

TEMATY DO OMÓWIENIA W RAMACH DIALOGU TECHNICZNEGO

ASPEKTY TECHNICZNE

1. Wymagania dla infrastruktury technicznej (platforma serwerowa, systemowa, bazodanowa, stacje robocze, urządzenia mobilne) na potrzeby wdrożenia systemu informatycznego ServiceDesk (HelpDesk),
2. Zgodność systemu informatycznego ServiceDesk (HelpDesk) ze standardami, normami, itp.
3. Sposoby uwierzytelniania użytkownika do systemu informatycznego ServiceDesk (HelpDesk) – integracja ze strukturą Microsoft Active Directory, single sign-on, użytkownicy poza domeną MS AD.
4. Możliwości automatycznej synchronizacji użytkowników systemu informatycznego ServiceDesk (HelpDesk) ze strukturą organizacyjną (IBM Lotus Domino).
5. Możliwości integracji systemu informatycznego ServiceDesk (HelpDesk) z innymi lokalnymi zasobami (informatyczne systemy bazodanowe – MS SQL / ORACLE)

ASPEKTY LICENCYJNE I FINANSOWE

1. Możliwe modele oraz koszty zakupu i licencjonowania systemu ServiceDesk (HelpDesk) – zakup licencji wieczystej, dzierżawa licencji, zakup usługi, itp.,
2. Zakres oraz szacowany czas i koszty wdrożenia systemu ServiceDesk (HelpDesk),
3. Zakres i koszty umowy wsparcia technicznego systemu ServiceDesk (HelpDesk),
4. Wymagane szkolenia i koszty dla użytkowników, serwisantów, administratorów systemu ServiceDesk (HelpDesk).

ASPEKTY FUNKCJONALNE

1. Możliwości definiowania usług:
 - a) określenie kategorii (np. informatyczne, konserwacyjne, transportowe, itp.) i rodzajów (np. standardowe, nie posiadające ścieżki akceptacji i niestandardowe, ze zdefiniowaną ścieżką akceptacji, itp);
 - b) zakres automatyzacji zarządzania usługami,
 - c) definiowanie formularzy usług, z określeniem pól wymaganych do wypełnienia przez użytkownika (pola tekstowe, opisowe, wyboru, itp.);
 - d) określenie domyślnego wykonawcy (np. kierownik oddziału – funkcyjnie);
 - e) definicja domyślnego terminu realizacji usługi;
 - f) definicja ścieżek akceptacji usługi (ogólnie – np. dyrektor, kierownik w jednostce organizacyjnej klienta lub szczegółowo np. dyrektor, kierownik oddziału wykonawcy) wraz z systemem powiadomień (w oparciu o pocztę elektroniczną) – z uwzględnieniem zastępstw zdefiniowanych dla użytkowników.
2. Możliwości określenia statusów realizowanych usług – przyjmowanych stanów w trakcie realizacji (np. wprowadzony, zatwierdzony, w realizacji, wykonany, zamknięty, oceniony, anulowany, itp).
3. Możliwe etapy realizacji usługi:
 - a) wprowadzenie wymaganych informacji przez klienta (zgłoszenie):
 - osobiście, z wykorzystaniem interfejsu www na własnym stanowisku pracy –

- metoda podstawowa;
 - telefonicznie, za pośrednictwem operatora centrum zgłoszeniowego - w imieniu użytkownika;
 - z pomocą wyznaczonej osoby (koordynatora) - w imieniu użytkownika;
- b) akceptacja w przypadku usług niestandardowych;
 - c) ręczne przydzielenie bezpośredniego wykonawcy (pracownika lub grupy roboczej) lub wprowadzenie podzlecenia przez kierownika oddziału wykonującego;
 - d) wysyłanie informacji zwrotnych i powiadomień do osób zainteresowanych, w kluczowych momentach realizacji usługi (powiadomienia o przydzielonych zleceniach w przypadku pracowników wykonujących i nadzorujących wykonanie zleceń – email i SMS, kalendarz, aplikacja mobilna oraz o zdarzeniach dotyczących złożonych zleceń - w przypadku zleceńodawców – email);
 - e) dodawanie notatek publicznych i prywatnych na każdym etapie realizacji usługi (kto może dodawać, czytać, w jakiej roli, zarządzanie uprawnieniami w zakresie notatek);
 - f) zakończenie realizacji usługi przez wykonawcę;
 - g) system oceny realizacji usługi – sposób wymuszenia oceny;
 - h) dokumentowanie pełnej historii realizacji usługi.
4. Możliwość podzleceń (zleceń powiązanych) w przypadku, gdy jest wymagane działanie innego wykonawcy:
 - a) termin realizacji zlecenia głównego wydłużony o czas realizacji podzlecenia;
 - b) dla klienta w ramach podglądu stopnia realizacji usługi dostępna jest pełna informacja zwrotna z podzleceń.
 5. Możliwości wsparcia zarządzania realizacją usług (dla kierowników):
 - a) równomierne rozłożenie zleceń pomiędzy pracowników;
 - b) monitorowanie bieżącej obsługi zleceń;
 - c) kalendarium zleceń - zobrazowanie terminów zleceń w formie kalendarza dla wydziału/oddziału/pracownika z podziałem według oddziałów/pracowników itp.,
 6. Możliwości raportowania (monitorowanie terminowości wykonania usług, zadowolenia klienta, podział na oddziały realizujące usługi, w zdefiniowanym czasie, itp).
 7. Możliwości obsługi wykonawców zewnętrznych, możliwość wskazania firmy zewnętrznej jako wykonawcy podzlecenia, z pełną (lub niepełną) informacją zwrotną.
 8. Możliwości definiowania i zarządzania uprawnieniami użytkowników systemu ServiceDesk (HelpDesk),:
 - a) definiowanie użytkowników „funkcyjnych” – np. dyrektor, kierownik, koordynator, administrator, serwisant, itp
 - b) definiowanie osób zastępujących użytkowników funkcyjnych (sposób określania obecności/nieobecności).
 9. Możliwe modele implementacji systemu ServiceDesk (HelpDesk) w przypadku wielu jednostek obsługujących usługi - podział usług na IT i inne.
 10. Możliwości modyfikacji systemu ServiceDesk (HelpDesk).