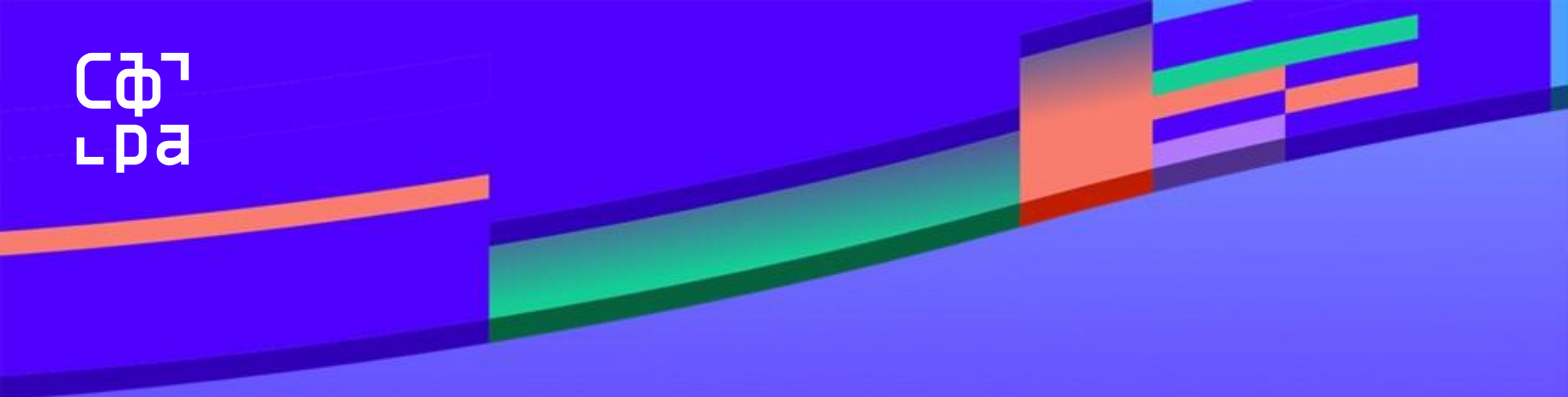




СФ
ЛРА

Платформа «Сфера»

Неделя Сферы для ВУЗов
День 5. Управление службой поддержки

≡ ○ ▮ ○ | + |т1

План вебинара:

День 5. Управление службой поддержки



Общий тайминг

1 час 30 мин

5 мин.

Знакомство

5 мин.

**Управление службой поддержки
– Service Desk в сквозном процессе
платформы «Сфера»:
Обращения, Запросы на обслуживание**

70 мин.

**Демонстрация:
Service Desk**

10 мин.

Ответы на вопросы

Спикеры вебинара



Антон Ноздрин

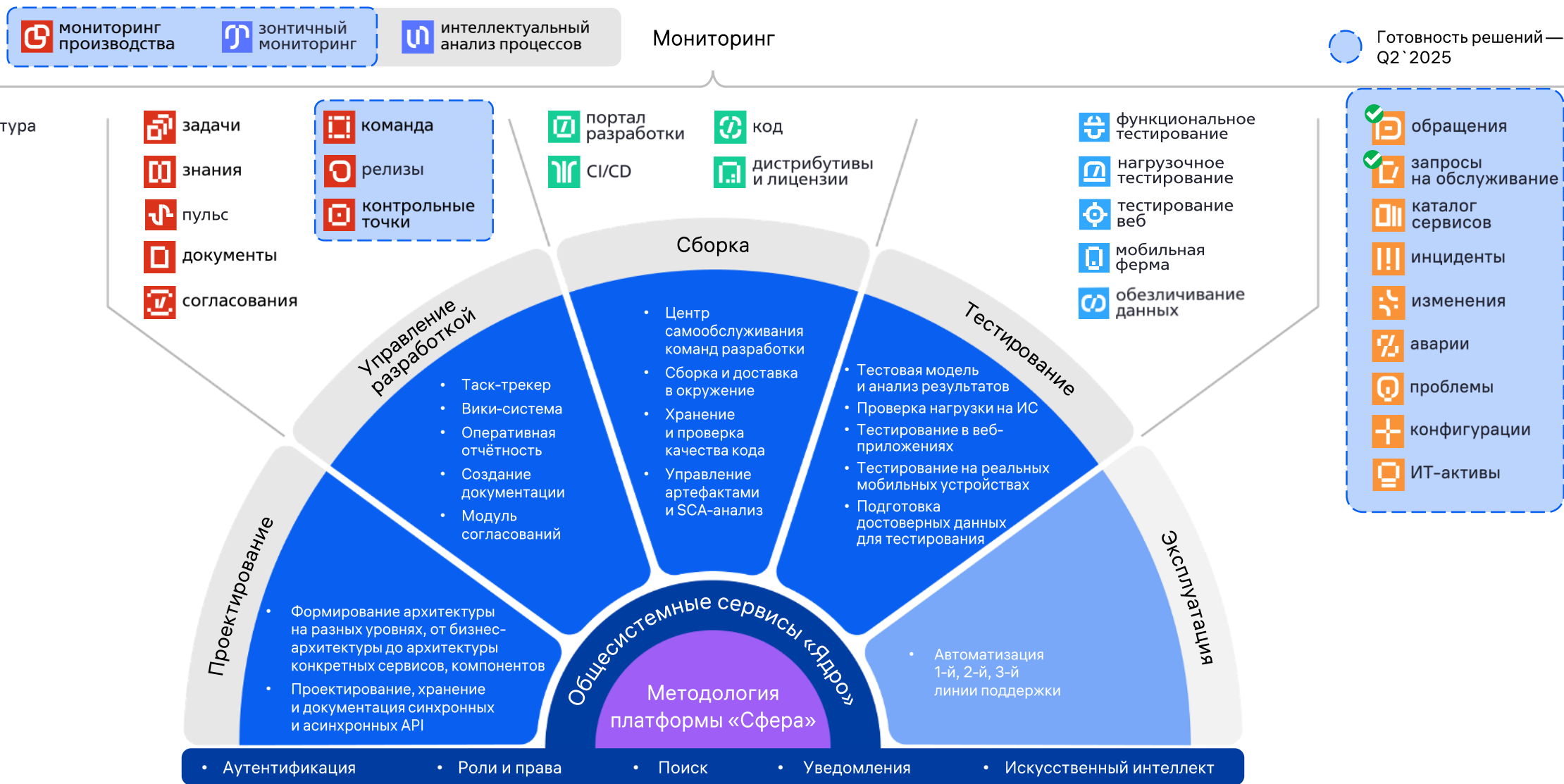
Эксперт по продуктам ITSM
платформы «Сфера»



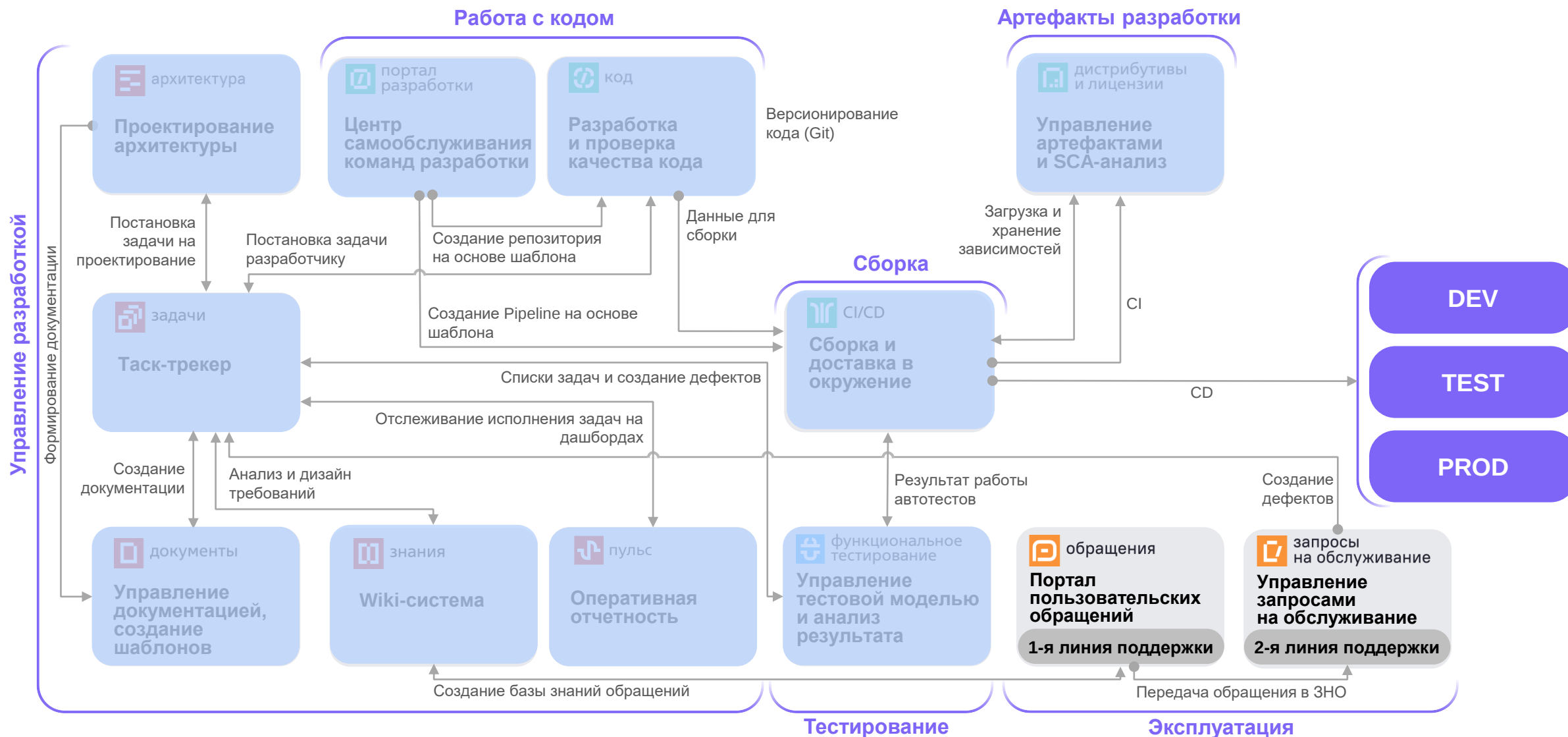
Исаев Иван

Бизнес-архитектор ITSM
платформы «Сфера»

Что такое платформа «Сфера»



День 5. Управление службой поддержки



День 5

Управление службой поддержки

 обращения

 запросы
на обслуживание

IT Infrastructure Library (ITIL®)

Стратегический (теоретический) уровень

Сфера.ITSM соответствует основным принципам и практикам ITIL

Сфера.ITSM может быть использована в учебном процессе как иллюстрация практической реализации ITIL



ITSM (IT Service Management)

Операционный уровень

Строится на принципах ITIL
(все или некоторые стадии)

В реальной жизни ITSM –
это реализация процессов ITIL
в каком-то приближении

Сфера.ITSM может быть использована в учебном процессе
как пример конкретных процессов управления IT-поддержкой



Сфера.ITSM

Модуль Сфера	Процесс ITIL
Сфера.Обращения	Incident Management (IM) Request Fulfilment (RF)
Сфера.Инциденты	Incident Management (IM) Service Level Management (SLM)
Сфера.ЗНО	Request Fulfilment (RF) Service Level Management (SLM)
Сфера.Каталог сервисов	Service Catalogue Management (SCM) Service Level Management (SLM)
Сфера.Проблемы	Problem Management (PM)
Сфера.Аварии	Incident Management (IM)
Сфера.Изменения	Change Management (CHG)
Сфера.Конфигурации	Service Asset and Configuration Management (SACM)
Сфера.ИТ-Активы	Service Asset and Configuration Management (SACM)
Сфера.Интеллектуальный Анализ Событий	Event Management (EM)

Сфера.Обращения

Инструмент предназначен для агрегации пользовательских обращений из различных источников и обеспечения работы первой линии поддержки, включая единый портал для создания пользовательских обращений любого типа

Функциональные возможности инструмента позволят

- Использовать гибкий поиск для подбора нужного шаблона обращения, а также создавать шаблоны обращений любой сложности
- Быстро создавать обращения на основании часто используемых или избранных шаблонов
- Просматривать список ранее созданных заявок
- Отслеживать ход выполнения обращения и коммуницировать со службой поддержки
- Вести поиск по базе знаний
- Согласовывать обращения, требующие подтверждения перед началом выполнения работ
- Рассчитывать крайний срок по обращениям на основании матрицы SLA
- Отправлять нотификации пользователям
- Маршрутизировать обращение на 2-ю линию поддержки на основании параметров шаблона

для владельцев ИТ-услуг и бизнес-сервисов

для владельцев смежных процессов ИТ-поддержки

для сотрудников 1-й линии поддержки

для руководителей служб ИТ-поддержки

Инструмент хорошо дополняют

согласования

знания

инциденты

каталог сервисов

изменения

ИТ-активы

запросы на обслуживание

Бизнес-задачи, решаемые с помощью инструмента

- Типизация и оптимизация формата пользовательских обращений
- Снижение или отключение потока обращений через «нетипизированные» каналы поддержки: электронная почта, чат-бот, телефон
- Повышение удовлетворенности пользователей
- Снижение нагрузки на первую линию поддержки
- Повышение метрики Average First Response Time (AFRT)
- Повышение метрики First Contact Resolution (FCR)

Метрика лицензирования



Пользователь

Зарубежные аналоги

Jira Service Desk

servicenow

MICRO FOCUS

OMNITRACKER

Отечественные аналоги

NAUMEN

SIMPLE ONE

1C

Сфера.Инциденты

Инструмент предназначен для автоматизации процесса управления инцидентами. Продукт реализует процессы регистрации, анализа, движения по жизненному циклу, решения и закрытия инцидентов

Функциональные возможности инструмента позволяют

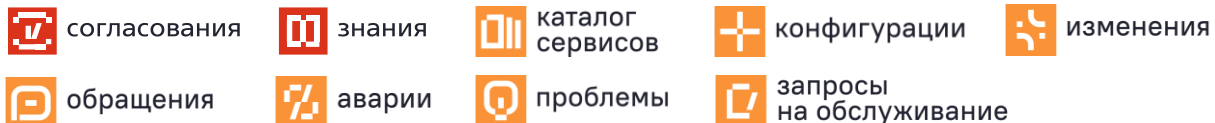
- Регистрировать инциденты через интерфейс непосредственно в самом продукте
- Подключить через интеграции с внешними источниками входящие потоки инцидентов: эскалация и маршрутизация в инциденты из обращений пользователей, систем мониторинга, почты, чат-ботов и пр.
- Осуществлять категоризацию и классификацию инцидентов по рабочим группам, приоритетам, срокам исполнения и пр.
- Осуществлять автоназначение инцидентов из очереди дел, согласно настроенным параметрам с учётом доступности специалиста, рабочего графика и т. д.
- Обеспечивать движение по жизненному циклу инцидента, включая запросы доп. информации, периоды приостановки
- Решать инциденты, в том числе через применение базы знаний стандартных решений, выход в дефекты, проблемы, аварии и изменения

для владельцев и менеджеров процессов управления инцидентами

для специалистов всех уровней поддержки и эксплуатации

для владельцев и менеджеров смежных ITSM-процессов в части получения данных о влиянии, критичности, сроках устранения и возможности обходных решений по инцидентам

Инструмент хорошо дополняют



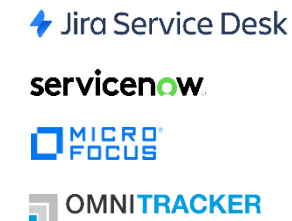
Бизнес-задачи, решаемые с помощью инструмента

- Обеспечение и контроль процесса управления инцидентами промышленной эксплуатации
- Наличие инструментария для работы команд поддержки, сопровождения и эксплуатации
- Возможность извлечения метрик SLA и KPI по работе с инцидентами
- Наличие измеримых качественных и количественных показателей для оценки сервисов и систем, переданных на поддержку и эксплуатацию
- Обеспечение прозрачности, повышение цифровизации и зрелости процессов
- Повышение стабильности и качества систем и сервисов

Метрика лицензирования

Пользователь

Зарубежные аналоги



Отечественные аналоги



Сфера.Запросы на обслуживание

Инструмент предназначен для исполнения запросов, переданных на 2-ю линию поддержки

Функциональные возможности инструмента позволяют

- Настраивать маршруты автоматического распределения запросов на рабочие группы
- Настраивать модели исполнения (цепочки работ) по запросу
- Работать с очередью запросов и заданий по запросу
- Взаимодействовать с заявителем (комментарии, вложения)
- Использовать типовые решения по запросу

 для владельцев ИТ-услуг и бизнес-сервисов

 для руководителей служб ИТ-поддержки

 для сотрудников 2-й линии поддержки

Инструмент хорошо дополняют

 согласования

 знания

 каталог сервисов

 обращения

 изменения

 инциденты

Бизнес-задачи, решаемые с помощью инструмента

- Минимизация отклонений и переназначений запросов
- Повышение показателей соблюдения согласованных SLA
- В комплексе с другими модулями ITSM — снижение затрат на осуществление бизнес-процессов ИТ

Метрика лицензирования



Пользователь

Зарубежные аналоги

 Jira Service Desk

 servicenow

 MICRO FOCUS

 OMNITRACKER

Отечественные аналоги

 NAUMEN

 SIMPLEONE

 1C

Сценарии показа Сфера.ITSM

Управление Обращениями

*Студент обращается
в IT за консультацией
и получает ответ
на первой линии
поддержки*

1

Управление Инцидентами

*Студент обращается
во внутреннюю IT-поддержку
ВУЗа с проблемой в сервисе
«Электронная зачетка».
Вторая линия поддержки
выполняет и закрывает
инцидент*

2

Управление Запросами на Обслуживание

*Сотрудник ВУЗа
запрашивает оборудование
для проведения
исследования, указывая
источник финансирования.
Запрос исполняется,
оборудование одобрено,
ЗНО закрывается*

3

Сценарий 1: Управления обращениями



Студент создает заявку
(просит консультации)

1



1 линия поддержки
получает и открывает
заявку

2



1 линия поддержки
отвечает на вопрос
студента
и закрывает
заявку

3



Студент
получает
ответ

4



Студент заполняет
опросник о качестве
работы сервис
деска

5

Сценарий 2: Управления обращениями



Студент создает заявку
(проблема
с электронной
зачеткой)

1



Заявка автоматически
маршрутизируется
в ИТ-поддержку

2



1 линия поддержки
получает и открывает
заявку

3



1 линия поддержки
решает вопрос
и закрывает
заявку

4



Студент
получает
ответ

5



Студент заполняет
опросник о качестве
работы сервис
деска

6

Сценарий 3: Управление обращениями



Аспирант создает заявку (запрос оборудования)

1



Заявка автоматически маршрутизируется в материально-техническое обеспечение

2



Отдел обеспечения получает и открывает заявку

3



Отдел обеспечения решает вопрос и закрывает заявку

4



Аспирант получает ответ

5



Аспирант заполняет опросник о качестве работы сервис-деска

6

Что дальше?



Если у вас возникли вопросы, вы всегда можете обратиться к нам на прямую

Мороз Дмитрий

dgmoroz@inno.tech

+79654090100 (Telegram)



СФ¹

Спасибо
за внимание!

Следите за обновлениями
в нашем телеграмм-канале

