

VII Всероссийская конференция itSMF
4-5 октября 2016 | Москва & Инфопространство



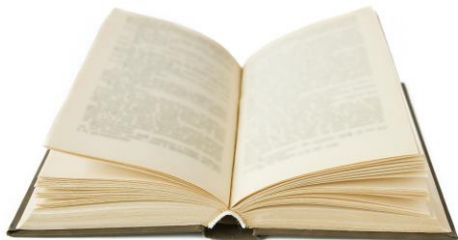
WWW.ITSMFCON.RU/2016/

Процессный консалтинг и внедрение системы управления ИТ-сервисами

Шубников Сергей

Директор по информационным технологиям. ЗАО "Фармацевтический завод ЭГИС"





Теория

Симуляция

Полет



Доступность	Контроль	Затраты	Удовлетворенность
<ul style="list-style-type: none">• Сотрудников• Сервисов	<ul style="list-style-type: none">• Оценка эффективности работы сотрудников ИТ• Исполнение заявок• Нарушения SLA	<ul style="list-style-type: none">• Деньги• Время	<ul style="list-style-type: none">• Разочарование• Недовольство• непонимание



- Пересмотр и перераспределение функционала сотрудников ИТ службы.
- Перезагрузка сознания. Как сервис может принести доходы бизнесу?
- Взаимодействие с клиентами. Обсуждение и решение проблем.



- ✓ Повышение удовлетворенности клиентов
- ✓ Повышение доступности
- ✓ Уменьшение затрат
- ✓ Повышение мотивации





- х Фокус только на технологиях
- х Непонятный SLA
- х Работа на клиента

- ✓ Работать как сервис провайдер
- ✓ SLA на языке клиента
- ✓ Работа с клиентом. Сотрудничество





В процесс разработки каталога услуг были вовлечены все сотрудники службы
Информационных технологий.

Было получено максимум информации за короткое время.

Расчет целевых показателей времени решения инцидентов.

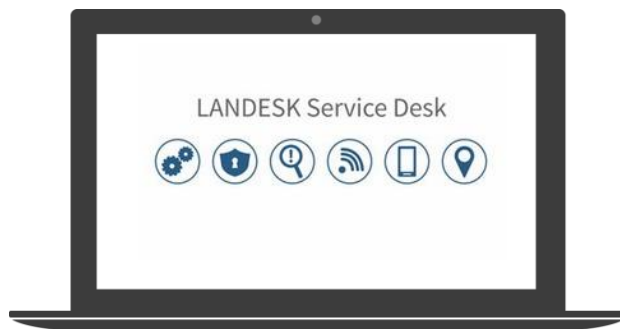
Долго

- Рассчитывать время решения для каждой услуги

Оптимально

- Определить уровни SLA на основании грейда конечного пользователя





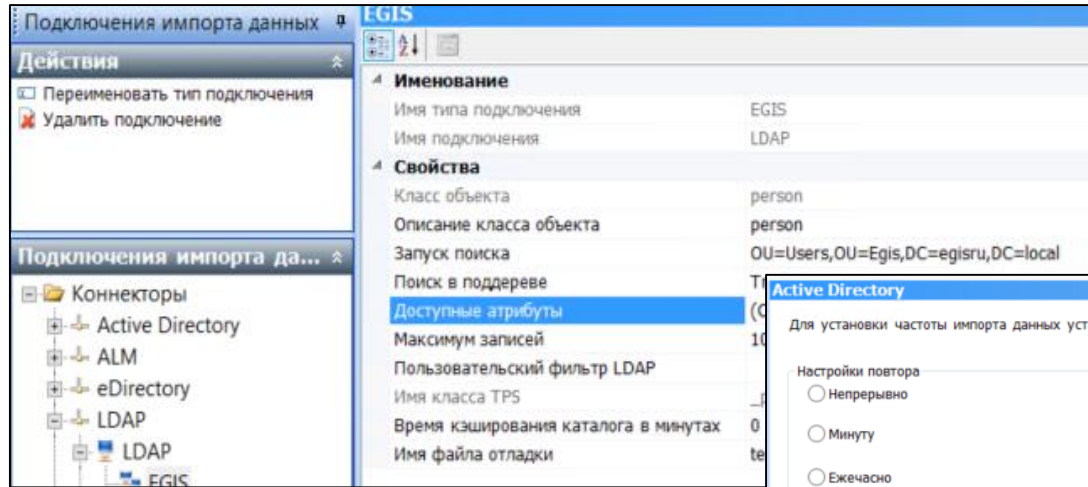
Основные каналы подачи обращений



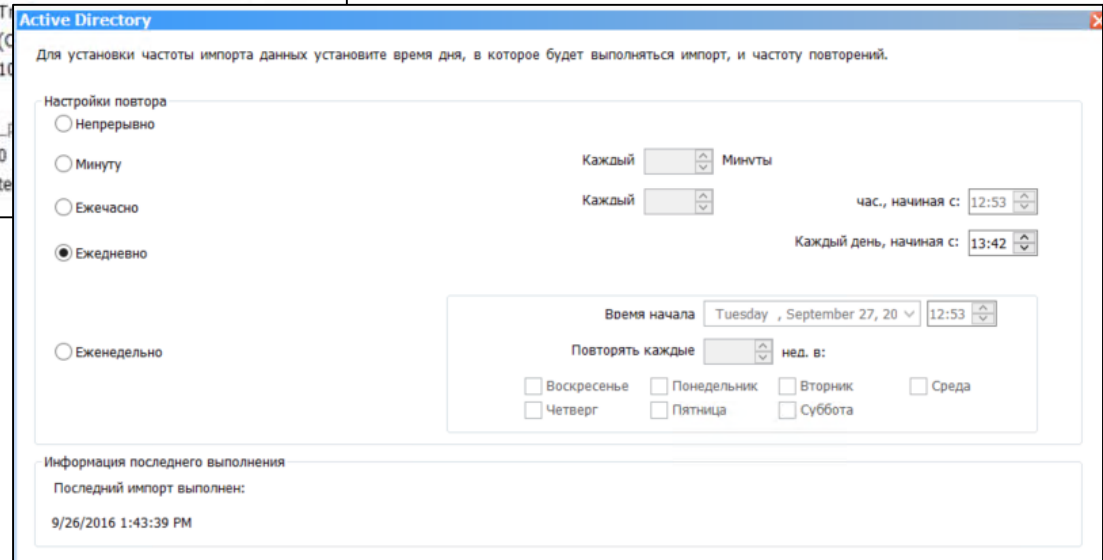


Заполненная форма обратной связи напрямую отправляется Директору по ИТ





Произведена настройка подключения к Active Directory и расписания выгрузки пользователей:



Настроены соответствия
атрибутов пользователей AD
атрибутам пользователей системы
LANDesk Service Desk

EGIS

Для импорта данных из одного источника в другой выберите исходный и целевой модули, и бизнес-объекты. Назначьте исходный и целевой атрибуты, перетащив из дерева исходных атрибутов в дерево целевых атрибутов. После завершения

Исходник
Модуль: LDAP
Бизнес-объект: EGIS

Исходные атрибуты

- EGIS
 - aAMAccountName
 - cn
 - department
 - displayName
 - DN
 - I
 - mail
 - manager
 - mobile
 - objectGUID
 - sAMAccountName
 - st
 - title
 - userPassword

Цель
Модуль: Система
Бизнес-объект: Конечный пользователь

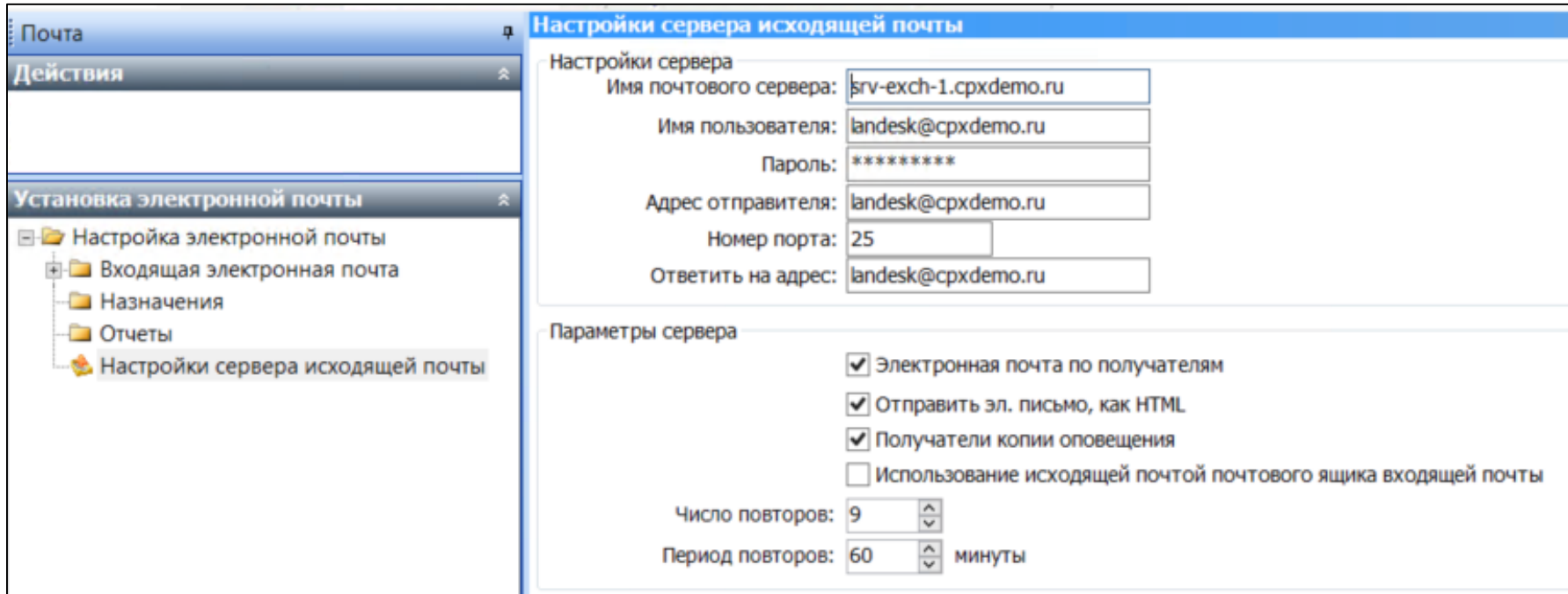
Целевые атрибуты

- Конечный пользователь
 - AdGuid
 - [objectGUID]
 - City
 - [I]
 - CPX teamviewerID
 - CPX Активные задачи
 - CPX Время
 - CPX Отдел
 - CPX Телефон контактного
 - DN
 - [DN]
 - Region
 - [st]
 - Автостоянка
 - Автостоянка [Автостоянка]

Для фильтрации источника данных выберите запрос из следующего

Путь файла журнала. Относительно, откуда будет

С помощью компонента «Mail Manager» реализована интеграция LANDesk Service Desk с почтовым сервером:



Настройки сервера исходящей почты

Настройки сервера

Имя почтового сервера: srv-exch-1.cpxdemo.ru

Имя пользователя: landesk@cpxdemo.ru

Пароль: *****

Адрес отправителя: landesk@cpxdemo.ru

Номер порта: 25

Ответить на адрес: landesk@cpxdemo.ru

Параметры сервера

- Электронная почта по получателям
- Отправить эл. письмо, как HTML
- Получатели копии оповещения
- Использование исходящей почтой почтового ящика входящей почты

Число повторов: 9

Период повторов: 60 минуты

Основные настройки бизнес-процессов производились с использованием модуля дизайнеров системы LANDesk Service Desk, включающего компоненты:

- *Дизайнер объектов*
- *Дизайнер форм*
- *Дизайнер процессов*

Дизайнер графически реализует возможности создания объектов и их атрибутов, формирования межобъектных связей:

Атрибуты	
Обращение	
CPX Calc Autoclose	
CPX Calc Dec Autoclose	
CPX Calc Mandatory Время решения	
CPX Calc Time Autoclose	
CPX Calc Видимость EntryWay	
CPX Calc Видимость атрибутов	
CPX Calc Видимость атрибутов2	
CPX Calc Видимость в Ож Ответа	
CPX Calc Видимость Прич наруш SLA	
CPX Calc Доп поля	
CPX Calc Доп поля Видимость	
CPX Calc Коммуникации Комментар	
CPX Calc Коммуникации Комментар2	
CPX Calc Обязательность2	
CPX Calc Описание	
CPX Calc ЦК	
CPX Время решения инцидента	
CPX Время решения1	
CPX Вычисления приостановлено	
CPX ДатаВремя Приостановлено	
CPX Дублирование	
CPX запись пользователя	
CPX Код закрытия	
CPX Код закрытия	
CPX Комментарий к эскалации	
CPX Комментарий приостановлено	
CPX Контактное лицо	
CPX Краткое описание	
CPX Нарушение SLA	
CPX Не по адресу	
CPX Незавершенный звонок	
CPX Описание HTML	
CPX Описание решения	
CPX предыдущий статус	
CPX Приостановлено вычисления динамич	
CPX Причина наруш SLA	

Свойства	
Запрос	Запрос запроса по умолчанию
Сведения	(Collection)
Действия	Управление запросами
Модуль	Обращение
Заголовок	Request
Имя	Request
Описание	None
Действие	None
Политика блокировки	Нет
Тип удаления	Нет удаления
Процесс?	Истина
Изображение	System.Drawing.Bitmap
Родительский?	Ложь
Верхний уровень?	Истина
Тип редактора	
Управление базой знаний	
В базе знаний?	Истина
Управление разделами	
Тип раздела	Нет
Шаблоны	
Атрибуты вывода	(Collection)
Отчеты	(Collection)

С помощью «Дизайнера Форм» были настроены формы, их внешний вид, содержание и логика отображения.

Инструмент «Управление видами» позволил реализовать правила отображения различных форм по типу пользователя, статусу, процессу.

The screenshot shows a web application interface for incident management. The interface is in Russian and includes a left sidebar with design tools, a top menu, and a main form area with sections for general information, incident description, registration details, and additional information.

Панель ярлыков

- Дизайнеры
- Дизайнер объектов
- Дизайнер шаблонов
- Дизайнер запросов и от
- Дизайнер процессов
- Перемещение дизайна
- Диспетчер окон

Действия

- Тест окна
- Просмотреть в Web Access
- Копировать окно
- Изменить окно
- Автоматически заполнить окно
- Создать ярлык
- Установить как главную страницу
- Создать новый атрибут

Атрибуты

- CPX Calc Атрибуты Закрытия
- CPX Calc Атрибуты Приостановлено
- CPX Calc Нарушение SLA
- CPX Calc ОбязатРедактир
- CPX Major Корневая причина
- CPX Major Оценка
- CPX Major Пути минимизации
- CPX Время решения
- CPX Вычисления
- срх Вычисления приостановлено
- CPX код закрытия инц
- CPX Код закрытия инцидент
- CPX Комментарий приостановления
- CPX Нарушение SLA

Общая информация

ID инцидента: [0] Статус: (Status)

Описание инцидента

Услуга: [_CatalogueHierarchy] Тип инцидента: [_CpxIncidentType]

Краткое описание: (Title)

Описание: [Rich text editor]

нарушение SLA

Регистрационная информация

Создано: Tuesday, September ; время назначения: Tuesday, September ; Регистратор: (CreationUser) Приоритет: (ResponseLevel) Центр компетенции: (_CurrentAssignedGroup) назначенный специалист: (_CurrentAssignedAnalyst) Закрыто: Tuesday, September ;

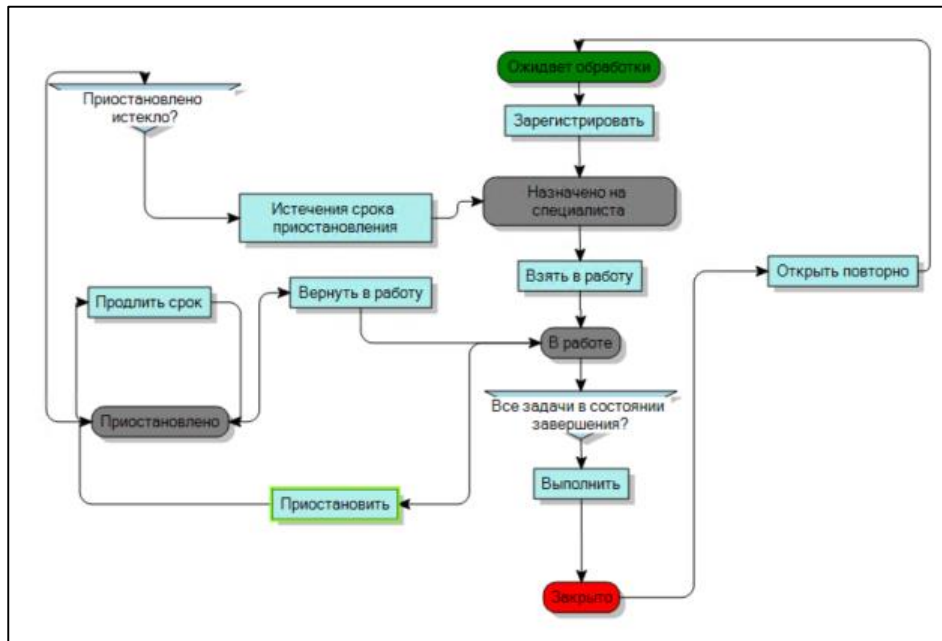
Дополнительная информация

причина приостановки: [_CPXSuspCause1] Срок приостановки: Tuesday, September ; Комментарий: [_CPXSuspensionComment]

Код закрытия: { CPXIncClosureCode }
Уписание решения (для Бизнес-пользова): { CPXDescriptionUser }
Уписание решений (для администратора): { CPXDescriptionIT }
причина нарушения SLA: { CPXBreachReasonSLA }
Корневая причина возникновения инцидента: { CPXMajorRootReason }
оценка вероятности выполнения: { CPXMajorValue }
пути минимизации риска: { CPXMajorLines }

«Дизайнер процессов» реализует возможности графической настройки бизнес-процессов.

С его использованием была построена логика автоматизируемых процессов: их статусы, возможные автоматические и ручные действия, условия переходов между статусами, отправка уведомлений и многое другое.



Компонент «Управление каталогом»

На этой вкладке можно определить структуру, используемую для отображения каталога услуг для пользователей. Вы можете создать м...

Каталог услуг

Запрос: Список элементов конфигурации
Заголовок: Полное имя

Действия

- Добавить все элементы конфигурации
- Удалить все элементы конфигурации
- Создать уровень
- Изменить уровень
- Обновить дерево
- Перезагрузка запроса

Иерархия

- Категория иерархии каталога
 - 1C
 - Airwatch
 - Недоступен контент
 - Неработоспособность, ошибки приложения
 - Создание нового раздела/добавление контента
 - Установка агента
 - CRM: Sales Vision
 - Individual Performance Evaluation
 - Доработка функционала
 - Изменение справочников в системе
 - Обновление системы
 - Предоставление/ограничение доступа

Настройка ролевой модели и привилегий.

Инцидент					
Родственный объект	Создать действие	Выполнить	Прочитать	Обновление	
Задействованный пользователь	Добавить задействованного пользователя	✓	✓	✓	
Назначение	Добавить назначение	✓	✓	✓	
Вложение	Добавить вложение	✓	✓	✓	
	Добавить изменение	✗	⊖	⊖	
Примечание	Добавить дочерний инцидент	✓	⊖	⊖	
	Добавить связанную статью знаний	✓	⊖	⊖	
	Добавить примечание	✓	✓	✓	
Напоминание	Добавить родительский инцидент	✓	⊖	⊖	
	Добавить проблему	✓	⊖	⊖	
	Добавить напоминание	✓	✓	✓	
	Вложение запроса	✗	⊖	⊖	

Настройки SLA производились с использованием компонента «Управление уровнем обслуживания».

Данный компонент позволил настроить соглашения об уровнях реакции и их правила.

The screenshot displays two windows from the ITSM software interface:

- Уровень реакции (Reaction Level):** Shows configuration for 'Приоритет 1'. Fields include ID (Priority 1), Name (Priority 1), and a description: '4 часа для доставки или достижения статуса завершения подписки. Лицензия не установлена при удалении. Это должно быть выполнено, как новая эскалация из статуса "К получению" в статус "Закрытие"'. It also shows 'Последнее обновление' (Last updated) as Sunday, Septembe and 'Время полного выполнения (ми)' (Full completion time) as 240 minutes.
- Эскалация (Escalation):** Shows configuration for 'Доставка'. Fields include Name (Доставка), Description, Escalation time (4 hours, 0 minutes), Escalation type (Процесс), Activation status (Ожидает обработки), and Completion status (Completion). It also has a checkbox for 'Если статус активации будет получен более одно раза, повторить действие эскалации' (checked).

The background shows a tree view of the 'Управление уровнем обслуживания' (Service Level Management) component, with 'Уровни реакции' (Reaction Levels) expanded to show 'Приоритет 1' selected.

В рамках проекта настраивались два вида веб-порталов: портал самообслуживания для бизнес-пользователей и веб-портал для технических специалистов. Были созданы информационные панели, содержащие гаджеты с представлениями данных, статистиками, диаграммами.

Вы вошли в систему как - Ekaterina Gerasimova

Главная страница-портал Service Desk

Вас приветствует портал ИТ-поддержки

Как подать обращение?

Объявления

LANDESK Service Desk - Добро пожаловать!

Это последняя версия продукта LANDESK Service Desk, в которую входит новое приложение Web Access, основанное на платформе самообслуживания (Self Service) и содержащее множество новых функций.

Технические работы на сервере 1С

Внимание! 6 октября будет проводиться технические работы на сервере 1С. Убедительная просьба к пользователям завершить все свои работы до 18:00

Планируйте следующее обновление.

Убедитесь в полной готовности обновления на новую версию LANDESK Service Desk. Для получения дополнительной информации перейдите в портал сообщества LANDESK.

Количество: 3

Частые обращения

- Обновление модулей Банк-клиента
- Замена картриджа в принтере
- Консультация по работе с электронной почтой
- Замена/выдача оборудования
- Доступ в офис - изменение/ограничение прав доступа

Мои обращения

ID обращения	Услуга	Название обращения	Статус	Создано
188	1С	Обновление ПО	Назначено на специалиста	24.9.2016 18:20:17
171	1С	Обновление ПО	Назначено на специалиста	22.9.2016 19:32:27
200	1С	Обновление ПО	Назначено на специалиста	24.9.2016 18:58:56
70	1С	Обновление ПО	Назначено на специалиста	16.9.2016 11:56:59

Результат:

1. Оптимальное сочетание сервисов, персонала, процессов и технологий.
2. Повышение качества и эффективности работы сервисов.
3. Улучшение взаимодействия между бизнес подразделениями.





Спасибо за внимание!



www.egis.ru