

Help Desk Jūsų įmonėje

Albinas Andriulis

ATEA Aptarnavimo departamento
direktorius

Service support

Service Desk

Incident Management

Problem Management

Configuration Management

Change Management

Release Management

Service delivery

SLA management

Availability Management

Capacity Management

Financial Management

Continuity Management

Security Management

Nuo ko pradėti ?

- Paruošti dokumentą, nupiešiantį dabartinę netoleruotinai blogą situaciją ir būsimą tvarkos įvedimą
- Parodyti valdžiai ir gauti pritarimą. Arba patvirtinimą ir finansavimą
- Pradėti diegti tvarkas ir procedūras
- Įpratinti vartotojus ir IT skyriaus darbuotojus laikytis eismo taisyklių
- Po 0,5 metų akivaizdžiai pamatyti, kaip situacija nerealiai pagerėjo
- Po 2 metų pamatyti, kad viskas sklandžiai vyksta savaime

Pavyzdys: Paslaugų sąrašas

IT skyriaus atsakomybių sąrašas

Maksimalus neveikimo laikas

- | | |
|------------------------------|----|
| • Internetas | 2h |
| • El. paštas | 2h |
| • LAN/WAN | 1h |
| • KDV | 8h |
| – Hardware veikimas | |
| – Windows, MS Office | |
| – Ir t.t. | |
| • Navision | 4h |
| • Serverinė, kondicionieriai | 2h |
| • Nukasti sniegą nuo laiptų | NE |
| • Ir t.t. | |

Prioritetai (Neveikimo laipsnis, įtakojimo laipsnis)

	Visi vartotojai, VIP vartotojai, stipriai paveikiamas verslas	Vartotojų grupė (filialas, buhalterija, dizaineriai)	Vienas vartotojas
Visiškai neveikia	SOS – 2h	SOS – 2h	High – 4h
Neveikia kai kurios f-jos	SOS – 2h	High – 4h	Normal – 8h
Planiniai darbai	Normal – 8h	Low	Low

Rolės ir Resursai

- Help Desk instrumentas (hardware, software)
- Help Desk tarnyba
- Vykdytojai
 - IT skyriaus resursai (inžinieriai, administratoriai ir t.t.)
 - Kiti įmonės padaliniai (programuotojai, sandėlis, elektrikai, telefonistai, transporto sk.)
 - Trečios šalys (techninės ir programinės įrangos tiekėjai /gamintojai, interneto tiekėjai, garantijos teikėjai)
- Įmonės vadovybė (palaikymas, finansavimas)

Help Desk tarnybos f-jos

- Kreipinių priėmimas (e-mail, telefonu, WEB)
- (Greitas incidentų išsprendimas telefonu)
- Incidentų klasifikavimas ir registravimas
- Incidentų skyrimas vykdytojams (serviso koordinatoriui)
- Vykdymo kontrolė
- Vartotojų informavimas
- Ataskaitos

Vykdytojų f-jos

- Kreipinių nepriėmimas iš vartotojų ar įmonės vadovybės
- Reagavimas į paskirtas užduotis, darbų pasiskirstymas tarpusavyje
- Incidentų sprendimas
- Incidentų eskalavimas (vertikalus, horizontalus)
- Atsiskaitymas (darbų aktai, komentarai HD IS)

Nauda IT skyriui

- Darbuotojai netrukdomi tiesioginiais kreipiniais bet kuriuo metu
- IT skyrius nedirba jam nebūdingų darbų
- Nė vienas incidentas neprapuola
- Matosi IT skyriaus darbas ir kiekvieno darbuotojo indėlis
- Trečios šalys pastatomos į vietą.
- Išryškėja problemos, atsiranda argumentai gauti investicijoms
- IT vadovas žino, kiek jam būtina turėti ir kiek pakanka resursų, su vadovybe kalbama skaičių ir faktų kalba

Nauda įmonei

- Sąnaudos ir investicijos yra geriau pagrįstos, patenka ten, kur labiausiai reikia.
- Didėja įmonės darbuotojų darbo našumas. Sumažėja nuostoliai dėl IT prastovų.
- Geresnė darbuotojų nuotaika >> efektyvumas
- Efektyviau dirba IT ir kiti skyriai
- Padidėja nematerialus įmonės turtas (natūraliai atsiranda tvarkos ir procedūros)
- Tai virsta realiais pinigais

Kokią pagalbą gali pasiūlyti ATEA ?

Pagalba diegiant Help Desk

- Konsultavimas
- Help Desk programa (nuoma, įsigijimas, konfigūravimas)
- Help Desk paslaugos
- Sprendėjai nutolusiuose taškuose

Kiti naudingi dalykėliai

- Techninės ir programinės įrangos auditas
- Virtualizacija, klasteriai, Push-mail
- Visos kitos paslaugos 😊

Kontaktai:

- service@atea.lt
- albinas.andriulis@atea.lt