

СИСТЕМА SERVICE DESK

Петрушкевич.М.В., Савицкая Д.Г.

*Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники,
г. Минск, Республика Беларусь*

Научный руководитель: Марков А.Н. – старший преподаватель

Аннотация. Кратко описана методология ITIL. Рассмотрена цель внедрения системы Service Desk и преимущества ее использования. Проанализирована система Service Desk, используемая в БГУИР, а также алгоритм обработки заявок пользователей с помощью Service Desk. Изучено понятие SLA, его применение и взаимосвязь с Service Desk.

Ключевые слова: система Service Desk, IT, служба технической поддержки Service Desk, ManageEngine Service Desk Plus, Service Level Agreement.

На данный момент самой популярной методологией работы в ИТ сфере является ITInfrastructureLibrary (ITIL). Первоначально данная библиотека состояла из нескольких разделов, но в основном библиотека акцентировалась на двух: «Поддержка» и «Предоставление услуг». Приоритетной задачей любого ИТ отдела является предельно быстрая ликвидация инцидентов (различных аварий с оборудованием, проблем с доступом и т.д.), которые ставят под угрозу выполнение бизнес-процессов. Для осуществления данной задачи служат такие сервисы как Help Desk и Service Desk. Процессы Service Desk функционально отличаются, используют разные лицензии, различны по скорости адаптации, и служат для упрощения процессов получения запросов и их обработки [1].

Целью внедрения Service Desk служит оформление заявок пользователей, оказание им требуемой компьютерной поддержки и привлечение персонала для последующей ликвидации проблем в работе различных сервисов и компьютерного оборудования. Кроме того, Service Desk может выполнять анализ инцидентов и времени их ликвидации, предоставлять различные отчеты, что позволяет повысить эффективность работы, а также Service Desk полезен по следующим причинам:

- руководители отслеживают статистику: как часто и с какой проблемой сотрудники вынуждены обратиться в ИТ-подразделение. Если запросы сотрудников многочисленны и в большинстве своём связаны с проблемами персонального компьютера ввиду незнания принципов его работы, то руководителю следует подумать об обучении работников;
- руководители могут отслеживать статистику сбоев и отказов в работе электрооборудования и принимать решение о его замене;
- возможность оценивать уровень подготовки ИТ-специалистов: как быстро они отвечают на запросы, присутствуют ли в их арсенале навыки и инструменты для решения проблем;
- возможность рассчитывать дальнейшее улучшение структуры ИТ-подразделений, чтобы не сбавлять темпы решения проблем, независимо от роста объёма данных, с которыми приходится работать [2].

Служба технической поддержки Service Desk:

- уменьшает нагрузку на ИТ-специалистов – появляется система, в которой они управляют жизненным циклом каждого запроса и сохраняют варианты решения проблемы для последующих обращений к ним;
- снижает число запросов в ИТ при массовом отказе сервисов или профилактике. Это возможно благодаря уведомлениям ПО о технических проблемах и сроках их устранения;
- позволяет быстро фиксировать, квалифицировать заявки и не терять их, так как заявки поступают с удобных каналов: мессенджеры, почта, телефон [2].

В качестве системы Service Desk в УО БГУИР используется ManageEngine Service Desk Plus. Реализуется эта система в трех редакциях: Standard, Professional и Enterprise. Данная система разработана на языке программирования JAVA и способна работать как с серверами Windows, так и серверами Linux. В этой системе используется база данных PostgreSQL, которая обеспечивает шифрование данных, соответственно защищает данные от несанкционированного доступа к ним. Администрирование системы происходит через WEB-интерфейс с поддержкой HTTPS протокола. Активация лицензии производится путем загрузки специального ключевого файла в интерфейсе системы. При этом до момента активации может использоваться весь функционал выбранной редакции в течение 30 дней с ограничением на 2 технических специалиста. Авторизация в системе производится локальным или доменным пользователем [3].

Взаимодействие пользователей с системой Service Desk происходит следующим образом:

1. Каждому новому сотруднику, при устройстве на работу присваивается свой электронный ящик из домена bsuir.by. Выглядит примерно так: user@bsuir.by. Автоматически на адрес электронной почты ему высылается ссылка, по которой он всегда может обратиться в службу технической поддержки, он может воспользоваться web-формой самообслуживания, которая автоматически формирует письмо в систему поддержки пользователей.

2. Далее заявка назначается ответственному специалисту из списка подразделений. Количество подразделений может варьироваться в зависимости от потребностей. Этот процесс может происходить как автоматически, так и вручную.

3. Специалисту приходит уведомление о назначении на него новой заявки, после чего специалист приступает к решению проблемы.

4. Также в системе присутствует возможность запроса дополнительной информации у автора заявки посредством обратной связи.

В ЦИИР БГУИР также имеется телеграм-бот системы Service Desk для сотрудников. Он позволяет просматривать и обрабатывать заявки пользователей в любом месте с помощью мобильного телефона, а не только через компьютер в локальной сети.

Понятие Service Desk тесно переплетено с SLA – (Service Level Agreement) представляет условное соглашение между заказчиком услуги и поставщиком. Обычно описывает развернутое содержание самой услуги, обязательства сторон, а также качество исполнения данной услуги. Так SLA – это договор о том, каким образом и на каком уровне будут предоставляться услуги, а Service Desk – это непосредственно инструмент, с помощью которого эти услуги предоставляются.

Задача SLA заключается в том, чтобы вместо обычного оценивания выполненной работы, фиксировать её в как можно более полном виде – область работы, индивидуальные данные заказчика, сроки выполнения заказа. Фиксирование осуществляется в виде различных показателей и оценки этих показателей. Данная функция позволяет установить уровень ответственности, которую исполнитель понесет в случае невыполнения услуг на ожидаемом уровне. Также это предоставляет возможность более прозрачно наблюдать взаимоотношения между клиентом и исполнителем, что во многом упрощает контроль за качеством предоставляемой услуги. Благодаря этому соглашению заказчик и поставщик, в плане уровня исполнения услуги, находятся на одинаковом понятийном уровне. Помимо этого, поставщику предоставляется полный и конкретный алгоритм, необходимый для решения какой-либо задачи [4].

Согласно SLA, в системе Service Desk все сотрудники должны быть разделены на группы по их области компетенции: поставка и настройка ПО, поставка периферийных устройств, устранение технических неполадок и т.п. Когда пользователь отправляет заявку в Service Desk, она назначается одному из специалисту соответственно его компетенции. Каждой заявке также присваивается приоритет, отражающий срочность выполнения задачи. После того, как заявка была зарегистрирована в системе, система должна сообщить клиенту,

что его заявка получена и будет выполнена за конкретное время ответственным специалистом. Также клиент должен иметь возможность постоянно отслеживать статус выполнения задачи. В то же время, система должна сообщаться исполнителю об оставшемся времени до истечения срока решения заявки. Ведь если он не успеет вовремя, это будет нарушением SLA. И если в SLA зафиксированы штрафные санкции за такое нарушение, компания исполнитель может понести убытки за низкое качество обслуживания клиентов, что справедливо. Service Desk должна фиксировать такие нарушения по каждой заявке, а руководители должны получать отчёты и сводную информацию о качестве услуг в соответствии с принятыми стандартами обслуживания, закреплёнными в SLA [5].

При возникновении спорной ситуации, когда исполнитель считает заявку клиента выполненной вовремя и качественно, а клиент остался недоволен и заявляет о своем несогласии с оказанной услугой, система Service Desk должна заново открыть заявку и запустить процесс ее решения. Все эти этапы должны отражаться в отчетах, по которым формируется рейтинг как конкретного исполнителя, так и компании в целом. У клиента должна быть возможность поставить оценку качества обслуживания через систему автоматизации. В соответствии с рейтингом, исполнителям могут назначаться премии или штрафные санкции за некачественное выполнения работы [5].

Service Desk – это ключевой инструмент методологии ITIL. Он повышает эффективность работы IT-отдела и скорость обработки заявок пользователей. Руководителям он позволяет оценивать эффективность работы IT-отдела, а также планировать дальнейшее развитие инфраструктуры. В БГУИР Service Desk активно используется для оптимизации процесса устранения неполадок с оборудованием или доступа к различным ресурсам, а также применяется телеграм-бот. Service Level Agreement обеспечивает контроль качества предоставляемых услуг, а также содержит описание самих услуг и алгоритм действий для поставщика для наиболее полного качественного выполнения задач.

Список литературы

1. *HelpDesk и ServiceDesk. Что это и зачем это нужно вашей компании [Электронный ресурс]. // Хабр – Режим доступа: <https://habr.com/ru/company/deskun/blog/331354/>. – Дата доступа: 25.03.2021.*
2. *Зачем внедрять Service Desk и как выбрать решение для вашей компании [Электронный ресурс]. // Хабр – Режим доступа: <https://habr.com/ru/company/it-guild/blog/479288/>. – Дата доступа: 25.03.2021.*
3. *ManageEngine ServiceDesk Plus [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.manageengine.com/ru/service-desk/>. – Дата доступа: 25.03.2021.*
4. *Договор SLA или Service Level Agreement. Что это такое? [Электронный ресурс]. // Okdesk – Режим доступа: <https://okdesk.ru/blog/about-sla>. – Дата доступа: 25.03.2021.*
5. *SLA: Что такое соглашение об уровне сервиса и зачем оно нужно? [Электронный ресурс]. // Яндекс Дзен – Режим доступа: https://zen.yandex.ru/media/id/596cb691e86a9e0873b246db/sla-cto-takoe-soglashenie-ob-urovne-servisa-i-zachem-ono-nujno-5cecfd75162ed00b22e276e?utm_source=serp – Дата доступа: 25.03.2021.*

UDC 14.004

SERVICE DESK SYSTEM

Petrushkevich M.V., Savitskaya D.G.

Belarusian State University of Informatics and Radioelectronics, Minsk, Republic of Belarus

Markov A.N. – Senior Lecturer

Annotation. The ITIL methodology is briefly described. The purpose of introducing the Service Desk system and the advantages of its use are explored. The Service Desk system used in the BSUIR, as well as the algorithm for processing user requests using the Service Desk are analyzed. The concept of SLA, its applying and interconnection with the Service Desk have been studied.

Keywords. Service Desk system, IT, technical support Service Desk, ManageEngine Service Desk Plus, Service Level Agreement.