



РУКОВОДСТВО ПО РАЗВЕРТЫВАНИЮ SERVICE DESK НА БАЗЕ СИСТЕМЫ ИНФРАМЕНЕДЖЕР

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	4
О пользе Service Desk	5
Повышение удовлетворенности конечных пользователей	5
Повышение управляемости службы ИТ	5
Снижение трудозатрат	6
Основные настройки системы «ИнфраМенеджер» для развертывания Service Desk	7
Ввод данных о пользователях	7
Определение оргструктуры	7
Определение местоположения пользователя	7
Ввод персональных данных о пользователях	8
Импорт информации о пользователях	9
Доступ к функциям системы для ИТ-сотрудников	9
Роли участников процесса обработки заявок	11
Что значат эти роли?	11
Ввод данных о сервисах: Формирование каталога сервисов	12
Зачем нужен каталог сервисов	12
Описание сервиса и его классификация	12
Детализация: элементы и услуги	13
Разработка соглашений об уровне сервисов (SLA)	14
Назначение SLA	14
Порядок работы пользователей	17
Что может пользователь	17
Работа с заявками в Web-интерфейсе	17
Задаем правила обработки заявок	18
Workflow (Схема обработки) для заявки	18
Классификация	21



Приоритизация	22
Эскалация заявки и Задания на ее выполнение	22
Workflow (Схема обработки) для задания	23
Учет трудозатрат	24
Очереди и группы	24
Оповещения	24
Управление службой Service Desk.....	26
Ключевые параметры.....	26
Что и как можно измерять в процессе работы Service Desk?	27
Удовлетворенность пользователей	27
Управляемость службы ИТ.....	27
Трудозатраты	28
Заключение	28
Программа базового курса «ИнфраМенеджер: Service Desk»	30
Программа расширенного курса «Внедрение ИнфраМенеджер: Service Desk»	31

ВВЕДЕНИЕ

Говоря о развертывании Service Desk, мы исходим из базового постулата ITIL: ИТ-служба в компании является **сервисным подразделением** и предоставляет свои **услуги** пользователям ИТ-инфраструктуры.

Традиционно, Service Desk можно рассматривать с двух точек зрения:

1. Внедрение Service Desk - безусловно часть внедрения **системы управления ИТ** в организации и подразумевает под собой построение ИТ-процессов – от управление инцидентами, управления проблемами до обработки запросов на услуги.
2. С другой стороны, Service Desk есть не что иное, как единая точка для обращений пользователя с ИТ-службой.

Руководство по Развертыванию Service Desk на базе системы ИнфраМенеджер обращено к пользователям системы, желающим самостоятельно развернуть и / или автоматизировать Service Desk в своей ИТ-службе.

Данное Руководство не является методическим руководством по внедрению процессного подхода (основы всех рекомендаций ITIL), и поэтому в нем нет примеров регламентов, должностных инструкций и прочих подобных материалов.

Данный документ описывает

- основные настройки системы для развертывания Service Desk
- порядок работы пользователей
- создание правил обработки заявок

О ПОЛЬЗЕ SERVICE DESK

Развертывание службы Service Desk на базе системы ИнфраМенеджер помогает достичь многих целей, в том числе:

ПОВЫШЕНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КОНЕЧНЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Поскольку Service Desk – «единое окно», куда обращаются со своими бедами, проблемами и предложениями все пользователи, вы обеспечите:

- полную сохранность информации о заявках пользователей – никакая просьба не потеряется, не упадет под стол, не будет иметь даже шанса быть забытой ☺;
- предсказуемый результат по полученной заявке в предсказуемые сроки – существование сроков для обработки заявок и возможность отслеживания состояния выполнения заявки – все это позволяет пользователям «держать руку на пульсе» и не гадать, когда он сможет получить результат.

Для достижения этой цели ИнфраМенеджер предлагает следующие инструменты:

1. Автоматическая регистрация заявок через Web-интерфейс и электронную почту;
2. Автоматический расчет сроков исполнения заявок в соответствии с соглашениями об уровне качества (SLA);
3. Автоматические оповещения и пользователей, и ИТ-службы о ходе обработки заявок, об истечении контрольных сроков;
4. Возможность для пользователя оценить каждую заявку;
5. Автоматический сбор статистики хода обработки заявок, в т.ч. с точки зрения удовлетворенности пользователей.

ПОВЫШЕНИЕ УПРАВЛЯЕМОСТИ СЛУЖБЫ ИТ

«Каждый руководитель желает знать, над чем сидит баклан»

Любому ИТ-руководителю знакомы ситуации, когда на его сотрудников ведется охота в коридорах фирмы. Вот ИТ-специалист уже схвачен за рукав крепкими руками секретаря и ее молящий взгляд уже гипнотизирует: «Брось всё! Займись моей проблемой! Брось все!...». И эта охота не прерывается никогда. ИТ-руководитель не может с точностью сказать, кто из его специалистов свободен, а кто занят (не говоря уж о том, Чем? Занят каждый из его подчиненных).

Наладив систему Единой точки обращения в ИТ-службу для пользователей, и, прекратив таким образом офисные ИТ-сафари, вы получите:

- **Полную картину запросов**, поступивших от пользователей;
- **Общую статистику распределения заявок** между различными ИТ-специалистами
- **Возможность выявлять причины**, вызывающие инциденты одного типа, чтобы направить усилия на устранения этих проблем, а не бегать каждый день по десять раз по одному и тому же кругу;
- **Ритмичную работу всей ИТ-службы**, обеспечив распределение ответственности за заявки ИТ-специалистов в зависимости от их характера, типа и сложности. Именно это в первую очередь позволяет перейти от тушения пожаров к планомерной, управляемой работе

- **Возможность принимать взвешенные управленческие решения** относительно **структуры ИТ-ресурсов и ИТ-инфраструктуры** на основе статистики:
 - какие его ресурсы задействованы для обслуживания каких сервисов / бизнес-департаментов и т.п.
 - Какие работы требуют больших усилий, большего количества человек и т.д.

Такие аргументы могут быть использованы в разговоре с Генеральным директором, как аргументы для обоснования ИТ-бюджета или ИТ-штата

СНИЖЕНИЕ ТРУДОЗАТРАТ

Сколько времени уходит на решение каких задач? Постоянное тушение пожаров, все задачи срочные, каждая задача приоритетная – все это каждодневная рутина ИТ-специалиста. С Service Desk в сможете не только высвободить время для долгожданного повышения квалификации, но и:

- **разгрузить высококлассных специалистов** от решения простейших проблем пользователей (настройка принтеров, установка программ и т.п.), создав справочник ответов на часто возникающие вопросы. Операторы Service Desk смогут самостоятельно решать проблемы пользователей. А можно и вовсе **переложить на плечи пользователей решение элементарных проблем**, создав простые инструкции по типовым запросам.
- **обоснованно производить перераспределение ресурсов** – по скорости решения заявок, с учетом их типов, можно понять, кто из инженеров на что способен, чьи усилия лучше направить на те или иные задачи, а кого нужно направить поучиться.

ИнфраМенеджер – единственная система на российском рынке, которая содержит массу инструментов не только для регистрации и учета заявок, их автоматической маршрутизации внутри ИТ-службы, но и для **сокращения времени на диагностику причин инцидентов**, а зачастую – **и на их устранение**. Благодаря тесной интеграции механизмов обработки заявок и информации об ИТ-инфраструктуре, ИнфраМенеджер позволяет автоматизировать не только рутинные операции первой линии поддержки, но и второй, и третьей и т.п.

Это позволяет увеличить эффект от автоматизации Service Desk на базе ИнфраМенеджера в несколько раз по сравнению с другими решениями.

ОСНОВНЫЕ НАСТРОЙКИ СИСТЕМЫ «ИНФРАМЕНЕДЖЕР» ДЛЯ РАЗВЕРТЫВАНИЯ SERVICE DESK

Если у вас уже установлена система ИнфраМенеджер, скорее всего этот раздел будет вам интересен с точки зрения проверки правильности ее настройки.

Установка системы производится в соответствии с Руководством по установке, которая прилагается к каждой коробке ИнфраМенеджер, или которое можно скачать на сайте www.inframanager.ru в разделе «Тех.информация».

Итак, вы успешно установили систему. При создании базы данных автоматически создаются два объекта: «Владелец» и «Пользователь».

- Объект **«Владелец»** является «техническим» объектом. Все, что с ним можно сделать – это изменить наименование. Этот объект служит основой («корнем») для группировки объектов в дерево, например, при построении оргструктуры, ИТ-инфраструктуры, территориальных объектов и пр.
- Для функционирования системы создается один **«Пользователь»**. Его поля «Имя» и «Фамилия» по умолчанию содержат значение «Админ» (это может быть изменено позднее), а в поле «Логин» автоматически записывается логин пользователя, создавшего базу данных. Этому пользователю автоматически присваиваются права **администратора системы**.

Для автоматизации Service Desk в первую очередь необходимо проверить следующие настройки:

- интеграция с почтовой системой
 - Должен быть определен почтовый адрес, письма на который будут автоматически распознаны как заявка в Service Desk.
 - С этого же адреса система будет направлять автоматические уведомления об изменении статуса заявок ответственным лицам (диспетчерам и инженерам). Для этого в ряде почтовых систем должен быть отдельно настроен SMTP-сервис.
- готовность Web-интерфейса.

ВВОД ДАННЫХ О ПОЛЬЗОВАТЕЛЯХ

Для того чтобы начать обслуживание конечных пользователей, необходимо сначала ввести о них информацию в справочник «Пользователи».

Система позволяет обслуживать только пользователей из этого справочника!

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ОРГСТРУКТУРЫ

Каждый пользователь должен быть сотрудником какой-либо организации. В системе может быть определено несколько организаций. В каждой такой организации может быть определена внутренняя организационная структура: состав подразделений с произвольным уровнем вложенности. Родительским объектом для всей организационной структуры является объект **«Владелец»**.

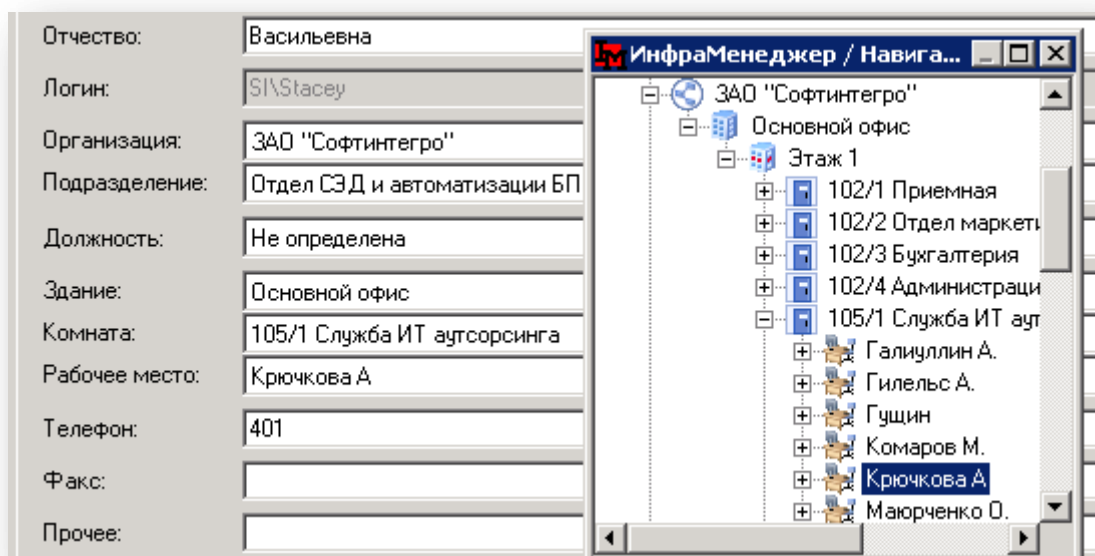
Отдельно существует и может редактироваться справочник должностей. Он будет использоваться при определении должности пользователя.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ МЕСТОПОЛОЖЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Система «ИнфраМенеджер» в своей полной редакции обладает обширными возможностями для отражения физического местоположения различных объектов. **Эта функция особенно полезна для компаний, в которых ИТ-служба компании обслуживает несколько этажей или зданий.**

В систему может быть введена информация и о рабочем месте пользователей. Для каждой организации может быть указано одно или несколько зданий, где располагаются сотрудники этой организации. Для каждого здания определяются этажи, на этажах – комнаты, а в комнатах – рабочие места.

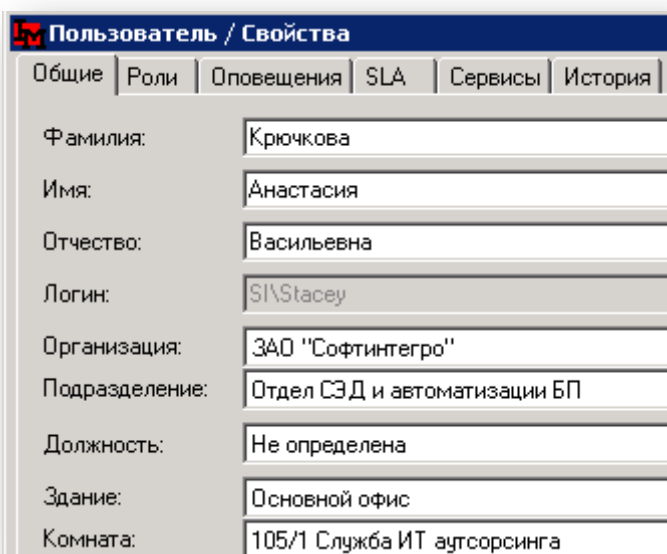
Если эта информация введена, а для пользователей указано, где они размещаются, на каких рабочих местах, то в процессе работы, например, по заявке от данного пользователя, можно будет сразу увидеть, где расположено рабочее место того или иного пользователя.



ВВОД ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ О ПОЛЬЗОВАТЕЛЯХ

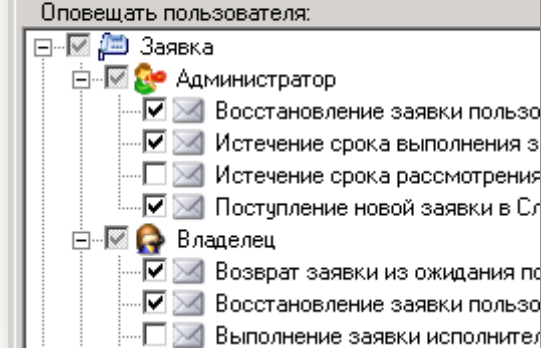
Для определения пользователя достаточно ввести его фамилию и имя, указать в каком подразделении какой организации он работает. Мы рекомендуем заполнять полные данные о пользователях:

- значение поля «Логин» будет использоваться системой для автоматической идентификации пользователя при его попытке сформировать и отследить ход выполнения заявки через Web-интерфейс (без заполнения этого поля или при неправильном его заполнении самостоятельная работа с системой этого пользователя будет невозможна);



- значение поля «**E-mail**» будет использоваться системой при попытке отправить этому пользователю оповещение о состоянии его заявки, и автоматически зарегистрировать заявку от него при обращении через электронную почту;
- значение поля «**Телефон**» может использоваться сотрудниками службы ИТ для связи с пользователем в процессе обработки его заявок.

Кроме персональных данных, система ведет дополнительную информацию для каждого пользователя:

- **Оповещения.** Набор возможных оповещений зависит от набора ролей (см. Роли участников процесса обработки заявок), которые может исполнять пользователь. Данная закладка предназначена для определения, какие из возможных сообщений будут доставляться данному пользователю. В начальный момент времени разрешения расставляются по умолчанию, в соответствии с выбранными ролями. Правила умолчания могут быть изменены в рамках настройки системы.
- 
- **Соглашения (SLA).** С каждым пользователем должно быть заключено соглашение об уровне качества обслуживания (см. Разработка соглашений об уровне сервисов (SLA)). Такое соглашение может быть заключено как с отдельным пользователем, так и с подразделением, в котором он работает, или с организацией в целом. В системе на закладке с аналогичным названием можно увидеть все соглашения, имеющие отношение к данному пользователю.
 - **Сервисы.** В общем случае пользователь может быть допущен не ко всем сервисам, предоставляемым службой ИТ. Закладка «Сервисы» показывает, к каким сервисам, в соответствии с заключенными соглашениями, данный пользователь имеет доступ (см. Ввод данных о сервисах: Формирование каталога сервисов).
 - **История.** Закладка содержит информацию о том, кто, когда и что изменил в информации о данном пользователе.

ИМПОРТ ИНФОРМАЦИИ О ПОЛЬЗОВАТЕЛЯХ

Ввод данных о пользователях может стать непростой задачей, если их много. Но все еще больше осложняется тем, что эти данные постоянно изменяются и их нужно поддерживать. Если у вас уже есть место, где такие данные имеются и поддерживаются в актуальном состоянии, то логично было бы использовать их без необходимости повторного ввода.

Для этого в системе предусмотрена возможность импорта данных о пользователях. Система может импортировать такую информацию из двух видов источников: Active Directory и файлы формата CSV (comma separated value). Настроив один раз автоматическую процедуру импорта, можно перестать заботиться об актуальности данных о пользователях.

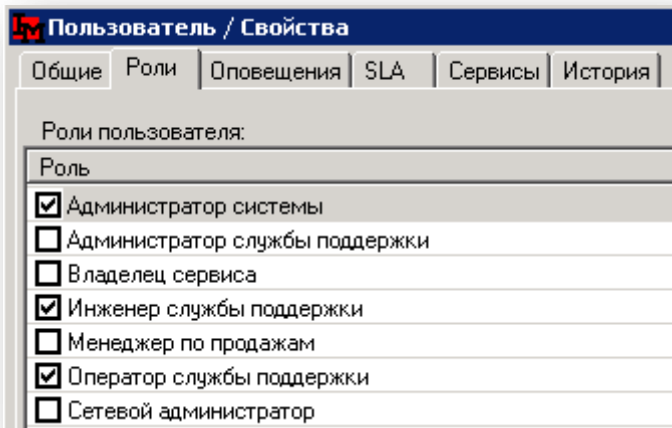
ДОСТУП К ФУНКЦИЯМ СИСТЕМЫ ДЛЯ ИТ-СОТРУДНИКОВ

Для сотрудников службы ИТ (которые в конечном счете и будут обслуживать пользователей, осуществлять администрирование системы и т.п.) необходимо указать **роли**, которые они могут исполнять (выполняется на закладке «Роли»).

Каждая роль, кроме названия, определяется набором разрешенных для этой роли операций над объектами системы – в том числе над объектами ИТ-инфраструктуры (компьютеры, здания, офисы, патч-корды и пр). То есть каждому ИТ-специалисту необходимо определить рамки, в пределах которых он может действовать в системе.

Пользователь, которому не назначена ни одна роль, не может сделать в системе ничего, кроме подачи заявок в службу Service Desk.

По умолчанию в системе создаются следующие роли:



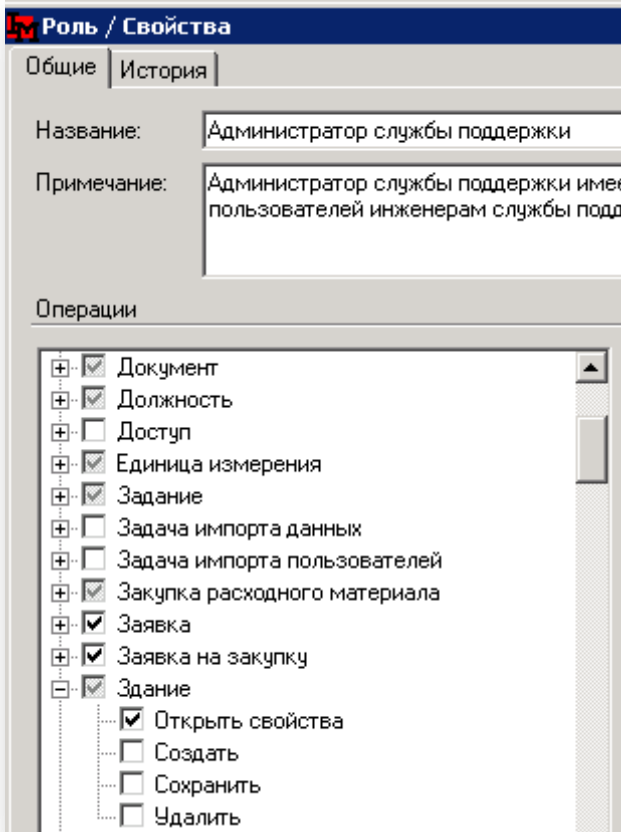
- Администратор системы
- Администратор службы поддержки
- Инженер службы поддержки
- Оператор службы поддержки
- Сетевой администратор

Для работы Service Desk в контексте обработки заявок мы рассмотрим следующие роли:

Выстраивание процессов по ITIL потребует рассмотрения и назначения большего числа ролей. Это не значит, что необходимо будет немедленно расширить штат ИТ-службы. Вполне допустимо выполнение одним человеком нескольких ролей и выполнение одной роли несколькими людьми. Конкретный набор ролей и их распределение сильно зависит от организации.

Однако при совмещении ролей важно помнить, что между целями, которые преследуют различные роли, могут быть противоречия. Назначать такие роли одному и тому же человеку не следует – часть целей не будут достигнуты.

Пример: если есть человек, который отвечает за обработку инцидента, его задача – как можно быстрее запустить сервис, не разбираясь в причинах и следствиях. Если человек решает проблемы, его задача – исправить ситуацию так, чтобы она больше не повторялась, не взирая на время решения проблемы.



- Роль **оператора службы поддержки**. Фактически, оператор службы поддержки является диспетчером Service Desk. Эта роль предполагает взаимодействие с конечными пользователями, поэтому в права этой роли включены возможность выступать в качестве **владельца** любой заявки.

- Роль **инженера службы поддержки**. Предполагает выполнение работ по исполнению заявок. Поэтому в права этой роли включены возможность выступать в качестве **исполнителя** любой заявки.

- Наконец, роль **администратора службы поддержки** предполагает контроль и совершенствование процедур и работы Service Desk. Поэтому именно ему отправляются оповещения о нарушениях процедур и соглашений, в права этой роли включены возможность по замене владельцев и исполнителей заявок.

В следующем пункте мы рассмотрим назначение этих ролей. Вы можете переопределить стандартные роли и/или добавить новые. Одному человеку может быть назначено несколько ролей. В системе предусмотрена возможность как создать новую роль «с нуля», так и «скопировать» существующую.

РОЛИ УЧАСТНИКОВ ПРОЦЕССА ОБРАБОТКИ ЗАЯВОК

С работами по одной единственной заявкой может быть связано несколько человек. Эти связи могут быть различны, и суть их выражается в системе с помощью понятия роли. Роли могут быть определены относительно отдельной заявки:

- Клиент заявки
- Заявитель
- Владелец заявки
- Исполнитель заявки

Роли относительно отдельной заявки не назначаются администратором системы, а раздаются в процессе обработки конкретной заявки.

ЧТО ЗНАЧАТ ЭТИ РОЛИ?

«Клиент заявки». Предполагается, что любая заявка выполняется в интересах конкретного пользователя. Этот пользователь и называется клиентом заявки. Именно ему направляются различного рода оповещения, именно на его персональной странице SD отображаться состояние его заявки.

Если заявка регистрируется в интересах третьего лица (в интересах клиента заявки, но другим человеком), то используется роль **«Заявитель»**. Это именно тот пользователь, что зарегистрировал заявку.

Например, секретарь может зарегистрировать заявку за себя.

Когда заявка зарегистрирована, то обработкой ее могут заниматься несколько человек. Но мы уверены, что если не будет одного человека, отвечающего перед клиентом заявки за ее выполнение, то качество обработки будет постоянно страдать. Поэтому в системе для каждой заявки должен быть определен ее **«владелец»**. Это человек, отвечающий за выполнение именно этой конкретной заявки качественно и в срок.

Специалист, который реально будет выполнять работы по заявке будет являться ее **исполнителем**.

ВВОД ДАННЫХ О СЕРВИСАХ: ФОРМИРОВАНИЕ КАТАЛОГА СЕРВИСОВ

ЗАЧЕМ НУЖЕН КАТАЛОГ СЕРВИСОВ

Итак, мы сформировали списки пользователей, заполнили все необходимые данные о них – то есть описали «живую» зону ответственности ИТ-подразделения. Теперь мы знаем, кто вправе рассчитывать на помощь ИТ-специалистов. Следующим шагом должно быть определение – какую же помощь ИТ-специалисты будут оказывать своим пользователям. Традиционно это называется «формирование каталога сервисов».

Описание сервисов и услуг должно делаться с точки зрения пользователя, «снаружи», а не с точки зрения сотрудников службы ИТ.

Именно потому, что выбирать сервис из каталога будут в первую очередь пользователи, важно, чтобы заявка, мы рекомендуем, рекомендовать один или нескольких разумных **ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ**.

Рекомендуем быть осторожными при выборе степени детальности описания сервисов. Обширные списки, многоуровневые меню могут показаться сложными для пользователей, и они просто откажутся от их использования.

В системе используется два термина: каталог сервисов и портфель сервисов. И то, и другое именуется совокупностью сервисов. Но портфель сервисов включает в себя все сервисы, как те, что используются, так и те, что еще готовятся к использованию или выведены из эксплуатации. А каталог сервисов включает в себя только те сервисы, что доступны пользователям.

ОПИСАНИЕ СЕРВИСА И ЕГО КЛАССИФИКАЦИЯ

В рамках Service Desk пользователи взаимодействуют с сотрудниками службы ИТ. Первые формулируют свои обращения, вторые их обрабатывают. Основную задачу каталога сервисов мы видим в том, чтобы помочь пользователям сформулировать свою потребность максимально просто, а сотрудникам службы ИТ – помочь понять, что от них хотят пользователи.

Как сделать проще размещение запроса для пользователя? Дать чистое поле и пиши что хочешь? Такой вариант нельзя считать идеальным, так как он требует от пользователей немалых усилий: попытаться сформулировать – что же произошло?

В нашей практике, если не помогать пользователям формулировать их проблемы, чаще всего мы видим формулировки типа **«Все сломалось!»** **«У меня ничего не работает»** или **«Когда печатаю, у меня все расплывается»**. Согласитесь, такая постановка вопроса не помогает ни пользователю сформировать ожидания, когда его заявка будет выполнена, ни диспетчеру – кому передать решение этих проблем.

Каталог сервисов позволит стандартизировать услуги и улучшить их качество, потому что и сотрудники ИТ-службы, и пользователи будут действовать по хорошо отработанной схеме. *Рассмотрение каждого запроса как новой уникальной услуги – прямой путь к высокозатратному и некачественному обслуживанию.*

Все сервисы могут быть разделены на категории. Такое разделение носит справочный характер и никак не участвует в управлении сервисами или заявками (фактически, категории есть аналог папок для файлов).

Основное поле формы для описания сервиса так и называется: «**Описание**». Текст, который будет введен в это поле, будет доступен пользователям при просмотре каталога сервисов через Web-интерфейс (при оформлении заявки). Поэтому особенно важно, чтобы он был понятным.

Например, «Предоставление рабочего места».

Сервисы разделяются на системные и пользовательские сервисы. **Системные сервисы** – это служебные сервисы, они не доступны внешним пользователям (то есть не входят в каталог сервисов), но от них может зависеть работоспособность других сервисов.

Например, «Электронная почта» - будет пользовательским сервисом, а «Служба DNS» - системным.

В системе поддерживаются **три состояния** сервисов: «**Проектируется**», «**Работает**», «**Блокирован**». Доступным для просмотра пользователю является сервис в состоянии «Работает».

ДЕТАЛИЗАЦИЯ: ЭЛЕМЕНТЫ И УСЛУГИ

Более детальное описание сервиса возможно с использованием элементов сервиса и услуг, оказываемых в рамках сервиса.

Элементы сервиса позволяют выделить в сервисе какие-либо компоненты. Это выделение может быть полезно, как минимум, в одном из двух случаев.

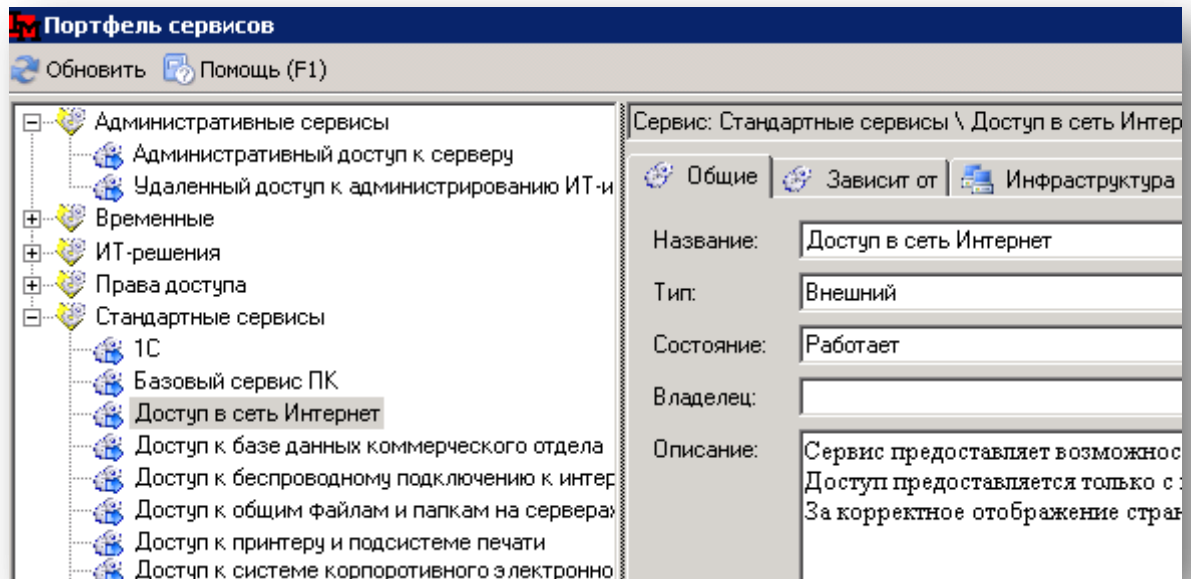
- Во-первых, это полезно, если вы хотите получить от пользователя более детальное указание на то, что у него не работает, что у него не получается, то есть в чем суть инцидента.

***Например**, в сервисе Предоставление рабочего места в качестве элементов могут быть компоненты компьютера (конкретно – мышь) или ПО (опять же конкретно – MS Word). Согласитесь, лучше узнать, что конкретно не работает, чем « что-то в компьютере».*

- Во-вторых, как элементы сервиса могут быть выделены фактически подсервисы с соответствующими ограничениями на доступ.

***Например**, сервис – это доступ к 1С, а элементы – конкретные конфигурации в этой системе (Склад, Бухгалтерия, Кадры и т.п.).*

Параметров у элемента сервиса немного – название и описание. И то, и другое будет видно пользователю в каталоге сервисов.



Если **элементы** сервиса в основном используются как средство классификации инцидентов, то **услуги** – это какие-то действия службы ИТ, которые могут быть затребованы конечными пользователями. Например, это может быть увеличение какой-нибудь квоты, установка дополнительного программного обеспечения, изменение конфигурации компьютера и т.п.

Пользователям будут показываться только услуги, классифицированные как «**Пользовательские**». Остальные носят служебный характер.

Кроме названия услуги и ее описания, которые также будут видны в каталоге сервисов пользователям, у услуги есть дополнительный параметр – «**Параметры**». Здесь можно ввести подсказку для пользователя при оформлении заявки на эту услугу. Цель этого механизма – помочь пользователю правильно оформить заявку, например, включив в нее всю необходимую для выполнения такой заявки информацию.

РАЗРАБОТКА СОГЛАШЕНИЙ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСОВ (SLA)

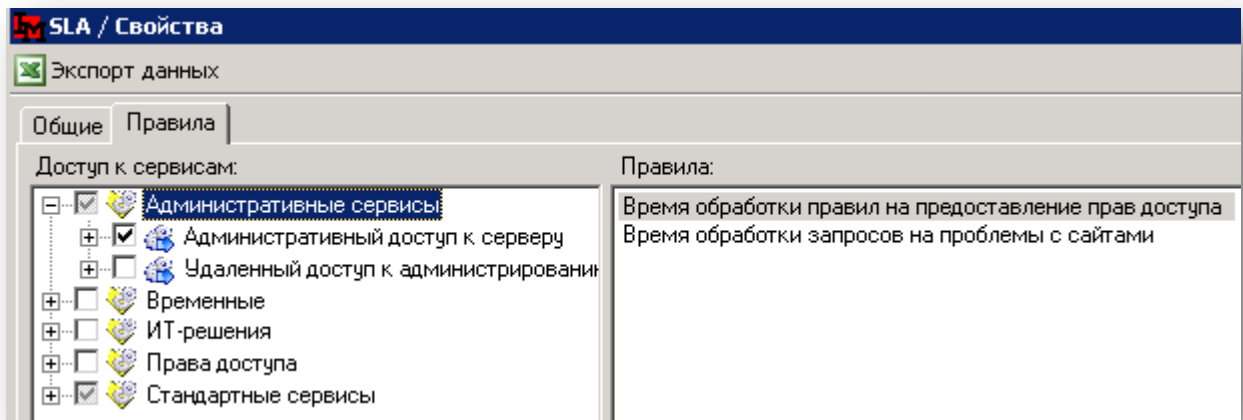
НАЗНАЧЕНИЕ SLA

Один и тот же сервис может предоставляться с разным уровнем качества. Даже в одной и той же организации. Этот уровень должен быть зафиксирован, понят и принят обеими сторонами: и потребителем сервиса, и поставщиком сервиса. Для этой цели и используются соглашения об уровне сервиса (Service Level Agreement –SLA).

В системе «ИнфраМенеджер» могут быть зарегистрированы SLA, заключенные с организационной единицей любого уровня: с отдельным пользователем, с подразделением и с организацией в целом. В результате, когда конкретный пользователь обращается за услугой в ИТ-службу, система последовательно проверяет наличие и характер:

- сначала SLA, заключенные с этим конкретным пользователем,
- затем SLA, заключенные с подразделениями в порядке их иерархии,
- и в последнюю очередь SLA, заключенные с организацией.

Соответственно, если у пользователя есть отдельные SLA (например, это VIP-пользователь, генеральный директор), система автоматически определяет временные параметры, в которые необходимо решить поступившую заявку.



Для простоты настройки вы всегда можете обойтись одним единственным SLA для всей организации целиком, предусматривающим обработку любой заявки не более чем за неделю.

Для определения уровней сервиса предназначен механизм **тарифов**. Тарифы – это заготовки соглашений об уровне сервиса. Однократное определение правил в рамках тарифа позволяет многократно их использовать при составлении соглашений.

Например, вы можете создать тариф **«Золотой»**, в рамках которого ИТ-подразделение обязуется разрешать все инциденты за 1 час, однако стоить такая услуга будет 1000 рублей за инцидент. Другой тариф, **«Серебряный»**, будет определять время разрешения инцидента в 1 рабочий день, стоимость такой услуги будет уже 100 рублей. А тариф **«Медный»** будет подразумевать выполнение заявок за 1 рабочую неделю при стоимости 20 копеек.

После этого вы сможете заключать SLA с директором всех подразделений по тарифу «Золотой», с бухгалтерией – по тарифу «Серебряный», со всеми остальными – по «Медному» тарифу. Тогда при поступлении заявок система будет автоматически определять:

- Обещанное время решения заявки (это будет видно и диспетчеру, и инженеру поддержки; все оповещения будут направляться относительно этого времени);
- Стоимость выполнения заявки (эта информация доступна только в отчетах о деятельности Service Desk);
- Соответственно, статистические параметры качества работы Service Desk (отклонения от плановых показателей) и сумму, которое подразделение «заработало» за отчетный период (с возможностью посмотреть - как именно (на каких заявках) и за счет каких пользователей).

SLA состоит из двух частей:

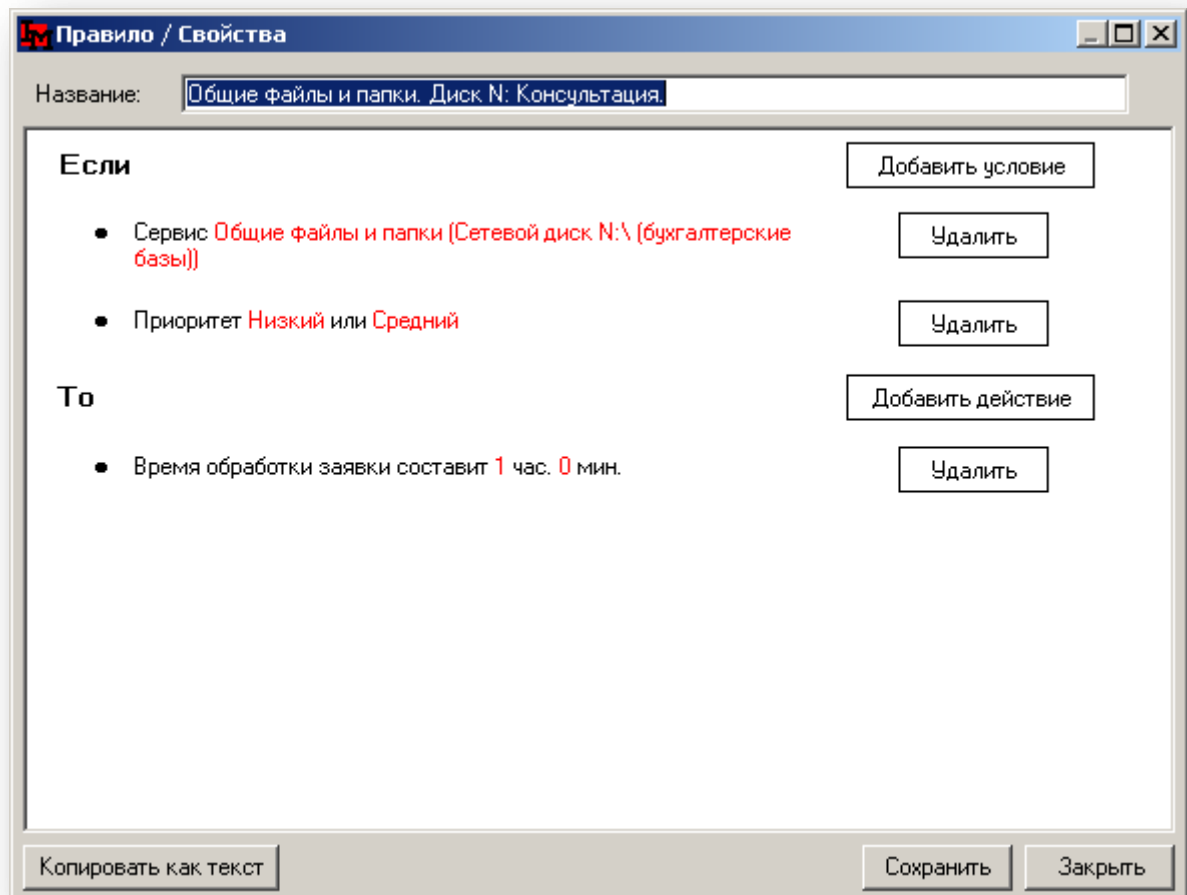
- ❖ перечень сервисов, их элементов и услуг, уровень качества предоставления которых определяется в данном SLA
- ❖ и набора правил, определяющих выбор времени обработки заявки.

Любое правило состоит из двух частей. В первой части - «Если» задается условие, указывающее, для каких заявок применяется это правило, а во второй части – время обработки.

Все правила пронумерованы и проверяются системой в соответствии с порядком нумерации.

Дополнительно в каждом правиле может быть задана также и стоимость обработки заявки. Использование такой возможности позволяет накопить статистику затрат службы ИТ на обработку заявок, распределение ее между подразделениями и организациями.

Правила могут создаваться по одному, могут копироваться из уже существующих SLA, а могут включаться из тарифов сервисов.



ПОРЯДОК РАБОТЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

ЧТО МОЖЕТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ

Любой пользователь может обращаться в Service Desk с вопросами, проблемами и пожеланиями. Эти обращения могут быть сделаны одним из трех способов их передачи:

- через сотрудника службы ИТ,
- по электронной почте или
- через Web-интерфейс.

В первом случае сотрудник службы ИТ **по телефону или при личном общении** выясняет, что привело пользователя в ИТ- службу.

Во втором случае пользователь отправляет на определенный адрес **e-mail**, в котором в теме письма указывает краткое описание причины обращения, в теле письма формулирует, какую услугу он хочет получить или какие и с каким сервисом у него возникли трудности (в свободной форме).

Третий способ предоставляет ему **наиболее развитые возможности** для самостоятельного обращения пользователя в Service Desk.

Через Web-интерфейс пользователь попадает на свою персональную страницу. *(В случае, если используется Windows идентификация, то он попадает на эту страницу сразу, иначе, если используется Web-идентификация, то после ввода логина и пароля, см. раздел «Ввод персональных данных о пользователе».)* На своей странице он может видеть широкоэвентральные сообщения, передаваемые службой ИТ всем пользователям в виде бегущей строки; каталог сервисов и свои заявки.

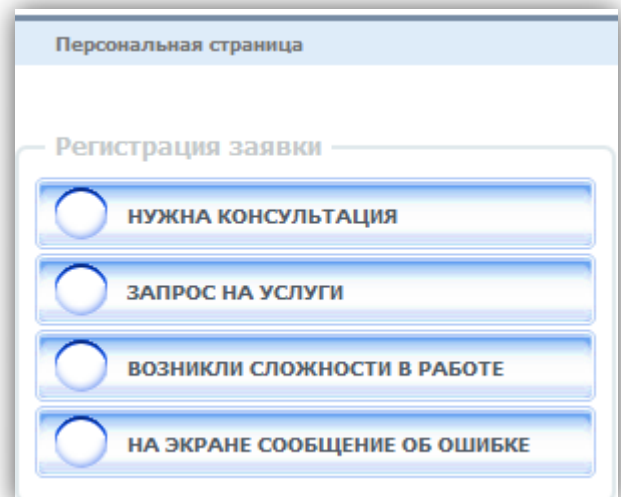
В каталоге сервисов указано, к каким элементам и услугам, каких сервисов у данного пользователя есть доступ.

После регистрации заявки в системе «ИнфраМенеджер» (выполняется автоматически при обращении через электронную почту или Web-интерфейс), пользователь может по электронной почте получать оповещения о существенных событиях в ходе обработки заявки.

РАБОТА С ЗАЯВКАМИ В WEB-ИНТЕРФЕЙСЕ

Создание заявки начинается с определения причины обращения. Каждая из таких причин представлена на странице кнопкой с левой стороны страницы. **В стандартной настройке таких причин четыре** (в соответствии с четырьмя базовыми типами заявок):

- Желание получить информацию, задать вопрос;
- Во время работы пользователя на экране возникло сообщение об ошибке, и он хочет понять, что ему с этим делать;
- Возникли затруднения в работе, что-то не получается;
- Пользователь хочет получить услугу, хочет, чтобы для него что-то сделали.



Количество возможных причин заявок можно расширить, также можно изменить название этих причин, показываемые пользователям при оформлении заявок (см. Классификация).

Что происходит дальше:

- Если **у пользователя возник вопрос**, на следующем шаге предлагается указать, с каким элементом какого сервиса связан его вопрос. После чего предлагается этот вопрос сформулировать.
- Если **у пользователя возникла какая-то ошибка**, ему предлагается указать, в процессе работы с каким элементом какого сервиса возникло сообщение об ошибке. После чего необходимо ввести это сообщение и описать ситуацию как оно возникло.
- Если **возникли затруднения в работе**, то пользователю предлагается указать в процессе работы с каким элементом какого сервиса возникло затруднение. Затем необходимо описать ситуацию, что он пытался сделать, и что произошло в результате.
- Наконец, если **пользователь указал, что хочет получить услугу**, необходимо указать какую услугу, в рамках какого сервиса он хочет получить. После чего предлагается определить параметры услуги и любые свои комментарии.

Во всех случаях пользователь может указать желаемую срочность обработки заявки, а также прикрепить любое количество файлов, содержимое которых имеет отношение к заявке.

Все заявки делятся на **активные**, которые еще находятся в обработке на той или иной стадии, и **закрытые**, которые уже обработаны. Соответственно, у пользователя для просмотра есть два списка заявок и соответствующие кнопки для перехода к этим спискам.

Закрытые заявки доступны для просмотра, и только. Активные заявки, также доступные для просмотра, пользователь может дополнить новой информацией: ввести комментарии, добавить файлы.

Пользователь может видеть, на какой стадии обработки находится та или иная заявка, кто отвечает за ее выполнение, какие комментарии были написаны в процессе обработки заявки, какие решения приняты и когда должна быть завершена обработка заявки.

Если при обработке заявки сотрудники службы ИТ выяснят, что им необходима дополнительная информация от пользователя, они могут запросить такую информацию. В этом случае заявка переводится в состояние ожидания и соответственно помечается в списке как требующая внимания пользователя. Пользователь оповещается об этом по электронной почте и может ответить на заданный вопрос через Web-интерфейс.

В конце обработки заявки пользователю предоставляется возможность оценить качество выполнения его заявки и написать комментарии на эту тему. Об этом также будет направлено оповещение пользователю по электронной почте. Время для оценки ограничено и при его истечении заявка будет переведена в список закрытых заявок без оценки.

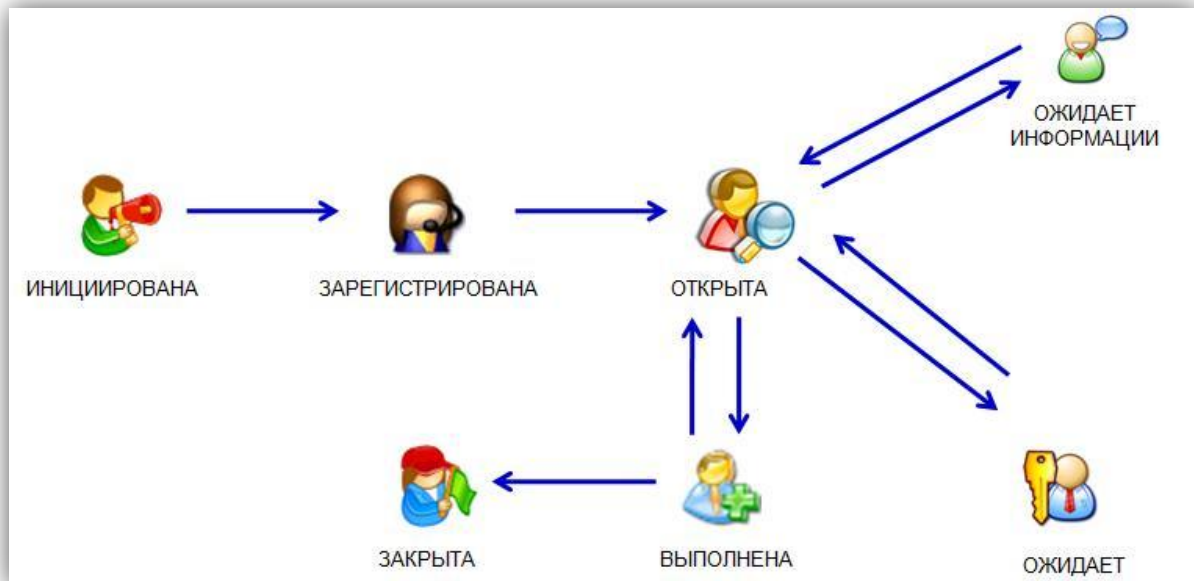
ЗАДАЕМ ПРАВИЛА ОБРАБОТКИ ЗАЯВОК

Как обрабатывать заявки, кто это должен делать - в каждом случае может быть решено по-своему. Тем не менее, рекомендации ITIL v3 предполагают некоторые обязательные операции и действия, общие для всех ситуаций. Система ИнфраМенеджер содержит следующие механизмы для настройки правил обработки заявок.

WORKFLOW (СХЕМА ОБРАБОТКИ) ДЛЯ ЗАЯВКИ

По умолчанию в системе предполагается, что все заявки проходят некоторый путь, переходя из одного состояния в другое. Соблюдение этого возложено в системе на подсистему управления рабочими процедурами (workflow).

На рисунке представлены все возможные состояния заявки и все возможные переходы между этими состояниями.



Для чего же служат эти состояния, и каковы условия перехода между ними?

- **Инициирована** – заявка получает это состояние в момент ее оформления. В этом состоянии заполняются основные поля заявки: пользователь и заявитель (если это разные люди) краткое описание заявки, к какому сервису она имеет отношение. Тип заявки и канал приема (телефон / э-почта / web) заполняются по умолчанию, но могут быть изменены. Переход в состояние **Зарегистрирована** производится по команде пользователя. Номер заявки присваивается автоматически.
- **Зарегистрирована** - назначается владелец заявки. Переход в состояние **Открыта** производится по команде пользователя – диспетчера Service Desk. Назначение владельца заявки для этого обязательно.
- **Открыта** – Выполняются основные работы с заявкой. Переходы в состояния **Ожидает** и **Ожидает информации** производятся по команде пользователя, для этого не требуется заполнение дополнительных полей. При переходе в эти состояния отключается счетчик времени обработки заявки (то есть время нахождения в этих состояниях не учитывается при расчете уровня качества предоставления сервиса). Возможный переход в то же состояние **Открыто**, то есть эскалация заявки, производится по команде пользователя, но производится, только если изменен владелец или исполнитель заявки. Переход в состояние **Выполнена** возможен по команде пользователя при условии заполнения поля решение.
- **Ожидает** – В этом состоянии выполняются действия, которые создают условия для продолжения обработки заявки, но затраты времени на которые не входят в затраты учитываемые SLA. Поэтому пока заявка находится в этом состоянии, отсчет времени приостанавливается. Возврат в состояние **Открыта** происходит по команде пользователя.
- **Ожидает информации** – заявка переходит в это состояние в тот момент, когда сотрудник ИТ-службы запрашивает дополнительную информацию от пользователя. Пока заявка находится в этом состоянии, отсчет времени приостанавливается. Как только пользователь (инициатор заявки) вводит дополнительную информацию, система автоматически возвращает заявку в состояние **Открыта**.
- **Выполнена** – диспетчер Service Desk может перевести заявку в это состояние после выполнения всех открытых по этой заявке заданий. Именно в этом состоянии система ожидает оценки качества

выполнения заявки от пользователя. Инициатор может восстановить заявку, переведя ее снова в состояние **Открыта**, если он совершенно не удовлетворен результатом обработки заявки. Переход в состояние **Закрыта** производится либо после оценки пользователем, либо по истечению срока ожидания оценки.

- **Закрыта** – Постоянное состояние уже обработанных заявок.

Для ИТ-сотрудников в системе предусмотрена система фильтров заявок, соответствующие роли сотрудника и состояниям заявок. Сотрудник службы ИТ может видеть заявки, за которые он отвечает и как владелец, и как исполнитель (фильтр «**Все мои заявки**») или отдельно - назначенные ему в качестве исполнителя /владельца (фильтр «**Незакрытые заявки, где я - Исполнитель**», «**Незакрытые заявки, где я - Владелец**»), отдельно – заявки с истекшим сроком выполнения («**Все мои просроченные заявки**») для контроля за ходом их выполнения.

Также можно настроить свои собственные фильтры, показывающий только те заявки, которые важны именно для вас.

Название:

Условия:

Поле	Операция	Значение
Владелец	=	Крючкова Анастасия Васильевна
Клиент	=	Гилельс Анна Александровна
Просрочена	=	Да

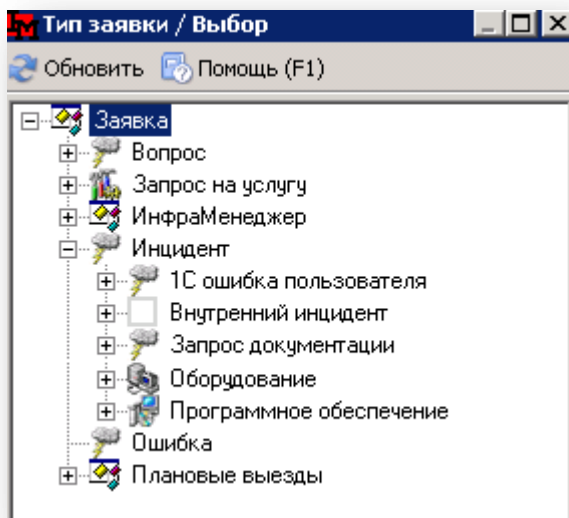
Задать дополнительное условие:

Поле: Операция: Значение:

КЛАССИФИКАЦИЯ

Одно из первых действий, выполняемых с заявкой, это классификация этой заявки. Классификация нужна в первую очередь для выявления тенденций и использования полученной таким образом информации при управлении процессами работы ИТ-службы. Классификация должна выполняться при регистрации заявки, но к ней можно вернуться и впоследствии, например, когда будет понятна причина заявки.

В системе ИнфраМенеджер есть несколько возможностей классифицировать заявки. Первый – **справочник типов заявок**. Каждый элемент этого справочника, начиная с корня – «Заявка», имеет название и иконку, которая отображается в списках заявок в Web-интерфейсе пользователя.



Верхним уровнем этой классификации, сразу после корня, является причина обращения пользователя в Service Desk: вопрос, ошибка, инцидент, запрос на услугу. Количество этих уровней может быть изменено, однако каждый уровень должен относиться к одной из четырех причин обращений (вопрос, ошибка, сложности в работе, запрос на услугу). При настройке этих типов заявок необходимо указать, будут ли они доступны пользователям в Web-интерфейсе как первое, что необходимо указать при обращении в Service Desk (см. Работа с заявками в Web-интерфейсе). Также можно изменить название причины для пользователей.

Следующие уровни классификации определяются сотрудниками ИТ-службы. В целом они должны отражать классификацию причин инцидентов. Все организации уникальны, и дать какие-то общие рекомендации по построению классификатора сложно. Самым лучшим методом на текущий момент

Следует иметь в виду, что информация об инцидентах, заносимая при регистрации и обработке заявки, является основой для совершенствования ИТ-инфраструктуры, для выявления и устранения проблем, имеющихся в ИТ-инфраструктуре. Повтор тех или иных инцидентов, наличие большого числа схожих инцидентов, высокий приоритет инцидентов – это сигналы о наличии существенных проблем, требующих решения.

Зачастую вопросам качества такой информации уделяется недостаточное внимание. Поверхностно и неконкретно описывается как само проявление инцидента, так и действия, предпринятые для его устранения. О чем может сказать запись «Произведены необходимые настройки»? Только о формальном подходе к обработке инцидентов.

Описание инцидента, проведенная диагностика, выявленная причина и выполненные действия должны быть описаны так, чтобы позволить в дальнейшем провести анализ накопленной информации, выявить корневые причины инцидентов и исключить возможность того, что эти причины вновь вызовут новые инциденты.

При закрытии инцидента следует пересмотреть его классификацию. И если полученная в процессе его обработки информация говорит о не вполне корректной исходной классификации, то ее необходимо изменить.

можно считать метод «проб-и-ошибок». То есть прикинуть классификатор, исходя из здравого смысла, поработать с ним месяц-другой (в зависимости от мощности потока заявок), оценить накопленную статистику и внести исправления и уточнения (пример классификации заявок представлен на скриншоте).

Другой возможностью классифицировать, а затем анализировать поток заявок является **справочник кратких описаний**. Назначение такого справочника двоякое: с одной стороны он призван упростить заполнение заявки пользователем, помочь ему, с другой стороны заполнение такого справочника есть первый шаг к выявлению типовых ситуаций и накоплению знаний. Большинство инцидентов не являются абсолютно новыми. Они связаны с чем-то, что уже происходило ранее и может встретиться вновь. Поэтому целесообразно иметь механизмы для сохранения и последующего использования ранее разработанных приемов обработки таких инцидентов.

Краткие описания вводятся для каждого сервиса отдельно. Справочник доступен и конечному пользователю через Web-интерфейс (только для использования при заполнении заявки), и сотрудникам Service Desk. При этом конечный пользователь может как использовать значение из справочника, так и ввести свое собственное краткое описание. Пополнение справочника доступно только сотруднику ИТ-службы с соответствующими правами.

Дополнительными средствами для классификации заявок служат **справочники результатов завершения инцидентов и заявок**.

ПРИОРИТИЗАЦИЯ

Другим важным аспектом при регистрации заявки является определение надлежащего приоритета – он определяет, каким образом будет обрабатываться заявка. На выбор приоритета влияют два фактора: **срочность** – как быстро должна быть обработана заявка, и **уровень влияния** на бизнес вызвавшего ее события. Как правило, уровень влияния выражается в количестве затронутых пользователей, то есть у инцидента, затрагивающего одного пользователя, приоритет меньше, чем у инцидента, затрагивающего целое подразделение. Другими факторами определяющими приоритет, можно считать:

- Количество затронутых сервисов;
- Размер финансовых потерь;
- Влияние на репутацию бизнеса;
- Юридические последствия и т.п.

В соответствие с рекомендациями ITIL, в системе есть три справочника, определяющие соответственно уровень срочности, уровень влияния и приоритет, а также возможность указать правила автоматического определения приоритета в зависимости от срочности и влияния.

Система также позволяет использовать **только** приоритет или изменять его, несмотря на значения уровня влияния и срочности.

ЭСКАЛАЦИЯ ЗАЯВКИ И ЗАДАНИЯ НА ЕЕ ВЫПОЛНЕНИЕ

Специализация – это достаточно часто используемый механизм для повышения эффективности использования ресурсов. Используется он и при организации работы в Service Desk. Взаимодействие между отдельными специалистами обеспечивается с помощью механизма эскалации, фактически, передачи обработки всей заявки или отдельных работ от одного человека к другому.

Различают два вида эскалации: **иерархическая** (вертикальная) и **функциональная** (горизонтальная). Первая используется, когда заявка требует больших ресурсов, чем имеется у текущего владельца этой заявки. В этом случае в рамках эскалации изменяется **владелец заявки**.

Функциональная используется, когда необходимы более глубокие технические знания. В системе ИнфраМенеджер есть два механизма для этой операции.

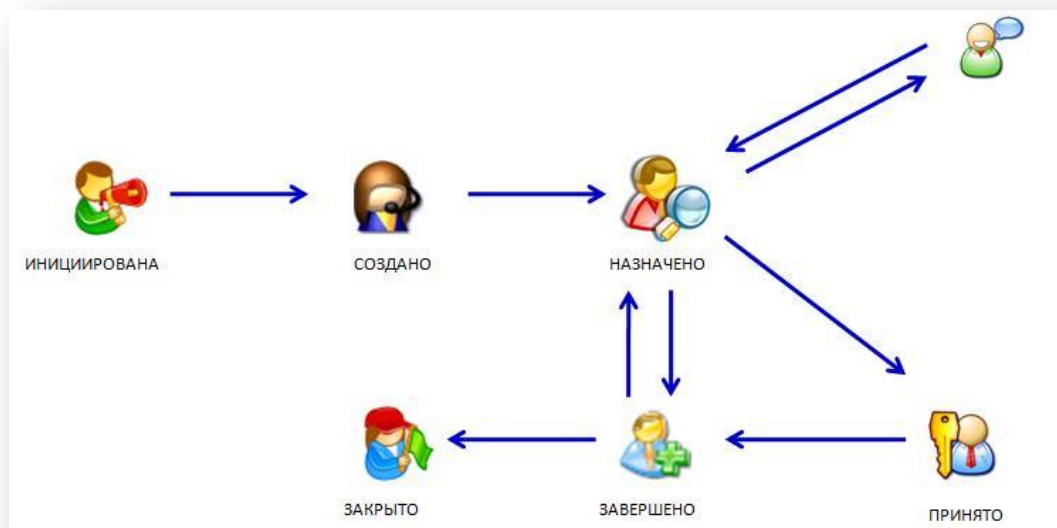
- Во-первых, может быть назначен или изменен исполнитель заявки.
- Во-вторых, по заявке может быть назначено несколько заданий. Заданием является единица выполнения работ, поручаемая одному человеку. То есть **владелец заявки** может для обработки заявки выдать задания одному или нескольким сотрудникам службы ИТ. Эти задания будут привязаны к заявке и завершение заявки невозможно без закрытия этих заданий.

При этом в системе также существуют самостоятельные задания, не привязанные к заявке. Они могут иметь самостоятельный смысл, иметь отношения к внутренним работам службы ИТ.

WORKFLOW (СХЕМА ОБРАБОТКИ) ДЛЯ ЗАДАНИЯ

Системой предполагается, что все задания проходят некоторый путь, переходя из одного состояния в другое. Соблюдение этого возложено в системе на подсистему управления рабочими процедурами (workflow).

На рисунке представлены все возможные состояния задания и все возможные переходы между этими состояниями.



- **Инициировано** – состояние начального оформления задания. В этом состоянии заполняется основное поле задания: название задания. Тип задания и приоритет заполняются по умолчанию, но могут быть изменены. Переход в состояние **Создано** производится по команде пользователя. Номер задания присваивается автоматически.
- **Создано** - назначается исполнитель задания. Переход в состояние **Назначено** производится по команде пользователя. Назначение исполнителя задания при этом обязательно.
- **Назначено** – в этом состоянии назначенный исполнитель должен решить может он исполнить задание или нет. В первом случае он принимает задание к исполнению, и задание переходит в состояние **Принято**. Во втором случае он отклоняет задание, обязательно комментируя свое решение. Задание переходит в состояние **Отклонено**.
- **Принято** - выполняются работы по исполнению задания. Переход в состояние **Завершено** производится по команде пользователя.

- **Отклонено** – инициатором задания производится анализ причин отклонения и принимается решение о назначении исполнителя.
- **Завершено** – инициатор задания должен принять решение о качестве выполнения задания. Если оно удовлетворительно, то задание переводится в состояние **Закрыто**, иначе возвращается на доработку в состояние **Назначено** (возможно, с другим исполнителем).
- **Закрыто** – Постоянное состояние уже обработанных заданий.

Как и в случае с заявками, в системе предусмотрена система фильтров заданий, соответствующие роли сотрудника и состояниям заданий. Сотрудник службы ИТ может видеть задания инициированные им (фильтр «Инициированные мной задания») или назначенные им (фильтр «Назначенные мной задания») для контроля за ходом их выполнения. Отдельно выделены задания, которые назначены ему, но еще не приняты (фильтр «Мои назначенные задания») или уже приняты им к исполнению (фильтр «Мои принятые задания»), для работы над ними. Отдельно можно просмотреть задания, срок исполнения которых истек (фильтр «Все мои просроченные задания»).

УЧЕТ ТРУДОЗАТРАТ

Механизм заданий служит для координации усилий сотрудников службы ИТ при решении общих задач, например, при обработке заявок пользователей. Другой целью, для которой может использоваться механизм заданий, является учет трудозатрат. Чтобы учитывать потраченные трудозатраты, необходимо ввести их классификацию и указать потраченное время при выполнении каждого задания.

Классифицируются трудозатраты вручную. Для этого предусмотрены два параметра. Параметр **«Основание»** может содержать ссылку на SLA либо иное значение.

Для параметра **«Бюджет»** возможны два варианта:

- либо параметр **«Бюджет»** ссылается на организацию или подразделение, в интересах которого выполнялось задание.
- либо создается иерархический справочник статей бюджета, и здесь указывается ссылка на одну из статей этого справочника.

ОЧЕРЕДИ И ГРУППЫ

Во многих организациях сотрудник, исполняющий роль диспетчера, не всегда может определить конкретного человека, которого можно было бы назначить исполнителем заявки или задания. Чаще всего имеется некоторое разделение сотрудников на **группы**, например, по технологическому принципу: администраторы баз данных, сетевые администраторы и т.п.

В системе предусмотрена возможность назначения не только индивидуального исполнителя, но и группы исполнителей. Для каждой такой группы должна быть создана **очередь**. Очередь именуется, для нее перечисляются сотрудники, которые могут брать на исполнение задания и заявки из очереди (очереди заявок и заданий различаются, и нельзя в очередь заявок поместить задание и наоборот). Среди таких сотрудников выделяется ответственный исполнитель. Он должен следить за своевременной обработкой заданий и заявок из очереди. При превышении времени нахождения задания или заявки в очереди ему приходит оповещение.

ОПОВЕЩЕНИЯ



Основная цель механизма оповещений – соблюдение сроков обработки заявок и заданий. Кому, когда и какие оповещения высылаются, определяется в рабочей процедуре, фиксированной в версии 5.0 (ссылка на Workflow).

Для каждого оповещения определяется, к каким типам объектов оно имеет отношение, для каких ролей доступна возможность его получения, и как оно формируется. Содержимое шаблона оповещения доступно для редактирования и настройки.

УПРАВЛЕНИЕ СЛУЖБОЙ SERVICE DESK

Что значит развернуть Service Desk? Как определить, что мы уже это сделали?

Допустим, мы установили систему, подготовили базу данных, каталог сервисов, определили SLA, выделили персонал и распределили роли, даже провели обучение и персонала, и пользователей. Значит ли это, что мы развернули Service Desk? Если все заявки поступают в одно место, там регистрируются и обрабатываются, то, скорее всего, да.

Значит ли это, что можно почивать на лаврах? Разумеется, нет – мы же еще не достигли цели (см. раздел 2), которую ставили перед собой (а может да?). Что же для этого еще нужно сделать?

Мы должны выбрать один или несколько показателей, которые позволили бы нам определять, далеко ли еще до цели и в правильном ли направлении мы движемся.

Во-вторых, мы должны определить, с помощью каких механизмов мы можем корректировать ситуацию, если выясняется, что мы не очень быстро приближаемся к цели, а может даже и удаляемся от нее.

КЛЮЧЕВЫЕ ПАРАМЕТРЫ

Указанные ниже параметры призваны оценить только в основном Service Desk, не особо касаясь процессов, хотя в полной мере это вряд ли возможно. Для того чтобы оценить качество процессов, следует учитывать, как минимум, цели таких процессов.

Выявление и отслеживание «правильных» параметров, непосредственно связанных с вашими целями, позволит вам сфокусировать свои усилия на действиях, направленных на достижение именно этих целей. Ниже перечислено достаточно много параметров, и их список пополняется достаточно часто. Использование их необходимо, но не просто. Использование большого числа параметров затуманивает картину, выбор не тех параметров не позволит двигаться в нужном направлении или замедлит это движение. Кроме того, нельзя выделить какой-то один фактор, в одиночку влияющий на тот или иной параметр. Например, увеличение количества инцидентов свидетельствует об ухудшении работы службы ИТ или связано с внедрением новой системы, открытием нового офиса?

В системе «ИнфраМенеджер» предусмотрена «приборная панель», которая может быть настроена индивидуально под конкретное предприятие.

Параметры, настраиваемые на приборной панели, могут быть представлены в следующих формах:

- Число – одно конкретное значение
- Процент – указание числового значения и положение на шкале возможных значений
- График – графическое представление изменения параметра во времени
- Распределение – представление в виде диаграммы распределения значений между несколькими возможными вариантами.

ЧТО И КАК МОЖНО ИЗМЕРЯТЬ В ПРОЦЕССЕ РАБОТЫ SERVICE DESK?

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Самый прямой способ оценить удовлетворенность пользователей заключается в том, чтобы прямо спросить их об этом: насколько они удовлетворены и что можно сделать лучше. И это следует делать, причем по каждой заявке. Кроме этого можно использовать и косвенные признаки.

- Количество заявок, закрытых в рамках одного контакта (когда пользователю не задавалось ни одного вопроса)
- Количество заявок, открытых пользователями повторно
- Процентное соотношение заявок с плохими оценками
- Средняя оценка выполнения заявки пользователями
- Процент заявок, выполненных вовремя
- Процент заявок, при обработке которых возникли вопросы к их инициаторам (запросы на доп.информацию)

УПРАВЛЯЕМОСТЬ СЛУЖБЫ ИТ

Цель в данном случае следует уточнить. Фактически речь о двух аспектах понятия управляемости.

- Во-первых, это может быть прозрачность распределения ресурсов. Основные управленческие решения, как правило, связаны с выделением ресурсов на те, или иные задачи. Принять качественное решение о выделении ресурсов, не имея достаточно точных данных о том, чем они заняты обычно и сейчас, невозможно. Такого рода информация важна и полезна при планировании и обсуждении финансирования службы ИТ, при оценке деятельности как отдельных сотрудников, так и службы в целом..
- Во-вторых, это собственно распределение ресурсов, то есть определение зон ответственности и контроль за соблюдением принятых решений.



Следующие статистические данные позволят увидеть тенденции и принять правильные решения:

- Распределение заявок и заданий по сотрудникам
- Процент заявок, эскалированных на вторую и третью линии поддержки
- Распределение заявок и заданий по подразделениям и организациям пользователей
- Распределение затрат рабочего времени сотрудников службы ИТ по подразделениям и организациям
- Распределение заявок по сервисам
- Распределение затрат рабочего времени по сервисам
- Доля рабочего времени, потраченная на выполнение заданий и заявок, для каждого сотрудника

ТРУДОЗАТРАТЫ

Размер трудозатрат можно уменьшить либо сокращая количество обращений в Service Desk, либо сокращая затраты на обработку отдельных обращений. Для того чтобы сократить число обращений, необходимо анализировать причины обращений, и устранять их (особенно в части инцидентов), то есть фактически заниматься **постановкой процесса управления проблемами**.

Сокращение затрат на обработку отдельных обращений возможно за счет применения нужных инструментов (например, базы знаний) или изменения процедур их обработки, то есть за счет постановки и совершенствования **процесса управления инцидентами и процесса обработки запросов на услуги**. В целом полезными статистическими данными могут быть показатели, указывающие, сколько времени потрачено, кем и на что:

- Среднее время выполнения заявки
- Процент загрузки сотрудников службы Service Desk
- Распределение заявок и заданий, затрат рабочего времени по подразделениям и организациям пользователей
- Распределение затрат рабочего времени сотрудников службы ИТ по подразделениям и организациям пользователей



- Распределение заявок по сервисам и услугам
 - Доля рабочего времени, потраченная на выполнение заданий и заявок, для каждого сотрудника
 - Процент инцидентов закрытых сотрудниками ИТ службы с помощью статей базы знаний
 - Процент инцидентов закрытых самим пользователем с помощью статей базы знаний
 - Процент заявок, при обработке которых возникли вопросы к их инициаторам

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Итак, вы решились на внедрение Service Desk и готовы посвятить этому нелегкому труду несколько месяцев.

Надеемся, данное руководство поможет вам сформировать понимание, что и как вы хотите реализовать в своей компании с внедрением ИнфраМенеджера.

В то же время мы понимаем, что ни по одному руководству, мануалу или Help-приложению невозможно быстро изучить систему, чтобы чувствовать себя в ней свободно.



Чтобы вы могли быстрее достичь стоящих перед вами целей, мы предлагаем вам воспользоваться возможностью обучения работе с ИнфраМенеджером.

На обучающих курсах мы рассказываем не только о том, как работает та или иная функция программы. Мы рассказываем о процессах ITIL, о методологии внедрения продукта, об успешных примерах внедрения системы ИнфраМенеджер в других компаниях. Мы проводим ролевые игры по процессам ITIL и лабораторные работы по системе. В ходе обучения мы стараемся подбирать примеры, которые будут максимально приближены к ситуациям наших заказчиков. (С программой обучения вы можете ознакомиться в приложении к данному руководству)

В заключении хочется сказать, что построение любых процессов, в том числе и процессов Service Desk, можно сравнить с ремонтом в квартире - его нельзя закончить, его можно только прекратить.

Мы желаем вам удачи, быстрых успехов и легкого пути в достижении совершенства ваших процессов работы!

Команда ИнфраМенеджер.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Мы готовы предложить на выбор два обучающих курса, направленные на подготовку вашей группы внедрения к самостоятельному внедрению системы ИнфраМенеджер: базовый и расширенный.

Базовый – однодневный обучающий курс по системе ИнфраМенеджер, проводится на территории заказчика либо через интернет. Группа слушателей – до 10 человек. Проводятся лабораторные работы. Стоимость: **25 000** рублей за одну группу.

Расширенный – двухдневный обучающий курс, в который входит обзор ключевых процессов ITIL и расширенное обучение по системе ИнфраМенеджер. Проводится на территории заказчика. Группа слушателей – до 10 человек. Проводятся лабораторные работы. Стоимость: **45 000** рублей за одну группу (без учета командировочных расходов).

ПРОГРАММА БАЗОВОГО КУРСА «ИНФРАМЕНЕДЖЕР: SERVICE DESK»

Тема	Подробно
ИнфраМенеджер – обзор возможностей продукта	
<input type="checkbox"/> Назначение	
<input type="checkbox"/> Поддержка процессов ITIL	
Установка ПО, технические нюансы	
Настройки и ввод информации	
<input type="checkbox"/> Определение окружения	<ul style="list-style-type: none">• Оргструктура• Местоположение• Импорт информации о пользователях
<input type="checkbox"/> Ввод данных о сервисах	<ul style="list-style-type: none">• Формирование портфеля сервисов• Детализация: элементы и услуги
<input type="checkbox"/> Разработка соглашений об уровне сервисов (SLA)	
<input type="checkbox"/> Организация обработки заявок	<ul style="list-style-type: none">• Распределение ролей ИТ-сотрудников• Настройка оповещений о заявках• Разработка регламентов работы ИТ-сотрудников• Web-интерфейс для инженеров
<input type="checkbox"/> Порядок работы пользователей с Web-интерфейсом	
<input type="checkbox"/> Управление службой Service Desk	<ul style="list-style-type: none">• Использование панели цифровой статистики• Использование встроенных отчетов
<input type="checkbox"/> Поиск необходимой информации	

ПРОГРАММА РАСШИРЕННОГО КУРСА «ВНЕДРЕНИЕ ИНФРАМЕНЕДЖЕР: SERVICE DESK»

Тема	Подробно	Длит
День 1 – проектирование настроек системы ИнфраМенеджер с учетом требований Заказчика		
☐ Общий обзор системы	<ul style="list-style-type: none"> • Назначение, поддержка процессов ITIL 	1 час
<i>Перерыв – 10 минут</i>		
☐ Проектирование ключевых справочников Модуля Сервис Деск	<ul style="list-style-type: none"> • Определение зоны ответственности службы поддержки • Определение требований к качеству работы службы поддержки 	4 часа
<i>Перерыв – 1 час</i>		
☐ Проектирование процедур обработки заявок	<ul style="list-style-type: none"> • Изучение специфики работы, формирование рекомендаций по настройке системы 	3 часа
ИТОГО		8 часов
День 2 – обзор возможностей, изучение способов работы с системой ИнфраМенеджер		
☐ Консультации по выполнению общих настроек и вводу информации	<ul style="list-style-type: none"> • Ввод оргструктуры; • Импорт / заполнение информации о пользователях; • Лабораторные работы 	2 часа
<i>Перерыв – 10 минут</i>		
☐ Консультации по заполнению ключевых справочников Модуля Сервис Деск: проектирование и способы ведения	<ul style="list-style-type: none"> • Портфель сервисов • Соглашения об уровне качества (SLA) • Лабораторные работы 	2 часа
<i>Перерыв – 40 минут</i>		
☐ Консультации по организации взаимодействия с пользователями	<ul style="list-style-type: none"> • Web-интерфейс: основные понятия, настройка • Прием заявок по e-mail: настройки • Лабораторные работы 	1,5 часа
<i>Перерыв – 10 минут</i>		
☐ Консультации по определению способов обработки заявок	<ul style="list-style-type: none"> • Типизация заявок • Определение приоритетов • Использование шаблонов заданий • Процедуры обработки заявок в организации • Лабораторные работы 	1,5 часа
<i>Перерыв – 10 минут</i>		
☐ Консультации по использованию Модуля Статистики	<ul style="list-style-type: none"> • Обзор возможностей системы по сбору и предоставлению аналитических данных • Настройка панелей статистики • Лабораторные работы 	0,5 часа
ИТОГО		8 часов