

Vilniaus Universitetas
Matematikos ir Informatikos fakultetas
Programų Sistemų katedra
3 kursas

Help-Desk

Verslo poreikių analizė
dde0735 versija

Darbą atliko:
Karolis Jocevičius
Ugnė Čižiūtė
Rytis Karpuška
Donatas Kučinskas
Oleg Koldun

Vilnius, 2013

Anotacija

Darbą atliko:

Karolis Jocevičius

Kontaktai: karolis.jocevicius@gmail.com

Laima Čižiūtė

Kontaktai: ugne.ciziute@gmail.com

Rytis Karpuška

Kontaktai: jauleris@gmail.com

Donatas Kučinskas

Kontaktai: donce.lt@gmail.com

Turinys

1	Verslo proceso analizė	3
1.1	Išorinė verslo proceso analizė	3
1.1.1	Proceso įeitys ir išeitys	3
1.1.2	Grėsmės	3
1.1.3	Efektyvumo matavimas	3
1.1.4	Galimybės	4
1.2	Vidinė verslo proceso analizė	4
1.2.1	Agentai	4
1.2.2	Naudojimo atvejai	4
1.2.3	Efektyvumo matavimas	5
1.2.4	Galimybės	5
1.3	Išvados	5

1 Verslo proceso analizė

1.1 Išorinė verslo proceso analizė

1.1.1 Proceso įeitys ir išeitys

Įeitis - kreipinys - parametrai:

- Klientas
- Kreipinio gavimo būdas
- Tipas (INC ar REQ)
- Paslauga
- Registravimo laikas (data ir laikas)
- Jei reikia – nuoroda į prieš tai registruotą kreipinį

Išeitys, priklausomai nuo aplinkybių gali būti:

- Išspręsta problema (jei tai kreipinys - incidentas (INC))
- Suteikta informacija (jei tai kreipinys - prašymas (REQ))
- Išsprendimo (ar atsisakymo išspręsti) laikas
- Realiai sprendimui sugaištas laikas
- Atmestas kreipinys

1.1.2 Grėsmės

- Kreipinys gali būti neišsprędžiamas
- Kreipinio gali nepavykti išspręsti laiku
- Klientui gali nepavykti pateikti kreipinio

1.1.3 Efektyvumo matavimas

Išoriškai sistemos efektyvumas gali būti matuojamas pagal šiuos kriterijus:

- Kreipinio pateikimo trukmė
 - telefonu
 - savitarnos svetainėje
- Kreipinio įvykdymo trukmė

1.1.4 Galimybės

- Lengvas kreipinių pateikimas savitarnos svetainėje
 - Supaprastinti kreipinių pateikimo vartotojo sąsają
 - Supaprastinti kreipinių atsakymų gavimą
- Sutrumpintas laikas sugaištas kreipinio vykdymui

1.2 Vidinė verslo proceso analizė

1.2.1 Agentai

Procese veikiantys agentai:

- Klientas
- Vadovas
- Administratorius
- Inžinierius

1.2.2 Naudojimo atvejai

Sistemos naudojimo atvejai:

- Pateikti kreipinį (REQ)
- Pateikti kreipinį (INC)
- Pranešti apie incidentą
- Registruoti pateiktą užklausą telefonu/el. paštu
- Paskirti kreipinį inžinieriui
- Išspręsti kreipinį
- Atmesti kreipinį
- Perskirti sprendžiamą kreipinį iš bet kurio inžinieriaus bet kuriam kitam
- Tvarkyti Paslaugų, Klientų, Darbuotojų ir Sutarčių registrus

Skirtingi agentai gali atlikti skirtingus veiksmus. Tai iliustruoja naudojimo atvejų (use-case) diagrama pateikta 1 pav.

1.2.3 Efektyvumo matavimas

Proceso efektyvumas matuojamas šiais kriterijais:

- Kreipinio įvykdymo trukmė
- Įvykdytų kreipinių kiekis
- Įvykdytų kreipinių per tam tikrą laiko tarpą kiekis
- Laikas nuo kreipinio pateikimo iki perdavimo inžinieriui
- Laikas nuo kreipinio pateikimo iki vykdymo pradžios

1.2.4 Galimybės

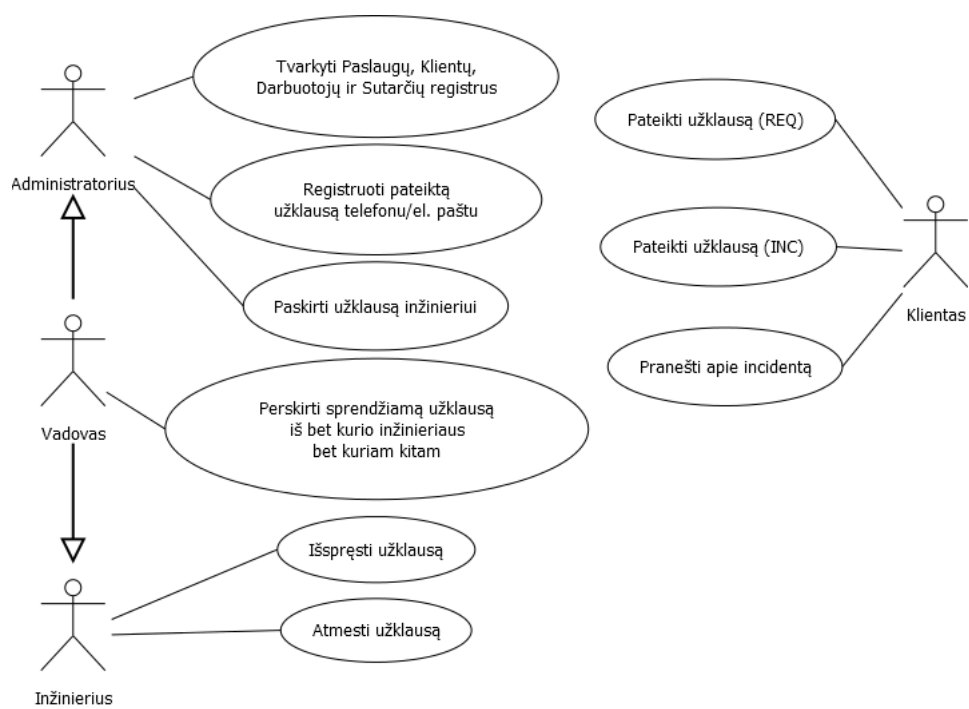
Proceso efektyvumą galima pagerinti skiriant dėmesį šioms sritims:

- Kreipinių paskirstymas inžinieriams pagal jų užimtumą (t.y. visada skirti užklausa mažiausiai užimtiems inžinieriams)
- Kreipinių prioritetizavimas
- Kreipinių sudėtingumo įvertinimas (t.y. negalima skirti vienam inžinieriui daug sudėtingų užduočių - geriau jas paskirstyti)
- Inžinieriaus darbo efektyvumo įvertinimas (spręsti kiek ir kokio sudėtingumo užduočių skirti pagal inžinieriaus efektyvumo įvertinimą)

1.3 Išvados

Išvadas pateiksime vadinamąja SWOT lentelę, kurioje yra parodomi esamo proceso trūkumai, privalumai, galimybės, bei pavojai.

	Padedančios	Trukdančios
Vidinės savybės	Greitas kreipinių valdymas	Brangesnis išlaikymas
Išorinės savybės	Kokybiškesnės, pigesnės paslaugos	Per didelis kreipinių srautas



1 pav.: Naudojimo atvejų diagrama