

דורון הראל, מנהל אגף שירותים מנוהלים בכלנית:

"מאז כניסת הסמארטפונים לשגרת העבודה, תפס נושא זה חלק נכבד מתמהיל הנושאים הנתמכים במרכז התמיכה"

"בכל היבט תפעולי של מרכז התמיכה, צריך לקחת בחשבון את מכשירי הסמארטפון והטאבלטים השונים" לדברי דורון הראל



דורון הראל

הפעילות של אף מחלקה ספציפית בארגון ה-IT."

מה קורה עם כח האדם לנושא?

"עובדי מרכז תמיכה כיום כמו בעבר נדרשים לידע בסיסי של מערכות הפעלה ותוכנות מדף וכמובן אוריינטציה שירותית גבוהה, אלא שהיום אנו שמים דגש על יכולת התומך ללמוד נושאים חדשים, טכנולוגיות חדשות ומכשירים חדשים בזמן קצר ועל יכולת הקפדה ברמת הביצוע. היכולת הדואלית של כל תומך להשיג רמה מקצועית גבוהה במקצועות התמיכה והטכנאות במקביל, והצורך בגמישות שעל מרכז התמיכה להציג לארגון כדי לעזור לו להשיג את יעדיו מחייב מהתומכים להציג יכולות אלו ברמה גבוהה ביותר."

מהן, לדעתך, המגמות הצפויות לעתיד הקרוב בתחום זה?

"לדעתי, מרכזי התמיכה עתידים להגדיל את תרומתם ליחידות ה-IT בארגונים ולהיפרד מהתפיסה המסורתית של גוף "פותר תקלות" בלבד. מרכז התמיכה יכול להפוך למרכז התפעולי של יחידת ה-IT כמעט לכל צורך ומטלה ויאחד לתוכו גופים כגון טכנאים, גופי NOC (בקרת רשת), הפעלה וכו'."

חברת כלנית, המתמחה בהקמה, ניהול ותפעול של מרכזי תמיכה ותשתיות IT, החלה לתת מענה ללקוחות החברה גם בנושא החם ביותר כעת: תמיכה בסמארטפונים וטאבלטים.

מהן המגמות העיקריות בעולם מרכזי התמיכה וההלפדסק בשנים האחרונות עם התייחסות לתחום הסלולר והטאבלטים?

"מאז רכש לעצמו הטלפון יכולות של מחשב לכל דבר והפך להיות כלי עבודה מקובל המחובר למערכות הארגוניות, הצטרפו הסמארטפון והטאבלט לארסנל החומרות הדורשות תמיכה טכנית והדרכה אשר יאפשרו לעובד למקסם את היכולות הטמונות במכשיר זה.

היום אנו שמים דגש על יכולת התומך ללמוד נושאים חדשים, טכנולוגיות חדשות ומכשירים חדשים בזמן קצר

בנוסף, כיוון שמדובר במכשירים ניידים, יש להתייחס אליהם גם בהיבטי אבטחת מידע, שכן מכשיר כזה המחובר למערכות הארגון, יכול בנקל לשמש שער לוורוסים ותוכנות פוגעניות שונות במקביל ליכולת חשיפת מידע עסקי חסוי לגורמים לא רצויים.

במרכזי התמיכה של כלנית

אנחנו נתקלים בהתמודדות יום יומית עם יכולת או חוסר יכולת של סוכרן כנישות ודואר אלקטרוני שהפכו לחלק משגרת יום העבודה. בנוסף, כרויקטי שדרוג מרכזים של מכשירים דורשים עבודת הכנה רבה. תמיכה במכשירים אלה לפני ובמהלך שהיית עובדים בחו"ל נוספו גם הם למגוון המטלות השוטפות של עובדי מרכז התמיכה."

הראל מוסיף שבכל היבט תפעולי, צריך לקחת בחשבון את מכשירי הסמארטפון והטאבלטים השונים, אם בהיבט אבטחת מידע (מה קורה עם מכשיר שאבד?), אם בהיבט שדרוג וסנכרון גרסאות תוכנה ועוד ועוד."

אלו המלצות תוכלו לתת למנהלי מערכות מידע בנושא זה?

"מרכז התמיכה מהווה מרכז ידע עצום אשר חשוב לנתח ולהבין את האירועים המגיעים אליו. מידע זה יכול וצריך להוות שיקול בקביעת תכניות העבודה של כל מנמ"ר אשר מעוניין לשכר את רמת השירות של יחידתו בפני הארגון.

מרכז התמיכה מהווה גוף שקל יחסית להתאים את גודלו לאופי וכמות המטלות אותן הוא נדרש לבצע ולכן יש לראות במרכז התמיכה פוטנציאל לביצוע מטלות אשר אינן מהוות במישורן תמיכת משתמשים או מטלות אשר תומכות בצידוד שמביאים המשתמשים מהבית (ניידים וטאבלטים). מטלות אלו בד"כ צורכות זמן ביצוע ואינן מצויות בעיקר

