

УДК 656.421

Гузова А.Л.

студентка 4 курса специальности «Экономическая информатика»

Учреждение образования «Гомельский государственный университет им.Ф.Скорины», Гомель, Республика Беларусь

Дорошев Д.В.

старший преподаватель

Учреждение образования «Гомельский государственный университет им.Ф.Скорины», Республика Беларусь, Гомель

Alina Guzova

Student 4 year, «Economic informatics »

Gomel State University of Francisk Skorina, Gome,l Republic of Belarus

Dmitry Doroshev

senior lecturer

Gomel State University of Francisk Skorina, Republic of Belarus, Gomel

**ИЗМЕРЕНИЕ И ВИЗУАЛИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ
ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ
MEASURING AND VISUALIZING TECHNICAL SUPPORT
PERFORMANCE**

Аннотация: В статье рассматриваются ключевые показатели эффективности (KPI) технической поддержки. Особое внимание уделено принципам корректного внедрения KPI, описаны методы визуализации метрик с помощью дашбордов, включая графики выполнения SLA, гистограммы времени обработки и трендовые диаграммы удовлетворённости. Подчёркивается необходимость дифференциации KPI по уровням поддержки для объективной оценки эффективности.

***Annotation:** This article examines key performance indicators (KPIs) for technical support. It focuses on the principles of proper KPI implementation and describes methods for visualizing metrics using dashboards, including SLA fulfillment charts, handle time histograms, and satisfaction trend charts. It emphasizes the need to differentiate KPIs by support level for objective performance assessment.*

***Ключевые слова:** техническая поддержка, KPI, SLA, визуализация данных, дашборды, метрики эффективности, автоматизация ИТ-процессов, управление ИТ-услугами.*

***Keywords:** Technical support, KPIs, SLA, data visualization, dashboards, performance metrics, IT process automation, IT service management*

Современные цифровые технологии охватили практически все аспекты жизни и стали неотъемлемой частью бизнес-процессов компаний. Любое нарушение в работе ИТ-систем может парализовать ключевые операции и повлечь за собой финансовые убытки. В этой связи техническая поддержка выступает важнейшим элементом, обеспечивающим стабильность и непрерывность функционирования цифровой инфраструктуры, а также предотвращающим возможные потери. Эффективная служба поддержки позволяет быстро устранять неполадки, сокращать время простоя и, как следствие, поддерживать устойчивую работу бизнеса и высокий уровень удовлетворённости клиентов.

Цель технической поддержки заключается в том, чтобы помочь пользователям решить проблемы и обеспечить их бесперебойную работу.

Техническую поддержку оказывают в соответствии с соглашением об уровне обслуживания (SLA – Service Level Agreement). SLA

применяется внутри организации для координации взаимодействия между различными подразделениями и служит ключевым инструментом для постоянного мониторинга и управления качеством услуг, предоставляемых специализированной аутсорсинговой компанией.

В условиях современного бизнеса и технологической среды эффективность деятельности оценивается не только по итоговым результатам, но и с помощью точных количественных метрик, позволяющих отслеживать прогресс и степень достижения поставленных целей. Ключевые показатели эффективности (KPI) представляют собой числовые индикаторы, с помощью которых измеряется результативность и оптимальность бизнес-процессов [1]. Для их успешного внедрения необходимо придерживаться ряда принципов. Согласно правилу «10/80/10», рекомендуется использовать примерно десять стратегических KPI, до восьмидесяти операционных метрик и около десяти показателей эффективности, что обеспечивает сбалансированное управление. Принцип партнёрства предполагает тесное взаимодействие всех заинтересованных сторон при разработке и внедрении системы KPI. Принцип управляемости требует выделения необходимых ресурсов и обеспечения возможности контроля по каждому показателю. Принцип стратегической согласованности означает, что KPI должны быть напрямую связаны с ключевыми факторами успеха и долгосрочными целями организации. Наконец, принцип концентрации акцентирует внимание на приоритетных направлениях деятельности, включая делегирование полномочий, обучение и развитие персонала [2].

К числу ключевых метрик технической поддержки относятся: Average First Response Time (AFRT) – среднее время до первого ответа пользователю, Average Reply Time (ART) – средний интервал между обращениями клиента и ответами поддержки, а также Average Handle

Time (АНТ) – средняя продолжительность полного цикла обработки запроса. Дополнительно используются такие показатели, как Number of Support Tickets (NST) – общее количество поступивших обращений, и Number of Ticket Backlog (NTB) – число нерешённых заявок на определённый момент. Для оценки оперативности и качества работы применяются метрики First Response Time Rate (FRTR), Resolution Rate и First Contact Resolution Rate (FCR Rate). Уровень удовлетворённости клиентов и их лояльность измеряются с помощью Net Promoter Score (NPS) и Customer Satisfaction Index (CSI) [3].

Для анализа и наглядного представления KPI широко применяются дашборды – интерактивные платформы, обеспечивающие мониторинг показателей в режиме реального времени. Например, с помощью графиков выполнения SLA можно отслеживать долю обращений, решённых в рамках установленных сроков, а гистограммы среднего времени обработки – оценивать, сколько времени в среднем требуется на решение задач разных типов. Трендовые графики Customer Satisfaction Index (CSI) позволяют наблюдать за изменениями уровня удовлетворённости клиентов во времени, выявляя, как те или иные корректировки в процессах влияют на качество сервиса. Подобные инструменты визуализации значительно упрощают интерпретацию данных, помогают быстро обнаруживать слабые места и оперативно внедрять улучшения.

KPI для каждого уровня технической поддержки имеют разное значение, что позволяет не только улучшить производительность команды, но и сделать измерение эффективности более объективным и точным. Это особенно полезно для долгосрочного планирования и повышения удовлетворённости пользователей.

Применение современных инструментов автоматизации и визуализации помогает упростить анализ, улучшая доступность данных

и делая возможным своевременное выявление проблемных областей. Гибкий подход к внедрению КРІ способствует повышению их объективности и эффективности, поддерживая как качество работы, так и стратегическое развитие компании.

Использованные источники

1 Ключевые показатели эффективности [Электронный ресурс] – Режим доступа: https://ru.wikipedia.org/wiki/Ключевые_показатели_эффективности – Дата доступа: 12.04.2025.

2 Панов М. М. Оценка деятельности и система управления компанией на основе КРІ. – М.: Инфра-М, 2025. – 255 с.

3 КРІ в технической поддержке и их роль в достижении целей [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://admin24.ru/blog/izmerenie-uspeha-kpi-v-technicheskoy-podderzke-i-ih-rol#1> – Дата доступа: 12.04.2025.