

Helpdesk – ten se neodmítá

■ ZDENĚK HORNÝCH jr.

Položme si základní otázku – tedy, k čemu vlastně helpdesk je a proč pro podniky s více než padesáti zaměstnanci představuje v podstatě základní kámen nejen IT oddělení?

Odpověď je zcela jednoduchá. Stačí si představit bezpečnostního specialistu, který je přímo zahlcován dotazy typu „Antivir se nechce aktualizovat, protože vypršela licence a co teď s tím?“, tedy otázkami, které svou podstatou mohou být triviální a odvádějí jej od práce spočívající v nastavení firewallů, intrusion detection systémů apod. jen proto, že uživatel měl zkrátka možnost si specialistu přímo na telefonu „odchytout“. I začarovaný kruh však má své řešení.

Helpdeskový systém je nástroj, jenž přesně definuje incidenty/problémy, se kterými pak administrátor pracuje. Uživatel zašle svůj problém do helpdesku pomocí webové konzole, stand alone aplikace, e-mailu nebo telefonicky přes operátora. Systém pak problému přiřadí ticket, který je následně předán konkrétnímu řešiteli.

Zásadní výhody tohoto procesu přicházejí teprve tehdy, pokud má helpdesk přímo integrované management funkce, umí využívat funkce dalších management softwarů nebo dokonce security softwarů. Takovými softwary jsou aplikace, které umějí řešit bezpečnostní politiku v síti, migrovat uživatele a operační systémy, disponují vzdálenou plochou, zabraňují infekci spywarem, adwarem a rovněž dokážou i šířit další software bez nutného zásahu v cílovém počítači atd.

Nyní tedy máme helpdesk, který umí všechny uvedené funkce. Řešitel incidentů má najednou k dispozici jedinou konzoli, přes kterou je možno celý problém řešit, aniž by musel otevírat další aplikace a běhat k cílovému počítači. Řešitel jásá a uživateli se dostává okamžité odpovědi v souvislosti se změnami v jeho ticketu – e-mailem nebo přes konzoli. V detailu ticketu má vždy k dispozici časy řešení, čímž se eliminují situace, kdy si uživatel stěžuje na jeho přílišné trvání a opětovně telefonicky kontaktuje řešitele a ten tímto ztrácí čas, který by mohl věnovat problému přímo.

Helpdesk pohledem manažera

Majitel společnosti, manager, vedoucího supportního oddělení. Všichni chtějí vidět jediné – efektivitu práce pracovníků, rychlost řešení požadavků, reporty a analýzy. V případě externí podpory dodržení SLA (service level agreement) časů, pravidelné hlášení o počtu incidentů, jejich řešení apod. To vše samozřejmě graficky,

textově nebo s možností exportu do auditovacích softwarů.

Zařazení helpdeskových systémů pouze do IT oddělení bývá častou mýlkou, ovšem faktem je, že incidenty a problémy se shromažďují i v mnoha jiných oblastech.

Vezměme si například drobný hmotný majetek. Vyvstal problém se zlomenou židlí. Ten však nevyřeší IT, nýbrž schvalovací proces pro nákup židle nové. Je potřeba dát firemní automobil do servisu? Musí se objednat nové psací stoly? Toto vše lze považovat za aplikované použití helpdeskových systémů přes schvalovací procesy.

Otázky, které se stále opakují, problémy, které tu již tisíckrát byly. Není nic jednoduššího než vlastnit jejich databázi a incidenty, které se opakují, automaticky řešit na základě předchozích řešení.

Jaké helpdeskové systémy jsou?

Řada společností helpdeskové systémy vyvíjí. Je jednoduché zjistit proč – helpdesk představuje budoucnost v řízení každé společnosti. Mezi strategické výrobce helpdeskových systémů se řadí CA ServiceDesk, EdgeFrame HelpDesk, Lotus Notes, FrontRange Solutions, Remedy a další. Pokud helpdeskový systém vybíráte, platí pár obecných požadavků: napojení na další systémy managementu a analýzy, webová konzole, možnost e-mailové komunikace. ■

KLÍČOVÉ VLASTNOSTI HELPDESKŮ

- Vyšší efektivita práce v odděleních,
- jednoznačná kontrola a analýza práce,
- automatické řešení neustále se opakujících problémů,
- propojitelnost s produkty třetích stran (management, security, audit),
- jasné a jednoznačné prokazování dodržování reaction, response a fix časů.

Zdeněk Horných jr. je jednatelem společnosti DPG. Zastihnout ho můžete na adrese dpg@dpg.cz

Bezpečnost & Management

EdgeFrame™
Helpdesk

inovace v helpdeskových systémech

Klíčové vlastnosti:

- Napojení na LANDesk Management Suite
- Napojení na LANDesk Security Suite
- Rozhraní pro komunikaci s antiviry a firewally
- Podpora Service Level Agreement
- Jednoduchá mutace do dalších jazyků (aktuálně: CZ, POL, RU, ENG, DE, SR)
- Univerzální komunikační rozhraní MS API
- Rychlá implementace v síti

www.edgeframe.com

Kontaktní osoba:

Zdeněk Horných jr.
e-mail: dpg@dpg.cz
tel.: +420 603 851 480
+420 326 911 102



DPG spol. s r.o.
www.dpg.cz



EDGEFRAME™
HELPDESK

LANDesk
SOFTWARE

Certified ISO 9001 by

BVQi