

ITIL

Ügyfélszolgálat (Service Desk)

Ügyfélszolgálat

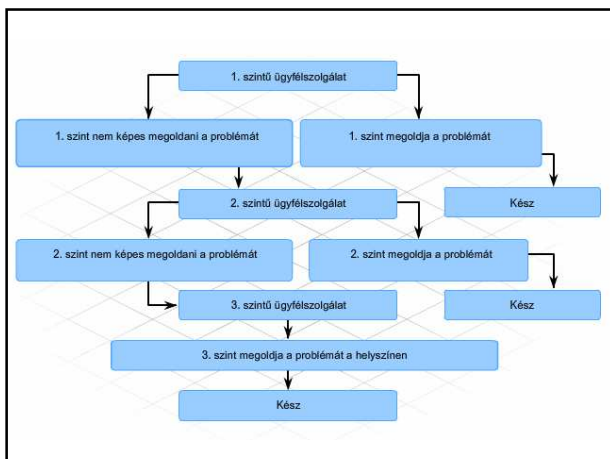
- funkcionális szervezeti egység
- egyetlen kapcsolódási pont
- értéke

Célja

- a normál szolgáltatás (normal service) minél gyorsabb helyreállítása

Szerepe

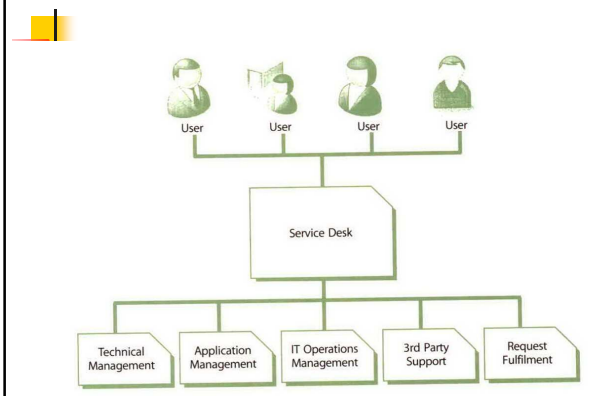
- tökéletesített ügyfélszolgálat
- jobb elérhetőség
- tökéletesített kooperáció és kommunikáció
- kevesebb negatív hatás az üzletre
- jobban menedzselte és ellenőrzött infrastruktúra
- jobb erőforrás-kihasználás
- több és tartalmasabb menedzsment információ



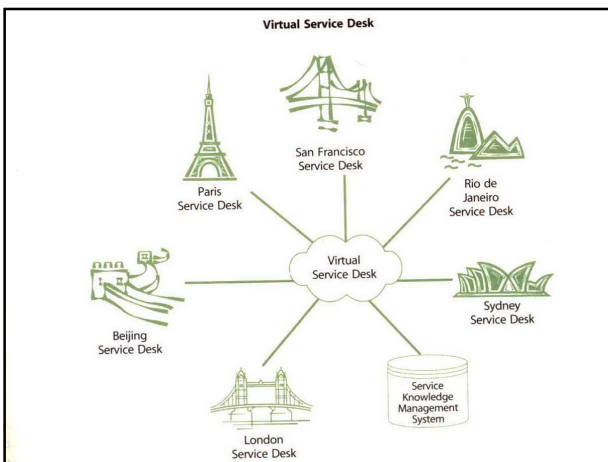
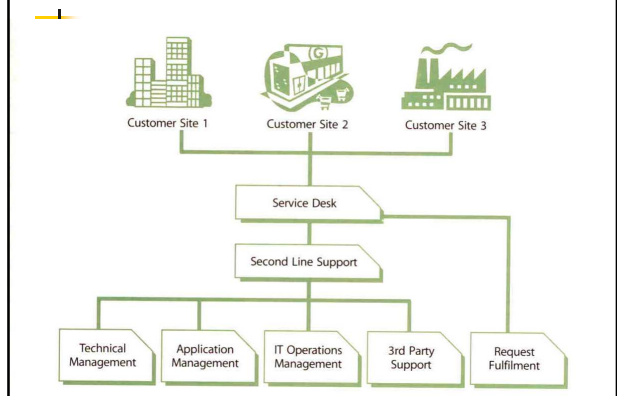
Tevékenységei

- naplózás
- első vonali (first line) vizsgálat és diagnózis
- incidensek megoldása
- eskaláció
- a felhasználók tájékoztatása az előrehaladásról
- az elintézettek lezárása
- elégedettségi felmérés

Helyi ügyfélszolgálat (local service desk)



Központi ügyfélszolgálat (centralized service desk)



Az ügyfélszolgálat struktúrája

- Az elmondottakon kívül:
 - globális ügyfélszolgálat (follow-the-sun service)
 - szakosított ügyfélszolgálati csoportok (specialized service desk groups)

Elhelyezés

- tágas
- jó akusztika

Munkatársak I.

- száma
- tapasztalata
 - függ az ügyfélszolgálat jellegétől
 - Csekély felkészültségű + eszkalálás
 - „műszaki” ügyfélszolgálat
 - általános készségek is szükségesek
- képzése
 - új munkatárs
 - folyamatos továbbképzés

Munkatársak II.

- megtartásuk
 - fontosságuk
 - kiesésük
 - előlépésük
- szuper-felhasználók
 - két irányú kommunikáció
 - feladatuk, képzésük
 - naplózás

Metrikák

- első vonali kezelési idő
- az első vonal által megoldott, a többi vonal felé nem eszkalált események aránya
- az incidensek átlagos megoldási ideje
- Az incidensek átlagos eszkalálási ideje
- egy incidens átlagos kezelési költsége

Metrikák – felhasználói vélemények

- céljuk
- módszerük
- mire ügyeljünk?

Az ügyfélszolgálat kiszervezése

- döntés
- felelősség
- óvintézkedések

Kiszervezés – közös eszközök

- eszköz-konzisztencia
- integrációs problémák
- a kiszervezett ügyfélszolgálat hozzáférése

Kiszervezés – SLA célok

- kialakításuk
- hozzáférés

Kiszervezés – az adatok tulajdonlása

- szabályai
 - a megrendelő adatai
 - a külső szolgáltató adatai

Bemenetei

- incidensek
- szolgáltatáskérések

Kimenetei

- a vizsgálat és diagnózis eredményei
- elintézett incidensek és szolgáltatáskérések
- eszkalációk
- lezárt incidensek és szolgáltatáskérések
- a konfiguráció menedzsment rendszer frissítései

Az üzletnek szolgáltatott értéke – összefoglalás

- egyszerű és egyetlen csatlakozási pont
- jelentős idő- és energia-megtakarítás
- kedvezőbb külső benyomás

Vége