

ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ ДО УПРАВЛІННЯ ВІДДАЛЕНОЮ ТЕХНІЧНОЮ ПІДТРИМКОЮ КОРИСТУВАЧІВ В ІТ ПІДПРИЄМСТВІ

¹Вінницький національний технічний університет

²Вінницький національний технічний університет

Анотація

Розвиток віддаленої технічної підтримки значною мірою зумовлений впровадженням хмарних технологій та платформ, що дозволяють ефективно управляти запитами та спрощувати комунікацію в розподілених командах. Платформи, такі як ServiceNow, Zendesk, та Jira Service Desk, консолідують дані про користувачів, автоматизують їх обробку і забезпечують доступ до важливої інформації з будь-якої точки світу. Використання цих інструментів сприяє підвищенню керованості і прозорості процесів, дозволяючи керівництву в реальному часі стежити за ефективністю вирішення запитів та оперативно реагувати на проблеми. За даними досліджень, більшість компаній, що надають технічну підтримку, зазначають збільшення швидкості обслуговування та покращення якості послуг завдяки хмарним рішенням.

Ключові слова: хмарні технології, управління запитами, віддалена підтримка, автоматизація, ІТ інфраструктура підприємства.

Abstract

The development of remote technical support has been significantly influenced by the implementation of cloud technologies and platforms, which facilitate effective management of requests and simplify communication within distributed teams. Platforms such as ServiceNow, Zendesk, and Jira Service Desk consolidate user data, automate processing, and provide access to critical information from anywhere in the world. Utilization of these tools enhances the manageability and transparency of processes, allowing management to monitor the efficiency of request resolution in real time and respond promptly to issues. According to research, the majority of companies providing technical support report an increase in service speed and an improvement in service quality due to cloud-based solutions.

Keywords: cloud technologies, request management, remote support, automation, IT infrastructure.

Сучасний світ інформаційних технологій характеризується стрімким розвитком та впровадженням новітніх підходів і практик, спрямованих на підвищення ефективності та якості надання послуг. Особливо гостро це питання постає в контексті організації віддаленої технічної підтримки користувачів, яка в умовах глобалізації та розподіленості бізнесу набуває все більшого значення. Дослідження тенденцій у цій сфері є актуальним завданням, адже дозволяє виявити ключові напрямки розвитку та сформулювати рекомендації щодо вдосконалення процесів управління та взаємодії в команді [1].

Однією з ключових тенденцій у розвитку віддаленої технічної підтримки є активне впровадження хмарних технологій та інструментів, що забезпечують централізоване управління запитами, ефективну комунікацію та співпрацю між членами розподілених команд. Хмарні платформи, такі як ServiceNow, Zendesk, Jira Service Desk, набувають все більшої популярності завдяки своїй здатності консолідувати інформацію про запити користувачів, автоматизувати процеси їх обробки та надавати єдину точку доступу для всіх учасників процесу підтримки. Використання хмарних інструментів дозволяє створити єдиний інформаційний простір, в якому члени команди, незалежно від їх географічного розташування, мають доступ до актуальних даних про запити, їх статус та історію взаємодії з користувачами, що сприяє підвищенню прозорості та керованості процесу підтримки. Керівники мають змогу в режимі реального часу відслідковувати показники ефективності роботи команди, ідентифікувати «вузькі місця» та оперативно реагувати на виникаючі проблеми де хмарні платформи надають широкі можливості

для колаборації та обміну знаннями всередині команди. Вбудовані інструменти для онлайн-комунікації, такі як чати, форуми, системи обміну миттєвими повідомленнями, дозволяють членам команди оперативно взаємодіяти один з одним, обмінюватися досвідом та спільно працювати над вирішенням складних запитів, що особливо важливо в умовах віддаленої роботи, коли співробітники не мають можливості особистого спілкування та вирішення проблем «вічна-віч». Результати досліджень підтверджують ефективність використання хмарних технологій для організації віддаленої технічної підтримки. Так, згідно з даними звіту «State of Remote Work 2021» від компанії Owl Labs, 84% компаній, що надають послуги технічної підтримки, використовують хмарні інструменти для управління запитами та комунікації всередині команди. При цьому 79% респондентів відзначають підвищення швидкості обробки запитів та 71% – покращення якості наданих послуг завдяки використанню хмарних платформ [2, 3].

Використання хмарних систем управління запитами суттєво покращує роботу служб технічної підтримки за кількома ключовими показниками. По-перше, хмарні системи дозволяють зменшити середній час вирішення запитів (MTTR), завдяки можливості швидкого доступу до необхідних даних і автоматизації процесів, що сприяє підвищенню оперативності у відповідях на звернення клієнтів. Наприклад, дослідження показують, що при використанні хмарних рішень показник «середній час до відновлення» може бути знижений на значні 40–50%, що істотно підвищує надійність систем [4]. По-друге, хмарні рішення дозволяють зменшити навантаження на технічну підтримку шляхом автоматизації рутинних завдань і використання знань бази, що скорочує кількість звернень на 30–40%. Завдяки цьому служби технічної підтримки можуть зосередитися на вирішенні складніших проблем, що підвищує загальну ефективність роботи команди підтримки.

Підсумовуючи, можна стверджувати, що зростання використання хмарних технологій та інструментів є однією з ключових тенденцій у розвитку віддаленої технічної підтримки користувачів. Централізоване управління запитами, ефективна комунікація та співпраця розподілених команд на базі хмарних платформ дозволяють суттєво підвищити якість та швидкість надання послуг, забезпечити прозорість та керованість процесу підтримки. В той же час, впровадження хмарних технологій вимагає виваженого підходу з урахуванням питань безпеки, конфіденційності та інтеграції з існуючими системами компанії.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Дерлінг Б., Хамбл Р., Бундгаард С. Міжнаціональні команди: керування різноманітністю та конфліктами. - Київ: Либідь, 2020.
2. Colan, J.; Nakanishi, J.; Aoyama, T.; Hasegawa, Y. A Cooperative Human–Robot Interface for Constrained Manipulation in Robot–Assisted Endonasal Surgery. Appl. Sci. 2020, 10, 4809. [CrossRef].
3. Desktop Support Metrics: Incident First Contact Resolution Rate. MetricNet Performance Benchmarking and Consulting. URL: <https://www.metricnet.com/desktop-support-metrics-part-5/>.
4. 25 ITSM Stats, Facts and Benchmarks You Should Know. BMC Blogs. URL: <https://www.bmc.com/blogs/itsm-stats-facts-benchmarks/>.

Краєвська Алла Станіславівна – к.е.н, доцент, доцент кафедри підприємництва, логістики та менеджменту, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця, Україна, kraevska@vntu.edu.ua.

Кысса Олександр Вікторович – аспірант, кафедра підприємництва, логістики та менеджменту, Вінницький національний технічний університет, Вінниця, Україна, ol.kyssa@gmail.com.

Kraievska Alla Stanislavivna – Candidate of Economic Science, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Entrepreneurship, Logistics and Management, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, Ukraine.

Kyssa Oleksandr Viktorovych – Postgraduate student, Department of Entrepreneurship, Logistics and Management, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, Ukraine.