

Служба Service Desk

Тема 12

Основные вопросы

- **9.1. Введение**
- **9.2. Цель**
- **9.3. Структура**
- **9.4. Виды деятельности**

Служба **Service Desk** играет важную роль в поддержке пользователей.

Современная полномасштабная Служба **Service Desk** выполняет функции «**фронт-офиса**» для всей ИТ-организации и сама может решать большую часть обращений и запросов пользователей, не прибегая к помощи специалистов.

Для пользователей **Служба Service Desk** является единой точкой контактов с ИТ-организацией, гарантирующей своевременное решение их вопроса.

Другими словами, при наличии **Службы Service Desk** пользователям не нужно тратить время на бесконечные поиски специалистов, которые смогут решить их проблемы.

Часто **Служба Service Desk** занимается не только обработкой **внешних обращений пользователей**, но и тех обращений, которые были **инициированы внутри самой ИТ-организации**, например, решает инциденты, обнаруженные автоматически или вручную ИТ-персоналом, или принимает **Запросы на Обслуживание** от других подразделений ИТ-организации.

Служба **Service Desk** играет важнейшую роль в **ИТ Сервис-менеджменте**.

Для обозначения более широкого спектра деятельности используется понятие **Service Desk**, вместо употребляемого долгое время термина **Help Desk**.

Служба **Help Desk** обычно участвовала только в **Процессе Управления Инцидентами**, в то время как **Служба Service Desk** охватывает более широкий спектр деятельности ИТ.

Служба Service Desk выполняет действия в рамках ряда **базовых процессов ITIL**, а именно:

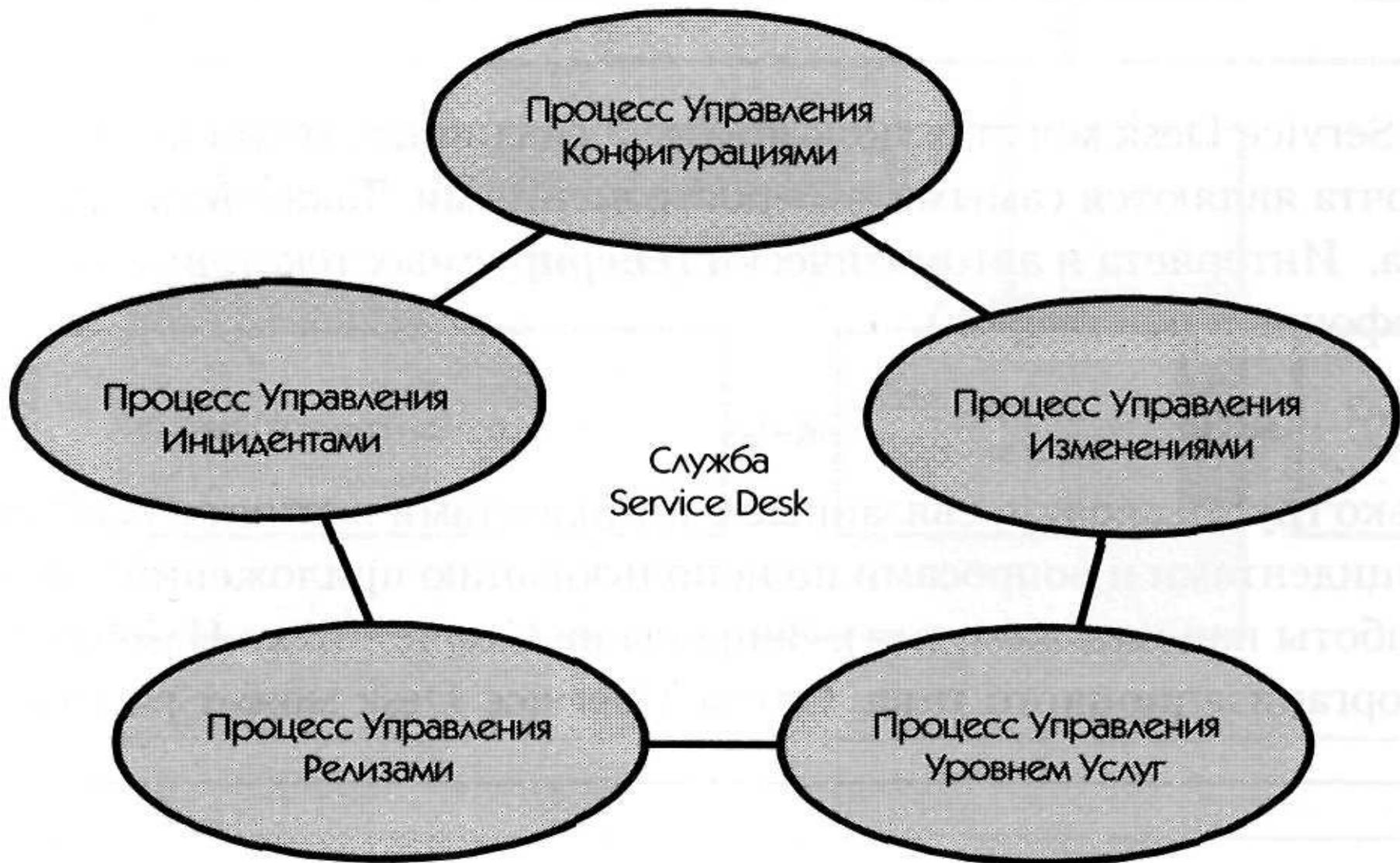
- В первую очередь это **Процесс Управления Инцидентами**, т. к. большая часть инцидентов принимается (регистрируется) **Службой Service Desk** и многие обращения в службу имеют отношение именно к инцидентам.

В функции **Службы Service Desk** входит **координация действий организаций поставщиков**, участвующих в обработке инцидентов.

На **Службу Service Desk** могут быть возложены обязанности по установке оборудования и программного обеспечения, и соответственно, она может играть определенную роль в **Процессах Управления Релизами** или **Изменениями**.

Если при регистрации инцидента **Служба Service Desk** проверяет информацию о пользователе и детали **Конфигурации его ИТ-ресурсов**, то в этом случае **Служба** участвует в **Процессе Управления Конфигурациями**.

Процессы, в которых участвует Служба Service Desk



- Служба **Service Desk** может выполнять **Стандартные Запросы**, такие как **подключение к LAN и перемещение рабочих станций**, в этом случае она участвует в оценке и проведении изменений и, следовательно, в **Процессе Управления Изменениями**.
- Служба **Service Desk** информирует пользователей о поддерживаемых ею продуктах и услугах. Если **Служба** не имеет полномочий на выполнение какого-либо **Запроса**, ей следует вежливо сообщить пользователю об этом и известить **Процесс Управления Уровнем Услуг** о поступившем **Запросе**.

- **Служба Service Desk** также может выполнять действия, связанные с рядом других процессов **ITIL**, например, с **Процессом Управления Инфраструктурой** (Операционная деятельность).

Служба поддерживает взаимодействие с заказчиками, предоставляя информацию о поддерживаемых сервисах.

Кроме этого **Служба Service Desk** является **точкой ежедневных контактов с пользователями и средством мониторинга степени их удовлетворенности.**

9.2. Цель

Основной целью Службы Service Desk является **поддержка услуг, предоставляемых ИТ-организацией на основе достигнутых с заказчиком договоренностей, путем выполнения ряда действий по поддержке (из разных процессов).**

Являясь **точкой контакта с пользователями**, Служба Service Desk позволяет уменьшить нагрузку на другие ИТ-подразделения путем **«перехвата» не относящихся к делу обращений и вопросов**, на которые легко ответить.

Служба **Service Desk** действует как **фильтр**, который пропускает звонки на вторую и третью линии поддержки, только когда это действительно необходимо.

Как **единая точка контактов**, **Service Desk** всегда действует профессионально при общении с пользователями и оберегает их от бесконечных поисков решения.

9.3. Структура

Доступность

- Одной из основных задач **Службы Service Desk** является **обеспечение доступа пользователей к ИТ-организации**.

Следует поощрять пользователей обращаться в **Службу Service Desk**, если у них есть вопросы или им нужна поддержка. Возможно осуществлять **мониторинг способа обращений** с помощью **отчетов**, предоставляемых телефонной станцией РАВХ.

- Для создания благоприятного впечатления **Служба Service Desk** в своей работе с заказчиками должна действовать квалифицировано и быть последовательной.
- Этому могут способствовать специально разработанные процедуры взаимодействия и **стандартные анкеты** (опросники) с вариантами **стандартных ОТВЕТОВ.**

- Для **обеспечения доступа** в **Службу Service Desk** могут использоваться различные технические средства, хотя **телефон и электронная почта** являются самыми распространенными.

Также возможно использование **голосовой почты, факса, интернета и автоматически генерируемых текстовых сообщений** (например, для мобильных телефонов и пейджеров).

Поддержка бизнеса

Звонки можно разделить на несколько групп:

- звонки, связанные с инцидентами в технической инфраструктуре;
- звонки, связанные с инцидентами и вопросами по использованию приложений;
- звонки с вопросами о статусе услуг (ходе работы над инцидентами),
- Запросы на **Стандартные Изменения** и другие **Запросы**

В зависимости от **организационного типа**, **Служба Service Desk** может рассматривать либо все обращения или только те обращения, которые связаны с техническими проблемами и запросами, а поддержку приложений оставить заказчику.

В последнем случае подразделение заказчика, где используется приложение, контактирует со **Службой поддержки бизнес-операций**.

Данная Служба будет отвечать на вопросы пользователей по приложениям, а технические вопросы направлять в **Службу Service Desk** ИТ-организации.

При такой организации работы **Служба Service Desk** не будет перегружена вопросами, связанными с использованием приложений.

Варианты организации

Существует несколько вариантов организации **Служб Service Desk**.

Наиболее распространенными являются следующие:

- **Централизованная Служба Service Desk** как единая точка контакта для всех пользователей, возможно с отдельной **Службой Service Desk**, расположенной ближе к пользователям бизнес-приложений (Service Desk с разделением функций).

- **Локальные (распределенные) Службы Service Desk**, расположенные на нескольких объектах. Обычно такое деление **Службы Service Desk** усложняет управление.
- **Виртуальная Служба Service Desk**, когда ее географическое расположение не имеет значения в связи с использованием коммуникационных и Интернет-технологий.

Централизованная Служба Service Desk

- На следующем рис. показана **структура Централизованной Службы Service Desk** с разделением функций.

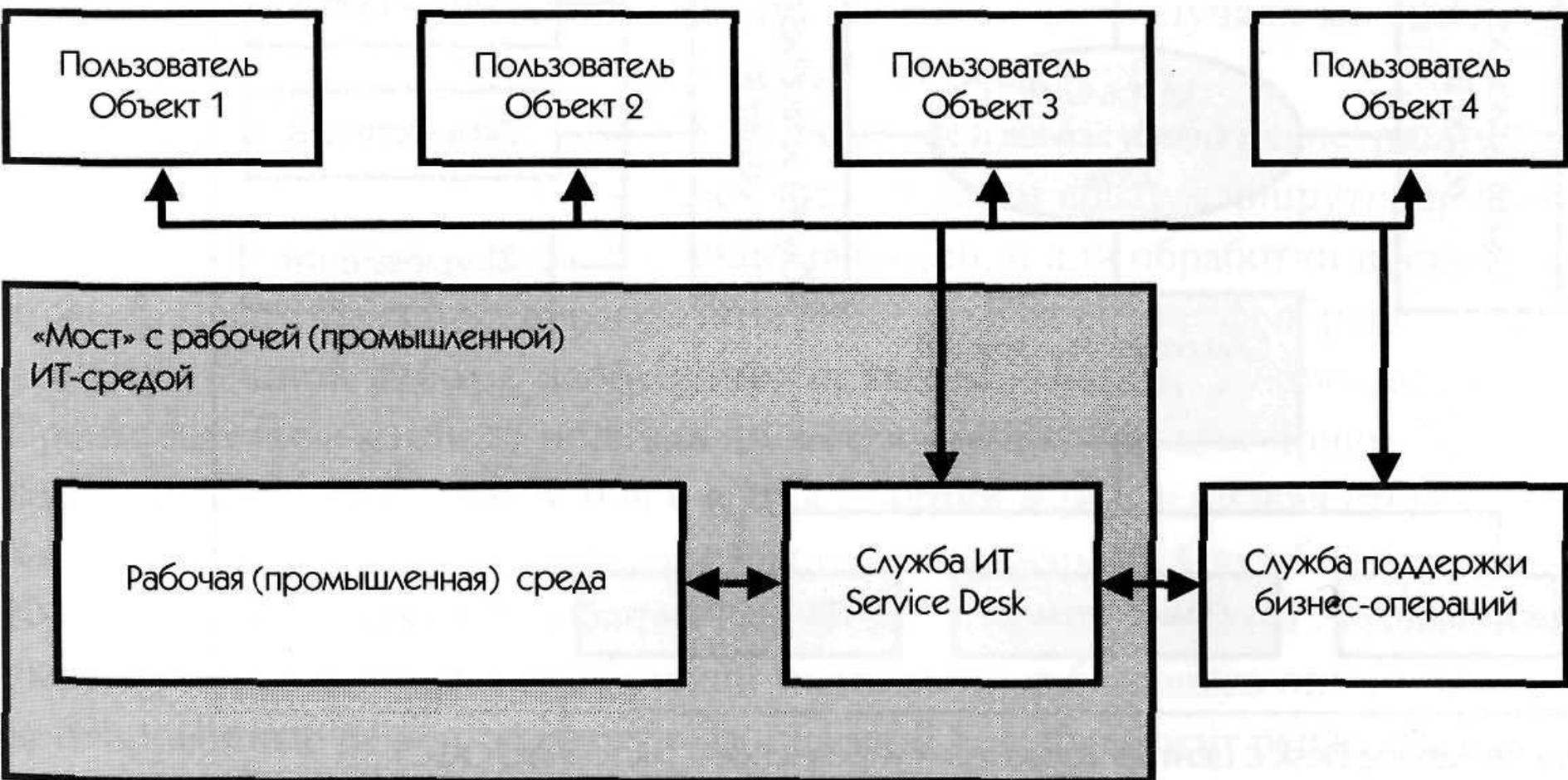
Если ИТ-организация несет ответственность и за предоставление услуг, и за поддержку информационных систем, то лучше всего, чтобы **Служба Service Desk была** для пользователей единой точкой контактов.

В этом случае **Service Desk** отвечает за *прием, регистрацию, мониторинг хода обработки и эскалацию звонков.*

- **Функция поддержки бизнес-операций** может являться частью функций **Службы Service Desk** или же за это может отвечать отдельная группа поддержки, контролируемая **Службой Service Desk**.

Для такой организации работы требуется **общая система регистрации инцидентов**. Если ИТ-организация не несет ответственности за поддержку бизнес-операций, тогда служба поддержки бизнес-операций будет действовать от **лица пользователей** в тех случаях, когда требуется поддержка со стороны поставщика ИТ-услуг.

Служба Service Desk с разделением функций



Такой подход сочетается с организацией «моста» с операционной средой[- точкой концентрации руководства операционной деятельностью, которой может выступать, Служба Service Desk в сочетании с отделом эксплуатации. Под **отделом эксплуатации** (операционным отделом) понимается **группа обеспечения операционной деятельности.**

Это целесообразно для обеспечения **взаимодействия** между **Службой Service Desk** и **руководством операционной деятельностью**, включая **Управление Сетями, Серверами** и т.д.

Такое взаимодействие **Службы Service Desk** с **функциональными подразделениями ИТ** обеспечивает быстрое реагирование в тех случаях, когда **Служба Service Desk** не может сразу же устранить ошибки. В идеале эти подразделения должны размещаться близко друг к другу.

Распределенная Служба Service Desk

Распределенная служба размещается в разных зданиях или даже в разных городах и регионах. На следующем рис. представлен **пример распределенной Службы Service Desk**

При использовании такой структуры целесообразно выбрать один из предлагаемых ниже вариантов:

- **Центральная точка контактов**, где звонки принимаются и далее маршрутизируются в локальные службы поддержки.

Центральная **Служба Service Desk** является для пользователей начальной точкой контактов, где регистрируются инциденты.

Современное программное обеспечение **маршрутизации звонков** способствует повышению эффективности работы **Службы Service Desk** в разрешении инцидентов.

Локальные точки контактов с центральной Службой **Service Desk** предназначены для **отслеживания и мониторинга инцидентов**.

Данный подход часто используется в тех случаях, когда у локальной организации свой язык и корпоративная культура, а также когда у организации достаточно много специфических приложений собственной разработки для каждого направления бизнеса.

Например, у компании в химической отрасли может быть более трехсот категорий собственных приложений, а общее количество приложений - около тысячи.

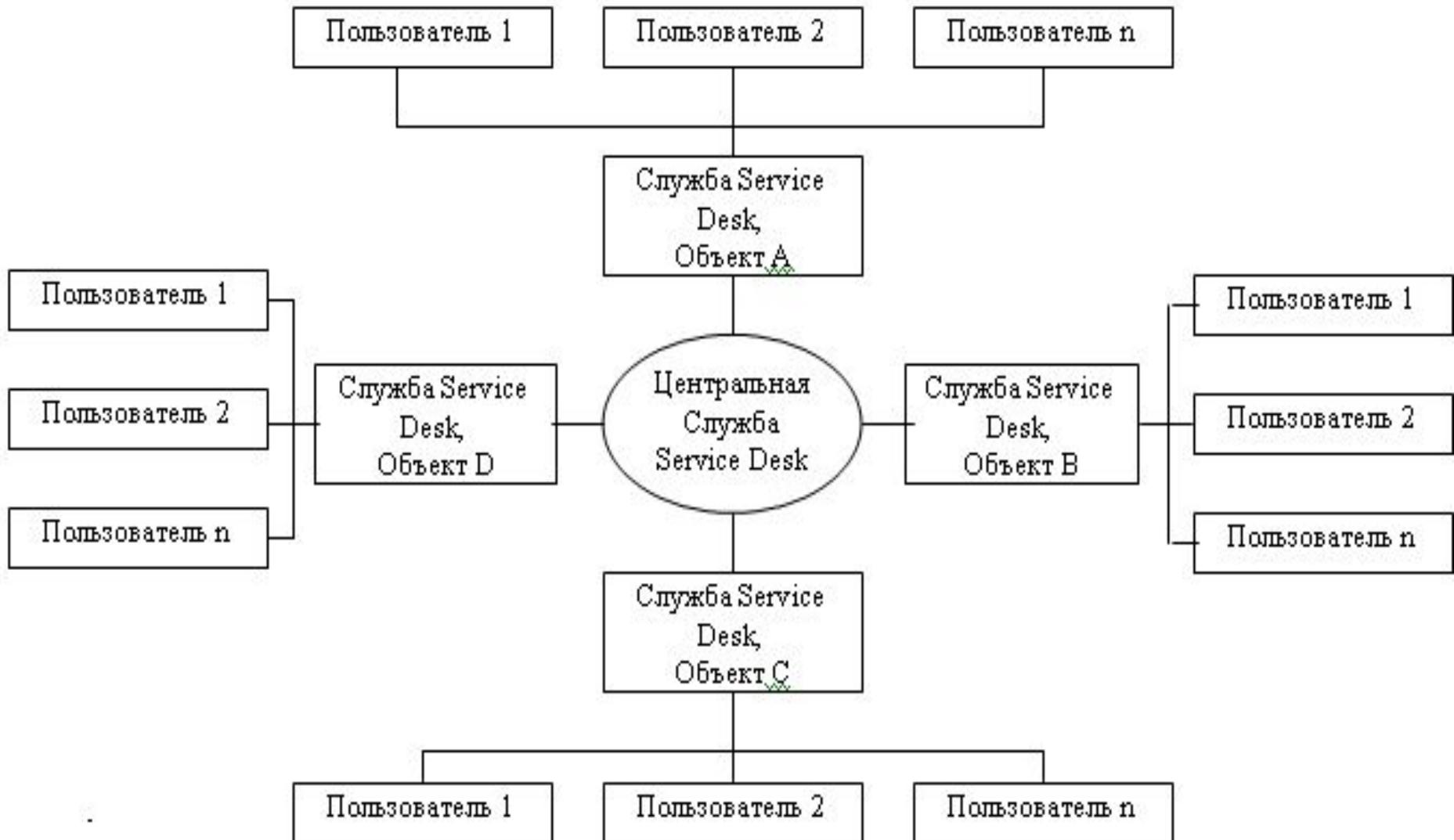
В такой ситуации единственным практически решением является **распределение функций Службы Service Desk** различными направлениями бизнеса, т.к. для решения инцидентов требуются **специфические знания в конкретной области.**

Локальная ответственность за затраты на поддержку может служить дополнительным мотивирующим фактором в такой структуре.

Центр обработки звонков (Call Center). Этот вариант становится все более популярным, и его часто используют провайдеры и поставщики услуг. По центральному номеру телефона, обычно бесплатному, можно получить доступ к главному меню, из которого пользователь выбирает пункт, по которому требуется помощь, например, электронная почта или офисные приложения.

Звонок затем направляется к специалисту соответствующей группы поддержки. Эти группы могут находиться в разных местах, но пользователь об этом может даже не подозревать.

Распределенная служба Service Desk с централизованным управлением (источник: OGC)



Виртуальная Служба Service Deck

- **Виртуальная служба Service Deck** является современной специализированной версией распределенной службы.

Она состоит из нескольких **локальных Служб Service Deck**, которые образуют **единую (виртуальную) службу**, поскольку современные телекоммуникационные и Интернет - технологии делают месторасположение несущественным фактором.

В таком случае **Служба Service Deck** и группы поддержки могут располагаться где угодно.

Имея **локальные службы** в разных временных зонах, такая служба обеспечивает **круглосуточную поддержку пользователей** (концепция «**следуя за солнцем**»).

Недостатком такой организации является **трудность предоставления поддержки на местах.**

В последнее время мы видим возможности **самостоятельного получения помощи пользователями** (самообслуживания-self-help) как форму «автоматизированной» функциональности **Службы Service Desk.**

Например, возможность самообслуживания посредством **Web-доступа к базе знаний** (поиск известных ошибок) и записям инцидентов (проверка статуса и т.д.), способствует сокращению расходов и созданию сообщества пользователей.

Персонал Службы Service Deck

Требования к персоналу **Службы Service Deck** определяются ее миссией и структурой. Ниже даются возможные варианты основных способов построения и требования к персоналу, вытекающие из поставленных задач

Центр обработки звонков (Call Center): производит только **запись/регистрацию звонков** и не предоставляет какой-либо поддержки.

Обращения перенаправляются к специалистам соответствующих подразделений для обработки. В некоторых случаях можно автоматизировать запись и маршрутизацию обращений с помощью голосовых меню.

Неквалифицированная Служба Service Desk или Служба регистрации ЗВОНКОВ:

все звонки регистрируются, описываются в общих чертах и затем сразу маршрутизируются.

Служба Service Desk в основном выполняет **диспетчерские функции**, и для обработки поступающих звонков ей необходимы **стандартные процедуры работы и сценарии обработки обращений** (опросники).

Для обеспечения успешной работы необходимо наличие опытного руководителя и хорошей дисциплины.

Преимуществом данного подхода является **стандартизация приема и регистрации инцидентов**, а **недостатком** - более длительное время реакции и более низкая степень решения инцидентов при первом обращении по сравнению с квалифицированной **Службой Service Desk**.

Квалифицированная Служба Service Desk:

Этот тип Службы Service Desk предполагает наличие высокого уровня профессиональной подготовки и большого опыта у персонала.

Используя **документированные решения**, сотрудники данной службы могут решать большую часть всех поступающих инцидентов, хотя некоторые из них все же перенаправляются в группы поддержки.

Степень решения инцидентов при первом обращении у такой службы обычно бывает выше, чем у неквалифицированной **Службы Service Desk**

Экспертная Служба Service Desk: персонал данной службы знает всю ИТ-инфраструктуру и располагает экспертными знаниями, позволяющими решать инциденты самостоятельно.

Технологии для работы Службы Service Desk

Существует много технических вариантов организации **Службы Service Desk**.

Помимо рассмотрения эффективных инструментальных средств **ИТ Сервис-менеджмента**, должны быть также рассмотрены следующие аспекты:

- интеграция инструментальных средств сервис-менеджмента с системами Управления ИТ инфраструктурой.
- коммуникационные технологии, такие как **Computer Telephone Integration (CTI)** или **Voice Over Internet Protocol (VOIP)**;

-
- электронная почта (E-Mail);
 - факс-серверы (факс через электронную почту или Интернет);
 - инструментальные средства перенаправления звонков на пейджеры, мобильные телефоны и портативные компьютеры;
 - инструментальные средства поиска и диагностики неисправностей (базы знаний, системы принятия решения по ситуации);
 - автоматизированные инструментальные средства Управления Сетями и Системами;
 - Интранет и Интернет-порталы для самостоятельного доступа пользователей.

■ **Ответы на обращения**

Обращение (звонок) — это контакт пользователя со **Службой Service Desk**. Все обращения пользователей должны **регистрироваться** для облегчения дальнейшей обработки, мониторинга хода обработки и предоставления метрик, необходимых для контроля над процессом.

Существует **две категории** обращений:

- **Инциденты:** по существу, это все обращения, за исключением тех, что связаны со стандартными изменениями.

Сообщения об ошибках: реальные сбои в инфраструктуре и жалобы на услуги.

- **Запросы на Обслуживание:** в библиотеке ITIL **Запросы на Обслуживание** классифицируются как **инциденты**, но они не предполагают наличия сбоя в инфраструктуре.

Эти **Запросы** также не попадают в сферу действия **Процесса Управления Изменениями**.

Примером такого **Запроса** могут послужить вопросы типа **«Как мне сделать?»**, **Запросы на Информацию**, например, **Запросы о Статусах Систем**, **Запросы на Документацию** или получение рекомендации, **Запросы на Смену паролей**, **Запросы на Запуск Пакетных Заданий**, восстановление файлов или получение информации из базы данных, **Запросы на расходные материалы** (включая замену мыши, клавиатуры и т. д., если они не являются **Конфигурационными Единицами**), на предоставление документации, например, руководства пользователя.

- **Изменения:** в большинстве случаев это стандартные **Запросы на Изменения (RFC)**.

В некоторых случаях **Служба Service Desk** также отвечает за перемещение оборудования. **Стандартное**

изменение на практике представляет собой типовое (рутинное) изменение инфраструктуры, которое выполняется по установившейся известной схеме (процедуре) и является согласованным (одобренным) решением в ответ на какие-либо требования или группу требований.

Примерами **стандартного изменения** может служить **апгрейд РС** для использования специального программного обеспечения; настройка РС, установка стандартного набора программного обеспечения и подключение к сети новых сотрудников; простые стандартизированные настройки и заказ стандартных рабочих станций, периферийных устройств и локальных приложений.

Основное различие между **Запросом на Обслуживание** и **стандартным изменением** состоит в том, что первый регистрируется как **инцидент**, который не требует изменения в ИТ-инфраструктуре, в то время как второй регистрируется как **изменение** и требует проведения изменения в ИТ-инфраструктуре.

Согласно **библиотеке ITIL** оба типа обращений (**сообщения об ошибках и Запросы на Обслуживание**) рассматриваются как «инциденты», т. к. они обрабатываются по достаточно близким правилам.

С другой стороны, ITIL допускает использование отдельных процедур для обработки **Запросов на Обслуживание**, которые отделены от **Процесса Управления Инцидентами**.

Предоставление информации

Служба Service Desk должна служить основным источником информации для пользователей.

Способ предоставления информации может быть **пассивным** (например, через электронную доску объявлений) или **активным** (электронная почта, Web-доступ к автоматизированной системе Службы Service Desk, экранные формы и др.). Необходимо информировать пользователей о текущих или ожидаемых ошибках, и лучше делать это до того, как эти ошибки затронут пользователя. **Служба Service Desk** также должна предоставлять информацию о новых и имеющихся услугах, условиях **Соглашений об Уровне Услуг** (SLA), а также о процедурах заказа услуг и ценах.

Взаимодействие с поставщиками

Служба Service Desk часто отвечает за **взаимодействие с обслуживающими организациями и внешними поставщиками.**

Это касается ремонта и замены принтеров, рабочих станций и в некоторых случаях телекоммуникационного оборудования.

Такой тип поддержки может быть использован при обработке инцидентов, в своем первоначальном значении — сбоев, а также инцидентов в смысле **Запросов на Обслуживание и Изменений**

Операционные задачи

Примерами таких задач могут быть **создание резервных копий и восстановление данных из архива, подключение к локальной сети, Управление Дисковой Памятью на локальных серверах, создание учетных записей, авторизация и смена паролей.**

Мониторинг инфраструктуры

Служба Service Desk может иметь в своем распоряжении **инструментальные средства**, помогающие определению степени воздействия сбоев на работу критически важных систем, таких как *маршрутизаторы, серверы, шлюзы, приложения и базы данных*.

Часто эти средства автоматически обнаруживают сам сбой или угрозу его возникновения и передают информацию в **Процесс Управления Инцидентами**.

Службе Service Desk необязательно применять эти средства, т. к. обнаружение сбоев является главной задачей операционных подразделений ИТ, которые и передают эту информацию **Службе Service Desk**.

Эффективность

Удовлетворенность **заказчика** **или**
пользователя является **основным**
показателем эффективности работы **Службы**
Service Desk.

Примерами **Ключевых** **параметров**
эффективности (KPI) могут быть:

- скорость ответа на телефонные звонки (например, на 90% телефонных звонков отвечают в течение X секунд);
- скорость перенаправления звонков на вторую линию поддержки в течение X минут (если звонок нельзя разрешить на уровне Service Desk).

- восстановление сервиса в течение допустимого времени и в соответствии с условиями **Соглашения об Уровне Услуг (SLA)**;
- своевременное информирование пользователей о текущих и будущих изменениях и ошибках.
- Некоторые показатели эффективности можно определить только на основе результатов опроса заказчиков, например такие как:
- Насколько вежливо специалисты **Service Desk** общаются по телефону?
- Предоставляются ли пользователям хорошие рекомендации по способу предотвращения инцидентов?

Отчеты руководству

Служба Service Desk должна регулярно (например, раз в полгода) проверять, насколько ее работа отвечает заданным стандартам.

Примерами **метрик** являются:

- процент инцидентов, которые могут решаться на **Уровне Service Desk** без перенаправления на другие уровни поддержки (например, на вторую или третью линии поддержки или к поставщику);
- количество обработанных звонков на одно рабочее место/пользователя и общее количество звонков, обработанных **Службой Service Desk**;

-
- среднее время решения инцидентов (по степени воздействия) или время, необходимое для выполнения **Запроса на Обслуживание**.

Следует указывать как **непосредственное время на выполнение**, так и **общее время** от открытия до закрытия инцидента;

- отчеты телефонной станции (РАВХ) о **среднем времени** ответа на телефонный звонок, количестве звонков, прерванных пользователями, **средней продолжительности звонков** и **соответствующих метрик** на каждого специалиста Службы Service Desk.

Для этих метрик могут быть определены **стандарты**, по которым возможно отслеживание улучшения или ухудшения в предоставлении услуг.

Эффективность **Службы Service Desk** также может быть измерена путем проведения **регулярных опросов** и **анкетирования пользователей** в компании.

Критические факторы успеха

Если в **Службу Service Desk** невозможно дозвониться, тогда пользователи перестанут обращаться и постараются исправить ошибки самостоятельно или найти кого-либо в своей организации, кто помог бы им решить вопросы. Поэтому до публичного **аннонирования необходимо вывести Службу Service Desk** на требуемый уровень.

Если пользователи пытаются установить контакты напрямую со специалистами, их следует направлять в **Службу Service Desk**.

Для того, чтобы поддержка, оказываемая **Службой Service Desk** была сфокусированной, следует тщательно прорабатывать **Каталог услуг, Соглашения об Уровне Услуг (SLA) и Операционные Соглашения об Уровне Услуг (OLAs)**.