

HP ServiceManager – консолидированный центр обслуживания для предприятия

Службы ИТ многих предприятий ежедневно сталкиваются с множеством различных проблем. С одной стороны, ИТ-инфраструктура должна приспосабливаться к постоянным изменениям и увеличивающейся сложности требований пользователей. С другой стороны, руководство компаний ожидает, чтобы информационные технологии играли более значительную роль в достижении общих результатов бизнеса. Очевидно, что в этих условиях предприятие просто не может позволить себе неэффективное управление ИТ-услугами.

Для решения задач, связанных с управлением ИТ-инфраструктурой, требуется развитие центра обслуживания, внедрение новых процессов и методов с целью более быстрого и эффективного устранения проблем с обслуживанием. Одним из наиболее рентабельных и эффективных способов создания в компании системы управления ИТ-услугами основан на использовании программного обеспечения HP ServiceManager.

Очевидные и долгосрочные преимущества

HP ServiceManager представляет собой комплексный и полностью интегрированный пакет программного обеспечения по управлению ИТ-услугами, предназначенный для повышения уровня обслуживания, равномерного распределения ресурсов и контроля затрат. Благодаря встроенным оптимальным методам, разработанным на основе стандартов Information Technology Infrastructure Library (ITIL) пакет дает возможность автоматизировать и оптимизировать все процессы управления услугами с момента поступления вызова в центр обслуживания до управления инцидентами, проблемами, изменениями и версиями. Он обеспечивает также дополнительные возможности управления запросами, контрактами, каталогом и уровнем обслуживания.

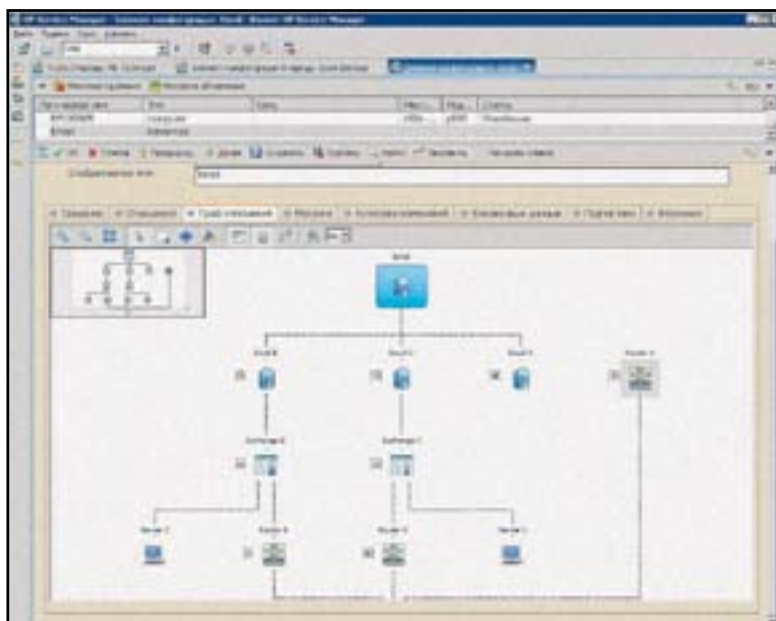
Функциональные возможности управления конфигурациями ServiceManager, реализованные в базе данных управления конфигурациями (CMDB) на основе стандартов ITIL, позволяют усовершенствовать ИТ-операции благодаря следующим преимуществам:

- ▶ широкому диапазону встроенных процессов для поддержки и оказания услуг;
- ▶ централизованному сбору информации для определения и исключения сбоев инфраструктуры;
- ▶ повышению доступности критически важных бизнес-услуг;
- ▶ оптимизации использования дорогостоящих ресурсов.

Указанные возможности позволяют увеличить долю устраненных инцидентов при первом обращении, сократить количество незапланированных изменений, снизить административные затраты и обеспечить оптимальное развертывание ресурсов. Кроме того, веб-технология, на которой базируется пакет HP ServiceManager, и его ориентированная на услуги архитектура обеспечивают возможность масштабирования в соответствии с потребностями крупного предприятия.

Автоматизация процесса управления конфигурациями

Модуль управления конфигурациями создает основу для эффективного управления ИТ-услугами, позволяя формировать документацию по каждому элементу конфигурации в ИТ-инфраструктуре. Управление конфигурациями предоставляет четкую модель элементов



конфигурации (ЭК), их отношений и зависимостей, а также соглашения об уровне обслуживания (SLA).

Собранная информация об элементах конфигурации хранится в центральном репозитории – базе данных CMDB, который, в свою очередь, позволяет пользователям приложений HP ServiceManager просматривать и использовать информацию об ЭК и их отношениях. С помощью процессов управления конфигурациями возможно создание набора бизнес-правил для ввода и обновления ЭК, определения отношений между ними и ведения достоверных данных об элементах конфигурации.

Основные преимущества:

- ▶ единый источник для управления важной информацией о системе;
- ▶ анализ влияния изменений конфигурации;
- ▶ наличие репозитория данных для анализа тенденций;
- ▶ выявление основных причин инцидентов для их скорейшего устранения;
- ▶ интеграция и объединение со средствами сторонних производителей.

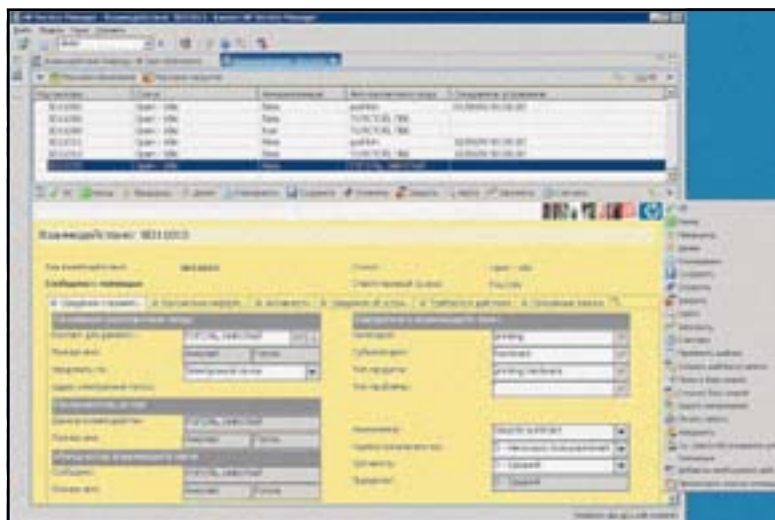
Автоматизация процесса управления услугами

Модуль управления услугами представляет собой централизованную точку отсчета для всех операций управления услугами. Все запросы на обслуживание заказчиков проходят через данный модуль независимо от способа их инициации: по телефону, по электронной почте или через интерфейс самообслуживания, благодаря чему ИТ-персонал может централизовывать их, назначать задачи и управлять ими, а также эффективно устранять проблемы.

Модуль позволяет управлять информацией о вызовах и автоматизировать деятельность центра обслуживания. Он снабжает агентов по обслуживанию всеми инструментами, необходимыми для документальной регистрации, сбора и обновления информации о проблеме, заявленной заказчиком, с тем чтобы сделать все возможное для ее решения при первом обращении. Это позволяет освободить специалистов для работы с более сложными проблемами. Решения собираются и используются повторно при следующем возникновении аналогичной проблемы. Модуль дает возможность легко создавать отчеты по общей эффективности работы центра обслуживания.

Основные преимущества:

- ▶ создание централизованной точки “сортировки” всех проблем;
- ▶ повышение эффективности и производительности работы сотрудников;
- ▶ увеличение доли устраненных проблем при первом обращении;
- ▶ поддержка стабильного качества обслуживания.



Автоматизация процесса управления инцидентами

Модуль управления инцидентами HP ServiceManager автоматизирует весь процесс устранения инцидентов с момента генерирования сообщения о факте нарушения обслуживания до окончательного его восстановления. Средства управления инцидентами способствуют повышению эффективности работы технических специалистов, предоставляя им развернутую информацию об элементах конфигурации, которая необходима для скорейшего устранения инцидентов и соблюдения условий соглашения об уровне обслуживания.

После устранения инцидента модуль управления инцидентами обеспечивает автоматическую цепочку обратной связи, чтобы подтвердить решение и зафиксировать его для последующего использования. Кроме того, он помогает отслеживать соблюдение целевых параметров обслуживания и оповещает о нарушении бизнес-правил.

Основные преимущества:

- ▶ сокращение времени на восстановление обслуживания;
- ▶ упрощение процедуры определения приоритета инцидентов;
- ▶ сбор и повторное использование способов устранения инцидентов;
- ▶ обеспечение соответствия условиям соглашения об уровне обслуживания.

Автоматизация процесса управления проблемами

Модуль управления проблемами обеспечивает возможность определения и исключения базовых проблем, которые могут вызывать повторяющиеся инциденты. Он позволяет быстрее устранить и документально оформить основную причину проблем и тем самым свести к минимуму вероятность их повторения.

Управление проблемами начинается с контроля проблемы – ее идентификации, документирования и определения путей ее решения (“обходных” путей). После идентификации проблемы создается запись

о идентифицированной ошибке. Информация о идентифицированных ошибках и обходных путях используется также модулями управления услугами и управления инцидентами, что ускоряет процесс устранения инцидентов. Наконец, идентифицированная ошибка может инициировать запрос на изменение, ведущее к окончательному решению проблемы. Все эти шаги контролируются диспетчером проблем, в том числе возможность назначения соответствующим специалистам задач по диагностике.

В модуле управления проблемами предусмотрена возможность связывать несколько инцидентов с проблемами, проблемы с идентифицированными ошибками, а идентифицированные ошибки с инцидентами. Кроме того, модуль обеспечивает маршрутизацию записей о проблемах на основе данных о квалификации, местоположения или доступности.

Основные преимущества:

- ▶ упрощение процессов идентификации и диагностики;
- ▶ быстрое устранение открытых инцидентов;
- ▶ интеграция с модулями управления инцидентами и управления услугами для ускоренного распространения информации.

Автоматизация процесса управления изменениями

Модуль управления изменениями представляет собой мощную, основанную на правилах, систему организации потоков операций — от исходного запроса до утверждения, планирования и внедрения, а также мониторинга и оценки. Интуитивно управляемый календарь изменений обеспечивает общее представление всех изменений в расписании.

Модуль отличается высокой степенью адаптируемости к уникальным процессам каждой организации, позволяя учитывать как плановые, так и незапланированные изменения. Внутренний программный механизм фиксирует изменения во времени, определяет категории ресурсов и оптимизирует их распределение. Он позволяет осуществлять изменения последовательно или параллельно с множеством зависимостей.

Управление изменениями поддерживает функции согласования необходимых изменений и способа их выполнения между всеми заинтересованными сторонами. Кроме того, модуль автоматически обновляет данные для модуля управления конфигурациями, поэтому изменения в ИТ-инфраструктуре точно отражаются в базе данных CMDB.

Основные преимущества:

- ▶ управление сложными процессами изменений в нескольких подразделениях;
- ▶ оптимизация времени реагирования на запросы на изменение;
- ▶ мониторинг изменений в режиме реального времени;
- ▶ снижение риска незапланированных простоев;
- ▶ упрощение повторяемых процессов, соответствующих потребностям бизнеса с помощью многократно используемых и динамичных потоков операций.

Плановое обслуживание

Модуль планового обслуживания позволяет определять, планировать и выполнять периодические задачи обслуживания в ИТ-организации. Он повышает эффективность обслуживания и сокращает затраты, обеспечивая ИТ-персоналу возможность осуществлять обслуживание в оптимальное время и причиняя минимальные неудобства для работы пользователей.

Модуль дает возможность определять и хранить неограниченное число задач обслуживания, передает обновления через центральное местоположение и автоматически оповещает сотрудников ИТ-отдела о сроке выполнения задач или нарушении расписания. Использование встроенных шаблонов для создания стандартных задач обслуживания или разработки специальных методик поможет лучше удовлетворить конкретные требования организации. Модуль планового обслуживания содержит легкие в использовании средства для создания задач с помощью удобного интерфейса, который позволяет вводить задачи даже неопытным пользователям.

Основные преимущества:

- ▶ предотвращение конфликтов планирования;
- ▶ повышение эффективности обслуживания;
- ▶ сведение к минимуму времени простоя и помех для работы пользователей;
- ▶ документальное оформление выполнения повторяющихся задач.

Автоматизация управления уровнем обслуживания

Модуль управления уровнем обслуживания обеспечивает взаимосвязь ИТ-услуг и бизнес-требований. Он упрощает разработку стандартизированных целевых параметров уровня обслуживания для вызовов, инцидентов, проблем и изменений и позволяет создавать соответствующие соглашения об уровне обслуживания, которые могут применяться к различным элементам конфигурации, лицам и бизнес-услугам.

После определения соглашения об уровне обслуживания становятся автоматическим механизмом для определения приоритета и распределения ИТ-задач. Например, при сбое критической для бизнеса услуги связанные с ней соглашения об уровне обслуживания задают приоритет лиц, процессов и задач по отношению к другим задачам в очереди. Для определения ключевых пороговых значений используются такие критерии, как время реагирования и доступность. Менеджеры и технические специалисты могут отслеживать задачи на основе соглашений об обслуживании и соответствующим образом откликаться на них.

Кроме того, модуль управления уровнем обслуживания позволяет отслеживать затраты. Он предлагает поэтапный расчет стоимости компонентов и трудозатрат и дает возможность ИТ-службам разрабатывать правила, ограничивающие затраты в соответствии с условиями контракта.

Основные преимущества:

- ▶ приведение ИТ-услуг в соответствие с бизнес-целями предприятия;

- ▶ получение более точных показателей для определения приоритета задач обслуживания;
- ▶ ориентация ИТ-подразделений на обеспечение услуг;
- ▶ возможность ценообразования для оказываемых услуг на основе затрат.

Автоматизация процесса управления запросами

Модуль управления запросами предлагает инструменты для настройки каталога, по которому пользователи могут запрашивать товары и услуги, а также механизм утверждения, обрабатывающий запрос, и средства выполнения, предусматривающие приобретение и доставку утвержденных товаров и услуг. На каждом этапе модуль обеспечивает оповещения, подтверждающие обработку каждого запроса в соответствии с соглашениями об уровне обслуживания.

Модуль дает возможность автоматизировать весь процесс, от исходной заявки до доставки и распространения товара и услуги. Он отслеживает существующие запасы с целью исключения ненужных заказов, консолидирует заказы для повышения эффективности и снижения себестоимости и позволяет пользователям отслеживать статус своих запросов, сокращая нагрузку на агентов центра обслуживания.

Основные преимущества:

- ▶ автоматизация, оптимизация процессов создания запросов, заказов и их выполнения;
- ▶ упорядочение операций выполнения;
- ▶ сокращение стоимости ИТ-услуг по обработке запросов и их выполнению.

Интегрированное программное решение

Все программное обеспечение HP ServiceManager является полностью интегрированным и предлагает исчерпывающую замкнутую систему, позволяющую использовать информацию и осуществлять интеграцию в течение каждого процесса. Например, специалист по изменениям может просматривать обновленную информацию об элементах конфигурации, соответствующие записи инцидентов и анализировать проблемы перед выполнением задач по изменениям, связанных с высоким риском. Функции управления знаниями и средства диагностики помогают пользователям с соответствующими полномочиями быстро и полностью устранять проблемы.

Основные преимущества:

- ▶ основанный на правилах механизм обработки потока операций, охватывающий все модули;
- ▶ развитые возможности оповещений и уведомлений;
- ▶ управление правами доступа к модулям и информации по профилям, поддерживающим служебные функции;
- ▶ создание отчетов, исторических и в режиме реального времени, для обеспечения полной картины и устранения проблем.

Расширяемая масштабируемая архитектура

Пакет HP ServiceManager разработан для корпоративных организаций и может расширяться для удовлетворения наиболее насущных потребностей современных предприятий. Благодаря поддержке ориентированной на услуги архитектуры ServiceManager расширяет свои возможности за счет прямой интеграции, встроенных соединителей и веб-служб.

Пакет позволяет создавать распределенные системы, обеспечивающие управление ресурсами в режимах 24x7 и "вслед за солнцем" (для нескольких смен операторов, размещенных в разных часовых поясах).

Интуитивно понятный пользовательский интерфейс предоставляет диаграммы, графики и настраиваемые окна для клиента Microsoft Win-32, а также для веб-клиентов. Система позволяет оператору работать по своему выбору с интерфейсом либо английским, либо локализованным на русский язык.

Мощные средства настройки и администрирования

HP ServiceManager обеспечивает разнообразные встроенные функциональные возможности, а также чрезвычайную гибкость для адаптации к уникальным процессам и требованиям без настройки исходного кода. Service Manager содержит средства настройки и администрирования для всестороннего управления системой.

Основные преимущества:

- ▶ полнофункциональный набор инструментов настройки, использующий средства JavaScript и собственные инструменты ServiceManager;
- ▶ комплексное средство разработки форм, позволяющее настраивать интерфейс пользователя;
- ▶ возможности управления форматами, макросы, допускающие условные правила;
- ▶ широкий пакет средств диагностики и системного администрирования, включая инструменты резервного копирования и восстановления, управление данными, поддержка восстановления после отказа и кластеризации.

Таким образом, пакет HP ServiceManager определяет стандарты ИТ-услуг и поддержки в компании. Его мощные возможности масштабирования обеспечивают эффективное управление услугами на крупных распределенных предприятиях. Веб-интерфейсы ServiceManager позволяют пользователям быстро и полностью устранять проблемы с помощью интегрированного управления знаниями и средств диагностики. ServiceManager обеспечивает разнообразные встроенные функциональные возможности, а также чрезвычайную гибкость для адаптации к уникальным процессам и требованиям конкретного предприятия.

По материалам компании HP