



ALP GROUP

О практике организации служб технической
поддержки и сопровождения ИТ-систем

Дмитрий Бессольцев

Руководитель департамента ИТ-аутсорсинга и проектов

www.alp.ru

ALP Group



Год создания

1996



Общее количество сотрудников

300+



Общее количество заказчиков

200+



Сертифицированных специалистов

250+



Удовлетворенность заказчиков

4.8/5



Партнеров по реализации проектов

25+

Услуги ALP Group

Комплексная автоматизация на базе программных продуктов 1С

Разработка, внедрение и сопровождение автоматизированных систем:

- оперативного учета и логистики
- бухгалтерского, налогового, кадрового учета
- документооборота и бизнес-процессов
- бюджетирования и управленческого учета.

IT-аутсорсинг и IT-проекты

IT-аутсорсинг и аутстаффинг

IT-аудит

Инфраструктурные проекты

ServiceDesk – служба технической поддержки пользователей

Построение частных облаков.

Разработка сайтов

Разработка сайтов и порталов «под ключ»

Сопровождение и поддержка сайтов.

Проектирование и монтаж кабельных сетей

Проектирование и монтаж СКС, ЛВС;

Системы контроля доступа, система оповещения.

Клиенты



«Жизнь после внедрения»

Предпосылки – в проблематике, наследованной в ходе проекта:

1. Функционал
2. Документирование
3. Обучение
- ...

Основная цель поддержки систем – обеспечение непрерывности их функционирования

Поддержка

Процессный подход – в основе деятельности по поддержке

ITIL:

1. Управление инцидентами
2. Управление проблемами
3. Управление изменениями...

SLA: качество процессов



SLA – компоненты must have



А) Кому? Б) Каким образом?

1. Бизнес-подразделения
2. Люди / должности
3. VIP



1. Процессы
2. Процедуры
3. Регламенты
4. Инструменты
5. Роли

А) Какие сервисы? Б) Какого качества?

Какие сервисы: **Управление каталогом сервисов**

Какого качества: **Управление уровнем сервиса**



Каталог сервисов



Примеры каталогов

1. ServiceDesk

- Прием и регистрация обращений пользователей
- Первичный анализ инцидентов
- Разрешение инцидентов
- Эскалация инцидентов

2. Управление доступом

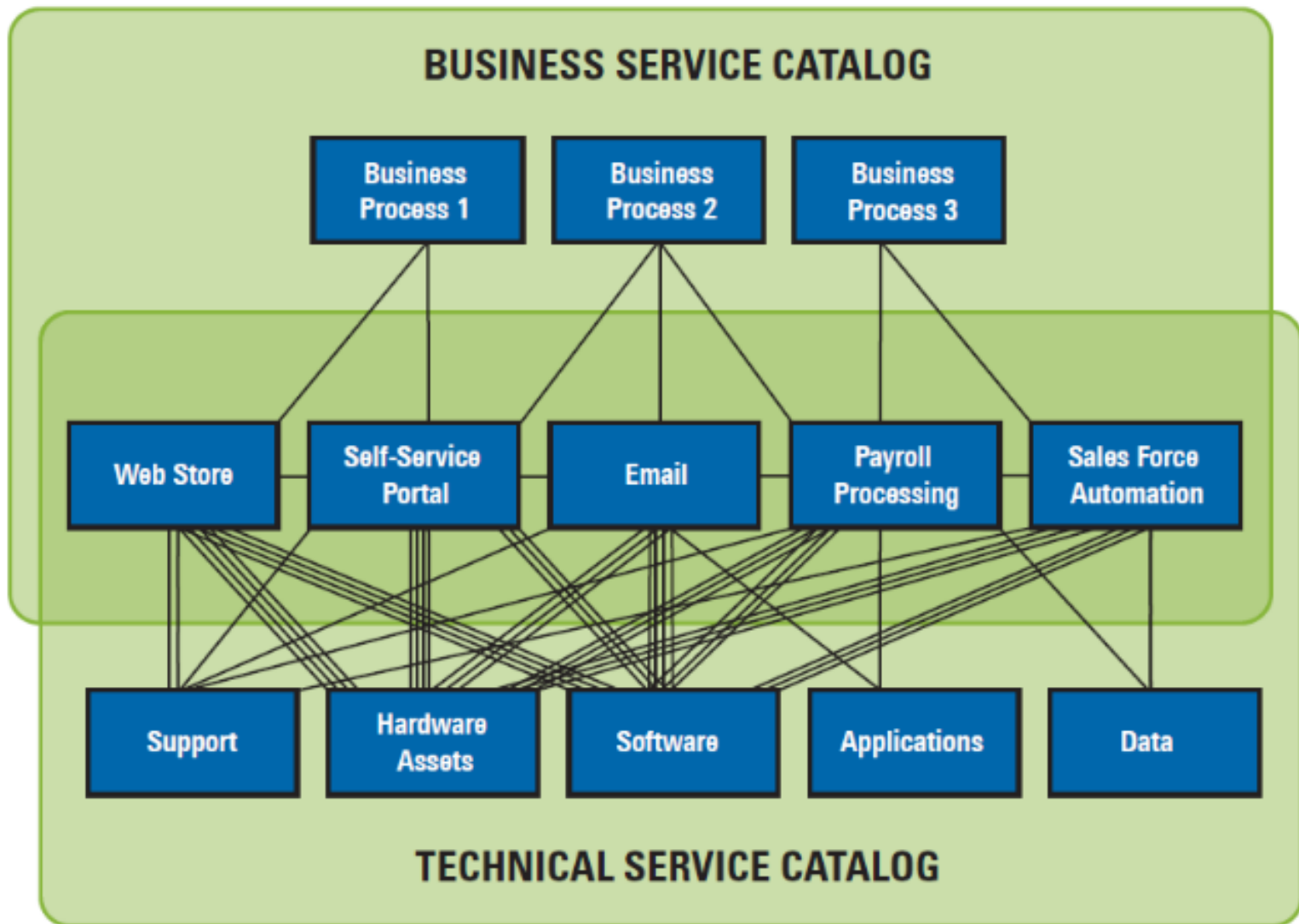
- Базовое администрирование учетных записей в AD
- Создание и блокировка учетных записей Lotus Notes
- Разрешение инцидентов со средствами авторизации (токены)

3. ...

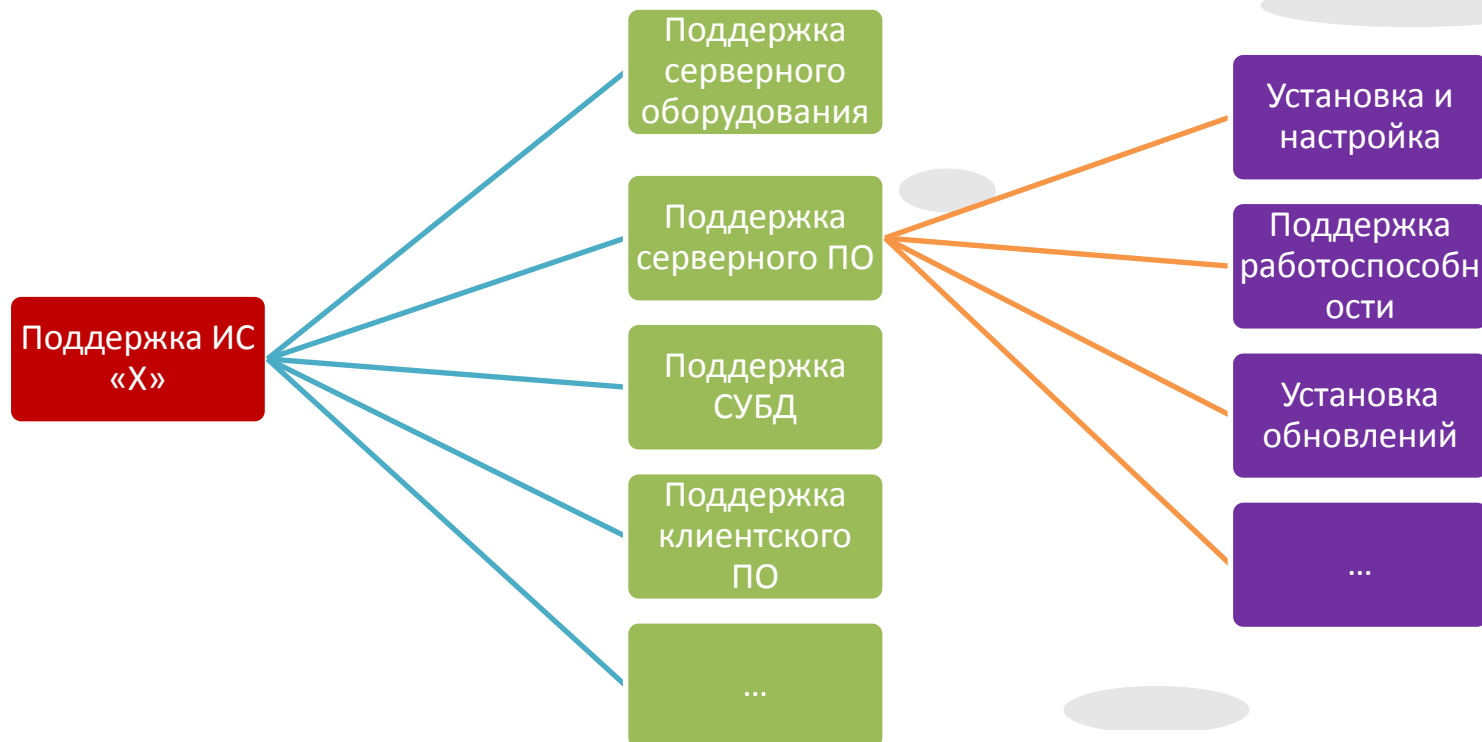
1. Поддержка АРМ
2. Поддержка серверной инфраструктуры
3. Поддержка сетевой инфраструктуры
4. Поддержка оргтехники

1. Управление инцидентами
2. Управление запросами на обслуживание
3. Управление проблемами
4. Управление изменениями

Подход ITIL



«Практичный подход»



Результат

Бизнес-сервисы:

1. Service Desk
2. Управление АРМ
3. Управление серверным оборудованием
4. Управление СХД
5. Управление сетями передачи данных
6. Управление телефонией
7. Управление печатью
8. Управление системой электронной почты
9. Сопровождение СУБД
10. Управление ERP

Инфраструктурные сервисы:

1. Управление AD
2. Антивирусная защита рабочих станций
3. Антивирусная защита серверов
4. Централизованная антивирусная защита
5. Управление системой резервного копирования и восстановления данных
6. Управление системами кондиционирования
7. Сопровождение систем управления базами данных...

Уровень сервиса

- ✓ Сервисы (Каталог сервисов)
- ✓ Метрики
- ✓ Целевой уровень сервиса
- ✓ Мониторинг
- ✓ Анализ и улучшение
- ✓ Оценка удовлетворенности

Метрики

И здесь S.M.A.R.T 😊

Specified –

Конкретные

1. Внешние – для
бизнеса

- Время реакции /
решения
- Уровень доступности
- Время ожидания
ответа оператора
- % FCR

2. Внутренние – для
анализа

- TTL
- Время эскалации
- Категория времени
решения (BD,
NBD...)
- % решенных
удаленно...

Measurable –

Измеримые

1. Система
ServiceDesk
2. Система
мониторинга
3. Отчетность
4. Аналитическая
записка
5. Презентация на
ServiceReview

Achievable –

Достижимые

1. Учитывают
реальные
возможности
2. Мотивируют
сотрудников

Relevant –

Релевантные

Ценны для бизнеса

Timebased –

Ограниченная по времени

Достижима в ограниченном промежутке времени

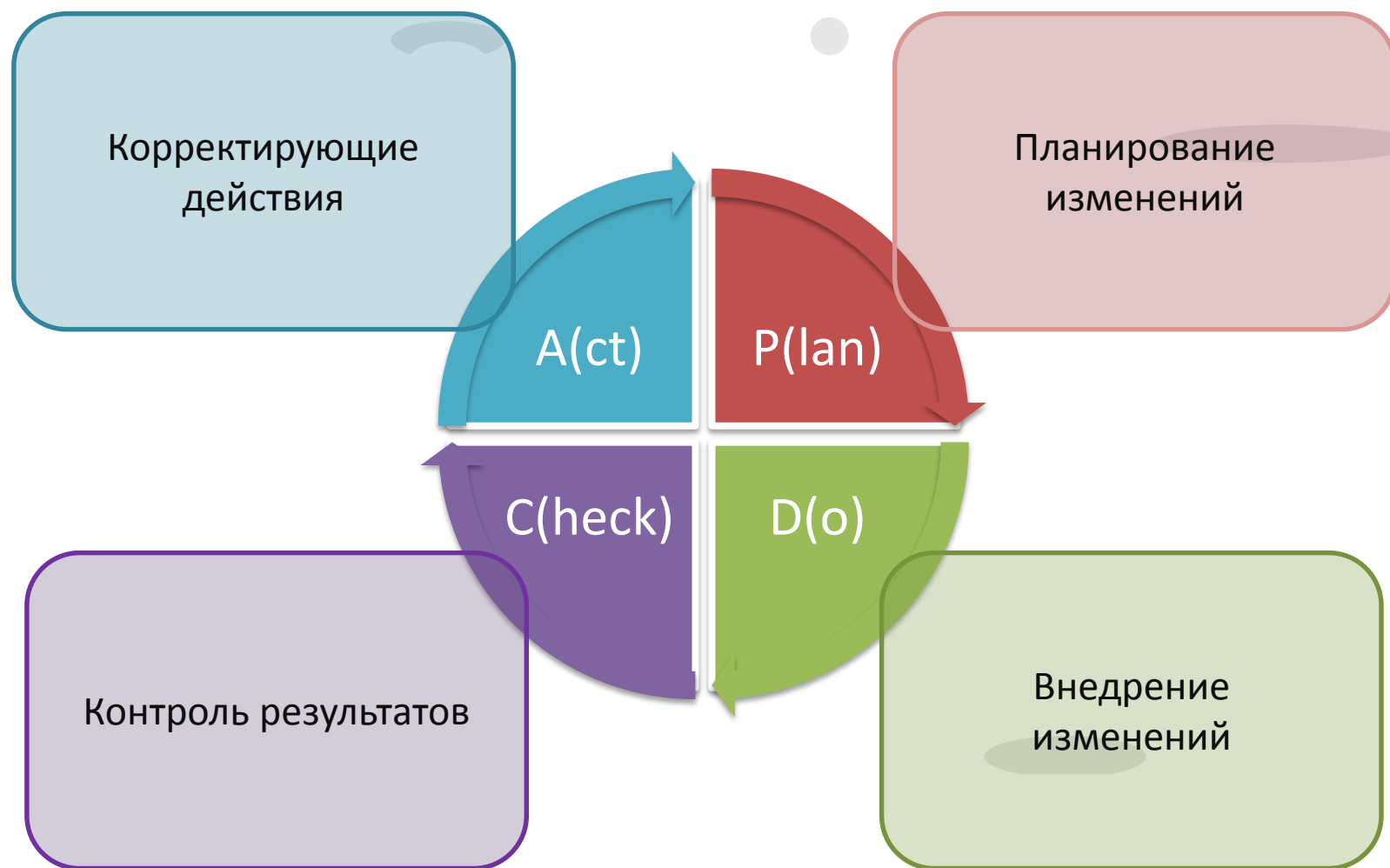
Целевой уровень сервиса

- Понимать пожелания бизнеса
- Деминг: **Опирается на реальные (измеренные) показатели**
- Анализировать процессы, стоящие за ними -> Работать над процессами

Практическая задача – согласовать между собой ожидания бизнеса и реальные возможности, договориться о времени достижения и условиях на это время

Анализ и улучшение

ServiceReview – внешние и внутренние. Ежемесячные / Ежегодные



Оценка удовлетворенности

1. Не пренебрегать
2. Сохранять периодичность
3. Не менять вопросы (по возможности)
4. Накапливать статистику
5. Число вопросов: 3 – 15 (опыт клиентов)



Кейс

Организация поддержки (ServiceDesk) западной производственной компании

Бизнес

- ✓ Производство и сбыт продукции в области здравоохранения
- ✓ 70 000 сотрудников в мире
- ✓ 1 800 сотрудников в России
- ✓ Все регионы РФ
- ✓ Скачкообразный рост

IT

- ✓ Централизованная и локальная IT-инфраструктуры
- ✓ 12 информационных систем (вкл. CRM, ERP)
- ✓ 1 000 пользователей в «полях»
- ✓ Ноутбуки и планшеты
- ✓ Оргтехника – принтеры, проекторы

Сервисы ALP Group

- ✓ ServiceDesk – 1 + 2 линии
- ✓ Поддержка локальной инфраструктуры
- ✓ Поддержка информационных систем
- ✓ Поддержка мобильных пользователей
- ✓ Управление активами

Процессы ITIL

- ✓ Управление инцидентами
- ✓ Управление проблемами
- ✓ Управление запросами на обслуживание
- ✓ Управление изменениями
- ✓ Управление уровнем сервиса
- ✓ Управление каталогом услуг
- ✓ Управление конфигурациями

Цифры

5 000 запросов в месяц

3 000 единиц оборудования

1 800 пользователей

Управление качеством

- ✓ SLA
- ✓ ServiceReview
- ✓ Опросы удовлетворенности

SLA

Время реакции

Время решения

% FCR

% потерянных звонков

Целевые значения метрик



Время реакции / Решения:

Приоритет	Время реакции, ч.	Время выполнения, ч.
Критический	1	4
Очень высокий	2	6
Высокий	4	8
Средний	8	16
Низкий	12	24



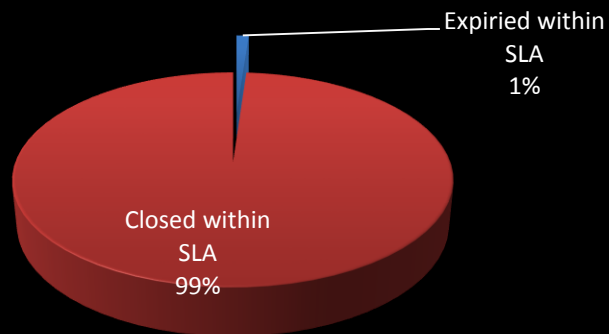
FCR: не менее 50%



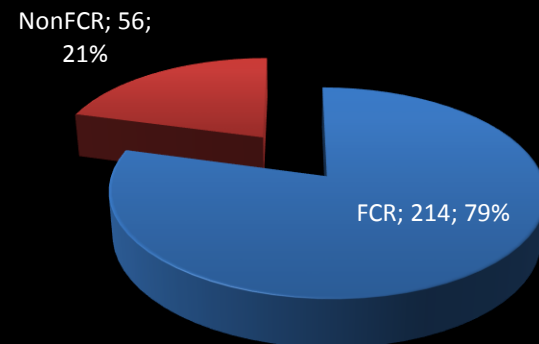
Потерянных звонков: не более 10%

Реальные значения метрик

Closed within SLA tickets



First Call Resolution



ServiceReview

Ежемесячные + годовые

Анализ достигнутого уровня сервиса

Анализ хода ИТ-проектов

Проблемы

Пожелания сторон

Опрос удовлетворенности

1 раз в год

15 вопросов

600 активных респондентов

85,5% - Отлично / Выше ожиданий



Благодарю за внимание!

Дмитрий Бессольцев

Руководитель департамента ИТ-аутсорсинга и проектов

4031@alp.ru

8 926 120 06 10