

УДК 65.011.56

**Воржакова Юлія Петрівна**

*кандидат економічних наук, асистент кафедри менеджменту*

*Національний технічний університет України*

*«Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського»*

**Петрова Марина Євгеніївна**

*студент*

*Національного технічного університету України*

*«Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського»*

## **РОЛЬ АВТОМАТИЗОВАНИХ СИСТЕМ КЕРУВАННЯ СЛУЖБОЮ ТЕХНІЧНОЇ ПІДТРИМКИ У РОЗВИТКУ СТАРТАП-ПРОЕКТІВ**

***Анотація.** Досліджено роль служб сервісної або технічної підтримки у розвитку стартап-проектів, їх автоматизація за рахунок систем керування.*

***Ключові слова:** технічна підтримка, стартап-проект, автоматизація, система керування, мотивація, інтеграція.*

Реалізація стартап-проекту і досягнення його успіху має ряд перепон в умовах сучасного конкурентного ринку. Інноваційна ідея є необхідною для того, щоб покласти початок новому бізнесу та створити стартап-проект. Але однієї ідеї недостатньо, для утримання позицій компанії важлива наявність постійної підтримки та обслуговування клієнтів.

На початкових етапах, достатньо забезпечити підтримку продукту покладаючись лише на людські ресурси. Хоча це досить спокусливе рішення з точки зору вартості та простоти, проте воно не зможе масштабуватися по мірі розширення клієнтської бази. Як зазначає ресурс

Vision HelpDesk, на сьогоднішній день ефективний та корисний підхід — обрати автоматизоване рішення для керування службою технічної підтримки, щоб зробити бізнес-операції більш впорядкованими та зробити підтримку клієнтів більш ефективною [1]. Серед засновників стартап-проектів поширено думку, що такі автоматизовані рішення варто застосовувати лише у середньому та великому бізнесі. Але використання подібних автоматизованих систем керування службою технічної підтримки на підприємствах малого бізнесу не менш вдало працюють і надають зростання бізнесу. Пояснення цьому має ряд причин.

За даними порталу Hubspot, перша причина полягає у тому, що автоматизовані системи керування службою технічної підтримки дозволяють інтегрувати електронну пошту, VOIP, чати, соціальні мережі з заявками системи[2]. Система будується таким чином, що запити надходять на обробку в центр підтримки. Інтеграція електронної пошти та соціальних мереж особливо важлива для малого бізнесу та початкової підтримки стартап-проектів, оскільки така функція легка і не вимагає складного технічного адміністрування, а різкий перехід на спеціальну систему довідкової служби відразу може бути непростим кроком як для співробітників технічної підтримки, так і для клієнтів. Автоматизована система керування службою технічної підтримки дозволяє усунути цю складність для тих клієнтів, які хочуть дотримуватися старого способу отримання підтримки. Клієнт продовжує листуватися зі службою технічної підтримки засобами електронної пошти, а його повідомлення фіксуються у системі трекінгу.

Другою причиною впровадження автоматизованих систем керування службою технічної підтримки є мотивація персоналу служби підтримки. Робота з фокусом на супровід продукту рутинна, навіть у великій компанії. Спочатку, при впровадженні стартап-проекту, обслуговування клієнтів розглядається як спільне завдання між кількома учасниками-засновниками,

що віддано працюють завдяки спільному баченню мети. Але по мірі того як продукт розвивається та залучає більше працівників, відділ підтримки клієнтів буде наповнений людьми, які зацікавлені в тому, щоб заробляти, але не у тому, щоб задовольнити мету стартап-проекту. Щоб переконатися, що це не призведе до втрати бізнесу, автоматизовані служби технічної підтримки довідкової служби реалізують гейміфікацію, базуючись на досягненнях співробітників, щоб тримати їх мотивованими завдяки здоровій конкуренції.

Третя причина для впровадження подібної системи базується на важливості підтримки водночас різних продуктів. Автоматизовані системи керування службами технічної підтримки надають інструменти для того, щоб ефективно розмежовувати задачі, запити та проекти між учасниками команди, в результаті чого, робота над кожним продуктом буде здійснюватися автоматично і водночас якісно.

Отже, автоматизовані системи керування службами технічної підтримки здатні прискорити розвиток стартап-проектів за допомогою інструментів інтеграції, мотивації та ефективного розподілу.

### **Література**

1. How Help Desk Software Can Benefit Your Small Startup? / Vision HelpDesk. URL: <https://www.visionhelpdesk.com/how-help-desk-software-can-benefit-your-small-startup.html>
2. The Best 11 IT Ticketing System Software in 2020 / Blog.Hubspot.io. URL: <https://blog.hubspot.com/service/it-ticketing-system>