

Как и зачем классифицировать инциденты и обращения пользователей

Роман Журавлёв

При информационной поддержке:

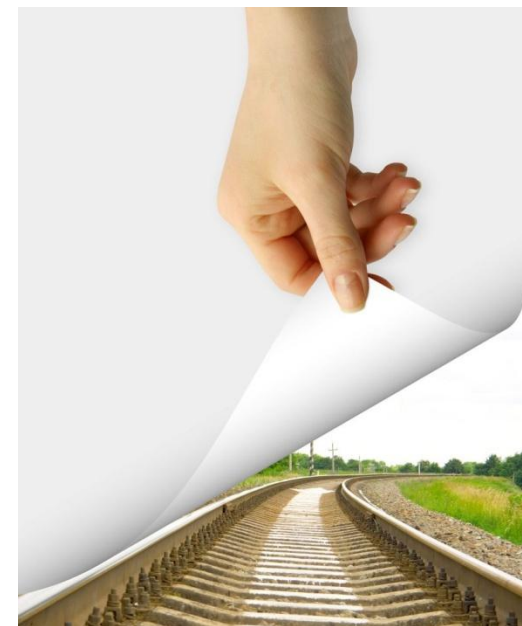


DSE



О чём мы будем говорить

- Сходства и различия в обработке обращений пользователей и инцидентов
 - Цели классификации
 - Основные классификаторы
 - Рекомендации по классификации
-
- Длительность вебинара – 45-60 минут



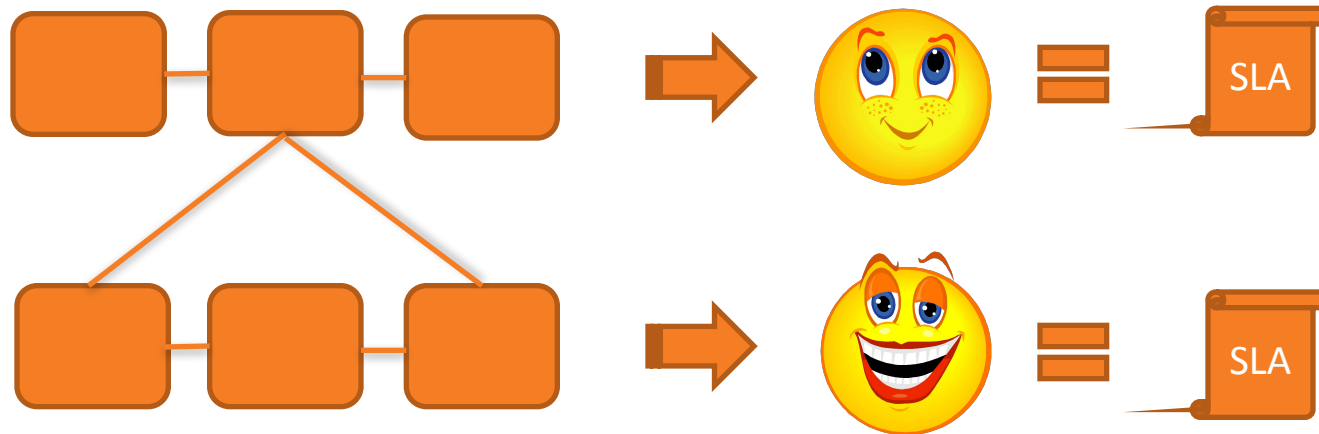
Что такое «инцидент»?

- ITIL v3: *Незапланированное прерывание или снижение качества ИТ-услуги*
- ITIL v2: *Любое событие, оказывающее или способное оказывать негативное влияние на ИТ-услуги*



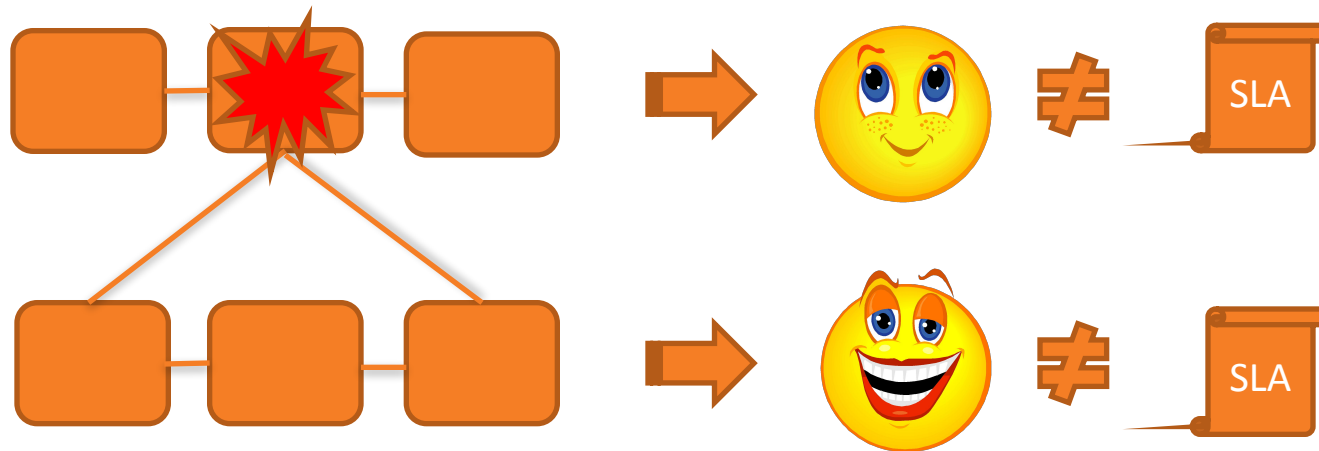
Мы такие разные... и всё-таки мы вместе

- ITIL v3: Незапланированное прерывание или снижение качества ИТ-услуги
- ITIL v2: Любое событие, оказывающее или способное оказывать негативное влияние на ИТ-услуги



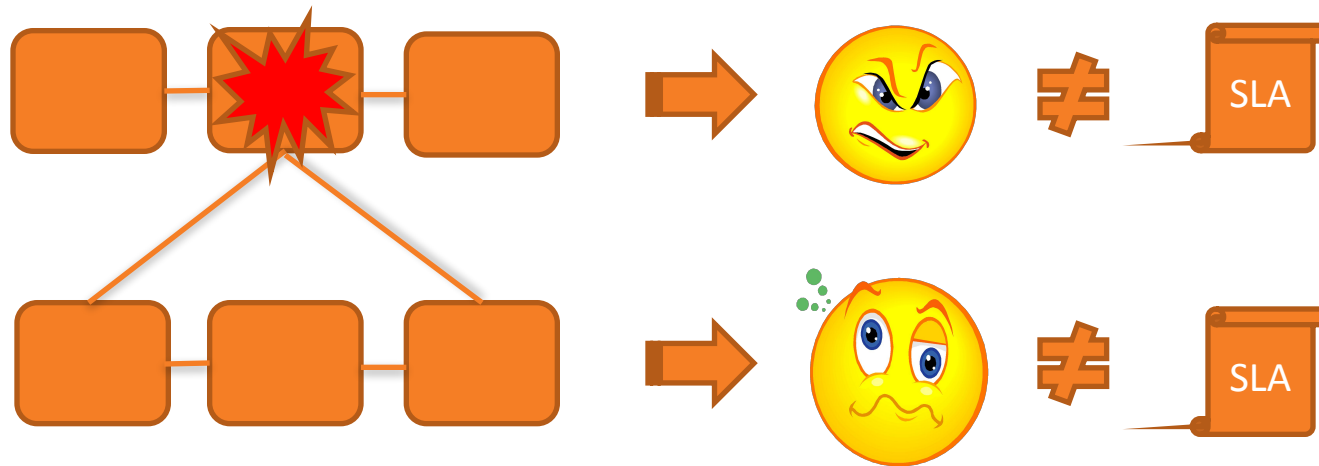
Мы такие разные... и всё-таки мы вместе

- ITIL v3: Незапланированное прерывание или снижение качества ИТ-услуги
- ITIL v2: Любое событие, оказывающее или способное оказывать негативное влияние на ИТ-услуги



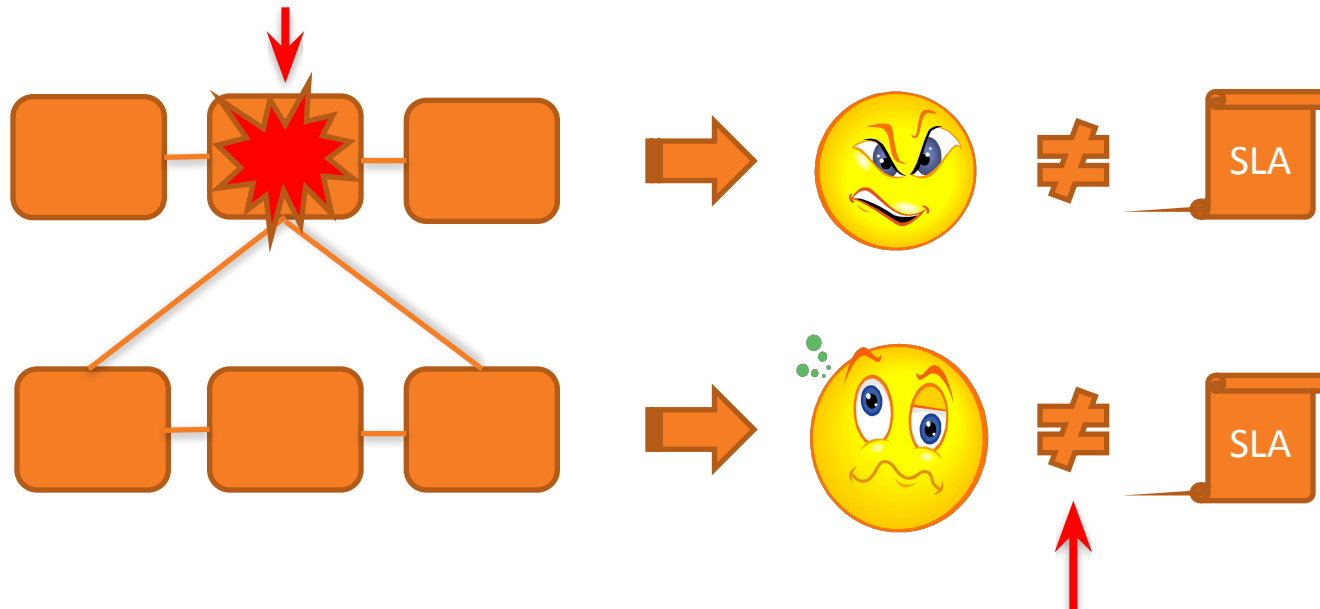
Мы такие разные... и всё-таки мы вместе

- ITIL v3: Незапланированное прерывание или снижение качества ИТ-услуги
- ITIL v2: Любое событие, оказывающее или способное оказывать негативное влияние на ИТ-услуги



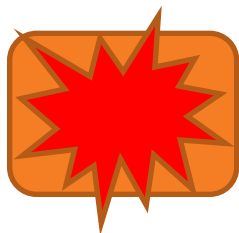
Мы такие разные... и всё-таки мы вместе

- ITIL v2: Любое событие, оказывающее или способное оказывать негативное влияние на ИТ-услуги



- ITIL v3: Незапланированное прерывание или снижение качества ИТ-услуги

Как узнать об инцидентах?



- Мониторинг инфраструктуры, обработка событий
 - Хорошо, но маловероятно
- Расследование обращений пользователей
 - Поздно, некачественная информация
 - Распространённый вариант



- Обращения пользователей
 - Для многих организаций – единственный тип инцидентов
- Анализ влияния событий в инфраструктуре
 - Хорошо, но по-прежнему маловероятно

Что в итоге?

- Процесс управления инцидентами может работать с объектами двух типов:
 - Обращениями пользователей, содержащими информацию о нарушении услуг
 - Событиями в инфраструктуре, негативно влияющими на услуги
- Между событиями и обращениями может существовать причинно-следственная связь
 - Тем не менее, возможна обработка «отдельных» инцидентов – как обращений, так и событий
 - Обычно при диагностике нарушений в работе услуг и планировании работ по восстановлению нормальной работы исходят из предположения, что причина нарушений – одно событие
 - Задача скорейшего решения инцидента может быть разделена на две:
 - Скорейшее восстановление предоставления услуги
 - Скорейшее восстановление нормального функционирования инфраструктуры

Классификация: цель

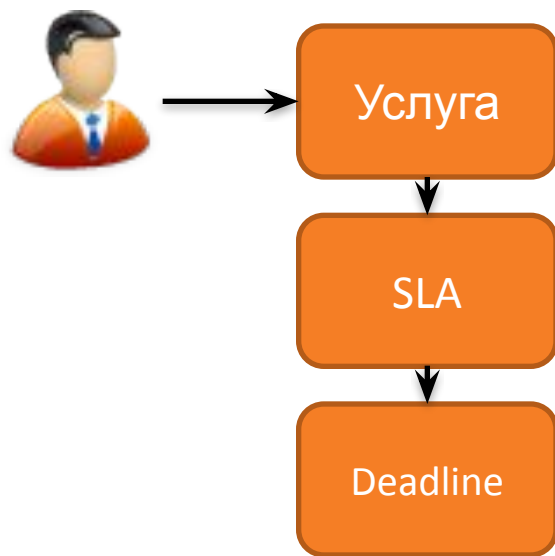
- Классификация обращений и событий типа «инцидент» выполняется с целью определения оптимального способа их дальнейшей обработки в процессе управления инцидентами
- Задачи по обработке инцидентов, оптимизации выполнения которых содействует классификация:
 - Определение влияния инцидентов
 - Определение направления функциональной эскалации
 - Определение параметров иерархической эскалации
 - Сбор данных и начальная диагностика
 - Установление связей с другими инцидентами и проблемами
 - Оценка решения и закрытие
 - ...

Классификация обращений о пяти шагах

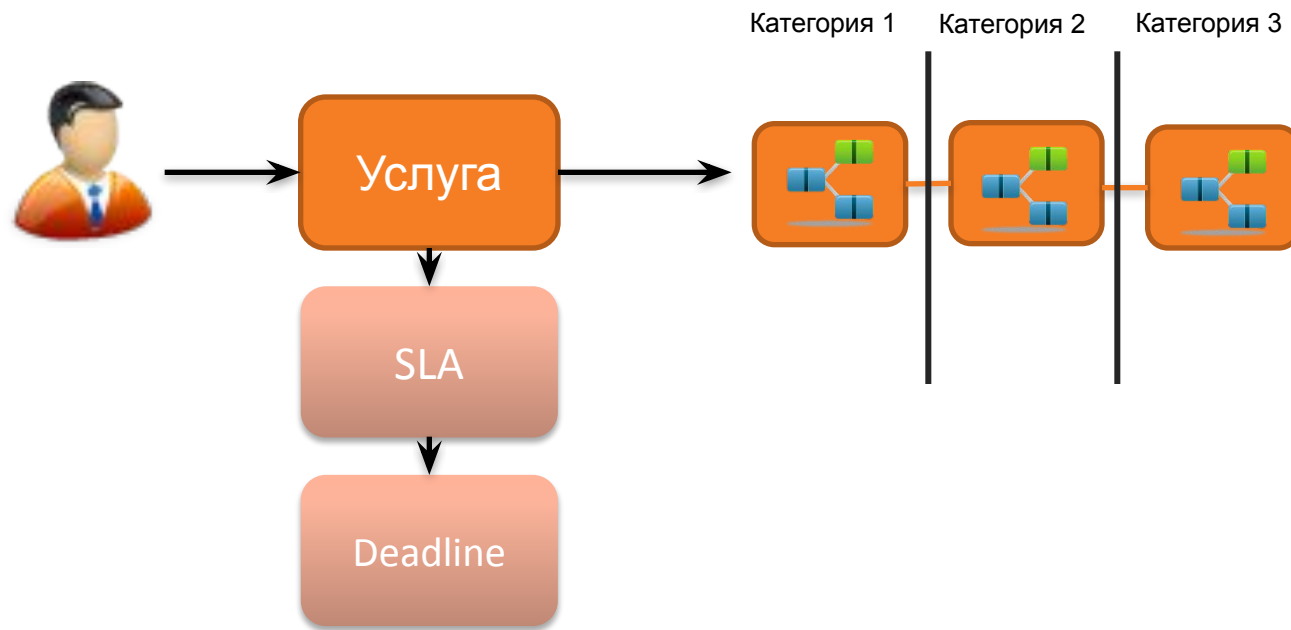
1. Пользователь
2. Услуга – SLA – влияние на бизнес – срок решения
3. Услуга – модель услуги – категория
4. Категория – группа поддержки
5. Категория – конфигурационная единица



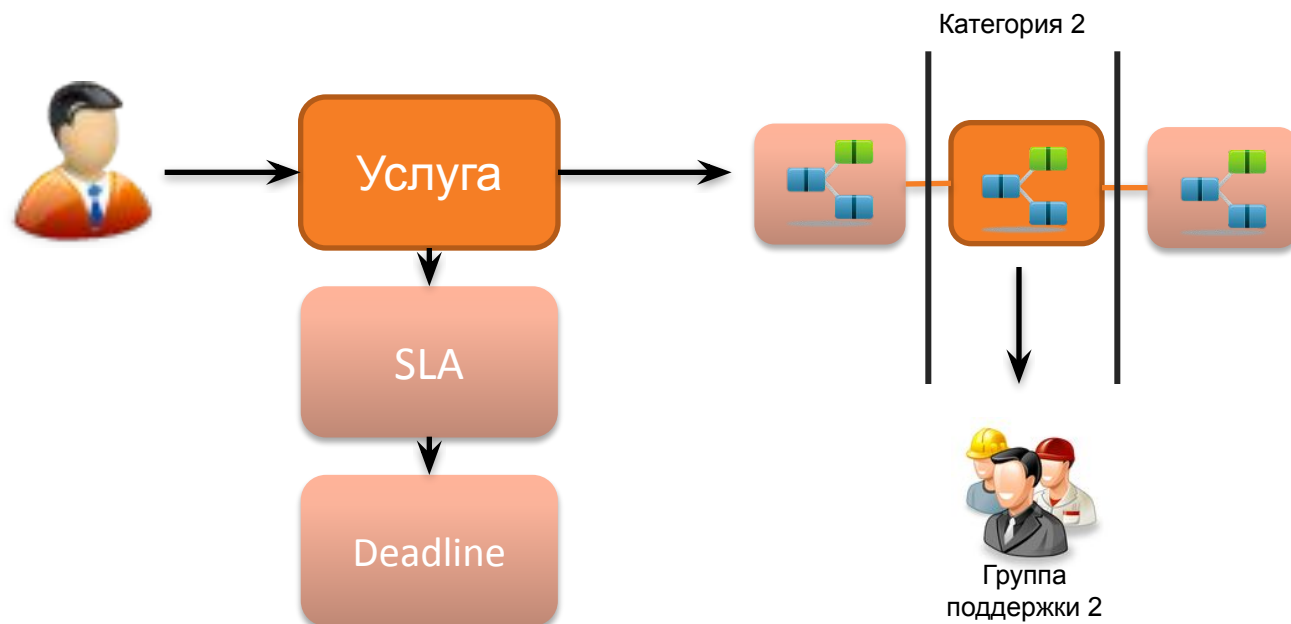
Классификация обращений о пяти шагах



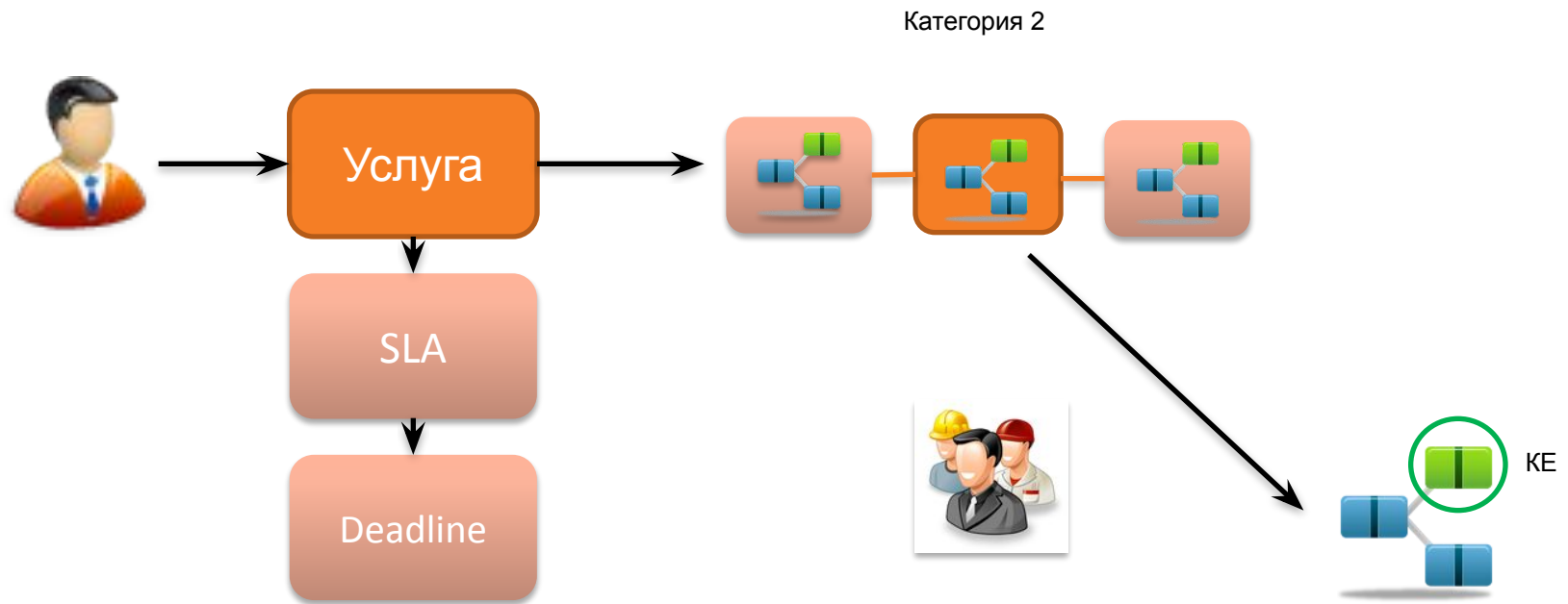
Классификация обращений о пяти шагах



Классификация обращений о пяти шагах



Классификация обращений о пяти шагах



Классификация событий типа «инцидент»

1. Конфигурационная единица
2. КЕ – категория – группа поддержки
3. КЕ – услуги – SLA – влияние на бизнес
4. SLA – сроки решения
5. SLA – пользователи



Классификация обращений: особенности

| Класс | Цель классификации | Особенности |
|------------------|---|--|
| Пользователь | Дальнейшая диагностика, сбор статистики | Информация доступна немедленно |
| Услуга | Оценка влияния на бизнес и сроков решения, определение области диагностики | Требуется каталог услуг, понятный пользователям |
| SLA | Оценка влияния на бизнес и сроков решения | Требуются SLA с указанием пользователей |
| Категория | Определение области исследования, направления эскалации и необходимой для работы информации | Требуются модели услуг (CPM), диагностические опросники |
| Группа поддержки | Назначение ответственности за обработку обращения | Требуется закрепление ответственности по категориям |
| КЕ | Уточнение ответственности за обработку, работа с поставщиками, выполнение работ по решению инцидента, статистика инцидентов | Требуются закрепление ответственности за КЕ, средства диагностики инфраструктуры, связь с управлением подрядчиками |

Классификация событий: особенности

| Класс | Цель классификации | Особенности |
|------------------|---|--|
| Пользователь | Оповещение о нарушении услуг и ходе работ по инцидентам | Требуются SLA с указанием пользователей |
| SLA | Оценка влияния на бизнес, определение сроков решения и пострадавших пользователей | Требуется модель инфраструктуры, учитывающая особенности предоставления услуги по разным SLA |
| Услуга | Оценка влияния на бизнес и затронутых инцидентом SLA | Требуется модель инфраструктуры, объединяющая услуги |
| Категория | | Требуется распределение KE по категориям |
| Группа поддержки | Назначение ответственности за обработку обращения | Требуется распределение ответственности за компоненты инфраструктуры |
| KE | Уточнение ответственности за обработку, работа с поставщиками, выполнение работ по решению инцидента. | Информация доступна немедленно |

Рекомендации по классификации

- Определите цели классификации
- Классификация - не только классификаторы, но и процедуры классификации
- Используйте одноуровневые списки классов
- Учитывайте ограничения, не создавайте «пустых» классификаторов
- Как любой инструмент в составе процесса, классификация подлежит контролю, оценке и совершенствованию



Дополнительная информация

- Тренинг «Service Desk. Поддержка и эксплуатация ИТ-ус
 - <http://www.cleverics.ru/ru/services/education/it-support>
 - Проводится регулярно, ближайшие даты: 09.04-11.04



- Корпоративные блоги по тематике ИТ-менеджмента
 - <http://www.realitsm.ru/>
 - Можно задать свой вопрос (info@realitsm.ru) или комментировать в существующих постах



Real ITSM

- Ранее на близкую тему:
вебинар Д.Исайченко [«Определяем приоритеты и сроки устранения инцидентов»](#)



- Последующие вебинары
 - [Метрики и отчётность по процессу управления инцидентами \(15 марта\)](#)
 - <http://www.cleverics.ru/ru/subject-field/webinars>

Спасибо за внимание!



Мы знаем как управлять ИТ
Вы можете это использовать