

Управление Service Desk в крупной компании



Руководитель первой линии технической поддержки Чуканов Александр Александрович

Управление Service Desk в крупной компании



- Service Desk – группа людей, осуществляющих поддержку пользователей.
- Определение по ITIL: Функция, представляющая собой единую точку контакта со службой технической поддержки для решения запросов, проблем и инцидентов пользователей
- Ценность Service Desk – быстрое и эффективное решение проблем пользователей и обеспечение непрерывности работы ИТ сервисов организации.



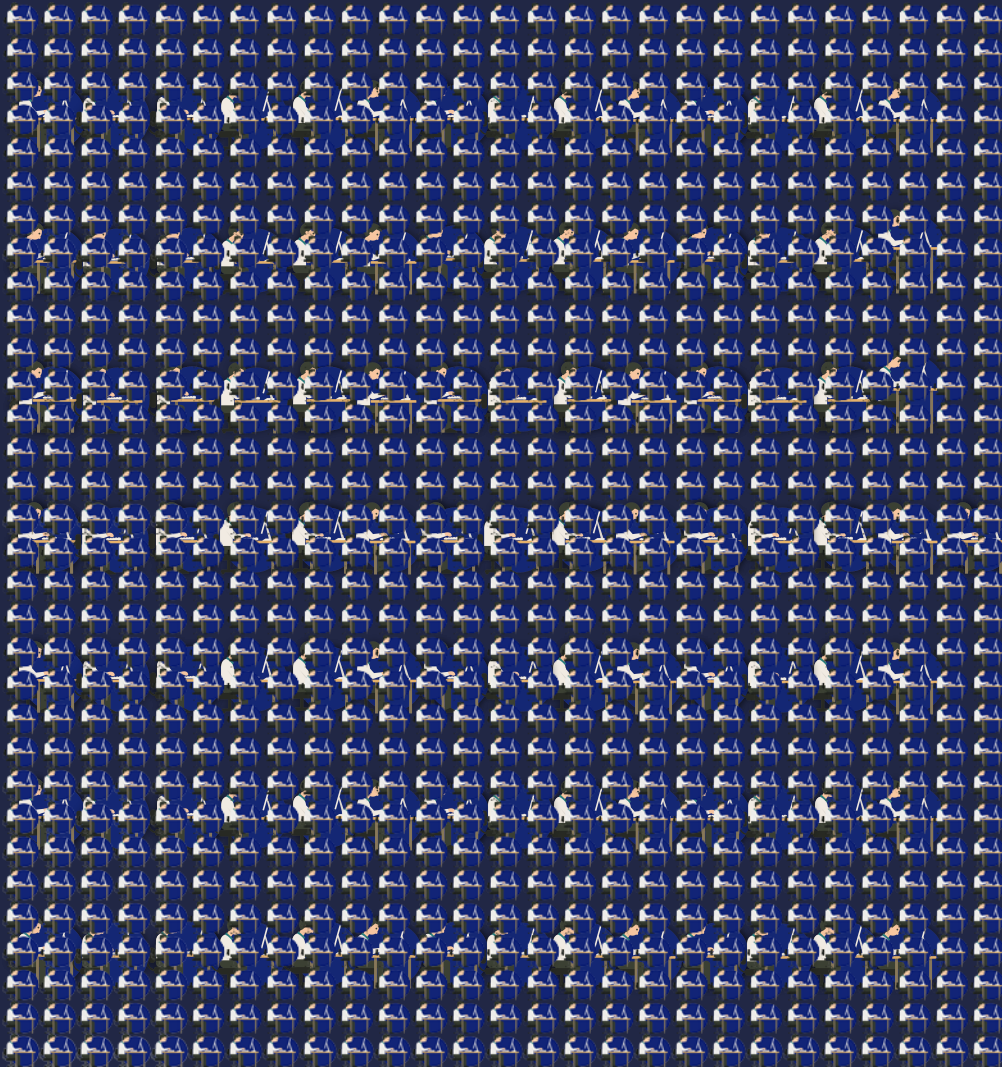
Может ли один специалист оказывать полноценную техническую поддержку компании?



○ 50 рабочих мест



Когда нужен Service Desk?



○ 5000 рабочих мест



Обслуживание 11-и госпиталей и 55-и клиник



- 1-я линия технической поддержки: Россия



- 2-я линия технической поддержки: Регионы
 - Центр
 - Волга
 - Урал
 - Сибирь
- 3-я линия технической поддержки: Россия
 - Глобальный отдел администрирования
 - Проектный отдел 1С
 - Отдел разработки и развития ИС: МИС, ЛИС, мобильное приложение
 - Аналитика Power BI

Ценность для бизнеса

- 1-я линия технической поддержки: Россия



- Способы связи:
- Заявка на портале
- Почта
- Телефонный звонок
- Мессенджер

- 11 госпиталей и 55 клиник: UTC+3 - UTC+10, 5000 рабочих мест, 7000 пользователей
- 24/7 техническая поддержка пользователей
- Единая точка входа получения услуг
- Скорость решения заявки
- Правильные приоритеты
- Аналитика точек роста
- Структурирование бизнес-процессов и аудит

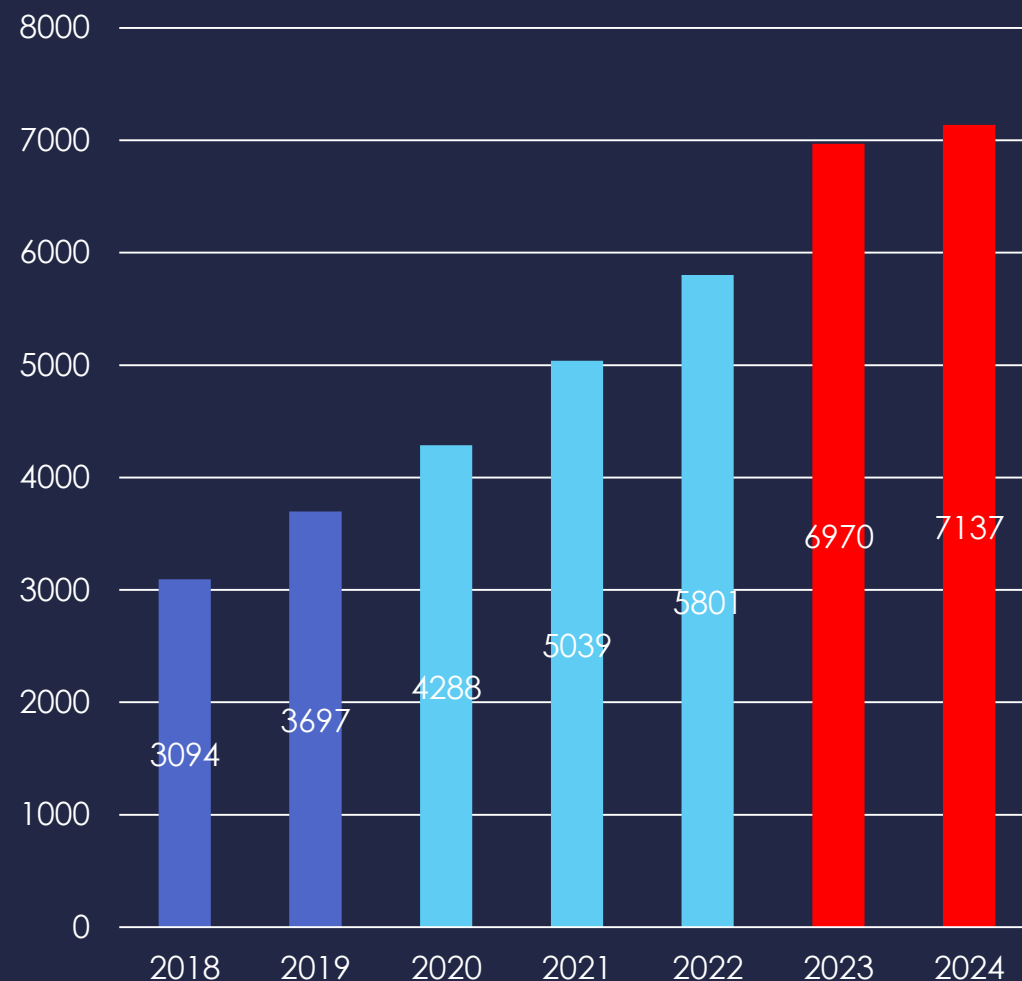
Ценность для ИТ-команды

- Имидж: первая линия – лицо ИТ
- Регистрация обращений: описание, классификация, приоритизация
- Правильные приоритеты: назначение, обратная связь, закрытие
- Снижение нагрузки на ИТ-команды других уровней
- Аналитика: прогнозирование и оптимизация процессов
- Контроль качества: мониторинг

Показатели и контроль

- SLA (Service Level Agreement): каталог услуг, уровень сервиса, время реагирования
- KPI (Key Performance Indicator): показатели не ниже заявленных в SLA, учёт вектора развития
- Референсные значения по нагрузке:
- 15-25 обращений в день на человека
- Текущие значения по нагрузке:
- 17-49 обращений в день на человека
- В среднем, из 7000 заявок в месяц, 3500 заявок закрываются на 1-й линии

Рост количества пользователей



Вектор развития

- Оптимизация:
- Матрицы процессов
- Шаблоны ответов
- Разговорные скрипты
- ITSM-инструмент

- Автоматизация:
- IVR
- Чат-боты
- Программные скрипты
- Управление событиями

- Расширение штата