6. Gartner [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.gartner.com/technology/home.jsp>.
7. Воробьев А.И., Татарникова Т.М. Применение генетического алгоритма для решения задачи обеспечения отказоустойчивости вычислительного кластера. // Информационные технологии и системы: управление, экономика, транспорт, право. – 2011. № 1. – С. 3.
8. Советов Б.Я., Воробьев А.И. Применение методов оптимизации в задачах структуризации корпоративного центра обработки данных. // Известия СПбГЭТУ ЛЭТИ. – 2012. № 8. – С. 41-46.
9. Воробьев А.И., Колбанёв А.М., Колбанёв М.О. Экологическая безопасность информационных технологий. // Геополитика и безопасность. – 2015. № 4 (32). – С. 90-99.
10. Gartner [Электронный ресурс]. Режим доступа: [https://www.gartner.com/search/site/premiumresearch/simple?tabChg=true&keywords=programmable economy](https://www.gartner.com/search/site/premiumresearch/simple?tabChg=true&keywords=programmable%20economy).

Стерлева А.С.

**Анализ необходимости использования инструмента взаимодействия
пользователей с информационным отделом**

*НИУ «БелГУ»
(Россия, Белгород)*

doi: 10.18411/sr-10-12-2017-04

idsp: 000001:sr-10-12-2017-04

Аннотация

Автоматизированные системы стали неотъемлемой частью работы современного предприятия. Для улучшения работы сотрудников необходимо внедрять новые инструменты работы. Таким инструментом, позволяющим сделать работу сотрудников компании лучше – является система заявок.

Ключевые слова: Сфера ИТ, современные технологии, ИТ инфраструктура предприятия, программный продукт, система заявок.

Совершенствование, улучшение, модернизация чего-либо на предприятии - это ёмкий и сложный процесс. Предприятия с большой численность работников все время требуют изменений в привычном укладе работы. Особенных изменений на предприятии требует сфера ИТ, из-за постоянных нововведений и совершенствования современных технологий.

Когда на предприятии количество рабочих мест, оборудованных персональным компьютером не перестает увеличиваться, то целесообразно разработать инструмент, который позволит взаимодействовать пользователям с ИТ отделом и внедрить его в ИТ инфраструктуру предприятия. Под инструментом понимается – программный продукт, позволяющий пользователю, у которого возникла проблема на его персональном рабочем месте, обозначить её специалисту с помощью автоматизированной системы подачи заявок.

С точки зрения специалиста и пользователей, внедрение такой системы является эффективным и полезным для использования, так как это заметно упростит задачу специалистам и сократит время обработки поставленной задачи.

На рисунке 1 представлена диаграмма, отображающая отзыв пользователей о форме подачи заявки.

Из диаграммы видно, что подача заявки о возникшей проблеме наиболее удобна через систему заявок. Это связано с рядом преимуществ такой системы:

- значительно экономит время обработки запросов;
- ведение заявок специалистом является простым и легким процессом;
- система сохраняет всю историю работы по каждой заявке;
- осуществляется контроль сроков выполнения заявок;
- учет заявок происходит быстрее и эффективнее;
- осуществляется оптимизация рабочего процесса.

Рисунок 1 – отзыв пользователей

На данный момент в сфере ИТ- существует разнообразие таких программных продуктов. В народе такие программы называют – системы заявок или же HelpDesk. Но перед специалистом встает вопрос, какую из всего многообразия программу выбрать, сколько будет стоить её внедрение и как она будет интегрироваться в ИТ-инфраструктуру предприятия.

Существует ряд требований к системе, по которым можно выбрать наиболее подходящую:

- бесплатная или недорогая (~ 30 000 рублей);
- активность разработчиков и сообщества — продукт должен развиваться и поддерживаться;
- простая и удобная в использовании;
- продукт использует базы данных MySQL или PostgreSQL;
- возможность видеть, какой именно сотрудник отвечал на заявку;
- подача звукового сигнала при появлении новых сообщений;
- подсчет статистики: сколько заявок было обработано сотрудником, какое среднее время ответа;
- возможность обратной связи: оценка пользователем ответа сотрудника поддержки.

Из вышеперечисленных требований на рынке представлено большое количество систем, так или иначе решающих задачу автоматизированной технической поддержки, самые популярные из них:

- Kayako Resolve - стоимость: \$599 за 10 сотрудников. В стоимость включено 6 месяцев обновлений. Учитывается общее количество сотрудников, заведенных в системе.
- Cerberus HelpDesk - стоимость: \$192 за 1 сотрудника, в стоимость включен год обновлений. Учитывается только то количество сотрудников, которое одновременно находится в онлайн — общее количество сотрудников при этом не ограничено.
- osTicket - есть русское сообщество. Бесплатная система, open source. Это единственная из бесплатных систем поддержки на PHP. По сравнению с платными аналогами выглядит неконкурентоспособной, однако поддержка базового функционала присутствует. Активность разработки и сообщества низкая.

Существует также вариант создания системы заявок непосредственно под организацию заказчика. Такие системы могут создаваться, работниками организации, при наличии программиста в штате сотрудников. Преимущество таких программ в том, что стоимость разработки минимальна, а все пожелания к программе разрабатываются и дорабатываются «здесь и сейчас».

Из всего вышеперечисленного следует следующее – для создания эффективного управления сотрудниками на предприятии, такой инструмент как система заявок, должен стать неотъемлемой частью рабочего процесса. Данная система позволит не только упростить, ускорить и улучшить работу пользователей, но и станет отличным помощником для сотрудников ИТ-отдела.

1. Спринтхост - [Электронный ресурс] – Режим доступа URL: <https://blog.sprinthost.ru/2011/07/28/helpdesk-how-to-choose/>, свободный
2. Васильев Д. А. Анализ и проектирование системы обработки заявок клиентов ИТ-отдела сервисного центра // Молодой ученый. — 2014. — №5. — С.18-20.