



13. СУПЕРПОЛЬЗОВАТЕЛИ. КТО ОНИ?



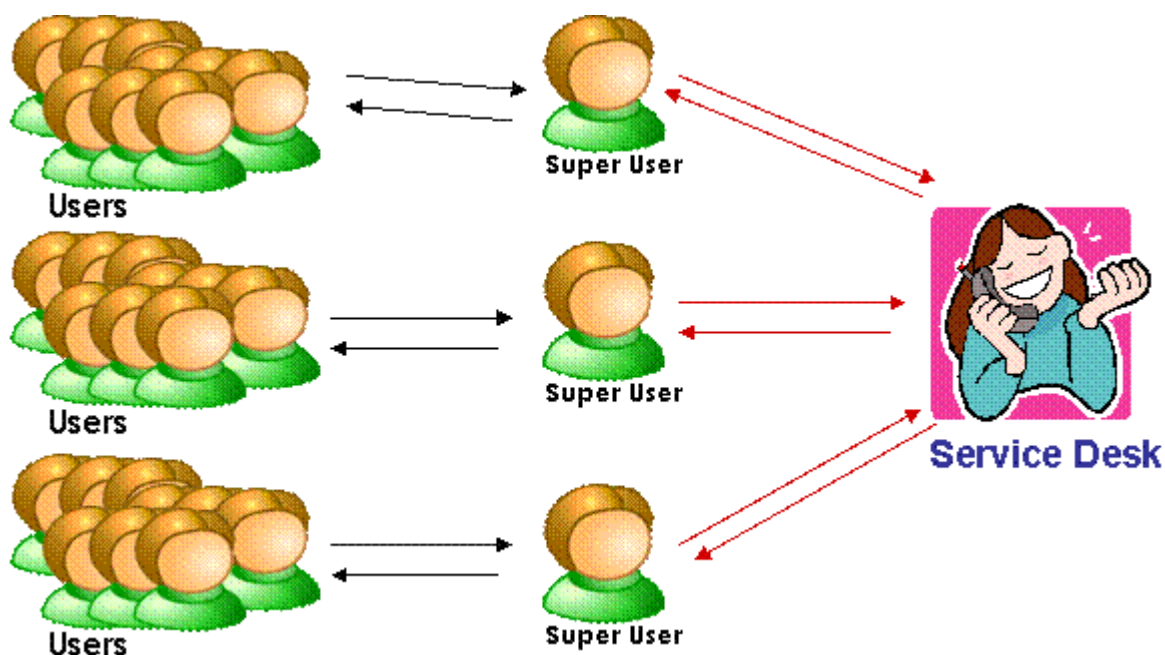
[Владимир Аношин,](#)
[Тренер-консультант](#)
[IT Expert](#)

Как во второй, так и в третьей версии ITIL есть упоминание о “суперпользователях” (“ Super Users”). Но, если во второй версии ITIL данному понятию отведен один абзац, то в третьей версии ему уделяется гораздо больше внимания. Вероятно, это отражает реальное положение дел. Так кто же такой “суперпользователь”, какую роль отводит ему третья версия ITIL и почему он может быть полезен нам в реальной практике?

К сожалению, в глоссарии третьей версии ITIL нет определения понятия “суперпользователь” (далее будет писаться без кавычек), поэтому приведем развернутую цитату:

*“Многие организации считают целесообразным (находят полезным) назначить или выделить из всего сообщества пользователей некоторое число **суперпользователей**, которые выступают в качестве связующего звена с ИТ и, в частности, с Service Desk. **Суперпользователи** могут иметь дополнительную подготовку и компетенции, и использоваться в качестве коммуникационного канала связи в обоих направлениях.”*
(п.6.2.4.5 Super Users, ITIL v3)

Для большей наглядности проиллюстрируем данный абзац следующей картинкой:



Суперпользователи могут выделяться среди и для некоторого локального сообщества пользователей, например, пользователей некоего функционального подразделения или сообщества пользователей, использующих одну и ту же информационную систему. В основе идеи суперпользователя лежит часто встречающаяся в жизни ситуация, когда пользователи обращаются к более знающему товарищу за помощью. ITIL просто формализует эту практику, рассматривая преимущества и подводные камни данной идеи.

Так какие же выгоды может дать использование суперпользователей?

Попробуем перечислить некоторые из них:

- Суперпользователи могут фильтровать запросы и вопросы, поднятые сообществом пользователей (в некоторых случаях такие запросы могут подниматься самим суперпользователем) – и это поможет предотвратить “бурю инцидентов” (“incident storms”), связанную со сбоем ИТ сервиса или компонента, затрагивающим многих пользователей.
- Суперпользователи могут давать более квалифицированные консультации для своего сообщества пользователей, поскольку, как практики, они лучше, чем сотрудники Service Desk, могут знать вопросы бизнес применения используемых их пользователями ИТ сервисов и ресурсов.
- Суперпользователи могут выступать в качестве наставников для обучения своих пользователей, в том числе в сфере ИТ.
- Суперпользователи могут быть использованы для каскадного распространения информации, исходящей от Service Desk, среди местного сообщества пользователей, что может полезно для очень быстрого распространения деталей среди всех пользователей.
- И еще одно важное обстоятельство – время реакции на обращения пользователей может быть сокращено, а качество предоставляемых сервисов улучшено, поскольку суперпользователь находится в гуще пользователей и имеет гораздо

больше возможностей понять их проблемы и сформулировать их для сотрудников ИТ.

Возможна ситуация, когда ИТ нужно поддерживать удаленные/труднодоступные локации при жестких ограничениях на штат ИТ. Тогда технически подкованный суперпользователь в данной локации может рассматриваться как агент ИТ в бизнес подразделении и на него могут быть возложены следующие функции:

- оказание поддержки своим пользователям – решение инцидентов и восстановление ИТ сервисов в пределах своей компетенции;
- выполнение запросов от пользователей, связанных с ИТ, в частности, изменения прав доступа в рамках предоставленных суперпользователю прав;
- самостоятельная установка обновлений и критических исправлений программ.

А какие подводные камни нас могут ожидать?

Необходимо решить, например, следующие возможные проблемы:

- Сама идея, что бизнес товарищи участвуют в поддержке, выполняя часть функций ИТ, может не найти понимания у бизнеса, который, например, проводит жесткую политику: “у каждого свой садик-огорожок”. Как лечится? А никак. Или мы убеждаем бизнес с цифрами в руках в явных преимуществах нашей идеи и он, пораженный нашими доводами, меняет политику или мы, плача, отказываемся от идеи использовать суперпользователей.
- Недостаток времени у суперпользователя для выполнения своих функций, что лечится правильным планированием времени работы суперпользователя
- Недостаток желания/приверженности у суперпользователя для выполнения своих функций, что лечится верным подбором кадров и правильной мотивацией
- Нечеткость статуса суперпользователя, что приводит к тому, что им пытаются подменить весь Service Desk. В каждом конкретном случае необходимо понять, в чем преимущество суперпользователя (например, лучше даст сложную консультацию по некоей информационной системе в привязке к бизнес задаче или быстрее среагирует, если время дорого) и, исходя из этого, четко разграничить зоны ответственности, обязанности взаимодействующих ролей (суперпользователя и сотрудников линий поддержки), определить процедуры эскалации и т.д.
- Трудности в предоставлении доступа суперпользователю к общей базе обращений с правами специалиста линии поддержки, например для регистрации суперпользователем локальных обращений к нему в общей базе, что настоятельно рекомендуется ITIL

А совпадает ли реальная практика с ITIL?

Пример из реальной практики компании, в которой реализована идея суперпользователей:

- российский филиал иностранной компании, чей Service Desk находится в одной из стран третьего мира
- язык, на котором разговаривает Service Desk – английский
- не все российские сотрудники компании владеют английским

- компания настойчиво развивает систему наставничества с четким механизмом мотивации сотрудников, желающих в ней участвовать
- используемые информационные системы имеют локальную специфику в рамках компании и требуют обязательного и достаточно длительного обучения пользователей
- время реакции по поддержке некоторых важных ИТ сервисов, связанных с работой ключевых пользователей, критично
- достаточно большая часть ИТ поддержки – сложные консультации, связанные с хорошим знанием информационных систем
- часть малых площадок компании не имеет своих сотрудников ИТ, а быстрый мобильный доступ к этим площадкам затруднен (отсутствие близлежащих мостов через широкие реки, плохие дороги, в общем типичная действительность в российской глубинке)

Выводы

Таким образом, мы видим, что третья версия ITIL и в этом вопросе является источником интересных и, что важно подчеркнуть, практических идей, позволяющих нам успешно решать одну из главных задач, стоящих перед ИТ – улучшать поддержку пользователей при одновременной оптимизации затрат.

Подробнее эта тема обсуждается на следующих курсах:

- [Основы ITIL v3 \(ITIL v3 Foundation\)](#)
- [ITIL v3 Operational Support and Analysis: поддержка сервисов](#)

Схожие вопросы затрагивались в следующих проектах:

- Организация службы поддержки пользователей в BSGV
- Создание службы поддержки пользователей, реализация процесса управления инцидентами в Управляющей компании ОАО «УК ГидроОГК» РАО ЕЭС России
- Подготовка ИТ-ресурсов к аутсорсингу в ОАО «Уралкалий»
- Организация поддержки пользователей информационных систем и сервисов ОАО «Чусовской Металлургический Завод»
- Создание полномасштабной службы поддержки и сопровождения ИТ в DIXIS
- Разработка процесса управления инцидентами во Внешэкономбанке
- Построение службы поддержки пользователей в банке "Внешторгбанк Розничные Услуги" (ВТБ24)
- Совершенствование поддержки пользователей внешних услуг компании в Волгателекоме
- Построение службы поддержки пользователей ИТ в Центральном Телеграфе
- ...

Данная заметка отражает мнение автора, которое может не совпадать с уважаемыми первоисточниками (ITIL v2, ITIL v3, COBIT, MOF и проч.). Комментарии и предложения темы для следующей заметки можно отправлять на items@itexpert.ru.