

Метрики процесса «Управление инцидентами»

Аннотация

Настоящий документ разработан для курса ITSM Foundation Lite. Документ может быть использован без ограничений только для собственных нужд ИТ-подразделений компаний СНГ. В остальных случаях обязательна ссылка на исходный документ, страницу курса [ITSM Foundation Lite](#) и сообщество руководителей ИТ-служб [СмартCIO](#).

Настоящий документ представляет собой структурированный документ с описанием метрик, необходимых для измерения ключевых показателей процесса управления инцидентами для Компании, рекомендованные Специалистами Компании [NAUMEN](#) для успешного функционирования и дальнейшего развития процесса внутри Компании.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Аббревиатуры, используемые в документе.....	4
Термины, используемые в документе.....	5
1. Структура каталога сервисов.....	7
2. Метрики.....	8
2.1 Оценка качества ИТ-сервисов.....	8
2.2 Степень удовлетворенности пользователей.....	10
2.3 Снижение себестоимости предоставляемых сервисов.....	11
2.4 Уровень квалификации ИТ персонала.....	12
2.5 Выполнение SLA.....	14
2.6 Метрики 2-й линии.....	16

Аббревиатуры, используемые в документе

Аббревиатуры	Определение
SLA	Service Level Agreement - Соглашение об Уровне Услуг
ИТ	Информационные технологии

Термины, используемые в документе

Термины	Определение
2-я (вторая) линия поддержки	Специалисты по ИТ Системам, выполняющие обработку запросов и устранение инцидентов, переданных с первой линии поддержки
SLA	Соглашение об уровне услуг описывает ИТ-услугу, документирует Целевые показатели уровня услуги и указывает ответственности сторон: Поставщика ИТ-услуг и Заказчика
Запрос	Обращение пользователя в службу поддержки, зарегистрированное в Системе
Инцидент, Сбой	Любое событие, которое не является частью стандартного функционирования услуги и которое приводит или может привести к сбою в предоставлении или понижению качества этой услуги
Компания	Объект автоматизации данного проекта
Линия поддержки	Группа сотрудников службы поддержки, объединенных в соответствии с очередностью участия в обработке запросов в рамках процесса управления инцидентами
Менеджер инцидентов, Менеджер процесса	Реальная или виртуальная роль в рамках процесса. Этой ролью должен быть наделен один из сотрудников Компании с целью выполнения определенных функций по мониторингу и контролю процесса
Метрика	Количественная мера степени достижения процессом своей цели
Обращение	Любой контакт между пользователем и службой поддержки. По факту обращения от пользователя регистрируется запрос в Системе
Ответственный, ответственный исполнитель	Сотрудник отдела, который отвечает за запрос на определенном этапе жизненного цикла
Ответственный, ответственный отдел	Отдел, который отвечает за запрос на определенном этапе жизненного цикла

Термины	Определение
Отдел	Подразделение в организационной структуре Компании, которое выполняет функции, описанные в регламенте работы отдела. Может состоять не только из сотрудников подразделения, но и из вложенных структурных подразделений
Пользователь	Получатель ИТ-сервисов
Работа	Запланированное действие (набор действий), которое необходимо выполнить сотруднику службы поддержки в рамках решения запроса
Роль	Включает в себя список обязанностей и действий в рамках процесса
Сервис, Услуга	Способ предоставления ценности Заказчикам через содействие им в получении результатов на выходе, которых Заказчики хотят достичь без владения специфичными затратами и рисками
Система	Программное обеспечение для автоматизации процессов поддержки ИТ-сервисов
Специалист, Инженер	Сотрудник, который непосредственно занимается устранением проблем, возникших у пользователя
Управление поддержки Пользователей, Служба поддержки, Служба ServiceDesk	Структурное подразделение Заказчика, отвечающее за поддержание нормального функционирования ИТ-услуг, предоставляемых пользователям (может быть виртуальным, то есть состоять из сотрудников различных отделов)
Эскалация	Деятельность, направленная на получение дополнительных ресурсов, когда это необходимо для достижения целевых показателей уровня услуги или ожиданий Заказчиков

1. Структура каталога сервисов

Метрики, представленные в данном приложении, сформированы в соответствии с целями внедрения процесса управления инцидентами, но не являются обязательными для контроля процесса.

2. Метрики

Метрики открывают ИТ-службе пути к совершенствованию процесса взаимодействия с пользователями ИТ-сервисов. Для эффективного управления процессом за каждую из метрик должен отвечать определенный сотрудник, наделенный полномочием влиять на результат.

2.1 Оценка качества ИТ-сервисов

Количество зарегистрированных запросов

№ п/п	1
Название метрики	Количество зарегистрированных запросов
Единица измерения	Число
Описание	Данная метрика показывает количество зарегистрированных запросов с разбивкой по сервисам и типам запросов. Метрика рассчитывается на основании зарегистрированных запросов за определенный промежуток времени
Обоснование метрики	Для оценки качества сервисов, необходимо знать точное количество обращений по каждому из сервисов
Как влиять на метрику?	1. Оптимизировать сервисы, по которым зарегистрированного больше всего запросов 2. Проводить обучение Пользователей
Ответственный за метрику	Менеджер процесса управления инцидентами

Среднее время решения запросов

№ п/п	2
Название метрики	Среднее время решения запросов
Единица измерения	Часы
Описание	Данная метрика показывает качество предоставляемых ИТ сервисов. Время решения запроса - время от регистрации запроса до его решения

Обоснование метрики	Простой сервиса (длительное время решения запроса), снижает качество сервиса
Как влиять на метрику?	1. Использовать и поддерживать в актуальном состоянии Базу Знаний с рекомендациями по устранению типовых проблем 2. Уменьшать длительность этапов, при наступлении которых, инцидент эскалируется 3. Увеличивать количество сотрудников службы поддержки 4. Проводить обучение сотрудников службы поддержки
Ответственный за метрику	Менеджер процесса управления инцидентами

Процент запросов, возобновленных пользователями

№ п/п	3
Название метрики	Процент запросов, возобновленных пользователями
Единица измерения	%
Описание	Данная метрика влияет на удовлетворенность Пользователей качеством выполнения запросов. Метрика рассчитывается на основании запросов, которые были возобновлены пользователями после их разрешения Специалистами. Чем меньше запросов возвращено пользователями на повторную обработку, тем выше удовлетворенность пользователей
Обоснование метрики	Запросы, возвращаемые пользователем на повторную обработку, оказывают негативное влияние на удовлетворенность пользователей сотрудниками службы поддержки
Как влиять на метрику?	1. Расследовать каждый неверно решенный инцидент и анализировать причины его возобновления 2. Ввести санкции для Специалистов службы поддержки завершающих невыполненные инциденты
Ответственный за метрику	Менеджер процесса управления инцидентами

2.2 Степень удовлетворенности пользователей

Оценка удовлетворенности Пользователей

№ п/п	4
Название метрики	Оценка удовлетворенности Пользователей
Единица измерения	Число
Описание	Данная метрика показывает удовлетворенность Пользователей качеством и скоростью выполнения запросов. Метрика рассчитывается на основании субъективных оценок Пользователей. При подтверждении выполнения запроса, Пользователь, оценивает качество его выполнения
Обоснование метрики	Субъективная оценка удовлетворенности клиента очень важна для общей оценки качества СПП
Как влиять на метрику?	1. Выполнять инциденты Пользователей в рамках оговоренных SLA 2. Регистрировать абсолютно все обращения Пользователей 3. Обеспечить постоянную доступность сотрудников 1-й линии поддержки 4. Реагировать на замечания и жалобы Пользователей по работе СПП 5. Проводить периодическое анкетирование Пользователей с целью сбора пожеланий по улучшению работы
Ответственный за метрику	Менеджер процесса управления инцидентами

2.3 Снижение себестоимости предоставляемых сервисов

Процент запросов, решенных на 1-й линии

№ п/п	5
Название метрики	Процент запросов, решенных на 1-й линии
Единица измерения	%
Описание	Данная метрика показывает, какой процент инцидентов был разрешен на 1-й линии без привлечения сотрудников других линий поддержки
Обоснование метрики	Решение запросов сотрудниками 1-й линии, позволяет увеличить качество сервиса (за счет оперативного решения) и снизить затраты на его обслуживание (за счет экономии времени более высококвалифицированных сотрудников)
Как влиять на метрику?	1. При решении запросов использовать Базу Знаний 2. Постоянно актуализировать данные в Базе Знаний, формализуя и структурируя их по обслуживаемым сервисам и типовым проблемам 3. Периодически привлекать сотрудников 2-й линии на 1-ю линию (обмен знаниями, дежурство на первой линии, online участие в процессе общения с пользователем) с целью повышения уровня знаний сотрудников 1-й линии при решении запросов 4. Проводить обучение сотрудников 1-й линии
Ответственный за метрику	Менеджер процесса управления инцидентами

2.4 Уровень квалификации ИТ персонала

Среднее время решения запросов, с разделением на отделы

№ п/п	7
Название метрики	Среднее время решения запросов, с разделением на отделы
Единица измерения	Часы
Описание	Данная метрика показывает среднее время, затраченное на решение запроса, сотрудниками различных отделов. Расчет производится с разбиением на типы запросов и отделы, решившие запросы. Время решения запроса - время от регистрации запроса до его решения
Обоснование метрики	Время, которое сотрудники затрачивают на решение запросов, определяет их уровень квалификации
Как влиять на метрику?	1. Использовать и поддерживать в актуальном состоянии Базу Знаний с рекомендациями по устранению типовых проблем 2. Проводить обучение сотрудников СПП
Ответственный за метрику	Менеджер процесса управления инцидентами

Среднее время решения запросов, с разделением на отделы

№ п/п	8
Название метрики	Сотрудники, затрачивающие наибольшее количество времени на решение запросов
Единица измерения	Список сотрудников
Описание	Данная метрика показывает список из (1-10) ФИО Специалистов, которые тратят наибольшее количество времени на разрешение запросов. Метрика рассчитывается на основании принятых запросов за определенный период, с разделением на типы запросов
Обоснование метрики	Выявление сотрудников, являющихся «Слабым звеном», позволяет обратить особое внимание на таких

	сотрудников, а так же принять меры для повышения их квалификации
Как влиять на метрику?	1. Проводить обучение сотрудников
Ответственный за метрику	Менеджер процесса управления инцидентами

2.5 Выполнение SLA

Процент просроченных запросов с разделением по типам

№ п/п	9
Название метрики	Процент просроченных запросов с разделением по типам
Единица измерения	%
Описание	Данная метрика показывает процент просроченных запросов. Выполнение SLA контролируется в разрезе типов запросов
Обоснование метрики	Одна из наиболее важных метрик показателя работы службы поддержки, оценивающая качество работы и влияющая на удовлетворенность Пользователей
Как влиять на метрику?	1. Изучать причины систематической просрочки решения запросов 2. При необходимости пересматривать регламентные сроки 3. Развивать Базу Знаний с целью накопления базы типовых решений
Ответственный за метрику	Менеджер процесса управления инцидентами

Процент просроченных запросов с привязкой к сервисам

№ п/п	10
Название метрики	Процент просроченных запросов с привязкой к сервисам
Единица измерения	%
Описание	Данная метрика показывает процент просроченных запросов. Процент просроченных запросов в разрезе предоставляемых сервисов. Выполнение SLA контролируется в разрезе ИТ-сервисов
Обоснование метрики	Одна из наиболее важных метрик показателя работы службы поддержки, оценивающая качество работы и влияющая на удовлетворенность Пользователей

Как влиять на метрику?	1. Изучать причины систематической просрочки решения запросов 2. При необходимости пересматривать регламентные сроки 3. Развивать Базу Знаний с целью накопления базы типовых решений
Ответственный за метрику	Ответственный за запрос

Процент запросов, находящихся на грани нарушения SLA

№ п/п	11
Название метрики	Процент запросов, находящихся на грани нарушения SLA
Единица измерения	%
Описание	Данная метрика показывает процент запросов, находящихся на грани нарушения SLA на текущий момент времени (50%, 80%, 100% - времени) в разрезе типа запроса и ответственного
Обоснование метрики	Метрика позволит вести контроль над соблюдением SLA, а так же предотвратить нарушение SLA
Как влиять на метрику?	1. Изучать причины Возможной просрочки решения запросов 2. При необходимости пересматривать регламентные сроки 3. Развивать Базу Знаний с целью накопления базы типовых решений
Ответственный за метрику	Менеджер процесса управления инцидентами

2.6 Метрики 2-й линии

Процент запросов, решенных на 2-й линии

№ п/п	12
Название метрики	Процент запросов, решенных на 2-й линии
Единица измерения	%
Описание	Данная метрика показывает процент запросов, решенных на 2-й линии в разрезе сервиса и типа запроса
Обоснование метрики	Метрика позволит вести учет запросов, решенных на 2-ой линии
Как влиять на метрику?	1. Проводить обучение сотрудников
Ответственный за метрику	Менеджер процесса управления инцидентами