

ULJANIK *since 1856.*

IIS BURIN

BURIN

Powered By
ORACLE

HD - HelpDesk

Nenad Lenđel, projektant programer IS-a
HROUG 2007, Rovinj, 19. Listopada 2007.g.



SADRŽAJ

- Uvod
- Ciljevi izgradnje HelpDeska
- Funkcijske cjeline
- HelpDesk integracija
- Razvoj i implementacija
- Zaključak



Zašto Help Desk?

- Integrirani end-to-end pristup upravljanju IT
- Automatiziranje procesa IT podrške
- Poboljšana produktivnost IT podrške
- Transparentna usluga podrške



Zašto razvoj vlastitog Help Desk-a?

- Potpuna integracija sa postojećim podsustavima
- Zadržana ista tehnološka platforma
- Iskorištenost ljudskih resursa
- Specifičnosti potreba podrške sustavu

Zaštita postojećih investicija!



CILJEVI IZGRADNJE HELPDESK-a

Pružanje kvalitetne usluge podrške

- Standardizirati prijavu, prihvatanje i odobravanje zahtjeva
- Standardizirati način pružanja podrške i otklanjanje smetnji u radu
- Praćenje eskalacije zahtjeva i izvješćivanje o trenutnom statusu



HELPDESK - INTEGRACIJA



FUNKCIJSKE CJELINE

1. Evidencija resursa poduzeća
2. Evidencija općih parametara aplikacije
3. Prijava, prihvaćanje i distribucija zahtjeva
4. Preuzimanje zahtjeva, planiranje poslova i resursa
5. Rješavanje, realizacija i zatvaranje zahtjeva
6. Kompletiranje, zatvaranje posla
7. Priprema fakture i fakturiranje



FUNKCIJSKE CJELINE - nastavak

Funkcije evidencije resursa poduzeća:

- Evidencija računala i korisnika
(Domene, korisnici, računala, povezivanje)
- Evidencija programske i sklopovske opreme -
evidencija komponenti
(Vrste, modeli, konfiguracije, povezivanje)
- Evidencija područja održavanja i izvršitelja
(Izvršitelji, grupe, supervizori, povezivanje)



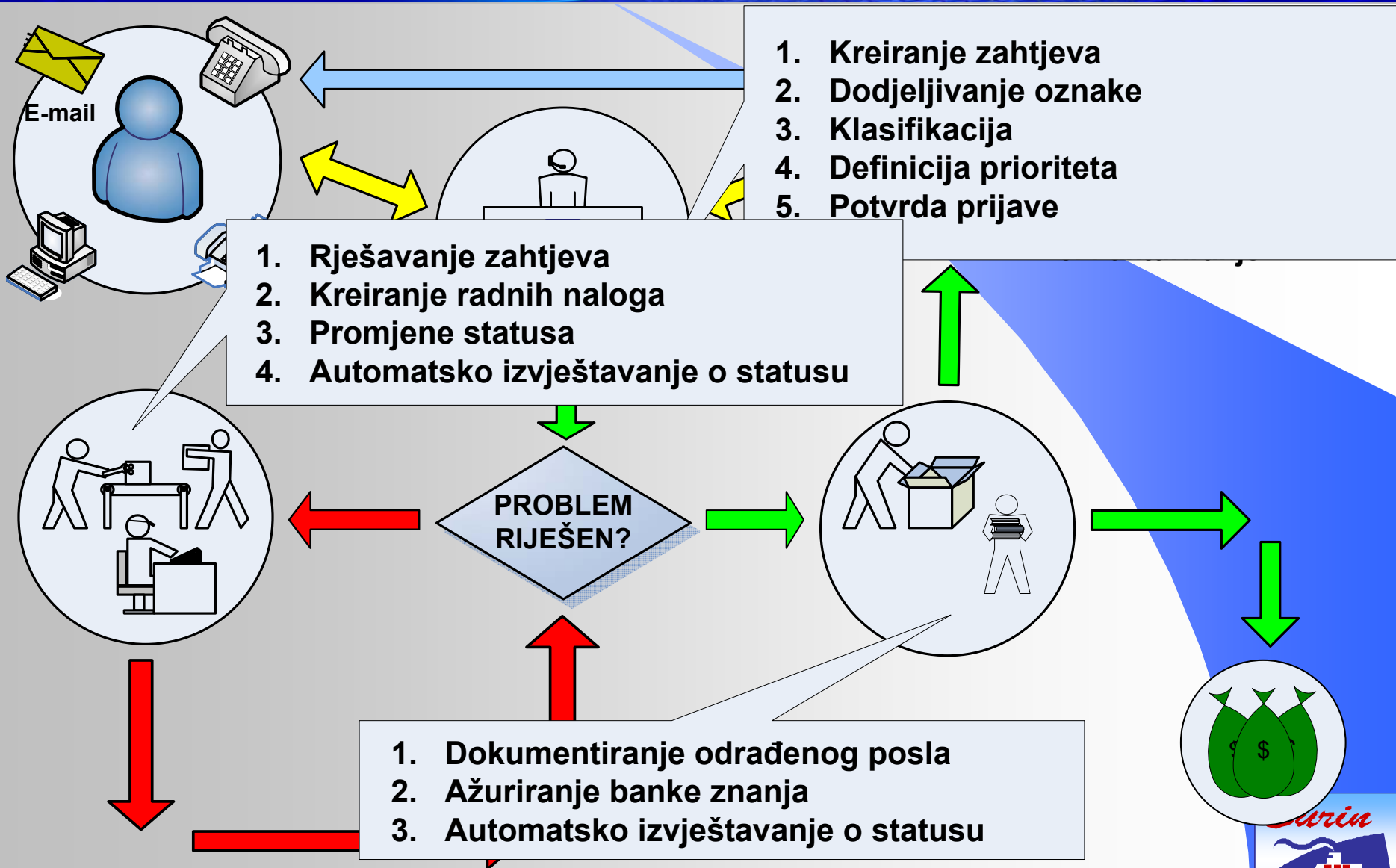
FUNKCIJSKE CJELINE - nastavak

Funkcije općeg šifrnika aplikacije:

- Klasifikacija zahtjeva - tipovi zahtjeva
- Definicija prioriteta
- Definicija načina prijave zahtjeva
- Definicija statusa zahtjeva
- Definicija parametara početne distribucije zahtjeva



FUNKCIJSKE CJELINE



IMPLEMENTACIJA - Prijava zahtjeva

HDF_20001 - Prijava zahtjeva

IRI d.o.o.

Broj zahtjeva **Datum/vrijeme**

Prijavljuje* **Tip** **Rok:**

Tel.

Područje* **Podpodručje**

Predmet zahtjeva*

Opis zahtjeva*

Prioritet*

Način prijave*



IMPLEMENTACIJA - Lista zaduženja

BURIN
IRI d.o.o.

HDR_20001 - Detalji zahtjeva

NELENDEL
Str 1 od 2

Zahtjev ID: 1720

Datum prijave: 19.09.2007, 17:15

Status: R - Realiziran

Rok završetka:

Prioritet: NISKI - Niski prioritet

Nadr. zahtjev ID:

Područje:

Pod područje

MARS - Materijal and Production Control system

MARSULS - MARS Uljanik Brodogradilište

Predmet:

s226 ver. 367 05.107 onem.povrat za više od zalihe

Opis:

Onemogućiti povrat materijala koji je veći od trenutnih zaliha putem ekrana s226, prilikom odabira zaliha putem podekrana s9079-Zalihe za kategoriju materijala postoji kontrola na količinu na zalihama ali ukoliko istu poziciju više puta odaberemo i unesemo u ekran s226 čije su pojedinačne količine manje od zalihe ali im je zbroj veći tada (zatvaranjem s226) dobivamo negativnu zalihu za materijal. Primjer - povrat br. 106 u Mars testu.

Prijava:

Korisnik: ALECUKON - Cukon Alen (Idbr: 108645, Tel.: 4440,4503)

E-mail: Alen.Cukon@uljanik.hr


Društvo: Brodogradilište d.d.

Način prijave: FORMA - Forma

Računalo: PC3-3069S



IMPLEMENTACIJA - Web sučelja



Pregled zahtjeva

Kreiraj novi zahtjev

Odaberi Detalji zahtjeva

Select	ID	Datum
<input checked="" type="radio"/>	246	12.07.2007
<input type="radio"/>	245	12.07.2007
<input type="radio"/>	244	12.07.2007
<input type="radio"/>	243	12.07.2007
<input type="radio"/>	242	12.07.2007
<input type="radio"/>	241	12.07.2007
<input type="radio"/>	240	12.07.2007
<input type="radio"/>	239	12.07.2007
<input type="radio"/>	238	12.07.2007
<input type="radio"/>	237	12.07.2007

Odaberi Detalji zahtjeva

Kreiranje novog zahtjeva

* Područje: BURINPLUS
 BURIN
 BURINPLUS
 MARS
 WEB
 8301
 MARSULS
 MARSDIESEL
 FP
 DS
 MK

* Podpodručje: MARS
 MARSULS
 MARSDIESEL
 FP
 DS
 MK

* Predmet: WEB
 8301
 MARSULS
 MARSDIESEL
 FP
 DS
 MK

* Opis: MARSULS
 MARSDIESEL
 FP
 DS
 MK

* Prioritet:

Rok završetka: 01.08.2007

Forma/Report:

Inventarni broj:

* Prijavio:

TIP Polja označena sa zvijezdicom (*) su obavezna

Spremi Odustani Počisti

Detalji zahtjeva

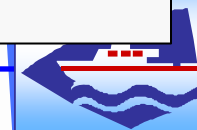
ID: 207
 Datum prijave: 19.06.2007
 Područje: MARSULS
 Prijavio: JVRHOVCA
 Predmet: S318 ver. 039 05.234
 Detaljni opis: Javlja se poruka "PPOS_DISC_AMOUNT is not found!" kod otvaranja forme s318.
 Rješenje:
 Status: P

Povratak

(c) 2007 Uljanik IRI d.o.o. Sva prava pridržana.

	Status
	N
	N
	N
	N
	N
	N
	N
	N
	N
	N
	N
	N

10 of 186 Next 10



RAZVOJ

- Zasnovan na **ITIL** specifikacijama i standardima
(**ITIL** = **I**nformation **T**echnology **I**nfrastucture **L**ibrary)
- Realiziran razvojnim alatima ORACLE iDS 10g,
JDeveloper 10g



IMPLEMENTACIJA

1. Faza - siječanj 2007:

- Produkcijaska implementacija "Evidencije resursa"
- Ažuriranju osnovnog šifrarnika - preduvjet implementacije HelpDesk-a

2. Faza - travanj 2007:

- Pilot projekt - Uljanik IRI
- Produkcijaska implementacija HelpDeska
- Evidencija svih internih zahtjeva s ciljem završnog testiranja rješenja
- Obuka korisnika

3. Faza - svibanj 2007:

- Uključivanje svih korisnika u rad aplikacije HelpDeska-a
- Evidentiranje svih korisničkih zahtjeva Uljanika

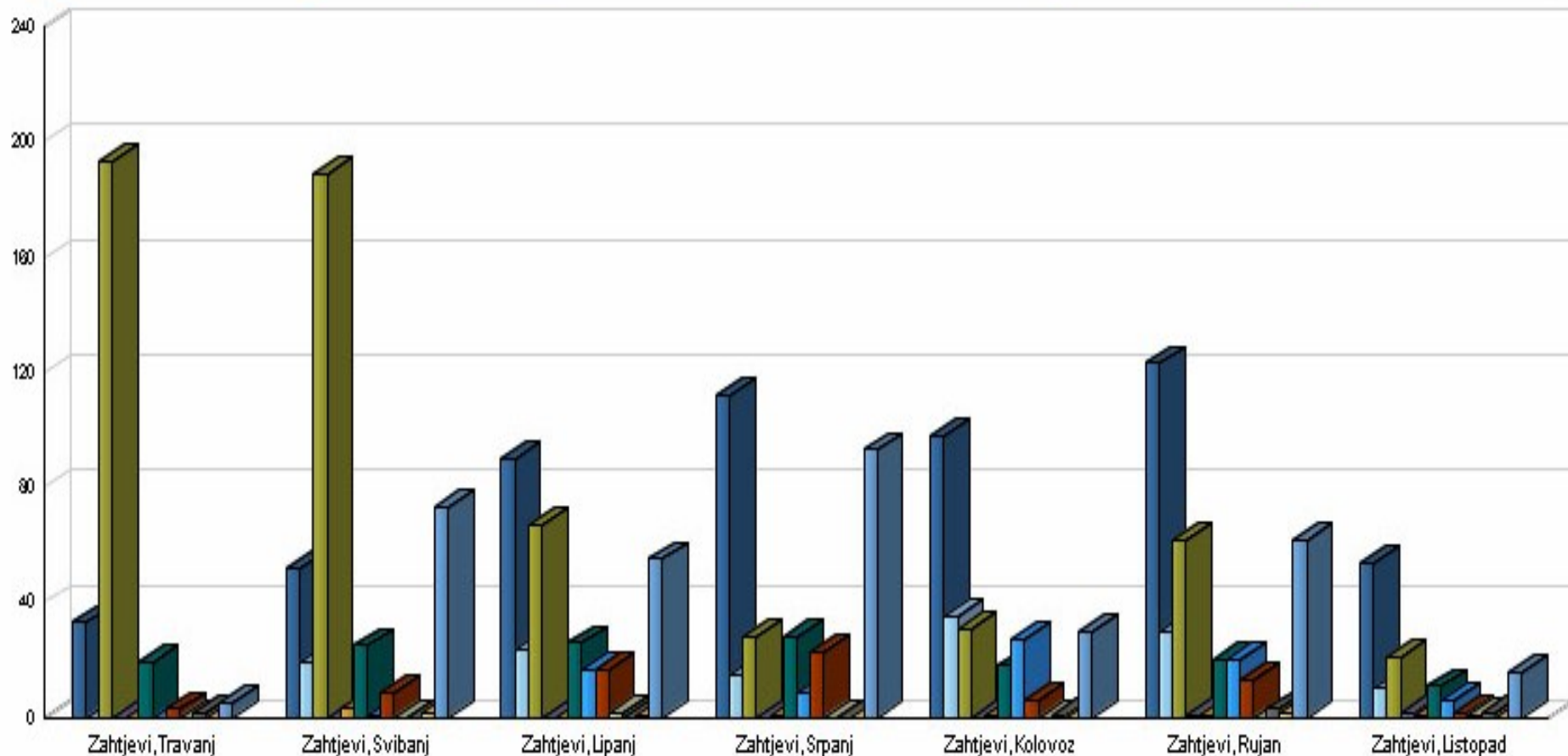


IMPLEMENTACIJA – Brojčani pokazatelji (travanj '07 - listopad '07)

Mjesečni pregled zahtjeva po društvima

Brodogradilište d.d.
 Financije d.o.o.
 IRI d.o.o.
 Proizvodnja opreme,d.d
 STANDARD d.o.o.
 Strojogradnja, d.d.

TESU, d.d.
 TESU SZZ d.o.o.
 Uljanik d.d.
 ULJANIK TESU RUA d.o.o.
 Uljanik Trgovina d.o.o.
 Zajednički poslovi d.o.o.



ZAKLJUČAK

Prednosti uvođenja:

- Dokumentiranje svake prijave
- Stvaranje banke znanja
- Kvalitetno planiranje raspoloživih resursa
- Mogućnost primjene HelpDesk-a u drugim poslovnim područjima

(npr. održavanje sredstava, prostora, zadavanje zadataka unutar društva...)



NA KRAJU ...

Pitanja?

Hvala na pažnji!

