ОБРАБОТКА ЗАЯВОК В IT SERVICE DESK

PROCESSING OF THE REQUESTS IN IT SERVICE DESK DEPARTMENT

УДК 004.9

Репецкий Сергей Олегович, магистрант, 2 курс, Институт информационных технологий, РТУ МИРЭА, Россия, г. Москва

Репецкая Наталья Викторовна, кандидат экономических наук, доцент отделения социально-экономических систем (О), НИЯУ МИФИ, Россия, г. Москва

Repetsky Sergey Olegovich, repecky.s.o@yandex.ru

Repetskaya Natalia Viktorovna

Аннотация

В статье рассматривается управление инцидентами – важный процесс для развития и улучшения системы ИТ-поддержки компании, который позволяет восстановить нормальное функционирование бизнес-процессов компании. Основной процесс управления инцидентами - это процесс обработки инцидентов, которые поступают в форме запросов пользователей или сообщений от систем мониторинга.

Для сокращения времени простоя ключевых сотрудников и повышения эффективности информационной системы компании необходимо автоматизировать систему управления инцидентами и использовать современные программные решения.

Annotation

The article deals with incident management - an important process for the development and improvement of the company's IT support system, which allows you to restore the normal functioning of the company's business processes. The main

incident management process is the process of handling incidents that come in the form of user requests or messages from monitoring systems.

To reduce the downtime of key employees and increase the efficiency of the company's information system, it is necessary to automate the incident management system and use modern software solutions.

Ключевые слова: заявка, инцидент, обработка заявок и инцидентов, программные решения для автоматизации обработки заявок и инцидентов.

Keywords: request, incident, processing of requests and incidents, software solutions for automating incident processing.

Эффективное использование современных информационных систем и технологий в организациях требует квалифицированного сопровождения и предоставления в ходе этих процессов ИТ-услуг для удовлетворения потребностей работников.

С целью максимально быстрого восстановления нормального функционирования бизнес-процессов в минимально возможные сроки и с минимально возможными потерями при возникновении инцидентов – событий, влияющих на способность предприятия или отдельных его подразделений выполнять текущие задачи, приводящих к снижению качества работ или услуг и даже полному прекращению деятельности – создается система управления инцидентами, которая обеспечивает выполнение следующих процессов:

– регистрация, консолидация и классификация заявок/инцидентов;

– распределение заявок/инцидентов вовлеченным сторонам;

– обработка заявок/инцидентов, в том числе обеспечение среды для коммуникации в рамках единой информационной системы;

– распределение ответственности за устранение инцидента, а также фиксация контрольного срока исполнения;

– контроль исполнения поручений для устранения инцидента, в том числе автоматическая иерархическая или функциональная эскалация при

невозможности устранения инцидента за выделенное время или с необходимым качеством;

– подготовка отчетности с возможностью настройки представлений для различных типов пользователей.

Для решения проблем, возникающих в ИТ-инфраструктуре, в организации создается отдельный ИТ-департамент, предоставляющий ИТ-услуги, в котором организуется специализированное подразделение – IT Service Desk, занимающееся обработкой, анализом и решением инцидентов, возникающих у сотрудников компании в процессе их работы.

К ключевым процессам IT Service Desk относится процесс обработки заявок и инцидентов, который целесообразно проводить в следующем порядке (рисунок 1):

1. Регистрация заявки.
2. Разметка заявки.
3. Первичный анализ заявки.
4. Решение / эскалация заявки.
5. Контроль статуса и сроков по заявке.
6. Проверка решения.
7. Оценка и закрытие заявки.

Работа над заявкой начинается с того, что выполняется регистрация поступившей заявки и передача её в обработку.

Заявка от сотрудника может поступить в IT Service Desk несколькими способами:

1. Через внутренний портал. Заявка с портала может быть классифицирована и иметь предопределенный порядок обработки. Такой тип заявки не требует дополнительных этапов разметки и анализа и направляется напрямую в группу, определенную для ее решения. Рабочий процесс классифицированных заявок может опционально включать этап авторизации.

2. По электронной почте. Данный тип заявок автоматически регистрируется на обработку системой.

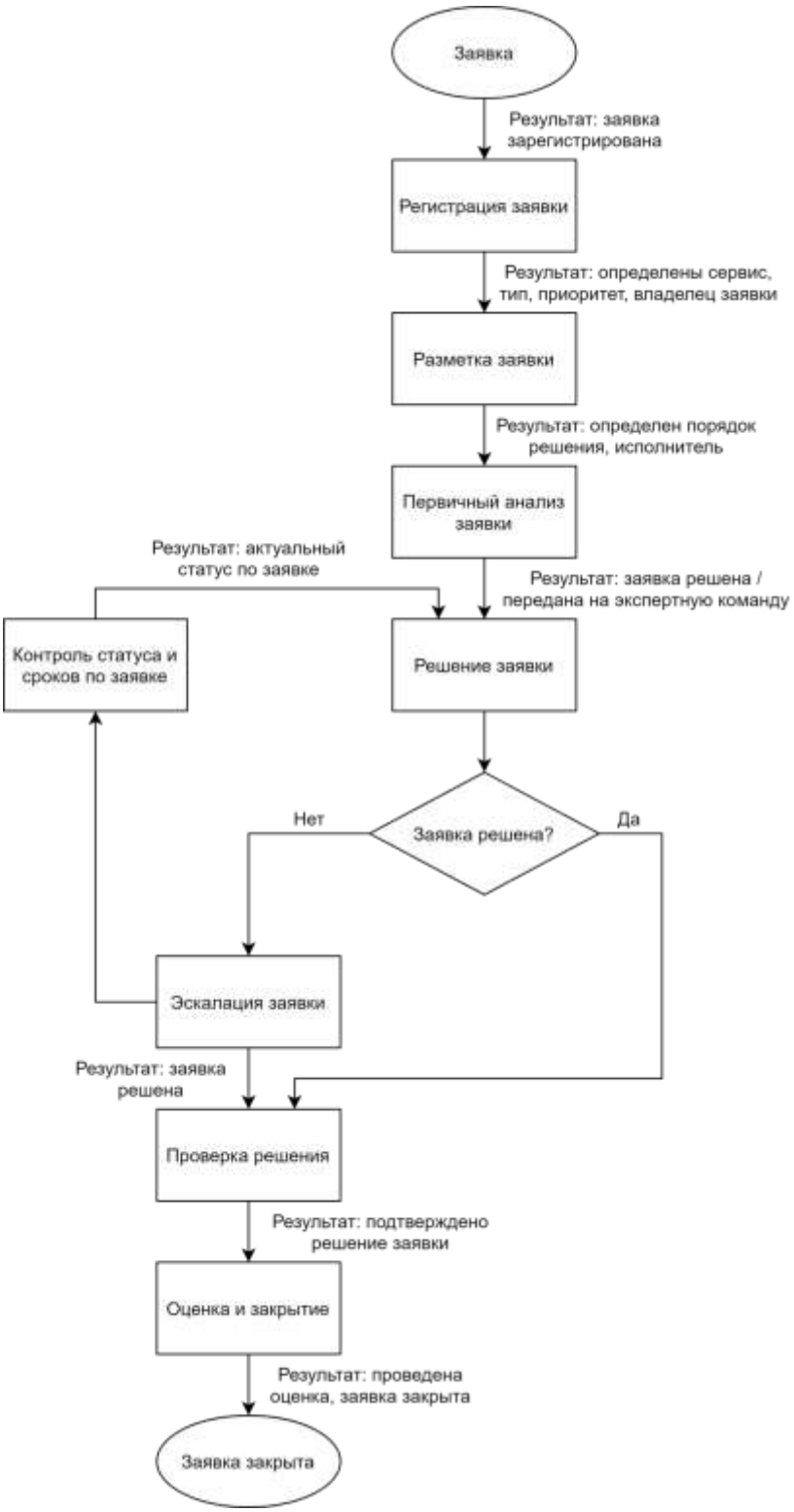


Рисунок 1. Процесс обработки заявки

Источник: разработано автором

3. По телефону или в результате личного обращения сотрудника в ИТ-поддержку. В таком случае заявка создается вручную специалистом ИТ-поддержки и перенаправляется в определенную группу поддержки для дальнейшего решения возникшей проблемы.

4. От систем автоматизации, интегрированных с системами ITSM. Данный тип заявок автоматически регистрируется на обработку системой.

Сразу после регистрации заявки и поступления её в IT Service Desk выполняется разметка заявки. Разметка заявки – это проставление в заявке ее основных атрибутов (тип, сервис, приоритет, операционная категоризация, исполнитель). Разметка заявки является одним из этапов обработки заявки, который нужен для определения порядка решения заявки в IT Service Desk.

После разметки заявки наступает этап, целью которого является определение компетенций, необходимых для решения заявки и, в конечном итоге, решение заявки.

Достижение поставленной цели осуществляется путем применения функциональной эскалации – механизма, с помощью которого заявка делегируется на следующую линию поддержки, в случае, если не может быть решена на текущей линии поддержки. Эскалация начинается с владельца заявки – сотрудника со стороны IT Service Desk, который отвечает за координацию и контроль деятельности по её анализу и решению, а также за взаимодействие с пользователем на всех этапах решения заявки. Непосредственно за анализ и решение заявки несет ответственность исполнитель. Владелец заявки обеспечивает первого ответственного специалиста всей необходимой по заявке информацией. В случае если решить заявку не предоставляется возможным, он эскалирует ее выше – на следующую линию поддержки.

На следующей линии поддержки диспетчер группы назначает ответственного эксперта из числа доступных членов команды, который, в свою очередь, обеспечивает дальнейшую обработку заявки. Если назначенный эксперт не может решить заявку, то заявка передаётся в область ответственности вышестоящих линий поддержки.

После получения эскалированной заявки диспетчер группы или ответственная группа может вернуть заявку предыдущей группе/владельцу заявки, в случае, если заявка не имеет отношения к области их ответственности.

Итеративный процесс эскалации останавливается тогда, когда заявка достигает специалиста, который может ее решить.

Необходимо понимать, что функциональная эскалация не применяется для обработки классифицированных заявок, полученных посредством подачи обращений через портал, и заявок, созданных системой мониторинга. В перечисленных случаях новые заявки назначаются предопределенной группе, которая становится ответственной за решение данной заявки.

В процессе решения заявки возможны различные сценарии, такие как:

– заявка пришла не по адресу;

– в решении нужно участие другой команды;

– нужно согласовать факт выполнения;

– не хватает данных для решения;

– неверная разметка заявки или изменился сервис, тип, приоритет заявки;

– было применено обходное / временное решение;

– приостановка решения (постановка заявки на паузу): ожидание вендора, поставки оборудования и т.д.;

– запрос не может быть выполнен;

– заявка решена.

Финальным этапом в ходе решения заявки является закрытие заявки. После решения заявки ответственный специалист документирует результаты работы по заявке и возвращает ее владельцу, который проверяет решение (текст уведомления о разрешении и, если это возможно, само решение), и отправляет уведомление о решении инициатору, после чего заявка закрывается.

Для эффективной работы IT Service Desk процесс управления заявками и инцидентами должен быть автоматизирован, чтобы сократить затраты времени, разгрузить высококлассных специалистов от решения простейших проблем пользователей, обоснованно производить перераспределение ресурсов.

Для автоматизации процессов управления инцидентами используют различные программные решения. Рассмотрим наиболее известные из них.

BMC 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. BMC 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 [4].

Технологические процессы, реализованные в BMC Remedy Service Desk, фиксируют и отслеживают 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 BMC Remedy Knowledge Management Служба поддержки предоставляет развернутые функции разработки, поиска по запросам на естественном языке, и самообслуживания, что снижает объем звонков от пользователей и сокращает время поиска и устранения неисправностей.

HP Service Manager – продукт Hewlett-Packard для автоматизации процессов службы поддержки и управления ИТ-услугами, который состоит из классической трехуровневой архитектуры клиент/сервер: уровень представления показывает информацию пользователю посредством клиента (web-клиента или Windows-клиента); прикладной уровень состоит из различных приложений и оперативных средств управления ПО (Run-Time Environment, RTE); уровень базы данных – внешняя система управления базой данных, с которой связан Service Manager. База данных хранит инструкции рабочего процесса приложений и описания формата [5].

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

самообслуживания. HP Service Manager автоматизирует следующие ИТ-процессы: управление инцидентами, управление обращениями, управление изменениями, управление релизами, управление конфигурациями, управление проблемами, управление уровнем услуг, управление запросами на обслуживание, управление знаниями, управление регламентными работами.

Naumen Service Desk – программный продукт, предназначенный для автоматизации процессов управления ИТ и сервисным обслуживанием на предприятиях. С его помощью возможно реализовать сервисную модель управления в ИТ-подразделениях и других внутренних службах, а также использовать все преимущества сервисного подхода при оказании услуг клиентам компании [6].

Применение Naumen Service Desk позволяет:

– выстроить эффективную работу службы поддержки;

– реализовать сервисную модель и обеспечить полноценное управление ИТ-активами предприятия;

– упростить и сделать прозрачным взаимодействие с потребителями ИТ-услуг;

– обеспечить управление проектами развития;

– формировать разноплановую отчетность о деятельности ИТ служб.

Внедрение программного решения для автоматизации процессов управления инцидентами позволит получить:

– полную картину запросов, поступивших от пользователей;

– общую статистику распределения заявок между различными ИТ-специалистами;

– возможность выявлять причины, вызывающие инциденты одного типа, чтобы направить усилия на устранения этих проблем;

– ритмичную работу всей ИТ-службы, обеспечив распределение ответственности за заявки ИТ-специалистов в зависимости от их характера, типа и сложности;

– возможность принимать взвешенные управленческие решения относительно структуры ИТ-ресурсов и ИТ-инфраструктуры на основе статистики.

Литература

1. Управление инцидентами в IT может быть не только про IT. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://habr.com/ru/post/347488/ (дата обращения: 20.04.2021)
2. HelpDesk и ServiceDesk. Что это и зачем это нужно вашей компании. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://habr.com/ru/company/deskun/blog/331354/ (дата обращения: 20.04.2021)
3. Управление ИТ-сервисами Информационно-Телекоммуникационных Систем (ИТС). [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://window.edu.ru/catalog/pdf2txt/163/56163/27126?p_page=2 (дата обращения: 22.04.2021)
4. BMC Remedy Service Desk. [Электронный ресурс] – Режим доступа: https://www.tadviser.ru/index.php/Продукт:BMC_Remedy_Service_Desk (дата обращения: 25.04.2021).
5. HPE Service Manager (HPSM) [Электронный ресурс] – Режим доступа: https://www.tadviser.ru/index.php/Продукт:HPE_Service_Manager_(HPSM) (дата обращения: 25.04.2021).
6. Naumen Service Desk. [Электронный ресурс] – Режим доступа: https://www.tadviser.ru/index.php/Продукт:Naumen_Service_Desk (дата обращения: 25.04.2021)

Literature

1. Incident Management Isn’t Just For IT. [Electronic resource]. - Access mode: https://habr.com/ru/post/347488/ (date of access: 20.04.2021)
2. HelpDesk and ServiceDesk. What is it and why does your company need it. [Electronic resource]. - Access mode: https://habr.com/ru/company/deskun/blog/331354/ (date of access: 20.04.2021)

3. Management of IT services of Information and Telecommunication Systems (ITS). [Electronic resource]. - Access mode: http://window.edu.ru/catalog/pdf2txt/163/56163/27126?p_page=2 (date of access: 22.04.2021)
4. BMC Remedy Service Desk. [Electronic resource]. - Access mode: https://www.tadviser.ru/index.php/Продукт:BMC_Remedy_Service_Desk (date of access: 25.04.2021).
5. HPE Service Manager (HPSM) [Electronic resource]. - Access mode: https://www.tadviser.ru/index.php/Продукт:HPE_Service_Manager_(HPSM) (date of access: 25.04.2021).
6. Naumen Service Desk. [Electronic resource]. - Access mode: https://www.tadviser.ru/index.php/Продукт:Naumen_Service_Desk (date of access: 25.04.2021).