

BUILDING TRUST



SikaNOW - ServiceNOW

Upravljanje incidentima

**Sika Srbija
Novembar 2023.godine**

Sadržaj

BUILDING TRUST



1. Uvod.....	2
2. Softversko rešenje za upravljanje incidentima - SikaNOW	3
2.1. Proces upravljanja incidentima.....	4
2.1.1. Identifikacija incidenta.....	4
2.1.2. Evidentiranje incidenta.....	5
2.1.3. Odgovor na incident.....	6
3. Kreiranje incidenta.....	7
4. Mobilna aplikacija - NOW Mobile.....	10

1. Uvod

Korisnici kreiraju incidente kako bi prijavili prekid ili smetnje prilikom korišćenja IT usluga.

Takođe, incidenti se koriste kao obaveštenje IT odeljenju o lokalnim softverskim ili hardverskim problemima.

Prema ITIL terminologiji, termin „Incident“ definisan je kao neplanirano prekidanje jedne i/ili više IT servisa ili rezultiranje smanjenja kvaliteta IT servisa ili usluge.

Upravljanje incidentima je proces odgovoran za upravljanje životnim ciklusom svih incidenata, koji ima za cilj vraćanje normalnog rada servisa što je pre moguće i minimiziranje nepovoljnog uticaja na poslovanje preduzeća.

Neki od svakodnevnih incidenata koji se mogu javiti jesu problemi sa internet/intranet konekcijom, mail serverom, print serverom, laptopom, aktivnom mrežnom opremom ili nekim perifernim računarskim uređajem.

2. Upoznavanje sa softverskim rešenjem za upravljanje incidentima – SikaNOW

SikaNow Upravljanje incidentima podržava proces upravljanja incidentima sa mogućnošću identifikovanja i evidentiranja incidenata, klasifikovanja i određivanja prioriteta incidenata odgovarajućim korisnicima ili grupama, eskalacije, rešavanja i prijavljivanja incidenata.

Svaki korisnik može kreirati incident i biti upoznat sa procesom otklanjanja problema dok se usluga ne vrati u prethodno stanje i problem ne reši.

Svaki incident se generiše kao zapis zadatka koji sadrži važne informacije. Incidenti se mogu dodeliti odgovarajućim članovima uslužnog deska, koji reše zadatak i dokumentuju istragu.

Nakon što se incident razreši, možete ručno da zatvorite incident. Incidente možete zatvoriti i automatski na osnovu datuma poslednjeg ažuriranja ili datuma rešavanja incidenta.

2.1. Proces upravljanja incidentima usluge prati ove korake:

1. Identifikacija incidenta

2. Evidentiranje incidenata

- Kategorizacija incidenata
- Prioriteti incidenata

3. Odgovor na incident

- Početna dijagnoza incidenta
- Opis eskalacije incidenta
- Uočavanje i dijagnostikovanje problema
- Rešavanje problema i oporavak
- Zatvaranje incidenta

2.1.1. Identifikacija incidenta

Prvi korak u rešavanju incidenta jeste njegova identifikacija.

Ona predstavlja početnu dijagnozu o samom incidentu i javlja se kada korisnik opisuje problem i odgovara na pitanja o rešavanju problema.

Identifikacija incidenta podrazumeva prepoznavanje da se dogodio incident, često uz pomoć alatki za praćenje ili korisničkih izveštaja. Proces upravljanja incidentima započinje unosom vrste incidenta i zahteva jasne kriterijume za razlikovanje incidenta od zahteva.

IT odeljenje će uvideti da li je reč o stvarnom incidentu ili je reč o zahtevu korisnika.

2.1.2. Evidentiranje incidenata

Drugi korak u rešavanju incidenta jeste njegovo evidentiranje.

Evidentiranje incidenta sledi nakon njegove identifikacije, i ono bi trebalo da uključuje informacije kao što su pozivalac, poslovna usluga, stavka konfiguracije i tip.

Dešava se kada incident zahteva IT podršku, odnosno dolazak IT podrške lično ili putem alata za online komunikaciju (remote).

Proces evidentiranja uključuje kategorizaciju i određivanje prioriteta incidenata.

Kategorizacija incidenta je vitalni korak u procesu upravljanja incidentima, ona podrazumeva dodeljivanje kategorije i najmanje jedne podkategorije incidentu.

Određivanje prioriteta incidenta je važno za pridržavanje odgovora SLA. Prioritet incidenta je određen njegovim uticajem na korisnike ili preduzeće i njegovom hitnošću.

Razlikujemo 3 stepena prioriteta incidenata:

Nivo 1 – Visok stepen hitnosti

Nivo 2 – Srednji stepen hitnosti

Nivo 3 – Mali stepen hitnosti

2.1.3. Odgovor na incident

Kada se identifikuje, kategorizuje, odredi prioritet i evidentira incident, IT odeljenje može da započne rešavanje nastalog incidenta po prioritetu i stepenu hitnosti, kako bi se za što kraće vreme uspostavilo normalno funkcionisanje sistema i servisa.

Uočavanje i dijagnostikovanje problema odvija se tokom rešavanja problema kada je potvrđeno da je početna dijagnoza incidenta tačna. Kada se incident dijagnostikuje, IT podrška može da primeni rešenje, kao što je promena postavki softvera, primena softverskog alata za dijagnostikovanje i otklanjanje problema ili naručivanje novog hardvera itd.

Rešavanje problema i vraćanje u prvobitno stanje je preposlednji korak pred zatvaranje incidenta, a on često označava i oporavak tj. podrazumeva vreme koje je potrebno da se operacije u potpunosti vrate u prethodno stanje.

Kako bi se održao kvalitet i obezbedio nesmetan proces, zaposleni u IT podršci imaju mogućnost zatvaranja incidenta, uz prethodnu proveru i potvrdu od strane kreatora incidenta.

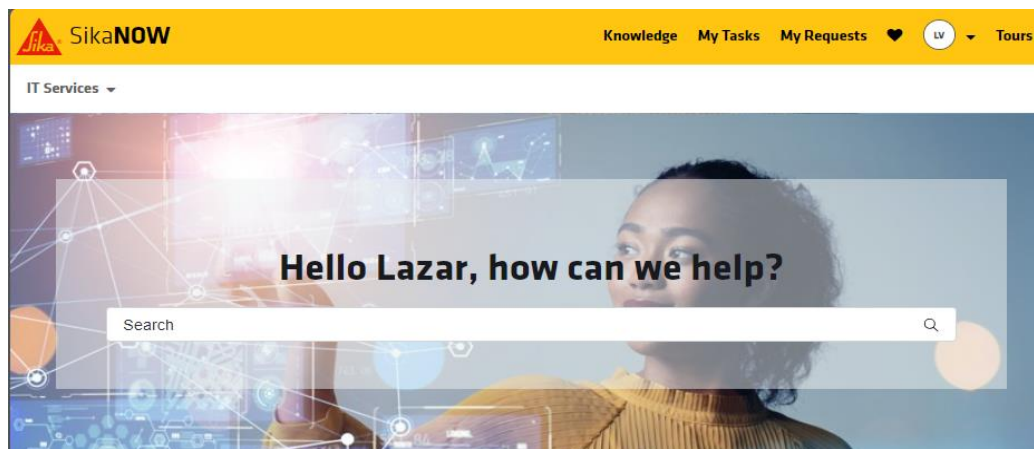
Kreator incidenta je u obavezi da izvrši proveru odnosno testiranje, kako bi potvrdio da je rešenje zadovoljavajuće, i kako bi sam incident mogao biti zatvoren.

3. Kreiranje incidenta

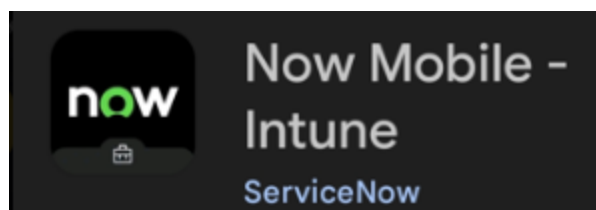
SikaNOW platformi pristupamo putem sledećeg linka:

—→ <https://sikanow.sika.com/incident>

Slika1.Početni ekran SikaNOW platforme

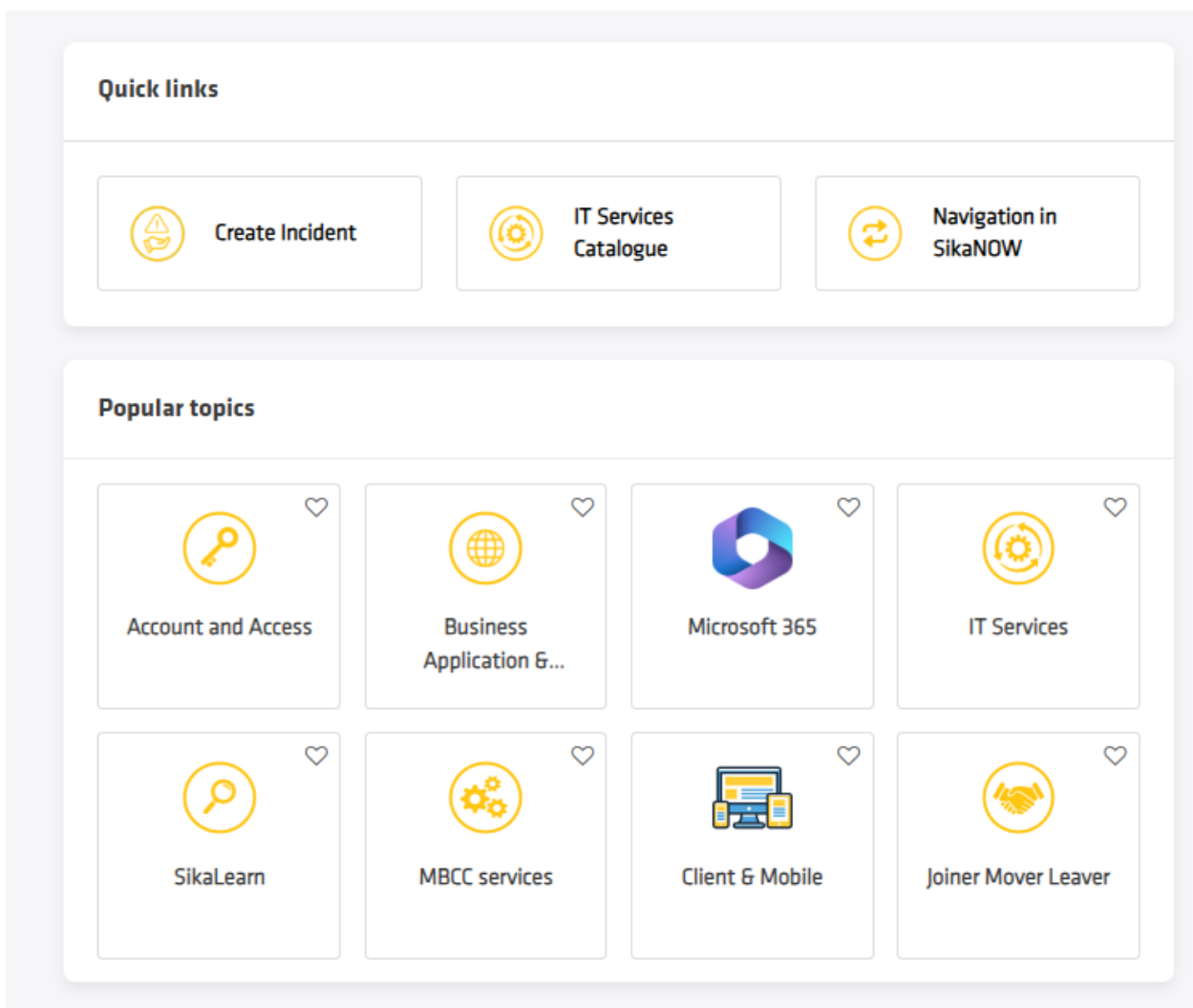


, ili putem mobilne aplikacije NOW Mobile, na vašem mobilnom telefonu:



Slika 2.Ikonica mobilne aplikacije NOW Mobile

Nakon pristupa SikaNOW platformi, za kreiranje incidenta biramo opciju Create Incident:



Slika 3. Kreiranje incidenta

Klikom na polje Create Incident, otvara se novi prozor, i forma sa praznim poljima u koja trebamo uneti kraći/opširniji opis problema, izabrati stepen hitnosti i vrstu usluga-problema.

Takođe, možemo priložiti sliku ili dokument koji bliže opisuje dati problem.

Create Incident

Report a problem to request assistance.

Incidents are meant to alert IT of a current system/function that is not working. For example: PC will not power on, a phone has no service, I can't login to application, etc.

If you need something additional, for example: "request for an Information", "map a network drive", "order a new monitor", "ask for access rights", etc., please search for your queries in SikaNOW SEARCH field.

* Indicates required

* Open on-behalf of

Lazar Vucicevic

* Short description

* Long description

Paragraph

Urgency

-- None --

Service

Attachment information

Maximum size of all attachments less than 100MB

Supported file types: xls, xlsx, doc, docx, ico, gif, png, jpg, jpeg, bmp, pdf, csv, mov, otf, rtf, txt, msg

Add attachments

Submit

Required information

Short description Long description

Slika 4. Forma za prijavu incidenta

Nakon popunjavanja praznih polja, klikom na polje

Submit

, izvršićete kreiranje incidenta, a tiket će biti prosleđen IT odeljenju.

Na vašu email adresu, kao i na email IT podrške, će stići poruka obaveštenja o uspešno kreiranom tiketu.

r

[EXT] Incident INC0018383 was assigned to group RS-IT-FrontLine-Support



IT Service Desk <sika@service-now.com>
To: Lazar Vucicevic

INC0018383 was assigned to your group

Hello RS-IT-FrontLine-Support,

[INC0018383](#) was assigned to your group.

About this incident:

Raised by: Vaša email adresa

Short description: Kratak opis

Long description: Servis Win, mail, Opširniji opis

Thank you,
Your SikaNOW team

Slika 5. Obaveštenje o tiketu

Svaki kreirani incident (tiket) ima svoj identifikacioni broj (ID) i započinje karakterima INC.

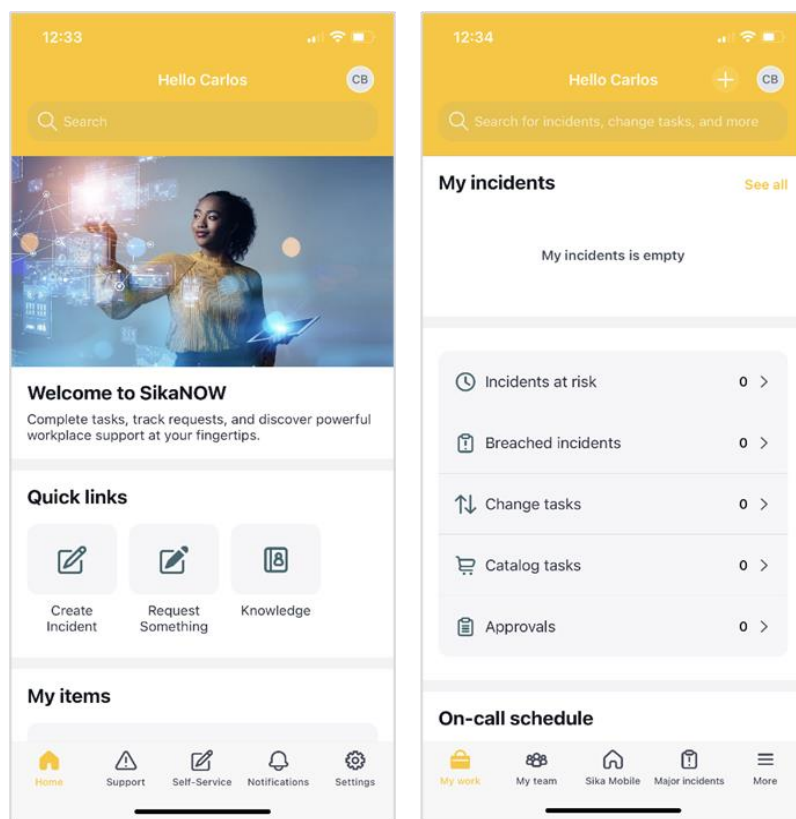
Klikom na [ID](#) incidenta, pristupate incidentu, i na taj način možete proveriti celokupan tok i status incidenta, od kreiranje, preko dijagnostikovanja i otklanjanja problema, pa do zatvaranja tiketa od strane IT podrške.

4. Mobilna aplikacija NOW Mobile

NOW Mobile je aplikacija u kojoj možete pristupati sadržaju platforme SikaNOW putem vašeg mobilnog telefona.

NOW Mobile je nova IOS i Android aplikacija za IT usluge, koja poput platforme SikaNOW služi za kreiranje incidenata od strane korisnika, i biće automatski instalirana na korisničkim mobilnim uređajima početkom Novembra 2023.godine.

Korišćenje i kreiranje incidenata putem mobilne aplikacije NOW, jednostavno je i identično kao i putem platforme SikaNOW.



Slika 6. Mobilna aplikacija NOW