

GMF: Mòdul de gestió d'incidències

Introducció.....	2
El mòdul de Gestió d'Incidències.....	2
Vista com a tècnic.....	3
Vista d'usuari.....	3
Workflow o flux de treball.....	4
Personalització dels flux de treball.....	5
Característiques generals.....	5
Requeriments de la plataforma.....	6
Configuració en mode portlet.....	6
Serveis oferts per Genos.....	6

Introducció

Una eina de **gestió d'incidències**, que també es coneix com *Trouble Ticketing*, *HelpDesk*, o en terminologia ITIL, *Incident Management*, és un sistema que permet gestionar els casos d'avaries tècniques dels usuaris, guardant tota la informació rellevant i seguint un *workflow* determinat. Aquest workflow o flux defineix els estats pels que va passant el cas, els grups de tècnics que l'han de tractar i les notificacions automàtiques o accions a realitzar.

Es tracta d'una eina de gestió orientada a departaments, normalment de tipus tècnic, que reben un nombre important d'incidències o han de complir uns nivells de servei determinats (SLA).

L'objectiu final és millorar la qualitat de servei mitjançant:

- l'aplicació d'un mecanisme estàndard i consistent a la resolució d'incidències
- mantenir la informació rellevant sobre els casos
- eliminar casos perduts
- millorar el seguiment dels nivells de servei

Genos ofereix serveis d'instal·lació i personalització del mòdul de Gestió d'Incidències de GMF, que és una implementació de les recomanacions ITIL en aquest àrea i que es troba dins el marc més general de la gestió de serveis (ITSM).

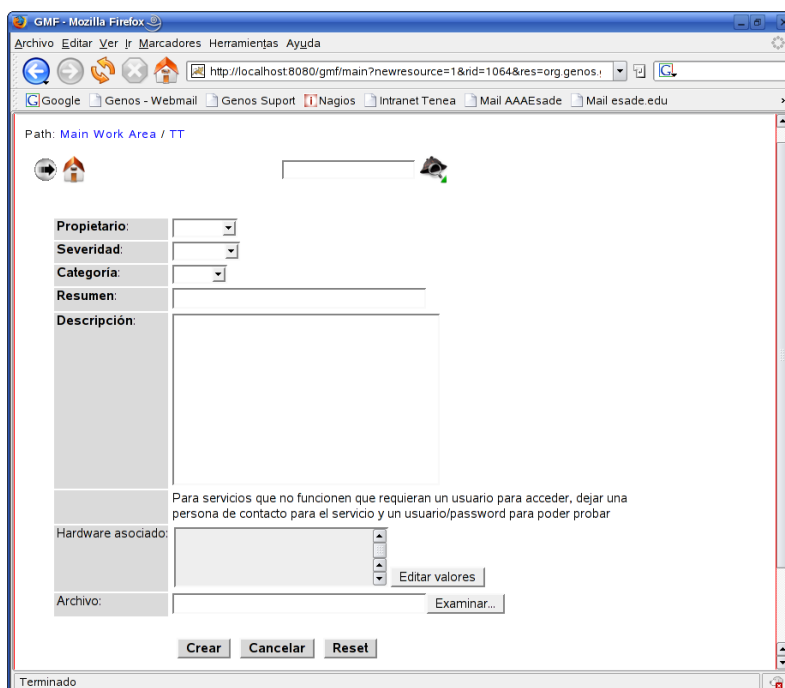
El mòdul de Gestió d'Incidències

GMF és una eina amb interfície web (accessible a través de navegadors Firefox, Internet Explorer i altres).

El mecanisme de control de flux s'activa en el moment de crear la incidència. Això pot fer-ho directament l'usuari accedint a la web, o un tècnic en nom de l'usuari (per exemple, com a resposta a una trucada telefònica al centre de suport).

Cada usuari pot veure totes les seves incidències, tant les obertes com les que estan tancades a l'històric.

D'aquesta manera pot seguir en tot moment l'estat de la seva incidència i les accions que s'estan duent a terme per solucionar-la.

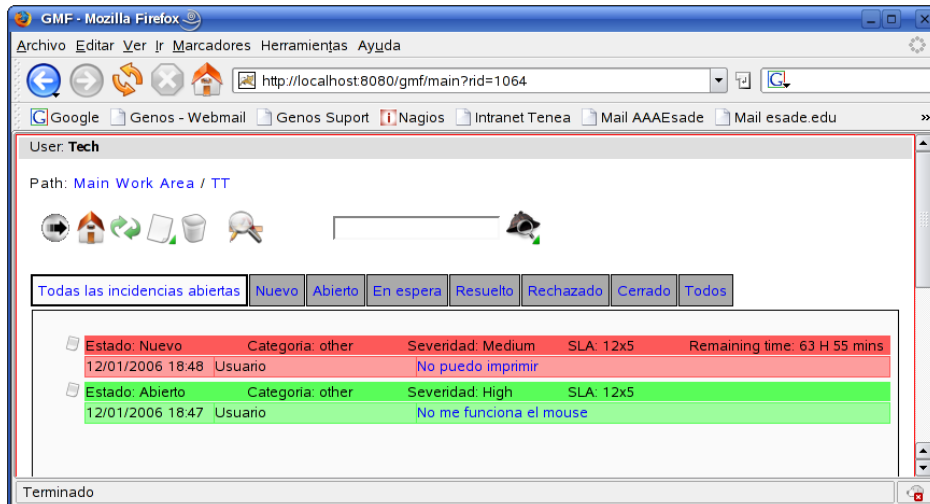


The screenshot shows a Mozilla Firefox browser window displaying the GMF web interface. The address bar shows the URL: `http://localhost:8080/gmf/main?newresource=1&rid=1064&res=org.genos.`. The page title is "Path: Main Work Area / TT". The form contains the following fields:

- Propietario: dropdown menu
- Severidad: dropdown menu
- Categoría: dropdown menu
- Resumen: text input field
- Descripción: large text area
- Hardware asociado: dropdown menu with "Editar valores" button
- Archivo: text input field with "Examinar..." button

At the bottom of the form are three buttons: "Crear", "Cancelar", and "Reset". A status bar at the bottom left of the browser window shows "Terminado".

Vista com a tècnic



En la figura anterior, el tècnic Tech té assignades dos incidències per resoldre, de l'usuari "Usuari", una amb severitat "Alta" i l'altra "Mitjana", la primera en estat "Obert" i la segona en estat "Nova".

La severitat de les incidències, així com les categories per a classificar-les, poden definir-se a través de la pàgina de gestió en la que l'administrador del lloc pot modificar o afegir severitats o categories. Respecte als estats, aquests venen determinats pel *workflow* de les incidències.

A la pantalla del tècnic, si el hardware associat a la incidència està dins un contracte de suport amb SLA definit, també apareix el temps que li queda al tècnic per començar a tractar el cas dins del nivell de servei donat.

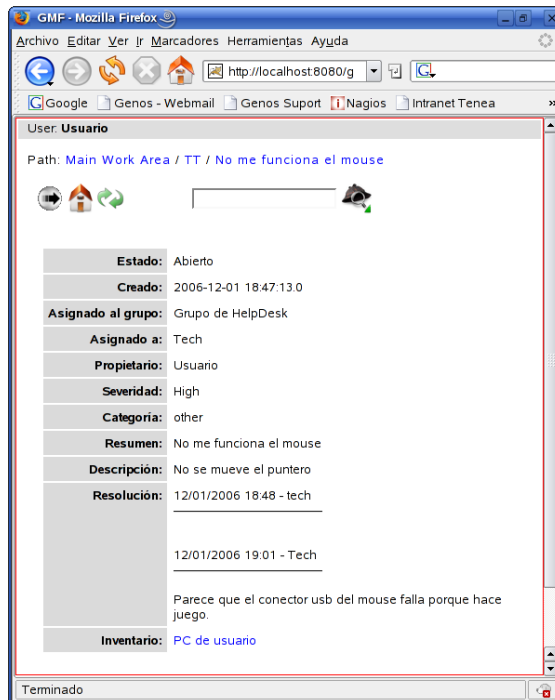
Això es computa en funció del temps de resposta definit en el SLA i de la severitat de la incidència (ja que normalment el temps de resposta canvia en funció d'aquest paràmetre).

Per un mateix gestor d'incidències, pot haver-hi elements d'inventari amb un SLA determinat (per exemple 8x5) i elements amb un SLA diferent (per exemple 24x7).

Quan els tècnics editen les incidències per afegir comentaris o canviar l'estat, tenen la possibilitat de reportar les hores que han dedicat al cas. Això poden fer-ho diferents tècnics (es guarden les hores de cadascun per separat) o un mateix tècnic pot reportar múltiples vegades.

Vista d'usuari

L'usuari pot entrar a veure el llistat de les seves incidències i el detall de cada una, tal com es veu en la figura següent. En aquesta pantalla es poden veure els comentaris que ha realitzat el tècnic.



Quan el tècnic passa la incidència a “Resolta”, l'usuari pot entrar per confirmar que la solució és correcta o reobrir el cas.

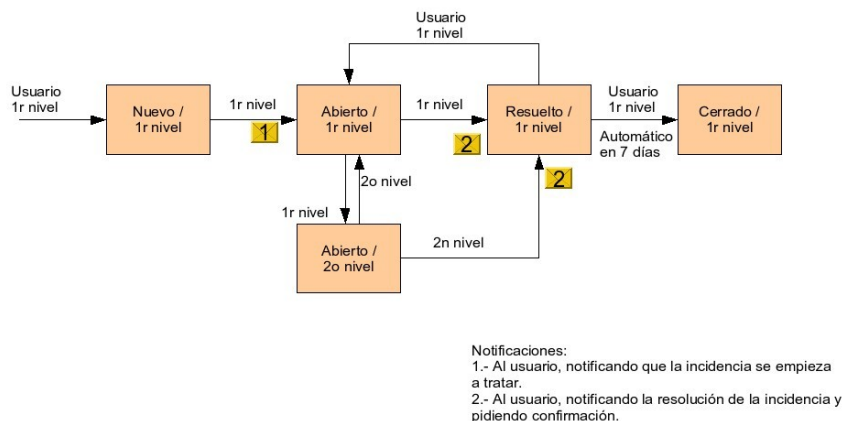
Workflow o flux de treball

El mòdul de gestió d'incidències incorpora un flux de treball predefinit que es basa en la definició de quatre grups de treball, amb dos nivells tècnics:

- *ttcallcenter*: grup de tècnics de primer nivell o call center.
- *ttsystemadmins*: grup de tècnics de segon nivell.
- *ttmanagers*: gestors del mòdul de gestió d'incidències. Poden veure i modificar l'estat de totes les incidències.
- *ttusers*: usuaris del sistema que poden crear incidències.

Els membres dels tres primers grups, que són els grups de suport, poden crear incidències en nom dels usuaris, per exemple, com a resultat d'una trucada telefònica.

El flux predefinit és el següent:



1

Personalització dels flux de treball

És possible adaptar el workflow predefinit o poden definir-se nous flux, independents uns d'altres i totalment personalitzats, de manera que poden conviure diferents sistemes de gestió d'incidències (per exemple, per diferents departaments) amb workflows totalment diferents.

La definició dels flux de treball es fa mitjançant un fitxer XML que conté la descripció dels estats, de les condicions que han de complir-se per poder saltar d'estat i quins agents o perfils d'usuari poden realitzar aquests canvis.

També poden definir-se accions que s'executin en el moment d'entrar o sortir d'un estat, com per exemple, l'enviament de notificacions a l'usuari o al grup de tècnics.

Característiques generals

- personalització completa del workflow i dels grups d'usuaris
- personalització completa de la interfície gràfica per a la integració amb la intranet del client
- personalització dels camps de la incidència
- categorització de les incidències
- possibilitat d'adjuntar fitxers
- reporting d'hores dels tècnics
- notificacions a usuaris i tècnics per correu
- tasques programades: generació automàtica d'avisos o canvis d'estat quan es compleixen determinades condicions.
- integració amb inventari hardware



especialistes en codi obert

- reports de compliment de SLA
- integració amb eines d'inventari automàtic de xarxa

Requeriments de la plataforma

GMF i el mòdul de Gestió d'Incidències són aplicacions Java amb interfície web, distribuïdes sota llicència GPL (<http://www.genos.org/gmf>).

Els requeriments per a la seva execució són:

- servidor d'aplicacions Java Tomcat 5.x i Java 1.4/5 (<http://jakarta.apache.org/tomcat/index.html>)
- directori LDAP (com OpenLDAP), que emmagatzema els usuaris i els grups
- servidor de base de dades MySQL

El directori d'usuaris LDAP pot ser un directori ja existent, amb usuaris ja creats, com Active Directory de Windows.

Configuració en mode portlet

L'aplicació pot configurar-se en dos modes de treball ben diferenciats: com a aplicació *stand-alone* o integrada en un portal que suporti l'especificació de portlets o JSR-168 (com Liferay).

Amb la configuració en mode portlet, l'aplicació delega en el motor del portal la validació de l'usuari.

Serveis oferts per Genos

Genos ofereix serveis d'instal·lació i configuració de sistemes GMF, i més concretament, del mòdul de Gestió d'Incidències. També realitza personalitzacions de l'eina, adaptant el flux existent o creant nous flux i funcionalitats a mida.

A més a més, Genos realitza el manteniment de l'aplicació i de la plataforma Linux sobre la que s'executa, garantint la completa disponibilitat i correcte funcionament de l'aplicació.