

МОДУЛЬ 4. ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ ЗАПРОСАМИ

В этом модуле Вы узнаете:

- Основную цель и задачи процесса управления запросами на обслуживание;
- Ценности процесса для бизнеса;
- Последовательность действий после получении запроса на обслуживание;
- Входы и выходы процесса;
- В чем заключаются роли и задачи основных участников процесса;
- Метрики эффективности процесса;
- А также критические факторы успеха, основные трудности и риски.

Вы готовы?



Я готов
продолжить
обучение!



Управление запросами на обслуживание (Request Fulfillment)

- процесс, ответственный за управление жизненным циклом всех запросов на обслуживание.

Термин «запрос на обслуживание» используется как общее определение для самых различных типов запросов, подаваемых пользователями в ИТ организацию.



ЦЕЛЬ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ ЗАПРОСАМИ

Управление жизненным циклом всех запросов на обслуживание, поступивших от пользователей.



ЗАДАЧИ

- повысить удовлетворенность пользователей и заказчиков посредством экономичной и профессиональной обработки всех запросов на обслуживание;
- предоставить канал, по которому пользователи смогут направлять запросы и получать стандартные услуги по обслуживанию;
- предоставить пользователям и заказчикам информацию о доступности услуг и процедуры для получения доступа к ним;
- предоставлять компоненты стандартных услуг (например, лицензии для программного обеспечения);
- обеспечить помощь при необходимости получения общей информации, передачи жалоб или комментариев.





Процесс управления запросами важен для ИТ-службы потому что:



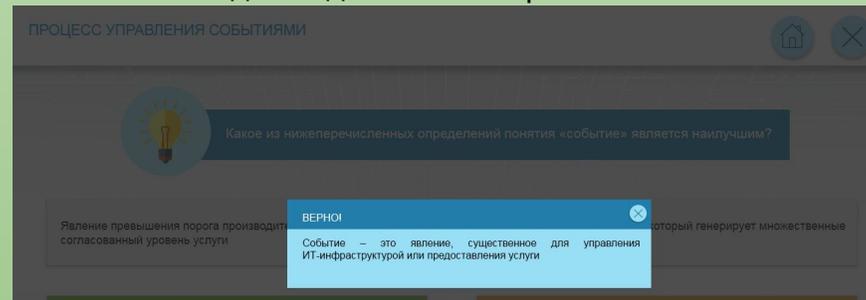
Уменьшает количество инцидентов

Снижает нагрузку на процесс управления изменениями

Увеличивает число успешных изменений

Снижает нагрузку на процесс управления уровнем услуг

Вид слайда с окном обратной связи:



ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ СОБЫТИЯМИ

Какое из нижеперечисленных определений понятия «событие» является наилучшим?

Явление превышения порога производства согласованный уровень услуги

ВЕРНО!

Событие – это явление, существенное для управления ИТ-инфраструктурой или предоставления услуги

Ответить



Рассмотрим ценность процесса для бизнеса



Доступ

Поддерживает быстрый и эффективный доступ к услугам, которые персонал бизнеса может использовать для увеличения продуктивности своей работы или качества услуг и продуктов бизнеса.



Контроль

Централизованное исполнение запросов также позволяет увеличить контроль за услугами и их компонентами.



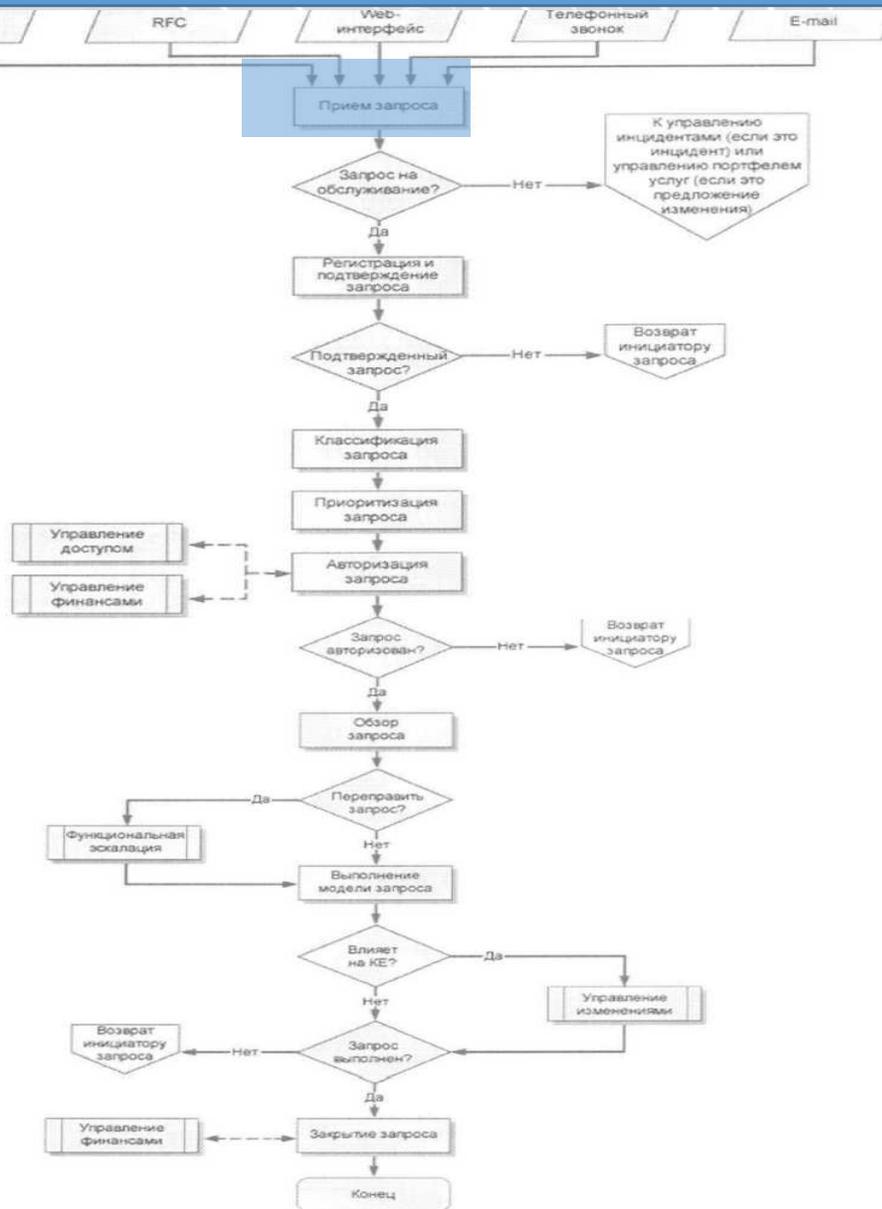
Итак, мы получили запрос. Рассмотрим подробнее схему работы при управлении запросами

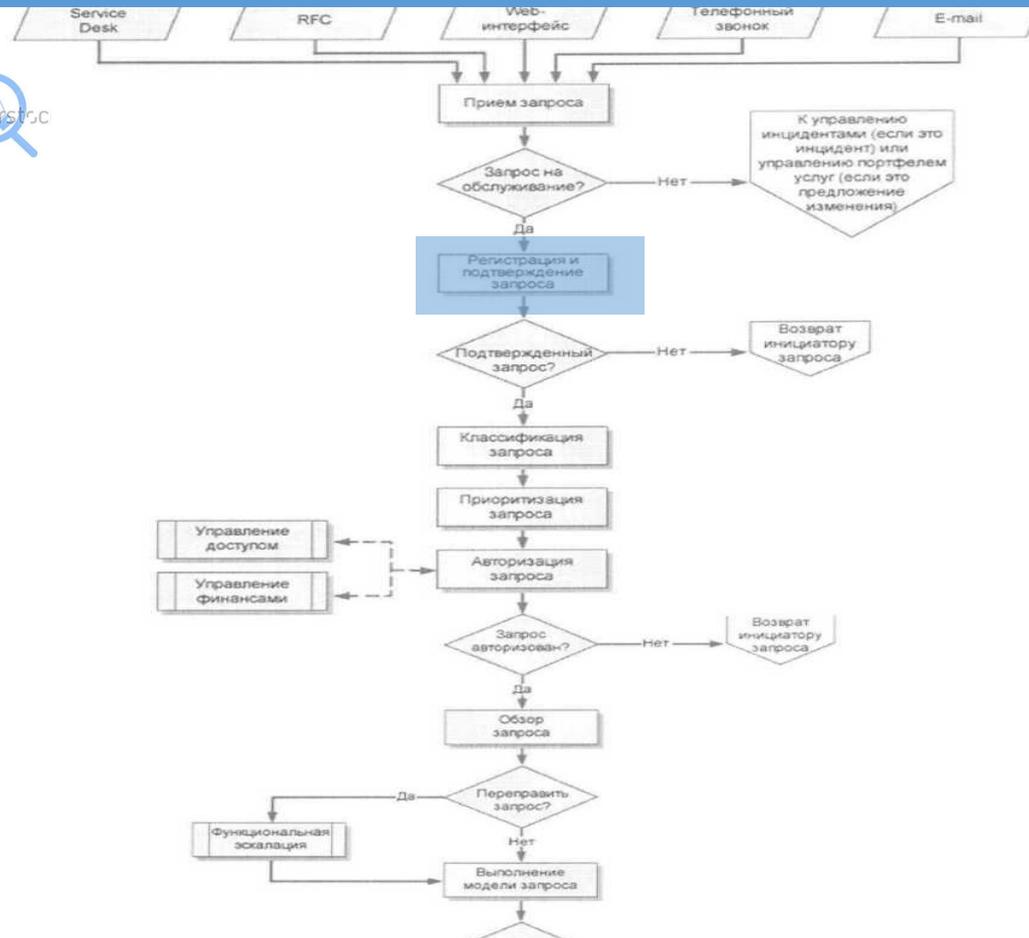
Этап «Получение запроса»

Запрос может быть связан с получением его из службы Service Desk, а также из различных каналов:

- через запрос на Изменения,
- телефонный звонок,
- обращение по электронной почте,
- web-интерфейс,
- личное обращение,
- наряды на работы.

В любом случае, запрос на обслуживание первично попадает в единую точку контакта – службу Service Desk.





Этап «Регистрация запроса и проверка источника»

Основные вопросы:

- Действительно ли это запрос на обслуживание?
- Корректен ли запрос?



Как и что необходимо регистрировать:

1. Уникальный номер
2. Классификация запроса
3. Срочность запроса
4. Влияние запроса
5. Приоритет запроса
6. Дата/Время регистрации
7. Имя/Идентификатор лица
8. Метод уведомления
9. Центр затрат
10. Рабочее время пользователя
11. Метод обратной связи (телефон, почта и т.д.)
12. Описание запроса

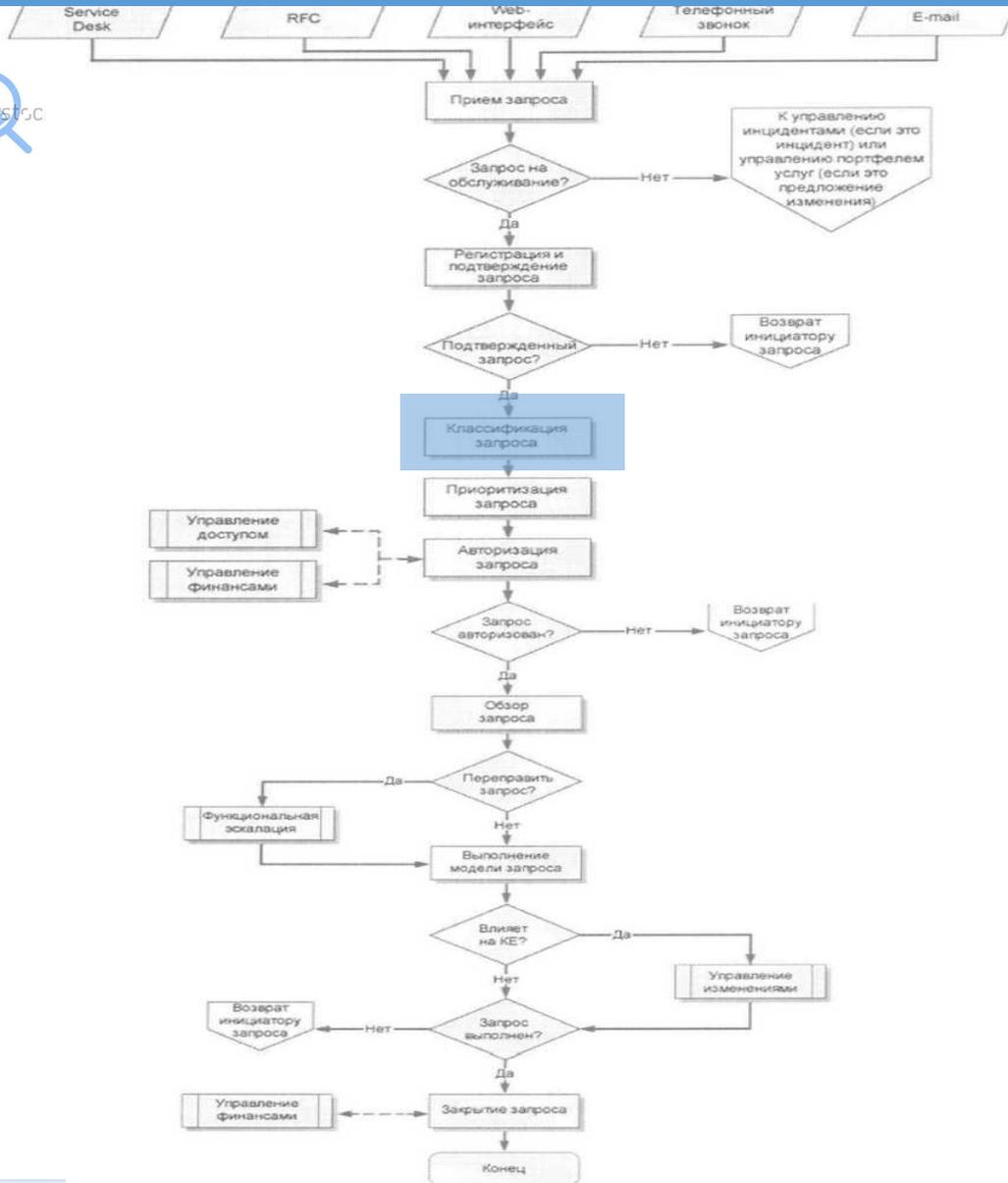
Пример формы запроса

✗ Статус (активен, ожидание, закрыт, и т.д.)
 Зависимые KE

Типы поддержки/ответственный исполнитель
 Дата и время Разрешения

Дата и время Закрытия **Нажмите, чтобы посмотреть пример формы запроса**





Этап «Категоризация запроса»

Классификация запроса может быть обширная, многоуровневая.

По сервису

Электронная почта,
интернет

По виду деятельности

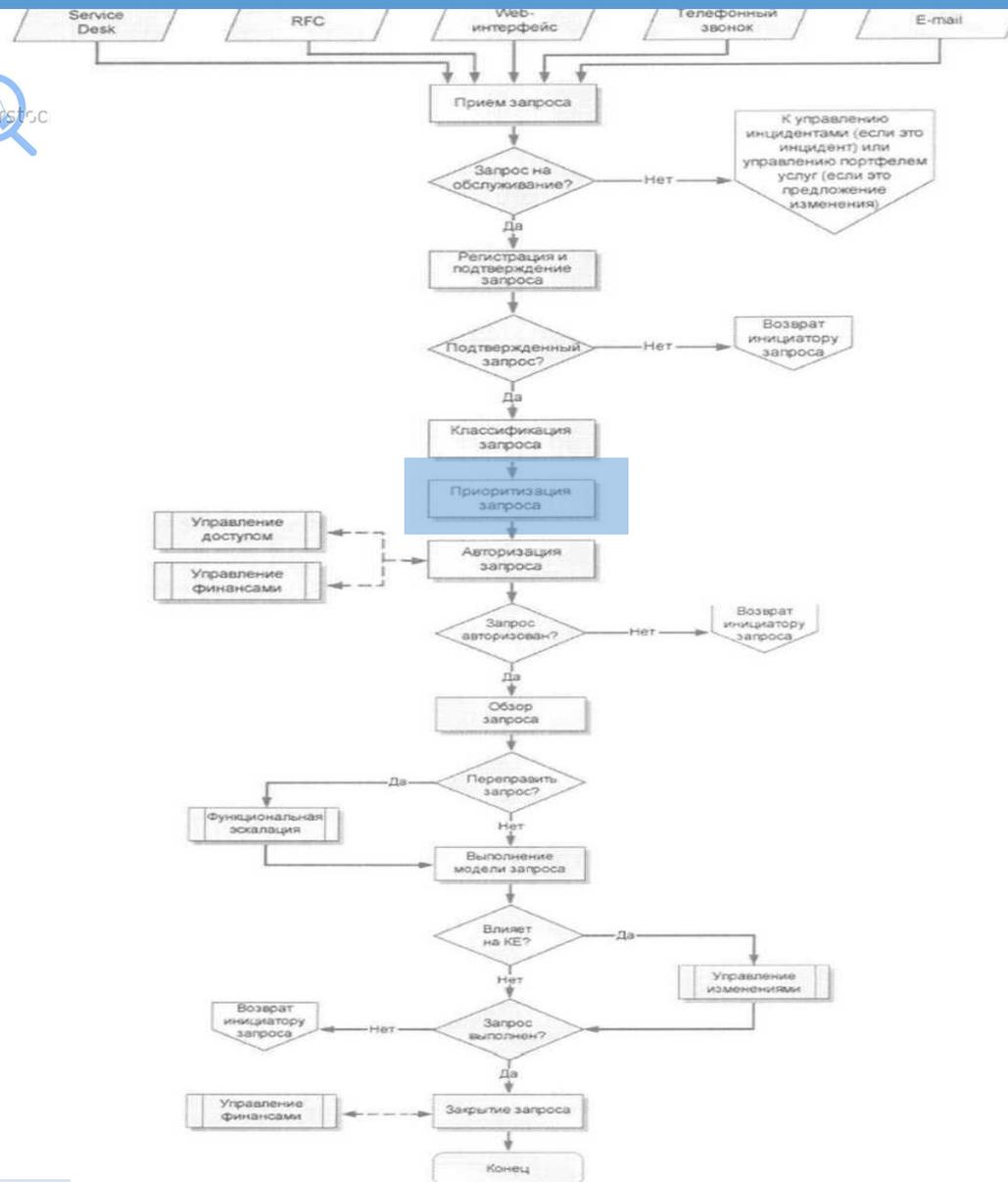
Сброс пароля, замена
картриджа

По видам работ,
которые входят в
состав сервиса

По типу

Консультация, жалоба,
стандартное изменение

По конфигурационным
единицам



Этап «Определение приоритета запроса»

Приоритизация схожа с той деятельностью, которая осуществляется в процессе управления инцидентами.

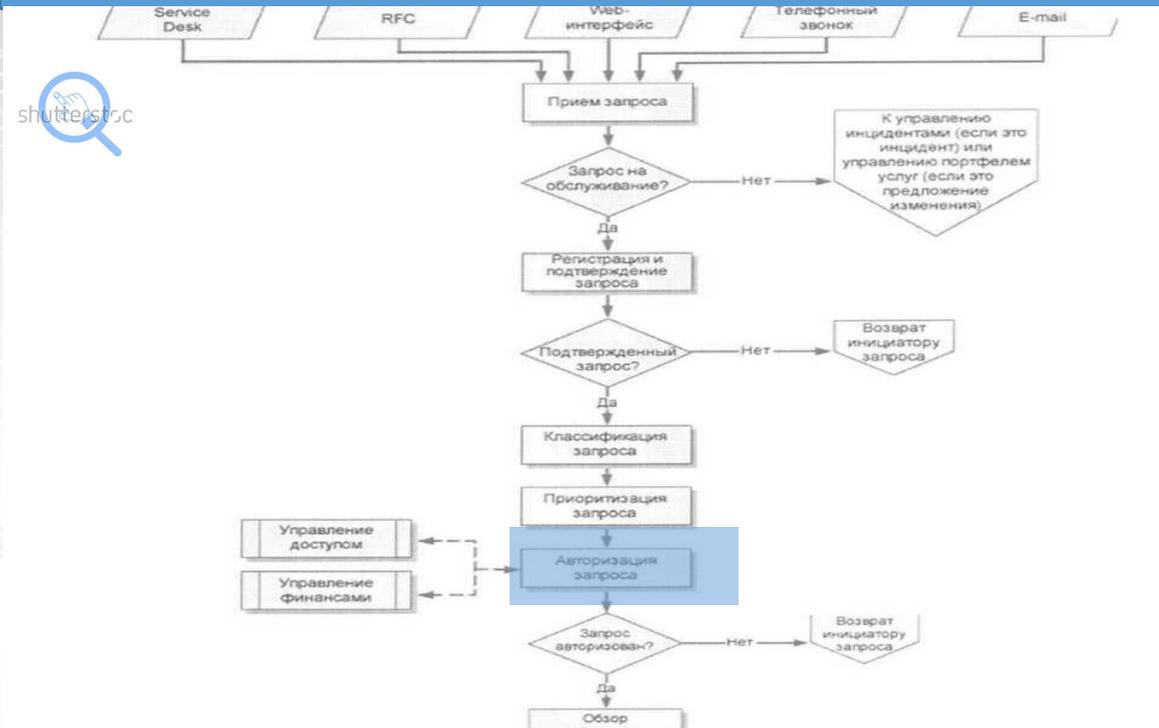
Приоритет также определяется **влиянием** и **срочностью**.

«**Влияние**» - это мера воздействия на бизнес. Влияние часто базируется на степени воздействия на уровни услуг.

При оценке необходимо учитывать:

- Количество затронутых пользователей.
- Количество затронутых услуг.
- Уровень исполнительной власти пользователей.
- Уровень прибыли/ убытка при выполнении/ невыполнении
- Эффект деловой репутации
- Нормативные и законодательные штрафы

«**Срочность**» - мера того, насколько с момента появления Запроса он приобретает существенное влияние на бизнес.



Этап «Авторизация запроса»

Все запросы должны быть авторизованы до начала их выполнения.

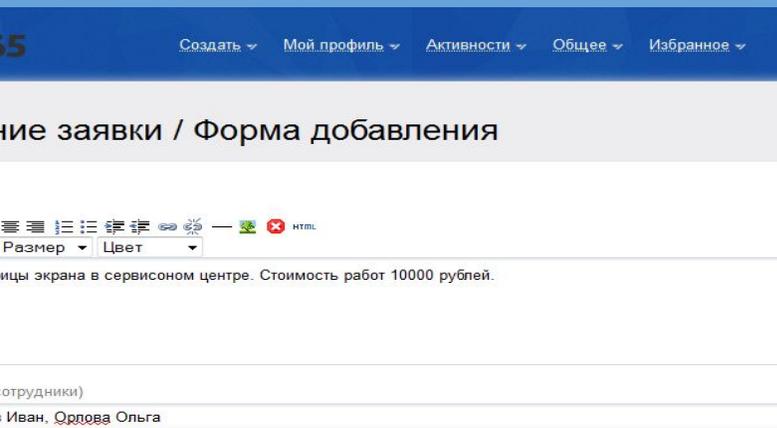


Разрешения могут осуществляться с помощью:

- Сервисной службы;
- Предварительно авторизованных запросов на основе типа запроса.

В некоторых случаях более строгая авторизация может приходиться из других источников (например, финансовая служба, вышестоящие руководители, Служба безопасности и т.д.). Запрос, который не может быть авторизован должен быть возвращен запрашивающей стороне с указанием причины отказа в авторизации.

Шаги авторизации запроса

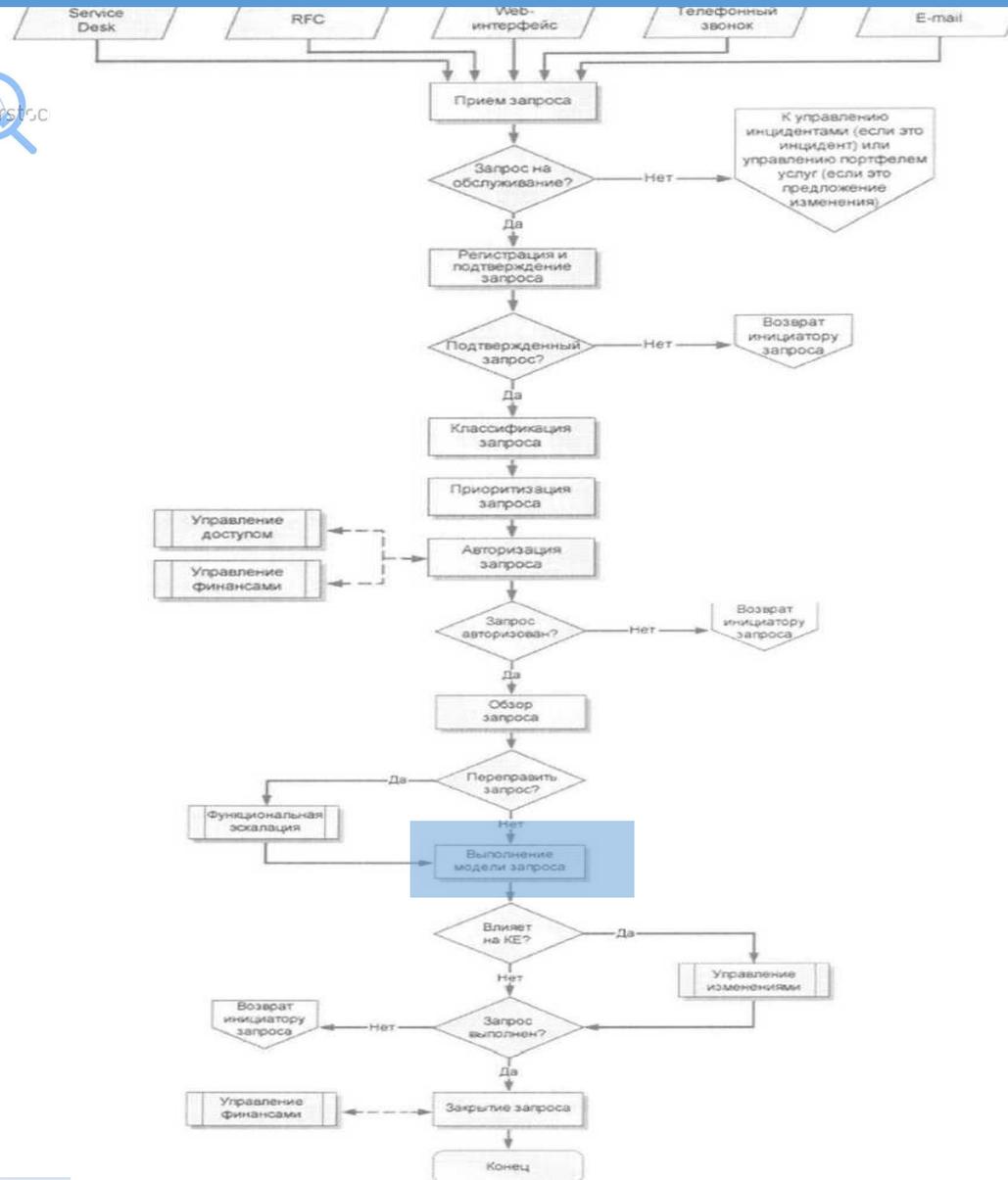


Нажмите, чтобы посмотреть пример формы авторизации запроса



Нажмите, чтобы посмотреть пример авторизованного запроса





Этап «Выполнение запроса и использование модели запроса»

Деятельность, связанная с исполнением запроса, зависит от содержания запроса, тем не менее, можно выделить ряд стандартных деятельностей, которые должны быть осуществлены.

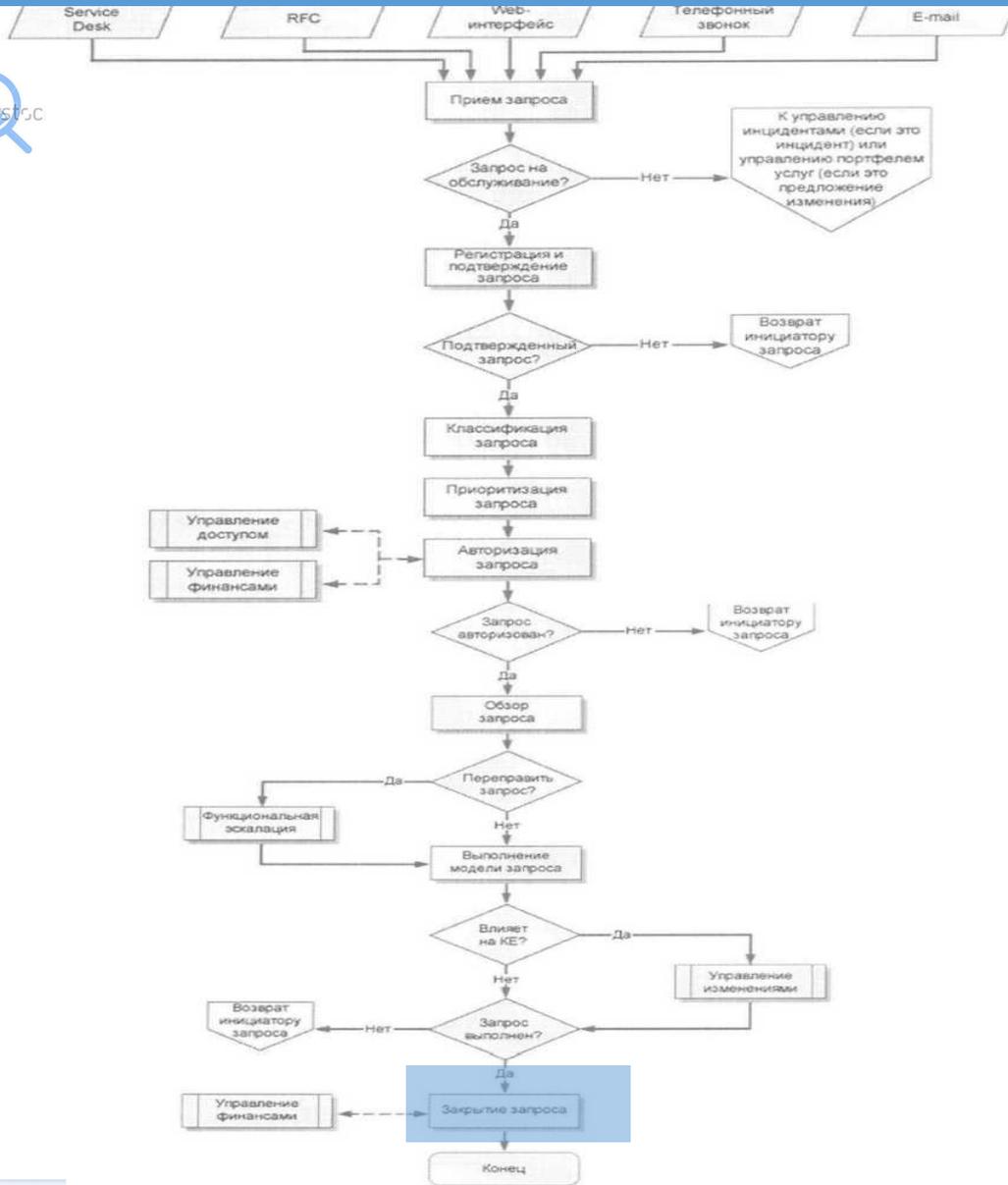
Поскольку многие запросы периодически повторяются, можно выделить стандартную **модель** (или шаблон, сценарий) для их исполнения.

Модель исполнения запросов включает в себя:

- шаги по исполнению запроса;
- группы или отдельных людей, вовлеченных в решение;
- временные границы;
- пути эскалации.

Для размещения запросов на обслуживание ITIL рекомендует разработать веб-форму.





Этап «Закрытие»

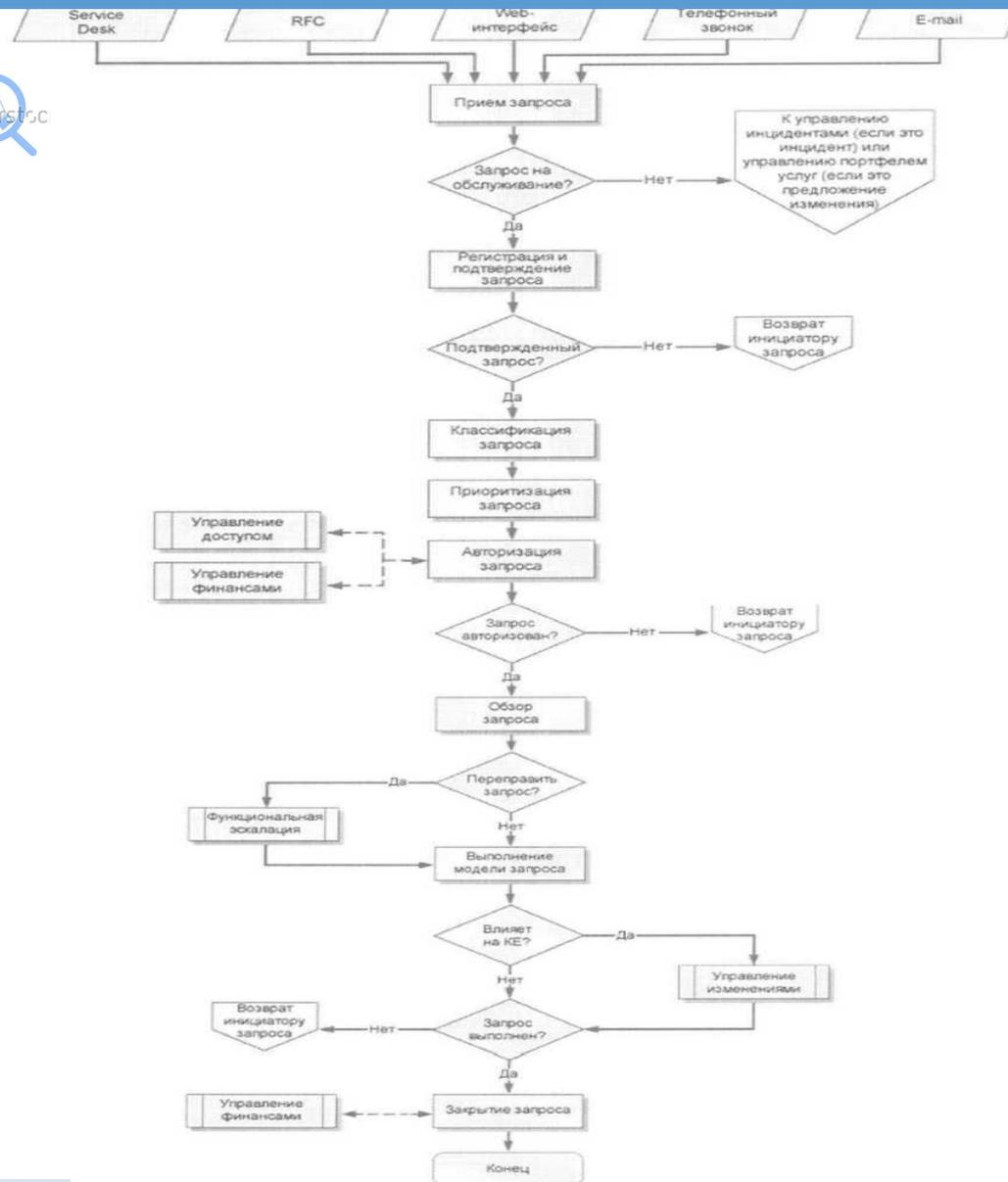
Ответственность за формальное закрытие запроса на обслуживание чаще всего лежит на Service Desk.

При закрытии запроса на обслуживание, равно как и запроса на изменение или обращения по поводу инцидента необходимо убедиться в удовлетворенности пользователя.

Закрытие



Пользователь удовлетворен?



Использование самообслуживания

Пользователи могут инициировать запросы на обслуживание, используя технологию, основанную на инструментах управления услугами. В идеальном случае пользователям можно предложить возможность выбора по типу «меню» через web – интерфейс.

Там, где используется практика самообслуживания для обработки инцидентов, изменений или управления доступом, имеет смысл объединить эти виды обслуживания с системой Управления запросами пользователей.

Для управления деятельностью по обработке запросов можно использовать средства автоматизации бизнес-процессов или инструментарий ERP/CRM.

Автоматизированная Система обработки запросов предлагает прекрасные возможности, чтобы:

- Улучшить качество реагирования на обращения пользователей
- Снизить затраты
- Увеличить временные границы обслуживания
- Снизить спрос на ИТ - персонал
- Улучшить качество обслуживания.



Система самообслуживания – это инструмент, дающий возможность пользователю:

Самостоятельно запрашивать и получать стандартные услуги

Самостоятельно проводить изменения в инфраструктуре

Самостоятельно проводить регламентные работы на оборудовании

Ответить

ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ ЗАПРОСАМИ

и представителя
есса управления
есса управления
ми управления
ониторинга;



Владелец процесса – Менеджер инцидентов



Специалист 1-ой линии поддержки



Группы (подразделения) по выполнению запросов

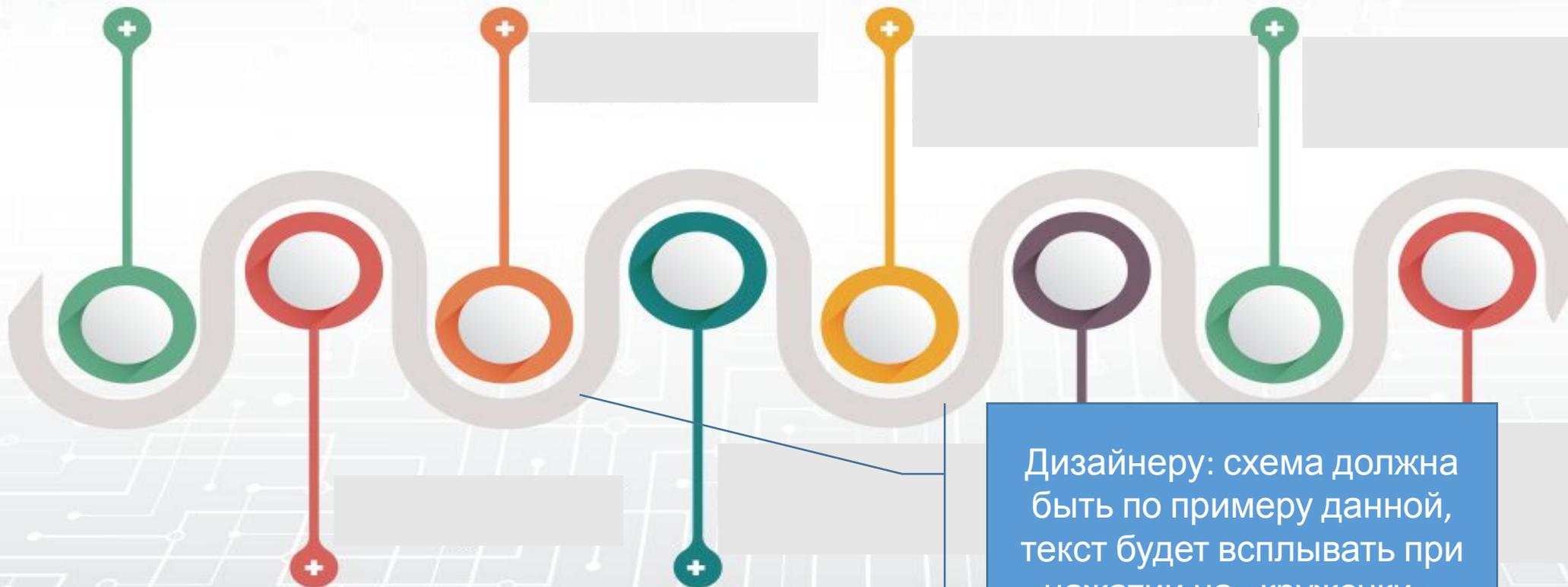
дентов
твенность не только
оцесса управления
анизацией процесса



Метриками эффективности процесса Управления запросами на обслуживание могут быть следующие.



общее количество запросов на обслуживание



Дизайнеру: схема должна быть по примеру данной, текст будет всплывать при нажатии на «кружочки», кружочков будет 7 (!) – текст к кружочкам представлен в подстрочнике слайда



Перечислим факторы успеха процесса управления запросами.



КРИТИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ УСПЕХА



Запросы должны выполняться эффективно и своевременно, в соответствии с согласованными целевыми показателями для каждого типа запросов



Выполнены могут быть только авторизованные запросы



Перечислим трудности и риски процесса управления запросами.



ТРУДНОСТИ

- Четкое определение и документирование типов запросов, которые будут обрабатываться в рамках процесса выполнения запросов (и тех, которые будут либо проходить через службу поддержки и обрабатываться как инцидентов или тех, которые нужно будет проводить через формальное управление изменениями), так чтобы участие всех сторон было четко определено.
- Создание удобных интерфейсов системы самопомощи, которые позволят пользователям успешно взаимодействовать с процессом исполнения запроса.
- Определение целевых показателей уровня услуг, и согласование их для каждого типа запроса.
- Согласование расходов на выполнение запросов каждого типа.
- Доступность информации о том, какие запросы могут быть выполнены в случае обращения пользователей.
- Контроль удовлетворенности пользователей способом, результатом и качеством выполнения запросов.

РИСКИ

- Плохо определенны границы процесса, в результате чего персонал неясно представляет, что необходимо выполнять в процессе.
- Плохо разработанные или реализованные пользовательские интерфейсы.
- Плохо спланированы или плохо осуществляемые действия в процессе, не позволяющие справиться с объемом или предметом запросов.
- Неадекватные возможности мониторинга, не позволяющие собирать необходимые для выполнения запросов данные.





Отлично!

Теперь Вы знаете основные этапы процесса и понимаете, что основная его цель - управление жизненным циклом всех запросов на обслуживание, поступивших от пользователей.

Готовы приступить к практике?

Приступить





За последние 10 лет известная страховая компания существенно улучшила свою работу за счет использования интернета. Внешним заказчикам предоставляется множество основанных на ИТ услуг.

Это динамичная компания, стремящаяся оперативно реагировать на изменения на рынке и использовать новые возможности. Такой подход требует существенной гибкости от персонала и бизнес-процессов. Для этого компания стимулирует частую смену и совмещение сотрудниками разных ролей. Отсюда - множественные запросы от сотрудников на перенос рабочих мест и изменение прав доступа к различным системам.

Представьте, что Вы пришли на должность руководителя Service Desk три месяца назад. До сих пор запросы на обслуживание обрабатывались в компании как инциденты, но сейчас вы планируете организовать процесс выполнения запросов. Регистрироваться запросы будут Service Desk, а затем они будут передаваться в различные группы поддержки. Будет использоваться та же система регистрации и управления, но теперь в ней для запросов будет свой объект - чтобы управлять потоком работ и формированием отчетности.





Вы проанализировали самые популярные запросы от пользователей и подготовили следующий отчет:



1. Жалоба на ошибки в работе ПК - заменена мышь
2. Запрос на добавление полей в экранную форму
3. Запрос на замену картриджа в принтере
4. Жалоба на медленную работу почтового приложения
5. Запрос на консультацию по использованию Excel
6. Жалоба на ошибки в работе принтера
7. Забыт пароль - сброс пароля
8. Запрос на изменение уровня доступа к системе
9. Запрос на перенос ПК в другой офис
10. Жалоба на невозможность войти в компьютер

Продолжить



Что из перечисленного можно обрабатывать в рамках процесса выполнения запросов на обслуживание?

- 1, 2, 3, 4, 6, 7 и 8 можно обрабатывать как запросы, поскольку они имеют общий характер и следуют predetermined процедурам.
- 9 – запрос на изменения и должен быть зарегистрирован и выполнен в процессе управления изменениями.
- 5 и 10 требуют диагностики для выяснения природы обращения, и они должны быть выполнены в процессе управления инцидентами.

- 3, 5, 7, 8, и 9 могут быть выполнены как запросы на обслуживание, потому что они следуют общим predetermined процедурам.
- 2 это запрос на изменение и должен быть зарегистрирован и выполнен в процессе управления изменениями.
- 1, 4, 6 и 10 требуют диагностики для выяснения природы обращения, и они должны быть обработаны как инциденты.

- 3, 5 и 7 можно обрабатывать как запросы, поскольку они имеют общий характер и следуют predetermined процедурам.
- 2 и 9 это запрос на изменение и должны быть зарегистрированы и выполнены в процессе управления изменениями.
- 8 должен быть выполнен в процессе управления доступом.
- 1, 4, 6 и 10 требуют диагностики для выяснения природы обращения, и они должны быть обработаны как инциденты.

- 2, 3, 5, 7, 8, и 9 можно обрабатывать как запросы, поскольку они имеют общий характер и следуют predetermined процедурам.
- 1, 4, 6 и 10 требуют диагностики для выяснения природы обращения, и они должны быть обработаны как инциденты.