

PODPORA KONCOVÝCH UŽIVATELŮ

HELPDESK

Rychlá a efektivní podpora koncových uživatelů.
Provoz Služby 1. úrovně podpory 24 h denně 7 dní v týdnu s okamžitým
a systematickým odstraněním problémů s IT.



KAREL FIŠNAR ŘEDITEL DIVIZE CLOUDOVÁ ŘEŠENÍ A SLUŽBY

Karel nastoupil do naší společnosti v roce 2002. Předtím působil řadu let ve firmě PVT a.s. na různých vedoucích pozicích. U nás zastával roli manažera Zákaznického Centra a současně vedoucího projektů privátního hostingu. Od roku 2008 je ředitelem divize Cloudových řešení a služeb. Karel se mimo jiné podílel na projektech správy IT infrastruktury, například pro společnosti Kaufland CZ & SK, Ahold retail CZ, a na cloudových řešeních pro společnosti NOARK nebo RSM CZ.

Helpdesk jako 1. úroveň podpory koncových uživatelů

Helpdesk zajišťuje přímou podporu a evidenci všech IT požadavků koncových uživatelů. Na helpdesku jsou registrovány a řešeny veškeré problémy avizované začínajícími uživateli i zkušenými administrátory. Nabízíme detailní znalost prostředí zákazníka a tým operátorů, kteří vyřeší více než 70 % dotazů ihned a zbytek zpětným voláním či další podporou. Procesní řízení řešení je v souladu s ITIL v3 podporovaným informačním systémem (call tracking system). Veškeré incidenty a požadavky jsou evidovány a telefonické hovory nahrávány pro pozdější kontrolu a analýzu nejčastějších problémů včetně reportingu aktivit.

Oblasti podpory

- Desktopové operační systémy, aplikace a hardware
- Podnikové informační a groupware systémy
- Základy síťové infrastruktury a serverových technologií
- Specializovaný HW i SW po zaškolení zákazníkem

Rozšíření služeb

Uživatel může bez připojení do sítě zavolat na definované číslo Helpdesku nebo tzv. modrou linku. Rozšíření služby vyžaduje připojení do sítě zákazníka, např. pomocí sw LogMeln, TeamViewer nebo MS RDP Client. Lze použít datové spoje pro přenos hlasu, jako jsou VoIP, VoFr, což snižuje náklady za použití služeb telefonního operátora.

Další funkce

Helpdesk poskytuje koncovým uživatelům jednotné místo pro příjem různorodých požadavků spojených s využitím výpočetní techniky. Systematicky řídí dané požadavky s využitím odpovídajícího softwarového vybavení, které umožňuje evidovat a sledovat požadavek na základě jeho unikátního čísla.

Dispečink

Součástí Helpdesku je samostatný pracovník zvaný dispečer či správce nebo dle potřeby celý tým pracovníků zodpovědný za řízení a včasné řešení požadavků. Skladba požadavků se liší podle rozsahu služby poskytované zákazníkovi a typicky obsahuje nové příchozí, rozpracované i vyřešené požadavky. Dispečer sleduje stav řešení a předává nebo přiděluje požadavky dle potřeby vybranému týmu pro danou problematiku.

Zodpovědnost za vyřešení

Na Helpdesku jsou vždy jasné definovány úlohy a povinnosti. Kromě rozdělení příchozích požadavků dle specializace operátorů je také definován postup a čas pro zodpovězení konkrétního požadavku v závislosti na charakteru jeho náročnosti a potřebných zdrojích. Týmy spolupracují se službou Servis v rámci hardwaru, networkingu, serverových systémů, podnikových informačních systémů, vývoje software apod.

Užitečné vědět

Call Tracking System je velmi efektivní nástroj využívaný k dohledání, analýze a odstranění častých typických problémů v počítačovém prostředí každé organizace bez ohledu na její zaměření a velikost. Jeho struktura je založena na několika úrovních řešení incidentů a požadavků. První úroveň podpory je standardně koncipována a připravena pro zodpovězení a řešení obvyklých dotazů, které se často opakují a jejichž zdrojem jsou ve velkém měřítku koncoví uživatelé. Druhá, vyšší úroveň podpory se zabývá obtížněji řešitelnými požadavky, které vyžadují specialisty s vyšší kvalifikací, neboť by jejich řešení pracovníkům první úrovně podpory zabralo příliš mnoho času.



RSM CZ a.s.
Amazon Court – Karolinská 661,
186 00 Praha 8, Česká republika
T: +420 226 219 000
E: info@rsm.cz
W: www.rsm.cz
NONSTOP servisní linka:
+420 844 171 171