**Иркутский национальный исследовательский технический университет**

**Институт кибернетики им Е.И. Попова**

**Кафедра автоматизированных систем**

**Методические указания**

к лабораторным работам по курсу   
«**Администрирование информационных систем**»

Редакция 3.2019

**Лабораторная работа №1**

**«Установка и настройка систем класса "Service Desk"»**

(Интерактив - Работа в команде, 4 часа)

**Цель работы:** Получить начальные навыки практического администрирования информационной системы технической поддержки пользователей.

**Интерактив:** Все студенты произвольно делятся на небольшие команды и выполняют задание. Каждая команда делает обзор выбранной системы Service Desk и презентует ИС другим командам. Команды задают вопросы после прослушивания презентации.

**Требования к отчетным документам:** Отчетный документ представляется в печатном или электронном виде, в форматах pdf, ppt, doc(x).

Отчет должен содержать следующие главы:

1. Введение

2. Краткая информация о исследуемой системе.

3. Описание установки, настройки и тестирования системы.

4. Анализ системы.

5. Заключение (выявленные достоинства и недостатки ИС).

Объем отчетного документа 7 - 15 страниц.

**Задание:**

1. Прочитать теоретическую информацию о системах класса Service Desk.

2. Проанализировать информацию, провести обзор существующих ИС Service Desk в Интернете, выбрать любую систему на усмотрение команды.

3. Инсталлировать, настроить и протестировать систему на следующие параметры: простота в развертывании, простота в настройке, удобство для использования.

4. Выполнить анализ возможностей.

5. Написать отчет. Подготовить презентацию.

**1. Системы Helpdesk (Service Desk). Основные понятия.**

**Хелпдеск, helpdesk, иногда service desk** — (от англ. help desk, справочный стол) информационная система технической поддержки, решения проблем пользователей с компьютерами, аппаратным и программным обеспечением. Это важная составляющая ITIL — позволяет выявить проблемные участки инфраструктуры ИТ, оценить эффективность работы отдела ИТ.

Крупные организации располагают на сегодня сложной ИТ-инфраструктурой, непрерывное функционирование всех элементов которой на должном уровне является обязательным условием для выполнения организацией своих основных функций. Поддержка этой инфраструктуры в рабочем состоянии является одной из основных функций ИТ-службы предприятия. Системы HelpDesk позволят ИТ-службам обеспечить качественное выполнение этой функции.

**Системы HelpDesk (иногда называемые Service Desk) обеспечивают**:

* единую точку обращения к службе поддержки. Удобный и понятный для пользователей механизм позволит направлять запросы в службу поддержки, минуя менее эффективные способы разрешения проблем (попытки решить самостоятельно или при помощи коллег, обращение к первому попавшемуся сотруднику службы ИТ, даже если тот не обязан заниматься поддержкой);
* стандартный способ регистрации и выдачи заданий специалистам;
* контроль за последовательностью исполнения работ, потраченным временем и ресурсами;
* назначение приоритетов запросам в зависимости от типа запроса, конкретного пользователя или других обстоятельств;
* эскалация запросов и инцидентов, оповещение соответствующих администраторов;
* хранение базы знаний по прошлым запросам, позволяющее специалистам быстро разрешать проблемы, схожие с уже возникавшими;
* отчётность по затратам времени и средств на выполнение запросов.

Отчётность по оказанию услуг может быть использована для формализации отношения между пользователями информационных систем предприятия и службой ИТ. Ожидаемый уровень поддержки (время реакции на запросы и исполнения запросов, тип предоставляемых услуг) может быть сопоставлен и приведён в соответствие финансированию и численности отдела ИС.

При помощи отчётности системы HelpDesk могут также выявлять закономерности в потоке поступающих запросов, выделяя таким образом "узкие места" в инфраструктуре предприятия.

**Среди запросов, обслуживаемых системами HelpDesk, выделяются:**

* запросы на обслуживание (стандартные запросы на поддержку функционирования системы);
* запрос на обработку инцидентов (инцидент определяется как отклонение, выходящее за рамки допустимого, например серьёзные неполадки в системе или необработанный в срок, и создающее серьёзные препятствия для функционирования организации);
* запросы на изменение состояния системы - например установку нового оборудования и программного обеспечения.

**Service desk состоит из следующих логических компонентов:**

* модуль регистрации заявок об инцидентах,
* база данных заявок,
* система отслеживания статуса заявки и оповещения,
* база знаний,
* панель администрирования,
* модуль отчетности.

Системы HelpDesk могут также интегрироваться со средствами учёта компьютерного оборудования. Таким образом может осуществляться общий контроль за количеством и типами оборудования, и всегда имеется информация о том, имеется ли в организации оборудование, отвечающее определённым требованиям (например, для замены вышедшего из строя).  
  
*Источник:*[*ITSMONLINE.RU*](http://www.itsmonline.ru/helpdesk/)

# 2. Разбираемся — чем отличается Helpdesk от Service desk

*что такое helpdesk и service desk?*

*чем отличаются данные понятия?*

*что выбрать для своей организации?*

По большому счету, в современном мире понятия **service desk** и **helpdesk** практически тождественны с точки зрения бизнеса. На практике, а именно для самой службы IT разница является существенной. Суть заключается в том, что ***helpdesk — инструмент, service desk — набор методов и процедур***

#### ****Helpdesk****

Если обратиться к прямому значению данного слова (его переводу), то увидим, что оно означает «стол помощи». При этом в английском языке ***helpdesk***– это устоявшееся сочетание, обозначающее техническую поддержку компьютерного парка. В этого получается все просто: helpdesk — это служба технической поддержки.

**Service Desk**

Service Desk(допускает также и такое написание: *servicedesk*) – в переводе означает «секция обслуживания». То есть service desk необходимо рассматривать с точки зрения оказания определенных сервисов конечным пользователям. Service desk – единая точка контакта между пользователем услуг и ит-специалистом, предоставляющим эти услуги.

Внедрение какой-либо системы, которая основана на инструменте helpdesk, помогает систематизировать поток заявок и обращений от пользователей, позволяя планировать работы системных администраторов и (при наличии соответствующих регламентов) соблюдать **SLA**. С течением времени практически любая компания приходит к тому, что данный инструмент организации работ по реагированию на обращения пользователей и устранению проблем «изживает» себя, т.к. появляется все больше требований и желаний у различных сотрудников компании (ведение и выполнение заявок, анализ/мониторинг работ, удобство использования, общая «производительность» системы и т.п.). Следующим шагом является переход от концепции “helpdesk” к “service desk”, т.е. внедренная должна стать комплексом инструментов и различных наработок для решения поставленных задач. При этом ориентация сотрудников и системы должна быть поставлена на предоставление «ИТ как услуги».

Стоит отметить еще один момент. Обратившись к библиотеке [ITIL](https://www.gotoadm.ru/goto/http:/www.inframanager.ru/it-infrastructure-library/) (об этом поговорим отдельно), выясняем -понятие службы поддержки именуется service desk, а не helpdesk. Это объясняется тем, что ITIL рассматривает службу тех. поддержки, как подразделение, которое предоставляет конечным пользователям ряд сервисов. О чем было сказано выше. Каждый сервис четко регламентирован, что дает возможность определить уровень его качества (создается документ **SLA** для service desk).

Подводим итог. **Help desk** – более узкое понятие, по факту инструмент или техническая поддержка; **Service desk** – понятие более широкое, рассматривающее предоставление технической поддержки с точки зрения сервиса, услуги, а также наличие процесса управления качеством обслуживания (SLM) и документа, в котором зафиксирован уровень качества обслуживания (SLA).

*Источник: https://www.gotoadm.ru/understand-helpdesk-vs-service-desk/*

**3. Статья З.С. Золдак. Выбор и организация системы Service Desk на предприятии (Смотрите дополнительный файл ЭПМ....pdf).**

# 4. Сервисы для поддержки клиентов

[**bpm’online service**](http://www.helpdeski.ru/tool/1257/)

Система для организации Единого центра обслуживания клиентов и внутренних бизнес-подразделений предприятия с учетом рекомендаций ITIL. Функциональность по автоматизации процессов, а также работа с обращениями, проблемами, изменениями, уровнем сервиса, конфигурациями, знаниями и релизами позволяет организовать эффективное взаимодействие как с внешними клиентами, так и с внутренними подразделениями компании. Система гибко настраивается и легко масштабируется.

[**IntraService**](http://www.helpdeski.ru/tool/673/)

Простая в настройке и удобная в использовании Service Desk система с веб-интерфейсом, позволяющая автоматизировать учет и обработку заявок. Совместима с ITIL. Доступны как SAAS, так и "коробочные" решения.

[**ITSM 365**](http://www.helpdeski.ru/tool/1442/)

Сервис для внутренней и внешней поддержки. Представляет собой платформу Naumen Service Desk, преднастроенную для малого-среднего бизнеса. Включает в себя Service Desk, портал самообслуживания, личные кабинеты бизнес-пользователей, каталог услуг (внешних или внутренних), базу знаний, каталог оборудования, программного обеспечения и ИТ услуг, внутренние задачи, а также инструменты для управления изменениями, проблемами и конфигурациями и модуль отчетности

[**Omnidesk**](http://www.helpdeski.ru/tool/1564/)

Онлайн система поддержки клиентов, позволяет работать с запросами через email, онлайн-чат, Twitter, Facebook и сайт компании. Включает в себя клиентский форум, где можно оставлять жалобы и предложения, кабинет клиента, где он может контролировать статус своих запросов и общаться с саппортом, базу знани

[**HelpDeskEddy**](http://www.helpdeski.ru/tool/1498/)

Комплексная онлайн система для поддержки клиентов. Включает в себя систему управления заявками, базу знаний, клиентский портал, чат, систему документооборота.Широкие возможности настройки: департаменты, группы пользователей, разграничение прав, приём заявок через е-почту (со многих почтовых ящиков), через форму на сайте. Есть email/sms уведомления, шаблоны писем, анализ трудозатрат по сотрудникам и клиентам.

[**Usedesk**](http://www.helpdeski.ru/tool/1637/)

Сервис для работы с обращениями клиентов по электронной почте. Автоматические правила обработки запросов, шаблоны ответов. Внутренние комментарии для совместной работы. Отчеты для руководителей.

[**Okdesk**](http://www.helpdeski.ru/tool/1784/)

Облачное решение для автоматизации процессов поддержки и взаимодействия с юр.лицами в малых и средних сервисных компаниях. Обладает функциональностью Help Desk + CRM (учет и обработка заявок, учет договоров, клиентов и контактных лиц с индивидуальными условиями обслуживания, история взаимодействия). Бесплатный встроенный клиентский портал. Регистрация обращений по почте и с сайта. Переписка с клиентом. Функциональность отчетов и дашбордов для руководителей.

**Freshdesk**

SaaS система для поддержки клиентов с элементами геймификации. Есть мобильная версия. Интеграция с email, клиентский портал. Есть русский интерфейс

[**Zendesk**](http://www.helpdeski.ru/tool/328/)

SaaS helpdesk с интуитивным интерфейсом. Поддерживает REST, JSON, RSS, email, виджеты. Интегрируется со многими популярными онлайн сервисами. Имеет функционал для создания Self-service сообщества клиентов. Есть встроенный чат поддержки.

[**Kayako**](http://www.helpdeski.ru/tool/670/)

Многофункциональная Helpdesk система с веб-интерфейсом для управления тикетами, имейлами, контактами, файлами, SLA контрактами и задачами (для совместной работы). Включает в себя модули портала самообслуживания, live-chat и desktop sharing, систему мониторинга посетителей клиентского портала. Есть руссификация. Возможен вариант SaaS.