19 июля 2026

Как выстроить техподдержку складских и логистических систем

Техническая поддержка складских и логистических систем – это не только реагирование на инциденты. Сегодня от её качества зависит, сможет ли компания быстро открывать новые склады и распределительные центры, подключать новых клиентов и поставщиков, запускать дополнительные логистические процессы и масштабировать бизнес без остановки операционной деятельности. Антон Окин, руководитель направления WMS ГК «КОРУС Консалтинг», рассказал, как выстроить эффективную техническую поддержку.

Форматы технической поддержки логистических систем

Техническую поддержку логистических систем можно организовать разными способами: силами внутренней ИТ-команды, с привлечением внешних партнеров или в гибридном формате, где задачи распределены между своими специалистами и подрядчиками.

От того, как выстроена работа с внешним ИТ-партнером, зависит, как система поддерживается в рамках повседневной работы и насколько она готова к росту нагрузки, открытию новых площадок, запуску новых логистических процессов и интеграции с другими информационными системами компании.

Три формата работы с внешним партнером

1. **Поддержка с SLA и абонентской платой.** Классическая модель для стабильных складских и логистических систем. Партнер обрабатывает инциденты и вопросы в рабочее время, которое фиксируется по договору. Этот формат подходит, когда складские и логистические процессы уже отлажены, а изменения в системе происходят редко и не требуют масштабных доработок. В таком формате работа ведется в режиме реагирования: проблема возникла, ее решили, но такая модель не предполагает системную оптимизацию складских операций, развитие функциональности системы и подготовку к масштабированию бизнеса.
2. **Поддержка с фиксированным временем.** Более гибкая модель для растущих систем. Выделяется определенный объем часов в месяц, который расходуется на отработку инцидентов, консультации и мелкие доработки системы. Формат позволяет вносить точечные улучшения, но плохо подходит для системного развития, так как изменения носят фрагментарный характер. Основная проблема – при активном масштабировании бизнеса быстро расходуются часы, включенные в договор. При такой схеме сложно планировать крупные доработки информационной системы, а ресурсов для стратегических изменений обычно недостаточно.
3. **Модель постоянного развития.** ИТ-партнер становится частью команды: совместно с внутренними сотрудниками управляет бэклогом, планирует улучшения, проводит рефакторинг и оптимизацию складских и логистических систем. Система развивается непрерывно: последовательно реализуются бизнес-требования и регулярно внедряются новые функции. Такой формат выбирают компании, которые рассматривают ИТ-системы как инструмент, напрямую влияющий на эффективность и конкурентоспособность бизнеса. Результат: быстрое масштабирование, регулярные улучшения без простоев, возможность оперативно реагировать на изменения рынка.

Смешанный формат поддержки: баланс контроля и экспертизы

На практике компании всё чаще комбинируют разные подходы и распределяют задачи между внутренней командой и внешними ИТ-партнерами, чтобы система оставалась стабильной и развивалась вместе с бизнесом. В ситуациях, где критично понимание специфики бизнеса, обычно полагаются на внутренние команды. А для задач, требующих глубокой технической экспертизы и готовых решений, масштабных проектов по внедрению, тиражирования, замены систем – привлекают интеграторов. Такой подход позволяет сохранять баланс между внутренней автономностью и экспертизой внешних партнеров.

Техподдержка как инструмент для роста

На примере кейса компании (пищевая промышленность, производитель мороженного) разберем, как техподдержка может оказывать влияние на развитие производства. Производство мороженого – бизнес с острой сезонностью. В компаниях с крупной производственной инфраструктурой часто несколько площадок, где техническая поддержка работает круглосуточно и обслуживает более тысячи пользователей. Летом нагрузка обычно возрастает: нужно произвести и отгрузить в разы больше продукции, при этом штат увеличивается за счет сезонных работников. Любой простой линии или склада оборачивается прямыми убытками.

По мере роста компании перед ИТ-подразделением встали новые задачи. Нужно было выстроить техподдержку, учитывая новые масштабы бизнеса, четко распределить ответственность между командами, усилить экспертизу на критичных участках. Особое внимание требовали релизы (обновления) логистических систем – важно было сделать их предсказуемыми и

безопасными для производства.

Что сделали:

1. Обеспечили стабильность ключевых логистических и складских систем. Определили участки, где сбой может привести к остановке производства и сорвать отгрузки. Усилили контроль производительности серверов, баз данных и обмена данными между системами, а также сократили время реакции на инциденты.
2. Четко распределили ответственность. Закрепили за каждой командой конкретные участки работы. Теперь каждая заявка сразу попадает к ответственным специалистам.
3. Внедрили систему обучения и наставничества. На площадках опытные сотрудники помогают новичкам адаптироваться, обучают их работе с системами. Эффективность подхода удалось проверить уже в высокий сезон – количество ошибок снизилось, нагрузка на техподдержку уменьшилась.
4. Упорядочили процесс обновлений систем. Ввели обязательное тестирование, контроль версий, обучение пользователей перед каждым обновлением. Релизы перестали быть причиной простоев.

За последний год компания прошла высокий сезон без единого критичного инцидента: производственные линии работали без остановок, отгрузки шли по графику. Система наставничества помогла накопить базу знаний и снизить количество ошибок, которые, как правило, могут допускать новые сотрудники. Четкое распределение ответственности сократило количество повторных обращений в техподдержку и сделало процесс обработки заявок более управляемым и предсказуемым. Новый подход к релизам позволяет развивать системы и запускать их на новых площадках без остановки работы, а мониторинг выявляет проблемы заранее. В итоге ИТ-системы из функции поддержки превратились в инструмент развития бизнеса, который обеспечивает масштабирование, предсказуемые изменения и рост без операционных рисков.

5 шагов к устойчивой работе системы

По мере развития бизнеса ИТ-ландшафт усложняется, а требования к стабильности и предсказуемости складских и логистических ИТ-систем постоянно растут. Ниже – пять шагов, которые помогут снизить количество инцидентов и подготовить систему к росту бизнеса.

1. **Анализ текущего состояния.** Для объективной картины нужна статистика за последние 3–6 месяцев: какие сервисы работают нестабильно чаще всего, в какое время суток и при каких условиях возникают проблемы, сколько времени уходит на их решение. Анализ покажет, где компания теряет время и ресурсы. Инструменты: 1С:Мониторинг, ELK Stack, Excel, BI-системы и другие.
2. **Мониторинг.** Система заранее сигнализирует о перегрузках, замедлении работы баз данных или критическом использовании ресурсов. Пока пользователи не замечают изменений, техподдержка получает сигнал и может оперативно отреагировать. Вместо жалоб клиентов и простоев работа продолжается без перебоев. Инструменты: Grafana, Zabbix, Prometheus и другие.
3. **Превентивные меры.** Когда есть статистика и мониторинг, можно действовать на опережение. Если объем данных растет слишком быстро, стоит заранее запланировать архивирование. Если после определенного типа обновлений системы регулярно возникают ошибки, стоит пересмотреть процесс тестирования. В результате бизнес работает стабильно и без инцидентов. Инструменты: анализ трендов, ML/ИИ-инструменты и другие.
4. **Автоматизация рутинных операций.** Резервное копирование, очистка временных файлов, проверка доступности сервисов – все это можно автоматизировать, чтобы освободить техподдержку для решения более критичных задач, которые требуют глубокой экспертизы. Инструменты: планировщики задач, CI/CD-системы, скрипты и другие.

5. **Обучение и отработка сценариев.** Что делать, если упала база данных? Кто ее восстанавливает, кто отвечает за коммуникацию с бизнесом, кто принимает решение вернуть систему к предыдущей стабильной версии? Если команда сталкивается с таким сбоем впервые, то скорее всего растеряется. Регулярные учения помогают отработать критичные сценарии: все знают свою роль, есть инструкции, команда действует слаженно. Инструменты: база знаний с инструкциями, регулярные тренировки на тестовых ситуациях, обучение новых сотрудников.

Устойчивость систем – это умение управлять рисками. Инциденты случаются в любой системе, но можно научиться их предвидеть и предотвращать, а если что-то и случилось, то восстанавливаться с минимальными потерями. Правильно организованная техподдержка – это инвестиция в рост бизнеса. Когда системы работают предсказуемо и стабильно, компания может сосредоточиться на развитии. Переход от реактивного подхода к проактивному требует системных изменений, но и результат измерим: ИТ-инструмент превращается в драйвер роста бизнеса.