

Информационно-технологическое сопровождение в вузах: разработка системы управления заявками и оборудованием

Д.Д. Цепова

Тольяттинская академия управления, Тольятти, Россия

Обоснование. Служба информационно-технологических систем (ИТС) Тольяттинской академии управления [1] отвечает за техническое обслуживание и поддержку компьютерной, мультимедийной техники, сетевой инфраструктуры, серверов и электросетей, а также за сопровождение мероприятий и пользователей Академии. В настоящее время учет заявок ведется вручную, что приводит к ошибкам, задержкам и потере части заявок. Это снижает качество обслуживания и эффективность работы службы ИТС. Автоматизация данного процесса необходима для повышения оперативности и надежности учета заявок и оборудования.

Цель — разработать автоматизированную систему управления заявками и оборудованием, адаптированную под специфику Тольяттинской академии управления, которая позволит оптимизировать работу службы ИТС, снизить количество ошибок и повысить удовлетворенность пользователей.

Методы. Для создания системы был проведен анализ существующих ITSM-решений (ITSM 365, BPMTeam, Jira Service Desk, HelpDesk, Okdesk, SimpleOneITSM) [2–7]. Несмотря на широкий функционал и преимущества этих систем, выявлены недостатки, такие как высокая стоимость, сложность настройки, ограниченная кастомизация и несоответствие специфике Академии. На основе анализа было принято решение разработать собственную систему с учетом выявленных проблем.

Основные проблемы, выявленные в текущей работе службы ИТС:

1. Учет техники и материалов ведется в MS Excel, что неудобно и подвержено ошибкам.
2. Отсутствие единой системы заявок: заявки принимаются по почте, телефону и лично.
3. Потеря около 10 % заявок.
4. Нет истории выполнения заявок и предпринятых действий.
5. Выполнение заявок с опозданием в 20 % случаев.

Результаты. Разработанная система включает следующие модули:

1. Модуль заявок: создание, назначение исполнителей, отслеживание статусов, архивирование.
2. Модуль учета оборудования: регистрация техники, отслеживание жизненного цикла, геолокация.
3. Модуль отчетности: автоматические отчеты по заявкам, ремонту и движению техники, экспорт данных в Excel.
4. База знаний: готовые решения типовых проблем для самостоятельного поиска ответов пользователями.

Процесс работы с заявками реализован через веб-интерфейс, где пользователь создает заявку, которая проходит проверку администратором на соответствие требованиям. В случае несоответствия заявка отклоняется с уведомлением пользователя. Если заявка принята, администратор назначает исполнителя, который может принять или отклонить заявку. При отклонении назначается другой исполнитель.

Внедрение системы позволит сократить время обработки заявок, уменьшить ошибки в учете оборудования и повысить качество обслуживания.

Выводы. Созданная автоматизированная система управления заявками и оборудованием решает ключевые проблемы службы ИТС Тольяттинской академии управления. Она обеспечивает прозрачность и контроль над процессом обработки заявок, улучшает учет техники и материалов, а также повышает удовлетворенность пользователей за счет своевременного и качественного обслуживания. В дальнейшем планируется расширение функционала и интеграция с другими информационными системами Академии.

Ключевые слова: автоматизация; система управления заявками; учет оборудования; ITSM; информационно-технологическое сопровождение.

Список литературы

1. taom.academy [Электронный ресурс] Тольяттинская академия управления. Режим доступа: <https://taom.academy/> Дата обращения: 18.04.2025.

2. itsm365.com [Электронный ресурс] ITSM 365. Режим доступа: <https://itsm365.com/> Дата обращения: 14.04.2025.
3. bpmteam.ru [Электронный ресурс] BPM Team: сервисы для вашего бизнеса. Режим доступа: <https://bpmteam.ru/> Дата обращения: 05.04.2025.
4. atlassian.com [Электронный ресурс] Jira Service Desk: ПО для службы ИТ-поддержки и ITSM. Режим доступа: <https://www.atlassian.com/software/jira/service-management> Дата обращения: 27.03.2025.
5. helpdesk.com [Электронный ресурс] Help Desk: система для качественной поддержки. Режим доступа: <https://www.helpdesk.com/> Дата обращения: 15.04.2025.
6. okdesk.ru [Электронный ресурс] OkDesk: help desk система для автоматизации техподдержки. Режим доступа: <https://okdesk.ru/> Дата обращения: 27.03.2025.
7. simpleone.ru [Электронный ресурс] Simple One ITSM: решения для автоматизации бизнес-процессов. Режим доступа: <https://simpleone.ru> Дата обращения: 20.03.2025.

Сведения об авторе:

Диана Дмитриевна Цепова — студентка, кафедра прикладной информатики и высшей математики; Тольяттинская академия управления, Тольятти, Россия. E-mail: tsepova_dina@mail.ru

Сведения о научном руководителе:

Олеся Игоревна Подулыбина — старший преподаватель кафедры прикладной информатики и высшей математики; Тольяттинская академия управления, Тольятти, Россия. E-mail: podulybinaolesya@gmail.com