

ВЫБОР И ОРГАНИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ SERVICE DESK НА ПРЕДПРИЯТИИ

В данной статье рассматривается проблема автоматизации учета поступающих заявок в отдел Информационных Технологий. Выявлены проблемы, с которыми сталкиваются специалисты отдела информационных технологий в работе. Описана методика организации системы Service Desk на предприятии, при внедрении которого будут решены вышеуказанные проблемы. Описаны основные критерии выбора системы Service Desk для последующего внедрения на предприятии и произведен выбор из ныне существующих систем.

Ключевые слова: автоматизация, выбор системы, Service Desk, организация Service Desk, программное обеспечение, ИТЛ.

Актуальность темы обусловлена тем, что в России существует множество организаций, в которых не уделено должного внимания автоматизации учета поступивших заявок в отдел ИТ. Зачастую небольшие предприятия пренебрегают возможностями автоматического учета подобных заявок, что приводит к неэффективной работе команды ИТ-специалистов. Возникает множество вопросов, например, как выяснить, кто выполнил заявки? Взята ли новая заявка кем-то? Как вывести статистику по новым и уже выполненным заявкам? Какова нагрузка на одного сотрудника?

В этой связи специалисты отдела ИТ сталкиваются со следующими проблемами [1]:

- затрудненная координация работы специалистов отдела ИТ, а именно – отсутствие закрепленных областей компетенции, что создает неразбериху и непонимание важности выполняемых функций;
- не регламентированная форма подачи заявки создает риск потери заявки пользователя в общей массе заявок пользователей и поручений руководства;
- жесткая зависимость работы компании от «ключевого» ИТ специалиста — если определенный тип проблем регулярно решает один и тот же сотрудник, то при его болезни или отпуске может остановиться работа всей компании.

Все перечисленные недоработки приводят к попыткам самостоятельного решения пользователями возникающих вопросов, что часто вызывает еще более серьезные последствия.

* Золдак Зинаида Сергеевна — магистрант, кафедра информатики и кибернетики, Байкальский государственный университет экономики и права, г. Иркутск, e-mail: zoldakzs@gmail.com.

Для оптимизации работы, специалистам отдела ИТ необходимо использовать систему автоматизации учета поступивших заявок — Service Desk. Service Desk обеспечивает единую точку контакта для пользователей (работников организации или «внешних» организаций, являющихся поставщиками каких-либо вспомогательных услуг (например, электропитания, внешних коммуникаций и т.д.)), сотрудников отдела ИТ и ИТ-услуг. Организация внедрения системы Service Desk сводится до выполнения нескольких задач [2].

1. Фиксация регламентов функционирования будущей системы. К ним относятся такие пункты как:

- количество линий поддержки службы Service Desk;
- распределение сотрудников по линиям поддержки;
- способы приема заявок от пользователей (телефонный звонок на обозначенный номер, отправка письма на отдельный адрес электронной почты, служебная записка);
- приоритеты обращений пользователей (остановка какого-либо бизнес-процесса — наивысший приоритет, в то время как небольшая поломка принтера — низкий);
- классификация обращений пользователей (различают запросы на обслуживание, инциденты, запросы на предоставление информации и т.п.);
- система материальной и нематериальной мотивации сотрудников — KPI (специалисты рекомендуют строить мотивацию больше на поощрении сотрудников, а не на наказании, и использовать штрафные санкции только в критических ситуациях).

2. Так как все системы Service Desk построены на методологии ITIL, второй задачей является обучение сотрудников основам ITIL, для того, чтобы они знали, для чего нужен Service Desk и понимали принципы подобных систем.

Рекомендуется не просто определить роли сотрудников по вышеуказанной схеме, но и физически разделить рабочие места всех групп иерархий между собой, так как если у первой линии чаще всего будут небольшие задачи и много звонков, то у последней линии задачи будут масштабнее и сложнее, что требует большей сосредоточенности.

3. Одной из важных задач является внедрение программного обеспечения, которое позволит контролировать процесс приема, распределения и выполнения заявок пользователей.

4. Введение SLA (соглашение об уровне услуг), каталога предоставляемых услуг, учета трудозатрат, помогают в более точном распределении и выполнении заявок, а также даст основу для ведения планирования ресурсов (как трудовых, так и технических).

Возвращаясь к вопросу о внедрении программного обеспечения (далее — ПО), известно, что в среднем 21 % сотрудников компаний недовольны тем вы-

бором ПО [3], которое используется в их компании [4]. Под программным обеспечением подразумевается система Service Desk. Однако, в связи с тем, что существует большое количество систем Service Desk, для выбора такой системы необходимо проанализировать уже существующие системы Service Desk, после чего нужно правильно выбрать критерии для подбора такой системы и определить критерии отбора для внедрения в организацию.

5. Формирование call-центра с несколькими линиями технической поддержки (

6. рис 1):

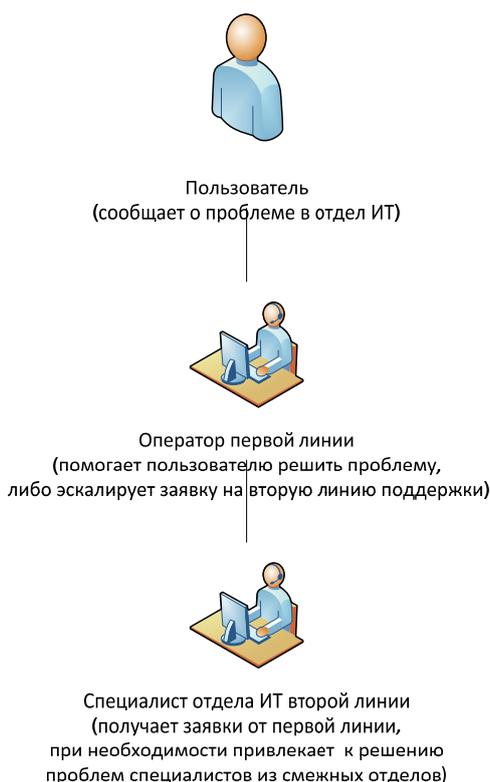


Рис 1. Уровни поддержки систем Service Desk

Существуют разные классификации систем Service Desk, например:

1. По уровням сложности call-центра [5]:

– Центр приема сообщений (Call Center) — ориентация на организацию прием и регистрация большого количества заявок пользователей.

– Диспетчерская помощи клиентам (Help Desk) — Call Center, разрешение инцидентов в максимально короткие сроки.

– Сервис-диспетчерская (Service Desk) — Help Desk, учет влияния предоставляемых услуг на бизнес в целом.

2. По типу решения [6]:

– Самописные решения — используется чаще в компаниях с уникальными процессами.

– Open Source Service Desk — бесплатные программные продукты, чаще всего не имеющие поддержку разработчика.

– Специализированные решения — коммерческие программные продукты с автоматизацией широкого круга задач.

– Профессиональные решения — корпоративные решения, автоматизирующие большое количество процессов. Имеют поддержку разработчика.

Существуют различные методики принятия решений, такие как метод анализа иерархий, методы средних баллов, метод сценариев и прочие. Для выбора подходящей системы автоматизации учета поступивших заявок будем использовать метод анализа иерархий, потому что данный метод позволяет не только провести сбор необходимых данных и анализ проблемы, но так же он позволяет оценить противоречивость данных и ее минимизацию. Кроме того, метод анализа иерархий определяет важность учета каждого решения и каждого фактора, влияющего на приоритеты решений. Так же одним из плюсов метода является оценка устойчивости принимаемого решения [7].

Выбор системы был разбит на несколько шагов, первым из которых был сформирован набор критериев, подходящий для средней организации и такими функциями отдела ИТ, как поддержка компьютерной техники, поддержка и администрирование информационной системы (ИС), исполнение технических заданий на разработку и внедрения нового программного обеспечения. Выделены следующие критерии:

– русскоязычный интерфейс;

– поддержка системы разработчиками (она необходима, чтобы в случае выявления каких-либо проблем при использовании системы можно было обратиться в техническую поддержку разработчика);

– шаблоны сообщений, обращений (в системе должна быть возможность создания набора различных шаблонов);

– база знаний (как правило, необходима для решения проблемы пользователем самостоятельно или же для помощи в решении проблемы сотруднику отдела ИТ);

– управление правами доступа;

– формирование отчетов;

– учет трудозатрат (данный учет позволит руководителю следить за нагрузкой специалистов отдела ИТ);

– SLA+каталог услуг (SLA — соглашение об уровне предоставления услуги, позволяющее составить договор с обслуживаемой организацией, где будут прописаны все предоставляемые услуги, плановое время реакции и плановое время выполнения поступившей заявки по данной услуге);

– различные сценарии обработки заявок (так как рассматриваемый отдел ИТ занимается не только стандартными заявками, но и ведением проектов по доработкам программ, часто стандартные заявки перетекают в доработки, где регламентированы определенные этапы ведения проекта);

– легкость первоначальной настройки системы.

Все вышеуказанные критерии были проанализированы с помощью метода анализа иерархий и применимы к нескольким системам Service Desk. Метод анализа иерархий показал, что для рассматриваемой организации программа «Itilium» больше всего подходит под вышеуказанные критерии.

Резюмируя, можно сказать, что значение Service Desk часто недооценивается. Более того, вообще все управление ИТ воспринимается не как стратегическая бизнес-функция, а как поддерживающая, не связанная с бизнес-целями. Но, несмотря на это, автоматизация учета заявок является самым важным шагом для развития отдела ИТ, т.к. дает специалистам первой линии дополнительное время для предоставления более качественных услуг. Учет заявок пользователей позволит проанализировать часто возникающие проблемы (например, смена паролей, настройка почты и т.п.) и дать понять руководителю отдела ИТ, что автоматизация для устранения подобных проблем должна стать приоритетной задачей. Внедрение системы Service Desk позволит специалистам отдела ИТ снизить время на назначение, эскалацию и решение проблем больше, чем в 10 раз [8]. Грамотный выбор системы Service Desk — это отличая возможность для ИТ-отдела получить универсальный комплексный инструмент, который позволит решать множество задач. Благодаря внедрению Service Desk, нагрузка на высококвалифицированных специалистов будет сокращена, повысится эффективность управления сервисами.

Список использованной литературы

1. Что такое служба Service Desk и зачем она нужна среднему бизнесу? [Электронный ресурс]. — URL: <http://www.itsgr.ru/useful-info/podrobnee/article/31/14/>. — Заглавие с экрана. — (дата обращения: 21.01.2015).

2. Зачем нужен Service Desk? — URL: http://www.inframanager.ru/survive_guide/why_a_service_desk/. — Заглавие с экрана. — (дата обращения: 21.01.2015).

3. Бобров Д. Service Desk своими руками / Д. Бобров // Директор информационной службы (CIO.RU): журнал для ИТ-менеджеров. — 2005. — № 9. — URL: <http://www.osp.ru/cio/2005/09/379570/>. — (дата обращения: 19.03.2015).

4. Бычков В. Ключевые преимущества SaaS для ITSM-решений / В. Бычков // Смартсорсинг: портал-сообщество руководителей в сфере ИТ. — 2014. — URL: http://smartsourcing.ru/blogs/poleznye_tehnologii_i_produkty/2713. — (дата обращения: 25.03.2015).

5. Алехин З. Service Desk — цели, возможности, реализации / З. Алехин // Открытые системы: журнал о проектировании, создании и эксплуатации информационных систем различных масштабов. — 2001. — № 05-06. — URL: <http://www.osp.ru/os/2001/05-06/180183/>. — (дата обращения: 25.03.2015).

6. Подходы к выбору Service Desk [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://habrahabr.ru/company/itarena/blog/241724/>. — Заглавие с экрана. — (дата обращения: 21.01.2015).

7. Технологии принятия решений: метод анализа иерархий. — URL: <http://citforum.ru/consulting/BI/resolution/>. — (дата обращения: 10.04.2015).

8. Статистика работы Service Desk в финансовых организациях. — URL: <http://www.realism.ru/2010/11/statistika-raboty-service-desk-v-finansovyh-organizacijah/>. — (дата обращения: 21.01.2015).