



## VII Всероссийская конференция itSMF

4-5 октября 2016 | Москва & Инфопространство



[WWW.ITSMFCON.RU/2016/](http://WWW.ITSMFCON.RU/2016/)

### *Самоорганизующиеся группы технической поддержки*

*Нагорный Александр Александрович*

*Руководитель группы процессного проектирования, ITIL Expert*



## Симптомы:

Невозможность администрирования большого количества:

- групп поддержки с указанием состава
- ролей в процессах
- локальных услуг
- локальных правил назначения ответственных



= Хаос, неуправляемость, невозможность применения процессных технологий



## Причины

- Потеря связи от менеджеров федерального центра до руководителей групп
- Текучесть кадров
- Экономия на управленческих ресурсах
- Изменения в связи с трансформацией бизнеса



- Отказ от централизованного управления всеми объектами, кроме унифицированных, централизованных и строго контролируемых
- Делегирование прав на управление по иерархической пирамиде ролей в процессе
- Предоставление права управления составом группы любому сотруднику группы (с журналированием действий)
- Предоставление кратких и подробных инструкций каждому, кто получает новую роль

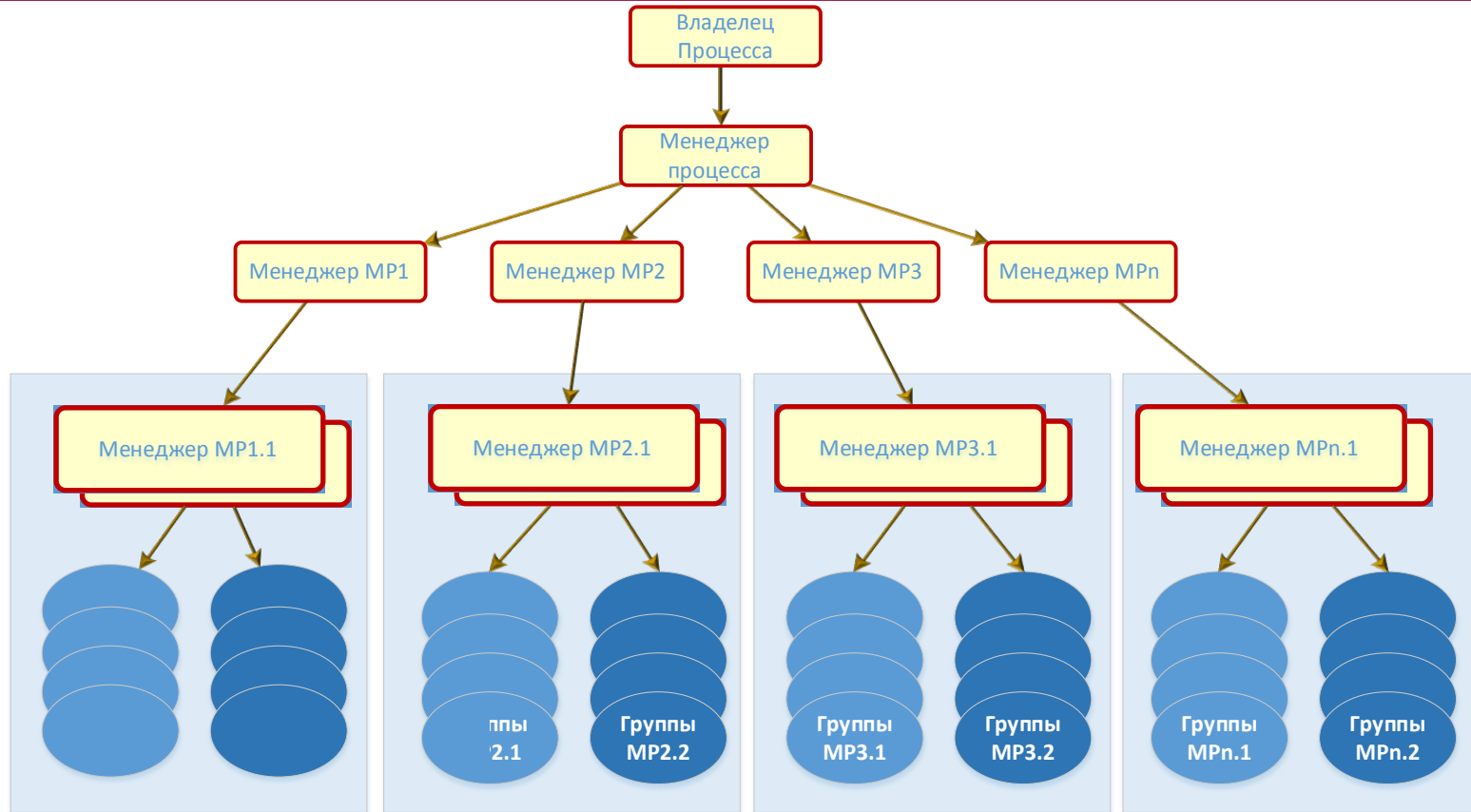


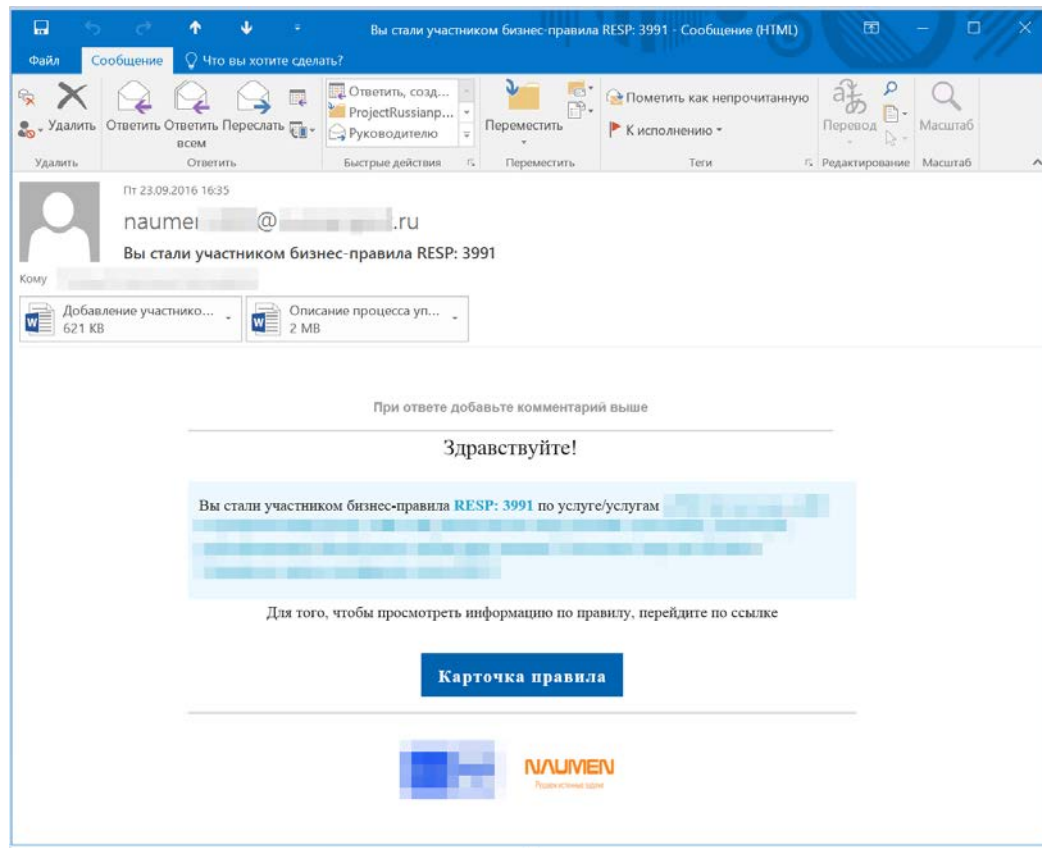
- Выдача прав доступа на управление составом группы любому участнику группы (с журналированием действий)
- Выдача прав доступа на услугу, правило назначения, правило расчета регламентного времени менеджерам услуг
- Назначение ролей процессов по иерархии начиная с карточки процесса
- Назначение ролей в интерфейсе (не в настройках)
- Отправка уведомления о вступлении сотрудника в группу
- Отправка кратких и полных инструкций о дальнейших действиях в уведомлении



The screenshot displays the 'Управление инцидентами и запросами на обслуживание' (Incident and Request Management) page. The main content area is divided into two sections: 'Общая информация' (General Information) and 'Процессные ограничения' (Process Constraints). The 'Общая информация' section includes fields for 'Режим работы' (Operating Mode), 'Название' (Name), 'Цели процесса' (Process Goals), 'Задачи процесса' (Process Tasks), and 'Описание процесса' (Process Description). The 'Процессные ограничения' section lists various constraints such as 'Количество доступных уточнений' (Number of available clarifications), 'Доступная длительность предоставления уточнений' (Available duration for providing clarifications), 'Частота напоминаний о необходимости уточнений по запросу' (Frequency of reminders for clarifications), and 'Доступная длительность поддержки решения Пользователями' (Available duration for user support). Below these sections, there is a 'Роли в процессе' (Roles in the process) section with a table of participants. The table has columns for 'Имя' (Name), 'Участники группы' (Group members), 'Должности группы' (Group positions), and 'Действия для подзаказов' (Actions for sub-orders). The first row shows 'Владелец процесса' (Process Owner) with a red box around the name. The second row shows 'Адиторы' (Auditors). At the bottom left, there is a footer with version information: 'Версия: 1.0.8.26.6.1812 (86) © NAUMEN 2009-2018'.

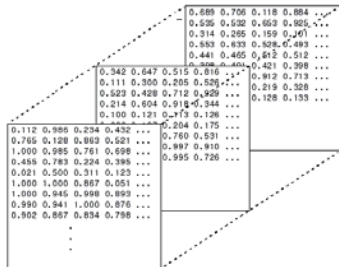






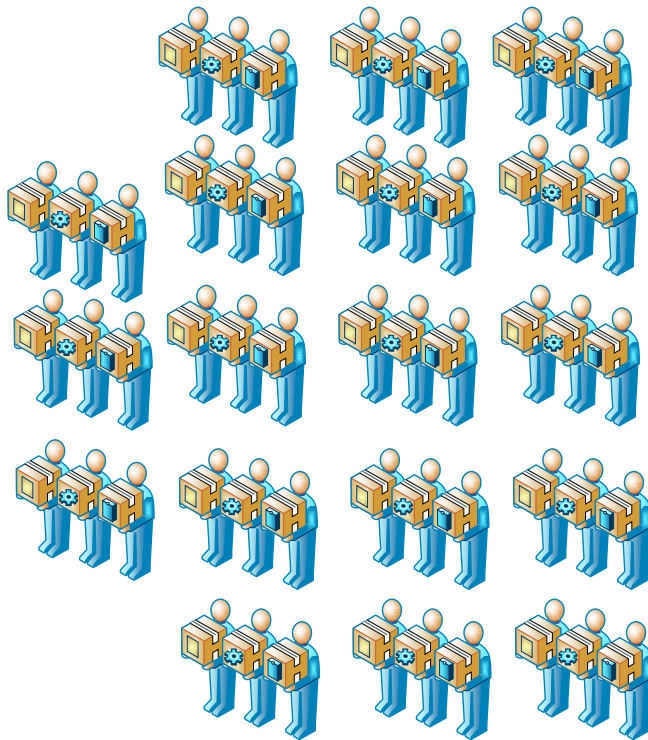
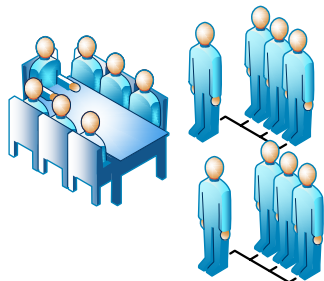
- Высокая актуальность состава групп поддержки и других ролей процесса
- Адресное обучение сотрудников
- Нет необходимости в технологе системы
- Количество запросов на доступ минимально
- Запросы на доступ выполняются самостоятельно или сразу на первой линии поддержки с использованием статьи базы знаний





0.689	0.706	0.118	0.884	...
0.526	0.528	0.482	0.405	...
0.314	0.265	0.159	0.461	...
0.583	0.833	0.326	0.493	...
0.441	0.465	0.812	0.512	...
0.342	0.647	0.515	0.816	...
0.111	0.300	0.205	0.528	...
0.523	0.428	0.712	0.929	...
0.214	0.604	0.913	0.344	...
0.100	0.121	0.173	0.128	...
0.112	0.986	0.234	0.432	...
0.765	0.128	0.983	0.521	...
1.000	0.385	0.781	0.698	...
0.455	0.783	0.224	0.385	...
0.021	0.500	0.311	0.123	...
1.000	1.000	0.887	0.551	...
1.000	0.945	0.998	0.893	...
0.990	0.941	1.000	0.876	...
0.902	0.857	0.834	0.798	...
...	...	...	...	...

~ 1000 бизнес правил



~ 10 тыс. ИТ специалистов





~30 тыс. специалистов (включая специалистов не из ИТ и контролируемых подрядчиков)



***Спасибо за внимание!  
Ваши вопросы?***

**Нагорный Александр Александрович**

*Руководитель группы процессного проектирования  
Отдела внедрения Service Desk  
ITIL Expert  
anagorny@naumen.ru*

**NAUMEN**  
ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ

[www.naumen.ru](http://www.naumen.ru)

№	Риск	Вероятность	Ущерб	Меры по минимизации
1	Сознательное нарушение настроек функционирования процесса	Низкая	Средний	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Информирование о журналировании всех действий</li> <li>• Административный контроль локальным менеджером процесса</li> <li>• Возможен контроль в формате уведомления менеджера услуги или менеджера процесса</li> </ul>
2	Конфиденциальность информации	Средняя	Средний	Изначальное ограничение использования чувствительной информации
3	Дублирование информации	Высокая	Средний	Информация, которая должна быть унифицирована не администрируется данным способом
4	Непонимание целей деятельности и интерфейса	Высокая	Средний	В уведомления добавляются краткие ролевые инструкции

