

پشتیبانی فنی سیستمهای کامپیوتری



R. Aalders and P. Hind

ترجمه: مهرداد مسلمی

مقدمه

معمولاً به دلیل نقص در آنها رخ می دهد. متخصصان فناوری اطلاعات به طریق مشابه بیشترین تلاشهای خویش را بر ساختار فناوری که خدمات پشتیبانی فنی بر آن استوار است، متمرکز می کنند.

از سوی دیگر مسافر عادی به احتمال قوی بیش از لحظه ای به موارد ذکر شده فکر نمی کند. قضاوت او درباره آن خط هوایی مبتنی بر کیفیت غذای ارائه شده است. به طور مشابه قضاوت کاربر سیستمهای کامپیوتری درباره واحد پشتیبانی فنی و به تبع آن واحد فناوری اطلاعات مبتنی بر عناصری است که از دیدگاه متخصصان حرفه ای جزئی و بی اهمیت است.

عواقب و تاثیرات

عواقب مدیریت ضعیف در بخش پشتیبانی فنی را می توان به این شرح برشمرد:

- عملکرد کلی واحد فناوری اطلاعات بر اساس عملکرد این بخش سنجیده می شود،
- مدیریت فناوری اطلاعات برای رفع نارضایتیهای به وجود آمده مجبور به صرف زمان بسیار زیادی خواهد بود،
- با افزایش هر چه بیشتر تعداد کامپیوترها و کارمندان بخش شبکه در جهت دستیابی به هدفی دست نیافتنی، هزینه ها روبه فزونی خواهد گذاشت،
- مدیریت و واحد فناوری اطلاعات در ضعف آموزش کارکنان برای استفاده از آنچه امروزه ابزارهای ابتدایی کار محسوب می شوند، مقصر شناخته خواهند شد.

مدیریت پشتیبانی فنی سیستمهای کامپیوتری ا بحث انگیزترین موضوعی است که مدیریت فناوری اطلاعات با آن روبه روست. مشکلاتی که کاربران سیستمهای کامپیوتری با آن دست به گریبانند، در مقایسه با سایر مشکلات عملیاتی واحد فناوری اطلاعات، به مراتب ساده تر و از نظر فنی کم اهمیت محسوب می شود؛ حال آنکه یک کارمند انتظار دارد برای حل مشکلات مربوط به یک واژه پرداز، در مقایسه با پردازشی خارج از کنترل که خطر تخریب یک سیستم حیاتی را دارد کمک بیشتر و سریعتری دریافت کند. بخشی از گناه به عهده واحد فناوری اطلاعات است که اغلب، کارکنان تازه کار و کم تجربه را در واحد پشتیبانی فنی به کار گرفته و علاوه بر آن به این بخش توجه تحلیلی در خور و مناسبی نشان نداده است.

جدول ۱ انواع درخواستهای پشتیبانی فنی را به دو گروه تفکیک کرده است: درخواست خدمت و درخواست رفع مشکل. این روش تجزیه و تحلیل در تدوین استراتژی شیوه برخورد با درخواستهای ارجاع شده به کارکنان واحد پشتیبانی فنی و ایجاد ترکیب مناسب مهارتهای لازم در این واحد بسیار مثمر تر خواهد بود. شیوه برخورد کاربران سیستمهای کامپیوتری با مدیریت پشتیبانی فنی مشابه شیوه برخورد مسافران خطوط هوایی با هواپیماست. مهندسان و کارکنان پرواز اهمیت حیاتی کارکرد صحیح و کامل سیستمهای الکترونیک، موتورها، بالها، بدنه هواپیما و سیستم ناوبری آن را به خوبی احساس می کنند، زیرا سوانح و فجایع هوایی

منافع و مزایا

یک واحد پشتیبانی فنی که به نحو مطلوبی مدیریت شده است قادر خواهد بود:

- بعضی دلایل اصلی درخواست کمک از واحد پشتیبانی فنی را حذف کند،
- مسئولیت استفاده از ابزارهای کار را بردوش افراد مناسبی که قادرند هرگونه کمبود و نقیصه را مرتفع کنند، قرار دهد (تنها واگذاری مسئولیت حل مشکل بدون پیگیری و حصول اطمینان از انجام آن، بی معنی است)،
- کاربران را در زمینه هزینه‌های درخواست کمک از واحد پشتیبانی فنی آموزش داده و بدین وسیله آنها را کنترل کند،
- وقایع و حوادث پیشینی نشده‌ای را که موجب بی ثباتی در شبکه محلی و ساختار محیط عملیاتی می‌شود، کاهش دهد،
- موجب گسترش خودکفایی در بخشهای مناسبی از مدیریت رایانه‌های کاربران شود.

است تنها کسری از هزینه‌های همان واحد در صورت نبود مدیریت مناسب است.

مطالعات انجام شده نشان می‌دهد که تفاوت هزینه بدترین و بهترین نیروی کار واحد پشتیبانی فنی بین ۷۴۵ دلار در بدترین حالت و ۸۸ دلار در بهترین حالت نوسان می‌کند. این مطالعات همچنین بیانگر این مطلب است که درخواستهای مربوط به تغییر اسم رمز ۲۵ درصد و به کارگیری کامپیوتر ۲۷ درصد، جمعاً تشکیل دهنده ۵۲ درصد درخواستها از واحد پشتیبانی فنی است!

- کارکنان بخش پشتیبانی فنی را تشویق کنید. بخش پشتیبانی را به شکلی در آورید که کارکنان مشتاق به فعالیت در آن باشند نه گریزان از آن و این میسر نیست مگر با به کارگیری بهترین نیروها و ایتان در آن بخش. هر چند بدین شکل دستمزد سرانه بیشتری پرداخت خواهد شد، لیکن در مجموع به دلیل نیاز به تعداد کمتری افراد ماهر به احتمال زیاد هزینه کاهش خواهد یافت.

بخش پشتیبانی را به شکلی در آورید

که کارکنان مشتاق به فعالیت در آن

باشند نه گریزان از آن

و این میسر نیست

مگر با به کارگیری بهترین نیروها و ایتان

در آن بخش

رهنمودها، راهکارها

به منظور کمک به مدیران فناوری اطلاعات در جهت شناخت راه حل‌های بالقوه مشکلات پشتیبانی فنی، رهنمودهای فشرده و سودمند زیر کافی به نظر می‌رسد. هر چند مطالب این بخش بیشتر حول محور مدیریت پشتیبانی فنی داخلی متمرکز است، لیکن بیشتر آنها در مورد مدیریت پشتیبانی فنی بیرونی (مشتریان، نمایندگان، عرضه کنندگان) نیز کاربرد دارد.

- بهترین کارکنان خویش را در پشتیبانی فنی به کار گیرید. این افراد باید از مهارت‌های ارتباطی و مدیریت بر خود و تخصصی برجسته‌ای برخوردار باشند. اینان نیروهای خط اول جبهه کار هستند. بخش پشتیبانی فنی محل به کارگیری افراد تازه کار نیست. در این مورد نباید هیچ‌گونه جای بحثی باقی بماند. یک موسسه معتبر مالی فارغ‌التحصیلان کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی خویش را در بخش خدمات مشتریان به کار می‌گمارد؛ چرا؟ زیرا مشتریان این موسسه سرمایه‌گذاران جدی و مهم هستند و مایلند هنگام تماس تلفنی با بخش پشتیبانی موسسه با افراد آگاه و متخصص در امور مالی درباره سرمایه‌گذار یهایشان مذاکره کنند نه با کارکنان ساده رده پایین که هرگز در زندگی‌شان سهام خریداری نکرده‌اند. این درس عیناً در مورد مدیریت پشتیبانی فنی فناوری اطلاعات نیز مصداق دارد. در مجموع هزینه واحد پشتیبانی فنی که به نحو مطلوبی مدیریت شده

- از سیستمی در پشتیبانی فنی استفاده کنید که به شما امکان مشاهده خدمات ارائه شده، اندازه‌گیری روندها و شناسایی علل بروز مشکلات را بدهد. این علل ممکن است اشکالات مکرر سخت‌افزاری و موارد ناشی از کمبود آموزش باشند (شایعترین موارد). اگر مشکلات مربوط به سخت‌افزار است، هزینه جایگزینی موارد غیر قابل استفاده باید ارزیابی شود. مسلماً مشاهده ساعات متممادی پشتیبانی فنی در رابطه با یک چاپگر معیوب که با هزینه‌ای کم قابل جایگزینی است، ناراحت کننده است.
- به منظور پشتیبانی فنی، ضوابطی برای سطح خدمات ایجاد کنید که در برگیرنده موارد زیر باشد:
- تعیین مبانی طبقه‌بندی درجه اهمیت موارد ارجاع شده به پشتیبانی فنی و در نتیجه اهداف انجام «تعمیرات».

- مشخص کردن زمان پاسخگویی که با فاصله زمانی تماس با واحد پشتیبانی فنی و زمان آغاز بررسی برای حل مشکل و نه زمان رفع آن اندازه گیری می شود. این زمان با توجه به اهمیت و اولویت موارد باید متفاوت باشد.

- تعیین وظایف کاربران، شامل آموزش، خودکفایی، بازمینی و مقررات و قواعد تماس با واحد پشتیبانی فنی. در صورت لزوم می توان از کارتهای مخصوصی که موارد لازم را به ایشان یادآوری کند، استفاده کرد.

- سیاستهای لازم را در رابطه با بازیهای رایانه ای، تغییرات غیرمجاز در متغیرهای پیکربندی، استفاده از نرم افزارهای شخصی و یا غیرقانونی، ایجاد کنید و به کار گیرید. یک حسابرس را هر سه ماه یک بار مامور بازرسی کنید و اقدامات لازم را بر علیه متمردين انجام دهید. این اقدامات ممکن است از قفل کردن



اغلب شرکتها آمادگی قبول هزینه برای این سطح از پشتیبانی را ندارند. حداکثر تلاش خویش را به کار گیرید تا این پیام را منتقل کنید که "شما آن چیزی را به دست خواهید آورد که حاضر به پرداخت بهای آن باشید".

- یک خبرنامه ماهانه یک صفحه ای - از طریق نامه الکترونیک - درباره روندها، موارد و نکات مفید و طرحهای آینده واحد پشتیبانی فنی به راه اندازید.

- جزئیات مناسبی از داراییهای واحد نگهداری کنید. بسیاری از مشکلات واحد پشتیبانی فنی از تغییرات ایجاد شده توسط کارکنان واحد فناوری اطلاعات در موجودیهای واحد که با بخشی از پیکربندی موجود در تضاد قرار می گیرد، سرچشمه می گیرند.

- هر ماهه ۲۰ درصد بالای تعداد تماس گیرندگان با واحد پشتیبانی را بررسی کنید و پیگیری کنید که چرا آنها در مقایسه با دیگران بیشترین تماسها را با واحد پشتیبانی دارند. مشاهده خواهید کرد که اصل ۸۰-۲۰ در اینجا کاربرد دارد. ۲۰ درصد کارکنان، ۸۰ درصد تماسها را با واحد پشتیبانی دارند. مشکل ایشان را حل کنید تا از فشار کار واحد پشتیبانی به میزان قابل توجهی کاسته شود.

- در صورتی که موسسه یا جامعه پشتیبانی فنی در محل شما وجود دارد، واحد پشتیبانی خود را به عضویت آن در آورید. این مجامع ممکن است منبع اطلاعات با ارزشی شامل معیارهای سنجش و پیشنهادها سودمند مستمر را دربرگیرند.

پذیرش هیچیک از موارد فوق دشوار نیست. دشوارترین و تنها مورد، غلبه بر عادت معمول و گذاشتن مسئولیت این فرایند کلیدی بر عهده کم تجربه ترین و در اغلب موارد کارکنان ناپخته است.



پانوشتها:

- 1- Help desk management
- 2- Request call
- 3- Help call

منبع:

- The IT Managers' Survival Guide, John Willy & Sons, Ltd., 2002

یک لوح خوان و حذف نرم افزار دسترسی به اینترنت تا اخراج فرد ناقض مقررات را دربرگیرد.

- روندهای منجر به درخواست پشتیبانی فنی را تجزیه و تحلیل کنید. اگر اشکال از کمبود مهارت کاربران است با واحد منابع انسانی در مورد برگزاری دوره های آموزشی نرم افزارهای کاربردی مناسب و در عین حال افزایش حداقل توانمندیهای مورد نیاز برای کارکنان تازه استخدام مذاکره کنید. واحد فناوری اطلاعات را در مقام آموزش دهنده نرم افزارهای کاربردی رایانه ای قرار ندهید. این تلقی غلط است که فکر کنیم واحد فناوری اطلاعات، مهارت لازم را به عنوان آموزگار و یا در زمینه نرم افزارهای کاربردی دارند. برای آموزش باید از مربیان حرفه ای که متخصص در هر دو زمینه آموزش و نرم افزار کاربردی خاص هستند، استفاده شود.

- انتظارات کاربران را تنظیم کنید. یک نکته به یادماندنی این است که: "تنها نیاز مشترک اغلب کاربران عبارت است از حل مشکل آنها به سریعترین شکل ممکن". به کاربران در مورد هزینه های ارائه خدمات پشتیبانی فنی، آموزش دهید و اینگونه اطلاعات را در خبرنامه پشتیبانی فنی بگنجانید.

- خدمات را با بودجه متناسب کنید. تحقیقات نشان می دهد در صورتی که مایل به ارائه خدمات پشتیبانی فنی موثر هستید بایستی در مقابل هر ۵۰ کاربر یک تحلیلگر پشتیبانی فنی به کار گرفته شود.

جدول ۱- انواع درخواست پشتیبانی فنی

۱- درخواست خدمت:

- درخواست خدمات- خدمات درخواست شده مرتبط و غیرمرتبط با فناوری اطلاعات (یا بررسی وضعیت براساس درخواست) در ارتباط با دامنه‌ای از خدمات پشتیبانی قابل ارائه توسط واحد.
- درخواست تغییر- درخواست برای تغییر در ساختار فناوری که ناشی از نقص در این ساختار نیست.
- درخواست جابه‌جایی- زیر مجموعه‌ای از درخواست تغییر؛ این درخواستها در برگیرنده جابه‌جایی فیزیکی یا مجازی منابع فناوری اطلاعات یا داراییهای فیزیکی است (براساس یک بررسی جداگانه گروه گارتر هزینه جابه‌جایی یک کامپیوتر شخصی ۳۲۰ دلار است).
- درخواست اضافات- زیرمجموعه‌ای از درخواست تغییر؛ این بخش شامل درخواستهای مخصوص کاربران نهایی برای نصب یا ارتقای منابع فناوری اطلاعات مرتبط با آنهاست.

۲- درخواست رفع مشکل^۳

- درخواست به‌کارگیری کامپیوتر این مجموعه شامل درخواست راهکار در مورد چگونگی دسترسی و به‌کارگیری منابع فناوری اطلاعات و انجام کار است.
- درخواست رفع نقص- این بخش شامل درخواست برای حل مشکلات کاربران در دسترسی و به‌کارگیری منابع فناوری اطلاعات و انجام کار است.
- درخواست تغییر اسم رمز- درخواستهای مخصوص کاربران برای ایجاد یا تجدید دسترسی به منابع مجاز فناوری اطلاعات.
- اعلام توقف سراسری- مورد خاصی از درخواستهای رفع نقص است که به‌گروه درخور توجهی از کاربران مرتبط است. تماس کاربران با درخواست خدمات فنی در جهت اطلاع‌رسانی، پرس‌وجو و یا اعتراض به مشکل دسترسی و به‌کارگیری منابع فناوری اطلاعات و انجام کار است.

پرسشنامه کنترل داخلی

- ۱- آیا نقش واحد پشتیبانی فنی در سازمان شما به شکل شفاف توصیف شده است؟
- ۲- آیا اطمینان دارید که در مجموعه شرکت یا سازمان، شناخت درستی در زمینه مواردی که برعهده واحد پشتیبانی فنی است، و مواردی که به این واحد ارتباط ندارد وجود دارد؟
- ۳- آیا هماهنگیهای لازم را برای ارائه خدماتی که به شکل سنتی برعهده واحد پشتیبانی فنی بوده لیکن مرتبط با سایر بخشهاست به عمل آورده‌اید؟
- ۴- آیا ضوابطی برای سطح خدمات در جهت تقویت خدمات پشتیبانی فنی تهیه کرده‌اید؟
- ۵- آیا این ضوابط مسئولیتهای کاربران را نیز نشان می‌دهد؟
- ۶- آیا این ضوابط را با فروشندگان کالا و خدمات رایانه‌ای برای پیشبرد اهداف خود در میان گذاشته‌اید؟
- ۷- آیا عملکرد جاری واحد پشتیبانی فنی را مورد سنجش قرار داده و معیارهایی برای بهینه‌سازی آن تعیین کرده‌اید؟
- ۸- آیا راهبردهای مناسب در زمینه‌های سرمایه‌گذاری، فناوری، سازمان، فرایندهای کاری و نیروی انسانی ضروری برای پشتیبانی از فعالیت بخش پشتیبانی فنی را مورد توجه قرار داده و به اجرا گذاشته‌اید؟
- ۹- آیا برای تمرکز بر نکات اصلی از یک سیستم مدیریت مناسب پشتیبانی فنی و گزارشگری مرتبط با آن که این امکان را برای شما فراهم می‌آورد، استفاده کرده‌اید؟
- ۱۰- آیا دارای این شهامت و جسارت هستید که بهترین کارکنان خود را در بخش پشتیبانی فنی به‌کار گیرید؟