**مكتب المساعدة**

**Help Desk**

**إعداد الطالب:**

مكتب المساعدة عبارة عن نظام متكامل لحل المشاكل وتقديم الدعم في مجالات متنوعة, خاصة ميدان التقنيات الحديثة. يضع الكثير من مزودي الخدمة والشركات مكاتب للمساعدة رهن إشارة الزبائن, وذلك من أجل حل المشاكل غير المعقدة التي يمكن التعامل معها عن بعد.

يكون الاتصال بمكتب المساعدة عن طريق استعمال الهاتف أو استخدام متصفح الإنترنت.

**خدمات مكتب المساعدة**

* تلقي استفسارات العملاء والرد عليها والإبلاغ عن أية شكاوى باعتبارها نقطة اتصال واحدة للعميل
* العمل بمثابة مستوى الدعم الأول لجميع أنواع طلبات العملاء.
* مراقبة أداء حل مشكلات ل العملاء المباشر أو غير المباشر على مستوى كافة إدارات وفرق المعنيين بتقديم الدعم
* رفع تقارير إلى العملاء والإدارة حول تلبية المستهدف ومستوى الخدمة الفعلي وإعداد تقارير عن الاختلافات لتحليل توجهات الخدمة المقدمة، فضلاً عن مقارنة مستوى الخدمة.
* يقوم مكتب المساعدة بتنفيذ جميع المهام المذكورة آنفاً عبر ممثلين ومراقبين من مكتب الخدمة على قدر عالٍ من التأهيل
* والتدريب.

**اهمية مكتب المساعده**

تعتبر خدمة مكتب المساعدة عنصرا هاما في إدارة أي نظام حاسوب. يلبي مكتب المساعدة غرضين على الأقل:

حل أية مشكلة قد يواجهها المستخدمون مع النظام، ومساعدتهم على استخدام النظام بشكل أكثر فعالية. كذلك قد يكون مكتب المساعدة مسؤولاً عن تزويد المستخدمين بإمكانية الوصول إلى الأنظمة من خلال تخصيص حقوق تسجيل الدخول وكلمات المرور.

**وظيفة مكتب المساعده**

تعمل مكاتب المساعدة عادةً بأكبر قدر من الفعالية حين يتمتع العاملون بها بالمهارات اللازمة لتقديم المساعدة على وجه السرعة، أو القدرة على الحصول على المساعدة من طاقم الفنيين حسب الحاجة. في بعض الحالات، يمكن تقديم المساعدة فورا.ً وفي حالات أخرى، قد يكون من الضروري تسجيل طلبات المساعدة والتعامل معها عند تواجد الموظفين الملائمين.

**اولويات مكتب المساعده**

وحيث تكون هناك ضرورة لتحديد أولويات طلبات المساعدة، فإن وجود هيكل رسمي سيمكن موظفي مكتب المساعدة من تحديد ترتيب التعامل مع الطلبات. يعمل هذا الهيكل الرسمي في كثير من الأحيان على نحو أكثر فعالية إذا تم التفاوض بشأنه والموافقة عليه من قبل المستخدمين، بحيث يعرفون أي نوع من الأولوية تعطى لطلبات المساعدة، وأي مستوى من المساعدة يمكن أن توقع.

**الاجراءات**

غالباً ما يكون من المفيد تسجيل طلبات المساعدة عن طريق مكتب المساعدة، والاحتفاظ بسجلات لأنواع وأعداد الطلبات، والوقت الذي يستغرقه تقديم المساعدة. سيساعد ذلك في تحديد مجالات المشكلات التي قد تحتاج إلى الإصلاح من خلال التدريب أو تحسين مكونات الحاسوب أو الإجراءات.