

СИСТЕМА ОБРАБОТКИ ЗАЯВОК СОВРЕМЕННОГО ИТ-ОТДЕЛА

Богданов Д.О.

Научный руководитель — Горячев В.Н.

Сибирский федеральный университет

Оперативное исполнение большого потока входящих заявок по обслуживанию ИТ-инфраструктуры в современных компаниях – сложная и комплексная задача. Проблемы во многом связаны с отсутствием специализированного программного обеспечения, позволяющего автоматизировать значительные объемы ручной работы и упорядочить поток запросов.

Данные анализа структуры государственных учреждений и частных компаний показали, что среднее количество персональных компьютерных рабочих мест в них составляет в среднем 300 единиц. Кроме того, осуществляется обслуживание сетевого оборудования и телефонных сетей. Количество объектов увеличивается по мере развития предприятия. Все это требует тщательного учета объектов материально-технической базы, а также систематического контроля за их техническим состоянием, оперативного устранения неисправностей, регулярного сервисного обслуживания.

В связи с этим возникает необходимость создания системы, обеспечивающей учет оборудования, а также осуществляющей информационное сопровождение процесса обслуживания объектов.

Внедрение такой системы существенно ускорит процесс выполнения заявок, исключит возможность их утери, позволит осуществлять контроль за исполнением работ, а также максимально объективно отслеживать состояние объектов материально-технической базы предприятия.

Анализ деятельности компаний выявил типовые задачи, решаемые отделами ИТ:

- Получение информации о работоспособности и количественном составе оборудования в компании, о распределении оборудования по структурным подразделениям, об установленных в оборудовании комплектующих устройствах и программном обеспечении, о сроках гарантии и пр.;
- Учет движения оборудования внутри компании (передача в другие отделы, другим пользователям);
- Учет конфигураций рабочих мест и регистрация их изменений, произошедших в результате модернизации или ремонта оборудования;
- Регистрация неисправного оборудования, формирование заявок на его ремонт, а также движение заявок и стадии их выполнения;
- Учет проведения ремонтных и регламентных работ;
- Учет поступивших и имеющихся в фирме программных продуктов.

Немало важным является организация получения самой разнообразной отчетной и аналитической информации о состоянии и движении офисного оборудования предприятия в целом или отдельных фирм. Требуется, чтобы система позволяла формировать отчеты, в которых будут представлены:

- Все рабочие места предприятия или выбранного подразделения, на которых установлены конкретные комплектующие или программное обеспечение;
- Список оборудования, поступившего в определенный период времени;
- Перечень отремонтированного оборудования и замененных деталей и др.;
- Учет расходных материалов (бумаги, картриджи для принтеров, тонеров и проч.)

за указанный период.

Также немаловажно создать механизм корпоративных (внутрифирменных) коммуникаций, предполагающий как наличие базы сотрудников предприятия (с указанием занимаемой должности, отдела, телефона и прочей информацией), так и создание системы оповещения о нововведениях, проводимых работах и изменениях в регламенте работы ИТ-отдела.

Анализ российского и европейского рынка программных продуктов показал отсутствие систем, полностью удовлетворяющих эти требования. В связи с этим считаю перспективным создание системы обработки заявок, решающих данные задачи и представляющую собой комплекс интегрированных подсистем, состоящий из:

1. Подсистемы регистрации и рецензирования (визирования) предназначенной для ввода и регистрации всех поступающих заявок, а также для дальнейшего их визирования в соответствии с требованиями организационно-распорядительных документов. Данная подсистема является центральным компонентом и служит источником информации для формирования задания (поручений) конечному исполнителю по оказанию ИТ-услуг сотрудникам организации (предприятия).
2. Подсистемы ведения справочников (классификаторов), предназначенной для ввода, хранения и модификации нормативно-справочной информации о типе заявки и виде поступившей заявки. Каждому виду заявки в системе соответствует свой жизненный цикл, т.е. каждый вид заявки определяется своим технологическим процессом. Технологические процессы прохождения заявок разных видов могут совпадать.
3. Подсистемы поиска заявок, предназначенной для поиска как отдельной заявки, зарегистрированной в системе, так и группы заявок, удовлетворяющих условиям поиска. Поиск может производиться по произвольному набору атрибутов, описывающих поступившие заявки.
4. Подсистемы подготовки и печати отчетов, предназначенной для формирования списка заявок, удовлетворяющих условиям отбора, их анализа и представления в формализованном виде в соответствии с правилами, описанными для данного отчета с последующей распечаткой на принтере или сохранения в архиве.
5. Подсистемы разграничения доступа, предназначенной для формирования, хранения и модификации прав пользователей системы при их работе в ней. Данная подсистема реализует механизм защиты информации от несанкционированного доступа.
6. Подсистем учета оборудования.
7. Подсистем корпоративных коммуникаций.

Наиболее целесообразно разрабатывать систему, используя Клиентский WEB интерфейс - вся работа с продуктом выполняется с использованием Web браузера, что существенно снижает общую стоимость владения системой.

Инструмент администрирования - использование отдельной административной утилиты - обеспечивает максимально удобный доступ ко всем функциональным настройкам системы.

Встроенная база знаний позволит сотрудникам технической поддержки и пользователям услуг иметь возможность обращаться к структурированному хранилищу знаний предприятия.

Важными требованиями к системе являются:

- простота использования, не требующая хорошего знания ПК

- гибкость - возможность создать множества шаблонов для различных заявок, а также разрабатывать разные схемы их обработки.

Разработка и внедрение данной системы обеспечит высокую степень защиты хранимой информации, непрерывный контроль за ходом выполнения заявок, оперативность при анализе хранимой информации и подготовке отчетных и справочных документов, возможность проведения детального анализа эффективности существующей ИТ-инфраструктуры и деятельности ИТ-подразделений, что является определяющим для современного ИТ-отдела.