Povelja projekta

Radni naziv projekta:

SPK

A. Osnovne Informacije

Implementacija sustava za

Naziv projekta: prijavu i upravljanje kvarovima

infrastrukture

Filip Cindrić, Bruno Đapić

B. Sažetak

Pripremio:

Projekt obuhvaća razvoj i implementaciju programskog sustava za efikasno upravljanje kvarovima na IT infrastrukturi i opremi. Sistem će omogućiti prijavu kvarova, dodjelu zadataka za otklanjanje, unos i praćenje postupaka rješavanja, te pretraživanje i analizu prijavljenih kvarova.

C. Svrha projekta

1. Inicijativa

Održavanje infrastrukture, uključujući hardver i softver, ključno je za neprekidno poslovanje svake organizacije. No, procesi upravljanja kvarovima često su neorganizirani, sporiji od željenog, i nepredvidivi, što dovodi do nepotrebno visokih troškova održavanja, gubitka produktivnosti i potencijalnih zastoja u radu. Ključni problem koji ova inicijativa rješava je nedostatak centraliziranog, efikasno organiziranog sistema za upravljanje procesom prijave, praćenja i otklanjanja kvarova.

2. Poslovni problem

Nedostatak centraliziranog sustava za prijavu i upravljanje kvarovima dovodi do neefikasnosti u otklanjanju problema, povećanja vremena nepostojanosti usluga i gubitka produktivnosti.

3. Ciljevi projekta

- 1. Povećanje produktivnosti: Smanjenjem vremena potrebnog za otklanjanje kvarova, zaposlenici mogu učinkovitije koristiti svoje radno vrijeme, čime se povećava ukupna produktivnost organizacije.
- 2. Smanjenje troškova: Efikasnijim upravljanjem resursima i bržim otklanjanjem kvarova smanjuju se troškovi održavanja infrastrukture.

- 3. Poboljšanje zadovoljstva korisnika i zaposlenika: Brza i transparentna rješenja problema doprinose većem zadovoljstvu kako krajnjih korisnika, tako i zaposlenika unutar organizacije.
- 4. Preventivno djelovanje: Analizom podataka prikupljenih kroz sustav, moguće je identificirati i preventivno djelovati na potencijalne probleme prije nego što prouzroče veće kvarove ili zastoje u radu.
- 5. Održavanje konkurentnosti: Brz i efikasan odgovor na probleme infrastrukture može biti ključan faktor u održavanju konkurentnosti organizacije na tržištu.

D. Pretpostavke

- Postoji adekvatna infrastruktura i resursi za razvoj sustava i pružanje usluge posluživanja sustava (hosting).
- Korisnici će biti obučeni za korištenje novog sustava.

E. Opis projekta, opseg i upravljačke prekretnice

1. Opis projekta

Projekt "Sustav za prijavu kvarova" razvija sveobuhvatni softverski sustav dizajniran za automatizaciju i upravljanje procesima prijave, dodjele, praćenja, i otklanjanja kvarova na infrastrukturi organizacija, uključujući hardver i softver. Ovaj sustav omogućava organizacijama da brzo reagiraju na kvarove, povećavaju svoju operativnu efikasnost i smanjuju vremenski i financijski utrošak vezan uz održavanje infrastrukture. Ključne komponente uključuju korisničko sučelje za prijavu kvarova, administrativni portal za upravljanje zadacima, bazu znanja za postupke rješavanja, i analitičke alate za praćenje performansi sustava i identifikaciju uzoraka kvarova.

2. Opseg projekta

Projekt "Sustav za prijavu kvarova" obuhvaća razvoj, testiranje, implementaciju i održavanje softverskog sustava namijenjenog automatizaciji upravljanja kvarovima na infrastrukturi. Faze razvoja uključuju planiranje i analizu zahtjeva, dizajn i prototipiranje, razvoj softvera, testiranje, implementaciju te obuku korisnika i tehničkog osoblja, s ciljem osiguranja pouzdanog, efikasnog i skalabilnog rješenja. Projekt se ograničava na softverska rješenja bez razvoja hardverskih komponenti, s resursima definiranim unaprijed dogovorenim budžetom i vremenskim okvirom. Sustav je predviđen za integraciju s postojećim IT infrastrukturama unutar određenog geografskog područja, s mogućnošću budućeg širenja, teži optimizaciji operativne efikasnosti i smanjenju troškova održavanja za organizacije.

F. Potencijalni korisnici

Potencijalni korisnici sustava za prijavu kvarova obuhvaćaju širok spektar organizacija i tvrtki koje ovise o pouzdanom funkcioniranju svoje infrastrukture, uključujući:

- 1. **Korporacije i velike organizacije**: Velike organizacije s kompleksnim infrastrukturnim potrebama, poput IT poduzeća, financijskih institucija, i proizvodnih kompanija.
- Javne ustanove i vladine agencije: Javne službe, bolnice, škole, i vladine agencije koje trebaju efikasan sustav za upravljanje kvarovima kako bi osigurale kontinuitet svojih usluga.
- 3. **Srednje i male tvrtke (SMEs)**: Manje organizacije koje traže cjenovno pristupačna i skalabilna rješenja za upravljanje svojom infrastrukturom.
- 4. **Tehnički i održavateljski timovi**: Timovi unutar organizacija zaduženi za IT podršku, održavanje i upravljanje infrastrukturom.

G. Kriteriji za mjerenje uspješnosti

Uspješnost projekta mjerit će se kroz sljedeće kriterije:

- 1. **Vrijeme odziva na kvarove**: Smanjenje prosječnog vremena od prijave do rješavanja kvarova.
- 2. **Zadovoljstvo korisnika**: Povratne informacije od krajnjih korisnika i internog osoblja, mjerene kroz redovne ankete i ocjene zadovoljstva.
- 3. **Broj riješenih kvarova**: Povećanje broja uspješno riješenih kvarova u određenom vremenskom razdoblju.
- 4. **Troškovi održavanja**: Smanjenje ukupnih troškova održavanja infrastrukture zahvaljujući efikasnijem upravljanju resursima i preventivnim akcijama.
- 5. **Učinkovitost procesa**: Poboljšanje učinkovitosti procesa upravljanja kvarovima, ocijenjeno kroz analizu radnih procesa prije i nakon implementacije sustava.
- 6. **Skalabilnost i fleksibilnost sustava**: Sposobnost sustava da se prilagodi promjenama u veličini i potrebama organizacije, bez značajnog povećanja troškova ili složenosti.
- 7. **Sigurnost i pouzdanost**: Održavanje visoke razine sigurnosti podataka i pouzdanosti sustava, mjereno kroz broj sigurnosnih incidenata i nepredviđenih zastoja.