

Система технической поддержки пользователей Service Desk

В условиях глобализации современного бизнеса, постоянного усложнения используемых ИТ-сервисов, возрастания требований к ним, вопрос нормального функционирования ИТ-систем становится равноценен вопросу успешности бизнеса. Эффективное сопровождение используемых ИТ-приложений и оборудования оказывается критичным для достижения поставленных бизнес-целей. Когда пользователь или клиент сталкиваются с какой-либо проблемой (неисправностью, сбоем, просто неумением пользоваться), он хочет получить квалифицированную помощь в работе с купленной им услугой или продуктом. При этом единственное, что его интересует - это максимальное быстрое разрешение проблемы.

Для эффективного использования и сопровождения ИТ-приложений компания **SI BIS** предлагает следующее решение.

Решение IBM Service Request Manager

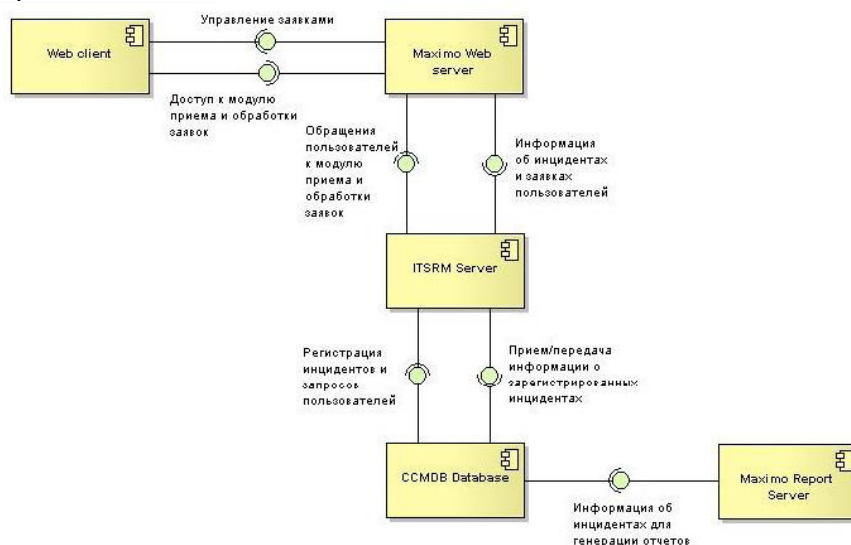
IBM Tivoli Service Request Manager представляет собой полнофункциональный программный продукт для автоматизации процессов управления деятельностью ИТ-подразделения, направленной на поддержание ИТ-инфраструктуры в масштабах компании. В частности, автоматизируется управление инцидентами и проблемами.

Tivoli Service Request Manager позволяет:

- ✓ создать единую точку контакта службы технической поддержки и пользователей компании для приема информации об инцидентах;
- ✓ централизованно управлять обращениями пользователей и проблемами;
- ✓ контролировать и управлять всем жизненным циклом заявки пользователя от момента регистрации до закрытия;
- ✓ объединить ключевые ИТ-процессы и управление ИТ-ресурсами компании;
- ✓ повысить качество предоставляемых ИТ-сервисов и сократить время простоя оборудования;
- ✓ усовершенствовать работу службы технической поддержки, повысить удовлетворенность пользователей и в конечном итоге сократить расходы.

1. Схема взаимодействия компонентов системы автоматизации службы Service Desk

Схема компонентов предлагаемого решения по автоматизации службы Service Desk приведена на рисунке.



2. Реализация функционала подсистемы диспетчерской службы ее компонентами

Компонент **ITSRM Server** является модулем приема и обработки заявок. Он реализует следующие основные функции:

- ✓ регистрация инцидентов и запросов пользователей (ввод данных осуществляет оператор посредством web-интерфейса);
- ✓ назначение ответственных сотрудников за разрешение инцидента;
- ✓ обработка заявок пользователей и инцидентов;
- ✓ контроль и управление жизненным циклом заявки пользователя;
- ✓ автоматизация и управление ключевыми ИТ-процессами;
- ✓ управление ИТ-услугами и доступ к каталогу ИТ-услуг;
- ✓ доступ к Базе Знаний.

Компонент **CCMDB Database** предоставляет следующие возможности:

- ✓ хранение информации об инцидентах, запросах пользователей;
- ✓ предоставление информации Maximo Report Server для генерации отчетной документации.

Компонент **Maximo Web Server** обеспечивает передачу запросов пользователей службы Service Desk на ITSRM Server и предоставление web-доступа к службе Service Desk.

Компонент **Maximo Report Server** используется для создания отчетов для контроля деятельности службы Service Desk. Информация, участвующая в генерации отчетной документации, поступает на обработку из CCMDB Database.

3. Возможности IBM Tivoli Service Request Manager

ПО IBM Tivoli Service Request Manager реализует следующие основные функции:

- ✓ прием и регистрация инцидентов и запросов пользователей (получение информации о сбоях в ИТ-инфраструктуре);
- ✓ обработка инцидентов и обращений пользователей;
- ✓ выполнение автоматических действий в процессе обработки;
- ✓ визуализация представления данных;
- ✓ генерация отчетной документации.

Управление запросами пользователей, инцидентами и проблемами, которое реализуется с помощью ПО IBM Tivoli Service Request Manager, ставит на первое место решение проблем конечного пользователя, а не анализ первопричин их возникновения. Это позволяет повысить уровень сервиса и производительность сотрудников. Анализ нештатных ситуаций производится с помощью Базы Знаний. Возможность поиска обеспечивает быстрый доступ к решениям для определенных запросов на обслуживание и инцидентов, помогает наполнять Базу Знаний и автоматизирует большую часть рутинной деятельности ИТ-сотрудников. Для самообслуживания силами конечного пользователя предусмотрен простой доступ к пользовательскому интерфейсу на основе браузера. С помощью этого интерфейса можно отправлять заявки, просматривать обновления и находить решения. Средство приема электронной почты эффективно создает запросы на предоставление услуг на основе входящих сообщений. Шаблоны заявок позволяют экономить время за счет автоматического заполнения полей рабочих заданий, которые необходимо выполнить для закрытия инцидента, с использованием информации, содержащейся в заявке пользователя или описании инцидента.

Встроенные средства настройки позволяют пользователям быстро и просто настроить их рабочую среду, пользовательский интерфейс, рабочие потоки (workflow), отчеты и многое другое.

IBM Tivoli Service Request Manager – это решение, созданное с использованием ведущих технологий на основе стандартов: платформа на основе Web-архитектуры J2EE, предоставляющая возможности улучшенного управления бизнес-процессами на основе сервис-ориентированной архитектуры, Web-служб и XML.

ISO 9001 CERTIFIED



Решение IBM Service Request Manager, которое реализует компания SI BIS,
обладает следующими преимуществами над стандартными решениями:

- ✓ предоставление единой точки контакта с клиентом;
- ✓ регистрация и контроль выполнения работ по инциденту;
- ✓ управление жизненным циклом заявки пользователя;
- ✓ информирование пользователей о ходе решения заявки;
- ✓ управление ИТ-услугами;
- ✓ автоматизация и управление ключевыми ИТ-процессами;
- ✓ поддержка принятия решений.

ISO 9001 CERTIFIED

