



20. СУПЕРПОЛЬЗОВАТЕЛИ. КТО ОНИ?



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

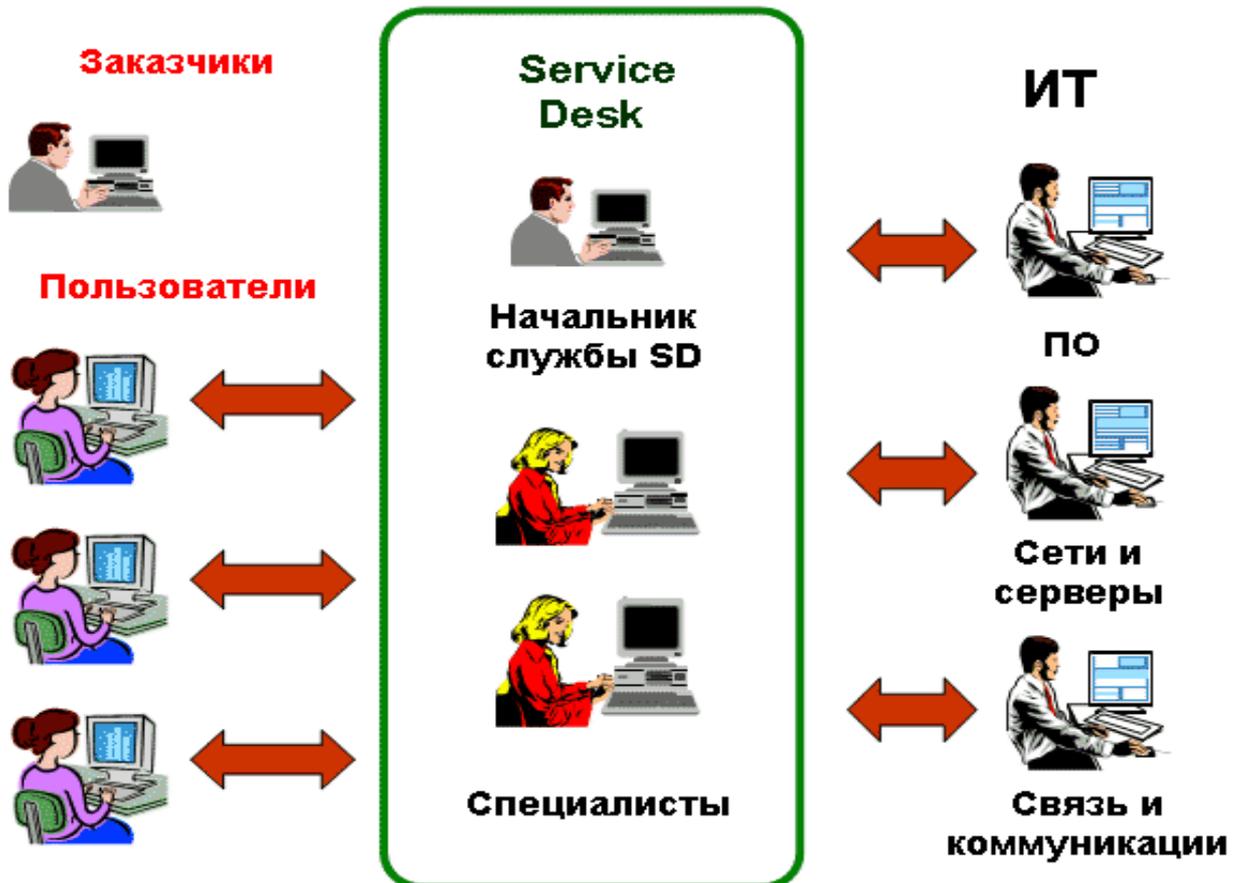
Одной из основных идей, описанных в ITIL, является идея организации Service Desk (Диспетчерской службы). Попробуем провести анализ некоторых преимуществ данной гениальной идеи, некоторые из которых, возможно, не сразу видны с первого взгляда.

Итак, как определяет ITIL третьей версии роль и задачи Service Desk? Кратко это можно выразить несколькими положениями:

- *Service Desk – специализированная функциональная единица, ориентированная на обработку специфических сервисных событий, поступающих в форме обращений пользователей или сообщений систем мониторинга.*
- *Service Desk – единая точка контакта (Single Point Of Contact) между поставщиком сервисов и пользователями*
- *Главная цель (primary aim) Service Desk - восстановить нормальный уровень сервиса как можно скорее. В данном случае «восстановление сервиса» понимается в самом широком смысле: это может включать устранение технического сбоя, выполнение запроса на обслуживание,*

в общем, всё, что необходимо для того, чтобы удовлетворенный (довольный) пользователь продолжил свою работу.

Проиллюстрируем данные положения небольшой схемой:



Начнем с того, что появление Service Desk является логическим следствием сервисного подхода – если ИТ оказывает пользователям сервисы, то нужна точка контакта в случае любых затруднений у пользователей с использованием этих сервисов. Как видно из представленной схемы, Service Desk является буфером (интерфейсом) между пользователями и ИТ, помогающим правильно организовать взаимодействие с пользователями.

Так когда же появляется потребность в организации Service Desk? Приведем некоторые из возможных ситуаций:

- Пользователям удобно обращаться в единую точку контакта
- Увеличивается поток обращений от пользователей и для обработки этого потока мы прибегаем к разделению функций – например, одни обрабатывают обращения, другие их решают

- Требуется центр для координации совместных усилий различных подразделений ИТ и усилие контроля за временем выполнения работ по поддержке специалистами ИТ
- Требуется статистика и/или отчетность по всем обращениям, временам и качеству решений

Тут важно подчеркнуть, что согласно ITIL, сотрудники Service Desk, в отличие от технических специалистов ИТ, специально ориентированы/заточены именно на общение с простыми, часто с трудом могущими объяснить, что случилось и/или часто находящимися в импульсивном/подавленном состоянии пользователями. Интересно отметить, что коллеги, успешно внедрившие Service Desk в своих компаниях, говорят, что через некоторое время пользователи так привыкают к работе через дружелюбно настроенный Service Desk, что сами удивляются, как они раньше могли без него обходиться. Итак, рассмотрим работу (и преимущества использования) Service Desk с разных точек зрения:

Пользователь: “Когда дело в ваших руках – я спокоен!”

При правильно организованном Service Desk у пользователя снимается головная боль и он не мучается вопросами типа: “Куда обращаться?”, “Про меня не забудут?”, “Какого специалиста выбрать для решения моей проблемы?”. Дружелюбный Service Desk мало того, что берет на себя решение проблемы пользователя, он, еще начиная с момента обращения, поддерживает в пользователе уверенность в том, что его проблема будет разрешена в согласованные (например, с заказчиком пользователя) сроки. Как следствие этого, успокоенный пользователь может полностью посвятить себя решению стоящих перед ним бизнес задач, что, несомненно, повысит эффективность его труда и улучшит общую моральную атмосферу в коллективе.

Развитие сервисного подхода и качества обслуживания

Внедрение Service Desk повышает уровень контроля за работой специалистов, способствует проникновению культуры сервисного подхода в ряды сотрудников ИТ и позволяет более четко оценить производительность и качество выполнения работ по поддержке. Почему так происходит? Потому что согласно ITIL операторы Service Desk координируют работу специалистов (и повышают их плотность загрузки в реальном режиме времени), контролируют время выполнения работ, оценивают качество решения обращения специалистами на основании оценки пользователей, то есть появляется дополнительный и целенаправленный контроль работы ИТ специалистов.

Технические специалисты ИТ: “Теперь больше не нужно бояться пользователей”

Как ни парадоксально на первый взгляд это звучит, но во внедрении Service Desk часто кровно заинтересованы сами технические специалисты ИТ. С одной стороны надо прямо признать, что не все специалисты ИТ являются гуманистами, способными спуститься с высоты своего технического уровня и терпеливо объяснять пользователям прописные истины. К тому же это часто бывает неоправданно с точки зрения бизнеса и напоминает забивание микроскопами гвоздей (дорого, нерационально и просто неэлегантно). Используя свои навыки работы с пользователями, Service Desk принимает удар на себя, к тому же он фильтрует поступающие обращения, задерживая всю мелочь, которую может

решить сам и оберегая тем самым ценных специалистов ИТ, давая им больше возможностей заниматься технически сложными задачами.

Менеджер по персоналу & Service Desk: “Пользователи? Давайте работать с ними вместе!”

Для достижения своей цели (сделать “...всё, что необходимо для того, чтобы удовлетворенный пользователь продолжил свою работу”) Service Desk в ходе решения обращений пользователей вынужден все лучше узнавать своих пользователей, изучать их особенности, уровень их ИТ грамотности, вести базу пользователей. Некомпетентность, недостатки в обучении пользователей мешают оказывать качественную поддержку. Между Service Desk и менеджером по персоналу появляются совместная заинтересованность и, как следствие, общие задачи, например, по организации входного тестирования вновь набираемого персонала, организации обучения или повышения квалификации уже работающих пользователей в рамках разрабатываемого менеджером по персоналу плана развития персонала. Менеджер по персоналу также может использовать данные из базы пользователей, которые могут заноситься туда сотрудниками Service Desk.

Менеджмент компании: “Service Desk? Кадровый резерв!”

Возможным преимуществом и замечательным побочным эффектом организации Service Desk является использования набравшихся опыта сотрудников Service Desk в качестве кандидатов на должности менеджеров как в ИТ, так и в бизнес подразделениях. Работая с Service Desk, сотрудники приобретают ценный опыт работы с людьми, способность решать сразу несколько задач, проникаются сервисной культурой, т.е. приобретают опыт, столь необходимый для любого успешного менеджера. При тяготении же сотрудника ИТ к технике и к решению технических задач его можно рассматривать в качестве кандидата в специалисты ИТ, причем у него будет преимущество перед другими специалистами – он умеет общаться с пользователями.

Стратегические преимущества для ИТ

Service Desk может являться стратегической функцией идентификации и снижения затрат на обеспечение поддержки услуг и инфраструктуры. Поясним, о чем идет речь. Например, Service Desk можно поставить задачу собирать статистику и проводить анализ по следующим вопросам:

- Что беспокоит пользователей, какие вопросы и затруднения чаще всего возникают?
- Каков объем потребляемых сервисов?
- Какие сервисы и у кого пользуются спросом?
- Где и как можно оптимизировать расходы на поддержку?

Пример, который показывает как это может быть использовано: рассмотрим некоторый банк, в котором есть много филиалов, в том числе несколько небольших филиалов с персоналом низкой квалификации и фиксированным набором бизнес-операций. По статистике, собранной Service Desk, сотрудники малых филиалов используют только некоторые из всего пакета стандартных услуг, предоставляемых ИТ всем филиалам банка. На основании анализа данной статистики можно сделать специализацию

пакетов, создав отдельный пакет ИТ-услуг для малых филиалов и таким образом оптимизировать затраты на ИТ поддержку.

Выводы

Таким образом, мы видим, что идеи, содержащиеся в ITIL, весьма глубоки и плодотворны и дают нам комплексный подход для решения одной 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
- 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)
- 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.