

## **SupportStep okvir aplikativne podrške – Kratki osvrt**

Namjena SupportStep okvira aplikativne podrške je prikazati uobičajeni set procesa, najboljih praksi i predložaka koji mogu biti korišteni za izradu i pokretanje funkcije aplikativne podrške konzistentno kroz poduzeće.

SupportStep omogućava vrijednost vašem poduzeću u slijedećim područjima.

- Postavljanje sveobuhvatnih smjernica i odredišta koje bi sve grupe podrške trebale težiti dostići.
- Uspostavljanje uobičajenog seta uvjeta i okvira za razmišljanje koji mogu biti konzistentno korišteni kroz poduzeće.
- Omogućuje set upravljačkih praksi koje mogu biti korištene konzistentno za proaktivno upravljanje resursima i usklađivanje posla kako bi se osiguralo da on podržava poslovne inicijative.
- Izrađuje uobičajeni i konzistentni set mjerenja za unaprjeđenja internih procesa i za eksterno izvješćivanje prema klijentima.
- Olakšava obuku.
- Ohrabruje organizacijsko horizontalno planiranje kroz višestruke grupe.

U mnogim poduzećima, mjesto početka evaluacije vaše funkcije podrške je kroz formalno organizacijsko definiranje. Jednom kada imate osigurane temelje ocjenjivanjem organizacije, možete promatrati vašu organizaciju podrške kako bi odredili najbolji način da oni budu upravljani i učinkoviti. SupportStep pomaže definirati uobičajeni poslovni model koji može biti korišten kao početna točka. Različita područja koja SupportStep pokriva uključuju:

- **Definicija**

- **Organiziranje za osnovnu podršku**

- **Aktivnosti**
- **Aplikacije**
- **Klijenti**
- **Tim**
- **Procesi**
- **Kako mjeriti**

- **Menadžment**

- **Razno**

- **Povezane teme**