

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Provozně ekonomická fakulta**

**Katedra informačního inženýrství**



**Teze bakalářské práce**

**Procesní model helpdesku**

**Petr Oláh**

© 2015 ČZU v Praze

# 1. Souhrn

Bakalářská práce se skládá z rešeršní a analytické části, která má za úkol seznámit čtenáře se základními procesy, úlohy a činnostmi oddělení IT Helpdesku v ČMSS.

V rešeršní části jsou vysvětleny pojmy a zkratky používané v IT, které je potřeba znát pro orientaci v informačních a komunikačních technologiích. Dále v analytické části jsou podrobněji popsány jednotlivé úkony Helpdesku, jejich analýza a následné vyhodnocení. Práce podrobněji seznamuje čtenáře s požadavkovým systémem, s kterým Helpdesk dennodenně pracuje a kde jsou vytvářeny, zadávány a následně uzavírány tikety. Tento systém je hlavní výkazní činností helpdesku, a proto se zde práce zaměřuje na procesní modely požadavků a vyhodnocuje je dohromady s dalšími úkony Helpdesku.

## **Klíčová slova:**

Helpdesk, Proces, procesní modelování, systém, IT/IS, incident management, požadavky, software, operátor, zadavatel.

## 2. Cíl práce a metodika

V současné době kterýkoliv podnik působící na finančním trhu se ocitá pod velkým tlakem. Tlak na trhu je udáván konkurencí a zajištěním dostatečných a rychlých služeb zákazníkům. Proto se informační systémy a technologie staly nezbytnou součástí podniku, které zajišťují plynulé a efektivní zpracování procesů a tím zvyšují konkurenceschopnost podniku na trhu.

Tyto informační systémy a technologie je potřeba obhospodařovat, upgradovat a neustále optimalizovat s novým přísunem informací. Díky tomu pak může podnik efektivně pracovat s velkým množstvím dat a využít jen ty informace, které opravdu potřebuje.

Provozní oddělení IT se právě stará o to, aby mohl podnik a jeho zaměstnanci pracovat s tímto informačním systémem a využívat jeho možností. Chod systémů a jeho podpůrných aplikací je potřeba neustále udržovat ve funkčním stavu, aby i při nejmenší výpadku, neměli velký dopad na firmu, či vliv zákazníka. Proto IT oddělení v ČMSS vybudovalo do své struktury IT Helpdesk s požadavkovým systémem, kde je možno tyto výpadky hlásit.

Operátoři pracující na Helpdesku, jsou tak díky tomuto systému schopni co nejrychleji reagovat a zajistit obnovu a funkčnost softwaru, s kterým každý zaměstnanec dennodenně pracuje.

Hlavním cílem práce byla analýza a optimalizace požadavků a procesů, s kterými operátoři přicházejí dennodenně do kontaktu. Nejdříve se autor práce zaměřuje na specifikaci pojmů a definic z oblasti informační technologií a procesního řízení, které jsou potřeba pro uplatnění analýzy.

Dále v analytické části autor seznamuje čtenáře s aktuálním stavem helpdesku, jeho úkony a procesy. Tyto úkony následně autor rozebírá a detailněji popisuje, kde po jejich popsání, následuje krátké shrnutí úkonu a nalezení chyb či možností jak daný proces lépe optimalizovat. Autor čerpá z dat podniku a jeho zkušeností při práci na IT oddělení.

### 3. Výsledky a diskuze

Hlavním cílem bakalářské práce bylo optimalizovat podnikové procesy oddělení IT helpdesk středního podniku. Tomu předcházela analýza současného stavu, s průběžným vyhodnocováním, která podala ucelený pohled na procesy a zjistila jejich nedostatky.

Největším nedostatkem IT oddělení je obsazenost na helpdesku. Při náhlém onemocnění jednoho člena či dvou, se helpdesk stává nedostatečně obsazeným a schopným zajistit funkční stavy systému, při náhlém výpadku. Oddělení má možnosti 4 brigádníků, ale jelikož je jejich smlouva na dohodu a není na plný pracovní úvazek, tak záleží jenom na domluvě s vedoucím, jestli jsou plně schopni při náhlém výpadku pracovníka zaskočit a neustále tam být ve více jak 3 lidech.

Tým helpdesku, dle výpočtu minimálního počtu pracovníků, má mít minimálně 6 lidí na hlavní pracovní úvazek, kteří si budou přerodělovat požadavky a mít tak možnost plynule fungovat. V současném stavu 3 lidí, je helpdesk přesycen požadavky a zákazníci tak musejí na vyřešení svých požadavků čekat delší dobu. Jedinou současnou možností jak plynule zachovat chod helpdesku, je plné vytížení brigádníků. Kde podnik ušetří na tom, že nemusí odvádět vysoké daně za zaměstnance a nevyplácí měsíčně tak velkou mzdu, kterou by musel dávat zaměstnanci.

Další nedostatek, který byl zjištěn při analýze, je, že spoustu tiketů nebylo zadáno, anebo si je museli členové helpdesku zadat sami. Tady největší roli hrají požadavky od obchodních zástupců, kteří nemají přístup do požadavkového systému a nemohou tak zadat svůj problém. Zde bych viděl jako řešení, automatické zadávání požadavku přes email, kde by se příchozí email, automaticky zapsal do systému. Tímto by se i členovi týmu ulehčila práce, protože by, nemusel sledovat příchozí emaily a mohl by se zaměřit na požadavkový systém.

Při vyhodnocení procesů týmu helpdesku, jsem zjistil, že nejdůležitější částí je komunikace mezi s sebou a umět si předat informace. Neboť helpdesk je hodnocen celkově a proto by měli členové týmu vědět, co ten druhý dělá a po případně, umět i za něj zaskočit. Stává se, že některé procesy nejsou správně zdokumentovány a popis řešení je jen stručný. Proto požadavky, které byly vyřešeny, by měli být detailněji popsány, aby v nich ostatní členové mohli snadněji najít řešení problému, který právě řeší. Díky tomu by helpdesk mohl pracovat rychleji a při nástupu nového pracovníka, by nebyl takový problém se zaučováním.

## 4. Seznam použitých zdrojů

BROŽOVÁ, Helena a Milan HOUŠKA. *Základní metody operační analýzy*. Vyd. 1. Praha: Česká zemědělská univerzita v Praze, Provozně ekonomická fakulta ve vydavatelství Credit, 2002, 244 s. ISBN 978-80-213-0951-7.

GRASSEOVÁ, Monika, Radek DUBEC a Roman HORÁK. *Procesní řízení ve veřejném sektoru: teoretická východiska a praktické příklady*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2008. ISBN 978-80-251-1987-7.

ŘEPA, Václav, Radek DUBEC a Roman HORÁK. *Podnikové procesy: procesní řízení a modelování*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2007, v, 266 s. ISBN 978-80-247-2252-8.

VOŘÍŠEK, Jiří, Radek DUBEC a Roman HORÁK. *Strategické řízení informačního systému a systémová integrace: procesní řízení a modelování*. 1. vyd. Praha: Management Press, 1997, 323 s. ISBN 80-859-4340-9.

VOŘÍŠEK, Jiří, Radek DUBEC a Roman HORÁK. *Principy a modely řízení podnikové informatiky: procesní řízení a modelování*. Vyd. 1. Praha: Oeconomica, 2008, 323 s. ISBN 978-80-245-1440-6.

ČMSS. *Uživatelská příručka Trevor*. Praha, 2013

itSMF. (2008). *ITIL V3 Slovníček termínů, definic a zkratk*. itSMF Czech Republic, o.s.

VAŠÍŠEK, Petr. *BPM prakticky: Proč BPM s open source nástroji*. BPS BUSINESS PROCESS SERVICES S.R.O. *BPM prakticky: www.procesy.cz \* Technické a IT aspekty implementace BPM (zejména) v malých a středních podnicích* [online]. 1.2.2008. 2008 [cit. 2015-03-15]. Dostupné z: <http://bpm-sme.blogspot.cz/2008/02/1-uvod-do-bpm-pro-sme.html#uds-search-results>