|  |  |
| --- | --- |
| Press Release | Fujitsu |
| Z jakimi wyzwaniami mierzą się działy wsparcia technicznego IT? |
|  | |
|  | |
|  | |

**Pomoc techniczna to ważny element funkcjonowania wielu rozwiązań IT. Choć transformacja obszaru wsparcia użytkowników rozpoczęła się już przed pandemią, ostatnie dwa lata uwydatniły m.in. potrzebę sprawnego reagowania na nieprzewidziane sytuacje i dostępności 24/7. – Postępuje zmiana pokoleniowa użytkowników i zmiana standardów pracy. Działy wsparcia technicznego, Service Desk i Help Desk muszą szybko reagować na te tendencje, wykorzystując automatyzację i optymalizację, a także wiedzę o UX – podkreślają eksperci Fujitsu.**

Jak sprawić, by użytkownicy rozwiązań IT byli w pełni zadowoleni z poziomu pomocy technicznej, jaką otrzymują? Jak zapewnić odpowiednie wsparcie nie tylko klientom, ale i pracownikom, by nie poczuli różnicy podczas pracy w biurze i w domu? Jak zorganizować pracę, by odpowiadać na zapytania 24 godziny na dobę? – to pytania, jakie zadają sobie na co dzień pracownicy działów wsparcia technicznego klienta. Z szacunków Fujitsu wynika, że odpowiednio dobrane rozwiązania mogą zmienić ich pracę w znaczący sposób – redukując nawet o ponad połowę liczbę trafiających do nich zapytań.

Pandemia i jej długotrwałe konsekwencje

Wybuch pandemii oznaczał duże obciążenie dla działów wsparcia technicznego. Zgodnie z danymi Fujitsu, w tym czasie liczba kierowanych do nich zgłoszeń wzrosła nawet o 35 procent. Najwyższe wartości notowano głównie w chwilach masowych przejść na pracę zdalną. W związku z tym tzw. wskaźnik First Level Resolution (pokazujący, jaki odsetek zgłoszeń jest rozwiązywanych na pierwszej linii wsparcia technicznego) spadł z 78,2 proc. do 71,5 proc. Zadania były wykonywane wolniej, a niemal dwukrotnie wzrosła absencja pracowników technicznych. Znacznie, bo aż o 30 proc., podniósł się koszt obsługi pojedynczego zgłoszenia.

Najdotkliwsze konsekwencje nie dotyczyły jednak kosztów, a ludzi. Zaobserwowano bowiem aż 13-procentowy spadek satysfakcji pracowników wsparcia i 11-procentowy spadek satysfakcji użytkowników końcowych, którzy borykali się przede wszystkim z problemami z dostępem do przeróżnych systemów i ograniczoną pomocą. Satysfakcja użytkowników w dłuższym okresie okazała się warunkowana także długotrwałą zmianą modelu pracy i wynikającymi z tego konsekwencjami.

− Pandemia przełożyła się na mocniejszą niż kiedykolwiek potrzebę pracy działów technicznych w modelu dostępności 24/7. Ludzie coraz częściej chcą pracować nie tylko zdalnie czy hybrydowo, ale i elastycznie – z dowolnego miejsca i o dowolnej porze. Jeśli w trakcie pracy muszą kontaktować się z działami wsparcia technicznego, oczekują, że będzie to szybka i sprawna komunikacja, niezależna od pory dnia i strefy czasowej. To bardzo ważne rozpoznanie, które cała branża IT musi brać pod uwagę, ulepszając obecne i projektując przyszłe rozwiązania, w ramach których rozgrywają się procesy wsparcia technicznego − mówi Piotr Ciuk, Architekt Rozwiązań Usługowych, Fujitsu Polska.

Dwa lata od wybuchu pandemii, najważniejsze wyzwania stojące przed działami wsparcia technicznego to wciąż: zapewnienie ciągłości działania tych usług, utrzymanie zespołu pracowników, a także dobór odpowiednich rozwiązań i narzędzi. Priorytetami są też oczywiście: zmniejszenie liczby zgłoszeń, obniżanie kosztów operacyjnych i podwyższenie satysfakcji użytkowników oraz klientów.

Automatyzacja i optymalizacja – kwestia doboru narzędzi

Wśród dostępnych na rynku narzędzi, które działy wsparcia technicznego mogą wykorzystywać, organizując swoją pracę, są się m.in. boty (voicebot, chatbot), wirtualni asystenci, portale samoobsługowe czy wsparcie dostępne poprzez aplikacje mobilne. Dane Fujitsu pokazują, że wdrożenie tego typu rozwiązań może przełożyć się na redukcję zgłoszeń do działów Help Desk nawet o 60 procent. Odciąża to pracowników wsparcia technicznego i sprawia, że trafiają do nich częściej wymagające złożonej reakcji zadania. Warto bowiem pamiętać, że nawet 80 procent próśb kierowanych do działów wsparcia technicznego mogą stanowić sprawy powtarzalne i proste. Są wśród nich np. zapytania o informację, reset hasła, wnioski o usługę czy wygenerowanie danych z raportów. Z takimi kwestiami doskonale można sobie poradzić za pośrednictwem odpowiednich rozwiązań z zakresu automatyzacji i optymalizacji.

− Automatyzacja i optymalizacja mogą odciążyć pracowników działów technicznych w znaczny sposób. Jednak aby dobrze dobrać narzędzia wspierające pracę działu Help Desk, należy wyjść od analizy procesów i procedur, także tych awaryjnych. Doprecyzowania wymagają też rozwiązania, które pozwolą użytkownikom na samodzielne poradzenie sobie z problemem – i tu najlepiej sprawdzają się portale samoobsługowe dostępne już praktycznie w każdym narzędziu ITSM, a także dostępność wsparcia, a więc zasoby ludzkie, którymi dysponujemy. Kolejne kroki to automatyzacja najprostszych i powtarzalnych procesów np. w oparciu o sztuczną inteligencję, a także analityka, wykorzystująca doświadczenia użytkowników, przyglądająca się ich przyzwyczajeniom i preferencjom − dodaje Piotr Ciuk.

**Zachowania użytkowników pod lupą**

Analiza zachowania i doświadczeń użytkowników (UX) to kolejny niezwykle ważny obszar, z którego można czerpać konkretne dane, ulepszając funkcjonowanie działów wsparcia technicznego. Na podstawie tego, jak użytkownik się zachowuje w kontakcie z działem wsparcia, jakie ma potrzeby, z których narzędzi korzysta, do jakich wraca najczęściej i dlaczego to robi – można przemodelować procesy, aby były efektywniejsze i przekładały się na jego większą satysfakcję. To zagadnienie z pogranicza technologii i psychologii, bo ważnym elementem doświadczenia użytkownika jest też komponent emocjonalny – a więc po prostu to, jak czuje się on z narzędziami, jakie mu zaproponujemy, np. czy woli resetować hasło za pośrednictwem aplikacji mobilnej, voice bota czy w kontakcie z doradcą technicznym?

Ważna jest także ogólna ocena doświadczenia, budowana na podstawie dłuższego kontaktu za pośrednictwem zróżnicowanych narzędzi. Warto pokusić się o szczegółowe zbadanie tego aspektu, pytając użytkowników o ocenę m.in. niezawodności, responsywności, personalizacji czy empatii podczas kontaktu z działem wsparcia. Pochylenie się zarówno nad indywidualnymi doświadczeniami użytkowników, jak i wyciągnięcie z obszaru User Experience danych reprezentatywnych dla szerszej grupy – pozwalają odpowiednio zaplanować takie działania. To jedna z kluczowych ścieżek, jakimi działy wsparcia technicznego będą podążać, aby ulepszać swoje funkcjonowanie – podsumowują eksperci Fujitsu, modelujący na co dzień procesy Service Desk oraz Help Desk, będące pierwszą oraz drugą linią wsparcia IT dla klientów biznesowych.