



Визитка

ДМИТРИЙ ЖЕЖЕРЯ, руководитель подразделения ИТ холдинговой компании ОМС. В сфере ИТ более 15 лет, в профессиональные интересы входит широкий круг задач по автоматизации, сетям и коммуникациям

Поддержка для службы поддержки

Современный Helpdesk требует автоматизации в соответствии с отраслевыми стандартами. С помощью программы SysAid сделать это можно легко, быстро и недорого

Первая и, пожалуй, основополагающая точка грамотно организованной технической поддержки – регистрация обращений конечных пользователей в службу ИТ.

Для реализации этих целей возможны разные методы начиная с записи в амбарную книгу. Но правильнее все же использовать высокотехнологичные продукты, которые позволят не только сохранять обращения пользователей, но и обрабатывать собранную информацию, предоставляя сотрудникам исходные данные для анализа и принятия решений.

Программ, предназначенных для автоматизации деятельности службы технической поддержки, существует достаточно много [1]. Однако русифицированных или бесплатных в этом списке гораздо меньше. Например, отметим Naumen Service Desk, LANDesk® Service Desk, SysAid, Terrasoft Service Desk, OTRS.

И среди них хорошим выбором станет одна из версий программы SysAid от компании Ilient.

Краткое сравнение с основными конкурентами

Сначала окинем быстрым взглядом продукты, выпускаемые под лицензией GPL (или аналогичной) и соответственно доступные для бесплатного использования.

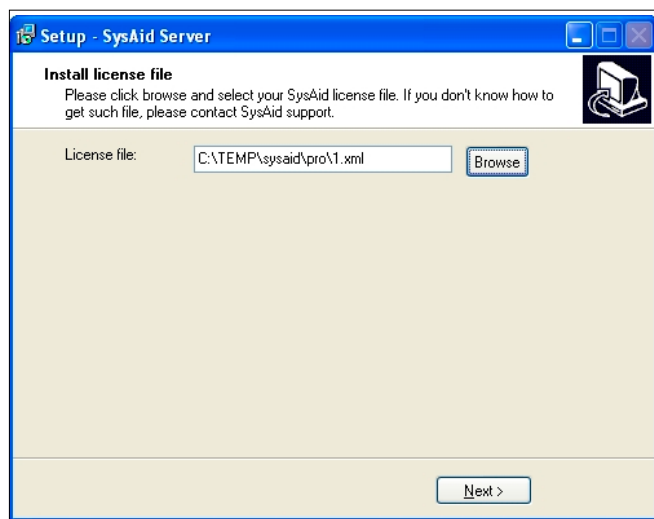
OTRS (Open Source Ticket Request System) – система написана на языке Perl, серверная часть может быть установлена на платформы различных ОС, как Unix-like, так и Windows. Заявлены поддержка разных СУБД и интеграция с каталогом LDAP. Наиболее серьезный недостаток, могущий отпугнуть начинающих администраторов, – не совсем понятный интерфейс и достаточно сложная первоначальная настройка системы до ее первого рабочего запуска в эксплуатацию. Без изучения документации, которая доступна на английском и немецком языках, здесь не обойтись. Зато большим плюсом может стать наличие модуля OTRS ITSM, который соответствует новым требованиям ITIL v.3.

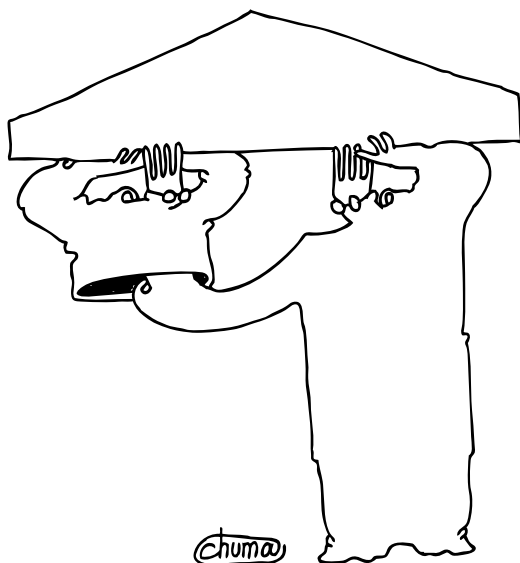
Request Tracker (RT) by Best Practical Software впечатляет списком компаний по всему миру, использующих RT для организации своих служб технической поддержки. Однако ориентирование на Unix-like-серверную платформу и отсутствие документации на русском языке несколько сокращают круг возможных пользователей.

Среди коммерческих продуктов есть немало количество как хорошо переведенных на русский язык, так и созданных в нашей стране и ориентированных на отечественного потребителя. Но здесь возникает другая проблема – к сожалению, практически ни одна компания-производитель не только не предлагает бесплатную версию, но и даже не дает возможности скачать и попробовать полнофункциональную программу на пробный период. Так, не удалось найти на сайтах компаний пробные версии Naumen Service Desk, NTRService, Service Desk Итилиум.

Программа IPI.MANAGER является развитием своего предшественника – IPI.Helpdesk и позиционируется разработчиками как «система управления задачами». Продукт пытается решить сразу несколько смежных проблем – вплоть до управления проектами и клиентами. Несомненное достоинство – многоплатформенность программы.

Рисунок 1. Ввод информации о лицензии





SysAid имеет **неоспоримые преимущества, выделяющие ее на фоне схожих по назначению программ**

LANDesk Service Desk, являющийся одним из модулей целого пакета под названием LANDesk IT Service Management Solutions, представляет собой многофункциональный инструмент, в который входят не только модули управления процессами по классификации, принятой в библиотеке ITIL, но и дополнительные программы. Из них надо отметить модули описания и визуализации бизнес-процессов, управления знаниями, а также развитые средства создания отчетов. LANDesk Service Desk сам заслуживает отдельной статьи, а, возможно, и нескольких – настолько богат заложенный в программе функционал. К сожалению, производитель не предлагает пробную версию программы, очевидно, считая ее возможности слишком обширными для самостоятельного изучения.

Обзор

Программа SysAid позволяет решать основные задачи [2] службы технической поддержки: регистрацию обращений,

контроль исполнения, назначение приоритетов, маршрутизацию и эскалацию запросов, а также ведение базы данных для выдачи отчетов и создания библиотеки решений типовых проблем.

Кроме этого, SysAid обладает полезными особенностями, выделяющими ее из ряда конкурентов. Из них стоит отметить программу-агент, позволяющую собирать данные об аппаратных и программных компонентах, дистанционное управление компьютером клиента, основанное на TightVNC, а также хорошую продуманность и связанность элементов интерфейса, позволяющую легко и быстро переходить к взаимосвязанным разделам. Несомненным преимуществом является модульность программы, позволяющая выбрать бесплатный функционал или приобрести только необходимые компоненты и докупать остальные по мере роста службы технической поддержки и ее потребностей.

На сайте компании [3] предлагаются три варианта программы: Free, Pro и Enterprise.

Рисунок 2. Сразу проверим правильность настроек подключения

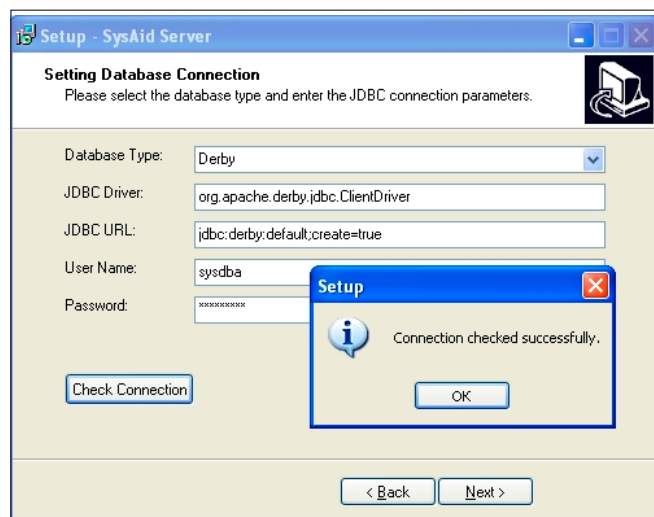
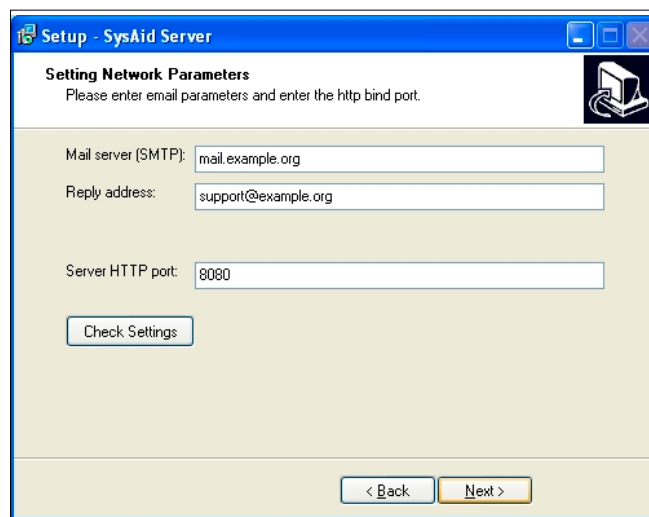


Рисунок 3. Адрес почтового сервера и e-mail позднее можно изменить



Первый – базовый и бесплатный. Два других после заполнения несложной анкеты на сайте производителя доступны в 30-дневной пробной версии. На адрес электронной почты, указанный при регистрации, будет выслан файл активации. Все версии программы предлагаются для Windows и Linux, а в статье [4] описана вполне успешная установка Linux-версии под FreeBSD.

Интерфейс программы переведен на несколько десятков языков, в том числе и русский. Документация к программе доступна только на английском, но на форуме сообщества пользователей есть русскоязычный раздел [5].

Отличия версий и рекомендации

Подробную таблицу сравнения версий можно посмотреть на сайте разработчика, а в общих чертах главное отличие версии Enterprise от Pro – наличие модулей ITIL и Service Level Agreement. Стоимость программы рассчитывается исходя из конкретных потребностей, например, числа пользователей, администраторов, количества единиц ресурсов, а также потребности в модулях менеджера, проектов, мониторинга и ITIL SMDB.

Бесплатная версия включает в себя модули Helpdesk, учета оборудования, базу знаний и портал самообслуживания пользователей, а также отчеты. Она поддерживает не более 100 пользователей, 100 единиц ресурсов, двух администраторов, нет модулей менеджера и проектов, работает только с встроенной БД типа derby, не поддерживаются импорт данных и интеграция с LDAP. Платные версии могут использовать для хранения информации базы данных Oracle, MySQL и MS SQL. Подробное сравнение версий можно посмотреть на сайте разработчиков [6].

Таким образом, бесплатную версию можно порекомендовать небольшим компаниям и админам-фрилансерам, поддерживающим несколько организаций на аутсорсинге.

Установка

Установка версии Pro для Windows не представляет большой сложности и требует лишь ввода некоторых дополнительных данных.

Ключ активации – файл activation.xml для платной или пробной версии, для бесплатной версии не требуется (см. рис. 1).

Затем необходимо выбрать тип базы данных (см. рис. 2).

Почтовый сервер и адрес электронной почты, а также HTTP-порт, который будет использоваться для подключения клиентов через веб-браузер (см. рис. 3).

LDAP – адрес и тип сервера, учетная запись для подключения – эти данные потребуются для импорта пользователей из каталога, поддерживающего протокол LDAP, например, Microsoft Active Directory. Если большинство сотрудников будут работать с языком интерфейса, отличным от английского, то рекомендуется внести эти данные позднее, после первоначальной настройки системы.

Логин первого администратора системы можно задать произвольно, а его пароль должен включать не менее шести знаков (см. рис. 4).

На этом установка закончена, в списке служб появился SysAid server, который уже запущен, и перезагрузка компьютера не требуется.

Первый запуск и настройка

Зарегистрироваться в панели администратора можно на этом же компьютере, введя в адресной строке браузера <http://127.0.0.1:8080/> (порт был указан на этапе установки, изображенном на рис. 2), или через сеть, используя IP-адрес или имя компьютера и порт (см. рис. 5).

После входа в систему переходим в Preferences → Account defaults → Available languages – добавляем в список языков Russian или другой из возможных вариантов. После этих настроек в меню My Settings можно выбрать русский язык – интерфейс программы станет локализованным. Язык интерфейса каждый пользователь задает для себя индивидуально.

В этом же разделе администратор устанавливает часовой пояс и формат даты. Кодировку авторы программы рекомендуют оставить Unicode (utf-8).

Теперь начинается самая сложная часть работы – настройка системы. Разберемся с основными возможностями

Рисунок 4. Логин первого администратора может быть любым

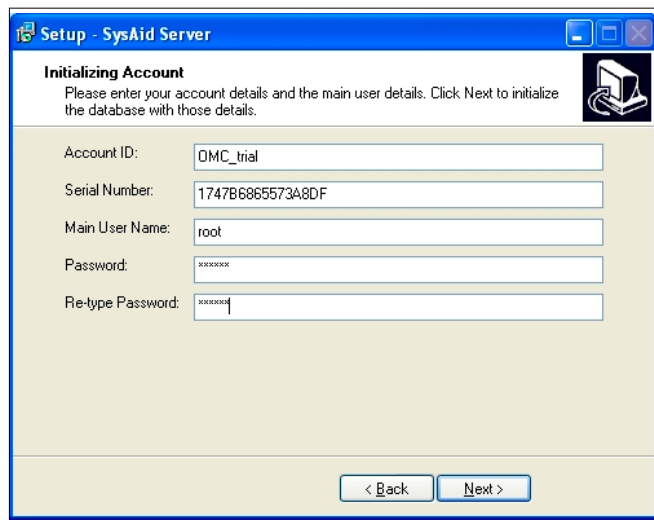
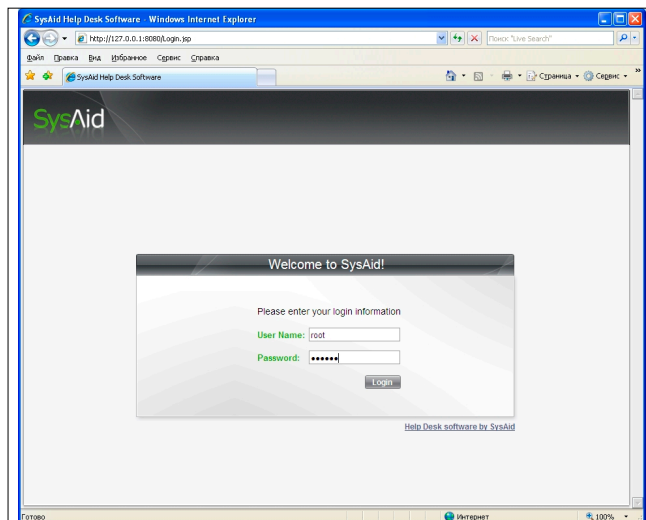


Рисунок 5. Первый вход



раздела «Предпочтения» (здесь и далее в кавычках указаны пункты меню программы).

«Менеджмент пользователей» – здесь надо создать учетные записи администраторов системы, конечных пользователей и при необходимости распределить их по группам.

Хорошая новость №1 – доступен импорт учетных записей из файла. Хорошая новость №2 – в разделе «Интеграция» существует возможность настроить параметры связи с LDAP и получать обновление списка пользователей с необходимой регулярностью.

Следующий пункт меню в разделе «Предпочтения → Настройки службы поддержки». Большинство пунктов, такие как оповещения, приоритеты, сроки и часы работы, интуитивно понятны, и их заполнение не вызовет затруднений. Список категорий, используемых для классификации заявок, заполнен общими определениями, которые можно использовать как образец.

Очередной шаг настроек – пункт главного меню «Управление ресурсами». Не обязательно вручную вносить все компьютеры, принтеры и прочие объекты. SysAid предлагает возможности импорта из файла, сделанного сторонней программой, сканирование сети или получение информации с помощью собственной программы-агента.

Для облегчения развертывания программы-агента через групповые политики подготовлен пакет MSI, а также предусмотрена установка с помощью инструментария администратора SysAid. Как уже говорилось выше, серверная часть SysAid работает под Windows и Linux, а программные агенты для установки на клиентских местах есть в версиях для Windows, Linux и MacOS.

Работа с программой

Настроек в главном меню администратора SysAid еще много, но с ними можно разбираться позднее – если сделано описанное выше, то система готова к приему первых заявок. В этом заключается, наверное, главное преимущество программы SysAid перед конкурентами – установку и ввод в рабочую эксплуатацию можно провести буквально за несколько часов.

Для пользователей есть следующие возможности:

- > создание новых заявок (запросов на услуги);
- > отслеживание ранее созданных заявок;
- > доступ к системе самообслуживания;
- > участие в чате с сотрудниками поддержки.

Облегчит работу сотрудникам поддержки система самообслуживания, где можно подготовить список часто задаваемых вопросов и возникающих проблем с ответами и советами по их решению (см. рис. 6).

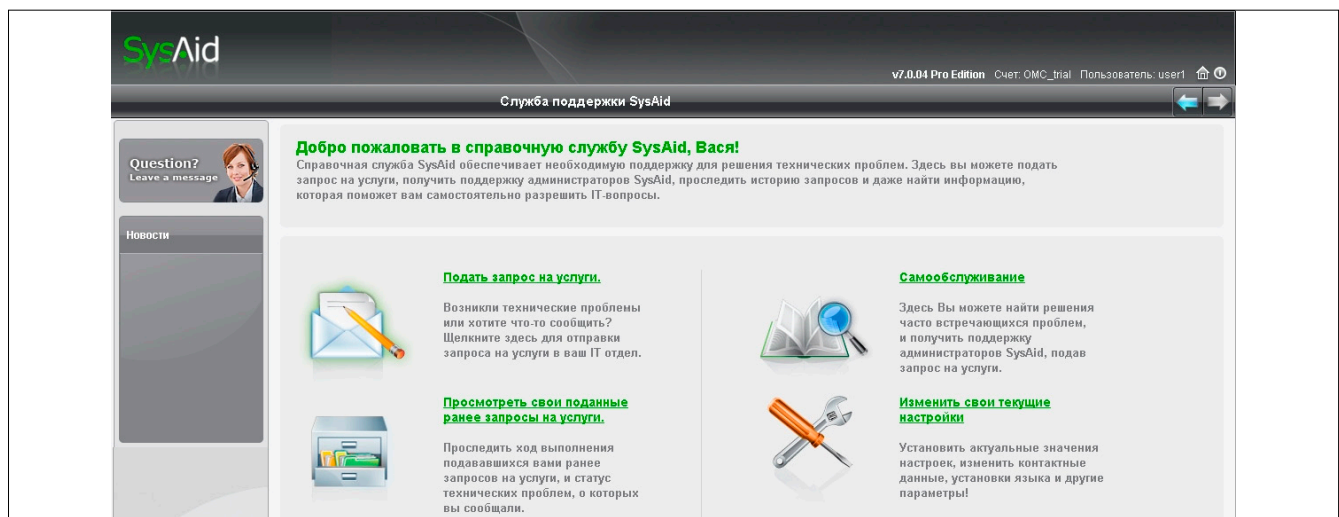
Основные инструменты администратора службы поддержки – новые заявки, очереди запросов – расположены на первой странице. Особо хочется отметить логичность интерфейса: например, при рассмотрении заявки даже начинающий сотрудник поддержки легко посмотрит сопутствующую информацию по пользователю или компьютеру, напишет сообщение автору по электронной почте или в чате или дистанционно подключится к экрану компьютера, указанного в заявке. Возможность быстрого реагирования на запрос с использованием нескольких альтернативных инструментов – еще одно ключевое преимущество программы SysAid.

Несколько десятков готовых отчетов помогут не только составить сводку для анализа деятельности службы техподдержки, но и послужат отличными шаблонами для создания новых отчетов (см. рис. 7).

«Портал менеджера», доступный в версиях программы Pro и Enterprise, предоставляет руководителю службы поддержки два основных раздела – «Приборную панель» и «Отчеты». На панели графическими средствами представлены основные показатели работы, а в отчетах – несколько десятков готовых шаблонов. Оба раздела доступны для настройки и редактирования. При необходимости можно задать регулярное формирование отчетов по расписанию (см. рис. 8).

Таким образом, рассмотренная нами программа SysAid имеет свои неоспоримые преимущества, выделяющие ее на фоне схожих по назначению программ. Она отличается простой и быстрой установкой, содержит готовые шабло-

Рисунок 6. Для пользователя все должно быть несложно и красиво



ны настроек и отчетов. Это позволяет провести внедрение автоматизации служб технической поддержки с минимальными затратами времени и других ресурсов, зачастую силами самого отдела ИТ. Продуманная внутренняя организация и логичный интерфейс уменьшают время обучения как администраторов, так и конечных пользователей почти до нуля. Дополнительные средства коммуникаций, такие как чат, оповещение по СМС и дистанционное управление, снижают нагрузку на телефонные линии, уменьшают количество выездов специалиста и ускоряют решение возникающих проблем. Организациям с небольшим числом сотрудников пригодится бесплатная версия программы, более крупные компании имеют возможность оценить полнофункциональную в течение 30 дней. Приверженцы Open Source могут

использовать программу SysAid на серверной платформе Linux. И все по достоинству оценят краткие сроки и простоту внедрения – по этому параметру у SysAid практически нет конкурентов. **EOF**

1. Программы для служб технической поддержки – <http://www.helpdesk.com/software-helpdesk.html>.
2. Определение задач Helpdesk – <http://www.itsmonline.ru/helpdesk/>.
3. Сайт разработчиков программы – <http://www.SysAid.com>.
4. Установка SysAid на FreeBSD – <http://www.lissyara.su/?id=2089>.
5. Русскоязычный форум администраторов – <http://www.ilient.com/Sysforums/forums/show/119.page>.
6. Сравнение версий программы – <http://www.ilient.com/edition-comparison.htm>.

Рисунок 7. Администратору – свежие новости

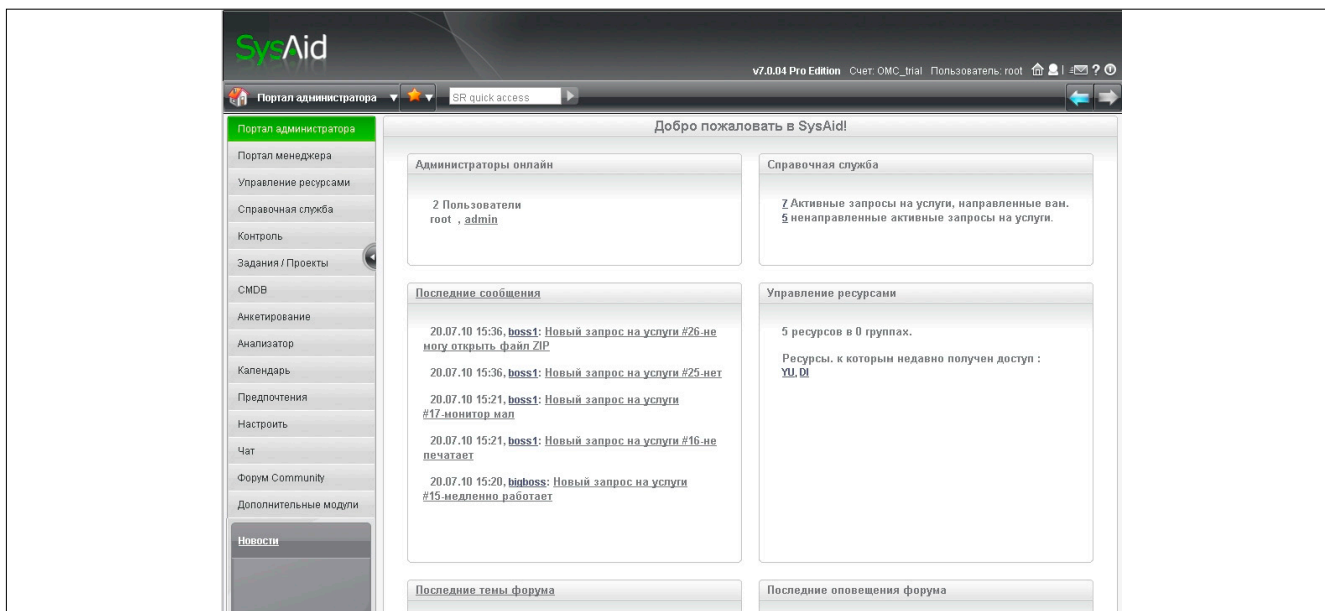


Рисунок 8. Графики и диаграммы – наглядность прежде всего

