

Рекламное описание «Аkelon: IT.Now 3.0»

Бизнес-решение «Akelon: IT.Now 3.0»

Решение IT.Now 3.0 – это приложение на платформе IS-Builder, которое является модулем системы электронного документооборота и управления взаимодействием DIRECTUM. Решение IT.Now 3.0 позволяет эффективно управлять работой службы сервиса в соответствии со стандартом ITSM второй версии.

Решение IT.Now 3.0 легко настраивается с учетом специфики бизнес-процессов конкретной организации и включает в себя подробные методические материалы, позволяющие снизить затраты при внедрении.

Решаемые бизнес-задачи

Управление уровнем услуг. Решение IT.Now 3.0 позволяет зафиксировать ясное соглашение с заказчиком об ИТ-услугах и контролировать реализацию этого соглашения и степень удовлетворенности заказчика путем предоставления обратной связи.

Служба Service Desk. В решении IT.Now 3.0 служба Service Desk является точкой контакта потребителя сервиса со службой сервиса и позволяет оперативно регистрировать и классифицировать все взаимодействия.

Управление инцидентами. В рамках процесса управления инцидентами решение IT.Now 3.0 позволяет обеспечить непрерывность предоставления услуг - регистрировать инциденты, передавать их на расследование, контролировать сроки и статус выполнения работ и удаленно взаимодействовать с потребителями сервиса, что определяет эффективность ряда других процессов.

Управление изменениями. Решение IT.Now 3.0 позволяет контролировать изменения в ИТ-инфраструктуре, выявлять и анализировать связи между необходимостью изменений и другими процессами.

Управление проблемами. В рамках процесса управления проблемами решение IT.Now 3.0 позволяет идентифицировать проблему, связать с порожденными ею инцидентами, найти обходные пути ее решения, и, при необходимости, переквалифицировать проблему в известную ошибку. Службы статистики и аналитики помогают выявить взаимосвязи между проблемами, инцидентами и запросами на изменение и принять решение о необходимости

улучшения в ИТ-инфраструктуре для предотвращения возникновения новых инцидентов.

Управление конфигурациями. Процесс управления конфигурациями в решении IT.Now 3.0 – это возможности контроля за постоянно изменяющейся ИТ-инфраструктурой, регистрации и инвентаризации конфигурационных элементов, управления программным обеспечением и документацией по ИТ-инфраструктуре, а также предоставления информации об ИТ-инфраструктуре для других процессов.

Решение IT.Now 3.0 включает в себя **портал Service Desk** для взаимодействия потребителей сервиса со службой сервиса. Веб-доступ позволяет потребителям сервиса контролировать ход работ по обращениям и их текущий статус и оперативно взаимодействовать со службой сервиса. В зависимости от назначенных прав доступа потребители сервиса могут видеть только свои обращения или обращения по всей компании. Портал Service Desk позволяет сотрудникам сервиса удаленно решать большую часть обращений без дополнительных затрат времени.

Также решение IT.Now 3.0 включает в себя **почтовые сервисы** для максимального упрощения взаимодействия потребителей сервиса со службой сервиса посредством электронной почты.

Службы статистики и аналитики решения IT.Now 3.0 позволяют анализировать статистику, накопленную по процессам, и обоснованно принимать управленческие решения на основе достоверной информации, планировать изменения в ИТ-инфраструктуре и контролировать работу сотрудников сервиса.

Работа с решением IT.Now 3.0

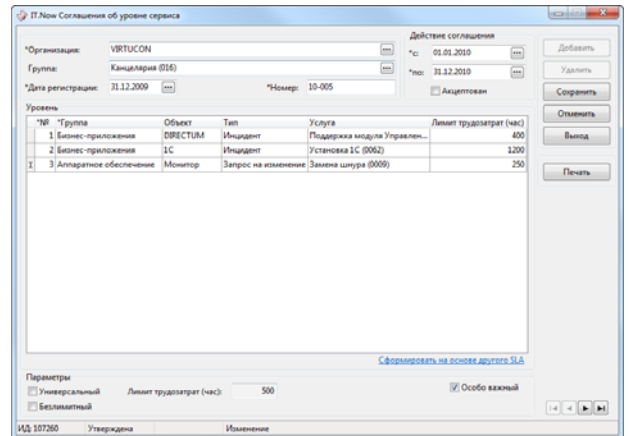
Решение IT.Now 3.0 делает все этапы работы службы сервиса прозрачными, управляемыми и контролируруемыми. Сценарии работы предполагают, что потребители сервиса взаимодействуют со службой сервиса посредством портала Service Desk, в то время как сотрудники линий поддержки работают в интерфейсе системы DIRECTUM. Такой подход позволяет, с одной стороны, обеспечить доступ к решению большому числу потребителей сервиса (в том числе без системы DIRECTUM) и, с другой стороны, обеспечить удобство работы для сотрудников служб поддержки.

Управление уровнем услуг

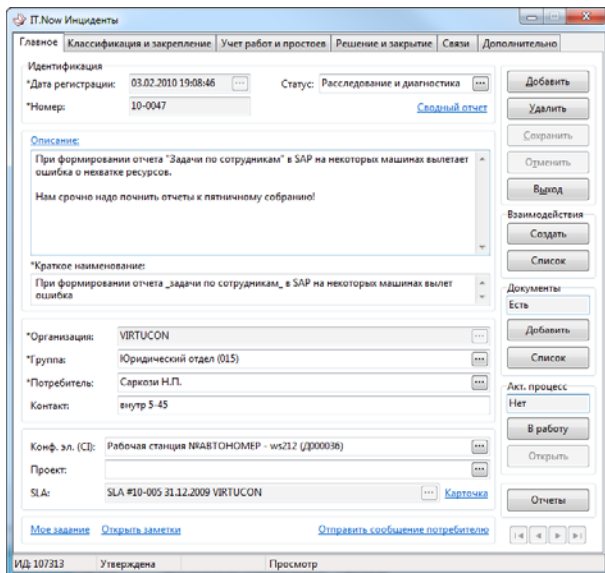
Соглашение об уровне сервиса – соглашение между заказчиком и поставщиком ИТ-услуг, содержащее описание услуг и их метрик, составленное в простых (понятных заказчику, не узкотехнических) терминах.

Решение IT.Now 3.0 позволяет вести реестр соглашений об уровне сервиса, которые заключаются с организациями или их структурными подразделениями. Соглашение об уровне сервиса может создаваться на основе шаблона, быть универсальным (т.е. включать в себя все возможные услуги из каталога услуг с указанием лимита трудозатрат) и/или безлимитным. Также для соглашения об уровне сервиса может быть задан повышенный приоритет обработки обращений.

Автоматически контролируется объем и состав оказываемых услуг. Имеется печатная форма соглашения. Предоставляются отчеты по трудозатратам и отклонениям от согласованного уровня.



Управление инцидентами

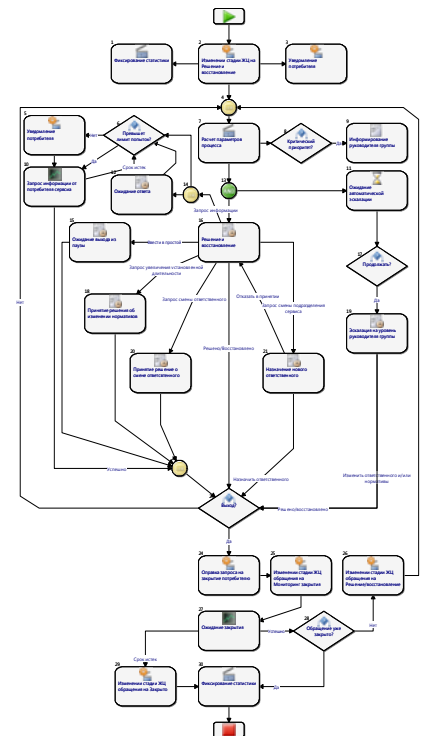


Все выявленные инциденты регистрируются дежурными службы сервиса в специализированном журнале. Инциденты подлежат классификации и соотнесению с конкретным потребителем сервиса, а также, при необходимости, с конфигурационным элементом и проектом. Соглашение об уровне сервиса определяется автоматически.

В рамках каждого инцидента производится учет трудозатрат и простоев. Все взаимодействия с потребителями сервиса фиксируются в журнале.

Стадия жизненного цикла инцидента автоматически меняется в ходе работы. Для стандартизации обработки и обеспечения взаимодействия между сотрудниками сервиса используется специализированный бизнес-процесс, реализованный в виде workflow.

Для быстрого разрешения инцидента возможен поиск аналогичных инцидентов и известных ошибок по характеристикам текущего инцидента. Также имеется возможность поиска и применения обходных путей для не-



медленного снижения негативного влияния инцидента. В процессе работы инцидент может быть переквалифицирован в проблему или запрос на изменение с добавлением двухсторонних связей между информационными объектами.

Потребитель сервиса автоматически получает электронные сообщения о событиях в процессе обработки инцидента (регистрация, рекомендованные обходные пути, запрос информации, запрос на закрытие и т.д.). По каждому инциденту накапливается статистика более чем по двадцати параметрам.

Управление изменениями

Для управления изменениями решение имеет специализированный журнал, который сотрудники, ответственные за изменения, ведут в разрезе объектов сервиса. Запрос на изменение может быть сформирован как самостоятельно, так и в качестве выхода из процесса управления инцидентами или проблемами, а также в рамках перспективно-го плана изменений.

Каждый запрос имеет описание, состав и методику приема, подлежит классификации, и, при необходимости, утверждению на комитете. Есть возможность формирования печатной формы запроса на изменение и акта приема.

Каждый запрос на изменение может повлечь изменения в ИТ-инфраструктуре, что также учитывается в решении IT.Now 3.0.

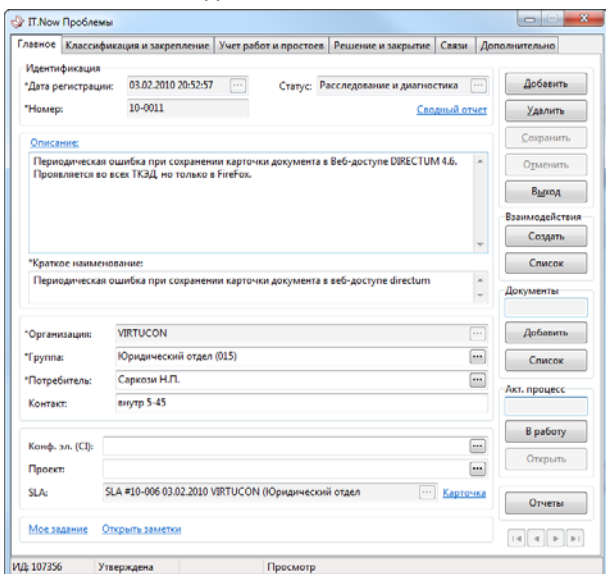
Контролируются трудозатраты и простои по запросу на изменение.

Стадия жизненного цикла запроса на изменение автоматически меняется в ходе работы. Для стандартизации обработки и обеспечения взаимодействия между сотрудниками сервиса используется специализированный бизнес-процесс, реализованный в виде workflow.

Потребитель сервиса автоматически получает электронные сообщения о событиях в процессе обработки запроса на изменение. По каждому запросу на изменение накапливается статистика более чем по двадцати параметрам.

Управление проблемами

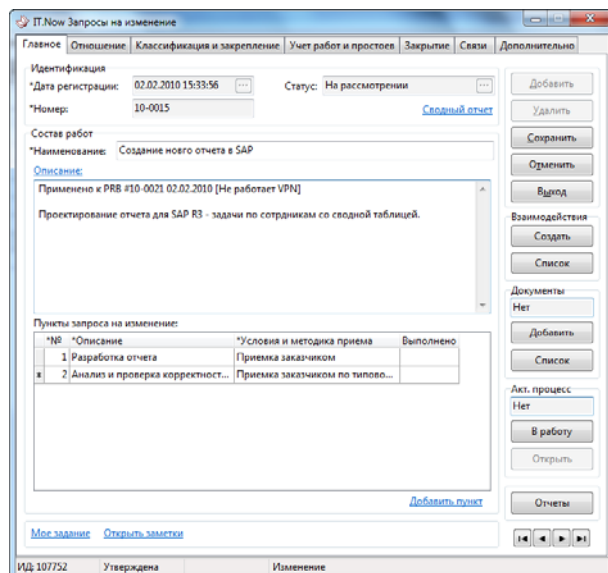
Для управления проблемами решение IT.Now 3.0 имеет специализированный журнал. Проблема может быть добавлена в журнал как самостоятельный объект либо в результате переквалификации инцидентов, которые



были признаны проблемами. Таким образом, решение позволяет осуществлять не только реактивное, но и проактивное (упреждающее) управление проблемами для предотвращения инцидентов. В процессе расследования и диагностики проблема должна быть закрыта, решена через запрос на изменение или переквалифицирована в известную ошибку.

Каждая проблема подлежит классификации. При расследовании проблемы возможен поиск аналогичных проблем и известных ошибок по характеристикам текущей проблемы. Имеется возможность поиска и применения обходных путей для немедленного снижения негативного влияния проблемы. В рамках каждой проблемы производится учет трудозатрат и простоев.

При переквалификации в известную ошибку формируется



список рекомендуемых обходных путей. Известные ошибки представляют собой важную часть базы знаний для процессов управления инцидентами и управления изменениями.

Стадия жизненного цикла проблемы автоматически меняется в ходе работы. Для стандартизации обработки и обеспечения взаимодействия между сотрудниками сервиса используется специализированный бизнес-процесс, реализованный в виде workflow.

Потребитель сервиса автоматически получает электронные сообщения о событиях в работе над проблемой. По каждой проблеме накапливается статистика более чем по двадцати параметрам.

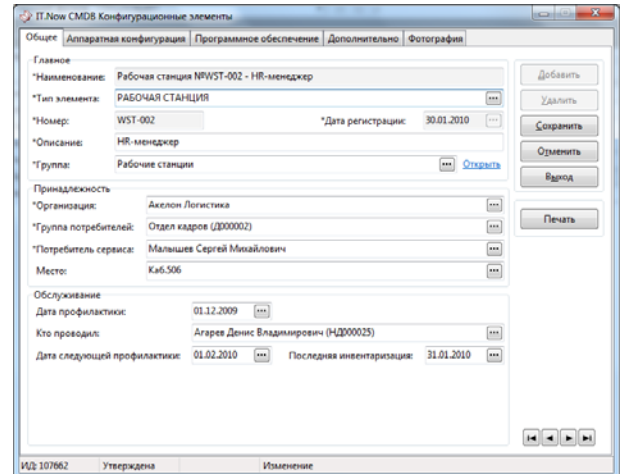
Управление конфигурациями

Реестр конфигурационных элементов дает возможности контроля за постоянно изменяющейся ИТ-инфраструктурой, регистрации и инвентаризации конфигурационных элементов. Конфигурационные элементы объединяются в группы и состоят из компонентов. Компоненты могут быть типовыми. Таким образом, возможна быстрая регистрация однообразных элементов ИТ-инфраструктуры – достаточно уточнить серийный номер и промаркировать конфигурационный элемент штрих-кодом.

Помимо аппаратной конфигурации учитывается состав установленного ПО, данные последней инвентаризации и профилактики и прочая сопроводительная информация.

Есть возможность формирования печатных форм акта о приеме-передаче и спецификации конфигурационного элемента.

Записи конфигурационной базы данных используются во всех прочих процессах для учета и последующего анализа.



Веб-доступ

Потребители сервиса имеют удобный инструмент взаимодействия со службой сервиса – портал Service Desk. С его помощью возможно осуществление всех основных операций:

- ✓ создание нового обращения в службу сервиса;
- ✓ отслеживание хода работ по обращению;
- ✓ эскалация и закрытие обращений;
- ✓ взаимодействие со службой сервиса.

Потребителю доступна полная карта предоставляемых услуг и их описание, а также текущий уровень сервиса, доступный по соглашению об уровне сервиса.

Внутренние потребители сервиса автоматически получают доступ на портал посредством Windows-аутентификации. Внешние потребители заходят на портал посредством ввода

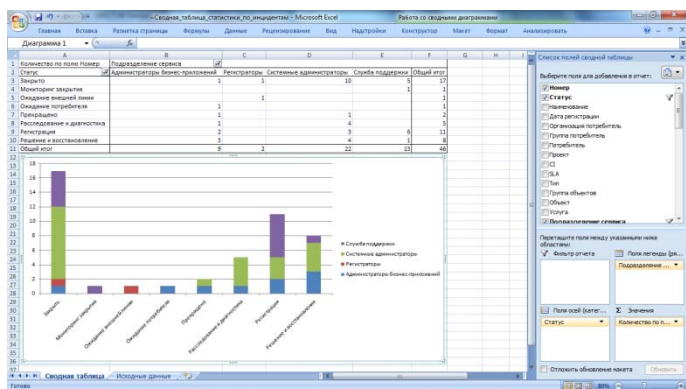
логина и пароля.

Выделено три роли для пользователей портала Service Desk:

- ✓ участник – потребитель, который может создавать свои обращения и видеть только их;
- ✓ наблюдатель организации – потребитель, который может создавать свои обращения и видеть все обращения, созданные другими потребителями, в рамках своей организации;
- ✓ ответственный организации – потребитель, который может создавать свои обращения, видеть и контролировать (например, прекращать) все обращения, созданные другими потребителями, в рамках своей организации.

Все уведомления, направляемые потребителям сервиса по электронной почте, содержат прямые ссылки на портал Service Desk для быстрого перехода к нужному обращению. Таким образом, достигается вовлечение потребителей сервиса в активное взаимодействие со службами сервиса.

Статистика и аналитика



Решение собирает статистику по десяткам параметров. В сводную таблицу выводятся все разрезы исследуемого процесса и все параметры статистики.

Возможно добавление дополнительных параметров, как статических, так и вычисляемых. Новые параметры автоматически попадают в сводные отчеты.

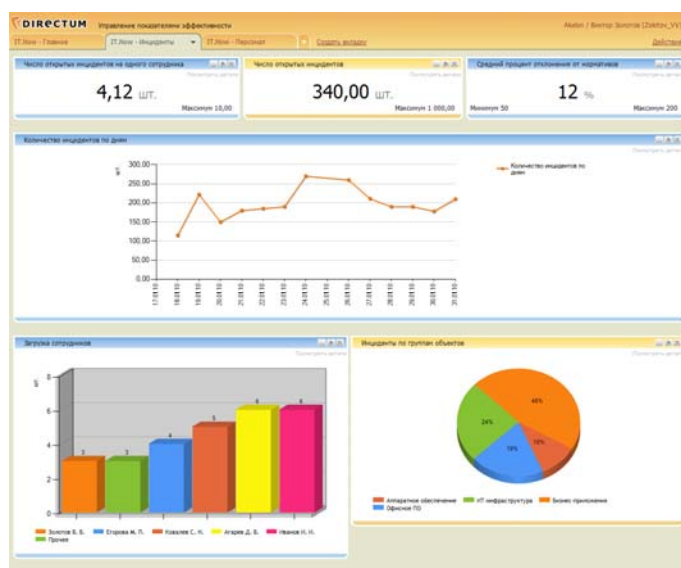
Для удобного представления аналитических данных реализован набор виджетов для модуля «Управление показателями эффективности» системы DIRECTUM.

Среди них:

- ✓ график индекса удовлетворенности потребителей;
- ✓ текущая нагрузка на сотрудников сервиса;
- ✓ процент среднего отклонения от нормативов за текущий месяц;
- ✓ количество открытых инцидентов, проблем, запросов на изменения и т.д.

Помимо сводных и графических представлений имеются отчеты для вывода на печать, например, табель учета рабочего времени, отчет об инцидентной поддержке за период и т.д.

Аналитические данные хранятся ретроспективно, т.е. можно узнать, например, сколько открытых обращений есть на текущий момент, и сколько было месяц назад.



Эффект от внедрения

Внедрение решения IT.Now 3.0 позволяет достичь следующих эффектов:

1. Для высшего руководства:
 - ✓ снизить себестоимость услуг сервиса;
 - ✓ повысить эффективность, прозрачность и управляемость бизнес-процессов предоставления услуг сервиса (эффективное использование трудовых ресурсов, снижение накладных расходов в части рутинных операций и утери/порчи информации, анализ эффективности);
 - ✓ повысить эффективность бизнеса в целом (подразделения сервиса зачастую являются инфраструктурными, и от их работы зависит множество других подразделений, что делает качество и эффективность работы службы сервиса особенно важным фактором для бизнеса);
 - ✓ повысить лояльность потребителей сервиса.
2. Для подразделений, оказывающих услуги сервиса, и ИТ-отдела:
 - ✓ повысить эффективность бизнес-процессов предоставления услуг сервиса (выполнять больший объем работы меньшими силами, повысить общую оценку деятельности подразделения);
 - ✓ убрать рутинные операции (уведомление потребителей сервиса о ходе работ, передача информации между сотрудниками, ответы на часто задаваемые вопросы и т.д.);
 - ✓ ввести четкие ключевые показатели эффективности (в том числе для использования в схемах мотивации персонала).
3. Для потребителей сервиса:
 - ✓ получить реальный инструмент контроля за работой службы сервиса;
 - ✓ снизить субъективный фактор при классификации и установке приоритетов по обращениям, ускорить обработку обращений, повысить прогнозируемость длительности исполнения обращений;
 - ✓ получить базу знаний для самостоятельно поиска ответов на часто задаваемые вопросы.

Средства достижения эффекта

- ✓ введение единого центра приема и агрегации обращений, а также единого хранилища информации обо всех зарегистрированных инцидентах/проблемах/ запросах на изменения;
- ✓ стандартизация и регламентация работы, введение стандартов ITSM;
- ✓ предоставление потребителям сервиса удобного интерфейса для взаимодействия со службой сервиса и контроля за ходом работ по обращениям;
- ✓ введение единой базы знаний организации для эффективного использования информации;
- ✓ введение системы уровней сервиса для разных подразделений/организаций для установки приоритетов и эффективного распределения усилий;
- ✓ введение системы учета и описания ИТ инфраструктуры;
- ✓ повсеместное введение ключевых показателей эффективности и отслеживание их динамики в режиме реального времени.

Показатели эффективности

Внедрение решения IT.Now 3.0 позволит оценивать и контролировать эффективность работы службы сервиса. Для этого могут использоваться следующие измеримые показатели:

Показатель	Единица измерения
Уровень отклонения от нормативных параметров длительности обработки инцидентов/проблем/запросов на изменения	Проценты
Уровень загрузки линий поддержки (от плановых нормативов)	Проценты
Индекс удовлетворенности потребителей сервиса	Число
Средневзвешенные трудозатраты и длительность обработки инцидентов/проблем/запросов на изменения	Часы/Число
Средневзвешенная длительность регистрации/классификации обращений	Число
Количество открытых инцидентов/проблем/запросов на изменения	Число
Показатель непрерывности услуг (отношение принимаемых обращений к закрываемым в единицу времени)	Число
Уровень простоя от длительности исполнения	Проценты
Среднедневная выработка по работникам сервиса	Часы
Уровень применения обходных путей	Проценты
Уровень инцидентов, закрытых без эскалации в группы сервиса	Проценты

Всего показателей более 30. Каждый показатель может быть рассмотрен в 15-22 аналитических разрезах.