

*Воронцова Д.А*  
*студент-магистрант*  
*2 курс, направление «Прикладная информатика»*  
*Северный Арктический федеральный университет*  
*Россия, г. Архангельск*

## **ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ И ПУТИ ИХ РЕШЕНИЯ**

*Аннотация: в данной статье рассматривается суть работы службы технической поддержки, а также основные проблемы, которые могут возникнуть в процессе внутренней работы службы. Обоснована актуальность указанной темы и в результате предложены методы и пути решения в подобных вопросах.*

*Ключевые слова: техническая поддержка, информационная система, информационные технологии, тикет-система, пользователь, инцидент.*

*Vorontsova D.A.*  
*undergraduate student*  
*2 year, direction “Applied Informatics”*  
*Northern Arctic Federal University*  
*Russia, Arkhangelsk*

## **MAIN PROBLEMS OF WORK OF THE TECHNICAL SUPPORT SERVICE AND WAYS OF THEIR SOLUTION**

***Annotation:** this article discusses the essence of the technical support service, as well as the main problems that may arise in the process of internal work of the service. The relevance of this topic is substantiated, and as a result, methods and solutions are proposed in such matters.*

***Key words:** technical support, information system, information technology, ticket system, user, incident.*

Управление поддержкой пользователей информационных систем является одной из важнейших функций предприятия, работающего в области информационных технологий (ИТ), поскольку от качества поддержки напрямую зависит тот образ предприятия, который создается у заказчика. В отличие от управления инфраструктурой и проблемами, обеспечивающего доступность и безопасность систем, служба поддержки пользователей и управление инцидентами непосредственно контактирует с клиентами и, фактически, является лицом ИТ-службы, поэтому решение задачи повышения качества оказания этого вида услуг является значимым.

На каждом предприятии создается своя служба технической поддержки, исходя из его особенностей и специфики: для обслуживания внешних или для внутренних клиентов. Обращения, которые исходят от клиентов, играют очень важную роль в любом ИТ-предприятии, поскольку самая главная их роль, которую они выполняют – это развитие и совершенствование работы самого предприятия.

Правильно организованная работа технической поддержки начинается с регистрации обращений конечных пользователей.

Основными задачами являются:

- прием и регистрация инцидентов от клиентов;
- управление жизненным циклом инцидента;
- контроль выполнения сроков решения инцидента;
- информирование пользователей о текущем статусе их обращений и предоставление готового решения.

Служба технической поддержки имеет свою структуру:

- первая линия поддержки, которая непосредственно принимает звонки и регистрирует обращения пользователей;
- вторая линия поддержки владеет более глубокими знаниями по сравнению с первой линией и разбирает более сложные инциденты;

– группа разработчиков, которые поддерживают дееспособность и модернизацию продукта.

То есть процесс выглядит следующим образом: пользователь обращается в службу поддержки с запросом (инцидентом), далее оператор выполняет анализ заявки и при возможности помогает пользователю решить проблему с помощью базы знаний. В случае если оператор не смог помочь пользователю, то заявка распределяется на более опытного сотрудника, который выполняет по ней работы. После выполнения работ сотрудник извещает пользователя и уточняет актуальность проблемы. В случае если проблема исправлена или больше не актуальна, инцидент закрывается. В противном случае он возвращается обратно в работу.

Для того, чтобы решать различного рода инциденты, в работе службы технической поддержки необходим четкий разработанный регламент, благодаря которому «провисания» по срокам решения инцидентов будут минимальны, либо отсутствовать вовсе, а качество предоставляемых услуг высоким. Рассмотрим основные проблемы, которые могут присутствовать при работе.

Некоторые организации полностью отказываются от использования тикет-систем. Тикет-система – это система, которая обрабатывает заявки по электронной почте и при получении письма присваивает ему уникальный идентификатор, который в дальнейшем используется при ответе на данное электронное письмо. Система автоматически генерирует уведомление пользователю о регистрации его обращения с данным номером. Сам номер также указывается в теме письма, что позволяет сократить время на поиск и восстановление переписки. Если организация не очень большая, то службе поддержки будет достаточно использования простой электронной почты, без внедрения каких-либо сторонних систем. Но если количество клиентов достаточно большое, то полный отказ таких систем может привести к большим сложностям. Например, сотруднику

технической поддержки потребуется продолжительное время, чтобы найти необходимое письмо, либо же некоторые запросы вовсе останутся без ответа, поскольку могут «потеряться» в ходе разбора большого количества почты. Такие неэффективные системы создают основу для будущих проблем в работе технической поддержки, решить которые можно было бы внедрением тикет-систем.

Следующая проблема, которая может возникнуть при работе, - невозможность измерить или оценить работу сотрудников службы технической поддержки. Отсутствие у руководства инструментов по оценке работы не дает возможности правильно и равномерно распределить нагрузку между персоналом. В результате сотрудники либо пытаются решить большое количество задач и при этом многое не успевают в течение своего рабочего дня, либо находятся на рабочем месте и при этом не знают как использовать свое рабочее время. В данном случае руководству необходимо использовать специализированные и эффективные инструменты по оценке работы, с помощью которых в ходе работы можно было бы перераспределять задачи между сотрудниками службы поддержки, сокращая общие трудозатраты на каждый инцидент или задачу.

Третья основная проблема – отсутствие поддержки актуальности базы знаний. Такая база должна исключать необходимость повторного решения проблем. То есть если подобный инцидент уже возникал, то в так называемой карточке базы знаний уже должно быть указано решение. В таком случае некоторые обращения будут обрабатываться в несколько раз быстрее, поскольку в дальнейшем при общении с пользователем некоторые проблемы можно будет решить, используя базу знаний. Для актуализации и пополнения новой информацией базы можно выделить отдельного сотрудника, чтобы не отвлекать от основной работы тех, кто

находится на первой и второй линии, осуществляя контакт и поддержку с пользователем.

Таким образом, решение указанных выше проблем решит вопросы с производительностью и скоростью работы службы технической поддержки, что повысит спрос на продукт и позволит развиваться организации в более быстром темпе. Также современный уровень информационных технологий позволяет просто и эффективно решить существующие проблемы путем разработки и внедрения специализированных информационных систем.

## Список использованных источников

1 Гредников, С. Семь шагов для создания эффективного ИТ-подразделения [Электронный ресурс] / С. Гредников; Москва: Издательские решения, 2015. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://readli.net/sem-shagov-dlya-sozdaniya-effektivnogo-it-podrazdeleniya/>, свободный (дата обращения: 01.03.2019). – Загл. с экрана.

2 Сергеева, И. И. Облачные технологии как инновационная форма реализации информационных технологий в управлении персоналом

[Электронный ресурс] / И. И. Сергеева, О.В. Ставцева // Вестник ОрелГИЭТ – 2016. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=19418325>, доступ из НЭБ «E-Library» (дата обращения: 01.03.2019). – Загл. с экрана.

3 Кегеян, Н. Н. Анализ информационных систем управления персоналом [Электронный ресурс] / Н. Н. Кегеян // Известия Южного федерального университета. Технические науки – 2016. – С. 180-183 – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-informatsionnyh-sistem-upravleniya-personalom> (дата обращения: 20.02.2019). – Загл. с экрана.