

Implementation of performance metrics in the technical support department to manage internal business processes in IT companies

Dmytro Varakin

Sumy National Agrarian University, Sumy

<https://orcid.org/0009-0003-1352-2174>

Abstract. The research explores the implementation of a performance evaluation system within the technical support department of a Ukrainian IT company to improve service quality and streamline internal business processes. The research was motivated by observed inefficiencies in support workflows, such as delayed ticket resolutions and inconsistent handling of client requests, which negatively impacted customer satisfaction. As a result, the research proposes a structured approach to monitoring and improving performance using the Balanced Scorecard (BSC) framework. The BSC methodology was chosen as it allows for a comprehensive view of performance across four key dimensions: financial, customer, internal business processes, and learning and growth. This multidimensional perspective ensured that the evaluation system aligned not only with operational goals but also with broader strategic objectives. Within this framework, a set of relevant Key Performance Indicators (KPIs) was selected based on industry best practices and internal process needs. These KPIs included metrics such as response time to requests, the recurrence rate of incidents, ticket backlog, and individual staff productivity. In order to make the evaluation system actionable, a KPI monitoring dashboard was developed. The dashboard provided managers with a visual and interactive tool to assess performance trends, identify bottlenecks, and implement timely interventions. Early results showed measurable improvements in process consistency, response times, and the quality of problem resolution. What is more, the ability to analyze individual and team performance facilitated more targeted training, feedback, and process adjustments. Importantly, the research highlights that performance metrics are most effective when they are visible, trustworthy, and clearly linked to customer outcomes and business goals. Rather than being used purely for control, KPIs should serve as instruments for continuous improvement and strategic alignment. The next phase of the project will focus on automating data collection and refining the dashboard to further enhance operational agility and data-driven decision-making.

Keywords: KPI, performance increase, dashboard, automation, process management.

Впровадження метрик ефективності в відділі технічної підтримки для управління внутрішніми бізнес - процесами в іт-компаніях

Дмитро Варакін

Сумський національний аграрний університет, м. Суми

<https://orcid.org/0009-0003-1352-2174>

Анотація. У цій праці досліджується впровадження системи оцінки ефективності роботи у відділі технічної підтримки однієї з українських продуктових ІТ-компаній з метою покращення якості обслуговування та оптимізації внутрішніх бізнес-процесів та взаємодії між підрозділами. Дослідження було мотивовано спостереженням неефективностей в робочих процесах підтримки, такими як затримки з вирішенням заявок, відповіді в заявки із запізненням, перевищуючи гранично допустимий термін реагування та непослідовна обробка запитів клієнтів, що негативно впливало на задоволеність клієнтів. Як результат, дослідження пропонує структурований підхід до моніторингу, своєчасного реагування, адаптації робочих процесів та покращення ефективності роботи з використанням системи збалансованих

показників (BSC). Методологію BSC було обрано, оскільки вона дозволяє отримати комплексне уявлення про ефективність роботи за чотирма ключовими напрямками: фінансовий, клієнтський, внутрішні бізнес-процеси, а також навчання та зростання. Ця багатовимірна перспектива забезпечила відповідність системи оцінки не лише операційним цілям, але й ширшим стратегічним завданням. У рамках цієї системи було обрано набір відповідних ключових показників ефективності (KPI) на основі найкращих галузевих практик та потреб внутрішніх процесів. Ці KPI включали такі показники, як час реагування на запити, частота повторюваності інцидентів, кількість нерозглянутих заявок які залишилися в кінці дня, кількість заявок що були оброблені з запізненням та продуктивність окремих співробітників. Щоб зробити систему оцінки дієвою, було розроблено панель моніторингу. Інформаційна панель надала менеджерам візуальний та інтерактивний інструмент для оцінки поточної ситуації а також для оцінки тенденцій ефективності, виявлення вузьких місць та своєчасного втручання. Попередні результати показали помітні покращення в узгодженості процесів, часі реагування та якості вирішення проблем. Більше того, можливість аналізувати індивідуальну та командну ефективність сприяла більш гнучкому розподілу навантаження, навчанню в областях де спостерігалась просадка, зворотному зв'язку та коригуванню процесів. Важливо, що дослідження підкреслює, що показники ефективності є найефективнішими, коли вони видимі, зрозумілі, надійні та чітко пов'язані з результатами роботи клієнтів та бізнес-цілями. Замість того, щоб використовуватися виключно для контролю, ключові показники ефективності (KPI) повинні служити інструментами для постійного вдосконалення та стратегічного узгодження і зростання.

Ключові слова: KPI, підвищення ефективності, дашборд, автоматизація, управління процесами.

Ефективне управління внутрішніми бізнес-процесами є головним викликом сучасних компаній сфери інформаційних технологій для забезпечення гнучкості компаній та підтримки задоволеності клієнтів. Для досягнення ефективного управління було досліджено та практично впроваджено показники ефективності в відділі технічної підтримки, спираючись як на теоретичні основи, так і на практичний досвід. Це дозволило структурувати моніторинг ефективності та посприяло більш оперативній підтримці клієнтів та покращенню якості обслуговування.

Під час роботи в одній із українських ІТ - компаній можна було спостерігати як неефективність у робочих процесах підтримки, така як затримка з вирішенням заявок або непослідовне оброблення запитів, може негативно вплинути на задоволеність клієнтів. В свою чергу це підштовхнуло до впровадження структурованої системи оцінки ефективності, що керується системою збалансованих показників [1].

Проект спирався на Збалансовану систему показників (BSC) як основу, що дозволяє відстежувати ефективність у чотирьох категоріях: фінансова, клієнтська, внутрішні бізнес-процеси, а також навчання та зростання [1].

Для визначення відповідних показників, було прийнято рішення звернутися до списку ключових показників ефективності (KPI) для покращення процесів [2], які включають час реагування, коефіцієнти повторення інцидентів та продуктивність персоналу, які в свою чергу наголошують на узгодженні показників із загальними бізнес-цілями [3].

Крім того, методика для автоматизації бізнес-процесів надала практичний погляд на використання показників ефективності процесів для підвищення операційної узгодженості та зменшення повторювань у робочих процесах [4].

Після впровадження панелі інструментів для відстеження KPI в реальному часі, менеджер служби підтримки отримав можливість коригувати процеси на основі циклів зворотного зв'язку та контрольних показників ефективності. Наприклад:

- якість вирішення проблем покращилася завдяки запровадженню бази знань і веденню внутрішній документації та стандартизованим процедурам.

- узгодженість відповідей зросла, оскільки менеджмент може проаналізувати індивідуальну ефективність кожного члена команди.

Хоча покращення все ще відстежуються, ранні відгуки від керівників команд свідчать про помітну позитивну тенденцію.

Одним із найцінніших висновків було те, що показники працюють лише тоді, коли вони видимі, надійні та релевантні. Недостатньо було виміряти обсяг заявок – потрібно було пояснити, чому певний показник важливий і як він пов'язаний з досвідом клієнтів.

Показники процесу повинні служити інструментами для постійного вдосконалення, а не контролю [4]. Збалансована система показників, у свою чергу, допомогла підтримувати стратегічний фокус [1], гарантуючи, що зміни на операційному рівні підтримують ширші цілі компанії.

Застосування показників ефективності в IT-підтримці – це не просто вимірювання, а і робота з адаптацією процесів і персоналу під реалії життя.

Як результат було визначено, які KPI можливо практично регулярно контролювати, а які вимагають занадто багато ручного введення, щоб виправдати отримані висновки. Автоматизація частини збору даних залишається метою наступного етапу.

Список використаних джерел

1. Adam Hayes, Investopedia, What Is a Balanced Scorecard (BSC)? Examples and Uses. URL: <https://www.investopedia.com/terms/b/balancedscorecard.asp> (дата звернення 06.06.2025).
2. Rana Bano, Scribe, 15 Must-See Process Improvement Metrics. URL: <https://scribeshow.com/library/process-improvement-metrics> (дата звернення 06.06.2025).
3. Grant Douglas, Forrest Advisors, Measuring Success: Key Metrics for Business Process Improvement Initiatives. URL: <https://www.forrestadvisors.com/insights/business-process-improvement/measuring-success-key-metrics-business-process-improvement-initiatives/> (дата звернення 06.06.2025).
4. Omar Patel, HEFLO, Process Metrics: How to Monitor, Improve, and Optimize Business Performance. URL: <https://www.heflo.com/blog/process-metrics> (дата звернення 06.06.2025).