itomega

Helpdesk

profesjonalne wsparcie informatyczne w firmie

Wstęp

W najbardziej generalnym ujęciu **helpdesk to pomoc informatyczna dla użytkownika**. Wszędzie tam gdzie mamy komputery, tam pojawiają się problemy informatyczne, które w najlepszym możliwym wypadku należy szybko i skutecznie wyeliminować.

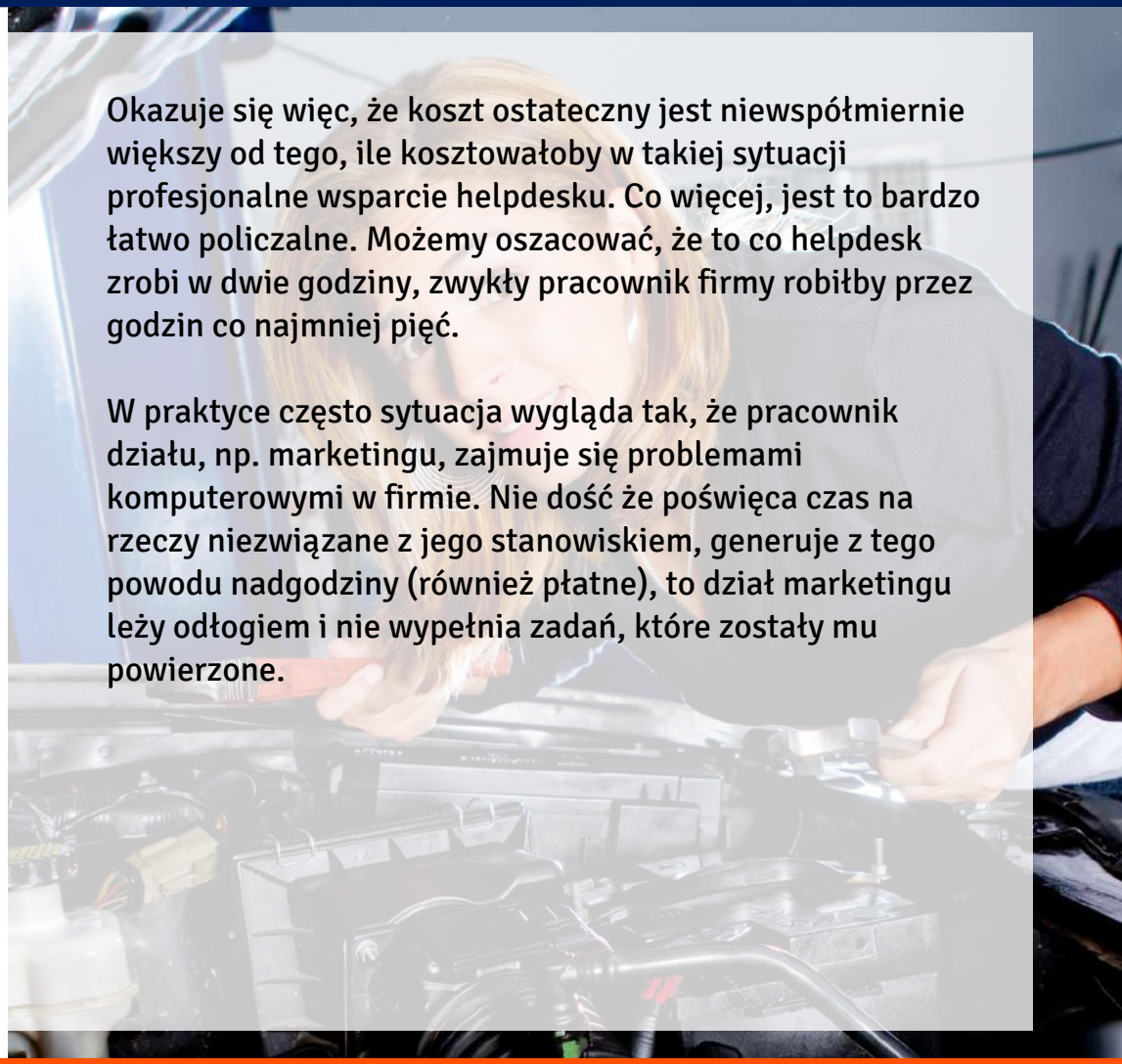
Z reguły użytkownicy nie są jednak wystarczająco doświadczeni w rozwiązywaniu nawet prostych problemów tego typu, nie wspominając już o bardziej skomplikowanych kwestiach, z jakimi czasami trzeba się uporać. Zwykle **użytkownicy sami sobie z tym po prostu nie radzą**, a jeśli już są w stanie je wyeliminować, trwa to bardzo długo.

Drogocenny czas

Zwykle, nawet przy bardziej skomplikowanych problemach informatycznych, **inteligentny pracownik czy manager, poświęcając na to wystarczająco dużo czasu, jest w stanie po pewnym czasie taki problem rozwiązać**. Takie działanie to jednak ogromna i niepotrzebna strata czasu.

Proces bezkosztowy?

Dlatego właśnie **wsparcie helpdesku** – eksperta w dziedzinie informatycznej – jest tak potrzebne, ale co więcej – korzystne finansowo. Warto bowiem przeliczyć sobie, że jeśli obciążymy naszego pracownika zadaniem rozwiązania problemu technicznego, on po pięciu czy sześciu godzinach najprawdopodobniej się z tym upora. Często mylnie postrzegamy to jako proces bezkosztowy. Jeśli jednak przeliczymy te godziny pracy, które pracownik mógł poświęcić firmie, koszt całego procesu nagle okazuje się niewspółmiernie duży. Sumują się tutaj bowiem koszt pracy pracownika (jego wynagrodzenie w wymiarze godzinowym) oraz to, ile potencjalnie ów pracownik zarobiłby dla firmy, gdyby poświęcał swój czas na swoje główne obowiązki.



Okazuje się więc, że koszt ostateczny jest niewspółmiernie większy od tego, ile kosztowałoby w takiej sytuacji profesjonalne wsparcie helpdesku. Co więcej, jest to bardzo łatwo policzalne. Możemy oszacować, że to co helpdesk zrobi w dwie godziny, zwykły pracownik firmy robiłby przez godzin co najmniej pięć.

W praktyce często sytuacja wygląda tak, że pracownik działu, np. marketingu, zajmuje się problemami komputerowymi w firmie. Nie dość że poświęca czas na rzeczy niezwiązane z jego stanowiskiem, generuje z tego powodu nadgodziny (również płatne), to dział marketingu leży odłogiem i nie wypełnia zadań, które zostały mu powierzone.

Outsourcing – perspektywa nieunikniona, bo najlepsza

Biznesowa świadomość

Firma, która chce optymalizować czas i wydajność pracowników, nie będzie na nich zrzucała obowiązków rozwiązywania kwestii helpdeskowych. To są elementarne zasady świadomego zarządzania.

To są kwestie, które w organizacji nastawionej na zysk, niezwykle poprawiają, lub kompletnie rujnują, wydajność pracowników. Pracownik jest bowiem wydajniejszy, jeśli zaczyna specjalizować się i nabierać doświadczenia z dziedziny przypisanej jego stanowisku. Wtedy pracownik zajmuje się tylko tym na czym się doskonale zna. Robi to sprawnie i efektywnie. Odwrotny efekt osiągniemy rozdrabniając i pomnażając jego obowiązki.

Specjalizacja i rozdział kompetencji

W polskich przedsiębiorstwach widać pewną krystalizację – jeśli firma ma dziesięciu pracowników, to są oni w stanie sami poradzić sobie z większością technicznych problemów na jakie się natykają przy okazji swojej pracy.

Jednak już przy 15-20 osobach firmy dojrzewają do tego, żeby rozdzielać kompetencje, ale co więcej – outsourcować wszystko, co tylko mogą.

Żeby odciążyć własnych pracowników i dać im przestrzeń do skupienia się na kluczowych elementach wykonywanej przez nich pracy, wsparcia w sprawach dodatkowych zleca się firmom zewnętrznym.

Kompetencje helpdesku

Z barków tych użytkowników zdejmowane jest więc zajmowanie się problemami informatycznymi – każdy problem związany ze stacją roboczą, z tym co jest do niej podłączone (**skanerem, drukarką, kopiarką, myszką, wszelkimi peryferiami**) oraz wszelkie oprogramowanie, które znajduje się na tej stacji roboczej (**system operacyjny, pakiet Office, oprogramowanie graficzne, księgowe, wszelkie oprogramowanie specjalistyczne, oprogramowanie antywirusowe**), wszystko to powoduje dużo błędów i różne problemy.

Już sam pakiet Office potrafi wygenerować uniemożlwiające normalna pracę trudności. Program łączy się z Internetem, przesyła dane między urządzeniami, miedzy użytkownikami. Pracownik, który doskonale wie jak z tych narzędzi korzystać, niekoniecznie radzi sobie z rozwiązywaniem wszelkich, pojawiających się w trakcie jego użytkowania problemów. Tak zwany trouble shooting jest właśnie domeną helpdesku, który z najbardziej zawiłymi i nietypowymi przypadkami awarii poradzi sobie szybko, znając doskonale naturę i potencjalne przyczyny problemów natury informatycznej.

Kompetencje helpdesku

Wdrożenia pracownika

Co więcej, helpdesk jest wsparciem kompetencyjnym w przypadku nieumiejętnej obsługi sprzętu lub oprogramowania – pomaga wdrażać zespół w nowe oprogramowanie lub zaznajamiać nowych pracowników ze środowiskiem informatycznym, w którym pracuje firma. **Czas potrzebny na opanowanie nowych systemów i programów**, dzięki edukacyjnemu wsparciu ekspertów, **spada nawet pięciokrotnie.**

Serwis sprzętu

Oprócz oprogramowania, równie często problemy generuje sprzęt. Helpdesk, o czym trzeba pamiętać, jest również serwisem sprzętowym. Niektóre firmy traktują takie usługi jako działkę osobną. Profesjonalne wsparcie IT zawiera jednak ten element w pakiecie podstawowej obsługi użytkowników. Często też okazuje się, że jest to jeden z dominujących elementów wsparcia technicznego pracowników.

Serwis w ramach helpdesku jest nieporównywalny z jakimkolwiek innym serwisem sprzętu IT. Tutaj priorytet ma zawsze sprzęt klienta – wsparcie działa tak, żeby ewentualne przestoje w funkcjonowaniu firmy były minimalne. Urządzenie naprawiane jest często u klienta w biurze, a nawet jeśli nie jest to możliwe, jest ono zabierany przez dedykowanego pracownika z placówki klienta do ośrodka serwisującego, więc nie trzeba się fatygować, na własną rękę poszukując specjalisty, który się tym zajmie. Ponownie – **jest to ogromna oszczędność czasu i maksymalna optymalizacja wydajności pracowników oraz całej firmy**.

Najczęstsze problemy, które rozwiązuje helpdesk

Oprogramowanie

Najczęstszymi problemami informatycznymi, z jakimi borykają się firmy, to problemy z oprogramowaniem. Na przykład **częste problemy związane są z pracą Outlooka czy wszelkiego rodzaju oprogramowania pocztowego**.

Klienci często konfigurują takie oprogramowanie sami, robiąc to nieumiejętnie. Często źle podłączają certyfikat, źle wprowadzają porty. Gdy oprogramowanie jest już w miarę skonfigurowane, zaciąga część informacji z Internetu, ale generuje później błędy – czy to przy wysyłaniu wiadomości, jej archiwizacji, przy generowaniu dużych plików poczty, o których klienci nie wiedzą, że taki załącznik później powoduje problemy z jej funkcjonowaniem.

Kopie zapasowe

Bardzo częstym błędem, bardzo brzemiennym w skutkach, jest brak odpowiednich kopii zapasowych. Ważne pliki czy firmowa korespondencja narażone są na częściową lub całościową utratę, w której przyczyną jest błahe niedopatrzenie. W przypadku plików składowanych na stacji roboczej, nadal mówimy tutaj o kompetencjach helpdesku, który wspomaga użytkownika, umożliwiając należyte zadbanie o newralgiczne informacje i utworzenie ich łatwych do odtworzenia kopii.

O kopiach zapasowych więcej możecie przeczytać w dedykowanym poradniku „Kopie zapasowe i bezpieczeństwo danych w firmie”.

Najczęstsze problemy, które rozwiązuje helpdesk

Wdrożenie i uspójnienie

Wsparcie ze strony helpdesku to również odpowiednia konfiguracja różnego typu oprogramowania, tak, żeby mogło one współpracować ze sobą i wymieniać między sobą dane. Jest to na przykład odpowiednie skonfigurowanie poczty elektronicznej tak, żeby działała bez problemów z zainstalowanym oprogramowaniem antywirusowym oraz firewallem. Brak odpowiedniej konfiguracji powoduje błędy i często uniemożliwia właściwe funkcjonowanie któregoś z elementów. Podobnego działania wymaga również oprogramowanie CRM, ERP, systemy bazodanowe i inne.

Peryferia

Kolejny bardzo częsty problem, który rozwiązuje helpdesk, to działanie urządzeń peryferyjnych wobec jednostki roboczej. Najprostszy przykład to chociażby niedziałająca drukarka czy skaner. Z pozoru prosta awaria wstrzymuje ważne procesy firmowe na godziny, czasem dni, skutecznie uniemożliwiając sprawną pracę w firmie. Użytkownik widzi jedynie wyskakujące błędy, których nie potrafi w pierwszej chwili ani zinterpretować, ani tym bardziej zniwelować.

Problemem może w takiej sytuacji być sam sprzęt, niewłaściwa konfiguracja stacji roboczych lub sama sieć, do której podłączone są wszystkie urządzenia. Pojawia często kwestia adresu IP i użytkownicy nie wiedza już często co to w ogóle jest. Firma, mimo ciągłego zapotrzebowania na wydruki, nie może normlanie pracować.

Najczęstsze problemy, które rozwiązuje helpdesk

Sprzęt i jego konserwacja

Jednym z ważnych potrzeb z zakresu wsparcia helpdesk są kwestie sprzętowe dotyczące samych komputerów. Firmowe stacje robocze to urządzenia, które są eksploatowane w bardzo dużym natężeniu. Używane po osiem, dziewięć godzin dziennie bez przerwy, narażone są na szybkie zużycie. Aby takim urządzeniom zapewnić długotrwałą sprawność i uniknąć niechcianych awarii, należy takie jednostki odpowiednio często konserwować. Każdy komputer, nawet przenośny laptop, powinien być co jakiś czas zupełnie rozebrany, gruntownie oczyszczony z kurzu i zakonserwowany układ chłodzenia.
Użytkownicy sami takich konserwacji nie przeprowadzają, i często koczy się to pracą na sprzęcie, który co kila godzin się wyłącza z przegrzania. Nieraz zdarza się, że w firmach pracownicy laptopy kładą na parapetach bądź pracują przy oknie, żeby wydłużyć nieznacznie czas nieprzerwanej pracy zaniedbanego komputera. Takie przykłady zdarzyły się w historii pracy helpdesku ITomega, na które usługi firmy były wyczekiwanym remedium.

Edukacja

Równie wdzięcznym przykładem nieznajomości sposobu funkcjonowania sprzętu IT niech będzie Pani, która nie chciała dopuścić do wymiany monitora na biurku, bo „na pulpicie ma wszystkie ważne pliki”.
Dlatego tak ważnym elementem wsparcia helpdesku jest edukacja użytkownika, nawet na tym elementarnym, jednak często niezbędnym, poziomie.
Przykładem takiej elementarnej wiedzy, sprawiającej na co dzień częste problemy użytkownikom, to zamiana klawiszy „Z” z „Y”. Niektórzy pracownicy nie wiedzą nawet dlaczego tak się dzieje (powodem jest jednoczesne wciśnięcie klawiszy Ctrl i Shift), nie mówiąc już o tym, jak ten błąd odwrócić.

Forma współpracy

Każda firma, która podpisuje umowę abonamentową na wsparcie helpdesk ITomega, otrzymuje swój dedykowany, czteroosobowy zespół, czyli osoby, które w pierwszej kolejności będą reagować na pojawiające się u niej problemy natury technicznej, oraz komunikować się z klientem.

Zespół składa się przede wszystkim z tzw. **pierwszej linii wsparcia** – kogoś, kto pojawia się u klienta i jest u niego, kiedy coś się dzieje. **Druga** osoba to osoba pracująca w biurze, która udziela zdalnego wsparcia i zastępuje tą pierwszą, kiedy jest niedostępna. Jest naturalnym zastępstwem przede wszystkim dlatego, że dobrze zna klienta. **Trzecia** osoba w zespole to administrator, który zajmuje się administracją serwerami oraz sieciami u klienta. **Czwartą**, ostatnią osoba, jest koordynator, który koordynuje pracę członków zespołu, ale też odpowiednio rozdziela napływające zgłoszenia.

Zgłaszanie problemu

Z klientem, który ma podpisaną umowę abonamentową, **współpracujemy na „systemie zgłoszeń”**. W momencie, w którym po stronie klienta pojawia się jakiś problem natury technicznej, zamieszcza on drogą mailową zgłoszenie, na które jak najszybciej odpowiada siedzący po drugiej stronie koordynator.

W tym momencie to koordynator decyduje, czy jest to sprawa dla pierwszej linii wsparcia, wymagająca wizyty u klienta, czy może można sprawę załatwić zdalnie. Sprawa może mieć też charakter handlowy i wtedy trafi do działu sprzedaży. W przypadku sytuacji wyjątkowych, np. przedstawienia zapotrzebowania projektowego, „ticket” kierowany jest na wyższe szczeble zarządzające do specjalnego trybu realizacji.

Klient nie musi się zastanawiać jakiego typu pomocy potrzebuje i do kogo powinien się zgłosić. Ma jeden prosty i szybki sposób kontaktu. Odpowiednie przydzielenie zadań to już działka helpdesku.

Czas reakcji

Błyskawiczny czas reakcji

Pierwsza linia wsparcia dostępna jest już od rana od godziny 8:00. Z reguły jeśli jest taka potrzeba, pracownik **jest u klienta po około pół godzin**y. Deklarujemy się, że pracownik w razie awarii będzie na miejscu po maksymalnie jednej, dwóch godzinach. Musimy się ubezpieczyć na wypadek korków, załamania pogody itp. Jednak nawet te dwie godziny to dużo poniżej branżowych standardów, oscylujących wokół godzin czterech lub więcej.

Czas reakcji zdalnej to już zadeklarowane maksymalnie pół godziny od złożenia zgłoszenia i opisania problemu droga mailową. To czas gwarantowany zapisami w umowie.

do 1 h
czas reakcji u klienta

do 0,5h
maksymalny czas reakcji zdalnej

Forma rozliczenia

Klienci do dyspozycji mają dwa typy abonamentu.

rozliczenie godzinowe

Część naszych klientów to **podmioty małe lub firmy o nie tak dużym zapotrzebowaniu**. Te wybierają rozliczenia w firmie godzinowym, w którym w ramach abonamentu mają zagwarantowany pakiet wsparcia określony roboczogodzinami. **Klient płaci wtedy niską podstawę abonamentową** (niezbędną, żeby zapewnić szybki dojazd w razie awarii), a **wszelkie nadprogramowe zapotrzebowanie na wsparcie informatyczne rozliczane jest dodatkowo**, w zależności od miesiąca.

Stawka godzinowa również różni się w zależności od tego, czy jest to usługa wykonywana zdalnie, czy jest to wsparcie udzielanie na miejscu u klienta.

abonamenty bez limitów

Kierowane **głównie do większych firm posiadających powyżej dwudziestu pracowników pracujących** przy stacjach roboczych. Najczęściej firmy takie mają pewne stałe potrzeby informatyczne. Abonament liczony jest poprzez ilość stacji roboczych pomnożonych przez stawkę miesięczną za jedną jednostkę komputerową. **Im nowszy sprzęt tym niższa stawka miesięczna**.

W ramach tego abonamentu klient w godzinach pracy, może zażyczyć sobie usługę codziennie w dowolnej ilości, w zależności ad aktualnego zapotrzebowania, bez dodatkowych opłat

Minimalizacja przestojów w firmie

Najważniejszy aspekt wsparcia helpdesku to wspomniany już wcześniej aspekt ekonomiczny.
Taka usługa może przez niektórych być postrzegana jako niepotrzebna fanaberia lub korporacyjny luksus. Ma ona jednak przede wszystkim i w pierwszej kolejności walory ekonomiczne. **Jest usługą pozwalającą optymalizować pracę firmy i zwiększać produktywność jej pracowników**. Jest to więc w pierwszej kolejności wybór natury biznesowej.

Serdecznie zapraszamy do skorzystania z naszych bezpłatnych konsultacji. Przyjedziemy do Twojej firmy i przeprowadzimy audyt. Polecimy rozwiązania odpowiednie dla Twojego biznesu. **ZYSKASZ wiedzę - zupełnie bezpłatnie.** Porady i opinie naszych specjalistów wskażą właściwy kierunek działań.

Bezpłatne konsultacje

Masz pytania? Chcesz wiedzieć więcej?

Od ponad 10 lat świadczymy kompleksową obsługę informatyczną dla sektora małych, średnich i dużych firm na terenie Warszawy.
Od 2017 roku jesteśmy zaangażowani we wdrażanie wymogów RODO w firmach.

Tomasz Janas
CEO, Itomega Sp. z o.o.
tomasz.janas@itomega.pl