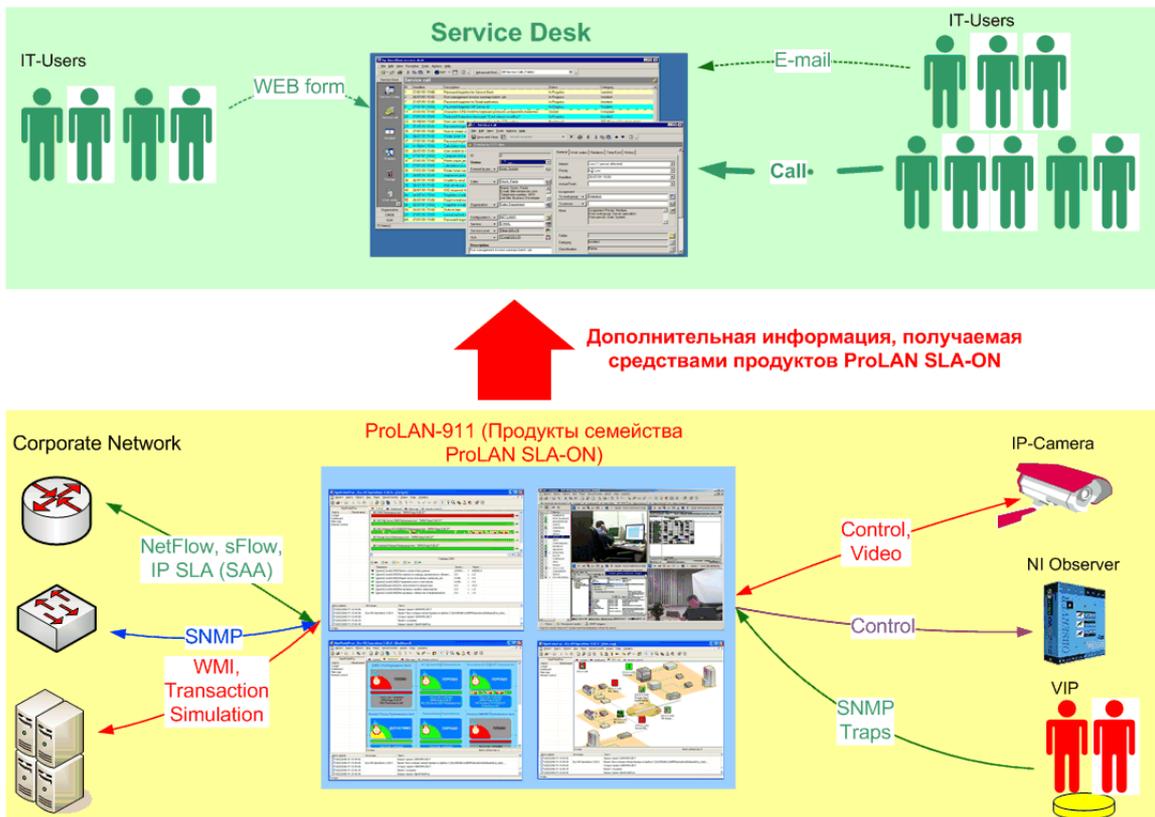


Рисунок 1. Концепция совместного использования ProLAN-911 и продуктов Service Desk.

ProLAN-911 for Service Desk позволяет решить две важные задачи:

- Упростить регистрацию инцидентов.
- Сократить время диагностики инцидентов.

Решение этих задач позволяет существенно повысить эффективность Службы Service Desk.

Функциональные возможности ProLAN-911 for Service Desk

1. **Автоматическое получение расширенной информации о пользователе.** Одновременно с информацией об инциденте Служба Service Desk может автоматически получать информацию о пользователе. Такой информацией может быть, например, IP-Адрес, Login Name, значения переменных среды окружения (устанавливаемых командой «Set») и т.п.
2. **Автоматическое получение информации о «здоровье» ИТ-Инфраструктуры в момент обращения пользователя.** Одновременно с информацией об инциденте Служба Service Desk может автоматически получать информацию о качестве работы различных компонент ИТ-Инфраструктуры (сетевое оборудование, каналов связи, серверов и т.д.) в момент обращения пользователя.
3. **Ускоренная регистрация инцидентов.** Пользователи получают возможность регистрировать инциденты простым нажатием определенной комбинации клавиш.
4. **Автоматическая передача управления компьютером.** Пользователи могут передавать управление своим компьютером Службе Service Desk одновременно с передачей сообщения об инциденте.
5. **Автоматическое выполнение диагностических процедур.** Служба Service Desk получает возможность автоматически выполнять различные диагностические процедуры, помогающие установить корневую причину инцидента (выполнять внешние программы с автоматической передачей им параметров, определять требуемый порт коммутатора, зеркалировать сетевой трафик и многое другое).

Автоматическое получение расширенной информации о пользователе

Одновременно с информацией об инциденте Служба Service Desk может автоматически получать информацию о пользователе. Такой информацией может быть, например, IP-Адрес, Login Name, значения переменных среды окружения и т.п.

В рамках технологии ProLAN-911 пользователь информирует Службу Service Desk о возникающих у него проблемах с помощью специальной программы [HelpMe](#). Это MS Windows приложение, которое устанавливается на компьютерах пользователей сети.

Чтобы сообщить о своей проблеме, пользователь выбирает из меню программы [HelpMe](#) вид проблемного ИТ-Сервиса, тип возникшей проблемы, если необходимо, добавляет комментарий (см. рисунок 2). После этого программа [HelpMe](#), используя специальные API (Application Program Interface), запрашивает у операционной системы информацию о пользователе (IP-Адрес, Login Name, значения переменных среды окружения и т.п.) и включает эту информацию в SNMP-Трап, посылаемый [Зонду \(ProLAN Probe\)](#) вместе с информацией об инциденте. [Зонд](#) принимает SNMP-трап, извлекает из него информацию о пользователе и инциденте и автоматически передает её в Службу Service Desk.

В Службе Службу Service Desk информация о пользователе принимается, во-первых, продуктом Service Desk, во-вторых, консолью [SLA-ON Operations](#), входящей в состав всех [продуктов семейства ProLAN SLA-ON](#). Информация о пользователе автоматически отображаются в окне 911-Help приложения [SLA-ON Operations](#) справа от изображения экрана компьютера пользователя (см. рисунок 5).

Автоматическое получение расширенной информации о пользователе позволяет:

1. Сократить трудоемкость регистрации инцидента, т.к. регистрация выполняется автоматически.
2. Сократить время регистрации инцидента, т.к. вся идентификационная информация получается автоматически (отпадает необходимость задавать пользователю ряд вопросов).

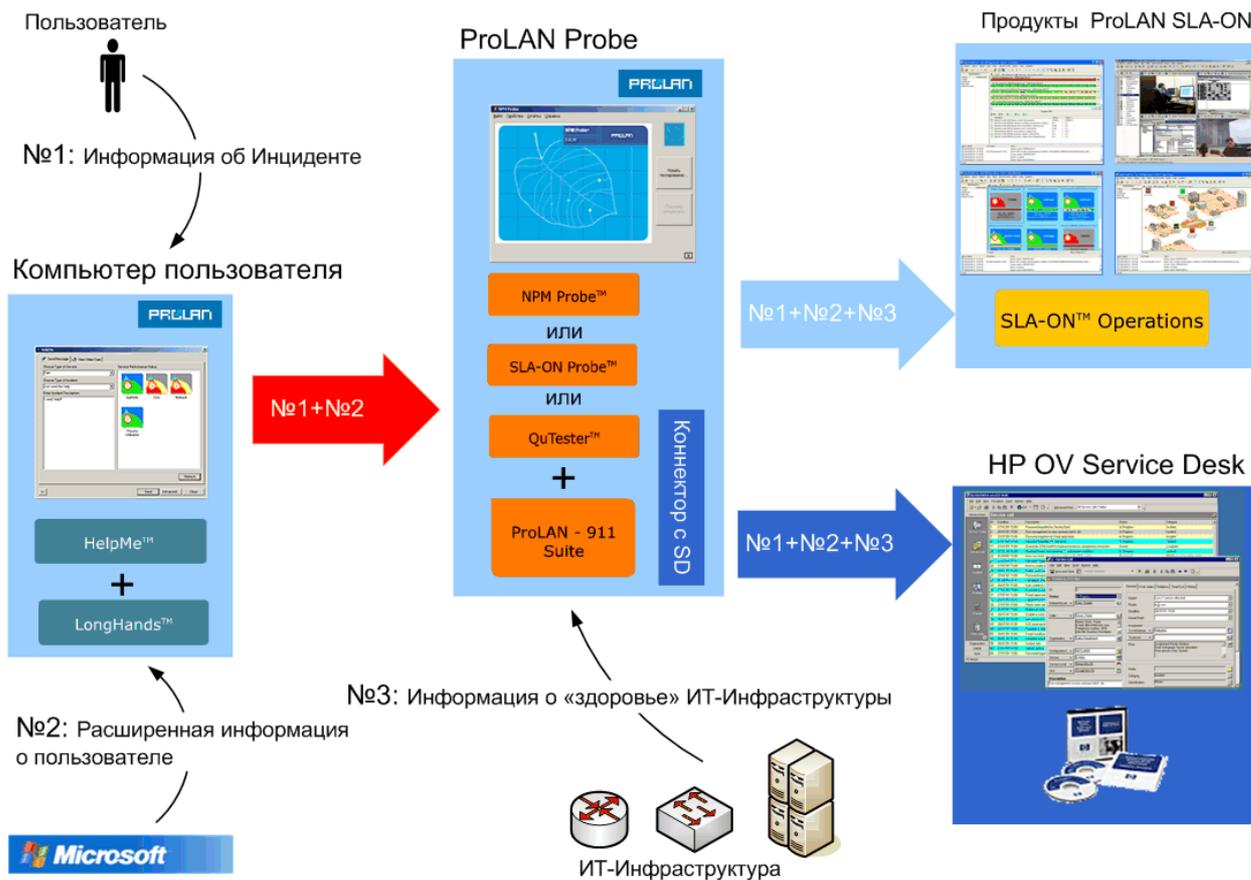


Рисунок 2. Автоматическое получение дополнительной информации о пользователе и инциденте.

Автоматическое получение информации о «здоровье» ИТ-Инфраструктуры в момент обращения пользователя

Одновременно с информацией об инциденте Служба Service Desk может автоматически получать информацию о качестве работы различных компонент ИТ-Инфраструктуры (сетового оборудования, каналов связи, серверов и т.д.) в момент обращения пользователя.

Зонд, получив SNMP-трап, отправленный программой **HelpMe**, может автоматически выполнять различные проверки (Check List), результаты которых автоматически передаются в Службу Service Desk вместе с информацией об инциденте и расширенной информацией о пользователе (см. рисунок 2). Например, получив информацию о недоступности бизнес-приложения, **Зонд** может автоматически проверить доступность и качество работы канала связи, доступность и производительность сервера приложений, доступность и производительность базы данных, число активных пользователей и т.п.

Автоматическое получение информации о «здоровье» ИТ-Инфраструктуры позволяет быстро определять причины инцидентов, т.к. инженер Service Desk получает информацию, характеризующую «здоровье» ИТ-Инфраструктуры именно в тот момент, когда инцидент возник. Это позволяет инженеру быстро определить причину инцидента даже в том случае, если с момента возникновения инцидента до момента, когда инженер осуществляет диагностику его причины, прошло длительное время и состояние ИТ-Инфраструктуры изменилось.

Ускоренная регистрация инцидентов

Пользователи получают возможность регистрировать инциденты простым нажатием определенной комбинации клавиш, что значительно быстрее и удобнее, чем звонить по телефону, заполнять web-форму или писать электронное письмо.

Программа [HelpMe](#) может посылать SNMP-трапы при нажатии пользователем определенной комбинации клавиш. При этом каждой комбинации клавиш ставится в соответствие определенный тип инцидента.

Возможность регистрировать инциденты простым нажатием клавиш позволяет решить еще одну важную задачу - быстро диагностировать причины инцидентов, связанных с низкой производительностью бизнес-приложений. Когда бизнес-приложение, с которым работает пользователь «зависает», пользователь нажимает определенную комбинацию клавиш, например, CTRL+F2+F2, фиксируя тем самым время, когда бизнес-приложение «зависло» и одновременно информируя об этом Службу Service Desk. Инженер Service Desk, получив соответствующее сообщение, сопоставляет время «зависания» со «здоровьем» ИТ-инфраструктуры и, таким образом, быстро определяет причину инцидента (см. рисунок 3). Если время «зависания» не фиксируется, то определить его причину значительно сложнее.

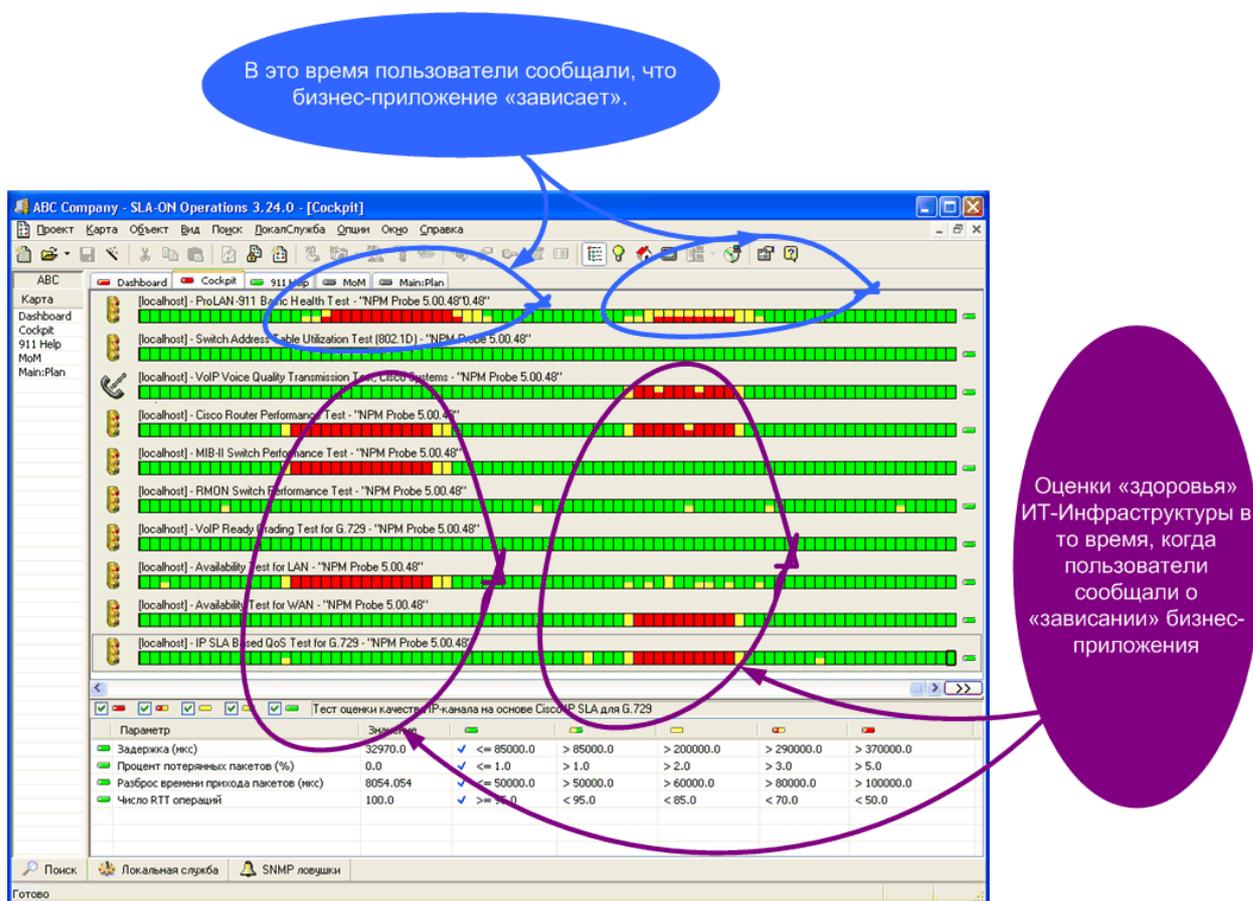


Рисунок 3. Определение корневой причины недовольства пользователей производительностью бизнес-приложения.

Автоматическая передача управления компьютером

Пользователи могут передавать управление своим компьютером Службе Service Desk одновременно с передачей сообщения об инциденте.

Пользователь сообщает в Службу Service Desk о возникшей у него проблеме с помощью программы [HelpMe](#). Программа [HelpMe](#) автоматически передает приложению [SLA-ON Operations](#) информацию об инциденте и одновременно дает сервису LongHands команду, разрешающую удаленное управление компьютером пользователя (см. рисунок 4). Приложение [SLA-ON Operations](#), получив информацию об инциденте, автоматически подключается к компьютеру пользователя и берет на себя управление его экраном и клавиатурой. Когда инцидент разрешен, пользователь с помощью программы [HelpMe](#) информирует об этом Service Desk, одновременно запрещая удаленное управление своим компьютером.

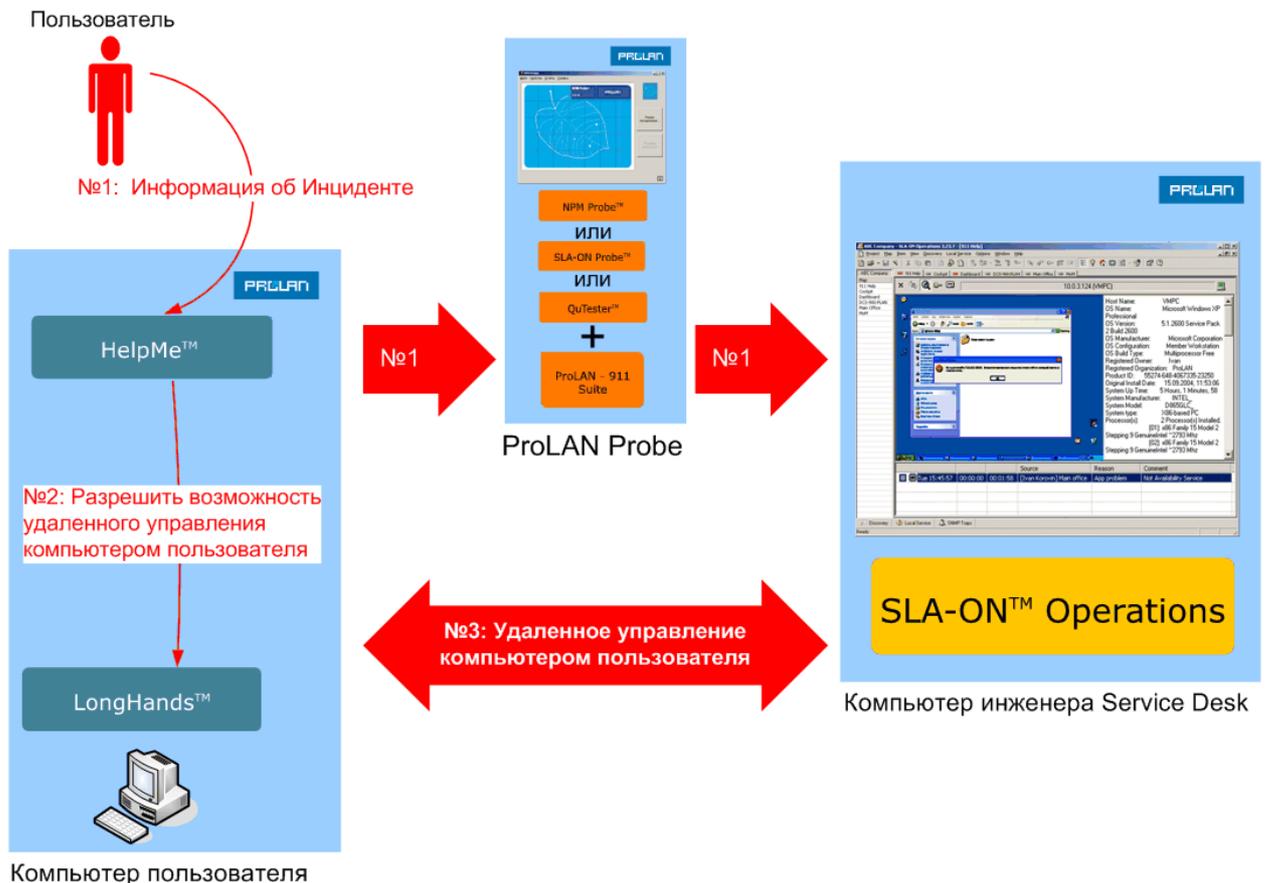


Рисунок 4. Автоматическая передача управления компьютером пользователя.

Автоматическая передача управления позволяет:

1. Передавать управление компьютером только по инициативе пользователя.
2. Сократить время, необходимое на передачу управления.

Автоматическое выполнение диагностических процедур

Служба Service Desk получает возможность автоматически выполнять различные диагностические процедуры, помогающие установить корневую причину инцидента (выполнять внешние программы с автоматической передачей им параметров, определять порт коммутатора, куда подключен компьютер пользователя, зеркалировать сетевой трафик и многое другое).

Получив сообщение об инциденте, приложение [SLA-ON Operations](#) автоматически отображает в окне 911 Help содержимое экрана пользователя (см. рисунок 5). Над содержимым экрана расположено меню, позволяющее автоматически выполнять

различные диагностические процедуры, использующие внешние программы. Эти процедуры можно условно разделить на две группы:

- Процедуры, связанные с использованием анализатора сетевых протоколов Observer компании Network Instruments. Это процедуры, позволяющие автоматически определять порт коммутатора, куда подключен компьютер пользователя, автоматически зеркалировать трафик с этого порта, автоматически устанавливать фильтры на захват пакетов и многое другое. Подробнее – [ProMirroring](#).
- Процедуры, связанные с использованием других внешних программ. Это процедуры, позволяющие автоматически вызывать любую внешнюю программу и автоматически передавать этой программе в качестве параметров IP-адрес данного компьютера.

Для каждого типа инцидента можно описать последовательность диагностических процедур, которую должен выполнять инженер Service Desk. Этот текст может автоматически отображаться в окне 911 Help справа от содержимого экрана пользователя (см. рисунок 5).

Автоматическое выполнение диагностических процедур позволяет сократить время установления причины инцидента.

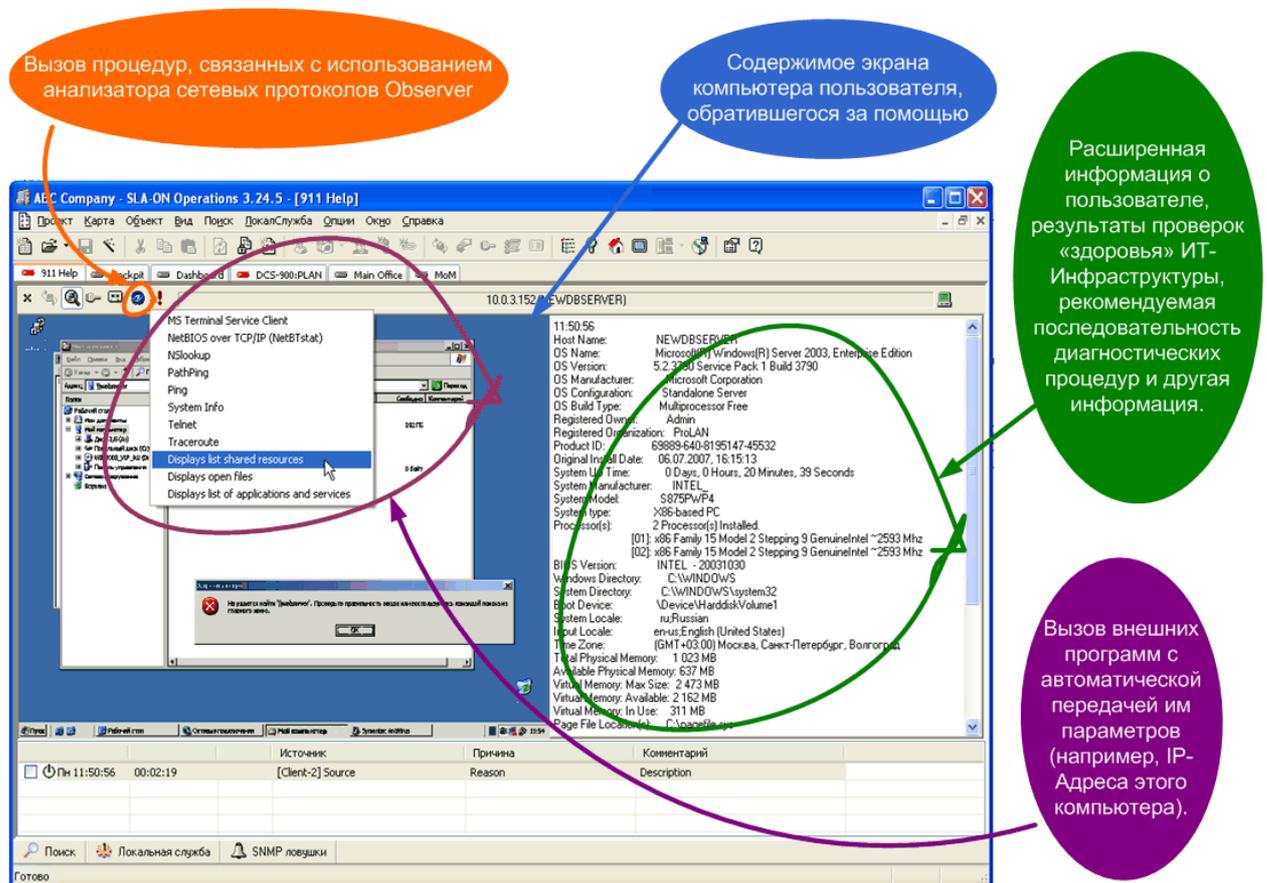


Рисунок 5. Отображение информации в окне 911 Help.

Дополнительная информация по теме:

1. [Описание технологии ProLAN-911.](#)
2. [Субъективная оценка качества ИТ-Сервиса.](#)
3. [Найти точку опоры.](#)