



Hotline, Call Centrum, Help Desk alebo Service Desk?

Aký imidž má vaša IT organizácia? Čo ho najvýraznejšie ovplyvňuje? V súčasnosti je IT všadeprítomná a napriek tomu sa jej existencia vníma až v momente, keď niečo prestane fungovať. Je to podobné ako s elektrickým prúdom, ktorý pokladáme za samozrejmy až do chvíle, keď máme tmu. Asi sa zhodneme na tom, že IT nekontaktujú nadšení používatelia, aby jej vyjadrili vďaku za kvalitné služby. Kontakt s používateľom je obvykle zaťažený poruchovými hláseniami, vyjadrením nespokojnosti, ventiláciou hnevu, nevynímajúc agresívne správanie. Ako teda treba organizovať miesto pre nahlásenie a efektívne spracovanie požiadaviek používateľov IT?



Michal Bróska
Senior konzultant
v spoločnosti PosAm

Michal.broska@posam.sk

JEDNOTNÉ KONTAKTNÉ MIESTO

V praxi sa IT užívatelia stretávajú s niekoľkými pojmami, ktoré sa používajú na označenie

kontaktného miesta pre nahlasovanie požiadaviek. Sú nimi napríklad hotline, call centrum, help desk a paradoxne len v ojedinelých prípadoch sa udomácnil aj pojem service desk, ktorý definuje známa metodika ITIL®. Aký je teda medzi nimi rozdiel? Napríklad pomenovanie hotline obvykle nájdete na zadnej strane tuby zubnej pasty. Po slovensky povedané ide o zákaznícku linku, ktorá poskytuje infor-

mácie o svojich produktoch. Call centrum má príchut' telefonického predaja alebo telemarketingu, ktorého volania smerujú von. Help desk je oveľa bližšie IT svetu, keďže jeho úlohou je pomáhať užívateľom využívať IT prostriedky.

Procesne orientovaná metodika riadenia IT služieb ITIL® (ISO 20000) preferuje obecný pojem „Single point of contact“ (SPOC), t.j. jednotný kontaktný bod pre všetky požia-

davky všetkých oprávnených používateľov IT. Pre SPOC používa ITIL® pojem „service desk“. Keďže ITIL® je rámec na riadenie **IT služieb**, pojem **service desk** k nemu logicky zapadá ako miesto pre nahlásenie požiadaviek na **IT služby** definované v katalógu služieb. Service Desk nie je podľa ITIL® proces, ale oddelenie, ktorá prijíma a rieši poruchové hlásenia (incidents), požiadavky na zmeny (requests for change) a iné požiadavky na služby (service requests). Týmto sa service desk odkláňa od klasických call centier alebo hotline. Obvyklými kanálmi na kontakt s IT používateľmi sú telefón, e-mail, web, alebo osobný kontakt.

Nezávisle na diskutovanom pomenovaní SPOC-u je pre jeho kvalitu dôležité, akým spôsobom, v akom čase a do akej hĺbky rieši prichádzajúce požiadavky užívateľov. Čím viac požiadaviek prichádza od užívateľov, tým dôležitejšia je dobrá vnútorná organizácia SPOC-u.

CHAOTICKÝ SPOC

SPOC je vizitkou IT organizácie navonok. Je uchom, okom, občas hromozvodom IT organizácie voči zákazníkovi. Jeho úroveň teda v rozhodujúcej miere ovplyvňuje mienku o úrovni celej vašej IT organizácie. Dlhodobu nepriaznivú mienku používateľov môže mať za následok nespokojnosť vedenia organizácie s prácou manažmentu IT vrátane škrtenia rozpočtov. Chaos je následkom nesprávneho nastavenia procesnej a technologickej podpory riadenia ako aj motivácie ľudských zdrojov. Chaos je umocnený v prípadoch, keď IT organizácia buď vôbec nedisponuje SPOC-om, alebo ich má niekoľko. V oboch prípadoch sú IT používatelia odkázaní buď na samoobsluhu, alebo na osobné kontakty s pracovníkmi podpory, keďže nevedia, na koho sa majú obrátiť. IT funguje prinajlepšom reaktívne – ako hasičský zbor uvedený do činnosti po vzniku požiaru. Je jasné, že chaotické riešenie požiadaviek nemá v komplexnom svete IT miesto.

PROCESNE RIADENÝ SPOC

V zásade existujú dva prístupy riadenia SPOC-u: dispečerský a riešiteľský. Dispečer-

Príklad chaotického riešenia požiadaviek: Porucha tlačiarne spôsobila, že používateľ nemôže vytlačiť dôležitý dokument. Vezme si zoznam dodávateľov, v ktorom sú uvedené ich čísla a dostupnosť. Ako prvému zavolá dodávateľovi pracovnej stanice. V priebehu telefonátu vyjde najavo, že nejde o poruchu PC a pracovník dodávateľa odporučí používateľovi, aby zavolať poskytovateľovi aplikácie, z ktorej tlač nefunguje. Používateľ zavolá teda dodávateľovi aplikácie, z ktorej nemôže tlačiť. Dodávateľ zistí, že klientska a serverová časť aplikácie funguje správne a odporučí dodávateľa koncových zariadení. Používateľ mu oznámi, že s ním už telefonoval. Nakoniec zavolá dodávateľovi tlačiarňu, ktorý príde na druhý deň k používateľovi s úmyslom opraviť, resp. vymeniť tlačiareň. Zistí však, že tlačiareň je v poriadku a chyba nastala v zalomenom kábli, ktorý vymení za nový.

ský prístup sa sústreďuje na kategorizáciu požiadaviek, následné pridelenie riešiteľovi a riadenie požiadaviek od registrácie až po ich uzatvorenie. Dispečer sa nestará o vyriešenie požiadavky, sústreďuje sa na ich koordináciu. Tento prístup spoznáme keď zavoláme napríklad na známe telefónne číslo 158, ktorého pracovníci „dispečujú“ vašu požiadavku uniformovaným „riešiteľom“.

Druhý, riešiteľský prístup je založený na čo najrýchlejšom vyriešení čo najväčšieho počtu požiadaviek IT používateľov v rámci prvého kontaktu (**first call resolution**). Vyriešením ITIL® však nechápe opravu špecifického zariadenia, ale obnovenie IT služby (pozri príklad) do pôvodného stavu. Nie je podstatné, či opravou alebo náhradným riešením. Požiadavky, ktoré service desk nemôže v rámci prvého kontaktu vyriešiť do stanoveného času, postupuje definovaným riešiteľom a až vtedy preberá úlohu dispečera.

Pridaná hodnota riešiteľského prístupu je evidentná. V chaotickom prípade používateľ telefonoval trikrát. Telefonáty tohto typu trvajú

spravidla desať minút. Pomoc prišla až na druhý deň od dodávateľa tlačiarňu. Ten vyúčtoval službu a pripočítal k nej zbytočný výjazd, ktorý nesúvisel s reklamáciou. V druhom prípade by používateľ dostal kvalifikovanú pomoc vďaka dobre zabehnutému service desku, ktorý by prevzal výmenu tlačiarne a poskytol mu v duchu ITIL® náhradné riešenie, teda obnovu tlačovej služby vďaka inej tlačiarňu pripojenej na sieť.

SPOC VYŽADUJE PLNENIE DOMÁCIH ÚLOH

Dobre organizovaný SPOC dokáže prijať približne 70 % prichádzajúcich telefonátov do 30 sekúnd čakania na linke. V rámci prvého kontaktu dokáže vyriešiť o niečo viac ako 63 % všetkých požiadaviek používateľov. Vysoká riešiteľnosť incidentov v rámci prvého kontaktu priamo znižuje náklady na ich riešenie na vyšších riešiteľských úrovniach. Typicky sú tieto náklady päť- až desaťkrát vyššie ako na prvej úrovni. Organizácie ušetria ďalšie prostriedky a dodatočne odbremenia svojich špecialistov od administratívnej prevzatím realizácie štandard-



Príklad procesne riadeného riešenia: Používateľ pozná jednotné telefónne číslo, alebo mailovú adresu, na ktorú ohlási poruchu tlačiarne. Pracovník service desku poruchu zaregistruje a klasifikuje ju do stanoveného času, začne sa proces incident management. Na základe databázy znalostí, vlastných vedomostí a komunikačných techník poskytne používateľovi podporu prvej úrovne. Nakoľko nie je možné poruchu odstrániť v stanovenom čase, požiadavku postúpi dodávateľovi tlačiarňí, ktorý ju zaregistruje a v dohodnutom termíne dodá novú alebo opravenú tlačiareň používateľovi. Na preklopenie nedostupnosti lokálnej tlačiarne, service desk na diaľku nainštaluje používateľovi sieťovú tlačiareň v jeho blízkosti.

ných zmien. Medzi ne obvykle patria aktivity ako manažment prístupov do systémov a aplikácií, manažment užívateľských kont, či rôzne ďalšie prevádzkové činnosti ako pravidelný monitoring, kontrola zálohovania a ďalšie.

Vybudovať service desk s uvedenými parametrami je dlhodobá úloha, ktorá naráža na začiatku na niekoľko technických, procesných prekážok a často aj mentálnych predsudkov. Najľahšie riešiteľnými sú v tomto prípade technické aspekty ako napr. vybudo-

vanie telefónnej ústredne a sprevádzkovanie podpornej aplikácie.

Oveľa väčšie výzvy sú v procesnej a ľudskej oblasti. Po procesnej stránke vyžaduje service desk dobrý katalóg služieb, ktorý rozpráva rečou zákazníka, t.j. obsahuje služby tak, ako ich vnímajú používatelia. K službám je nevyhnutné nastaviť realistické SLA parametre, dohodnúť ich so zákazníkom a nastaviť systém ich neustáleho monitoringu. Samostatnou problematikou je nastavenie procesov, akými

sú najmä **incident management**, jeho prepojenie s **problem a change managementom**, definícia rozhraní medzi riešiteľskými skupinami.

Po ľudskej stránke je častým problémom nedôvera špecialistov voči pracovníkom service desku. Nedôvera má za následok neochotu deliť sa o know-how, ktoré by service desku pomáhalo zvyšovať riešiteľnosť. Manažment IT organizácie musí v tomto prípade vziať do úvahy náklady na riešenie požiadaviek špecialistami a porovnať ich s nižšími nákladmi pracovníkov service desku.

Pracovníci service desku by nemali byť ľuďia s rýdzo technickými zručnosťami, ale empatické, počúvajúce a komunikatívne typy ľudí, ktorí sú schopní dobre znášať prácu v časovom strese. Je oveľa jednoduchšie osvojiť si technické zručnosti ako vypestovať odolnosť voči stresu, trpezlivosť či príjemné vystupovanie v kontakte s používateľom.

Skúsenosť ukazuje, že dlhodobý prínos service desku výrazne prevyšuje počiatočné problémy, z ktorých sme niekoľko spomenuli. Okrem pozitívnej zmeny imidžu IT organizácie má service desk jednoznačne finančný prínos pre napäté IT rozpočty. Pritom náklady tvoria podľa prieskumov analytikov Gartner menej ako 4 % celkových nákladov IT v závislosti od veľkosti organizácie a počtu užívateľov.