



## SERVICE DESK СИСТЕМА

Сапун В.В., Дубешко Н.Н., Приставка Е.С.

*Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники, г. Минск, Беларусь,  
sapun.bsuir@gmail.com, nn.dubeshko@gmail.com, balakanova@gmail.com*

Abstract. Service Desk as a system for reengineering the processes of ensuring the health of the information infrastructure of the educational institution.

Задачей Service Desk является регистрация заявок пользователей, предоставление им требуемой компьютерной помощи и привлечение сотрудников подразделения для скорейшего устранения проблем в работе с компьютерной техникой. Дополнительно эта служба анализирует статистику инцидентов и время их устранения, предоставление различных отчетов. Это необходимо для оценки и повышения качества работы.

Service Desk обеспечивает:

- единую точку контакта к службе поддержки. Удобный и понятный для клиентов механизм позволит более быстро решать их проблемы;
- стандартный способ регистрации и выдачи заданий специалистам;
- контроль над последовательностью выполненных работ, потраченного времени и ресурсов;
- назначение приоритетов запросам в зависимости от типа запроса, конкретного клиента или других обстоятельств;
- хранение истории возникающих проблем по запросам позволяет специалистам быстро решать задачи. [1]

SLA (Service Level Agreement) – соглашение об уровне предоставляемого сервиса. Это инструмент, который помогает контролировать своевременную реакцию команды в зависимости, например, от категории обращения. Устанавливается время реагирования для первого ответа, следующего ответа и времени выполнения запроса. В списке запросов сотрудники будут следить, сколько времени осталось, и не смогут просрочить ответ. Руководитель получает отчет: сколько всего было нарушений SLA в любом разрезе: по периоду, по группе, по отделу, по сотруднику. Можно настроить интеграцию с разными отделами. Например, специалисту технического отдела для ремонта ноутбука требуется закупка процессора. Специалист оформляет заявку в отдел закупок. Отдел закупок, в свою очередь, закупает процессор и сообщает об этом заявителю. Поскольку в заявке отображается время всех операций, можно проанализировать работу на каждом этапе выполнения заявки. На основании отчетных данных, руководитель может контролировать работу своего отдела. [2]

ManageEngine Service Desk Plus система разработана на кроссплатформенном языке программирования JAVA и поддерживает установку на сервера Linux и Windows. База данных используется PostgreSQL, которая обеспечивает шифрование данных, соответственно защищает данные от неправомерного досту-

па к ним. Администрирование системы происходит через WEB интерфейс с поддержкой HTTPS протокола. Авторизация в системе производится локальным или доменным пользователем. [3]

Этапы:

1. Пользователь отправляет заявку о том, что ему требуется техническая поддержка на e-mail системы Service Desk или звонит на телефон технической поддержки пользователей и сообщает о проблеме, а специалист уже вносит заявку в систему Service Desk.
2. Заявка автоматически или в ручном режиме назначается ответственному специалисту.
3. Специалисту приходит уведомление о назначении на него новой заявки. Далее сотрудник приступает к ее выполнению.
4. Если требуются уточняющие данные, то в системе присутствует возможность запроса у автора заявки посредством обратной связи.

Для пользователей внедрение Service Desk характеризуется повышением уровня предоставляемого сервиса и уменьшением периодов остановок из-за проблем в ИТ-инфраструктуре. Кроме того, отдел может предоставлять актуальные и достоверные данные о своей работе.

Таким образом, использование Service Desk позволяет провести аттестацию качества и количества работы сотрудников. Внедрение Service Desk позволяет понять, сколько обращений поступает в службу поддержки, как часто техника выходит из строя и насколько качественно предоставляются услуги. На основании этой информации можно делать выводы о слабых местах компьютерной техники учреждения образования, планировать развитие ИТ-инфраструктуры и повышать квалификации специалистов. Внедрение Service Desk системы помогает заявкам пользователей быстро поступать в обработку, а руководству – контролировать работу специалистов, качество выполнения работ, а также эффективность работы отдела в целом.

### Литература

1. Основные процессы и принципы работы службы «Service Desk» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://pronet.ua/core/upl\\_data/ServiceDesk.pdf](http://pronet.ua/core/upl_data/ServiceDesk.pdf).
2. SLA – Service Level Agreement (Соглашение об уровне качества) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://helpdeski.ru/tags/SLA/>.
3. Service Desk Plus [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://manageengine.com/products/service-desk/help/adminguide/>.