DOI: 10.17117/na.2016.03.03.035

<http://ucom.ru/doc/na.2016.03.03.035.pdf>

Поступила (Received): 01.03.2016

Белов П.Л., Неретина Н.А., Белехов А.Н. Методы автоматизации работы IT-отделов предприятий и учреждений в России

Belov P.L., Neretina N.A., Belekhov A.N.
Automation Methods of work for IT-departments
enterprises and institutions in Russia

В рамках данной статьи рассматриваются несколько приемов для оптимизации IT-процессов, снижение издержек и повышение качества работы IT-службы за счет внедрения ITSM-системы

Ключевые слова: управление IT-услугами, обработка заявок пользователей IT, организация службы поддержки

In this article we look at some techniques for optimizing IT-processes, reducing costs and improving the quality of IT-services including through the introduction of ITSM-system

Key words: ITIL, ITSM, service desk

Белов Павел Львович

Студент

Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова

г. Москва, Стремянный пер., 36

Belov Pavel Lvovich

Student

Russian university of economics named G.V. Plekhanov

Moscow, Stremyannyy ave., 36

Неретина Наталья Алексеевна

Студент

Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова

г. Москва, Стремянный пер., 36

Neretina Natalia Alekseevna

Student

Russian university of economics named G.V. Plekhanov

Moscow, Stremyannyy ave., 36

Белехов Александр Николаевич

Кандидат технических наук, доцент

Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова

г. Москва, Стремянный пер., 36

Belekhov Aleksandr Nikolaevich

Candidate of Technical Sciences, Associate Professor

Russian university of economics named G.V. Plekhanov

Moscow, Stremyannyy ave., 36

Одной из главных проблем современного этапа развития России является существенная затратность экономики России [1]. Многие это связывают, например, с континентальным климатом, чрезмерными энергетическими затратами в условиях экстремальных режимов эксплуатации промышленных и бытовых объектов, многочисленными природными и техногенными катастрофами [2]. Существенным фактором является и неэффективное управление интеллектуальными ресурсами страны, что во многом связано с нерешенными вопросами

научно-технического приоритета государства на многие открытия и изобретения, обусловленного оттоком за рубеж интеллектуальной элиты, а также нередкой банальной технической утечкой информации из-за отсутствия должного регулирования и контроля с использованием т.н. IT-услуг [3].

Использование библиотек (электронных баз данных) инфраструктуры информационных технологий (ITIL – IT Infrastructure Library) становится важной задачей для автоматизации работы IT-отдела любой компании, учреждения, университетов и научных организаций. В 1980 году, по заказу британского правительства был разработан подход к управлению и организации IT-услуг, направленный на удовлетворение потребностей производства, научных разработок и бизнеса – ITSM (IT Service Management – управление IT-услугами). При ITSM подходе управление IT-услугами реализуется путём использования оптимального сочетания людей, процессов и информационных технологий, описанных в библиотеке инфраструктуры информационных технологий ITIL [4].

ITSM – это концепция управления IT-службой, в которой основные процессы направлены не просто на обеспечение бесперебойной работы IT-инфраструктуры, а в большей степени на выполнение требований пользователя и бизнеса, выступающего в роли заказчика.

Важным моментом для распространения ITSM стала повсеместная компьютеризация прежде всего коммерческой деятельности. Внедрение различных IT-систем, таких как ведение и отправка отчетности бухгалтерии – 1С [5], систем управления взаимоотношениями с клиентами – CRM [6], планирование ресурсов предприятия – ERP [7], открывают новые перспективы развития современной компании. Таким образом, в зоне ответственности IT-службы оказывается огромное количество объектов информационной инфраструктуры организации.

В статье рассмотрен ряд эксклюзивных способов и методов оптимизации IT-процессов, снижения издержек и повышения качества работы IT-службы за счет внедрения ITSM-системы. Обоснованы существенные причины для ускоренного развития и оптимизации IT-процессов, используя методологию ITIL.

В структуре процессов ITIL и ITSM важную роль играет служба поддержки пользователей. Правильно организованная техподдержка всегда начинается с регистрации всех обращений конечных пользователей, служит единой точкой для общения пользователя с IT-службой, для автоматизации подобных процессов используется специализированное программное обеспечение (ПО) – Service Desk (Техническая поддержка пользователей), выполняющее следующие функции [8]:

- автоматизация рутинной работы IT-отдела,
- оптимизация работы первой линии поддержки,
- определение процесса назначения обращений.

Автоматизация рутинной работы отдела является первым и самым важным шагом в направлении снижения издержек IT-службы. В результате у сотрудников появляется больше времени для работы благодаря автоматизации основных действий, таких как смена пароля, контроль статусов обращений и

выставления их приоритетов, а руководители – наглядные отчеты о деятельности отдела. Конечной целью автоматизации является обеспечение эффективности и повторяемости типовых процессов.

Современные пользователи, зачастую становятся все более технически грамотными. Они не готовы долго ждать, порой достаточно просто подсказать как выполнить ту или иную операцию. В таких случаях достаточно предоставить пользователям возможность самообслуживания, а специалистам технической поддержки инструмент для самостоятельного разрешения несложных проблем. Данную функцию выполняет первая линия поддержки [9].

Системы типа Service Desk содержат массу возможностей для оптимизации первой линии поддержки и прозрачности управления запросами пользователей, которые позволяют обеспечить:

- сокращение времени закрытия заявки,
- снижение стоимости решения инцидента (исключаются перезвон, уточнения и т.д.),
- исключение отвлекающих обращений пользователей к IT-специалистам,
- повышение удовлетворенности пользователей и авторитета IT-подразделения.

Эффективное назначение заявки пользователя начинается с разрешения команде, отвечающей за поддержание надлежащего уровня сервиса, контролировать требующую им информацию. Когда и как разумно переназначить запрос? На практике – это один из самых непростых и сложнорешаемых вопросов при построении эффективного управления сервисами. Дело в том, что с IT-сервисами связано множество людей. Обычно разработку новых сервисов поручают отдельной команде, однако, они должны в то же время поддерживать уже существующие сервисы.

По нашим оценкам, используя методологию ITIL, возможно обеспечить:

- снижение времени на назначение и решение инцидентов,
- сокращение нагрузки на высококвалифицированных специалистов.
- повышение эффективности управления IT-сервисами.

Также достичь значительного увеличения скорости процесса управления инцидентами- от момента поступления инцидента до его завершения.

Для сравнительного анализа в работе [11] было изучено следующее ПО для решения задач автоматизации ITSM-процессов:

- Axios Assyst 7.5 (корпоративное программное решение для управления ИТ услугами),
- BMC Remedy ITSM Suite 7.5 (система управления ИТ-услугами),
- HP Service Manager 7.10 (автоматизации процессов службы поддержки и управления ИТ-услугами),
- 1С Итилиум (управления ИТ услугами).

Исходя из нашего опыта использования данных программных продуктов управления и автоматизации была дана оценка по 5 балльной шкале по базовым характеристикам в сравнении с данными, приведенными в работе [11] (см. табл.):

- готовый функционал – базовый функционал ПО, поставляемой в коробочной версии;
- гибкость продукта – возможность его доработки в процессе использования;
- бренд – надежность производителя;
- стоимость – сравнительная стоимость продуктов.

Таблица 1. Качественная оценка базовых характеристик программных продуктов для российского сегмента в сравнении с зарубежным рынком ИТ-услуг (K_{rus}/K_{world})

Программные продукты для решения задач автоматизации ITSM-процессов	K_{rus}/K_{world} [11]			
	Готовый функционал	Гибкость продукта	Бренд	Стоимость
Axios Assyst	2/4	5/2	3/3	3/4
BMC Remedy ITSM Suite	5/5	4/4	5/4	1/2
HP Service Manager	5/5	3/3	5/5	1/1
1С: Итилиум	4/3	5/2	3/1	5/5

По совокупности преимуществ, представленных в таблице, следует отметить следующие различия в востребованности программных продуктов для российского сегмента в сравнении с зарубежным рынком:

I) В России лидирует программный продукт для решения задач автоматизации ITSM-процессов разработанный российской компанией 1С, который является наиболее гибким и имеющим уже готовый для полноценной работы базовый функционал в условиях российского рынка ИТ-услуг. Итилиум является российской разработкой, что снижает его стоимость и исключает сложную процедуру отслеживания авторских прав при использовании ПО зарубежных конкурентов.

II) За рубежом наиболее востребованным продуктом для автоматизации являются программные продукты от компании Hewlett-Packard и по совокупности баллов данное ПО отличается, гибким, надежным решением для управления при соответствующей ИТ-поддержки.

Данный подход к организации ИТ-отдела является качественно новым на российском рынке, ориентирован на заказчика и при этом делает работу отдела полностью прозрачной и оптимизированной под типовые задачи, снижает финансовые затраты и повышает эффективность работы.

Список используемых источников:

1. Мерзликин В.Г., Красс М.С., Кулаго А.Е. Худяков С.В. Затратность экономики России. Динамические модели развития // Научные исследования и разработки. Экономика фирмы. 2013. Т. 2. № 3-4. С. 30-34. DOI: 10.12737/2493
2. Мерзликин В.Г. Оценка влияния нефтяных загрязнений на водно-тепловой режим атлантического течения Гольфстрим // Вестник МГТУ им. Н.Э. Баумана. 2011. № 1. С. 106-123.
3. Гришачев В.В., Халяпин Д.Б., Шевченко Н.А., Мерзликин В.Г. Новые каналы утечки конфиденциальной речевой информации через волоконно-оптические подсистемы СКС // Специальная техника. 2009. № 2. С. 2-9.
4. URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/ITSM>
5. URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/1С:Бухгалтерия>
6. Система управления взаимоотношениями с клиентами.

URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Система_управления_взаимоотношениями_с_клиентами

7. URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/ERP>

8. Аксенов Е., Альтшулер И. Аутсорсинг: 10 заповедей и 21 инструмент. Изд. Питер, 2009. 464 с.

9. Техническая Поддержка. URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Техническая_Поддержка

10. ИнфраМенеджер: Зачем нужен Service Desk.

URL: http://www.inframanager.ru/survive_guide/why_a_service_desk/

11. Открытые системы СУБД: URL: <http://www.osp.ru/os/2009/10/11175236/>

© 2016, Белов П.Л., Неретина Н.А., Белехов А.Н.

Методы автоматизации работы IT-отделов
предприятий и учреждений в России

© 2016, Belov P.L., Neretina N.A., Belekhov A.N.

Automation Methods of work for IT-departments
enterprises and institutions in Russia