

УДК 338.336

С. О. Титарчук, здобувач третього (освітньо-наукового) рівня вищої освіти

Вінницький національний аграрний університет, Україна

Науковий керівник: докт.екон.наук, професор С. В.Коляденко

ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ РОБОТИ ПРАЦІВНИКІВ ТЕХНІЧНОЇ ПІДТРИМКИ ЗА РАХУНОК ЦИФРОВІЗАЦІЇ ЗАСОБІВ ДОТРИМАННЯ SLA

S. Tytarchuk, the third (educational and scientific) level of higher education applicant

Vinnitsia National Agrarian University, Ukraine

Kolyadenko S. Dr. Sc., Prof., scientific supervisor

INCREASING THE EFFICIENCY OF TECHNICAL SUPPORT STAFF THROUGH DIGITALIZATION OF SLA TOOLS

Низька ефективність працівників будь-якого технічного відділу, у тому числі технічної підтримки являється головною проблемою фінансових втрат та як наслідок втрат конкурентних позицій на ринку. Навіть висококваліфіковані технічні експерти часто бувають неефективними через низку причин, серед яких можуть бути: незацікавленість у результаті, погана самоорганізація, невміння роботи в команді, погана мотивація, невірне бачення якісного кінцевого продукту, відсутність планування та правильно налаштованої системи по контролю якості та термінів виконаних робіт. Останнє на пряму впливає на результат, тому цифровізація інструментів, що дозволять правильно організовувати виконання робіт являється ключовим фактором у підвищенні ефективності працівників, що в свою чергу збільшить фінансові показники підприємств.

Згідно з [1], критично важливим показником оцінки та критерієм роботи будь-якого підприємства являється показник тривалості циклу завершення процесу. Для працівників технічного супроводу цей критерій є визначальним в роботі відділу. В ІТ структурах та телекомунікаційних компаніях, де надаються послуги клієнтам, для забезпечення рівня наданих послуг закладаються угоди про рівень наданих послуг (SLA), що включає в себе як суть та опис наданих послуг, їх достатня якість, терміни виконання робіт, швидкість реакції на запит, виїзду на об'єкт (для вирішення технічної проблеми), та інші аспекти, що дозволяють забезпечити надання послуг на високому рівні.

На початку співпраці з клієнтом, першим етапом є візуалізація його процесів та визначення тих процесів, які є головними у процесі ціноутворення бізнесу. Наступним етапом є документування всіх ключових моментів співпраці, що може впливати на фінансові показники підприємства замовника [2].

Цифровізація засобів забезпечення угод про рівень обслуговування (SLA) стає ключовим інструментом у досягненні цієї мети. Впровадження цифрових рішень дозволяє не лише оптимізувати процеси, але й значно підвищити якість обслуговування клієнтів.

Одним із основних аспектів є автоматизація моніторингу та звітності за SLA. Завдяки використанню програмного забезпечення з інтегрованими аналітичними можливостями, технічна підтримка може в реальному часі відстежувати відповідність показників угоди, таких як час реакції, швидкість вирішення запитів або доступність сервісу. Це дозволяє своєчасно виявляти та усувати потенційні проблеми, мінімізуючи ризик порушень SLA.

Основним цифровим інструментом по забезпеченню SLA є білінгова система, що дозволяє об'єднати як вхідні канали зв'язку (пошта, чат), так і платіжні системи, має клієнтський портал та особистий рахунок, яким споживач послуг може розраховуватись за надані послуги, має у собі всі засоби звітності та моніторингу, що дозволяє відслідковувати показники працівників по кожному клієнту та взагалі, що дозволить вчасно реагувати на недотримання домовленостей про рівень наданих послуг, та як результат зменшити

негативну складову по клієнту. Таким чином система поєднує у собі як комунікативну систему, так і функції бухгалтерського обліку [3].

Також важливо виділити CRM системи серед інструментів дотримання SLA. Вони дозволяють сформувати спільний єдиний простір для ведення всіх комунікацій між працівниками та клієнтами, фіксувати терміни та сигналізувати про їх порушення. Такі системи дозволяють контролювати роботу працівників і забороняють працювати їм так, як кожен звик [4].

Іншим важливим аспектом є застосування штучного інтелекту та чат-ботів. Ці технології здатні значно скоротити навантаження на працівників технічної підтримки, виконуючи рутинні завдання, як-от відповіді на поширені запитання чи попередня діагностика проблем. Завдяки цьому спеціалісти можуть зосередитися на складніших запитах, які потребують індивідуального підходу.

Цифровізація також сприяє вдосконаленню управління знаннями. Використання централізованих баз даних з автоматичним оновленням дозволяє працівникам технічної підтримки швидко знаходити потрібну інформацію для вирішення проблем клієнтів. Це зменшує час очікування та підвищує рівень задоволеності клієнтів.

Важливим фактором є інтеграція цифрових інструментів у системи зворотного зв'язку. Аналітичні платформи дозволяють аналізувати поведінку клієнтів, визначати їхні потреби та прогнозувати потенційні запити. Таким чином, технічна підтримка може не лише реагувати на проблеми, а й проактивно попереджати їх.

Цифровізація процесів підтримки також створює можливості для дистанційного навчання персоналу [5]. Використання інтерактивних платформ для навчання дозволяє працівникам технічної підтримки оперативно здобувати нові знання та навички, що сприяє їх професійному зростанню та підвищенню загальної продуктивності команди.

Отже, впровадження цифрових інструментів у забезпечення SLA дозволяє значно підвищити ефективність роботи технічної підтримки. Це не лише спрощує управління процесами, але й забезпечує вищий рівень задоволеності клієнтів, що є ключовим фактором конкурентоспроможності компанії в сучасному цифровому світі.

Література

1. Заховалко Т. В., Максишко Н. К., Олешко О. В. Аналіз та удосконалення процесу технічної підтримки користувачів інформаційних систем банку. *Вісник Запорізького національного університету. Економічні науки*. 2014. №3. С. 64-76. URL: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/Vznu_eco_2014_3_10.pdf (дата звернення 23.11.24)
2. Проскурня М. Г. Вимірювання показників діяльності інформаційно-комунікаційних підприємств. *Ефективна економіка*. 2014. №3. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=2852> (дата звернення 23.11.24)
5. Сімашко, В., Денищук П. Сучасні тенденції розвитку білінгу. *Наука молода : зб. наук. праць молодих вчених THEU*. 2011. №15-16. С. 314-319. URL: <http://dspace.tneu.edu.ua/handle/316497/27403> (дата звернення 24.11.24)
4. Лизанець А. Г. Роль засобів комунікацій в управлінні персоналом. *Управління соціально-економічними трансформаціями господарських процесів: реалії та виклики: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., м. Мукачєво, 18-19 квітня 2019р. Мукачєво, 2019. С. 130-133.*
5. Ремньова Л., Забаштанська Т. Концептуальні засади навчання персоналу в умовах діджитал-трансформації бізнесу. *Проблеми і перспективи економіки та управління*, №1(25), С. 45–53. DOI: [https://doi.org/10.25140/2411-5215-2021-1\(25\)-45-53](https://doi.org/10.25140/2411-5215-2021-1(25)-45-53)