

# Efektywność w Back-office

Robert Gontkiewicz



Back-office, dział wsparcia, centrum usług wspólnych:

*administracja,  
zakupy,  
kadry i płace,  
Szkolenia,  
obsługa prawna,  
marketing i PR*

....

Back office to administracyjna jednostka, której wsparcie jest niezbędne do właściwego funkcjonowaniem poszczególnych gałęzi biznesu.

(źródło: Wikipedia)

## Czy uważasz, że:

---

- użytkownicy/pracownicy nie wiedzą z kim w jakim temacie mają się **kontaktować**
- organizacja się centralizuje i rośnie a komórki wsparciowe przestały za nim **nadążać ?**
- mimo **mnóstwa** włożonej uwagi i środków organizacja nie działa efektywnie ?
- komunikacja i usługi wewnętrzne mogłyby być jeszcze **bardziej efektywne ?**

- **Usługowy model działania**
  - definiowanie usług, budowa relacji z klientami
- **Cyfryzacja procesów**
  - wykorzystanie rozwiązań informatycznych, optymalizacja procesów
- **Gromadzenie i wykorzystywanie informacji**
  - tworzenie systemów raportowania, budowa świadomości wartości informacji

### Usługi

zdefiniowanie obszarów wsparcia  
określenie parametrów,  
ustalenie priorytetów i warunków brzegowych

### Procesy

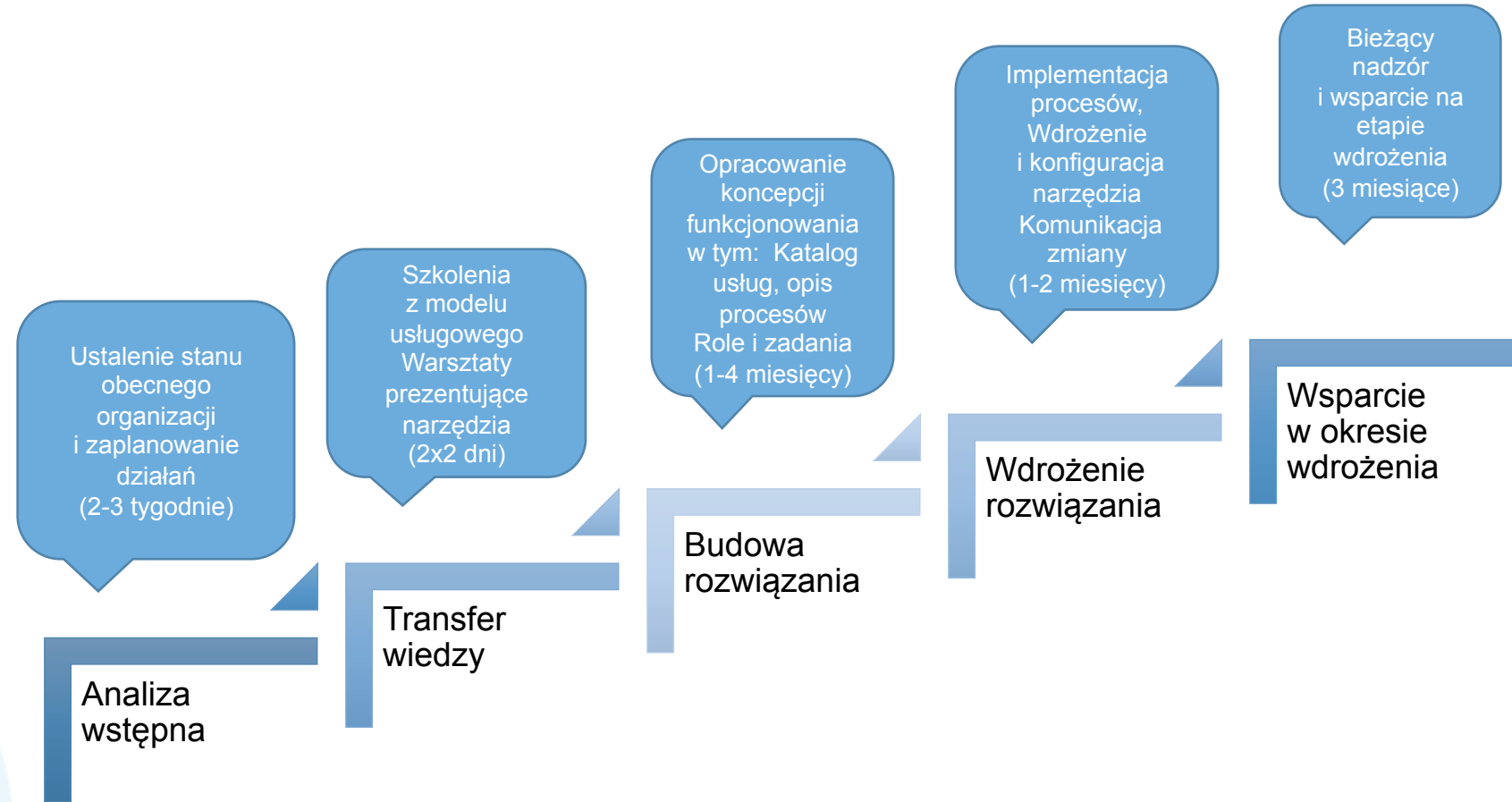
identyfikacja zgłoszeń od użytkowników  
kategoryzacja zleceń  
wdrożenie czytelnych schematów obsługi  
wdrożenie systemu do obsługi zgłoszeń

### **Pracownicy**

zdefiniowanie zadań  
komunikacja wewnątrz firmy  
budowa bazy wiedzy  
transfer wiedzy

### **Raportowanie**

kompletne raporty managerskie  
dashboard-y operacyjne  
analiza funkcjonowania



- Usługi i zadania -zdefiniowane i zwymiarowane
- Zakresy odpowiedzialności - za każdy rodzaj działalności
- Zasady podejście do każdego użytkownika – w tym do VIPów i sytuacji awaryjnych
- Procesy obsługi zgłoszeń - wdrożone dla wszystkich usług
- Narzędzie do zarządzania i obsługi zgłoszeń oraz komunikacji z użytkownikiem
- Raporty - Możliwość analizy i monitorowania jakości pracy



## Korzyści z zarządzania zgłoszeniami

---

**Skrócenie czasu obsługi zgłoszeń do 50%**

**Zadowolony użytkownik**

- w skali 1-10 nawet o 4 pkt

**Dostosowane parametry usług pod rzeczywiste potrzeby**

- O 40% mniej nietrafionych zgłoszeń

**Niższe koszty jednostkowe obsługi zgłoszenia**

- nawet o 30% po 6 m-cach

**Informacja o zgłoszeniu w dowolnym czasie i miejsca**

liczba „telefonów o status” spada o ponad 60%

**Możliwe różne formy komunikacji**

telefon/www/e-mail/e-mobile/sms/osobiście

**Standaryzacja procesów** - jawność działania wobec użytkowników, powtarzalność „zapisana” w aplikacji



osobiście



telefonicznie



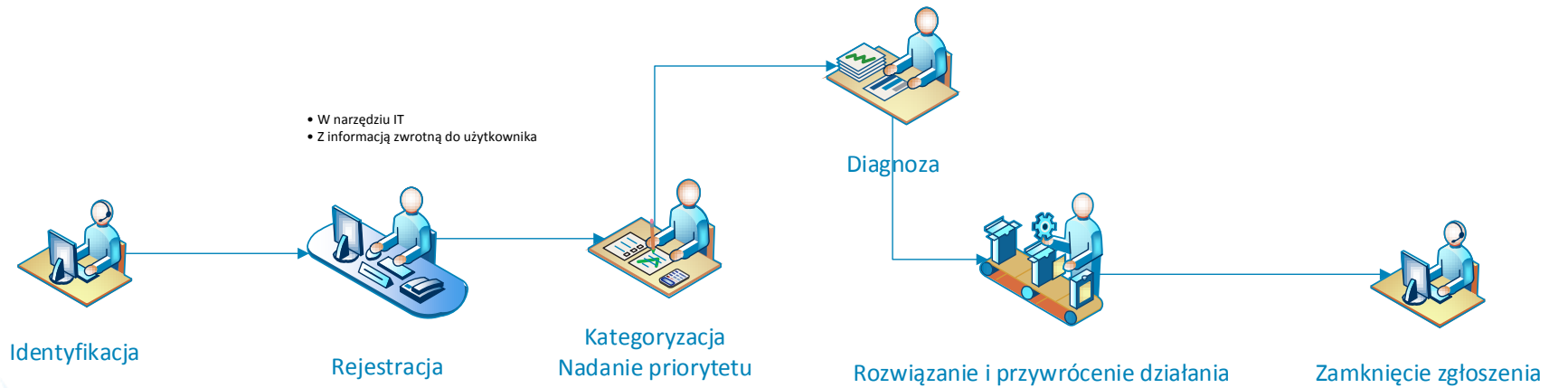
E-mail



Www  
Formularz z narzędzia



Systemy  
monitoringu



## O MNIE

---

- 14 lat na rynku doradztwa i szkoleń, ostatnie 4 lata jako CEO
- 12 lat doświadczenia w zarządzaniu usługami IT (ITSM)
- Ponad 30 zrealizowanych osobiście projektów z zakresu efektywności IT w ciągu ostatnich 10 lat
- Bogate doświadczenie specjalistyczne jako członek zespołu projektowego w ponad 60 projektach informatycznych,
- Współzałożyciel HDI Poland
- Współorganizator i członek jury Konkursu Lider Wsparcia IT
- Ekspert i trener z zakresu Governance IT, Security i Project Management



---

**Dziękuję za uwagę  
Zapraszam do kontaktu**

**Robert Gontkiewicz**  
rgontkiewicz@optimatis.pl  
+48 500 217 448

**OPTIMATIS Sp. z o.o.**  
ul. Kwitnącego Sadu 9  
02-202 Warszawa

T: + 48 22 578 55 20  
F: + 48 22 578 55 39

[www.optimatis.pl](http://www.optimatis.pl)

---