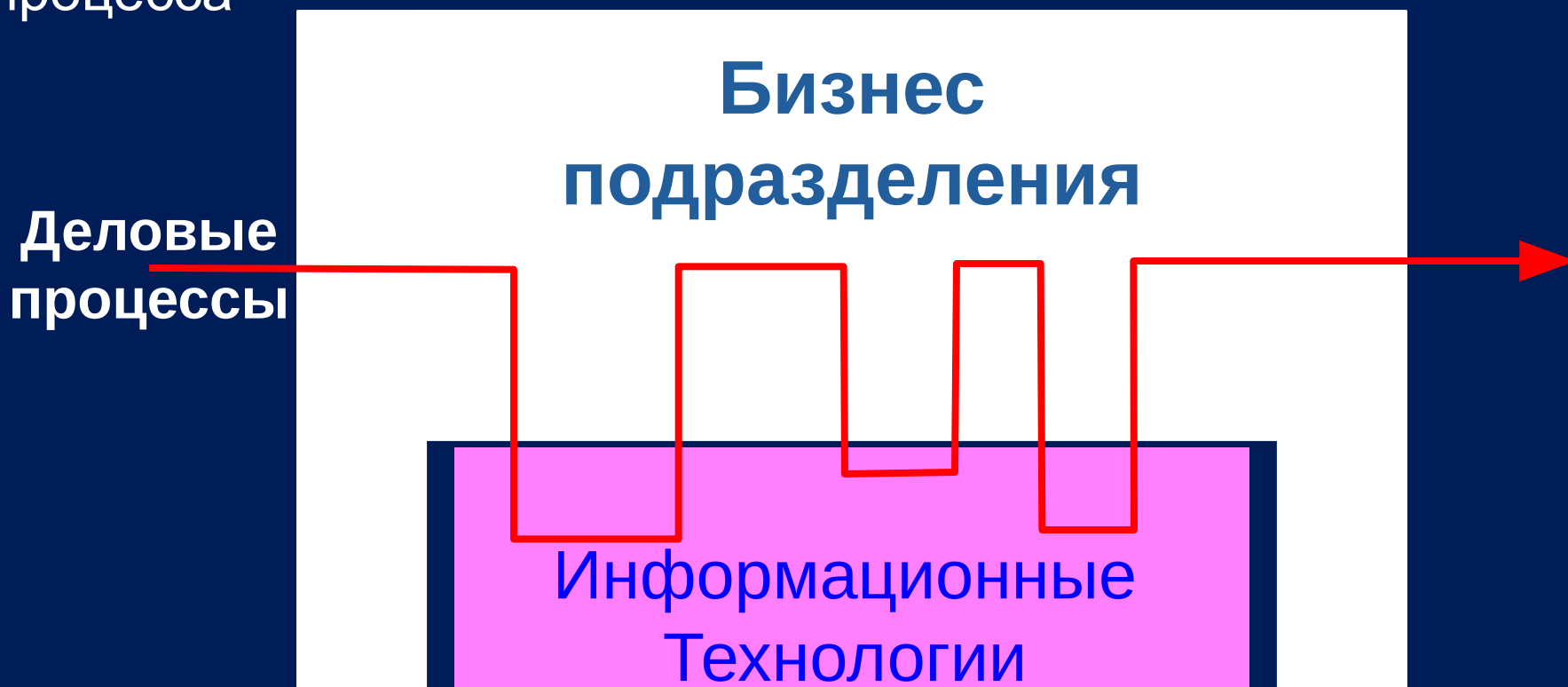


Управление информационной инфраструктурой

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



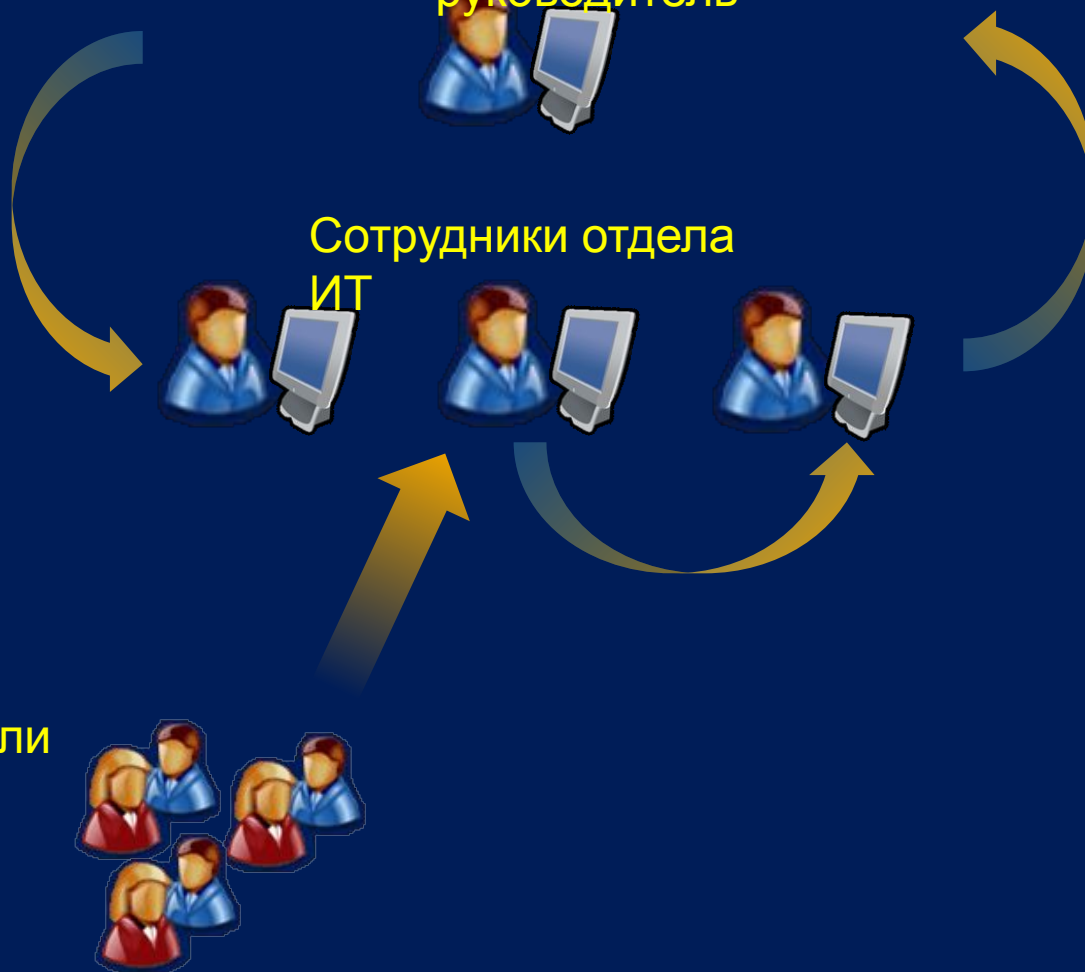
Как это бывает???

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)

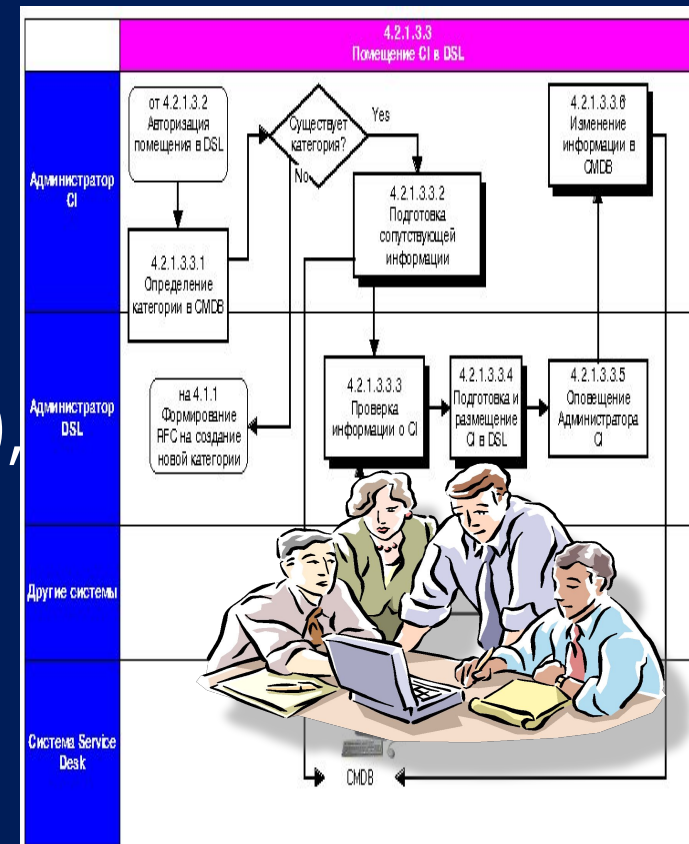
- перечисленные функции +
- учет влияния предоставляемых услуг на бизнес в целом,
- учет любых запросов и пожеланий клиентов,
- контроль соблюдения контрактов,
- мониторинг текущего состояния служб,
- учет процессов, характерных для подразделений эксплуатации ИТ: рутинные повседневные мероприятия, планирование 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 разделить 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

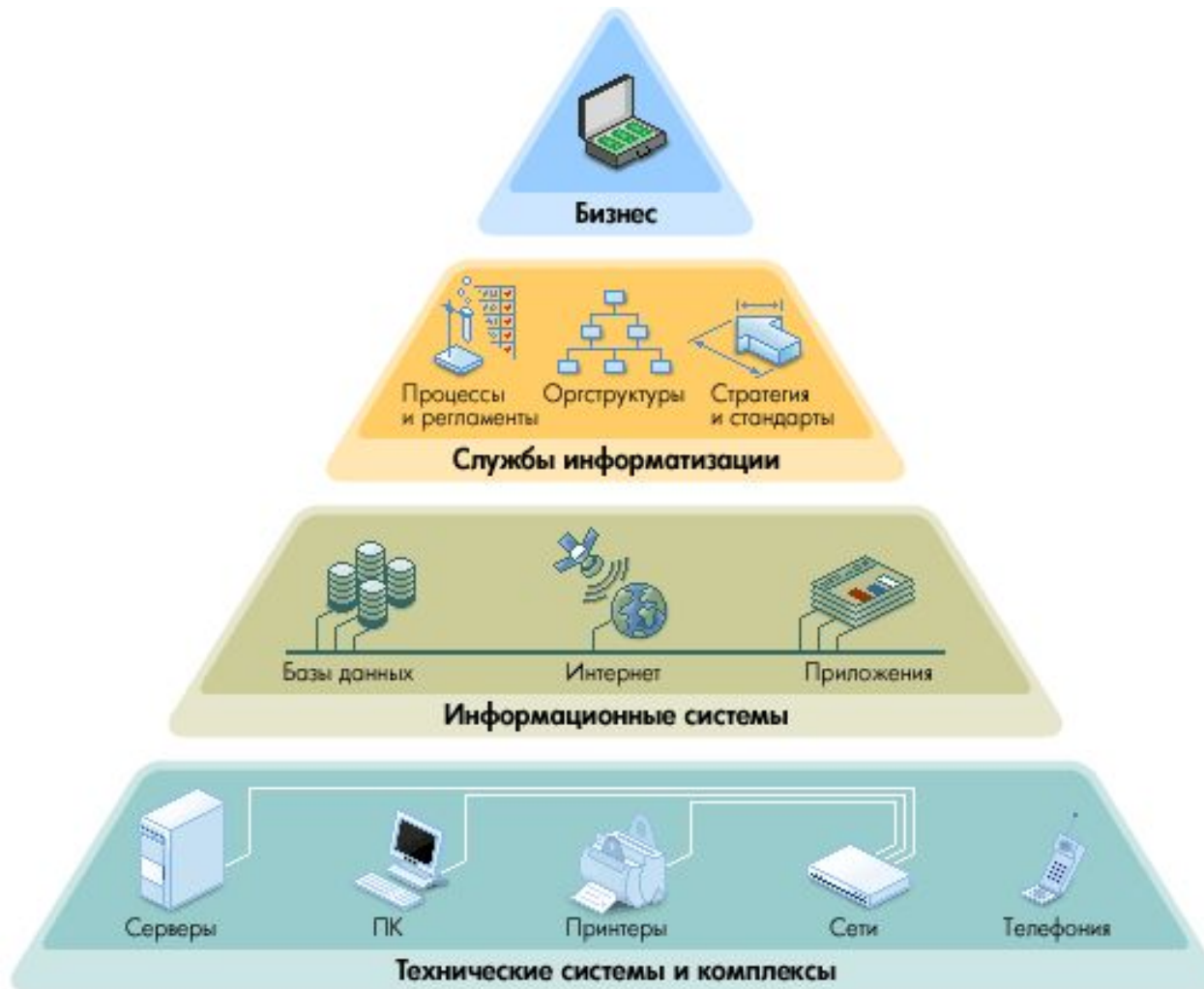
- HP,
 - IBM,
 - Microsoft,
 - Computer Associates.
-
- Некоторые из них не раскрывают детали, по праву считая их инструментом собственного консалтинга.
 - Не все из них активно продвигают на российском рынке свои идеи и услуги в этой области.
 - Первой в России в конце 90-х годов начала предлагать проекты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

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
Finish: 15/04/03 22:00
Duration: 14 Hours: 0 Minutes

Actual Start: 14/04/03 18:37
Finish:
Duration:

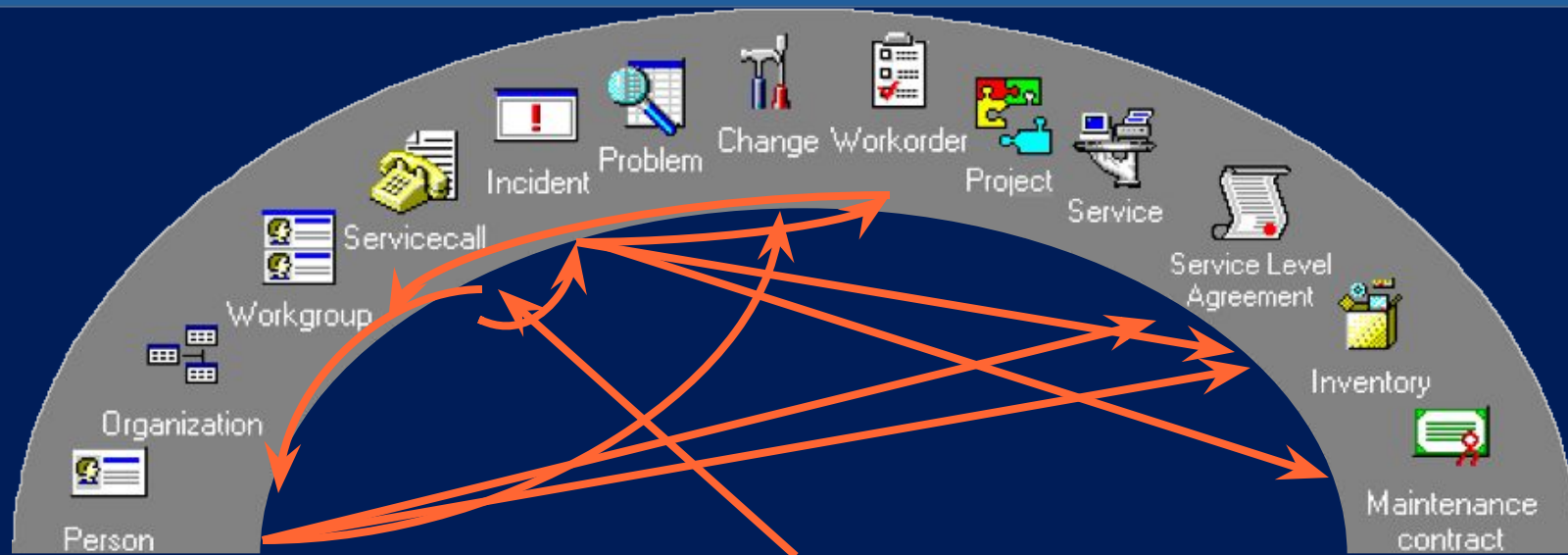
Time Calculations
To deadline: 16 Hours: 0 Minutes
Remain duration: 14 Hours: 0 Minutes
Open duration:

Costs
Planned Cost: \$ 150.00
Actual Cost: \$ 160.00

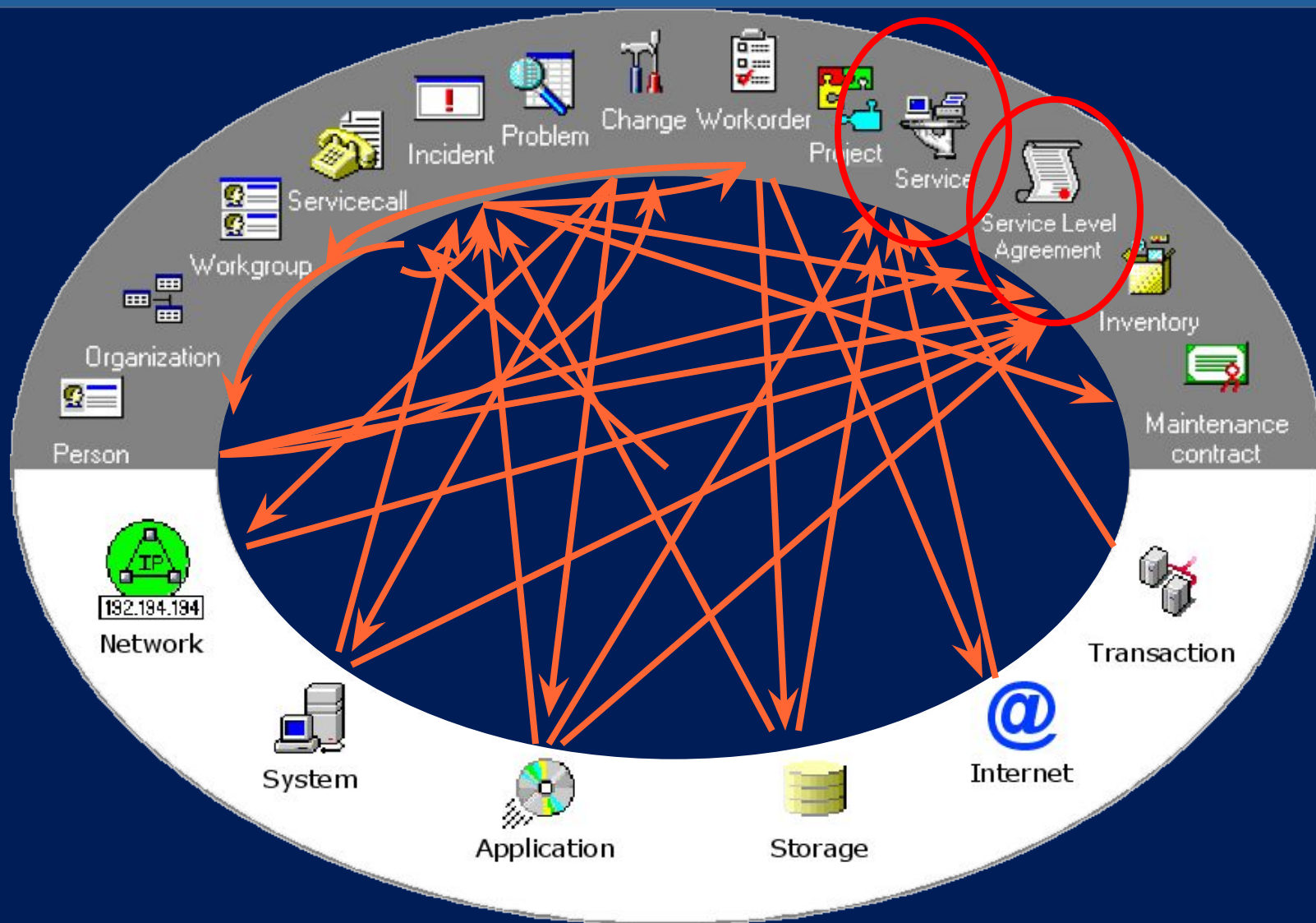
100 Item(s)



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. Another arrow points from the 'To workgroup' column of the table to a dropdown menu showing 'Desktop Specialists'.

Work orders table:

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 screenshot displays a complex software interface. At the top, the 'Administrator Console' window is open, showing a menu (File, Edit, View, Tools, Help) and a toolbar. Below the menu is a tree view with folders like 'Service Desk', 'Business Logic', 'Data', 'Presentation', 'Forms', 'Icons', 'Search', and 'Shortcut Bar'. To the left, a 'Service Desk' window shows a 'Servicecall' list with columns for 'Status' and 'Service call'. Below this, a 'Service Today' section is visible. In the bottom left, a 'Microsoft Excel - Book1' window is open, showing a spreadsheet with columns A through E. The data in the spreadsheet 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

To the right of the Excel window, a pie chart is displayed, titled 'Изменения по приоритетам: Count by Priority (Chart)'. The chart shows four segments in cyan, yellow, purple, and maroon. A legend titled 'All Changes (Table) - Priority: 1' is overlaid on the chart, showing a table with columns 'ID', 'Descripti...', 'Configur...', and 'Solutio...'. The data in the legend table is as follows:

ID	Descripti...	Configur...	Solutio...
132	Add Opti...	Service ...	Option
144	Change ...		
145	Transmis...		
146	Increase...		

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!**