

труда сотрудников. Работа персонала происходит посредством использования форм, то есть МИС «ИнтраМед» имеет доступный интерфейс. Информационная система оснащена модулями, которые поддерживают все основные бизнес-процессы медицинского учреждения, что позволяет оптимизировать деятельность служебных структур.

Список источников:

1. В интересах врача и пациента [Электронный ресурс] // ИТ в здравоохранении. – URL: <http://www.osp.ru/medit/2014/12/13044415.html>.
2. ЕГИСЗ: новые возможности для главного врача [Электронный ресурс] // Zdrav.ru. – URL: <http://www.zdrav.ru/articles/89935-egisz-novye-vozmozhnosti-dlya-glavnogo-vracha->
3. Зачем медицине ERP [Электронный ресурс] // ИТ в здравоохранении. – URL: <http://www.osp.ru/medit/2015/04/13045543.html>.
4. Курс лечения здравоохранения [Электронный ресурс] // ИТ в здравоохранении. – URL: <http://www.osp.ru/medit/2015/11/13047519.html>.
5. Медицинская информационная система [Электронный ресурс] // Барс груп. – URL: <http://bars-open.ru/solution/zdravookhranenie/meditsinskaya-informatsionnaya-sistema/>.
6. Медицинские информационные системы [Электронный ресурс] // Информационные технологии в медицине. – URL: <http://itm.consef.ru/main.mhtml?Part=84>.
7. Обзор: ИТ в здравоохранении [Электронный ресурс] // Cnews| аналитика. – URL: http://www.cnews.ru/reviews/it_v_zdravookhraneni.
8. РС ЕГИСЗ. Руководство пользователя [Электронный ресурс]. – URL: <http://orenmiac.ru/doc/EGISZ/komplab.pdf>.
9. СТО МОСЗ 91500.16.0002-2004 Информационные системы в здравоохранении. Общие требования [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.miacso.ru/Documents/images/Site/Standart.pdf>.
10. Чего не хватает проекту ЕГИСЗ? [Электронный ресурс] // ИТ в здравоохранении. – URL: <http://www.osp.ru/medit/2013/05/13035537.html>.

УДК 004.45

Воронин И.И.

**HELP DESK КАК ПЕРСПЕКТИВНЫЙ КОМПОНЕНТ
ИТ-СТРАТЕГИИ ОРГАНИЗАЦИИ**

*Воронин Илья Игоревич**; ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет экономики и торговли»; РФ 302028, г. Орел, Октябрьская ул., д. 12; e-mail: voron-orel@yandex.ru

В условиях развития информационных технологий и активного внедрения их в деятельность организаций неизбежно возникает потребность в технологической поддержке и оказании профессиональной консультационной помощи по работе с тем или иным программным обеспечением. Очень важно максимально быстро ликвидировать проблемы в ИТ-инфраструктуре: аварии, проблемы с оборудованием и т.д. Для реализации процесса в организации и создается специальный отдел, который контактирует с сотрудниками и согласовывает ликвидацию проблем с ИТ-подразделением. Этот отдел может называться Центр обслуживания пользователей (Service Desk) или Центр поддержки пользователей (Help Desk).

Help Desk-система – информационная система технической поддержки, решения проблем пользователей с компьютерами, аппаратным и программным обеспечением.

Ключевые слова: бизнес, ИТ-стратегия, бизнес-стратегия, информационные технологии (ИТ), Help

* *Научный руководитель: Смагина Ирина Валерьевна, к.э.н., доцент; e-mail: irina-smag@yandex.ru*

Desk, информационные системы (ИС), ИТ-инфраструктура.

Voronin I.I.

HELP DESK AS A PERSPECTIVE COMPONENT OF IT-STRATEGY OF THE ORGANIZATION

Voronin Ilya Igorevich; Orel State University of Economics and Trade; 12 Oktyabrskaya Street, Orel 302028, Russian Federation; e-mail: voron-orel@yandex.ru

Under conditions of information technologies development and their active introduction in the organizations activity there is inevitably a requirement for technological support and rendering of professional consulting help concerning the work of this or that software. It is very important to liquidate the problems in IT infrastructure – failures, problems with the equipment, and etc. – as quickly as possible. To solve this problem special division is created in the organization which contacts with employees and co-ordinates problems solution with IT department. This division can be called the Center of Users Servicing (Service Desk) or the User Support Center (Help Desk).

Help Desk system is information system of technical support, solution of users' computers problems, hardware and software.

Keywords: business, IT Strategy, business strategy, information technologies (IT), Help Desk, information systems (IS), IT Infrastructure.

С развитием информационного общества возможность решать проблемы пользователей здесь и сейчас стала основой для появления так называемых Help Desk-систем. Help Desk-системы играют важную роль в ИТ-стратегии организации. ИТ-стратегия представляет собой сценарий, по которому предполагается развивать информационные системы в организации. Существует несколько основных подходов планирования ИТ-стратегии в российских условиях:

1. Отсутствие стратегии. Так как ИТ-стратегия является относительно молодой отраслью деятельности, то многие российские компании пренебрегают её использованием, что влечет за собой ряд проблем, таких как сложности с привлечением инвестиций в сферу ИТ и невозможность грамотно спланировать бизнес.

2. Планирование технического развития предприятия. Данное понятие включает в себя комплекс планово-финансовых, организационных и социальных мероприятий, направленных на развитие информационных технологий организации.

3. Ключевые факторы успеха – определяют способность организации к развитию и выживанию. Данный подход больше ориентирован на ИТ-поддержку бизнес-процессов.

4. ИТ-стратегия определяется стратегией бизнеса – данный подход часто применяется в крупных зарубежных и российских компаниях. Вначале определяют видение, миссию, основные цели, стратегию, а потом такой же шаг делается для ИТ-службы. При этом предполагается, что развитие информационных технологий на предприятии осуществляется по остаточному принципу.

5. Выравнивание ИТ-стратегии и стратегии бизнеса – предполагается, что информационные технологии смогут дать бизнесу стратегические преимущества, происходит выравнивание ИТ-стратегий и бизнес-стратегий.

6. Планирование ИТ-услуг. Данный вид стратегии актуален для организации, которая занимается оказанием услуг в области информационных технологий. В рамках данного подхода часто встречается создание службы поддержки пользователей (Help Desk).

7. Использование ГОСТов. Организация, которая в своей деятельности руководствуется государственными стандартами, всегда будет в более выигрышном положении по сравнению с организациями, которые не придают значения документационному обеспечению управления.

8. Комбинированный подход. Используется в организациях, которым не подошел ни один из вышеописанных подходов ИТ-стратегии.

В условиях развития информационных технологий и активного внедрения их в деятельность организаций неизбежно возникает потребность в технологической поддержке и оказании профессиональной консультационной помощи по работе с тем или иным программным обеспечением. Очень важно максимально быстро ликвидировать проблемы в ИТ-инфраструктуре: аварии, проблемы с оборудованием и т.д. Для реализации процесса в организации и создается специальный отдел, который контактирует с сотрудниками и согласовывает ликвидацию проблем с ИТ-подразделением. Этот отдел может называться Центр обслуживания пользователей (Service Desk) или Центр поддержки пользователей (Help Desk).

Help Desk-система – информационная система технической поддержки, решения проблем пользователей с компьютерами, аппаратным и программным обеспечением.

Help Desk-решения бывают двух типов. Это WEB-ориентированные и Desktop-ориентированные. WEB-ориентированные – это Help Desk-системы, которые постоянно работают в режиме онлайн. Положительными моментами таких решений являются регулярное обновление, которое производится централизованно без участия пользователя, расширенные функции, сохранение базы часто задаваемых вопросов. К недостаткам web-ориентированных систем можно отнести зависимость от наличия доступа в Интернет: отсутствие доступа или проблемы в сети. Desktop-ориентированные системы славятся высокой скоростью доступа к данным, все ограничивается мощностью оборудования, а минусом таких систем является быстрое устаревание, что требует большой работы по обновлению.

В большинстве случаев такие системы являются совмещенными, версии Desktop могут обновляться через Интернет, а WEB создавать копию данных у пользователя для получения быстрого действия, как у Desktop-версии.

Данные системы принято разделять также на три основных направления по запросам:

- запрос обслуживания (техподдержка);
- запрос на обработку инцидентов, т.е. фиксирование различных ошибок, неполадок, которые препятствуют работе сотрудников;
- запросы на изменение состояния системы, т.е. установка нового программного обеспечения, обновление оборудования.

Help Desk путем автоматизации службы поддержки улучшает качество и скорость работы персонала, а в рамках ИТ-стратегии это неотъемлемое преимущество благополучного развития компании.

В зависимости от вида системы могут быть выполнены разные процессы:

- создание единого центра, в который поступает информация и от службы техподдержки, и от пользователей;
- возможность управлять проблемами и обращениями пользователей централизованно;
- контролирование выполнения заявки, начиная от ее получения (регистрации) и заканчивая закрытием;
- объединение в один узел основных ИТ-процессов и управление всеми ИТ-ресурсами;
- анализ работы Help Desk способствует повышению качества обслуживания и удовлетворенности пользователей.

На самых ранних этапах развития компании под Help Desk понимается простой учет заявок, выраженный в виде отдельной программы или целого сервиса, позволяет регистрировать запросы от клиентов и контролировать их исполнения.

По мере развития компании приходит понимание, что для дальнейшего роста необходимо расширять функционал всего сервиса Help Desk. На практике в такие моменты и встает вопрос, какое средство автоматизации дальше выбирать, чтобы удовлетворяло запросам компании.

Как правило, чем выше зрелость бизнеса, тем более серьезные требования предъяв-

ляются к используемым инструментам в работе, в частности, к сервисам Help Desk. В качестве примера рассмотрим российский рынок. Еще совсем недавно точкой роста бизнеса в России были продажи, т.к. была небольшая конкуренция. Тут работало правило: хочешь роста бизнеса – продавай как можно активнее. Именно поэтому требования к Help Desk были одинаковыми, что у ИТ-компаний, что у интернет-магазина. Основное требование, которое предъявлялось к Help Desk того времени, – регистрация заявок и учет их выполнения.

Со временем рынок претерпел значительные изменения, появилось большое число конкурентов, а потребитель стал более придирчивым. Как следствие, повысилась значимость Help Desk-систем, все чаще требования начали строиться в зависимости от специфики отрасли, в которой используется данная система.

Финансовый успех современной компании зависит от следующих направлений работы:

1. Привлечение заказчиков.
2. Сохранение текущих клиентов – исключение или минимизация ухода к конкурентам.
3. Повышение дохода с одного клиента, так называемое увеличение «среднего чека».
4. Снижение издержек на обслуживание, в том числе через повышение эффективности внутренних процессов.

В бизнесе нужно использовать все направления одновременно, при этом одно направление не должно мешать другому, должен соблюдаться баланс. Все эти направления переплетены с таким бизнес-процессом компании, как работа с клиентскими обращениями, поэтому система должна строиться вокруг системы автоматизации заявок, т.е. Help Desk-системы. В настоящее время Help Desk перестал быть для компании простой системой обработки заявок, а стал частью ключевой информационной системы предприятия.

Можно выделить следующие требования к таким системам:

1. Мультиканальность – возможность взаимодействия пользователей, клиентов по различным каналам, таким как звонки, электронная почта, подача заявки через сайт. Чем больше функционал у системы, тем большее количество клиентов останется довольным.
2. Гибкая настройка нормативов качества обслуживания – при выборе Help Desk-системы следует обращать внимание на гибкость настройки системы. Зачастую компании используют только один шаблон работы системы, не обращая внимания на остальной функционал в целом.
3. Возможности оценки выполнения заявки при закрытии – клиент сам вправе оценивать качество работы системы в зависимости от удовлетворенности.

Среди Help Desk-систем можно выделить систему самообслуживания клиентов с функцией быстрой помощи при возникновении проблем. Такой подход повышает уровень прозрачности и доверия клиентов к компании.

Help Desk позволяет реализовать базу знаний, в которой фиксируется полезная информация (инструкции, типовые решения) и предоставление общего доступа к этой базе. Такая база положительно влияет на работу бизнеса в целом. К базе предъявляются следующие требования:

1. Хранение и отображение для всех пользователей Help Desk-системы публичных статей и разделов для быстрого и самостоятельного решения типовых проблем.
2. Хранение и отображение закрытых статей, доступных только для сотрудников сервисной компании.
3. Возможность ведения персональных клиентских разделов, в которых будет храниться специфичная информация относительно заказчика.

Помимо остального функционала, в Help Desk должно быть мобильное приложение, но большинство компаний реализуют мобильную Web-версию с простым и понятным интерфейсом.

В настоящее время Help Desk становится неотъемлемой частью процветающего бизнеса, появляются все более усовершенствованные системы Help Desk, которые удовлетворя-

ют требованиям современного рынка. Help Desk должен стать неотъемлемой частью при планировании ИТ-стратегии в современных условиях. При соблюдении всех требований по развитию и становлению ИТ и бизнеса главным приоритетом развития станет сервис Help Desk.

Список источников:

1. Help desk: что это и зачем нужно? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://helpdeskdeddy.ru/help-desk-chto-eto-i-zachem-nuzno>.
2. Выбор системы поддержки пользователей [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://maxidrom.net/archives/953>.
3. Выравнивание ИТ-стратегии и бизнес-стратегии торговой компании на примере сети гипермаркетов «О'КЕЙ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://nauka-rastudent.ru/19/2768/>.
4. Зачем нужна Help Desk система? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://finkontrol.com/information/zachem-nuzhna-help-desk-sistema/>.
5. ИТ стратегия: кому и зачем она нужна. Российские особенности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.info-strategy.ru/publications/it-strategy-approaches-2012-1/>.
6. Малявкина Л.И. Эффекты и эффективность в ИТ-сфере // Образование и наука без границ: фундаментальные и прикладные исследования. – 2016. – №4. – С. 49-53.
7. Малявкина Л.И., Савина А.Г. ИТ-аудит в системе стратегического управления развитием ИТ-инфраструктуры предприятия // Экономическая среда. – 2017. – №1 (19). – С. 11-14.
8. Малявкина Л.И., Сергеева И.И., Сергеева Е.П. Процессы концентрации ИТ-бизнеса в России // Научные записки ОрелГИЭТ. – 2010. – №2. – С. 378-384.
9. Построение ИТ-стратегии современного предприятия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.iemag.ru/opinions/detail.php?ID=17749>.
10. Савина А.Г. Формирование ИТ-стратегии вуза как фактор повышения его конкурентоспособности // Экономическая среда. – 2016. – №3 (17). – С. 27-31.

УДК 537:681.5

Тищенко Л.А., Смагина И.В.

**ВНЕДРЕНИЕ СМАРТ-СЧЕТЧИКОВ КАК ЭЛЕМЕНТ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО
НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ УМНЫХ ДОМОВ**

Тищенко Людмила Александровна; ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет экономики и торговли»; РФ, 302028, г. Орел, ул. Октябрьская, д. 12; e-mail: lyu.1997@yandex.ru

Смагина Ирина Валерьевна, кандидат экономических наук, доцент; ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет экономики и торговли»; РФ, 302028, г. Орел, ул. Октябрьская, д. 12; e-mail: irina-smag@yandex.ru

В июле 2017 года распоряжением Правительства РФ №1632-р была утверждена Программа «Цифровая экономика Российской Федерации». В Программе «Цифровая экономика» отдельно отмечена необходимость формирования среды для развития умных городов. При этом умный дом можно рассматривать в качестве структурной единицы умного города.

В понятие умного дома включаются продукты и услуги, связанные с автоматизацией и интеллектуализацией домов (помещений), применяющиеся при этом технологии, оборудование и программное обеспечение. При этом значение умного дома в цифровой экономике приобретает дополнительный смысл, связанный с индивидуализацией его услуг и приобретением основной потребительской ценности за счет таких услуг.