



Визитка

СЕРГЕЙ УНАГАЕВ, генеральный директор компании Database Harbor

# Зачем нужен Service Desk?

Рассмотрим, какие выгоды принесет компании внедрение автоматизированной системы учета заявок, поступающих от пользователей в ИТ-подразделение

Перед ИТ-подразделением каждой компании стоит задача взаимодействия с пользователями компьютеров. Да, как бы ни хотелось системному администратору побыть в тишине, приходится с ними общаться.

Причем от формализации взаимоотношений с пользователями зависит очень многое. Ибо в самом печальном варианте развития событий может возникнуть ситуация, когда ИТ-отдел разрывается на части, зачастую выполняя обязанности самих пользователей. А когда руководство просит отчитаться о проделанной работе, то в голову ничего не приходит. А между тем трудились не покладая рук.

## Что же делать?

Давайте попытаемся разобраться, как наиболее оптимально построить правила общения с пользователями. Ведь от этого зависит эффективность решения следующих задач:

- > регистрация заявок пользователей;
- > максимально качественное и быстрое их исполнение;
- > формирование отчетности о проделанной работе для руководства компании.

Обычно проблема в том, что компьютеров в организации много, а системных администраторов, как ни прискорбно, мало. Деньгами нас руководство тоже не балует, а спрашивает по полной программе. Кроме того, каждый пользователь свято уверен, что весь ИТ-отдел должен работать лично на него, а не заниматься разными непонятными глупостями. Поэтому необходимо оптимизировать свою деятельность.

Итак, рассмотрим каждую из задач, постаравшись грамотно организовать ее исполнение.

## Регистрация заявок от пользователей

На самом деле это один из ключевых моментов. Ибо он определяет объем и состав работы, который будет взвален на плечи ИТ-специалистов.

Очень важно заставить пользователей регистрировать все заявки в базе данных или хотя бы в виде заявления на имя начальника ИТ-отдела. Дело в том, что, когда поль-

зователь подает заявку официально, это требует от него формализации сути проблемы. Пока он будет этим заниматься, то может сам найти решение. То есть это отсекает такие обращения в ИТ-отдел, когда пользователь даже не пожелал задуматься о сути проблемы, постаравшись сразу переложить ее на плечи ИТ-специалистов.

Кроме того, официальная подача заявки и документирование переписки по ней может отсеять попытки некоторых индивидуумов заставить сотрудника ИТ-отдела выполнять их работу. На практике это вовсе не редкость. Так, бухгалтер будет пытаться заставить ИТ-специалиста разгребать некорректно введенные проводки, а отдел маркетинга – возиться с подготовкой каких-то рекламных материалов.

## Качество исполнения заявок

Очень удобно использовать инструмент Service Desk, предоставляющий пользователям доступ к своим заявкам через веб-интерфейс. В этом случае пользователи сами будут набирать текст заявки и вести переписку по ней с ответственными лицами. Такой подход не только повышает оперативность работы, но и позволяет работать по одному инциденту сразу нескольким ответственным лицам, так как все они видят историю переписки.

Если раньше пользователю приходилось печатать официальную заявку и нести ее к начальнику ИТ-отдела, то теперь он может ее подать прямо через веб-интерфейс со своего рабочего места.

Рассмотрим вариант реализации такой системы на примере Hardware Inspector Service Desk, работающем под IIS + ASP.NET.

В нем пользователь при входе на сайт сервисдеска проходит автоматическую Windows-авторизацию (при наличии домена) и сразу попадает в список своих заявок. При создании новой заявки выбираются ее тип, срочность, наименование и сообщение. Также можно прикрепить какие-то файлы.

Благодаря выбору пользователем типа заявки ответственность за ее исполнение сразу присваивается опре-

деленному сотруднику или группе сотрудников. Почтовое уведомление о заявке отправляется всем ответственным лицам. Также уведомление о ней всплывет из системного трейя у ответственных лиц, если у них запущена программа Hardware Inspector или Hardware Inspector Client. Если ответственный не назначился автоматически, то старший сотрудник или рядовой техподдержки присваивает его вручную, предварительно ознакомившись с сутью проблемы. В итоге заявка максимально быстро попадет к нужному человеку, и он приступит к ее рассмотрению.

Сотрудники техподдержки могут регулировать приоритет исполнения заявки как с помощью реквизита срочности, так и назначением крайнего срока ее исполнения.

Важным подспорьем в работе может служить База знаний, формируемая на основе заявок. Ее использование позволяет перенимать знания и опыт. Это помогает быстрому росту компетенции у нового сотрудника и нивелирует зависимость от старых и опытных коллег, которые в момент возникновения инцидента могут оказаться в отпуске.

Кроме того, если часть записей в Базе знаний доступна рядовым пользователям, то есть шанс, что они найдут там решение своей проблемы еще до создания заявки.

### Отчетность о проделанной ИТ-отделом работе

Фиксация всех заявок в базе данных является очень большим плюсом, так как это количественные и качественные данные о вашей деятельности.

На основе этих данных подготовить отчет по работе отдела за прошедший месяц гораздо проще. Помимо

этого, переписка по заявкам является документальным подтверждением реальной ситуации, и при возникновении необоснованных претензий со стороны пользователей она позволит аргументированно отстоять позицию ИТ-отдела перед руководством компании.

\*\*\*

Стоит отметить, что внедрение Service Desk может быть воспринято без энтузиазма не только пользователями, но и самими сотрудниками ИТ-отдела. На первый взгляд вся эта «писанина» может казаться лишней работой, но на самом деле эффект от ее внедрения сложно переоценить.

Со своими сотрудниками можно провести разъяснительную работу, а с пользователями необходима жесткая политика приема заявок только через Service Desk. Главным аргументом для пользователей и руководства компании должно быть объяснение, что это повышает производительность работы отдела компьютеризации, а также качество и скорость обслуживания пользователей.

В компаниях из SMB-сектора внедрение сложных систем с полноценной реализацией ITIL зачастую не требуется. Необходим простой, понятный, но в то же время функциональный инструмент. Именно на это и ориентирован продукт Hardware Inspector Service Desk. К тому же он интегрируется с инфраструктурой, организованной с помощью продуктов Hardware Inspector и Hardware Inspector Client/Server, позволяющих вести учет компьютеров и автоматизировать практически все аспекты деятельности ИТ-подразделений в организациях любого уровня. **БОБ**

Рисунок 1. Параметры заявки в службу технической поддержки

**Hardware Inspector Service Desk**  
Служба технической поддержки

Список заявок | Профиль | Настройки | Петров А.С. | Выйти

#### Параметры заявки

[Назад к списку заявок](#)

Источник / От кого: ServiceDesk Лашчичина Любовь Витальевна [Изменить](#)

ID: 9

Создано: 14.01.2011 18:34:28

Изменено: 14.01.2011 18:43:54

Наименование заявки (максимум 200 символов):

Рабочее место: ООО "Стелла" / Управление / Приемная [Выбрать рабочее место](#)

Контактный телефон:

Крайний срок:

#### История заявки

[Обновить историю заявки](#)

14.01.2011 18:34:28 Лашчичина Любовь Витальевна	<a href="#">Удалить</a>
Автор заявки: Лашчичина Любовь Витальевна	
Критичность: Высокая	
Тип: Программная проблема	
Помогите мне отправить по сети документы в бухгалтерию.	
14.01.2011 18:40:14 Петров А.С.	<a href="#">Удалить</a>
Статус: В стадии решения	
Ответственный: Иванов А.А.	
1. Выделите в проводнике необходимые документы, вызовите контекстное меню, кликнув правой кнопкой мыши на выделении. Выберите "Копировать"	
2. Кликните мышкой ярлык "Сетевое окружение", найдите нужный компьютер, и откройте его, два раза кликнув левой кнопкой мыши.	
3. Откройте общую папку на том компьютере и через контекстное меню (правой кнопкой мыши) выберите "Вставить".	
14.01.2011 18:41:36 Лашчичина Любовь Витальевна	<a href="#">Удалить</a>

Элементы: 19/19 | Всего: 0 Б | Время: 0:00 | Вид (100%)