

8-дәріс. ITIL кітапханасы және ITSM модельінің негізінде АТ-сервистерді қолдау процестері

1. Инциденттерді басқару;
2. Мәселелерді басқару;
3. Конфигурацияларды басқару;
4. Өзгерістерді басқару;
5. Шығарылымдарды басқару.

1 АТ-сервистерді қолдау процестері

АТ қызметтерін қолдау процестерінің блогы келесі процестерді қамтиды:

- 1) инциденттерді басқару;
- 2) мәселелерді басқару;
- 3) конфигурацияларды басқару;
- 4) өзгерістерді басқару;
- 5) шығарылымдарды басқару.

Инциденттерді басқару процесі ат қызметін тез қалпына келтіруді қамтамасыз етуге арналған. Бұл жағдайда АТ сервисінің қалыпты жұмысының бөлігі болып табылмайтын кез-келген оқиға оқиға болып саналады.

Инциденттерге, мысалы, Операциялық жүйенің жүктелмей қалуы, электр қуатының істен шығуы, пайдаланушының жұмыс станциясындағы қатты дискінің істен шығуы, кеңсенің жергілікті желісінде компьютерлік вирустың пайда болуы, басып шығару құрылғысы үшін тонердің немесе қағаздың болмауы және т. б. процестің сапа көрсеткіштері: оқиғалардың уақытша ұзақтығы, тіркелген инциденттер саны.

Процесті жүзеге асыру кезінде келесі функциялар орындалуы керек:

- ✓ пайдаланушылардың сұрауларын қабылдау;
- ✓ инциденттерді тіркеу;
- ✓ Оқиғалардың басымдылығы;
- ✓ оқыс оқиғаларды оқшаулау;
- ✓ оқиғалардың ушығуы;
- ✓ оқиғаның дамуын бақылау;
- ✓ инциденттерді шешу;
- ✓ клиенттерді хабарландыру;
- ✓ инциденттерді жабу.

Процестің тиімді жұмыс істеуін қамтамасыз етудің қажетті элементі пайдаланушыларды қолдау қызметін (Help Desk), АТ-инфрақұрылымындағы әртүрлі жағдайларға қатысты бірыңғай жүгіну нүктесін құру, пайдаланушы сұраныстарын өңдеу және шешу болып табылады.

Соңғы уақытта пайдаланушыларды қолдау қызметінің рөлі артып келе жатқанын атап өткен жөн, бұл оның өзгертілген атауы – **Service Desk**.

Бұл қазіргі заманғы қолдау қызметтері реактивті жұмыс принципінен, жағдайды талдауға және оқиғалардың пайда болуына дейін алдын алуға мүмкіндік беретін проактивті қызметке қайта бағытталғанын көрсетеді.

Процестің сапасын басқару үшін инциденттерді басқару жүйесін анықтау, басқару есептерін әзірлеу және процестің үздіксіз жақсаруын қамтамасыз ету қажет (Сур. 1).

Ол Инциденттерді басқару процесінің белсенділік диаграммасы арқылы сипатталады.

Пользователь

Служба Service Desk

Управление сопровождения оперативные специалисты

Управление сопровождения специалисты по разрешению инцидентов

