



№ 1 в России
по созданию ИТ-инфраструктур

Контроль качества предоставления ИТ-услуг: технологии

Ованесян Георгий,
руководитель направления
технической поддержки и аутсорсинга
ЗАО «КРОК инкорпорейтед»



№ 1 в России
по созданию ИТ-инфраструктур

Контроль качества предоставления ИТ-услуг

При планировании системы автоматизации контроля качества необходимо учитывать:

- Технологические факторы
- Организационные факторы



Технологические факторы

- Архитектура (тип) системы мониторинга
- Технологические возможности системы мониторинга/контроля
- Периодичность сбора данных для анализа

Типы системы мониторинга

- Компонентный мониторинг – отслеживается состояние каждой компоненты, входящей в ИТ-систему
- Мониторинг на основе пробников – отслеживается при помощи тестирования функций ИТ-систем



i n v e n t





№ 1 в России
по созданию ИТ-инфраструктур

Технологические возможности систем мониторинга/контроля

Следует отметить следующие возможности:

- Мониторинг оборудования
- Мониторинг программного обеспечения
- Интеграция с системой класса Service Desk
- Автоматические оповещения
- Хранение и предоставление статистических данных



№ 1 в России
по созданию ИТ-инфраструктур

Интеграция с Service Desk

- Возможность автоматической регистрации сбоев в компонентах
- Настройка оповещений ответственным за поддержание услуги (опционально пользователям ИТ-услуг)
- Возможность интерактивного отображения состояния услуг
- Сбор и хранение статистических данных



№ 1 в России
по созданию ИТ-инфраструктур

Мониторинг состояния ИТ-услуг

Monitoring:3pages [Read-Only] - Microsoft Excel					
HRMS	Сайты КРОК	Documentum	САБП	Телефония	Приём факсов
CRM	OWA	СизО	Конф. ФС	Call-центр	SmartEDI
Project	Портал	E-mail (ext.)	Общ. ФС	Dial-up	Рез. переговорных
Tenders	Download	E-mail (int.)	VSS	VPN	Printers
ITTracker	Интернет	COGNOS	BI	Messenger	Клиент-Банк
1С:бух.	НСИ	MEMS	SDesk ЦСТП	ServiceDesk ДВС	ServiceDesk ДТК
RequisitePro	Navision	1С:Кадры			Отправка sms

Services HelpDesk Услуги Data DataSDop DateSDService



№ 1 в России
по созданию ИТ-инфраструктур

Мониторинг выполнения SLA

Monitoring3pages [Read-Only] - Microsoft Excel

Услуги	с близким Deadline	Просроченные	Услуги	с близким Deadline	Просроченные
Установка и\или конфигурация ПО	0	0	Недоступность функции\сервиса	0	0
Ремонт ксерокса	0	0	Запрос на перезаливку	0	0
Выход сотрудника без рабочего места	0	0	Замена нестандартного оборудования	0	0
Разблокирование аккаунта	0	0	Замена стандартного оборудования	0	10
Задача инженеру ЦСТП	0	0	Новое оборудование - не стандартное	0	0
Пожелание\Замечание	0	0	Новое оборудование - стандартное	0	32
Ошибка	0	0	Увольнение сотрудника	0	1
Внешний сервис	0	0	Перемещение рабочего места	0	0
Изменение роли в бизнес процессе	0	0	Выход нового сотрудника	0	8
Запись DVD (до 20 шт.)	0	0	Замена картриджа	0	0
Запись DVD (до 8 шт.)	0	0	Запрос информации	0	5
Запись DVD (до 3 шт.)	0	0	Права доступа	0	21
Запись CD (до 50 шт.)	0	0			
Запись CD (до 20 шт.)	0	0			
Запись CD (до 10 шт.)	0	1			
Старт проекта\пресейла	0	11			
Ремонт оборудования	0	0			
Актуализация информации о сотруднике (в НСИ)	0	5			

Services HelpDesk Услуги Data DataSDOp DateSDService

Периодичность сбора данных для анализа качества услуг

- Значение метрик, записанных в SLA
- Скорость прохождения пробника

Технологические возможности системы должны учитываться при заключении SLA





№ 1 в России
по созданию ИТ-инфраструктур

Организационные факторы

- Восприятие пользователями ИТ-услуги
- Потребности пользователей в ИТ-услуге
- Критичность ИТ-услуги для Заказчика



№ 1 в России
по созданию ИТ-инфраструктур

Оценка удовлетворенности пользователей

ЦСТП

Компания [Крок](#)

19.02.2007, 19:01:37

Заявка 123446 переведена в статус "Ожидание закрытия"

Услуга: Zadacha inzheneru (крайний срок:)

Описание заявки 123446 : Запрос на резервирование оборудования Notebook - PRESENTATION13

Ответственное лицо: Пичугин, Антон Сергеевич (4478)

РЕШЕНИЕ: до 19.02
вернул

Выберите одно из действий:

[Закреть заявку с оценкой "5"](#)

[Закреть заявку с оценкой "4"](#)

[Закреть заявку с оценкой "3"](#)

[Закреть заявку с оценкой "2"](#)

[Закреть заявку с оценкой "1"](#)

[Вернуть заявку в работу \(с решением не согласен\)](#) X

Если мы не получим от вас сообщение в течение 24 рабочих часов, то заявка будет закрыта автоматически.



№ 1 в России
по созданию ИТ-инфраструктур

Опрос об улучшении\добавлении услуги

Корпоративный портал КРОК

Опрос о зарядниках для мобильных телефонов

Уважаемые коллеги!

Обращаемся к вам с просьбой принять участие в экспресс-опросе об используемых в компании моделях мобильных телефонов.

В компании планируется закупка зарядников для мобильных телефонов, и для максимального охвата всех возможных запросов от сотрудников нам необходимы детальные сведения о моделях ваших телефонов.

Ответьте, пожалуйста, на несколько несложных вопросов. Опрос анонимный.

Зарядники к мобильным телефонам

Ответить на этот опрос | Экспорт результатов в электронную таблицу



№ 1 в России
по созданию ИТ-инфраструктур

Мониторинг выполнения заявок

Monitoring3pages [Read-Only] - Microsoft Excel

27.02.2007 17:34	Заявки в очереди	Критические заявки				Режим работы		Закрыто заявок сегодня	Категория	Офис
Оператор ЦСТП	164	На операторе	На второй линии			0-9	9-21	101		
Ананьев Игорь	3	1	3	0	0			2	Сменный	Волочаевская, д.15
Антонов Сергей	2	1	1	0	0			0		
Боженко Станислав	2	1	9	0	0			8	Desktop	Волочаевская, д.15
Воеводин Алексей	0	0	1	0	0			0		
Даниелян Ашот	7	1	1	0	0			26	Desktop	шоссе Энтузиастов, д.7
Егоров Антон	9	1	3	0	0			1	Постоянный	Волочаевская, д.15
Ермилов Тимур	30	2	11	0	2			13	Сменный	Волочаевская, д.15
Королев Дмитрий	13	1	7	0	0			0		
Кузнецов Алексей	5	2	3	0	0			15	Desktop	Рогожская застава
Лимбергер Роман	1	1	1	0	2			0	Постоянный	Волочаевская, д.15
Малинин Петр	0	1	1	0	0			0		
Маслов Евгений	0	1	6	0	0			0		
Новиков Евгений	0	1	1	0	0			0		
Пичугин Антон	8	1	21	0	0			11	Desktop	Волочаевская, д.15
Прокофьев Александр	5	1	5	0	0			5	Desktop	Школьная, д.27
Родионов Кирилл	14	1	5	0	0			4	Постоянный	Волочаевская, д.15
Рыбаков Петр	32	1	7	0	0			10	Постоянный	Волочаевская, д.15
Соколин Олег	4	0	1	0	0			1		
Сырова Ирина	13	1	1	0	0			5		
Чусов Андрей	16	1	12	0	0			0		

Services HelpDesk Услуги Data DataSDOp DateSDService



№ 1 в России
по созданию ИТ-инфраструктур

Периодичность сбора данных

- Оценки уровня услуг по каждой заявке (регулярные отчеты)
- Периодические опросы по уровню услуг на корпоративном портале (1 раз в 3 месяца)
- Изменение уровня ИТ-услуг и внедрение новых ИТ-услуг (по запросу Заказчика/ИТ-службы)



№ 1 в России
по созданию ИТ-инфраструктур

Комплексный подход к контролю качества услуг

- Используемые системы мониторинга
 - NetIQ Application Manager
 - HP Insight Manager
 - MS Operation Manager
- Опросы пользователей услуг
 - Периодические анонимные
 - Заявки от пользователей и бизнеса
- Отчетность
 - Оперативная
 - Периодическая (Ежеквартальная)
- Анализ и принятие решений по выполнению SLA (пересмотр)



№ 1 в России
по созданию ИТ-инфраструктур

Вопросы?

Контроль качества предоставления ИТ-услуг: технологии

Ованесян Георгий,
руководитель направления технической
поддержки и аутсорсинга ЗАО «КРОК
инкорпорейтед»