

Управление обращениями пользователей

Проблемы, решения и требования
к функциональности ESM-систем

Содержание

1. Введение: современное состояние рынка систем управления обращениями	3
2. Анализ ключевых проблем в управлении обращениями пользователей	5
3. Архитектура эффективной системы обработки обращений	14
4. Методология внедрения единой системы управления обращениями	18
5. Кейс успешной трансформации процесса обработки обращений: Северсталь - ЦЕС	21
6. Ключевые метрики и ROI от внедрения современных решений	26
7. Рекомендации по выбору и внедрению системы	30
8. Тенденции развития технологий управления обращениями пользователей	33
9. Заключение	36

1 Введение: современное состояние рынка систем управления обращениями

Введение: современное состояние рынка систем управления обращениями

В условиях цифровой трансформации бизнеса эффективное управление обращениями пользователей становится критическим фактором конкурентоспособности. Компании сегодня конкурируют преимущественно на основе клиентского опыта, а качество внутренней поддержки пользователей напрямую влияет на производительность сотрудников и, как следствие, на бизнес-результаты.

Современный ландшафт корпоративных ИТ-систем характеризуется растущей сложностью и гетерогенностью.



По данным Harvard Business Review сотрудники в среднем переключаются между приложениями 1200 раз в день, что составляет 9% их рабочего времени.

Таким образом система управления обращениями трансформируется из вспомогательного инструмента в критический элемент инфраструктуры, обеспечивающий непрерывность и эффективность бизнес-процессов.

Данный документ представляет комплексный анализ проблематики управления обращениями пользователей и предлагает структурированный подход к трансформации этих процессов с целью достижения максимальной эффективности и удовлетворенности конечных пользователей.



Справка: Система управления обращениями пользователей — это комплексное решение для регистрации, хранения и обработки запросов с полным сохранением истории взаимодействия между заявителями и исполнителями. Она позволяет отслеживать эффективность работы, контролировать качество сервиса и обеспечивает прозрачность процессов для всех участников. Система становится незаменимым инструментом для компаний, стремящихся повысить эффективность бизнеса и снизить операционные затраты, и особенно актуальна для организаций численностью от 100 сотрудников с большим потоком обращений от клиентов или внутренних пользователей.

Анализ ключевых проблем в управлении обращениями пользователей

Анализ ключевых проблем в управлении обращениями пользователей

Разрозненность каналов коммуникации

Для пользователей важна возможность обращаться с запросами через удобные для них каналы:

- ◆ Электронную почту;
- ◆ Корпоративные мессенджеры;
- ◆ Телефон;
- ◆ Веб-порталы или мобильные приложения.

Пользователи ожидают получения ответов через тот же канал, который они использовали для обращения. Однако многие организации не имеют единой системы, объединяющей все каналы коммуникации.

Разрозненность каналов приводит к тому, что коммуникация становится фрагментированной и появляется дополнительная нагрузка на сервисные службы.

Время обработки запросов

 35-40%

Компании с интегрированными каналами коммуникации показывают более высокий уровень удовлетворенности пользователей и сотрудников, исполняющих заявки, что положительно влияет на обратную связь по сервисам и, соответственно, позитивно сказывается на мотивации сотрудников.

Решением может стать внедрение омниканальной платформы, объединяющей все точки взаимодействия с заявителями в единую систему с централизованным управлением и единой базой знаний. Такой подход обеспечивает последовательный опыт пользователей независимо от выбранного канала коммуникации и позволяет специалистам поддержки видеть полную историю взаимодействий.

Трансформация системы управления обращениями обеспечивает прозрачность всех коммуникаций и сокращает время реакции на запросы, создавая полный цифровой след каждого взаимодействия. Система централизует информацию, устраняет дублирование работы и автоматизирует рутинные процессы, что снижает операционные затраты и позволяет анализировать паттерны проблем и принимать обоснованные решения для улучшения сервисов (см. рис. 1).

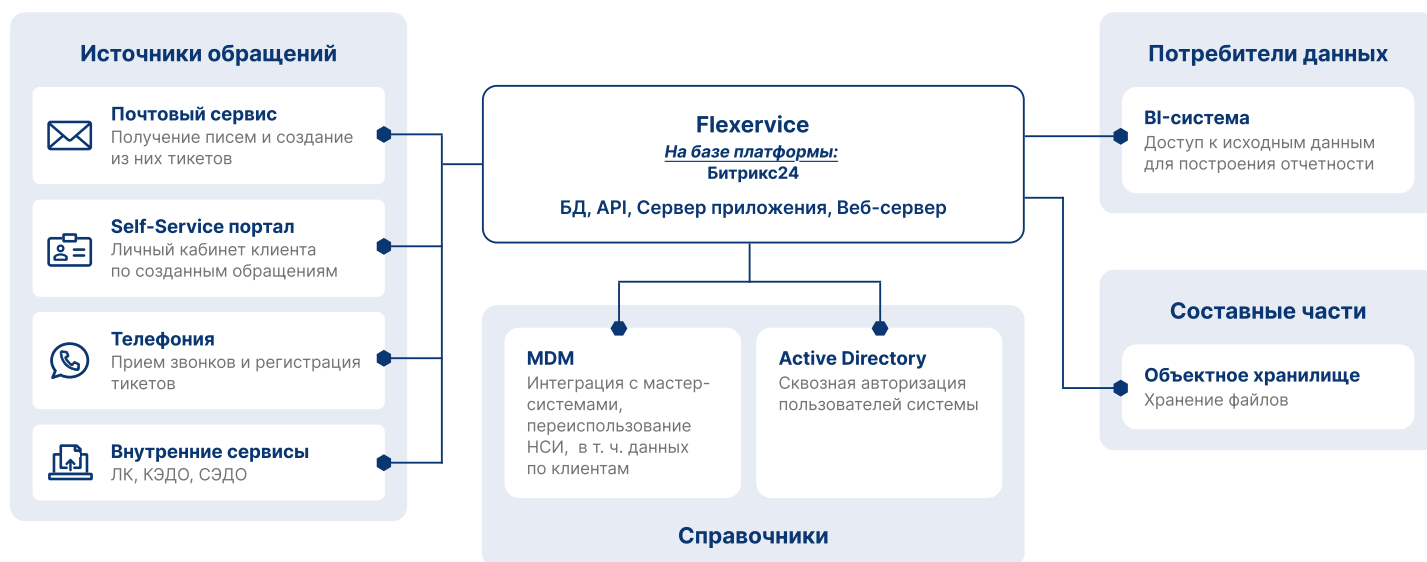


Рисунок 1. Инфраструктура системы Flexervice.

Потеря обращений и отсутствие контроля



По нашей статистике, до 18% всех обращений пользователей теряются или остаются без должного внимания из-за отсутствия централизованной системы регистрации и отслеживания. Особенно критична ситуация с обращениями, поступающими через неформальные каналы или напрямую к сотрудникам.

Потеря обращений не только снижает доверие пользователей к сервисным службам, но и приводит к повторным обращениям, увеличивая нагрузку на персонал на 22-30%. Кроме того, неразрешенные проблемы могут эскалироваться, приводя к более серьезным последствиям, например, пеням, штрафам, просрочкам или простоям.

Внедрение единой системы регистрации всех обращений с автоматическим присвоением уникальных идентификаторов, системой уведомлений и эскалаций, а также механизмами контроля статуса выполнения, позволит избежать потерь обращений и увеличит контролируемость процессов. Критически важно обеспечить интеграцию всех каналов коммуникации с этой системой и внедрить культуру обязательной регистрации всех обращений. Формирование такой культуры предполагает не только технические изменения, но и трансформацию организационного мышления, где каждое взаимодействие с сервисными подразделениями воспринимается как ценный процесс, требующий документирования и отслеживания.

Непрозрачность процессов обработки

Часто пользователи не имеют возможности отслеживать статус своих обращений в реальном времени. Процессы обработки обращений бывают непрозрачны как для пользователей, так и для руководства, что затрудняет контроль и оптимизацию. Непрозрачность процессов приводит к росту числа повторных обращений, усложнению коммуникации, увеличению нагрузки на сервисные службы и снижению удовлетворенности пользователей. Кроме того, отсутствие прозрачности затрудняет выявление системных проблем и узких мест в процессах.

Чтобы этого избежать, необходимо создать систему с возможностью отслеживания статуса обращений в режиме реального времени, автоматическими настраиваемыми уведомлениями об изменении статуса и четкой визуализацией процессов обработки, а также построить дашборды для руководителей с ключевыми показателями эффективности процессов.



Нарушение SLA и управление приоритетами

По нашим данным до 32% обращений обрабатываются с нарушением установленных SLA из-за отсутствия эффективных механизмов приоритизации и контроля сроков. Несмотря на то, что нарушение SLA приводит к снижению производительности конечных пользователей, репутационным и финансовым потерям для бизнеса, только небольшая часть организаций имеет автоматизированные системы мониторинга соблюдения SLA.

Чтобы избежать таких рисков, необходимо внедрение интеллектуальной системы управления SLA с автоматической приоритизацией обращений на основе их влияния на бизнес, автоматическими эскалациями при риске нарушения SLA и прозрачной отчетностью по соблюдению сроков обработки.

В «Северсталь – Центр Единого Сервиса» реализована комплексная система внутреннего контроля (см. рис. 2), которая позволила снизить количество инцидентов на 18% и перевыполнить план по снижению реального ущерба на 46%.

Тикетинг

Система управления обращениями

- Обмен обращениями с клиентом;
- Аналитика по расчету SLA, OLA, KPI.

Модуль инцидент менеджмента

Разбор ошибок и аналитика

- Регистрация ошибок и инцидентов;
- Маршрутизация разбора;
- Согласование мероприятий;
- Дашборды.

Единая контрольная среда

Монитор выполнения контрольных процедур

- Библиотека контрольных процедур;
- Автоматическое назначение задач на исполнителя;
- Следы выполнения контролей;
- Дашборды и контроль супервайзера.



Рисунок 2. Комплексная система внутреннего контроля в системе.

Неэффективная маршрутизация обращений

По нашим данным, до 35% времени обработки обращений тратится на их перенаправление между специалистами из-за неэффективной первичной маршрутизации. В среднем, обращение перенаправляется 2,7 раза до попадания к нужному специалисту.

Неэффективная маршрутизация увеличивает среднее время разрешения обращений, снижает удовлетворенность пользователей и создает дополнительную нагрузку на специалистов сервисных служб, вынужденных тратить время на перенаправление запросов.

Внедрение интеллектуальной системы маршрутизации с использованием алгоритмов машинного обучения позволит использовать средства автоматизации для анализа содержания обращений и автоматического направления их соответствующим специалистам. Создание детальной матрицы компетенций и зон ответственности с интеграцией в систему маршрутизации поможет более эффективно управлять процессами.

В организациях с традиционными механиками обработки обращений доминируют ручные процессы, отсутствует прозрачность статусов заявок, что увеличивает время реакции и снижает доверие пользователей к сервисным подразделениям.

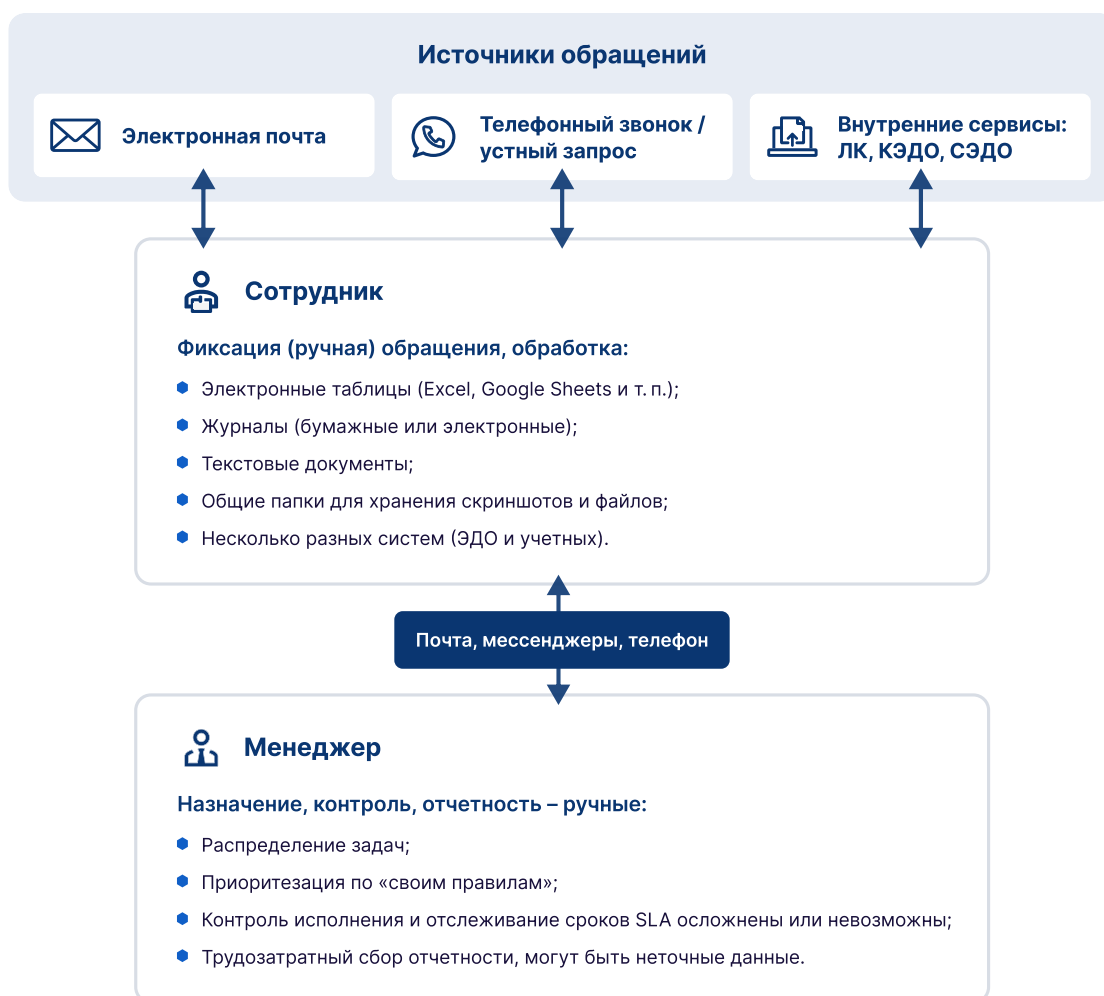


Рисунок 3. Обычный бизнес-процесс исполнения обращений.

Сложности с аналитикой и отчетностью

Ряд организаций испытывают трудности с получением актуальной аналитики по обращениям пользователей. Отсутствие единой системы приводит к фрагментированным данным, а формирование отчетов часто требует ручной обработки информации из разных источников.

Недостаток аналитики затрудняет выявление системных проблем, препятствует проактивному управлению инцидентами и не позволяет оптимизировать распределение ресурсов. Компании, эффективно использующие аналитику обращений, быстрее выявляют и устраняют корневые причины проблем.

Внедрение комплексной аналитической системы с настроенными дашбордами и отчетами, даст возможность создания пользовательских отчетов и глубокого анализа данных. Критически важно обеспечить сбор и консолидацию данных из всех каналов коммуникации и интеграцию с системами мониторинга эффективности.

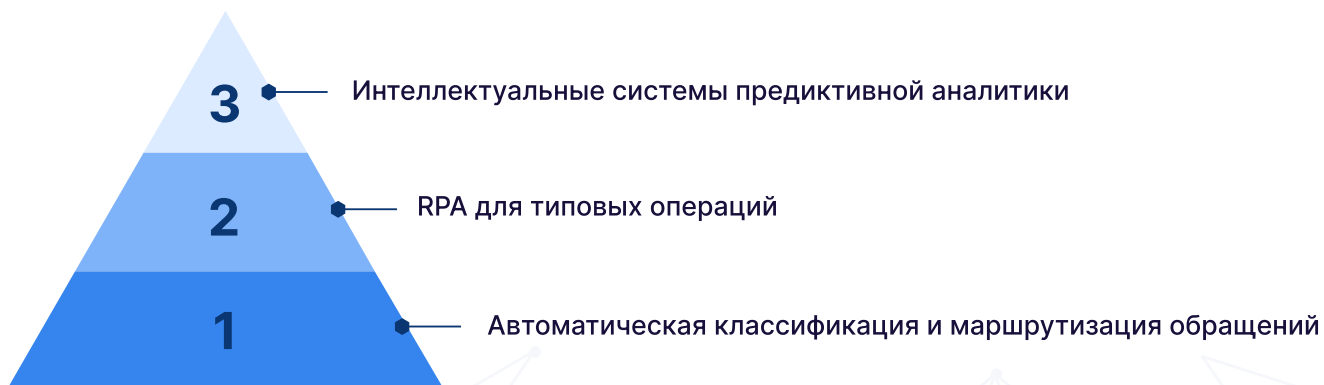
Низкая степень автоматизации

По оценкам наших экспертов, до 30% всех обращений пользователей — типовые запросы, которые могут быть автоматизированы. По нашим данным, лишь треть организаций активно используют автоматизацию для обработки обращений, а большая часть процессов по-прежнему требуют ручного вмешательства.

Низкая автоматизация приводит к увеличению операционных затрат на сервисные процессы (в среднем на 25-40%), увеличивает время обработки обращений и не позволяет специалистам сосредоточиться на решении сложных и нестандартных задач.

Чтобы увеличить операционную эффективность, необходимо внедрение многоуровневой автоматизации, включающей автоматическую классификацию и маршрутизацию обращений, роботизированную автоматизацию процессов (RPA) для типовых операций и интеллектуальные системы предиктивной аналитики для проактивного выявления проблем.

Подход к автоматизации



Недостаточная интеграция с ИТ-инфраструктурой

Многие системы управления обращениями функционируют изолированно от других компонентов ИТ-инфраструктуры. Они слабо взаимодействуют с системами мониторинга, управления активами, конфигурациями и изменениями. Такая разрозненность создает серьезные проблемы: данные дублируются в разных системах, специалисты не могут быстро связать инциденты с изменениями в инфраструктуре, а проактивное выявление потенциальных проблем становится практически невозможным. Исследования показывают, что компании с высоким уровнем интеграции систем выявляют и устраняют инциденты на 37% быстрее, чем организации с разрозненной инфраструктурой. Решение заключается в создании единой экосистемы управления ИТ-услугами, где система обработки обращений глубоко интегрирована со всеми ключевыми компонентами инфраструктуры.



Проблемы масштабирования

Часто компании сталкиваются с трудностями при масштабировании своих систем управления обращениями в условиях роста бизнеса, увеличения числа внутренних запросов или расширения организационной структуры.

Проблемы с масштабированием бэк-офисных процессов приводят к увеличению сроков обработки запросов, снижению качества обслуживания внутренних клиентов и созданию узких мест в операционных процессах. Это особенно критично для быстрорастущих компаний и организаций с периодическими пиками активности, например, в периоды закрытия финансовой отчетности, сезонных наборов персонала или запуска новых продуктов.



Рекомендации по решению проблемы масштабирования:

- Внедрить гибкие операционные модели:
 - с чётким распределением ответственности;
 - с механизмами эскалации;
 - способные адаптироваться к изменениям объёма работ.
- Сформировать кросс-функциональные команды;
- Обучить персонал смежным навыкам;
- Разработать практики взаимозаменяемости сотрудников, чтобы поддерживать устойчивость бэк-офиса при колебаниях нагрузки.

Мнение эксперта



Дмитрий Карлов-Жарский

*Северсталь – Центр Единого Сервиса
Руководитель проекта Flexervice*

Система Flexervice позволяет наладить бесперебойную работу географически распределённых команд, управлять эффективностью за счёт систем управления инцидентами и единой контрольной среды, а также предоставлять аналитику в режиме реального времени для контроля и оперативного принятия решений руководством.

Архитектура эффективной системы обработки обращений

Архитектура эффективной системы обработки обращений

Современная система управления обращениями пользователей должна представлять собой интегрированную платформу, объединяющую несколько ключевых компонентов:

Оmnikanальный фронтенд

Это единая точка входа для всех каналов коммуникации, обеспечивающая консистентный пользовательский опыт независимо от выбранного канала. Ключевые элементы:

- Портал самообслуживания с интуитивным интерфейсом;
- Интеграция с корпоративными мессенджерами и email;
- Мобильное приложение для доступа к системе с любого устройства;
- Чат-боты и виртуальные ассистенты для первичной обработки запросов;
- Телефонная интеграция с IVR и системами записи разговоров.

Интеграционная шина

компонент, обеспечивающий бесшовную интеграцию с корпоративными системами и ИТ-инфраструктурой:

- API-интерфейсы для интеграции с внешними системами;
- Коннекторы к системам мониторинга и управления инфраструктурой;
- Интеграция с CMDB и системами управления активами;
- Синхронизация с корпоративными каталогами пользователей.

Аналитическая подсистема

Компонент для глубокого анализа данных и формирования управленческой отчетности:

- Настроенные под процессы дашборды для различных ролей;
- Инструменты для создания пользовательских отчетов;
- Система оценки удовлетворенности пользователей.

Интеллектуальное ядро обработки

Это центральный компонент системы, отвечающий за классификацию, маршрутизацию и приоритизацию обращений:

- Алгоритмы машинного обучения для автоматической классификации обращений;
- Система динамической приоритизации на основе бизнес-критичности;
- Интеллектуальная маршрутизация с учетом компетенций и загрузки специалистов;
- Механизмы контроля SLA с автоматическими эскалациями;
- Система управления знаниями с контекстным поиском и рекомендациями.

Система автоматизации

Компонент для автоматизации рутинных операций и проактивного управления:

- Инструменты для создания и управления рабочими процессами;
- Роботизированная автоматизация процессов (RPA);
- Автоматическое выполнение типовых операций;
- Проактивное выявление и устранение проблем;
- Автоматическое обогащение обращений контекстной информацией.

Эффективная архитектура должна обеспечивать модульность, масштабируемость и отказоустойчивость системы, позволяя организациям адаптировать решение под свои уникальные потребности и легко расширять его функциональность по мере роста бизнеса.



Модульная структура с открытыми API позволяет гибко настраивать функциональность под потребности бизнеса и легко интегрировать дополнительные компоненты, делая решение адаптивным к изменениям и масштабируемым.

Flexervice объединяет четыре ключевых модуля — тикетинг-систему, личный кабинет, управление инцидентами и контрольную среду, обеспечивая полный цикл обработки обращений через единый процесс (см. рис. 4).

Тикетинг система

- Единый инструмент для обработки клиентских заявок;
- Автоматизированный контроль SLA/KPI и сбор отчётности.

Система управления ошибками/ инцидентами

- Автоматизация процесса работы с инцидентами (ошибками при реализации бизнес-процессов) в едином формате;
- Возможность интеграции с корпоративной контрольной средой;
- Интеграция с тикетинг-системой для автоматического создания ошибок.



Личный кабинет

- Концепция единого окна для подачи заявок;
- Контроль и оценка качества обработки в режиме реального времени;
- Просмотр статусов поданных обращений.

Единая контрольная среда

- Мониторинг полноты и актуальности контрольных процедур для клиентов всех уровней;
- Цифровой след выполнения контрольных процедур;
- Автоматический сбор отчётности по выполнению контрольных процедур.

Рисунок 4. Возможные компоненты системы управления обращениями и отслеживания эффективности бизнес-процессов.

4 Методология внедрения единой системы управления обращениями

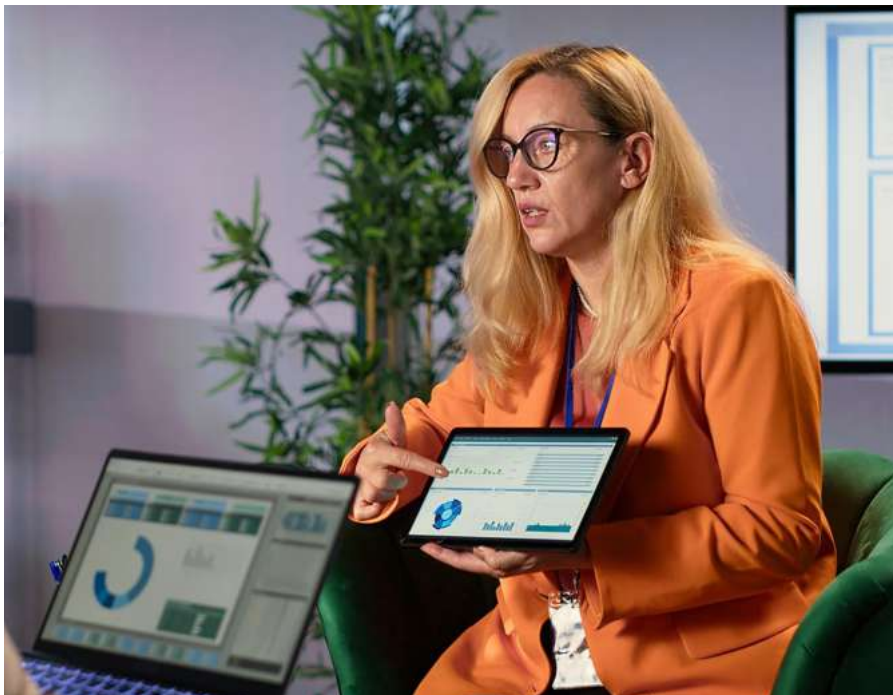
04

Методология внедрения единой системы управления обращениями

Успешное внедрение единой системы управления обращениями требует структурированного подхода, учитывающего как технические, так и организационные аспекты трансформации. Рекомендуемая методология включает этапы, представленные на рисунке 5.

Диагностика и планирование	Проектирование решений	Внедрение базовой функциональности	Пилотная эксплуатация	Полномасштабное развертывание	Сопровождение и оптимизация
<ul style="list-style-type: none">● Аудит существующих процессов обработки обращений;● Анализ текущих каналов коммуникации и их эффективности;● Определение ключевых стейкхолдеров и формирование проектной команды;● Разработка детального плана внедрения с определением ключевых вех;● Формирование бизнес-требований к системе и критериев успеха проекта.	<ul style="list-style-type: none">● Разработка целевой архитектуры системы;● Проектирование интеграций с существующими системами;● Настройка ролевой модели и матрицы доступа;● Настройка каталога услуг и SLA;● Проектирование процессов обработки различных типов обращений;● Разработка стратегии миграции данных из существующих систем.	<ul style="list-style-type: none">● Установка и настройка базовых компонентов системы;● Реализация ключевых интеграций с корпоративными системами;● Настройка базовых процессов обработки обращений;● Миграция исторических данных;● Проведение функционального и нагрузочного тестирования;● Обучение ключевых пользователей и администраторов системы.	<ul style="list-style-type: none">● Запуск системы в пилотном режиме для ограниченной группы пользователей;● Сбор и анализ обратной связи от пользователей;● Оптимизация процессов и настроек системы;● Доработка интеграций и устранение выявленных проблем;● Подготовка к полномасштабному развертыванию.	<ul style="list-style-type: none">● Поэтапный переход всех пользователей на новую систему;● Отключение устаревших систем и каналов коммуникации;● Проведение массового обучения пользователей;● Настройка расширенной аналитики и отчетности;● Формализация процессов поддержки и развития системы.	<ul style="list-style-type: none">● Регулярный анализ эффективности системы и процессов;● Внедрение дополнительных автоматизаций и оптимизаций;● Расширение функциональности системы;● Обучение новых пользователей и повышение квалификации существующих;● Адаптация системы к изменяющимся бизнес-требованиям.

Рисунок 5. Методология внедрения единой системы управления обращениями.



Ключевые факторы успеха внедрения

- Вовлечение бизнес-пользователей на всех этапах проекта для обеспечения соответствия решения реальным потребностям;
- Поэтапный подход к внедрению с фокусом на быстрые победы и демонстрацию ценности;
- Комплексная программа управления изменениями, включающая коммуникацию, обучение и поддержку пользователей;
- Четкое определение метрик успеха и регулярный мониторинг прогресса;
- Гибкая методология с возможностью адаптации к изменяющимся требованиям.

“ Мнение эксперта



Дмитрий Карлов-Жарский

*Северсталь – Центр Единого Сервиса
Руководитель проекта Flexervice*



Flexervice – система, разработанная на базе методологий ОЦО. Она включает набор преднастроенных шаблонов для типовых бэк-офисных процессов, основанных на принципах Lean, и соответствует стандартам качества ISO9001. Система не требует разработки, что ускоряет старт полноценной эксплуатации.

Кейс успешной трансформации процесса обработки обращений: Северсталь - ЦЕС

05

Кейс успешной трансформации процесса обработки обращений: Северсталь - ЦЕС

В качестве примера полезности тикетинга рассмотрим внедрение системы управления обращениями

Северсталь



Центр
Единого
Сервиса

>120 000

Сотрудников «Северсталь - ЦЕС»
и компаний за периметром её экосистемы

Задачи внедрения в «Северсталь – ЦЕС»

- 1 Полное устранение рисков потери клиентских обращений.
- 2 Оптимизация существующих бизнес-процессов.
- 3 Снижение издержек.
- 4 Максимальная цифровизация процессов и их описаний.
- 5 Объединение различных источников поступления обращений в единый канал
- 6 Повышение прозрачности процессов обработки запросов и обращений, в том числе возможность отслеживать их движение.
- 7 Рост уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания ОЦО
- 8 Максимальное снижение количества просроченных обращений, ошибок и инцидентов по SLA.
- 9 Упрощение и ускорение обработки запросов.
- 10 Стандартизация отчетности по качеству и количеству обработки обращений и повышение прозрачности методологии ее подготовки.
- 11 Автоматизация и консолидация сбора аналитической информации по обработке обращений из различных источников и систем в один.

Выполненные работы



Внедрена сервисная модель обслуживания по вертикалям:

- Управление персоналом;
- Закупки;
- Финансы.



Создан единый центр запросов с возможностью подать обращение по принципу одного окна.



Автоматизирован процесс маршрутизации обращений от клиентов на ответственных лиц и между смежными подразделениями.



Настроена система уведомлений клиентов о движении их обращений.



Внедрена автоматизация алгоритмов контроля SLA.



Разработана и внедрена система регистрации и обработки ошибок при исполнении бизнес-процессов.



Внедрен сбор данных статистики обработки обращений, задач и инцидентов по ним для дальнейшей передачи в BI и формирования дашбордов отчетности для руководства и менеджеров по качеству.



Эффекты от внедрения Flexervice

0%

Потерянных обращений за счет консолидации источников и автоматических уведомлений всехзаинтересованных сторон.

до 15%

Снижение затрат за счёт реинжиниринга бизнес-процессов и перехода на Flexervice.

до 20%

Увеличения индекса потребительской лояльности(NPS) и Рост индекса удовлетворенности качеством и сервисом(CSI) для конечного потребителя.

до 30%

Быстрее адаптация исполнителей и участников процесса за счет организации единого рабочего пространства.

до 55%

Уменьшение количества рутинного труда и ошибок человека за счет автоматизации процессов и встроенной системы управления рисками и инцидентами.

100%

Прозрачная и сравнимая автоматическая отчетность – быстро и точно без затрат на подготовку ресурсом человека.



Рисунок 6. Бизнес-эффекты от внедрения, полученные «Северсталь – ЦЕС».

Flexervice реализована на полностью российском программном обеспечении, что очень актуально сегодня, когда многие компании находятся в процессе импортозамещения: Flexervice работает на базе Битрикс24 и 1С-Битрикс: Управление сайтом и входит в реестр российского ПО.

Для бизнеса:

- Ускорение и повышение качества бизнес-процессов;
- Замещение импортного ПО;
- Сокращение расходов на бэк-офисные подразделения без ущерба качеству;
- Возможность легко масштабировать сервисные подразделения, при расширении бизнеса.

Для пользователя:

- Удобный, интуитивно-понятный интерфейс;
- Рутинные процессы автоматизированы;
- Не нужно переключаться между разными системами;
- Ускорение выполнения задач.

Для Руководителя:

- Перевод сотрудников из работы со множеством разрозненных ИТ-систем в одно окно;
- Внедрение единой отчетности;
- Возможность ставить цели сервисным подразделениям, исходя из задач бизнеса, а не собственной значимости;
- Оптимизировать количество сотрудников;
- Снизить количество ошибок.

Рисунок 7. Какую пользу от внедрения тикетинговой системы можно получить.

Ключевые метрики и ROI от внедрения современных решений

06

Ключевые метрики и ROI от внедрения современных решений

Эффективность системы управления обращениями пользователей должна оцениваться комплексно, с использованием набора взаимосвязанных метрик. Ниже представлены ключевые показатели и типичные улучшения, достигаемые при внедрении современных решений:



Операционные метрики

Метрика	Типичное улучшение	Влияние на бизнес
Среднее время обработки обращения	-30-50%	Сокращение простоев бизнес-процессов, повышение производительности
Среднее время принятия в работу	-40-60%	Повышение удовлетворенности пользователей, снижение числа эскалаций
Процент соблюдения SLA	до 97%	Повышение предсказуемости сервисов, улучшение репутации сервисных служб
Количество обращений на одного пользователя	-15-25%	Снижение нагрузки на сервисные подразделения, сокращение операционных затрат
Процент обращений, разрешенных с первого контакта	до 60%	Повышение эффективности сервисных подразделений

Метрики удовлетворенности пользователей и оценка качества услуг

Метрика	Типичное улучшение	Влияние на бизнес
Индекс удовлетворенности пользователей	до 80%	Повышение лояльности к сервисным подразделениям
Индекс потребительской лояльности (NPS)	+10-25 пунктов	Улучшение репутации сервисных подразделений
Процент повторных обращений	до 97%	Снижение нагрузки на сотрудников, повышение эффективности
Процент эскалированных обращений	-25-35%	Оптимизация использования ресурсов, повышение эффективности
Процент потерянных обращений	-80-97%	Повышение прозрачности процессов, рост доверия пользователей

Финансовые метрики и ROI

Метрика	Типичное улучшение	Влияние на бизнес
Стоимость обработки одного обращения	-25-40%	Сокращение операционных затрат на обработку обращений
Общие затраты на сервисную службу	-15-30%	Оптимизация бюджета, перераспределение ресурсов на развитие и автоматизацию
Производительность сотрудников	+5-15%	Рост эффективности бизнес-процессов, повышение конкурентоспособности
Срок окупаемости инвестиций (ROI)	12-24 месяцев	Обоснование инвестиций в трансформацию процессов

Расчет ROI от внедрения единой системы управления обращениями

Для оценки экономической эффективности внедрения рекомендуется использовать следующую методологию расчета ROI:

1 Оценка текущих затрат

- Прямые затраты на существующие системы (лицензии, инфраструктура, поддержка);
- Затраты на персонал;
- Косвенные затраты от низкой эффективности.

2 Оценка инвестиций в новое решение

- Стоимость лицензий/подписки;
- Затраты на внедрение (консалтинг, настройка, интеграция);
- Затраты на обучение и управление изменениями;
- Затраты на инфраструктуру (если применимо).

3 Оценка экономии и выгод

- Сокращение затрат на персонал за счет автоматизации;
- Сокращение затрат на поддержку существующих систем;
- Повышение производительности конечных пользователей;
- Повышение эффективности принятия решений за счет аналитики.

4 Расчет ROI

$$ROI = (Суммарная\ выгода - Суммарные\ инвестиции) / Суммарные\ инвестиции \cdot 100\%$$

Средний ROI от внедрения современной системы управления обращениями составляет 150-300% за трехлетний период, а срок окупаемости инвестиций — 12-24 месяца в зависимости от масштаба организации и уровня зрелости существующих процессов.

Рекомендации по выбору и внедрению системы

Рекомендации по выбору и внедрению системы

Критерии выбора решения



При выборе системы управления обращениями пользователей рекомендуется оценивать потенциальные решения по ключевым критериям, представленным на рис.8.



Функциональные возможности

- Поддержка всех необходимых каналов коммуникации;
- Гибкость настройки процессов обработки обращений;
- Возможности автоматизации и самообслуживания;
- Функциональность управления знаниями;
- Аналитические возможности и отчетность.



Технические характеристики

- Масштабируемость и производительность;
- Отказоустойчивость и надежность;
- Безопасность и соответствие нормативным требованиям;
- Возможности интеграции с существующими системами;
- Удобство администрирования и конфигурирования.



Организационные факторы

- Соответствие корпоративным стандартам и политикам;
- Совокупная стоимость владения;
- Уровень поддержки и сервисного обслуживания;
- Опыт внедрения в организациях схожего профиля.

Рисунок 8. Критерии выбора системы управления обращениями.

Типичные ошибки и способы их предотвращения

Ошибка	Последствия	Способы предотвращения
Фокус только на технических аспектах	Низкое принятие пользователями, недостаточная эффективность	Сбалансированный подход с учетом людей, процессов и технологий
Недостаточное вовлечение бизнес-пользователей	Несоответствие решения реальным потребностям	Активное вовлечение представителей бизнеса на всех этапах проекта
Попытка автоматизировать неоптимальные процессы	Закрепление неэффективных практик	Реинжиниринг процессов перед их автоматизацией
Недостаточное обучение пользователей	Низкая эффективность использования системы	Комплексная программа обучения с учетом различных ролей
Отсутствие четких метрик успеха	Невозможность оценить эффективность внедрения	Определение измеримых KPI на этапе планирования

Тенденции развития технологий управления обращениями пользователей

Тенденции развития технологий управления обращениями пользователей

Современные системы управления обращениями пользователей переживают период стремительной трансформации, обусловленной взрывным развитием технологий искусственного интеллекта и общей цифровизацией бизнес-процессов. Наблюдаемые тенденции свидетельствуют о фундаментальном переосмыслении подходов к организации поддержки пользователей, где традиционные реактивные модели уступают место проактивным интеллектуальным системам.



Искусственный интеллект становится центральным элементом эволюции систем управления обращениями. Технологии обработки естественного языка достигли уровня, позволяющего автоматически понимать и разрешать значительную часть типовых запросов без участия человека. Предиктивная аналитика открывает возможности предвосхищать проблемы до их возникновения, а когнитивные ассистенты превращаются в незаменимых помощников специалистов поддержки, мгновенно предлагая оптимальные решения на основе накопленного опыта организации.

Параллельно развивается концепция гиперавтоматизации, объединяющая возможности роботизации процессов с искусственным интеллектом для создания полностью автономных систем обработки обращений. API-ориентированная архитектура обеспечивает беспрецедентную гибкость интеграции, позволяя создавать единую экосистему управления ИТ-услугами. Персонализация становится новой нормой – системы адаптируются к индивидуальным потребностям каждого пользователя, предлагая контекстно-зависимые рекомендации и сохраняя опыт взаимодействия через все доступные каналы коммуникации.

Расширенная аналитика трансформирует массивы данных в actionable insights, визуализируя сложные взаимосвязи и выявляя скрытые закономерности. Появляются новые модели поддержки, использующие коллективный интеллект сообщества и элементы геймификации для повышения вовлеченности. Голосовые интерфейсы и биометрическая аутентификация делают взаимодействие более естественным и безопасным. Эти инновации обещают радикально изменить ландшафт корпоративной поддержки, делая её более эффективной, предсказуемой и ориентированной на превентивное решение проблем.

Мнение эксперта



Дмитрий Карлов-Жарский

Северсталь – Центр Единого Сервиса
Руководитель проекта Flexervice

Мы планируем интегрировать в нашу тикетинговую систему чат-ботов и ИИ-ассистентов, усилить интеграцию с корпоративными учетными системами, такими как 1С и SAP, а также упростить и персонализировать пользовательский интерфейс. Наша цель — максимально автоматизировать процессы, чтобы большинство операций выполнялось без участия человека или с его минимальным вовлечением. Мы также расширим набор преднастроенных метрик и аналитических данных для дэшбордов. Все эти улучшения направлены на одну главную цель — сделать работу с нашей системой простой, удобной и максимально эффективной для каждого пользователя.



Центр
Единого
Сервиса

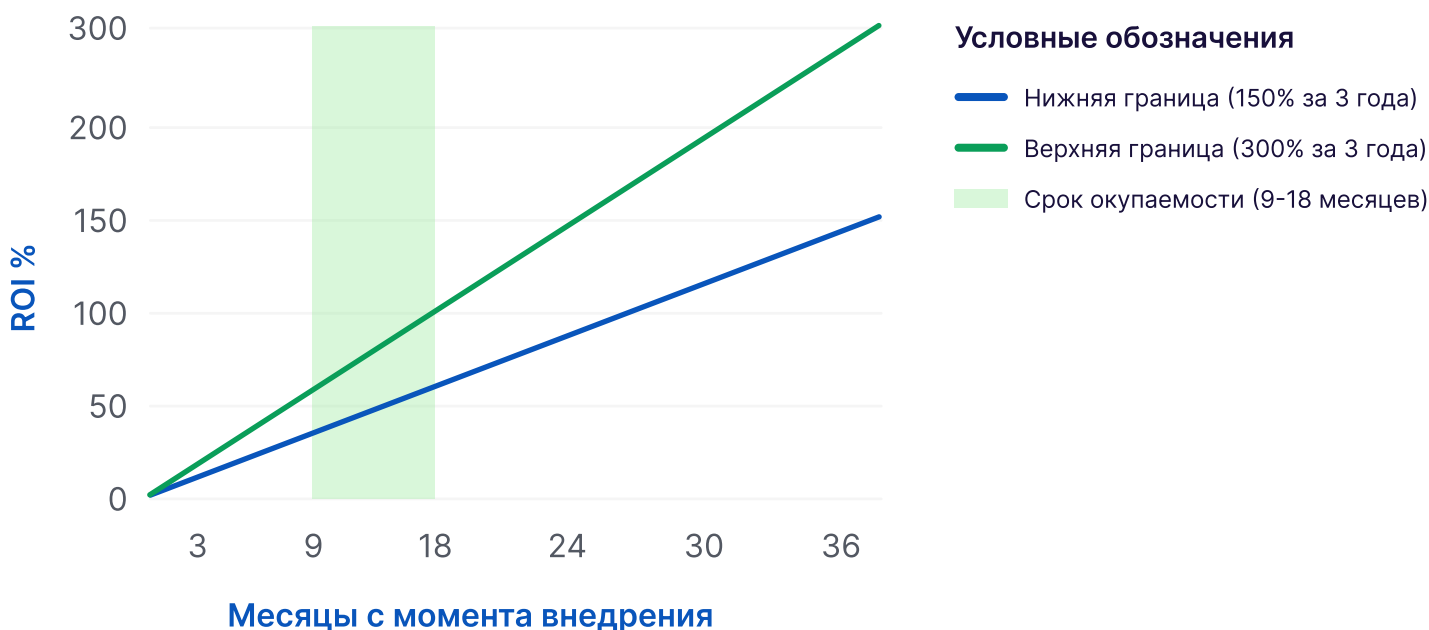
Заключение

Заключение

Эффективная система управления обращениями пользователей является критически важным компонентом современной ИТ-инфраструктуры и ключевым фактором успешной цифровой трансформации бизнеса. В условиях растущей сложности корпоративных систем и повышения требований пользователей к качеству поддержки, организации сталкиваются с необходимостью трансформации традиционных подходов к обработке обращений.

Как показывает практика, разрозненность каналов коммуникации, потеря обращений, непрозрачность процессов, нарушение SLA, неэффективная маршрутизация, сложности с аналитикой, низкая автоматизация, недостаточная интеграция и проблемы масштабирования являются типичными вызовами, с которыми сталкиваются организации. Однако внедрение современной единой системы управления обращениями позволяет эффективно решить эти проблемы и достичь значительных бизнес-результатов.

Ключевыми компонентами такой системы являются омниканальный фронтенд, интеллектуальное ядро обработки, интеграционная шина, аналитическая подсистема и система автоматизации. Успешное внедрение требует комплексного подхода, учитывающего не только технические аспекты, но и организационные изменения, обучение пользователей и оптимизацию процессов.



Экономический эффект от внедрения современной системы управления обращениями проявляется в сокращении операционных затрат, повышении производительности конечных пользователей, снижении потерь от простоев бизнес-систем и оптимизации использования ресурсов. Типичный срок окупаемости инвестиций составляет 9-18 месяцев, а ROI за трехлетний период — 150-300%.

Будущее систем управления обращениями связано с активным внедрением искусственного интеллекта, гиперавтоматизации, персонализации, расширенной аналитики и новых моделей взаимодействия. Организации, которые смогут эффективно адаптировать эти инновационные технологии, получат значительное конкурентное преимущество.

В конечном итоге, трансформация процессов управления обращениями пользователей — это не просто технологический проект, а стратегическая инициатива, направленная на повышение эффективности бизнеса, улучшение пользовательского опыта и создание основы для дальнейшей цифровой трансформации.

Об авторе



Дмитрий Карлов-Жарский

Северсталь – Центр Единого Сервиса
Руководитель проекта Flexervice

Данный материал подготовлен экспертом в области бизнес-трансформации и оптимизации процессов с многолетним опытом внедрения систем управления обращениями пользователей в организациях различного масштаба и отраслевой принадлежности.

Краткое описание продукта Flexervice

Flexervice — это современная ESM-система, обеспечивающая быстрое развертывание процессов обработки обращений благодаря встроенным шаблонам классических бэк-офисных операций и бесшовной интеграции в существующий корпоративный ИТ-ландшафт. Решение позволяет начать с пилотного проекта и масштабировать внедрение для организаций любого размера — от 100 сотрудников до крупнейших корпораций. Система эффективно работает в высоконагруженном режиме и предоставляет гибкие возможности настройки процессов, ролей и прав доступа.

Система развертывается on premise, что гарантирует максимальный уровень безопасности корпоративных данных. Flexervice может быть внедрен в формате тикетинга, а также дополнительно может включать модуль «Единая контрольная среда» для проведения многоуровневых контрольных процедур и систему регистрации и обработки инцидентов (MIM), которая позволяет в автоматическом режиме отслеживать ошибки или нестандартную обработку заявок и обеспечивать работу над постоянным улучшением сервисов.

Система обеспечивает соблюдение стандартов качества обслуживания через настройку и контроль SLA и OLA, предоставляя инструменты для мониторинга эффективности и качества работы сервисных служб на всех уровнях организации.



В случае возникновения вопросов по продукту можно обращаться к руководителю проекта:

Дмитрию Карлову-Жарскому
da.karlovzharskii@severstal.com
+7(904)555-09-95

Глоссарий

- 1. CSAT (Customer Satisfaction Score)** — индекс удовлетворенности пользователей, измеряющий уровень удовлетворенности качеством обслуживания.
- 2. CMDB (Configuration Management Database)** — база данных, содержащая информацию о конфигурационных единицах ИТ-инфраструктуры и их взаимосвязях.
- 3. ITIL (Information Technology Infrastructure Library)** — библиотека передовых практик в области управления ИТ-услугами.
- 4. MTTR (Mean Time to Resolution)** — среднее время разрешения инцидента, от момента регистрации до полного устранения.
- 5. NLP (Natural Language Processing)** — обработка естественного языка, технология, позволяющая компьютерам анализировать и понимать человеческую речь.
- 6. NPS (Net Promoter Score)** — индекс потребительской лояльности, измеряющий готовность пользователей рекомендовать сервис другим.
- 7. RPA (Robotic Process Automation)** — роботизированная автоматизация процессов, технология автоматизации рутинных операций с помощью программных роботов.
- 8. SLA (Service Level Agreement)** — соглашение об уровне обслуживания, определяющее качественные и количественные параметры предоставляемых услуг.
- 9. Shift-Left** — стратегия смещения разрешения обращений на более ранние уровни поддержки, включая самообслуживание и автоматизацию.
- 10. Омниканальность** — подход к организации коммуникаций, обеспечивающий бесшовный и последовательный пользовательский опыт во всех каналах взаимодействия.