

13.1. Процесс: REQUEST FULFILLMENT - Управление запросами на обслуживание

Управление запросами на обслуживание (Request Fulfillment) - процесс, ответственный за управление жизненным циклом всех запросов на обслуживание.

Под запросами на обслуживание понимается множество запросов пользователей к IT-департаменту. Большинство из них имеют низкий риск, приоритет, *значение* для бизнеса и т.п. Именно поэтому их рассмотрение необходимо выделить в отдельный процесс, дабы уменьшить нагрузку на такие процессы как Управление инцидентами и Управление изменениями. К ним относятся, в частности, запросы на смену пароля или запросы на установку программного обеспечения.

Основные цели процесса Управления запросами 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 для стандартных услуг (например, лицензии для программного обеспечения).

Процесс Управления запросами на обслуживание предоставляет ценность для бизнеса тем, что поддерживает быстрый и эффективный *доступ* к услугам, которые персонал бизнеса может использовать для увеличения продуктивности своей работы или качества услуг и продуктов бизнеса. Централизованное *исполнение* запросов также позволяет увеличить *контроль* за услугами и их компонентами.

Процесс исполнения запроса зависит от того, какой именно *запрос*, но тем не менее, можно выделить ряд стандартных *деятельностей*, которые должны быть осуществлены. При этом многие запросы периодически повторяются, поэтому можно выделить стандартную модель для их исполнения. Модель исполнения запросов включает в себя шаги по исполнению запроса, группы или отдельные люди, вовлеченные в решение, временные границы и пути эскалации.

Для размещения запросов на обслуживание *ITIL* рекомендует разработать веб-форму. В ней необходимо предусмотреть возможность для пользователей ввести детальную и структурированную информацию о запросе из заранее определенного перечня значений. Это позволит быстро назначить *запрос* в команду поддержки, а иногда и автоматизировать его.

Метриками эффективности процесса Управления запросами на обслуживание могут быть:

- Общее количество запросов на обслуживание;
- Количество запросов, находящихся на разных стадиях жизненного цикла - закрыт, в работе, назначен в команду и т.п.
- Количество запросов, ждущих исполнения;
- Среднее время исполнения запросов определенных типов;
- Количество запросов, исполненных в согласованное время исполнения запросов;
- Средние затраты на исполнение запросов определенных типов;
- Уровень удовлетворенности пользователей.

Система самостоятельной помощи - Self-Help:

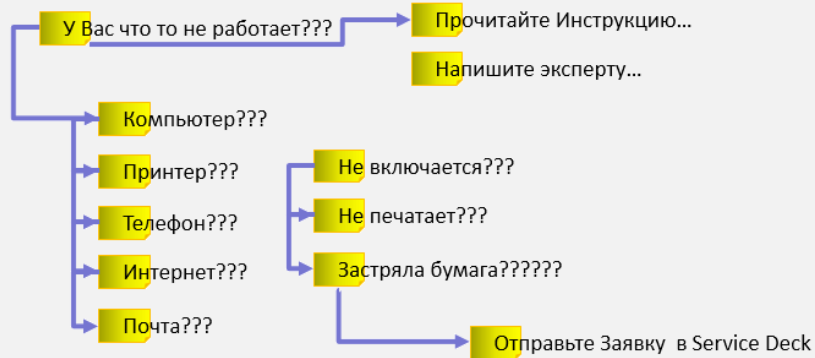


Последние Новости
Погода
Расписания.....



Удивительно, но факт – по статистике - 40% пользователей с удовольствием занимаются «самоудовлетворением» и готовы самостоятельно искать решения своих проблем, при условии, что эта функция будет организована максимально удобно, доступно и привлекательно!!!

Это может быть папочка с руководствами, куда сотрудники Service Desk



перенаправляют пользователя, либо автоматизированная информационная система с иерархическим меню, веб-портал и т.д..

Выгоды от SELF-HELP:

- Увеличивает эффективность обработки запросов.
- Снижает риск ошибок при регистрации запросов.
- Уменьшает издержки.
- Повышает удовлетворенность Заказчика!!! ПРОВЕРЕНО!!!
- Позволяет принимать Заявки в режиме 24x7!!!
- Позволяет полностью автоматизировать обработку типовых запросов.
- Обеспечивает 100% автоматизированную обратную связь!
- И многое другое...

На одном из предприятий внедрились следующее – каждое обращение на Селф-хелп автоматически регистрируется как Обращение и закрывается как исполненная Заявка!!!

В идеале: систему Селф-Хелп можно объединить с интерфейсом подачи заявок через Интернет!!!

Пользователь имеет возможность найти решение самостоятельно, и только в случае неудачи – формирует Обращение.

Сервис-деск при этом «ненавязчиво» получает ценную информацию по классификации Заявок!!!

По статистике, внедрение системы «Селф-хелп» всегда окупается!!!

**Только Представьте, что у Вас есть возможность решить до 40% Инцидентов автоматически!!!
Хорошая мотивация на развитие системы!!!**