

Н. В. Лукашевич
(ГГУ имени Ф. Скорины, Гомель)
Науч. рук. **А. Н. Купо**, канд. техн. наук, доцент

ПОВЫШЕНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПРИ ВНЕДРЕНИИ АВТОМАТИЗАЦИИ СИСТЕМЫ УЧЕТА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

В эпоху цифровых технологий автоматизация процессов становится ключевым инструментом для повышения эффективности работы организаций. Особенно это актуально для службы технической поддержки, где скорость и точность обработки запросов напрямую влияют на удовлетворенность пользователей. В данной статье рассмотрим, каким образом автоматизированная система учета запросов может улучшить качество обслуживания и повысить уровень удовлетворенности сотрудников университета.

Проблемы традиционных подходов -- ручной учет заявок на техническую поддержку имеет ряд существенных недостатков:

- потеря или задержка обработки запросов из-за человеческого фактора;
- отсутствие единой базы данных для анализа повторяющихся проблем;
- сложность контроля за сроками выполнения заявок;
- недостаточная прозрачность процесса обработки запросов для пользователей;
- высокая нагрузка на сотрудников службы поддержки, вынужденных вручную регистрировать и обрабатывать заявки;
- отсутствие возможности быстрой аналитики и прогнозирования будущих потребностей в технической поддержке;
- отсутствие централизованной системы отчетности и контроля качества предоставляемых услуг;
- сложности в интеграции с другими системами управления и взаимодействия с пользователями.

Эти проблемы ведут к увеличению времени решения инцидентов и снижению доверия пользователей к технической службе. Внедрение автоматизированных систем учета позволяет устранить большинство этих недостатков и значительно повысить качество предоставляемой технической поддержки.

Преимущества автоматизированных систем учета – автоматизация технической поддержки обеспечивает:

- единый центр обработки запросов – все заявки фиксируются в системе, исключая вероятность их потерь;
- омниканальность – пользователи могут отправлять запросы через веб-формы, электронную почту, мессенджеры и другие каналы;
- автоматическое распределение задач – запросы передаются специалистам в зависимости от их приоритета и категории;
- контроль выполнения заявок – система отслеживает статус каждого обращения и уведомляет ответственных сотрудников о сроках исполнения;
- удобные инструменты отчетности – аналитика помогает выявить повторяющиеся проблемы и оптимизировать процессы работы технической поддержки;
- уменьшение нагрузки на персонал – исключение рутинных задач позволяет специалистам сосредоточиться на решении более сложных вопросов;
- прозрачность и обратная связь – пользователи могут отслеживать статус своего запроса, получать уведомления о ходе выполнения и оставлять отзывы;

- интеграция с корпоративными системами – возможность взаимодействия с crm, erp и другими инструментами, что повышает эффективность бизнес-процессов;
- гибкость и масштабируемость – система может адаптироваться к изменяющимся требованиям организации и расширяться по мере необходимости.

Реализация автоматизированной системы учета – для эффективного учета заявок в университете была разработана онлайн-система, основанная на использовании Яндекс Форм и Google Таблиц. Данный подход позволил:

- упростить процесс подачи запросов с помощью удобных веб-форм;
- автоматически заносить все обращения в единую базу данных;
- организовать оперативное уведомление специалистов о новых задачах;
- анализировать статистику обращений и выявлять наиболее частые проблемы;
- визуализировать данные с помощью дашбордов и графиков, что облегчает анализ эффективности работы службы поддержки;
- интегрировать систему с другими сервисами, такими как почтовые рассылки, внутренние корпоративные чаты и системы управления проектами;
- повысить уровень безопасности данных за счет использования современных технологий шифрования и контроля доступа.

Автоматизированная система учета позволяет сделать процесс технической поддержки более прозрачным и удобным, что повышает удовлетворенность пользователей. Пользователи получают возможность:

- легко отправлять запросы через веб-интерфейс;
- отслеживать статус обращения в режиме реального времени;
- оперативно получать уведомления о ходе выполнения их заявки;
- оценивать качество обслуживания;
- получать персонализированные рекомендации по устранению распространенных проблем;
- получать доступ к базе знаний и часто задаваемым вопросам, что снижает нагрузку на специалистов и позволяет решать проблемы самостоятельно;
- взаимодействовать с системой через мобильные приложения, что делает процесс еще более удобным и доступным.

Сотрудники технической поддержки, в свою очередь, избавляются от необходимости вручную регистрировать обращения и тратить время на распределение задач. Это позволяет им сосредоточиться на решении самих технических проблем, что значительно сокращает время отклика и улучшает сервис. Руководство получает доступ к аналитике, позволяющей оценивать производительность сотрудников и выявлять узкие места в процессе обработки заявок. Также появляется возможность внедрения элементов искусственного интеллекта для прогнозирования проблем и автоматической генерации ответов на типовые вопросы.

Автоматизация системы учета технической поддержки играет важную роль в повышении удовлетворенности пользователей. Она обеспечивает оперативность обработки запросов, снижает нагрузку на специалистов и делает процесс взаимодействия с технической службой удобным и прозрачным. В дальнейшем система может быть расширена новыми функциями, такими как интеграция с CRM-системами, чат-ботами и искусственным интеллектом, что позволит ещё больше повысить эффективность технической поддержки. Кроме того, возможна разработка мобильного приложения, которое предоставит пользователям удобный доступ к сервису прямо со смартфона.

Другим перспективным направлением является внедрение механизмов предиктивного анализа, которые позволят заранее выявлять потенциальные проблемы и предупреждать их возникновение. Это создаст возможность проактивного обслуживания, при котором техническая поддержка будет не только решать текущие запросы, но и предотвращать

возможные сбои. Все эти шаги помогут создать полноценную экосистему технической поддержки, которая будет отвечать современным требованиям цифрового университета и способствовать дальнейшему повышению уровня удовлетворенности пользователей.