



## סיכום מפגש שולחן-עגול

### IT Service Desk

מנחה  
פיני כהן

לקוחות נכבדים שלום,

תודה על השתתפותכם במפגש שולחן עגול Round Table בנושא IT Service Desk.

מצ"ב סיכום עקרי הדברים שעלו במהלך המפגש. במפגש עלו נושאים מהותיים שתומצתו בסיכום כפי שעלו. אין בסיכום זה המלצה גורפת ללקוחות אלא מתן פרספרטיבה והצגה של ההתלבטויות שעלו במפגש כלומר "מהשטח".

בברכה,

פיני כהן

## תוכן

3.....	שונות בתפקיד והוויית ארגון ה-Service desk
3.....	Self Service
3.....	פתרון SD בענן ציבורי
4.....	מבנה ארגוני\חלוקה פונקציונלית וחלוקת עבודה
5.....	טיפול בלקוחות חיצוניים על ידי ה-SD
5.....	השפעת טכנולוגיות mobile על פעילות ה-SD
6.....	הסמכות והכשרות מתודולוגיות
7.....	על כלי SD

## שונות בתפקיד והוויית ארגון ה-Service desk

בדיון התגלתה שונות מהותית בין הארגונים מבחינת תפקיד והוויית ארגון ה- Service Desk (SD). החל מארגונים שבהם ה-SD מטפל רק בקריאות מחשב תשתיות למול ארגונים שבהם ה-SD מטפל גם בקריאות אפליקטיביות למול ארגונים שבהם ה-SD משמש מרכז תמיכה כללי בארגון ("מזגן מטפטף") ועד לארגונים בהם ה-SD נותן תמיכה למשתמשים של הארגון החל ב"תמיכת אינטרנט" (סיסמאות, פתרון בבעיות הפעלה\התקנה) וכלה בתמיכה עסקית (סיוע בביצוע טרנזאקציות עסקיות).

כמו כן ישנה שונות בסיסית בין ארגונים בעלי מיקום אחד למול מספר מיקומים בישראל או בחו"ל.

אחד הארגונים שבהם ה-SD מבצע תמיכה עסקית ציין שב-SD נמצאים העובדים בעלי ותק גדול (20 שנה ויותר) המכירים ל"פני ולפנים" את הפעילות של הארגון ואת הלקוחות.

## Self Service

לקוחות ציינו את ה-Self Service כמגמה חשובה ורלוונטית הן בתחום ה-SD והן בהקשר כללי של תפעול סביבת ה-IT.

## פתרון SD בענן ציבורי

רוב הלקוחות המוסדיים מסתייגים משימוש ב-SD בסביבת ענן ציבורי. בקרב לקוחות רבים ישנה סוגיה של רגולציה אולם גם לקוחות שלא כפופים לרגולציה (או שלדעתם אפשר לשכנע

את הרגולציה) טוענים שמידע על קריאות שירות שנמצא בענן ציבורי יכול לחשוף הרבה (לייטר דיוק – יותר מדי) על הדברים הפנימיים שמרחשים בארגון ולפיכך מדובר בהחלט על סיכון ממשי.

עם זאת ארגונים מבוזרים בהחלט מסתכלים על SD בענן הציבורי כפתרון מועדף למרות שעל פניו נראה שעליות מוצרים מובילים של SD בענן הן יקרות באופן יחסי.

## **מבנה ארגוני חלוקה פונקציונלית וחלוקת עבודה**

בדיון עלו פונקציות בסיסיות של ארגון ה- SD שמתורגמות לעיתים למבנה ארגוני:

- הקו הראשון מקבל את הקריאות דרך הטלפון או באמצעים אוטומטיים (מייל, אפליקציית WEB). ישנם ארגונים אשר חסמו לגמרי את האפשרות לפתוח קריאה באמצעות הטלפון. זאת לעומת ארגונים שבהם רובם המכריע של הקריאות נפתחות דרך הטלפון. צוות הקו הראשון מטפל בתקלות באופן ראשוני. במקרים רבים כולל איפוס סיסמאות והגדרת הרשאות (לעיתים תת צוות בקו הראשון). למעט מצב שבו התקלות עוברות לצוות תמיכה אפליקטיבי.
- צוות תמיכה אפליקטיבי- ישנם ארגונים שבהם יש צוות תמיכה לאפליקציות המקבל את כל התקלות הקשורות לאפליקציה כולל הדרכת משתמשים במידה ולא מצליחים לבצע פעולה אפליקטיבית מסוימת (לקוח דיבר על מצב שבו עד 50% מהקריאות מגדרות כ-"how to"). לעיתים צוות זה אינו שייך לגוף ה- SD האורגני. כאשר ישנן תקלות אפליקטיביות חוזרות על עצמן ינסו להעביר את האחריות והמידע לקו הראשון.
- טכנאים אשר מגיעים ללקוח במידה וצוות הקו הראשון לא מצליח לטפל בבקשה. לעיתים גם מטפלים בטלפוניה (client side).
- בארגונים רבים ישנה מעבדה אשר מספקת שירותי חומרה בסיסיים. לדוגמה גם כאשר ישנה תקלת חומרה שאמורה להיות מטופלת על ידי חברה חיצונית (דיסק תקול באחריות), צוות המעבדה יחליף את הדיסק בעצמו ויאפשר למשתמש לעבוד ורק לאחר מכן יפעיל את האחריות מול החברה החיצונית. המוטיבציה למעבדה הנה לאפשר למשתמש לעבוד ולא לתקן את התקלה בכל מחיר (כלומר בעיקר מדובר על מדיניות של החלפה). ישנם ארגונים האוסרים על המשתמשים לשמור מידע בדיסק הפנימי של המחשב ואז החלפה פשוטה יותר. ישנם ארגונים אשר ישקיעו מאמץ רב לשחזור מידע שנמצא בדיסק הפנימי עד כדאי הפעלת שירותי שחזור אצל קבלים חיצוניים (מיצי וכד'). כלומר ישנה שונות גדולה בתחום זה. לעיתים צוות זה מבצע גם רכש של ציוד PC. לעיתים המעבדה נחשבת כחלק מצוות הטכנאים. לעיתים במעבדה בונים את ה- image הארגוני.

- צוות הסיסטם שנמצא במחלקת התשתיות – לעיתים בונה את ה-image . לעיתים מבצע מהלכים מהותיים (הגירה ל- Office 2010 Win7) לעיתים מעדכן את ה-WSUS בהקשר של הפצת עדכוני תוכנה ועדכוני אבטחה.

## **טיפול בלקוחות חיצוניים על ידי ה-SD**

ישנם ארגונים שבהם ה-SD נותן שירות גם ללקוחות חיצוניים בהקשר טכני של כניסה לאתר האינטרנט של החברה או חיבור ראשוני של אפליקצית mobile (טלפון חכם או טבלט). ישנם ארגונים שבהם מדובר על צוות שונה וישנם שבהם הצוות הכללי מטפל גם במשימות מסוג זה. בכל מקרה מדובר על מספר טלפון שונה (לקוחות חיצוניים למול משתמשים).

## **השפעת טכנולוגיות mobile על פעילות ה-SD**

אחד הארגונים תאר מצב שבו לאחר שהוסיפו בארגון 800 טלפונים חכמים הוסיפו טכנאי אחד בכדי שיתמוך בהם. בתחום של mobile כמעט ואין תמיכה מרחוק וברוב המקרים שבהם נדרשת תמיכה הטכנאי מגיע למשתמש.

ארגון אחד תאר מצב שבו ה-SD החל לתמוך בהתקני mobile של עובדים (הן התקנים שנרכשו על ידי הארגון והן התקני BYOD). הארגון מסייע להתקין את פתרון ה-MDM. נכון להיום מדובר על תחילת התהליך וכעת לא נדרשו לתוספת כ"א. אולם בסופו של דבר מעריך הלקוח שכאשר לרוב הארגון יהיה שימוש בהתקנים ניידים תידרש תוספת כ"א ל-SD של כ-10%.

ישנם ארגונים שבהם צוות האינטרנט תומך בהתקני המובייל ולא צוות ה-SD. ברוב הארגונים יש גם איש קשר מתוך הארגון למול החברה הסלולרית (חבילות, SIM, תקלות מכשירים וכד').

בארגון שבו יש כ-2 K2 טלפונים חכמים של ארגון יש צוות יעודי של כ-2-3 אנשים אשר מטפל בקינפוג המכשירים ובתמיכה. ה-SD יפנה את המשתמשים לצוות יעודי זה שאינו שייך ל-SD (לפחות כעת).

לסיכום, נראה שנכון להיום הטיפול בטלפונים החכמים ובמכשירי טבלט עדיין לא ייצר מספיק עבודה ל-SD בצורה כזו שיצטרכו להגדיל את הצוותים אולם נראה שבעתיד יורגש צורך כזה.

## הסמכות והכשרות מתודולוגיות

לקוחות תארו איזה הסמכות ואיזה הכשרות עברו.

לקוח מוסדי תאר מצב שבו יש ISO9001 בארגון באופן כללי (לא רק ל-SD). הכניסה לנושא התרחשה בגלל דרישת לקוחות הארגון. כעת נכנס הארגון ל-ISO20K "באופן עצמאי" – לא בגלל דרישת לקוחות או רגולציה. בארגון ישנה הסכמה לחשיבותם של תקנים אלו בייחוד בהקשר של "הארט" התהליכים בארגון.

לקוח אחר תאר מצב שבו לא קיימת בארגון הסמכה של ITIL או של ISO. אולם בזמנו עברו הדרכות בנושא (עם מתודה) ורוב הכלים שבהם משתמשים תומכים ביישום מתודולוגיות אלו.

ארגון אחר תאר מצב שבו באגף מערכות מידע מוסמכים ISO9001 כבר 6 שנים. הדבר בהחלט השפיע על פעילות ה-SD ופירמל ו"איגן" תהליכים שונים (לדוגמא "איגון" סקר שביעות הרצון). מחלקת או"ש אחראית על תחום זה. כעת מתבצעת בארגון הסמכה ל-ISO27000 לתחום אב"מ בגלל דרישת רגולציה.

ארגון תאר אימוץ של מתודולוגיה פחות ידועה הייעודית לתחום התמיכה – KCS – Knowledge-Centered Support<sup>1</sup>. מתודולוגיה זו מפרמלת ומחזקת את ביצוע ניהול הידע בארגון בהקשר של שירות. אנשי הקו הראשון מעודדים ונמדדים על תיעוד של הבעיות ופתרוןן. לטענת הארגון מתודולוגיה זו שיפרה באופן מהותי את ניהול הידע בארגון ואת האפשרות לבצע self service.

לקוח תאר מצב שבו הם מקבלים באופן שוטף הדרכות תקופתיות בנושא ITIL (במקרה זה מ-HP) כאשר הדבר בהחלט חידד דברים. לדוגמה – סגירה של תקלה ב-SD סוגרת גם את ה-Events הרלוונטיים בסביבת השליטה והבקרה (במידה ומדובר על קריאה שנפתחה אוטומטית על ידי מערכת השו"ב). כמו כן פורמליזציה ואוטומציה של סגירת קריאה על ידי משתמש-רק המשתמש סוגר קריאה שפתח. מניעת האפשרות לקו השני לסגור קריאות. וכד'.

ארגון פיננסי תאר מצב שבגלל הסמכת ISO20K דירוגו עלה מול מוסדות פיננסיים בעולם. ארגון נוסף תאר מצב שבו ה-SD בעיקר מעורב בהסמכה ל-SOX של הארגון בהקשר של הרשאות לאפליקציות/נתונים. ארגון זה רצה ליישם גם ITIL אולם נוכח שמדובר על משאבים לא מבוטלים ולכן היוזמה נגנזה נכון להיום ולכן גם לא יישמו את כל היכולות הקיימות בהקשרי ITIL שקיימות בכלים שנמצאים בארגון.

<sup>1</sup> [http://en.wikipedia.org/wiki/Knowledge\\_Centered\\_Support](http://en.wikipedia.org/wiki/Knowledge_Centered_Support)

## על כלי SD

לקוחות תארו את הכלים הנמצאים בשימוש בארגונים תוך ציון יתרונות וחסרונות. מדיון זה עלו הדברים החשובים בבחירת פתרון SD.

- עדכניות הממשק מול הלקוח הסופי וגם מול משתמשי ה-SD (קו ראשון, קו שני).
- היכולת להכניס שינויים בצורה נוחה ובאמצעות ידע שקיים בארגון במסכים, בנתונים וב-flow של הקריאות. לדוגמה כלי פופולארי ונוח מאפשר קיסטום רב אך לא מאפשר הגדרת קריאות/פעולות בעלות יותר מ-3 רמות ולכן נפסל אצל אחד הלקוחות.
- עושר דוחות והאפשרות להגדיר דוחות ייעודיים. מסתבר שזה תנאי מהותי ומבדיל בין הכלים השונים. אפשרות לראות קריאה, משתמש, היסטוריה של קריאות, היסטוריה של חומרה, תוכנה, סטטטיקות online, חריגים וכד'.
- טיפול בהשאלות – עד כמה יש גמישות להגדיר השאלות, תזכורות ו-alerts.
- התממשקות לכלי צד שלישי (CMDB, פתיחה וסגירה של קריאות מסביבת השליטה והבקרה). ספציפית דובר על ממשקים לפתרונות IDM ואפילו ממשק מובנה ל-Quality Center של HP לצורך פתיחת באגים אפליקטיביים.
- התממשקות ספציפית לתחום ה-Asset Management. בתחום זה נדרשות יכולות נרחבות. היסטוריה של פריט, מתי נרכש, היסטוריה ותנאי הרכש/אחריות, טיפול במצבי קצה כמו מצב שבו מחשב יוצא לתיקון ומקבל mother board אחר ולכן ה-serial שלו משתנה, שדרוג מוצרים, איחוד מוצרים, כמה נרכש מפריט מסוים, כמה נוצל, כמה קונפיגורציות קיימות בארגון (מחשב X220 מודל X עם זיכרון Y ועליו תוכנה מגרסה Z) וכד'.