Управление поддержкой внутренней инфраструктуры компании с помощью Naumen Service Desk

Вячеслав Кадников,
коммерческий директор, NAUMEN

NAUMEN

ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ

Понимание проблем

Классическая ситуация в организации:

→ Неполная регистрация запроса, вытеснение старого запроса новым (нет единой формы и базы запросов)

→ Сложности с определением ответственного (нет соглашений об уровне взаимодействия между сотрудниками ИТ)

→ Длительное время разрешения запросов (нет регламентов)

→ Отсутствие инструмента поиска корневых причин

→ Отсутствие необходимой отчетности для руководства

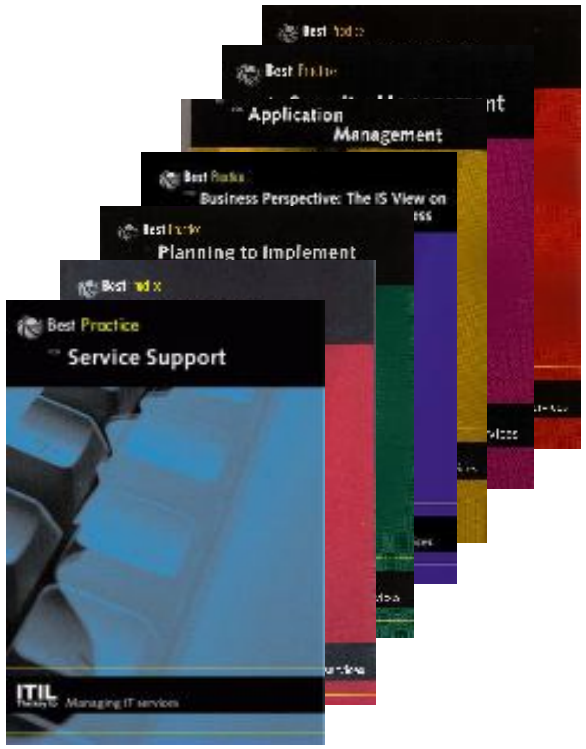
История ITIL и ITSM

Правительство Великобритании – родина и первое внедрение ITIL.

→ ITIL (IT Infrastructure Library) – Библиотека лучших мировых практик по реализации процессного подхода для управления ИТ. Развивается более 30 лет.

→ Библиотека ITIL описывает подход к IT как сервисной организации (ITSM, IT Service Management).

→ ITIL раскрывает ряд требований ГОСТ Р ИСО 9001. Требования ITIL сформируют создаваемые ГОСТ Р ИСО 20000 (Управление ИТ) и 27000 (Безопасность).



NAUMEN развивает ITIL в России

IT Service Management Forum – пропаганда ITIL во всем мире.

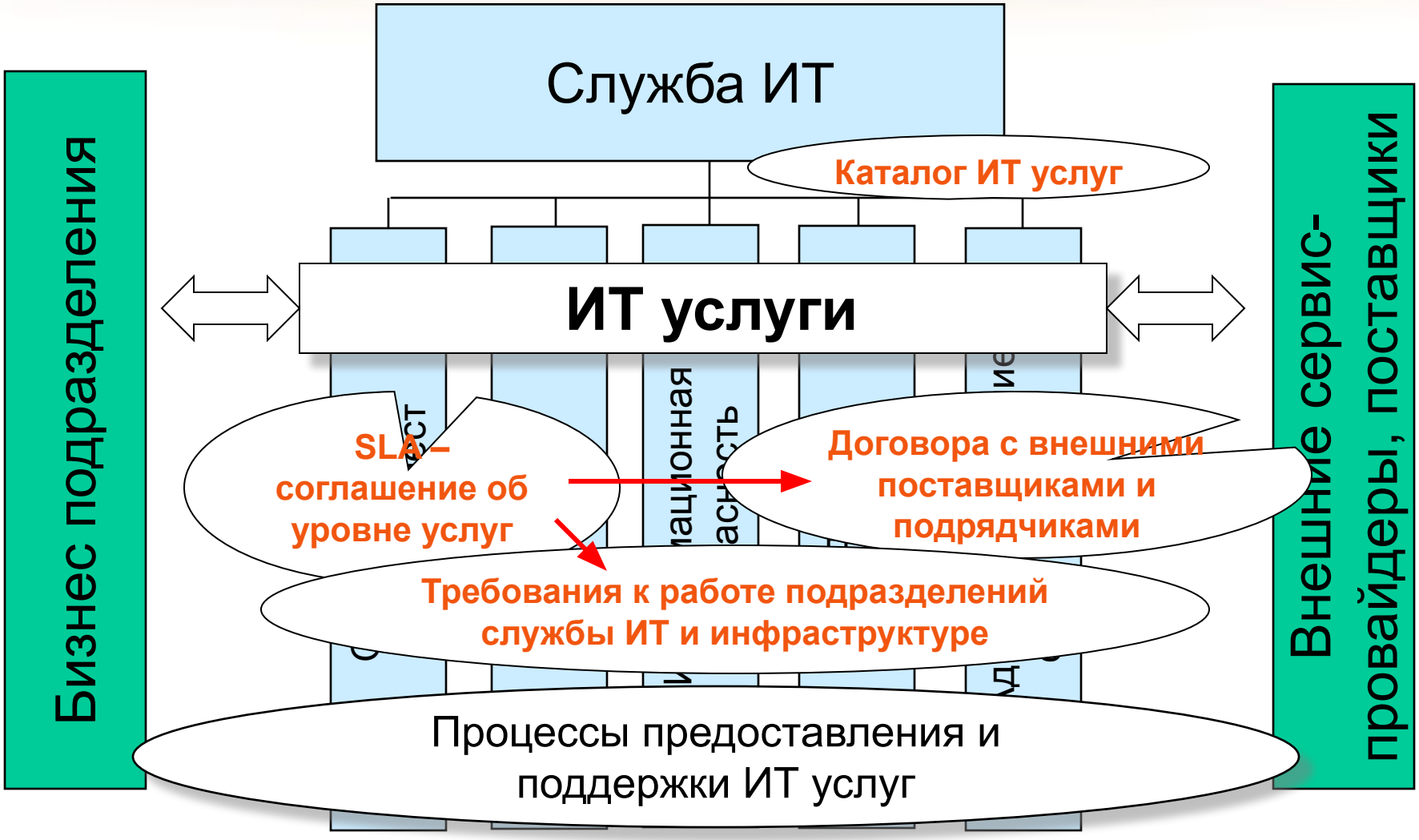
itSMF
The IT Service Management Forum

- → Некоммерческая организация
- → Более 30 национальных представительств
- → Российское отделение существует с 2005 года

NAUMEN
ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ

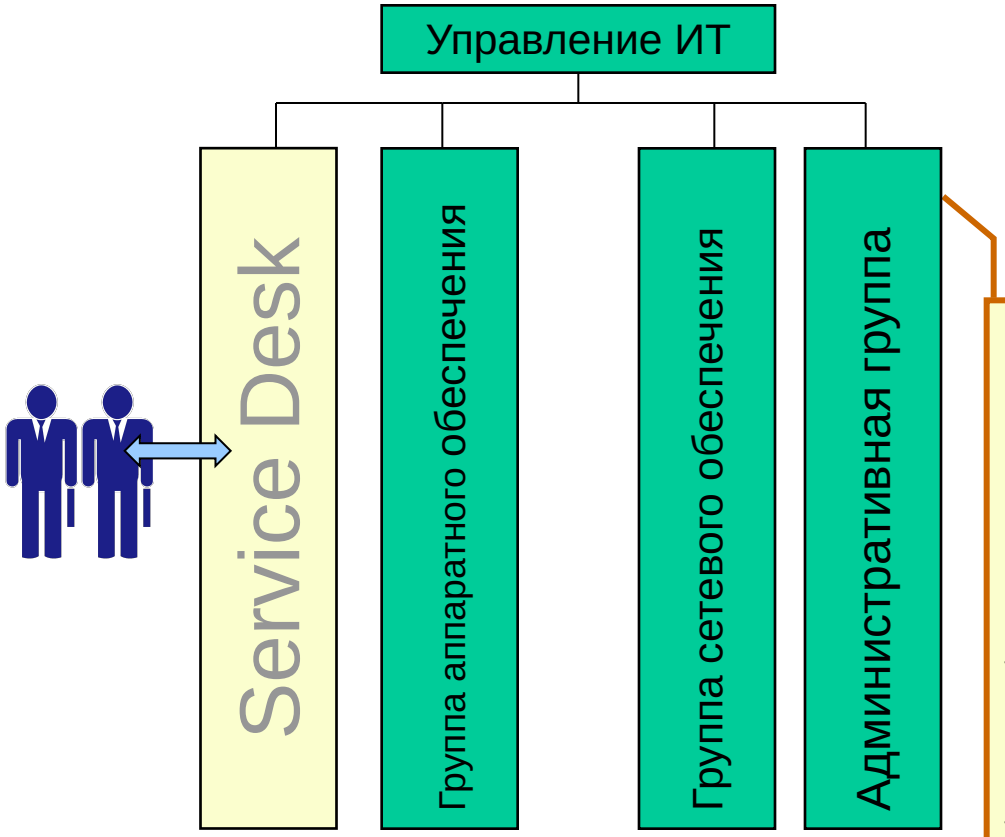
- → Официальное вступление в itSMF Россия в 2005 году
- → Делится опытом, накопленным в проектах
- → Развивает Naumen Service Desk

Сервисный подход



NAUMEN
ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ

Процессы ITIL



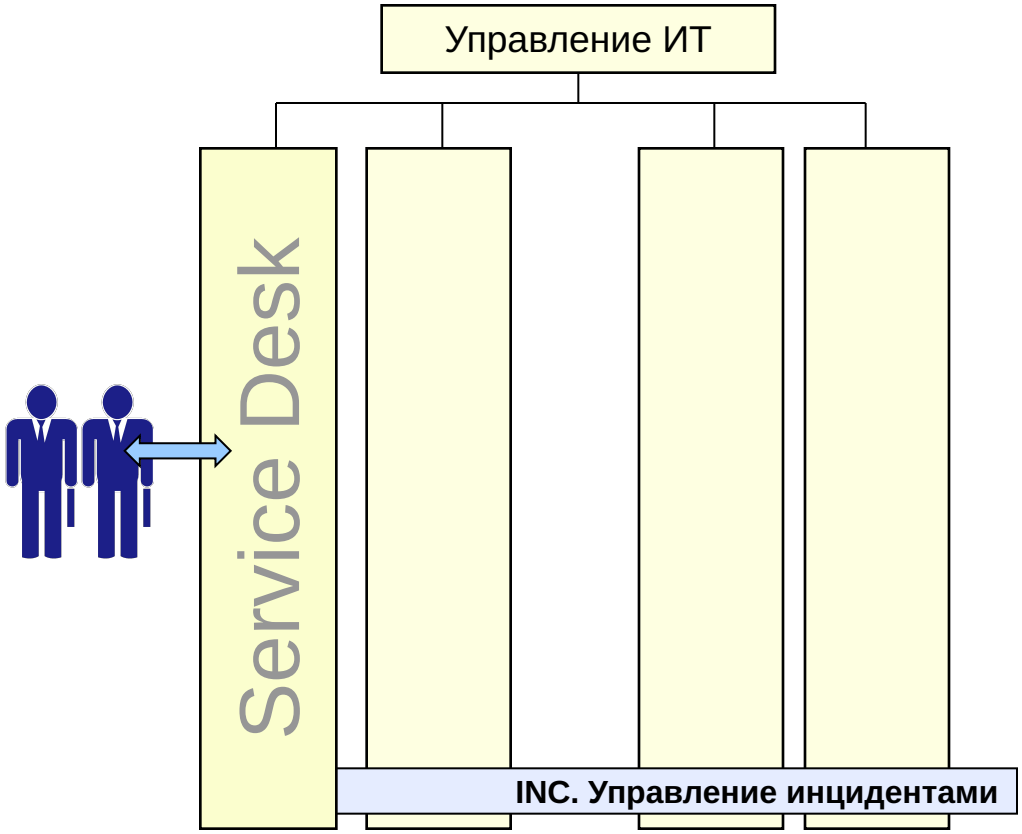
Единая точка контакта пользователей с ИТ-подразделением

Фокус на восприятии услуг пользователями и их удовлетворенности услугами

Содействие предоставлению услуг на операционном уровне

NAUMEN
ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ

Процессы ITIL

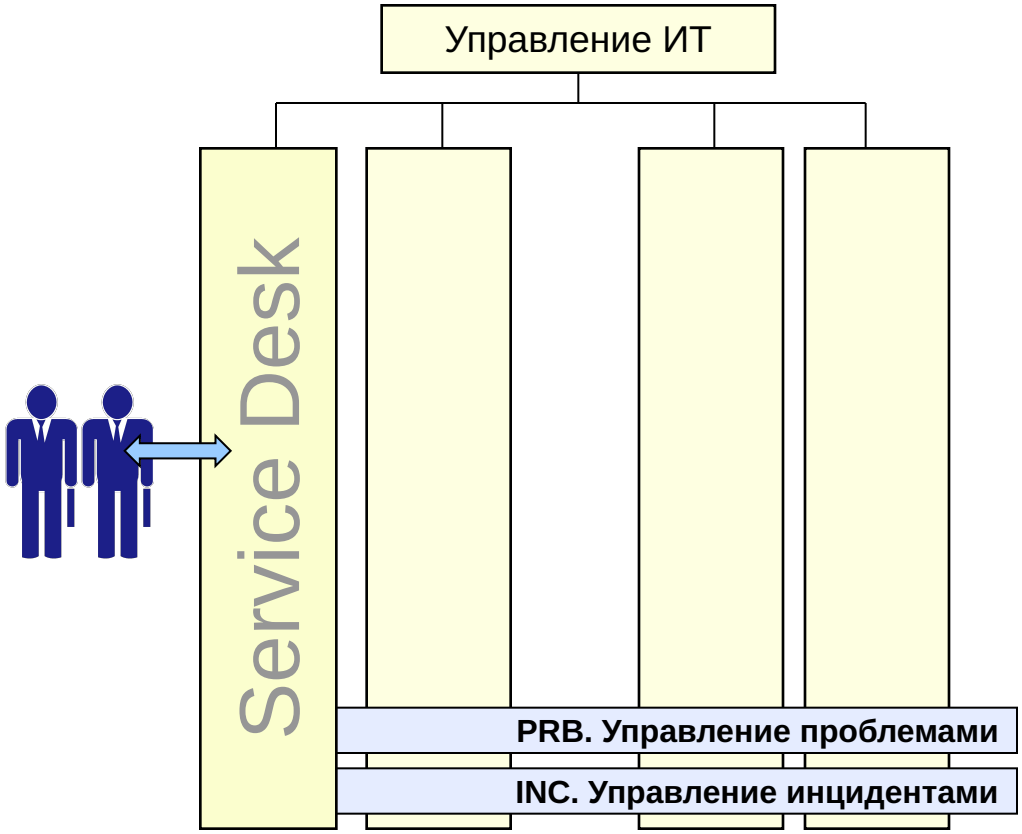


Цель:

Восстановить нормальную работу ИТ услуги как можно быстрее и минимизировать негативное воздействие на бизнес-процессы

NAUMEN
ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ

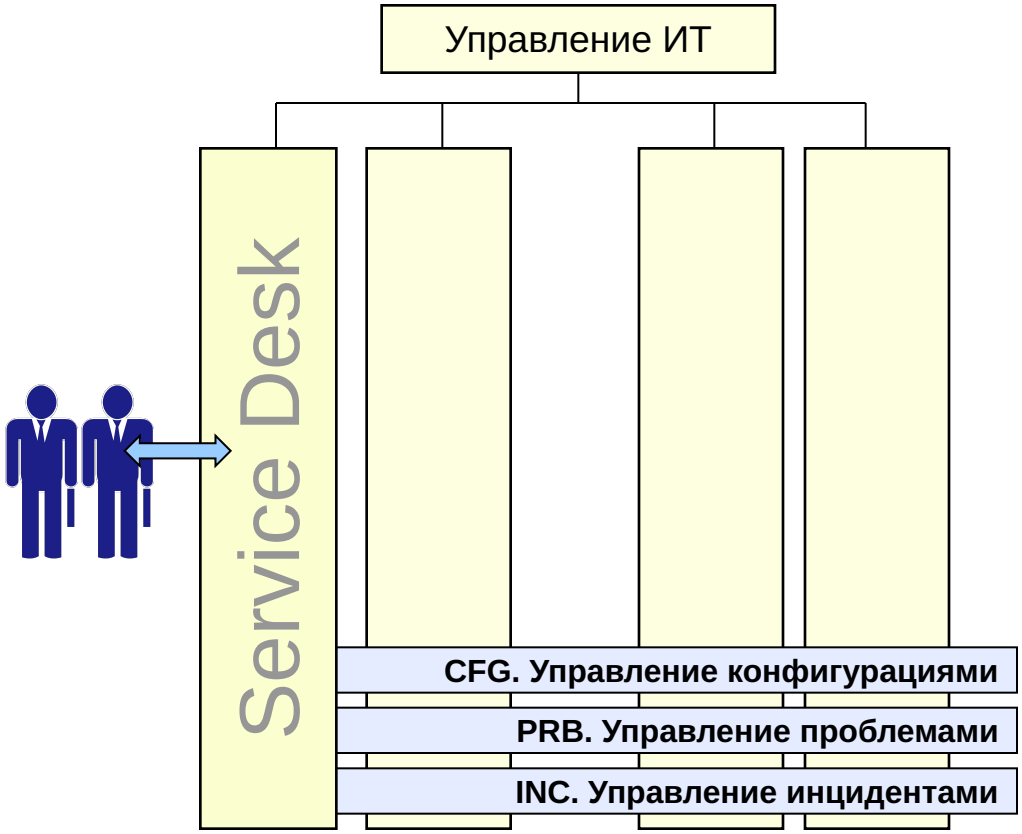
Процессы ITIL



Цель:
Содействовать обеспечению максимальной стабильности предоставляемых услуг путем определения, контроля и устранения ошибок в инфраструктуре ИТ

NAUMEN
ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ

Процессы ITIL

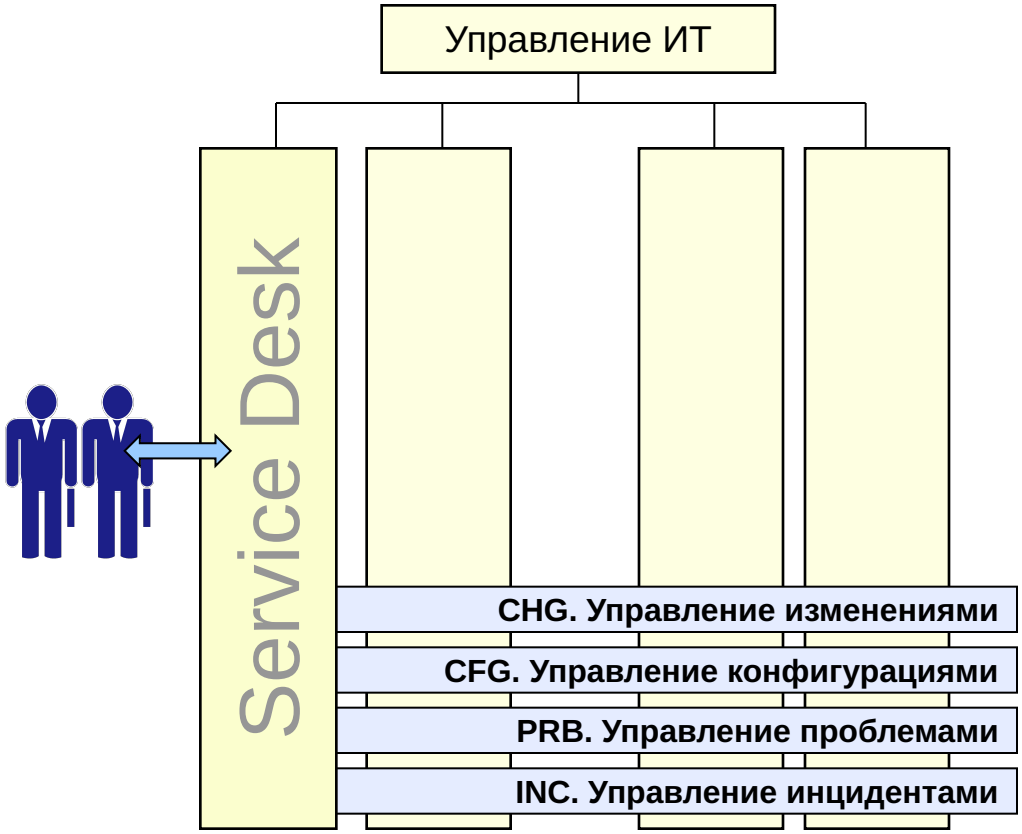


Цель:

Предоставить логическую модель инфраструктуры или сервиса, распознавая, контролируя, поддерживая и проверяя версии всех существующих конфигурационных единиц

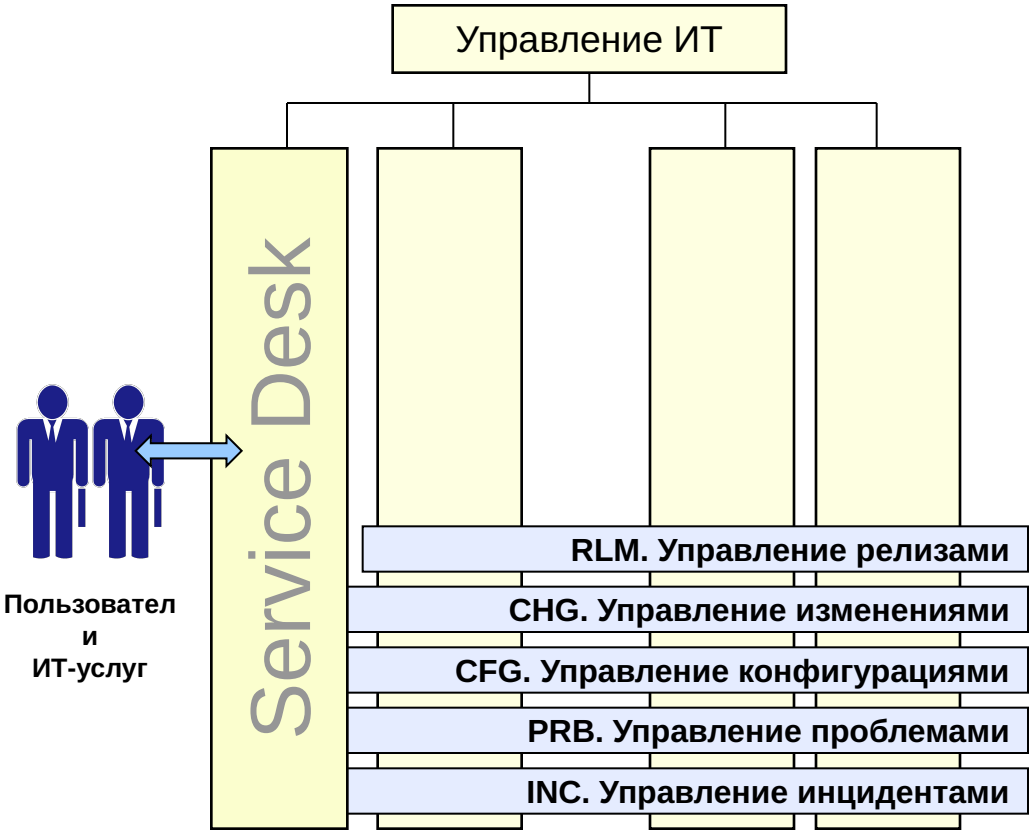
NAUMEN
ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ

Процессы ITIL



Цель:
Минимизировать негативное воздействие проводимых изменений на качество сервисов за счет использования стандартизированных методов и процедур для качественной и своевременной обработки всех изменений

Процессы ITIL

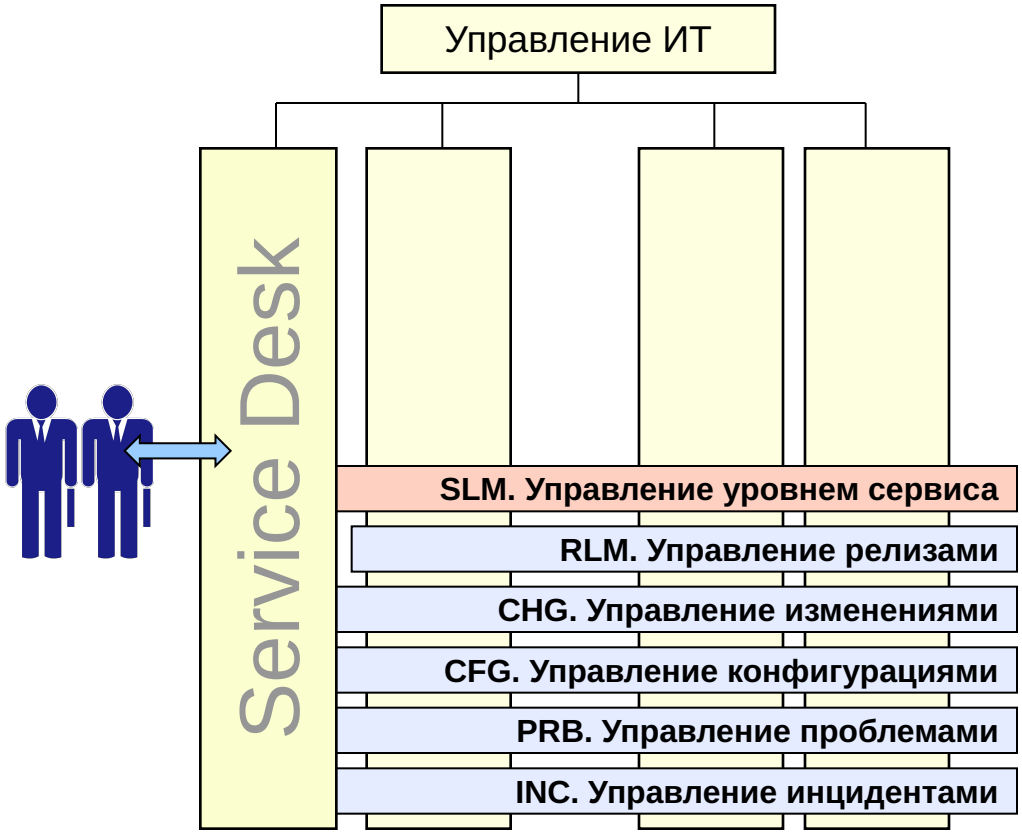


Цели:
Обеспечить согласованное внедрение изменений с соблюдением требуемого уровня безопасности

Обеспечить распространение только корректных, авторизованных и оттестированных версий конфигурационных единиц

NAUMEN
ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ

Процессы ITIL

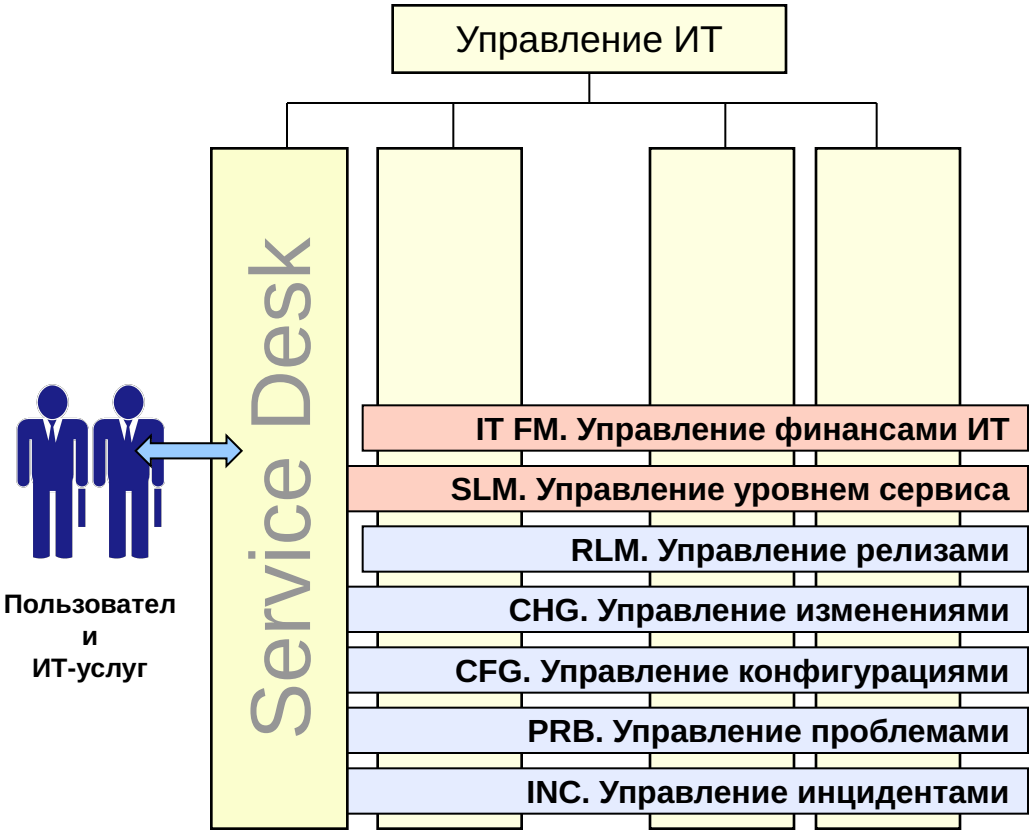


Цель:

Обеспечивать и улучшать качество сервиса через постоянный цикл достижения договоренностей, отслеживания и отчетности о достигаемых уровнях сервиса, а также инициирования действий для устранения плохого сервиса – согласованно с целями бизнеса и оптимально с точки зрения затрат

NAUMEN

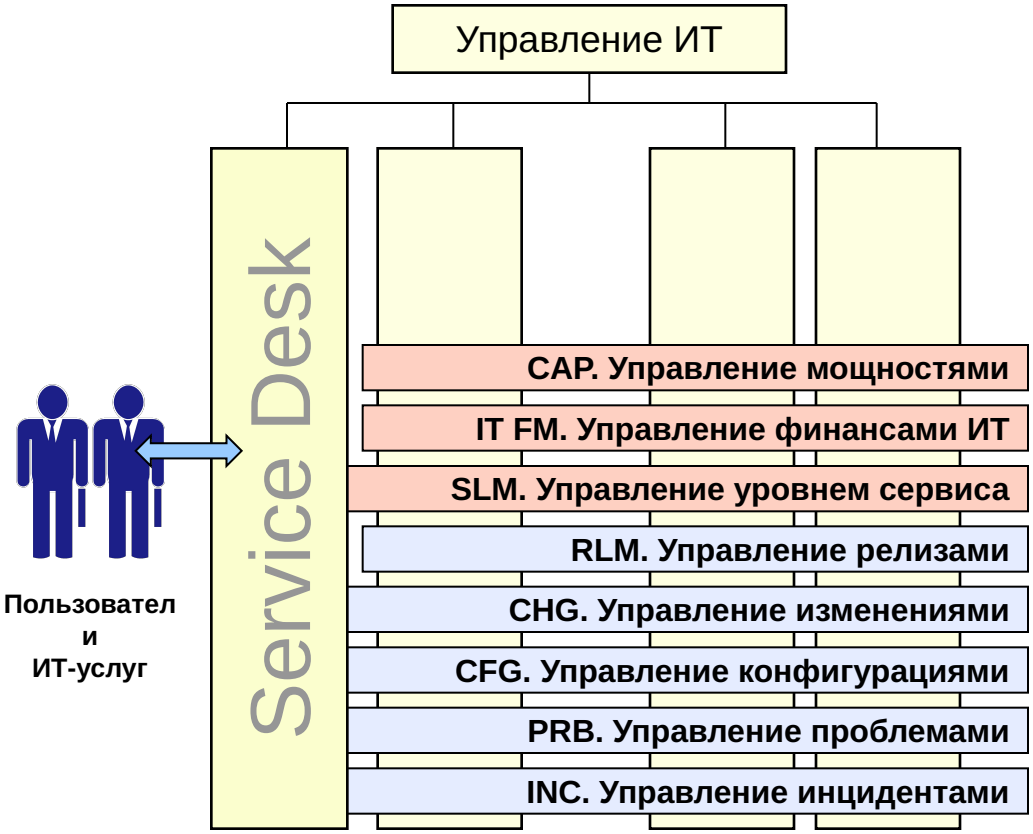
Процессы ITIL



Цели:
Содействовать принятию экономически эффективных решений, предоставляя финансовую информацию.
Обеспечить планирование и контроль расходов на предоставление согласованных ИТ сервисов и доходов от оплаты их потребления

NAUMEN
ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ

Процессы ITIL

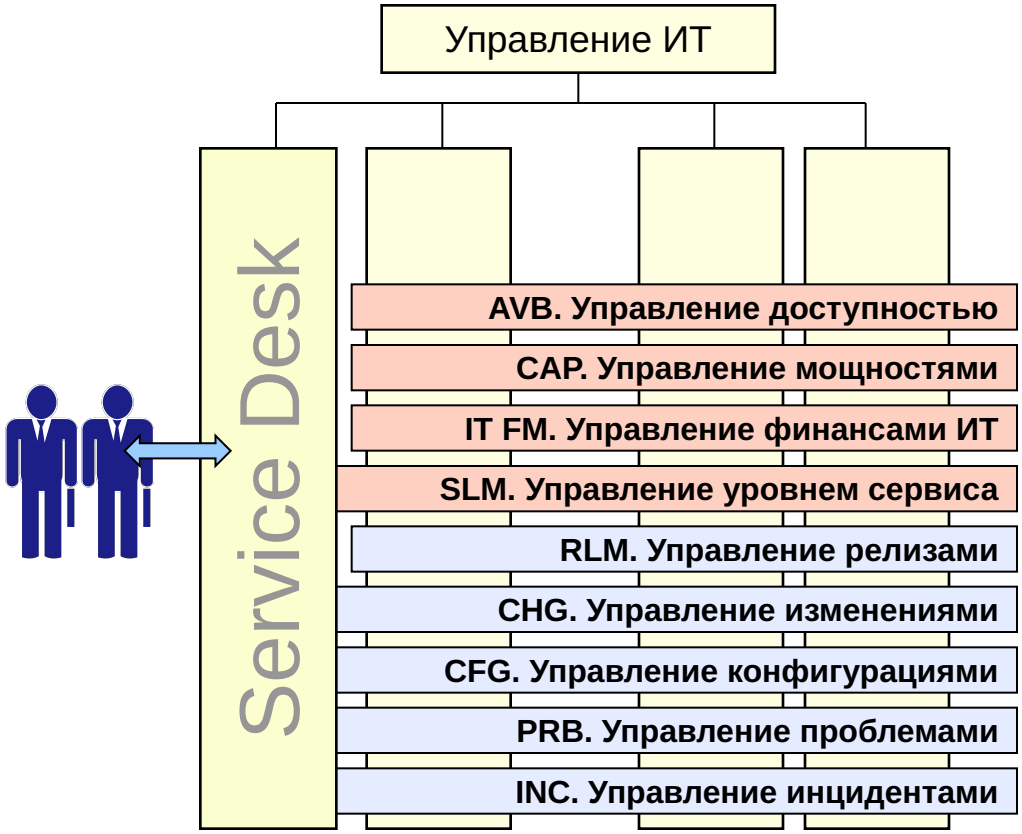


Цель:

Обеспечить обоснованный с точки зрения затрат уровень возможностей ИТ, отвечающий текущим и будущим потребностям бизнеса

NAUMEN

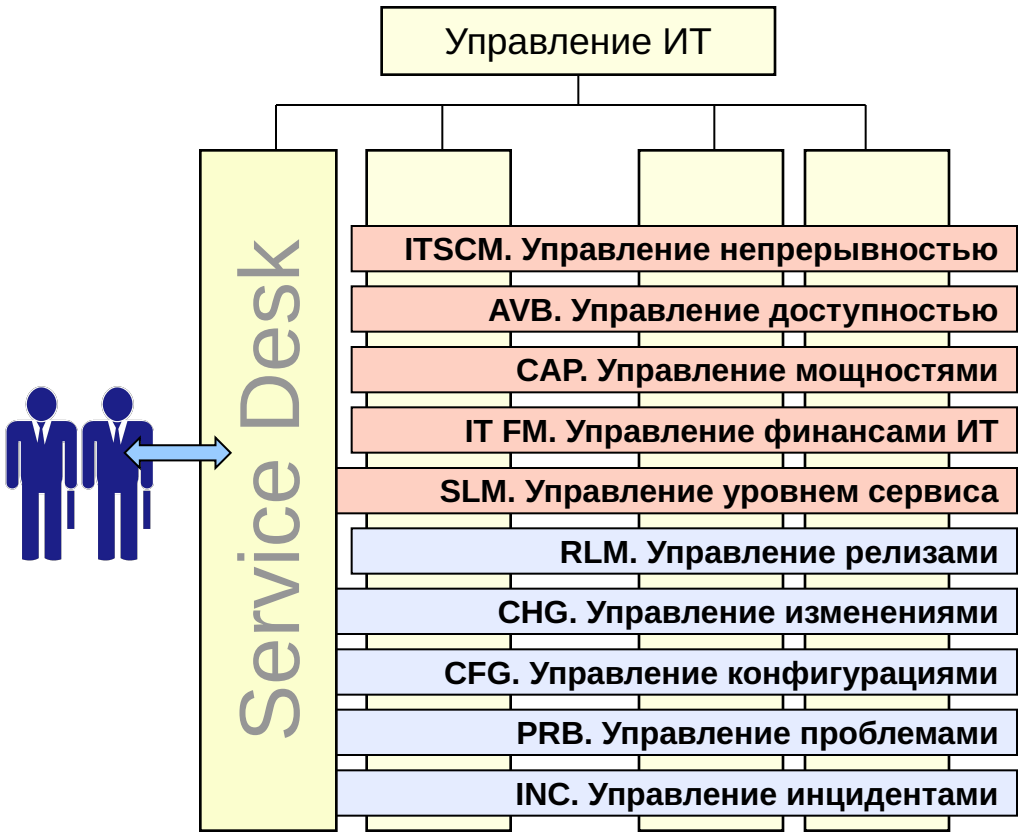
Процессы ITIL



Цель:
Оптимизировать возможности инфраструктуры, сервисов и ИТ подразделений для предоставления бизнесу эффективного с точки зрения затрат и постоянного уровня доступности ИТ сервисов

NAUMEN
ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ

Процессы ITIL

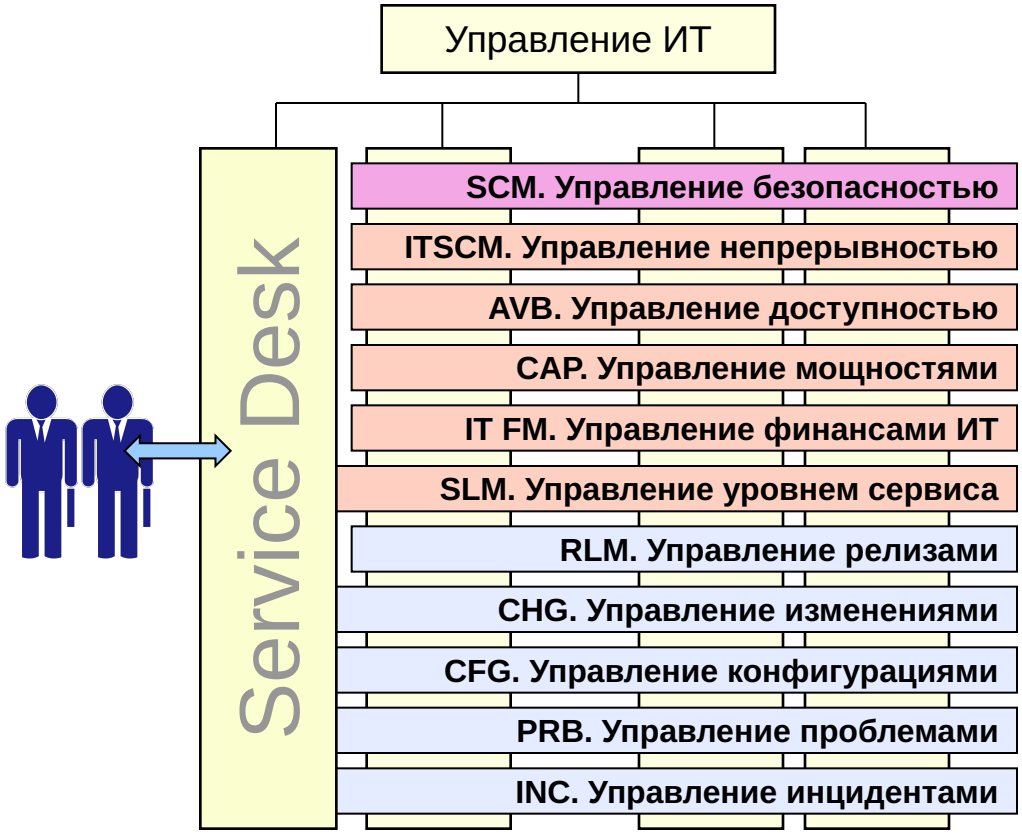


Цель:

Обеспечить непрерывность ключевых бизнес операций в чрезвычайной ситуации посредством восстановления необходимой части инфраструктуры предоставления и поддержки ИТ сервисов

NAUMEN

Процессы ITIL

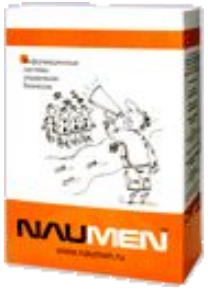


Цели:
Обеспечить выполнение требований к информационной безопасности, указанных в соглашениях об уровне сервисов (SLA) и других внешних источниках

Обеспечить базовый уровень информационной безопасности, не зависящий от внешних требований

NAUMEN
ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ

Naumen Service Desk 3.2



Продукт основан на лучших практиках ITIL/ITSM и реализует процессы:

- → Служба Service Desk
- → Управление инцидентами
- → Управление проблемами
- → Управление уровнем сервиса
- → Управление конфигурациями
- → Управление изменениями
- → Управление релизами
- → Управление доступностью

Премия «Продукт года 2006»
по версии SOFTOOL

Pink Elephant
Единственная компания в мире, сертифицирующая ПО на соответствие процессам и рекомендациям ITIL.

NAUMEN

Классическая модель

1. Организация службы Service Desk
2. Управление инцидентами
3. Управление конфигурациями
4. Управление изменениями
5. Управление проблемами
6. Управление уровнем сервиса

Выгоды

- Опробованная модель
- Позволяет снять наиболее острые проблемы
- Основа для дальнейшего внедрения

Трудности

- Больше реактивная, чем проактивная
- Требует значительных инвестиций на начальном этапе
- Требует значительных организационных изменений

Пример: ЦИТУО

- Анализ существующих процессов обслуживания учащихся.
- Разработка и внедрение процесса «Управление запросами».
- Создана служба Service Desk, проведено обучение оператора и инженеров по соблюдению требований Регламента и ролевой инструкции.

- Установка комплекса программных продуктов Naumen Service Desk
- Настройку справочников и отчетов.
- Интеграция Naumen Service Desk с учебным порталом школы.

Контрактная модель

1. Управление уровнем сервиса
2. Управление конфигурациями
3. Организация службы Service Desk
4. Управление инцидентами
5. Управление изменениями
6. Управление проблемами

Выгоды

- Формализует взаимоотношения с Заказчиком
- Подходит для ИТ-аутсорсинга
- Задает направление развития ИТ

Трудности

- Риск несоблюдения SLA
- Заключение SLA с ИТ не всегда востребовано бизнесом
- Необходимо управлять требованиями Заказчика

Инфраструктурная модель

1. Event mngt
2. Управление конфигурациями
3. Управление проблемами
4. Организация службы Service Desk
5. Управление инцидентами
6. Управление изменениями
7. Управление уровнем сервиса

Выгоды

- Ориентация на критические системы/приложения/сервисы
- Инвестиции легко объяснимы
- Больше проактивная, чем реактивная

Трудности

- Выбор поставщика ПО
- Измерять то, что необходимо
- Поддерживать актуальность CMDB – ответственность инженеров

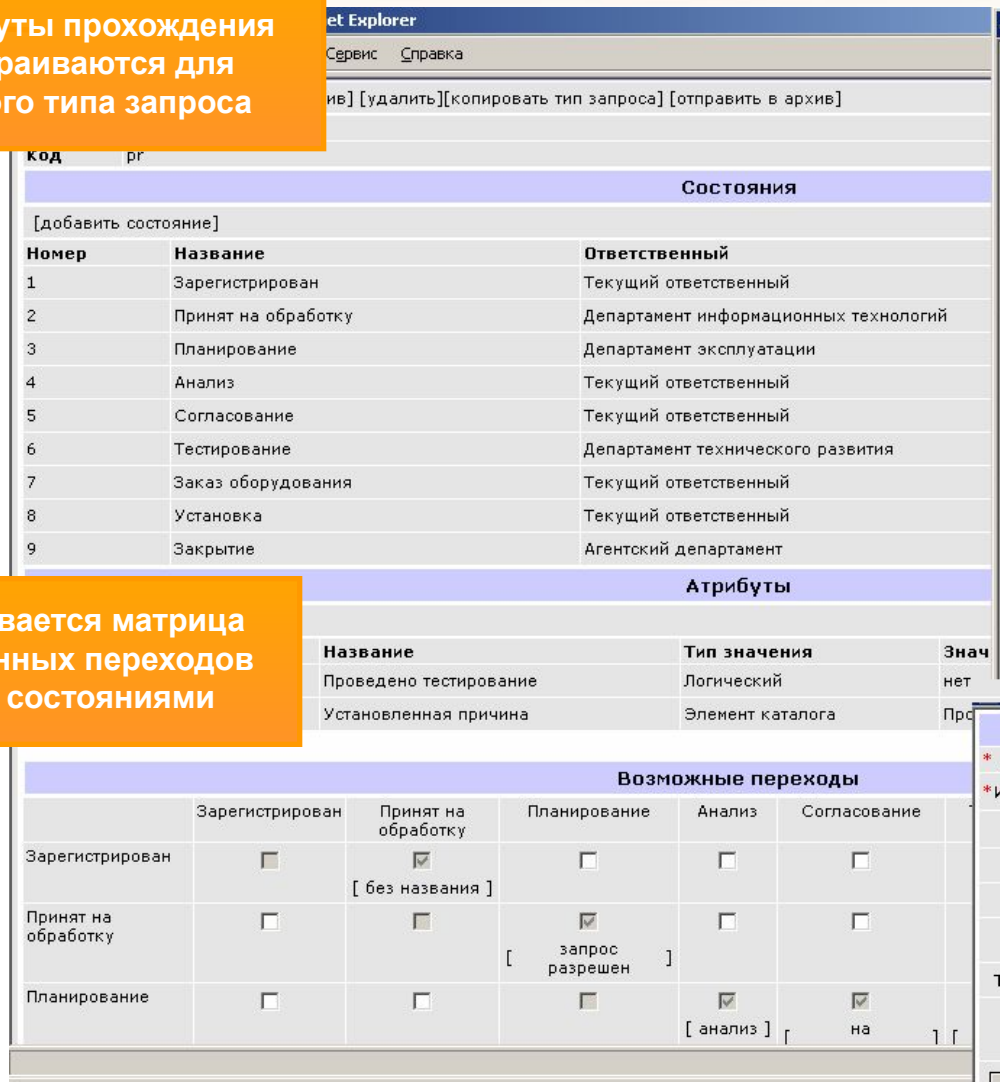
NAUMEN

Возможности системы

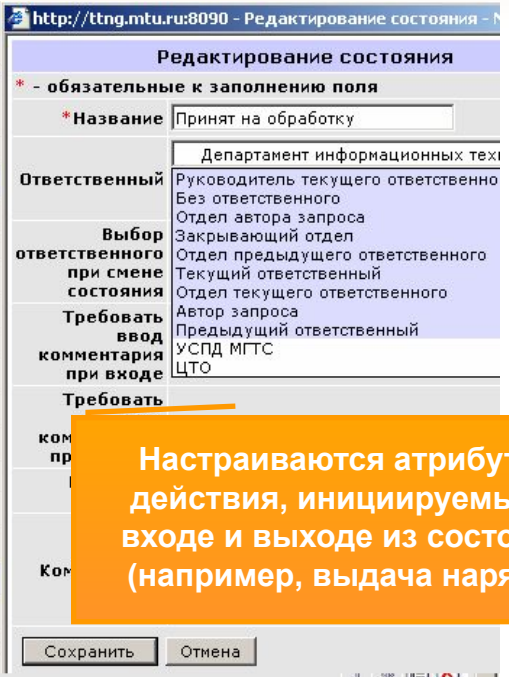
- → **Регистрация запросов** через оператора, email, web, внешние системы, хранение полной истории
- → Использование операторами **Базы знаний и Помощника**
- → **Типизация запросов**, настройка по каждому типу запроса **workflow**, выдача нарядов на работу, управление изменениями
- → **SLA** для пользователей и клиентов (в том числе приоритеты, регламентные сроки)
- → Схема **информирования**, горизонтальная и вертикальная **эскалация** через web, email, оператора
- → Ведение базы конфигураций **CMDB**
- → Отслеживание **доступности** сервисов и ресурсов
- → Встроенные средства **генерации отчетов**
- → Матричная настройка **прав доступа**
- → 100% **web-интерфейс**

Управление изменениями и workflow

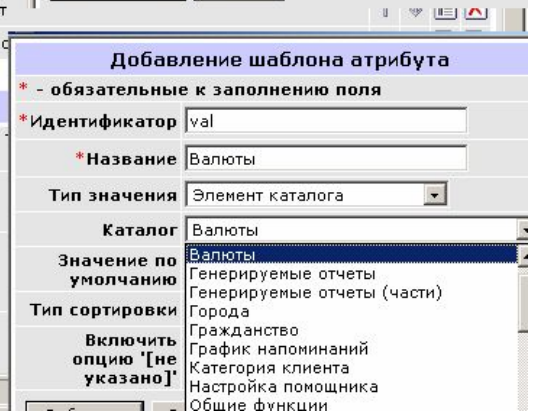
Маршруты прохождения настраиваются для каждого типа запроса



Настраивается матрица разрешенных переходов между состояниями

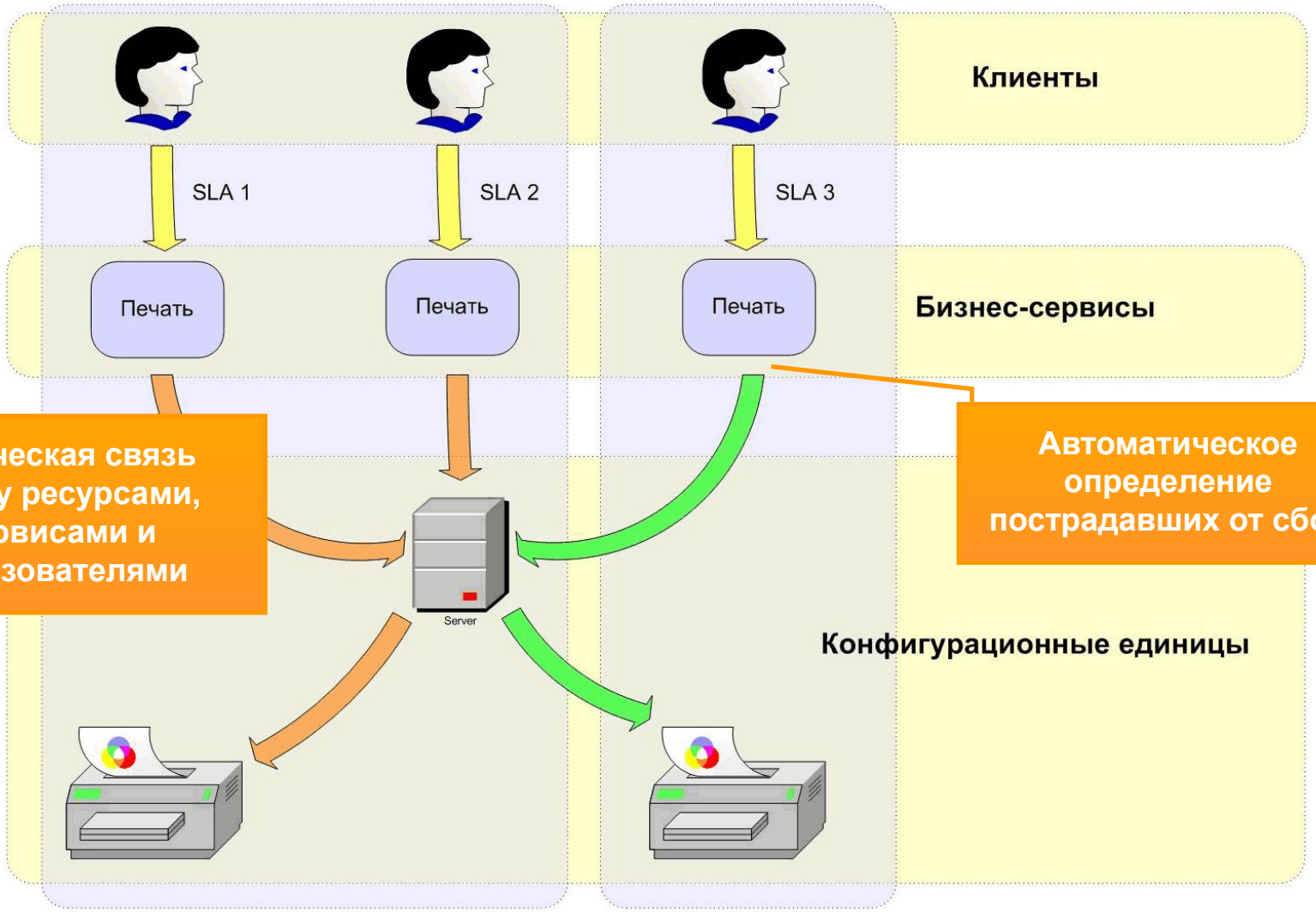


Настраиваются атрибуты и действия, инициируемые на входе и выходе из состояний (например, выдача нарядов)



NAUMEN

Пользователи – сервисы - ресурсы



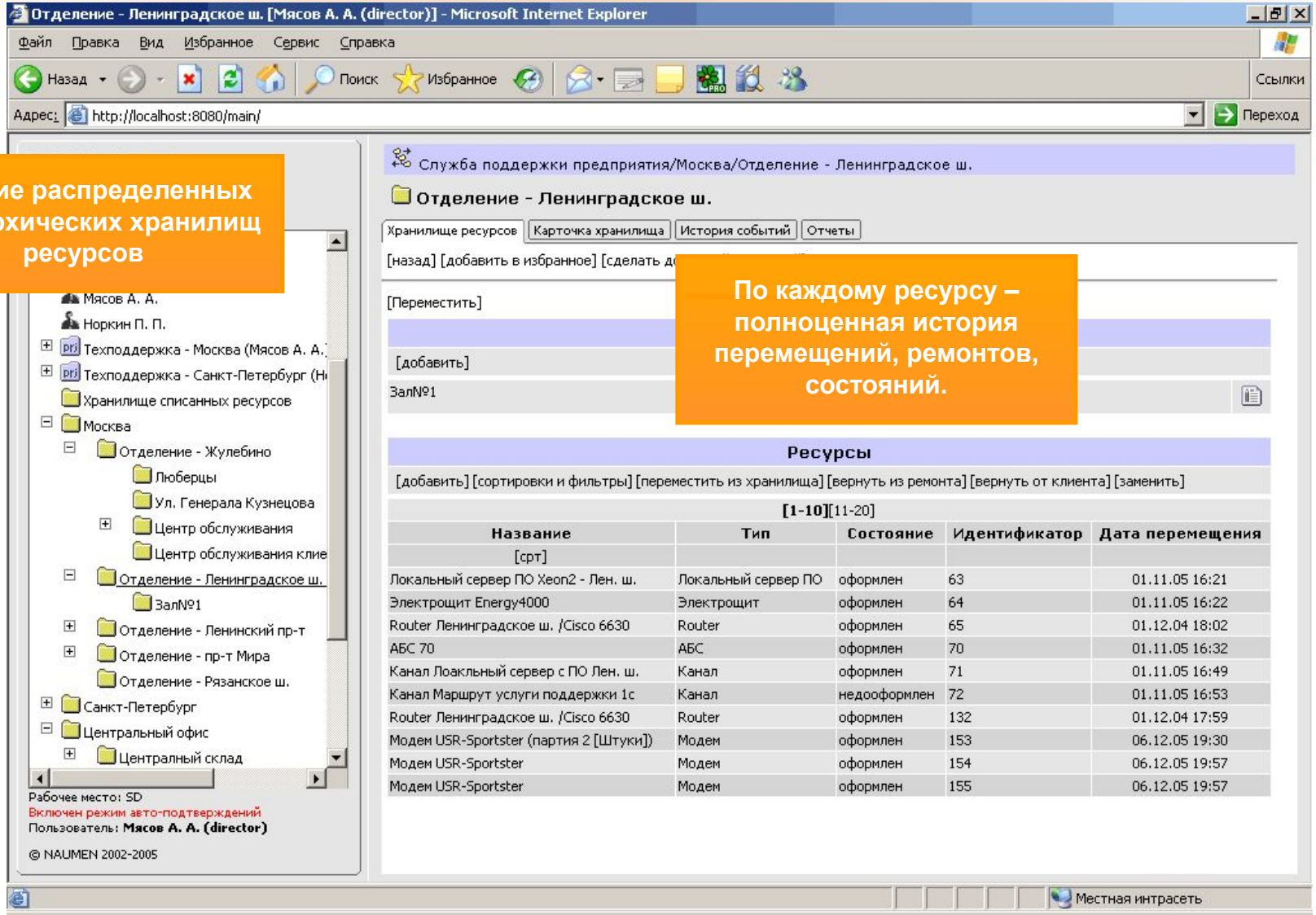
Логическая связь между ресурсами, сервисами и пользователями

Автоматическое определение пострадавших от сбоя

NAUMEN

Управление конфигурациями

Ведение распределенных и иерархических хранилищ ресурсов



По каждому ресурсу – полноценная история перемещений, ремонтов, состояний.

NAUMEN

Эффективность от внедрения

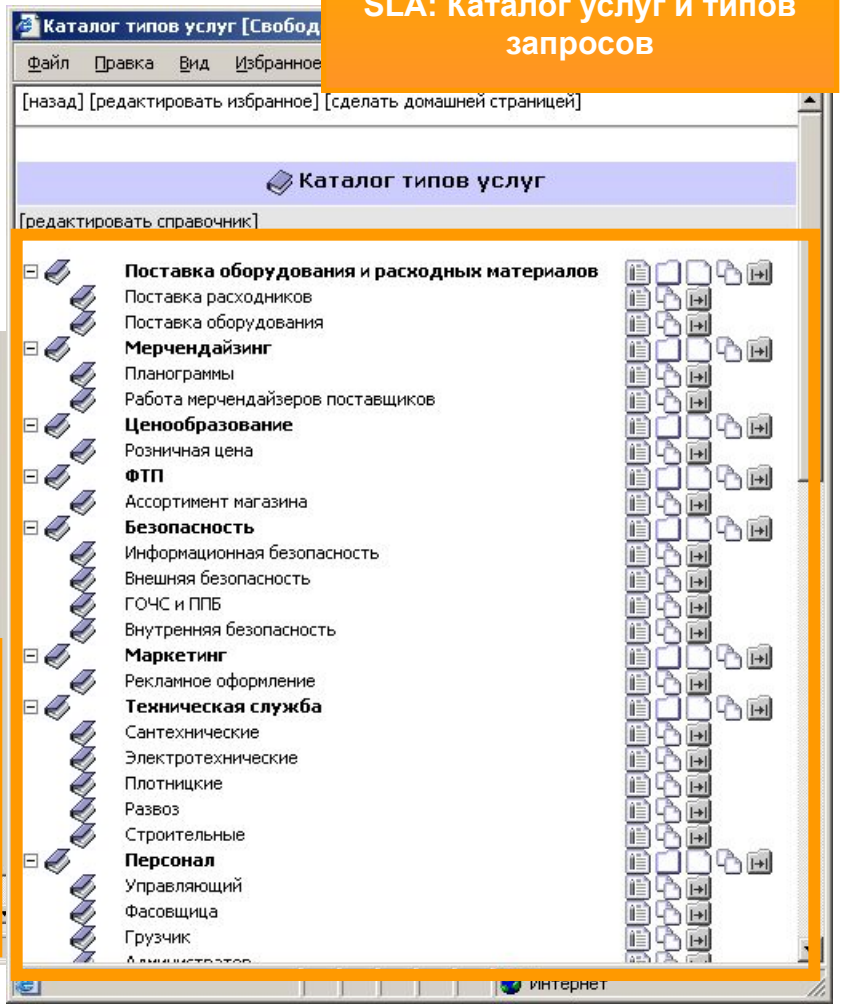
Для бизнеса:

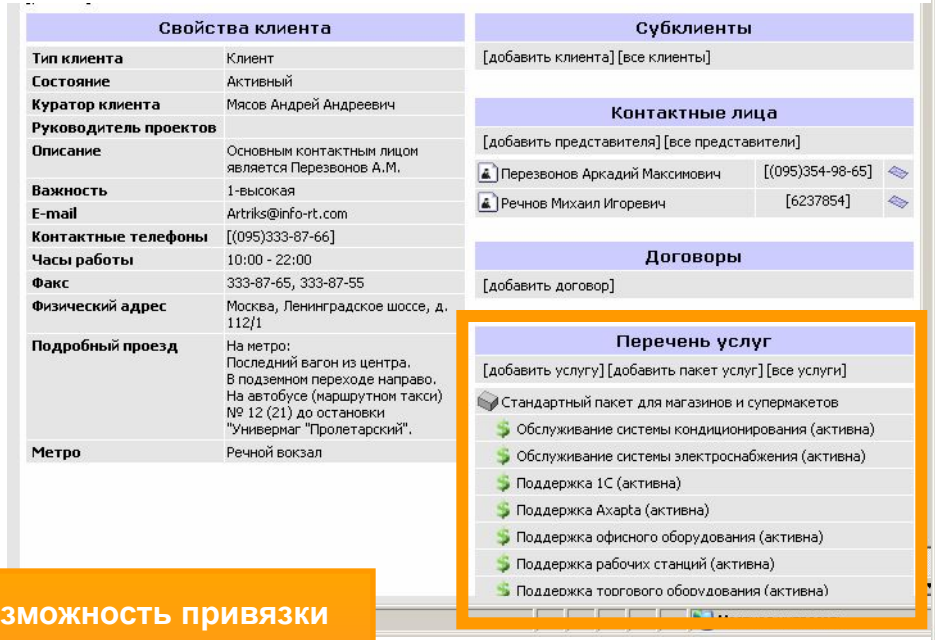
→ Повышение качества
→ Получение регламентов
→ Прозрачность ИТ
→ Plan/Do/Change/Act
→ Проблемные зоны

Для руководства:

→ Отчетность
→ Ключевые показатели эффективности

SLA: Каталог услуг и типов запросов





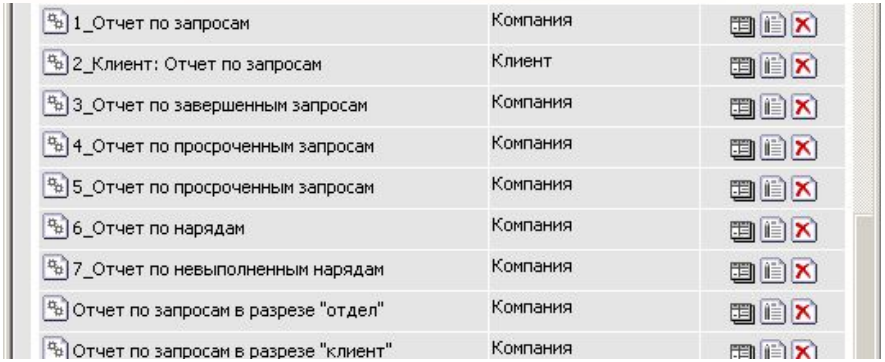
Возможность привязки услуг к контрагентам и пользователям

NAUMEN
ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ

Эффективность для руководства: KPI

Пять главных метрик ИТ

→ Согласование стратегий бизнеса и ИТ
→ Управление бюджетом ИТ
→ Удовлетворенность пользователя
→ Индекс операционной стабильности
→ Ориентация на будущее



Примеры метрик по работе с пользователями

CM-CE-1: Число контактов с пользователем в зависимости от способа коммуникации / общее число контактов

CM-CE-2a: Среднее время ожидания обслуживания

CM-CE-2b: Среднее время завершения обработки запроса

CM-CE-2c: Число контактов с пользователем, обслуженных с первого раза / общее число контактов

CM-CE-3a: Число запросов пользователей * 1000 / Общее число пользователей

CM-CE-3b: Число контактов с заказчиком (с разбивкой по типам) / Общее число контактов

CM-CE-5: Число прерванных вызовов / общее число завершенных вызовов.

CM-OE-1a: Стоимость обслуживания пользователей / выручка от предоставления сервиса

CM-OE-1b: Стоимость обслуживания пользователей / выручка от предоставления сервиса

NAUMEN
ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ

Обслуживание АХО

Внутренние службы организаций предоставляют не только ИТ-услуги, но также услуги административно-хозяйственной службы (АХО), включая уборку помещений, техническое обслуживание инженерных систем офисов и услуги службы безопасности.

→ Обеспечение единой точки контакта сотрудников организаций со **всеми** внутренними службами, по любым вопросам

→ Обеспечение качественной и быстрой обработки всех обращений сотрудников с учетом приоритета обращения. Приоритет отражает срочность и важность обращения для сотрудника, для каждого приоритета определяются свои сроки обработки такого обращения

→ Внутренние службы получают возможность снизить временные затраты на выполнение разовых и регулярных услуг, более оперативно решать проблемы сотрудников, повысить контроль за работой своих специалистов.

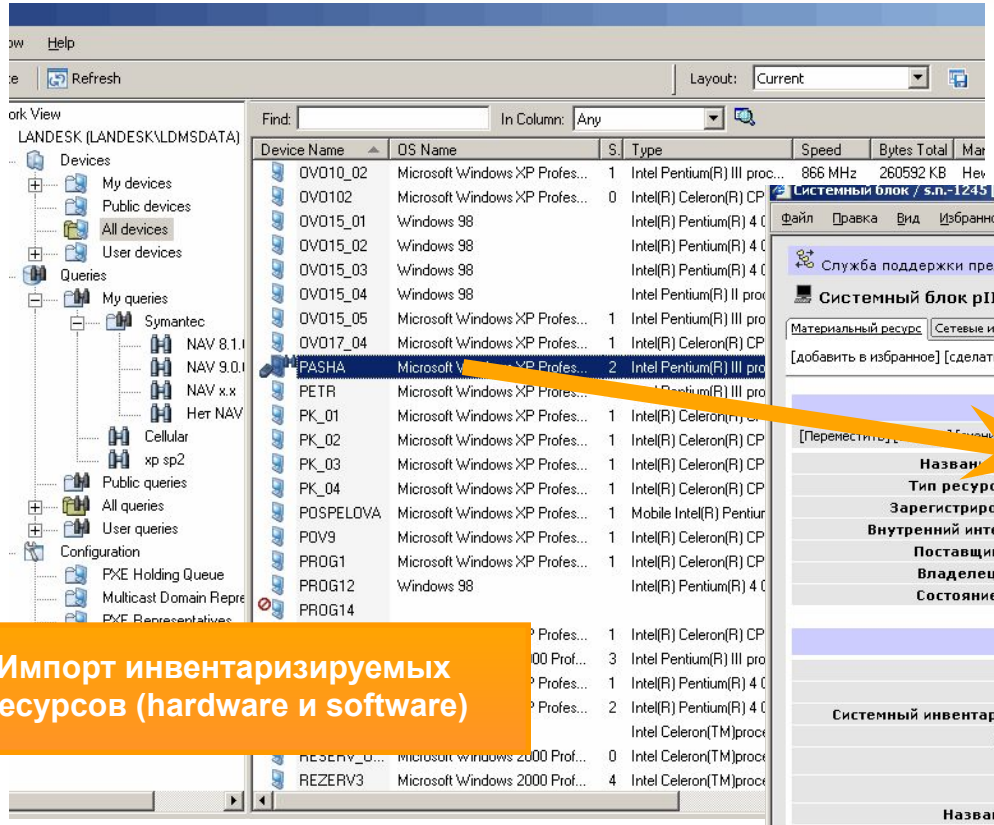
→ Конкретные исполнители могут иметь доступ к системе с помощью PDA-устройств через специализированный интерфейс.

→ Прозрачная работа внутренних служб – Полная отчетность по операционной деятельности служб доступна руководству

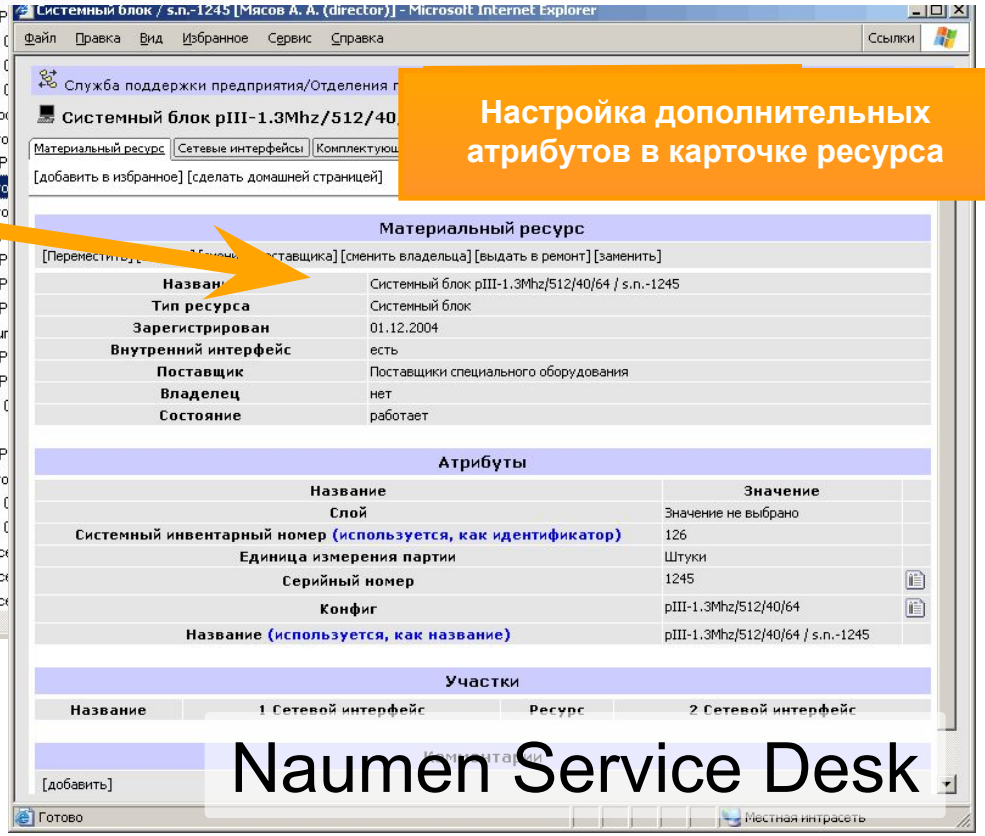
Интеграция с системами мониторинга и автоматической инвентаризации LANDesk Inventory и Microsoft SMS/MOM

NAUMEN
ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ

Автоматическая инвентаризация



→ Синхронизация с AD/LDAP



Настройка дополнительных атрибутов в карточке ресурса

Импорт инвентаризируемых ресурсов (hardware и software)

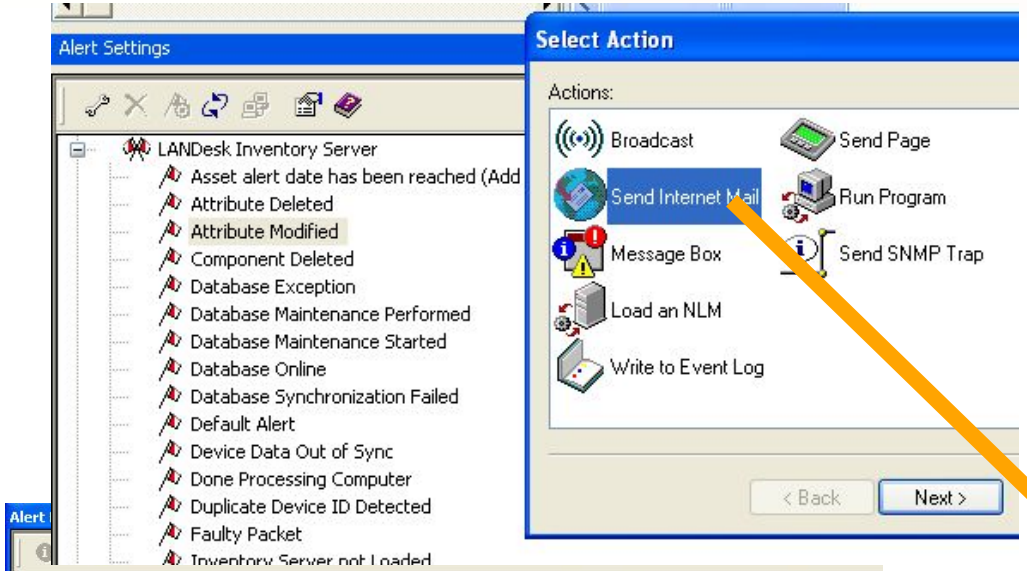
Связь:

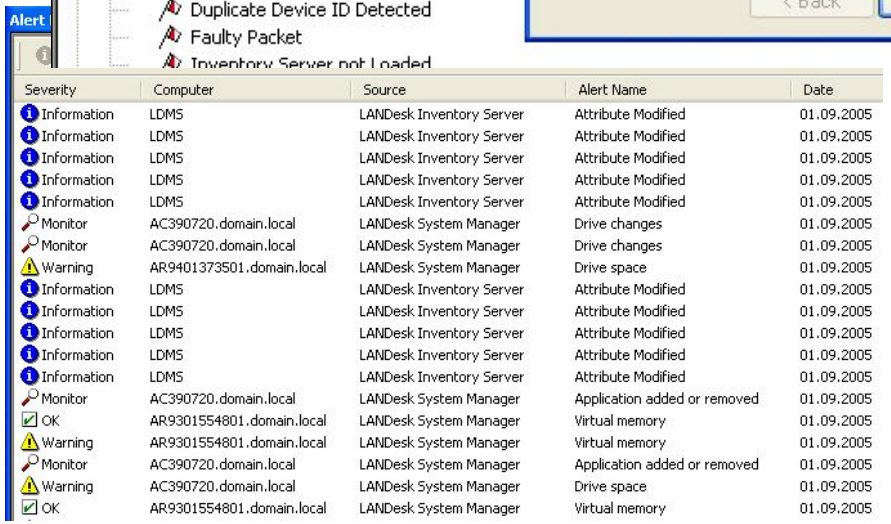
рабочая станция → сервис → пользователь

Naumen Service Desk

NAUMEN

Управление изменениями и релизами

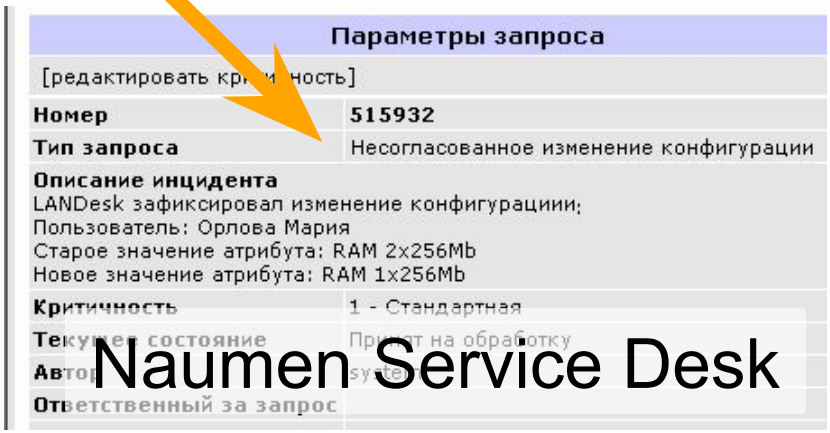




Severity	Computer	Source	Alert Name	Date
Information	LDMS	LANDesk Inventory Server	Attribute Modified	01.09.2005
Information	LDMS	LANDesk Inventory Server	Attribute Modified	01.09.2005
Information	LDMS	LANDesk Inventory Server	Attribute Modified	01.09.2005
Information	LDMS	LANDesk Inventory Server	Attribute Modified	01.09.2005
Information	LDMS	LANDesk Inventory Server	Attribute Modified	01.09.2005
Monitor	AC390720.domain.local	LANDesk System Manager	Drive changes	01.09.2005
Monitor	AC390720.domain.local	LANDesk System Manager	Drive changes	01.09.2005
Warning	AR9401373501.domain.local	LANDesk System Manager	Drive space	01.09.2005
Information	LDMS	LANDesk Inventory Server	Attribute Modified	01.09.2005
Information	LDMS	LANDesk Inventory Server	Attribute Modified	01.09.2005
Information	LDMS	LANDesk Inventory Server	Attribute Modified	01.09.2005
Information	LDMS	LANDesk Inventory Server	Attribute Modified	01.09.2005
Information	LDMS	LANDesk Inventory Server	Attribute Modified	01.09.2005
Monitor	AC390720.domain.local	LANDesk System Manager	Application added or removed	01.09.2005
OK	AR9301554801.domain.local	LANDesk System Manager	Virtual memory	01.09.2005
Warning	AR9301554801.domain.local	LANDesk System Manager	Virtual memory	01.09.2005
Monitor	AC390720.domain.local	LANDesk System Manager	Application added or removed	01.09.2005
Warning	AC390720.domain.local	LANDesk System Manager	Drive space	01.09.2005
OK	AR9301554801.domain.local	LANDesk System Manager	Virtual memory	01.09.2005

→ Регистрация сбоев на оборудовании

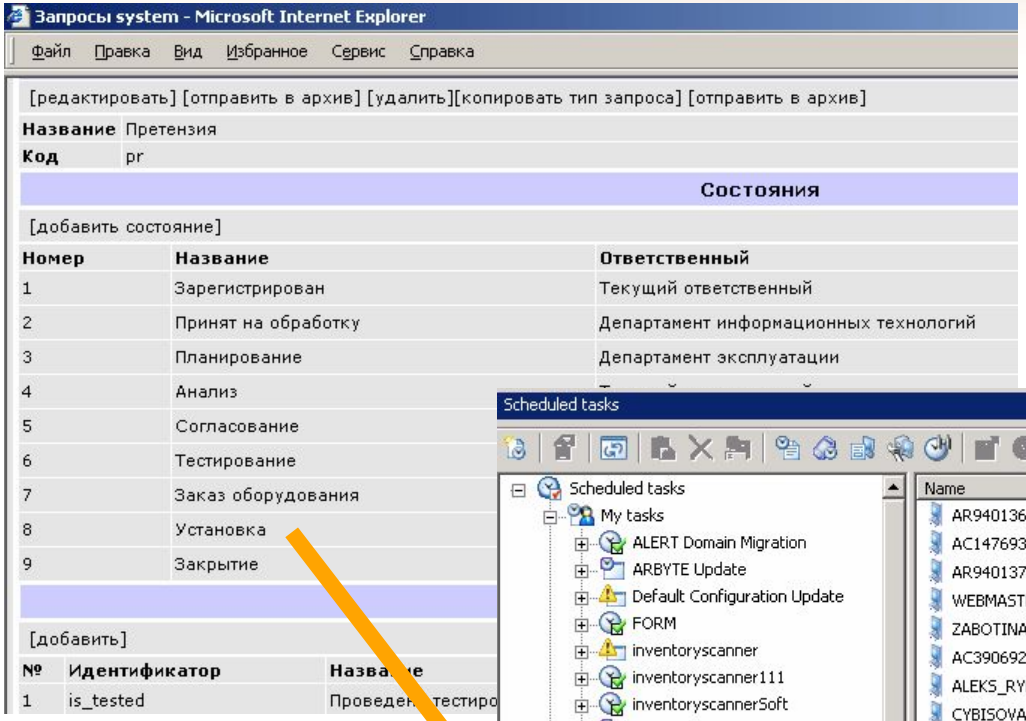
→ Регистрация изменений конфигураций, в том числе борьба с хищениями



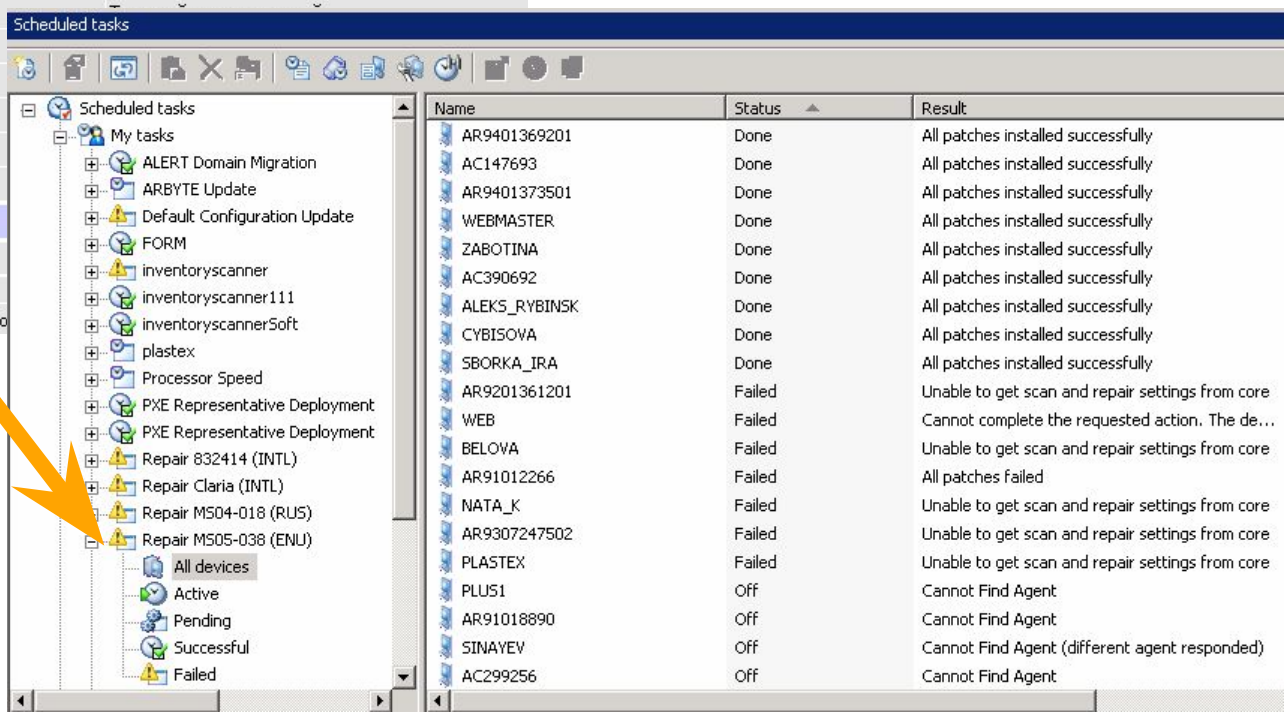
Naumen Service Desk

NAUMEN
ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ

Управление сбоями



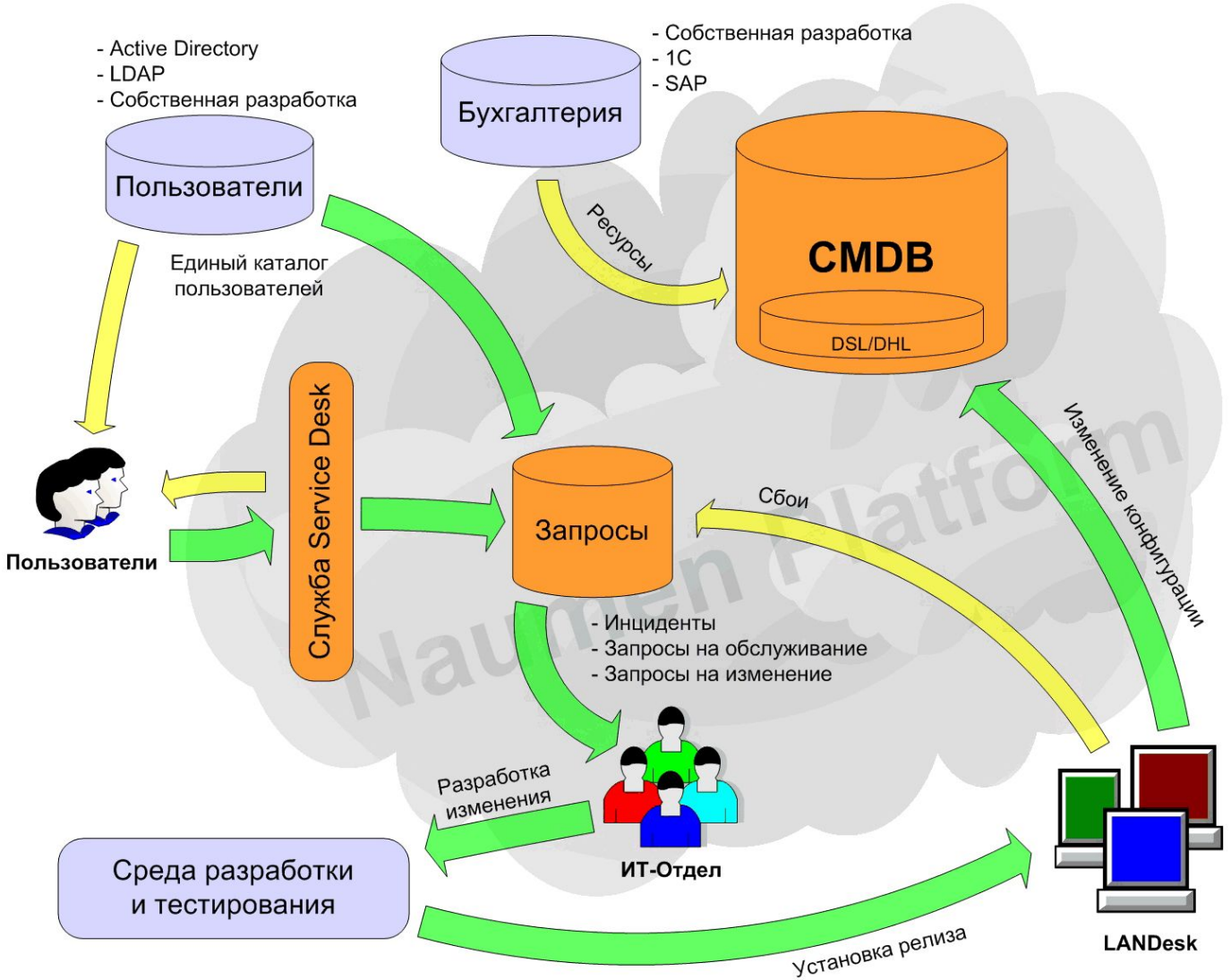
Управление изменениями и установка релиза



Обратный мониторинг состояния установки релиза

NAUMEN

Классическая схема взаимодействия систем



Naumen Platform

NAUMEN
ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ

Клиенты и проекты

NAUMEN
ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ

Проект в Правительстве г.Москвы

- **5 площадок, 2000 сотрудников**
- **В рамках проекта были проведены интеграции с системами AD, MS MOM, MS SMS:**
  - AD: Синхронизация пользователей, NTLM
  - MS MOM: автоматическая регистрация запросов по алертам; маршрутизация, классификация, привязка запросов к ресурсам, на основе параметров алерта
  - Обратная связь с MS MOM: изменение параметров алерта в при изменении параметров запроса (например, закрытие алерта при закрытии запроса)
  - MS SMS: онлайн информация о рабочих станциях пользователей (программные, аппаратные, файловые ресурсы), возможность привязки запроса к ресурсам из MS SMS
- **Поддержка пользователей: организация единой точки контакта, автоматическая маршрутизация запросов на подразделение в зависимости от типа, накопление Базы Знаний**
- **Работа в команде с Kraftway и Microsoft Consulting Services**
- *Аналогичный проект стартован в компании «Седьмой Континент» (для поддержки магазинов и офисов, сотрудников магазинов и офисов)*

Проект в СеверСталь Авто

СеверСталь АВТО

- **Управляющая компания и 3 завода: ЗМЗ, УАЗ, ЗМА**
- **20 000 пользователей, 300 специалистов ИТ-службы, 400 запросов в день**
- **В рамках проекта была проведена интеграция с системой LANDesk:**
  - Синхронизации информации об оборудовании
  - Обработка алертов (аналогично MS MOM)
- **Элементы документооборота:**
  - Проведение внутренних служебных записок ИТ-подразделения
- **Управление финансами:**
  - Выставление счетов подразделениям на основе выполненных запросов и в соответствие со стоимостью работ

NAUMEN

Проект в Kraftway

Крупнейший отечественный производитель компьютерного и серверного оборудования. Офисы в Москве и Новосибирске, производственная линия в Обнинске.

До внедрения:

- Среднее количество запросов – 50 в день
- Время исполнения – от 10 мин. до 1 месяца
- Невозможно отслеживать статус выполнения
- Невозможно управлять загрузкой сотрудников

Интеграция с Active Directory

Интеграция с корпоративным порталом

Проекты Управления конфигурациями

Красный куб

в Москве и регионах,
ов):

→ Оборудование учитывается на протяжение всего жизненного цикла "склад-рабочий процесс-архив". Сформирована иерархия хранилищ, моделирующая розничные магазины и внутренние физические/логические хранилища компании. Учитывается вся необходимая информация о ресурсах, в том числе комплектующие. Отслеживаются все перемещения, регистрируются сбои.

Пилот

живание крупных сетей магазинов: Ашан, Стокман,

→ Учет поддерживаемых программных и аппаратных ресурсов клиентов, полный жизненный цикл оборудования в системе, отслеживание перемещения и замены оборудования (в т.ч. в рамках ремонта). В дальнейшем тиражирование проекта на регионы.

Проекты Управления изменениями

→ **Техносила**
(сеть магазинов бытовой техники и электроники)

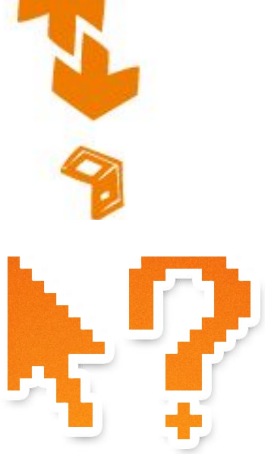
→ Полный цикл проведения заявок по организации новых рабочих мест, изменение программной и аппаратной конфигурации существующих рабочих мест .

→ Аналогичные задачи решались в рамках проекта в компании **Велика Кишеня** (крупный оператор розничной сети супермаркетов в Киеве)

→ **Synterra** (оператор связи):

→ Управление работами на сети: полный цикл согласования, проведения работ, связь проводимых работ с ресурсами.

Используют для поддержки инфраструктуры



Спасибо, вопросы?

Кадников Вячеслав,
Коммерческий директор
компании NAUMEN
vkadnikov@naumen.ru

За дополнительной информацией
обращайтесь:
+7 (343) 378-31-76
+7 (495) 737-72-33
www.naumen.ru