

ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОЧОГО ПРОЦЕСУ ТА КОМУНІКАЦІЇ З КЛІЄНТОМ В УМОВАХ ДИСТАНЦІЙНОЇ РОБОТИ: ТЕХНІЧНА ПІДТРИМКА В ОНЛАЙН РЕЖИМІ

Білоножко К. С., магістрант¹, Білоножко М. С., магістрант²
Національний університет кораблебудування імені адмірала Макарова
Україна, Миколаїв

¹ belonozhkokatya@ukr.net; ² bilonozhkomasha@ukr.net

***Анотація.** В ході дослідження було проаналізовано сучасні підходи організації робочого процесу та технічної підтримки в умовах дистанційної роботи. Використання інформаційно-комп'ютерних технологій для взаємозв'язку та обслуговування клієнтів через програми віддаленого доступу.*

***Ключові слова:** організація; віддалений доступ; TeamViewer; технічне обслуговування; ІТ-адміністрування.*

Вступна частина. Сучасний світ розвивається дуже стрімко. Ми живемо в час розвитку інформатизації та автоматизації. Глобалізація і прискорений інформаційний потік спричиняють необхідність постійних змін в організації і вимагають, щоб управлінські рішення були частішими і швидшими [1]. На сьогоднішній день постає актуальність та важливість віддаленої роботи. Така робота регулюється законопроектами та законодавчими актами, але має ще багато недоліків. У цьому напрямку діяльності ще багато питань, тому до законодавчої бази державні органи вносять зміни та поправки в ході подій та застосування її на практиці. Саме віддалена робота наразі розглядається як перспективний варіант у подальшому розвитку в умовах пандемії. Метою даного дослідження є забезпечення ефективного та успішного процесу управління за допомогою сучасних автоматизованих методів, що відповідають вимогам часу і розвитку суспільства.

Основна частина. Дистанційна робота виконується за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій. У неї є свої недоліки та переваги. Отже, перед керівниками ІТ-компаній, які обслуговують програмне забезпечення, постала задача організації та забезпечення належних комфортних умов праці. Значна увага має приділятися управлінню внутрішньому процесу та поєднання комунікації з клієнтами. Тут враховується різні фактори: психологічний, який впливає на пристосування до нових умов та змін звичної атмосфери. Технічне забезпечення, інформаційна грамотність, оперативність та гнучкість реагування на будь-які ситуації, що виникають у ході дистанційної роботи.

Звичним варіантом організації віддаленого доступу стає використання відповідного програмного забезпечення. У цьому випадку два комп'ютери будуть пов'язані між собою з використанням інтернету або через локальну мережу [2]. Цей модернізований спосіб дозволяє:

- побачити на екрані власного пристрою дані з екрану іншого комп'ютера;
- безперешкодно обмінюватися файлами;
- забезпечувати скачування, установку і настройку ПО;
- створювати скріншоти екрану;
- здійснювати шифрування даних;

- проводити конференції та аудіо-відеоформаті;
- підключати мережеві пристрої і здійснювати їх настройку.

Такий формат пропонує нові альтернативні підходи та методи організації процесу роботи. Розглянемо деякі з них:

Підготовка ІТ служби компанії, яка має надати віддалене адміністрування через спеціальні програми або додатки віддаленого доступу. Саме через неї співробітник зможе в режимі он-лайн надавати послуги для клієнта. В свою чергу клієнт має користуватися такою самою програмою для підключення. Необхідно враховувати якісний доступ до мережі Інтернет. Це дуже важливо у роботі, і має бути в пріоритеті.

1. TeamViewer є швидким і безпечним комплексним рішенням для одержання віддаленого доступу до комп'ютерів і мереж. Завдяки безлічі ефективних функцій для віддаленого доступу, які спрощують віддалене управління, проведення онлайн-нарад і роботу хмарної служби підтримки, існує цілий ряд ресурсів для демонстрації всіх можливостей TeamViewer. На висоті і функціонал – в наявності маршрутизація, автоматичні настройки пропускну здатності мережі, можливість інтелектуального підключення. При простоті використання TeamViewer цікава досвідченому користувачеві і зрозуміла початківцям. Вивчивши доступні керівництва користувача, інструкції з початку роботи і загальні практичні вказівки, ви дізнаєтеся про всі можливості TeamViewer. ІТ-підрозділ або постачальник керованих послуг, що використовує дане комплексне рішення, отримує в своє розпорядження всі ці інтуїтивно зрозумілі функції. Сьогодні вона активно використовується в багатьох країнах – для використання пропонується 30 мов.

2. AnyDesk. Це потужний інструмент, що дозволяє організувати роботу віддалено. Він охоплює максимум завдань і є повністю безкоштовним – правда, якщо мова йде про некомерційне використання. Серверна частина пропонує портативну версію, яка працює, в тому числі, і без установки. Можливе підключення до платформ iOS, macOS, Linux, Windows, Android. У списку платформ, з яких може здійснюватися робота – ті ж варіанти.

3. DameWare. Цікаве рішення, що дозволяє групі підтримки віддалено контролювати комп'ютер користувача. Тобто фахівець може без проблем отримати доступ до пристрою, досліджувати і усунути проблеми. Система захищена шифруванням, а тому використання її через Інтернет безпечно.

4. Наступний крок – це використання електронної пошти для верифікації документів, щодо проведеної роботи чи наданих технічних послуг шляхом дистанційного обслуговування клієнта. Це робиться і в звичайних умовах для контролю виконання завдання згідно внутрішніх інструкцій та звітності. Також це доказ того, що послуга була надана і підтверджена клієнтом задля уникнення будь яких конфліктних ситуацій в подальшому.

5. Використання он-лайн чатів для спілкування в режимі реального часу. Це досить зручно і поширено серед співробітників. Він надає можливість для обговорення проблеми, обміну інформацією.

6. Важливо зазначити та приділити увагу хмарним технологіям – вони забезпечують комплексне рішення та безпечне зберігання даних, інформації компанії.

Висновки. Віддалене адміністрування сьогодні стає поширеним і затребуваним. Якщо раніше дані можливості використовувалися лише для моніторингу робочих столів, то сьогодні можливий повний контроль ПК, а також можливість його використання в особистих цілях. На даний момент завдяки використанню віддаленого адміністрування у людей з'явився цілий ряд можливостей, серед яких аутсортинг, використання хмарних сервісів та ін. Навіть

найменший офіс має потребу у віддаленому адмініструванні – це допоможе уникнути витрат на утримання фахівця і придбання дорогого устаткування [2].

Якісне управління проектами та взаємозв'язок співробітників з клієнтами, яких вимагає будь-яка діяльність або сфера, особливо ІТ має бути продуктивною і націленою на гарний результат.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

[1] Ноздріна, Л. В. (Ред.). (2010). *Управління проектами*. К.: Центр учбової літератури.

[2] ТОП-4 програм удаленного доступа к компьютеру в 2021 году. (2021). Retrieved from <https://softlist.com.ua/articles/top-5-programm-udalennogo-dost/>.

Bilonozhko K. S., Bilonozhko M. S.

Organization of work process and communication with the client in the conditions of remote work: technical support online

Abstract. During the study, modern approaches to the organization of the work process and technical support in the conditions of remote work were analyzed. Use of information and computer technologies for communication and customer service through remote access programs.

Keywords: organization; remote access; TeamViewer; maintenance; IT-administration.