

УДК 339.13.024

¹О.Ю. Смыслова, ²Д.В. Коротеева, ³Н.К. Чудесников

¹Липецкий филиал ФГБОУ ВО «Финансовый университет при Правительстве РФ», г. Липецк, email: savenkova-olga@mail.ru, dkoroteeva@mail.ru, N.chudesnikov@yandex.ru

²ООО «Центр корпоративных решений-информационные технологии», г. Липецк

³ООО «Лебедянский завод строительно-отделочных машин», Липецкая обл., г. Лебедянь

СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В УПРАВЛЕНИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ КОМПАНИИ: ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

Ключевые слова: бизнес-процессы, Service Desk, информационные технологии, менеджмент, цифровизация, инцидент, сквозные процессы.

В данной работе поднимается вопрос развития ИТ-сервисных решений, направленных на оптимизацию и развитие сквозных бизнес-процессов компании, где одним из таких решений является интеграция системы Service Desk. В процессе исследования было проведено анализ действующих методов и технологий в сфере управления бизнес-процессами на примере компании ООО «ЦКР Информационные технологии». В рамках данной статьи авторами был проведен анализ предыдущей сервисной платформы компании, изучен объем текущей работы и были выявлены причины для перехода на новую сервисную платформу Service Desk, позволяющая эффективно и грамотно управлять внутренними процессами, а также регулировать поток инцидентов от клиентов. Были выявлены преимущества и недостатки системы, проанализирован ее текущий функционал и возможности. Новая платформа оказала значительное влияние на работу компании, позволив высвободить трудозатраты для выполнения других, но не менее важных задач. Но также важным акцентом стало то, что при внедрении таких сервисных платформ всегда нужно учитывать объем оказываемых услуг компанией и всех клиентов, с которыми она работает.

¹O. Yu. Smyslova, ²D. V. Koroteeva, ³N. K. Chudesnikov

¹Lipetsk Branch of the Financial University under the Government of the Russian Federation, Lipetsk, email: savenkova-olga@mail.ru, dkoroteeva@mail.ru, N.chudesnikov@yandex.ru

²Corporate Solutions Center – Information Technologies, Lipetsk

³Lebedyansky Plant of Construction and finishing Machines, Lipetsk region, Lebedyan

MODERN TECHNOLOGIES IN THE MANAGEMENT OF BUSINESS PROCESSES OF THE ENTERPRISE: PROBLEMS AND PROSPECTS OF DEVELOPMENT

Keywords: business processes, Service Desk, information technology, management, digitalization, incident, end-to-end processes.

This paper raises the issue of developing IT service solutions aimed at optimizing and developing end-to-end business processes of the company, where one of these solutions is the integration of the Service Desk system. In the course of the study, an analysis of the existing methods and technologies in the field of business process management was carried out using the example of the company “CSC Information Technologies” LLC. As part of this article, the authors analyzed the company’s previous service platform, studied the amount of current work, and identified the reasons for switching to the new Service Desk service platform, which allows you to efficiently and competently manage internal processes, as well as regulate the flow of incidents from customers. The advantages and disadvantages of the system were identified, its current functionality and capabilities were analyzed. The new platform has had a significant impact on the company’s work, freeing up labor costs for other, but no less important tasks. But also an important emphasis was that when implementing such service platforms, one should always take into account the volume of services provided by the company and all the clients with whom it works.

Цифровизация, автоматизация и внедрение новых подходов к управлению бизнес-процессами особенно стремительно развивается последние десять лет. Данная область сейчас находится в приоритете не только у большинства компаний, но и государства целом. Это связано в первую очередь с тем, что без перехода на цифровые рельсы и внедрения технологических новшеств компаниям уже сложнее вести работу в высококонкурентной среде, поддерживать связь с имеющимися клиентами и находить новых. Более того, государство не только заинтересовано в развитии IT-индустрии, но и поддерживает данную отрасль посредством различного рода субсидий и преференций.

Как правило, каждый отдел в современной компании, выполняя свои функции, связан общими целям развития с другими структурными подразделениями. Например, отдел управления качества и развития IT-сервисов контролирует на своем уровне выполнение прописанных требований и уставов внутри компании, разрабатывает планы и стратегии развития для повышения качества обслуживания и поддержания на должном уровне используемые IT-технологии. Направление интеграционных систем и решений ведет работы по интеграции с различными платформами и системами, проводит службы мониторинга на корректность работы и достоверной передачи данных. В этих условиях грамотное внедрение бизнес-приложений позволяет в нужный момент корректировать их под меняющиеся условия и презентовать клиентам так, чтобы они смогли понять, насколько данное решение подходит именно им. Однако, практика показывает, что, как правило, бизнес-процессы рассматриваются отдельно, а не в едином контексте, что негативно сказывается на понимании уровня реализации и внедрения необходимого бизнес-процесса.

В последнее время, с развитием цифровых технологий, набирает оборот развитие такого подхода к управлению, как инцидент-менеджмент. Его рассматривают как комплекс мер, направленный на борьбу с киберугрозами и минимизацию последствий кибератак. «Управление инцидентами включает мо-

ниторинг событий безопасности, реагирование на инциденты, их расследование и предотвращение» [1]. Этот подход определяет потребность в применении специальных цифровых инструментов, позволяющих повысить эффективность управления инцидентам. К ним относят: специальные средства автоматизации (SIEM-системы, SOAR, EDR-решения), базы данных уже произошедших инцидентов и способов реагирования на них; плейбуки, ранбуки и др. Внедрение данных инструментов возможно осуществить только при условии перевода всех бизнес-процессов, совершаемых в компании, в цифровой формат. Это позволяет легче и быстрее визуализировать совершаемые бизнес-процессы, так как после их моделирования и внесения требуемых параметров для расчета стоимости реализации, они становятся более прозрачными и понятными, в связи с чем становится проще их продвигать действующим и новым клиентам на рынке. В этой связи исследование разновидности действующих информационно-технологических инструментов и цифровых технологий, применяемых в сфере управления бизнес-процессами, определяется не только потребностью современных компаний нахождении эффективных путей организации предпринимательской деятельности в высококонкурентной среде, но и главное – создании необходимых условий безопасного ведения бизнеса.

Материалы и методы исследования

Проведённый анализ научной литературы показал, что в настоящее время наблюдается тенденция научного поиска и разработки действенных подходов к эффективному управлению бизнес-процессами компаний. Особенности применения современных цифровых и информационных технологий в системе управления современными бизнес-процессами рассматриваются в работах Комаровой О.М [2]., коллективов авторов Салий В.В., Кухаренко Л.В., Ищенко О.В. [3], Иремадзе Э.О., Асадуллина Г.Р., Алушкина А.С. [4]. Авторы Апханова Е.Ю. и Бирюкова Л.В. в своем исследовании делают акцент на важности применения информационных технологий во всех бизнес-процессах, протекающих

не только внутри предприятия, но и при взаимодействии с внешней средой [5]. Сарфрончук М.В., рассматривая влияние технологий цифровой экономики на условия жизни и экономическое поведение людей, фокусирует свое внимание на бизнес-поведении и новых возможностях деловой среды [6]. При этом он отмечает, что процессы цифровизации и технологического обновления трансформируют ведение всего бизнеса и реализацию его маркетинговых стратегий, углубляя отношения с клиентами и чутко реагируя на изменения их предпочтений. Влияние информационных технологий на трансформацию внутреннего аудита рассматривают авторы Анисимовой М.В. и Власова Н.В. [7]. Авторы Смирнова О.П. и Скорнякова Д.О. предложили методические подходы к управлению инновационными бизнес-процессами в промышленности [8].

Таким образом, обобщая вышесказанное, можно сделать вывод, что в настоящее время интерес к проблеме поиска наиболее действенных подходов к управлению бизнес-процессами не утихает и стремительно растет. Особого внимания требует описание последовательности действий в рамках определенного бизнес-процесса и критериев для оценки его качества, что позволит посмотреть на процесс в целом и обеспечить качественное управление. Если компания заинтересована в выходе на внешний рынок, то для нее важно также эффективно стандартизировать и оптимизировать сквозные бизнес-процессы. Это требует дополнительных исследований технических возможностей компании и ресурсного обеспечения внедряемых новшеств. Что касается управления сформировавшимися бизнес-процессами, то здесь важно подвергнуть их анализу и корректировке согласно текущим экономическим и технологическим условиям. Для этого необходимы новые инструменты управления и поиск новых подходов к организации. Помимо этого, интерес вызывает применение грамотной системы оценки анализа, что позволит минимизировать затраты компании и выявить скрытые резервы для развития. Практика показывает, что именно те фирмы, которые вовремя реагируют и приспосабливаются к меняющимся

трендам, способны не просто выжить, но и показывают наилучшие результаты. Актуальность данных проблем определила потребность в проведении исследования и позволила сформулировать его цель.

Цель исследования

Основной целью настоящего исследования выступает обобщение имеющегося опыта в области применения современных информационных технологий в управлении бизнес-процессами компании, а также на примере практического кейса по управлению бизнес-процессами при помощи сервисной платформы компании ООО «ЦКР Информационные технологии» будет проведено сравнение и описание возможных перспектив развития ее бизнес-процессов для повышения эффективности деятельности компании в целом.

Результаты исследования и их обсуждение

Наличие значительного количества публикаций по проблемам управления бизнес-процессами свидетельствует о том, что в практике ведения бизнеса в определенной степени сформированы основы построения бизнес-процессов на основе современных цифровых и информационных технологий. Так Румянцева А.Ю. и Мусаева Д.Э. отмечают, что «за последние несколько лет технологии торговли изменились больше, чем за тысячелетия её существования. И способы продаж продолжают динамично развиваться, следуя за прогрессом в сфере IT-индустрии» [9]. Изменениям подверглось практически все: автоматизация рабочих мест, усиление роли самообслуживания, омниканальность торговых операций (онлайн -магазины, мобильные приложения, социальные сети), покупка товаров в онлайн магазинах с элементами развлечений (интерактивные примерочные). В этих условиях усовершенствование именно бизнес-процессов выступает важнейшим инструментом к перспективному развитию бизнеса. «Такой цели послужил переход компаний на складской и бухгалтерский учёт с применением специализированных программ, автоматизация работы со входящими звонками

и с заявками с сайта компании. До этого их приходилось фиксировать менеджерам вручную, поэтому нужна была такая программа, которая бы позволила сразу выгружать все входящие звонки, заявки от новых заказчиков сразу» [9]. Для решения этой проблемы была разработана CRM-система, благодаря которой «происходит автоматизация и стандартизация управления отношений с клиентами. Плюсы такой системы в том, что можно выгрузить общую стандартизированную базу всех клиентов и контрагентов, можно эффективно осуществлять контроль качества своих работников, можно получить статистику и аналитику эффективности работы, а также разработать стратегию развития бизнеса» [9].

Особой популярностью среди информационных технологий для управления бизнес-процессами пользуются такие аналитические системы, как Business Object, Oracle Express, SAS, Oracle Application, BAAN. «Кроме этого, имеется в наличии большое количество программно-аппаратных комплексов и платформ для эффективного управления и сопровождения производства, промышленно функционирующих баз данных и хранилищ знаний большого объема, содержащих информацию по всем направлениям деятельности общества» [2]. Так, к примеру, платформа «low-code» позволяет работникам компании самостоятельно автоматизировать бизнес-процессы, что способствует формированию инновационных решений в области повышения производительности труда, сокращения затрат и упрощению большого количества задач при сохранении требуемого качества выполнимых работ. В России данной платформой активно пользуются такие компании, как «Национальная система платёжных карт» (НСПК), «Компания объединенных кредитных карточек» и другие.

Технология RPA (Robotic process automation – в переводе с англ. – роботизации бизнес-процессов) применяется для обеспечения интерактивного доступа бизнес-пользователей к информационным ресурсам компании, а также для оптимизации операционной деятельности, что в дальнейшем по мнению специалистов «обеспечивает высокий синергетический эффект» [2].

В настоящее время широкую известность в системе управления бизнес-процессами получили такие информационные технологии, как цифровая сеть ISDN с расширенным диапазоном действий и интеграцией служб, ERP-системы планирования ресурсов предприятия; CRM-системы управления взаимоотношениями с клиентами; BI-системы, осуществляющие информационную поддержку аналитической деятельности; экспертные системы ES, DSS-системы поддержки принятия решения, TCS-системы машинного перевода, открытые и корпоративные IRS-системы поиска информации и многие другие. Практика показывает, что сегодня протекающие процессы глобальной трансформации, цифровизации и развития технологий четвертой промышленной революции заставляют компании не только внедрять цифровые управленческие системы, но и применять высокие информационные технологии к которым относят «Process Mining, Bpm'online, Datamining, SAP Business Suite, Supply Chain Management SCM, а также систему учета рабочего времени Kickidler, систему моделирования и внедрения бизнес-процессов SAP Business Suite, систему формирования практически любой требуемой бизнес среды Metatask и др.» [2]. Таким образом, как отмечают эксперты, применение этих и других цифровых управленческих систем, а также высоких технологий главным образом будет способствовать «сохранению конкурентных преимуществ организаций, повышению качества производимых товаров (работ и услуг), снижению корпоративных издержек, улучшению исполнительской дисциплины и увеличению производительности труда» [2].

В рамках данного исследования представляется возможным провести при помощи сервисной платформы анализ действующих методов и технологий в сфере управления бизнес-процессами на примере компании ООО «ЦКР Информационные технологии».

Многофункциональный центр обслуживания ООО «ЦКР Информационные технологии» (далее ЦКР-ИТ) на данный момент является одним из ведущих лидеров по предоставлению и оказанию аутсорсинговых услуг бизнесу. Компа-

ния изначально занималась только ведением бухгалтерии и налогового учета для ПАО «НЛМК», но спустя время спектр предоставляемых услуг расширился: управление деловыми поездками, ИТ-поддержка и развитие, стандартизация, роботизация и многое другое. Сейчас компания насчитывает более двадцати отдельных сервисов, за которые отвечают высококвалифицированные специалисты. Помимо этого, вместе с этим изменилась и миссия компании. Сейчас для ООО «ЦКР-ИТ» важен качественный сервис для своих клиентов, а также оказывать им помощь в развитии бизнеса. Сегодня ООО «ЦКР-ИТ» продолжает работать с ПАО «НЛМК», но также оказывает услуги и другим клиентам – АО «Первая портовая компания», АО «Судоходная компания “Волжское пароходство”» и внешние клиенты. Компания постоянно развивается и расширяется: по всей стране насчитывается более тридцати филиалов в разных городах, но основные центры сосредоточены в Липецке, Воронеже и Москве. ООО «ЦКР-ИТ» заинтересован на выход на внешний рынок, в связи с этим для них важно грамотно выстраивать и грамотно формировать сквозные бизнес-процессы. Это даст возможность функционально выполнять требования бизнеса и распределять их внутри организации, поскольку исполнители, зачастую, находятся в разных подразделениях. Здесь также важно этот процесс контролировать и фиксировать, что именно в рамках сквозного процесса выполнена та или работа, а также за определенное время, потому что такие требования всегда фиксируются в договоре. Сейчас в компании сделали упор на развитие и поддержании трех сквозных процессов, которые уже сейчас дают значительные результаты в работе компании.

Первый блок сквозных бизнес-процессов является Procure to Pay (P2P), что в переводе также означает «поддержка снабжения». Этот процесс включает в себя поиск нужного поставщика для оказания той или иной услуги, оформление правильных документов и деклараций, контроль за выполнением заказа и качеством. Функционал данного процесса позволяет оценивать эффективность работы своих поставщиков, тем

самым снижая риски недобросовестных контрагентов.

Второй блок сквозных процессов является Order to Cash (O2C), что в переводе означает «поддержка продаж». Этот процесс позволяет грамотно регулировать и формировать цены на услуги, формировать внутреннюю документацию на оказание услуг, обработка и получение оплаты от заказчика.

Заключительный блок сквозных процессов является Record to Report (R2R), что в переводе также означает «подготовка отчетности». Этот блок предназначен для правильного формирования отчетности, для вывода нужных показателей, которые в свою очередь идут на анализ комитету по качеству. Грамотное формирование отчетности также позволяет отправлять корректную информацию клиентам по итогам отчетных периодов, тем самым выполняя все условия договора.

В части стратегического развития компания ООО «ЦКР-ИТ» создала «корпоративный шаблон для работы с новыми клиентами и параллельно разработали модель продажи сервисов, приемки клиентов, стабилизации их работы, что позволяет в достаточно короткие сроки принимать новых клиентов на обслуживание и расширять рынок» [10].

Как правило, в крупных компаниях обрабатывается огромное количество задач в рамках текущих сквозных и бизнес-процессов. Здесь может возникнуть такая потребность, как приоритизация и грамотное управление внутренними и внешними инцидентами компании. Под инцидентом принято понимать отклонение от нормального хода бизнес-процесса, регламентов, непредвиденное или нежелательное событие, которое может нарушить деятельность компании/человека. Такой подход давно заложен и описан в сервисном методе ITSM (IT Service Management), основным принципом которого выступает обязательная регистрация любой задачи и ее отслеживание, что в дальнейшем позволит принимать более рациональные и эффективные решения. Данный метод предлагает концентрацию не на технологиях и аппаратном обеспечении, а на пользователях и их потребностях. Также важно быстро реагировать и извлекать пользу из возникшей ситуации для текущих

процессов. Такой подход дает возможность любому сотруднику или внешнему клиенту компании через простой и понятный канал коммуникации сообщить о возникшей ошибке/отклонении/сбое. Для этого необходимо внедрение внутри компании сервисной платформы, позволяющей осуществить данный функционал. В этой связи, говоря о клиентской модели, основным проектом ООО «ЦКР-ИТ» стала разработка плана внедрения сервисной ИТ-платформы, позволяющей интегрироваться с разными клиентами. Данное новшество можно рассматривать в качестве существенного шага в сторону клиента, прозрачной модели коммуникаций и управления своими сервисами.

По мнению некоторых исследователей, [11, 12, 13] одним из самых эффективных инструментов построения клиентоориентированной модели выступает программное обеспечение Service Desk. Оно помогает службам поддержки или мониторинга принимать и обрабатывать заявки от клиентов или сотрудников внутри организации. Для всех пользователей служба Service Desk является центром поддержки, через который они могут обратиться с инцидентом по любой интересующей его услуге и получить решение от конкретных специалистов поддержки за определенное время. В случае, если решение не удовлетворяет пользователя, не решено полностью или выполнено не в рамках установленного времени (SLA), то он может возобновить свой инцидент или отправить соответствующую претензию, на которую уже среагирует отдел качества обслуживания клиентов. Помимо этого, у пользователя появляется возможность:

- регистрации обращений как через портал самообслуживания, так и через другие способы передачи данных (по телефону, по e-mail).
- просмотра на портале базы знаний обучающих материалов по работе в системе.
- оценки обработанных инцидентов (возможность оставить отзыв или благодарность).

Для исполнителей служба Service Desk позволяет отслеживать поток инцидентов, поступающий в его группу. Есть возможность фильтровать по срочности/

приоритету инцидента, тем самым сложные задачи поднимать на уровень выше по важности закрытия. Исполнитель через сервисную платформу может запросить уточнение у пользователя, не прибегая к переписке по почте или по телефону, тем самым оставляя хронологию коммуникации внутри инцидента. Помимо этого, если исполнитель понимает, что инцидент повторяется у многих пользователей (типовая ошибка), то возможно создать внутри системы массовый инцидент, то есть **происшествие** с большим числом пострадавших, требующее активации множества ресурсов или служб. При выполнении всех требуемых работ, исполнитель закрывает на своей стороне инцидент, указывая в тексте ход выполненных работ. В дальнейшем, из системы Service Desk можно формировать отчетность по выполненным или не выполненным инцидентам, анализировать уровень просроченных инцидентов, количество поступивших от пользователей обращений и их проблематику.

Практически во всех продуктах Service Desk пользователи и исполнители имеют разный тип лицензии, и они приобретаются отдельно. По срокам действия обычно тарифы начинаются от 6 до 12 месяцев, после чего лицензию нужно будет обновлять по мере необходимости. Также поставщики в случае обновления своего продукта, предоставляют данное обновление всем своим клиентам, тем самым предоставляя возможность постоянному развитию и улучшению настроенной внутри компании сервисной платформы.

В начале своей деятельности компания ООО «ЦКР-ИТ» работала и принимала инциденты в рамках временного обходного решения SES (Service Execution System), или по-другому Система Исполнения Сервисов от компании GSV (Global System Vision). Поскольку компания ООО «ЦКР-ИТ» была зарегистрирована относительно недавно, 5 августа 2020 года, то ей на начальном этапе требовалось реализовать сервис по приему инцидентов и по работе с действующими клиентами в сжатые сроки. На тот период система SES имела преимущества: SES является очень гибкой платформой с точки зрения настройки, то есть при прохождении обучения по работе

с ней, сотрудник ООО «ЦКР-ИТ» мог самостоятельно формировать каталог услуг (услуг, основанных на использовании информационных технологий, согласно терминологии ITIL 4) без привлечения подрядчика по проекту. Если требовались более сложные настройки (например, отправка пользователям специфичных уведомлений), подрядчик делал необходимые настройки и отдавал на промышленную эксплуатацию в течение небольшого времени. Также SES реализовывал следующий функционал:

- распознавание писем по ключевым словам и отнесение их к тем или иным соглашениям;
- приоритезация – сервис определяет каким приоритетом выполняются те или иные задачи внутри каталога;
- контроль доступности специалистов;
- настройка графиков выполнения регламентных (регулярно повторяющихся) работ;
- отчетность (отчетность по каждому исполнителю работ, аналитическая отчетность BI, OLAP кубы).

Также неоспоримым плюсом для компании ООО «ЦКР-ИТ» стало то, что подрядчик предоставляет клиентам помощь по переходу на другие системы Service Desk, если это в будущем окажется необходимо.

Новый проект о внедрении более функциональной и производительной сервисной ИТ-платформы стартовал внутри компании ООО «ЦКР-ИТ» в июне 2021 года. От SES было принято решение отказаться, так как каждое глобальное изменение в системе требовало доработок, что приводило к незапланированным финансовым издержкам. Помимо этого, SES не давал для клиентов ООО «ЦКР-ИТ» возможность прописать понятно и прозрачно бизнес-процессы, а также настроить прямую интеграцию с дивизионами компании, поэтому и встал вопрос о выборе нового сервисного продукта, который смог бы удовлетворить потребности компании и бизнеса.

В настоящее время на российском рынке существует около пятидесяти компаний, предоставляющие услуги по внедрению Service Desk-системы. У каждого есть свои особенности и специфика,

от учёта которых в дальнейшем будет зависеть результат работы с инцидентами. Среди них можно выделить четырех поставщиков данной услуги, особенности каждой из систем представлены в таблице 1.

В ходе анализа каждого из предлагаемых продуктов компанией ООО «ЦКР-ИТ» был сделан выбор в сторону Naumen Service Desk. Главный принцип работы Naumen Service Desk (SD) – его простота использования и внутренней настройки согласно нуждам и требованиям компании. Это дает сотрудникам возможность гибко и функционально управлять бизнес-процессами. Система позволяет постоянно улучшаться и оптимизироваться для достижения цели и получения максимальной эффективности от внедрения продукта. Использование Naumen Service Desk как универсального инструмента позволяет «успешно реализовать сервисный подход с учётом своих потребностей, навести порядок в управлении процессами и предоставлении услуг, обеспечив возможность постоянного улучшения и роста эффективности» [14].

Naumen Service Desk предназначен для автоматизации процессов управления ИТ и сервисным обслуживанием на предприятиях. Также отдельными преимуществами для компании ООО «ЦКР-ИТ» стали такие функции, как:

- прозрачная система мониторинга статусов обработки обращений;
- гибкий формат отчетов и дэшборды;
- возможность настраивать кросс-функциональные услуги (параллельно или последовательно выполняются несколько функций);
- надежность – серверы помещены в промышленный дата-центр для обеспечения высокого уровня защиты от потери данных и бесперебойного сервиса.

Проект стартовал в июне 2021 года и на текущий момент еще продолжается. Начиная с марта 2022 года компания ООО «ЦКР-ИТ» была отключена от SES и перешла на новую сервисную платформу в рамках опытной эксплуатации. Проект состоял из множества этапов, из-за чего он занял такой продолжительный срок (обычно срок внедрения подобного рода платформ не занимает больше 8 месяцев).

Таблица 1

Сравнение поставщиков Service Desk по тарифам и характеристикам

Наименование поставщика	Тарифы	Отличительные характеристики
HubEx	1. Малый бизнес 2. Средний бизнес 3. Все включено	1. Интеграция с CRM, Service Desk, E-mail или через смартфон, API, WEB и QR.
ITSM 365	1. Lite 2. Standard 3. Enterprise	1. Интеграция с телефонией Интеграция с WhatsApp. 2. Графический модуль планирования с использованием диаграмма Ганта.
Наименование поставщика	Тарифы	Отличительные характеристики
Naumen Service Desk	По запросу	1. Модули интеграции с системами мониторинга и инвентаризации. 2. Модуль интеграции с LDAP-сервером.
Okdesk	1. Профи 2. Эксперт 3. Эксперт 30+ 4. Под ключ	1. Функции CRM-систем. 2. Плановое обслуживание и ТОиР.

Сложностью внедрения проекта выступила интеграция с клиентами компании ООО «ЦКР-ИТ» (НЛМК, ПГК, ППК и ВП), так как они имеют свои собственные платформы по обслуживанию инцидентов и отказались от решения объединения сервисов. Это потребовало дополнительных усилий по проработке концепции взаимодействия и передачи инцидентов между собой. Также основными этапами проекта являлись:

1. Копирование каталога услуг из SES в Naumen.
2. Настройка почтовой интеграции (прием обращений по почте через единый электронный ящик, зарегистрированный в домене ООО «ЦКР-ИТ»).
3. Обучение специалистов-исполнителей и обучение пользователей по работе в системе Naumen.
4. Формирование состава компетенций настройки Naumen внутри ООО «ЦКР-ИТ».
5. Тестирование работоспособность услуг.
6. Передача проекта в опытно-промышленную эксплуатацию.

В настоящее время проект находится на стадии опытной эксплуатации, поскольку необходимы детальное тестирование системы и проверка ее корректности работы. К подрядчику имеются ряд замечаний, которые зарегистрированы как

GAP (метод определения области улучшения в любом процессе). В соответствии с требованиями договора, проект сможет перейти в статус опытно-промышленного, когда будут закрыты все GAP.

Выводы

Проанализировав и сравнив проблемы Service Desk с другими платформами, можно увидеть, что в большей степени появляется проблема неэффективного распределения ролей внутри системы. Одна группа исполнителей может быть перегружена, а другая практически не принимает участия в решении инцидентов. При этом велика вероятность того, что из-за неправильного распределения полномочий элементарные инциденты пользователей будут ошибочно перенаправлены профессиональным инженерам или другим профильным специалистам. Именно с этой проблемой столкнулась компания ООО «ЦКР-ИТ». В этой связи предлагается параллельно с тестированием проводить проработку методологии ролей и способов минимизации последующих рисков неравномерного распределения обращений.

Таким образом, описанные выше результаты внедрения сервисной платформы в работу ООО «ЦКР-ИТ» позволяют понять, что благодаря этим новшествам управление бизнес-процессами компа-

нии стало намного проще и эффективнее. Организация работы бизнес-процессов по сервисному принципу позволяет контролировать их качество и обеспечивать взаимодействие менеджеров услуг и менеджера процесса. Сейчас компании уходят в сторону сервисизации своих процессов и процессов своих клиентов, что дает возможность эффективнее продавать свои услуги на рынке

и привлекать больше клиентов. В этой связи, чем понятнее и прозрачнее будет сервис, тем больше будет заинтересованности в услугах данной компании. В результате проведенного исследования было установлено, что внедрение сервисной платформы на базе Service Desk дает такую возможность, а также расширяет перспективы для дальнейшего развития и модернизации компании.

Библиографический список

1. Что такое управление инцидентами? Энциклопедия «Касперского». [Электронный ресурс]. URL: <https://encyclopedia.kaspersky.ru/glossary/incident-management/> (Дата обращения: 28.05.2022).
2. Комарова О.М. высокие технологии в системе управления современными бизнес-процессами // Тенденции развития науки и образования. 2020. № 67-5. С. 39-42.
3. Салий В.В., Кухаренко Л.В., Ищенко О.В. цифровая трансформация экономики и внедрение хранилищ данных на основе больших данных в инфраструктуру компании // Вестник Академии знаний. 2021. № 3 (44). С. 208-214.
4. Иремадзе Э.О., Асадуллина Г.Р., Алушкина А.С. Информационные технологии в управлении бизнес-процессами // Теория права и межгосударственных отношений. 2021. Т. 1. № 7 (19). С. 364-367.
5. Апханова Е.Ю., Бирюкова Л.В. Цифровизация бизнеса в России: возможности и проблемы // Вестник Хабаровского государственного университета экономики и права. 2021. № 1 (105) С.21-27.
6. Сафрончук М.В. Влияние цифровой трансформации на бизнес и деловую среду // Цифровая экономика. 2018. № 2. Т. 3. С. 38-44.
7. Анисимова М.В., Власова Н.В. Влияние информационных технологий на трансформацию внутреннего аудита // Инновации. Наука. Образование. 2020. № 23. С. 2290-2296.
8. Смирнова О.П., Скорнякова Д.О. Методические подходы к управлению инновационными бизнес-процессами в промышленности // Вестник Академии знаний. 2022. № 1 (48). С. 292-302.
9. Румянцева А.Ю., Мусаева Д.Э. Управление бизнес-процессами в условиях глобальных изменений // Экономика и бизнес: теория и практика. 2021. № 11-3 (81). С. 69-72.
10. ЦКР: продолжение роста и повышения эффективности компании. [Электронный ресурс]. URL: <https://sscclub.ru/article/ckr-prodolzhenie-rosta-i-povysheniya-jeffektivnosti-kompanii/> (Дата обращения: 28.05.2022).
11. Суслова А.Ю., Хисюков Э.Р. Роль службы SERVICE DESK в процессе обработки заявок на возвраты денежных средств гостям ресторанов // International Journal of Professional Science. 2020. № 5. С. 73-80.
12. Панкова М. Ф. Этапы реализации проекта по разработке и внедрению системы SERVICE DESK на примере компании КСЕРОКС // Материалы Афанасьевских чтений. 2022. № 2 (39). С. 23-28.
13. Зайцева Е.А. Исследование факторов влияния на повышение эффективности ИТ-процессов (на примере внедрения интеллектуального агента в SERVICE DESK) // Скиф. Вопросы студенческой науки. 2020. № 4 (44). С. 130-135.
14. Как внедрить унифицированные процессы с учетом всех особенностей компании? Хабр. [Электронный ресурс]. URL: <https://habr.com/ru/company/naumen/blog/445290/> (Дата обращения: 28.05.2022).