



www.bhtelecom.ba

Dioničko društvo BH Telecom Sarajevo

Franca Lehara 7, 71000 Sarajevo, BiH

Izvršna direkcija za informacione tehnologije

tel: +387 33 484 900, 776 402; fax: +387 33 776 403

SLUČAJEVI UPOTREBE

Prilog RFI dokumentu *Modernizacija Trouble Ticketing rješenja*
BH Telecom-a



www.bhtelecom.ba

Dioničko društvo BH Telecom Sarajevo

Franca Lehara 7, 71000 Sarajevo, BiH

Izvršna direkcija za informacione tehnologije

tel: +387 33 484 900, 776 402; fax: +387 33 776 403

Sadržaj

INCIDENT MANAGEMENT – RFI ZAHTJEVI	4
UC1: Prijava Incidenta iz CRM i digitalnih kanala	4
UC2: Automatsko dopuna tiketa tehničkim podacima.....	5
UC3: Integracija sa dijagnostičkim sistemima (Deep Linking).....	5
UC4: Automatska i ručna dodjela tiketa	5
UC5: Upravljanje taskovima unutar Incidenta.....	5
UC6: SLA upravljanje i eskalacije	6
UC7: Upravljanje ponovljenim kontaktiranjima (Repeat Caller)	6
UC8: Standardizovano rješavanje Incidenta (Resolved/Closed)	6
UC9: Povrat Incidenta u aktivnu obradu.....	6
UC10: Major Incident upravljanje	7
UC11: Automatizovana komunikacija i notifikacije	7
UC12: Prikaz historije smetnji po korisniku/usluzi	7
UC GS1: Upravljanje grupnim (globalnim) smetnjama	7
UC GS2: Automatsko kreiranje grupnih smetnji iz Fault/NMS sistema.....	8
UC GS3 Detekcija degradiranih resursa (Threshold-based).....	8
UC GS4: Masovno kreiranje grupnih smetnji.....	8
UC GS5: Grupne smetnje po komponentama resursa.....	8
UC GS6: Dinamičko upravljanje opsegom grupne smetnje	9
UC GS7: Grupne smetnje po servisu	9
UC GS8: Upravljanje degradacijom servisa (Partial vs Full Outage).....	9
UC GS9: Napredno filtriranje incidenata.....	9
UC GS10: Interna distribucija informacija o grupnim smetnjama	10
UC GS11: Upravljanje planiranim prekidima.....	10
UC WFMS1: Kreiranje terenskog naloga	10
UC WFMS2: Dvosmjerna sinhronizacija statusa TT–WFMS	10
UC WFMS3: Povrat rezultata sa terena	11
UC WFMS5 Upravljanje terenskim nalogima u slučaju grupnih smetnji.....	11
UC SS1: Self Service otklanjanje smetnji.....	11
PROBLEM MANAGEMENT – RFI ZAHTJEVI	12



www.bhtelecom.ba

Dioničko društvo BH Telecom Sarajevo

Franca Lehara 7, 71000 Sarajevo, BiH

Izvršna direkcija za informacione tehnologije

tel: +387 33 484 900, 776 402; fax: +387 33 776 403

UC PM1: Upravljanje Problem zapisom.....	12
UC PM2: Root Cause Analysis (RCA) i Known Error.....	13
UC PM3: Implementacija trajnog rješenja i zatvaranje Problema.....	13
UC PM4: Proaktivna identifikacija problema.....	13
KNOWLEDGE BASE – RFI ZAHTJEVI.....	14
UC KB1: Korištenje Knowledge tokom obrade Incidenta.....	14
UC KB2: Upravljanje Knowledge sadržajem.....	14
UC KB3: Known Error u Knowledge Base.....	15
UC KB4: Analitika i kvalitet Knowledge Base.....	15



www.bhtelecom.ba

Dioničko društvo BH Telecom Sarajevo
Franca Lehara 7, 71000 Sarajevo, BiH

Izvršna direkcija za informacione tehnologije
tel: +387 33 484 900, 776 402; fax: +387 33 776 403

1. INCIDENT MANAGEMENT – RFI ZAHTJEVI

Cilj i opseg

Rješenje mora omogućiti implementaciju Incident Management procesa koji osigurava brzu, kontrolisanu i konzistentnu obradu korisničkih smetnji, sa fokusom na što brže vraćanje usluge u funkcionalno stanje.

Proces mora obuhvatiti kompletan životni ciklus Incidenta, uključujući prijavu, obradu, eskalacije, eventualne terenske intervencije, validaciju rješenja i zatvaranje.

Ulaz i upravljanje Incidentima

Rješenje mora podržavati model u kojem CRM predstavlja jedinstvenu tačku unosa i validacije, dok IT sistem predstavlja centralni sistem za upravljanje Incidentima. IT sistem mora omogućiti upravljanje Incidentima, statusima i životnim ciklusom, uključujući dodjelu tehničkim grupama, SLA upravljanje te audit i izvještavanje.

Automatizacija i napredne funkcionalnosti

Rješenje treba podržavati ključne automatizacije koje unapređuju efikasnost obrade Incidenta i smanjuju potrebu za ručnim intervencijama. To uključuje automatsko obogaćivanje podacima, automatsku dodjelu, detekciju ponovljenih kontaktiranja, upravljanje grupnim smetnjama, integraciju sa WFMS sistemom i automatizovanu komunikaciju sa korisnicima.

SLA upravljanje

Rješenje mora omogućiti automatsko aktiviranje i praćenje SLA kroz cijeli životni ciklus Incidenta, uključujući upravljanje pauzama, nastavcima i eskalacijama. SLA podaci moraju biti auditabilni, neizmjenjivi nakon zatvaranja i dostupni za izvještavanje i analitiku.

Integracije i međuprocena povezanost

Rješenje mora omogućiti integraciju sa ključnim sistemima i procesima, uključujući CRM, WFMS, FSM, Tehnička baza, i drugim kao i sa procesima poput Problem Management, Knowledge Base. Integracije trebaju osigurati razmjenu podataka i konzistentan tok informacija kroz cijeli proces.

Audit, izvještavanje i analitika

Rješenje mora omogućiti potpun audit trail svih aktivnosti, promjena i odluka tokom životnog ciklusa Incidenta. Također mora podržavati izvještavanje o SLA performansama, eskalacijama i operativnim metrikama, kao i analitiku za kontinuirano unapređenje procesa.

Upravljanje životnim ciklusom Incidenta

Rješenje mora omogućiti standardizovan, kontrolisan i auditabilan životni ciklus Incidenta sa jasno definisanim statusima i tranzicijama. Životni ciklus mora biti fleksibilan i konfigurabilan u skladu sa poslovnim pravilima organizacije, uz podršku za validaciju rješenja prije zatvaranja.

1.1 UC1: Prijava Incidenta iz CRM i digitalnih kanala

Opis

Rješenje mora omogućiti jedinstven i kontrolisan unos korisničkih smetnji kroz CRM i digitalne kanale.

Funkcionalnost



www.bhtelecom.ba

Dioničko društvo BH Telecom Sarajevo

Franca Lehara 7, 71000 Sarajevo, BiH

Izvršna direkcija za informacione tehnologije

tel: +387 33 484 900, 776 402; fax: +387 33 776 403

- Jedinstvena tačka unosa
- Validacija podataka
- Automatsko kreiranje ili povezivanje incidenta
- Jedinstveni ID tiketa

1.2 UC2: Automatsko dopuna tiketa tehničkim podacima

Opis

Rješenje treba automatski dopuniti Incident tiket relevantnim tehničkim i dijagnostičkim podacima.

Funkcionalnost

- Automatsko povezivanje mrežnih resursa
- Dohvat tehničkih i dijagnostičkih podataka
- Prikaz podataka u read-only režimu

1.3 UC3: Integracija sa dijagnostičkim sistemima (Deep Linking)

Opis

Rješenje mora omogućiti direktno pokretanje eksternih dijagnostičkih sistema iz konteksta Incident tiketa.

Funkcionalnost

- Single-click pristup eksternim sistemima
- SSO autentikacija
- Automatski povrat rezultata u Incident tiket

1.4 UC4: Automatska i ručna dodjela tiketa

Opis

Rješenje mora podržavati inteligentnu dodjelu Incident tiketa odgovarajućim tehničkim grupama.

Funkcionalnost

- Rule-based dodjela
- Mogućnost AI/advanced routing (opciono)
- Ručna intervencija uz audit

1.5 UC5: Upravljanje taskovima unutar Incidenta

Opis

Rješenje mora omogućiti razlaganje Incidenta na više taskova.

Funkcionalnost

- Kreiranje i dodjela taskova
- Paralelno izvršavanje



www.bhtelecom.ba

Dioničko društvo BH Telecom Sarajevo
Franca Lehara 7, 71000 Sarajevo, BiH

Izvršna direkcija za informacione tehnologije
tel: +387 33 484 900, 776 402; fax: +387 33 776 403

- Praćenje statusa i zavisnosti
- Blokada zatvaranja incidenta dok postoje aktivni taskovi

1.6 UC6: SLA upravljanje i eskalacije

Opis

Rješenje mora omogućiti centralizovano praćenje SLA vremena i eskalacija.

Funkcionalnost

- Automatsko SLA mjerenje
- Pauze i nastavci SLA
- Detekcija SLA rizika
- Eskalacije i notifikacije
- Evidencija SLA ishoda

1.7 UC7: Upravljanje ponovljenim kontaktiranjima (Repeat Caller)

Opis

Rješenje treba detektovati i upravljati ponovljenim kontaktima za isti problem.

Funkcionalnost

- Identifikacija postojećeg incidenta
- Evidencija broja i vremena kontakata
- Automatska eskalacija ili promjena prioriteta

1.8 UC8: Standardizovano rješavanje Incidenta (Resolved/Closed)

Opis

Rješenje mora omogućiti kontrolisan prelaz incidenta u status rješenja.

Funkcionalnost

- Validacija obaveznih podataka
- Provjera taskova i zavisnosti
- Validacija rješenja (opciono sa korisnikom)
- Upravljanje auto-close procesom
- Finalizacija SLA statusa
- Evidencija rješenja (resolution data)

1.9 UC9: Povrat Incidenta u aktivnu obradu

Opis

Rješenje mora omogućiti povrat incidenta iz validacionog statusa u aktivnu obradu.

Funkcionalnost

- Povrat iz Resolved u aktivni status
- Evidencija razloga povrata



www.bhtelecom.ba

Dioničko društvo BH Telecom Sarajevo

Franca Lehara 7, 71000 Sarajevo, BiH

Izvršna direkcija za informacione tehnologije

tel: +387 33 484 900, 776 402; fax: +387 33 776 403

- Nastavak obrade prema pravilima

1.10 UC10: Major Incident upravljanje

Opis

Rješenje mora podržavati upravljanje incidentima visokog uticaja.

Funkcionalnost

- Aktivacija/deaktivacija Major Incident režima
- Centralizovana koordinacija (MIM)
- Pojačane eskalacije i komunikacija
- Audit ključnih događaja

1.11 UC11: Automatizovana komunikacija i notifikacije

Opis

Rješenje mora omogućiti pravovremenu komunikaciju prema korisnicima i internim akterima.

Funkcionalnost

- Rule-based slanje notifikacija
- Višekanalna komunikacija (SMS, email, itd.)
- Evidencija svih komunikacija

1.12 UC12: Prikaz historije smetnji po korisniku/usluzi

Opis

Rješenje mora omogućiti centralizovan i hronološki prikaz historije incidenata po korisniku i/ili usluzi radi lakše analize i identifikacije ponavljajućih problema.

Funkcionalnost

- Prikaz liste incidenata po korisniku/usluzi
- Detekcija ponavljajućih smetnji
- Povezanost sa Problem i Knowledge zapisima
- Read-only pregled historijskih incidenata

1.13 UC GS1: Upravljanje grupnim (globalnim) smetnjama

Opis

Rješenje mora omogućiti upravljanje incidentima koji utiču na veći broj korisnika ili resursa.

Funkcionalnost

- Kreiranje master incidenta
- Povezivanje korisničkih incidenata
- Automatsko ili ručno upravljanje vezama
- Konsolidacija rješenja
- Automatsko zatvaranje povezanih incidenata



www.bhtelecom.ba

Dioničko društvo BH Telecom Sarajevo

Franca Lehara 7, 71000 Sarajevo, BiH

Izvršna direkcija za informacione tehnologije

tel: +387 33 484 900, 776 402; fax: +387 33 776 403

1.14 UC GS2: Automatsko kreiranje grupnih smetnji iz Fault/NMS sistema

Opis

Rješenje mora omogućiti automatsku detekciju masovnih smetnji na osnovu alarma iz Fault/NMS sistema i kreiranje grupnih smetnji u TT sistemu.

Funkcionalnosti

- Prijem i obrada alarma iz Fault/NMS sistema
- Mapiranje na mrežne resurse
- Korelacija i agregacija alarma
- Automatsko kreiranje grupne smetnje
- Povezivanje alarma sa smetnjom

1.15 UC GS3 Detekcija degradiranih resursa (Threshold-based)

Opis

Rješenje mora omogućiti proaktivnu detekciju degradiranih mrežnih resursa na osnovu definisanih pragova i učestalosti incidenata.

Funkcionalnost

- Praćenje i agregacija incidenata po mrežnim resursima
- Threshold-based detekcija degradacije resursa
- Automatsko kreiranje Problem zapisa
- Povezivanje relevantnih incidenata sa Problem zapisom
- Konfigurisani pragovi po tipu resursa ili tehnologiji

1.16 UC GS4: Masovno kreiranje grupnih smetnji

Opis

Rješenje mora omogućiti masovno (bulk) kreiranje više grupnih smetnji za različite resurse ili lokacije.

Funkcionalnost

- Definisane kriterija za grupno kreiranje
- Automatsko ili ručno pokretanje bulk operacije
- Kreiranje više grupnih smetnji paralelno

1.17 UC GS5: Grupne smetnje po komponentama resursa

Opis

Rješenje mora omogućiti kreiranje grupne smetnje na nivou komponenti (npr. port, karta), a ne cijelog resursa.

Funkcionalnost

- Selekcija podskupa mrežnih komponenti



www.bhtelecom.ba

Dioničko društvo BH Telecom Sarajevo

Franca Lehara 7, 71000 Sarajevo, BiH

Izvršna direkcija za informacione tehnologije

tel: +387 33 484 900, 776 402; fax: +387 33 776 403

- Kreiranje smetnje za specifične komponente
- Povezivanje pogođenih incidenata

1.18 UC GS6: Dinamičko upravljanje opsegom grupne smetnje

Opis

Rješenje mora omogućiti dinamičko upravljanje opsegom grupne smetnje kroz dodavanje ili uklanjanje resursa bez njenog zatvaranja.

Funkcionalnost

- Izmjena opsega grupne smetnje (dodavanje/uklanjanje resursa)
- Automatsko ažuriranje povezanih incidenata
- Usklađivanje statusa incidenata prema pravilima
- Automatski prijedlog proširenja na osnovu novih alarma
- Očuvanje SLA pravila bez resetovanja

1.19 UC GS7: Grupne smetnje po servisu

Opis

Rješenje mora omogućiti kreiranje grupnih smetnji vezanih za konkretne servise.

Funkcionalnost

- Grupisanje po servisu (npr. IPTV, Internet)
- Kombinovanje sa mrežnim resursima
- Filtriranje incidenata po servisu

1.20 UC GS8: Upravljanje degradacijom servisa (Partial vs Full Outage)

Opis

Rješenje mora omogućiti upravljanje nivoima uticaja grupne smetnje (potpuni ili djelimični prekid servisa) i usklađivanje ponašanja sistema prema definisanom režimu.

Funkcionalnost

- Definisane nivoa uticaja (Full outage / Degraded service)
- Prenos informacija o uticaju prema CRM sistemu
- Prilagođavanje prijave incidenata prema nivou uticaja
- Mogućnost promjene nivoa uticaja tokom trajanja smetnje
- Usklađenost pravila prijave sa definisanim režimom

1.21 UC GS9: Napredno filtriranje incidenata

Opis

Rješenje mora omogućiti filtriranje i povezivanje incidenata sa grupnom smetnjom.

Funkcionalnost

- Filtriranje po različitim kriterijima



www.bhtelecom.ba

Dioničko društvo BH Telecom Sarajevo
Franca Lehara 7, 71000 Sarajevo, BiH

Izvršna direkcija za informacione tehnologije
tel: +387 33 484 900, 776 402; fax: +387 33 776 403

- Automatsko ili ručno povezivanje
- Kombinovanje filtera

1.22 UC GS10: Interna distribucija informacija o grupnim smetnjama

Opis

Rješenje mora omogućiti automatizovanu distribuciju informacija o grupnim smetnjama prema internim timovima i organizacionim jedinicama.

Funkcionalnost

- Automatsko slanje notifikacija pri kreiranju i zatvaranju smetnj
- Distribucija informacija prema definisanim grupama
- Sadržaj notifikacija (opis, pogođeni servisi, procjena rješenja)
- Integracija sa notifikacionim mehanizmima
- Primjena unaprijed definisanih distribucionih matrica

1.23 UC GS11: Upravljanje planiranim prekidima

Opis

Rješenje mora omogućiti evidenciju i upravljanje planiranim radovima i prekidima.

Funkcionalnost

- Evidencija planiranih radova
- Povezivanje incidenata sa planiranim prekidima
- Mogućnost kreiranja preventivnih grupnih smetnji
- Automatsko povezivanje incidenata tokom planiranog rada

1.24 UC WFMS1: Kreiranje terenskog naloga

Opis

Rješenje mora omogućiti pokretanje terenskih (WFMS) naloga iz Incident tiketa.

Funkcionalnost

- Kreiranje WFMS naloga iz Incident tiketa
- Prijenos relevantnih podataka iz tiketa
- Povezivanje WFMS naloga sa Incidentom
- Podrška za više naloga po Incidentu

1.25 UC WFMS2: Dvosmjerna sinhronizacija statusa TT-WFMS

Opis

Rješenje mora omogućiti dvosmjernu sinhronizaciju statusa između TT i WFMS sistema.

Funkcionalnost

- Razmjena statusa u realnom vremenu
- Automatsko usklađivanje statusa Incidenta
- Upravljanje SLA pauzama i nastavkom



www.bhtelecom.ba

Dioničko društvo BH Telecom Sarajevo

Franca Lehara 7, 71000 Sarajevo, BiH

Izvršna direkcija za informacione tehnologije

tel: +387 33 484 900, 776 402; fax: +387 33 776 403

- Konsolidacija statusa kod više naloga

1.26 UC WFMS3: Povrat rezultata sa terena

Opis

Rješenje mora omogućiti automatski povrat rezultata terenskih intervencija u TT sistem.

Funkcionalnost

- Automatski prijenos rezultata intervencije
- Evidencija tehničkih nalaza u Incidentu
- Podrška za uspješne i neuspješne intervencije
- Konsolidacija rezultata za više naloga

1.27 UC WFMS5 Upravljanje terenskim nalozima u slučaju grupnih smetnji

Opis

Rješenje mora omogućiti kontrolu WFMS naloga u prisustvu grupnih smetnji.

Funkcionalnost

- Blokada kreiranja naloga za povezane incidente
- Otkazivanje ili obustava aktivnih naloga
- Upravljanje izuzecima uz audit
- Usklađivanje sa master (grupnim) incidentom

1.28 UC SS1: Self Service otklanjanje smetnji

Opis

Rješenje mora omogućiti self-service rješavanje jednostavnih korisničkih smetnji kroz CRM kanal uz centralnu kontrolu od strane TT sistema.

Funkcionalnost

- Vođenje korisnika kroz self-service korake
- Orkestracija i donošenje odluka u TT sistemu
- Izvršavanje automatizovanih dijagnostičkih i korektivnih akcija
- Evidencija svih pokušaja i ishoda
- Automatsko kreiranje Incident tiketa u slučaju neuspjeha
- Prijenos prikupljenih podataka u Incident tiket



www.bhtelecom.ba

Dioničko društvo BH Telecom Sarajevo

Franca Lehara 7, 71000 Sarajevo, BiH

Izvršna direkcija za informacione tehnologije

tel: +387 33 484 900, 776 402; fax: +387 33 776 403

2. PROBLEM MANAGEMENT – RFI ZAHTJEVI

Cilj i opseg

Rješenje mora omogućiti implementaciju Problem Management procesa sa ciljem identifikacije, analize i trajnog uklanjanja osnovnih uzroka incidenata, uz smanjenje ponavljajućih smetnji i povećanje stabilnosti servisa.

Problem Management proces treba biti komplementaran Incident Managementu, sa fokusom na uzroke, a ne samo na simptome.

Kreiranje i upravljanje Problem zapisima

Rješenje mora omogućiti kreiranje i upravljanje životnim ciklusom Problem zapisa, uključujući evidenciju ključnih podataka. Lifecycle mora biti standardizovan, ali fleksibilan i konfigurisiv u skladu sa poslovnim potrebama.

Povezanost Incident i Problem zapisa

Rješenje mora omogućiti povezivanje jednog Problema sa više Incidenata, uz pregled i navigaciju između zapisa. Sistem treba osigurati konsolidovan uvid u uticaj problema na operativni rad.

Root Cause Analysis (RCA)

Rješenje mora podržavati strukturiranu analizu osnovnog uzroka kroz evidenciju tehničkih nalaza i saradnju različitih timova. Rezultati analize moraju biti dokumentovani i auditabilni.

Known Error i trajna rješenja

Rješenje mora omogućiti upravljanje Known Error zapisima i evidenciju workarouna i trajnih rješenja. Known Error zapisi trebaju biti integrisani sa Incident i Knowledge Base procesima.

Proaktivna identifikacija problema

Rješenje treba omogućiti identifikaciju problema na osnovu analize podataka i prepoznavanja ponavljajućih obrazaca. Sistem treba podržavati automatsko iniciranje Problem zapisa na osnovu definisanih pravila.

Integracije i međuprocena povezanost

Rješenje mora omogućiti integraciju Problem Management procesa sa Incident Managementom, Knowledge Base-om i drugim relevantnim sistemima. Integracije trebaju osigurati razmjenu podataka i konzistentnost između procesa.

Audit, izvještavanje i analitika

Rješenje mora omogućiti audit trail svih aktivnosti i promjena nad Problem zapisima, kao i izvještavanje i analizu uzroka i trendova. Podaci trebaju podržavati donošenje odluka i kontinuirano unapređenje procesa.

2.1 UC PM1: Upravljanje Problem zapisom

Opis

Rješenje mora omogućiti kreiranje i upravljanje Problem zapisima kao centralnom tačkom za analizu uzroka i povezivanje incidenata.

Funkcionalnost



www.bhtelecom.ba

Dioničko društvo BH Telecom Sarajevo

Franca Lehara 7, 71000 Sarajevo, BiH

Izvršna direkcija za informacione tehnologije

tel: +387 33 484 900, 776 402; fax: +387 33 776 403

- Kreiranje Problem zapisa (manualno ili iz incidenta)
- Povezivanje više incidenata sa jednim Problem zapisom
- Upravljanje lifecycle-om (Open, Under Analysis, itd.)
- Evidencija ključnih podataka i nalaza
- Pregled povezanih incidenata i uticaja

2.2 UC PM2: Root Cause Analysis (RCA) i Known Error

Opis

Rješenje mora podržavati analizu osnovnog uzroka problema i upravljanje Known Error zapisima.

Funkcionalnost

- Evidencija analiza, RCA nalaza i uzroka
- Kreiranje i upravljanje Known Error zapisima
- Evidencija workaround rješenja
- Saradnja između timova u procesu analize
- Povezivanje Known Error zapisa sa Problem zapisom

2.3 UC PM3: Implementacija trajnog rješenja i zatvaranje Problema

Opis

Rješenje mora omogućiti upravljanje implementacijom trajnog rješenja i formalno zatvaranje Problem zapisa.

Funkcionalnost

- Praćenje implementacije trajnog rješenja
- Ažuriranje Known Error statusa (permanent fix / deprecated)
- Evaluacija efekata rješenja
- Ponovno otvaranje Problema ako rješenje nije efikasno
- Zatvaranje Problem zapisa uz evidenciju rješenja

2.4 UC PM4: Proaktivna identifikacija problema

Opis

Rješenje treba omogućiti automatsku identifikaciju problema na osnovu podataka.

Funkcionalnost

- Detekcija ponavljajućih incidenata
- Threshold-based analiza
- Predlaganje Problem zapisa



www.bhtelecom.ba

Dioničko društvo BH Telecom Sarajevo
Franca Lehara 7, 71000 Sarajevo, BiH

Izvršna direkcija za informacione tehnologije
tel: +387 33 484 900, 776 402; fax: +387 33 776 403

3. KNOWLEDGE BASE – RFI ZAHTJEVI

Cilj i opseg

Rješenje mora omogućiti implementaciju centralizovanog Knowledge Base (KB) modula koji podržava Incident i Problem Management procese kroz standardizovana rješenja, workarounde i Known Error zapise.

Cilj Knowledge Base-a je unapređenje efikasnosti rješavanja incidenata, povećanje konzistentnosti rješenja i smanjenje zavisnosti od individualnog znanja.

Korištenje Knowledge Base u Incident Managementu

Rješenje mora omogućiti korištenje Knowledge Base sadržaja tokom obrade Incidenata, uključujući pretragu i automatsko predlaganje relevantnih artikala. Upotreba Knowledge sadržaja mora biti evidentirana u kontekstu Incidenta.

Povezanost sa Problem Management procesom

Rješenje mora omogućiti integraciju sa Problem Management procesom kroz povezivanje Problem i Known Error zapisa sa Knowledge Base sadržajem. Knowledge Base treba služiti kao operativni izvor verifikovanih rješenja i workarounda.

Upravljanje Knowledge sadržajem

Rješenje mora omogućiti kontrolisan i auditabilan proces upravljanja Knowledge sadržajem, uključujući kreiranje, verzionisanje i workflow odobravanja. Upravljanje pristupom mora biti zasnovano na korisničkim rolama.

Analitika i unapređenje Knowledge Base

Rješenje treba omogućiti analizu korištenja i kvaliteta Knowledge sadržaja, uključujući praćenje upotrebe, feedback i identifikaciju zastarjelog sadržaja. Ovi podaci trebaju podržavati kontinuirano unapređenje baze znanja.

Audit i izvještavanje

Rješenje mora omogućiti praćenje svih promjena nad Knowledge sadržajem, uključujući historiju verzija i evidenciju korištenja. Podaci moraju biti dostupni za operativno i menadžersko izvještavanje.

3.1 UC KB1: Korištenje Knowledge tokom obrade Incidenta

Opis

Rješenje mora omogućiti korištenje Knowledge Base tokom obrade Incidenta.

Funkcionalnost

- Pretraga iz Incident tiketa
- Automatsko predlaganje artikala
- Evidencija korištenja

3.2 UC KB2: Upravljanje Knowledge sadržajem

Opis

Rješenje mora omogućiti upravljanje Knowledge sadržajem kroz kontrolisan proces.



www.bhtelecom.ba

Dioničko društvo BH Telecom Sarajevo

Franca Lehara 7, 71000 Sarajevo, BiH

Izvršna direkcija za informacione tehnologije

tel: +387 33 484 900, 776 402; fax: +387 33 776 403

Funkcionalnost

- Kreiranje i uređivanje artikala
- Workflow (draft, review, approved, deprecated)
- Verzija sadržaja
- Upravljanje pristupom

3.3 UC KB3: Known Error u Knowledge Base

Opis

Rješenje mora omogućiti integraciju Known Error zapisa u Knowledge Base.

Funkcionalnost

- Povezanost Problem–Known Error–Incident
- Prikaz workaround rješenja
- Evidencija primjene

3.4 UC KB4: Analitika i kvalitet Knowledge Base

Opis

Rješenje treba omogućiti analizu i unapređenje Knowledge sadržaja.

Funkcionalnost

- Praćenje korištenja
- Ocjenjivanje i feedback
- Identifikacija zastarjelog sadržaja