

ОПЫТ ВНЕДРЕНИЯ И ПРИМЕНЕНИЯ MICROSOFT SYSTEM CENTER SERVICE MANAGER В ВЫСШЕМ УЧЕБНОМ ЗАВЕДЕНИИ

К.С. Куценко, магистрант 1 курса, кафедра информационных технологий и систем
И.А. Трофимчук, аспирант 1 курса, кафедра информационных технологий и систем
Т.В. Моисеева, младший научный сотрудник, лаборатория информационных систем и технологий
Е.Ю. Манько, научный сотрудник, лаборатория информационных систем и технологий

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
г. Владивосток*

Перед любой информационно-технической службой на крупном предприятии остро стоит вопрос о поддержке пользователей компьютерной техники, корпоративных сервисов и 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.

Ключевые слова и словосочетания: Service Desk, MS Service Manager, Microsoft System Center, MS Orchestrator, ITIL.

A CASE STUDY OF USING MICROSOFT SYSTEM CENTER SERVICE MANAGER IN A HIGHER EDUCATION INSTITUTION

K.S. Kucenko, undergraduate of the 1st year, department of information technologies and systems

I.A. Trofimchuk, graduate of the 1st year, department of information technologies and systems

T.V. Moiseeva, junior researcher, laboratory of information systems and technologies

E.Yu. Manko, researcher, laboratory of information systems and technologies,

*Vladivostok State University of Economics and Service
Russia. Vladivostok*

IT services of large organizations frequently face problems in providing support to users of computers and corporate services, as well as in monitoring and maintenance of «problematic» devices to prevent equipment failures at users' workplaces. These problems are addressed by various service desk software systems. To automate IT-related processes on the basis of ITIL methodology, Vladivostok State University of Economics and Service uses Microsoft System Center 2012, specifically, its components MS Service Manager and MS Orchestrator.

Keywords: service desk, MS Service Manager, Microsoft System Center, MS Orchestrator, ITIL.

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 [5, с. 319].

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 расположении устройства (номера 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 [3, с. 132], но в процессе внедрения он не применялся, поскольку в университете идет процесс перехода на виртуальные рабочие места и есть тенденция для полной замены обычных персональных компьютеров нулевыми клиентами, работающими по технологии Virtual Desktop Infrastructure (VDI).

Разработаны специализированные формы и маршруты запроса. Поля формы заполняются автоматически, либо предлагается выбор значения из списка импортированных из корпоративных систем ВГУЭС данных (например, о закрепленных за пользователем устройствах). Это упрощает процесс заполнения заявки, работу с запросом пользователя и снижает вероятность ошибки при заполнении формы.

ИТ-специалист может отслеживать все инциденты, оставленные пользователем через портал или

внесенные службой поддержки, связанные с пользователем или устройством, что помогает анализировать запросы на обслуживание и инциденты, поступающие от пользователей [2].

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 [1].

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

1. Работа с порталом самообслуживания MS Service Manager невозможна с устройств под управлением операционных систем iOS и Android. Использовать портал пользователи могут только на мобильных устройствах под управлением Windows Phone и Symbian. Это связано с тем, что для работы портала необходим MS Silverlight (бесплатный плагин браузера, позволяющий проектировать и разрабатывать эффективные приложения и продукты для использования во всемирной сети).

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 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 системы 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.

В связи со всеми вышеперечисленными недостатками системы было принято решение отказаться от использования MS System Center Service Manager и перейти к использованию свободно распространяемого продукта GLPI (Gestionnaire libre de parc informatique, что переводится как свободный менеджер ИТ-инфраструктуры) [4], который не имеет недостатков предыдущей системы, а именно:

- программный продукт распространяется абсолютно бесплатно и постоянно обновляется;
- имеет веб-интерфейс построенный на HTML который позволяет взаимодействовать с системой не только при помощи персональных компьютеров, но и с планшетов, смартфонов и других мобильных устройств;

- пользовательская и административная часть системы полностью переведена на русский язык.

Несмотря на то, что система является бесплатным программным продуктом, она обладает достаточно мощными функциональными возможностями и позволяет помимо учета и распределения заявок вести инвентаризацию компьютеров, периферийного оборудования, сетевых принтеров и связанных компонентов.

GLPI позволяет [6]:

- связывать пользователей и группы пользователей по географическому положению;
- управлять деловой и финансовой информацией (документы);
- управлять статусами объектов;
- создавать базу знаний и часто задаваемые вопросы (FAQ);
- генерировать отчеты;
- оповещать пользователей о различных событиях, связанных с ходом выполнения заявок.

Кроме основных перечисленных функций система позволяет дополнительно скачивать и устанавливать различные плагины (программные модули) которые дополняют и заметно расширяют её базовые возможности.

Во ВГУЭС GLPI успешно интегрирован с информационной системой Флагман и со службой каталогов корпорации Microsoft Active Directory из которых берется такая информация как:

- данные о пользователях (Фамилия и Имя, учетные данные);
- данные о всех устройствах (принтерах, компьютерах, телефонных аппаратах и пр.).

В настоящее время успешно внедрен процесс по замене и заправке картриджей, благодаря которому пользователи ВГУЭС самостоятельно оформляют заявки используя портал самообслуживания.

-
1. Багиров, Р. ИТ-менеджмент начинается с Service Desk / Р. Багиров [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.cnews.ru/reviews/index.shtml?2005/06/01/178742>.
 2. Словарь терминов и определений ITIL 2011 на русском языке [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.itsmforum.ru/ZAM-test>.
 3. Талызин, Д.Г. Автоматизация процессов обработки заявок в системах поддержки пользователей корпоративных информационных систем: дис.... канд. техн. наук / Д.Г. Талызин. – М., 2010. – 154 с.
 4. GLPI. Свободный менеджер ИТ-инфраструктуры [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.glpi-project.org/>.
 5. Kerrie Meyler, Kurt Van Hoescke, Samuel Erskine, Steve Buchanan. System Center 2012 Service Manager Unleashed. – Sams Publishing, 2014. – 637 p.
Wikipedia [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/wiki/GLPI>.