

Słyszac określenie Help Desk, często wyobrażamy sobie grupę informatyków pochylonych nad komputerem bądź rozmawiających przez telefon z użytkownikami o problemie z serwerem, drukarką czy błędem pojawiającym się podczas obsługi aplikacji. Obecnie Help Desk nie pełni jedynie funkcji pomocy z dziedziny IT, jest to raczej pierwsza linia wsparcia w centrach usług wspólnych, w dziedzinie księgowości i finansów, kadr i płac, logistyki, a nawet gospodarki magazynowej.

Podstawową funkcją Help Desk, jako pierwszej linii wsparcia jest rozpoznanie problemu, przeanalizowanie, zadanie odpowiednich pytań zgłaszającemu i rozwiązanie zgłoszenia – o ile kompetencje i złożoność problemu na to pozwalają. Jeśli nie, to zadaniem Help Desk jest zaadresowanie zgłoszenia do odpowiedniego zespołu drugiej linii wsparcia i przekazywanie statusu zgłoszenia do klienta.

Drugą linię wsparcia tworzą nie tylko informatycy, ale też specjaliści z różnych dziedzin, posiadający szerszy zakres wiedzy, wykraczający poza IT. Powinny to być osoby o szerokim doświadczeniu zdobytym podczas projektów wdrożeniowych lub podczas wsparcia wielu organizacji jednocześnie. Dzięki temu z łatwością odpowiadają na potrzeby klientów, a ci zyskują dostęp do szerokiego portfolio rozwiązań, często bez ponoszenia kosztów projektu w kontekście budowy (dewelopowania) rozwiązania.

Z punktu widzenia biznesu, Help Desk staje się twarzą informatyki i wyznacznikiem jakości dostarczanych usług.

Niestety brak odpowiedniego oprogramowania nie pozwala na sprawne zarządzanie usługami i wsparciem technicznym. Idealne narzędzie pozwalające utrzymać obsługę zgłoszeń na wysokim poziomie to Serwis Desk.

Jaka jest różnica między Help Desk a Serwis Desk ?

Podstawową różnicą między Help Desk a Serwis Desk jest to, że Help Desk jest zbiorem rozwiązań do zarządzania incydentami, natomiast Serwis Desk jest rozwiązaniem do zarządzania incydentami.

Help Desk skupia się na czynnościach związanych z rozwiązywaniem incydentu. Serwis Desk oprócz wsparcia w rozwiązaniu stara się zapobiegać pojawianiu się problemów, poprzez tworzenie i udostępnianie bazy wiedzy dotyczącej zarządzania problemami.

Niektórzy partnerzy, w tym EIP, używają rozwiązania typu Service Desk, które jednak spełnia rolę Help Desk – oprócz możliwości gromadzenia posiadanej wiedzy, rozwiązywania procesowego zgodnie z ITIL oraz możliwości zgłaszania zmian i modyfikacji systemu, jest też narzędziem do świadczenia szybkiego wsparcia hotline. Wszystko zawarte jest w jednym

systemie, co jest znacznym ułatwieniem dla klienta.

Serwis Desk - zarządzanie zgłoszeniami

Funkcje, jakie pełni Serwis Desk w organizacji, to umożliwienie użytkownikowi kontaktu z Help Desk w celu uzyskania kompleksowej pomocy dotyczącej jego prośby. Szybkie zasygnalizowanie problemu, a w następstwie szybka reakcja konsultanta, podjęcie i rozwiązanie zgłoszenia, zwiększają satysfakcję klienta.

Service Desk pilnuje, aby klient był dobrze poinformowany o przebiegu i poszczególnych etapach rozwiązywanego problemu.

Należy pamiętać, że za pomocą Serwis Desk użytkownik może zaadresować 3 typy zgłoszeń: Incydenty – czyli ogólnie rzecz biorąc różnego rodzaju zdarzenia dotyczące procesów biznesowych (proces działał i nagle nie działa).

RFC (Request for change) – czyli zapytanie o wdrożenie nowego procesu lub zmiany istniejącego – przykładowo, z powodu zmiany wymagań prawnych powstaje nowy proces biznesowy i należy wprowadzać do systemu dodatkowe dane, w związku z tym potrzebna jest poprawka w systemie informatycznym. Duże zmiany są konwertowane do projektów, które mają swój oddzielny tryb zarządzania według przyjętych metodyk.

RFI (Request for information) – ostatni typ zgłoszeń to po prostu zapytania o różnej tematyce. Często są to pytania o już wdrożony, działający proces biznesowy. W dziale usług wspólnych wiedza zawsze jest odpowiednio utrzymywana i przekazywana, dlatego poza usługami informatycznymi konsultanci dostarczają też know-how i najlepsze praktyki.

Jak powinien być zorganizowany idealny Serwis Desk?

Po pierwsze, dobre narzędzie powinno być oparte na zestawie dobrych praktyk. Dlatego Service Desk często działa według konkretnej metodologii.

Najpopularniejszą i zarazem najlepszą metodologią polecaną przez największe firmy informatyczne na świecie jest ITIL (Information Technology Infrastructure Library), inaczej kodeks postępowania dla działów informatyki. Jest to zbiór zaleceń, jak efektywnie i skutecznie oferować usługi informatyczne.

Dla firm świadczących usługi wsparcia wybór metodologii jest bardzo ważny, gdyż wpływa na późniejszą jakość dostarczanych usług, co przekłada się na wizerunek firmy.

Jedną z głównych zasad, którymi kieruje się ITIL, jest właśnie usprawnienie komunikacji i współpracy na linii Biznes – Klient. ITIL definiuje w jaki sposób powinno wyglądać przyjmowanie i obsługa zgłoszeń. Proste problemy powinny być rozwiązane niezwłocznie. Jeśli pierwsza grupa wsparcia nie jest w stanie rozwiązać zgłoszenia, przekazuje je do właściwej

grupy wsparcia według ustalonych schematów. Bardzo ważne jest monitorowanie postępów prac. Dobrze zbudowany Service Desk umożliwi zarówno użytkownikowi, jak i analitykowi swobodną komunikację, zapisywanie konwersacji oraz informowanie o statusie zgłoszenia. Po drugie, Serwis Desk powinien posiadać kategoryzację incydentów, do których w zależności od umowy z klientem powinny być podpięte czasy reakcji i rozwiązania zgłoszenia, zgodne z SLA (Service Level Agreement).

SLA to umowa, która określa poziom świadczonych usług. Podejmowanie i rozwiązywanie problemów nie przekraczając terminu realizacji jest ważne i świadczy o wysokim poziomie usługi wsparcia oferowanej przez firmę. Czasy rozwiązania są uzależnione od kategorii incydentu i ustalane na podstawie krytyczności zdarzenia.

Jeden punkt kontaktu - wiele sposobów zgłoszeń

Coraz bardziej popularne jest umożliwienie użytkownikowi utworzenie incydentu nie tylko przez narzędzie Service Desk, ale także przez e-mail, rozmowę telefoniczną czy Skype. Zauważając i zgłaszając problem, nie zawsze można być przy komputerze. Zapewnienie użytkownikowi wyboru sposobu zgłoszenia wpływa pozytywnie na jego doświadczenie i usprawnia proces.

Przy świadczeniu usług wsparcia przez firmy IT, satysfakcja klienta jest kluczowa, dlatego też bardzo ważne jest, aby korzystanie z narzędzia Service Desk było dla użytkownika proste i intuicyjne.

Jedną z najlepszych form kontaktu z działem wsparcia technicznego jest struktura z jednym punktem kontaktu – tak zwane SPOC (Single Point of Contact). W ramach SPOC, zdarzeniu zarejestrowanemu w Service Desk zostaje przydzielony numer zgłoszenia, którym wszyscy uczestnicy posługują się przez cały czas jego trwania. Główną zasadą poprawnego działania SPOC jest jeden system zgłoszeń, jeden numer telefonu i adres e-mail.

Service Desk to nie tylko narzędzie obsługi zgłoszeń

...to przede wszystkim źródło informacji, która dobrze przeanalizowana pomoże zarządzić zespołami, usługami i relacjami z klientami.

W każdym dobrze zbudowanym Serwis Desk powinna funkcjonować Baza Wiedzy Serwisu tworzona przez analityków. Trafiają do niej różne rozwiązania zgłoszeń. Gromadzenie w jednym miejscu opisów problemów i ich rozwiązań pomaga nie tylko w szybszym rozwiązywaniu powtarzających się lub podobnych zgłoszeń, ale także usprawnia naukę i wdrożenie nowo zatrudnionych konsultantów, którzy w szybki sposób mogą odnaleźć potrzebne informacje, zapoznać się z najczęściej zgłaszanymi problemami oraz zgłębiać

swoją wiedzę nie absorbując innych pracowników Serwis Desk.

Źródłem inspiracji do artykułów zawierających instrukcje są zazwyczaj sami użytkownicy. To od nich najczęściej pochodzą informacje o tym, jaka instrukcja była by im pomocna.

Użytkownik przed zgłoszeniem problemu powinien sam sprawdzić, czy w Bazie Wiedzy nie istnieje już opis rozwiązania jego problemu. Jeżeli użytkownik tego nie zrobi, to Help Desk lub ostatecznie druga linia wsparcia, powinni sprawdzić czy istnieje artykuł dotyczący podobnego zgłoszenia i w pierwszej kolejności odesłać użytkownika do tekstu, a jeśli to nie pomoże, wtedy dopiero zająć się zgłoszeniem.

Należy pamiętać, że dobry system Service Desk, to nie tylko narzędzie do obsługi zgłoszeń, a przede wszystkim świetna baza informacji, która dobrze przeanalizowana pozwala dostarczać usługi na wysokim poziomie, budować wiedzę w biznesie, zarządzać workloadem i celami konsultantów.

Powstałe w ten sposób raporty powinny być omawiane z zespołami dostarczającymi usługi, a także z klientami w celu zaprezentowania dostarczanych usług i badania satysfakcji klienta, a docelowo budowania zaufania i trwałych relacji z klientem i pozytywnego wizerunku organizacji.