



Автоматизация процедур обработки заявок в условиях дефицита внутренних ресурсов

Илья Алексеев

- Зачем?
- Что?
- Как?
- Кто?
- Результат.



Дефицит внутренних ресурсов

- Быстрый рост, отставание обеспечения ресурсами от потребностей
- Неоднородная загрузка подразделения поддержки
- Совмещение поддержки внутренних пользователей и внешних клиентов

Увеличение прибыли 😊 = сокращение расходов + увеличение выручки

Сокращение
сроков
устранения
инцидентов

Контроль
обращений

Управление
нагрузкой

Контроль и
управление
конфигурацией

Сокращение
количества
ошибок



Процедуры и средства, ИнфраМенеджер

- **Регистрация заявок.** Отражение заявок в интерфейсе ИнфраМенеджер, электронной почте. Прием по телефону, электронной почте.
- **Документирование.** История выполненных заявок, решений. База знаний.
- **Распределение заявок** в соответствии с компетенцией исполнителей.
- **Контроль заявок.** (SLA)
- **Информация о сетевой инфраструктуре**, заведенная в Инфраменеджер.



Люди

- Операторы
- Инженеры поддержки, системные инженеры
- Руководители ИТ
- Сотрудники отдела обеспечения (in future)



Результаты (достигнутые и желаемые)

- Внедрение контроля и учета.
- Операторы как передовая линия обороны.
- Организация труда инженеров.
- Балансировка нагрузки в сторону операторов.
- Документирование процессов.



<http://www.sunline-stroy.ru>