



управляем
предприятием



КАК ПОСТРОИТЬ СОПРОВОЖДЕНИЕ СИСТЕМ НА ПЛАТФОРМЕ «1С:ПРЕДПРИЯТИЕ 8»

Часть 2

Каталог услуг и процессы



Владимир Павлов

Руководитель направления корпоративного сопровождения фирмы «1С». С 2007 по 2015 годы работал в компаниях партнерской сети фирмы «1С». Активный участник деятельности itSMF России с момента его основания. Заместитель председателя itSMF России, член управляющего

комитета itSMF России, руководитель комитета по работе с вузами. Сертифицированный специалист по управлению проектами (IPMA), ITIL Expert.

Ценность корпоративных информационных систем для бизнеса определяется не только их функциональными возможностями, но и производительностью, надежностью, а также высокими параметрами доступности для пользователей. Сбои корпоративных систем могут приводить к значительным финансовым и иным потерям. Повысить ценность ИТ-систем и уменьшить потери вследствие сбоев поможет «1С:Технология корпоративного сопровождения» Это технология управления предоставлением услуг сопровождения информационных систем, разработанных на технологической платформе «1С:Предприятие 8». Во второй части статьи мы опишем основные элементы технологии корпоративного сопровождения – каталог услуг и модель процессов.



Каталог услуг и соглашение об уровне услуг (SLA)

Каталог услуг — это центральный документ для организации предоставления услуг сопровождения прикладных решений. Типовой каталог услуг технологии корпоративного сопровождения содержит три основных раздела (таблица 1).

Таблица 1. Разделы типового каталога услуг.

Раздел	Содержание	
Бизнес-каталог	Бизнес-услуги — перечень услуг, ориентированных на заказчика, описанные в понятных ему терминах.	Эти услуги используются для классификации поступающих обращений пользователей услуг.
Технический каталог	Технические услуги — перечень услуг, «невидных» заказчику; это поддерживающие услуги.	Эти услуги используются для классификации заданий и нарядов, назначаемых ИТ-специалистам.
Маркетинговые предложения пакетов услуг	Наборы услуг, объединенных в пакеты для удобства заказчиков.	Этот раздел предназначен для формирования коммерческих предложений заказчиком.

«Бизнес-каталог» содержит пять основных услуг:

- поддержка прикладного решения;
- адаптивное сопровождение прикладного решения;
- поддержка работы пользователей в системе;
- поддержка ИТ-специалистов заказчика;
- обучение персонала заказчика.

Опыт партнеров и корпоративных заказчиков по эксплуатации прикладных решений на платформе «1С:Предприятие 8» показал, что необходимо выделить следующие услуги:

- технологическая поддержка прикладного решения;
- методически-консультационная поддержка работы пользователей в системе;
- техническая поддержка ИТ-специалистов заказчика.

Также учтены требования стандарта ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002, который рекомендует выделять услуги по адаптации и изменению прикладных решений. Наконец, поскольку стандарт ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010 разделяет процессы сопровождения и обучения, отдельно были выделены услуги обучения персонала заказчика.

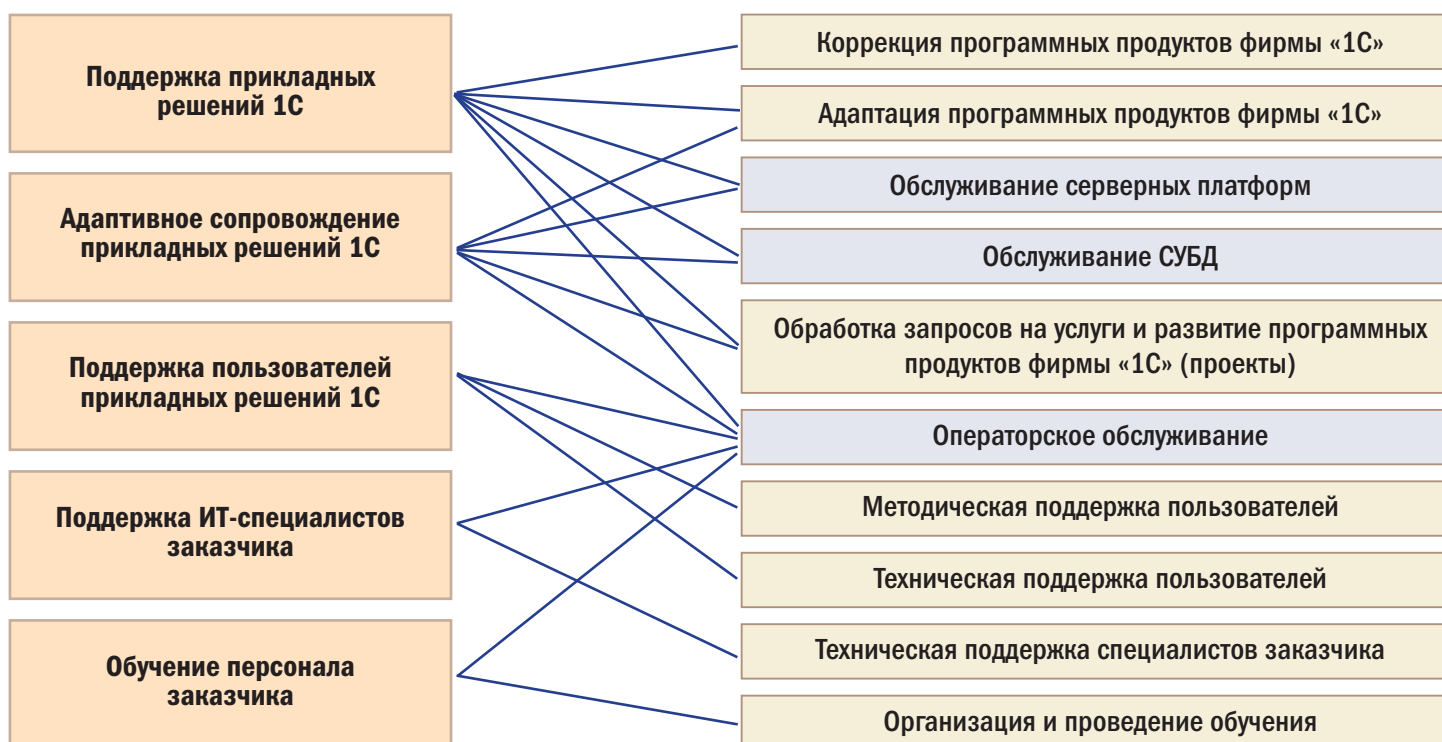
Для каждой услуги в технологии описан ее состав. Для бизнес-услуг он определяется на основании возможных потребностей заказчика. Для представления бизнес-услуг используются три группы параметров услуг: количественные и качественные, оперативно контролируемые и контролируемые по итогам периода (рис. 2).

Рис. 2.
Группы параметров для представления услуг бизнес-каталога.



Рис. 3.
Связь услуг бизнес-каталога и технического каталога.

Технический каталог содержит поддерживаемые услуги: операторское обслуживание, ИТ-услуги, связанные с обслуживанием СУБД и серверных платформ. Для технических услуг состав услуги формулируется как выполняемая исполнителем работа или технологическая операция. Связь услуг бизнес-каталога (ориентированных на потребителя) с поддерживаемыми услугами из технического каталога показана на рисунке 3.





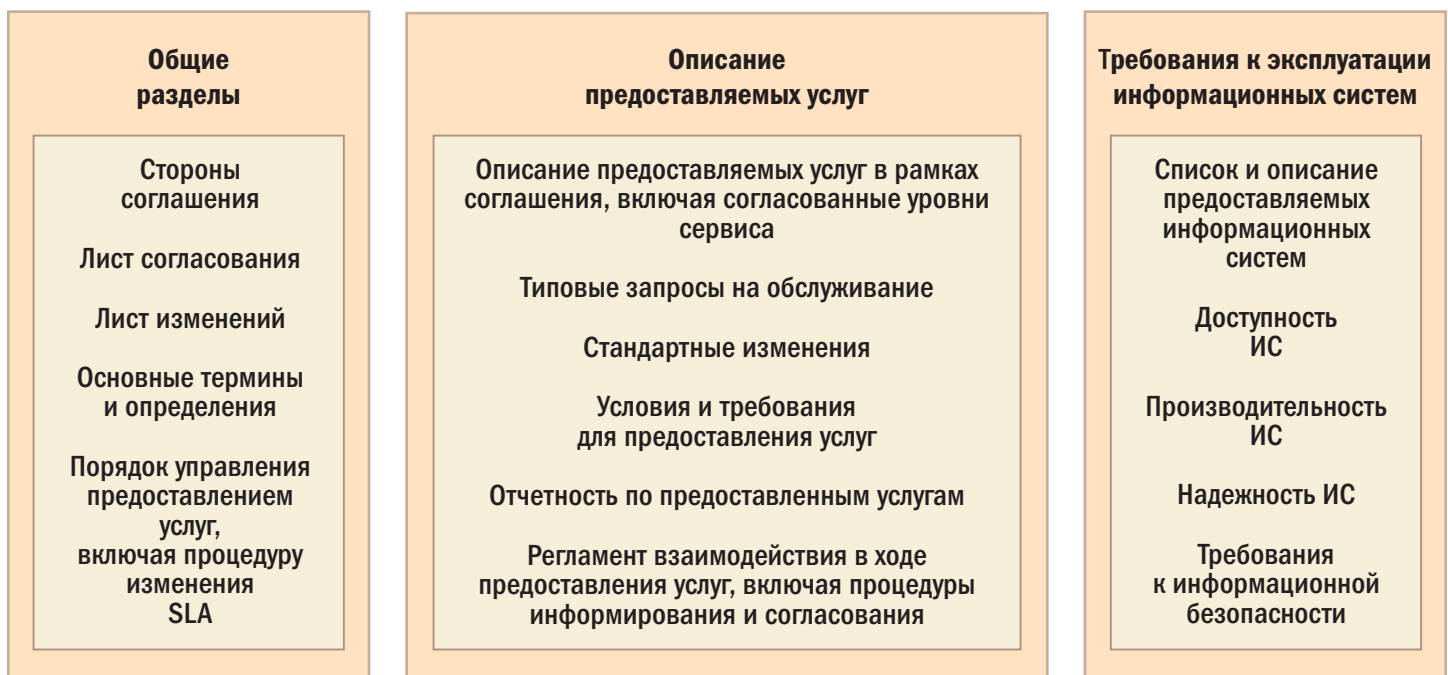
Типовой каталог услуг носит рекомендательный характер, и для его использования требуется обязательная адаптация, включающая уточнение состава и определение параметров услуг, необходимых ресурсов и ответственных исполнителей за их предоставление.

Типовое соглашение об уровне услуг (SLA). Соглашение об уровне услуг (Service Level Agreement, SLA) — это основной документ, регламентирующий взаимодействие поставщика услуг и заказчика. Уровень предоставления ИТ-услуг описывается набором их параметров. Как правило, SLA должно содержать описание уровня услуг, включая следующие параметры:

- доступность и производительность сопровождаемых систем;
- временные нормативы предоставления услуг:
 - график поддержки услуг (время приема и регистрации обращений);
 - графики предоставления услуг;
 - нормативное время реакции на поступившее обращение;
 - нормативное время обработки и выполнения работ по обращению;
 - график (время и продолжительность) выполнения регламентных работ;
- взаимные обязательства, которые обеспечивают качество предоставляемых услуг:
 - условия, при которых предоставляется услуга, включая обязательства заказчика по соблюдению определенных требований и следованию регламентам процессов сопровождения;
 - обязательства, связанные с разрешением непредвиденных ситуаций.

Технология корпоративного сопровождения включает «Типовое соглашение об уровне услуг». Оно разработано для ситуации, когда необходимо сопровождать не только прикладное решение и платформу «1С:Предприятие 8», но информационную систему в целом (включая оборудование). Состав рекомендуемых разделов SLA на сопровождение информационной системы приведен на рисунке 4.

Рис. 4.
Структура и состав разделов типового соглашения об уровне услуг.



Рекомендации по формированию SLA. Возможно формирование соглашений с другой структурой и разделами для различных объектов сопровождения. Наиболее часто используются два подхода при формировании и заключении SLA:

- **от функционального подразделения** — одно соглашение может охватывать несколько услуг для одного функционального подразделения заказчика;
- **от услуги** — нескольким функциональным подразделениям заказчика может предоставляться одинаковый пакет (состав) услуг, описанный в едином соглашении.

Эффективное предоставление услуг должно опираться на соответствующие процессы. Они позволяют правильно определить деятельность и ответственность персонала, а также управлять этой деятельностью через измеримые показатели и метрики.

Ниже приведены несколько рекомендаций по формированию SLA.

1. Если при идентификации услуг используется подход «услуга = система», то целесообразно формировать одно соглашение об уровне услуг, которое содержит согласованный пакет ИТ-услуг для всех функциональных подразделений заказчика, которые используют эту систему.
2. Если пользователи одновременно используют несколько прикладных систем, которые могут быть интегрированы между собой, то рекомендуется заключение единого SLA на сопровождение всех используемых заказчиком

прикладных решений (или ИС) на технологической платформе «1С:Предприятие 8». Такой подход позволяет обеспечивать одинаковый уровень обслуживания для всех прикладных систем, работающих на единой технологической платформе, и обеспечивать унифицированные требования ко всем техническим услугам, которые обеспечивают функционирование ИС и рабочих мест пользователей. В этом случае SLA должен включать описание параметров работы этих прикладных систем.

Процессная модель и роли

Эффективное предоставление услуг должно опираться на соответствующие процессы. Они позволяют правильно определить деятельность и ответственность персонала, а также управлять этой деятельностью через измеримые показатели и метрики.

Процессная модель. В модель процессов технологии корпоративного сопровождения включены 8 наиболее востребованных процессов управления ИТ-услугами:

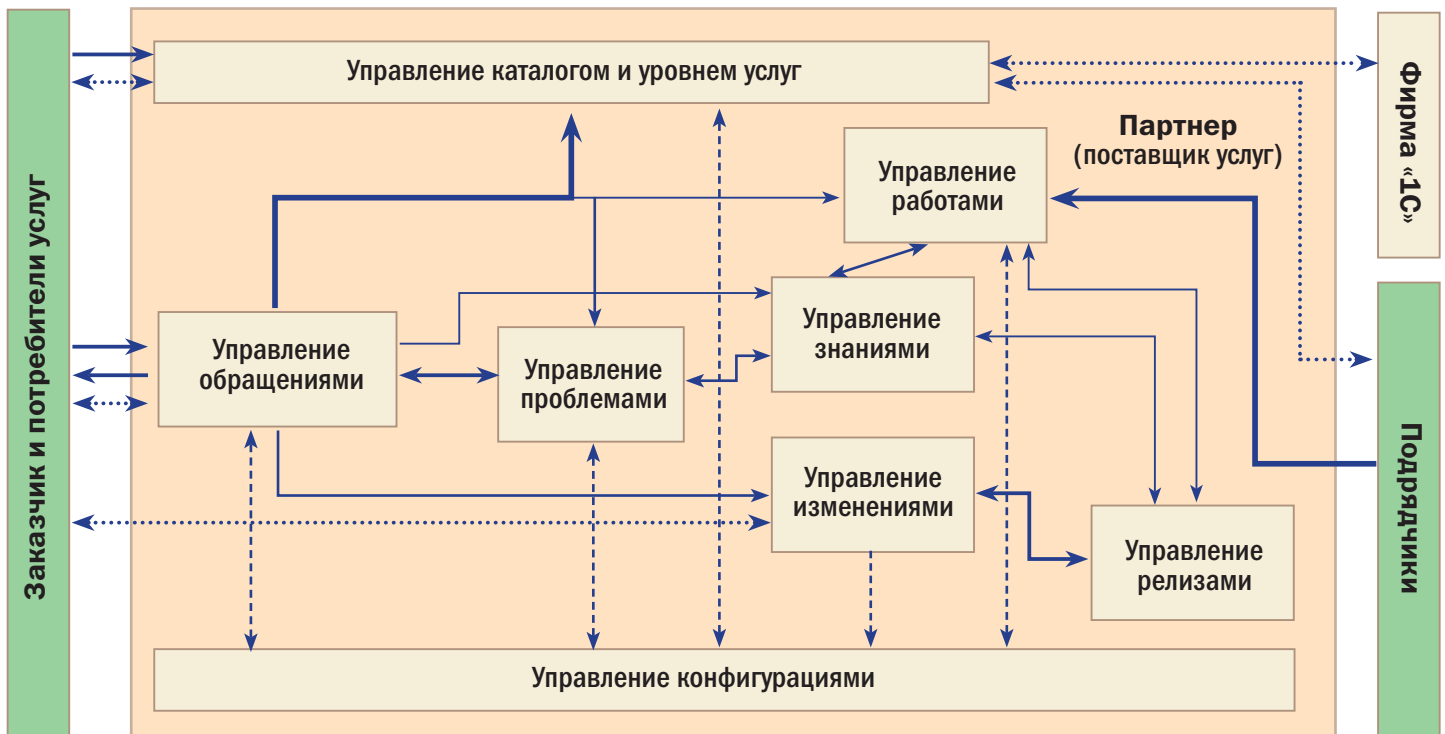
- управление каталогом и уровнем услуг;
- управление обращениями, включая инциденты и запросы на обслуживание;
- управление проблемами;
- управление изменениями;
- управление релизами;
- управление конфигурациями;
- управление знаниями;
- управление работами.

Замечу, что, кроме стандартных процессов ITIL, в модель включен процесс управления работами. ИТ-руководитель обязан планировать, приоритизировать и контролировать весь спектр работ, выполняемых сотрудниками. К сожалению, в большинстве современных методологий управления ИТ-управлению работами не уделяется должного внимания. Однако, на мой взгляд, выделение управления работами как самостоятельного процесса дает существенные преимущества, позволяет более успешно управлять ИТ-персоналом и контролировать использование ресурсов. На рисунке 5 изображена схема взаимодействия процессов и информационных потоков между ними.

Типовые регламенты процессов. Для каждого процесса, входящего в процессную модель технологии корпоративного сопровождения, разработан детальный типовой регламент. Он имеет высокую степень детализации и может использоваться после минимальной адаптации на первоначальном этапе внедрения конкретного процесса.

Ролевая структура. В технологии описаны общие роли, определенные для всех процессов, входящих в модель: «владелец процесса» и «менеджер процесса», «испол-

Рис. 5. Процессная модель технологии корпоративного сопровождения.



- Прием и обработка запросов от пользовательки и заказчика
- ← Предоставление услуг
- ↔ Ведение переговоров, согласование, информирование и другие формы взаимодействия
- ↕ Получение информации о КЕ для принятия решений и выполнения работ и предоставления информации о КЕ по результатам деятельности
- Взаимосвязи между процессами (инициация процесса, взаимодействие между исполнителями, предоставление результатов)

нитель, «руководитель рабочей группы», «уполномоченный представитель подрядчика» и др. Кроме того, предоставление услуг часто невозможно без привлечения субподрядчиков, поэтому роли, обеспечивающие взаимодействие с субподрядчиками, включены в ролевую модель. Наконец, предоставление услуг по сопровождению прикладных решений на платформе «1С:Предприятие 8» невозможно без взаимодействия с фирмой «1С», поэтому введены соответствующие роли.

Рекомендации по использованию и адаптации

Если вы решили использовать технологии, то рекомендуем вам сделать следующие шаги.

Шаг 1. Определение направлений улучшений. Формализовать бизнес-требования к организации корпоративного сопровождения, уточнить потребности и ожидания потребителей услуг и заказчиков. Затем провести оценку уровня документирования, результативности и эффективности процессов предоставления услуг. После формализации полученной информации необходимо наметить возможные организационные изменения и определить ответственных исполнителей за их проведение.

Шаг 2. Анализ применимости типового каталога услуг. Основой деятельности по сопровождению, ее ключевым звеном, является каталог услуг. Именно поэтому необходимо начать с анализа применимости типового каталога услуг для целей конкретного использования.

Шаг 3. Выбор процессов. Затем необходимо определить процессы, которые необходимы для предоставления услуг. Постановка процессов — сложная организационная задача, которая требует времени и значительных ресурсов. Именно поэтому целесообразно выполнять это в форме проекта.

Шаг 4. Определение этапов проекта. Оценив потребности в формализации процессов, необходимо разбить проект на этапы. В соответствии с рекомендациями лучших практик нужно внедрять блоки связанных процессов, добиваясь «быстрых побед».

Заключение

«1С:Технология корпоративного сопровождения» — это технология управления предоставлением услуг сопровождения информационных систем, разработанных на технологической платформе «1С:Предприятие 8». Технология может использоваться для организации процессов предоставления услуг сопровождения прикладных решений как на завершающих этапах проектов внедрения, так и в ходе их эксплуатации. Кроме того, технологию корпоративного сопровождения можно использовать в качестве материалов и типовых документов (шаблонов) в проектах автоматизации процессов управления ИТ-услугами. Все документы и материалы технологии разработаны с учетом требований международных стандартов и рекомендаций лучших практик, а также гармонизированы с другими технологиями и стандартами фирмы «1С».