

Д. А. Догадина,
студент IV курса БГУ
Научный руководитель:
кандидат экономических наук, доцент
Т. А. Прохорова

ВЛИЯНИЕ HELPDESK СИСТЕМ НА УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ БИЗНЕСА

С ростом количества интернет-пользователей, развитием информационной инфраструктуры, усложнением программно-аппаратного обеспечения и повышением требований к качеству обслуживания возникла необходимость в автоматизации управления заявками внутренних и внешних клиентов. Служба поддержки пользователей – Help Desk выступает единой точкой контактов между поставщиком услуг и многочисленными пользователями. В настоящее время типичная служба поддержки пользователей управляет инцидентами, запросами на изменение, запросами на обслуживание, а также осуществляет коммуникации с пользователями. Под инцидентом понимается незапланированное прерывание или снижение качества ИТ-услуги.

Управление инцидентами обеспечивает:

- минимизацию влияния на бизнес;
- восстановление нормального функционирования услуги наиболее быстрым способом;
- поддержку уровня качества и доступности сервисов.

Инциденты могут повторяться, если не устранить причину их возникновения – проблему. Управление проблемами помогает предотвратить возникновение инцидентов и минимизировать

влияния тех инцидентов, которые не могут быть предотвращены. С точки зрения бизнеса управление проблемами повышает доступность ИТ-услуг и производительность персонала, сокращает расходы на решения инцидентов.

Процесс управления инцидентами представлен на рис. 1. Он начинается с идентификации, которая подразумевает распознавание подлинности произошедшего инцидента. До этапа начальной диагностики определяется категория и приоритет инцидента, последний нужен для выяснения требуемого времени обработки. Приоритет позволяет определить относительную важность инцидента для бизнеса, базируется на степени его влияния и срочности.

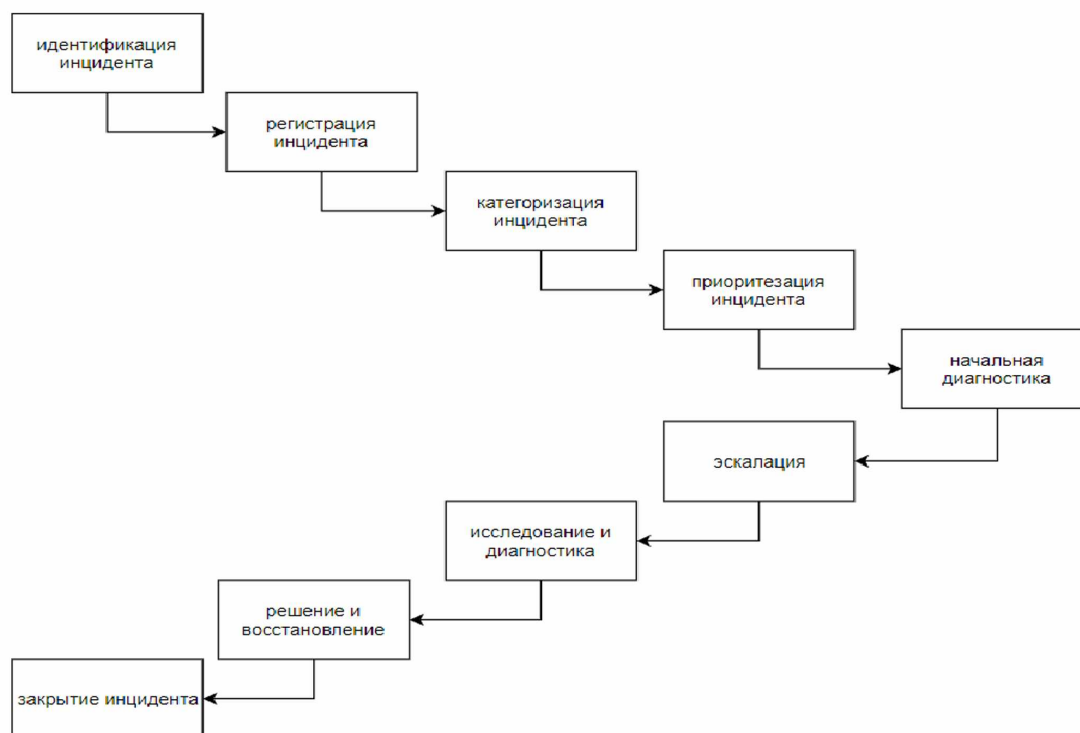


Рис. 1. Процесс управления инцидентами

На этапе эскалации определяется, необходима функциональная или иерархическая эскалация. При этом под функциональной эскалацией понимается передача инцидента от одной группы другой на основе навыков, требуемых для решения инцидента. В то время как иерархическая эскалация – это вовлечение руководителей более высокого уровня в целях принятия дополнительных мер по устранению инцидента.

Под запросом на обслуживание понимается запрос от пользователя на информацию или консультацию, или на стандартное изменение, доступ к ИТ-услуге. Управление запросами на обслуживание позволяет быстро получить стандартные услуги, сократить бюрократию в требовании и получении доступа к услугам, увеличить уровень контроля над требуемыми услугами через централизованную функцию управления.

Процесс управления запросами на обслуживание представлен на рис. 2.

С программными продуктами подобных систем работают специалисты ИТ-отделов в области реагирования на проблемы предоставления ИТ-услуг; административно-хозяйственного отдела по вопросам материально-технического обеспечения; отдела кадров в сфере рекрутинга персонала; отдела документационного обеспечения по оформлению договорной работы и т. п.

С точки зрения руководителей система Service Desk позволяет организовать оперативное получение стандартных услуг; уменьшить их стоимость для бизнеса; повысить уровень кон-

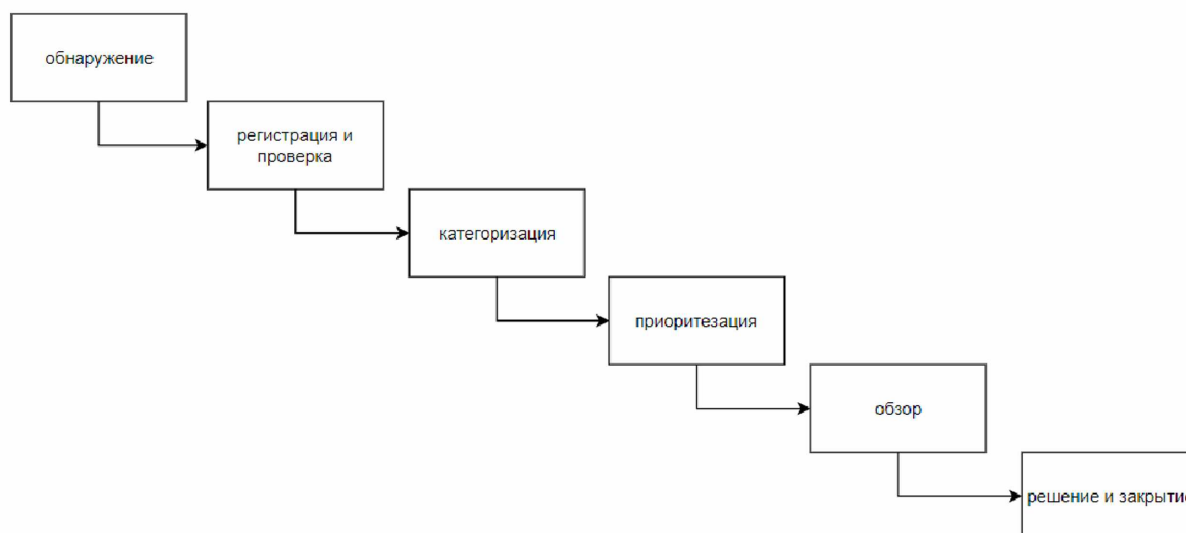


Рис. 2. Процесс управления запросами на обслуживание

троля за качественными и количественными показателями предоставляемых сервисов. Задачами ее внедрения выступают:

- повышение доступности услуг для конечных пользователей;
- улучшение качества услуг, предоставляемых потребителю и его удовлетворенность услугами;
- улучшение коммуникации и взаимодействия;
- снижение влияния инцидентов на бизнес.

Для реализации службы Service Desk необходимы следующие элементы:

- база знаний;
- интегрированные инструменты управления ИТ-услугами;
- инструменты диагностики и управления инфраструктурой;
- программное обеспечение;
- коммуникационные средства.

В настоящее время для коммуникации с клиентами существует множество цифровых каналов: веб-сайты, электронная почта, чат в режиме реального времени, мобильные приложения, обмен текстовыми сообщениями, онлайн-форумы и социальные сети.

Возможные проблемы использования Service Desk систем могут быть обусловлены следующими факторами:

- неверным определением целей в силу недостаточного понимания потребностей бизнеса заказчиков, завышением ожиданий заказчиков;
- неэффективностью процедур и взаимосвязей с другими процессами;
- недостаточным уровнем подготовки персонала в связи с низкой квалификацией, отсутствием профессионального обучения или повышения квалификации;
- сопротивлением со стороны персонала вследствие неэффективной системы мотивации и объективной сложностью изменения корпоративной культуры.

Таким образом, управление инцидентами помогает снизить их влияние на бизнес и обеспечивает восстановление услуги наиболее быстрым способом, а управление проблемами помогает устранить повторное возникновение инцидентов, повысить доступность услуг и производительность персонала. Благодаря этому обеспечивается непрерывность и безотказность информационных потоков, что способствует устойчивому развитию бизнеса.