

Внедрение Service Desk на предприятии

Зленко София Андреевна

Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова

Студент

Кузнецова Екатерина Сергеевна

Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова

Студент

Аннотация

В данной статье рассмотрены преимущества внедрения Service Desk в рамках технологий библиотеки ITIL. Проанализированы недостатки и затруднения при отсутствии данной системы, а также появление новых возможностей при внедрении Service Desk. Рассмотрены разные варианты автоматизации системы управления инцидентами, компонентом которой также является Service Desk.

Ключевые слова: ITIL, ITSM, внедрение, Service Desk, инциденты, управление, запрос, ИТ, информационная система.

Implementation of Service Desk in an organization

Zlenko Sofiya Andreevna

Plekhanov Russian university of economics

Student

Kuznetsova Ekaterina Sergeevna

Plekhanov Russian university of economics

Student

Abstract

This article discusses the benefits of implementing the Support Service within the technologies of the ITIL library. The shortcomings and difficulties in the absence of this system have been analyzed, and new opportunities for the introduction of Service Desk will appear. Different variants of automation of incident management system are considered, their composition is also Service Desk.

Keywords: ITIL, ITSM, implementation, Service Desk, incidents, management, IT, information system.

В процессе деятельности любого современного предприятия важную роль играют ИТ-системы. Постепенно каждый руководитель принимает решение по автоматизации всех бизнес-процессов на предприятии для адаптации к рыночным изменениям и обеспечения конкурентных

преимуществ в той сфере, где функционирует организация. [3] Очевидно, что от того, насколько исправно работают системы, зависит и успешность деятельности компании. Здесь важно понимать, как ИТ подразделение предприятия справляется с различными инцидентами, какими методами и инструментами пользуются. В контексте данной проблемы все чаще можно услышать такое понятие, как ITIL.

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) – библиотека, описывающая лучшие из применяемых на практике способов организации работы информационно-технических подразделений в различных сферах деятельности [2]. Данная разработка предназначена для желающих построить эффективный процесс управления и взаимодействия как внутри компании, так и с внешними поставщиками и потребителями ее услуг. В общем понимание ее внедрение меняет работу всех служб, служит основанием для установки новых информационных систем, ранее не использовавшихся на предприятии.

ITIL представляется собой модель взаимосвязанных процессов, обеспечивающих и упрощающих работу как ИТ-подразделению, так всем структурным звеньям организации. В ITIL есть несколько основных процессов, которые образуют IT Service Management (ITSM). Одним из них является процесс Управления инцидентами. С его помощью происходит максимально быстрое устранение неполадок на предприятии. Основным применяемым инструментом является Service Desk.

Как в процессе работы, так и в повседневной жизни, мы сталкиваемся с тем, что в определенный момент времени появляется необходимость обращения во внутреннюю службу поддержки (чаще всего по вопросу, который относится к сфере ИТ) или же службу поддержки сторонней компании. С увеличением запросов, в случае отсутствия какой-либо системы обработки запросов, начинаются проблемы следующего характера: потеря запроса, длительное исполнение запросов, а как итог простои.

Предприятие тратит большую часть рабочего времени на обработку заявок от пользователей, а при определенных обстоятельствах (например, внедрение нового сервиса), выполнение заявки может занимать и весь рабочий день. Способствовать этому могут несколько факторов. Во-первых, в основном все заявки поступают исключительно в устной форме, то есть по телефону. Как следствие, сотрудники могут физически не успевать ответить на все звонки, поэтому человеческий фактор немаловажен в данной ситуации. Во-вторых, заявки, которые поступают в электронном виде, не являются слишком информативными. Обычно пользователь может уместить суть своей проблемы в одном предложении: «не работает 1С». Соответственно у сотрудника нет возможности в целом оценить состояние системы и причину возникновения трудностей. В-третьих, отсутствие инструмента База Знаний приводит к тому, что приходится разбираться в каждом конкретном случае с нуля. В итоге мы получаем, что сотрудники ИТ-отдела большую часть времени занимаются поиском решений повторяющихся проблем.

Чтобы наладить данный процесс первое и самое примитивное, что возможно сделать, это регламентировать взаимодействие структур ИТ-подразделения при обработке заявок, поступающий от структурных звеньев предприятия. В частности, регламентация регистрации заявок диспетчерской службой, как правило, таковая имеется.

Основной задачей Диспетчерской службы является сбор, распределение заявок, связанных с деятельностью ИТ-подразделения предприятия, а также контроль за доведением информации о заявках до исполнителей. Диспетчеры принимают заявки, связанные с деятельностью ИТ-подразделения и с дополнительными расходами предприятия для их исполнения.

- по телефону (устная форма):
- в бумажном виде или через систему электронного документооборота.

Заявки, принятые в бумажном виде в обязательном порядке, сканируются и регистрируются в системе Microsoft Service Manager (или в любой другой аналогичной системе). Все принятые заявки в устной форме также должны быть зарегистрированы и распределены в системе Microsoft Service Manager ответственным ИТ-отделом в течении 20 минут с момента подачи такой заявки. Перед регистрацией заявки на ремонт или устранение неисправности программного обеспечения, диспетчер обязан опросить собеседника с целью правильного определения такой неисправности и распределения ответственному ИТ-отдела.

Однако, это не самый эффективный метод приема заявок, который можно предложить на данный момент. Самой затруднительной задачей для сотрудника является формирование возникшей проблемы. Теперь с этой задачей без проблем сможет справиться система автоматизации. Целесообразней внедрить сервис, через который пользователи лично смогли бы создавать и регистрировать заявки, а также отслеживать их статус обработки. Данное решение предоставит клиентам не самостоятельно формулировать проблему, а выбрать из предложенного списка ее тип, так как большинство возникающих ситуаций имеют единое решение. Если ранее пользователю мог помочь только сотрудник, специализирующийся на поддержке определенного сервиса, то с внедрением новой системы абсолютно любой свободный сотрудник может получить возможность обрабатывать типовые запросы, а часть вопросов пользователи смогут решить вообще самостоятельно.

Из вышеизложенного следует, что прежде чем такой функционал будет реализован, требуется организовать единую базу знаний. База знаний или Knowledge Base представляют собой совокупность знаний, которые описаны с использованием выбранной формы и представления [1]. Это особого рода база данных, разработанная для оперирования знаниями (метаданными). Система автоматизации должна обладать определенными инструментами с помощью которых осуществляется наполнение баз знаний. С их помощью пользователь должен незамедлительно получать сведения о количестве

статей в базе знаний, кто является автором, сколько заявок было решено посредством этой статьи за определенный промежуток времени и т.д.

Как только ИТ-отдел сможет автоматизировать обработку схожих заявок, останется еще часть, определить путь решения, которых не удалось.

Первичная диагностика, как правило, заключается в выявлении используемого вида программного обеспечения, модели персонального компьютера, версию операционной системы, наличие подключения к сети. Из этого мы можем сделать вывод, что необходима система, которая позволит сотруднику провести диагностику удаленно [4]. Верным решением в данной ситуации является система Service Desk. Она предоставляет единый пункт связи для сотрудников, клиентов, ИТ-услуг и организаций, которые предоставляют свои услуги компании. Принцип работы данной системы довольно прост: пользователь оставляет заявку, над которой могут работать специалисты из разных отделов, деятельность и координация которых должна быть объединена в некий процесс для достижения поставленной цели. Service Desk ответственен за устранение инцидента [5]. Система контролирует время работы над проблемой, процесс избавления, сообщает пользователю о статусе его запроса, оповещает руководство об изменении в графике работ. Помимо этого, Service Desk позволяет оценивать множество факторов, которые помогут проанализировать работу как системы, так и предприятия в целом для повышения эффективности работ. Существует ошибочное мнение, что система необходима на больших предприятиях, где предоставляется широкий спектр услуг для значительного объема пользователей. Но в любой компании, где человеку требуется взаимодействовать с различной техникой, Service Desk имеет место быть. Систему можно интегрировать с другими компонентами ITIL, такими как Управление изменениями, Управление сетями, Управление непрерывностью бизнеса и т.д.

Существует множество систем Service Desk, каждая из которых обладает широким функционалом, удобна в управлении и применима для различных ИТ-архитектур. Но есть ряд определенных факторов выбора системы для конкретного предприятия. Во-первых, это возможность интеграции с компонентами на предприятии: сети, приложения, серверы и т.д. В противном случае компания не будет в полной мере использовать возможности Service Desk и образовавшиеся инциденты не будут устранены. Во-вторых, на каких условиях предоставляется поддержка. Для ликвидации проблемы может понадобится помощь извне, а именно от специалистов, внедряющих данные системы. В-третьих, затраты на внедрение и обслуживание. Помимо покупки самой системы потребуются обучить сотрудников, что может стоить существенно дороже, чем внедрение Service Desk. Также в дальнейшем может понадобится обновление, стоимость которого предприятие должно принять во внимание при выборе системы.

Внедрение — Service Desk — это целый проект, который требует предварительного консалтинга. Ключевым фактором внедрения должна быть высокая квалификация специалистов, которые внедряют систему. Также

необходимо наличие подтверждающих качество документов. При наличии данных факторов произойдет качественная и успешная реализация проекта, что приведет к снижению простоя из-за инцидентов, соответственно повысит производительность сотрудников, что повлечет за собой повышение эффективности предприятия в целом.

Подводя итог, можно сделать вывод, что Service Desk приносит выгоду предприятию, независимо от его отрасли. Раньше для устранения неполадок пользователю требовалось сформулировать проблему, оформить ее, отнести документ директору ИТ-отдела, где он, в свою очередь, определял, кто, как и каким образом будет решать данный инцидент. Сейчас с помощью системы Service Desk пользователю достаточно подать заявку через web-интерфейс, где данную ситуацию проанализируют за считанные минуты и предоставят необходимое решение. Service Desk — это функция для снижения затрат на обеспечение поддержки услуг и инфраструктуры. Так как основной задачей, стоящей перед ИТ является улучшение поддержки пользователей при оптимизации затрат, то можно сделать вывод, что система Service Desk позволяет нам справиться этой задачей [6].

Библиографический список

1. Пахомов Е.В., Саак А.Э., Тюшняков В.Н. Информационные технологии управления: Учебник для вузов. 2005. 220 с.
2. Богданова А.В. Информатизация образовательного учреждения с применением принципов ITIL // Вектор науки Тольяттинского государственного университета. 2012. №4 (11), С.18-20.
3. Дик В.В., Староверова О.В., Уринцов А.И. Аутсорсинг - эффективный способ приобретения информационной системы // Вестник Московского университета МВД России. 2015. №6. С.229-233
4. Крючкова А. Выбор Service Desk. Правила ленивого сисадмина // Системный администратор. № 12(97). декабрь 2010
5. Медоев А.Р. Service Desk – важная часть ИТ инфраструктуры // Перспективы развития информационных технологий. 2014. № 19. С. 103-107
6. Консалтинг и ИТ-решения: Service Desk: плюсы явные и скрытые. URL: <http://www.itexpert.ru/rus/ITEMS/77-20/> (дата обращения 1.12.2017).