



Service Desk

Upravljanje zahtjevima korisnika u IT sustavima putem WEB-a

Ines Trbojević IN2 d. o.o., Josip Dean Info-Opus d.o.o.

Listopad 2009

- g **Zašto Service Desk sustav**
- g **Prednosti Service Desk sustava dostupnih putem weba**
- g **O čemu voditi računa prilikom implementacije**
- g **Kad podržavate puno različitih rješenja**
- g **Primjer iz prakse**

- g **Za razliku od projekta većina poslova u održavanu se ne može unaprijed planirati**
 - Zbog toga je dobro imati sustav gdje se bilježi kad se dogodi zastoje ili iskrasne potreba za dodatnom funkcionalnosti
 - Što je sve potrebno napraviti
 - Do kad je to potrebno napraviti
 - Koliko je vremena utrošeno

- g **Međusobne obaveze i odgovornosti definirane su ugovorom**
 - Koje usluge su u sklopu ugovora
 - Koliki je budžet za taj ugovor
 - Koja su vremena odziva

- g **Izvor informacija za bolje poslovno odlučivanje**
 - Na osnovu iskustva iz sličnih održavanja procjenjuju se potrebni resursi
 - Članovi tima imaju evidenciju na što su utrošili vrijeme
 - Vidljivo je gdje je opterećenost velika i gdje su potrebni dodatni resursi

- g **Korisnik može podnijeti zahtjev putem interneta i pratiti kakao se on rješava**
 - Koliko je zahtjeva do sad riješeno
 - Koliko je sati za to utrošeno

- g **Bolji odnosi sa korisnika i pružatelja usluge**
 - Transparentno je što je trebalo napraviti i koliko je vremena utrošeno na to
 - Manje nesporazuma oko neprecizno definiranih zahtjeva
 - Postoji evidencija o traženju promjena izvan dosega projekta
 - Dodatno se naplaćuju, definira se rok za njihov dovršetak

- g **Informacije za poslovno odlučivanje**
 - Što je ugovorno dogovoreno?
 - Koliko nas to košta?
 - Što ugovorno dogovoriti sljedeći put?

[-] Povijest promjena stanja

Podnesi zahtjev



by Luke Skywalker

Zahtjev podnesen

12. 10. 2009 16:32:10

Owner : Seven ofNine

[-] Zahtjev korisnika

Broj zahtjeva: ISSUE021469

Naziv projekta: Serena - test

Prioritet: Normal

Naziv: Izvještaj koji će prikazivati sve zahtjeve zatvorene u prošlom mjesecu







Opis: Kreirati izvještaj koji će prikazivati sve zahtjeve zatvorene u prošlom mjesecu.

Za svaki od zahtjeva potrebno je prikazati informaciju:

1. Tko ga je podnio
2. Kad je podnesen
3. Kad je zatvoren
4. Koliko je sati utrošeno na njegovo rješavanje
5. Koja je vrsta zahtjeva

Komponenta projekta: Serena - Service Desk

Željeni datum isporuke: 15. 10. 2009

	ID Issue	Title	Projects	Issue submit date	Close Date	State	Submitter
<input type="checkbox"/>	 021475	Sustav radi presporo	Serena - test	12. 10. 2009 17:10:46		Analiza i rješavanje incidenta	Luke Skywalker
<input type="checkbox"/>	 021474	Izveštaj koji će prikazivati sve zahtjeve zatvorene u prošlom mjesecu	Serena - test	12. 10. 2009 17:07:02		Čekanje na odobravanje procjene	Luke Skywalker
<input type="checkbox"/>	 021473	Greškom poslana obavjest	Serena - test	12. 10. 2009 17:06:02	12. 10. 2009 17:38:58	Incident zatvoren	Luke Skywalker
<input type="checkbox"/>	 021472	Omogućiti pristup i pravo podnošenja zahtjeva novom korisniku	Serena - test	12. 10. 2009 16:59:26	12. 10. 2009 17:38:32	Incident zatvoren	Luke Skywalker
<input type="checkbox"/>	 021471	Omogućiti višejezičnost	Serena - test	12. 10. 2009 16:51:49		Procjena i odobrenje promjene	Luke Skywalker
<input type="checkbox"/>	 021470	Dodati na početnu formu za polje za unos kriterija prihvaćanja	Serena - test	12. 10. 2009 16:45:05		Procjena i odobrenje promjene	Luke Skywalker

g **Upravljanje događajima**

- Nešto se dogodi sa sustavom - Korisnik ne mora prepoznati koji je to tip zahtjeva po ugovoru već prijavi zahtjev i opiše u čemu je problem ili što mu je potrebno

g **Incidenti (zastoji u radu)**

- Uklanjanje zastoja u radu sustava – dijagnostika i rješavanje u što kraćem roku.
- Pomoć korisnicima
- Zahtjevi za uslugama

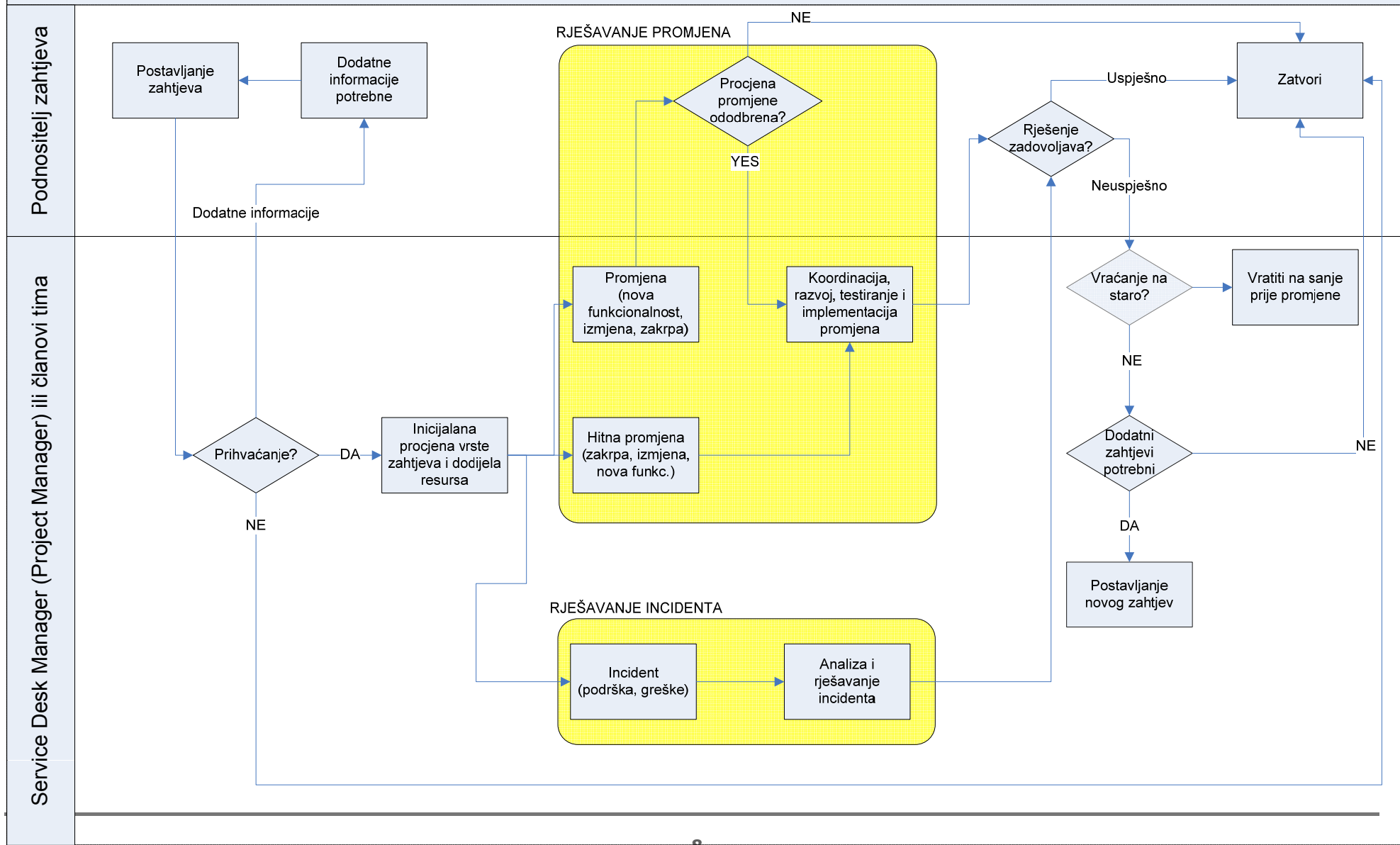
Zastoje je potrebno ukloniti što je prije moguće kako bi korisnik mogao nastaviti s radom

g **Rješavanje problema**

g **Promjene**

- Promjene rješenja - nove funkcionalnosti, zakonske promjene, nadogradnje.
- Procijeni se potrebno vrijeme i troškovi i traži se odobrenje od korisnika.

UPRAVLJANJE ZAHTJEVIMA



- g **Krenite po malo**
 - **Bolje da kad sustav prvi put pustite u primjenu imate manji broj korisnika jer slučaju zastoja manje korisnika prijavljuje isti zastoj**

- g **Implementirajte ono što je u dosegu projekta kako bi što prije imali poslovnu korist**

- g **Dodatne funkcionalnosti implementirajte u sljedećoj fazi i na taj način povećavate poslovnu korist**

- g **Dali isti tim stručnjaka može biti podrška svim vašim korisnicima bar na prvoj liniji?**

- g **Ukoliko imate različita rješenja sa različitim timovima stručnjaka možda će te morati organizirati "puno malih Service Deskova u malom"**
 - **Sustav treba prepoznati korisnika i ovisno o tome koje rješenje koristi njegov zahtjev usmjeriti njegovom timu podrške.**
 - **Odgovorne osobe za to održavanje su obaviještene**
 - **Korisnici imaju pristup samo zahtjevima svog održavanja**
 - **Stručnjaci vide zahtjeve onih održavanja na kojima su članovi tima**

Primjer iz prakse

g **Svi poslovi na održavanju sustava pokriveni su ugovorom o održavanju ("SLA"). Definirani su:**

- Ugovoreni sati podrške po kategorijama (pomoć u radu, izmjene i dopune sustava, sistemska podrška...)
- Vremena odziva
- Imenovani voditelji podrške
- Definirani protokoli podrške
-

g **Ciljevi su:**

- Poboľjšati kvalitetu usluge 😊
- Evidentirati SVE zahtjeve korisnika
- Evidentirati SAV utrošak vremena
- Kvalitetnije definirati prioritete

Now showing Issue managements 1 - 100 of 468 Sorted by: Issue submit date ▾, ID Issue ▲

	ID Issue	Issue submit date	Title	Priority	State	External System Number
<input type="checkbox"/>	021585	13. 10. 2009 14:28:50	SKLAD, HHT - zaliha POS-a na HHT-u po nepotvrđenim reversima	Normal	Testiranje	9366
<input type="checkbox"/>	021548	13. 10. 2009 12:14:12	CEMP - uklanjanja POS arika iz recepture	High	Incident zatvoren	9365
<input type="checkbox"/>	021520	13. 10. 2009 10:44:08	Korisnik Opus*erp	High	Incident zatvoren	AZ_9364
<input type="checkbox"/>	021458	12. 10. 2009 15:43:37	UFA - greška kod likvidiranja ufe za PDV 22% i 23%	Normal	Incident zatvoren	9363
<input type="checkbox"/>	021415	12. 10. 2009 13:37:06	Stock - sklad	High	Incident zatvoren	AZ_9362
<input type="checkbox"/>	021396	12. 10. 2009 11:58:59	Fat - faktura	High	Incident zatvoren	AZ_9361
<input type="checkbox"/>	021256	09. 10. 2009 10:35:12	Primka depo 42	Normal	Čekanje na validaciju rješenja	AZ_9360
<input type="checkbox"/>	021073	07. 10. 2009 08:40:01	Test - sklad	Normal	Analiza i rješavanje incidenta	AZ_9359
<input type="checkbox"/>	021022	06. 10. 2009 14:45:00	FAT, SKLAD - generiranje računa kad nema cijene u cjeniku	High	Zahtjev podnesen	9358
<input type="checkbox"/>	020671	02. 10. 2009 15:15:51	Upogoniti novu blagajnu	Low	Zahtjev podnesen	
<input type="checkbox"/>	020670	02. 10. 2009 15:12:29	Greška kod pretrage zapisnika o uvećanju	(None)	Incident zatvoren	
<input type="checkbox"/>	020646	02. 10. 2009 13:04:51	Test Opus*SučeljeGold	Normal	Incident zatvoren	AZ_9357
<input type="checkbox"/>	020613	02. 10. 2009 11:01:36	SKLAD - brisanje otpremnica u statusu unosa na 942	Normal	Incident zatvoren	9356
<input type="checkbox"/>	020567	01. 10. 2009 15:24:16	Printer OKI	Normal	Analiza i rješavanje incidenta	AZ_9355
<input type="checkbox"/>	020364	30. 09. 2009 14:20:40	FIKS - isti brojevi dok. u fat-u i fiks-u a različiti iznosi	Normal	Zahtjev podnesen	9354
<input type="checkbox"/>	020361	30. 09. 2009 14:19:15	KOMPRO - akcije za nova DM	Normal	Zahtjev podnesen	9353
<input type="checkbox"/>	020360	30. 09. 2009 14:18:21	RMK - Ispis ispravka nabavne vrijednosti dokumenta ne radi.	Normal	Zahtjev podnesen	9352
<input type="checkbox"/>	020127	29. 09. 2009 09:45:41	WRH- prava na izvještaj	Normal	Čekanje na validaciju rješenja	AZ_9351
<input type="checkbox"/>	020058	28. 09. 2009 14:51:30	DISCO.STO stanje Sklad - Stock	High	Incident zatvoren	AZ_9350

Now showing Issue managements 1 - 100 of 105 Sorted by: Required Delivery Date ▾, ID Issue ▲

	ID Issue	Issue submit date	Projects	Title	Priority	State	Assigned To	Required Delivery Date
<input type="checkbox"/>	 018464	11.09.2009 12:24:26	Maxi - IO - implementacija	Pregled i izmjena cijena na jednom mjestu za sve prodavaonice	Normal	Zahtjev podnesen	Josip Nedić	01.01.2010
<input type="checkbox"/>	 018467	11.09.2009 12:28:47	Maxi - IO - implementacija	Razrada dodatnih odobrenja kod nabave	Normal	Zahtjev podnesen	Josip Nedić	01.01.2010
<input type="checkbox"/>	 018492	11.09.2009 13:13:37	Maxi - IO - implementacija	GAP analiza za podsustav finacija	Normal	Zahtjev podnesen	Josip Nedić	01.01.2010
<input type="checkbox"/>	 018455	11.09.2009 11:53:55	Atlantic - IO - implementacija	razvoj dostavnica	Normal	Zahtjev podnesen	(None)	01.11.2009
<input type="checkbox"/>	 018451	11.09.2009 11:48:37	Atlantic - IO - implementacija	Instalacija nove verzije MPS/POS	Normal	Zahtjev podnesen	(None)	19.10.2009
<input type="checkbox"/>	 021256	09.10.2009 10:35:12	Atlantic - Održavanje	Primka depo 42	Normal	Čekanje na validaciju rješenja	Igor Markovica	09.10.2009
<input type="checkbox"/>	 021073	07.10.2009 08:40:01	Atlantic - Održavanje	Test - sklad	Normal	Analiza i rješavanje incidenta	Goran Zebec	07.10.2009
<input type="checkbox"/>	 020567	01.10.2009 15:24:16	Atlantic - Održavanje	Printer OKI	Normal	Analiza i rješavanje incidenta	Danijel Petrac	01.10.2009
<input type="checkbox"/>	 007065	05.02.2009 15:33:17	Atlantic - Održavanje	KOMNA - Pojednostaviti procedure Ispravka obračuna nabave	Urgent	Zahtjev podnesen	Josip Dean	30.09.2009
<input type="checkbox"/>	 018495	11.09.2009 13:15:50	Maxi - IO - implementacija	Instalacija testa	Normal	Zahtjev podnesen	(None)	30.09.2009
<input type="checkbox"/>	 018503	11.09.2009 13:40:42	Maxi - IO - implementacija	WRH	Normal	Zahtjev podnesen	(None)	30.09.2009
<input type="checkbox"/>	 018504	11.09.2009 13:41:17	Maxi - IO - implementacija	Plan testa	Normal	Zahtjev podnesen	(None)	30.09.2009
<input type="checkbox"/>	 020127	29.09.2009 09:45:41	Atlantic - Održavanje	WRH- prava na izvještaj	Normal	Čekanje na validaciju rješenja	Igor Markovica	29.09.2009
<input type="checkbox"/>	 018489	11.09.2009 13:09:42	Maxi - IO - implementacija	Napraviti obrazac za povrat PDV-a	Normal	Zahtjev podnesen	(None)	26.09.2009
<input type="checkbox"/>	 019771	24.09.2009 12:45:03	Atlantic - Održavanje	Inventura na skladištu 942	High	Čekanje na validaciju rješenja	Igor Markovica	26.09.2009
<input type="checkbox"/>	 018454	11.09.2009 11:51:54	Atlantic - IO - implementacija	razvoj rezervacija	Normal	Zahtjev podnesen	(None)	25.09.2009
<input type="checkbox"/>	 018456	11.09.2009 11:54:28	Atlantic - IO - implementacija	Analiza Nabava	Normal	Zahtjev podnesen	(None)	25.09.2009
<input type="checkbox"/>	 018462	11.09.2009 12:14:26	Maxi - IO - implementacija	Omogućavanje generiranja centralne narudžbe iz zahtjevnica	Normal	Zahtjev podnesen	(None)	25.09.2009

Assigned To	Number of Items
Katica Klemenčič	12
Marina Lorenc	6
Damir Dragišić	8
Ivan Ćuk	5
Josip Dean	38
Vjekoslav Matoić	3
Nataša Kašnar	10
Dalibor Ćurko	22
Rosana Ilić	31
Sonja Papeš	2
Goran Zebec	4
Diana Koren	3
Hrvoje Ruhek	1
Tomislav Domanovac	2
Marko Mlinarić	1
Danijel Petrac	6
	2

Upravljanje zahtjevima, hrvatski Issue management **020361: KOMPRO - akcije za nova DM: Active**

Prihvatanje

Traženje dodatnih Informacija

Zahtjev se ne prihvaća

Uredi zahtjev

Unos utrošenog vremena

[-] Povijest promjena stanja

Podnesi zahtjev



by Danijela Popović


Zahtjev podnesen

30.09.2009 14:19:15

Owner : Josip Dean

[-] Zahtjev korisnika

Broj zahtjeva: ISSUE020361

Naziv projekta: Atlantic - Održavanje 


Prioritet: Normal

Naziv: KOMPRO - akcije za nova DM

Opis: Kod akcija za novo DM treba se na ekranu pojaviti upit želi li se pridružiti i kojoj akciji se želi pridružiti

Potrebno prihvatanje: No

Kriteriji prihvatanja:


Komponenta projekta: Info-Opus - ERP 

Željeni datum isporuke:

Broj zahtjeva iz vanjskog sustava: 9353


[-] Sistemski detalji

Inicijator zahtjeva: Danijela Popović  

Podnositelj zahtjeva: Danijela Popović 

Datum podnošenja: 30.09.2009 14:19:15

Status: Zahtjev podnesen

Voditelj projekta korisnika: Danijela Popović 

Voditelj korisničke podrške korisnika: Danijela Popović 

Broj paušalnih sati: 180

[-] Povijest promjena

[-] 30.09.2009 14:19:15, 'Podnesi zahtjev' by Danijela Popović

Upravljanje zahtjevima, hrvatski Issue management 021073: Test - sklad: Active

Prijedlog rješenja

Prijedlog rješenja i testiranje

Traženje dodatnih informacija

Uredi zahtjev

Unos utrošenog vremena

Povijest promjena stanja

Podnesi zahtjev



by Ana Ivančić

Zahtjev podnesen

07.10.2009 08:40:01
Owner : Josip Dean

Prihvatanje



by Vjekoslav Matoić

Dodjela rješavatelju i klasifikacija

07.10.2009 11:29:10
Owner : Goran Zebec

Klasificiran kao incident



by Vjekoslav Matoić

Analiza i rješavanje incidenta

07.10.2009 11:29:10
Owner : Goran Zebec

Zahtjev korisnika

Broj zahtjeva: ISSUE021073

Naziv projekta: Atlantic - Održavanje

Prioritet: Normal

Naziv: Test - sklad

Opis: Ovaj tjedan je napravljeno nekoliko korekcija zalihe na skladištu 910 i zapisnici o uvećanju su se preslikali, a zapisnici o umanjenju nisu. Molim pogledajte u čemu je problem.

Potrebno prihvatanje: No

Kriteriji prihvatanja:

Komponenta projekta: Info-Opus - ERP

Željeni datum isporuke: 07.10.2009

Broj zahtjeva iz vanjskog sustava: AZ_9359

Bilješke

Međuskladišnice by Ana Ivančić (09.10.2009 09:55:09)

U srijedu su napravljene u Stocku 5.07. korekcije zalihe koje su se trebale preslikati u Stock kao međuskladišnice 910-920 i 910-915.

Međuskladišnice se nisu preslikale.

Rješavanje

Rješavatelj: Goran Zebec

Tip incidenta: (None)

Odlazak na lokaciju No
korisnika:

Opis rješenja:

Procjena

Procjena potrebnog vremena:

Planirani datum isporuke:

Naplativo: No

Stvarno realizirano

Utrošeno vrijeme: 1:00

Datum i vrijeme rješavanja:

Datum i vrijeme isporuke:

Upravljanje zahtjevima, hrvatski Issue management 020127: WRH- prava na izvještaj: Active

Zatvaranje zahtjeva

Retrogradno zatvaranje zahtjeva

Rješenje ne zadovoljava

Uredi zahtjev

Unos utrošenog vremena

Actions: (select one)



Povijest promjena stanja

Podnesi zahtjev


Zahtjev podnesen
 29.09.2009 09:45:41
 Owner : Josip Dean

by Ana Ivančić

Prihvatanje


Dodjela rješavatelju i klasifikacija
 29.09.2009 09:48:51
 Owner : Igor Markovica

by Vjekoslav Matoić

Klasificiran kao incident


Analiza i rješavanje incidenta
 29.09.2009 09:48:51
 Owner : Igor Markovica

by Vjekoslav Matoić

Prijedlog rješenja


Čekanje na validaciju rješenja
 29.09.2009 16:14:50
 Owner : Igor Markovica

by Igor Markovica

Zahtjev korisnika

Broj zahtjeva: ISSUE020127

Naziv projekta: Atlantic - Održavanje

Prioritet: Normal

Naziv: WRH- prava na izvještaj

Opis: Molim da korisnicima DREPEK, IMILIC i MRENDELI omogućite da koriste izvještaj DISCO.STO Stanja Stock - Sklad. Izvještaj im je dodijeljen, ali ne mogu dobiti podatke.

Potrebno prihvatanje: No

Kriteriji prihvatanja:

Komponenta projekta: Info-Opus - WRH

Željeni datum isporuke: 29.09.2009

Broj zahtjeva iz vanjskog sustava: AZ_9351

Bilješke

DPERIC by Ana Ivančić (30.09.2009 14:03:34)

Molim da isto napravite za korisnika DPERIC.

Rješavanje

Rješavatelj: Igor Markovica

Promjena podataka
u produkciji: NoOpis rješenja: 30.09.2009 15:51:35 - Igor Markovica:
Riješeno29.09.2009 16:14:50 - Igor Markovica:
Riješeno

Procjena

Procjena potrebnog vremena:

Planirani datum isporuke:

Naplativo: No

Tip incidenta: Support

Odlazak na lokaciju No
korisnika:

Stvarno realizirano

Utrošeno vrijeme: 0:30

Datum i vrijeme rješavanja:

Datum i vrijeme isporuke:

Tehnički detalji

Utrošeno vrijeme po Aktivnosti: Analiza: 0:20h - Igor Markovica
aktivnosti: Analiza: 0:10h - Igor Markovica

Upravljanje zahtjevima, hrvatski Issue management 012457: Izrada izvještaja sa popisom nelikvidiranih primki: Inactive (Inactive)

Reaktiviraj promjenu

Actions: (select one) v



Povijest promjena stanja



Zahtjev korisnika

Broj zahtjeva: ISSUE012457

Naziv projekta: Atlantic - Održavanje

Prioritet: Normal

Naziv: Izrada izvještaja sa popisom nelikvidiranih primki

Opis: Izraditi novi WRH izvještaj sa popisom nelikvidiranih primki, na osnovu dobivenog sql upita, i dodjeliti prava V.Pecotiću

Potrebno prihvatanje: No

Kriteriji prihvatanja:

Komponenta projekta: Info-Opus - WRH

Željeni datum isporuke: 16.07.2009

Broj zahtjeva iz vanjskog sustava:

Rješavanje

Razlog reaktivacije:

Rješavatelj: Igor Markovica

Promjena podataka No
u produkciji:Opis rješenja: 16.07.2009 14:09:43 - Igor Markovica:
Riješeno

Procjena

Procjena potrebnog vremena:
Planirani datum isporuke:
Naplativo: No

Tip promjene: New Functionality

Odlazak na lokaciju No
korisnika:

Stvarno realizirano

Utrošeno vrijeme: 1:15
Datum i vrijeme rješavanja: 16.07.2009 14:00:00
Datum i vrijeme isporuke:

Tehnički detalji

Utrošeno vrijeme po Analiza: 1:15h - Igor Markovica
aktivnosti:

Interno vrijeme:

Interna bilješka:

Tehnički opis:

Izveštje o testiranju:

Lokacija isporuke:

Pitanja?