

## Helpdesk IT

### Dokonalá harmonie v oddělení ICT

- Zavede systém a řád
- Zlepšuje řízení a organizaci práce
- Zvyšuje efektivitu poskytovaných služeb
- Zefektivňuje práci techniků



### Helpdesk IT

#### Řízení a organizace práce

- Helpdesk IT je profesionální nástroj pro řízení a organizaci práce v oddělení ICT a v dalších odděleních, jejichž úkolem je poskytování určitých služeb (správa budov, správa vozového parku, sekretariát, ...). Jeho součástí jsou manažerské přehledy o práci jednotlivých pracovníků i celého oddělení a také přehledy o chování konkrétních příjemců poskytovaných služeb. Tiskové sestavy zahrnují jak aktuální zprávy o činnosti oddělení, tak i historické analýzy, které jsou podkladem pro prognózu vývojových trendů.
- Protože každý požadavek zadaný na helpdesk má svoji prioritu, úsilí pracovníků je vždy efektivně směřováno k vyřešení aktuálně nejdůležitějších úkolů. Požadavky jsou zdokumentovány jednak z hlediska komunikace mezi žadatelem a řešitelským týmem, tak i z hlediska způsobu a postupu řešení. Tato dokumentace zůstává uchována v archivu systému, do kterého mohou oprávnění uživatelé nahlížet a vyhledávat informace.
- Systém je navržen a vyvíjen s ohledem na uznávané standardy pro řízení služeb informačních a komunikačních technologií (IT Service Management - ITSM), především na knihovnu ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

#### Kvalitnější služby uživatelům

- Uživatelé služeb si mohou, dle konfigurace systému, vybrat pro ně nejpřirozenější způsob podávání požadavků. Systém podporuje komunikaci elektronickou poštou, telefonem nebo přes webový portál.
- Požadavky se nemohou nikde ztratit ani být zapomenuty. Systém dokumentuje celý průběh řešení a v případě neočekávaného zpoždění zajišťuje informování uživatele v předem dohodnutých termínech. Tím jsou nastavena transparentní a srozumitelná pravidla podávání a zpracování požadavků. Uživatelé jsou také informováni o poruchách a předem plánovaných odstávkách systémů.

jinou administrativou a mohou se tak plně soustředit na řešení technických problémů. Systém technikům poskytuje detailní informace o technickém vybavení uživatele (v propojení se systémem Evidence počítačů) a o jeho minulých požadavcích včetně řešení. Stejně tak jsou pro jednotlivá zařízení k dispozici informace o všech jeho závadách a provedených servisních zásazích.

#### Efektivnější práce techniků

- Technici nejsou při práci rušeni přijímáním nových požadavků od uživatelů ani

#### Technologie

- Systém využívá průmyslové standardy a moderní technologie společnosti Microsoft®, které zajišťují snadnou integraci s jinými informačními systémy, např. MS SQL Server, MS Exchange Server (volitelně), MS Active Directory, ASP.NET.

Ikony	Stav	Zbývá hodin	Závadnost	Vytvořen	Kategorie	Předánit	Popis
	Přidělený	-2081	katčká	17.6.2005 11:56:02	ostatní požadavky	nový požadavek	
	Přidělený	katčká	katčká	17.6.2005 12:00:02	ostatní požadavky	vyřešený řešitelem	
	Přidělený	-2081	katčká	17.6.2005 12:43:34	závada počítače/hardware	pkdřený řešitel	
	Přidělený	-2009	lehká			nový požadavek 4	popis
	Přidělený	-1937	lehká			nový požadavek 5	
	Přidělený	-1985	lehká			nový požadavek 3	