

改善IT部门的服务价值链的4大策略 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/226/2021_2022__E6_94_B9_E5_96_84IT_E9_83_c41_226625.htm 在企业内部，IT部门一般是作为服务部门存在的，即使CIO上升到CEO企业战略伙伴的高度，一些服务性的工作依然是IT部门无法摆脱的责任。受习惯思维的影响，个别IT人员缺乏服务的良好心态。如何提高IT部门的服务水平？提高IT人员的服务能力？哈佛商学院提出的Service profit link 模型，对于IT部门创建自己的服务价值链具有很强的参考价值。从这张图中我们看到，员工满意度会影响顾客满意度，进而影响到企业的利润，作为企业内部的一个重要的服务部门，IT部门服务质量的好坏直接影响到员工满意度，所以如何提高内部服务就成为一个非常重要的课题。通常来说，IT技术人员对于处理专业和服务心态之间常常会有一些思想上的冲突：有时候认为自己是专业人士，对于有些太过简单的问题不太愿意花时间去帮用户解决；另外有些重复性的问题解决起来也觉得好像没有为公司持续创造价值，即使做了也没有成就感。为了解决这一问题，进而更好地提高用户满意度，明基电通在实践中摸索出了四个行之有效的策略：一是形成共识。在IT部门内部的读书会上，共同研究行业中关于客户关系管理的一些教材和案例。藉由大家在读书会上的讨论，共同制定了IT部门在服务上追求的目标，也让大家明白，真正的专业是包含服务心态的专业。二是成立Helpdesk.在思想上形成共识以后，接下来开始考虑价值的问题。让有生产力的工程师去回答可能没有什么技术难度的问题，显然是不太符合经济效益的做法。于是我们

成立了Helpdesk，把一线和二线分开，一线工程师主要负责问题的回答以及日常性的维护工作，二线工程师则可以专心去研究能为公司提高效益的项目。一线工程师还会分析比较经常发生的问题，如何避免这些问题的再度发生又形成了一些新的项目，提供二线工程师思考改善项目的依据。三是建立神秘访客制度。虽然明基电通在IT部门内部达成了很高的共识，但是所有制度要能够稳健地推行，必不可少的是同时必须要有监控核查制度，所以，为配合公司内部服务满意度项目的推行，我们请呼叫中心的人员作为公司的神秘访客访问IT部门，为所有人员在电话中的表现打分，在部门月度会议中，我们会让表现好和表现不好的人都来分享心得，并且通过听彼此的通话录音来相互学习。刚开始，有些人会有抵触情绪，但是实施一段时间后，就能看到大部分同事的服务技巧和服务态度都在提升。四是开发一套内部使用的呼叫中心系统，帮助一线工程师记录问题，这样更有利于问题的分析以及解决。举例来说，我们发现很多用户由于重新安装操作系统，以致于需要重新加域，以前IT人员必须要帮用户检查包括防毒软件的安装以及机器命名是否规范等公司规定。虽然每次花费时间不多，但当这种情况经常发生时，累积的工作量却很大。根据记录分析，我们认为这是值得立案去自动化的项目，于是研究开发了自动加域系统。该系统实施后，除了可以有效减少本部门人员的工作量，同时对于用户的反应时间也大幅提高了，因为用户基本上可以自助服务，并且随时可以使用，而不再需要等待IT人员有空了。信息技术服务部门所共同追求的服务价值链是这样的：不断发现新的问题，不断提出更好的效益提升方案，不把用户提出的问题

视为重复性的工作，而是把这些问题当作更好地提高服务满意度的机会，视为另一个效益提升方案的起点；越难满意的用户反而能让我们提高更多，再引进外部的神秘访客，不断地提高服务意识以及质量。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com