

## Бережливый Service Level Management

Рассматривается комплексное решение: «Бережливый<sup>1</sup> Service Level Management», включающее два продукта: [Красная Кнопка](#) и [Пятый Уровень](#). Решение предназначено для мониторинга критически важных бизнес- процессов и повышения качества предоставления и поддержки ИТ-Сервисов.

Функциональные возможности решения:

- 1. Мониторинг качества работы бизнес-приложений «глазами пользователей» ([Пятый Уровень](#)).** ИТ-Служба в режиме реального времени сможет контролировать ключевые метрики качества работы бизнес-приложений (доступность, время выполнения бизнес-транзакций, время реакции, число ошибок, APDEX, другое).
- 2. Экспертная поддержка пользователей в режиме реального времени ([Knowledge Desk](#)).** Пользователи бизнес-приложений в режиме реального времени смогут получать информацию из корпоративной базы знаний, автоматически подключаться к учебным материалам системы дистанционного обучения (СДО) и т.п. Это позволит существенно уменьшить число обращений в службу поддержки.
- 3. Автоматическая регистрация инцидентов ([Красная Кнопка](#)).** Пользователи бизнес-приложений смогут регистрировать инциденты в Service Desk простым нажатием «красной кнопки». ИТ-Служба сможет автоматически получать информацию, достаточную для быстрой квалификации и диагностики инцидентов.



**Рисунок 1.** Архитектура комплексного решения: «Бережливый Service Level Management».

<sup>1</sup> «Бережливый» - соответствующий концепции LEAN: любые действия, не добавляющие ценности для потребителя, являются потерями и должны сокращаться.



## Мониторинг бизнес-приложений «глазами пользователей» (real user monitoring)

Мониторинг бизнес-приложений «глазами пользователей» обеспечивается средствами решения: [«Пятый Уровень»](#). Три причины организовать мониторинг «глазами пользователей» (в порядке значимости):

- 1. Управление качеством предоставления ИТ-Услуг (Service Level Management).**  
Решение: [«Пятый Уровень»](#) позволяет автоматически измерять качество работы бизнес-приложений на стороне пользователей. Такими метриками, в частности, являются: время выполнения критически важных бизнес-транзакций, доступность и время реакции бизнес-приложений, системные и пользовательские ошибки, APDEX. На основе этих метрик формируются: Service Level Requirements, Service Level Objectives, Service Level Targets. Эти метрики используются также для контроля за соблюдением SLA, - для создания SLA Compliance Report.
- 2. Повышение качества поддержки ИТ-Услуг.** Внедрение решения: [«Пятый Уровень»](#) позволяет:
  - Узнавать о сбоях в работе бизнес-приложений до обращения пользователей в Service Desk. За счет этого уменьшатся число обращений в Service Desk.
  - Если сбой произошел, то быстро его квалифицировать, в частности:
    - i. Определить «уровень бедствия» (отдельный пользователь, группа, география, все пользователи и т.п.).
    - ii. Оценить степень влияния сбоя на бизнес-процессы.
- 3. Root Cause Analysis.** Решение: [«Пятый Уровень»](#) позволяет «привязывать» к единой временной шкале метрики здоровья ИТ-Инфраструктуры и метрики, характеризующие качество работы бизнес-приложений. Это позволяет:
  - Быстро определять корневые причины сбоев в работе бизнес-приложений.
  - Определять пороговые значения метрик «здоровья» ИТ-Инфраструктуры, соответствующие требуемому качеству работы бизнес-приложений. Это дает возможность предотвращать возникновение сбоев в работе бизнес-приложений.

Подробнее (в качестве примера использования решения) см. [«Пятый Уровень для АБС Diasoft FA#»](#).



## Экспертная поддержка пользователей бизнес-приложений в режиме реального времени (Knowledge Desk)

Экспертная поддержка пользователей бизнес-приложений в режиме реального времени (Knowledge Desk) обеспечивается средствами решения [Красная Кнопка](#).

### Пять причин внедрить Knowledge Desk:

1. Уменьшается число обращений в Service Desk, т.к. многие вопросы пользователям бизнес-приложений становится проще и быстрее решить самостоятельно. За счет этого снижается загруженность Service Desk и обеспечивается возможность меньшим числом специалистов обслуживать большее число пользователей.
2. За счет более эффективного использования рабочего времени повышается производительность труда персонала (пользователей бизнес-приложений). За счет этого повышается эффективность бизнес-процессов.
3. Повышается эффективность обучения персонала, т.к. появляется возможность обучать персонал "без отрыва от производства".
4. Повышается возврат на инвестиции (ROI) в системы дистанционного обучения (СДО), которые теперь могут использоваться не только для обучения, но и для их технической поддержки пользователей.
5. Повышается возврат на инвестиции в службу технической поддержки, т.к. она становится провайдером критически важной информации. Из центра затрат она превращается в бизнес-партнера со всеми вытекающими отсюда последствиями.

Подробнее см.:

1. [Сервис: "Knowledge Desk" = Экспертная Поддержка в режиме реального времени.](#)
2. Knowledge Desk@ WebTutor.



## Автоматическая регистрация инцидентов

Автоматическая регистрация инцидентов обеспечивается средствами решения [Красная Кнопка](#). Наибольший экономический эффект достигается при внедрении Красной Кнопки:

- В организациях, имеющих большую филиальную сеть (распределенную ИТ-Инфраструктуру).
- В организациях, где время закрытия инцидентов влияет на эффективность критически важных бизнес-процессов (банковский сектор, страховые компании, ритейл).

Проблемы, решаемые внедрением решения Красная Кнопка:

Проблема	Эффект от внедрения Красной Кнопки
Высокие риски сбоев критически важных бизнес-процессов из-за невозможности быстро оказать помощь. Например, клиентский менеджер из-за сбоя в работе бизнес-приложения не может оформить потребительский кредит. Сделка срывается.	<i>Снижение рисков</i> Помощь оказывается в режиме реального времени. Менеджер нажимает «красную кнопку», инцидент автоматически пересылается нужному специалисту, который сразу видит, что случилось, звонит менеджеру и говорит, что делать. Сделка спасена.
Нехватка квалифицированных ИТ-специалистов (по поддержке бизнес-приложений).	<i>Экономия ИТ-бюджета</i> Автоматизация технической поддержки и улучшение коммуникаций с разработчиками бизнес-приложений позволяет <b>МЕНЬШИМ числом специалистов обслуживать БОЛЬШЕЕ число пользователей.</b>
Пользователи и Бизнес недовольны из-за большой длительности закрытия инцидентов.	<i>Повышение производительности труда</i> Всю информацию, необходимую для квалификации и диагностики инцидентов ИТ-Служба получает автоматически. Инциденты закрываются более чем в два раза быстрее. Пользователи эффективно используют рабочее время. Бизнес счастлив.