

## AKELON: IT.Now

### Бизнес-заказчики:

Высшее руководство  
Руководители подразделений  
ИТ-отдел  
Служба поддержки

### Используемые технические решения:

Модуль IT.Now  
Модуль «Управление электронными документами»  
Модуль «Управление деловыми процессами»  
Модуль «Управление показателями эффективности»  
Набор средств интеграции DIRECTUM Integration Toolset  
Службы ввода и преобразования DIRECTUM Capture and Transformation Services  
Управление хранилищами электронных документов с использованием DIRECTUM Storage Services  
Расширения IT.Now для SharePoint

## РЕШАЕМЫЕ БИЗНЕС-ЗАДАЧИ

Сервисная поддержка является неотъемлемой частью бизнеса многих компаний. Как правило, сервисная поддержка не ограничивается оказанием услуг в сфере ИТ (службы Help Desk). Она также включает в себя поддержку клиентов в области предоставляемых товаров и услуг, поддержку внутренних потребителей и многое другое.

От того, насколько эффективно построена работа сервиса поддержки, зависит удовлетворенность его потребителей, а также качество и себестоимость самого сервиса, что в свою очередь напрямую влияет на общую эффективность бизнеса.

Бизнес-решение Akelon: IT.Now направлено на построение, управление и повышение эффективности бизнес-процессов, связанных с оказанием сервисной поддержки.

Основная задача при внедрении бизнес-решения — не просто автоматизировать процессы, связанные с оказанием сервисной поддержки, а, используя опыт и лучшие практики, определить наиболее оптимальный вариант работы для конкретной организации, регламентировать бизнес-процессы и провести внедрение технического решения.

Решение Akelon: IT.Now позволяет решать следующие бизнес-задачи:

- ▶ Обработка обращений (Problem tracking): прием и классификация обращений в стандартах ITSM, управление работами по обращению (в том числе пользовательское), аналитика по обращениям.
- ▶ База знаний (Knowledge base): накопление базы знаний, удобный интерфейс для потребителей сервиса, использование статей базы как ответов на обращения.
- ▶ Управление конфигурациями (Configuration management database): хранение ИТ-инфраструктуры множества компаний и управление ей, накопление знаний по единицам ИТ-инфраструктуры.
- ▶ Управление уровнем сервиса (Service level agreement): фиксация SL Reference и Service Program, контроль соблюдения SL при оказании сервисных услуг, фиксация SL для потребителя сервисных услуг.

Исходя из решаемых задач, основными бизнес-заказчиками решения могут выступать ИТ-отдел и отделы поддержки. Кроме того, при внедрении бизнес-решения заинтересованными лицами



выступают высшее руководство, отделы качества, стандартизации, управления бизнес-процессами, а также отделы, потребляющие сервис.

## РАБОТА С БИЗНЕС-РЕШЕНИЕМ

Бизнес-решение Akelon: IT.Now делает все этапы работы сервиса прозрачными, управляемыми и контролируруемыми. Сценарии работы предполагают, что потребители сервиса пользуются веб-интерфейсом бизнес-решения, 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), с другой — обеспечить удобство и гибкость для сотрудников служб поддержки.

**Работа с обращениями.** Все обращения, поступающие в службу поддержки, должны регистрироваться в специализированном "Журнале обращений". Регистрацией обращений чаще всего занимается первая линия поддержки. Обращения могут поступать по телефонной связи, электронной почте и другим коммуникационным каналам.

Важной особенностью решения является то, что помимо традиционных способов связи у потребителей сервиса существует возможность самостоятельной регистрации обращений посредством специализированного веб-интерфейса, который можно встраивать в корпоративный портал SharePoint.

The screenshot shows a web browser window displaying the Akelon IT.Now portal. The page title is "Akelon: IT.Now — портал службы сервиса". The main content area is titled "Журнал обращений" (Incident List). It includes a search bar, a "Новое обращение" (New Incident) button, and a table of incidents. The table has columns for Status, Number, Priority, Topic, Author, Registration Date, Planned Date, and Actual Date. A context menu is open over one of the rows, showing options like "Посмотреть информацию" (View Information), "Посмотреть взаимодействия" (View Interactions), "Добавить информацию" (Add Information), "Провести эскалацию" (Escalate), "Закрыть обращение" (Close Incident), and "Создать новое обращение" (Create New Incident).

Статус	Номер	Приоритет	Тема	Автор	Дата регистрации	План. дата	Факт. дата
Регистрация	t-08-1314		Требуется новый ноутбук	Матвиенко Николай Иванович	07 май 2009, 08:33		
В работе	t-08-1315		Сломался принтер, не печатает	Путинцева Марианна Геннадьевна	07 май 2009, 08:33		
В работе	t-08-1316		OLAP куб не обновляется	Матвиенко Николай Иванович			
Закрыто	t-08-1317	Средний	Требуется документация на новые кассы	Иванов Иван Иванович	май 2009, 12:00	10 май 2009, 12:00	
Приостановлено	t-08-1318		Закончился тонер в принтере у финансистов	Иванов Иван Иванович	май 2009, 12:00		
Приостановлено	t-08-1319		Закончился тонер в принтере у инженеров	Путинцева Марианна Геннадьевна	май 2009, 12:00		
Регистрация	t-08-1320		Нужен новый отчет в Аксапте	Матвиенко Николай Иванович	май 2009, 12:00		
Прекращено	t-08-1321		Требуется новый огромный монитор	Путинцева Марианна Геннадьевна	07 май 2009, 08:33		

В методологии использования бизнес-решения рекомендуется выделение первой линии поддержки, в задачи которой входит фиксация и агрегация обращений от потребителей, а также первичная классификация. Сотруднику первой линии необходимо заполнить первую часть карточки обращения, указать описание обращения, присвоить краткое наименование, заполнить поля, идентифицирующие потребителя сервиса, и провести классификацию.

Имеется возможность указать конкретный объект, по которому производится поддержка. Данный объект выбирается из "Базы конфигурационных единиц" (CMDB).



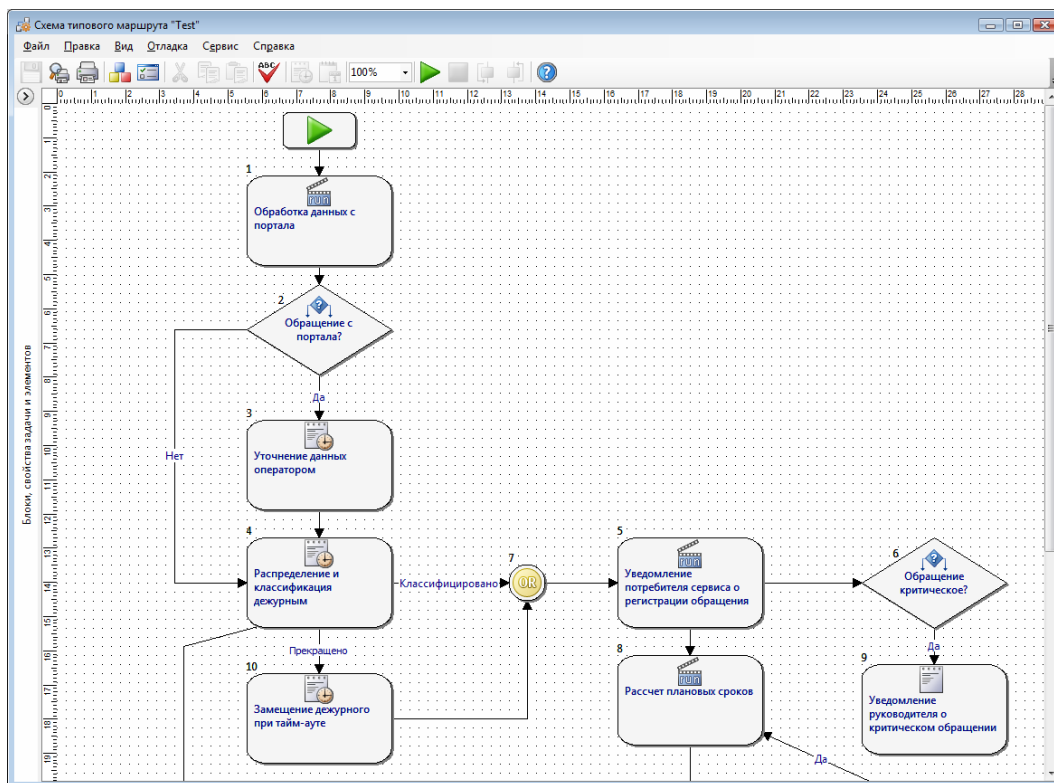
В случае если обращение самостоятельно регистрируется потребителем сервиса на портале, первой линии необходимо провести только классификацию обращения.

Далее запускается бизнес-процесс по обработке обращения. Бизнес-процесс реализуется в виде типового маршрута (или их группы) системы DIRECTUM и запускается по кнопке "В работу". В комплект поставки входит стандартизированный процесс с выделением четырех основных линий поддержки:

- ▶ операторы — фиксация и агрегация информации;
- ▶ дежурные — отвечают за распределение обращений и исполнение простых обращений;
- ▶ исполнители — ответственные сотрудники, распределенные по группам поддержки и сменам, которые отвечают за исполнение основной массы обращений;
- ▶ вендоры и поставщики — внешние контрагенты, которые могут участвовать в процессе оказания услуг сервиса.

Выделяемые роли:

- ▶ оператор — сотрудник, исполняющий функции первой линии;
- ▶ дежурный и заместитель дежурного в разрезе групп поддержки — выделенный сотрудник для каждой конкретной группы поддержки;
- ▶ руководитель сервиса — сотрудник с функциями контроля и аналитики;
- ▶ руководитель групп поддержки — сотрудник, ответственный за работу групп поддержки и дублирующий прочие роли в группе в случае их непредвиденной недоступности;
- ▶ исполнитель в разрезе групп.



Типовой маршрут подлежит адаптации под существующие на предприятии бизнес-процессы, однако стандартная конфигурация позволяет автоматизировать процессы небольшого предприятия "из коробки".

В процессе работы потребители сервиса получают уведомления о ходе работ посредством электронной почты, с возможностью быстрого перехода к описанию обращения на портале и к основным функциям манипуляции над обращением.

Основные возможности потребителя сервиса:

- ▶ просмотр всех обращений за период времени;
- ▶ добавление информации к обращению;
- ▶ эскалация обращения;
- ▶ закрытие обращения.

В ходе работы бизнес-процесса все его участники получают задания в системе с четкими указаниями к действию. Вся их работа прозрачна, контролируема и доступна для аналитики. В системе также контролируются все взаимодействия с потребителями сервиса.

При завершении работ по обращению потребителю сервиса автоматически отправляется запрос на закрытие для оценки работы сервисной службы и подтверждения закрытия обращения.

Модуль использует собственные календари рабочего времени для точной оценки плановой и фактической длительности работ, длительности простоев (при возникновении внешних факторов), а также оценки фактических трудозатрат и трудозатрат по таблице (идущих в отчетность и предъявляемых потребителям сервиса).

**Работа с базой знаний.** Бизнес-решение позволяет представлять записи базы знаний как документы системы DIRECTUM. Таким образом, выделяется структура папок в проводнике DIRECTUM, которая объявляется базой знаний. Для создания документов базы знаний используются специализированные карточки с возможностью классификации записи, указания ключевых слов и т.д. Шаблоны документа подразумевают структурирование информации: область для описания назначения статьи, область для описания решения и т.д.

Для потребителя информация доступна через веб-интерфейс. Существует возможность поиска информации и работы со структурой (навигатором Базы знаний).



Наименование	Дата изменения	Рейтинг
Базовые термины	01.03.2008	3,5
Как регистрироваться на портале ST	26.12.2008	4,4
Сетевые IP видеокamеры AVIOSYS	27.01.2008	3,8

Потребитель сервиса для эффективной работы может использовать полнотекстовый поиск с учетом русской морфологии, накладывая ограничения по классификатору, дате регистрации записи и прочим реквизитам. Предусмотрена возможность проставления рейтинга записей — потребители сервиса могут оценивать "полезность" статьи. Итоговый рейтинг статьи влияет на позицию в результатах поиска.

Любая статья базы знаний доступна по уникальному URL, который может быть добавлен в ответ по обращению. База знаний — эффективный инструмент для накопления проблем и получения оперативного решения от службы сервиса.

**Управление конфигурациями.** Модуль управления конфигурациями позволяет фиксировать ИТ инфраструктуру поддерживаемых клиентов, либо управлять внутренней ИТ инфраструктурой компании. Выделяется несколько задач:

- инвентаризация оборудования, компонентов и программного обеспечения;
- контроль использования оборудования и компонентов — процедуры ввода в эксплуатацию, назначение ответственных сотрудников, списания и т.д.;
- управление эффективностью конфигураций — оценка необходимой достаточности вычислительных мощностей, износа оборудования и компонентов и т.д.;
- оценка надежности и ведение "журнала проблем" — все обращения в сервис доступны в разрезе "конфигурационных единиц" (элементов CMDB).

Для накопления информации предусмотрена соответствующая структура справочников.



Ведется учет производителей, типовых компонентов, типовых конфигураций, типовых наборов программного обеспечения и проч.

Доступны типовые отчеты:

- ▶ акт передачи оборудования;
- ▶ акт списания оборудования;
- ▶ реестр оборудования в разрезе подразделений и сотрудников.

Предусмотрен механизм маркировки компонентов, в том числе и использование штрих-кодов.

**Управление уровнем сервиса.** Для любого бизнес-процесса необходимо рациональное приложение усилий. В полной мере это правило распространяется и на сервис — внутренний потребитель или внешний, все равно: имеются приоритетные направления, выделенный набор услуг для каждой группы лиц и ограничения по объему сервиса. На сегодняшний день важным является оказание только предусмотренных услуг, в предусмотренных лимитах, трудозатратах и бюджетах, а также с предусмотренным качеством и срочностью.

В бизнес-решении Akelon: IT.Now для решения этой задачи используются "уровни сервиса", которые можно присвоить любому потребителю. При регистрации обращения первая линия поддержки, именно на основании уровня сервиса, должна принимать решение о возможности принятия такого обращения и о необходимости корректировки "срочности воздействия" и "степени влияния" (фактически корректировать приоритет и, как следствие, срочность обращения).

В модуле выделяются следующие справочники:

- справочник доступных позиций сервиса;
- справочник типовых программ сервиса;
- уровни сервиса в разрезе потребителей (организаций и контактных лиц).

В веб-интерфейсе потребителям сервиса доступен для просмотра текущий уровень обращений. При необходимости они могут запросить его изменение в соответствии с корпоративными регламентами.

**Аналитика.** Анализ и контроль работы бизнес-процессов — важнейшая функция управления. По умолчанию в системе предусмотрены следующие аналитические отчеты:

- сводная таблица по скорости классификации.
- сводная таблица по скорости исполнения обращений;



- сводная таблица по динамике обращений.

А также множество статистических отчетов. Методология внедрения бизнес-решения подразумевает, что разрабатываемые аналитические отчеты должны в полной мере отражать динамику по ключевым показателям эффективности, которые могут меняться в зависимости от потребностей бизнеса.

## **БИЗНЕС-ЭФФЕКТ**

С помощью бизнес-решения Akelon: IT.Now бизнес-процессы, связанные с оказанием сервисной поддержки, значительно упрощаются и становятся управляемыми, предсказуемыми и контролируруемыми. Повышается оперативность и эффективность оказания услуг сервисной поддержки. Работа службы поддержки становится прозрачнее как для потребителей, так и для руководства. При этом накапливается база знаний, облегчающая работу потребителей и, как следствие, повышающая их лояльность к компании.

В итоге достигается значительный эффект как для организации в целом, так и для отдельных категорий сотрудников.

### **Высшее руководство:**

- Снижение себестоимости услуг сервиса.
- Повышение эффективности, прозрачности и управляемости бизнес-процессов сервиса (эффективное использование трудовых ресурсов, снижение накладных расходов в части рутинных операций и утери/порчи информации, четкий анализ эффективности).
- Повышение лояльности потребителей сервиса.

### **Подразделения, оказывающие услуги сервиса:**

- Повышение эффективности бизнес-процессов сервиса (меньшими силами выполнять больше работы, повысить общую оценку деятельности подразделения).
- Устранение рутинных операций (уведомление потребителей сервиса о ходе работ, передача информации между сотрудниками, ответы на типовые вопросы и т.д.).
- Введение четких и прозрачных ключевых показателей эффективности с возможностью использования в схемах мотивации персонала.

### **Потребители сервиса:**

- Получение реального инструмент контроля над работой служб сервиса.
- Снижение субъективного фактора при классификации, установка приоритетов по обращениям, ускорение исполнения обращений, повышение прогнозируемости длительности исполнения обращений.
- Получение базы знаний для самостоятельно поиска ответов на типовые вопросы.

Для объективной оценки эффективности управления бизнес-процессами, связанными с оказанием сервисной поддержки, при внедрении бизнес-решения выделяются специальные показатели эффективности:



Показатель эффективности	Единица измерения
Уровень отклонения от плановой длительности исполнения обращений	Проценты
Уровень загрузки линий поддержки (отношение количества поступающих обращений к закрываемым и текущее количество открытых обращений)	Число
Общая средневзвешенная оценка от потребителей сервиса в разрезе статических оценок (хорошо, плохо и т.д.)	Проценты
Отклонение от нормы накладных расходов	Проценты
Точность классификации (показатель первой линии). Требуется выборочной ручной проверки	Проценты
Уровень итераций по обращениям (уровень отклонений результатов исполнения пользователями)	Проценты
Загрузка персонала (по группам и сотрудникам)	Часы в сутки
Средняя длительность исполнения обращений с трендами	Часы
Средняя трудоемкость исполнения обращений с трендами	Часы
Уровни простоя по причинам (из-за чего простаивает исполнение)	Часы