Cleverics

Как и зачем классифицировать инциденты и обращения пользователей

Роман Журавлёв

При информационной поддержке:

СМАРТ СОРСИНГ

DSE

ITmozg.ru

itSMF
СООБЩЕСТВО ПРОФЕССИОНАЛОВ ITSM

PRACTICE
Control the future. Explore the past

СОДЕЙСТВИЕ
НЕКОММЕРЧЕСКОЕ ПАРТНЕРСТВО

GlobalCIO
Мысли глобально. Действуй локально

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

Cleverics

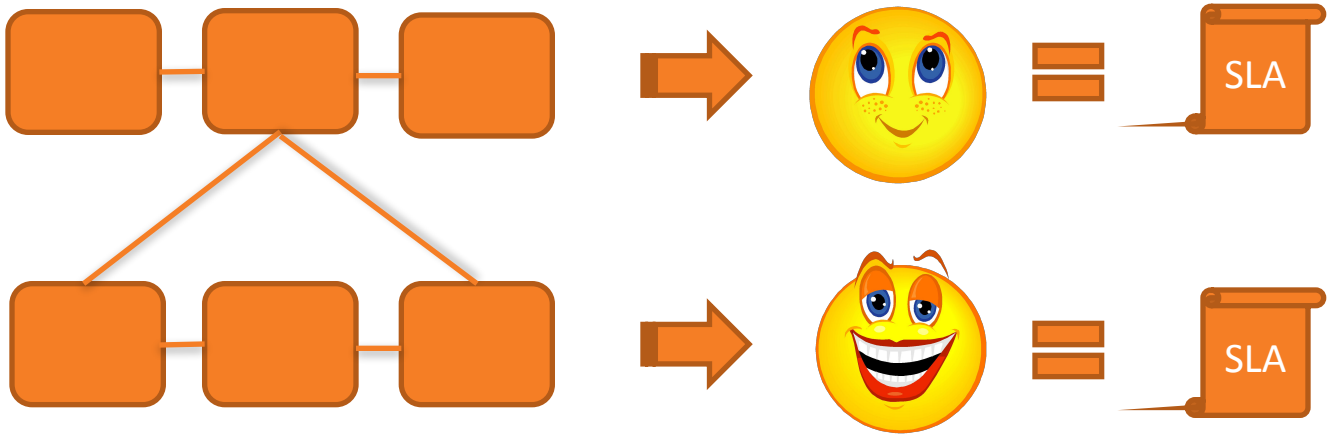
Что такое «инцидент»?

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

Cleverics

Мы такие разные… и всё-таки мы вместе

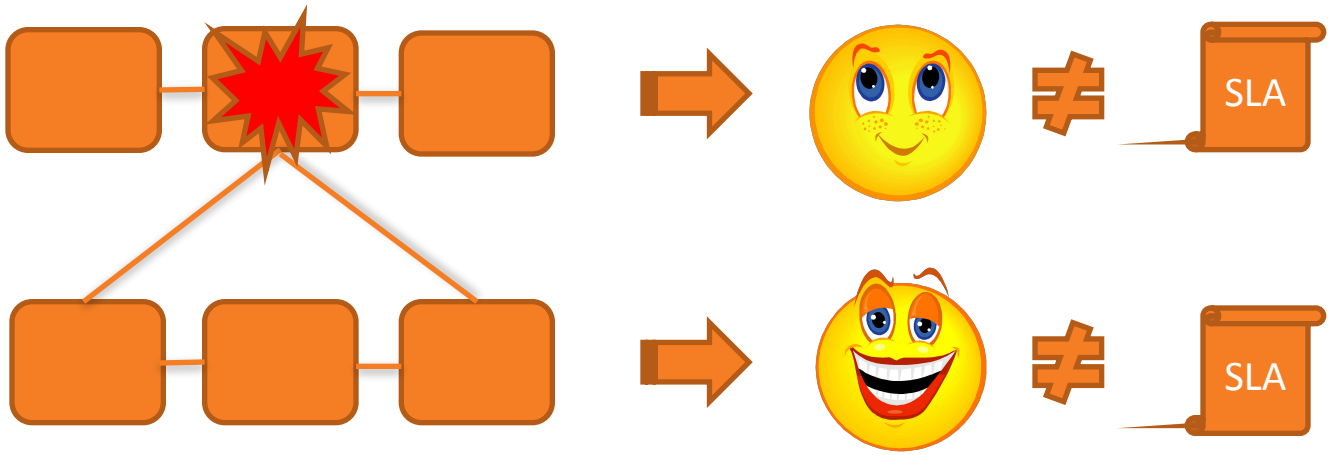
- ITIL v3: Незапланированное прерывание или снижение качества ИТ-услуги
- ITIL v2: Любое событие, оказывающее или способное оказывать негативное влияние на ИТ-услуги



Cleverics

Мы такие разные… и всё-таки мы вместе

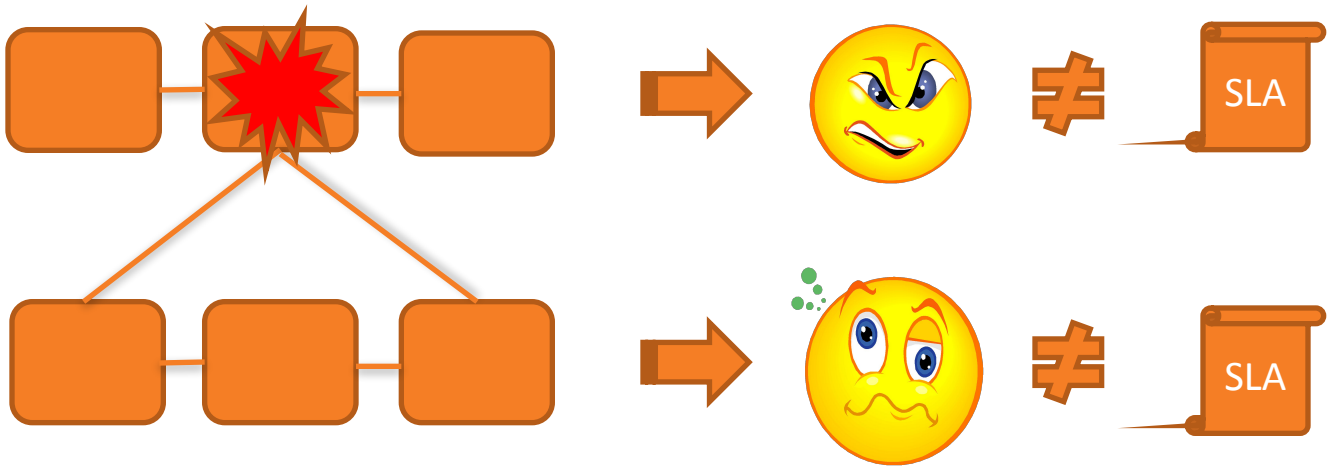
- ITIL v3: Незапланированное прерывание или снижение качества ИТ-услуги
- ITIL v2: Любое событие, оказывающее или способное оказывать негативное влияние на ИТ-услуги



Cleverics

Мы такие разные… и всё-таки мы вместе

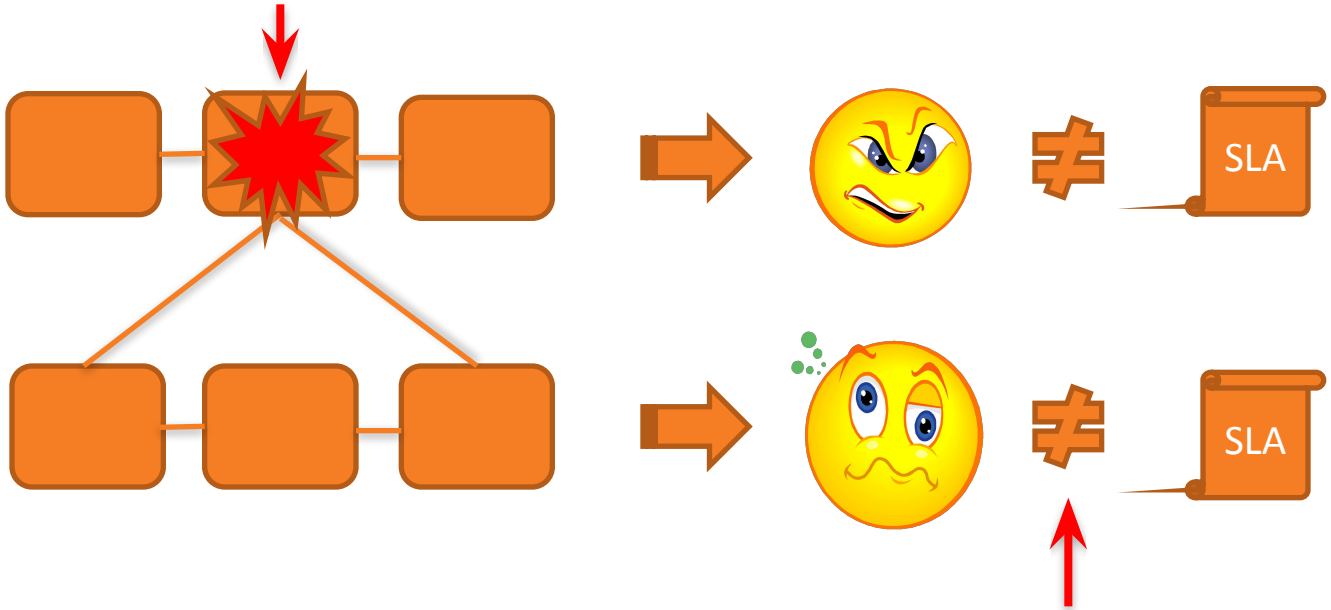
- ITIL v3: Незапланированное прерывание или снижение качества ИТ-услуги
- ITIL v2: Любое событие, оказывающее или способное оказывать негативное влияние на ИТ-услуги



Cleverics

Мы такие разные… и всё-таки мы вместе

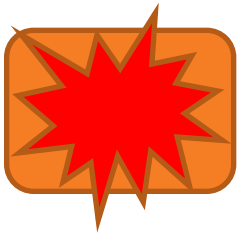
- ITIL v2: Любое событие, оказывающее или способное оказывать негативное влияние на ИТ-услуги



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

Cleverics

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

Cleverics

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

Cleverics

Классификация: цель

- Классификация обращений и событий типа «инцидент» выполняется с целью определения оптимального способа их дальнейшей обработки в процессе управления инцидентами

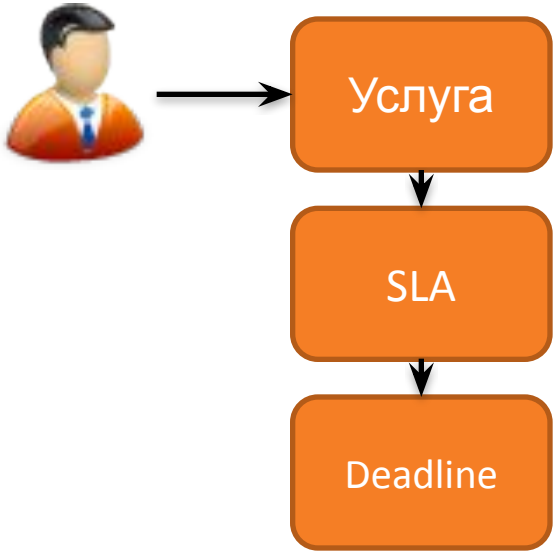
- Задачи по обработке инцидентов, оптимизации выполнения которых содействует классификация:
  - Определение влияния инцидентов
  - Определение направления функциональной эскалации
  - Определение параметров иерархической эскалации
  - Сбор данных и начальная диагностика
  - Установление связей с другими 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

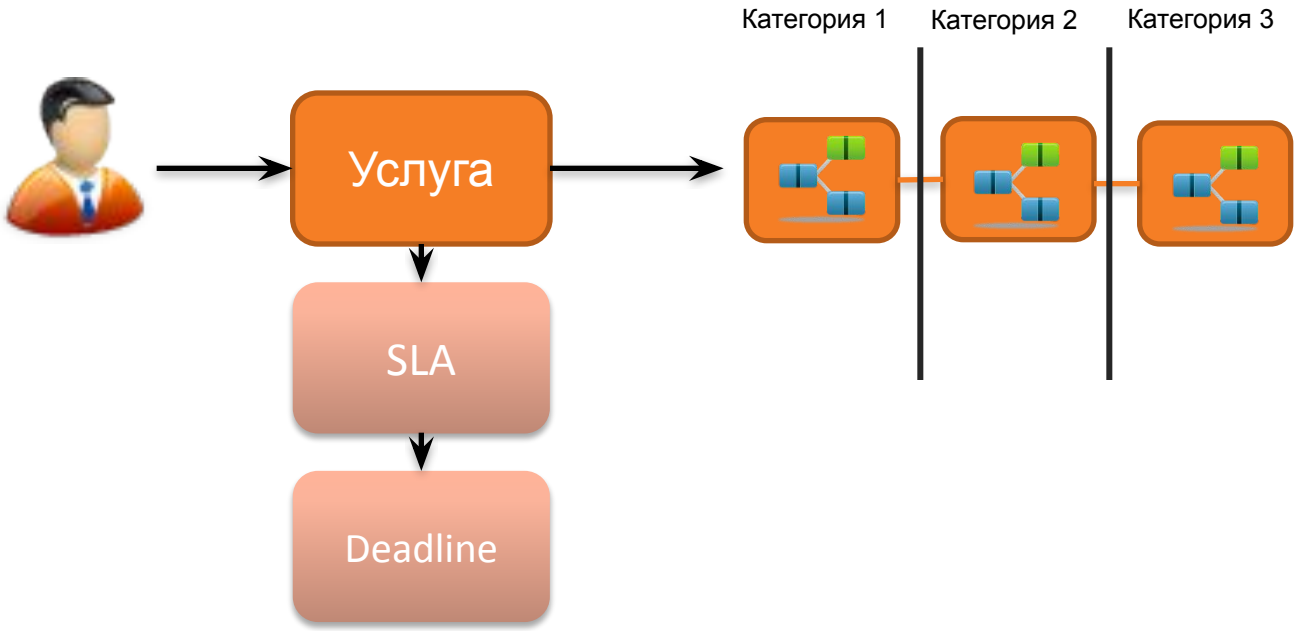
Cleverics

Классификация обращений о пяти шагах



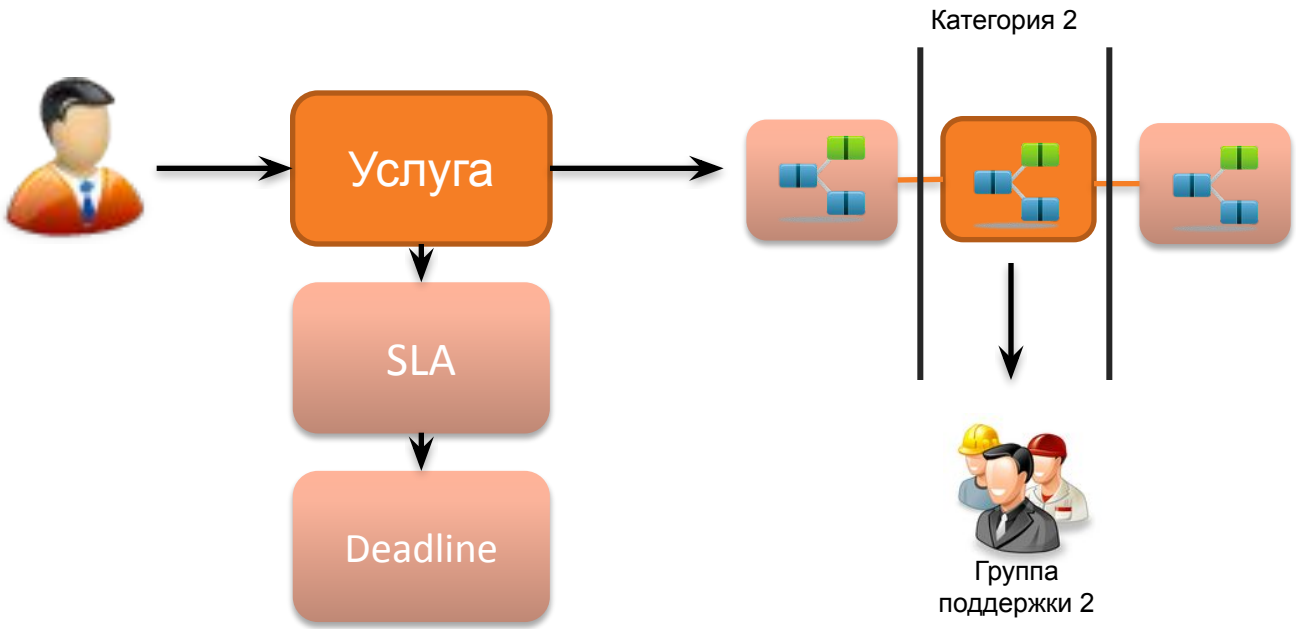
Cleverics

Классификация обращений о пяти шагах



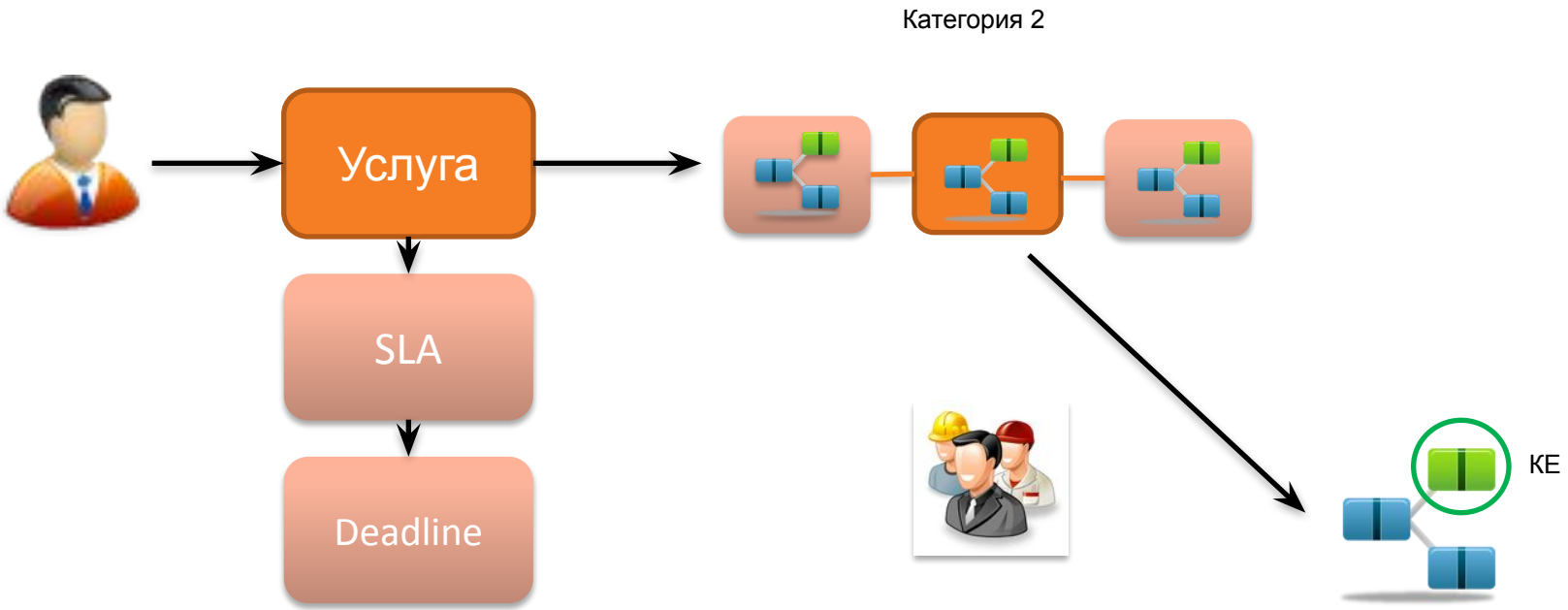
Cleverics

Классификация обращений о пяти шагах



Cleverics

Классификация обращений о пяти шагах



Cleverics

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

Cleverics

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 КЕ по категориям
Группа поддержки	Назначение ответственности за обработку обращения	Требуется распределение ответственности за компоненты инфраструктуры
КЕ	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

Cleverics

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»

CleverTALK

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

Cleverics

Спасибо за внимание!

Мы знаем как управлять ИТ
Вы можете это использовать