

Kreipinių valdymo sistema (HelpDesk)

Pastaba

Užduoties formulavime naudojamos sąvokos, pavadinimai ir kiti duomenys yra arba fiktyvūs, arba atsitiktinai surinkti iš įvairių organizacijų ir tiksliai neatspindi nė vienos realios organizacijos veiklos nė vienu iš aspektų.

Situacija

Įmonė „HD“ teikia paslaugas savo klientams – teikia jiems debesų kompiuterijos ir IT aptarnavimo paslaugas. Šioje veikloje naudojamos šios sąvokos:

Paslaugos – tam tikros standartinės, paslaugų kataloge registruotos paslaugos (pvz., virtualus serveris, rezervinis kopijavimas, inžinieriaus konsultacija ir pan.), kurioms apibrėžtas jų kodas, aprašas, skirtingų kreipinių tipų išsprendimo terminai (valandomis) ir, galbūt, kiti parametrai.

Klientai – įmonės, besinaudojančios viena ar daugiau Paslaugų. Ta pati paslauga skirtingiems klientams teikiama daugmaž vienodomis finansinėmis sąlygomis. Klientams apibrėžtas jų kodas, pavadinimas, adresas, atstovo el. pašto adresas (vienas ar daugiau), tel. nr. (vienas ar daugiau). Atstovas turi teisę pateikti HD darbuotojams Kreipinį dėl jų įmonės (Kliento) gaunamų Paslaugų telefonu, el. paštu ar savitarnos svetainėje.

Kreipinys – kreipimasis į HD dėl dviejų galimų priežasčių (tipų) - Paslaugos neveikimo (incidentas -INC) ar dėl informacijos suteikimo (paklausimas - REQ). Kreipinio sprendime (incidento pašalinime ar informacijos suteikime) gali dalyvauti daugiau nei vienas darbuotojas. Kreipinio parametrai – klientas, kreipinio gavimo būdas, tipas (INC ar REQ), Paslauga, registravimo laikas (data ir laikas), išsprendimo (ar atsisakymo išspręsti) laikas, realiai sprendimui sugaištas laikas, jei reikia – nuoroda į prieš tai registruotą kreipinį. Išsprendus ar atsisakius spręsti kreipinį, jo būseną nebesikeičia. Kreipinį vienu metu spręsti gali tik vienas darbuotojas.

Sutartis – susitarimas tarp HD ir Kliento tam tikrą laikotarpį teikti ir gauti vieną ar daugiau Paslaugų. Klientas gali turėti ir daugiau nei vieną Sutartį, bet Paslaugos Sutartyse jų galiojimo metu nesidubliuoja.

Darbuotojai – HD darbuotojai, aptarnaujantys kreipinius. Kiekvienam Darbuotojui žinomas jo vardas ir pavardė, pareigos (rolė), el. paštas ir tel. nr. Darbuotojai gali turėti tokias roles – inžinierius, administratorius ir vadovas.

- Inžinieriai sprendžia jiems priskirtus kreipinius. Jie gali kreipinį išspręsti, nuspręsti neišspręsti arba grąžinti neišspręstą kreipinį atgal jį paskyrusiam vadovui ar administratoriui.
- Administratorius registruoja kreipinius ir paskiria tinkamam inžinieriui. Tvarko Paslaugų, Klientų, Darbuotojų ir Sutarčių registrus.
- Vadovas yra vyresnysis administratorius, kuris dar papildomai gali perskirti sprendžiamą kreipinį iš bet kurio inžinieriaus bet kuriam kitam, taip pat pats gali vykdyti inžinieriaus rolę.

Svarbu! HelpDesk sistemos naudojamą datą ir laiką turi būti galima nesunkiai pakeisti testuojant sistemos veikimą (t. y., praktikos gynimo metu negali būti teigiama, kad

komanda negali nustatyti HelpDesk sistemos naudojamo laiko, nes pvz., neturi reikiamų administratoriaus teisių).

Sistema turi padėti HD lengviau valdyti klientų kreipinių srautą.

Reikiamas funkcionalumas (privalomas):

1. Realizuoti privalomą Darbuotojų darbo vietų funkcionalumą. Ir kad būtų patogų ir ergonomišką!
2. Realizuoti Klientų savitarnos modulio funkcionalumą.
3. Pateikti informaciją (ataskaitą, sąrašą) apie kreipinius, kuriuose nebuvo laikomasi terminų (tam tikram laikotarpiui).
4. Realizuoti istorinių duomenų importą iš pateiktos struktūros (bus pateikta vėliau). Prieš vykdant importą turi būti galimybė išvalyti visus HelpDesk duomenis.

Pageidautini sistemos išplėtimai:

1. Pateikti daugiausiai darbuotojų laiko pareikalavusių paslaugų trejetuką.
2. Pateikti Vadovo darbo vietos papildinį, kuris „iš paukščio“ skrydžio parodytų kaip vyksta HD darbas realiu laiku, atkreiptų dėmesį į Vadovo dėmesio reikalaujančias vietas.
3. Pateikti Vadovui 3 daugiausiai nuveikusius tam tikrą mėnesį inžinierius (parodant pagal kokius parametrus jie išrinkti). Ir/arba pateikti 3 labiausiai keistinių darbuotojų sąrašą ☺
4. Suteikti galimybę klientams įvertinti kreipinio išsprendimo kokybę. Jų vertinimą pridėti prie pageidautino išplėtimo Nr. 3.
5. Grafiškai pavaizduoti kelių pasirinktų inžinierių apkrovimą per mėnesį.
6. Modifikuoti HelpDesk sistemą, įvedant apribojimą, kad vienas inžinierius negali spręsti daugiau nei 5 kreipinių vienu metu.
7. Grafiškai pavaizduoti klientų pelningumą HD įmonei, laikant, kad kiekviena paslauga numato vidutiniškai 10 (kartu skaičiuojant ir incidentus, ir paklausimus) vidutinės trukmės kreipinių per mėnesį.
8. Sugalvoti ir realizuoti labai HD arba klientams reikalingą funkcionalumą.