

SLUŽBA ZA PODPORO UPORABNIKOM IT

Različne pojavne oblike in nazivi služb za podporo uporabnikom informacijskih tehnologij:

- informacijska deska ("help desk"),
 - uporabniška servisna služba ("customer support center"),
 - računalniški servisni center ("computer support center"),
 - center virov in pripomočkov ("resource center"),
 - tehnična podporna služba ("technical support center"),
 - Customer Competence Center - SAP,
- katerih organizacija je odvisna od kompleksnosti in okolja v katerem delujejo.

Funkcije in storitve, ki jih posamezne funkcije zajemajo.

<i>Podporna deska</i>	Spremljanje podpore	Informacijska deska Aplikacijska vroča linija Osnovna vroča linija Reševanje spornih situacij odjemalcev/ uporabnikov Administrativna podpora in servis
<i>Tehnična podpora</i>		Servis nameščanja in nadgradnje programske opreme Tehnično svetovanje
<i>Informacijski servis</i>		Širjenje informacij, obveščanje zaposlenih, izdelava biltenov
<i>Svetovanje</i>		Splošno Specialistično
<i>Usposabljanje končnih</i>		

uporabnikov	
Razvoj	

Podporna deska ("Support desk").

Informacijska deska ("Help Desk "):

- upravljanje klicev uporabnikov,
- ustvarjanje, razpošiljanje in opazovanje sporočil, ki nastajajo v sistemu podpore,
- dopolnjevanje opisov težav, ki zahtevajo neposreden poseg strokovnjakov,
- iskanje rešitev v zbirkah rešitev,
- komunikacijski vmesnik med uporabniki in razvijalci programske opreme,
- reševanje in spremljanje kritičnih dogodkov ("incident management").

Aplikacijska vroča linija ("Application hotline")

- reševanje težav in napačnega delovanja programske opreme, ki jih ne moremo odpraviti že v informacijski deski,
 - pregled programske opreme z namenom ugotovitve vzroka za nastale težave.

Osnovna vroča linija ("Basis hotline")

- reševanje splošnih težav, ki jih niso uspeli rešiti s pomočjo informacijske deske (težje nepravilnosti v delovanju operacijskih sistemov, podatkovnih zbirk, itd.),
- pregled programske opreme z namenom ugotovitve vzroka za nastale težave.

Reševanje spornih situacij ("Escalation management")

- reševanje pritožb uporabnikov, glede reševanja ali posredovanja odgovorov (predolgi čakalni časi, nedostopnost strokovnjakov za reševanje težav, morebitni spori),
- reševanje nesporazumov znotraj organizacije centra za podporo.

Spremljanje odjemalcev/ uporabnikov podpore ("Customer monitoring")

- nadzor in posredovanje sporočil uporabnikov odgovornim osebam za reševanje in odgovor,
- komunikacija z uporabniki.

Administrativna podpora in storitve ("Administration service system")

- vodenje in vzdrževanje zbirke odjemalcev,

- vzdrževanje komunikacij in povezav oddaljenih podpornih centrov ("remote services"),
- osrednja stična točka administracije za odjemalce kot tudi za službo podpore uporabnikom.

Tehnična podpora ("Technical support")

Tehnična podpora zajema vzpostavitev in delovanje tehničnih podpornih funkcij, med katere uvrščamo:

Storitve nameščanja in nadgradnje programske opreme

- izdelava programske opreme za nameščanje, testiranje in urjenje oz. usposabljanje,
- nameščanje licenc za programsko opremo po sistemskih postavitvah,
- izvajanje nadgradenj posameznih verzij programske opreme,
- izdelava kopij programske opreme za nameščanje pri uporabnikih/ odjemalcih,
- vgradnja in spremljanje popravkov in sprememb glede na posamezne zahteve odjemalcev,

Tehnično svetovanje, ki ga izvajajo pooblašteni svetovalci (v večjih centrih so to strokovnjaki z opravljenim usposabljanjem za posamezna področja podpore znotraj organizacije).

Storitve informiranja

- prirejanje informacij za potrebe posameznih odjemalcev,
- oblikovanje in razpošiljanje novosti zaposlenim v službi za podporo in odjemalcem,
- organiziranje in izdelava morebitne interne publikacije (glasilo, informator itd),
 - dopolnjevanje, razpošiljanje, oskrba z informativnim gradivom.

Svetovanje

Splošno:

- optimizacija poslovnega procesa,
- definiranje, prestrukturiranje in izdelava standardov za ves sistem podpore in poslovni sistem,
- pregledi in revizije delovanja celotnega informacijskega sistema,
- svetovanje za uvajanje izboljšav, primernih metod in orodij, ki bi bila v pomoč pri uvajanju izboljšav.

Specialistično:

- pri uvajanju novih tehnologij in orodij v informacijski sistem,

- pri tehnični povezljivosti med različnimi sistemi,
- pri poslovni povezljivosti različnih sistemov,
- izdelave prototipnih verzij in projektov,
- svetovanje pri izdelavi vmesnikov.

Usposabljanje končnih uporabnikov

Tudi uporabnikom moramo omogočiti izpopolnjevanje v uporabi informacijskih tehnologij, zato izvajamo naslednje aktivnosti:

- izdelava pisnega gradiva za usposabljanje, ki je lahko dostopno tudi na spletnih straneh,
- usposabljanje uporabnikov v tečajih, organiziranih znotraj centra za podporo ali pri zunanjih izvajalcih oz. ponudnikih storitev,
- oblikovanje vsebine tečajev glede na znanje in potrebe uporabnikov,
- spremljanje informacij o uspešnosti usposabljanja uporabnikov,
- načrtovanje sprememb in izboljšav v pristopih učenja in uvajanje novosti v vsebino tečajev.

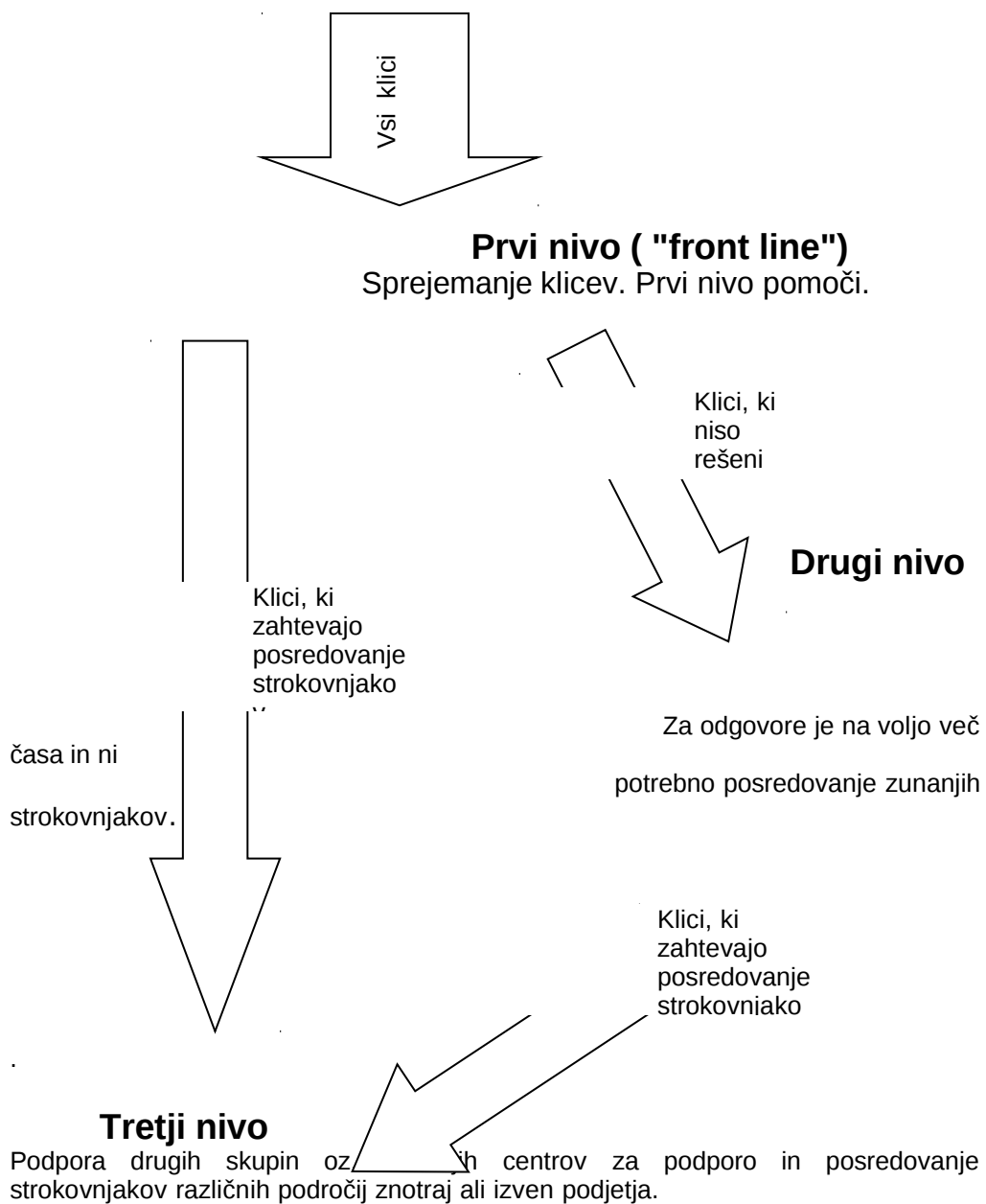
Razvoj

- spreminjanje in prilagajanje programske opreme potrebam uporabnikov,
- administracija in povezovanje zahtev uporabnikov po razvoju in nadgradnjah,
- koordinacija sodelovanja razvojnih skupin in
- predstavitev predlogov za nadgradnjo in dopolnitve programske opreme tako orodij za podporo kot poslovne programske opreme.

Slabosti klasičnega in prednosti sodobnega centra za podporo.

<i>KLASIČEN</i>	<i>MODEREN</i>
Popravljanje posledic napak in ne vzrokov	Odpravljanje vzrokov za nastajanje napak
Ponor informacij	Pridobivanje in širjenje informacij
Izoliran	Integriran
Pasiven - čakajoč na povpraševanje	Aktiven - lastno trženje, samoprodaja
Tehnično orientirano osebje	Uporabniško orientirane storitve
Prekoračitev sredstev	Upraviči vložena sredstva
REAKTIVEN - povpraševalno voden	PROAKTIVEN - strateško voden

Organiziranost službe za podporo uporabnikom informacijskih tehnologij



Nivojska zgradba prevzemanja telefonskih klicev.

Prvi nivo

To je prvi stik z uporabniki, kjer prestrežemo klic uporabnika, mu poskušamo odgovoriti ali klic preusmerimo na drugi ali tretji nivo podpore.

Na tem nivoju zasledimo dve osnovni opravili:

- sprejemanje in preusmerjanje klicev,
- reševanje preprostih vprašanj oz. problemov.

V večjih centrih za podporo so na tem nivoju lahko zaposleni predvsem ljudje z dobrimi komunikacijskimi sposobnostmi in osnovnim znanjem za reševanje preprostih vprašanj. V tem primeru prvi nivo podpore predstavlja le preusmerjanje klicev na drug nivo in reševanje le preprostih aktivnosti in zahtev. Na tak način prevzemajo odgovornosti za reševanje vprašanj analitiki strokovnjaki na drugem nivoju in višje.

Drugi nivo

Naloga analitikov drugega nivoja je prevzemanje povpraševanj, prispelih iz prvega nivoja, iskanje rešitev in povezovanje s posameznimi strokovnjaki, ki so odgovorni za prispeli problem, posredovanje odgovorov uporabnikom in zaključevanje povpraševanj.

Kadar drugi nivo pomoči ni zagotovljen znotraj službe za podporo, lahko to povzroča večje časovne zakasnitve pri iskanju in posredovanju odgovorov na vprašanja uporabnikov. Da se izognemo zastojem pri reševanju težav oz. predolgim časom posredovanja odgovorov, storitve zunanjih ponudnikov podpore ustrezno zavarujemo s pogodbami o sodelovanju, v katerih opredelimo vse ključne parametre za zagotavljanje podpore.

Naloge zaposlenih na drugem nivoju podpore pa niso samo reševanje težav, prispelih iz prvega nivoja, temveč lahko izvajajo tudi druge vrste opravil : testiranje programske opreme za podporo, nameščanje programske opreme, odgovarjanje na najpogosteje zastavljena vprašanja ("Frequently asked questions"), obveščanje o aktualnostih znotraj organizacije oz. podjetja, informiranje o delovanju službe za podporo in njenih aktivnostih.

Tretji nivo

Tretji nivo podpore običajno zajema področja izven organizacije službe za podporo. V to kategorijo lahko uvrstimo: skrbnike podatkovnih baz, razvijalce programske opreme, tehnično podporo, skupine za vzdrževanje komunikacij in omrežnih povezav.

V nekaterih oblikah službe za podporo lahko tudi te skupine strokovnjakov za pomoč vključimo v samo organizacijo službe za podporo uporabnikom.

V ta nivo podpore vključujemo tudi zunanje ponudnike podpore ali se povežemo z drugimi centri za podporo. V tem primeru sodelovanje tudi ustrezno pravno formalno opredelimo.

	Preusmerjanje klicev	Reševanje klicev
Začetni odzivni čas	Nizek	Višji. Mejo predstavlja čas, ki ga analitik potrebuje za rešitev vprašanja, tako, da ostali uporabniki ne čakajo predolgo. Smiselna je uvedba orodij za avtomatsko preusmerjanje klicev.
Čas trajanja klica	Nizek	Višji. Analitik poskuša rešiti težavo. Če težave ne reši v predvidenem času, zahtevo pošlje na naslednji nivo podpore.
Čas	Neizmerljivi	Nižji za

potreben za rešitev težave	v, saj težavo rešujejo na višjih nivojih	večino težav. Večino težav rešuje analitik, kar po telefonu.
Vlaganja v usposabljanje	Nizka	Visoka. Zahtevano visoko znanje in analitične sposobnosti.
Vlaganja v orodja	Nizka	Visoka. Če rešuje analitik težave že ob klicu, mora imeti dostop do zbirk znanja, ekspertnih sistemov in orodij za oddaljen nadzor delovanja.
Zanimivost dela	Nizka	Visoka, predvsem, če uporabljamo avtomatizirana orodja, ki izločajo monotone in ponavljajoče klice.
Možnosti	Nezadovolj	Izvrstno

napredovanja	jivo	
Zadovoljstvo uporabnikov	Je lahko zelo nizko. Uporabniki s težavami, lahko neposredno kličejo analitike, povzročajo zmedo pri reševanju težav in čakalne vrste ter izgubljamo sled o klicih.	Višje. Uporabnik le enkrat opiše svoje težave analitiku, ki jih poskuša rešiti.
Kritični faktorji uspeha	Sklenjeni sporazumi o izvajanju pomoči posameznega nivoja.	Dobro usposobljeno osebje in dobra orodja.

Število zaposlenih

Število zaposlenih, ki jih potrebujemo za reševanje težav na podlagi telefonski klicev lahko izračunamo po naslednji formuli:

$$\frac{\text{Predvideno št klicev na mesec} \times \text{predvideno povprečno trajanje klica v urah}}{\text{Delovne ure na mesec} \times \text{ocenjena izkoriščenost} \times \text{odstotek razpoložljivosti}}$$

P	Št. klicev na mesec Št. uporabnikov Št. zaposlenih v centru	1700 1500 5 - prvi nivo, 11 drugi nivo.
	Št. uporabnikov na zaposlenega Št. klicev na zaposlenega na mesec Št.klicev uporabnika na mesec	94 106 1.1
P	Št. klicev na mesec Št. uporabnikov Št. zaposlenih v centru	2800 1500 - (1200 notranjih, 300 zunanjih) 4 - prvi nivo, 10 drugi nivo.
	Št. uporabnikov na zaposlenega Št. klicev na zaposlenega na mesec Št.klicev uporabnika na mesec	107 200 1.9
P	Št. klicev na mesec Št. uporabnikov Št. zaposlenih v centru	1650 4000 5
	Št. uporabnikov na zaposlenega Št. klicev na zaposlenega na	800 330 0,4

	mesec Št.klicev uporabnika na mesec	
P	Št. klicev na mesec Št. uporabnikov Št. zaposlenih v centru	775 300 3; vendar lahko narašča do 11
	Št. uporabnikov na zaposlenega Št. klicev na zaposlenega na mesec Št.klicev uporabnika na mesec	100 258 2,6
P	Št. klicev na mesec Št. uporabnikov Št. zaposlenih v centru	10.000 8000 170 tehnična podpora, 8 delilcev
	Št. uporabnikov na zaposlenega Št. klicev na zaposlenega na mesec Št.klicev uporabnika na mesec	45 56 1,25

Pričakujemo lahko 1,2 do 1,5 poizvedb uporabnika na mesec.

OSEBJE

VLOGE:

- partner
- eliminator problemov
- »komunikator«
- »marketing«
- zbiranje podatkov
- izvedenec (ekspert)
- predstavnik storitev

ZAHTEVANE VEŠČINE:

- fokusiranje (poslanstvo)
- reševanje problemov (identifikacija in razreševanje)
- proaktivnost (prevzem iniciative)
- komunikativnost (zmožnost prisluhniti, izmenjava mnenj)
- tehnične veščine (hitro osvajanje znanj)
- sodelovanje s stranko (vljudnost in profesionalnost)

PRISTOPI K RAZVOJU IN GRADNJI SLUŽBE ZA PODPORO UPORABNIKOM INFORMACIJSKIH TEHNOLOGIJ

Za kakovostno izgradnjo službe potrebujemo na *vhodu*:

- ustrezno opremo, orodja in pripomočke,
- usposobljen in strokoven kader,
- informacije iz okolice (višje vodstvo, uporabniki, druge IT skupine),
- povratne informacije uporabnikov ob koriščenju storitev službe za podporo uporabnikom,
- svetovanje zunanjih strokovnjakov,
- zadostna finančna sredstva za doseganje načrtovanih planov razvoja v bodoče.

V samem procesu se srečujemo s vprašanji kot so:

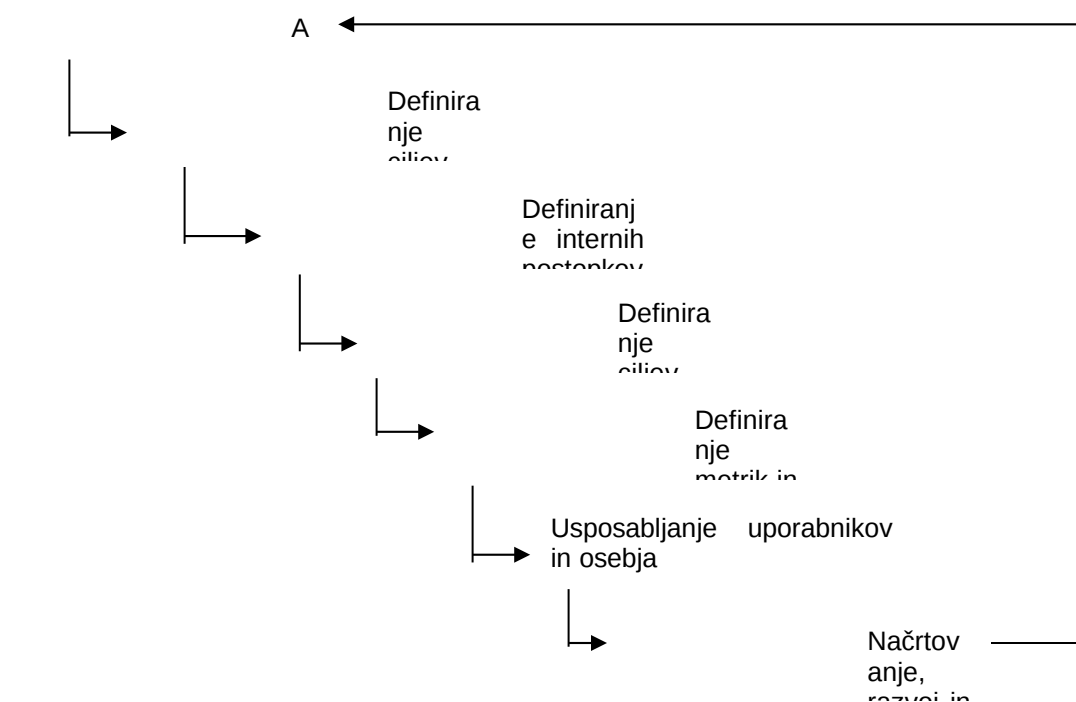
- **kako reševati težave,**
- **na kakšen način slediti težavam tako, da jih ne izgubimo,**
- **kako določiti prednostno listo reševanja težav,**
- **kako spremljati in nadzirati zmogljivosti.**

Osnovne težave razvoja uspešnega centra za podporo uporabnikom informacijskih tehnologij so:

- slabo definirani cilji vpeljave,
- neupoštevanje zahtev vodstva, ki pozna poslovno politiko službe za podporo uporabnikom,
- nezadostno poznavanje okolja, kamor center vpeljujemo (popis strojne opreme, nameščena programska oprema),
- nezadostno znanje zaposlenega osebja,
- slabo definirana področja podpore,
- zasedenost strokovnjakov s področij informacijskih tehnologij za svetovanje in pomoč,
- nepopolno poznavanje uporabnikovih zahtev in usposobljenosti,
- slabo definirane prioritete posameznih produktov,
- slabo planirani viri in sredstva (pomanjkanje zaposlenega osebja, na razpolago je premalo delovnih postaj, itd., nezadostna sredstva za dodatno najemanje zunanjih skupin za podporo).

Koraki izgradnje centra za podporo uporabnikom informacijskih tehnologij

- pregled obstoječega stanja (analiza opreme, uporabnikov in okolja v katerega vpeljujemo center za podporo),
- postavitve ciljev (določitev ciljev in obsega ponujenih storitev glede na zahteve poslovnega procesa),
- definiranje področij podpore in nivojev pomoči,
- definiranje organizacije zaposlenih in potrebnega osebja,
- definiranje pripomočkov, vključno s programsko opremo za spremljanje klicev in reševanje težav,
- definiranje postopkov za izvajanje posameznih aktivnosti,
- definiranje postopkov za vrednotenje, oz. metrik, ki jih bomo izvajali in opazovali kakovost izvajanja storitev podpore glede na cilje in plan,
- usposabljanje uporabnikov in zaposlenih,
- načrtovanje, nadgrajevanje, razvoj in izvajanje izboljšav.



Slika Koraki izgradnje centra za podporo uporabnikom informacijskih tehnologij.

Kdo so uporabniki, kje in koliko jih je
<ul style="list-style-type: none"> - posamezni uporabniki, - povezani v lokalno omrežje, - nepovezane enote po različnih regijah, - povezani s pomočjo svetovnega spleta, - število uporabnikov nam da oceno števila klicev in povpraševanja, - razpršenost vpliva na organizacijo osebja za servisiranje opreme.
Kakšne tehnologije uporabljajo
<ul style="list-style-type: none"> - pregled strojne in omrežne tehnologije in posameznih komponent, - pregled uporabe programske opreme in poslovnih aplikacij.
Zakaj uporabljajo posamezne produkte
<ul style="list-style-type: none"> - poslovne aplikacije, - urejevalniki besedil (samo za oblikovanje ali uporabljajo tudi za izdelavo makrojev), - glede na uporabo lažje definiramo izurjenost osebja, ki ga bomo vključili v center.
Kdaj in kako pogosto uporabljajo posamezne produkte
<ul style="list-style-type: none"> - kdaj želijo podporo 24 ur na dan, - med 7- 15 uro, <ul style="list-style-type: none"> - načrtovanje dežurstva.
Kako uporabniki razumejo tehnologijo, ki jo uporabljajo
<ul style="list-style-type: none"> - ali izvajajo samo posamezne aktivnosti, ali poznajo tudi postopke, so zmedeni ob nastanku težav, - preizkušajo nove stvari, - se branijo novih tehnologij, - želijo dodatno izobraževanje, - uporabnike lahko uporabimo za testiranje novih aplikacij.
Kakšne so prioritete posameznika
<ul style="list-style-type: none"> - kaj so prioritete aktivnosti za uspešno delovanje podjetja (pregled načrta poslovanja podjetja), kakšni so cilji poslovnega procesa, - kakšne so prioritete uporabnikov (kakšne aktivnosti izvajajo).
Kako nadzorovano je njihovo okolje
<ul style="list-style-type: none"> - Ali obstajajo določeni interni standardi nivojev pomoči ali vsak dobi kar želi.
Kaj želijo
<ul style="list-style-type: none"> - uporabnikom prestavimo storitve, ki jih center zagotavlja, - podajo lahko pripombe in dopolnitve vendar v okvirju odobrenih sredstev in virov.

Definiranje ciljev, področij podpore in nivojev pomoči

V začetni fazi razvoja službe za podporo uporabnikom informacijskih tehnologij moramo definirati:

- namen vpeljave službe,
- cilje, ki jih želimo doseči,
- vrste storitev, ki jih bo naša služba nudila in zagotavljala uporabnikom.

Temeljna in najpomembnejša cilja, ki jih z vpeljavo službe za podporo uporabnikom želimo doseči, sta:

- osredotočenje na pravilno in nemoteno delovanje poslovnega procesa ter na potrebe poslovnega procesa po informacijah znotraj organizacije ali od zunaj,
- zniževanje časa zastojev dela uporabnikov oz. čim hitrejšo posredovanje pri napakah ali povpraševanjih po želenih informacijah.

Za doseganje teh ciljev pa služba za podporo mora zagotavljati:

Pomoč uporabnikom pri uporabi informacijskih tehnologij za podporo poslovnemu procesu.

- reševali bomo težave,
- smo proaktivni, strmimo za zaščito pred nastopom težav in izločujemo razloge za klice,
- uporabnikom bomo pomagali strokovno in vljudno,
- najpomembnejši cilj je krajšanje zastojev dela uporabnikov, zaradi iskanja informacij oz. odpravljanja napak programske ali strojne opreme.

Pomoč uporabnikom pri čim boljšem izkoriščanju sodobnih tehnologij.

- smo prijazni, skrbimo za uporabnike in jih ne preganjamo oz. grajamo,
- če ne moremo pomagati sami, poiščemo nekoga, ki lahko,
- ponudili bomo usposabljanje in informacije za usposabljanje v vseh področjih za katere nudimo pomoč,
- nenehno spremljamo in iščemo poti za izločevanje težav oz. razlogov za iskanje podpore.

Glede na analizo obstoječega stanja, definiramo področja za katera menimo, da uporabniki potrebujejo podporo in določimo v kolikih nivojih bomo podporo nudili.

Orodja za avtomatizirano podporo so:

- osnovni sistem za upravljanje ("Help desk management system"),
- tehnologije povezane s telefonijo,
- orodja za reševanje težav,
- orodja za vodenje in spremljanje opreme (programske in strojne),
- orodja za pomoč pri nadzoru in upravljanju,
- orodja za nadzor nad omrežji,
- orodja za samoučenje in usposabljanje uporabnikov.

Osnovni sistem za upravljanje klicev

Osnovni sistem za nadzor aktivnosti sprejemanja in beleženja telefonskih klicev običajno zajema štiri področja aktivnosti:

- aktivnosti za sprejemanje in beleženje klicev,
- aktivnosti preusmerjanja ali predajanja klicev osebam, odgovornim za reševanje težav,
- vzdrževanje centralne zbirke vseh prispelih klicev,
- aktivnosti povpraševanja in izpisovanja podatkov o klicih.

Postopek upravljanja klicev, ki prispejo v center za podporo uporabnikom IT:

Zapis klica

V primeru klica, sistem avtomatsko zapiše čim več podatkov o uporabniku. Vsakemu klicu avtomatično dodeli Identifikacijsko kartico klica, v kateri se nahaja:

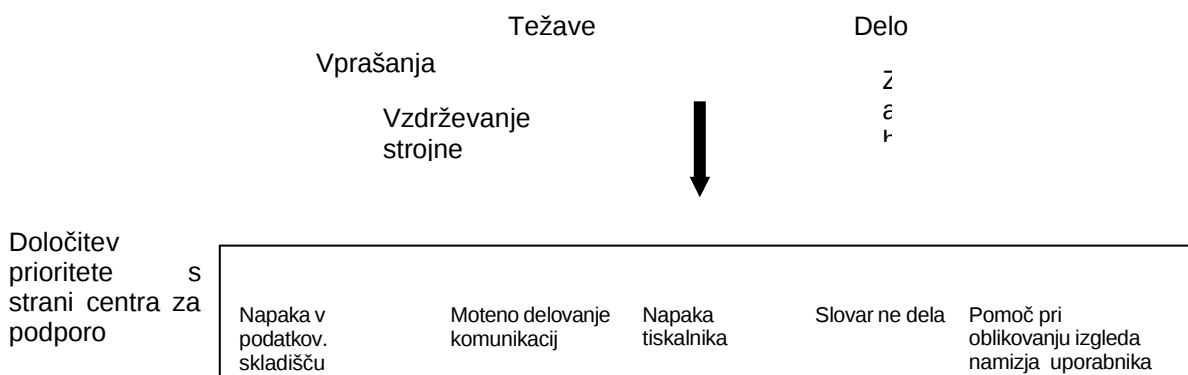
Ime in priimek uporabnika, telefonsko številko, naslov E-pošte, podjetje, služba, čas klica, podatke o programski in strojni opremitvi.

Analitik vpiše podrobne podatke o klicu kot so: opis težave, prioriteta klica, vsebovane komponente. Prispeli klic je opremljen z vsemi podatki, statusom in pripravljen za nadaljno obdelavo.

Preusmerjanje klicev v čakalno vrsto in pospešeno posredovanje klicev na višje nivoje pomoči

Po zapisu in opremljenosti klica, sistem nadzora klicev analitiku dopušča preusmeritev klica odgovornim za reševanje klicev. Klici so preusmerjeni v čakalno vrsto. Posamezni analitik, ki klic prevzame iz čakalne vrste, klicu pripiše še ID številko analitika ter tako postane odgovoren za klic. Analitik na kartico klica zapiše opombe o reševanju in rešitev. Popolni klici so označeni kot zaključeni in nekateri sistemi avtomatsko obvestijo uporabnika o rešitvi s pomočjo e-pošte.

Kadar z začetnimi postavkami nekaterih parametrov sistemu povemo, da gre za klic višje prioritete, sistem avtomatsko (alarm, e-sporočilo na GSM) obvesti odgovorne o prispelem klicu ali mu dodeli kakšno posebno oznako. Definirati moramo lestvico oz. merilo po katerem klicom dodeljemo prednost reševanja glede na pomembnost.



Dodelitev prioritet	1 takojšnje posredovanje	2 posredovanje v 4 urah	3 posredovanje v 8 urah	4 posredovanje v 24 urah	5 posredovanje, dopušča čas	ko
------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------------	--	----

Dodeljevanje prioritet posameznim povpraševanj.

Običajno določamo prednost reševanja posamezne naloge glede na **pomembnost** vpliva na poslovanje podjetja in **poslabšano delovanje**, ki opisuje uporabnost in vpliv poškodovanih komponent (programske opreme, strojne opreme) na delovanje celotnega sistema.

Prednosti določamo skupaj z uporabniki oz. njihovim vodstvom.

**VPLIV NA POSLOVANJE = POMEBNOST
KOMPONENTE + RESNOST DOGODKA**

Tabela Dodeljevanje prioritet poizvedbam.

P	Težave (problemi)	O	V	Z
1	Odpo ved kritičnih komponent. Moten poslovni proces. (izpad komunikacij, odpoved strežnika)			

2	Posla bšano delov anje kritičn ih komp onent. Moten poslo vni proce s. (podv ojen čas za podpo ro upora bniko m - izpad prihod ka)		K	N (
3	Odpov ed ali posla bšano delov anje več nekriti čnih komp onent. Poslo vni proce s ni mote n. (upor abnik ne more dosto pati do strežn	N		V (

		ika za e-pošto)			
	4	Odpo ved posa mezni h nekriti čnih komp onent ali posla bšano delov anje, ki nima vpliva na poslo vni proce s. (težav e s tiskal nikom)			
	5	Težav e lepotn e narav e, ki nimaj o vpliva na poslo vni proce s. (oblik ovanj e upora bnišk ega namiz			v

	ja)			
--	-----	--	--	--

Pregledi, izpisi in povpraševanja po podatkih o klicih

Prispeli klici, vsi podatki o rešitvah in odgovornih, skratka vse kar se je s klicem v sistemu dogajalo, je zapisano v centralni zbirki klicev. Uporabniki in analitiki lahko dostopajo do te zbirke, ter opazujejo kaj se s klici dogaja oz. ali so že zaključeni. Glede na vsebino zbirke lahko vrednotimo uspešnost delovanja, opazujemo kritična področja, čase itd. S pomočjo avtomatiziranih orodij za nadzor delovanja lahko razvrščamo klice po različnih vrednostih: nerešeni klici, klici, ki še čakajo v vrsti, klici, ki najdalj čakajo itd

Definiranje postopkov za izvajanje posameznih aktivnosti

Standardi

Dobro definirani postopki za izvajanje posameznih aktivnosti prinašajo naslednje prednosti:

1. Konsistenstnost in zanesljivost podpore. Kadar uporabnik ve, da bo dobil iskano informacijo v čim krajšem času, ne bo iskal informacij drugje, temveč bo še naprej iskal informacije v centru za podporo.
2. Učinkovitejše izkoriščanje določenih aktivnosti centra za podporo. Kadar uporabnik večkrat zahteva določeno informacijo in od njega zahtevamo neke podatke, bo le te imel že pripravljene ob naslednjem klicu. Na tak način krajšamo čas klica in pospešujemo odvijanje aktivnosti.
3. Postopke, ki so dokumentirani lažje avtomatiziramo in uporabljamo posamezna orodja.

Definiranje postopkov za izvajanje posameznih aktivnosti.

<p><i>Obravnavanje klica</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>uvodni pozdrav,</i> - <i>zapis klica (kaj in kako zapisati klic),</i> - <i>dodelitev prioritete,</i> - <i>preusmeritev klica (kdaj, kako in kam).</i>
<p><i>Reševanje težave</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>prevzem težave,</i> - <i>kako prevzeti lastništvo težave,</i> - <i>pregled smernic (priporočila sistema za iskanje rešitev),</i> - <i>iskanje pomoči (katere informacije ali dokumenti so še dodatno potrebni za reševanje posebnih težav),</i> - <i>zaključevanje težav (postopek povezave z uporabnikom).</i>
<p><i>Odgovarjanje na vprašanje</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>pregled predhodnih zahtev (pregled predhodnih klicev in priporočila usposabljanja),</i> - <i>predlog priporočil (uporabniku priporočamo usposabljanje in mu posredujemo podatke o tečajih),</i> - <i>iskanje pomoči (kje pridobimo dodatne informacije ali dokumente o postavljenem vprašanju),</i> - <i>zaključevanje vprašanj (v postopku zapišemo, kam v zbirko najpogosteje zastavljenih vprašanj, vprašanje uvrstimo).</i>

<p><i>Reševanje zahtev</i></p>	<p><i>Definiramo postopke, ki določajo kaj morajo storiti zaposleni v centru za podporo in uporabniki (npr. za nakup novega osebnega računalnika mora uporabnik zahtevek potrditi pri višjem vodstvu; osebje centra mora zahtevo zabeležiti in uporabniku sporočiti datum instalacije).</i></p>
<p><i>Reševanje nujnih zahtev</i></p>	<p><i>Nujne zahteve imajo najvišjo prioriteto. Postopki za reševanje kritičnih težav določajo, kdo mora biti obveščen, stopnjo nujnosti in kako naj zahteva napreduje do rešitve.</i></p>
<p><i>Informiranje uporabnikov o težavah v sistemu podpore</i></p>	<p><i>Postopki določajo kdo je zadolžen za tovrstno obveščanje, na kak način in koga je treba obveščati.</i></p>
<p><i>Poročanje</i></p>	<p><i>Postopki določajo katere podatke o delovanju bomo sporočali, kdaj, komu in kako pogosto.</i></p>
<p><i>Odpravljanje škodnih primerov (katastrofe)</i></p>	<p><i>Postopki so običajno definirani v sklopu obširne dokumentacije za reševanje nepredvidljivih dogodkov na nivoju podjetja (požari, odpovedi podatkovnih medijev itd).</i></p>

<p><i>Komuniciranje z drugimi centri za podporo uporabnikom znotraj organizacije</i></p>	<p><i>Postopki morajo definirati način obveščanja o spremembah in dopolnitvah, da lahko tudi ostali ponudijo kakovostno podporo uporabnikom in se na spremembe pripravijo. Težava, ki zadevajo ene in so zanimive tudi za druge, trendi povpraševanj itd. morajo biti vsem dosegljivi.</i></p>
<p><i>Specifične aktivnosti znotraj centra za podporo uporabnikom</i></p>	<p><i>Definirati moramo postopke za izvajanje posameznih aktivnosti znotraj centra za podporo - kako zapisujemo pomoč zaposlenim, da jo znajo uporabiti, poročanje o delovanju centra, nadomeščanje zaposlenih</i></p>

Vrednotenje uspešnosti delovanja centra za podporo uporabnikom

Kakovost delovanja centra za podporo uporabnikom informacijskih tehnologij

Za doseganje učinkovite in kakovostne podpore moramo upoštevati naslednje dejavnike:

- na razpolago mora biti dovolj in zadostno usposobljeno osebje, oprema in dobro razvita komunikacijska infrastruktura,
- načrtovati moramo lasten nadzor; upoštevati interne standarde, za zagotavljanje relevantnosti s celotnim poslovnim procesom,
- zaposleni; ustrezna izbira, usposabljanje, pričakovanja in ocenitev osebja,
- stalni pregledi postopkov zagotavljanja pomoči,

- načrtovati moramo vse postopke in aktivnosti, ki se izvedejo v primeru nepredvidenih situacij (odpoved delovanja avtomatiziranih orodij, povečano število klicev..)
- zadostno znanje osebja in razpoložljivost strokovnjakov.

Merjenje zmogljivosti

Zmogljivost delovanja službe za podporo lahko merimo na različne načine. Pretehtati in upoštevati moramo tako kakovost kot količino podatkov in dobljenih ugotovitev. Pomembno je, da pri izvajanju podpore uporabnikom težimo k proaktivnosti, kar pomeni, da opozarjamo na nevarnost napak, še preden se zgodijo. To pa lahko dosežemo le s spremljanjem in vrednotenjem posameznih parametrov. Nekaj metrik, ki jih lahko vpeljemo bomo spoznali in opisali v nadaljevanju tega poglavja.

kvalitativne in kvantitativne metrike

Kvantitativne metrike podajajo dejansko količino ali število, medtem ko kvalitativne metrike podajajo lastnosti oz. kakovost merjenih parametrov- teh metrik ne moremo opisati s števili.

Metrike

Področja, ki jih spremljamo in merimo tako kvalitativno kot kvantitativno so:

- doseganje ciljev,
- izpolnjevanje dogovorjenih stopenj podpore,
- vrednotenje podpore s strani uporabnikov,
- spremljanje razvoja in prilagajanja osebja,
- pregled statistike delovanja sistema za podporo.

Metrika doseganja ciljev

Kvantitativne metrike, ki jih lahko vpeljemo za spremljanje doseganja ciljev so:

- število klicev (odstotek) rešenih že ob vstopni točki,
- število (odstotek) specifičnih klicev, ki zahtevajo posebno obdelavo,
- potreben čas za razrešitev klicev, ki niso rešeni že na prvem nivoju,
- število nerešenih klicev,
- čas trajanja storitve,
- primerjava predvidenega časa za reševanje težav in dejanskega časa za reševanje težav.
- statistika klicev: vsebina klicev, dolžina klica, čakalni čas, št. odgovorjenih klicev.

Metrika doseganja dogovorjenih nivojev podpore

Glede na dogovor (pogodba o sodelovanju) med uporabniki in službo za podporo, je služba za podporo uporabnikom dolžna zagotavljati ustrezen nivo kakovosti v dogovorjenih časih. Metrike, ki jih lahko vpeljemo, so metrike zmogljivosti. Le te lahko vpeljemo na parametre, ki morajo biti sestavni del pogodbe o sodelovanju oz. dogovorjeni in podpisani z obeh strani: predstavnikov uporabnikov in vodstva službe za podporo.

Vrednotenje delovanja službe za podporo s pomočjo povratnih informacij uporabnikov

Ta vrednotenja lahko opravimo šele po nekajmesečnem delovanju, saj šele takrat lahko dobimo realne rezultate.

- hitrost in točnost podpore,
- učinkovitost podpore pri nujnih težavah; metrika uporabnikovega dojemanja te aktivnosti lahko ovrže ali potrdi definirano prioriteto teh aktivnosti s strani službe za podporo,
- kakovost znanja osebja, zaposlenega v službi za podporo; četudi je le en uporabnik nezadovoljen z znanjem in podporo, to lahko povzroči veliko škodo celotni službi,
- kakovost usposabljanja; je uporabnik zadovoljen z usposabljanjem, smo ga poučili o vsem, kar ga zanima.

Statistika delovanja sistema podpore

- *spremljanje sprememb v okolju in klicih* - število klicev, tip povpraševanj, število povpraševanj v določenih intervalih, pregled vsebine klicev,
- *spremljanje sprememb v odločitvenih časih* - delež vprašanj, rešenih na prvem nivoju - ta delež mora biti čim višji, če ne, je treba preveriti vsebino vprašanj po tipu (področjih), da ugotovimo, zakaj se čas potreben za odgovor daljša,
- *spremljanje sprememb v čakalnem času uporabnikov* - čas čakanja v odstotkih, na interval.

Delovanje sistema podpore lahko vrednotimo tudi s pomočjo merjenja naslednjih parametrov:

- zaznavanje stalnih strojnih in programskih okvar,
- opazovanje trendov uporabniških zahtev in povpraševanj,
- uporaba informacij v vodstvu in strateškem planiranju,
- preverjanje stopnje usposobljenosti uporabnikov,

Usposabljanje uporabnikov in osebja

Na podlagi rezultatov povpraševanj in statistik izvajamo usposabljanja uporabnikov z namenom, da bi zmanjšali število klicev in povpraševanj. Aktivnosti, ki jih izvajamo so:

- uporaba in izdelava predlog za primerno obliko in predstavitev podatkov,
- obveščanje o novostih in predstavitev največkrat zastavljenih vprašanj,
- izvajanje delavnic za ciljne skupine uporabnikov,
- izdelava priročnikov za usposabljanje in samoučenje.

Usposabljam tudi osebje centra za podporo z namenom:

- čim hitrejšega posredovanja odgovorov uporabnikom,
- lažje in pravilne uporabe novih orodij,
- napredovanja znotraj centra za podporo (pridobivanje internih potrdil o usposobljenosti).

Načrtovanje, razvoj in izvajanje izboljšav

Glede na rezultate metrik in vrednotenj načrtujemo izboljšave, ki jih bomo izvajali z namenom izboljšanja ponujenih storitev in odkrivanja napak, še preden se zgodijo. Sistem pomoči moramo neprestano nadzirati in dopolnjevati, saj moramo biti pripravljeni na nova vprašanja in težave uporabnikov, ki prihajajo z novimi tehnologijami. Vodja centra za podporo mora sodelovati ob oblikovanju internih standardov in sprejemanju kakšnih drugih pravilnikov o poslovanju znotraj podjetja.

Aktivnosti, ki jih izvajamo so naslednje:

- zbiranje vseh novih in dodatnih zahtev uporabnikov poslovnega sistema,
- razpoznavanje zahtev uporabnikov za bodoči razvoj storitev podpore,
- načrtovanje dopolnitev in pregled vpliva na poslovanje centra,
- razvoj novih orodij za avtomatizacijo aktivnosti in dopolnitev,
- sodelovanje in vključevanje ponudnikov in dobaviteljev strojne opreme.

**POGODBA O SODELOVANJU IN ZAGOTAVLJANJU PODPORE
UPORABNIKOM**

Sklenjena med :

Za obdobje:

1. Zagotovljena podpora s strani službe za podporo			
Izvajanje pomoči na prvem nivoju za vso standardno programsko in strojno opremo Izvajanje pomoči na drugem in tretjem nivoju. Sprejemanje in sledenje vsem klicem uporabnikov.			
2. Čas delovanja			
Osebe dosegljivo med 7:00 in 15:00 uro vsak delovni dan Sobota 7:00 -12:00 Težave z prioriteto 1: na mobitelu št. .041 451-462 - 24 ur vsak dan			
3. Dostop do servisa / podpore			
Splošna navodila dostopna na naslovu http://www.suport.si Telefon: 062 224-4452; 062 224-4451 E mail: support@support.si			
4. Odgovornosti uporabnika			
Uporabniki uporabljajo izključno zgoraj navedeni tel. številki in elektronski naslov, na drugih številkah podpora ne bo zagotovljena. Uporabniki, ki so novinci in ne poznajo delovanja sistema, v katerega so vključeni, morajo obiskati dvodnevno usposabljanje na področju programske in strojne opreme, ki jo bodo uporabljali. Novi uporabniki se morajo usposobiti tudi za uporabo orodij za pomoč (sledenje teh klicev). Uporabnik se mora seznaniti s pravili pristopanja in uporabe orodij za podporo.			
5. Prioritetni klici in odzivni in čakalni časi na odgovor			
Prioriteta	Vpliv	Odziv	Pomoč v času
1	odpoved kritičnega dela uporabnik	15 min	kot zahteva
2	poslabšano delovanje	45 min	4 ure
3	nekritični deli	4 ure	8 ur
4	druga vprašanja, povpraševanja	8 ur	12 ur
6. Reševanje spornih povpraševanj			
stopnja	Kadar:	Odgovoren	Telefon:
1.	dogovorjen čas za odg.prekoračen	vodja analitikov	000-999-995
2.	ni odg. še 2 uri po stopnji 1	vodja centra	000-999-996
3	ni odg. še 3 ure po stopnji 2	direktor centra	000-999-997

6. Poročanje

Tedenska poročila:

Prejemniki: - Vodja centra, direktor, marketing

Vsebina:

- št. klicev,
- pregled po vsebini klicev: klici za programsko opremo, strojno opremo, komunikacije, prekinitve,
- odstotek klicev, rešenih na prvem nivoju,
- povprečen čas odgovarjanja na vprašanja oz. reševanja težav,
- odstotek vprašanj, ponovljenih v obdobju 14 dni,
- rezultati klicev uporabnikov o kakovosti opravljenih storitev.

Četrtletna poročila:

Prejemniki: - Vodja centra, direktor, marketing

Vsebina:

- vsebina klicev
- primerjava vsebin z predhodnim četrletjem
- stroški delovanja

7. Vzdrževanje

Vrednost mesečnega nudenja pomoči znaša 6000 sit na delovno postajo

8. Podpisniki