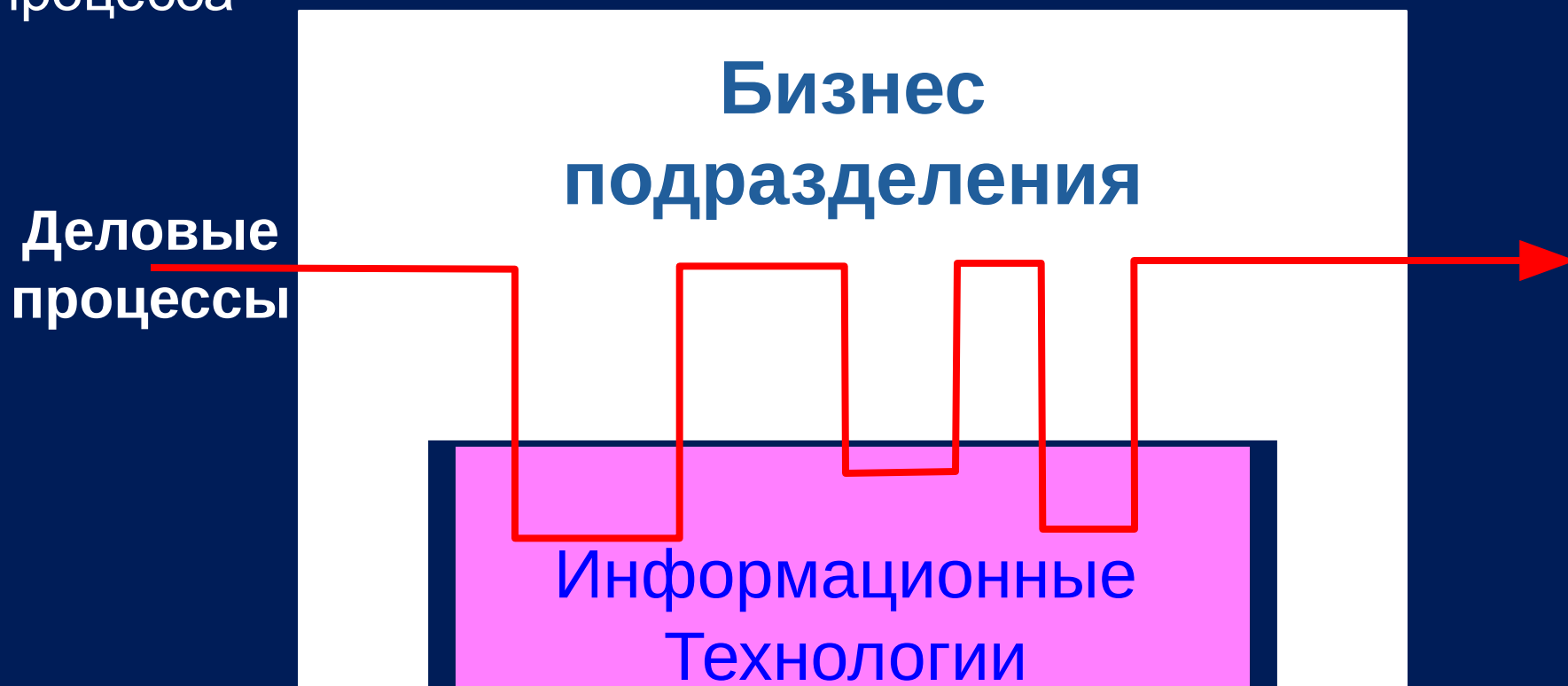


Управление информационной инфраструктурой

Служба поддержки  
пользователей  
**Service Desk**

# ИТ и организация

Информационные технологии – неотъемлемая составляющая любого делового процесса



# Значение Информационных технологий

## ИТ позволяют:

- Повысить эффективность работы персонала;
- Обработать огромные объемы данных;
- Снизить риски, связанные с человеческим фактором;

## Но:

- Требуют четкой формализации деловых процессов;
- Необходима инфраструктура, оборудование и ПО;
- Появляются риски, связанные с эксплуатацией техники и ПО;

# Традиционные проблемы взаимодействия

## Внутри ИТ

- Руководство не может сформулировать приоритеты развития организации
- В организации отсутствуют описания деловых процессов
- Организация воспринимает ИТ как «компьютерщиков»
- Нет единого управленческого и аналитического инструментария

## Пользователи

- ИТ требуют все больше средств и ресурсов
- Компьютеры все время ломаются
- Почему ИТ не может работать лучше?
- Почему ИТ не могут быстро сделать то, что мне надо?

# Ключевая проблема развития ИТ

Одна из важнейших задач эффективного использования Информационных технологий – **обеспечение взаимодействия пользователей и ИТ:**

- Единая терминология
- Соответствие ИТ деловым процессам
- Учет возможностей ИТ при планировании
- Учет мнения пользователей при развитии ИТ

# Мировой опыт решения



# Принципиальные положения ITIL

- ИТ – не затратное, а прибыльное подразделение
- ИТ предоставляет услуги (сервисы) другим подразделениям организации
- Качество сервиса – ключевой параметр оценки работы ИТ
- Качество сервиса формализовано, измеряется и контролируется



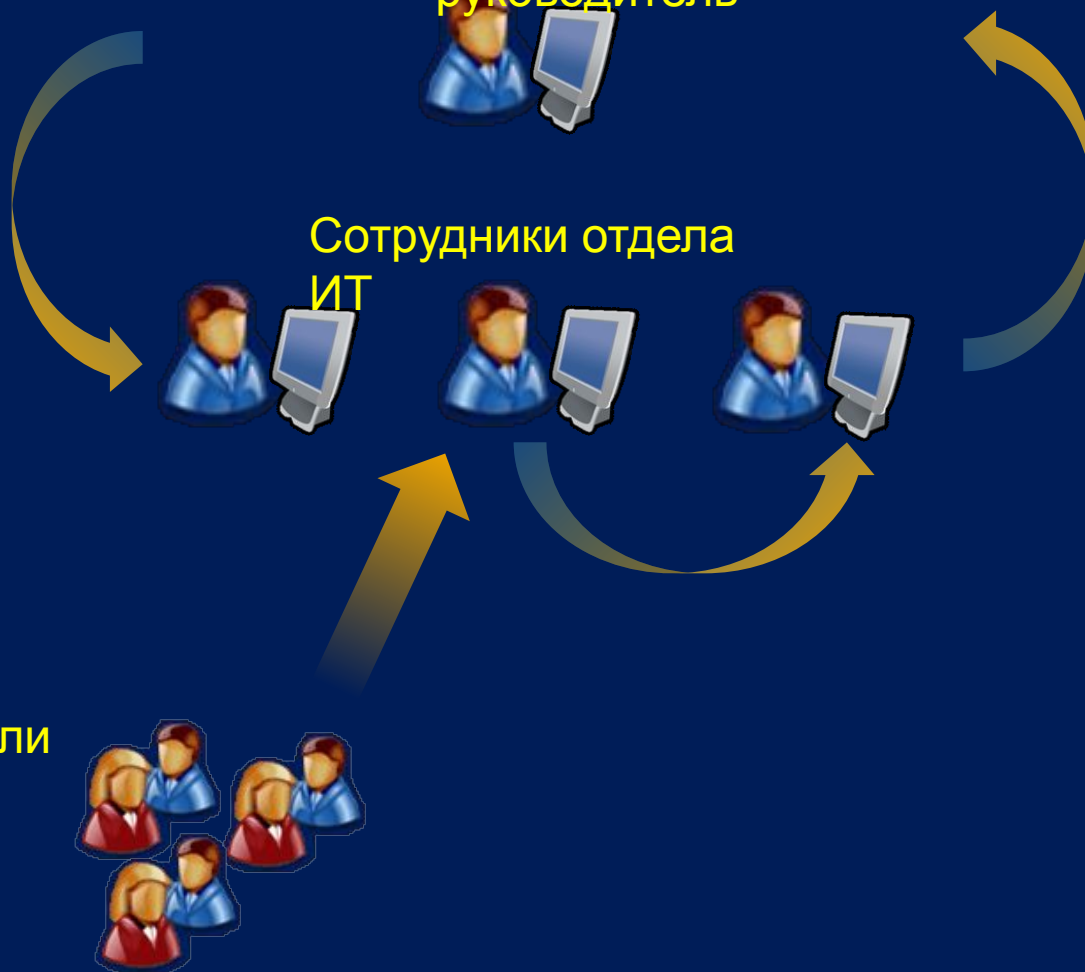
# Как это бывает???

Руководство

ИТ  
руководитель

Сотрудники отдела  
ИТ

Конечные  
пользователи





# Диспетчерская служба

Диспетчерская служба (Service Desk) – принципиально важный элемент эффективного взаимодействия ИТ и пользователей (согласно ITIL)

Задачи Диспетчерской службы:

- Взаимодействие с пользователями
- Учет обращений
- Аналитическая информация

# Подобная структура может именоваться:

- «Горячей линией» (Customer Hot Line)
- «Центром приема сообщений» (Call Center)
- «Центром технической поддержки»  
(Technical Support Center)
- «Диспетчерской помощью клиентам»  
(Help Desk)
- или каким-либо иным образом.

# Центр приема сообщений (Call Center)

- преимущественная ориентация на организацию приема большого числа телефонных сообщений,
- регистрация поступивших звонков в соответствии с установленными правилами,
- переадресация на соответствующего специалиста.

# Диспетчерская помощи клиентам (Help Desk)

- все вышеперечисленные +
- контроль за устранением возникшей проблемы,
- основная цель — разрешение инцидентов в максимально короткие сроки,
- обеспечение сохранности всей имеющейся информации об инциденте,
- устранение проблемы осуществляется непосредственно оператором путем консультирования клиента.

# Сервис-диспетчерская (Service Desk)

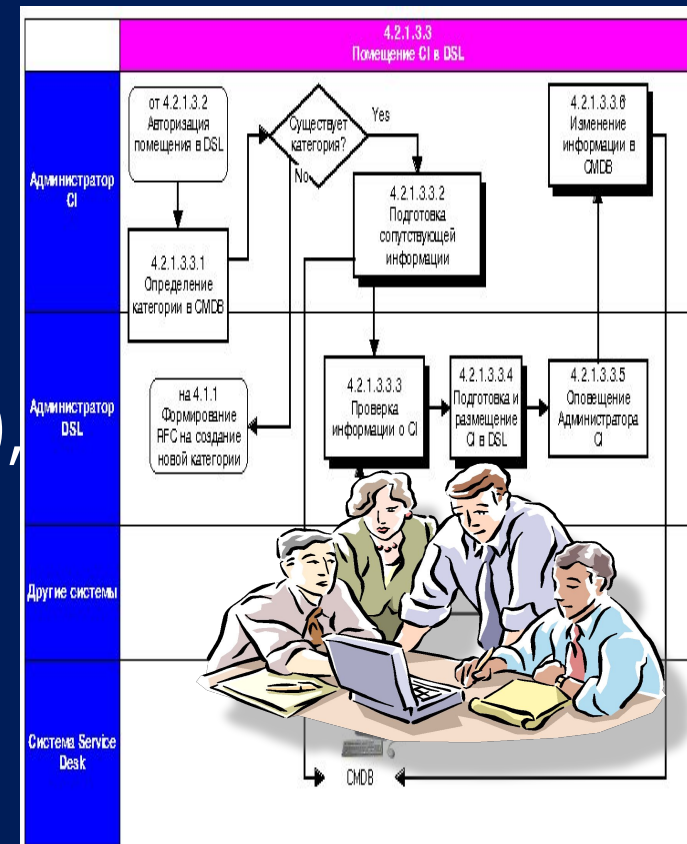
- перечисленные функции +
- учет влияния предоставляемых услуг на бизнес в целом,
- учет любых запросов и пожеланий клиентов,
- контроль соблюдения контрактов,
- мониторинг текущего состояния служб,
- учет процессов, характерных для подразделений эксплуатации ИТ: рутинные повседневные мероприятия, планирование работы персонала, планирование развития ИС, учёт жизненного цикла компьютерной и оргтехники, программного обеспечения, документации.

# Важнейший принцип Service Desk: единая точка контакта для пользователей



# Принципы организации Диспетчерской службы

- **Процессы.** Необходима четкая формализация процессов управления инцидентами и постоянное поддержание этих процессов актуальными.
- **Технологии.** Необходимы инструментальные средства (ПО), автоматизирующие работы Диспетчерской службы
- **Люди.** Необходим менеджер процессов и обученный персонал.



# Основные преимущества компьютеризированной реализации службы **Service Desk**:

- доступность информации об инциденте всему персоналу службы поддержки;
- сокращение периода обслуживания инцидента;
- усовершенствованные процедуры отслеживания и отработки инцидентов;
- доступность в оперативном режиме более качественной информации (в том числе, об известных ошибках, решениях и истории запросов), а также внешних источников сведений;
- большая доступность и точность управленческой информации;
- устранение потерь, «забывчивости» и дублирования информации;
- более качественное использование квалифицированного персонала;
- облегчение решения совокупных задач и вычислений.



# Возможности автоматизированной Диспетчерской службы

## Приоритезация обращений

Правильно разработанная схема приоритезации позволяет в огромном потоке сообщений выявлять и в первую очередь устранять наиболее важные инциденты.

# Возможности автоматизированной Диспетчерской службы

## Классификация обращений

Классификация позволяет четко отделить категории обращений:

- Инциденты, связанные с неправильной работой систем
- Запросы на информацию
- Запросы на документацию
- Запросы на обучение

Что позволяет сразу же перенаправлять обращения к специалистам или во внешние службы.

# Возможности автоматизированной Диспетчерской службы

## Документирование работы персонала

Документирование работы персонала службы поддержки и всех вовлеченных в процесс поддержки лиц позволяет всегда быть уверенным, кто выполняет ту или иную заявку, избегать пропадания заявок или взаимного недопонимания коллег. Это также позволяет проводить «разбор полетов» в случае необходимости.

# Возможности автоматизированной Диспетчерской службы

Контроль полноты и целостности информации.

Автоматизированные правила, заложенные в ПО Диспетчерской службы позволяют во многих случаях уже при поступлении заявки контролировать полноту, актуальность и целостность полученной информации, а также избегать ошибок, связанных с человеческим фактором в процессе решения инцидентов.

# Возможности автоматизированной Диспетчерской службы

Автоматическое обнаружение инцидентов.

Интеграция со средствами мониторинга ИТ-систем позволяет персоналу поддержки немедленно узнавать о неисправностях, влияющих на качество предоставления сервисов пользователям и предпринимать действия до того, как это отразится на работе пользователей

# Возможности автоматизированной Диспетчерской службы

Автоматическая эскалация инцидентов.

Правильно разработанная автоматическая эскалация позволяет информировать руководство о наиболее критичных неисправностях и предупреждать о превышении регламентных сроков отведенных на решение инцидентов.

# Service Desk участвует в формировании прибавочной стоимости:

- выполняя функцию по определению стоимости владения ИТ-инфраструктурой,
- путем повышения эффективности использования ресурсов и технологий снижает стоимость владения инфраструктурой,
- управляя внесением изменений в ИТ-инфраструктуры и процессы в распределенной бизнес-среде,
- оптимизируя инвестиции,
- выявляя бизнес-возможности,
- помогая гарантировать удовлетворение клиентов.

# Подобные подходы существуют у ряда ведущих игроков ИТ-рынка

- HP,
  - IBM,
  - Microsoft,
  - Computer Associates.
- 
- Некоторые из них не раскрывают детали, по праву считая их инструментом собственного консалтинга.
  - Не все из них активно продвигают на российском рынке свои идеи и услуги в этой области.
  - Первой в России в конце 90-х годов начала предлагать проекты на основе ITSM компания HP.

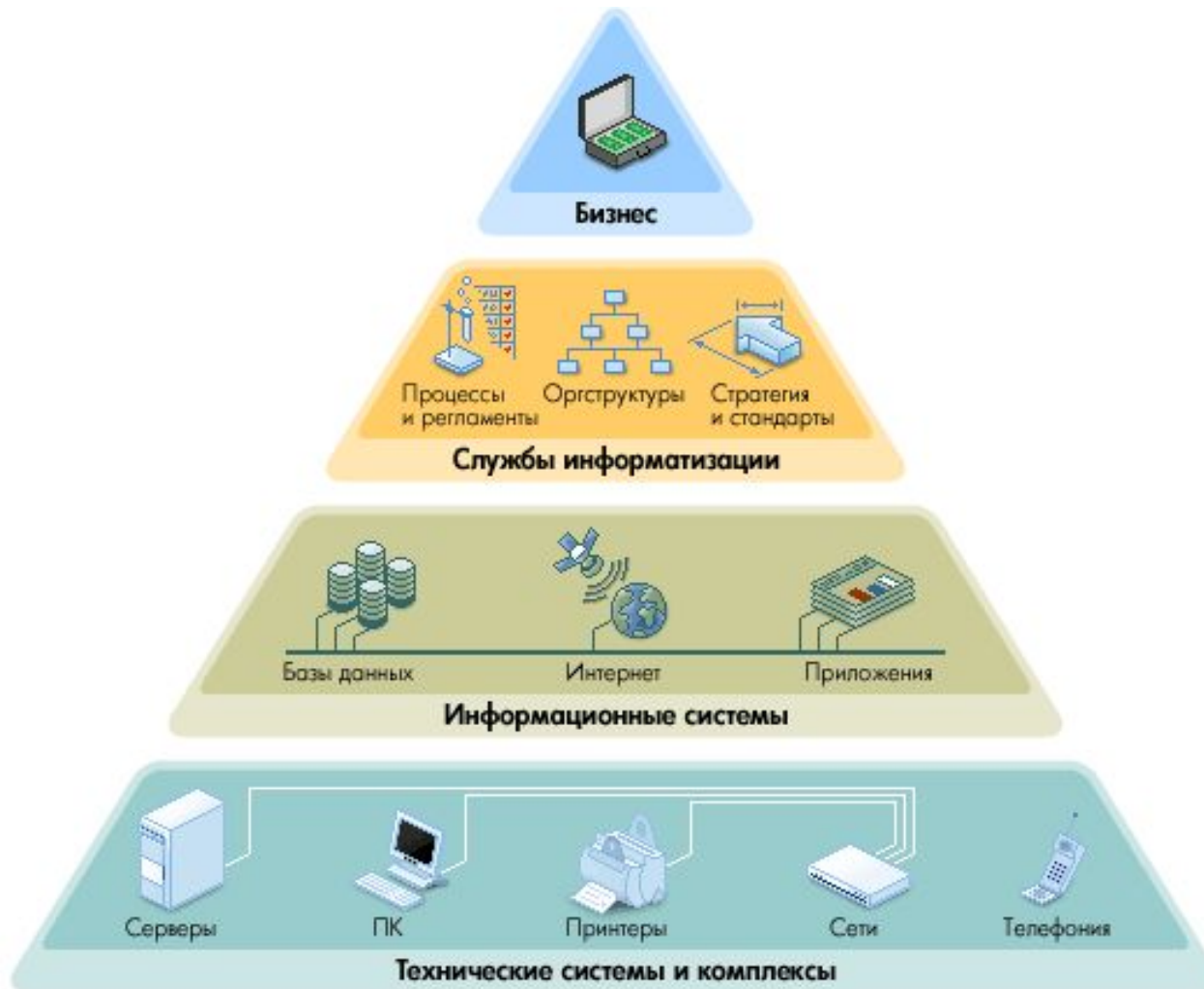


# HP OpenView Service Desk

Инструментарий, позволяющий полностью **автоматизировать и контролировать:**

- Процессы Диспетчерской службы
- Приоритезировать, классифицировать и эскалировать обращения согласно той модели, которая принята в организации
- Контролировать качество предоставления услуг
- Интегрируется со средствами управление ИТ инфраструктурой HP OpenView

# Модель предприятия, использующего информационные технологии



# Область экспертизы ИР

## Бизнес

Процессы

Заказчики

Проекты,  
задачи

Миссия,  
стратегия

## ИТ процессы

Услуги

Конфигурация,  
учет

Изменения,  
проекты

Обращения,  
неисправности

## ИТ технологии

Сети

Серверы

Приложения

Хранение

# HP OpenView – технология управления ИТ услугами

HP OpenView Service Desk

Прибыль

ROI

Business

Processes

Customers

Initiatives,  
Projects

Mission,  
Strategy

**HP OpenView  
Service Desk**

IT service  
process

IT ser  
techno

Network

Storage

Затраты

Risks

# Основные задачи продукта Service Desk

## HelpDesk

Управление службой поддержки пользователей

Управление инцидентами

Управление проблемами

## Change

Управление изменениями

Управление проектами

## SLM

Управление соглашениями об уровне сервиса

Планирование услуг

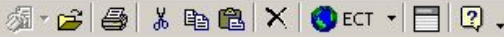
Управлением Пользователями / Орг. Структура

Управление Конфигурациями / Инвентаризацией / Активами / Затратами /  
Контрактами поддержки

# Учет и контролируемость

hp OpenView service desk

File Edit View Favorites Tools Help



Advanced Find... Service Today For Workgroup (Table)

Service Desk Service Today

(Filter Applied)

- Service Today
- Service call
- Incident
- Problem
- Change
- Work order
- Project
- Organization
- CMDB
- SLM

ID	Item type
Change - 3 item(s)	
131	Change
142	Change
133	Change
Incident - 5 item(s)	
152	Incident
165	Incident
151	Incident
153	Incident
155	Incident
Problem - 4 item(s)	
241	Problem
243	Problem
239	Problem
240	Problem
Service call - 72 item(s)	
Work order - 16 item(s)	
712	Work order
710	Work order
709	Work order
713	Work order
742	Work order
740	Work order
743	Work order
744	Work order
745	Work order
746	Work order
748	Work order
749	Work order
747	Work order
750	Work order

## 26 - Service Call

File Edit View Tools Actions Help

Save and Close Default template

Due in 2 days.

ID: 26  
Status: In Progress  
Entered by per...: User, System

Caller: Beardsley, Belinda  
Name: Beardsley, Belinda  
E-mail: @invention-inc.com  
Telephone number: 3402  
Job title: Senior Research

Organization: Research & Development BU

Configuration I...  
Service: Desktop  
Service Level: Bronze (8 x 5)  
SLA: Desktop

Description: Printer toner cartridge empty  
Information: For the specialist

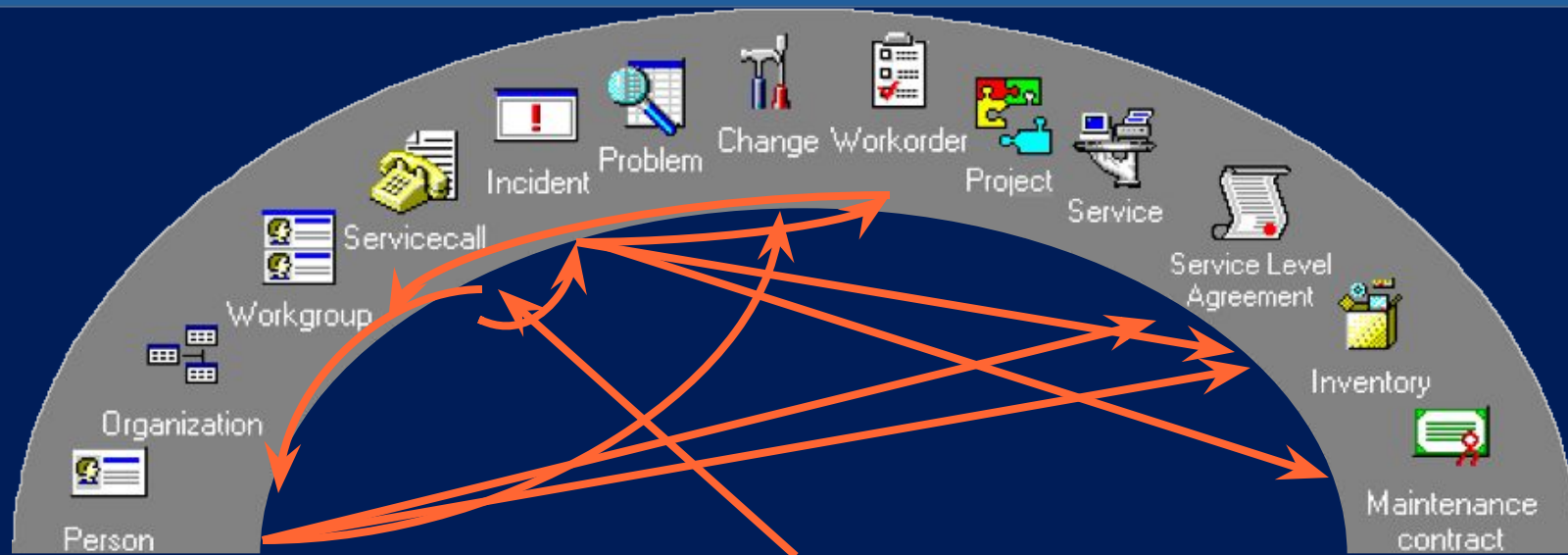
General Work orders Relations Time/Cost History

Deadline: 16/04/03 14:35  
Max. duration: 3592 Hours 0 Minutes  
Planned Start: 14/04/03 14:35  
Planned Finish: 15/04/03 22:00  
Planned Duration: 14 Hours 0 Minutes  
Actual Start: 14/04/03 18:37  
Actual Finish:   
Actual Duration:   
Time Calculations  
To deadline: 16 Hours 0 Minutes  
Remain duration: 14 Hours 0 Minutes  
Open duration:   
Costs  
Planned Cost: \$ 150.00  
Actual Cost: \$ 160.00

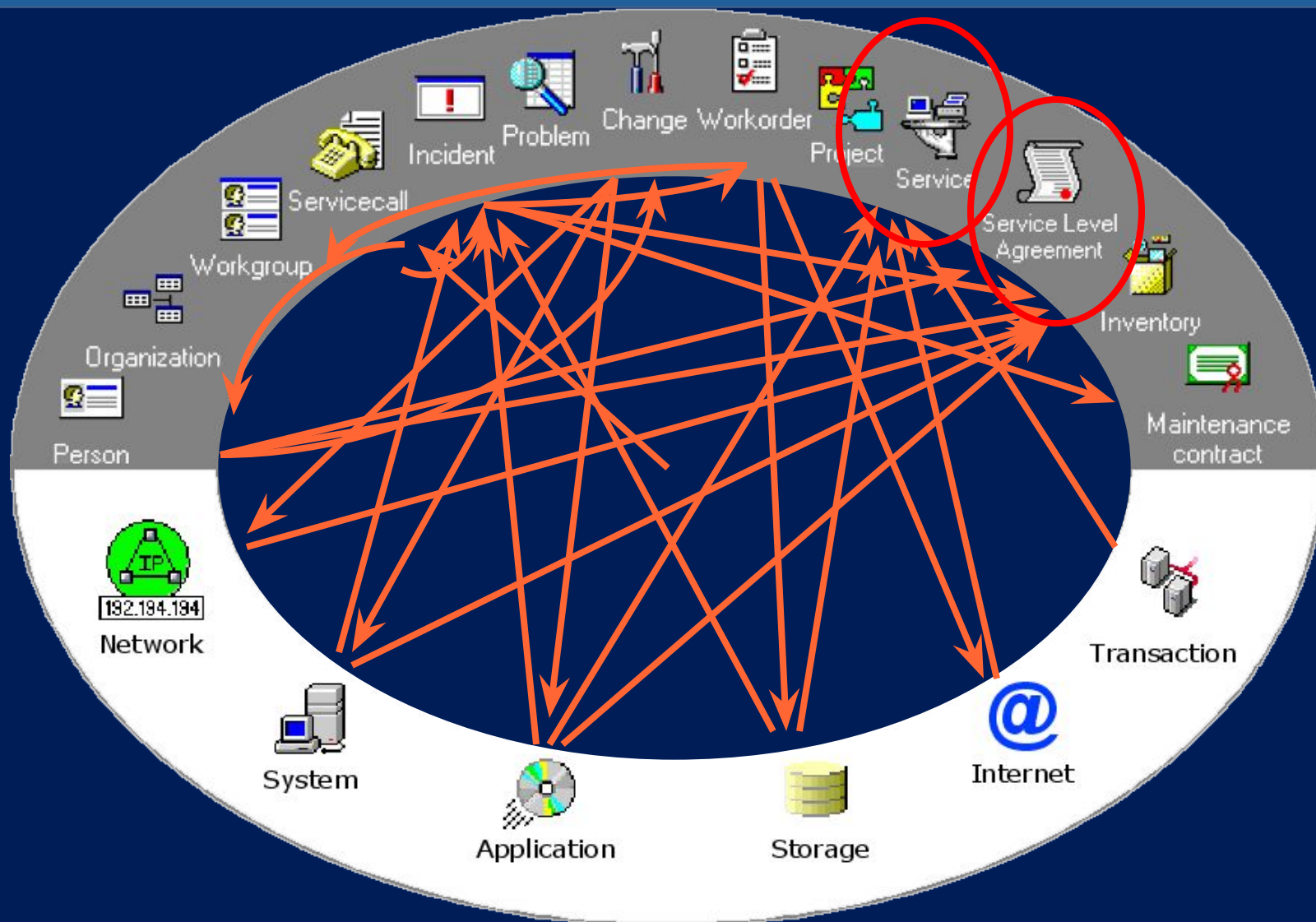
100 Item(s)



# Единое информационное пространство управления



# Единое информационное пространство управления





# Автоматизация

- Диспетчирование
- Оповещение
- Обновление данных

The screenshot displays a software interface for managing service calls. The top window, titled '26 - Service Call', shows details for a call with ID 26, Status 'Closed', and Caller 'Beardsley, Belinda'. Below this, a 'New Employee' dropdown menu is highlighted with a red circle. An arrow points from this menu to a 'Work orders' table in a lower window. The table lists tasks such as 'Install software on new PC' and 'Set up telephone for new employee', all assigned to 'Desktop Specialists'.

ID	Description	To workgroup	To ...	Status
	Install software on new PC	Desktop Specialists		New
	Set up telephone for new employee	Desktop Specialists		New
	Install PC at new employee's desk	Desktop Specialists		New
	Prepare desk space for new employee at lo...	Desktop Specialists		New
	Order new PC according to specifications b...	Desktop Specialists		New
	Introduction of new employee to new IT en...	Helpdesk		New
	Create internet connection	Network Specialists		New
	Give new employee access to network	Network Specialists		New

# Интерфейс

- Удобный/привычный
- Гибкий
- Эффективный

The image displays a composite interface with three main components:

- Administrator Console:** A window with a menu bar (File, Edit, View, Tools, Help) and a toolbar. It features a tree view on the left with folders like 'Service Desk', 'Business Logic', 'Data', 'Presentation', 'Forms', 'Icons', 'Search', and 'Shortcut Bar'. The main area contains icons for 'Forms', 'Icons', and 'Search'. Below the tree, it shows '6 Item(s)' and a list of items with columns for ID, Date, and Description.
- Service Desk:** A window with a menu bar (File, Edit, View, Favorites, Tools, Action) and a toolbar. It has a 'Service Today' button and a 'Servicecall' section with a tree view showing 'Service call' status: 'Registe', 'In Prog', 'Waiting', 'Comple', 'Inform', and 'Closed'.
- Microsoft Excel - Book1:** A spreadsheet with columns A through E. The data is as follows:

	A	B	C	D	E
1	ID	Deadline	Description	Status	Category
2	22	05/08/2000 00:00	How can I look up a charge nu	Registered	RFI (Request for informa
3	23	08/07/2000 12:12	Password forgotten.	Waiting	Incident
4	25	08/07/2000 12:24	How to create a new section in	Registered	RFI (Request for informa
5	26	08/07/2000 12:27	Printer toner cartridge empty	Closed	Incident
6	27	07/07/2000 13:00	Password forgotten PROFS	Closed	Incident

On the right side, there is a pie chart titled 'Изменения по приоритетам: Count by Priority (Chart)'. A legend titled 'All Changes (Table) - Priority: 1' is visible, showing a table with columns: ID, Descripti..., Configur..., Solutio..., and Option. The table contains rows with IDs 132, 144, 145, and 146, and their corresponding descriptions.

# Некоторые результаты использования HP Service Desk

- Измеряемость и контролируемость
- Целостное понимание ситуации (единое информационное пространство)
- Оперативность/эффективность выполнения работ
- Удобство работы
- Соответствие потребностям различных организаций

# Дополнительные возможности использования Service Desk

- Возможность извлечения управленческой информации из накопленных в SD данных;
- Управление проблемами, конфигурацией, изменениями и качеством сервиса;
- Возможность организации нескольких диспетчерских на одном продукте
- Возможность совместной работы и перевода интерфейса на любые языки

# Успешные внедрения HP OpenView Service Desk

## Финансы:

ABP  
Banamex  
Banque de France  
Bank of America  
Central Bank of Russia  
CIBC  
CNBV Mexico  
GAK  
Generale Bank  
Groupama  
ING Barings Singapore  
Macif  
Munchen Ruck  
NCM  
NexStar  
Norsk Risk Toto  
OCBC Singapore  
Oslo Bors  
Rabobank  
Robeco

## Telecom:

British Telecom AT&T  
Belgacom  
Cesky Telecom  
Ericsson  
I&T  
Libertel  
MobiNil  
NextTel  
PCC Taiwan  
Priority Telecom  
PTT Telecom  
QUALCOMM  
Shanghai Online  
SPT Telecom  
Telefonos de Mexico  
Telekomunikacja  
Polska

## Service providers/SIs:

EDS  
Global IT & Consulting  
KPMG Sydney  
KPMG Melbourne  
MCI Systemhouse  
Oracle  
HP managed services  
Verio  
WorldCup 1998

## Trade & transport:

DHL  
Dutch Flower Auction  
Dutch Railroad  
Nedlloyd  
Kuala Lumpur Int.  
Airport

# Успешные внедрения HP OpenView Service Desk

## Government:

Ministry of home affairs  
Dutch Tax Office  
Cambridge University  
Dutch Ministry of Justice  
Royal Dutch Police  
services  
PTT Post (Dutch Post)  
Swiss Post  
TSE Brazil (Election

## Other:

Company)  
Matra  
Large UK ministry  
Marconi Space  
Radiolinja Finland  
Fokker Space  
Statkraft Norway

## Manufacturing:

Procter & Gamble  
Union Carbide  
Philip Morris Int.  
Akzo-Nobel  
Philips  
Océ  
SNPE  
Sligos  
Unilever - Unigema  
Delco Electronics  
Ahmsa Mexico Alcoa  
Heraeus  
Avaya  
Delco Electronics  
General Electrics  
Hoffmann-La Roche  
Opel (GM) Belgium  
Michelin  
Mercedes Benz  
Mexico  
Hewlett-Packard

## Retail:

Seven Eleven  
Elsevier  
AHOLD  
Cyprus Amax  
Minerals Vendex

## Oil & Gas:

Hyder  
Woodside Austr.  
Energy  
Centrica (British Gas)  
PDO Oman  
Chevron  
Shell Sarawak  
PAN Canadian  
Pemex

# HP OpenView Service Desk в России

Торговля и  
фармацевтика:

Протек

Перекресток

МИР

Росинтер

Л'этуаль

7-й континент

Промышленность  
и ТЭК:

Русский  
Алюминий

ТНК  
СУАЛ

ЗСМК  
Аэрофлот

Алроса  
МПС

ЕврАЗ холдинг

Банки:

ЦБ

Сбербанк

Альфа-Банк

Гута-Банк

**Спасибо за  
внимание!**