

УДК 681.3.068

ПРЕИМУЩЕСТВА ВНЕДРЕНИЯ SERVICEDESK СИСТЕМ В ИТ КОМПАНИИ

Г.А.Климов

Студент 5 курса обучения

Института информационных систем

ЧОУ ВО ЮУ(ИУБиП)

Научный руководитель

Я.В. Котовсков

к.т.н.

Доцент кафедры

«Информационные технологии и прикладная математика»

Аннотация: В статье рассмотрены основные идеи использования ServiceDesk систем в ИТ- компаниях России. Раскрыты специфические особенности взаимодействия конечных пользователей с поставщиком услуг. В статье также отражены основные особенности крупных ServiceDesk систем, влияющие как на успешную деятельность самого ИТ предприятия, так и на эффективность его сотрудничества с пользователями.

Ключевые слова: Диспетчерская служба, Автоматизированные системы

ADVANTAGES OF SERVICE DESK SYSTEMS IN IT COMPANY

Klimov Gleb.

Scientific advisor

Y.V. Kotovskov

Abstract: In the article we review the basic idea of using the Service Desk systems in Russian IT companies. It reveals the specific features of the interaction of end users with a service provider. The article also reflects the main features of the major Service Desk systems, affecting both the successful operation of the enterprise IT and the efficiency of its cooperation with the users.

Keywords: ServiceDesk, ITIL, JIRA

Развитие и модернизация средств электронно-вычислительной техники, а также внедрения их в различные сферы производственной и экономической

деятельности создают необходимость организации деятельности на предприятии с использованием автоматизированных систем [4].

На мировом рынке информационных технологий существует множество систем, предназначенных для автоматизации обработки заявок по ремонту, обслуживанию, сопровождению информационных продуктов, сервисов, физического оборудования – Service Desk системы. Организация Service Desk является одной из важнейших идей, описанных в ITIL [2]. Проанализируем некоторые преимущества этой идеи, некоторые из которых, возможно, не сразу заметны со стороны.

Service Desk – специализированная функциональная единица, ориентированная на обработку специфических сервисных событий, поступающих в форме заявок пользователей или алертов систем мониторинга.

Service Desk – единая точка контакта (Single Point Of Contact), связующее звено между поставщиком услуг, сервисов и пользователями. Организационная структура показана на рисунке 1.



Рисунок 1 – структура.

Главная цель этой службы - восстановить надлежащий уровень работы сервиса как можно скорее (ASAP) [3]. Это может быть устранение технического сбоя, выполнение заявки на обслуживание, планирование и выполнение регулярных работ, выполнение работ по обновлению сервиса для поддержания высокого уровня безопасности на фоне появления новых угроз. Почему же появляется потребность вводить автоматизированную службу ServiceDesk? Такой серьезный проект по внедрению в растущих и

крупных компаниях является объектом масштабного анализа. Мы же попробуем сформулировать в общем виде возможные ситуации:

- пользователям удобно обращаться в единую точку поддержки
- увеличивается поток обращений от пользователей и для обработки этого потока необходимо разделить функции обработки заявок и их решения.
- требуется единый центр для координации усилий различных служб или отделов ИТ и усиление контроля за качеством и временем выполнения работ и решения задач по поддержке специалистами.
- требуется статистика, аудит, отчетность по всем заявкам, времени и качеству решения задач.

В настоящее время существует множество как бесплатных, так и платных и довольно дорогих автоматизированных систем ServiceDesk. Некоторые компании предпочитают использовать аутсорсинг для организации ИТ-поддержки пользователей. Но в России это сопровождается множеством сложностей связанных с недостатками законодательной, налоговой и образовательной базы, которые могут порождать риски в вопросах интеллектуальной собственности, раскрытия конфиденциальной информации; некоторые компании предпочитают использовать собственные ресурсы для создания автоматизированных систем ServiceDesk, которые удовлетворяли бы их специфическим потребностям. Мы же предлагаем рассмотреть платные системы, которые предоставляют готовую и рабочую среду для организации ServiceDesk, но также и возможности для настройки интерфейса и функционала для потребностей конкретной компании [1].

Одной из самых популярных систем подобного рода в России является система JIRA.

JIRA ServiceDesk сочетает в себе интуитивно понятный пользовательский интерфейс с поддержкой SLA, настраиваемые очереди заявок и создание отчетов в реальном времени.

ИТ- специалисты получают возможность разговаривать на своем языке в JIRA, также как и клиенты получают возможность говорить на своем языке в JIRA ServiceDesk.

SLA-приоритеты видны для всех, кто работает над задачей. Информация о SLA отображается в очередях и в задаче. (Рисунок 2)

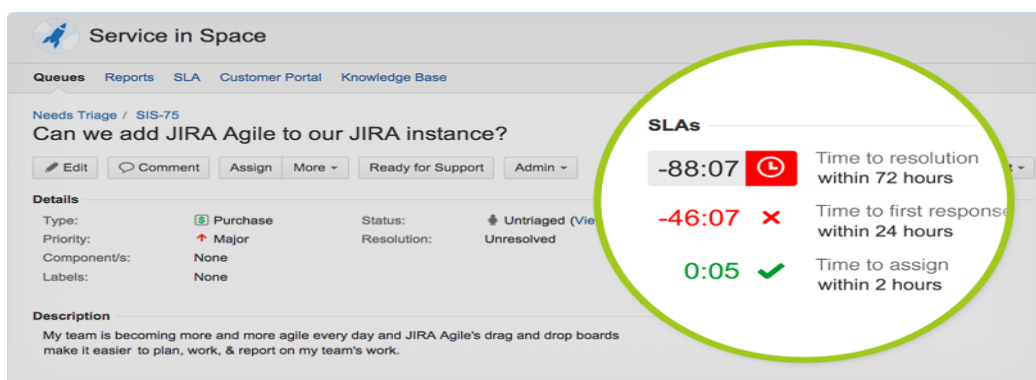


Рисунок 2 – SLA

Есть возможность применять метрики задним числом на предыдущие закрытые задачи, что позволяет повысить качество обслуживания пользователей, как показано на рисунке 3. Формирование отчетов помогает оценить качество работы службы ServiceDesk как в реальном времени, там и в любом промежутке отчетного периода.



Рисунок 3 – Отчёты

Одним из весомых преимуществ системы JIRA заключаются в предоставлении возможности решать некоторые проблемы без создания заявок. Мощные средства поиска Confluence интегрированы непосредственно в панель JIRA ServiceDesk так, что конечный пользователь может найти решения самостоятельно в базе знаний.

Для сторонних разработчиков предоставляются специальные средства для создания расширений системы, плагинов. Разработчики расширений могут выкладывать свои плагины для продажи на специальный раздел на сайте.

Для академических, коммерческих клиентов доступен полный исходный код с лицензией разработчика.

Итак, внедрение ServiceDesk системы уровня JIRA предоставляет широкие возможности для любой компании для предоставления ИТ услуг высокого уровня и позволяет интегрировать систему в том виде, который полностью удовлетворяет потребностям пользователей.

Библиографический список

1. Балдин О.В., Иванов Г.И. Актуальные проблемы ИТ - аутсорсинга в России // Ученые записки Института управления, бизнеса и права. Серия: Экономика — 2013 [Электронный ресурс]. URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=25721918>.

2. Gerard Blokdijsk, Ivanka Menken Help Desk, Service Desk Best Practice Handbook: Building, Running and Managing Effective Support - Ready to use supporting documents bringing ITIL Theory into Practice; Emereo Pty Ltd, 2008

3. Service Desk: плюсы явные и скрытые // Официальный сайт учебного центра ИТ Expert [Электронный ресурс] URL: <http://www.itexpert.ru/rus/ITEMS/77-20/>.

4. Мурадова С.Ш., Ткачук Е.О., Глызина М.П. Использование информационных технологий коммерческими банками для реализации конкурентных стратегий. Интеллектуальные ресурсы - региональному развитию. 2016. Т. 2. № 1. С. 88-91.

