

ITSM 365

Краткое описание системы

Введение:

В ITSM ИТ-служба компании рассматривается как сервисная служба, выступающая в роли поставщика ИТ-услуг для сотрудников компании. Основной задачей ИТ-службы является обеспечение предоставления ИТ-услуг заданного качества.

ITSM365 предлагает инструменты для формализации и структурирования следующих процессов деятельности ИТ-службы:

1 - Управление каталогом услуг и уровнем услуг	3
2 - Служба Service Desk	6
3 - Управление инцидентами и запросами на обслуживание	7
4 - Управление знаниями	8
5 - Управление ИТ-активами	9
6 - Управление запросами на изменение	10
7 - Согласование заявок и запросов на изменение	12
8 - Управление проблемами	13
9 - Управление задачами и поручениями	14
10 - Учет трудозатрат	15
11 - Контроль и отчетность	16

1 - Управление каталогом услуг и уровнем услуг

Процесс управления уровнем услуг один из ключевых процессов в деятельности ИТ-службы и направлен на обеспечение предоставления ИТ-услуг на согласованном уровне.

Услуга — это предоставляемые пользователям возможности или действия, обеспечение которых требует различного рода поддержки (технической, консультационной и др.). Примеры ИТ-услуг: интернет, рабочее место, электронная почта, телефония, различного рода программное обеспечение и т.д.

Все услуги, которые могут предоставляться ИТ-службой сотрудникам компании, регистрируются в системе в каталоге услуг. Порядок предоставления услуг для пользователей описывается в соглашении об уровне услуг, в котором определяются графики предоставления и поддержки услуг и прочие договорные параметры.

Соглашение — виртуальный документ, который регламентирует взаимоотношения между пользователем и поставщиком ИТ-услуг.

Ознакомится с содержанием каталога услуг и действующими соглашениями об уровне услуг можно в карточке компании на вкладке "Соглашения и услуги (SLA)". По умолчанию в системе созданы базовое соглашение об уровне услуг, которое предоставляется всем сотрудникам при их регистрации в системе, и набор базовых услуг.

The screenshot displays the ITSM 365 web application. The top navigation bar includes 'Создать', 'Мой профиль', 'Активности', 'Общее', 'Избранное', and a search bar. A dropdown menu is open under 'Общее', with 'Каталог услуг' highlighted. The main content area is divided into two sections: 'Соглашения об уровне услуг' and 'Услуги'. The 'Соглашения' section shows a table with columns for 'Название', 'График предоставления услуг', 'График поддержки услуг', 'Менеджер', and 'Окончание действия соглашения'. The 'Услуги' section shows a table with columns for 'Иконка', 'Название', 'Ответственная команда', and 'Описание'.

Иконка	Название	Ответственная команда	Описание
	Интернет		Предоставление доступа в Интернет
	Локальная сеть	Специалисты 2-ой линии	Предоставление доступа к ресурсам внутренней сети компании: - FTP-сервер
	Офисная техника		Услуга позволяет сотрудникам Компании использовать офисную технику, которая предоставляется сотруднику или его отделу, например, принтер, сканер, факс и т.д., а также получать техническое обслуживание офисной техники.
	Рабочее место		В рамках данной услуги сотрудникам Компании предоставляется рабочее место, комплектация которого согласуется индивидуально. К данной услуге относятся обращения Пользователей, связанные с его рабочим местом – ноутбуком, монитором, компьютером, с базовым
	Телефония		Услуга позволяет сотрудникам Компании организовывать телефонные переговоры с внутренними и внешними абонентами, используя городскую, междугороднюю и международную связь. А также использовать техническую поддержку в рамках данного сервиса.
	Прочее		В рамках данной услуги сотрудникам Компании подать жалобу, обратиться с проблемой, которая не предоставляется в рамках других услуг
	Электронная почта		Услуга позволяет сотрудникам Компании обмениваться электронными сообщениями с сотрудниками внутри Компании и с внешними Клиентами Компании, получать внутренние почтовые рассылки Компании, пользоваться функциями календаря, планировщика задач,

Рис. 1.1- Карточка компании/вкладка "Соглашения и услуги (SLA)"

Подробная информация об отдельном соглашении хранится в системе в карточке соглашения.

Соглашение "Базовое соглашение (по умолчанию)"

Карточка соглашения Заявки Получатели Правила SLA История

Редактировать Удалить Поместить в архив

Общие сведения
Редактировать

Иконка:

Название: Базовое соглашение (по умолчанию)

Описание соглашения: Основное соглашение, которое предоставляется всем сотрудникам Компании по умолчанию

Менеджер:

Договорные параметры
Редактировать

Доступность (%):

Время реакции (мин):

График поддержки услуг: 8x5

График предоставления услуг: 24x7

Окончание действия соглашения:

Файлы

Услуги в рамках соглашения
Сортировка... Фильтрация... Добавить Добавить связь

Иконка	Название	Описание	
	Интернет	Предоставление доступа в Интернет	✖
	Локальная сеть	Предоставление доступа к ресурсам внутренней сети компании: - FTP-сервер	✖
	Оргтехника	Услуга позволяет сотрудникам Компании использовать оргтехнику, которая предоставляется сотруднику или его отделу, например, принтер, сканер, факс и т.д., а также получать техническое обслуживание оргтехники.	✖
	Рабочее место	В рамках данной услуги сотрудникам Компании предоставляется рабочее место, комплектация которого согласуется индивидуально. К данной услуге относятся обращения Пользователей, связанные с его рабочим местом – ноутбуком, монитором, компьютером, с базовым	✖
	Телефония	Услуга позволяет сотрудникам Компании организовывать телефонные переговоры с внутренними и внешними абонентами, используя городскую, междугороднюю и международную связь. А также использовать техническую поддержку в рамках данного сервиса.	✖
	Прочее	В рамках данной услуги сотрудникам Компании подать жалобу, обратиться с проблемой, которая не предоставляется в рамках других услуг	✖
	Электронная почта	Услуга позволяет сотрудникам Компании обмениваться электронными сообщениями с сотрудниками внутри Компании и с внешними Клиентами Компании, получать внутренние почтовые рассылки Компании, пользоваться функциями календаря, планировщика задач, записной книжки и	✖

Всего объектов в списке: 7, строк на странице: 20

Рис. 1.2 Карточка соглашения

Описание параметров отдельной услуги хранится в карточке услуги.

Услуга "Локальная сеть"

Общие сведения Отчеты История

Редактировать Удалить Поместить в архив Копировать

Общие сведения
Редактировать

Уникальный номер:

Название: Локальная сеть

Описание: Предоставление доступа к ресурсам внутренней сети компании: - FTP-сервер - WEB-сервер

Заказчик:

Ответственная команда:

Типы заявок: Запрос на обслуживание, Инцидент, Обращение

Файлы

Добавить файл

Связанные соглашения Связанные заявки Статьи БЗ

Сортировка... Фильтрация... Добавить связь

Иконка	Название	Описание соглашения	Менеджер
	Базовое соглашение (по умолчанию)	Основное соглашение, которое предоставляется всем сотрудникам Компании по умолчанию	Администратор ✖

Всего объектов в списке: 1, строк на странице: 20

Рис. 1.3- Карточка услуги

Чтобы сотрудник компании мог воспользоваться услугами ИТ-службы, его необходимо включить в число получателей соглашения. В карточке сотрудника на вкладке "Соглашения/Услуги" отображается перечень услуг и соглашений, предоставляемых данному сотруднику.

Сотрудник "Кирилов Иван Петрович"

В ответственности

Исходящие

Карточка

Трудозатраты

Соглашения/Услуги

Помощь

Добавить заявку

Предоставляемые услуги в рамках соглашений

Иконка	Название	Описание
	Локальная сеть	Предоставление доступа к ресурсам внутренней сети компании: - FTP-сервер - WEB-сервер
	Интернет	Предоставление доступа в Интернет
	Оргтехника	Услуга позволяет сотрудникам Компании использовать оргтехнику, которая предоставляется сотруднику или его отделу, например, принтер, сканер, факс и т.д., а также получать техническое обслуживание оргтехники. К данной услуге относятся обращения Пользователей, связанные с техническим обслуживанием оргтехники – выяснением причины неработоспособности, устранением неисправностей и ошибок пользователей, профилактическим обслуживанием, обеспечением расходными материалами.
	Рабочее место	В рамках данной услуги сотрудникам Компании предоставляется рабочее место, комплектация которого согласуется индивидуально. К данной услуге относятся обращения Пользователей, связанные с его рабочим местом – ноутбуком, монитором, компьютером, с базовым программным обеспечением, а также с перемещением рабочего места.

Предоставляемые соглашения

Иконка	Название	Описание соглашения	График поддержки услуг	График предоставления услуг	Время реакции (мин)	Окончание действия соглашения
	О предоставлении услуг (по умолчанию)		24x7	24x7		
	Базовое соглашение (по умолчанию)	Основное соглашение, которое предоставляется всем сотрудникам Компании по умолчанию	8x5	24x7		

Рис. 1.4- Карточка сотрудника/вкладка "Соглашения /Услуги"

Подробное описание работы с каталогом услуг и соглашениями об уровне предоставления услуг приведено в документе "Управление каталогом услуг и уровнем сервиса".

2 - Служба Service Desk

Service Desk — это подразделение ИТ-службы, которое выступает единой точкой контакта между ИТ-службой и пользователями.

Основными задачами службы являются регистрация и классификация инцидентов и запросов на обслуживание, их расследование и диагностика на 1-ой линии, решение инцидентов/исполнение запросов, информирование пользователей о ходе работы по обращениям, а также закрытие обращений.

В ITSM365 по умолчанию создана функциональная группа – команда "Специалисты 1ой линии", сотрудникам которой доступны необходимые функции для выполнения задач службы ServiceDesk.

Подробное описание формирования оргструктуры и организации процесса управления инцидентами и запросами на обслуживание приведено в документах "Управление оргструктурой" и "Управление инцидентами и запросами".

3 - Управление инцидентами и запросами на обслуживание

Процесс "Управление инцидентами и запросами на обслуживание" направлен на быстрое восстановление нормального функционирования услуги и минимизацию негативного влияния причины заявки на работу бизнес-процессов компании.

Заявка — обращение пользователя в ИТ-службу, зарегистрированное в системе. Выделяется два основных типа заявок: инцидент и запрос на обслуживание.

В задачи процесса управления инцидентами и запросами на обслуживание входят: регистрация заявок в системе, классификация заявок, диагностика причин инцидентов и запросов на обслуживание, восстановление нормального функционирования услуги и закрытие заявок.

Все заявки, зарегистрированные в системе, отображаются в карточке компании на вкладке "Активности /Заявки".

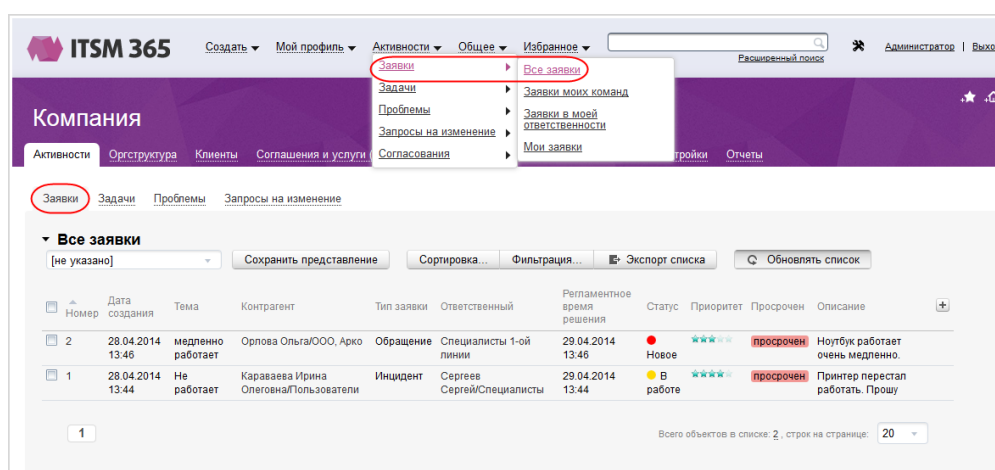


Рис. 3.1- Карточка компании/вкладка "Активности /Заявки"

Подробное описание работы с заявками приведено в документе "Управление инцидентами и запросами".

В рамках процесса обработки заявок предоставляется возможность проведения согласования необходимых работ. Подробное описание процесса согласования приведено в документе "Согласование заявок и запросов на изменение".

4 - Управление знаниями

Ведение базы знаний позволяет систематизировать и обобщать опыт сотрудников ИТ-службы, полученный при работе с клиентами, и использовать его в дальнейшем при обработке однотипных заявок и поиске решений. Также в системе предполагается использование базы знаний пользователями ИТ-услуг для самостоятельного решения типовых вопросов.

В задачи процесса управления знаниями входит формирование и использование базы знаний.

В ITSM365 база знаний хранится в карточке компании на вкладке "База знаний". Для разграничения доступа к информации базы знаний в системе введено разделение на открытые и закрытые разделы.

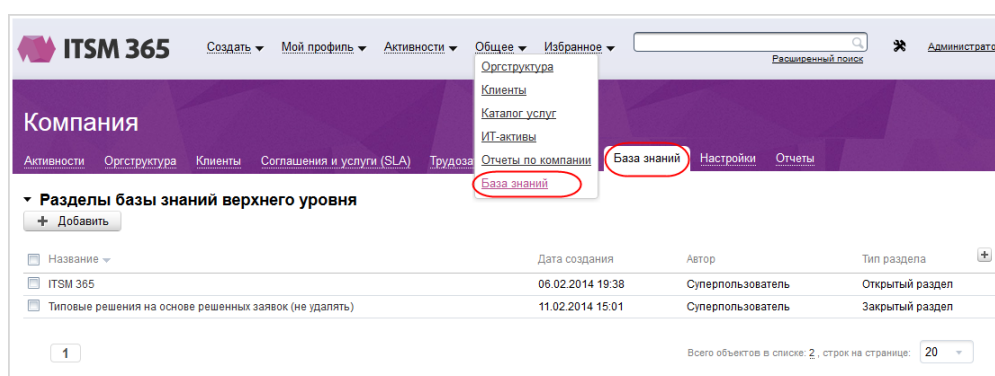


Рис. 4.1- Карточка компании/вкладка "База знаний"

В карточке каждого сотрудника есть вкладка "Помощь", на которой представлены разделы и статьи, доступные для просмотра данному сотруднику.

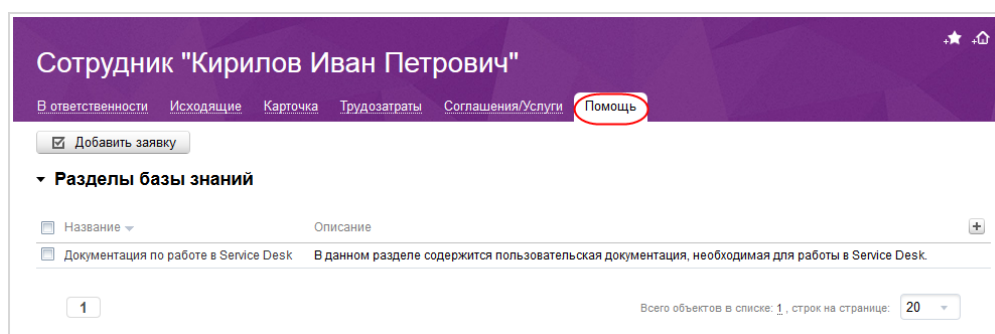


Рис. 4.2- Карточка сотрудника/вкладка "Помощь"

Подробное описание работы с базой знаний приведено в документе "Управление знаниями".

5 - Управление ИТ-активами

Наличие у ИТ-службы актуальной, достоверной и полной информации о компонентах ИТ-инфраструктуры компании и связях между ними положительно влияет на эффективность и результативность других процессов. Сведения о взаимоотношениях и взаимосвязях между ИТ-активами составляют основу для анализа степени воздействия на ИТ-инфраструктуру инцидентов, проблем и изменений.

ИТ-актив — это учетная единица, отображающая материальный или нематериальный компонент ИТ-инфраструктуры (технические средства, все виды программного обеспечения, сетевые элементы, рабочие станции, серверы, системные блоки, принтеры и прочие контролируемые компоненты).

Процесс управления ИТ-активами включает в себя проведение учета ИТ-активов и взаимосвязей между ними, мониторинг статуса ИТ-активов, назначение владельцев и пользователей ИТ-актива. Все ИТ-активы, заведенные в системе, отображаются в карточке компании на вкладке "ИТ-активы".

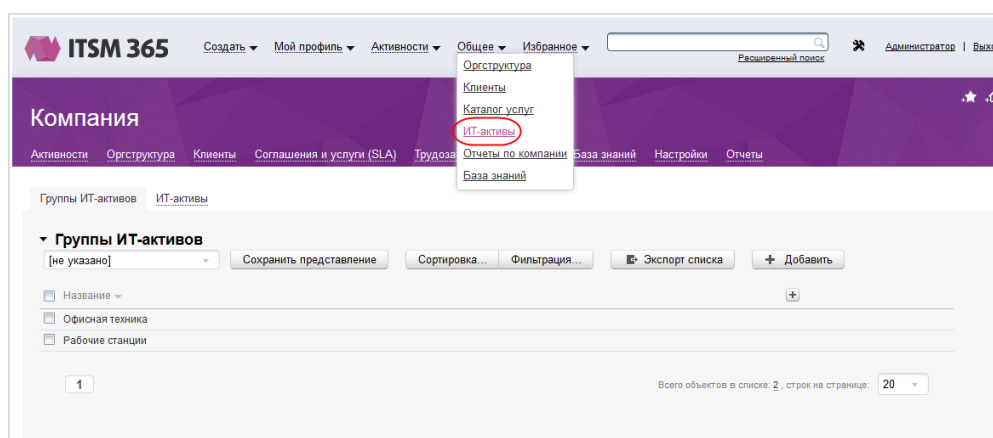


Рис. 5.1- Карточка компании/вкладка "ИТ-активы"

ИТ-активы в системе могут объединяться в логические группы, например, по типу активов или по их местонахождению.

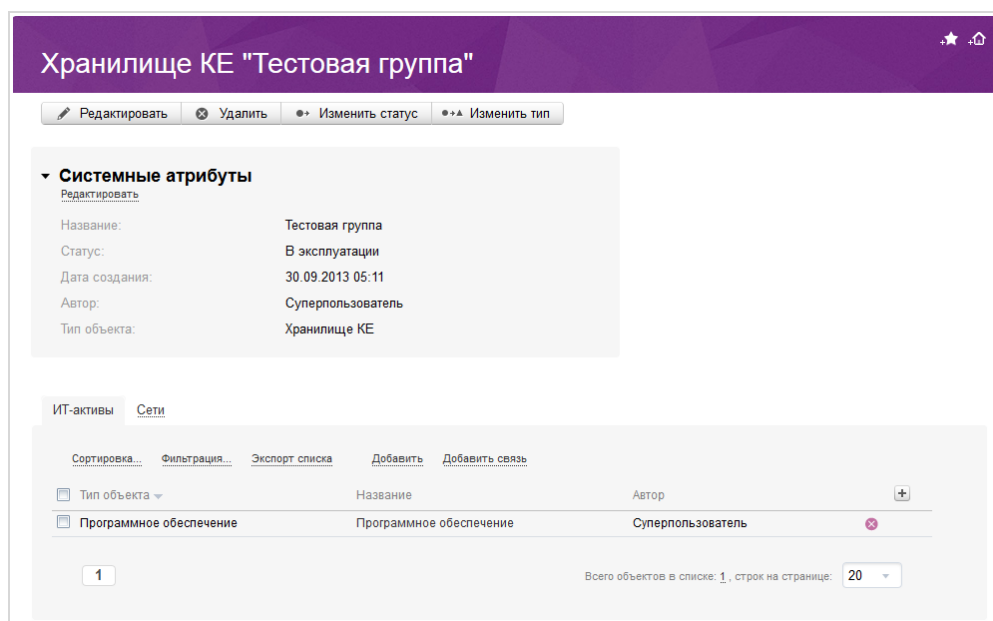


Рис. 5.2- Карточка группы ИТ-активов

Подробное описание процесса управления ИТ-активами приведено в документе "Управление ИТ-активами".

6 - Управление запросами на изменение

Общее планирование изменений, разработка стандартных планов внедрения изменений, учет затронутых ИТ-активов и связанных заявок и проблем, позволяет минимизировать влияние проводимых изменений на качество оказания услуг и избежать перерывов их работоспособности.

Запрос на изменение — планируемое мероприятие по преобразованию услуги с целью ее улучшения (добавление, модификация или удаление чего-либо, что может оказать влияние на ИТ-услугу), например, изменение внешнего вида отчета, замена сервера, ввод новой услуги в эксплуатацию и т.д.

В задачи процесса управления запросами на изменение входят: регистрация запроса на изменение в системе, планирование и согласование изменения, внедрение изменения и оценка результатов внедрения.

Все запросы на изменение, отображаются в карточке компании на вкладке "Активности /Запросы на изменение".

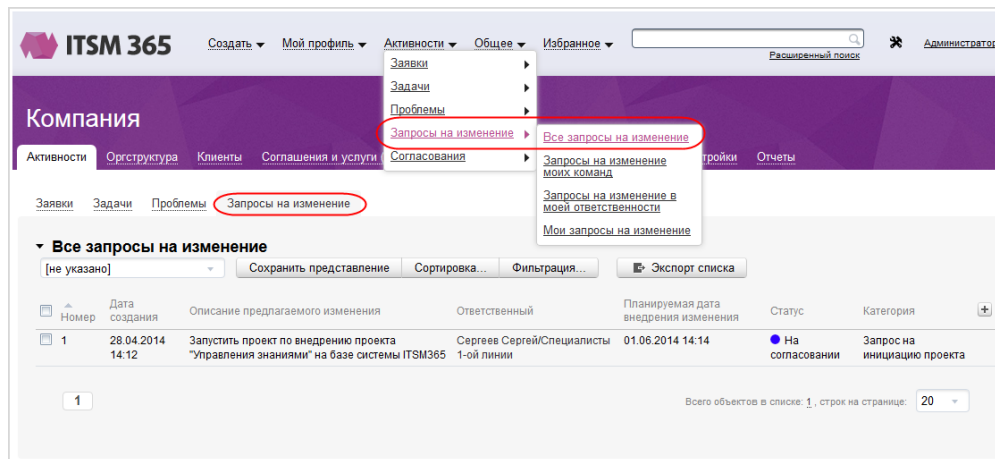


Рис. 6.1- Карточка компании/вкладка "Активности /Запросы на изменение"

Информация о запросе на изменение хранится в карточке запроса на изменение.

Запрос на изменение "2"

Карточка запроса на изменение

Связанные объекты

Согласования

История изменения

Редактировать

Изменить ответственного

Откатить

Внедрение завершено, передать на оценку

Описание

Редактировать

Описание предлагаемого изменения:

Повысить мощность UPS до 2000W

Затрагиваемые услуги

Добавить связь

Иконка	Название	Описание

Ход работы

Редактировать

План внедрения:

1. Купить UPS;
2. Протестировать UPS;
3. Согласовать останов серверов;
4. Остановить сервера;
5. Заменить UPS;
6. Включить сервера;
7. Проверить работоспособность систем, установленных на серверах;
8. Контролировать работу UPS в течение 4 часов.

План отката:

Вернуть старый UPS на место.

Задачи

Добавить

Номер	Статус	Дедлайн	Описание	Ответственный

Основные данные

Редактировать

Статус:

Внедрение

Дата создания:

03.04.2013 08:58

Планируемая дата внедрения изменения:

Автор:

Суперпользователь

Ответственный:

Шапушкин Аким
Остапович/Сотрудники компании (по умолчанию)

Категория:

Связанные ИТ-активы

Добавить связь

Название

Степень влияния

Редактировать

Степень влияния:

Срочность:

Рис. 6.2- Карточка запроса на изменение

В рамках процесса обработки запросов на изменение предоставляется возможность проведения согласования необходимых изменений. Подробное описание процесса согласования приведено в документе "Согласование заявок и запросов на изменение".

Подробное описание работы с запросами на изменение приведено в документе "Управление запросами на изменение".

7 - Согласование заявок и запросов на изменение

В рамках процессов "Управление инцидентами и запросами на обслуживание" и "Управление запросами на изменение" предоставляется возможность проведения согласования необходимых изменений и работ.

Согласование — зарегистрированная в системе договоренность между группой заинтересованных лиц (согласующим комитетом) по поводу внедрения изменения или обработки заявки.

The screenshot shows a card titled 'Запрос на изменение "2"'. It has four tabs: 'Карточка запроса на изменение', 'Связанные объекты', 'Согласования' (highlighted with a red circle), and 'История изменения'. Below the tabs are buttons: 'Редактировать', 'Изменить ответственного', 'Откатить', and 'Внедрение завершено, передать на оценку'. The main content area displays a table with the following data:

Описание	Ответственный	Период согласования	Статус	Фактическая дата завершения
Прошу согласовать предлагаемое изменение (см. Источник)		6 часов	Согласовано	04.09.2013 12:06

Рис. 7.1- Карточка запроса на изменение/вкладка "Согласование"

В качестве согласующих лиц могут выступать как ИТ-специалисты, так и нелицензированные пользователи системы¹.

The screenshot shows a card titled 'Согласование заявки "15"'. It has buttons 'Редактировать' and 'Удалить'. The card is divided into two main sections: 'Общие параметры' and 'Временные характеристики'. The 'Общие параметры' section includes fields for 'Автор' (Казимирова Марина) and 'Описание' (Согласование обновления ПО в отделе разработки). The 'Временные характеристики' section includes 'Статус' (В процессе) and 'Плановая дата завершения'. Below these sections is a 'Голосования' section with a table of votes:

Дата создания	Дата голосования	Голосующий	Статус	Описание	Замечания
18.04.2014 18:15		Казимирова Марина/	На согласовании	Согласование обновления ПО в отделе разработки	

Рис. 7.2- Карточка согласования

Подробное описание процесса согласования приведено в документе "Согласование заявок и запросов на изменение".

¹ Нелицензированный пользователь — сотрудник компании, не принимающий участие в процесс е обработки заявок

8 - Управление проблемами

Целью процесса управления проблемами является установление корневой причины возникновения сбоев в работе услуги и подготовка решений по их устранению, что в результате приводит к предотвращению возникновения нарушений работоспособности услуг и снижению количества заявок.

Проблема — неизвестная причина одного или нескольких инцидентов.

В задачи процесса управления проблемами входят: регистрация проблемы в системе, определение причины возникновения проблемы и поиск ее решения. В рамках процесса ведется учет затронутых услуг и ИТ-активов, а также заявок и запросов на изменение, связанных с данной проблемой.

Все проблемы, зарегистрированные в системе, отображаются в карточке компании на вкладке "Активности /Проблемы".

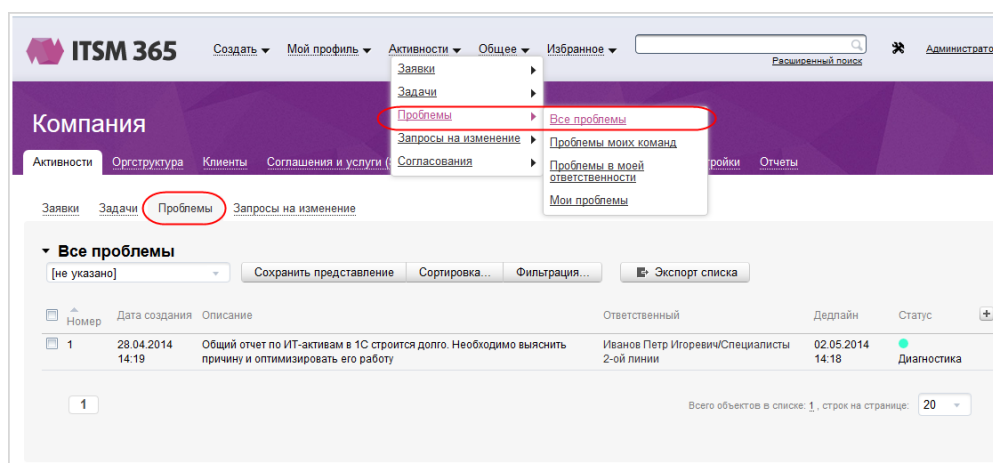


Рис. 8.1- Карточка компании/вкладка "Активности /Проблемы"

Подробное описание работы с проблемами приведено в документе "Управление проблемами".

9 - Управление задачами и поручениями

В рамках обработки заявок, запросов на изменение и проблем могут выполняться различные виды работ. Организация управления и контроля за такими работами реализуется с помощью задач.

Задача представляет собой запланированное действие, которое необходимо выполнить в ходе обслуживания заявки, запроса на изменение или проблемы.

Для каждой заявки, запроса на изменение или проблемы может быть создана одна или несколько задач.

Все задачи, зарегистрированные в системе, отображаются в карточке компании на вкладке "Активности /Задачи".

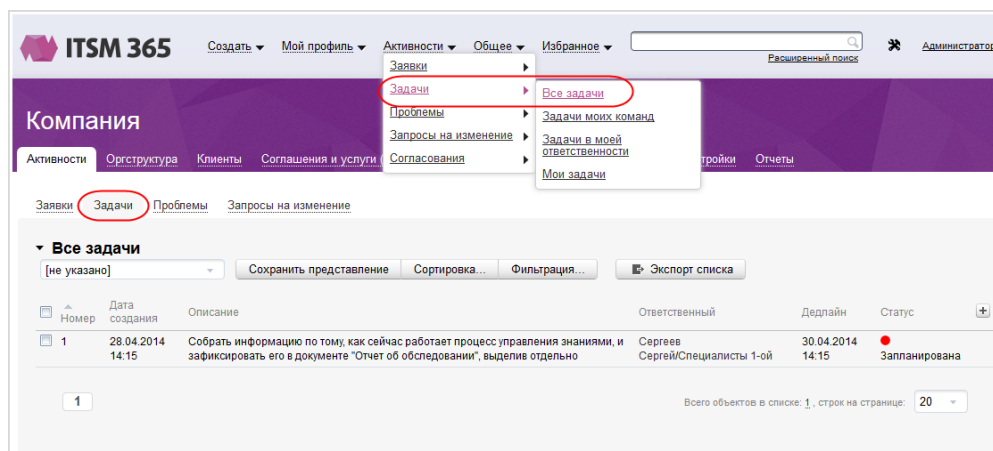


Рис. 9.1- Карточка компании/вкладка "Активности /Задачи"

Информация о задаче хранится в карточке задачи.

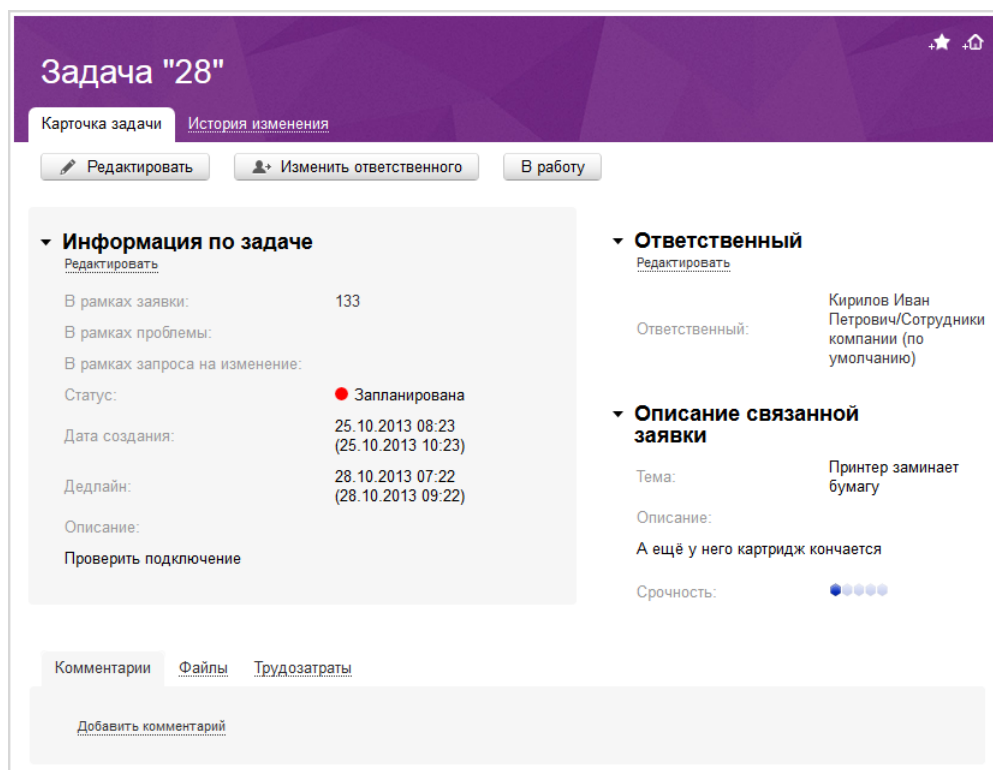


Рис. 9.2- Карточка задачи

Подробное описание работы с задачами приведено в документе "Управление задачами и поручениями".

10 - Учет трудозатрат

Ведение учета времени, затраченного сотрудником на выполнение работы по заявке или задаче, а также запросу на изменение и проблеме, позволяет оценивать и анализировать трудозатраты специалистов ИТ-службы.

В карточке компании на вкладке "Трудозатраты" ведется учет трудозатрат всех сотрудников ИТ-службы.

Компания Вектор +

Активности | Организация | Соглашения и услуги (SLA) | **Трудозатраты** | ИТ-активы | База знаний | Настройки

▼ **Все трудозатраты**

[не указано] | Сохранить представление | Сортировка... | Фильтрация... | + Добавить

Экспорт списка

Автор	Выполнивший работу	Дата создания	Фактическая дата	Статус	Затраченное время (ч)
Кирилов Иван Петрович	Кирилов Иван Петрович	22.11.2013 11:21	22.11.2013	Утверждена	6
Кирилов Иван Петрович	Кирилов Иван Петрович	03.12.2013 17:46	03.12.2013	Подана	7
Кирилов Иван Петрович	Кирилов Иван Петрович	03.12.2013 17:51	03.12.2013	Отклонена	67

1 | Всего объектов в списке: 3, строк на странице: 20

Рис. 10.1- Карточка компании/вкладка "Трудозатраты"

Трудозатраты определенного сотрудника отображаются в карточке сотрудника на вкладке "Трудозатраты".

Сотрудник "Кирилов Иван Петрович"

В ответственности | Исходящие | Карточка | **Трудозатраты** | Соглашения/Услуги | Помощь

Добавить заявку

[не указано] | Сохранить представление | Сортировка... | Фильтрация... | Экспорт списка

+ Добавить

Статус	Дата создания	Фактическая дата	Автор	Затраченное время (ч)	Задача	Запрос на изменение	Проблема	Заявка
Утверждена	22.11.2013 09:21	22.11.2013	Кирилов Иван Петрович	6	28			133
Подана	03.12.2013 15:46	03.12.2013	Кирилов Иван Петрович	7				
Отклонена	03.12.2013 15:51	03.12.2013	Кирилов Иван Петрович	67	28			133

1 | Всего объектов в списке: 3, строк на странице: 20

Рис. 10.2- Карточка сотрудника/вкладка "Трудозатраты"

Подробное описание проведения учета трудозатрат приведено в документе "Учет трудозатрат".

11 - Контроль и отчетность

Контроль качества обслуживания позволяет снизить количество жалоб и претензий со стороны пользователей ИТ-услуг, а также повысить общую эффективность работы ИТ-службы компании.

В ITSM365 предусмотрены следующие механизмы:

- процедура автоматического оповещения для уведомления пользователей и специалистов ИТ-службы о ходе обслуживания заявок, выполнения задач, решения проблем и запросов на изменение. При наступлении определенных событий с объектами система отправляет заинтересованным лицам уведомление с описанием данного события.
- мониторинг метрик для оценки эффективности и управления деятельностью ИТ-службой компании, показатели метрик могут являться обоснование для принятия решения по внесению изменений в процессы. Подробное описание метрик выполнения процессов приводится в документе "Описание метрик".

Показатели метрик доступны для ознакомления в карточке компании, в карточках соглашения и услуги на вкладке "Отчеты". Чтобы открыть список отчетов компании, в верхнем меню разверните пункт "Общее" и выберите "Отчеты по компании".

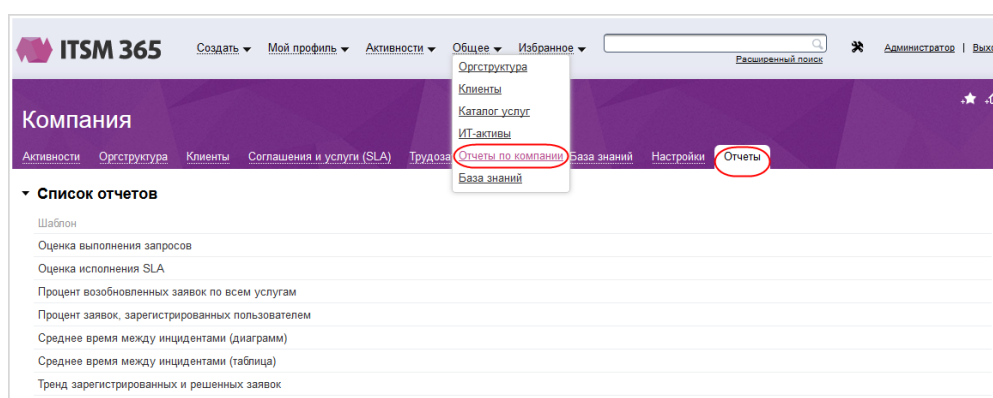


Рис. 11.1- Карточка компании/вкладка "Отчеты"

В карточке компании на вкладке "Настройки" приведен список готовых оповещений о наступлении дедлайна, которые можно использовать для информирования сотрудников ИТ-специалистов.

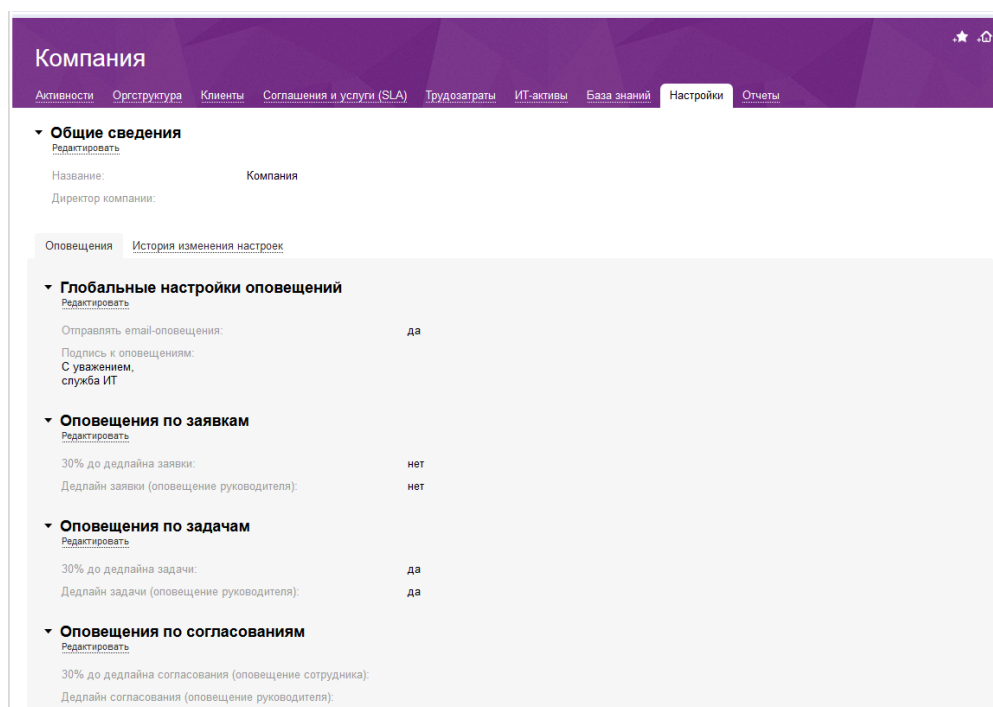


Рис. 11.2- Карточка компании/вкладка "Настройки /Оповещения"