

SZOLGÁLTATÁS TÁMOGATÁS

Tárgy: Szolgáltatás menedzsment
Kód: NIRSM1MMEM
Kredit: 5
Szak: Mérnök Informatikus MSc (esti)
Óraszám: Előadás: 2/hét Laborgyakorlat: 2/hét
Számonkérés: Vizsga, (félévi 1db ZH)

Szolgáltatás támogatás alapfogalmai

- Néhány szolgáltatással kapcsolatos alapfogalom
 - **Ügyfél** (customer) – a szolgáltatást igénybevevő fél
 - **Szolgáltató** (provider) – az IT szolgáltatás birtokosa
 - **Támogató** (supplier) – a Szolgáltató támogató partnere
 - **Felhasználó** (user) – a szolgáltatás rendszeres felhasználója
 - **Configuration Management DataBase** (CMDB) = fontos adatok tára
- **Ügyfélszolgálat** (Service Desk)
 - A Felhasználó és a Szolgáltató közti (egyetlen) érintkezési felület
 - Kétirányú kapcsolat– szolgáltatói jelentések, felhasználói kérések
 - Eseményeket tipikusan erre specializált hibajegy-kezelő rendszerben (pl. Redmine, RequestTracker) tárolják, kezelik
 - Hibajegyet keletkeztethet valamely szolgáltatást felügyelő eszköz is
 - Ha a Service Desk egyedül (+CMDB-ből) nem tud megoldást → Eszkaláció → { belső támogatás | külső szolgáltató | gyártó } felé

Incidens felügyelet

- Incidens felügyelet = **Incident Management**
-
- **Incidens** = normális üzemállapottól eltérő esemény, amely negatívan befolyásolhatja a szolgáltatást
 - Ha **ismert probléma** (known error) → Service Desk kezeli
 - A CMDB-ben tároljuk az ismert hibák leírását, kezelési módját is
 - Ha **új hiba** (problem) → új hibajegy, állapotváltás rögzítése
 - Hibajavítás = változás, ezért → Request for Change (RfC)
 - Reméljük a megoldást, ezért CMDB-be felvesszük „ismert hibaként”
 - A Service Desk az RfC-ben tárol minden elérhető adatot a javításhoz
 - A Service Desk feladata ezután a szükséges eszkaláció megtétele
 - Megfelelő belső/külső partner bevonása, prioritás meghatározása

Probléma felügyelet

- Probléma felügyelet = **Problem Management**
-
- Service Desk célja: normál üzem mielőbbi visszaállítása
 - Probléma felügyelet akkor működik, ha a Service Desk nem tudja a normál üzemet visszaállítani (\neg „known error”)
 - **Probléma felügyelet célja:**
 1. **Hibaok** gyors feltárása, eközben az „üzleti hatás” felderítése
 2. A hiba „ismert hibává” alakítása, a hibajavítás módjának leírása
 3. Tehát NEM incidenst kezel, hanem hibaokat keres/elemez/leír
 - Proaktív felügyelet = mérőrendszer jelzések értékelése
 - Trendanalízis = mérések segítségével a hibák megelőzése

Változás felügyelet

- Változás felügyelet = **Change Management**
-
- A szükséges változtatások be/átvezetése úgy, hogy ez ne veszélyeztesse a normál üzemet
 - A változás(kérelmek) több irányból érkezhetnek
 - Pl. üzleti igény, technikai igény, probléma megoldás igényli
 - Alapadatok = RfC-ben érkeznek, feladat: RfC értékelése
 - Változtatás csak akkor, ha bizonyított a változtatás hibátlansága
 - Hatáselemzés, dokumentálás, jóváhagyás, éles rendszerbe integrálás
 - **Change Advisory Board (CAB)** = felelős döntés-előkészítő testület
 - Kimenetel: RfC elfogadása avagy elutasítása
 - Folyamat vége = változtatás + jelentés (dokumentálás)

Végsőverzió felügyelet

- Végsőverzió felügyelet = **Release Management**
-
- Verzió-váltás = a CMDB egy új (jelentősen módosult) változatának előállítása
 - Végsőverzió (release) = egy cél érdekében IT-rendszeren végrehajtott jóváhagyott módosítások összessége
 - Módosítás fajtái = release, delta release, package release
 1. Release: minden verzió-komponens egyszerre változik
 2. Delta release: részleges verzióváltás (néhány rész módosul)
 3. Package release: részleges és/vagy teljes verzióváltásból képzett „csomag” (pl. bevált változások összefűzése egy újjá)
 - Visszaállítási pont = CMDB aktuális állapotának mentése
 - Célja: sikertelen verzió-váltás esetén visszalépés (roll-back)