

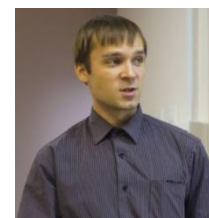
## Клубное хоккейное дерби!



### Оптимизация бизнес-процессов, насколько это реально на примере ServiceDesk Naumen в Дикси

Цель любого бизнеса, будь то крупный или мелкий – увеличение добавленной стоимости производимого продукта. Достичь искомого результата можно многими путями, например снижением издержек в процессе производства товаров или услуг, а так же за счет оптимизации бизнес-процессов.

Опытом оптимизации бизнес-процессов, насколько это реально рассказал Михаил Смирнов Руководитель отдела ИТ приволжского регионального управления ПАО «Дикси Юг». Зачем нужен Service Desk(Сервис Деск):



Для начала необходимо определиться с понятиями, Service Desk или Сервис Деск(СД) - программный продукт, позволяющий оптимизировать бизнес - процессы технической поддержки, хозяйственных и иных вспомогательных служб, на крупном предприятии федерального масштаба.

Что же такое СД? Это Программное Обеспечение(ПО), позволяющее обрабатывать и доводить до исполнителей заявки в техническую службу, хозяйственную часть, а так же в иные вспомогательные службы, сделать прозрачным процесс исполнения заявок, исключить их дублирование на всех уровнях, а так же осуществлять контроль за исполнением оных. Это ПО, при правильном внедрении и эксплуатации, дает возможность выявления «узких» мест в деятельности предприятия, предоставляет возможность корректировать их.

Как и от любого процесса автоматизации деятельности компании можно выделить несколько уровней интереса в таковом (представим в порядке убывания):

- Владельцы бизнеса
- Департаменты
- Отделы

- Специалисты
- Конечный потребитель или «пользователь»

Итоговую оценку по заинтересованности можно представить слайдом:

## Зачем вообще нужен СД

- Компания – экономия с СД меньше денег за счет –иллюзии- 100% загрузки
- Департамент – управляемость ТП по уровню сервиса, возможность задания KPI
- Управление – прозрачность, аналитика сравнение ситуации по БТ, фаллометрия между РО, реакция на изменение технологии разъездов
- Отдел – управление загрузкой специалистов, неотвратимость оценки
- Специалист – не забыть, не нервничать из-за постоянных звонков
- Пользователь – не нужен проще позвонить и не слезать, только в маленьких компаниях, переход на СД осуществляется до его очевидности пользователям

**ЯИТЫ**

*Мы с тобой одной крови «я-ИТ-ы»*

**ciocfo.ru**

Однако, как и в любом процессе внедрения инноваций в процессе эксплуатации могут встречаться подводные камни, например:

- Сложности в расставлении приоритетов отделами Технической поддержки или эксплуатации;
- Затруднения в поиске истории событий;
- Трудности с определением времени потраченного на определенный процесс или конкретным сотрудником.

Для исключения данных затруднений необходимо четкое описание инструкций по инцидентам, с выделением приоритизации с учетом специфики деятельности предприятия, организации бизнес-процессов, закрепленное в положении об отделах, должностных инструкциях исполнителей. Иными словами внедрение и использование СД полезно для предприятия, но только при условии грамотного подхода к внедрению данной инновации.



Вторая часть заседания Клуба была посвящена вопросу выбора программных решений для обеспечения непрерывности бизнеса, сравнению подверглись такие решения как открытое ПО(бесплатное или условно бесплатное) и проприетарное - платное ПО. Результаты дискуссии можно представить следующей диаграммой:



Таким образом, в процессе дискуссии стороны пришли к соглашению: для обеспечения стабильности бизнес-процессов необходимо использовать

специализированное ПО, платное, а на не критичных процессах можно использовать бесплатное ПО, что позволит в конечном итоге экономить средства организации.

Клуб выражает благодарность за предоставленную площадку для заседания Заведующему кафедрой "Информационных систем и технологий" ЯГТУ Денису Наумову, а также Михаилу Смирнову за прекрасную презентацию и доклад, а так же всем участникам заседания за отличную дискуссию, в рамках свободного обсуждения.

