

Обзор ITSM-систем. Проблема оптимального выбора системы и критерии оценки

Сорокина Эвелина Олеговна

*Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых
студент*

Градусов Денис Александрович

*Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых
к.э.н., доцент*

Аннотация

В статье рассматриваются наиболее популярные ITSM-системы, представленные на рынке, а также обоснована важность и эффективность таких систем для бизнеса. Приведены критерии, которые являются значимыми при выборе ITSM-системы.

Ключевые слова: ITSM-системы, история возникновения ITIL и ITSM, критерии оценки, причины для внедрения

Review of ITSM-systems. The problem of optimal choice of the system and evaluation criteria

Sorokina Evelina Olegovna

*Vladimir State University named after Alexander and Nikolay Stoletovs
student*

Gradusov Denis Aleksandrovich

*Vladimir State University named after Alexander and Nikolay Stoletovs
Candidate of economic sciences, associate professor*

Abstract

The article deals with the most popular ITSM-systems on the market, as well as the importance and effectiveness of such systems for business. The criteria that are significant when choosing an ITSM system are given.

Keywords: ITSM-systems, history of ITIL and ITSM, evaluation criterion, reasons for implementation

Введение. Понятия и история возникновения ITSM и ITIL

На сегодняшний день продукты и услуги, которые может предложить современный рынок информационных технологий, поражают своим разнообразием и многогранностью. В связи с этим иногда трудно остановить

выбор сразу на каком-то решении, ведь перед приобретением необходимо учесть особенности продукта, а также свои потребности для бизнеса. Такая задача стоит перед многими организациями, ведь сейчас почти каждое предприятие в той или иной мере пользуется ИТ-услугами для повышения производительности работы и увеличения дохода. Но так было не всегда. Например, в 1980-х годах Великобритания столкнулась с тем, что качество предоставляемых ИТ-услуг находилось на очень низком уровне ввиду серьезного экономического спада. Тогда было принято решение разработать принципы эффективного и рентабельного использования ИТ-ресурсов в министерствах и других государственных учреждениях и уже на их основе формировать подход к оказанию ИТ-услуг, не зависящий от их поставщика [1].

Для выполнения поставленной задачи консультантам, а также компаниям-производителям необходимо было обобщить передовой опыт в области управления ИТ-системами. В результате была выпущена серия из нескольких книг и словарь терминов. Выпущенное издание получило название ITIL. Но на этом этапе работа не была прекращена и за первой версией издания последовала вторая версия, а через несколько лет и третья. Ядром библиотеки ITIL-2 является концепция Управления ИТ-сервисами ITSM (IT Service Management), которая основана на использовании базовых процессов и функций ITIL в отношении организации предоставления услуг ИТ-отделами как различным сотрудникам компании, так и ее клиентам. Эта библиотека успешно используется и по сей день, так как в ней обобщен, как уже было сказано, опыт многих стран, связанный с организацией ИТ-подразделений. В них описаны различные процессы, которые можно выделить в организации ИТ крупной компании. Кроме того, рекомендации ITIL адаптированы к любому предприятию. В данной библиотеке описано, как именно должна проводиться деятельность ИТ подразделений.

Таким образом, ITIL является собранием хороших практики управления ИТ, а ITSM — это подход предполагающий предоставление бизнесу ряда ИТ-сервисов или ИТ-процессов для удовлетворения его потребностей [2]. В ITSM основные процессы нацелены не просто на обеспечение бесперебойной работы ИТ-инфраструктуры, а в большей степени направлены на выполнение требований пользователя и заказчика.

Внедрение и процесс управления комплексом ИТ-услуг контролирует поставщик ИТ-услуг. При этом используется оптимальное сочетание различных процессов, специалистов и всевозможных информационных технологий.

Причины изучать ITIL и внедрять ITSM решения

ITSM приносит пользу не только бизнесу, но и самому ИТ-подразделению, так как благодаря его применению внутри ИТ-подразделения задачам расставляются правильные приоритеты, а также очевидно, какие новые технологии в будущем стоит внедрить, а от каких отказаться.

Рассматриваемый подход позволяет объяснить руководителям бизнеса, почему необходимы те или иные нововведения и на что именно потребовались финансовые средства.

Появление ПК в сфере бизнеса открыло необычайно широкие возможности. Но вместе с этим возникло и много систем и сервисов, которые влияют на общую работоспособность компании. Главная заслуга ITSM в том, что она контролирует все взаимодействие ИТ-подразделения с пользователями ИТ-сервисов.

Внедрение ITIL позволяет уменьшить количество инцидентов. Инцидент никогда не будет упущен из виду, а его решение будет найдено в предсказуемые сроки [3]. В ходе внедрения новых процессов улучшается система сервисов и услуг всей компании, поэтому необходимость ввести ITSM процессы – это правильное решение для организации.

Обзор существующих продуктов

Как российский, так и зарубежный рынок готовы предложить огромное количество ITSM-продуктов. Присутствуют бесплатные системы, некоторые из них ничем не хуже коммерческих.

Отечественные системы

1. Vpm'online ITIL service — эта система соответствует международным практикам обслуживания, а также рекомендациям библиотеки ITIL v.3, так как в основе нее лежат референтные бизнес-процессы. В систему включена часть функционала CRM, и она позволяет организовать единую базу потребителей услуг и единый каталог услуг. Предусмотрены обработка большого количества инцидентов, управление проблемами и запросами на обслуживание. Для решения таких задач сотрудников, как ведение рабочего расписания и планирование будущих встреч, в системе предусмотрены специальные разделы. Для того чтобы снизить нагрузку службы обращений, есть портал самообслуживания, где потребители услуг могут самостоятельно регистрировать обращения. Vpm'online ITIL service обладает дружелюбным и интуитивно понятным интерфейсом.

2. Naumen Service Desk – система, предназначенная для управления обслуживанием клиентов и ИТ-инфраструктурой. Функционал данной системы позволяет автоматизировать деятельность ИТ-подразделений и сервисных служб, управлять ИТ-активами предприятия проектами развития, организовать эффективную работу службы поддержки, формировать разноплановую отчетность о деятельности ИТ и сервисных служб.

3. «ИнфраМенеджер» к преимуществам этой системы относится представление ИТ-инфраструктуры в каждом ИТ-процессе, наличие портала самообслуживания для пользователей, наличие базы знаний, а также формирование показателей эффективности ИТ-процессов. ИнфраМенеджер поможет сократить трудозатраты ИТ-сотрудников, уменьшить время обработки заявок и упростить работу с ними. Также система характеризуется большим количеством готовых шаблонов и проста в развертывании.

4. Итилиум – платформа для поддержки ИТІЛ, которая разработана на платформе «1С: Предприятие 8.2». Позволяет управлять инцидентами и контролировать сроки их решения, вести учет и планировать затраты по каждой услуге. Разработана система нарядов для планирования, распределения и контроля работ, а также реализована система хранения документов, касающихся конфигурационных элементов. Итилиум прощает выявление проблем, так как есть возможность вести базу известных ошибок.

5. IntraService — система с веб-интерфейсом. IntraService отличается гибкой системой полномочий, многоязычным интерфейсом, настраиваемыми Email/SMS уведомлениями. Позволяет вести учет заявок, трудозатрат и осуществлять управление активами. Есть интеграция с Active Directory и Microsoft Excel. Это дает возможность базу пользователей импортировать в Microsoft Excel, а заявки экспортировать в базу знаний IntraService.

Зарубежные системы

1. HP OpenView Service Desk – используя эту систему, вы сможете реализовать службу поддержки пользователей, а также объединить процессы обработки инцидентов, проблем, управление изменениями и конфигурацией в единый поток операций. Гибкая интеграция позволяет специалистам получить мгновенный доступ к необходимой информации, что повышает продуктивность работы пользователя и качество обслуживания клиента. К особенностям программного продукта относится возможность работать одновременно с множеством языков, возможность вести иерархические списки и классификаторы, а также наличие интерактивных конструкторов, которые позволят пользователю внести изменения в конфигурацию продукта просто и быстро.

2. HEAT - семейство решений IT Service Management. HEAT объединяет возможности инструмента автоматизации процессов и аналитической системы. Позволяет осуществлять управление инцидентами, есть портал самообслуживания пользователей и каталог сервисов (в том числе поддержка услуг, отличных от ИТ). Для того чтобы клиентам было удобнее и приятнее работать, предусмотрены гибкие шаблоны обращений, поддержка всех мобильных платформ, массовые оповещения. Таким образом, разработчики программного продукта HEAT постарались совместить основные компоненты для сервисного обслуживания и поддержки в одном решении. Главные цели HEAT – это уменьшить расходы и повысить качество обслуживания клиентов.

3. Omnitracker - является сертифицированным инструментом IT Service Management. К его конфигурационным возможностям можно отнести моделирование и управление данными, графическое представление технологических процессов, составление отчетов и статистик. Система располагает гибкой системой уведомлений и эскалаций.

Бесплатные системы

1. OTRS – это удобная среда для обработки заявок, к тому же ее можно установить как на операционной системе Windows, так и на Linux. Работая с этой системой, вы ощутите все ее преимущества: гибкая система отчетов,

эскалация обращений, большие возможности поиска, настройка прав пользователей, русская локализация. Есть личный кабинет для клиентов - в нем отображается вся история обращений.

2. Request Tracker – система для отслеживания и учета заявок. Поможет в управлении задачами, проблемами и запросами от пользователей. К плюсам данной системы можно отнести: открытый исходный код, оптимизированный интерфейс под мобильные устройства, гибкая настраиваемая отчетность и база знаний. Request Tracker может интегрироваться с другими системами авторизации пользователей.

3. iTop ITSM & CMDB - это веб-продукт с открытым исходным кодом. Центром архитектуры системы является база данных управления конфигурацией (CMDB). Она хранит информацию об ИТ-инфраструктуре в виде конфигурационных элементов и взаимосвязей между ними. Такая модель является прочной основой для построения процессов управления инцидентами, проблемами и изменениями. iTop достаточно гибкий продукт, который адаптируется к процессам вашей организации.

4. Hesk HelpDesk – в этой системе обращения клиентов могут поступать как с электронной почты и телефона, так и с веб-интерфейса. В Hesk HelpDesk предусмотрена гибкая система категорий обращений, система уведомлений, защита от спама и подготовка отчетности. Для пользователей реализована база знаний.

Каждый продукт имеет свои сильные и слабые стороны. Для того чтобы сравнить представленные системы между собой, можно использовать метод попарных сравнений или метод экспертных оценок.

Критерии оценки

Необходимо составить список требований к решению и для каждого требования определить степень его значимости, а далее, исходя из полученных данных, выбирать продукт. Чтобы не запутаться среди многообразия решений и сделать правильный выбор, нужно сосредоточить свое внимание на следующих критериях:

1. Совокупная стоимость владения(ТСО). При вычислении этого показателя стоит включить в расчет:
 - 1.1.стоимость лицензий: как получаемых изначально, так и с учетом будущего расширения;
 - 1.2.стоимость внедрения: со стороны вендора, интегратора либо собственными силами;
 - 1.3.стоимость обучения специалистов;
 - 1.4.стоимость техподдержки, в случае ее приобретения;
 - 1.5.стоимость собственных ресурсов на сопровождение и поддержку решения;
 - 1.6.стоимость инфраструктуры: докупка серверов, определенных баз данных, переход на строго определенное ПО [10].
2. удобство и простота использования (легкость освоения системы);
3. возможности персонализации;

4. дизайн;
5. соответствие ITIL;
6. сложность и скорость внедрения;
7. наличие локализованного интерфейса;
8. наличие русскоязычной поддержки;
9. наличие внедрений в России (опыт и доверие клиентов);
10. наличие автоматизации определённых процессов;
11. гибкость продукта;
12. возможность интеграции с другими системами;
13. поддержка мобильных платформ;
14. возможности развития.

Вывод: выбор ITSM-решения – это непростой вопрос, который встает перед многими организациями. Но в случае удачного выбора вы получите повышение эффективности бизнеса, повышение прозрачности и качества его работы, а также снижение издержек. К тому же увеличится удовлетворенность пользователей и авторитет IT-подразделения. Чтобы продукт полностью удовлетворял ваши потребности, не заставил сожалеть о выборе и задумываться о смене ITSM-системы в будущем, нужно учитывать особенности каждого продукта, его возможности и ваши требования к его функциональности.

Библиографический список

1. Немного истории ITIL URL: <https://www.smlogic.ru/g-it-s/itil/nemnogo-istorii-itil/>. (Дата обращения: 20.12.2018).
2. Что такое ITIL/ITSM? URL: <https://itsm365.ru/blog/articles/chto-takoe-itilitsm/>. (Дата обращения: 20.12.2018).
3. ITSM: что это такое? URL: <https://helpit.me/articles/itsm-cto-eto-takoe/>. – (Дата обращения: 14.12.2018).
4. Зачем нужен service desk? URL: <http://www.inframanager.ru/library/about-methodology/service-desk/>. (Дата обращения: 20.12.2018).
5. Отечественные ITSM-системы URL: <http://www.itsmonline.ru/software/native.php>. (Дата обращения: 17.12.2018).
6. Зарубежные ITSM-системы URL: <http://www.itsmonline.ru/software/for.php>. (Дата обращения: 20.12.2018).
7. Бесплатные ITSM-системы URL: <http://www.itsmonline.ru/software/free.php>. (Дата обращения: 08.11.2018).
8. Сравнение ITSM-систем URL: https://habr.com/company/icl_services/blog/352196/. (Дата обращения: 12.11.2018).
9. Шилов Е. Осознанный выбор средства автоматизации ITSM процессов URL: <https://cleverics.ru/subject-field/articles/349-selection-itsm-software>. (Дата обращения: 20.12.2018).
10. Критерии выбора ITSM-решения URL: https://www.quadrosoft.by/images/pdf/baza_znaniy/WP_Kriterii_vybora_ITSM.

pdf. (Дата обращения: 20.12.2018).

11. Обзор bpm'online ITIL service URL:
<https://academy.terrasoft.ru/documents/itil-service/7-6/obzor-bpmonline-itil-service>. (Дата обращения: 18.01.2019).

12. Системы управления ИТ-службой URL:
http://www.tadviser.ru/index.php/ITSM_-_Системы_управления_ИТ-службой. (Дата обращения: 18.01.2019).