Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

**Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР)**

Кафедра автоматизации обработки информации (АОИ)

**Обзор возможностей существующих решений поддержки**

**процессной модели управления ИТ-услугами**

Отчет о выполнении лабораторной работы   
по дисциплине «Управление ИТ-сервисами и контентом»

Студент гр. 429-2

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Бабец А. А.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 г.

Руководитель

канд. техн. наук, доцент каф. АОИ.

\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Бараксанов Д. Н.  
(оценка)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 г.

# 1 Введение

**Цель работы:** познакомиться с функциональными возможностями

существующих решений поддержки процессной модели управления ИТ-услугами.

**Задача:**

1. Используя поисковые системы выбрать для анализа три системы поддержки процессной модели управления ИТ-услугами.

2. Проанализировать функциональные возможности поддержки основных процессов согласно ITIL.

3. Осуществить итоговый анализ исследуемых систем.

# 2 Ход работы

ITSM (IT Service Management, управление ИТ-услугами) — подход к управлению и организации ИТ-услуг, направленный на удовлетворение потребностей бизнеса. Управление ИТ-услугами реализуется поставщиками ИТ-услуг путём использования оптимального сочетания людей, процессов и информационных технологий. Для содействия реализации подхода к управлению ИТ-услугами используется серия документов ITIL.

Для анализа функциональных возможностей поддержки основных процессов согласно ITIL возмём такие программы, как Итилиум, Naumen Service Desk и SimpleOne.

Для начала выделим базовый перечень функциональностей, согласно ITSM.

* управления инцидентами
* управления проблемами
* управления конфигурациями
* управления изменениями
* управления релизами
* управления уровнем услуг
* управления мощностями
* управления доступностью
* управления непрерывностью
* управления финансами

Вышеперечисленные компоненты это именно те функции, которые формируют традиционные области применения ITSM систем. Далее мы обзорно рассмотрим каждую систему и подведём итог в виде таблицы.

# Обзор систем

**Service Desk Итилиум** — первое российское решение по управлению ИТ-услугами на платформе 1С. Спроектированный в 2006 году принципиально новый для России программный продукт на основе библиотеки ITIL®, в которой описан полный жизненный цикл ИТ-услуг и рекомендации по управлению им. Процессный подход и структура ITIL®, отраженные в Итилиум, акцентируют внимание бизнеса на достижении поставленных целей, анализе KPI и ресурсах, направленных на достижение этих целей.

Итилиум автоматизирует функции службы Service Desk и ряд ключевых процессов ITIL®:

* Управление уровнем услуг (SLM)
* Управление инцидентами
* Управление запросами на обслуживание
* Управление проблемами
* Управление изменениями
* Управление работами
* Управление ИТ-активами и конфигурациями
* Управление релизами

Илитиум обладает достаточно широким функционалом:

* основанное на процессах ITIL® управление запросами на обслуживание, уровнем услуг, инцидентами, проблемами, изменениями, работами, активами и конфигурациями, релизами;
* поступление обращений через единую точку контакта (Service Desk);
* учет обращений, распределение и контроль деятельности сотрудников сервисных служб;
* наличие соглашений об уровне услуг (SLA), понятных и для заказчика, и для исполнителя;
* система оценки и повышения качества бизнес-процессов, а также система мотивации сотрудников сервисных служб;
* управление деятельностью сервисных подразделений на основе реальных данных и отчетов системы;
* контроль распределения и использования активов и конфигурационных единиц.

Также эта система совместима с «1С:Предприятие 8», что позволяет интегрировать эти 2 системы и добиться большего уровня автоматизации процессов и упрощения управления данными.

Ввиду открытого кода появляется возможность полной настройки системы для необходимых задач.

Также производителями Илитиум разработана и создана программа внедрения с обучающими курсами и другими обучающими материалами для самостоятельного и не только изучения.

Ещё внедрена система метрик и показателей для анализа работы системы на реальных данных.

Возможность удалённой работы с системой позволяет перенести часть работ на аутсорс.

Отлаженная работа системы технической поддержки Илитиум упрощает работу.

**Naumen Service Desk** - система для автоматизации процессов управления ИТ и сервисным обслуживанием на предприятиях. С помощью Naumen Service Desk вы сможете реализовать сервисную модель управления в ИТ-подразделениях и других внутренних службах, а также использовать все преимущества сервисного подхода при оказании услуг клиентам компании.

Функционал Naumen Service Desk:

* База знаний
* Шаблоны ответов
* Интеграция E-mail
* Вложения файлов
* Приоритеты заявок
* Статусы заявок
* Управление доступом
* Комментарии
* Портал самообслуживания
* Опросы
* Отчёты и аналитика эффективности
* Отслеживание активности клиентов
* Управление проблемами
* Управление конфигурациями
* Управление ИТ-активами

**SimpleOne** - ITSM-система для автоматизации внутренних IT-процессов организации согласно концепции ESM (Enterprise Service Management). Решение помогает внедрить лучшие практики управления услугами ITIL и VeriSM во все подразделения компании.

Преимущества SimpleOne при миграции с иностранного ПО:

* Полное соответствие требованиям и стандартам РФ. Платформа SimpleOne входит в Единый реестр российского ПО.
* Преднастроенная функциональность в коробочной поставке.
* Наличие low-code инструментария для быстрой кастомизации под процессы заказчика.
* Возможность развернуться в облаке. Это позволит не тратить время на подготовку инфраструктуры и инсталляцию решения в дальнейшем. При необходимости можно осуществить перенос системы на локальную площадку заказчика.
* Гибкое ценообразование и простое лицензирование, которое позволяет полностью или частично компенсировать стоимость затрат на миграцию с других решений.

Общие Центры Обслуживания для управления ИТ-услугами:

* Общая цифровая среда для всех сервисных подразделений
* Единое окно для сотрудников по любым вопросам (портал, почта, телефон)
* Бесшовная автоматизация сквозных бизнес-процессов (онбоардинг, командировки и пр.)

Главные особенности ITSM-системы SimpleOne:

* Low-code
  + Инструменты визуальной разработки ITSM-системы не требуют навыков программирования. Редактировать структуру и функционирование IT-процессов может любой сотрудник
* Производительность
  + ITSM-система SimpleOne адаптирована для высоких нагрузок. Cloud-native-архитектура и применяемый стек технологий позволяют наращивать производительность платформы с ростом бизнеса
* UX/UI
  + Интуитивно понятный интерфейс ITSM-системы, современный дизайн

Возможности:

* Управление проблемами
* Управление инцидентами
* Управление изменениями
* Управление событиями
* Управление конфигурациями
* Управление уровнем услуг
* Управление каталогам услуг
* Управление знаниями
* Управление запросами на обслуживание

Таблица 1.1 – Итог

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Илитиум | Naumen Service Desk | SimpleOne |
| Управление инцидентами | + |  | + |
| Управление проблемами | + | + | + |
| Управление конфигурациями | + | + | + |
| Управление изменениями | + |  | + |
| Управление релизами | + |  |  |
| Управление уровнем услуг | + |  | + |
| Управление мощностями | + | + |  |
| Управление доступностью |  | + |  |
| Управление непрерывностью |  |  |  |
| Управление финансами |  |  |  |
| Управление запросами на обслуживание | + | + | + |
| Доступность в РФ | + | + | + |

# 3 Заключение

Не все выбранные системы обладают полным набором инструментов для функционирования ITSM. Основываясь на данных, представленных в таблице для сравнения и описаниях систем, наиболее оптимальными оказались Илитиум и SimpleOne. Так как эти системы охватывают большую часть всего функционала, согласно концепции ITSM. Однако система Naumen Service Desk, также описанная в отчете, является неплохим решением для использования, в случае, когда её функционал является достаточным.