

Инструментальные и организационные аспекты внедрения INTRASERVICE в корпоративной ИТ-среде

И.В. Берников, А.В. Рыжов, К.С. Баланев

Национальный исследовательский университет "МЭИ"

Аннотация: В работе рассматривается кейс внедрения системы управления инцидентами IntraService в организации, работающей в сегменте цифровой инфраструктуры. Исследование сосредоточено на оценке изменений, произошедших в функционировании службы поддержки, на основе количественных и качественных индикаторов. Применяется метод сравнительного анализа эксплуатационных параметров до и после запуска системы, сопровождаемый экспертной интерпретацией внутренних процессов.

Ключевые слова: внедрение, система, инцидент, поддержка, автоматизация, платформа, организация, инфраструктура, процесс, интеграция.

Введение

Современные предприятия ежедневно сталкиваются с необходимостью оперативно и качественно реагировать на внутренние запросы сотрудников, связанные с техническими и организационными проблемами [1]. Результативность работы служб поддержки непосредственно влияет на общую производительность компании, удовлетворенность персонала и, как следствие, конкурентоспособность предприятия на рынке.

До момента реализации проекта по внедрению системы учета инцидентов компания испытывала значительные сложности с оперативным и качественным разрешением обращений. Внутренние процессы обработки заявок были недостаточно автоматизированы, вследствие чего время на реагирование и устранение проблем значительно увеличивалось, что приводило к перегрузке высококвалифицированных специалистов и снижению общего качества управления ИТ-услугами [2].

Руководством компании было принято стратегическое решение о внедрении современной системы Service Desk, предназначенной для автоматизации процессов учета и обработки инцидентов, а также оптимизации работы первой линии поддержки. Данная система была

направлена на сокращение времени реагирования, улучшение координации действий между подразделениями, минимизацию потерь запросов и обеспечение качественного управления обслуживанием [3].

Настоящая статья посвящена анализу результатов внедрения системы управления инцидентами IntraService в среднюю по масштабу компанию, функционирующую в сфере обеспечения цифровой инфраструктуры. Цель исследования — определить влияние внедрения системы на ключевые показатели результативности работы службы поддержки и обоснованность выбора данного решения [4]. Методологически работа опирается на сравнительный анализ показателей «до» и «после» внедрения, а также экспертную оценку внутренних процессов компании.

Проблематика

До внедрения системы учета инцидентов компания сталкивалась с рядом проблем, значительно затруднявших надлежащее функционирование внутренних служб технической поддержки. Основной сложностью являлось отсутствие автоматизированной системы для фиксации и контроля обращений, вследствие чего информация терялась или обрабатывалась с задержками, вызывая недовольство сотрудников и снижая оперативность решения вопросов.

Отсутствие централизованной базы знаний и недостаточная систематизация поступающих запросов приводили к тому, что одни и те же проблемы неоднократно решались различными специалистами, без накопления и систематизации опыта [5]. Это существенно увеличивало нагрузку на квалифицированных сотрудников и замедляло общую производительность отдела поддержки. Это вызывало следующие системные проблемы:

- среднее время обработки заявки составляло 8,2 часа (по внутренней статистике);
- до 17% заявок терялись или не закрывались документально;
- нагрузка на специалистов второй и третьей линии достигала критических значений;
- отсутствовал контроль над повторяемыми инцидентами, не велась база знаний [6].

Ручное назначение ответственных за решение инцидентов и контроль выполнения заявок приводили к длительному периоду ожидания и рискам несвоевременной эскалации критических вопросов. Отсутствие четких регламентов и автоматических уведомлений о статусе обработки запросов значительно усложняло координацию внутри команды и ухудшало взаимодействие между подразделениями компании.

В результате наблюдалось снижение качества оперативного реагирования на обращения, что одновременно создавало угрозу для репутации внутрикорпоративного ИТ-сервиса. Выявленные проблемы определили необходимость системного решения, базирующегося на принципах ITIL 4 и ориентированного на централизованную автоматизацию процессов [7].

Критерии и аргументация выбора системы IntraService

На стадии выбора программного решения рассматривались несколько альтернативных платформ: OTRS, Zendesk, JIRA Service Management [8]. Однако IntraService была выбрана по совокупности следующих факторов, представленных в таблице 1:

Таблица № 1

Сравнительный анализ платформ управления инцидентами по ключевым функциональным и рыночным характеристикам (2025 год)

Критерий	OTRS	Zendesk	JIRA SM	IntraService
Гибкость настройки бизнес-процессов	Высокая	Средняя	Средняя	Высокая
Интеграция с AD/Exchange	Да	Ограничено	Да	Да
Локализация и интерфейс на русском языке	Частично	Частично	Полная	Полная
Стоимость внедрения и поддержки	Высокая	Высокая	Средняя	Низкая
Открытый код	Да	Нет	Нет	Да
Наличие в реестре отечественного ПО	Нет	Нет	Нет	Да (№2895)
Статус на российском рынке (2025)	Неопределённый	Прекратил деятельность	Прекратил деятельность	Продолжает деятельность

Дополнительно, в пользу выбора IntraService сыграли следующие аргументы:

- ПО зарегистрировано в реестре российского программного обеспечения: Запись №2895 от 14.03.2017 (reestr.digital.gov.ru/reestr/304245/);
- продукт полностью соответствует критериям импортозамещения и открыт для доработки благодаря модели с открытым исходным кодом;
- в условиях ухода иностранных поставщиков ПО (Zendesk, Atlassian) с российского рынка IntraService остаётся стабильной и поддерживаемой платформой [9];
- обеспечивает соответствие требованиям законодательства РФ по защите информации [10].

Кроме того, проведённое тестирование показало высокую пользовательскую удовлетворённость пробной версии системы (Рис. 1): 84% сотрудников службы поддержки признали интерфейс удобным, а настройку инцидентов — интуитивно понятной.

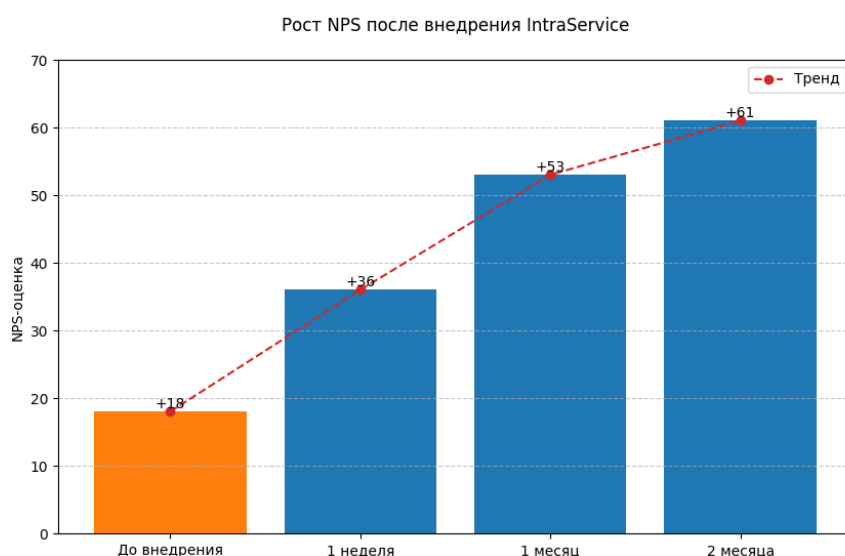


Рис. 1. Динамика NPS после внедрения IntraService

Выбор системы IntraService был продиктован совокупностью факторов, включая её функциональные характеристики, пользовательскую доступность, высокий уровень интеграции с действующей корпоративной инфраструктурой, а также соответствие задачам автоматизации и упорядочивания процессов службы поддержки.

Для оценки результатов внедрения использовалась комбинация количественных и качественных методов:

- анализ KPI (Key Performance Indicators — ключевые показатели эффективности) по трём направлениям: скорость, качество и удовлетворённость;
- опрос 42 сотрудников до и после внедрения по методике NPS (Net Promoter Score — индекс потребительской лояльности);
- мониторинг логов заявок на этапе 2 месяцев опытной эксплуатации.

Ключевые показатели эффективности представлены в таблице 2:

Таблица № 2

Сравнительные показатели службы поддержки до и после внедрения
IntraService

Показатель	До внедрения	После внедрения
Среднее время реакции	8,2 ч	2,3 ч
Процент незакрытых заявок	17 %	2,5 %
Доля заявок, решённых 1-й линией	39 %	64 %
Удовлетворённость сотрудников (NPS)	+ 18	+ 61

Результаты внедрения

После успешного внедрения системы IntraService было зафиксировано существенное повышение качества функционирования службы технической поддержки, а также улучшение координации и согласованности внутренних бизнес-процессов.

Внедрение IntraService позволило организовать централизованную систему регистрации, маршрутизации и исполнения заявок. Среди достигнутых результатов следует выделить:

- снижение среднего времени реакции на 72%;

- повышение прозрачности процессов за счёт внедрения статусов, SLA и автоматических уведомлений;
- улучшение показателей работы первой линии поддержки и уменьшение объема обращений, перенаправляемых на экспертов;
- появление актуальной базы знаний, позволившей сократить повторяемость обращений на 27%;
- повышение удовлетворённости пользователей корпоративных сервисов.

Объективные данные, подтверждённые логами системы и опросами, демонстрируют прямую корреляцию между внедрением системы и улучшением показателей. В рамках опытной эксплуатации не было зафиксировано критических инцидентов, а доработки, выявленные по замечаниям, были устранены в течение 5 рабочих дней.

Внедрение системы также способствовало улучшению взаимодействия между различными подразделениями компании, за счет четких регламентов и автоматических уведомлений о ходе решения задач. В итоге, компания достигла поставленных целей по оптимизации работы службы поддержки, обеспечению прозрачности процессов и повышению уровня удовлетворенности внутренних клиентов.

При интеграции с корпоративным каталогом пользователей Active Directory возникли технические сложности, связанные с некорректной структурой существующих групп доступа. Это потребовало корректировки схемы синхронизации и временной приостановки запуска некоторых функций.

К не критичным, но заметным ограничениям можно отнести:

- ограниченные возможности визуальной настройки интерфейса без привлечения разработчиков;

- необходимость обращения в техподдержку при добавлении нетиповых отчётов;
- отсутствие встроенных инструментов автоматического анализа и прогнозирования обращений (в текущей версии).

Несмотря на указанные сложности, ни один из выявленных факторов не оказал существенного влияния на достижение целевых показателей проекта. Более того, оперативное выявление и устранение проблем в процессе опытной эксплуатации позволило улучшить конфигурацию системы и повысить её стабильность.

Заключение

Проведённое исследование подтверждает гипотезу о положительном воздействии внедрения системы IntraService на ключевые показатели деятельности службы поддержки. Помимо технических достижений, проект показал значимость организационных изменений, которые стали возможны благодаря структурированному подходу и активному участию ключевых пользователей.

Система IntraService продемонстрировала соответствие как современным требованиям по автоматизации ИТ-поддержки, так и возможностям масштабирования в рамках единой цифровой среды. Представленный кейс может служить ориентиром для организаций, заинтересованных в совершенствовании работы своих внутренних сервисов.

В дальнейшем возможно расширение функциональности за счёт внедрения модулей управления проблемами и изменений, что обеспечит ещё более глубокую интеграцию с процессами управления качеством и безопасностью.

Литература

1. Ингланд Р. Введение в реальный ITSM. Пер. с англ. — М.: Лайвбук, 2010. С. 5–7.
2. Мальсагов М.Х. Эффективная организация обслуживания заявок на примере единой службы поддержки пользователей ОАО "РЖД" // Инженерный вестник Дона, 2018, №3 URL: ivdon.ru/ru/magazine/archive/n3y2018/5121.
3. Исаев Г.Н. Теоретико-методологические основы качества информационных систем. Монография. – М.: Инфра-М, 2018. – 293 с.
4. Костюченко М.Л., Шапошникова М.М. Анализ средств приложения ITSM 365 для комплекса работ по обращениям пользователей в техническую поддержку // #ScienceJuice2021 : Сборник тезисов студенческой открытой конференции, Москва, 22–26 ноября 2021 года / Составители: Н.В. Вознесенская. – Москва: Издательство ПАРАДИГМА, 2021. – С. 217-219. – EDN VQSWWU.
5. Человеку нужен человек. Как выстроить работу технической поддержки в IT. URL: habr.com/ru/companies/Voximplant/articles/683326/.
6. Королев И.Д., Литвинов Е.С., Маркин Д.И. Повышение уровня автоматизации процессов сбора данных о выявленных событиях и инцидентах информационной безопасности // Инженерный вестник Дона, 2021, №10. URL: ivdon.ru/ru/magazine/archive/n10y2021/7243.
7. ITIL Foundation: ITIL 4 Edition. — AXELOS, 2019. — 200 p.
8. Талаев Д.В., Минаков В.Ф., Барабанова М.И. Многокритериальный анализ ITSM-систем // Вопросы системного технологического перехода: Сборник научных трудов по материалам конференции. В 2-х томах, Санкт-Петербург, 10–11 ноября 2022 года. – Санкт-Петербург: ООО Центр научно-информационных технологий Астерион, 2024. – С. 72-81. – EDN DPHWPU

9. Путин Д.М. Инвестиции в современные информационные технологии на примере инвестиций в стартапы // Электронное сетевое издание «Международный правовой курьер». – 2021. – № 3. – С. 45–49. – EDN ZSIEMD.

10. Минаев И.Г., Шарапов В.М., Самойленко В.В., Ушкур Д.Г. Программируемые логические контроллеры в автоматизированных системах управления // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. – 2011. – № 7. – С. 101–102. – EDN NECTUB.

References

1. Inglad R. Vvedenie v real'nyj ITSM [Introduction to Real ITSM]. Per. s angl, M.: Layvbuk, 2010. p. 5–7.
2. Malsagov M.Kh. Inzhenernyj vestnik Dona, 2018, №3. URL ivdon.ru/ru/magazine/archive/n3y2018/5121.
3. Isaev G.N. Teoretiko-metodologicheskie osnovy kachestva informatsionnykh system [Theoretical and methodological foundations of information systems quality]. Monografiya, M.: Infra-M, 2018, 293 p.
4. Kostyuchenko M.L., Shaposhnikova M.M. Analiz sredstv prilozheniya ITSM 365 dlya kompleksa работ po obrashcheniyam polzovateley v tekhnicheskuyu podderzhku, #ScienceJuice2021: Sbornik tezisov studencheskoy otvorennoy konferentsii, Moskva, 22–26 noyabrya 2021, Sost. N.V. Voznesenskaya. Moskva: Paradigma, 2021. pp. 217–219. EDN VQSWWU.
5. Cheloveku nuzhen chelovek. Kak vystroit' rabotu tekhnicheskoy podderzhki v IT [A man needs a man. How to organize the work of technical support in IT]. URL: habr.com/ru/companies/Voximplant/articles/683326/.
6. Korolev I.D., Litvinov E.S., Markin D.I. Inzhenernyj vestnik Dona, 2021, №10. URL: ivdon.ru/ru/magazine/archive/n10y2021/7243.
7. ITIL Foundation: ITIL 4 Edition. AXELOS, 2019, 200 p.



8. Talaev D.V., Minakov V.F., Barabanova M.I. Sbornik nauchnyh trudov po materialam konferencii., 10–11 noyabrya 2022 goda. Sankt-Peterburg: OOO Centr nauchno-informacionnyh tekhnologij Asterion, 2024, pp. 72-81, EDN DPHWPU.

9. Putin D.M. Elektronnoe setevoe izdanie "Mezhdunarodnyy pravovoy kuryer", 2021, №3, pp. 45–49, EDN ZSIEMD.

10. Minaev I.G., Sharapov V.M., Samoylenko V.V., Ushkur D.G. Mezhdunarodnyy zhurnal prikladnykh i fundamental'nykh issledovaniy, 2011, №7, pp. 101–102, EDN NECTUB.

Дата поступления: 2.05.2025

Дата публикации: 25.06.2025