

Управление лицензиями Майкрософт

Советы по сокращению затрат на поддержку

- 1. Создайте центральную базу данных** и формируйте отчеты для сбора информации об оборудовании, программном обеспечении и пользователях. Ваш персонал будет полностью осведомлен о системе каждого сотрудника, и это поможет предоставлять поддержку быстрее и лучше.
- 2. Отслеживайте историю сервисного обслуживания и оборудования.** Некоторые программные продукты и оборудование, в которых часто возникают неполадки, можно проверить и при необходимости заменить более надежными решениями.
- 3. Ограничьте число различных приложений,** которые должен поддерживать ваш персонал путем максимально возможной стандартизации приложений и систем.
- 4. Поддерживайте контракты на обслуживание** всего критически важного для компании ПО и оборудования и стимулируйте их использование вашим персоналом. Всякий раз, когда ваши сотрудники получают помощь от поставщика, они обретают новые навыки и повышают результативность своей работы.
- 5. По возможности избегайте собственных решений.** Накладные расходы на поддержку собственных приложений обычно выше, чем на поддержку стандартного ПО.
- 6. Рассмотрите вопрос о приобретении ПО поддержки** и отслеживания обращений. Такие системы обычно дороже, но, как правило, имеют больше возможностей, чем нерегулярные системы баз данных. Зачастую они быстрее внедряются и облегчают отслеживание поддержки ПО.
- 7. Проведите обучение ваших специалистов по поддержке** использованию основного ПО и оборудования, даже если они не применяют это ПО непосредственно в своей работе. Глубокое знание ПО компании обеспечит более качественную и быструю поддержку этих приложений.
- 8. Поощряйте совместные обеды персонала** и групповые обсуждения, чтобы сотрудники делились знаниями и повышали общую эффективность.
- 9. Поощряйте сотрудников находить способы автоматизации** повторяющихся задач. Это позволит им сосредоточиться на своих основных задачах и приведет к повышению общей эффективности. Обязательно документируйте все автоматизированные задачи и установите процедуру для их регулярной проверки.