



# IT SAPIENS

Разумный подход к внедрению ITSM

6 апреля 2012 года  
Санкт-Петербург

# Программа

## Секция «МЕТОДИКА И ПРАКТИКА ВНЕДРЕНИЯ SERVICE DESK»

- 14.00 -15.00    **«Четыре фактора успешного внедрения ServiceDesk»**, А.Крючкова, Компания ИнфраМенеджер
- 15.00-15.40    Опыт реальных клиентов:  
**«Формирование портфеля ИТ-сервисов»**,  
М.Шумилова, ОАО «Головной институт «ВНИПИЭТ»;  
**«Опыт внедрения портала самообслуживания для пользователей»**, Л.Целищева, ВСЕГЕИ
- 15.40-16.00    **Кофе-брейк**
- 16.00-16.20    **«Автоматизация процедур обработки заявок в условиях дефицита внутренних ресурсов»**,  
И.Алексеев, к.ф.м.н., Компания САНЛАЙН

# Программа

## Секция «СМДВ – ИНСТРУМЕНТ ДЛЯ СОКРАЩЕНИЯ ИЗДЕРЖЕК ИТ-ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ»

16.20-17.00    **«На что способна СМДВ»**, Н.Четвериков, Компания ИнфраМенеджер

17.00-17.20    Опыт реальных клиентов:

**«Постановка процедур учета ИТ-активов»**, В. Френев, ЛЕНГИПРОТРАНСПУТЬ

## Секция «ИНФРАМЕНЕДЖЕР НА РЫНКЕ ITSM»

17.20 -18.00    **«Позиция ИнфраМенеджера на рынке ITSM-систем, преимущества, перспективы развития»**,  
А.Крючкова, Компания ИнфраМенеджер

18.00-20.00    **Фуршет**

# Факторы успешного внедрения Service Desk

Анастасия Крючкова  
ООО «ИнфраМенеджер»  
Управляющий партнер





НОРИЛЬСКИЙ НИКЕЛЬ

..T..Systems..

# История ИнфраМенеджера

- 1999 – v1.0 – кабельный журнал
- 2002 – v3.0 – CMDB
- 2004 – v4.0 – Service Desk
- ...
- 2010 – v5.1 – Мониторинг
- 2010 – ООО «ИнфраМенеджер»
- 2011 – v5.2 – IT-Workflow
- 2012 – v5.x – автоматизация ИТ



# ИнфраМенеджер сегодня

## Service Desk

Каталог  
сервисов и SLA

Web-интерфейс

Инциденты,  
запросы

Проблемы

Workflow и ИТРА

## Управление ИТ-инфраструктурой

Аудит ИТ-  
оборудования

Регламентные и  
профилактические  
работы

Мониторинг ИТ-  
инфраструктуры

## CMDb

Управление  
конфигурациями

Учет ИТ-  
активов

# Service Desk: шаг к единой системе управления ИТ-сервисами

- Единая система управления ИТ-сервисами: что и кому это дает?
- Методика внедрения единой системы управления ИТ-сервисами
- Service Desk: основные факторы успеха



# Проблемы ИТ и бизнеса

« - Что вы хотите?

- А что вы можете?»

«И что я буду с этого иметь?»

«А семь шапок можешь?»





# Проблемы ИТ и пользователей

«Дайте доступ! Немедленно!»

«У нас сегодня видеоконференция,  
надо срочно все развернуть в  
переговорной»

«Установите мне Adobe Photoshop...  
Неважно, вот ключ»



# Проблемы ИТ и ... ИТ

«Иван, кто у нас за почту отвечает?»

«А что это за сервер интересный в углу стоит?»

«А не перенести ли мне все эти папки на другой диск?»

«Так, все бросаем – у генерала монитор не работает»



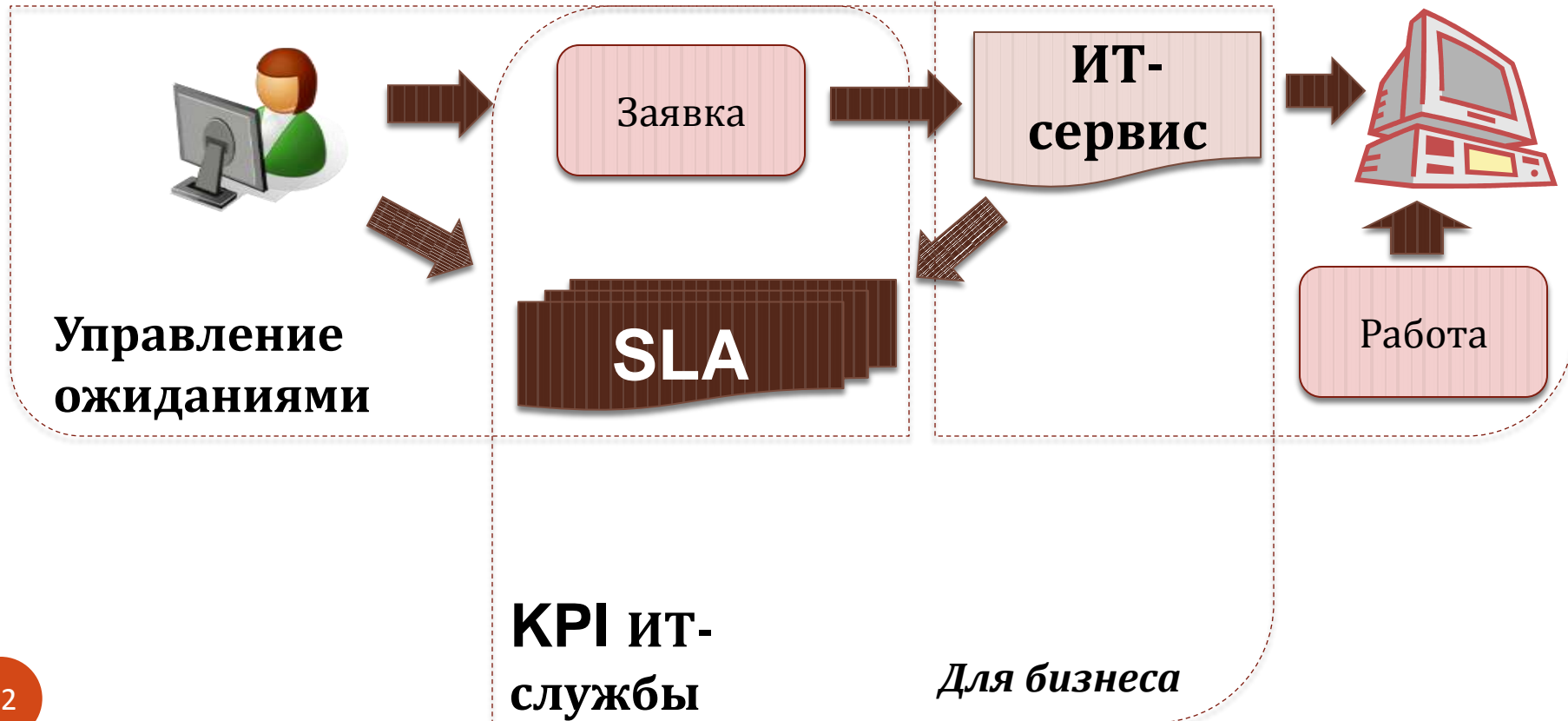
Решение



*Для ИТ-службы*

# Что это дает?

*Для пользователей*



# Цели Service Desk

## → **Наладить процессы эксплуатации**

- Процессы взаимодействия с пользователями
- Сквозные процессы внутри ИТ-службы

## → **Упорядочить работу ИТ**

- Устранить потери заявок
- Защититься от «забывчивости»

## → **Увидеть, кто чем занят**

- Заявки пользователей
- Внутренние работы



## Методика внедрения единой системы управления ИТ-сервисами

# 4 шага вперед

Упорядочить  
работу

- Предсказуемость для пользователей
- Аргументы для ответа на претензии

Жалобы

Эффективность  
типовых запросов

- Сокращение времени решения
- Меньше ресурсов на 80% запросов

Качество

Повышение  
качества ключевых  
ИТ-сервисов

- Сокращение времени простоя
- Управление ИТ-персоналом

Эффективность

Эффективность ИТ-  
инвестиций

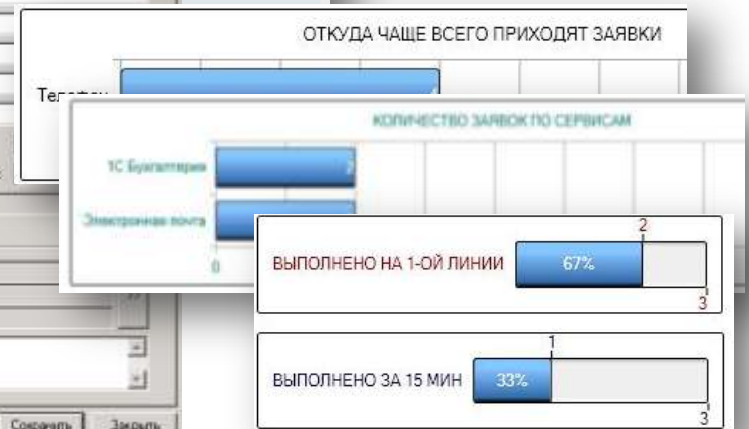
- Обоснование ИТ-бюджета через ИТ-сервисы

Диалог с  
бизнесом



# ИнфраМенеджер: Service Desk

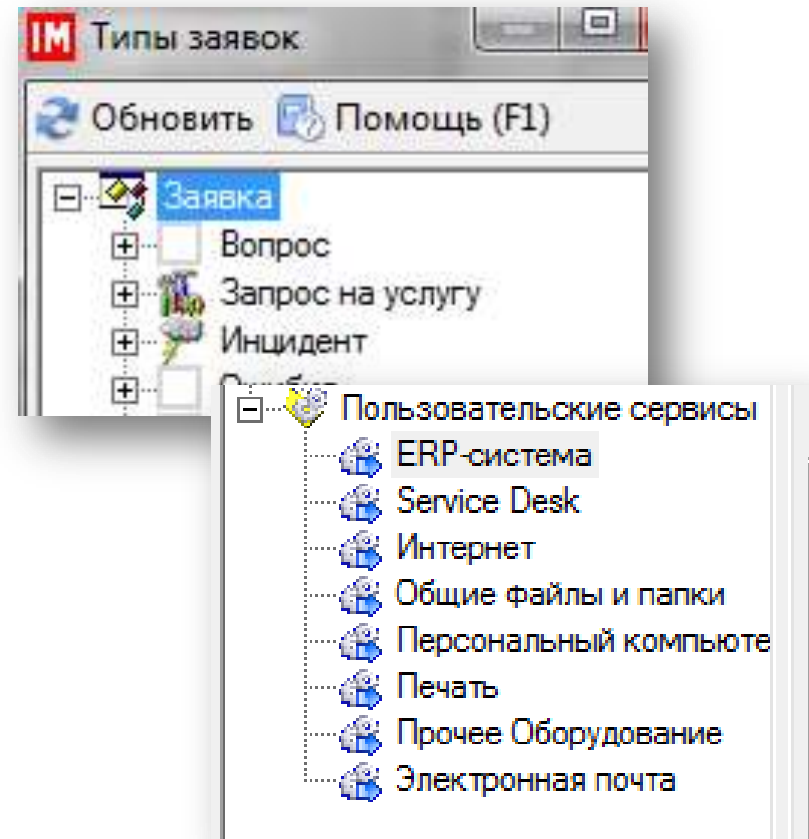
- Портал для пользователей
- Портфель сервисов, SLA
- Инциденты, запросы на услуги
- **Workflow** для автоматизации
- Готовые KPI-dashboards





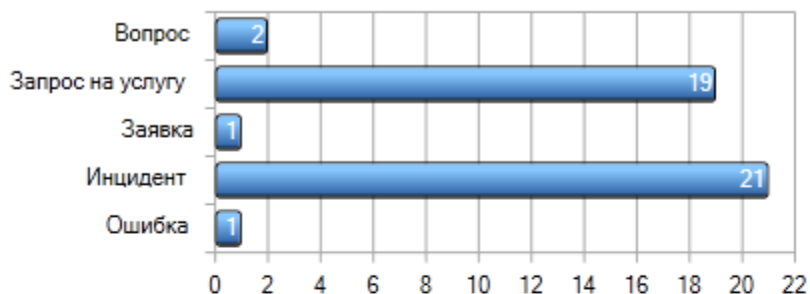
# Классификация обращений

- **Типы заявок**
  - Инцидент
  - Запрос на услуги
  - ...
- **ИТ-Сервис**
  - ERP
  - Доступ в Интернет
  - ...



# ИнфраМенеджер: полная картина

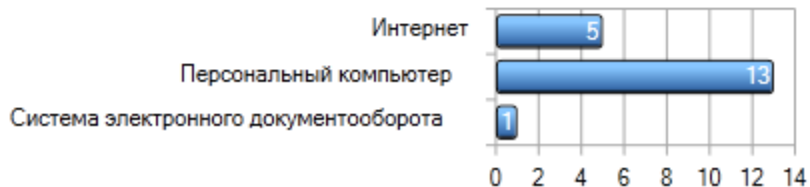
Заявки по типам



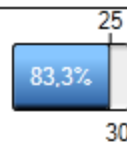
Инциденты и ошибки по сервисам



Запросы на услуги по сервисам



Заявки, выполненные в срок



Средняя оценка пользователей

7

Среднее время выполнения заявок

1 дн. 8 ч. 19 мин.

Заявки по каналам поступления



Процент выполнения заявок в срок по сервисам



# 4 шага вперед - 2

## Упорядочить работу

- Предсказуемость для пользователей
- Аргументы для ответа на претензии

Жалобы

## Эффективность типовых запросов

- Сокращение времени решения
- Меньше ресурсов на 80% запросов

## Повышение качества ключевых ИТ-сервисов

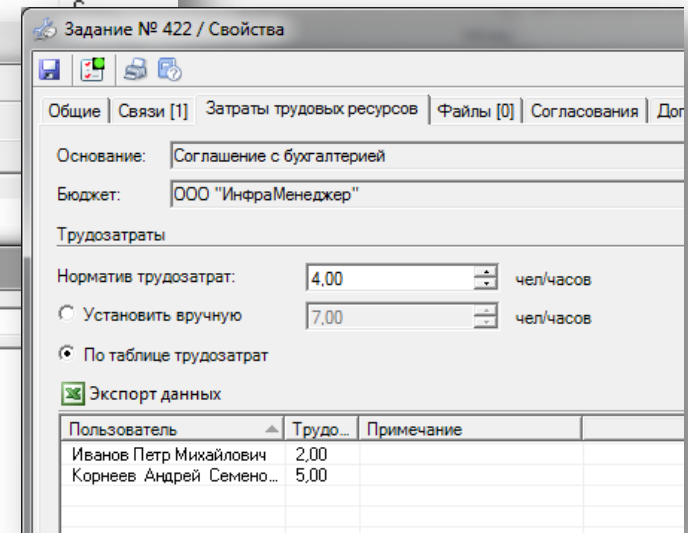
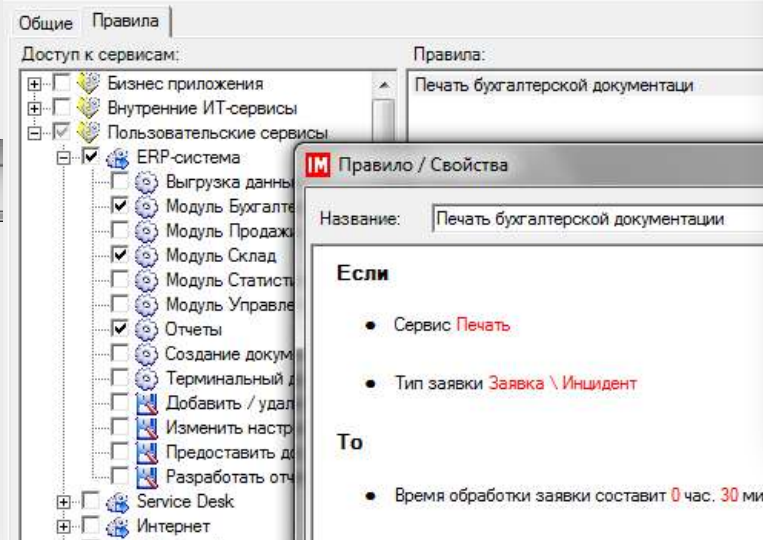
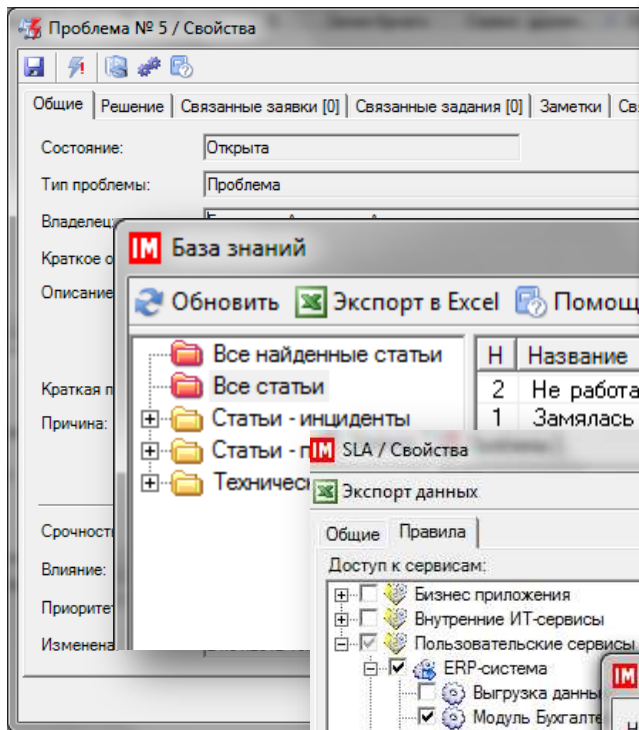
- Сокращение времени простоя
- Управление ИТ-персоналом

## Эффективность ИТ-инвестиций

- Обоснование ИТ-бюджета через ИТ-сервисы

# ИнфраМенеджер: Service Desk

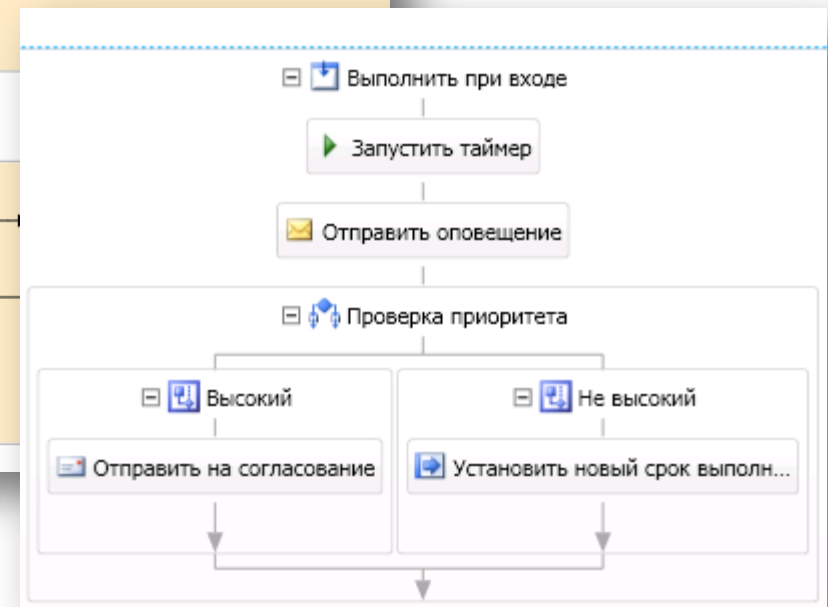
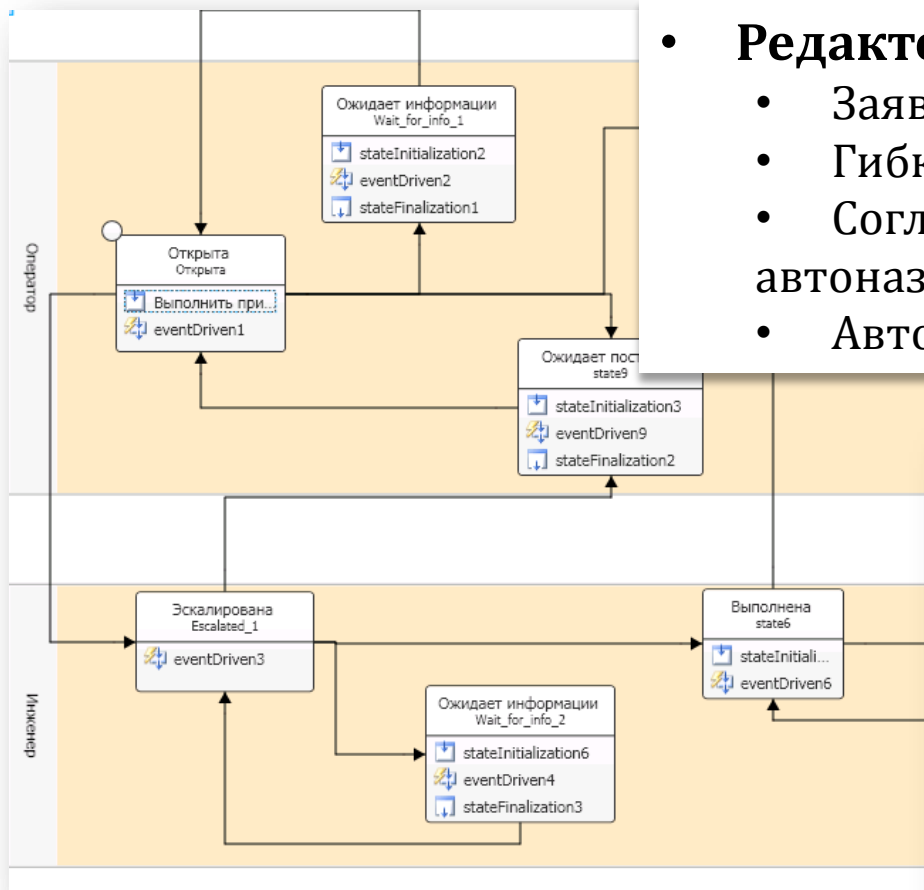
- Управление проблемами
- Управление трудозатратами
- Развитие SLA
- Развитие портфеля сервисов



# ИнфраМенеджер: Service Desk

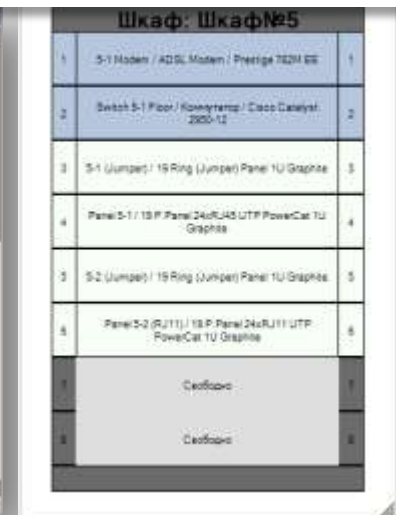
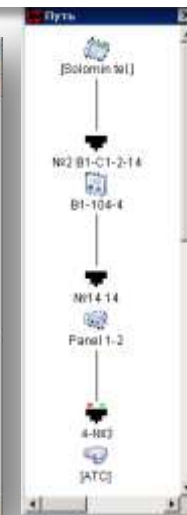
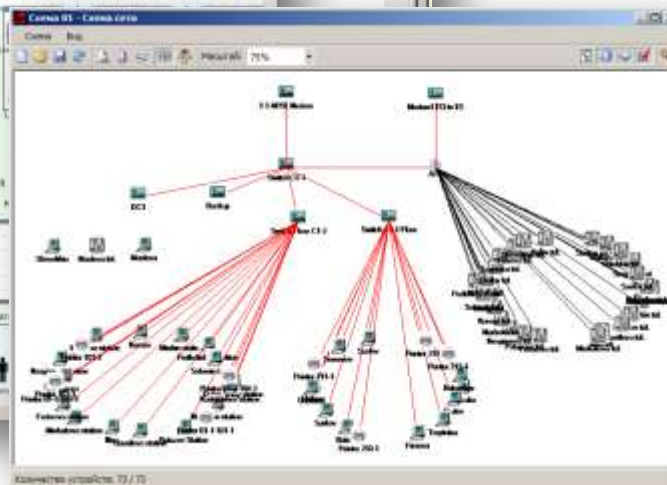
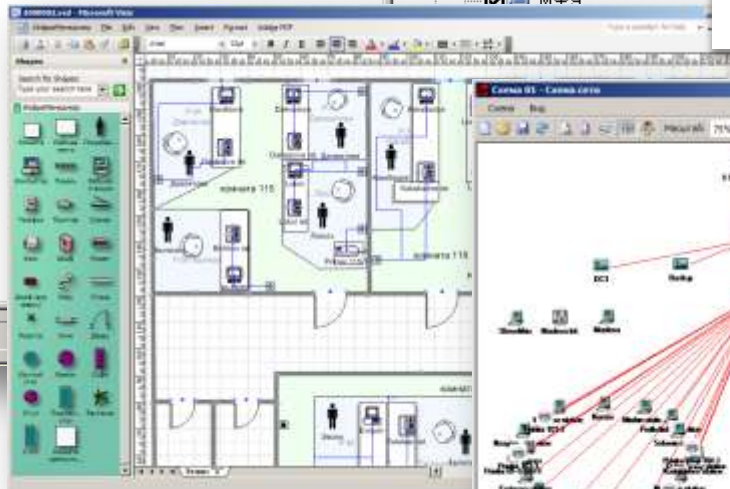
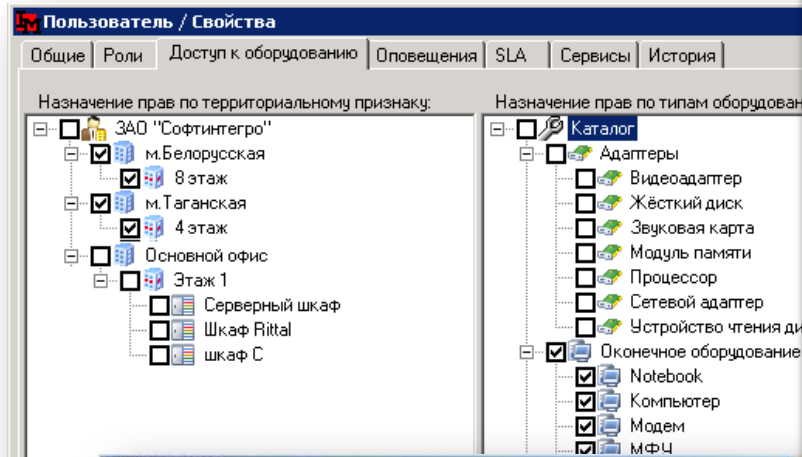
## • Редактор Workflow

- Заявки / задачи / проблемы
- Гибкая настройка
- Согласование, эскалация, автоназначения и т.п.
- Автоматизация ИТ-операций

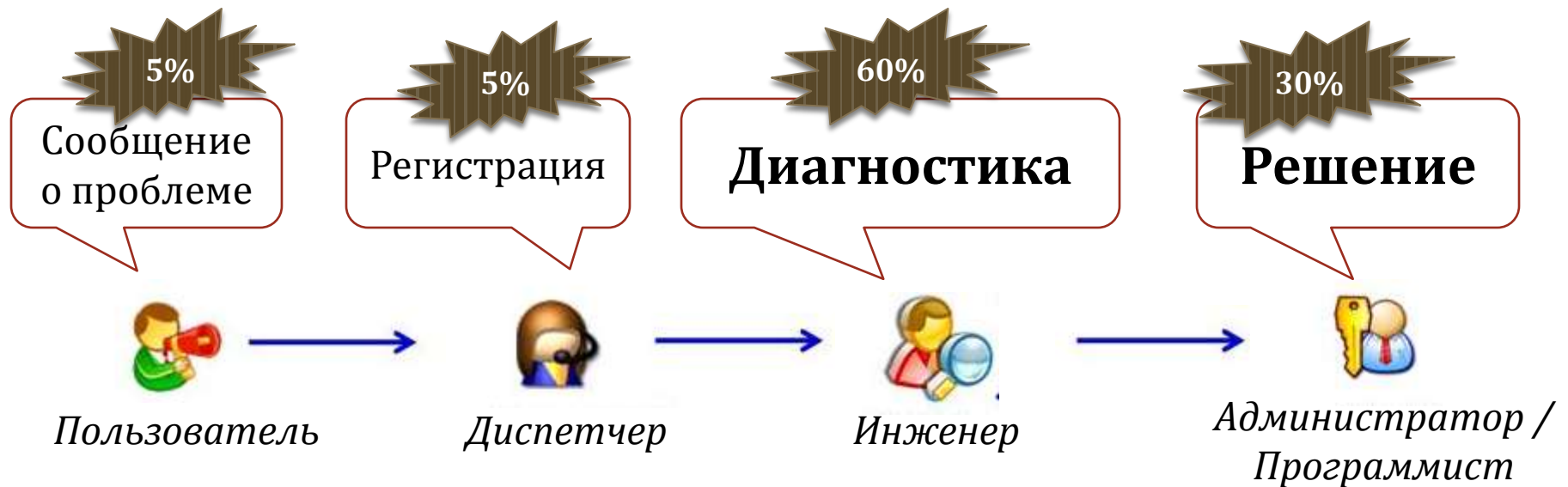


# ИнфраМенеджер: CMDB

- Автоматическая инвентаризация (WMI, Everest, ...)
- Удаленная диагностика (ICMP, SNMP)
- Графические представления:
  - Схема сети
  - Схема шкафа
  - Схема пути
- От кабельной системы...
- ...до серверной, ПК и т.п.



# Что это дает?



**ДО 60% УСИЛИЙ!**

- ✓ Что это за пользователь?
- ✓ Какое у него ПО?
- ✓ Подключен ли он к сети?
- ✓ Как он подключен к сети?
- ✓ ...

# 4 шага вперед - 3

Упорядочить  
работу

- Предсказуемость для пользователей
- Аргументы для ответа на претензии

Жалобы

Эффективность  
типовых запросов

- Сокращение времени решения
- Меньше ресурсов на 80% запросов

Качество

Повышение  
качества ключевых  
ИТ-сервисов

- Сокращение времени простоя
- Управление ИТ-персоналом

Эффективность ИТ-  
инвестиций

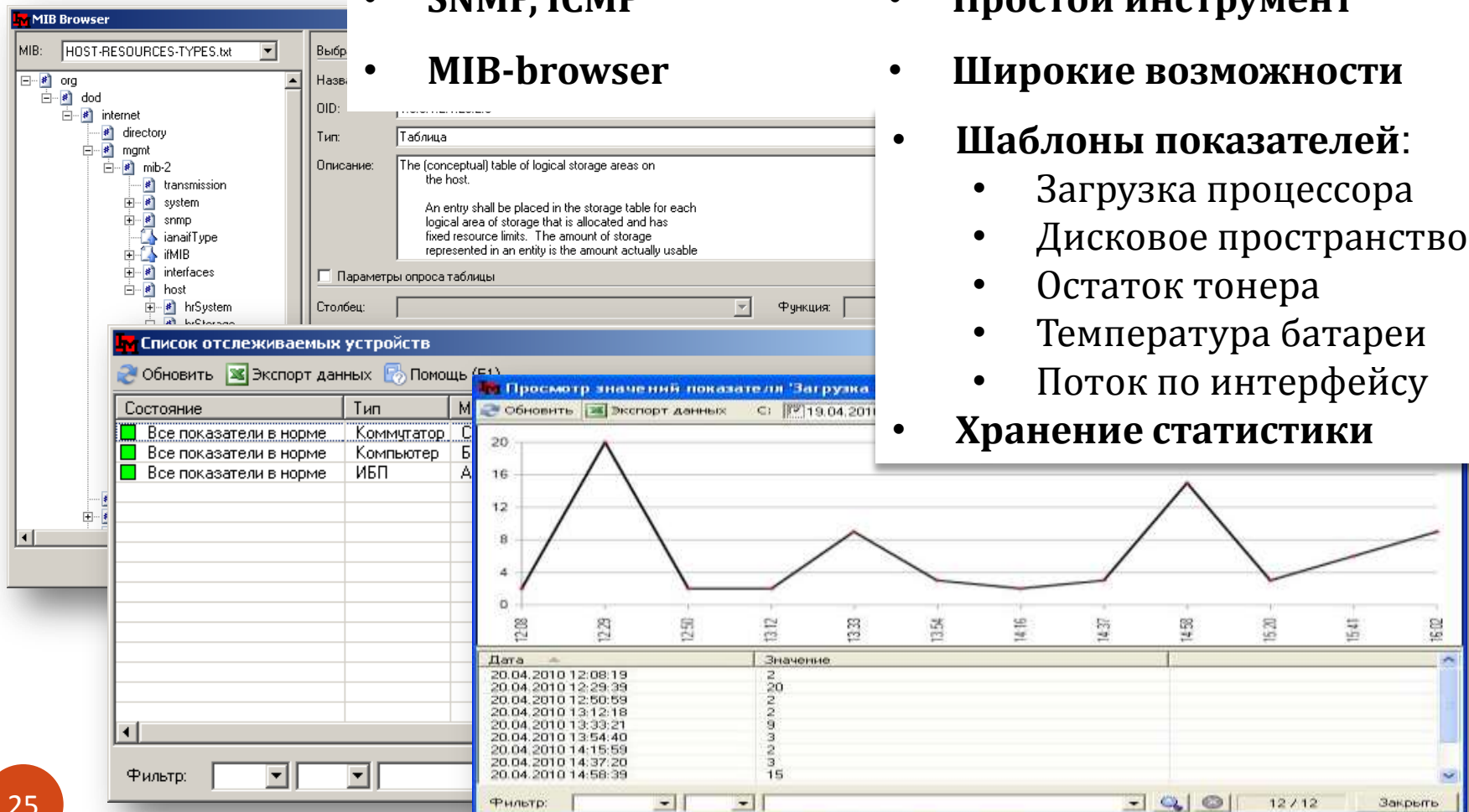
- Обоснование ИТ-бюджета через ИТ-сервисы



# ИнфраМенеджер: Мониторинг

- SNMP, ICMP
- MIB-browser

- Простой инструмент
- Широкие возможности
- Шаблоны показателей:
  - Загрузка процессора
  - Дисковое пространство
  - Остаток тонера
  - Температура батареи
  - Поток по интерфейсу
- Хранение статистики

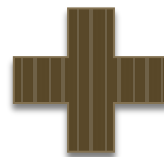


# Что это дает?

## Проактивное устранение угроз сбоев



- ✓ Мониторинг
- ✓ Профилактика



## Изменения ИТ- инфраструктуры

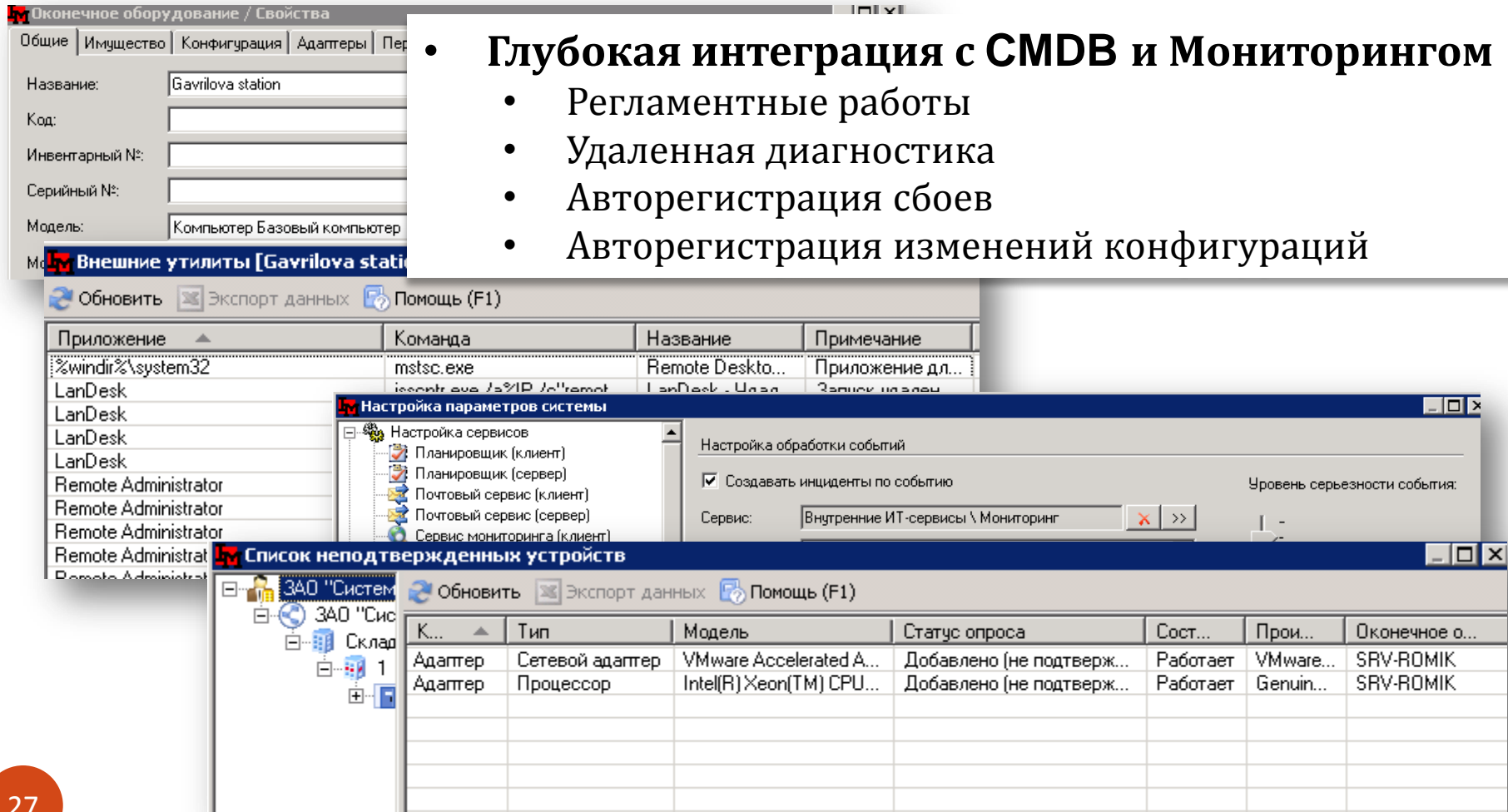


- ✓ Знание особенностей
- ✓ Опыт

**ДО 20% СБОЕВ!**

# ИнфраМенеджер: Service Desk

- **Глубокая интеграция с CMDB и Мониторингом**
  - Регламентные работы
  - Удаленная диагностика
  - Авторегистрация сбоев
  - Авторегистрация изменений конфигураций



The screenshot displays the Service Desk application interface with several overlapping windows:

- Оконечное оборудование / Свойства (End-user equipment / Properties):** A window showing details for 'Gavrilova station', including fields for Name, Code, Inventory Number, Serial Number, and Model (Computer Basic computer).
- Внешние утилиты (Gavrilova station) (External utilities):** A window with buttons for 'Обновить' (Update), 'Экспорт данных' (Export data), and 'Помощь (F1)' (Help).
- Настройка параметров системы (System parameter settings):** A window showing service settings, including 'Настройка обработки событий' (Event processing settings) with a checkbox for 'Создавать инциденты по событию' (Create incidents by event) and a dropdown for 'Сервис: Внутренние ИТ-сервисы \ Мониторинг' (Service: Internal IT services \ Monitoring).
- Список неподтвержденных устройств (List of unconfirmed devices):** A window displaying a table of system components.

The 'Список неподтвержденных устройств' table contains the following data:

К...	Тип	Модель	Статус опроса	Сост...	Прои...	Оконечное о...
Адаптер	Сетевой адаптер	VMware Accelerated A...	Добавлено (не подтверж...	Работает	VMware...	SRV-ROMIK
Адаптер	Процессор	Intel(R) Xeon(TM) CPU...	Добавлено (не подтверж...	Работает	Genuin...	SRV-ROMIK

# ИнфраМенеджер: в итоге

- Стандартизация ИТ-операций
- Автодиагностика по инцидентам
- Автоматизация типовых запросов
- Регламентные и профилактические работы

✓ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ИТ-ПРОЦЕССОВ

✓ КАЧЕСТВО ИТ-СЕРВИСОВ

# 4 шага вперед – 4!

Упорядочить  
работу

- Предсказуемость для пользователей
- Аргументы для ответа на претензии

Жалобы

Эффективность  
типовых запросов

- Сокращение времени решения
- Меньше ресурсов на 80% запросов

Качество

Повышение  
качества ключевых  
ИТ-сервисов

- Сокращение времени простоя
- Управление ИТ-персоналом

Эффективность

Эффективность ИТ-  
инвестиций

- Обоснование ИТ-бюджета через ИТ-сервисы

# ИнфраМенеджер: Учет ИТ (ITAM)

- Любое имущество:
  - Сервера, ПК, Сетевое оборудование
  - ПО
  - Комплектующие, периферия
  - СКС
- Весь ЖЦ: от закупки до спасания
- Имущество: МОЛ, инв.№, и т.п.
- Автоматические списки

**Адаптер / Свойства**

Общие | Имущество | История

Инвентарный №:

Серийный №:

Модель:

☐ Интегрирован в материнскую плату

☐ Блокировано для опроса

Местопо: **Сетевое оборудование / Свойства**

Здание:

Комната:

Рабочее:

Оборудов:

Характер:

Плат:

Разм:

Стар:

Текс:

Примеч:

Инвентарный №:

Ответственные лица

Материально-ответственный:

Основание:

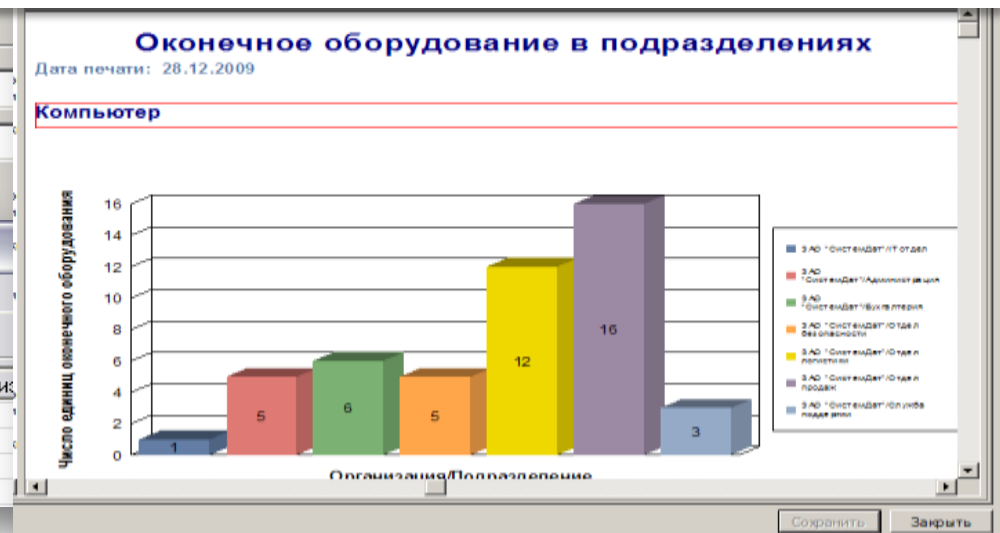
Назначен:

**Расходные материалы**

Склад | Закупка | Расход

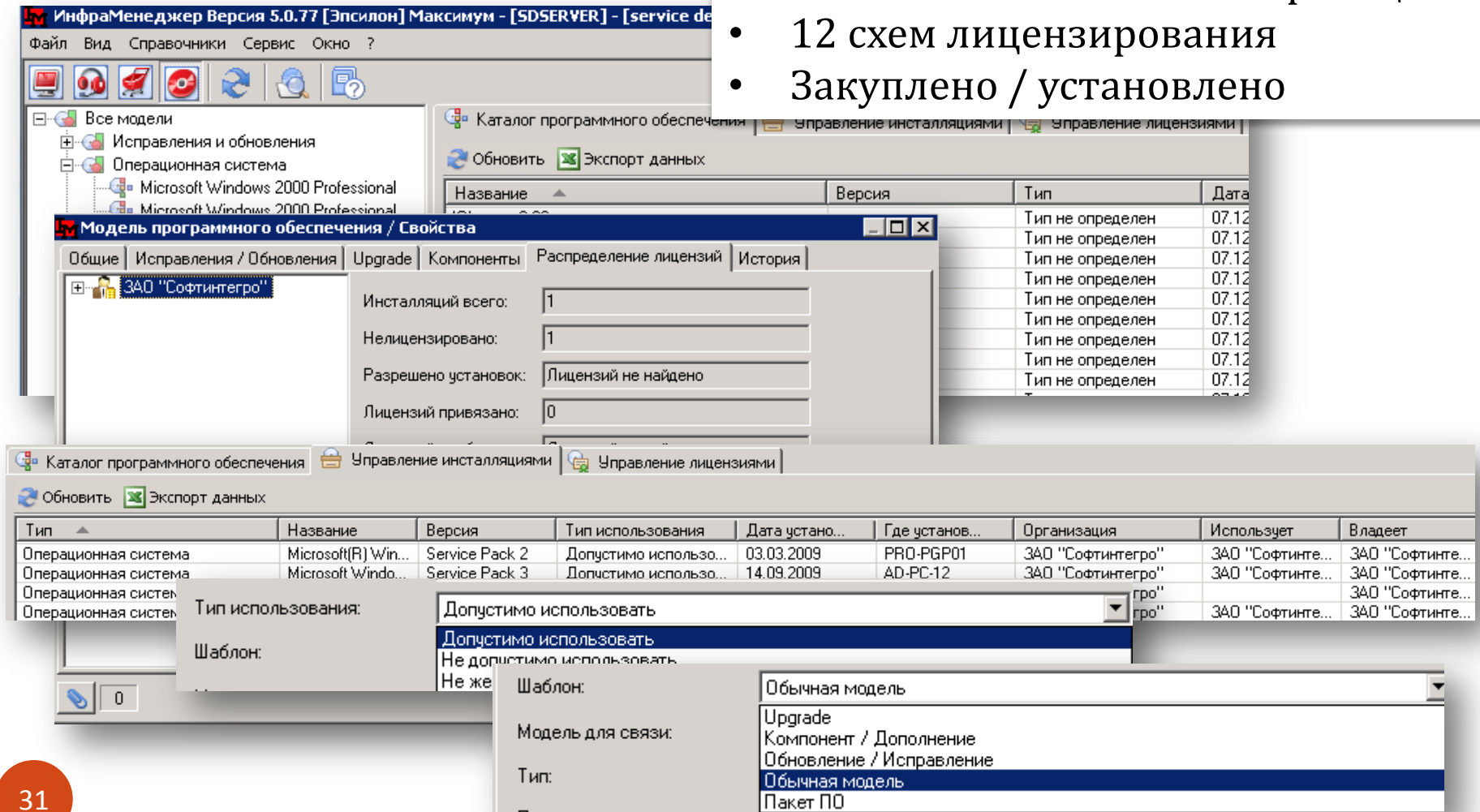
Обновить | Экспорт данных | Помощь (F1)

Дата	Модель	Количество	Единица из
21.09.2005	HP Office	50.00	пачка
21.09.2005	Карtridge для HP 1022	20.00	шт
21.09.2005	Карtridge для HP LaserJe...	10.00	шт



# ИнфраМенеджер: Учет ПО (SAM)

- Автоматическая инвентаризация
- 12 схем лицензирования
- Закуплено / установлено



**ИнфраМенеджер Версия 5.0.77 [Эпсилон] Максимум - [SDSERVER] - [service de**

Файл Вид Справочники Сервис Окно ?

Все модели

- Исправления и обновления
- Операционная система
- Microsoft Windows 2000 Professional
- Microsoft Windows 2000 Professional

Каталог программного обеспечения | Управление инсталляциями | Управление лицензиями

Обновить Экспорт данных

**Модель программного обеспечения / Свойства**

Общие Исправления / Обновления Upgrade Компоненты Распределение лицензий История

ЗАО "Софтинтегро"

Инсталляций всего: 1

Нелицензировано: 1

Разрешено установок: Лицензий не найдено

Лицензий привязано: 0

Название	Версия	Тип	Дата
		Тип не определен	07.12
		Тип не определен	07.12
		Тип не определен	07.12
		Тип не определен	07.12
		Тип не определен	07.12
		Тип не определен	07.12
		Тип не определен	07.12
		Тип не определен	07.12
		Тип не определен	07.12
		Тип не определен	07.12
		Тип не определен	07.12
		Тип не определен	07.12

Каталог программного обеспечения | Управление инсталляциями | Управление лицензиями

Обновить Экспорт данных

Тип	Название	Версия	Тип использования	Дата устано...	Где установ...	Организация	Использует	Владеет
Операционная система	Microsoft(R) Win...	Service Pack 2	Допустимо использо...	03.03.2009	PRO-PGP01	ЗАО "Софтинтегро"	ЗАО "Софтинте...	ЗАО "Софтинте...
Операционная система	Microsoft Windo...	Service Pack 3	Допустимо использо...	14.09.2009	AD-PC-12	ЗАО "Софтинтегро"	ЗАО "Софтинте...	ЗАО "Софтинте...
Операционная систем						гро"	ЗАО "Софтинте...	ЗАО "Софтинте...
Операционная систем						гро"	ЗАО "Софтинте...	ЗАО "Софтинте...

Тип использования: Допустимо использовать

Шаблон: Допустимо использовать

Не допустимо использовать

Не же

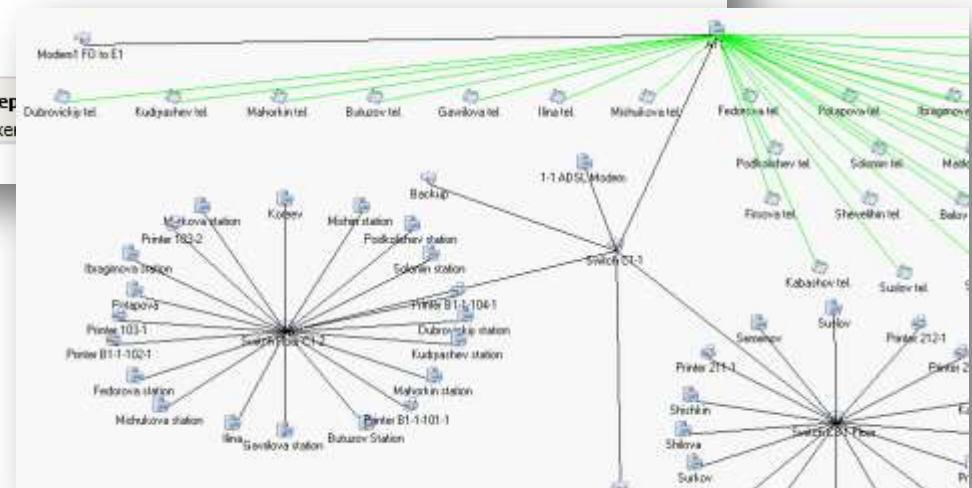
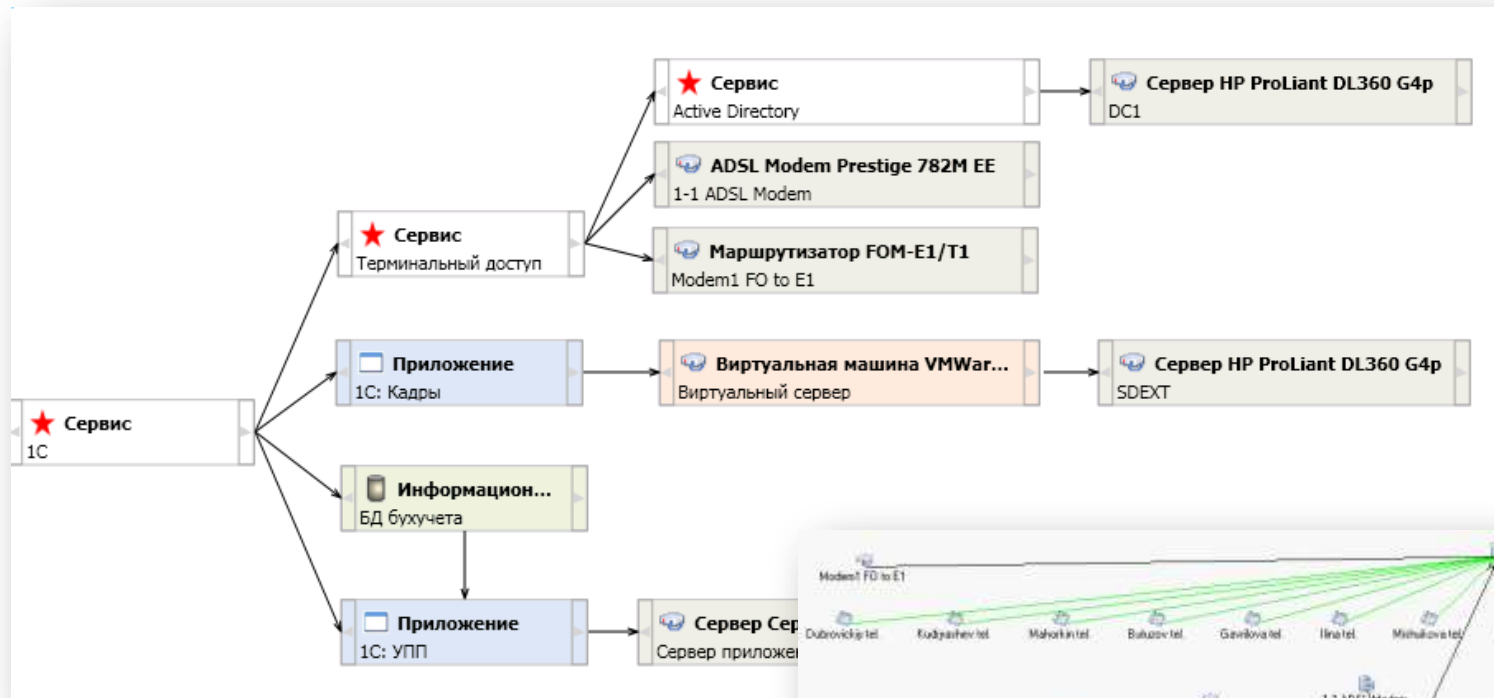
Шаблон: Обычная модель

Модель для связи: Upgrade

Тип: Обычная модель

Пакет ПО

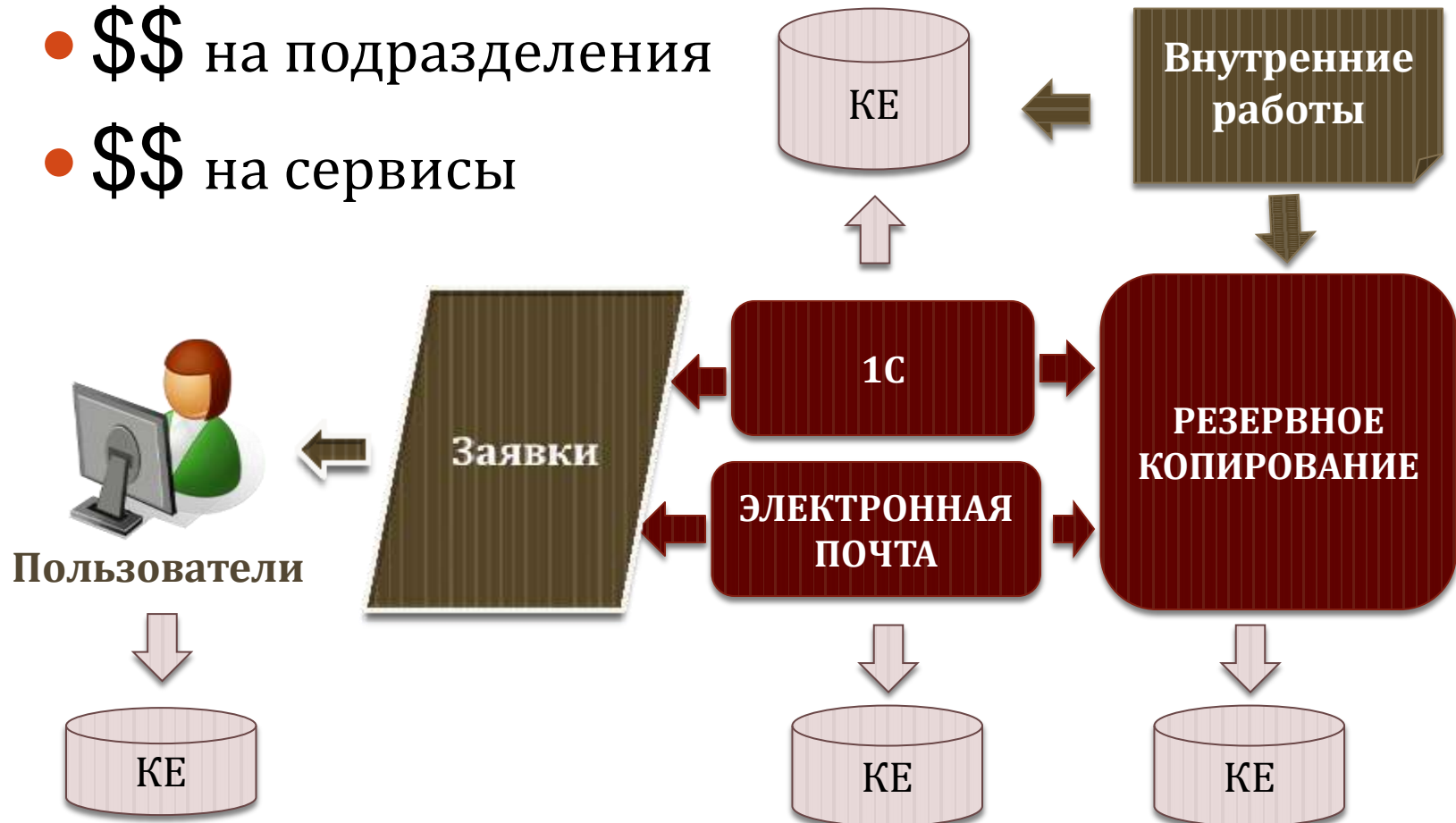
# Сервисно-ресурсная модель





# В конечном итоге

- \$\$ на подразделения
- \$\$ на сервисы





## Вопросы внедрения Service Desk

# 4 шага вперед

Упорядочить  
работу

- Предсказуемость для пользователей
- Аргументы для ответа на претензии

Жалобы

Эффективность  
типовых запросов

- Сокращение времени решения
- Меньше ресурсов на 80% запросов

Качество

Повышение  
качества ключевых  
ИТ-сервисов

- Сокращение времени простоя
- Обоснование ИТ-бюджета на ТМЦ

Эффективность

Эффективность ИТ-  
инвестиций

- Обоснование ИТ-бюджета через ИТ-сервисы

Диалог с  
бизнесом

# Задачи внедрения Service Desk

- **Регистрация и классификация обращений**
- **Процедуры обработки внутри ИТ-службы**
- **Автоматизация взаимодействия с пользователями**
- **Анализ сводной статистики**

# Понадобится

- **Изменение способов работы ИТ-сотрудников**
  - Регистрировать заявки / задания
  - Приоритезировать в соответствии с общей политикой
  - Отчитываться о работах
- **Изменение способа общения с пользователями**
  - Запретить «пуговицы в коридоре»
  - Заставить регистрировать обращения
  - При обращении знать номер своей заявки

# Важно: факторы успешного внедрения!

- **Позиционирование проекта в ИТ-службе**
  - Зачем мы этим занимаемся?
- **PR среди руководства**
  - Что этот проект принесет самому бизнесу?
- **Планирование развития процессов**
  - Кто? Как? Зачем?
- **Понимание требуемой статистики**
  - Какие процессы должны быть задействованы в первую очередь?

# Позиционирование в ИТ-службе

- Имидж ИТ-подразделения в компании
- Сокращение пожаров
- Упорядочивание работы
- *Сокращение трудозатрат*



# PR среди руководства: зачем все это?

- **Взаимодействие пользователей и ИТ**
  - Время на передачу заявки
  - Сроки решения заявки
  - Время простоя по вине ИТ
- **Управление ИТ-инфраструктурой**
  - Профилактика
  - Предотвращение сбоев
  - Полная информация «под рукой»



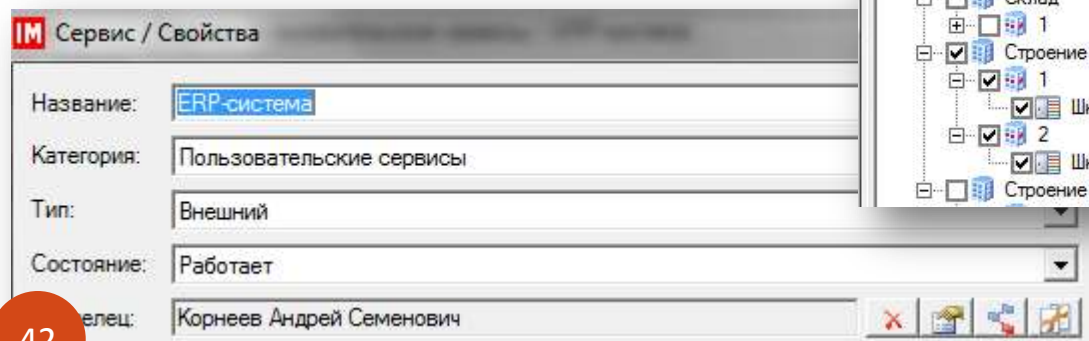
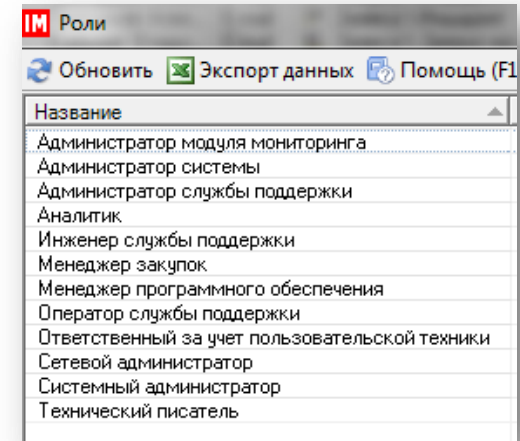


# PR среди руководства: зачем все это?

- **Поддержка ключевых ИТ-сервисов**
  - Скорость реакции, изменений
  - Экономия средств на эксплуатации
- **Увидеть, чем занимается ИТ-служба**
  - Существенен ли ИТ-бюджет (большой ИТ-штат, внешние аутсорсеры, модернизация и т.п.)?
  - Обсуждается ли процесс централизации управления ИТ?
  - Приняты ли стандарты управления процессами?

# Планирование развития процессов

- **Новые роли в работе ИТ-службы**
  - Оператор
  - Администратор (менеджер процессов)
- **Распределение зон ответственности**
  - По площадкам
  - По ИТ-сервисам
  - По работам



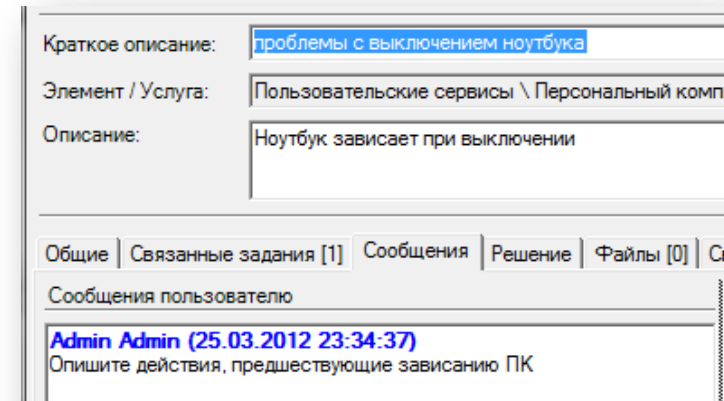
# Планирование развития процессов

## • Взаимодействие с пользователями

- Степень формальности
- Обратная связь
- Оценка работы

## • Контроль сроков обработки

- Кто?
- Насколько жестко?



Краткое описание: проблемы с выключением ноутбука

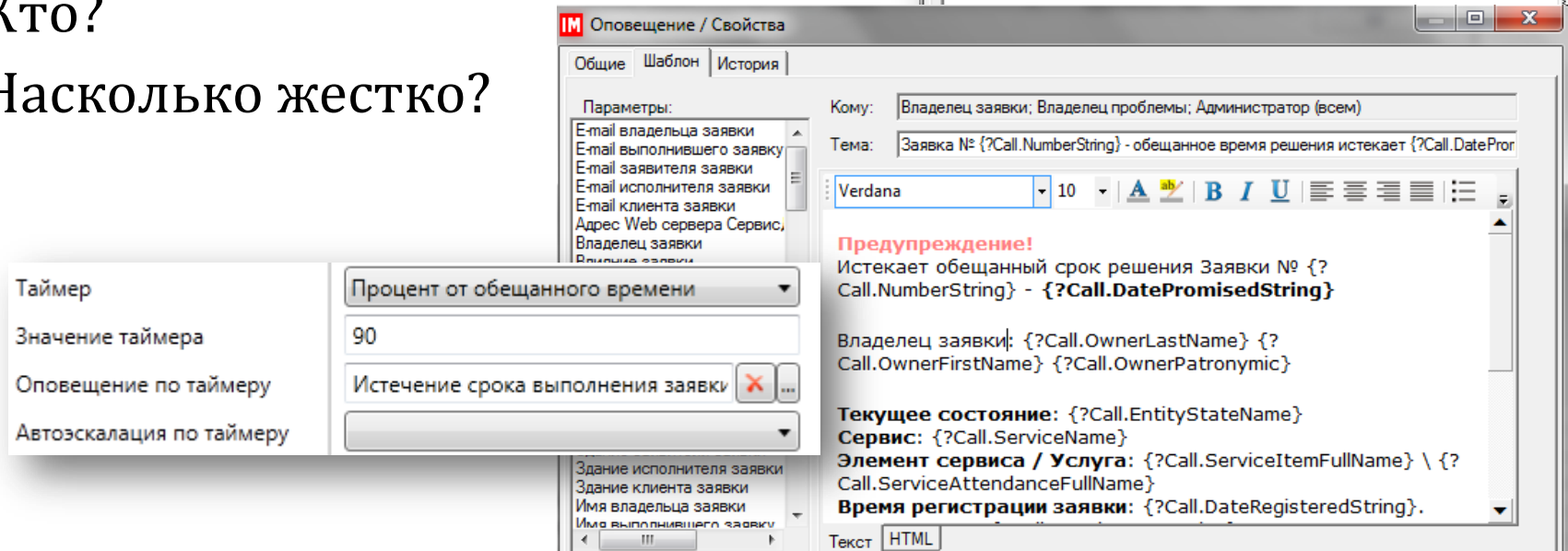
Элемент / Услуга: Пользовательские сервисы \ Персональный комп

Описание: Ноутбук зависает при выключении

Общие | Связанные задания [1] | Сообщения | Решение | Файлы [0] | Сервис

Сообщения пользователю

**Admin Admin (25.03.2012 23:34:37)**  
Опишите действия, предшествующие зависанию ПК



Оповещение / Свойства

Общие | Шаблон | История

Параметры:

- Е-mail владельца заявки
- Е-mail выполнившего заявку
- Е-mail заявителя заявки
- Е-mail исполнителя заявки
- Е-mail клиента заявки
- Адрес Web сервера Сервис
- Владелец заявки
- Владелец заявки

Кому: Владелец заявки; Владелец проблемы; Администратор (всем)

Тема: Заявка № {?Call.NumberString} - обещанное время решения истекает {?Call.DatePromisedString}

Verdana 10

**Предупреждение!**  
Истекает обещанный срок решения Заявки № {?Call.NumberString} - {?Call.DatePromisedString}

Владелец заявки: {?Call.OwnerLastName} {?Call.OwnerFirstName} {?Call.OwnerPatronymic}

**Текущее состояние:** {?Call.EntityStateName}  
**Сервис:** {?Call.ServiceName}  
**Элемент сервиса / Услуга:** {?Call.ServiceItemFullName} \ {?Call.ServiceAttendanceFullName}  
**Время регистрации заявки:** {?Call.DateRegisteredString}

Текст HTML

Таймер

Значение таймера

Оповещение по таймеру

Автоэскалация по таймеру

Процент от обещанного времени

90

Истечение срока выполнения заявки

Здание исполнителя заявки

Здание клиента заявки

Имя владельца заявки

Имя выполнившего заявку

# Понимание статистики

- Цели
- Гипотезы

## Система электронного документооборота

Тип заявки	В работе на начало периода	В работе на конец периода	За период		
			Поступило	Закрыто	
				Всего	за 1 р.д., %
Заявка \ Запрос на услугу	0	0	1	1	0,00

## Персональный компьютер

Тип заявки	В работе на начало периода	В работе на конец периода	За период		
			Поступило	Закрыто	
				Всего	за 1 р.д., %
Заявка \ Вопрос	0	0	1	1	100,00
Заявка \ Выдача ТМЦ	0	1	3	2	100,00
Заявка \ Запрос на услугу	0	0	6	6	33,33
Заявка \ Инцидент	0	0	4	4	0,00
Заявка \ Перемещение ТМЦ	0	0	1	1	100,00

# Самое сложное – первый шаг

- Что такое **сервис**?
- Где разница между **инцидентом** и **запросом** на услуги?
- Как заставить **пользователей** регистрировать заявки?
- Как заставить **ИТ-сотрудников** регистрировать заявки?
- Какую **статистику** собирать, и как к ней относиться?



# Вопросы?

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

