

ОЦЕНКА ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ УЧЕТА СОБЫТИЙ ДЛЯ ВНЕДРЕНИЯ В СЕРВИСНУЮ СЛУЖБУ КОМПАНИИ

¹Пискунова Д.В.

¹Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Московский технологический университет» (МИРЭА), 119454, Россия, г. Москва, проспект Вернадского, 78, e-mail: darinapv@gmail.com

Краткая аннотация: Определено место информационной подсистемы учета событий (Service Desk) в процессах сервисной службы компании, приведена классификация их по различным критериям, рассмотрены примеры наиболее используемых Service Desk, выполнен их сравнительный анализ.

Ключевые слова: ITIL, Service Desk, сервисные услуги, информационная подсистема учета событий.

INFORMATION SYSTEMS OF EVENTS REGISTRATION ASSESSMENT FOR SERVICE COMPANY'S INTEGRATION.

Piskunova D.V.

Federal State Educational Institution of Higher Education "Moscow technological university" (MIREA) 119454, Russia, Moscow, 78 Vernadsky Avenue, e-mail: darinapv@gmail.com

Brief annotation: A position of event registration's information system (Service desk) in Service Company was determined, the classification of Service Desk according to various criteria and the confrontation of Service Desk with the examples of mostly used Service Desk was provided.

Keywords: ITIL, Service Desk, service, event's registration information system.

Введение

Сегодня одним из стандартов организации сервисной службы является библиотека ITIL, созданная в Британии в конце последнего десятилетия прошлого века. Данная библиотека, по сути, представляет собой набор методик и шаблонов, содержащих рекомендации по предоставлению качественных услуг, а также описание процессов и компонентов, необходимых для их поддержки. Одной из «изюминок» ITIL является процессная организация управления услугами [1]. Другой неотъемлемой частью реализации ITIL является создание и активное использование Service Desk - информационной системы учета событий.

Информационная система учета событий компании является одним из важнейших узлов по получению первичной информации от Клиентов и Исполнителей. Находясь на переднем крае во взаимоотношениях с Клиентом информационная система учета событий, является одним из наиболее важных и

неотъемлемых элементов (подразделений) компании, единой точкой контакта между заказчиком и поставщиком, и плотно взаимосвязана с другими процессами библиотеки ИТIL.

В разных источниках авторы по-разному трактуют определение информационной системы учета событий (Service Desk). В книге «Свободный ИТIL» дается такое определение: Service Desk, как «подразделение (в терминологии ИТIL «функция»), обеспечивающее единую и единственную точку входа для всех запросов конечных пользователей и унифицированную процедуру обработки запросов»[1].

В научно-технических статьях часто Service Desk представляют как программное решение, позволяющее вести учет поступающих заявок и выполненных по ним работ, анализировать, планировать, контролировать и оценивать деятельности смежных ИТ – подразделений и сотрудников на основе принятых показателей [6]. С нашей точки зрения наиболее точное определение Service Desk – это совокупность программно-технических решений, являющихся инструментом организации устранения инцидентов коллективом экспертов в области эксплуатации ИТ оборудования, т.е. информационная подсистема учета событий.

Задачи Service Desk

Внедрение для ежедневного использования в компании Service Desk- это одно из наиболее важных и жизненно необходимых изменений в компании, которое призвано обеспечить решение следующих задач:

1. Обеспечение единой точки контакта между поставщиком и заказчиком (SPOC - Single Point Of Contact).
2. Повышение доступности услуг и самой точки контакта для конечных пользователей.
3. Повышение качества и количества решаемых запросов.
4. Повышение удовлетворенности и улучшение восприятия Пользователей.
5. Улучшение коммуникаций и взаимодействия.
6. Предоставление первичной информации о потребностях Бизнеса.
7. Поддержка процессов управления ИТ инфраструктурой. [1]

Безусловно, главным результатом внедрения Service Desk является скорейшее восстановление нормального уровня сервиса при его нарушениях, будь то такие инциденты, как технические неполадки или сбои в работе, выполнение запроса на обслуживание, заявки на оказание ремонтных услуг по обращениям Пользователей. Любая обработка запроса в Service Desk происходит по строго определенным правилам. В общем случае порядок выглядит примерно так рис. 1). При поступлении запроса выполняется идентификация обращения в соответствии с установленными регламентами компании и выполнении всех рабочих инструкций, далее происходит регистрация абсолютно всех запросов, которые были получены и после начинается процесс обработки данного запроса, т.е. поиск решения для скорейшего восстановления нормальной работы. После обработки предоставляется начальная поддержка и начинается процесс разрешения инцидентов. Далее происходит уведомление Пользователя

о выполнении поиска решения инцидента и происходит закрытие данного инцидента в подразделении Service desk после подтверждения заказчиком.

Виды и типы Service Desk

Для того, чтобы ориентироваться в многообразии предлагаемых сегодня на рынке программного обеспечения для организации работы Service Desk решений, предлагаем систематизировать их по ряду критериев, а именно:

По уровню сложности:

1. Центр приема сообщений (Call Center)– прием, регистрация и маршрутизация обращений. Часто выделяется как функция, для передачи на аутсорсинг, например.
2. Диспетчерская помощи клиентам (Help Desk) – в дополнение к предыдущему варианту, добавляется контроль исполнения и выполнения типовых запросов.
3. Сервис-диспетчерская (Service Desk)–кроме исполнения заявок, включает анализ влияния услуг на бизнес, договорной контроль, мониторинг состояния служб и отношений и многое другое.

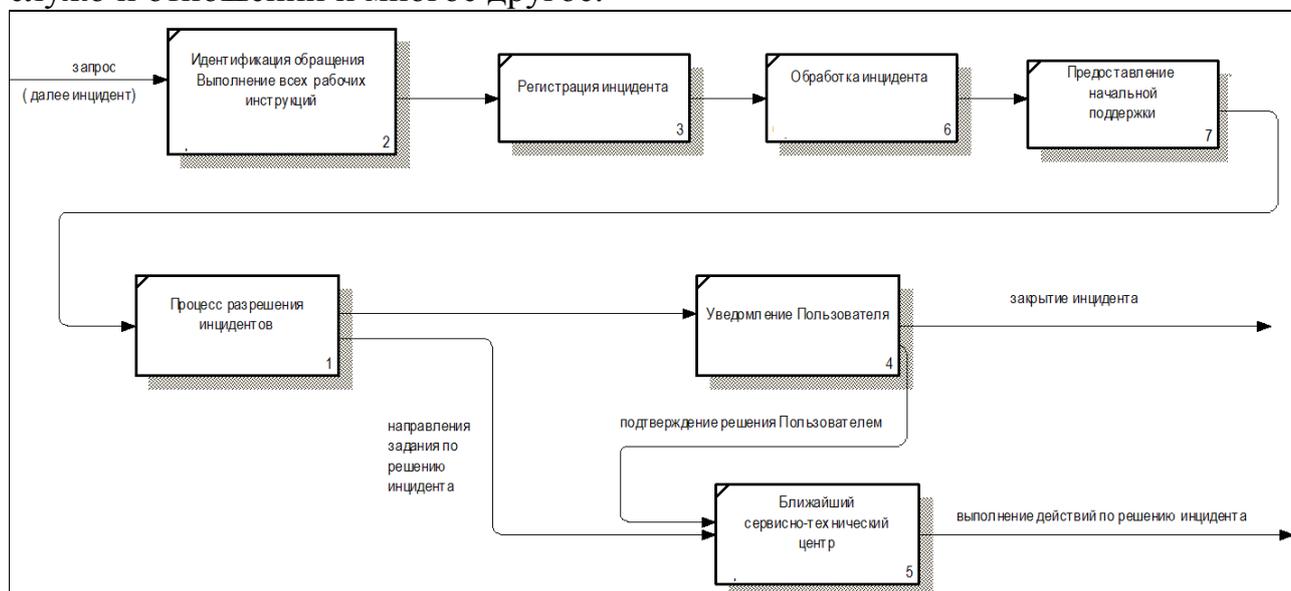


Рис. 1 Обработка запроса в Service Desk/

По уровню экспертизы (рис. 2):

1. Общей квалификации (1 линия)
2. Частично квалифицированный (2 линии)
3. Квалифицированный (3 линии)
4. Экспертный (4 линии)

По способу организации и размещения:

1. Локальный Service Desk. Размещается на одном объекте, вместе с пользователями. Если инфраструктура распределенная – создается несколько Служб, на каждой площадке. Обычно, применение локальной структуры Service Desk малоэффективно и усложняет управление, но это - самый простой и дешевый вариант внедрения

2. Централизованный Service Desk. Единая точка контакта для нескольких, распределенных площадок, с разделенными функциями по направлениям и,

часто – совмещенный с первыми линиями поддержки. Применение централизованной или распределенной структуры Service Desk, как правило, сложно и дорого. В этих случаях особо важно грамотное применение механизмов улучшения

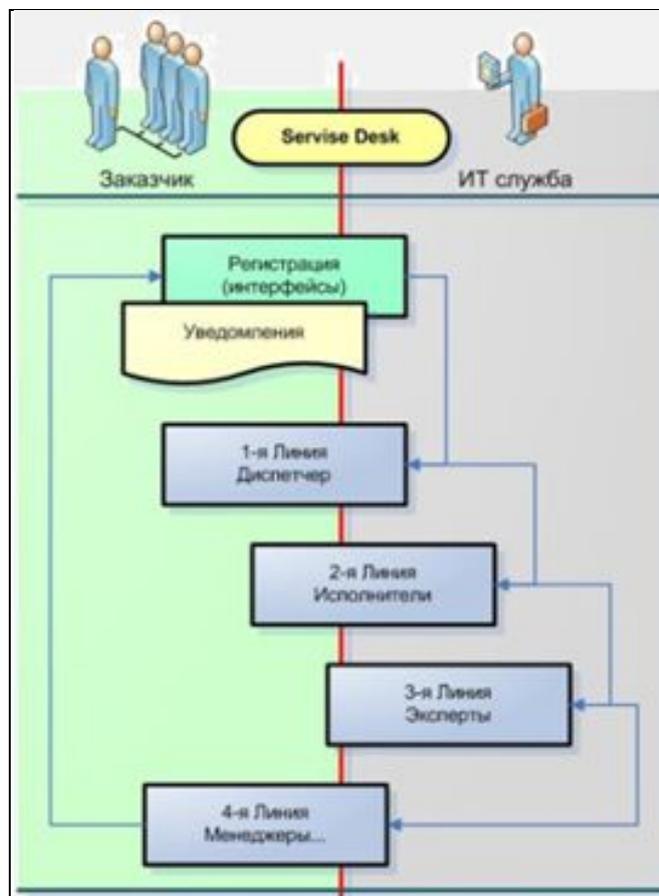


Рис. 2 Схема взаимодействия/

3. Виртуальный Service Desk: несколько локальных служб, объединенных единой виртуальной системой

Примеры наиболее часто используемых Service Desk

Service Desk является важной частью функционирования ИТ - компаний, поэтому по запросам создается большое количество вариантов Service desk различными компаниями, как иностранных, так и отечественных производителей. В данной статье были рассмотрены такие варианты, как HPSM, ITILUM, Microsoft Service Manager, BMC Remedy Service Desk.

HPSM

HP Service Manager – флагманская продукция HP, представляющий из себя комплексный, интегрированный пакет решений для автоматизации и оптимизации основных процессов предоставления и поддержки бизнес- и ИТ-услуг. HPSM предназначен для крупного бизнеса и используется в таких компаниях, как Газпром, Российские железные дороги, Азиатско-Тихоокеанский банк и т.д.

HP Service Manager предоставляет полноценный кроссплатформенный web-интерфейс для операторов системы и очень гибкий портал самообслуживания.

Необходимо отметить, что web-интерфейс для операторов HP Service Manager представляет собой точную копию Windows-клиента, и эти два интерфейса настраиваются синхронно.

Помимо исключительных возможностей настройки HP Service Manager 7.0 обладает очень широкими и разнообразными возможностями по созданию отчетов. В HP Service Manager есть свой драйвер создания отчетов, позволяющий формировать отчеты средней сложности, а также панель инструментов (dashboard).

Интеграция HP Service Manager с другими продуктами осуществляется либо через web-сервисы, либо через отдельный продукт, поставляемый вместе с HP Service Manager — Connect-It. [2]

ITIL IUM

Создан для автоматизации процессов ITIL, библиотеки передового опыта организации управления ИТ-услугами. Будучи спроектированным на основе библиотек ITIL v2 и ITIL v3, «ITIL IUM» реализует автоматизацию процессов управления ИТ, а также функций службы Service Desk. «ITIL IUM» разработан на платформе «1С:Предприятие 8.2» и имеет возможность работы как в «толстом» клиенте, так и с использованием WEB-интерфейса. Код системы открыт (за исключением нескольких модулей для реализации системы защиты). «Итилиум» прошел сертификацию в фирме «1С» по программе «1С:Совместимо». «ITIL IUM» является платформой понятной широчайшему кругу программистов: в основе лежит самая распространенная в России платформа 1С. Нетрудно самостоятельно доработать систему: открыта модель данных и прикладной функционал. Не возникнет проблем с необходимой отчетностью и интеграцией с другими системами. Возможна работа через WEB интерфейс.

В основе решения «Итилиум» лежит промышленная СУБД SQL Server без ограничений по числу пользователей, масштабируемости и производительности системы. "Итилиум" позволяет учитывать и планировать затраты и работы по каждой услуге, подразделению, конфигурационному элементу. По каждой услуге можно спланировать и вести учет потребности в трудовых ресурсах, материалах, запасных частях, транспортных и других типов затрат. Используется в таких компаниях, как Армтек, Коперник, Комстар – Объединенные Телесистемы, Капитал Страхование. [3]

Microsoft System Service Manager

Microsoft System Center Service Manager — это интегрированная платформа для автоматизации и адаптации лучших методов управления ИТ-службами, используемых в организации (такие методы могут быть описаны в стандартах MOF и ITIL). В этом продукте предусмотрены встроенные процессы для разрешения инцидентов и проблем, а также управления изменениями и жизненным циклом активов.

С помощью БД управления конфигурацией и средств интеграции процессов в Service Manager автоматически создается связь между объектами знаний и информации, хранящимися в System Center Operations Manager, System Center Configuration Manager и Active Directory. Service Manager обеспечивает

интеграцию и эффективность ИТ-служб центра обработки данных, а также соответствие этих служб бизнес-требованиям благодаря следующим преимуществам. Используется в таких компаниях как КАМаз, Лаборатория Касперского и т.д. [4]

VMC Remedy Service Desk

VMC Remedy Service Desk отвечает за автоматизацию процессов управления инцидентами и проблемами, позволяя ИТ-специалистам оперативно и эффективно реагировать на возникновение ситуаций, влияющих на предоставление ключевых услуг. VMC Remedy Service Desk обеспечивает обработку запросов и информации об инцидентах, поступающих от пользователей, а также данных об инцидентах, поступающих от инфраструктурных элементов. Благодаря своим развернутым, гибким функциям и возможностям она сокращает время, необходимое для восстановления нормальной работы, помогает предотвратить негативное влияние на деятельность компании предстоящих событий и улучшает эффективность работы ИТ-персонала.

Технологические процессы, реализованные в VMC Remedy Service Desk, фиксируют и отслуживают взаимосвязи – от возникновения инцидента до соотнесения с проблемой, поиска основной причины, известных ошибок и запросов на внесение изменений. При использовании в сочетании с модулем управления знаниями VMC Remedy Knowledge Management Служба поддержки предоставляет развернутые функции разработки, поиска по запросам на естественном языке, и самообслуживания, что снижает объем звонков от пользователей по данному событию и сокращает время поиска и устранения неисправностей. База данных управления конфигурациями VMC Atrium указывает на услуги и пользователей, на которых повлияло соответствующее событие, и помогает установить основную причину этого события за счет отображения инфраструктурных зависимостей. Используется в таких компаниях как аэрофлот, аэропорт Шереметьево, Банк Траст и т.д. [5]

Зафиксируем результаты анализа информационных подсистем учета событий (Service Desk) в таблице 1. Для каждой компании выбор Service Desk является достаточно субъективным выбором, так как у каждой компании существует своя среда, поставщики, вендоры, интеграторы и т.д. И очень часто компании выбирают Service Desk в соответствии с подобными критериями, потому что по набору функций все Service Desk относительно похожи. Оценивание производится следующим образом: некоторые критерии оцениваются дискретно, т.е. либо 0 либо 1, некоторые же критерии невозможно оценить дискретно, т.к. для каждой компании это субъективный фактор, который зависит лишь от величины компании и соответственно от количества информации с которой и необходимо будет работать Service Desk. Данные критерии будут оценены от 1 до 3. Далее полученные баллы суммируются, и подводится итог. По итоговым баллам получилось, что даже в сравнительных критериях они похожи. Такие Service Desk как VMC и HPSM работают с большим потоком информации, где используются масштабные СУБД и необходима большая пропускная способность, но устанавливаются они в своей

среде, что приводит к дороговизне за счет обслуживания и покупки необходимого оборудования и софта для подобных Service Desk.

Таблица 1.

Названия	Пропускная способность	Подходящая среда	Стоимость	Объем базы данных	Сумма баллов	Клиенты
HPSM	3	0	0	3	6	Азиатский-Тихоокеанский Банк (АТБ), Газпром нефть, Балтика, пивоваренная компания Сода ОАО, Московская железная дорога (МЖД), РЖД, Транснефть, АК
ITILIUM	2	1	1	2	6	Армтек, ГК (Armtek), Коперник, ИГ Комстар – Объединенные Телесистемы, (Комстар-ОТС), Капитал Страхование, ООО «Производственная компания АКВАРИУС»
MSSM	2	1	0	2	5	Лаборатория Касперского, КамАЗ, Трансойл
BMC	3	0	0	3	6	Аэрофлот, Аэропорт Шереметьево, ТРАСТ Национальный банк, ВымпелКом

MSSM подходит по своей среде на большинство компьютеров и предназначен для среднего бизнеса, но MSSM является дорогостоящим продуктом, за счет наличия в нем огромного количества функций, не так необходимого для выполнения работы производственной компании. ITILIUM также предназначен для среднего бизнеса и является отечественной разработкой, что делает его менее дорогостоящим. Так же ITILIUM работает в среде 1С, которая установлена в большинстве российских компаний, что делает интегрирование данного Service Desk в компанию наименее сложной задачей.

Заключение

В оценке вышеприведенных примеров трудно было выделить какой-либо Service Desk, так как пока не существует универсальных Service Desk, удовлетворяющие требованиям каждой компании. Например, в производственной компании, выпускающей продукцию, наряду с общепринятыми есть свои определенные специфические требования к Service Desk. Они связаны с тем, что выпускаемая продукция должна быть обеспечена как минимум гарантийной сервисной поддержкой, т.е. сервис является не просто услугой, а по сути еще и свойством товара, показателем его качества. Это означает, что Service Desk должен функционировать в одной программной среде с другими автоматизированными системами производственного предприятия, уметь взаимодействовать с базой данных по выпущенной продукции. Верно и обратное. Данные Service Desk должны оказывать влияние

и на производственный процесс, например, запрещать закупку часто выходящих из строя компонентов, влиять на смену их поставщиков. Так же важным требованием при внедрении Service Desk является наличие веб-интерфейса, которое предоставляет возможность общения с клиентами через него, и инструментария маршрутизации запросов, а также умение общаться со справочниками, проектами, базами данных клиентов и производственной базой.

Литература.

1. BMC Remedy ITSM Suite // TADVISER, 2011 URL: http://www.tadviser.ru/index.php/Продукт:BMC_Remedy_ITSM_Suite (дата обращения: 14.05.16)
2. ITIL v.3 2015 Свободный ITIL, ITIL® V3 Axelos, издание 2011 с. 196-200
3. Microsoft System Center Service Manager // TADVISER, 2011 URL: [http://www.tadviser.ru/index.php/Продукт:Microsoft_System_Center_Service_Manager_\(SCSM_2012\)](http://www.tadviser.ru/index.php/Продукт:Microsoft_System_Center_Service_Manager_(SCSM_2012)) (дата обращения: 13.05.16)
4. Service Desk Итилиум // TADVISER, 2011. URL: http://www.tadviser.ru/index.php?title=Продукт:Service_Desk_Итилиум&cache=no&ptype=proj#ttop (дата обращения: 13.05.16)
5. HP Service Manager (HPSM) // TADVISER, 2014. URL: [http://www.tadviser.ru/index.php/Продукт:HP_Service_Manager_\(HPSM\)](http://www.tadviser.ru/index.php/Продукт:HP_Service_Manager_(HPSM)) (дата обращения: 12.05.16)
6. Хочешь сделать работу хорошо – сначала наточи инструменты, или как мы помогли одному руководителю ИТ-подразделения построить эффективную систему управления качеством работы сотрудников. // ХАБРАХАБР, 2014 URL: <https://habrahabr.ru/company/jetinfosystems/blog/245347/> (дата обращения: 15.05.16)

References:

1. BMC Remedy ITSM Suite (2011) Available at: http://www.tadviser.ru/index.php/Продукт:BMC_Remedy_ITSM_Suite (accessed: 14.05.16)
2. ITIL v.3 2015 Svobodny ITIL, ITIL® V3 Axelos, 2011 edition – 196-200 p.
3. Microsoft System Center Service Manager (2011) Available at: [http://www.tadviser.ru/index.php/Продукт:Microsoft_System_Center_Service_Manager_\(SCSM_2012\)](http://www.tadviser.ru/index.php/Продукт:Microsoft_System_Center_Service_Manager_(SCSM_2012)) (accessed: 13.05.16)
4. Service Desk ITILIUM (2011) Available at: http://www.tadviser.ru/index.php?title=Продукт:Service_Desk_Итилиум&cache=no&ptype=proj#ttop (accessed: 13.05.16)
5. HP Service Manager (HPSM) (2014) Available at: [http://www.tadviser.ru/index.php/Продукт:HP_Service_Manager_\(HPSM\)](http://www.tadviser.ru/index.php/Продукт:HP_Service_Manager_(HPSM)) (accessed: 12.05.16)
6. Hochesh sdelat rabotu horosho - snachala natochi instrumenty, ili kak mi pomogli odnomu rukovoditelyu IT-podrazdeleniya postroit effektivnuyu sistemu upravleniya kachestvom raboty sotrudnikov (Do you want to get the job done well - at first sharpen tools, or how we helped one IT managers to build staff performance quality management system) (2014) Available at: <https://habrahabr.ru/company/jetinfosystems/blog/245347/> (accessed: 15.05.16)