

МЕТОДЫ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ МОНИТОРИНГА И ОБСЛУЖИВАНИЯ СИСТЕМНЫМИ АДМИНИСТРАТОРАМИ РАБОЧИХ МЕСТ СОТРУДНИКОВ ИТ КОМПАНИИ

Современные компании используют в своей деятельности различные ИТ-технологии, средства коммуникаций, аналитические и учетные системы, системы управления и др. Все эти технологии нуждаются в постоянной поддержке и защите от взлома, которую поручают техническому отделу компании.

Эффективность поддержки напрямую зависит от доступности обращения в технический отдел.

Когда пользователь сталкивается с какой-либо проблемой (неисправностью, сбоем, просто неумением), он рассчитывает получить квалифицированную помощь в работе с техническим средством. При этом его интересует максимально быстрое разрешение проблемы. Многократные звонки в технический отдел с целью найти там системного администратора, который вынужден выходить с рабочего места для решения проблем, занимают значительную часть рабочего времени. К тому же, даже если такой сотрудник нашелся, он может быть занят каким-либо другим делом (например, решением проблемы другого пользователя).

Для устранения этих и многих других проблем было проведено исследование методов повышения эффективности мониторинга и обслуживания системными администраторами рабочих мест сотрудников ИТ компании.

Важнейшим компонентом являются программные средства, которые обеспечивают единую точку контакта для пользователей и ИТ-персонала.

Кроме этого, такие программные средства формирует статистическую информацию о проблемных местах, на которые следует обратить особое

внимание, и эффективности работы технического отдела. К тому же они обеспечивают снижение стоимости владения ИТ-инфраструктурой путем повышения эффективности использования ресурсов. Такие системы нужны не только в крупных организациях со значительным количеством пользователей и услуг. И в небольших структурах управление ресурсами, технологиями и уровень автоматизации необходимых процедур и решений могут быть не менее важны.

Обратная связь – одна важнейших функций, ведь её внедрение позволяет сократить стоимость решения инцидента примерно в 3 раза (исключаются перезвоны, уточнения, повторяющиеся контакты с пользователями – ведь работодатель в этих случаях платит дважды: и за рабочее время пользователя, и за рабочее время технического специалиста). Регистрация заявок и обратная связь позволяют исключить обращения пользователей в технический отдел для уточнения ситуации с запросом (10-20% от общего числа обращений).

Для того чтобы такие системы были действительно полезны и люди получали от их функционирования максимальный эффект, необходимо изначально определить возлагаемые на них обязанности, установить исполняемые ими функции и формализовать реализуемые процессы.

Список основных функций:

- обеспечение точки контакта с пользователями;
- регистрация и дальнейшее сопровождение инцидентов, жалоб и заявок;
- доступность пользователю информации о текущем статусе запроса и ходе работ по нему;
- контроль текущего состояния предоставляемых услуг, различных систем, задействованных в предоставлении услуг;

- управление жизненным циклом заявки, включая подтверждение о его устранении, закрытие заявок и согласование факта закрытия с пользователем;
- совместное с пользователями планирование и осуществление краткосрочных изменений работы технических средств;
- предоставление управленческой информации и выработка предложений по улучшению обслуживания;
- информирование о необходимости обучения и тренингов пользователей;
- информирование о необходимости совершенствования услуг и т. д.

В идеале все эти функции должны быть возложены на данные системы. Реально этому могут помешать разнообразные факторы: недостаточное количество (или качество) технологий, ограничения персонала, невозможность возложения на данную систему отдельных обязанностей в связи с корпоративной политикой и т.д. Однако и частичная реализация позволит получить положительный эффект, хотя и в сокращенном виде.