

Катковский Александр Борисович

студент

ОАНО ВО «Московский институт технологий и управления»

г. Москва

РЕАЛИЗАЦИЯ ДАШБОРДА НА БАЗЕ ПЛАТФОРМЫ RIX BI

***Аннотация:** в статье рассматривается проблема, связанная с тем, что текущая система обработки заявок не позволяет вывести требуемые значения в удобном для чтения формате. Для ее сборки и структурирования требуется много рабочих ресурсов. После изучения возможности принято решение внедрить систему бизнес-аналитики BI-систему, которая предусматривает обратную интеграцию с существующей системой. Результатом внедрения стало использование интерактивных дашбордов как отделом ИТ, так и отделами закупок, финансов и продаж. Рассматривается синхронизация с другими системами компании и расширении функционала, разработанного ПО.*

***Ключевые слова:** дашборд, макет, документ, данные, платформа.*

В связи с ростом требований к прозрачности ИТ-процессов и необходимостью перехода от реактивного к проактивному управлению сервисной деятельностью было принято решение внедрения BI-системы, которая представляет методы и инструменты для организаций, обеспечивающие перевод транзакционной деловой информации в читаемую для человека форму, а также средства для массовой работы с такой обработанной информацией и удобный редактор дашбордов

Дашборд – это графический отчет, где ключевые показатели собраны в одном месте, или это может быть документ (сайт) с лаконично представленными статистическими данными, отчётами, чаще всего с элементами инфографики. Дашборд легко настроить под конкретного пользователя и задачу.

Открытая система обработки заявок (OTRS от англ. Open Request System – тикет-система) позволяет организациям, которые занимаются технической под-

держкой любых проектов, совместно работать над решением проблем пользователей. Основная цель определена как повышение эффективности информационно-технической поддержки и сокращение времени на формирование отчетности.

После сравнения текущих предложений и выбора на отечественного Pix BI был разработан макет мониторинга, а именно интерактивного дашборда, который включает в себя следующие показатели.

1. Общее количество заявок: за выбранный период.
2. Открытые заявки: текущее количество заявок в статусах «Открыта», «В работе».
3. Среднее время решения (MTTR): в часах, по всем закрытым заявкам.
4. Процент нарушений SLA: доля заявок, где `sla_breached = TRUE`, от общего числа закрытых заявок за период.
5. Загрузка исполнителей: количество заявок в работе на каждого исполнителя.
6. Динамика создания заявок: график по дням/неделям.
7. Распределение заявок по категориям (очередям): круговая диаграмма.
8. Топ-5 проблемных категорий: по количеству заявок или проценту нарушений SLA.

Спроектированный макет (Рис.1) состоит из следующих зон:

- *верхняя панель (Header)*: название дашборда, период отчета, кнопки экспорта (PDF, Excel), кнопка сброса фильтров;
- *панель KPI (ключевые показатели)*: 4–6 карточек с основными метриками (большие цифры, изменение за период).

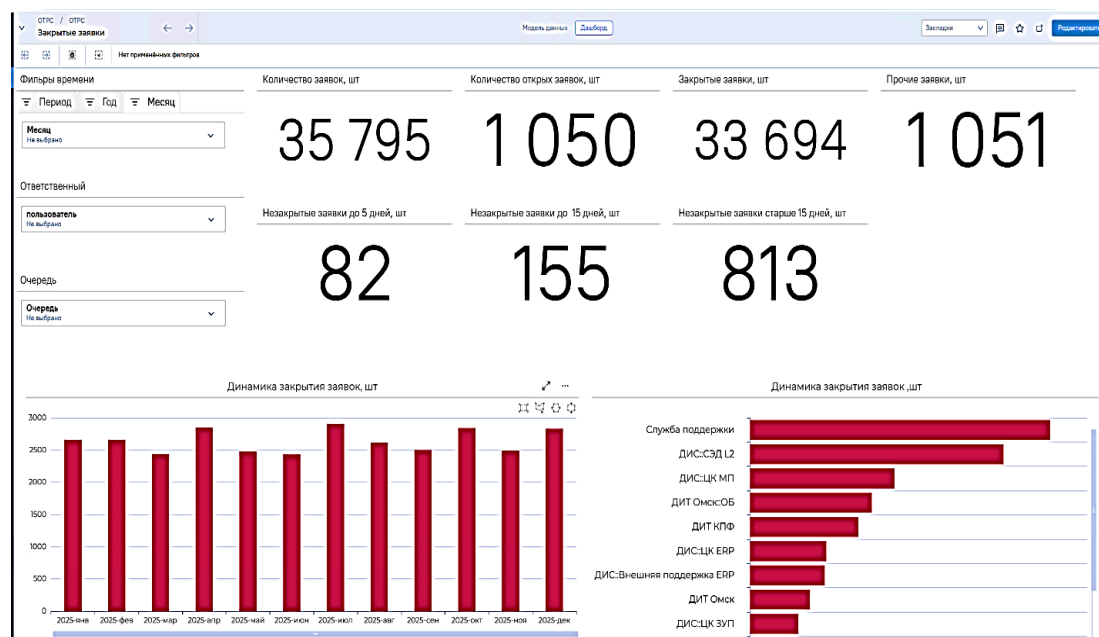


Рис. 1. Макет интерактивного дашборда

Основная рабочая область.

График 1: динамика создания и закрытия заявок (линейный график).

График 2: распределение заявок по очередям (столбчатая диаграмма с накоплением).

График 3: среднее время решения по исполнителям (горизонтальные столбцы).

Левая панель фильтров (Collapsible Sidebar): фильтры по периоду, очереди, статусу, исполнителю, приоритету.

Предусмотрены следующие интерактивные элементы и возможности фильтрации.

Перекрестная фильтрация: клик на элемент диаграммы (например, на столбец «ИТ-поддержка») автоматически применяет этот фильтр ко всем виджетам на дашборде.

Детализация (Drill-down): двойной клик на число в KPI или на элементе графика открывает детальный отчет со списком соответствующих заявок.

Уведомления: настройка триггеров в Pix BI для отправки email-уведомлений руководителю, если процент нарушений SLA превышает 10% за день.

Ролевой доступ: для роли «Исполнитель» отображаются только заявки, назначенные на него, и агрегированная статистика по команде.

На этапе проектирования процессов обеспечения качества данных был спроектирован многоуровневый механизм проверки и очистки данных, и учтены следующие правила: проверка полноты (критические поля не должны иметь нулевое значение), проверка консистентности (при обнаружении неизвестного статуса заявка помечается особым флагом, администратор получает уведомление; проверка соответствия времени открытия и закрытия заявки), проверка соответствия бизнес-правилам (автоматическая проверка нарушений sla), очистка и стандартизация (приведение названий очередей и имён исполнителей к единому регистру и формату; удаление тестовых и системных заявок)

Модель была протестирована на исторических данных из OTRS за последние 3 месяца, в ходе которого выяснилось, что интерактивный дашборд эффективен для анализа, но для проактивного управления критически важна система автоматических оповещений. В Pix BI реализован механизм Alerting, который настраивается поверх рассчитанных KPI.

Пилотный проект был признан успешным: интерфейс оказался интуитивно понятным, время на подготовку отчётов кратно сократилось, руководители подтверждают возможность получать нужные данные без привлечения аналитиков.

Даже консервативная оценка экономии трудозатрат окупает затраты на лицензии и внедрение за период менее 12 месяцев. Косвенные эффекты (повышение удовлетворённости клиентов, проактивное управление) многократно увеличивают общую ценность проекта.

Таким образом, разработанная модель представляет собой законченный, технически обоснованный и экономически эффективный проект, готовый к реализации, а также способствует реализации принципов устойчивого развития и Green IT за счёт сокращения бумажного документооборота и оптимизации использования вычислительных ресурсов. Её внедрение станет значительным шагом в цифровой трансформации управления ИТ-сервисами ООО «ПРОДО Тех».

Список литературы

2. OTRS Documentation. – URL: <https://doc.otrs.com> (дата обращения: 03.05.2026).
3. Pix BI: официальный сайт. – URL: <https://pixbi.ru> (дата обращения: 03.05.2026).
4. Официальный блог Pix BI с кейсами. – URL: <https://pixbi.ru/blog/> (дата обращения: 03.05.2026).
5. Проектирование информационных систем: учебник и практикум для вузов / Д.В. Чистов, П.П. Мельников, А.В. Золотарюк, Н.Б. Ничепорук. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2025. – 273 с.
6. Сравнительный анализ открытых систем управления заявками: OTRS, Jira Service Desk, Zammad. – URL: <https://habr.com/ru/articles/725374/> (дата обращения: 03.05.2026).
7. Шарп Г. Microsoft Power BI. Визуализация данных и бизнес-аналитика / Г. Шарп. – СПб.: Питер, 2023.
8. Швейерман А.Ю. Методы оценки эффективности ИТ-проектов / А.Ю. Швейерман. – М.: Альпина Паблицер, 2020.