

СИО-графия

В каждой бочке меда должно быть немножко Питера

Как я выбирал систему класса Help Desk - Service Desk (далее HD - SD)

Причина появления этого поста такова - меня вконец замучила совесть, причем как-то неожиданно, в пятницу вечером. В другие "пятницы вечером" меня обычно мучают желания выпить чего-нибудь неполиткорректного, а сегодня вот такая странность случилась. Причина мучений такая - я уже довольно значительное время многим людям отказываю в подробных ответах на поставленный в заголовке вопрос, мотивируя отказ тем, что обязательно в самое ближайшее время напишу статью на эту тему, и вот в этой мифической статье и будет дан развернутый ответ на этот вопрос. А соответственно, причина того что пипл жаждет ответа именно от меня - как-то так получилось, что потребности назрели почти одновременно у многих, ну и все начали как-то двигаться в направлении выбора системы, а я уже к тому моменту уже чего-то навывбирал, ну и все взгляды обратились на меня с таким примерно подтекстом: "давай ты выбери-внедри, потом поделишься мнением, а мы его уже будем учитывать в своем выборе". Короче, времени на статью я так и нашел, да и матерьялец мой слабоват - больно субъективно все, но совесть мучает - пишу сюда, потом пошлю ссылки заинтересованным лицам, и будет всем счастье!

Дисклаймер: этот материал нисколько не претендует на истину в хоть в какой-нибудь инстанции, все указанное - сугубо мое личное мнение, причем спроецированное еще и конкретным структурным устройством компании, где я работаю. Упоминаемые в тексте названия компаний и их программных продуктов, упоминаются мной исключительно для практической помощи моим коллегам. Моей ангажированности ни одним продуктом нет. Если я где-то ошибся в описании продуктов (функциональность или особенности) - обязательно напишите об этом в комментариях - народ имеет право знать правду. В свое оправдание возможных ошибок могу сказать, что исследование длилось несколько месяцев и закончилось уже пару месяцев назад, т.е. явно уже могут быть более свежие версии конкретных продуктов, возможно лишены некоторых, указанных у меня минусов. Если какие-либо продукты я не упомянул, но стоило бы - напишите об этом, желательно развернуто, думаю что читатели прочитав и мой пост и аргументированные комментарии с мнением других читателей - сделают свои собственные выводы. (Что, как ни крути, опять отсылает нас к концепции 2.0 - хороший контент должен рождаться совместно :-)

Итак, переходя к сути, какие были у меня граничные условия в начале пути (существенная оговорка - дальше поймете почему):

1) Компания имеет холдинговую структуру, сотрудники отдела ИТ сидят в разных городах (этот пункт, а также моя собственная политика относительно миграции всех возможных приложений в формат веб-технологий, привел меня к мысли, что надо выбирать продукт базирующийся на тонком клиенте, хотя надо сказать дальше я рассматриваю не только такие продукты)

2) Стоимость продукта должна быть разумной (у меня определяется это так - если система будет дешевая, то она уложится в существующий бюджет и соответственно, не потребует от меня каких-либо особых обоснований перед руководством. Если система будет дорогая - то мне предстоит доказать руководству, что система поднимет производительность труда в компании, а также снизит риски, что конечно можно будет сделать, но уж конечно съест кучу моей энергии). Конкретные цифры политкорректно не привожу - правильнее их запрашивать у поставщиков соответствующего ПО, ибо для разных клиентов они могут быть разными за одно и тоже, и, кстати, я считаю, что это нормально.

3) Интерфейс продукта должен быть на русском языке (конечно, сотрудники ИТ отдела могут обойтись и без него, но у нас уже был опыт использования продукта с частично переведенным интерфейсом, и я видел что он не прижился у нас и по этой причине в том числе, а в данном случае саботажа системы я не должен был допустить - соответственно нельзя было давать хоть каких-нибудь поводов к тому. И кстати, это условие очень положительно сказало на еще одном косвенном результате проекта, которого я вообще в начале не ожидал, но об этом позже).

Итак, список участников забега с краткими субъективными резюме (опять же, я всеобъемлющего исследования не проводил, чужих тоже особо не нашел, поэтому список наверняка неполный - поправляйте, думаю людям будет полезно!):

1) Remedy - серьезный дорогой продукт, но моим требованиям не отвечает, имеет дополнительный минус для меня - перегруженность описательными полями (видимо заточен на глобальные компании). Про плюсы писать не буду - я только для себя выбор делал, у кого граничные условия другие - делайте анализ сами.

2) Tivoli - даже особо смотреть не стал, т.к. и требованиям не отвечает, да и по признанию самого IBM продукт не подходит для HD, он для другого сделан, хотя я так понимаю, кто-то все-таки его использует для этих целей (примерно, как Microsoft CRM тоже для HD иногда пользуют, как мне говорили, хотя сам не видел)

3) HP OV SD - лидер в своем классе, система дорогая, настраиваемая под задачу, ее я уже рассматривал серьезно, поэтому о ней подробнее. Плюсы - "проверено лучшими собаководами", в процессе внедрения попутно внедряется и правильная методология работы ИТ в организации, глубокая интеграция с оборудованием, работающим на любых программных платформах, глубокая интеграция с приложениями и сервисами, качественная работа на российском рынке. Минусы - проблемы с локализацией (перевод интерфейса делают внедренцы, а не сама HP, соответственно переведено не все), проблемы с тонким клиентом (он есть, но функциональность не полная), достаточно долгий и сложный процесс внедрения (это вытекает из плюсов, но все же это минус для меня)

"Ну а теперь - отечественный производитель - Тульский токарев, он же Т.Т., сейчас только один, извини очень быстро разбирают!" (с) х.ф. "Брат-2"

4) Naumen Service Desk - продукт хорошо продвигаемый на рынке, мне кажется самый известный из российских. Я тоже рассматривал его очень серьезно, тоже постараюсь поподробнее. Плюсы - исходно построен на тонком клиенте, достаточно гибкий движок сервера (исходно созданный для системы документооборота кажется), поддержка инцидентов от серверов SMS и MOM (через определенные "грабли"). Минусы (как обычно, частично вытекающие из плюсов) - нет коробочного варианта настройки под HD-SD (нужно покупать дорогую и долгую настройку системы под конкретную организацию), завышенная цена (естественно, лично мое мнение), ввиду универсальности движка весь интерфейс выглядит почти одинаково в каком бы режиме вы не находились (что конечно далеко не облегчает работу), сложности с правами доступа пользователей и операторов (в области маршрутизации инцидентов и настройки статусов все очень гибко и здорово, но вот в области назначения ответственных исполнителей, все на первый взгляд кажется тоже хорошо, но когда пытаешься сделать какие-то конкретные вещи - натыкаешься на неожиданные ограничения).

5) Astrosoft Help Desk - достаточно старая система, но возраст не пошел ей на пользу. За годы в ней мало что изменилось, продукт очень нишевый - то что в нем можно сделать - сделано отлично (интерфейс очень наглядный), но вот к сожалению есть многое, что является уже стандартом ДеФакто, чего в этом продукте нету. Я уже не помню всего списка, но на ограничения натыкаешься буквально сразу в тестовой версии. Я бы сказал, что этот продукт - самый простой по наполнению из всех что я серьезно исследовал, но правда, и цена соответствует - она невысока.

6) СофтИнтегро - систему я практически не рассматривал, т.к. она не соответствует моему главному критерию - она построена только на "толстом" клиенте.

7) IPI.Manager - российская программа, делает небольшая команда разработчиков, продвигают только через интернет (насколько мне известно, конечно), дешевая. Рассматривал достаточно подробно. Плюсы - система коробочная (все настройки уже сделаны, необходимо только завести пользователей и каталог услуг и можно работать, правда тут же и минус - поменять настройки, если все-таки надо - сложно или невозможно в некоторых местах), можно взять в аренду - не покупать, а работать прямо на сайте ipi, еще плюс - команда разработчиков очень хочет развивать продукт, поэтому конструктивные доработки они делают бесплатно (естественно, в рамках новой версии), и главный плюс - система позиционируется не только как система обработки обращений пользователей, но и как система раздачи и контроля поручений внутри компании (об этом подробнее ниже). Минусы - нет интеграции с оборудованием и сервисами (и даже не в планах, как я понял), устаревшее технологическое решение (по уверениям знакомых мне программистов), глючность (по причине постоянных изменений, разработчики не успевают отлаживать продукт), отсутствие встроенного языка (настройки только через изменение настроечных файлов, нельзя создать собственные правила обработки тех или иных инцидентов-задач, соответственно вроде как отсутствуют программируемые маршруты и т.д.)

8) ну и в завершение списка, различные буржуйские веб-ориентированные продукты, некоторые очень даже ничего и по цене и по качеству, но не у одного нет в ближайших планах локализации - поэтому я их не рассматривал серьезно (хотя некоторые коллеги со мной в корне не согласны насчет этих вариантов)

Процесс выбора конкретной системы проходил так - я ставил демо-версию (ну или как-то получал доступ к какой-либо версии), после этого честно читал целиком руководство пользователя и руководство администратора на систему (что иногда было непросто - объемы некоторых опусов

впечатляют). В случае, если имелась возможность занести мой каталог услуг в систему - я делал это в том или ином объеме.

Перепробовав несколько систем я так и не достиг абсолютной хелпдесковой nirваны, пришлось принимать решение - отказаться от каких-либо хотелок. Параллельно с этими моими измышлениями, получилось так, что я показал одну из систем руководителю нашего сейлз-подразделения. Тут надо сделать ремарку, что с этим подразделением уже 2 года у нас шел проект автоматизации одного из их крупных бизнес-процессов (система b2b2), проект состоял из двух частей - первая "фронт-офисная" давно и очень успешно работала, а вот вторая "бек-офисная" никак не рождалась, каждый раз разработчик системы предъявлял нам очередную новую версию, но при первой же проверке выяснялось, что сделали опять "совершенно не то" (естественно, к взаимному неудовлетворению). Так вот, увидев систему, этот руководитель сказал, что очень хотел бы попробовать использовать систему у себя в подразделении. Мы быстренько согласовали каталог услуг их подразделения, я внес его в систему, выдали логины пользователям, понеслось. Через месяц мы уже закрыли проект разработки своей "бек-офисной" системы, оказалось что вся функциональность, которую мы пытались получить в заказной системе уже была в выбранной мной системе HD-SD. При этом мы уже точно знали, что кажущаяся простота и легкость продукта достигается далеко не так просто (наши 2 года доработок не покрыли и половины функционала, который мы получили в выбранной системе). Короче, вы поняли - мы остановились на той системе, которая стала так популярна сразу в нескольких подразделениях компании.

Что хочется отметить - я не тестировал системы на производительность. Мне это не требуется - у нас нет сплошного потока инцидентов регистрируемых несколькими операторам одновременно. Конечно, для кого-то этот фактор будет существенным, и наверняка при его учете - количество систем, из которых можно выбрать, будет меньше.

Ну и последнее - интеграция системы с мониторинговыми и управляющими системами. Когда это есть - хорошо, а что же будет, если этого нет? Сбор инцидентов от оборудования и сервисов в систему - если этого нет, то для соответствия ITIL-овским процессам придется поставить какую-либо "семафорную" систему независимо от "хелпдесковой" системы. Минус тут, конечно, в том - что сотрудникам ИТ-отдела придется смотреть сразу в две системы, а потом еще и забивать инцидент от оборудования в ручную в систему HD-SD, но это минус, который стерпеть можно, а если еще и постараться, то вообще можно с помощью средств интеграции все-таки "прикрутить" инциденты из MOMa (или еще откуда) напрямую в нашу систему. Второй момент - это когда можно "щелкнуть" правой кнопкой мыши по инциденту, в котором упоминается конкретная рабочая станция или сервер, можно "открыть" рабочий стол этого удаленного компьютера или получить иной доступ к удаленному управлению этим компьютером. Тут, конечно, вероятность самостоятельной доработки системы, если в ней этого нет, минимальна. Но опять же, большинство "правильных" сисадминов уже эксплуатируют у себя какие-либо решения такого класса, и вполне ими довольны. Конечно, автоматика не будет - нужно внести ручками инцидент, и в другой программе поуправлять проблемным компьютером, но что-то мне подсказывает, что тут тоже с весомостью фактора можно успешно спорить!

Так что ж в итоге? Планировал написать как изменились исходные постановки, помните три пункта требований в начале статьи? Перечитал их, и выяснилось, что пункты не изменились, даже с учетом того, что мы достигли неожиданной бизнес-цели, выбрав систему HD-SD, система, которую я выбрал - полностью отвечала моим первоначальным требованиям, разница состоит, как оказалось, лишь в том, что система отвечает не только моим требованиям, но и требованиям некоторых других бизнес-единиц в компании (только получилось, что досталась она им "бесплатно"!).

Comments



Igor Kovalev said:

Ты будешь смеяться, но мы какое-то время думали-думали, я год пинал Европу по поводу корпоративного решения...

А потом мою группу разработки это достало, а именно их достало отсутствие автоматизации некоторых процессов, в которых они тоже завязаны, и они написали эту систему на 1С. Меньше двух месяцев ушло. И работает. И даже производственная группа и хелпдеск всё более на неё переползают. Правда тонкого клиента нет, которого я тоже очень люблю. И стратегически неправильно. Но как тактическое решение живёт уже года два, не умирает и потихоньку прирастает функционалом.

Очень далек от того, чтобы рекомендовать это решение. Но лично у меня в данный момент альтернативы особой нет, да и минусов откровенных я не вижу, кроме отсутствия какой-бы то ни было стратегии в текущем подходе.

Вот такая, блин, вечная молодость. (с)

октября 28, 2006 7:38



Sergey Dmitriev said:

Поддержу Igor Kovalev и скажу, что большое количество решений для бизнеса реализуется с помощью двух-трех программистов 1С.

Ну, а в качестве тонкого клиента надо ставить что-нибудь типа клиента Citrix. У нас вся контора сидит в клиентах, которые коннектятся к одному серверу, где и 1С, и Exchange и общая файловая свалка.

октября 28, 2006 8:50



Mikhail Elashkin said:

Кстати, по Call Center вот прелестный видеоролик

<http://callcentermovie.com/movie/movie2.html>

октября 28, 2006 11:59



Konstantin Starovoytov said:

Да, вариант "самописки" я в статье забыл... :-). Хотя, конечно, это тоже актуальный вариант. Кстати, концовка статьи дописана.

октября 29, 2006 2:40

Anonymous comments are disabled

About Konstantin Starovoytov

У меня самая короткая био: пара образований и много-много лет на благо одной российской компании. Жжуть.