

УДК 656.421

Гузова А.Л.

студентка 4 курса специальности «Экономическая информатика»

*Учреждение образования «Гомельский государственный
университет им. Ф.Скорины», Гомель, Республика Беларусь*

Дорошев Д.В.

старший преподаватель

*Учреждение образования «Гомельский государственный
университет им. Ф.Скорины», Республика Беларусь, Гомель*

Alina Guzova

Student 4 year, «Economic informatics »

Gomel State University of Francisk Skorina, Gome,l Republic of Belarus

Dmitry Doroshev

senior lecturer

Gomel State University of Francisk Skorina, Republic of Belarus, Gomel

СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ К ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ MODERN APPROACHES TO TECHNICAL SUPPORT

Аннотация: В статье рассматриваются структура и виды технической поддержки. Особое внимание уделено автоматизации поддержки с помощью систем самообслуживания, чат-ботов, инструментов мониторинга и управления инцидентами. Показано, что автоматизация повышает эффективность, сокращает время решения проблем и снижает нагрузку на специалистов.

Annotation: This article examines the structure and types of technical support. Particular attention is paid to support automation using self-service systems, chatbots, monitoring tools, and incident management. It is shown that automation improves efficiency, reduces problem resolution time, and

reduces the workload of specialists.

Ключевые слова: *техническая поддержка, многоуровневая модель, автоматизация, управление инцидентами, качество обслуживания.*

Keywords: *technical support, multi-tier model, automation, incident management, quality of service.*

В современном мире цифровые технологии проникли практически во все области человеческой деятельности. Особенно активно они используются в бизнес-процессах компаний. При этом сбой в работе информационных систем может привести к остановке ключевых операций и, как следствие, к финансовым потерям. Именно поэтому важнейшую роль играет техническая поддержка, которая обеспечивает стабильное и непрерывное функционирование цифровой инфраструктуры.

Техническую поддержку можно разделить на два вида в зависимости от того, кому она оказывается: поддержка для внешних клиентов и поддержка для сотрудников внутри организации.

Клиентская техническая поддержка направлена на помощь внешним пользователям в использовании продуктов и услуг компании. Как правило, она осуществляется через разнообразные каналы связи - например, горячие линии, электронную почту, онлайн-чаты или специализированные сервисные порталы [1].

Внутренняя техническая поддержка предназначена для сотрудников организации и направлена на устранение технических неполадок, возникающих в ходе их работы. Это может включать помощь в подключении к корпоративной сети, устранение сбоев в работе компьютеров, исправление ошибок в программном обеспечении и другие подобные задачи. Обращения за такой поддержкой обычно

осуществляются через внутренние сервисы.

В крупных компаниях чаще всего применяется многоуровневая модель технической поддержки. Число уровней в такой структуре устанавливается исходя из специфики и потребностей бизнеса. Наиболее распространённый вариант включает четыре уровня поддержки [2].

Нулевой уровень - пользователь самостоятельно устраняет возникшую проблему, опираясь на стандартные инструкции, справочные материалы или интерактивные помощники, подготовленные организацией.

Первый уровень поддержки - это этап, на котором пользователь обращается в службу технической поддержки. Специалисты первой линии собирают информацию о возникшей проблеме, определяют её тип и регистрируют обращение. Существует два основных типа обращений: инцидент и запрос на обслуживание [3].

Сотрудники первой линии вправе самостоятельно решать те проблемы, для которых уже существуют утверждённые инструкции или шаблонные решения. Если же проблема выходит за рамки их компетенции, они обязаны передать её на следующий, более квалифицированный уровень технической поддержки.

Специалисты второго уровня обладают более глубокими знаниями и практическим опытом в технической поддержке. Обычно каждый из них отвечает за определённую область или направление, поэтому сотрудникам первой линии важно точно определить категорию обращения и направить заявку именно тому эксперту, чья специализация соответствует сути проблемы.

Третий уровень поддержки занимается решением сложных технических задач, которые не удалось устранить на втором уровне. Как правило, это редкие сбои, нестандартные неполадки или критические инциденты, требующие немедленного вмешательства из-за высокого

риска серьёзных последствий. В этом подразделении работают узкоспециализированные эксперты с глубокой технической экспертизой.

Бизнес-процесс предоставления технической поддержки без применения современных технологий отличается меньшей эффективностью и требует больше времени по сравнению с использованием актуальных цифровых инструментов.

Автоматизация технической поддержки представляет собой внедрение технологий и специализированных инструментов с целью повышения эффективности и качества обслуживания пользователей.

Автоматизация технической поддержки даёт целый ряд существенных преимуществ:

- повышает общую эффективность работы службы поддержки;
- сокращает время, необходимое для устранения неполадок;
- способствует росту качества обслуживания;
- уменьшает рабочую нагрузку на специалистов;
- увеличивает уровень удовлетворённости пользователей;
- позволяет экономить финансовые и трудовые ресурсы компании;
- обеспечивает более точную и прозрачную отчётность, а также

расширяет возможности аналитики.

В рамках автоматизации процессов технической поддержки применяются различные типы специализированных информационных систем, каждый из которых предназначен для решения определённого круга задач и обеспечения эффективного взаимодействия между пользователями и службой поддержки:

- системы самообслуживания;
- инструменты автоматической маршрутизации запросов;
- чат-боты и виртуальные ассистенты;
- системы управления инцидентами;

– системы мониторинга и управления инфраструктурой.

Данные инструменты способствуют автоматизации отдельных компонентов технической поддержки, что повышает оперативность и улучшает качество обслуживания конечных пользователей.

Автоматизация технической поддержки играет ключевую роль в повышении эффективности и качества сервиса в современных организациях. Применение таких технологий, как системы управления инцидентами, чат-боты, инструменты мониторинга и платформы самообслуживания, позволяет существенно сократить время реагирования и устранения неполадок, снизить операционную нагрузку на специалистов и повысить уровень удовлетворённости пользователей. Кроме того, внедрение автоматизированных решений способствует оптимизации затрат, улучшению прозрачности процессов и расширению возможностей аналитики. В условиях ускоренного развития цифровой среды автоматизация технической поддержки перестаёт быть опциональной инициативой и становится стратегической необходимостью для обеспечения устойчивого и бесперебойного функционирования бизнеса.

Использованные источники

1. Как построить техническую поддержку в компании [Электронный ресурс] – Режим доступа: https://habr.com/ru/companies/ru_mts/articles/727180/ – Дата доступа: 10.08.2025.

2. Техническая поддержка [Электронный ресурс] – Режим доступа: https://ru.wikipedia.org/wiki/Техническая_поддержка – Дата доступа: 11.08.2025.

3. Как на самом деле устроена техническая поддержка [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://habr.com/ru/companies/itglobalcom/articles/733292/> – Дата доступа: 15.08.2025.