

РАЗДЕЛ 3

ЕСТЕСТВЕННЫЕ НАУКИ

3.1 Математика и информационные технологии

УДК 004:334.7

ОЦЕНКА ЗАТРАТ НА СОПРОВОЖДЕНИЕ ИТ-СЕРВИСОВ В СИСТЕМЕ SERVICE DESK ПРЕДПРИЯТИЯ

*Маг. Бойко И.Н., ст. преп. Дубинина И.В.**Белорусский торгово-экономический университет потребительской кооперации*

В современных условиях хозяйствования любое предприятие стремится максимально использовать все элементы эффективного управления, в том числе и информационно-коммуникационные технологии (ИКТ). Для руководителей предприятий все более очевидным становится факт тесной взаимосвязи основного бизнеса, повышения конкурентоспособности предприятия в целом с использованием информационных технологий (ИТ) и информационных систем (ИС). Поддержка и развитие ИС, внедрение новых ИТ-сервисов требует финансовых затрат и доля их в общей структуре расходов предприятий неизменно увеличивается. Так, по данным Государственного комитета по статистике Республики Беларусь в целом по республике затраты организаций на ИКТ возросли с 1452,9 млрд. рублей в 2009 году до 5660,6 млрд. рублей в 2013 году [1, с.87].

Основная проблема, с которой сталкиваются ИТ-подразделения многих предприятий, заключается в необходимости повышения качества обслуживания бизнес-подразделений и конечных пользователей ИС при одновременном сокращении затрат на ее эксплуатацию. Сложность решения этой задачи в том, что ИТ-службы исторически рассматриваются как вспомогательные, сугубо бюджетные подразделения. Как следствие, руководство предприятий не может четко выявить взаимосвязь между инвестициями в развитие и поддержку ИС и повышением эффективности основного бизнеса. В условиях возрастающей конкуренции ИТ-службы многих предприятий наряду с дефицитом выделяемых им бюджетов столкнулись с требованиями со стороны руководства о предоставлении отчетов по расходам и сведений об ожидаемой прибыли от инвестиций в ИТ-инфраструктуру предприятия.

Решение задачи повышения эффективности работы ИТ-служб предприятий часто связывают с применением специального программного обеспечения (ПО) для автоматизации управления ИС. Такие программные продукты имеют обобщающее название – системы Service Desk. Как правило, системы Service Desk автоматизируют процессы управления ИТ-инфраструктурой предприятий на основе эталонной модели ITIL/ITSM. Процесс управления затратами в модели ITIL/ITSM относится к блоку процессов предоставления сервисов. Его основными функциями являются: 1) анализ использования ИТ-сервисов; 2) расчет прямых и косвенных затрат, связанных с предоставлением ИТ-сервисов (совокупной стоимости владения ИТ-сервисов); 3) поиск путей снижения затрат. Процесс управления затратами непосредственно связан с процессами сопровождения ИС, основными из которых являются управление инцидентами и управление проблемами. Именно эти процессы оказывают непосредственное влияние на величину затрат предприятия, связанных с поддержанием работоспособности ИС с точки зрения ее конечных пользователей.

Системы Service Desk в первую очередь предназначены для контроля текущего состояния ИТ-сервисов, отслеживания и устранения возникающих инцидентов и проблем. На основании информации, фиксируемой в базе данных инцидентов, можно определить затраты на сопровождение конкретного ИТ-сервиса и оценить стоимость его простоя для бизнес-подразделения и предприятия в целом.

Service Desk – это некоторая диспетчерская служба, которая в полной мере ответственна перед клиентом или пользователем за предоставление согласованных с ним сервисов, является центром приема всех жалоб и предложений, осуществляет контроль текущего состояния сервисов и имеет полномочия по выдаче нарядов на устранение возможных сбоев, а также на контроль процесса устранения неисправностей.

По заявке ОАО «СветлогорскХимволокно» был разработан прототип подсистемы поддержки пользователей ИТ-сервисов существующей ИС. Для частичной реализации процесса управления затратами было принято решение ввести в состав действующей версии подсистемы некоторые функции по учету затрат на сопровождение ИТ-сервисов, в частности функцию расчета затрат на восстановление работоспособности сервисов.

Объектом затрат в информационной системе предприятия является ИТ-услуга, которая выступает конечным продуктом деятельности отдела АСУ. Главной трудностью при анализе затрат на сервисы ИТ является многообразие и сложность взаимосвязей между сервисами ИТ и ресурсами службы ИС, потребление которых и определяет собственно затраты. Сервис ИТ, как правило, обеспечивается множеством ресурсов, а один и тот же ресурс обеспечивает множество сервисов.

Ресурс – это любой фактор производства, используемый организацией или ее подразделением, в данном случае отделом автоматизированных систем управления. Видом деятельности будем называть совокупность действий, осуществляемая сотрудниками или машинами для получения объекта затрат. Видами деятельности в эталонной модели ITIL/ITSM выступают отдельные процессы управления ИС и их

составляющие. Общим подходом к выделению видов деятельности является группировка работ по критериям результата и возможных близких трудозатрат. Это процессы, относящиеся к процессам сопровождения ИТ-сервисов: управление инцидентами, проблемами, изменениями, релизами и конфигурациями [2, с. 590].

Потребление ресурсов персонала измеряется рабочим временем, затраченным на устранение инцидентов, разрешение проблем, либо выполнение регламентных работ.

Затраты на сопровождение ИТ-сервисов фиксируются в нарядах на работу, оформляемых диспетчером службы Service Desk при возникновении инцидентов (проблем). Под нарядом на работу понимается задание, выданное в рамках выполняемого процесса. Каждый наряд на работу определяется как некий вид деятельности и «привязывается» к ИТ-сервису в соответствующей базе данных в записи инцидента, проблемы, запроса на изменение.

В нашем случае наряд на работу представляет собой внутренний документ предприятия, в котором учитываются отдельные работы по сопровождению сервисов – диагностику и устранение инцидентов, разрешение известных ошибок и проблем, реализацию изменений и регламенты работы. Если работа связана с использованием каких-либо вспомогательных материалов, то в наряде фиксируется номенклатурный номер материала, который был затрачен на выполнение работы. В результате наряд на работу фиксирует трудозатраты в человеко-часах и число единиц потраченных материалов в разбивке по отдельным позициям. Это позволяет в дальнейшем суммировать данные о материальных затратах, как по отдельным видам работ, так и в общем по предприятию.

В документ «Наряд на работу» включены следующие элементы: порядковый номер наряда, время начала и завершения работы с инцидентом, собственно описание инцидента, исполнитель и вспомогательные материалы. Пример формы документа представлен на рисунке.

ОАО "СветлогорскХимволокно"

Наряд на работу № _____

от _____ 20__

Исполнитель _____ *ФИО сотрудника*

Специальность _____ *Специальность сотрудника*

Инцидент _____ *Краткое описание инцидента*

Время начала работы _____

Время завершения работы _____

Время выполнения наряда _____

Конфигурационная единица _____

Дополнительные материалы

п/п	Номенклатура	инв. номер	кол-во	ед. изм.	Стоимость

Итого по наряду _____ *сумма (прописью)*

Заказчик _____ *(подпись, расшифровка)*

Исполнитель _____ *(подпись, расшифровка)*

Начальник ОАСУ _____ *(подпись, расшифровка)*

Рисунок – Пример формы документа «Наряд на работу»

В результате фиксации нарядов в системе, можно оценить средние затраты на восстановление ИТ-сервисов за месяц. Для этого используется информация о количестве разрешенных инцидентов и суммарная стоимость работ по восстановлению сервисов по данным нарядов на работу.

Анализ ежемесячной информации о затратах по отчетам системы Service Desk позволяет не только определить «узкие места» в ИТ-инфраструктуре предприятия, но и позволяет учесть влияние простоев в работе ИТ-сервисов в общей стоимости бизнеса. Время простоя и стоимость его восстановления являются классификационными признаками при определении приоритета инцидента и соответствующего простоя. Более высокие по приоритету инциденты, предполагают большие затраты на устранение и соответственно в большей степени влияют на результаты деятельности подразделения предприятия. Целью работы отдела АСУ в этом случае является устранение проблем, на базе которых возникают инциденты высокой стоимости сопровождения и устранения.

Список использованных источников

1. Информационное общество в Республике Беларусь, 2013 (стат.сб.). – Минск: Национальный статистический комитет Республики Беларусь, 2014. – 118 с.
2. Экономическая информатика: введение в анализ информационных систем: учеб. / Под ред. М. И. Лугачева. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 958 с.