

# **ALVAO Helpdesk**

## Obsah

Obsah.....	2
Řešení ALVAO Helpdesk.....	3
Architektura systému ALVAO Helpdesk.....	4
Shrnutí systému .....	5
Shrnutí vlastností ALVAO Helpdesk:.....	6
Ocenění Microsoft Technology Awards 2008 .....	7

## Řešení ALVAO Helpdesk

ALVAO Helpdesk je profesionální nástroj pro řízení a organizaci práce v oddělení ICT a v dalších odděleních, jejichž úkolem je poskytování určitých služeb (správa budov, správa vozového parku, sekretariát,...). Systém poskytuje platformu pro standardizaci řízení servisních oddělení. Umožňuje měřit a hodnotit kvalitu jednotlivých služeb a tím dává do rukou řídicích pracovníků klíčové informace pro efektivnější nakládání s provozními zdroji organizace.

Součástí jsou manažerské přehledy o práci jednotlivých pracovníků i celého oddělení a také přehledy o chování konkrétních příjemců poskytovaných služeb. Tiskové sestavy zahrnují jak aktuální zprávy o činnosti oddělení, tak i historické analýzy, které jsou podkladem pro prognózu vývojových trendů.

Protože každý požadavek zadaný na helpdesk má svoji prioritu, úsilí pracovníků je vždy efektivně směřováno k vyřešení aktuálně nejdůležitějších úkolů. Požadavky jsou zdokumentovány jednak z hlediska komunikace mezi žadatelem a řešitelským týmem, tak i z hlediska způsobu a postupu řešení. Tato dokumentace zůstává uchována v archivu systému, do kterého mohou oprávnění uživatelé nahlížet a vyhledávat informace.

Systém je navržen a vyvíjen s ohledem na uznávané standardy pro řízení služeb informačních a komunikačních technologií (IT Service Management - ITSM), především na knihovnu ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

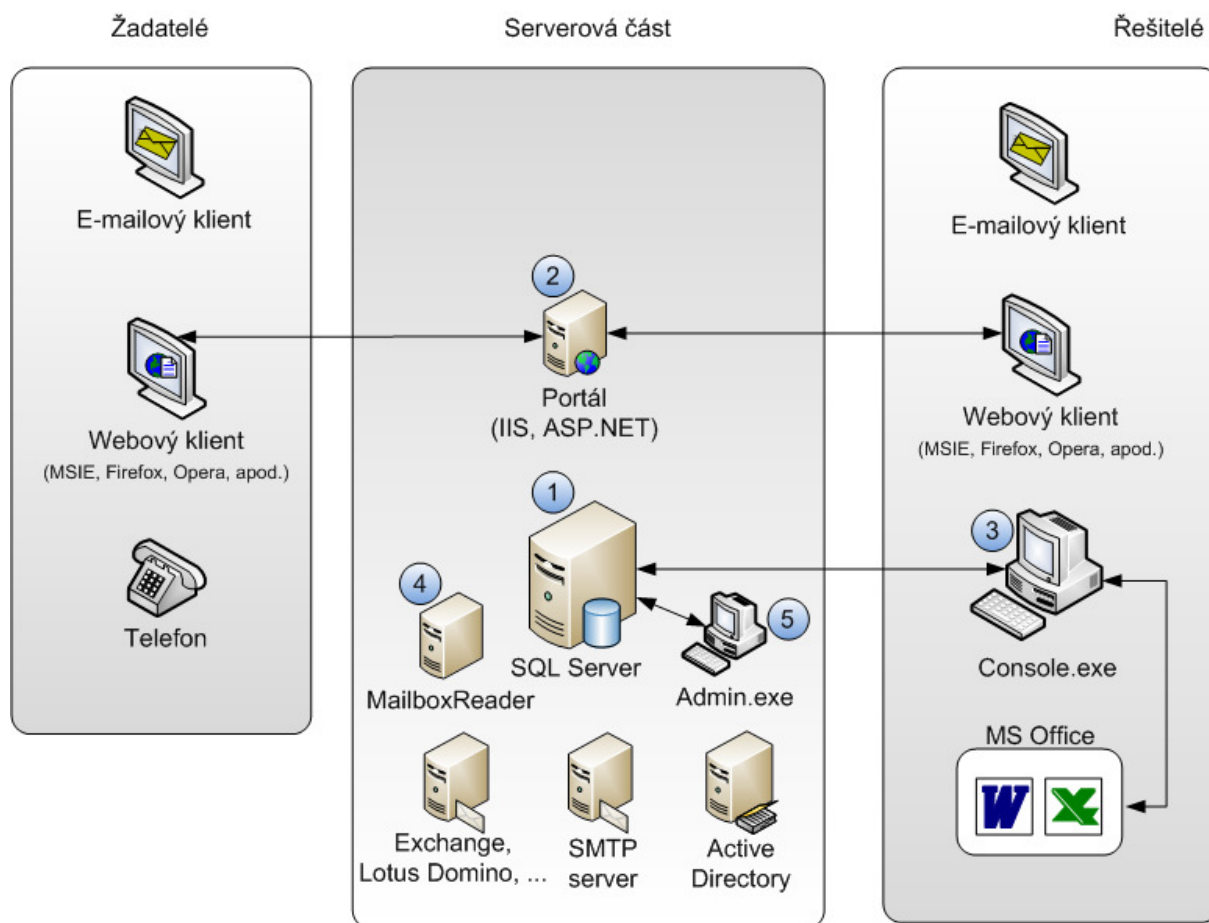
### Efektivní zpracování:

- Uživatelé služeb si mohou, dle konfigurace systému, vybrat pro ně nejpřirozenější způsob podávání požadavků. Systém podporuje komunikaci elektronickou poštou, telefonem nebo přes webový portál.
- Požadavky se nemohou nikde ztratit ani být zapomenuty. Systém dokumentuje celý průběh řešení a v případě neočekávaného zpoždění zajišťuje informování uživatele v předem dohodnutých termínech. Tím jsou nastavena transparentní a srozumitelná pravidla podávání a zpracování požadavků. Uživatelé jsou také informováni o poruchách a předem plánovaných odstávkách systémů.
- Technici nejsou při práci rušeni přijímáním nových požadavků od uživatelů ani jinou administrativou a mohou se tak plně soustředit na řešení technických problémů. Systém technikům poskytuje detailní informace o technickém vybavení uživatele (v propojení se systémem ALVAO Asset Management) a o jeho minulých požadavcích včetně řešení. Stejně tak jsou pro jednotlivá zařízení k dispozici informace o všech jeho závadách a provedených servisních zásazích.

### Použité technologie

- MS SQL Server
- MS Exchange Server (volitelně)
- MS Active Directory
- NET Framework
- ASP.NET
- MS Office Automation

## Architektura systému ALVAO Helpdesk



- (1) **Databáze** - Srdcem systému je databáze na SQL serveru. Ta zaručuje plynulý chod svými vynikajícími parametry.
- (2) **Portál** - Součástí systému je portálové rozhraní, které slouží především uživatelům k zadávání nových požadavků a čtení aktualit (například výpadky systémů). Portál je však plně funkční i pro role operátora či řešitele. Je zde umístěna i báze znalostí. Díky technologiím, na kterých je založen, je zde podpora různých verzí a tedy není tu žádné omezení například v jazykových mutacích.
- (3) **Konzola** - Jedná se o Win32 aplikaci. Konzola je možnou alternativou pro řešitele, operátory a manažery. Díky své jednoduchosti a přehlednosti se hodí k vyřizování velkého množství tiketů.
- (4) **Helpdesk server** – Sever, na kterém je samotný systém Helpdesk IT nasazen. Využívá se sdílené složky, ze které operátoři, řešitelé či další uživatelé systému mohou spouštět Konzoli. Na serveru běží MailboxReader, který automaticky vyčítá všechny nové zprávy z poštovní schránky (připojení přes WebDAV, IMAP)
- (5) **Admin.exe** – Administrátorská konzole slouží pro zjednodušený import z AD, nastavení rolí uživatelům, k definici sekcí a mnoho dalších nastavení systému.

## Shrnutí systému

### ALVAO Helpdesk

- Technici se systémem pracují pomocí Konzoly, což je aplikace s moderním uživatelským rozhraním běžící pod Windows. Její ovládání je pro rutinní používání mnohem pohodlnější a efektivnější než webové rozhraní, které používá většina podobných systémů.
- Všechna data je možné z Konzoly exportovat přímo do Excelu nebo do Wordu k dalšímu zpracování, což rozhodně není standardní funkce u obdobných systémů.
- Běžní uživatelé používají webové rozhraní tzv. Helpdesk Portál, přes který mohou zadávat své požadavky, sledovat jejich vyřízení a případně také vyhledávat řešení v bázi znalostí. Není nutné, aby běžní uživatelé portál používali. Systém zároveň podporuje posílání požadavků elektronickou poštou nebo telefonicky.  
Zda běžní uživatelé využívají portál nebo ne není rozhodující pro naplnění jednoho z hlavních účelů systému, což je zavedení pravidel pro zpracování požadavků uživatelů a jejich dokumentování s možností zpětného vyhodnocení.
- Poštovní komunikace je nativní a plně automatizována. Pomocí automatických pravidel je možné požadavky dále filtrovat a případně upozorňovat specifické osoby.
- Všechny požadavky jsou řízeny podle nastavených SLA služby, o kterou uživatel žádá.
- Systém podporuje řízení požadavků pomocí Workflow.
- Systém podporuje schvalovací procesy ve firmě, které lze jednoduše konfigurovat.
- Součástí systému je báze znalostí, kterou plní oddělení technické podpory návody na řešení běžných potíží s výpočetní technikou.
- Uživatelé a technici jsou o klíčových událostech informováni elektronickou poštou. Tyto zprávy jsou rozesílány automaticky.
- Toto řešení je dobře škálovatelné od nasazení pro jednoho technika až po vícečlenný tým s oddělenými rolemi operátorů, techniků a manažera helpdesku.
- K systému nabízíme servisní smlouvu, která zahrnuje určitý předplacený počet hodin technické podpory. V rámci technické podpory lze provádět také drobné zákaznické úpravy.
- Systém je jinak dobře zákaznický konfigurovatelný. Podle přání zákazníka lze snadno vytvářet nebo upravovat tiskové sestavy, vzhled portálu a již zmíněné automaticky posílané zprávy elektronické pošty. Většinu úprav zpravidla zvládne zákazník sám, nicméně my jsme schopni podle požadavků zákazníka udělat i větší úpravy.

### Technická podpora dodavatele

ALC poskytuje kompletní služby spojené s nasazením a provozem svých IS. Systém je kontinuálně vyvíjen na základě zkušeností a požadavků zákazníků.

### Reference

Vybrané reference významných společností na českém trhu

AŽD Praha

B: TECH

Automotive lighting

s IT Solution

## Shrnutí vlastností ALVAO Helpdesk:

Oblast	ALVAO Helpdesk
Service Desk (Sběr incidentů a problémů)	X
Incident/Problem Management (Správa incidentů a problémů)	X
Service Management (SLA)	X
Change Management (Řízení změn)	X
Báze znalostí (Knowledge Base)	X
Workflow	X
Vzdálená správa počítačů a technická pomoc	X
Manažerské výstupy	X

## Unikátní vlastnosti oproti jiným systémům:

### ALVAO Helpdesk

- optimalizované řešení požadavků v systému
- nativní e-mailová plně automatizovaná komunikace
- možnost naplánování požadavku přímo do kalendáře řešitele
- operátorská / řešitelská WIN32 aplikace pro práci s požadavky
- portálové řešení pro všechny skupiny uživatelů HD (uživatel, operátor, manažer, řešitel)
- báze znalostí

Produkt ALVAO Helpdesk zajišťuje řízení a organizaci práce v ICT oddělení. Systém pokrývá tyto oblasti:

- sběr incidentů a problémů (Service Desk)
- správa incidentů a problémů (Incident/Problem Management)
- řízení IT služeb (Service Management)
- proces řízení změn (Change Management)
- Workflow
- báze znalostí (Knowledge Base)
- manažerské výstupy

# Ocenění Microsoft Technology Awards 2008

**Microsoft**

Společnost Microsoft uděluje ocenění

Microsoft  
**Technology Awards**  
→ Finalist 2008

společnosti

**ALC, spol. s.r.o.**

za nejlepší řešení

využívající Microsoft Windows server 2008

Implementace systému ALVAO  
Helpdesk v AŽD Praha s.r.o.



Jane M. Gilson  
Generální ředitelka  
Microsoft Česká republika