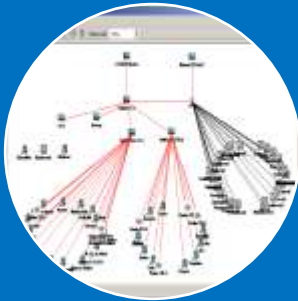


# Управление ИТ по метрикам на базе ITSM-системы ИнфраМенеджер





# ИнфраМенеджер: уникальная база для анализа ИТ-деятельности



## CMDB (CMS)

- Управление ИТ-инфраструктурой
- Учет ИТ-активов
- Управление ПО
- Мониторинг



## Service Desk

- Инциденты + проблемы
- Услуги
- Регламентные работы



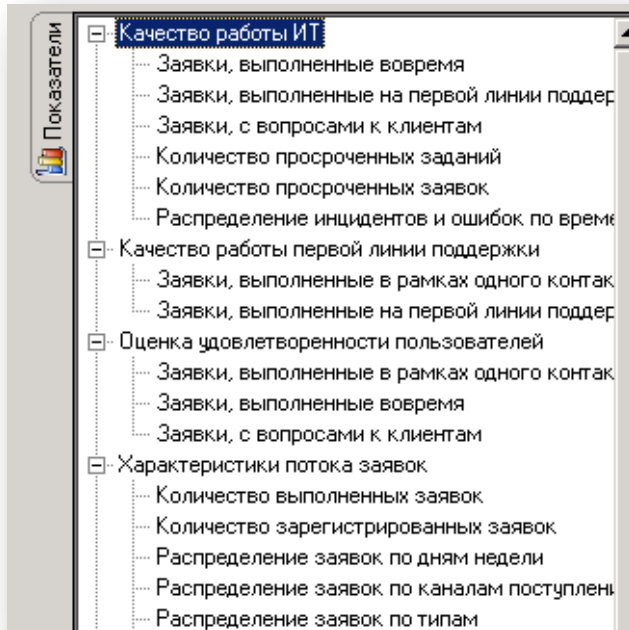
## Каталог сервисов

- SLA
- Зоны ответственности

**КОМПЛЕКСНЫЙ АНАЛИЗ ТЕКУЩЕГО ПОЛОЖЕНИЯ ДЕЛ В ИТ-СЛУЖБЕ**



# Готовый набор показателей качества работы ИТ



- **Цифровая панель статистики позволяет:**
- ✓ Настроить сколько угодно панелей управления «под себя» за 10 минут
- ✓ Выбрать для отображения на панели из более чем 20 готовых показателей
- ✓ Показатели отражают:
  - Качество работы ИТ
  - Удовлетворенность пользователей
  - Состояние критически важного ИТ-оборудования
  - Объем потраченных ресурсов и т.п.



# Интерфейс модуля статистики

- Качество ИТ-сервисов
  - Качество поддержки
- Мониторинг серверов
  - Мониторинг
- Проблемы и знания
  - Проблемы
  - Управление знаниями
- Ход работ в Service Desk
  - Текущее состояние дел
  - Трудозатраты

Панели статистики

Готовые  
показатели

**Панель статистики / Свойства**

Общие | История

Название: Текущее состояние дел

Папка: Ход работ в Service Desk

Виджеты

**Показатели**

- База знаний**
  - Выполнено заявок и проблем по БЗ
  - Повторная обработка статей базы знаний
  - Распределение использованных статей по авторам
  - Распределение статей по авторам
- Качество работы ИТ**
  - Время идентификации проблемы
  - Диагностика причин
  - Заявки с вопросами к пользователям
  - Заявки, выполненные в срок
  - Заявки, выполненные на первой линии поддержки
  - На сейчас: просроченных заданий
  - На сейчас: просроченных заявок
  - На сейчас: просроченных проблем
  - Очередь проблем
  - Процент соблюдения SLA
  - Распределение инцидентов и ошибок по времени
  - Среднее время решения проблемы
- Качество работы первой линии поддержки**
  - Заявки, выполненные в рамках одного контакта
  - Заявки, выполненные на первой линии поддержки
- Мониторинг**
  - Динамическое изменение показателя
  - Доля нормальных значений показателя
  - Распределение значений показателя
  - Список выдающихся объектов
  - Текущее значение показателя
- Оценка удовлетворенности пользователей**
  - Заявки с вопросами к пользователям

На сейчас: просроченных заданий

На сейчас: заданий по исполнителям

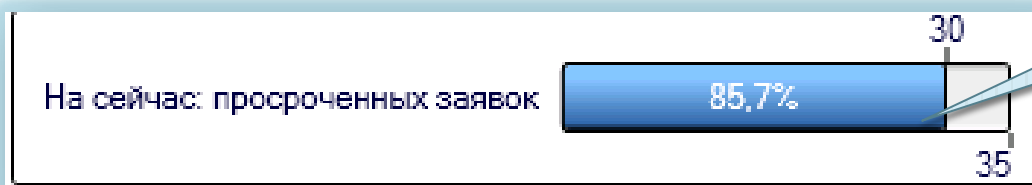
сейчас: ответственность за текущие заявки



# Пример панели метрик: подготовка к разговору с бизнесом



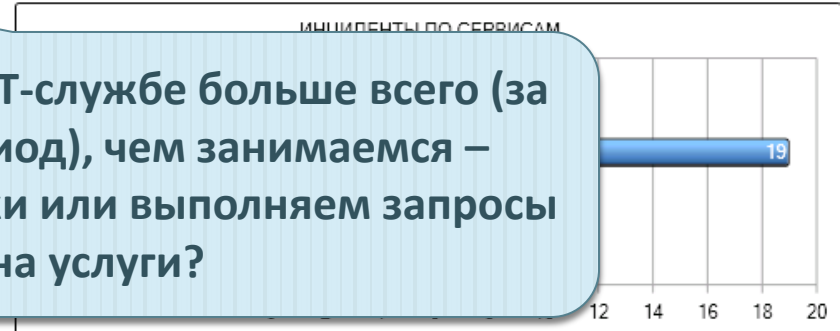
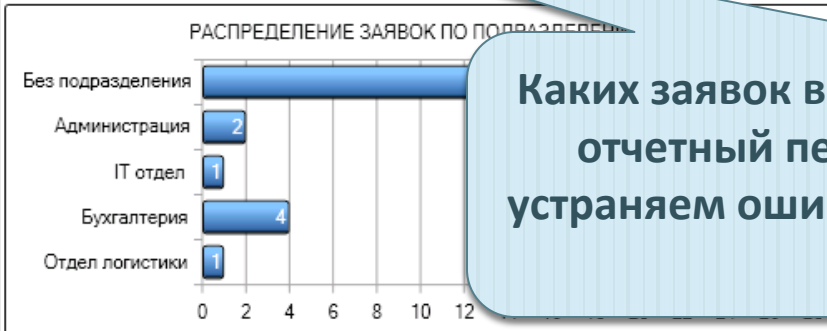
Пользуются ли системой «самообслуживания»?



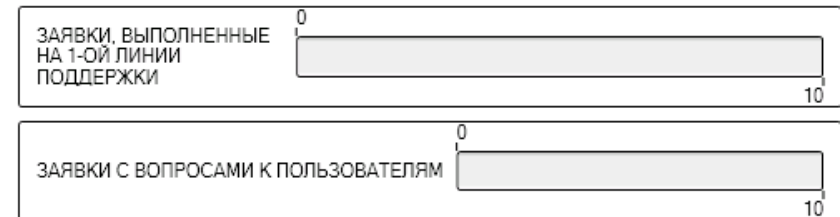
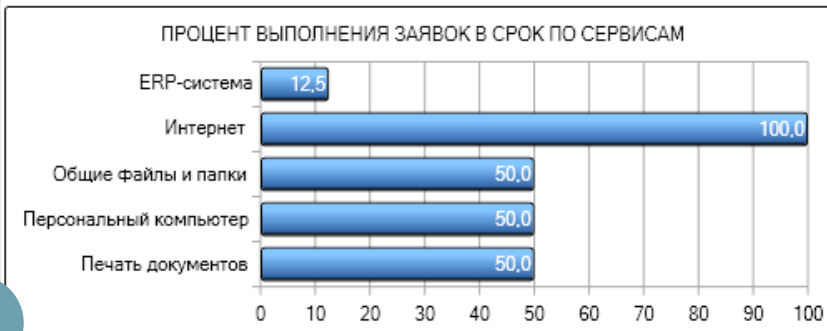
Оперативный показатель качества ИТ



# Общий анализ ситуации с обработкой заявок

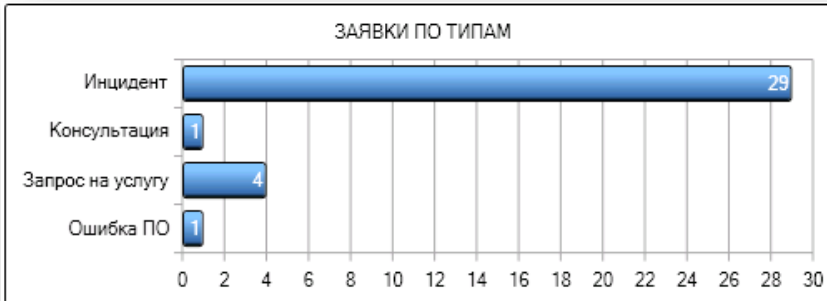


**Каких заявок в ИТ-службе больше всего (за отчетный период), чем занимаемся – устраняем ошибки или выполняем запросы на услуги?**

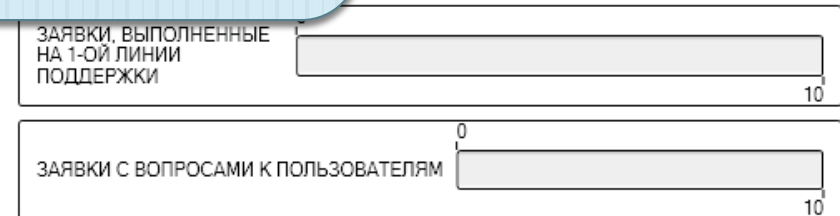




# Общий анализ ситуации с обработкой заявок

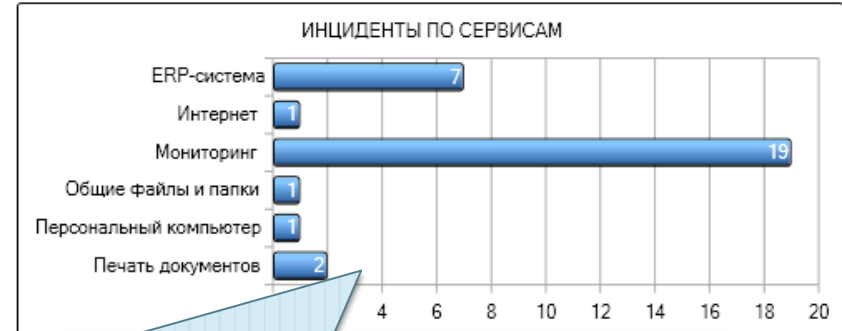


**По каким сервисам чаще всего обращаются пользователи? Есть ли у нас в ИТ-службе достаточно компетенций по этим сервисам?**





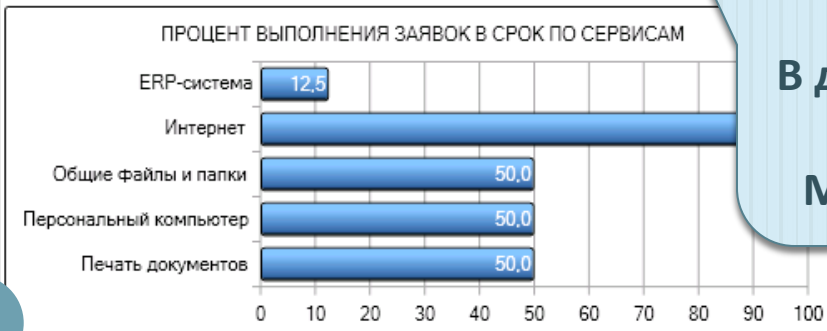
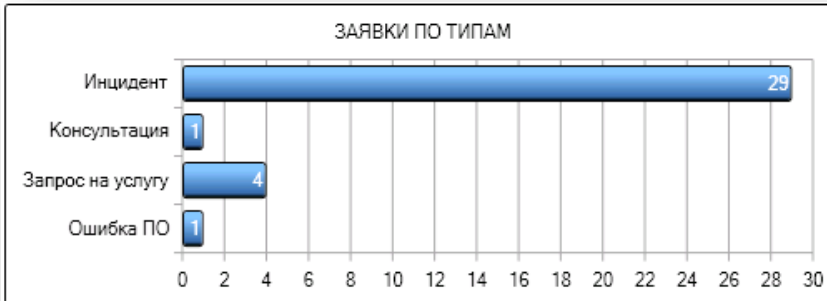
# Общий анализ ситуации с обработкой заявок



Какие сервисы чаще всего «сбоят» и, соответственно, требуют более пристального внимания со стороны ИТ-службы.



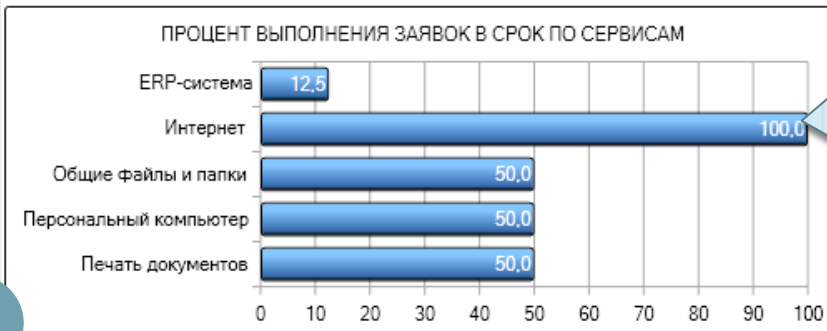
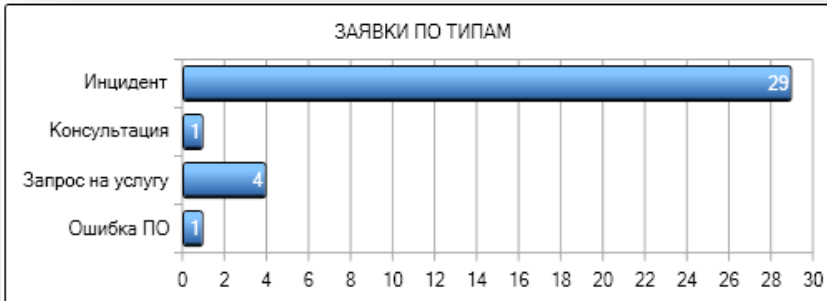
# Общий анализ ситуации с обработкой заявок



Какие подразделения больше всего нуждаются в ИТ-службе?  
В данном примере: чаще всего заявки в ИТ-службу регистрирует модуль Мониторинга (сбоит оборудование)



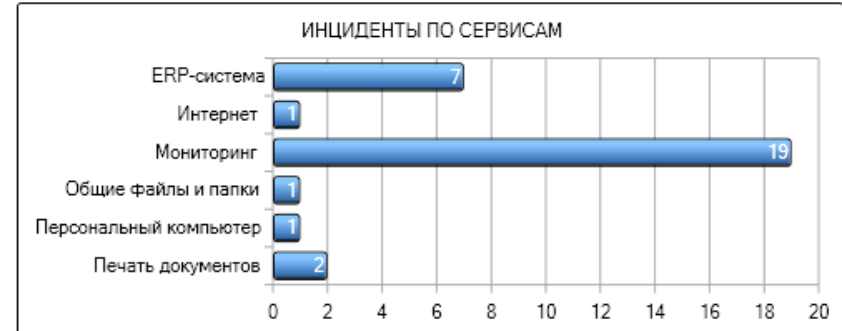
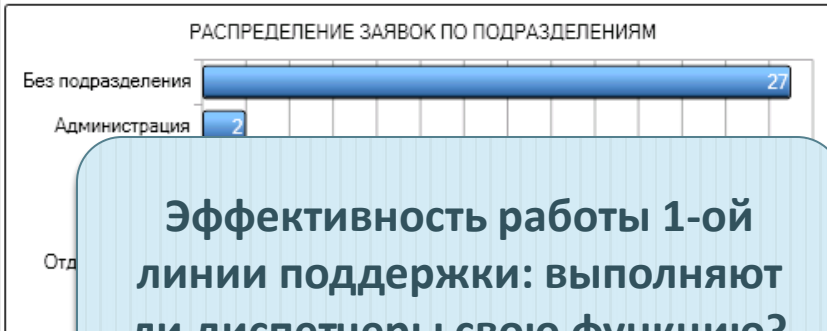
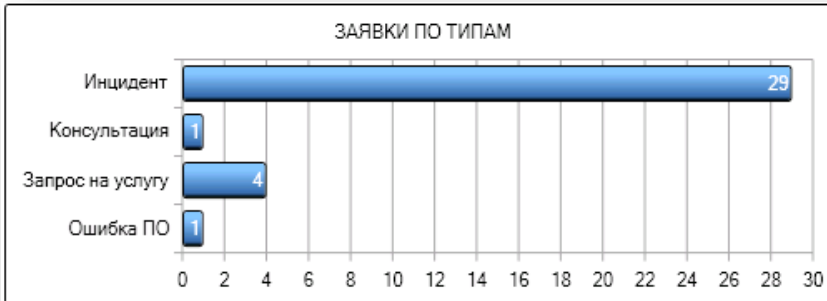
# Общий анализ ситуации с обработкой заявок



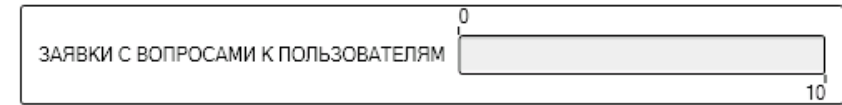
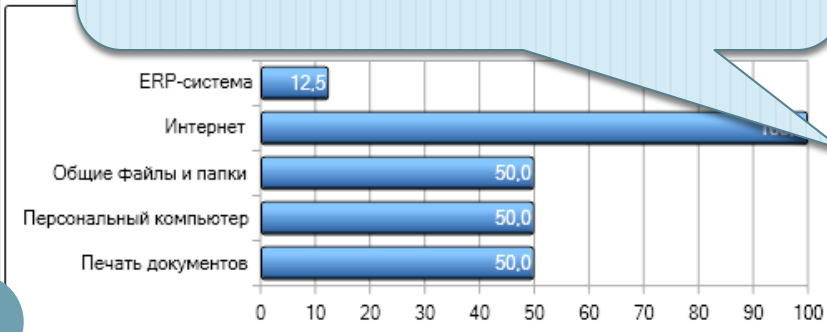
По каким сервисам качество поддержки «хорошее», а по каким – «плохое». Возможно, имеет смысл усилия направить только на отдельные сервисы.



# Общий анализ ситуации с обработкой заявок



**Эффективность работы 1-ой линии поддержки: выполняют ли диспетчеры свою функцию?**

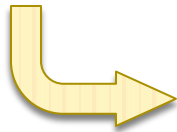


# О чем говорят метрики?



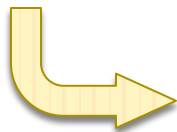
## Какие выводы можно сделать из каких метрик

- Выполнение заявок на 1-ой линии
- Выполнение заявок за 1 контакт



- Требуется база знаний?
- Требуется обучение ИТ-сотрудников?
- Проблемы с ИТ-инфраструктурой?

- Неудовлетворенность пользователей
- Несоблюдение SLA

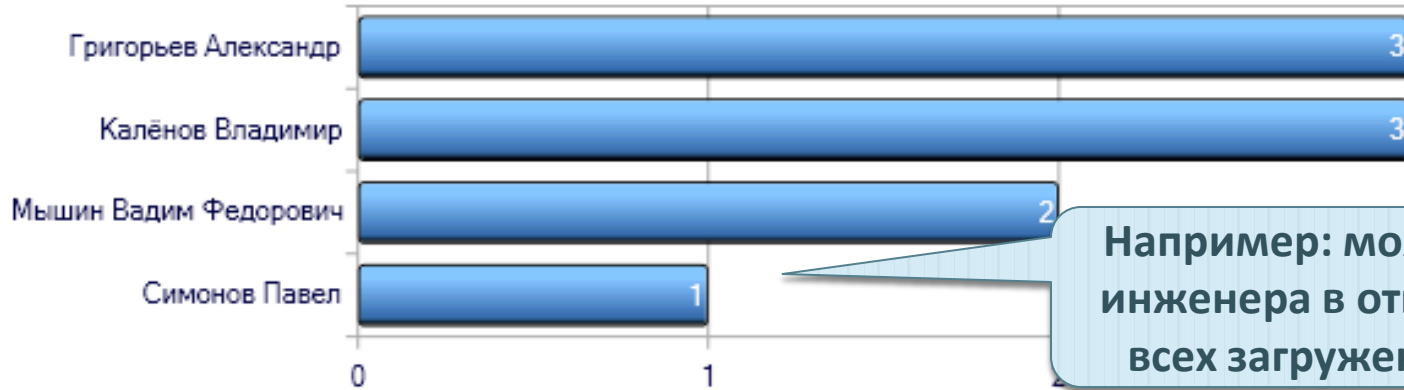


- Нет процессов (например, заявки теряются) ?
- Неэффективные инструменты?
- Недостаток ресурсов?



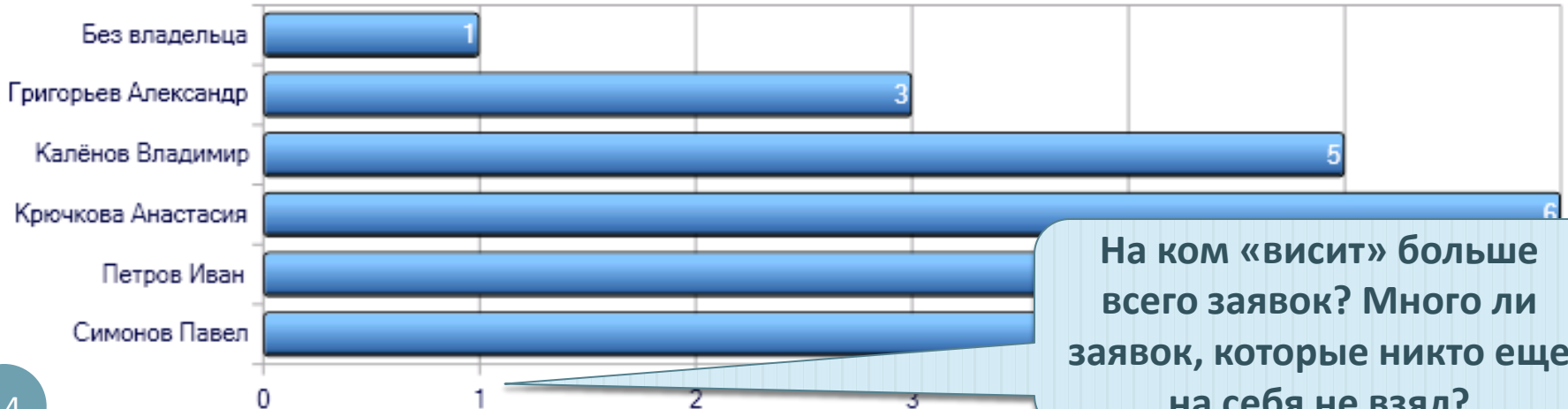
# Оперативный контроль ситуации в Службе Поддержки

На сейчас: заданий по исполнителям



Например: можно ли отпустить инженера в отпуск? Кто больше всех загружен прямо сейчас?

На сейчас: ответственность за текущие заявки



На ком «висит» больше всего заявок? Много ли заявок, которые никто еще на себя не взял?



# Пример панели метрик: как выработать нормальные показатели метрик для себя?



Среднее время выполнения заявки

8 дн. 7 ч. 51 мин.

Можно ли поставить цель «выполнение 80% инцидентов за 20 минут» и считать ее достижимой в ближайшем будущем?

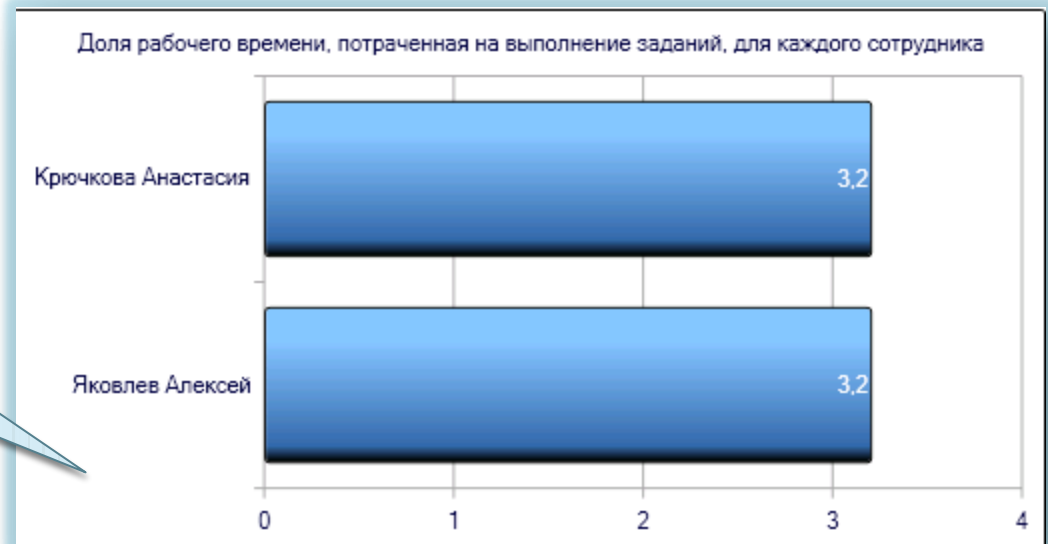


# Пример панели метрик: достаточно ли ресурсов у ИТ-службы?



Когда требуется «усилить» первую линию поддержки?

Сколько рабочего времени инженеров тратится на выполнение заявок?





# Оценка других процессов: управление проблемами

Количество решенных проблем 2

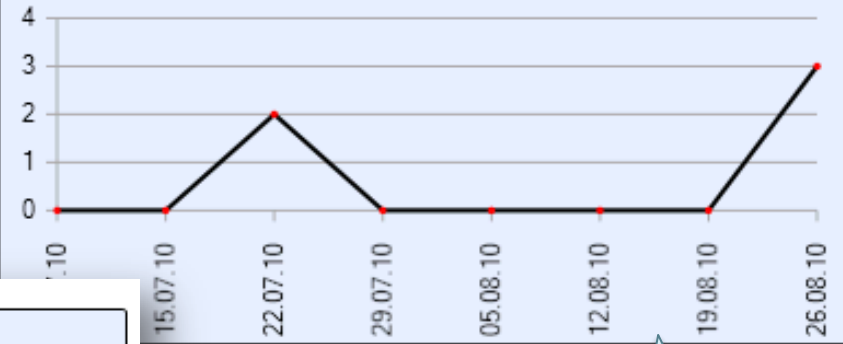
Количество обнаруженных проблем 3

Время идентификации проблемы 1760 дн. 21 ч. 6 мин.

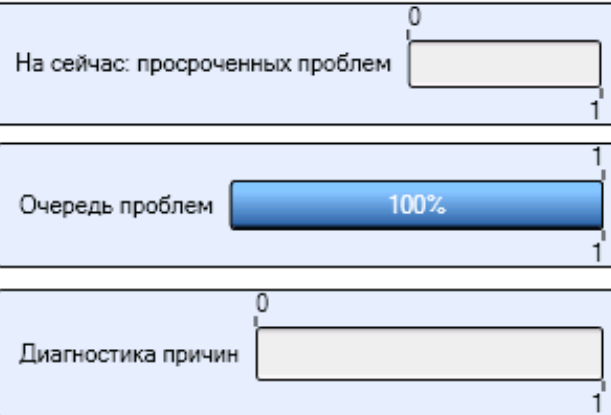
Среднее время решения проблемы 0 ч. 39 мин.

Общие показатели эффективности процесса – делается ли хоть что-либо?

Количество инцидентов по проблеме



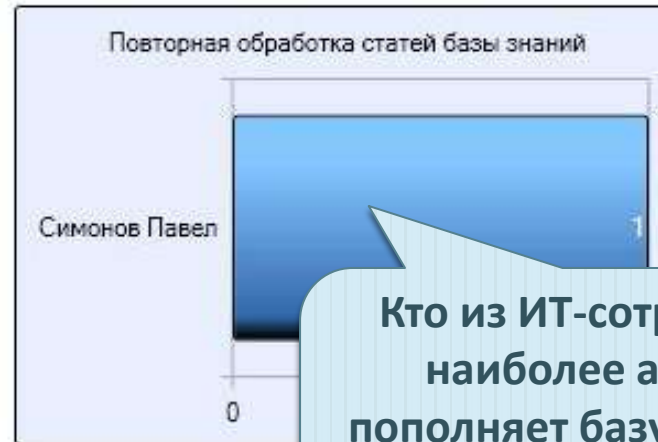
Сиюминутный «срез» состояния процесса управления проблемами



Влияние на управление инцидентами



# Оценка других процессов: управление знаниями



**Кто из ИТ-сотрудников наиболее активно пополняет базу знаний, и чьи статьи наиболее востребованы**



# Применение панели для мониторинга



**Быстрый взгляд  
на текущее  
состояние  
критических ИТ-  
ресурсов**



# Результаты

- ✓ Управляемость ИТ-службы
- ✓ Обоснованность ИТ-бюджета
- ✓ Управление качеством работ



- Спокойствие в разговоре с пользователями
- Уверенность в завтрашнем дне

# ИнфраМенеджер: как познакомиться с системой

- **Демо-версия системы ИнфраМенеджер**
  - Полнофункциональная
  - Ограничена по времени и количеству заявок
  - [http://www.inframanager.ru/download/download\\_demo/demo/](http://www.inframanager.ru/download/download_demo/demo/)
- **Online вебинары – демонстрация системы**
  - Каждую неделю, по вторникам, в 11.00
  - <http://www.inframanager.ru/Watch/webinars/registration/register.php>
- **Демо-стенд на вашей территории**
  - Удаленная установка и настройка
  - Рекомендации по тестированию в соответствии с задачами



# Обращайтесь за подробностями!

- Анастасия Крючкова
- +7(495)989-7660, доб.102
- [Akruchkova@inframanager.ru](mailto:Akruchkova@inframanager.ru)

