**BC/NW 2021№ 1 (37):3.2**

**ИССЛЕДОВАНИЕ И РАЗРАБОТКА ПРОГРАММНОАППАРАТНОГО КОМПЛЕКСА СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯМИ ДЛЯ ТЕРРИТОРИАЛЬНО РАСПРЕДЕЛЕННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

**Негрозова П. Е., Рыбинцев В. О.**

На данный момент, все больше и больше современных компаний для управления услугами информационных технологий используют подход ITSM (IT Service Management). Служба поддержки (Service Desk) — это основная ИТ-функция в рамках управления ИТ-услугами, предназначенная для обеспечения единой точки контакта для удовлетворения коммуникационных потребностей как пользователей, так и ИТ-персонала. Для реализации системы Service Desk существуют различные программные решения, которые можно разделить на серверные и облачные. В общем виде система должна реализовывать следующий функционал: поддержка различных ролей (различный уровень доступа), бизнес-процессы (возможность выбора бизнес-процесса под конкретные цели), взаимодействие с клиентом. При выборе системы учитываются особенности ее назначения, выдвинутые конкретным предприятием, такие как: — Учет поступающих заявок; — Учет и контроль времени реакции и времени решения; — Уведомление инициатора о текущей ситуации по заявке; — Распределение заявок по категориям, услугам, исполнителям; — Оценка деятельности исполнителей; — Привязка электронных писем к заявке; — Отчетность; — Безопасность системы (использование только КСПД). В докладе приводится классификация SD-систем, осуществляется их сравнение и анализ, на основе которого даются рекомендации по реализации систем рассматриваемого типа для территориально-распределенных предприятий.

**Литература**

1. Олейник А. И. ИТ-инфраструктура: учеб.-метод. пособие / А. И. Олейник, А. В. Сизов. — М.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2012. — 134 с.

2. ITSM [Электронный ресурс] // http://Wikipedia.org/wiki/ITSM