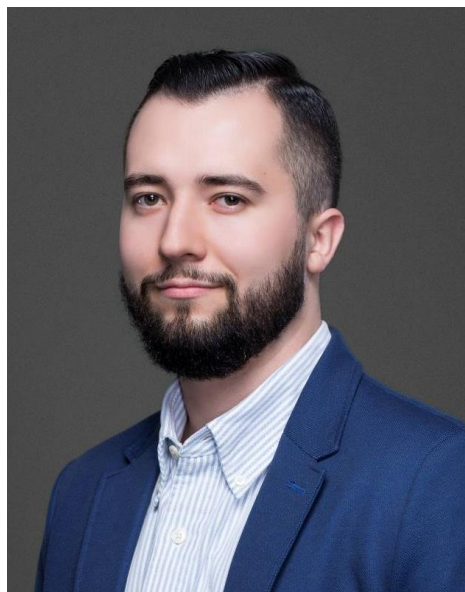


6 korzyści wdrożenia nowoczesnego helpdesku

Jak obniżyć koszty pomocy technicznej i oszczędzić czas specjalistów IT? Z pomocą przychodzi oprogramowanie typu helpdesk nowej generacji, w którym większość procesów można zautomatyzować.

Pomoc techniczna, czyli popularny helpdesk, to **jeden z najważniejszych działów** każdej firmy i instytucji. Specjaliści, którzy codziennie dbają o usuwanie usterek IT, stanowią pierwszą linię obrony przed kosztownymi przestojami oraz usuwaniem awarii. Jak wiele procesów biznesowych można usprawnić, minimalizując wystąpienie poważnego incydentu? Jak wiele zasobów, także finansowych, można oszczędzić? Wie o tym każdy, kto choć raz doświadczył sytuacji, w której błędy systemów IT skutecznie wstrzymywały, często na wiele godzin, pracę kluczowych pracowników bądź działów.

Wniosek jest prosty: należy **dbać o najwyższą jakość helpdesku**. Ale jak robić to skutecznie?



Marcin Matuszewski
Inżynier Pomocy Technicznej w [Axence](#)

Doświadczenie pokazuje, że **inżynierowie pomocy technicznej** często sami **potrzebują różnego rodzaju wsparcia**. Lawina zgłoszeń serwisowych, przy ograniczonych zasobach osobowych, może powodować pojawianie się wąskich gardeł, a tym samym powiększać ryzyko zaistnienia dużej awarii. Co zrobić? Odpowiedzią jest **wdrożenie oprogramowania, które „pomoże pomagać”**. Jego koszty są nieproporcjonalnie niskie w porównaniu z możliwymi stratami, jakie może ponieść przedsiębiorstwo. Jakie funkcje takiego rozwiązania pozwolą **usprawnić pracę w dziale wsparcia** i jakie niosą ze sobą **korzyści**?

1. Baza wiedzy

To jedna z „najbardziej widocznych” funkcji oprogramowania helpdesk, dzięki której można stworzyć poradniki dla pracowników, przedstawiające **rozwiązania najprostszych**

problemów. W wyniku jej wdrożenia specjaliści pomocy technicznej mogą skupić się na bardziej złożonych zgłoszeniach.

2. Automatyzacja procesów

Automatyzacje upraszczające proces obsługi zgłoszeń są dostępne w wybranych systemach helpdesk od dłuższego czasu. Umożliwiają tworzenie indywidualnych reguł do różnych scenariuszy, które mogą wystąpić w obiegu zgłoszeń. Pozwalają **oszczędzić czas** pracowników pomocy technicznej oraz osób zgłaszających problemy. Przydzielanie zgłoszeń do odpowiednich kategorii po rozpoznaniu słów kluczowych, generowanie w wątkach odpowiedzi odsyłających do artykułów z bazy wiedzy czy zmiana statusu po odpowiedniej akcji użytkownika, to zaledwie kilka przykładów zadań, które można zautomatyzować dzięki dedykowanemu oprogramowaniu.

3. Mobilność

Coraz więcej przedsiębiorstw posiada strukturę oddziałową. Takie rozproszenie nie ułatwia pracy inżynierom pomocy technicznej. Większość problemów da się rozwiązać zdalnie, ale niektóre wymagają osobistej wizyty w danej lokalizacji. Jak w czasie podróży zarządzać zgłoszeniami? Kluczową funkcją każdego nowoczesnego systemu helpdesk jest dostępność z poziomu urządzeń mobilnych, co zapewnia **szybką reakcję** na krytyczne problemy **z dowolnego miejsca na świecie.**

4. Odświeżanie w czasie rzeczywistym

Warto zwrócić uwagę, czy oprogramowanie typu helpdesk posiada funkcję odświeżania wątków/zgłoszeń oraz powiadomienia w czasie rzeczywistym. Umożliwiają one **płynne i szybsze procesowanie zgłoszeń.** Dodatkową zaletą jest kategoryzacja zgłoszeń, dzięki której od razu wiemy, jakiego typu problemu możemy się spodziewać.

5. Historia zgłoszeń w jednym miejscu

Ta funkcja **ułatwia analizę działań użytkowników** i pozwala ustalić, kto lub co jest najczęstszą przyczyną występowania usterek w firmowej sieci. Analiza tego typu danych pozwala podjąć konkretne kroki naprawcze, które zminimalizują występowanie awarii w przyszłości:

skierowanie najbardziej destruktywnych pracowników na szkolenie z bezpieczeństwa IT bądź zakup nowego sprzętu, który zastąpi wadliwy.

6. Dane na lokalnym serwerze

Choć promowane są rozwiązania w chmurze, tylko lokalna baza danych zapewnia w pełni bezpieczną wymianę informacji, ponieważ **dane na temat usterek i awarii nigdy nie wychodzą poza firmę**. To bardzo ważne szczególnie w przypadku firm notowanych na giełdzie, gdzie przeciek takich informacji może skutkować spadkiem notowań, utratą zaufania przez akcjonariuszy czy reputacji firmy.

Marcin Matuszewski, Inżynier Pomocy Technicznej w [Axence](#).

Zachęcamy do śledzenia **oficjalnych kanałów Axence** w social media:

- YouTube: youtube.com/user/Axence
- LinkedIn: linkedin.com/company/Axence
- Twitter: twitter.com/Axence
- Google+: google.com/+Axence

Informacje o firmie Axence

Axence od ponad 10 lat dostarcza przedsiębiorstwom i instytucjom na całym świecie profesjonalne rozwiązania do kompleksowego zarządzania infrastrukturą IT. Flagowy produkt firmy, oprogramowanie Axence nVision, odpowiada na kluczowe potrzeby administratorów i oficerów bezpieczeństwa IT w zakresie monitorowania sieci i użytkowników, inwentaryzacji sprzętu i oprogramowania, zdalnej pomocy technicznej oraz ochrony danych przed wyciekiem. Zarządom pozwala zaś optymalizować koszty obsługi infrastruktury informatycznej niezależnie od jej wielkości. Rozwiązania Axence zainstalowano dotychczas na ponad 600 000 urządzeń, a liczba ta stale się powiększa. Ich wysoką jakość doceniają zarówno liderzy rynku, jak również międzynarodowe organizacje i media branżowe.

Kontakt dla mediów

Jacek Dąbrowski
Starszy Specjalista ds. PR i Digital Marketingu
tel. +48 12 426 40 35
e-mail: jacek.dabrowski@axence.net
Skype: [jacek_axence](https://skype.com/jacek_axence)