



Jsem student

Rozšíření Service Desku mimo IT

Radek Klein

IT Manager

GTS ALIVE s.r.o.

Představení

GTS ALIVE s.r.o. zahájila svou činnost v ČR v roce 2001. Je oficiálním vydavatelem mezinárodních studentských identifikačních průkazů ISIC a učitelských průkazů ITIC pod záštitou UNESCO pro ČR a dalších 16 zemí.



Průkaz ISIC



15 %

30 %

50 %

SPORT

E-SHOPY

NAKUPOVÁNÍ

2 + 1 ZDARMA

1 + 1 ZDARMA

SKI AREÁLY

FESTIVALY

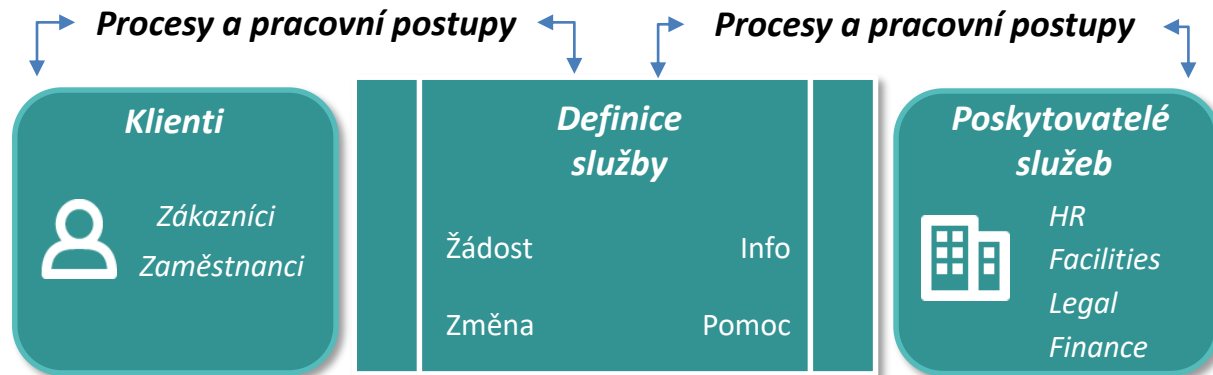
DOPRAVA

Rozšíření Service Desku

- Postavení IT jakožto inovátora
- IT nastavuje standard pro řízení kvality služeb.
- Frameworky jako ITIL, které definují osvědčené postupy v řízení služeb nejsou závislé na konkrétním odvětví. Týkají se všech prostředků dodávání hodnoty zákazníkovi (tj. tomu, kdo službu odebírá), přičemž tato hodnota spočívá v tom, zákazníkovi pomáhá dosáhnout takových výsledků, které potřebuje, avšak bez toho, aby se sám zákazník stal vlastníkem specifických nákladů a rizik spojených s poskytnutím a dodávkou služby
- IT může zavést automatizované strukturované procesy na základě těchto frameworků a tím zefektivnit a organizovat neproduktivní činnosti mimo IT.
- Oddělení zavádějící Service Desk potřebují vedení.

Service Desk

- Service Desk by měl být jediným kontaktním místem pro poskytování služeb v rámci celého podniku



- Ostatní oddělení společnosti poskytují služby.
- Podobně jako IT, ostatní oddělení vyřizují požadavky týkající se:
 - Poskytování informací
 - Poskytování zavedených služeb.
 - Zvládnutí výpadku služeb.
 - Implementace nebo změny služeb.

Sdílené služby

- Nástup nového zaměstnance je příklad služby, která prochází skrz několika odděleními. Služba zahrnuje veškeré aktivity potřebné pro vybavení nových zaměstnanců pro svou práci. Aktivity mohou mimo jiné zahrnovat:
 - Příprava pracovního stolu a počítačů.
 - Nastavení e-mailu a telefonní linky.
 - Vystavení vstupní karty.
 - Nastavení mezd a benefitů.
 - Plánování orientace a školení práce
 - Vytvoření přístupů
 - Přidělení automobilu

Rozšíření na celou společnost

- Vedoucí pracovníci se potřebují posunout od úkolově-orientované kultury ke kultuře orientované na zákazníka, a snížit svoji závislost na e-mailech k řízení projektů a úkolů, tak aby mohla společnost těžit z výhod řízení podnikových služeb.
- IT by měla provést vedoucí pracovníky ostatních segmentů procesem definování služeb, postavením souvisejících uživatelských procesů a pracovních postupů a trénováním zaměstnanců tak jak se rozsah Service Desku rozšiřuje na další segmenty společnosti.
- Konečným cílem je pomoci partnerům definovat své služby pro zahrnutí do portfolia služeb. Portfolio služeb je úplný seznam všech plánovaných a dostupných služeb, které jsou nabízeny interním i externím zákazníkům na základě jejich role. Dostupné služby jsou uvedeny v katalogu služeb.
- Je to způsob jak demonstrovat přidanou hodnotu vytvářenou poskytovateli služeb bez nutnosti zasekávat se na technických detailech.

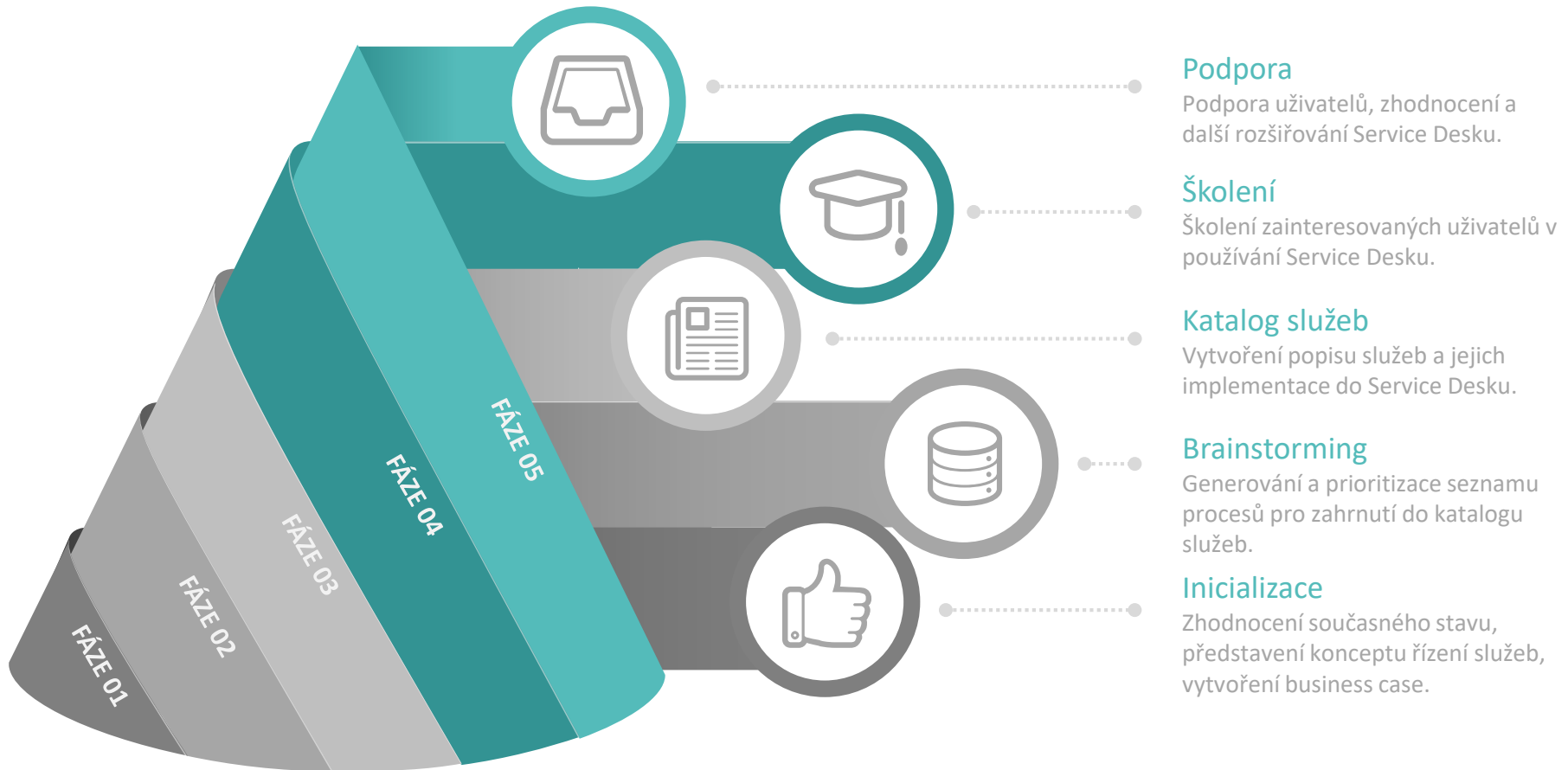
Přínosy rozšíření SD mimo IT

- Zvýšení spokojenosti businessu:
 - Dodávka služeb celému podniku s důvěrou.
 - Zadávání požadavků prostřednictvím jediného kontaktního místa.
 - Eskalace incidentů rychle a přesně na další oddělení společnosti.
- Snížení počtu opakujících se problémů:
 - Požadavky jsou vytvářeny pro každý incident správně kategorizovány.
 - Reporty mohou být využity pro analýzu hlavní příčiny.
- Zvýšení efektivity / snížení nákladů na službu:
 - Používání báze znalostí umožní koncovým uživatelům, aby sami vyřešili svůj požadavek a zrychlí práci řešitelů.
 - Školení napříč odděleními za účelem zlepšení konzistence služeb.
- Přesnější plánování poptávek:
 - Analýza trendů a reporty umožní poskytovatelům služeb mimo IT zlepšit schopnost předvídat a reagovat na požadavky společnosti.

Transformace organizace

- IT může využít své zkušenosti s řízením služeb k transformaci toho jak organizace poskytuje své služby.
- Zatímco je řízení služeb v rámci IT obvykle dobře definováno a automatizováno, procesy mimo IT bývají často méně strukturované a efektivní.
- To má za následek nezdravou závislost na individuální e-mailové korespondenci, používání různých tabulek v Excelu a spoustě manuálních aktivit nutných k poskytování služby. Často pak chybí auditovatelnost, sledování a real-time reporting.
- IT může využít svých nástrojů a frameworků pro poskytování služeb a pomocí kolegům nahradit neefektivní e-mailové žádosti o služby ověřenými servisními modely.

Postup rozšiřování SD



Představení správy služeb

- Demonstrujte procesy, které service desk umožňuje pro získání představ o požadavcích dané obchodní jednotky.
- Zaměřte se na demonstraci požadavků na službu a incidenty.
 - Většina obchodních jednotek poskytujících služby bude mít zkušenosti s řešením uživatelských žádostí o informace, rady nebo přístupy a s tím jak se vyrovnat s přerušением služeb.
 - Připravte krátkou demonstraci která ukáže jak aplikace zautomatizuje celý cyklus řešení požadavku od okamžiku zadání do Service Desku až po finální uzavření požadavku.
- Ukažte, jak může fungovat Service Desk:
 - Vytvoření požadavku operátorem nebo přímo uživatelem.
 - Požadavek je automaticky přiřazen vlastníkovi daného procesu.
 - Postup řešení požadavků je sledován včetně veškeré komunikace.
 - Po vyřešení požadavku je uživateli zaslána patřičná notifikace

Školení zaměstnanců

- Proškolte zainteresované osoby a pomozte jim pochopit jak se základní principy řízení služeb vztahují na jejich obchodní jednotku.
- Zobecněte principy správy služeb a popište je v jazyce a příkladech, kterým budou ostatní rozumět.
- Vyhněte se příkladům, které by odkazovaly na případy v IT. Místo toho se zamyslete jak aplikovat principy správy služeb pro danou obchodní jednotku.
- Buďte kreativní a buďte připraveni přeskočit některé velmi specifické oblasti, které nejsou relevantní pro danou obchodní jednotku. Například pro úklidové služby bude jen těžko relevantní správa releasů a nasazení.
- Základní pojmy: Katalog služeb, služby používané přímo zákazníky, podpůrné služby, požadavek na službu, správa incidentů, správa problémů, dohoda o úrovních služeb (SLA), správa znalostí

Příklady

The screenshot shows the GTSALIVE service catalogue interface. At the top, there is a red navigation bar with the GTSALIVE logo on the left and links for Requests, Service Catalogue, Knowledge base, and Current news on the right. Below the navigation bar is a search bar labeled "Search requests ...". The main content area is titled "Select service from the Service Catalogue" and features a search bar labeled "Search in services...". Below the search bar, there is a red box with an icon of a computer monitor and the text "Information Technology Services". To the right of this box, the text "Information Technology Services" is displayed, followed by a description: "Services and requests for IT department." and a list of services: "- Help with computers, printers & mobile devices.", "- Support of business applications.", "- Requests for new IT equipment.", and "- Changes to IT systems and websites." Below this, the text "Select the required service:" is followed by a grid of 12 service categories, each with an icon and a label: Accounts & Access (lock icon), Computers & Accessories (desktop monitor icon), Mobile Devices (smartphone icon), E-mail & Calendar (envelope icon), Printers (printer icon), Landlines (phone handset icon), Programs & Applications (Word document icon), Computer Network (network switch icon), ALIVE Platform (database icon), Websites (globe icon), Newsletters (document icon), and Training & Consultations (person icon).

GTSALIVE Requests Service Catalogue Knowledge base Current news

Search requests ...

Select service from the Service Catalogue

Search in services...

Information Technology
Services

Services and requests for IT department.

- Help with computers, printers & mobile devices.
- Support of business applications.
- Requests for new IT equipment.
- Changes to IT systems and websites.

Select the required service:

Accounts & Access	Computers & Accessories	Mobile Devices	E-mail & Calendar	Printers	Landlines
Programs & Applications	Computer Network	ALIVE Platform	Websites	Newsletters	Training & Consultations

Příklady

The screenshot displays the GTSALIVE web application interface. At the top, a red navigation bar contains the GTSALIVE logo on the left and menu items: Požadavky, Katalog služeb, Báze znalostí, and Aktuální zprávy on the right. A small profile picture is visible in the top right corner. Below the navigation bar, there is a search bar with the placeholder text "Prohledat požadavky ...". The main content area is titled "Vyberte službu z katalogu služeb" and features a search bar with the placeholder text "Prohledat služby...". Below the search bar, there are five red rectangular buttons, each with a white icon and a label: "Finance" (with a house and money icon), "Informační technologie" (with a computer monitor icon), "Marketing" (with a megaphone icon), "Personální oddělení" (with a group of people icon), and "Provozní záležitosti" (with a building icon).


Příklady


The screenshot displays the GTSALIVE website interface. At the top, a red navigation bar contains the logo 'GTSALIVE' on the left and menu items 'Požadavky', 'Katalog služeb', 'Báze znalostí', and 'Aktuální zprávy' on the right. A search bar is positioned below the navigation bar. The main content area is titled 'Vyberte službu z katalogu služeb' and features a search input field. A prominent red card highlights the 'Marketing' service category, which includes a megaphone icon and the text 'Marketing Služby Služby a požadavky na marketingové oddělení.' Below this, a section titled 'Vyberte požadovanou službu:' presents a grid of 12 service options, each with an icon and a label: Barterová komunikace (handshake), Budget (money bag), Corporate Identity (grid), Distribuce (truck), Komunikace v externích médiích (television), Kreativní obsah (document with image), Náměty (lightbulb), Newsletter (stamp with 'NEW'), PR (megaphone), Průzkumy/analýzy (head with question mark), Reklamní předměty (pen and paper), and Sociální média (two people).

Příklady


The screenshot displays the GTSALIVE web application interface. At the top, a red navigation bar contains the logo 'GTSALIVE' on the left and menu items 'Požadavky', 'Katalog služeb', 'Báze znalostí', and 'Aktuální zprávy' on the right. A small profile picture of a man is visible in the top right corner. Below the navigation bar, there is a search bar with the placeholder text 'Prohledat požadavky ...'. The main content area is titled 'Vyberte službu z katalogu služeb' and features a dropdown menu with the text 'Prohledat služby...'. Below this, a red card represents the 'Personální oddělení' (HR Department) service, with an icon of three people and the text 'Personální oddělení Služby' and 'Služby a požadavky na HR oddělení.' Below the card, the text 'Vyberte požadovanou službu:' is followed by three service options in grey boxes: 'Nový zaměstnanec' (New employee) with a person and plus icon, 'Žádost o plánovanou absenci' (Request for planned absence) with a person and sun icon, and 'Nahlášení změny osobních údajů' (Reporting change of personal data) with a person and document icon.

Příklady

GTSALIVE Požadavky Katalog služeb Báze znalostí Aktuální zprávy 



Požadavek na službu



Žádost o plánovanou absenci
Služby > Personální oddělení

Žádost o plánovanou absenci zahrnující dovolenou, neplacené a náhradní volno.

Žádost o plánovanou absenci

Typ absence: *

Neplacené volno x

Datum od: *

18. 4. 2017

Datum do: *


18. 4. 2017


Počet pracovních dní: *

Spočítejte prosím počet pracovních dní, během kterých budete mimo kancelář. Minimum je 0,5 dne.


Poznámka:


Příklady

GTSALIVE Požadavky Katalog služeb Báze znalostí Aktuální zprávy 

Prohledat požadavky ... 





Vyberte službu z katalogu služeb

Prohledat služby... 

 **Provozní záležitosti**
Služby
Služby a požadavky týkající se provozních záležitostí a kancelářských prostor.

Provozní záležitosti

Vyberte požadovanou službu:

 Žádost o zapůjčení automobilu	 Žádost o vybavení	 Náměty na zlepšení	 Nahlásit problém
--	--	---	--

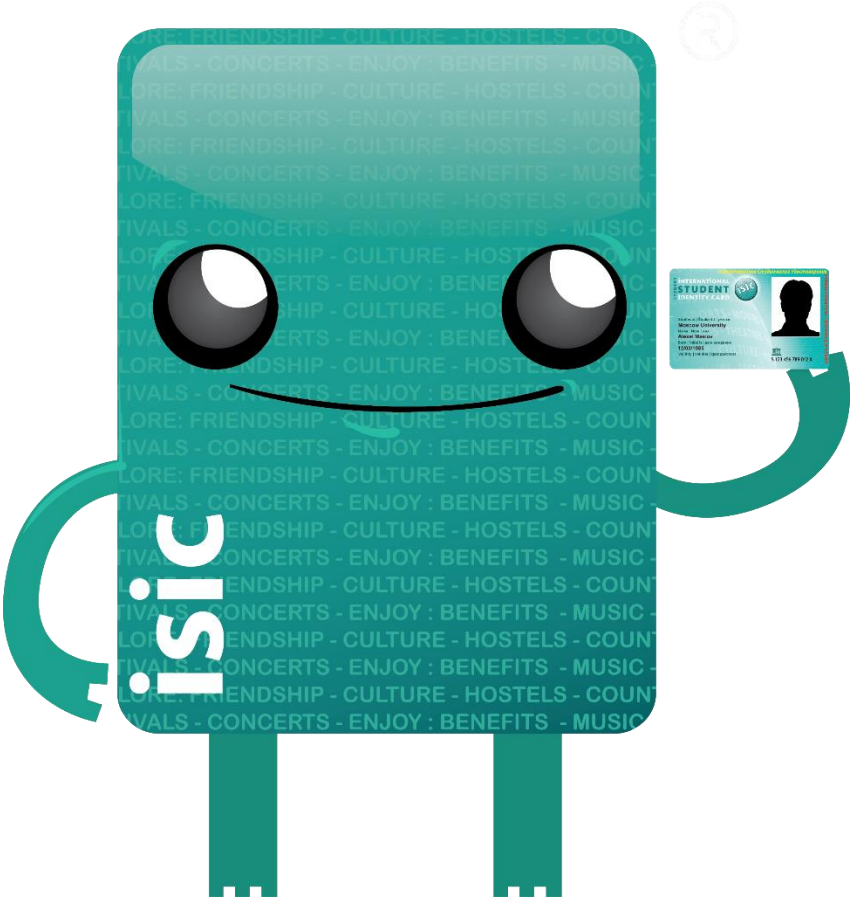
Shrnutí

- Cílem není nahradit osvědčené postupy v jakékoliv skupině ale doplnit chybějící prvky správy služeb.
- Pro dosažení nejlepších výsledků přistupujte k definici služeb jako ke společnému projektu.
- Rozšíření service desku do celé společnosti je iterativní proces. Než se setkáte s vedoucími pracovníky dalších oddělení, připravte si ho. Proces by je měl provést všemi klíčovými kroky, které je třeba provést před přidáním služby do katalogu.
- Navrhněte pracovní postup z pohledu partnera, při definování služby se zaměřte na lidi s rozhodovací pravomocí a zaměstnance, kteří službu poskytují.
- Popište služby z pohledu zákazníka raději než z pohledu podpůrných technologií.

A nakonec drobné varování

- Zda organizace dokáže využít této příležitosti závisí na vyspělosti IT a jejích partnerů, některá IT oddělení jsou v dobré pozici aby mohli využít příležitosti, která se nabízí s rozšířením service desku do celé společnosti.
- Tyto organizace mají vizi, organizační povědomí, zdroje a dostatečně vyspělé procesy, aby se jim podařilo obhájit a zavést smysluplnou změnu.
- Nezralé IT organizace jsou v nebezpečí.
 - Dodavatelé ITSM řešení jsou čím dál více ochotni obejít zdraževé IT oddělení a přímo oslovit jiné manažery s produkty a řešeními.
 - IT oddělení, které si přejí udržet svůj status lídrů správy služeb musí zvážit využití svých odborných znalostí v širším kontextu.
 - Ti, kdo se soustředí jen na interní řízení IT služeb riskují zaostání v dlouhodobém horizontu a mohou skončit u podpory jiných řešení pro správu služeb, které si vyberou a nasadí jiná oddělení než IT.

Q & A



Děkuji Vám za pozornost

Radek.Klein@gtsalive.com