

# Використання систем сервісної підтримки Help Desk в органах місцевої влади

Катерина Пімкіна<sup>1</sup>, Олександр Марковець<sup>2</sup>

1. Кафедра соціальних комунікацій та інформаційної діяльності, Національний університет “Львівська політехніка”, УКРАЇНА, м. Львів, вул. С. Бандери, 12.  
E-mail: [katyapimkina@gmail.com](mailto:katyapimkina@gmail.com)<sup>1</sup>, [sanmarkovets@gmail.com](mailto:sanmarkovets@gmail.com)<sup>2</sup>

*In the article the Help Desk service, its main components, the level of support and options to improve the performance information resources of local authorities.*

Ключові слова – Help Desk, Alfresco, сервісна підтримка, органи місцевої влади, інформаційний ресурс органу місцевої влади, Enterprise Content Management, система управління інформаційними ресурсами.

На сьогодні одним з головних пріоритетів у розвитку інформаційних ресурсів органів місцевої влади є прагнення побудувати їх орієнтованими на інтереси громадян, щоб вони надавали рівні можливості доступу до інформації та її використання, забезпечення вдалого функціонування та застосування громадянами сервісів, які надаються.

зв'язку з цим постає проблема комунікації між працівниками міської ради та громадянами. Для підвищення ефективності та покращення комунікації необхідне застосування сучасної інформаційної системи, а саме системи сервісної підтримки HelpDesk застосовуючи програмний засіб Alfresco. Це покращить роботу з сервісами, які надаються цими органами, пришвидшить роботу зі зверненнями та зменшить кількість зайнятих цим працівників.

*Help Desk (Service Desk)* – це інформаційна система призначена для автоматизації опрацювання запитів громадян. *ECM-система Alfresco (Enterprise content management)* – це система управління корпоративними інформаційними ресурсами. Ця система добре підходить для реалізації на її базі системи сервісної підтримки HelpDesk, оскільки система Alfresco кросплатформена та з відкритим кодом, що дає змогу інтегрувати цю систему з іншими та змінювати її зовнішній вигляд.

Основним компонентом HelpDesk який має використовуватись в органах місцевого самоврядування є система управління запитом (англ. issue tracker). Також HelpDesk-система має включати наступні *компоненти*:

- база користувачів;
- база даних для пошуку готового рішення;
- шаблони для швидкої відповіді на однотипні звернення, запити.

Рівні підтримки, які функціонують в органах місцевої влади при роботі в системі HelpDesk:

– перша лінія підтримки – працівники цієї лінії реєструють звернення, можуть допомагати користувачу самостійно чи передають виконання заявок на другу лінію підтримки, контролюють виконання звернень.

– друга лінія підтримки – працівники цієї лінії отримують заявки від першої лінії та опрацьовують їх, при необхідності залучають інших фахівців для вирішення проблем по зверненню.

*Основні параметри*, які має включати HelpDesk для інформаційних ресурсів органів місцевої влади.

1. *Наявність авто-відповіді*. Необхідно використовувати авто-відповідь у повідомленні про отримання запиту, звернення.

2. *Час відгуку*. Відповідь має бути якомога швидкою та повною.

3. *Тон звертання* (ввічливість, повага). Відповідь на звернення має бути ввічливою, необхідно представитись та персонально звертатись до людини, якій надається відповідь.

4. *Інформативність* (повнота відповіді). Відповідь має бути повною, з наявністю посилань на детальну інформацію, з уточнюючими запитаннями.

5. *Візуальне оформлення листа*. Лист-відповідь повинен бути чітко структурованим, з відленням найнеобхіднішого. Мають використовуватись різні розміри шрифту, відступи між абзацями та інше, що зробить відповідь кращою для сприйняття.

6. *Уважність до звернення*. Кожне звернення має бути розглянуте і має отримати відповідь на нього, навіть якщо це не стосується компетенції, необхідно про це сказати і порадити куди треба звернутися (при можливості).

Після впровадження системи сервісної підтримки на інформаційному ресурсі органу місцевої влади цей сервіс повинен бути представлений як одне вікно у якому мають бути зібрані всі необхідні компоненти (база користувачів, база даних для пошуку готового рішення, шаблони для швидкої відповіді на однотипні звернення, запити) для роботи працівника у першій лінії підтримки.

Отже, впровадження системи сервісної підтримки HelpDesk застосовуючи програмний засіб Alfresco дасть змогу пришвидшити та покращити процес відповіді на звернення, зменшить кількість зайнятих працівників та вирішить проблему комунікації між працівниками міської ради та громадянами.

## Література

1. Пімкіна К.О. *Можливості ЕСМ-системи Alfresco для інформаційних ресурсів органів державної влади* / К.О. Пімкіна, О.В. Марковець // *Матеріали 4-ої Міжнародної конференції ICS-2015 «Інформація, комунікація, суспільство 2015»*. – Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2015. – С. 130-131;
2. Пімкіна К.О. *Оптимізація процесу надання адміністративних послуг із застосуванням ЕСМ-системи Alfresco* / К.О. Пімкіна, О.В. Марковець // *Матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції «Актуальні питання документознавства та інформаційної діяльності: теорії та інновації»*. – Дніпропетровськ: Середняк Т.К., 2016. – С. 199-202;
3. Markovets O. *Modeling of citizen claims processing by means of queuing system* / O. Markovets, A. Peleschyshyn // *International Journal of Computer Science and Business Informatics (IJCSBI)*. - Vol. 15, No. 1. - India : IJCSBI.ORG, 2015. - P. 36-46.
4. Syerov Y. *The computer-linguistic analysis of socio-demographic profile of virtual community member* / Yu. Syerov, A. Peleschyshyn, S. Fedushko // *IJCSBI, Vol 4, No 1, August 2013*. – P. 1-13.