

УДК 004.418

Выявление необходимости и особенности внедрения службы Service Desk в организации

А. В. ДЕГТЯРЕВА, А. А. ШУГИНА

Студентки 4 курса факультета математической экономики, статистики и информатики Российского Экономического Университета имени Г. В. Плеханова. 117997, г. Москва, Стремянный переулок, д. 36. degtyareva.ann@yandex.ru , ana-shugina@yandex.ru .

В статье анализируются основные этапы деятельности и вопросы, касающиеся внедрения и успешного функционирования службы технической поддержки в компании. В статье рассказывается, как узнать потребность компании во внедрении ИТ службы поддержки, а также, каким должен быть правильный процесс внедрения. Кроме этого, в статье выделяются основные этапы проекта внедрения службы поддержки и соответствующие рекомендации по реализации проекта.

Ключевые слова: техническая поддержка, ITSM, внедрение, этапы внедрения, уровни зрелости управления, 5 уровней зрелости, инцидент, сравнение ITSM-продуктов, организация, фирма, сотрудники, эффективность.

Identifying the necessity and features of IT Service Desk implementation in a company

DEGTYAREVA A. V., SHUGINA A. A.

4th year students Plekhanov Russian University of Economics. 117997, Stremyanny lane 36, Moscow, Russia. degtyareva.ann@yandex.ru , ana-shugina@yandex.ru .

The article analyzes the main working stages and problems considering implementation and successful functioning of IT Service Desk in a company. The paper describes how to identify the company's necessity of Service Desk implementation as well as how an appropriate performance of it should be taken. Besides, the article highlights the main stages of the project implementation support and recommendations for these activities.

Keywords: service desk, ITSM, implementation, implementation stages, modeling maturity levels, 5 maturity levels, incident, ITSM-products comparison, organization, company, employees, efficiency.

1. Введение

На сегодняшний день службы технической поддержки успешно используются почти любой компанией. Безупречное взаимодействие всех элементов бизнес-структуры – залог грамотного и эффективного управления организацией, поэтому в бизнесе широко используется концепция ITSM (The Information Technology Service Management). Согласно определению, используемым в книге «ITIL Service Strategy 2011», «ITSM – это внедрение и управление качествами ИТ-услуги, которые отвечают потребностям бизнеса и которые направлены на достижение определённых целей. ITSM осуществляется поставщиками ИТ-услуг с помощью взаимодействующих между собой: определенной группы людей, процессов

и информационных технологий. » [5, с. 16]. Данная тема весьма актуальна, так как использование методологии ITSM способствует значительному повышению конкурентоспособности компании, оптимизации бизнес-процессов, а также упрочению позиций организации на глобальном рынке. Более того, значительную роль в методологии ITSM играет служба технической поддержки (которую чаще всего, даже в российских компаниях, называют Service Desk), об особенностях и этапах внедрения которой будет изложено в данной статье.

2. Необходимость Service Desk в компании

Одной из главных задач службы Service Desk является разрешение инцидентов, возникающих как у внешних клиентов компании, так и у её собственных пользователей. Иными словами, Service Desk – это единая точка входа для всех обращений. Нижеперечисленный список вопросов может помочь определить, необходимо ли организации внедрение службы технической поддержки или нет:

- Удовлетворены ли сотрудники компании текущей ситуацией относительно качества поддержки ИТ-услуг?
- Осведомлены ли конечные пользователи о процедуре отслеживания решения возникшей проблемы?
- Контролируется ли процесс решения инцидента?
- Возникает ли очередь из инцидентов, поступающих от сотрудников, у специалистов ИТ-отдела?
- Существуют ли стандартные общедоступные решения для аналогичных и часто возникающих проблем (например, Frequently Answered Questions)?
- Есть ли возможность узнать, на какой стадии решения находится проблема?
- Столкнется ли компания с трудностями в случае увеличения штата сотрудников?
- Осведомлена ли компания количеством затрат, относящихся к поддержке ИТ-услуг?

Если на большинство вышеуказанных вопросов руководство компании ответит негативно, то внедрение службы технической поддержки определенно улучшит сложившуюся ситуацию в компании, поможет скоординировать работу сотрудников и оптимизировать рабочий процесс в целом.

Безусловно, одних ответов на базовые вопросы для запуска процесса внедрения службы Service Desk недостаточно. Требуется провести предварительную аналитическую работу, результатом которой будет вывод, готова ли компания к столь серьёзному проекту, и в каком состоянии на данный момент находится процессное управление в организации. Исходя из

полученных результатов, компании будет намного легче и быстрее определить направление развития, тем самым подготовив почву для запуска нового проекта.

Одним из возможных вариантов подобного анализа выступает оценка уровня зрелости управления в компании. В настоящее время существует огромное количество интегрированных сред разработки, на основе которых производится оценка уровня зрелости управления процессов в организации. Тем не менее, одной из самых широко используемых признана СММІ (The Capability Maturity Model Integration) – «набор моделей (методологий) совершенствования процессов в организациях разных размеров и видов деятельности. СММІ содержит набор рекомендаций в виде практик, реализация которых, по мнению разработчиков модели, позволяет реализовать цели, необходимые для полной реализации определённых областей деятельности» [4, с. 103-110].

Оценка уровней зрелости управления процессов в компании определяется согласно полученным данным от интервьюеров в определённой области знаний или конкретной услуге. Стоит отметить, что принимать участие в данной процедуре могут только компетентные и опытные сотрудники с отличными знаниями в исследуемой проблеме. Как правило, опросник по оценке уровней зрелости процессов в компании состоит из 6 частей: Стратегия и видение организации, Направление и развитие организации, Технологические процессы, Человеческие ресурсы, Культура, Технологии.

Например, чтобы оценить уровень зрелости типичного инцидента, возникшем в процессе управления, необходимы ответы на следующие вопросы:

- Есть ли полное понимание о процессе управления в организации?
- Потребовалась ли эскалация проблемы, и была ли она проведена?
- Все ли инциденты были зарегистрированы одинаково?

Ответы на вопросы, содержащимся в опроснике, должны быть оценены по шкале от 1 до 5, где 5 – наивысший балл. После получения и обработки всех полученных ответов создается матрица уровня зрелости процессов в организации, которая точно отразит текущее состояние ИТ-услуг в компании.

Всего принято выделять 5 уровней зрелости, о которых хотелось бы кратко упомянуть в данной статье для лучшего понимания описываемых процессов:

0 Отсутствующий. Процесс не существует, отсутствуют требования.

1 Начальный. Деятельность осуществляется спонтанно и хаотически, без конструктивного подхода. Руководство не организовано.

2 Повторяемый, но интуитивный. Определены основные процессы в организации, которые решаются разными людьми, но похожими методами. Формальные процедуры и четкое распределение ответственности отсутствуют.

3 Определенный. Процедуры стандартизованы и документированы. Тем не менее, отклонения от процедур не всегда отслеживаются.

4 Управляемый и измеримый. Руководство контролирует, измеряет процесс и принимает меры, если процесс неэффективен.

5 Оптимизируемый. Процесс развит до уровня хорошей практики в результате постоянных улучшений и сравнения с другими предприятиями. [2]

После определения уровня зрелости процессов, руководством компании могут быть сделаны соответствующие выводы, и, если внедрение службы технической поддержки всё так же будет актуальным, можно запускать процесс её внедрения.

3. Основные этапы внедрения службы Service Desk

Внедрение службы технической поддержки не сильно отличается от внедрения других программных проектов и состоит из следующих основных этапов:

1. Определение требований. Первый этап следует считать одним из важнейших, так как все последующие стадии реализации проекта напрямую зависят от четко определенных требований. Как правило, на этом шаге производится сбор всей необходимой информации, требующейся для запуска процедуры внедрения Service Desk, а также разрабатывается общая программа запланированных мероприятий. Для осуществления любого проекта недостаточно только лишь технического описания всех процессов, поэтому особое внимание в первой фазе внедрения уделяется распределению рабочих часов, закреплению конкретных работ за каждым из сотрудников, определению количества работников и так далее.

2. Выбор программного продукта. Можно сказать, что второй этап, связанный с подбором наиболее подходящего продукта, является самым замысловатым во всем проекте по внедрению Service Desk из-за наличия огромного числа систем управления ИТ-услугами. Одни из таких систем можно найти абсолютно бесплатно, а за другие придется заплатить значительную сумму. Более того, все системы обладают непохожими параметрами конфигурации, абсолютно различными интерфейсами и техническими требованиями. На

российском рынке наиболее популярными ITSM-продуктами, которые неплохо себя зарекомендовали, являются следующие системы:

- Axios Assyst 7.5 – продукт, содержащий в себе готовые шаблоны для дальнейшего внедрения процессов. Подходит для быстрого внедрения с чистого листа. Из всех рассматриваемых систем Axios Assyst 7.5 не требует огромных финансовых вложений. В качестве главных преимуществ данного продукта выступают расширенный функционал и удобный графический редактор workflow для запросов. Однако к недостаткам относят ограниченный набор средств, предназначенный для настройки Axios Assyst, и не эргономичный пользовательский интерфейс.

- BMC Remedy ITSM Suite 7.5 – один из перспективных ITSM-продуктов, подходящий для внедрения в крупную компанию с огромной распределенной бизнес-инфраструктурой. Одними из главных достоинств BMC Remedy ITSM Suite можно назвать прекрасную масштабируемость, документированность процессной модели, улучшенный web-интерфейс. Однако с этим продуктом смогут работать только высококвалифицированные и опытные специалисты, которых, к сожалению, немного в обычных организациях.

- HP Service Manager 7.10. Свой выбор на продукте от HP останавливают организации, которые чаще всего являются лояльными к бренду HP. Главными преимуществами ITSM-продукта от HP являются расширенный функционал, документированность процессной модели (как и у BMC Remedy Suite 7.5), развитый веб-интерфейс. Тем не менее, в качестве недостатков выступают высокая стоимость внедрения и сопровождения, а также возможность возникновения конфликтов в системе в связи с обновлениями до новых версий.

- OMNINET OmniTracker ITSM Center 2.0 – универсальный продукт для создания любых workflow-приложений на базе платформы OmniTracker. Первые внедрения ITSM Center на территории России стартовали только в 2008 году, однако данный продукт уже успел себя отлично зарекомендовать. К главным достоинствам ITSM Center относят высокую эффективность продукта, бесконфликтную процедуру обновления до новых версий и высокую экономическую эффективность решений. К недостаткам – неизбежность усовершенствования встроенного ITSM-функционала и неизвестность бренда OMNINET в РФ, что заставляет предвзято относиться к его продуктам [1].

Стоит отметить, что при выборе подходящего продукта так же не стоит забывать о простоте его использования конечным пользователем. Процесс ввода данных должен быть максимально простым и оперативным, насколько это возможно. Более того, если компания приняла решение использовать веб-интерфейс для ускорения взаимодействия между

пользователями и сотрудниками службы Service Desk, то такой интерфейс должен быть ясным и простым. Необходимо стремиться к тому, чтобы сотрудники компании не боялись использовать эту опцию, а наоборот, используя веб-интерфейс, облегчали работу операторов службы технической поддержки.

3. Уточнение требований к выбранному программному обеспечению. После окончания процедуры выбора подходящего ITSM-продукта, должны быть определены конкретные данные, касающиеся его установки и начала внедрения. Обычно этим занимается поставщик программного обеспечения, используя специальные вопросники. Однако, если выбранное программное обеспечение является бесплатным, то велика вероятность того, что взять на себя ответственность за третий этап должен главный из сотрудников ИТ-отдела. На данной стадии все услуги, оказываемые службой Service Desk, а также все группы инцидентов должны быть определены. Помимо этого, не стоит забывать про наличие соглашения об уровне предоставления услуги («SLA – Service Level Agreement – Соглашение об Уровне Услуг представляет собой соглашение между ИТ-организацией и заказчиком, в котором подробно оговорены предоставляемые услуги. Данное соглашение описывает услуги в нетехнических терминах, на уровне понимания заказчика, и в течение срока действия соглашения оно является стандартом для оценки и корректировки ИТ-сервисов» [3]) и о соглашении операционного уровня («OLA – Operational Level Agreement – Это соглашение с внутренним ИТ-подразделением, в котором конкретизируются договоренности о предоставлении определенных элементов сервисов, например, доступности сети или доступности серверов печати» [3]), которые являются неотъемлемой частью договоров.

4. Тестирование и внедрение. После вышеописанных стадий подготовки начинается непосредственный процесс внедрения службы технической поддержки. Следом за установкой службы Service Desk следует заполнение необходимых данных, например, списка конечных пользователей, ответственных сотрудников, должностных инструкций и так далее. После заполнения требуемых данных могут потребоваться некоторые мероприятия по улучшению работы графического интерфейса программы. Затем, как только все действия по установке программы и настройке необходимого оборудования выполнены, сотрудники ИТ-отдела могут запускать процесс тестирования. Наилучший способ добиться хорошего результата на этапе тестирования программы – это определить конкретную группу сотрудников, чьи инциденты будут регистрироваться службой Service Desk, тем самым позволяя тестировщикам непосредственно работать с реальными данными. Если никаких серьезных проблем не обнаружено, службу технической поддержки можно считать полностью работоспособной.

5. *Обучение пользователей.* На пятой стадии предусмотрена реализация процесса обучения для операторов службы Service Desk, а также для других сотрудников, которым необходимы знания для работы с системой. Безусловно, основное преимущество должно отдаваться обучению операторов технической поддержки, потому как именно они будут каждый день работать с данной системой. А значит, такие сотрудники должны быть полностью компетентны в данной области, должны быть осведомлены о всех внедренных процедурах, функционале Service Desk, в том числе о скорейшем разрешении инцидентов, их эскалации, взаимосвязью с конечным пользователем и так далее. Кроме этого, в пользовательских тренингах обязательно должны принять участие сотрудники и клиенты организации. Такие мероприятия необходимы, так как все работники должны быть проинформированы о путях решения инцидентов, а также к кому им следует обращаться в случае их возникновения.

6. *Промышленная эксплуатация проекта.* Проект может быть запущен, как только предыдущие стадии завершены, и программное обеспечение службы Service Desk правильно настроено.

7. *Сопровождение программного продукта.* Следом за успешным внедрением обязательных функций службы технической поддержки необходимо продолжать их совершенствовать. Во-первых, нужно следить за актуальным состоянием всех данных в системе. Во-вторых, должна постоянно улучшаться процедура использования различных метрик для оценки работы технической поддержки. В-третьих, необходимо следить за постоянными обновлениями системы и не допускать конфликтов в программном обеспечении.

Другой неплохой возможностью, которая способствует успешному функционированию службы технической поддержки, является так называемая система самообслуживания для поддержки пользователей. Подобная система позволяет сотрудникам оперативно найти выход из затруднительной ситуации или разрешить инцидент без запроса помощи у Service Desk. Внедрение системы самообслуживания может значительно повысить работоспособность операторов службы технической поддержки и тем самым сэкономить трудовые ресурсы. Как правило, такие системы состоят из определённой базы знаний, содержащей в себе: отсортированные часто задаваемые вопросы (FAQ), возможные решения инцидентов, различные инструкции, доступные к скачиванию файлы и прочее.

4. Выводы

Статья описывает основные этапы внедрения службы Service Desk. Основное внимание следует обратить на выбор подходящего ITSM-продукта. Использование некоторых советов в

этой статье может хотя бы малым образом помочь преодолеть возникшие трудности в организации, найти подход к запуску проекта, а также учесть все преимущества и недостатки. Такая служба технической поддержки может справляться не только с поддержкой конечных пользователей, но и мотивировать операторов к оперативному решению проблем, предотвращая их скопления у сотрудников и не останавливая рабочий процесс.

Список литературы:

1. *Скрынник О., Исайченко Д., Журавлёв Р.* Cleverics. Избранное 2009-2012: Статьи тренеров и консультантов Cleverics. М.: Изд-во ООО «Клеверикс», 2012. 257 с.
2. «Уровни зрелости управления ИТ» [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://www.itexpert.ru/rus/ITEMS/200809072359/>
3. *Ван Бон Ян* ИТ Сервис-менеджмент. Введение. Netherlands: Van Haren Publishing, 2002. [Электронный ресурс] — Режим доступа: http://www.redov.ru/kompyutery_i_internet/it_servis_menedzhment_vvedenie/
4. *М. Ахен Д., Клауз А., Тернер Р.* СММІ: Комплексный подход к совершенствованию процессов. Практическое введение в модель [пер. с англ.]. М.: Изд-во МФК, 2005. 330 с.
5. *Кэннон Д., Уилдон Д., Лэйси Ш., Ханна Э.* ITIL Service Strategy 2011. Ireland: TSO Publishing, 2011. 500 с. Режим доступа: <http://www.kornev-online.net/ITIL/>