

WYKAZ POSZCZEGÓLNYCH GRUP FUNKCJONALNYCH PLATFORMY OXARI

OXARI ServiceDesk (SD) - Zarządzanie i obsługa zgłoszeń



OXARI ServiceDesk umożliwia rejestrację dowolnego zgłoszenia serwisowego (ticket) o charakterze incydentu oraz requestu wraz z realizacją procesu jego obsługi, tj. przydzielanie opiekuna (inżyniera), przekazywanie do wybranej linii wsparcia, zmiana statusu, priorytetu oraz wysyłanie powiadomień mailowych. OXARI pozwala na zaprojektowanie minimalistycznego interfejsu dla użytkownika końcowego. Zakres konfiguracji obejmuje kategorie, przepływy oraz kolejki zgłoszeń, umowy i definicje SLA, bazę wiedzy, ogłoszenia, reguły oraz poziomy dostęp użytkowników. Elastyczność systemu OXARI ServiceDesk umożliwia świadczenie usług wsparcia zarówno dla użytkowników wewnętrznych (model: dział IT <-> user) jak również dla klientów zewnętrznych (model: firma świadcząca usługi <-> jej klienci).

OXARI Configuration Management Database (CMDB) - Baza danych zarządzania konfiguracją



CMDB to zbiór informacji na temat komponentów tworzących infrastrukturę IT. Podstawowym obiektem bazy jest element konfiguracji CI (Configuration Item). Wybrane CI w CMDB łączone są ze sobą relacjami, tworząc konkretne usługi wspierane przez dział IT w organizacji (np. poczta, system ERP). Przykładowe typy elementów konfiguracji to m.in. serwery, switchy oraz macierze. CI to również wszelkiego rodzaju oprogramowanie, zaczynając od systemów operacyjnych, baz danych, kończąc na konkretnych aplikacjach. Elementem CMDB są również pracownicy oraz ściśle z nimi powiązane role i uprawnienia.

Istotnym mechanizmem profesjonalnego systemu CMDB są zautomatyzowane źródła danych, pozwalające na szybką identyfikację poszczególnych elementów konfiguracji (CI/Asset Discovery). Źródłami danych w systemie OXARI CMDB są m.in. skaner sieci, aplikacje agentowe systemu (Windows, Android), usługa katalogowa (Active Directory/OpenLDAP), importer danych oraz zewnętrzne integracje. CMDB jako element OXARI jest ściśle powiązany z ServiceDesk, wspierając proces obsługi incydentów, problemów oraz zarządzania zmianą.

JAK DZIAŁAMY?

KONSULTACJE

ANALIZUJEMY AKTUALNIE DZIAŁAJĄCE PROCESY W INFRASTRUKTURZE KLIENTA, PRZEDSTAWIAMY MOŻLIWOŚCI I KORZYŚCI WYNIKAJĄCE Z WDROŻENIA ZUNIFIKOWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA.

PREZENTACJA, DEMO, POC

ZAPEWNIAMY INDYWIDUALNE PREZENTACJE SYSTEMU ORAZ DOSTĘP DO PEŁNEJ FUNKCJONALNOŚCI OXARI W POSTACI ŚRODOWISKA CHMUROWEGO LUB DEDYKOWANEJ INSTALACJI W ŚRODOWISKU KLIENTA.

WDROŻENIE I SZKOLENIE

PROCES WDROŻENIA REALIZUJE DOŚWIADCZONY ZESPÓŁ INŻYNIERÓW ZGODNIE Z USTALONYM HARMONOGRAMEM I ZAKRESEM DZIAŁANIA. STANDARDEM WDROŻENIA JEST SZKOLENIE UŻYTKOWNIKÓW PODCZAS TEMATYCZNYCH, CYKLICZNYCH SPOTKAŃ.

WSPARCIE POWDROŻENIOWE

NASI KONSULTANCI SĄ W GOTOWOŚCI NA ETAPIE PRODUKCYJNEGO URUCHOMIENIA SYSTEMU. ANALIZA PRZEBIEGU I LOGIKI PRACY W CZASIE RZECZYWISTYM POZWALA NA SZYBKĄ REAKCJĘ I ZMIANY.

WSPARCIE TECHNICZNE

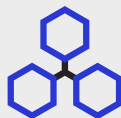
WRAZ Z WDROŻENIEM SYSTEMU KLIENT OTRZYMUJE DOSTĘP DO ZESPOŁU WSPARCIA TECHNICZNEGO, ZAPEWNIAJĄCEGO REALIZACJĘ ZGŁOSZEŃ SERWISOWYCH ZGODNIE Z USTALONYM TERMINEM REALIZACJI.

OXARI Knowledge Base (KB) - Baza wiedzy



Baza wiedzy systemu OXARI tworzy roboczą przestrzeń do wymiany wiedzy w organizacji. Aplikacja pozwala na zarządzanie publiczną oraz prywatną bazą artykułów z możliwością udostępniania wybranym grupom użytkowników. System umożliwia utworzenie dowolnej ilości odseparowanych grup artykułów (baz wiedzy). Najczęstsze zastosowanie to informacje techniczne (opisy przypadków użycia, konfiguracje aplikacji oraz urządzeń) dla użytkowników końcowych, wyświetlane jako możliwe rozwiązania podczas rejestracji zgłoszenia serwisowego.

OXARI Asset Management (AM) - Zarządzanie zasobami



Moduł OXARI Asset Management pozwala na ewidencję szeroko pojętych zasobów IT oraz innych typów zasobów tworzonych samodzielnie. Najczęstsze zastosowanie to zarządzanie sprzętem IT przekazanym do użytkownika, jednak architektura systemu umożliwia ewidencję dowolnych aktywów organizacji (wyposażenie infrastruktury budynkowej, urządzenia medyczne). Zasoby posiadają listę zdefiniowanych atrybutów z możliwością dodawania własnych definicji. System pozwala na powiązanie ze sobą wybranych zasobów za pomocą relacji z zachowaniem historii powiązań. Konfiguracja modułu umożliwia również zaprojektowanie własnych protokołów przekazania, zwrotu czy likwidacji zasobu. System obsługuje technologię kodów kreskowych oraz RFID.

Do zasobu może zostać przypisany dowolny plik lub dokument, określony jako skan pliku (np. pdf) oraz zbiór atrybutów go opisujących (np. numer faktury). W systemie możemy modelować dowolne typy dokumentów, definiując odpowiednią numerację oraz właściwości opisujące. Moduł zarządzania dokumentami zawiera również mechanizm alertów (reguł) oraz kreator raportów.

OXARI Mobile Devices Management (MDM) - Zarządzanie urządzeniami mobilnymi



OXARI MDM to system do centralnego zarządzania urządzeniami mobilnymi. Informacje o zarejestrowanych urządzeniach dostarcza dedykowany agent MDM instalowany na systemach Android. Główny panel zawiera listę zarejestrowanych urządzeń (nazwa, model, numer seryjny) i pozwala wykonywać zdalne operacje z poziomu interfejsu www. Agent MDM przesyła informacje na temat lokalizacji urządzenia oraz parametrów sprzętowo-systemowych.

Administrator ma możliwość zdalnego wyczyszczenia/zablokowania urządzenia (np. w przypadku kradzieży, zgubienia), podglądu ekranu oraz wysłania wiadomości bezpośrednio na ekran użytkownika. Konfiguracja agenta MDM sprowadza się do odczytu dedykowanego kodu QR na portalu użytkownika ServiceDesk. System pozwala analizować zarejestrowane urządzenia pod względem m.in.: modelu, producenta oraz wersji systemu operacyjnego.

CECHY SYSTEMU

ZARZĄDZANIE UŻYTKOWNIKAMI

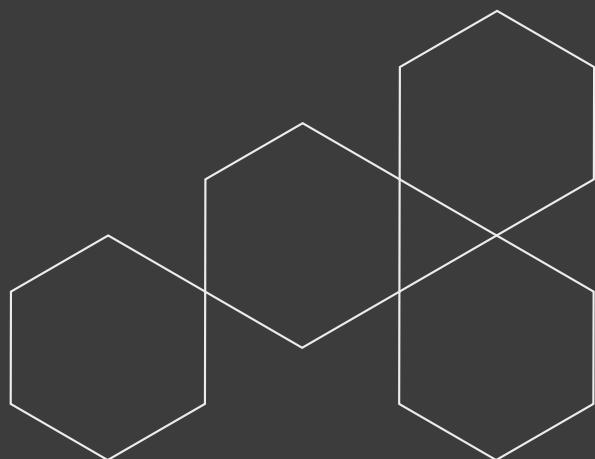
SYSTEM RÓL I UPRAWNIEŃ

INTERFEJS WWW

ELASTYCZNE RAPORTY

ZARZĄDZANIE PRZEZ REGUŁY

KREATOR FORMULARZY



WYMAGANIA OXARI

Architektura systemu pozwala na uruchomienie w modelu SaaS/Cloud lub instalację w infrastrukturze klienta. System współpracuje z komercyjną bazą danych (Microsoft SQL Server), jak również z otwartą bazą danych PostgreSQL oraz środowiskiem Linux.

Integralną częścią rozwiązania jest mechanizm synchronizacji z firmową usługą katalogową w celu odczytu informacji na temat kont użytkowników oraz struktury organizacji. Połączenie z Active Directory umożliwia również automatyczne logowanie użytkowników do panelu OXARI.

ŚRODOWISKO INSTALACYJNE:

OS: WINDOWS SERVER LUB LINUX (UBUNTU, CENTOS, DEBIAN)
DB: MS SQL SERVER LUB POSTGRESQL



OXARI W LICZBACH

20+

lat doświadczenia

1546

klientów

6300

użytkowników systemu

99,9%

SLA w zakresie wsparcia technicznego

ZAUFALI NAM

agata

pap

UC
UNIwersytet
OPOLSKI

ATLAS

NASK

amic
ENERGY

Pekabex

AP
AUTOPARTNER

NO LIMIT
logistics

Bielsko-Biała

Krajowy Ośrodek
Wsparcia Rolnictwa

SCANMED

SAMORZĄD WIEJOWOŚC
WIELKOPOLSKIEGO

TRAMWAJE
WARSZAWSKIE

PRODUCENT OPROGRAMOWANIA

Infonet
PROJEKT

www.infonet-projekt.pl

KONTAKT

SALES@OXARI.COM
WWW.OXARI.COM
+48 797 010 753
+48 797 010 730
+48 797 010 729
+48 797 010 700

INFONET PROJEKT SA

UL. TOWAROWA 2
43-300 BIELSKO-BIAŁA

ODDZIAŁ WARSZAWA

UL. BAKALARSKA 34
02-212 WARSZAWA