ЗАСТОСУВАННЯ ПРОЦЕСНОГО ПІДХОДУ ДО УПРАВЛІННЯ СИСТЕМОЮ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ІНФОРМАЦІЙНО-ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНОЇ КОМПАНІЇ

Крамчанінов А.Ю.
Харківський університет Повітряних Сил імені І. Кожедуба, Харків, Україна
Золотарьов В.А.
Харківський національний університет радіоелектроніки, Харків, Україна

Якість обслуговування користувачів (Quality of Service) та гарантоване надання додаткам високого рівня сервісу, вимагають вирішення комплексу завдань щодо супроводження інформаційно - телекомунікаційних (ІТК) систем [1]. При актуальній необхідності реалізації все складніших комплексних послуг із визначеною якістю в режимі реального часу та обмеженими відповідних систем управління телекомунікаціями існуючі методи аналізу, моделювання, оптимізації та вдосконалення проблемно-орієнтованих систем управляння якістю ІТК послуг не забезпечують достатню точність її оцінки.

Метою доповіді є дослідження шляхів впровадження процесного підходу до управляння системою менеджменту якості ІТК послуг.

Під процесом будемо вважати сукупність операцій (дій) і їх взаємодій, результатом (виходом) яких є продукція і / або послуги, що поставляються споживачам, а входами - матеріальні, інформаційні та трудові ресурси, що поставляються зовнішніми постачальниками. Так, ефективний менеджмент якості пропонується розглядати умовно як сукупність таких елементів: добре структурована (описана) мережа процесів, що визначає бізнес-процес (процеси) компанії; безперервні процедури планування, забезпечення, управління, поліпшення якості в рамках кожного процесу мережі процесів [2].

Якість надання послуг визначається якістю процесів. Для подальшого ефективного менеджменту якості послуг пропонується розробити модель взаємопов'язаних процесів: бізнес процесів, орієнтованих на задоволення потреб клієнтів; процесів, забезпечують цю діяльність; процесів управління.

В подальшому планується визначити показники якості обслуговування, методику їх оцінки з метою збільшення обсягів продажів, поліпшення якості обслуговування клієнтів і зниження їх відтоку, а також збільшення капіталізації компанії і залучення інвесторів.

Список літератури

1. Мочалов, Д.В. Разработка системы управления качеством инфокоммуникационных услуг оператора связи: автореферат дис. ... кандидата технических наук : 05.13.01 / Мочалов Дмитрий Валерьевич;. - Ставрополь, 2013. – 21 с.

2. Рузакова О. В., Камянецкая О. В. Применение процессного подхода к управлению системой менеджмента качества телекоммуникационной компании // Journal of new economy. 2006. №5 (17).