

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ПРЕДПРИЯТИЯ АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ СИСТЕМЫ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Кулагин А.К., Феофанов А.Н.

*Московский государственный технологический университет «СТАНКИН»,
Москва*

Ключевые слова: моделирование, автоматизация, система управления данными, техническая поддержка.

Аннотация. В настоящее время информационные системы используются во всех сферах деятельности человеческого общества. Основным критерием оптимальной работы информационной системы предприятия является полная автоматизация. В связи с этим, реализация автоматизированных систем управления крайне необходимы. При этом необходимо особое внимание обращать не только на создание единой информационной среды, но и на возможность оценки загрузки и функциональности.

IMPROVING THE QUALITY OF ENTERPRISE FUNCTIONING OF THE AUTOMATED SYSTEM OF TECHNICAL SUPPORT SERVICE

Kulagin A.K., Feofanov A.N.

Moscow state technological University "STANKIN", Moscow

Keywords: modeling, automation, data management system, technical support.

Abstract. Nowadays, information systems are used in all spheres of human society. The main criterion for optimal operation of an enterprise information system is full automation. In this connection, implementation of automated control systems is extremely necessary. It is necessary to pay special attention not only to the creation of a unified information environment, but also to the possibility of assessing the workload and functionality.

Введение

Информационные технологии играют важнейшую роль в работе современных предприятий за счет их применения в большинстве процессов. Возникает потребность развивать, контролировать, обслуживать ИТ-инфраструктуру, как правило, этим занимается отдел информационных технологий организации или служба технической поддержки. Поэтому на предприятиях остро встает вопрос о поддержке пользователей программных продуктов [1-4].

Автоматизация службы технической поддержки на предприятии

В адрес службы технической поддержки предприятия ежеминутно поступает огромное количество заявок. В этой связи появляется необходимость автоматизировать работу службы. В автоматизации и систематизации процессов работы службы технической поддержки помогают системы класса Help Desk.

Большинство современных Help Desk систем включают множество возможностей. На рисунке 1 представлена схема некоторых возможностей систем.

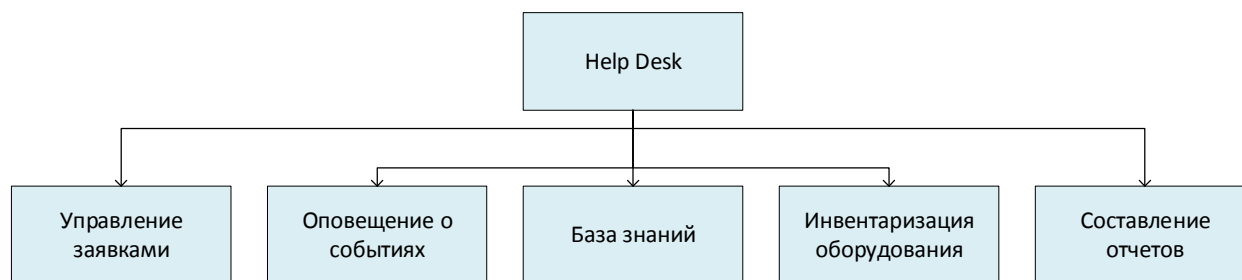


Рис. 1. Возможности системы Help Desk

Исходя из возможностей автоматизированных систем, рассмотрим функциональную модель, иллюстрирующую основные функции системы доступные для пользователей на рисунке 2.

Рисунок 3 показывает возможности администратора в автоматизированной системе технической поддержки.

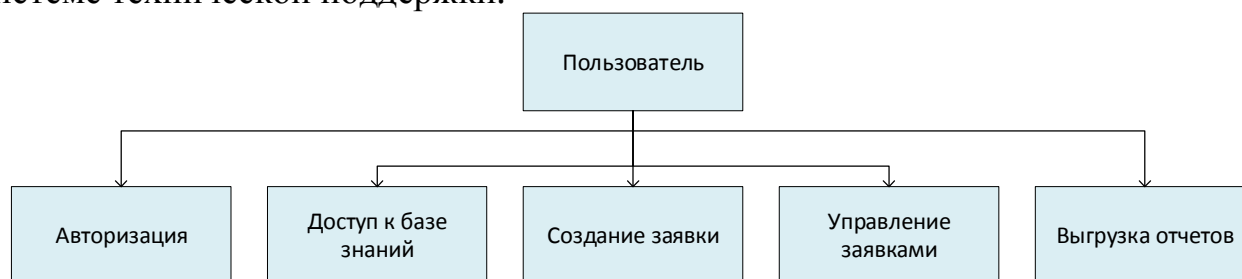


Рис. 2. Основные функции системы доступные для пользователя

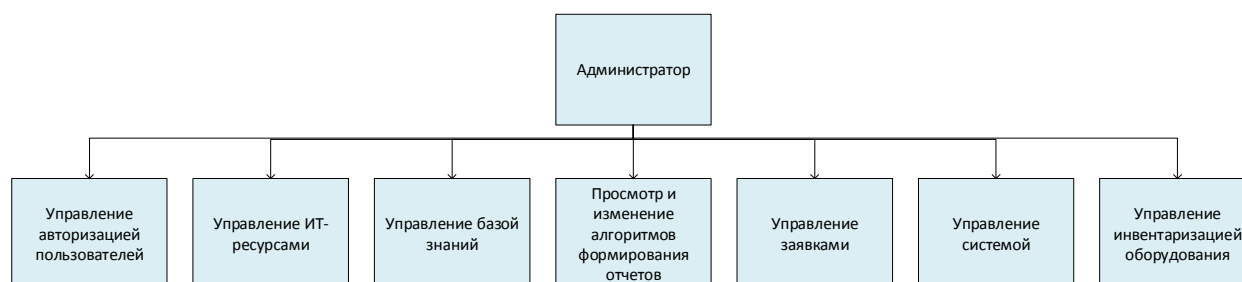


Рис. 3. Основные функции системы

На рисунке 4 представлена схема обработки заявки автоматизированной системы на каждом этапе ЖЦ. Пользователь обращается в службу технической поддержки, оператор принимает заявку и анализирует ее. Проверяет на правильно заполнения и происходит подготовка к переносу данных в систему. Далее обращение регистрируется в системе технической поддержки. Происходит анализ зарегистрированной заявки на возможность эскалации и выбора классификации. Заявка проверяется на необходимость создания нескольких рабочих заданий. Происходит выбор необходимой классификации. Оператором технической поддержки осуществляется проверка на правильность заполнения заявки и после ей присваивается уникальный номер. Происходит создание рабочего задания и уведомление инициатора о создании заявки.

На рисунке 5 представлен начальный алгоритм «Оперативность создания заявки». Данный алгоритм в дальнейшем позволит наилучшим способом выстроить систему по автоматизации работы технической поддержки на предприятии. А также значительно повысит качество функционирования во всех сферах производства и улучшит продуктивность работы сотрудников.

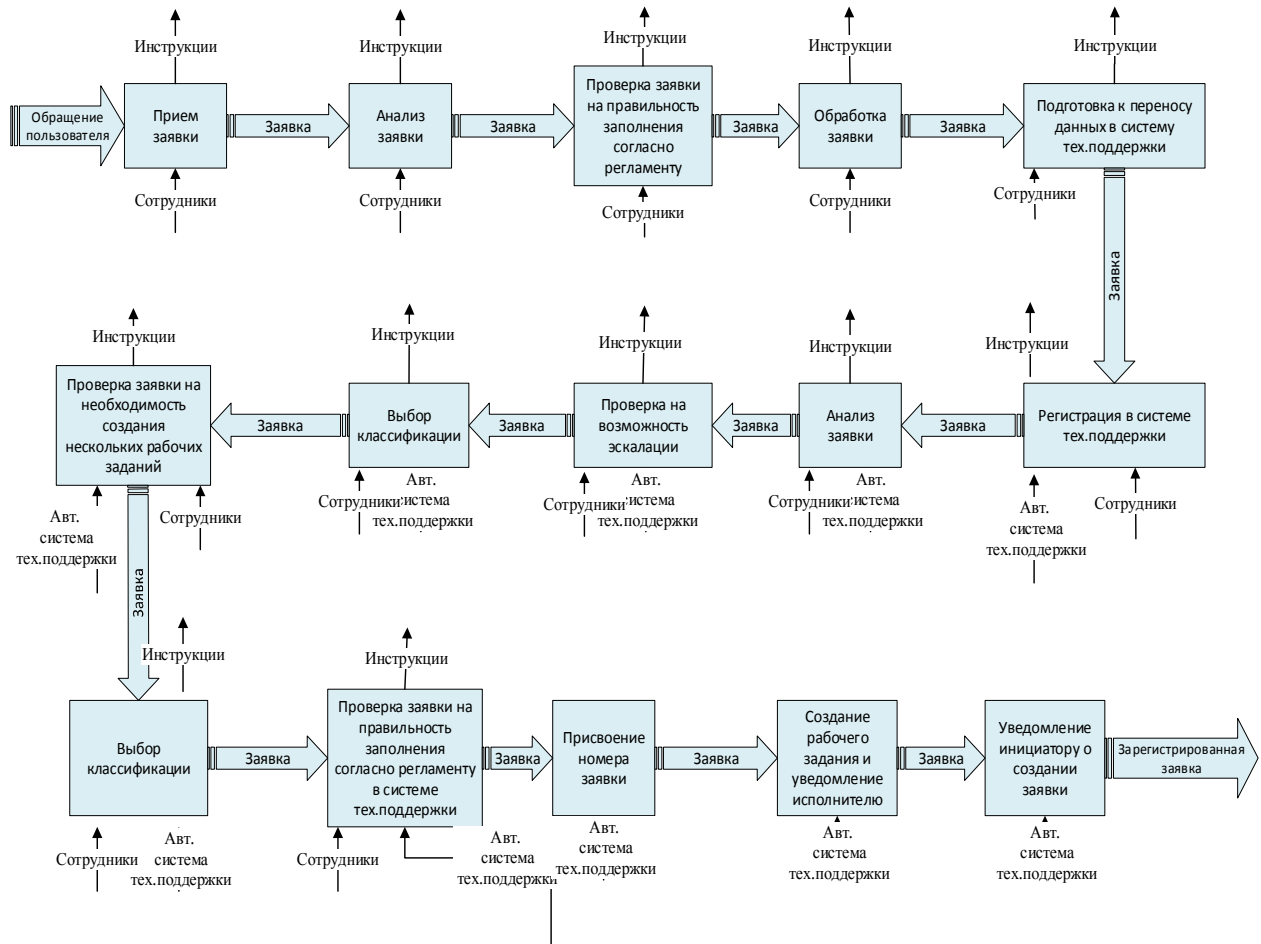


Рис. 4. Схема обработки заявки

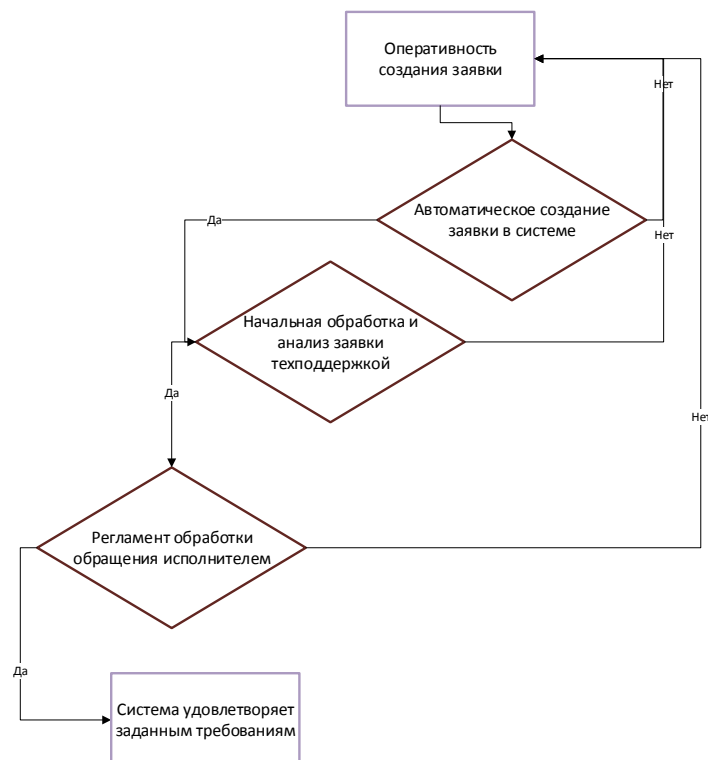


Рис. 5. Начальный алгоритм «Оперативность создания заявки»

Внедрение автоматизированных систем по обслуживанию заявок службой технической поддержки обязательно должна соответствовать требованиям (рис. 6).

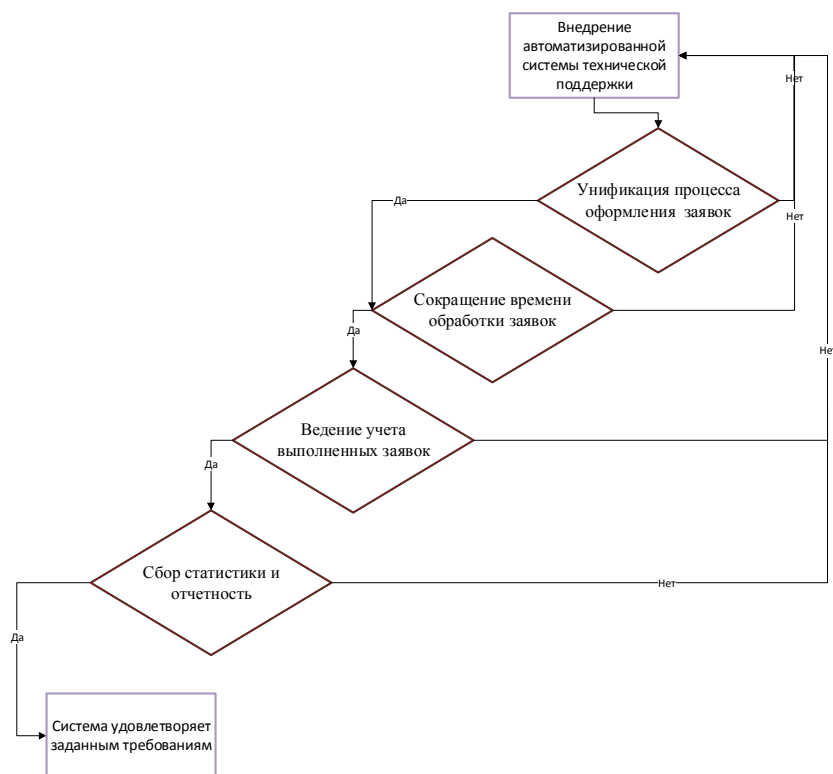


Рис. 6. Алгоритм требований к автоматизированной системе технической поддержки

Выводы

Внедрение автоматизированной системы технической поддержки на предприятии значительно повысит качество функционирования ИТ-инфраструктуры и ускорит работу предприятия в целом. Поэтому так важно внедрять новые и передовые автоматизированные системы управления, которые будут повышать качество функционирования информационных систем организаций и предприятий.

Список литературы

1. Гришина Т.Г. Оптимизация подсистем автоматизированного производства // Технология Машиностроения. 2011. №9. С. 54-56.
2. Капитанов А.В., Мишатин В.И. Автоматизированные управленческие системы в промышленности // Вестник МГТУ «Станкин». 2012. №2. С. 82-85.
3. Феофанов А.Н., Баранов Н.Е. Обзор развития АСУ производством и типовые риски внедрения системы // Современная наука: актуальные проблемы теории и практики. Серия: Естественные и технические науки. 2019. № 3. С. 116-119.
4. Марков И.С., Бедрина С.Л. Автоматизация службы технической поддержки предприятия // Современная техника и технологии. 2015. № 7 [Электронный ресурс]. URL: <https://technology.snauka.ru/2015/07/7507>

Сведения об авторах:

Кулагин Алексей Константинович – аспирант;

Феофанов Александр Николаевич – д.т.н., профессор, профессор кафедры инженерной графики.