



# Kierownik Biura Obsługi

Kierownik Biura Obsługi powinien być skuteczny we wspieraniu technicznym użytkowników, w związku z tym musi posiadać wiedzę z zakresu konkretnych technologii (serwisów sieciowych), być zaznajomiony z kontraktami SLA (podpisanych między odbiorcą a dostawcą usługi) [ang. Service Level Agreement] świadomość priorytetów biznesowych klientów, typowych zagadnień, jak również pozytywnego stosunku do rozwiązania zaistniałego problemu oraz relacji z klientem.

Stanowisko to wymaga minimalnego doświadczenia zawodowego udokumentowanego czynną pracą w tym temacie na poziomie minimum 12 miesięcy. W przypadku niespełnienia powyższego warunku, kandydat może przystąpić do egzaminu, lecz w wyniku certyfikacji uzyska jeden z niższych stopni przed tytułem Kierownika Biura Obsługi

## Przegląd wykonywanych zadań

Poza czynnościami przypisanymi przez przełożonych, zajmuje się efektywnym wspomaganie użytkowników docelowych oprogramowania i/lub konserwowaniem struktur lokalnych w celu zapewnienia pełnego wykorzystywania posiadanych przez organizację systemów, oprogramowania i aplikacji.

Bazując na przedstawianych przez strukturę organizacyjną przedsiębiorstwa specyficznych wymaganiach oraz na zadaniach postawionych sekcji Help Desk, identyfikuje cele i wymagania przedsiębiorstwa, przeprowadza analizę SWOT słabych i silnych stron organizacji, wymaganych przy realizacji projektów rozwojowych firmy.

Jest ogniwem łączącym grupy operacyjne z Zarządem, przekazuje informacje dotyczące aktualnych celów i misji w przedsiębiorstwie, angażując w nie pracowników. Jego zadaniem jest zbudowanie relacji, w których Klient będzie postrzegany jako cel wszystkich działań organizacji zorientowanie na Klienta i na świadczone mu usługi, orientacja na wartość Klienta, jako narzędzie do szacowania efektywność podejmowanych działań.

Określa samodzielnie lub przy współpracy z innymi jednostkami standardy usług Help Desk, ustanawia tzw. umowy SLA (z ang. Service Level Agreement), umowy utrzymania i systematycznego poprawiania ustalonego z biznesem poziomu jakości usług informatycznych poprzez stały rozwój i ulepszenie już istniejących. Ponadto, odpowiedzialny jest za przenoszenie standardów wynikających z SLA na szczebel operacyjny (w formie instrukcji), określa procedury dostosowawcze i wskaźniki mierzące ich jakość, wdraża oraz aktywuje procedury zbierania danych i monitoringu, oraz procedury zarządzania błędami (z ang. Gap Management).

Przy dobrym wykorzystaniu technologii Help Desk określa i przedstawia propozycje dotyczące wdrażania oraz ulepszenia infrastruktury sprzętowych i programowych (technologie komputerowe i z zakresu telefonii, ACD, IVR, CTI, VoIP, narzędzia wiedzy, CRM).

Ocena efektywność wykorzystania typowych narzędzi do wspomaganie klientów, definiuje sposoby prawidłowego wdrażania oraz przeprowadzania monitoringu dla przedsięwzięć (np. e-mail, czaty internetowe, lista FAQ, zdalne zarządzanie, etc.)

Określa czynniki kosztowe wynikające z działania usług Help Desk, przeprowadza analizy koszt/zysk dla każdego z tych czynników.

W zależności od wartości poszczególnych jednostek serwisowych przedstawianych dla Klienta, określa poziom kontynuacji oraz plan w razie wystąpienia zdarzeń szkodliwych, procedury zapasowe oraz systemy do kontynuacji działań.

W zależności od ustalonych celów działań organizacji, określa liczbę punktów dostępowych, ilość zarządzanych linii, system wsparcia (z ang. hold system), liczbę stanowisk operacyjnych oraz przypisanych do nich agentów.

Jest odpowiedzialny za planowanie obsady pracowniczej (w zależności od godzin działania komórki serwisowej, hipotetyczny natłok zgłoszeń użytkowników), ustala procedury na wypadek zdarzeń krytycznych związanych z obsługą zgłoszeń. Planuje, wdraża i monitoruje procedury z zakresu wspierania komórki serwisowej, określając systemy szkoleń, kursów, dokumentacji technicznej i baz wiedzy dostępnych dla agentów serwisowych.

Wspomaga agentów poprzez definiowanie przykładowych odpowiedzi, pewnych standardów wykorzystywanych również w kontaktach telefonicznych, poprzez pocztę elektroniczną oraz inne kanały komunikacyjne.

Pomaga w aktualizowaniu i poszerzaniu bazy pytań i odpowiedzi, tzw. FAQ, do zastosowań wewnętrznych jak i jako systemów do samoobsługi.

Jest odpowiedzialny za wskazywanie odpowiednich dróg komunikacyjnych, m.in. poprzez ustanawianie standardów językowych, tzw. „netykiety”, opracowanie swego rodzaju słownika dla standardowych zapytań.

Definiuje standardy dla informacji i dokumentacji zgłaszanych przypadków. Ponadto określa agentom procedury konkretnych działań poprzez wdrażanie baz wiedzy, definiuje także procedury wg których tworzone są odpowiedzi FAQ dla standardowych zapytań.

Definiuje procedury rozpoznawania zdarzeń wyjątkowych oraz ich zarządzanie, umożliwienie eskalacji procedur z jasnym sposobem odpowiedzi, czasu uzyskania rozwiązania problemu oraz sposobu komunikacji z centrum serwisowym.

W przypadku problemów trudno rozwiązywalnych lub wymagających wykorzystania procedur eskalacyjnych, określa procedury postępowania, by zapewnić możliwość korzystania z danego produktu informatycznego, spełniającego obecne potrzeby użytkownika.

Przedstawia raporty okresowe z odpowiednimi wskaźnikami wykonania zadań, usług serwisowych, monitorowania jakości oraz aspektów ilościowych. Wykorzystuje raporty do wytłumaczenia sytuacji operacyjnych i zarządzania, rozwiązywania problemów oraz poziomów kompetencyjnych udzielanych przez odpowiedzialny departament. Ponadto, wykorzystuje raporty z różnych kanałów komunikacyjnych do aktywowania ulepszeń i dobrych praktyk oraz do szacowania czasu i poziomu efektywności podejmowanych zadań.

Wykazuje zdolności techniczne oraz behawioralne niezbędne przy wykonywaniu zawodu agenta serwisowego, identyfikuje podstawowe cechy, kompetencje oraz doświadczenie rozwijane przy pomocy adekwatnych technik treningowych, oraz odpowiednich zadań. Określa procedury szacowania oraz ocen pracowniczych.

We współpracy ze szkoleniowcami, określa obszary wiedzy związane z opieką nad Klientem oraz zarządzaniem Klientami, techniki wykrywania i usuwania błędów, kompetencje do rozwiązywania problemów, techniki negocjacji, które powinny być objęte programami szkoleniowymi.

Tworzy okresowe programy do oceny umiejętności agentów, analizuje luki kompetencyjne i na ich podstawie przedstawia zakres szkoleń wykorzystując do tego różne narzędzia.

Ocenia możliwości rozwoju umiejętności technicznych agentów serwisowych wspomagających użytkowników poprzez aktywację systemów zdalnego nauczania oraz poprzez inne dostępne techniki szkoleń, które także odgrywają ważną rolę przy procesach tworzenia grup pracowniczych.

Tworzy oraz organizuje okresowe badania poziomu satysfakcji klientów, oceny zwiększania wartości usług serwisowych dla Klientów, aby na ich podstawie poprawiać usługi serwisowe, poszerzać ich zakres oraz ulepszać wewnętrzne procedury zarządzania.

### **Kluczowe umiejętności behawioralne**

Praca Kierownika Biura Obsługi wymaga posiadania ogólnej wiedzy z zakresu technologii IT oraz umiejętności komunikowania się z ludźmi (zarówno w formie pisemnej jak i w kontaktach bezpośrednich).

Bardzo ważna jest współpraca z Klientem, zbieranie informacji oraz wrażliwość na zgłaszane przez Klienta potrzeby dotyczące potencjalnych zmian w samej organizacji, jak i w działalności biznesowej prowadzonej przez tego Klienta.

Dla precyzyjnego, bezbłędneho formalizowania i zatwierdzania rozwiązań informatycznych konieczne jest posiadanie umiejętności analitycznych, porównawczych, a także dobra wyobraźnia i aktywność w kontaktach z partnerami biznesowymi oraz Klientami.

Dobrymi umiejętnościami jest zwracanie uwagi na szczegóły, umiejętność logicznego myślenia, nastawienie na realizację postawionych celów, dyspozycyjność, determinacja, zdolność przewidywania, planowania, sprawowania kontroli, budowania grup projektowych posiadanie zdolności przywódczych.



**Polskie Towarzystwo Informatyczne**

Zarząd Główny

Al. Solidarności 82A m.5, 01-003 Warszawa  
tel: +48 22 636 89 87 fax: +48 22 838 47 05

**www.eucip.pl - info@eucip.pl**