

Η Λειτουργία των Πληροφοριακών Συστημάτων

Καθηγητής Δρ. Πάνος Φιτσιλής





Στόχοι του κεφαλαίου 7

- Αφού θα έχετε ολοκληρώσει τη μελέτη αυτού του κεφαλαίου θα μπορείτε:
 - Να κατανοήσετε τη διαδικασία κατάρτισης της στρατηγικής της επιχείρησης για τις ψηφιακές υπηρεσίες.
 - Να κατανοήσετε τις παραμέτρους του σχεδιασμού της παροχής των ψηφιακών υπηρεσιών της επιχείρησης.
 - Να κατανοήσετε τις διεργασίες σχεδιασμού ψηφιακών υπηρεσιών όπως:
 - Διαχείρισης Επιπέδου Υπηρεσιών (service level management), Διαχείρισης Δυναμικότητας (capacity management), Διαχείρισης Διαθεσιμότητας (availability management), Διαχείρισης Συνέχειας Υπηρεσίας (service continuity management), Μετάβασης της Υπηρεσίας σε Λειτουργία (service transition), Διαχείρισης Αλλαγών (change management), Διαχείρισης Σχηματισμών και Αποδεσμεύσεων (configuration management and release management).
 - Να κατανοήσετε τις διεργασίες λειτουργίας ψηφιακών υπηρεσιών όπως:
 - Οργάνωση και λειτουργία γραφείου εξυπηρέτησης χρηστών (service desk), Διαχείριση Γεγονότων (event management), Διαχείριση Συμβάντων (incident management), Διαχείριση Προβλημάτων (problem management)



Η έννοια της ηλεκτρονική υπηρεσίας

- Ως **υπηρεσία** (ηλεκτρονική) εννοείται η παροχή προστιθέμενης αξίας από τους παρόχους Τεχνολογίας Πληροφοριών και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) χωρίς ο πελάτης να επιβαρύνεται με επιπλέον κόστος ή με την ανάληψη κινδύνων σε περίπτωση μη εκπλήρωσης.
- Η έννοια της υπηρεσίας σήμερα είναι πολύ επίκαιρη και σημαντική, διότι τα πληροφοριακά συστήματα αναπτύσσονται αλλά και λειτουργούν ως υπηρεσίες. Οι λόγοι είναι τόσο τεχνικοί (π.χ. υπηρεσιοκεντρικές αρχιτεκτονικές, υπολογιστικό νέφος), όσο και επιχειρηματικοί (π.χ. πωλήσεις μέσω του διαδικτύου, εφοδιαστικές αλυσίδες σε παγκόσμιο επίπεδο).



Διαχείριση ηλεκτρονικών υπηρεσιών

- Ορίζεται ως **διαχείριση ηλεκτρονικών υπηρεσιών**, η διαχείριση του κύκλου ζωής μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας με τη χρήση των βέλτιστων πρακτικών, ώστε να ικανοποιούνται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο οι ανάγκες της επιχείρησης.
- Η διαχείριση ηλεκτρονικών υπηρεσιών με συστη- ματικό τρόπο έχει τα παρακάτω πλεονεκτήματα:
 - Τυποποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της ανάπτυξης μεθόδων, διαδικασιών και οδη- γιών για την κάθε εργασία.
 - Δυνατότητα θέσης ποιοτικών και ποσοτικών στόχων για την παρεχόμενη υπηρεσία μέσω της δημιουργίας Συμφωνιών Επιπέδου Υπηρεσιών (Service Level Agreements – SLA).
 - Αύξηση της παραγωγικότητας και μόχλευση της γνώσης και της εμπειρίας.
 - Αύξηση της ικανοποίησης των πελατών.
 - Ποιοτικό σύστημα διαχείρισης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
 - Βελτίωση της επικοινωνίας και ενημέρωσης μεταξύ του προσωπικού και των πελατών του.
 - Μείωση κινδύνων μη διαθεσιμότητας, ασφάλειας κ.λπ.



Διαχείριση ηλεκτρονικών υπηρεσιών

ΓΝΩΣΤΟΤΕΡΕΣ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

02

CobiT (Control Objectives
for Information and
Related Technology)

03

ISO/IEC
20000
(ISO, 2011)

01

ITIL V3
(Information Technology
Infrastructure Library)

04

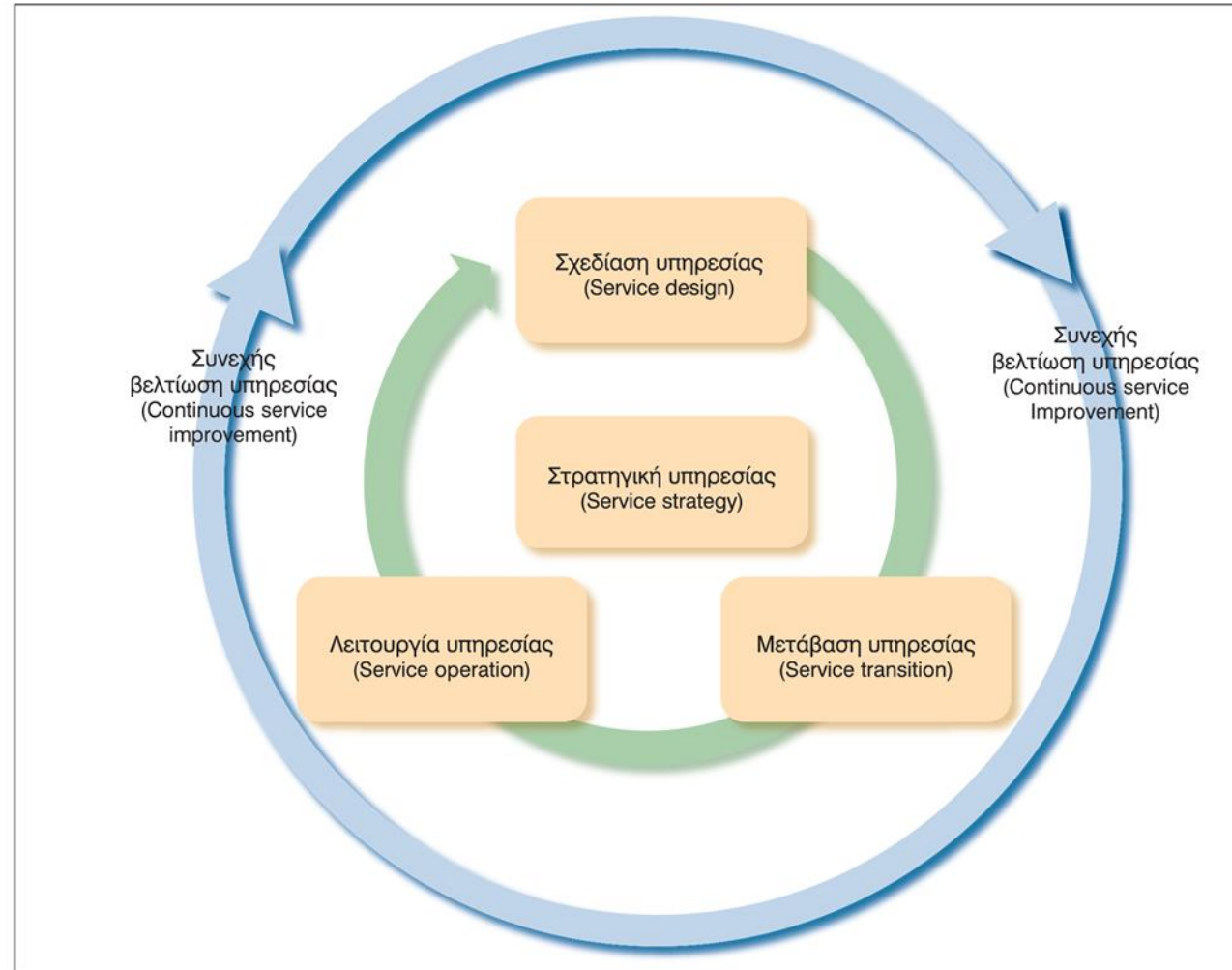
Microsoft Operations
Framework (MOF) 4.0
(Microsoft, 2008)

05

eSourcing
Capability Model
(eSCM)



Ο κύκλος ζωής στη μεθοδολογία ITIL



ΕΙΚΟΝΑ 7.1

Ο κύκλος ζωής υπηρεσίας (ITIL V3, Service Design).

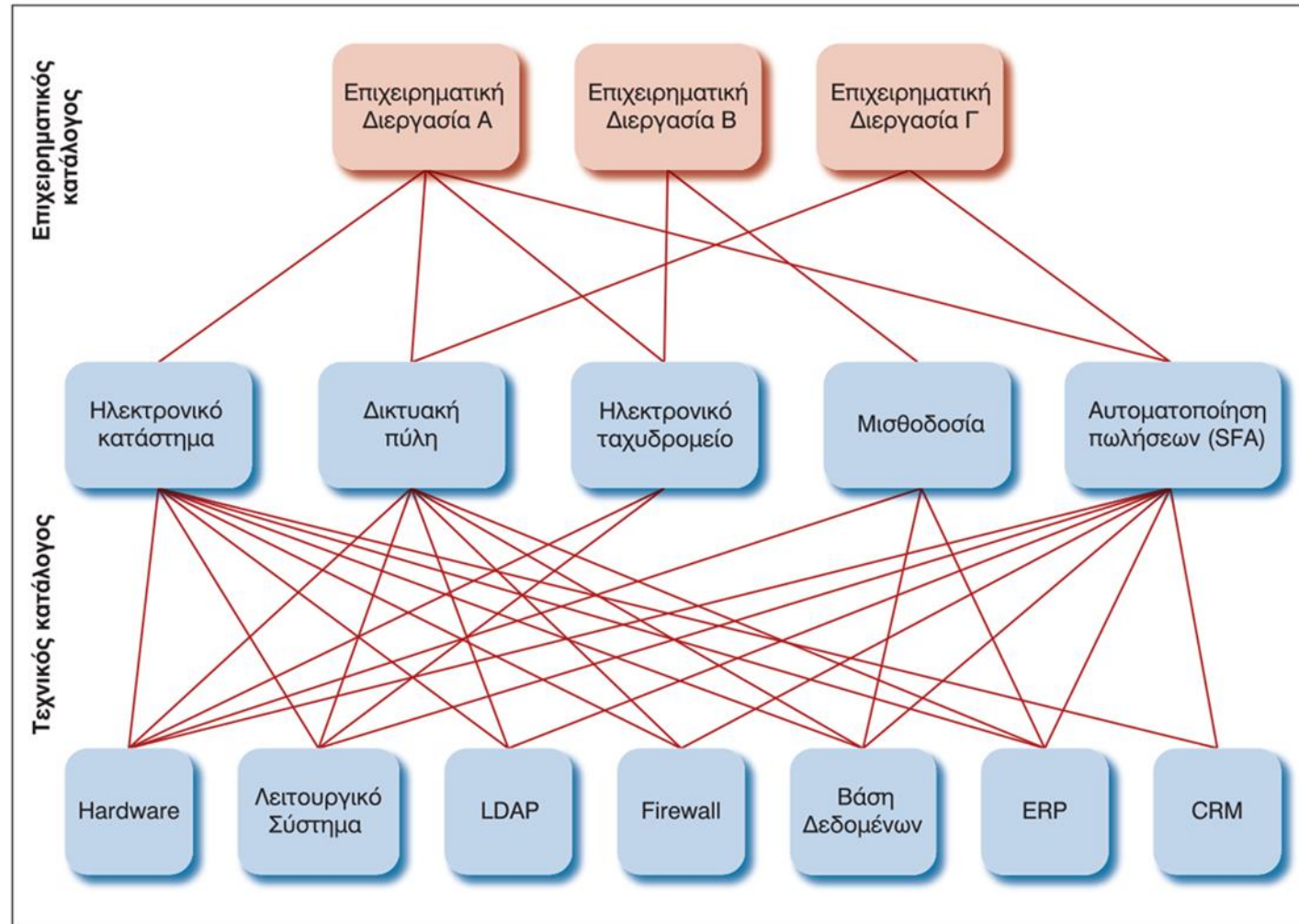


Χαρτοφυλάκιο υπηρεσιών

- Στο χαρτοφυλάκιο των υπηρεσιών υπάρχουν τρεις κατηγορίες υπηρεσιών:
 - Οι υπηρεσίες που είναι σε φάση ανάπτυξης (service pipeline) και δεν παρέχονται ακόμη σε πελάτες.
 - Ο κατάλογος των παρεχόμενων υπηρεσιών (service catalogue).
 - Οι υπηρεσίες που έχουν αποσυρθεί (retired services) είτε διότι έχουν αντικατασταθεί από νεότερες είτε διότι δεν εξυπηρετούν πλέον την επιχείρηση.



Η φιλοσοφία του καταλόγου ηλεκτρονικών υπηρεσιών



ΕΙΚΟΝΑ 7.2

Η φιλοσοφία του καταλόγου των ηλεκτρονικών υπηρεσιών (ITIL V3, Service Design).



Βασικές διεργασίες του σχεδιασμού παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών

- **Διαχείριση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών (service level management).** Στόχος είναι να δια-πραγματευθούμε με τον πελάτη της υπηρεσίας το επίπεδο της παρεχόμενης υπηρεσίας (π.χ. την ποιότητα, τη διαθεσιμότητα, την απόδοση).
- **Διαχείριση Δυναμικότητας (capacity management).** Περιλαμβάνει τον σχεδιασμό της προσφε-ρόμενης δυναμικότητας της υπηρεσίας (π.χ. αριθμός υποστηριζόμενων πελατών, το διαθέσιμο εύρος ζώνης).
- **Διαχείριση Διαθεσιμότητας (availability management).** Στόχος είναι να σχεδιάσουμε τους στόχους διαθεσιμότητας και πώς αυτοί θα επιτευχθούν (π.χ. μια ηλεκτρονική υπηρεσία που πρέπει να είναι διαθέσιμη για το 99,99% του συνολικού χρόνου ή μια υπηρεσία αδιάλειπτης λειτουργίας).
- **Διαχείριση Συνέχειας Υπηρεσίας (service continuity management).** Περιλαμβάνει την αποκατά-σταση μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας η οποία έχει περιέλθει σε κατάσταση μη-λειτουργίας ή κα-κής λειτουργίας.
- **Διαχείριση Κινδύνων (risk management).** Στόχος είναι η καταγραφή, η ανάλυση και η αντιμετώ-πιση των κινδύνων λειτουργίας του πληροφοριακού συστήματος.
- **Διαχείριση της Ασφάλειας (information security management).** Στόχος είναι η διασφάλιση της εμπιστευτικότητας, ακεραιότητας και διαθεσιμότητας των δεδομένων της επιχείρησης.
- **Διαχείριση Ασυμβατοτήτων (compliance management).** Έλεγχος για τη συμβατότητα της ηλε-κτρονικής υπηρεσίας με τους κανόνες της επιχείρησης και της υφιστάμενης νομοθεσίας.
- **Διαχείριση Αρχιτεκτονικής (architecture management).** Ο ορισμός και η συντήρηση της αρχιτε-κτονικής του συστήματος. Για παράδειγμα, αν οι νέες προμήθειες υλικού (hardware) είναι συμ-βατές με την επιχειρησιακή αρχιτεκτονική.
- **Διαχείριση Προμηθευτών (supplier management).**



Διαχείριση Επιπέδου Υπηρεσιών (Service Level Management)

- Η **Διαχείριση Επιπέδου Υπηρεσιών** (service level management) είναι η διαδικασία με την οποία εξασφαλίζουμε ότι μια ηλεκτρονική υπηρεσία προσφέρεται σε συγκεκριμένη ποιότητα, κόστος και ποσότητα. Βασικό εργαλείο για τη Διαχείριση Επιπέδου Υπηρεσιών είναι οι Συμφωνίες Εξασφάλισης Επιπέδου Παρεχόμενων Υπηρεσιών ή Συμφωνίες Επιπέδου Υπηρεσιών (Service Level Agreements- SLAs), που ορίζουν ένα σύνολο παραμέτρων οι οποίες περιγράφουν τα βασικά χαρακτηριστικά της ηλεκτρονικής υπηρεσίας και μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη μέτρηση της προσφερόμενης στον χρήστη ποιότητας.
- Η **Διαχείριση Επιπέδου Υπηρεσιών** έχει αποκτήσει ιδιαίτερη σημασία για δύο βασικούς λόγους:
 - α) την αύξηση του αριθμού των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και
 - β) λόγω της διάδοσης της επιχειρηματικής πρακτικής για ανάθεση παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε εξωτερικούς υπεργολάβους (outsourcing).



Κατηγορίες SLA

- Οι υπηρεσίες που προδιαγράφονται σε μια SLA μπορεί να είναι τεσσάρων κατηγοριών:
 - **Δικτυακές Υπηρεσίες:** Μια SLA που αναφέρεται σε δικτυακές υπηρεσίες εξετάζει τις παραμέτρους της δικτυακής σύνδεσης μεταξύ του τελικού χρήστη/καταναλωτή της υπηρεσίας και του παρόχου της ηλεκτρονικής υπηρεσίας.
 - **Υπηρεσίες Φιλοξενίας (hosting):** Μια SLA που αναφέρεται σε υπηρεσίες φιλοξενίας εξετάζει τη διαθεσιμότητα των συστημάτων του παρόχου της υπηρεσίας.
 - **Υπηρεσίες Εφαρμογών Λογισμικού.** Στην κατηγορία αυτή εξετάζουμε την απόδοση του λογισμικού σε σχέση με τον τελικό καταναλωτή της υπηρεσίας.
 - **Υπηρεσίες Υποστήριξης Πελατών:** Στην κατηγορία αυτή εξετάζουμε τις παραμέτρους που προδιαγράφουν την αλληλεπίδραση της υπηρεσίας υποστήριξης πελατών που παρέχεται με ηλεκτρονικό ή φυσικό τρόπο.



Παραδείγματα μετρικών SLA

- Χρόνος απόκρισης (Response Time)
- Ρυθμαπόδοση δικτύου (Throughput)
- Χρήση συστήματος (Utilization)
- Διαθεσιμότητα (Availability)
- Υποστήριξη πελατών (Customer Support)



Διαχείριση δυναμικότητας (capacity management) / 1

- Στόχος της διεργασίας αυτής είναι να διασφαλίσουμε ότι, οι διαθέσιμοι πόροι θα καλύπτουν και θα επαρκούν τόσο για τις σημερινές όσο και για τις μελλοντικές επιχειρησιακές ανάγκες.
- Θα πρέπει να ληφθούν υπόψη:
 - Τη στοχευόμενη δυναμικότητα της επιχείρησης (business capacity management).
 - Τη δυναμικότητα των πληροφοριακών υπηρεσιών που υποστηρίζουν τις επιχειρηματικές δραστηριότητες (service capacity management).
 - Τη δυναμικότητα των διαθέσιμων πόρων (component capacity management) που χρησιμοποιούνται για την παροχή των υπηρεσιών. Η διαχείριση της δυναμικότητας των πόρων επικεντρώνεται στην τεχνολογία που αποτελεί τη βάση για την παροχή των υπηρεσιών και αφορά τη διαχείριση της απόδοσης των επιμέρους συστημάτων και υποσυστημάτων της υποδομής καθώς και τη συγκέντρωση, καταγραφή, ανάλυση και παρουσίαση (αναφορές) των στοιχείων που αφορούν χρήση, δυσλειτουργίες, προβλήματα κ.λπ.



Διαχείριση δυναμικότητας (capacity management) / 2

- Ο σχεδιασμός της δυναμικότητας θα πρέπει να περιλαμβάνει τόσο το επιχειρησιακό όσο και το περιβάλλον ανάπτυξης και να αναφέρεται:
 - Στον υπολογιστικό εξοπλισμό (π.χ. υπολογιστές, εξυπηρετητές, διακομιστές αρχείων κ.ά.).
 - Στον εξοπλισμό δικτύωσης (LAN, WANs, bridges, routers, switches κ.λπ.).
 - Στα περιφερειακά (συσκευές αποθήκευσης, εκτυπωτές κ.λπ.).
 - Σε κινητές υπολογιστικές συσκευές.
 - Στο λογισμικό των συστημάτων (π.χ. λειτουργικά συστήματα, λογισμικό δικτύου, βάσεις δεδομένων κ.ά.).
 - Στις νέες λειτουργίες των πληροφοριακών συστημάτων ERP, CRM που προβλέπεται να μπουν σε παραγωγή στο επόμενο χρονικό διάστημα.
 - Στους ανθρώπινους πόρους (ειδικά στις ειδικότητες που σημειώνεται έλλειψη στην αγορά εργασίας).

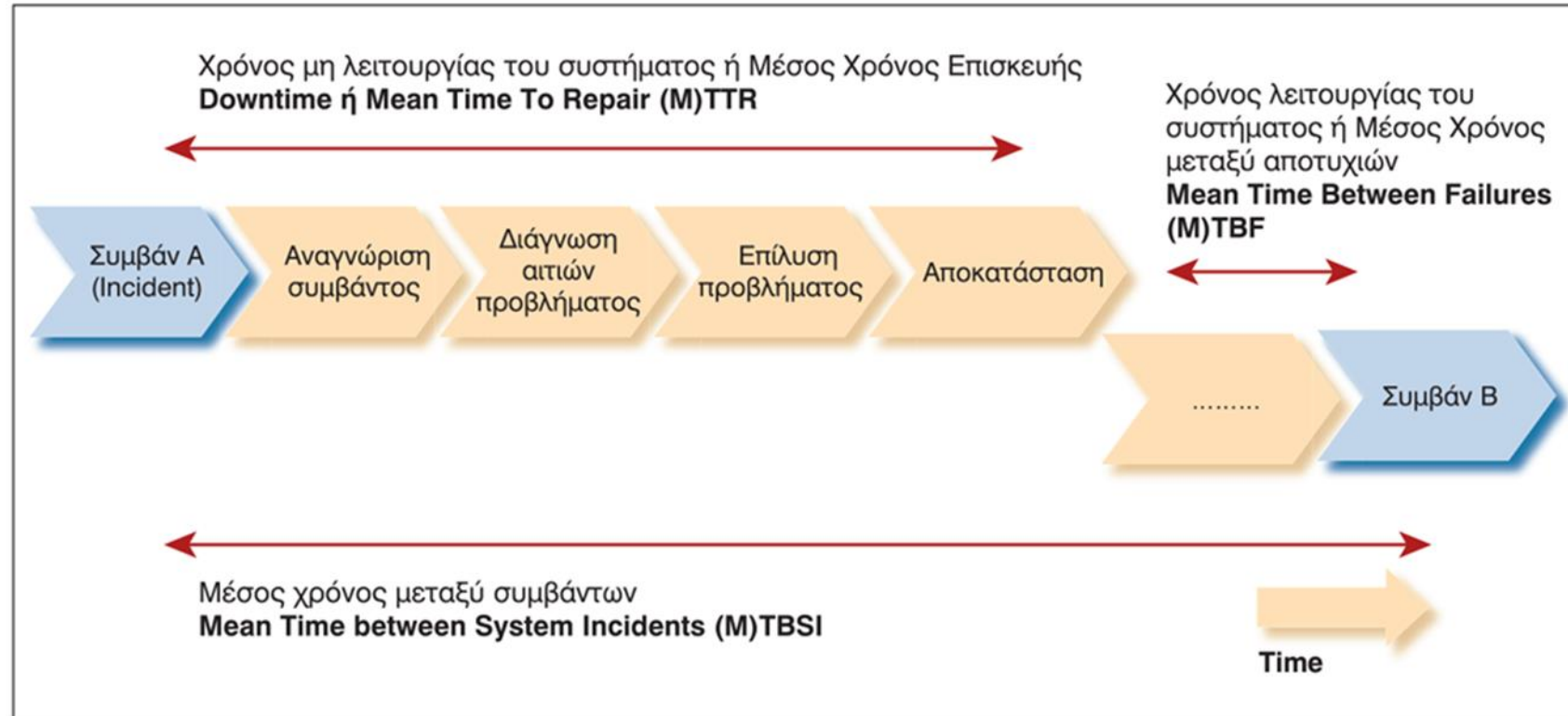


Διαχείριση διαθεσιμότητας (availability management)

- Ο βασικός στόχος της διαχείρισης διαθεσιμότητας είναι να διασφαλίσει ότι όλες οι υπηρεσίες είναι διαθέσιμες και λειτουργούν σωστά, όταν οι πελάτες και οι χρήστες θέλουν να κάνουν χρήση τους, στο πλαίσιο πάντα της συμφωνίας SLAs που είναι σε ισχύ. Οι βασικοί στόχοι είναι:
 - Ο προσδιορισμός των απαιτήσεων διαθεσιμότητας, σε στενή συνεργασία με τους πελάτες.
 - Η διασφάλιση του επιπέδου της διαθεσιμότητας των υπηρεσιών.
 - Η παρακολούθηση της διαθεσιμότητας των υπηρεσιών πληροφορικής και ο εντοπισμός των προβλημάτων όταν αυτά ανακύπτουν στο μικρότερο δυνατό χρονικό διάστημα.
 - Να προτείνει βελτιώσεις στις υποδομές της πληροφορικής και των υπηρεσιών με στόχο την αύξηση των επιπέδων της διαθεσιμότητας.



Η διαθεσιμότητα ενός πληροφοριακού συστήματος με γραφικό τρόπο



ΕΙΚΟΝΑ 7.3

Η διαθεσιμότητα ενός πληροφοριακού συστήματος.



Διαχείριση συνέχειας υπηρεσίας (service continuity management)

- Η διαδικασία διαχείρισης συνέχειας των υπηρεσιών στοχεύει στην εξασφάλιση της ικανότητας μιας επιχείρησης, σε περίπτωση βλάβης, να επαναφέρει τις υπηρεσίες των πληροφοριακών συστημάτων σε ένα συγκεκριμένο επίπεδο λειτουργίας, το οποίο θα καλύπτει τις ελάχιστες απαραίτητες επιχειρησιακές λειτουργίες. Συνήθως, το επίπεδο λειτουργίας είναι υποδεέστερο αυτού της κανονικής λειτουργίας, αλλά σε κάθε περίπτωση εξασφαλίζει κατ' ελάχιστο τη λειτουργία της.
- Ένα βασικό βήμα για τον σχεδιασμό του τρόπου δράσης είναι η ανάλυση των συνεπειών για την επιχείρηση (Business Impact Analysis - BIA) λόγω της μη παροχής των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Η ανάλυση αυτή θα προσδιορίσει:
 - Τον τύπο της επίπτωσης (απώλεια εσόδων, κόστος, φήμη, ασφάλεια, μη συμμόρφωση κ.λπ.).
 - Το χρόνο που μπορεί να λειτουργήσει η επιχείρηση χωρίς τη συγκεκριμένη υπηρεσία.
 - Το ελάχιστο επίπεδο στο οποίο μπορεί να επανέλθει η υπηρεσία και για πόσο χρόνο.
 - Τους χρόνους αποκατάστασης της υπηρεσίας RTO (Recovery Time Objectives) για κάθε επιμέ- ρους υπηρεσία και υποσύστημα.
 - Τα σημεία αποκατάστασης της υπηρεσίας RPO (Recovery Point Objectives) που προσδιορίζουν το σημείο που πρέπει να επανέλθει η υπηρεσία και αναφέρεται κυρίως σε δεδομένα. Για παρά- δειγμα, μια επιχείρηση θα πρέπει να διατηρεί αντίγραφο ασφαλείας καθημερινά έτσι ώστε να μπορούμε να επαναφέρουμε τα δεδομένα της προηγούμενης ημέρας (Liotine, 2003).

•



Περιπτώσεις προβλημάτων και ο μέσος χρόνος επισκευής

Περίπτωση	Ανταλλακτικά	Προσωπικό	Εκτιμώμενος μέσος χρόνος επισκευής (MTTR)
Αλλαγή υλικού (π.χ. σκληρού δίσκου)	Στην αποθήκη της επιχείρησης	Διαθέσιμο σε 24ωρη βάση	30 λεπτά
Αλλαγή υλικού (π.χ. σκληρού δίσκου)	Στην αποθήκη της επιχείρησης	Διαθέσιμο σε ώρες εργασίας από Δευτέρα ως Παρασκευή	Έως τρεις ημέρες εάν το πρόβλημα συμβεί την Παρασκευή το απόγευμα.
Αλλαγή υλικού (π.χ. σκληρού δίσκου)	Μη διαθέσιμο, πρέπει να γίνει αγορά και αποστολή. Η αποστολή απαιτεί δύο ημέρες	Διαθέσιμο σε ώρες εργασίας από Δευτέρα ως Παρασκευή	Έως τρεις ημέρες εάν το πρόβλημα συμβεί την Παρασκευή το απόγευμα. Το εξάρτημα θα παραγγελθεί την Δευτέρα, θα το παραλάβουμε και θα το εγκαταστήσουμε την Τετάρτη.
Πρόβλημα στο λογισμικό	Δεν απαιτούνται	Διαθέσιμο σε 24ωρη βάση	Άμεση εργασία πάνω στο πρόβλημα.
Πρόβλημα στο λογισμικό	Δεν απαιτούνται	Διαθέσιμο σε ώρες εργασίας	Την ίδια ή την επόμενη ημέρα.
Πρόβλημα στο λογισμικό	Δεν απαιτούνται	Η συντήρηση γίνεται από εξειδικευμένη εταιρεία	Ανάλογα με το συμβόλαιο συντήρησης και SLA. Συνήθως την επόμενη εργάσιμη ημέρα.



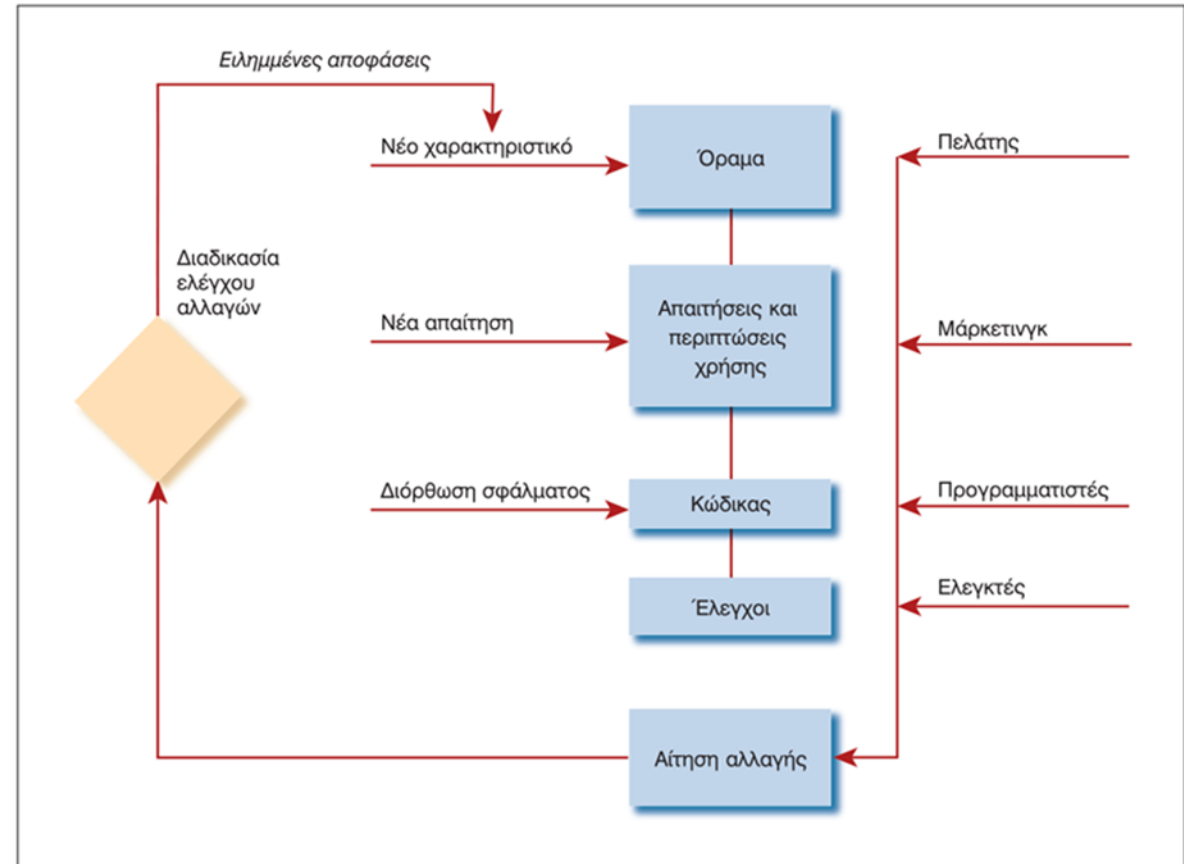
Μετάβαση της υπηρεσίας σε λειτουργία (Service Transition)

- Η φάση αυτή περιλαμβάνει έναν αριθμό βασικών διεργασιών οι σημαντικότερες από τις οποίες είναι οι ακόλουθες:
 - Διαχείριση Αλλαγών (Change Management).
 - Διαχείριση της μετάβασης και τεχνική υποστήριξη (Transition Planning and Support).
 - Ανάπτυξη του συστήματος (Application Development).
 - Διαχείριση αποδεσμεύσεων και διάταξη του συστήματος (Release and Deployment Management).
 - Επαλήθευση και έλεγχος της υπηρεσίας (Service Validation and Testing).
 - Διαχείριση παγίων και σχηματισμών (Service Asset and Configuration Management).



Διαχείριση Αλλαγών (Change Management)

- Λόγοι αλλαγών
 - Αναβάθμιση εξοπλισμού (π.χ. νέο μοντέλο),
 - Αναβάθμιση λογισμικού (π.χ. νέα έκδοση),
 - Αφαίρεση εξοπλισμού,
 - Τροποποίηση (π.χ. πρόσθεση μνήμης),
 - Νέα εγκατάσταση,
 - Μετακίνηση εξοπλισμού ή λογισμικού.

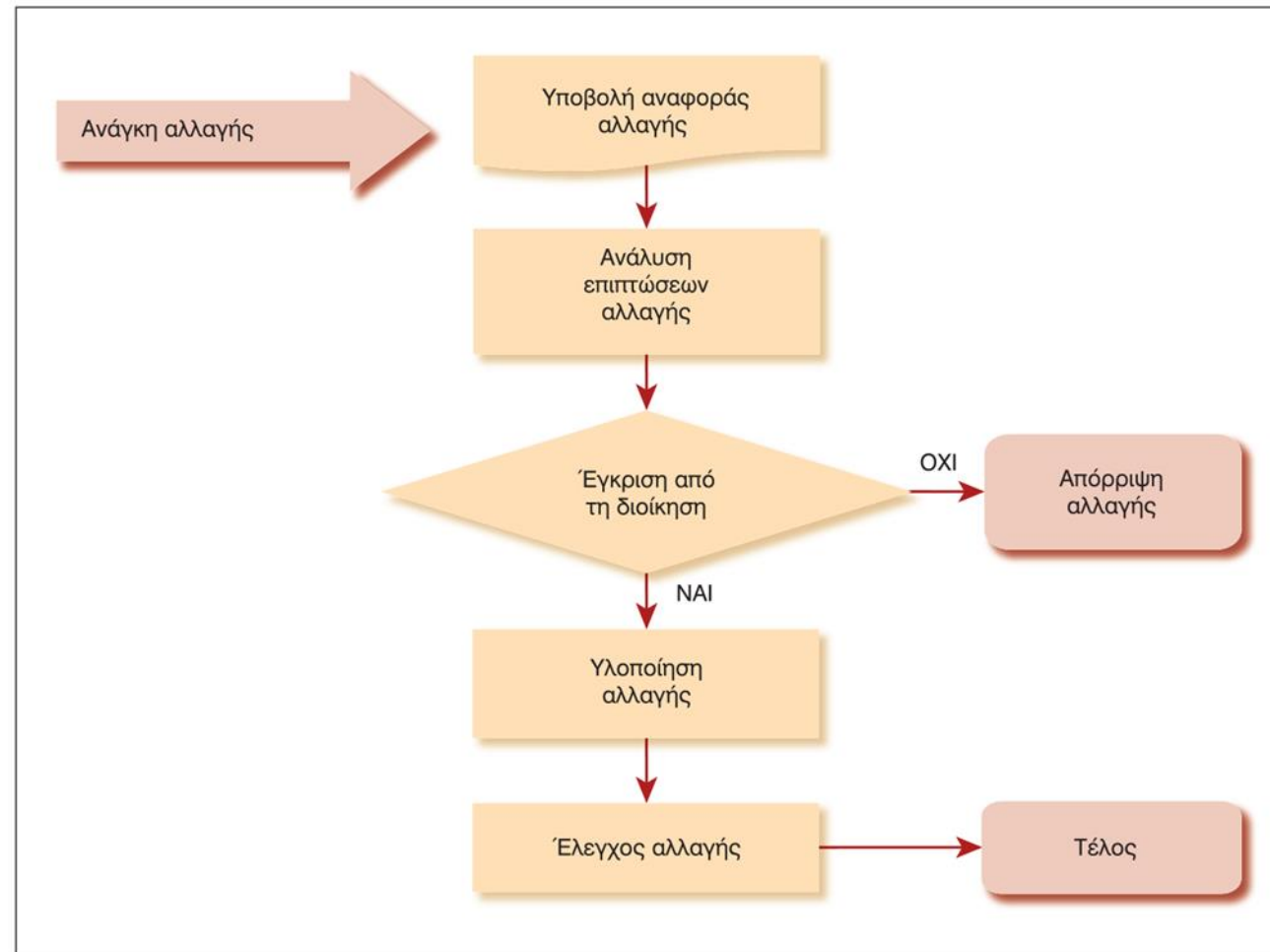


ΕΙΚΟΝΑ 7.4

Η διαδικασία ελέγχου των αλλαγών.



Η διαδικασία έγκρισης αλλαγών



ΕΙΚΟΝΑ 7.5

Η διαδικασία έγκρισης αλλαγών.



Κατηγορίες προβλημάτων

Τύπος	Περιγραφή
Τύπου 0	Σοβαρό σφάλμα του συστήματος. Το σύστημα δεν μπορεί να εκτελέσει μία από τις βασικές του λειτουργίες. Αυτού του είδους οι αλλαγές προκύπτουν κατά τη διάρκεια του ελέγχου του συστήματος και υλοποιούνται συνήθως πριν την παράδοση του συστήματος.
Τύπου 1	Σφάλμα του συστήματος. Πιο συγκεκριμένα, σφάλμα στη λειτουργικότητα του συστήματος, η οποία δεν εμποδίζει τη βασική του λειτουργία ή υπάρχει εναλλακτικός τρόπος λειτουργίας.
Τύπου 2	Βελτίωση του συστήματος. Αλλαγή που προκύπτει από αίτηση για βελτίωση της χρηστικότητας, της απόδοσης κ.λπ. του συστήματος.
Τύπου 3	Αλλαγή απαιτήσεων. Νέες απαιτήσεις χρηστών ή τροποποίηση υπάρχουσας λειτουργικότητας.
Τύπου 4	Άλλου είδους αλλαγές. Πρόκειται για αλλαγές που δεν ανήκουν σε καμία από τις παραπάνω κατηγορίες.

Είδος αλλαγής	«Ανάπτυξη συστήματος ελέγχου εναέριας κυκλοφορίας»
Τύπου 0	Απώλεια δεδομένων ή κατάσταση «αδιεξόδου» (deadlock).
Τύπου 1	Χρόνος απόκρισης μεγαλύτερος από 0,2 sec.
Τύπου 2	Βελτίωση των μηνυμάτων που εμφανίζονται στις οθόνες των χειριστών.
Τύπου 3	Αύξηση της δυνατότητας δρομολόγησης πτήσεων από 1.200 σε 2.400.
Τύπου 4	Αναβάθμιση λογισμικού συστήματος διαχείρισης βάσης δεδομένων.



Διαχείριση σχηματισμών και αποδεσμεύσεων (configuration management and release management)

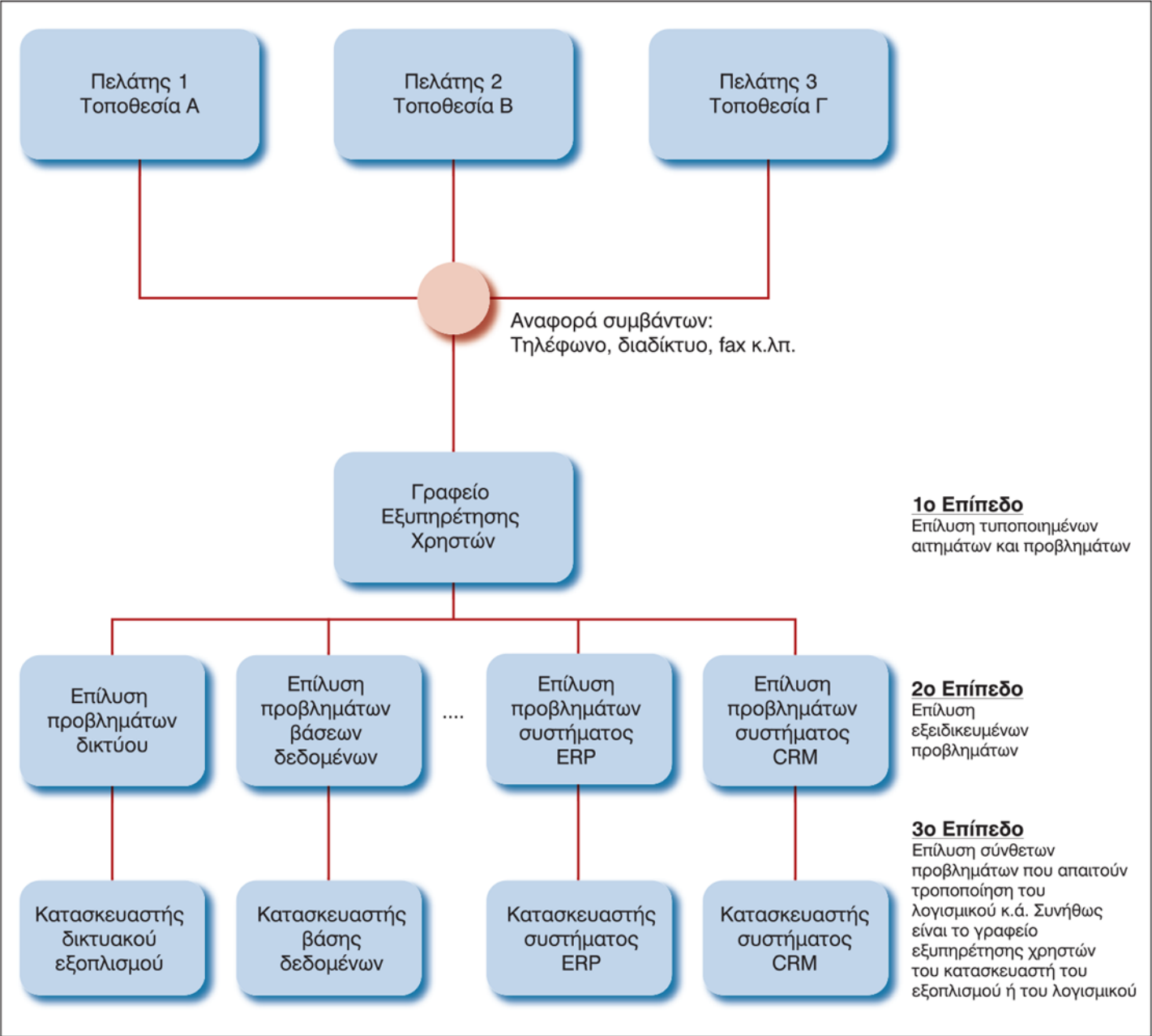
- Καλούμε **σχηματισμό λογισμικού** (software configuration) το σύνολο όλων των συστατικών/στοιχείων λογισμικού που κατασκευάζονται στις διάφορες φάσεις της ανάπτυξης και συγκροτούν το σύστημα.
- Τα συστατικά στοιχεία μπορεί να είναι είτε σε ολόκληρα προϊόντα είτε σε τμήματα αυτών.
- Ορίζουμε ως, **στοιχείο σχηματισμού λογισμικού** (Configurable Item - CI) είναι ένα μεμονωμένο συστατικό στοιχείο λογισμικού ή μια συλλογή από τέτοια στοιχεία τα οποία σχετίζονται μεταξύ τους, ώστε να συγκροτούν μια διαχειριστική οντότητα
- Η **διαχείριση σχηματισμών** είναι η διαδικασία καταγραφής και τεκμηρίωσης των αλλαγών του συστήματος με τη χρήση γραμμών αναφοράς (baselines), η οποία:
 - Παρακολουθεί και καταγράφει τα λειτουργικά και φυσικά χαρακτηριστικά ενός αντικειμένου και ενός συστήματος, καθώς αυτό εξελίσσεται μέσα στον χρόνο.
 - Ελέγχει και καταγράφει τις αλλαγές αυτών των χαρακτηριστικών μέσα στον χρόνο.
 - Μπορεί να παρουσιάσει ανά πάσα στιγμή και με λεπτομέρειες την ιστορία εξέλιξης του συστήματος, καθώς και την παρούσα κατάσταση.
 - Ελέγχει ότι όλα τα επιμέρους στοιχεία ενός συστήματος ακολουθούν τους κανόνες.



Στόχοι του γραφείου εξυπηρέτησης χρηστών (service desk)

- Οι στόχοι του γραφείου εξυπηρέτησης χρηστών είναι οι ακόλουθοι:
 - είναι να υποστηρίζει στο συμφωνηθέν επίπεδο τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες εξασφαλίζοντας την προσβασιμότητα και τη διαθεσιμότητα αυτών, αλλά και εκτελώντας διάφορες δραστηριότητες υποστήριξης και συντήρησης.
 - Να ενεργεί ως ένα ενιαίο και μοναδικό σημείο επαφής για τα περιστατικά, τα αιτήματα και τις γενικές ανάγκες επικοινωνίας.
 - Να επαναφέρει σε κανονική λειτουργία τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες το ταχύτερο δυνατόν σε περίπτωση προβλημάτων.
 - Να ευαισθητοποιήσει τους χρήστες σε κρίσιμα θέματα πληροφορικής (π.χ. ασφάλεια) και να τους εκπαιδεύσει στη σωστή χρήση των πληροφοριακών συστημάτων.
 - Να συμβάλλει στην επικοινωνία με τους χρήστες του πληροφοριακού συστήματος.

Οργάνωση του γραφείου εξυπηρέτησης χρηστών



ΕΙΚΟΝΑ 7.8
Οργάνωση γραφείου εξυπηρέτησης χρηστών.



Διαχείριση συμβάντων (incident management)

- Διαχείριση συμβάντων είναι η διαδικασία διαχείρισης κάθε γεγονότος που μπορεί να διαταράξει ή έχει τη δυνατότητα να διαταράξει τη λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος και συνεπώς τη λειτουργία της επιχείρησης.
- Η διαφορά μεταξύ διαχείρισης γεγονότων και διαχείρισης συμβάντων είναι ότι στη διαχείριση συμβάντων ασχολούμαστε και με γεγονότα που σηματοδοτούν τη λειτουργία του συστήματος εκτός του επιχειρησιακού του φακέλου (operational envelope).



Βήματα για τη διαχείριση ενός συμβάντος

- 1. Προσδιορισμός του συμβάντος (incident identification). Συμβάντα παράγονται και καταγράφονται ως αποτέλεσμα:
 - της επικοινωνίας των χρηστών με το γραφείο εξυπηρέτησης χρηστών με σκοπό να αναφέρουν προβληματική λειτουργία,
 - από γεγονότα που παράγονται με αυτοματοποιημένο τρόπο,
 - μετά από τακτικούς ή έκτακτους ελέγχους του προσωπικού υποστήριξης, και
 - από εξωτερικούς συνεργάτες που παρέχουν υπηρεσίες υποστήριξης.
- 2. Καταγραφή του συμβάντος (incident logging). Συνήθως, στα συστήματα παρακολούθησης συμβάντων η καταγραφή αυτή συνδέεται με την έκδοση ενός εισιτηρίου (ticket)
- 3. Κατηγοριοποίηση του συμβάντος (incident categorization).
- 4. Ιεράρχηση του συμβάντος (incident prioritization).
- 5. Αρχική διάγνωση του προβλήματος (Initial diagnosis).
- 6. Κλιμάκωση του συμβάντος (incident escalation).
- 7. Ανάλυση και διάγνωση του προβλήματος (Investigation and diagnosis)
- 8. Επίλυση του προβλήματος και αποκατάσταση λειτουργίας (Resolution and recovery).
- 9. Κλείσιμο του συμβάντος (incident closure).

Η Λειτουργία των Πληροφοριακών Συστημάτων

Καθηγητής Δρ. Πάνος Φιτσιλής

