

Pierwsze seminarium Instytutu Help Desk w Polsce

W Polsce rozpoczyna swą działalność Instytut Help Desk w Polsce. . Przesłaniem tej organizacji, wchodzącej w skład międzynarodowej organizacji Instytut Help Desk, jest dostarczanie wiedzy oraz propagowanie różnorodnych rozwiązań z zakresu help desk. Jest to organizacja typu „non-profit”, niezależna od dostawców rozwiązań czy też producentów.

W dniach 25-27 stycznia b.r. odbyło się pierwsze seminarium Instytutu Help Desk w Polsce. Spotkanie miało miejsce w hotelu Sheraton w Warszawie i zgromadziło ponad 30 uczestników. Byli to przedstawiciele najważniejszych organizacji gospodarczych w Polsce, często osoby mające swe doświadczenie w tej nowej dziedzinie.

Wykłady w pierwszym dniu obejmowały różnorodne aspekty implementacji działu wspomagania (help desku) w firmach. Wykładowca – Joachim E. Wolbersen (Prezes Instytutu Help Desk w Niemczech), przedstawił korzyści płynące z implementacji takiego rozwiązania organizacyjnego oraz metodologię wdrażania. Podzielił się także własnymi doświadczeniami z realizacji różnorodnych projektów. Informacje te zostały uzupełnione o metodologię wyboru oprogramowania wspomagającego pracę tego działu. Tematem kończącym ten dzień były informacje na temat systemów eksperckich w systemach informatycznych.

Drugi dzień obejmował wykład na temat struktury oraz zasad tworzenia umowy świadczenia usług wspomagania. Prowadzący wykład, Joachim E. Wolbersen, omówił kolejne kroki związane z tworzeniem takiej umowy. Istotnym przesłaniem było to, że umowy takie wymagają szerokiego poparcia zarówno przez realizatorów jak i przez wykonawców. Dzień trzeci został zaplanowany jako bardziej różnorodny. Wykład poranny obejmował informacje na temat dynamiki rozwoju struktur działów wspomagania w krajach europejskich. Mareke Decker przedstawiła metodologię prowadzenia rozmów z klientami działu wspomagania przez telefon. Jej wykład był wzbogacony o przykłady z własnych doświadczeń. Dwa inne wykłady należały do dostawców rozwiązań obecnych na rynku polskim – firm Network Associates Inc. (Volker Hansen) oraz IBM Polska (Krzysztof Stępień).

Pierwsze seminarium Instytutu Help Desk poza przekazaniem i usystematyzowaniem wiedzy miało jeszcze jeden istotny aspekt. Stało się forum wymiany doświadczeń ludzi pracujących w formalnych jak i nieformalnych działach wspomaganiach. Stworzyło ramy do poznania się ludzi, których łączą podobne codzienne problemy.

Artur Sygnatowicz
Prezes Instytut Help Desk w Polsce