

Анализ и совершенствование
деятельности отдела
технической поддержки
софтверной компании с
применением процессного
подхода и методологии
ITIL/ITSM.

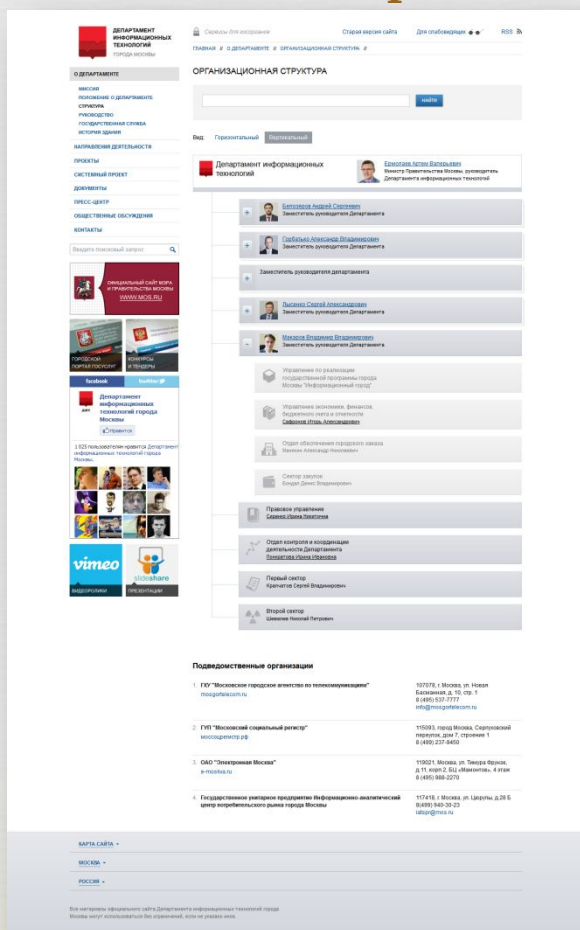
Булаева А.С, группа 6014
Руководитель: доц., к.т.н. Белов М.
А.



Актуальность темы

Максимально быстро восстановить нормальное функционирование услуг/сервисов и как можно скорее минимизировать неблагоприятное воздействие на редакторов органов Исполнительной власти г.Москвы.

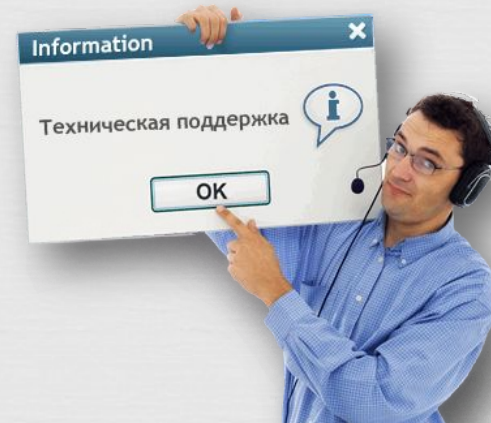
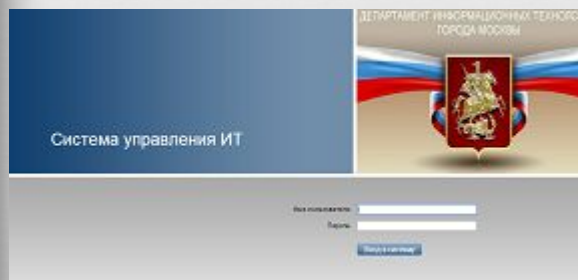
Типовой портал



ОИВ



Soft



Обоснование внедрения HPSM



- автоматическая регистрация инцидентов;
- хранение переписки об инцидентах;
- расширенный отчет;
- быстрый поиск обращений;
- вся информация в одном месте;
- автоматическая маршрутизация на технического специалиста;
- классификация по категориям.

Задачи технической поддержки




- консультация редакторов ОИВ по наполнению порталов;
- помощь в размещении материала;
- помощь в работе с системой Битрикс;
- написание рекомендаций \ инструкций для редакторов;
- информационное оповещение редакторов ОИВ;
- регистрация инцидентов (падение производительности, недоступность порталов)
- обучение редакторов;

Постановка задачи

Цель:

Анализ и совершенствование деятельности отдела технической поддержки софтверной компании с применением процессного подхода и методологии ITIL/ITSM.



Исходные данные:

Результаты экспресс анализа деятельности отдела технической поддержки, результаты анализа проблем, набор требований.

Ожидаемый результат:

1. Уменьшение потерь обращений.
2. Сокращение сотрудников обрабатывающих обращения.
3. Накопление статистики.

Критерии оценки результата:

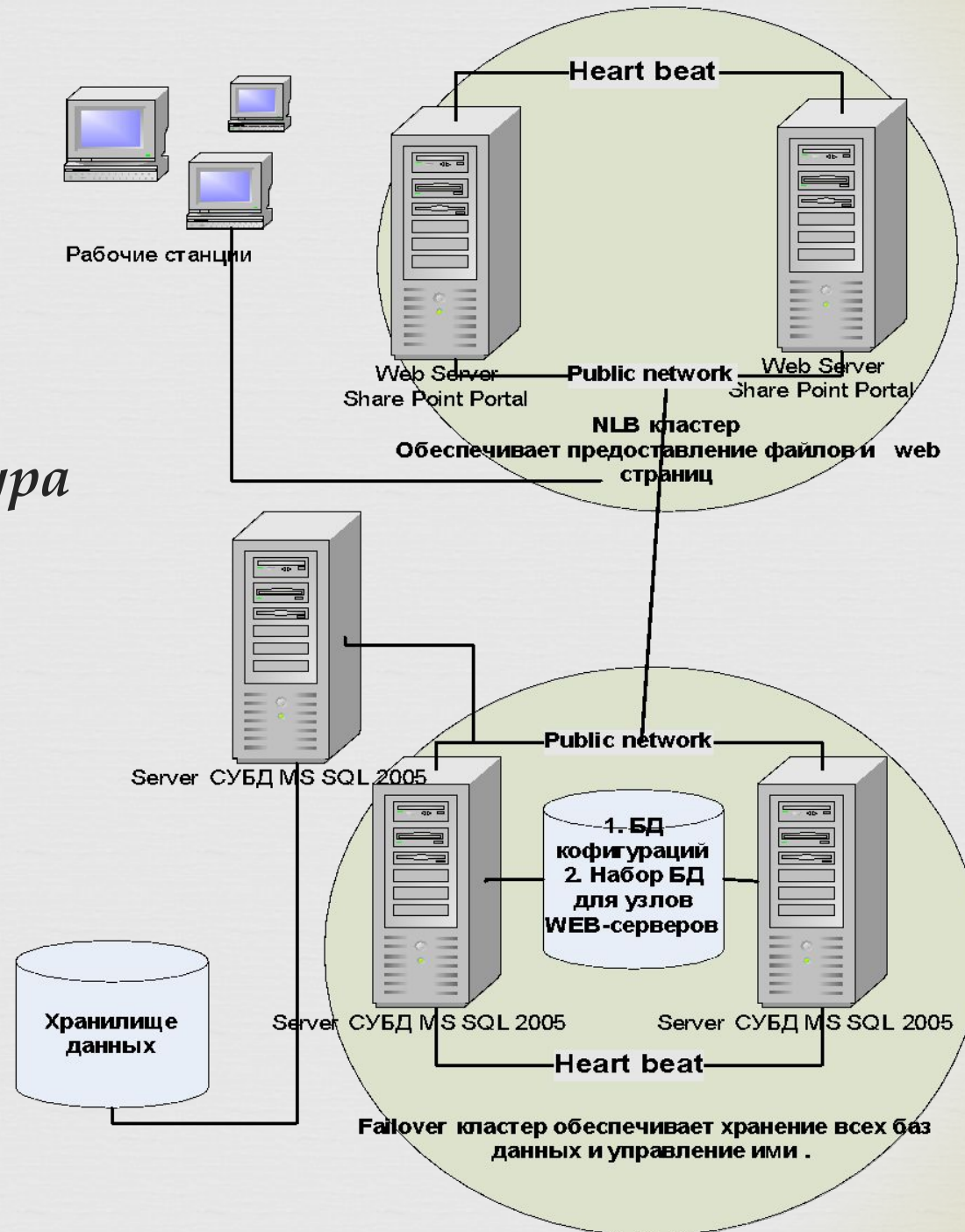
Уменьшение времени реагирования на возникновение обращения.
Ускорение быстрогодействия, за счет автоматической регистрации обращения.

Основные требования к оборудованию и программному обеспечению, необходимые для организации работы системы управления ИР

ITSM

- ОС Windows Server 2008 должна быть настроена в качестве веб-сервера с запущенной службой ASP.NET;
- Необходимо программное обеспечение баз данных (поддерживаются Microsoft SQL Server)

Общая архитектура работы системы



Система управления НРSM

Система управления ИТ Техническая поддержка Пользователь: PitkilevaAS

Назад Обновить Дополнительно

Записи не выбраны.

Код	Статус	Категория	Время 'Выполнен	Контактное лицо	Время 'Зарегистри	Краткое описание	Исполнитель	Описание	Решение для поль	Оценка
SD01409768	Закр	запрос на обслу...	05/08/14 17:00:58	Питкилева Анна...	05/08/14 16:56:52	изменение реkv...	Питкилева Анна...	Сообщаю, что K...	Решение из свя...	
SD01412747	Закр	инцидент	05/08/14 17:04:57	Питкилева Анна...	05/08/14 17:03:37	производительн...	Питкилева Анна...	Портал tender.m...	Решение из свя...	
SD01415852	Закр	консультация	02/09/14 09:23:23	Питкилева Анна...	02/09/14 09:23:23	тест		тест	тест	
SD01424585	Закр	запрос на обслу...	19/08/14 11:40:13	Питкилева Анна...	05/08/14 12:29:15	тест	Питкилева Анна...	тест	Решение из свя...	
SD01425027	Закр	запрос на обслу...	05/08/14 14:01:23	Питкилева Анна...	05/08/14 13:52:15	тест	Питкилева Анна...	тест	Решение из свя...	
SD01425734	Закр	консультация	06/08/14 11:53:04	Питкилева Анна...	05/08/14 16:15:49	Несколько иниц...		Обращение соз...	Настройка пре...	2
SD01427755	Закр	консультация	06/08/14 12:51:34	Питкилева Анна...	06/08/14 12:51:34	Создание предс...		Обращение соз...	Ответ вам дан в...	5
SD01429868	Закр	инцидент	08/08/14 17:42:34	Питкилева Анна...	07/08/14 09:36:07	Не отправляютс...		Обращение соз...	В ответе на за...	
SD01431659	Закр	запрос на измен...	08/08/14 16:14:34	Питкилева Анна...	07/08/14 16:30:36	Добавление пол...		Обращение соз...	Решение из свя...	5
SD01434346	Закр	запрос на обслу...	15/08/14 17:01:47	Питкилева Анна...	08/08/14 17:03:37	Тест	Питкилева Анна...	тест	Решение из свя...	
SD01438252	Закр	инцидент	15/08/14 09:37:23	Питкилева Анна...	11/08/14 17:50:58	Корректировка ...	Калинин Андрей...	Обращение соз...	Решение из свя...	5
SD01452127	Закр	консультация	18/08/14 11:42:33	Питкилева Анна...	18/08/14 11:33:07	Не прикрепляют...		Обращение соз...	Проблем не обн...	
SD01453918	Закр	консультация	18/08/14 17:28:42	Питкилева Анна...	18/08/14 17:28:42	Создание учётн...		Обращение соз...	LarichevPN Па...	5
SD01454991	Закр	консультация	19/08/14 11:25:31	Питкилева Анна...	19/08/14 09:49:31	Проблемы при о...		Обращение соз...	Этот значит что...	5
SD01456547	Закр	консультация	19/08/14 15:50:45	Питкилева Анна...	19/08/14 14:57:00	Удаление поля		Обращение соз...	Это называется ...	5
SD01457916	Закр	консультация	20/08/14 10:00:00	Питкилева Анна...	20/08/14 10:00:00	Сортировка пре...		Обращение соз...	Для LarichevPN ...	
SD01460114	Закр	консультация	21/08/14 16:59:57	Питкилева Анна...	20/08/14 16:50:11	варпчаововно...		Обращение соз...	Ответ: Закрыты...	5
SD01473696	Закр	не по адресу	26/08/14 12:07:29	Питкилева Анна...	26/08/14 11:42:43	Не отправляютс...		Обращение соз...	Добрый день! ...	
SD01473747	Закр	консультация	26/08/14 12:21:10	Питкилева Анна...	26/08/14 11:53:47	Не отправляютс...		Обращение соз...	'Вопроса как так...	
SD01474130	Закр	консультация	26/08/14 16:03:56	Питкилева Анна...	26/08/14 13:10:17	не было достав...		Обращение соз...	В IM00867871 5 ...	
SD01493620	Закр	запрос на измен...	03/09/14 14:40:43	Питкилева Анна...	02/09/14 16:42:32	Изменение шаб...		Обращение соз...	Выполнено	5
SD01495029	Закр	запрос на обслу...	04/09/14 09:45:50	Питкилева Анна...	03/09/14 10:07:39	проводятся ли р...	outout - -_79700	Обращение соз...	Решение из свя...	
SD01495457	Закр	инцидент	03/09/14 14:20:16	Питкилева Анна...	03/09/14 11:33:39	не работает НР...	outout - -_79700	Обращение соз...	Решение из свя...	4
SD01498181	Закр	консультация	05/09/14 09:47:56	Питкилева Анна...	03/09/14 18:04:39	Проблемы с НР...		Обращение соз...	Уведомления о ...	5
SD01507189	Закр	консультация	08/09/14 09:43:11	Питкилева Анна...	08/09/14 09:43:11	Не выполняется...		Обращение соз...	Обращение был...	5

Система управления НПСМ

To Do Очередь: Работы на меня | To Do Очередь: Работы на меня

OK Отмена Предыдущ. Следующ. Обновить Дополнительно

SD01452127

Контактное лицо [Создать](#)

Контактное лицо: *

Телефоны:

Email:

Способ обращения: *

Обратная связь: *

Удобное время

Инициатор [Создать](#)

Инициатор: *

ОИВ:

Учреждение:

Сокращённое наименова:

Площадка:

Округ:

Описание

Местоположение:

Краткое описание:

* Не прикрепляются вложения при запросе доп. информации

Описание:

* Обращение создано по электронному письму, отправленному с pitkileva@rospartner.ru

Добрый день!

Не прикрепляются вложения при запросе доп. информации. Сразу же отпишитесь по срокам восстановления полноценной работы НПСМ!

--

С уважением, Булаева Анна 7-926-340-53-27 Роспартнер

Сведения | **Протокол** | **Связанные записи** | **Вложение** | **История** | **Дополнительные сведения**

Категория: *

Направление: *

Группа услуг:

Услуга:

Сервис:

КЦ обработки: *

Диспетчер КЦ:

ЦК:

Инженер ЦК:

Приоритет:

Соглашение SLA: *

Крайний срок:

Используется срок по умолчанию

Затронутые элементы

Основное КЕ:

Затронутые КЕ:

Решение для пользователя:

Код выполнения:

Трудозатраты (дд чч:мм:сс):

Оценка:

Отзыв:

Внесение наименований ОИВ в НРSM

Перед настройкой НРSM необходимо занести все ОИВы, с редакторами которых происходит взаимодействие.

ОИВ	
Наименование ОИВ:	* управа Бабушкинского района города Москвы
ИНН:	7720141382
Вышестоящая организация:	Префектура Северо-Восточного административного округа города Москвы
Сокращенное наименование:	управа Бабушкинского района города Москвы
Другое наименование:	
Контактное лицо:	
Полная структура подразделения:	управа Бабушкинского района города Москвы
Уровень:	0
Округ:	Не указан
<input type="checkbox"/> Заблокировано	

Для взаимодействия с редакторами через систему NPSM, необходимо занести каждого редактора в словарь.

Система управления ИТ

To Do Очередь: Работы на меня Поиск пользователей

Назад Добавить Поиск Дополнительно

Добавить (Shift+F2) Искать Пользователь Представление

Пользователь Расширенный фильтр

Код поиска:	
Фамилия:	Умяров
Имя:	Ринат
Отчество:	Ильдарович
<input type="checkbox"/> Требуется уточнения	
<input type="checkbox"/> Физическое лицо	
Городской телефон:	(495) 695-56-74
Внутренний телефон:	312
Мобильный телефон:	(915) 347-09-86
Электронная почта:	umyarov_rinat@mail.ru
Учетная запись AD:	
ОИВ:	Управа района Марьино города Москвы
Название Учреждения:	
Полная структура Учреждения:	
Площадка:	

Общие справочники

- Контакт центры
- Центры компетенции
- Направления
- Группы услуг
- Услуги
- Сервисы
- Таблица маршрутизации
- Рабочие группы
- Пользователи
- ОИВ-ы
- Учреждения
- Площадки
- Маршрутизация обращений по ЭП

Справочники Изменений

- Справочники KE
- Справочники SLA
- Шаблоны

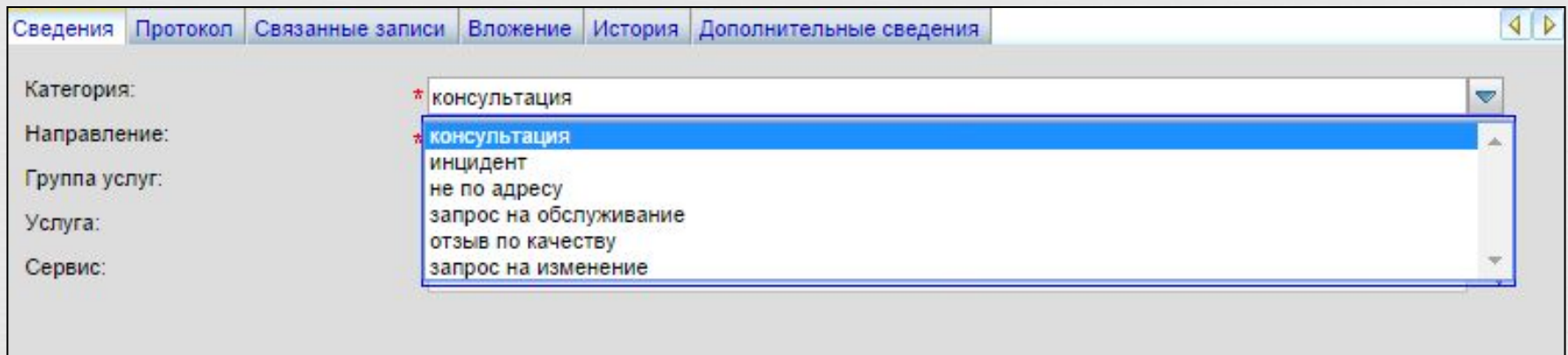
Прочее

- Очередь To Do
- Изменить пароль
- Моя недоступность
- Мастер заблокированных объектов

Выбор категорий в HPSM

Для использования системы HPSM в рамках процесса управления инцидентами были выбраны следующие категории обращений:

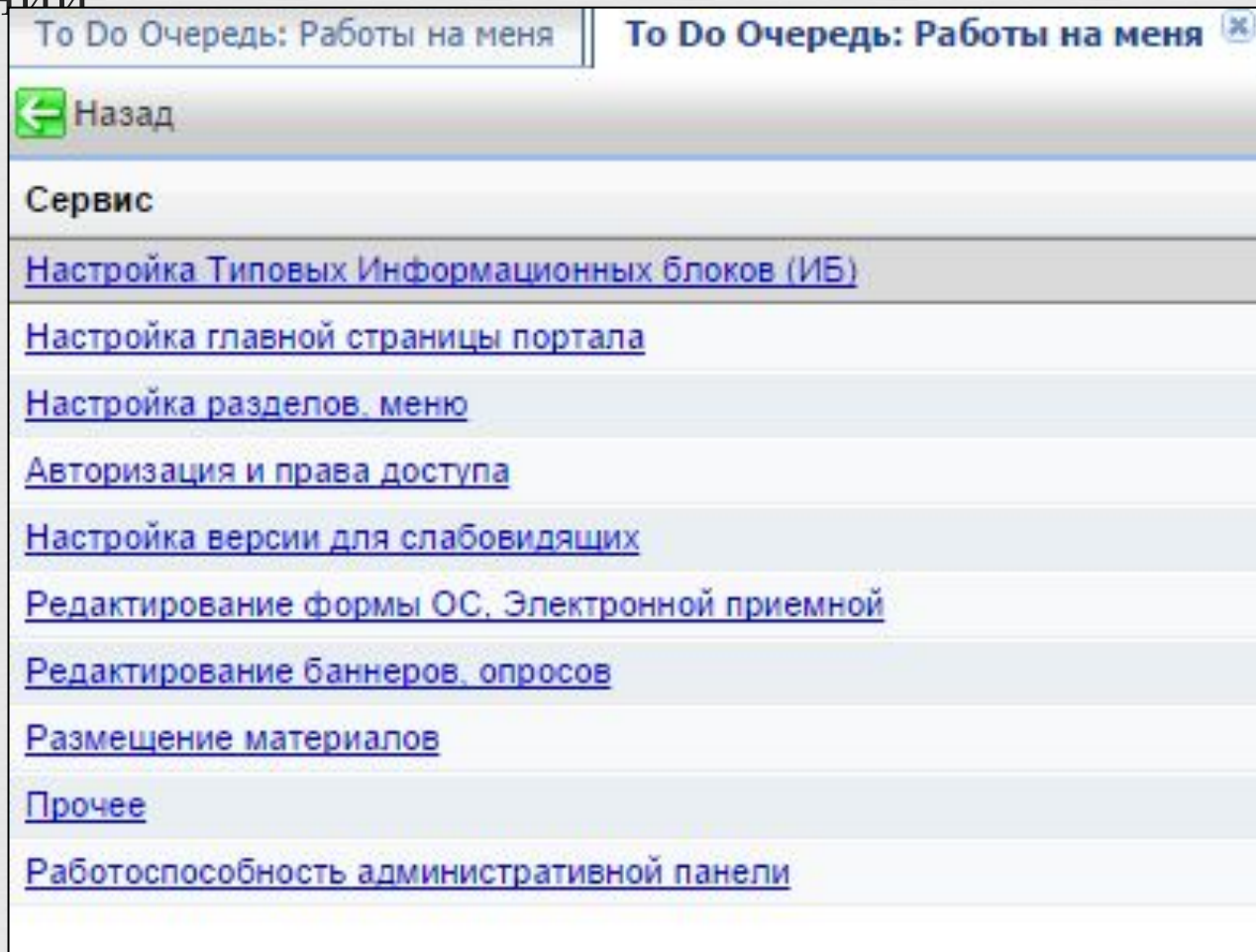
- - инцидент;
- - запрос на обслуживание;
- - запрос на изменение;
- - консультация;
- - не по адресу.



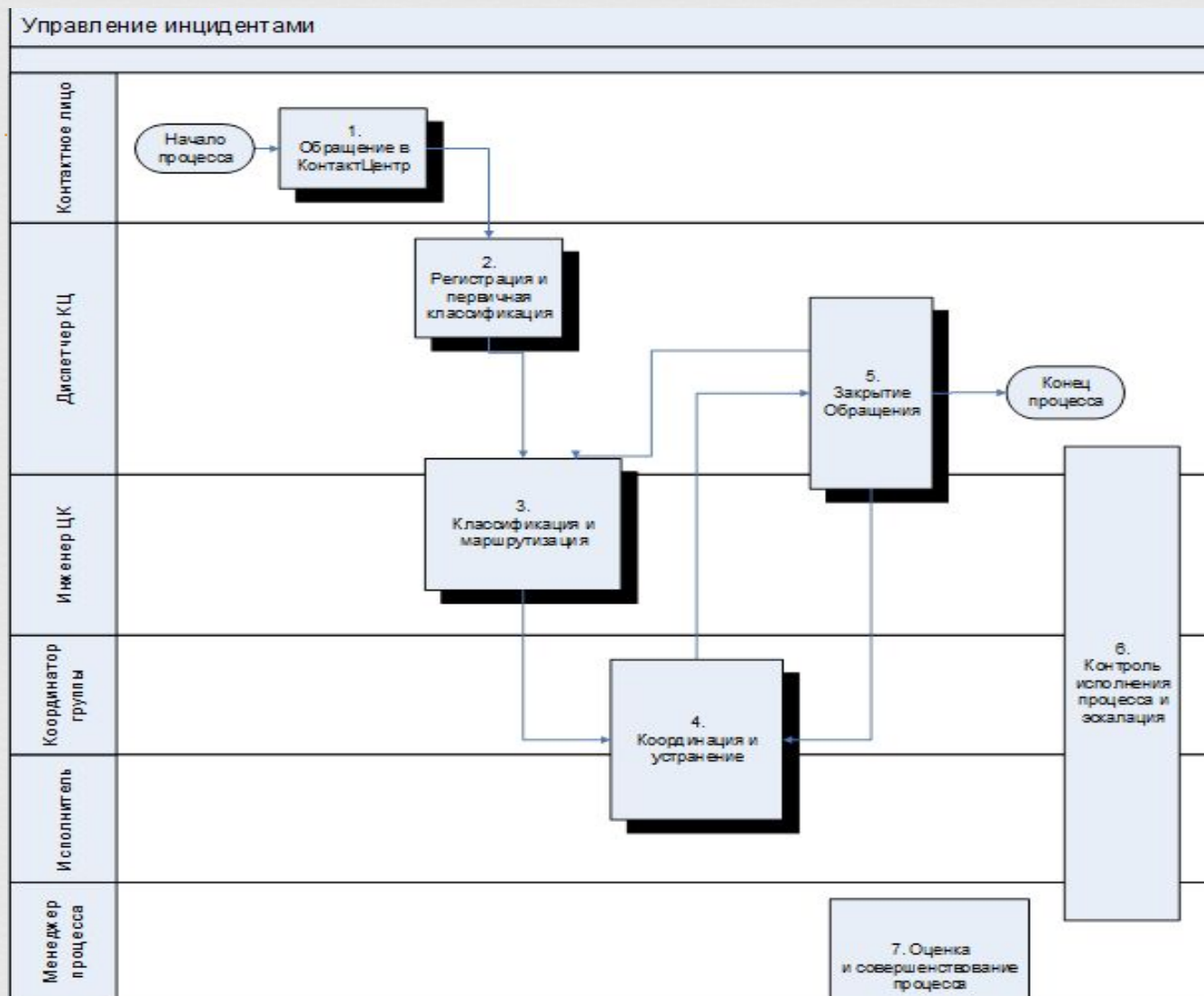
The screenshot shows a software interface with a tabbed menu at the top containing: Сведения, Протокол, Связанные записи, Вложение, История, and Дополнительные сведения. Below the tabs, there are labels for 'Категория:', 'Направление:', 'Группа услуг:', 'Услуга:', and 'Сервис:'. A dropdown menu is open for the 'Категория:' field, displaying a list of options: * консультация (highlighted in blue), * консультация, инцидент, не по адресу, запрос на обслуживание, отзыв по качеству, and запрос на изменение.

Выбор сервиса в HPSM

Для использования системы HPSM в рамках процесса управления инцидентами были выбраны следующие сервисы обращений:



Описание процесса взаимодействия





□ Спасибо за внимание!