



Wsparcie informatyczne elementem dostarczania aplikacji w informatyce zorientowanej na usługi.



Marek Dąbrowski
*Lider zespołu
Konsultantów IT*



Andrzej Jaracz
*Opiekun usługi
wsparcia użytkownika*

Informatyka w Nowym Stylu zorientowana na usługi.

NOWY STYL GROUP™



Nowy Styl
Sp. z o.o

Baltic
Wood S.A

BN Office Solution
Sp. z o.o.

BN
Factory
S.A.

Nowy Styl
GmbH

Nowy Styl
France S.A.S

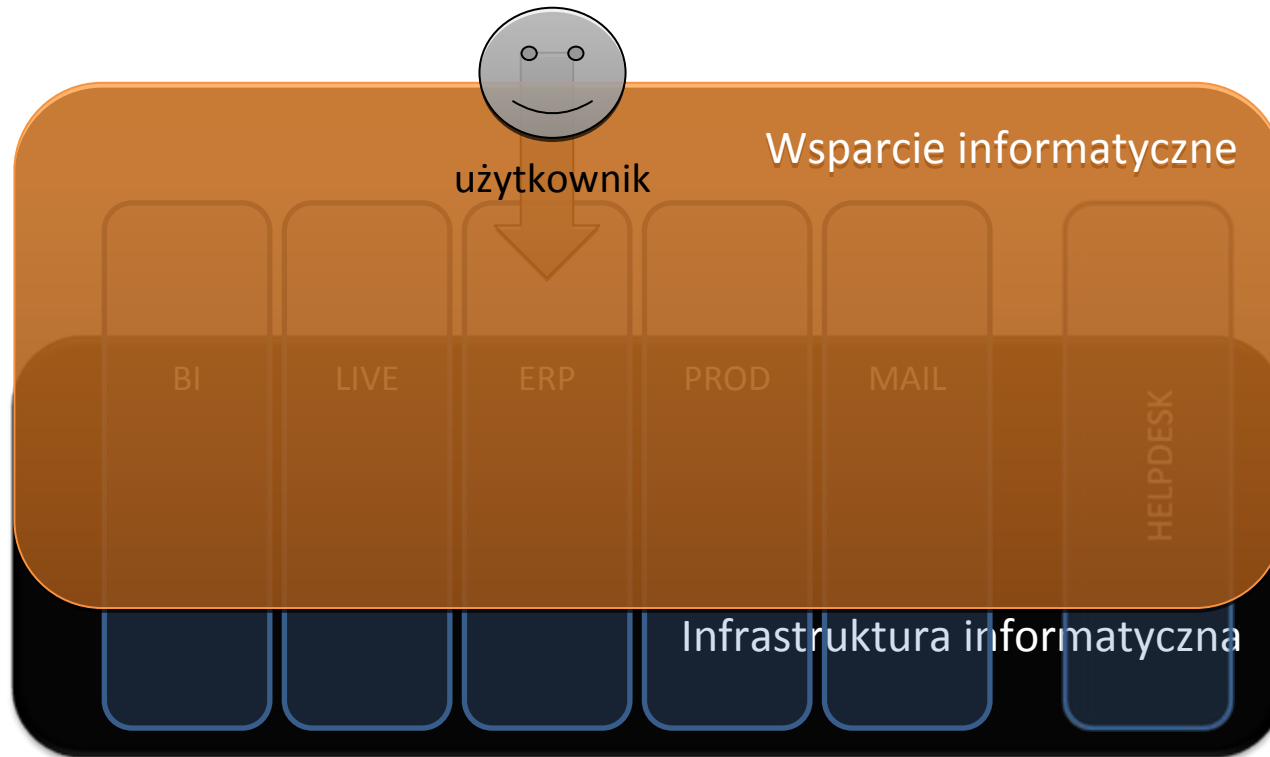
Nowy Styl
UK Ltd.

BN Office
Solution, s.r.o

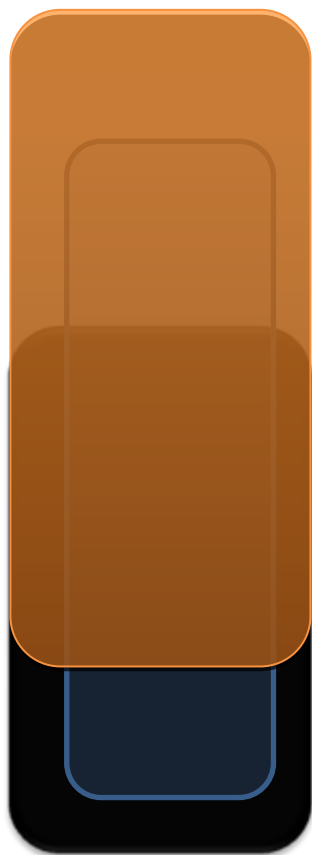
Nowy Styl-
TELMEX
ZRT

Wrzesień 2009, Kraków.

Informatyka jest zorientowana na usługi.



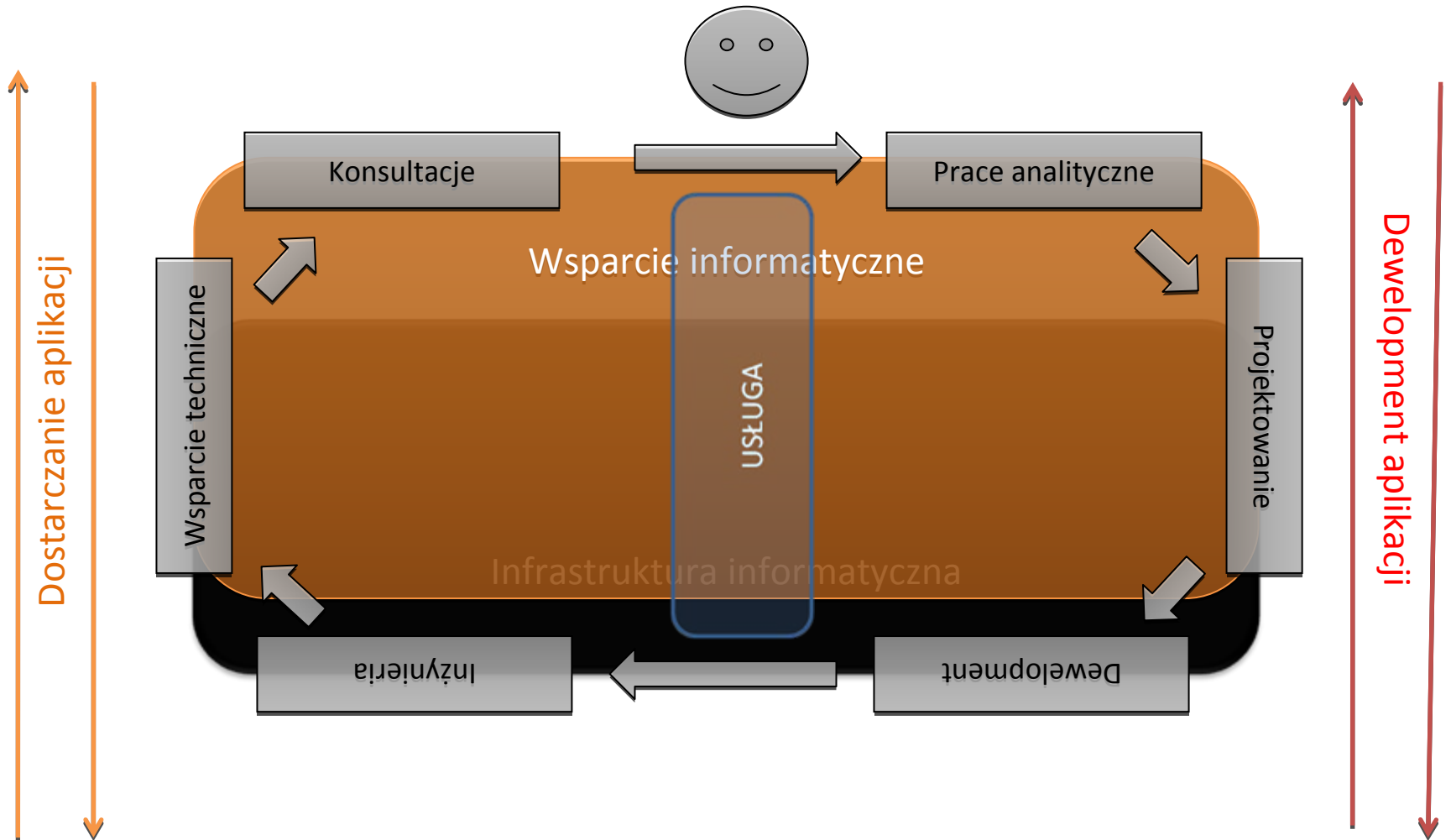
Informatyka jest zorientowana na usługi. Opiekun usługi dba o jej stabilność i jakość.



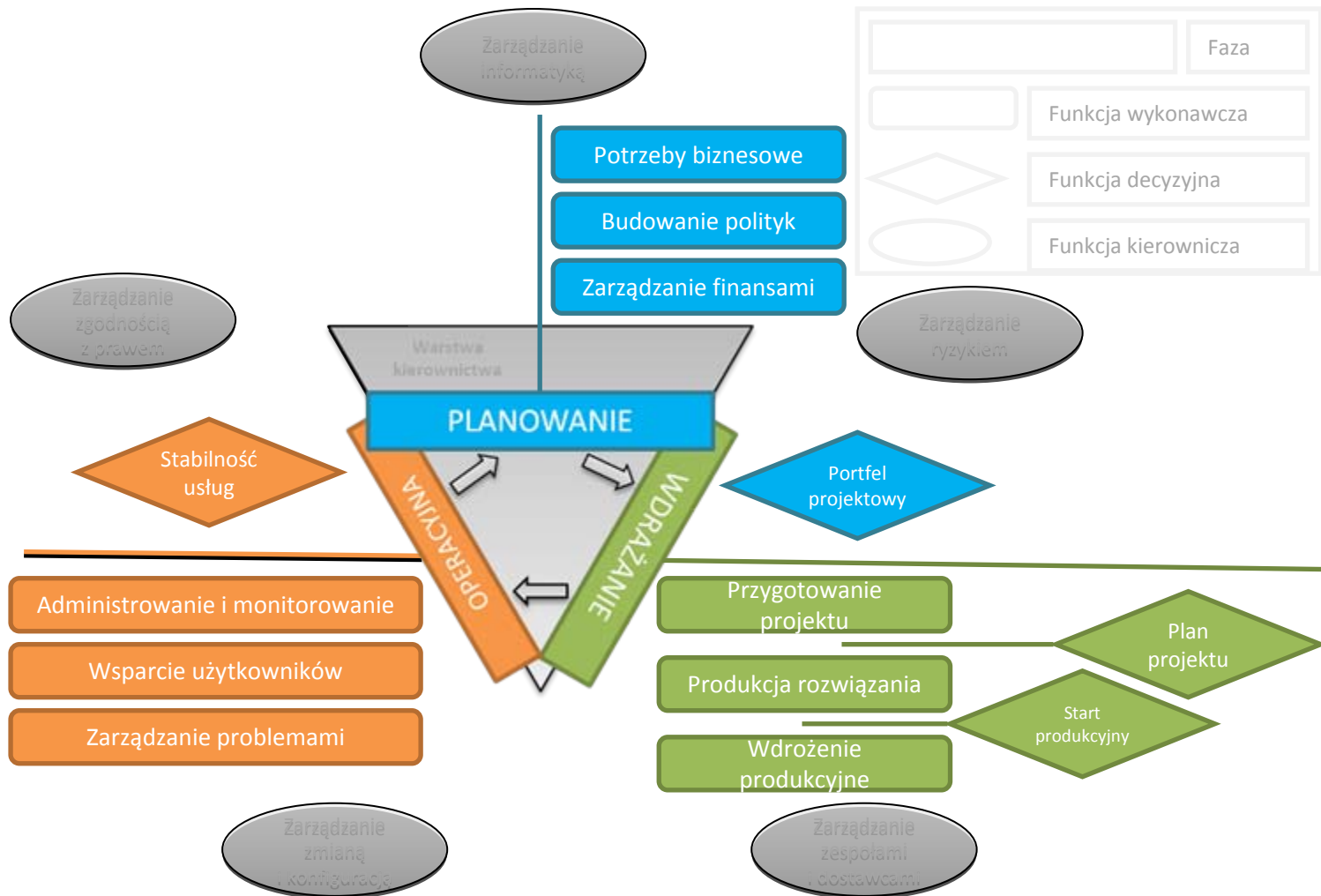
Opieka nad działaniem usługi:

- Analiza zgłoszeń
- Raportowanie stanu usługi
- Szkolenie dla pierwszej linii wsparcia
- Kontrola „Bazy Wiedzy”
- Zapotrzebowanie na
infrastrukturę i aplikacje
- Potrzeby zmian = potrzeby
biznesowe

Postrzeganie informatyki przez organizację.

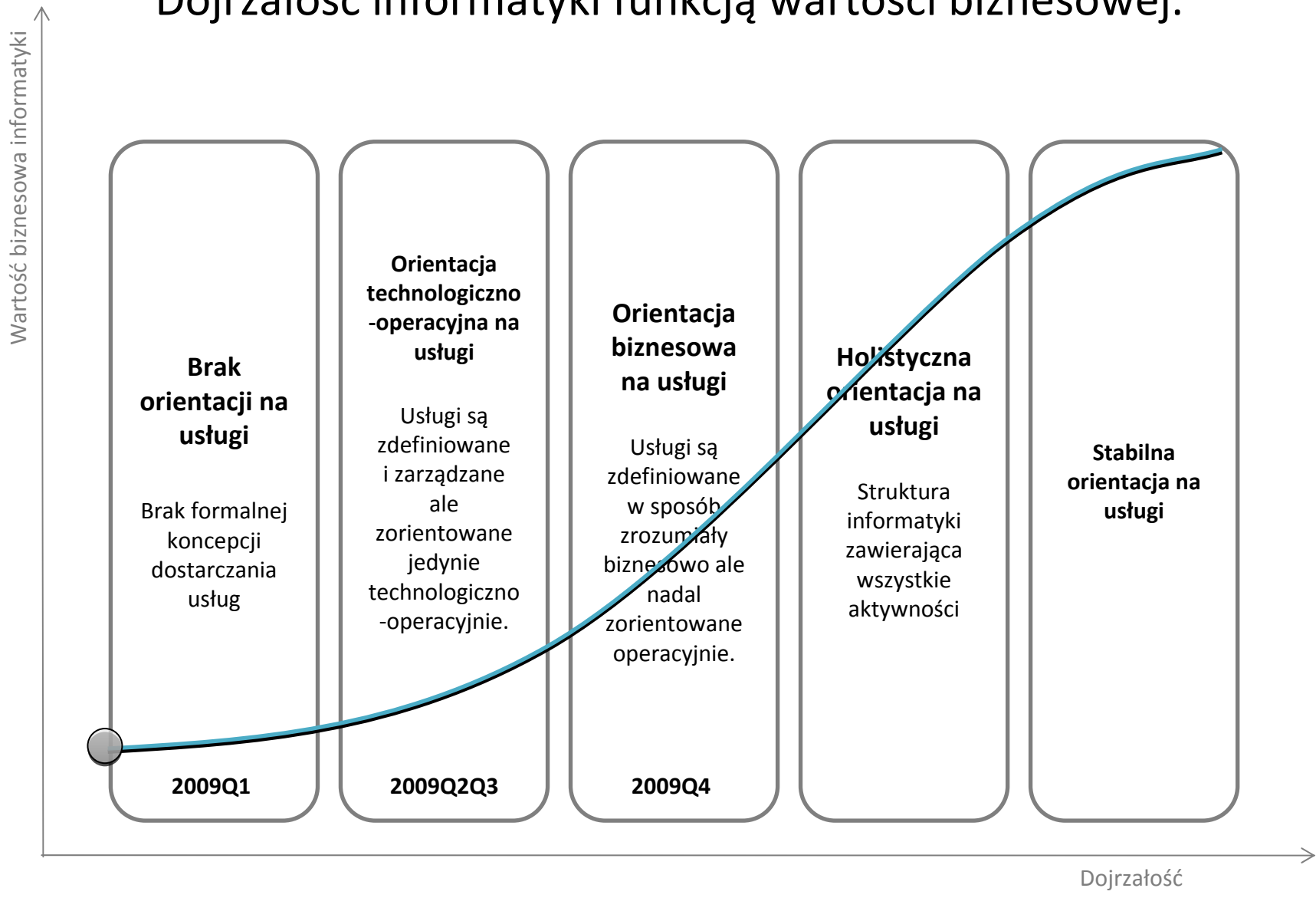


Informatyka zorientowana na usługi z tryfazowym cyklem życia.



Informatyka zorientowana na usługi.

Dojrzałość informatyki funkcją wartości biznesowej.



Jednolite Wsparcie IT dla Grupy

- Dotyczy wszystkich usług dla wszystkich pracowników Grupy na równych zasadach.
- Kompleksowe podejście do zgłoszeń.
- Prostota komunikacji do IT- HelpDesk
 - Jeden adres email
 - Jeden adres www
 - Jeden skrócony nr dla GSM i stacjonarnych



„Wsparcie”! dla pierwszej linii wsparcia.

- **Co, kogo i kiedy wspieramy?**

Katalog usług, lista pracowników, struktura organizacyjna, zasoby sprzętowe, czas pracy lokalizacji, ...?

- **Co mogę a czego nie mogę**

Procesy, procedury, role w zespole, obowiązki i przywileje ...?

- **Jakie mam narzędzia?**

- **Kto mi może pomóc?**

- **Moja własna wiedza i umiejętności?**



Co dalej... ?

- Jak największe kompetencje dla pierwszej linii wsparcia.
- Podnoszenie dostępności i jakości usług świadczonych przez Departament Informatyki dla całej grupy.
- Zadowolenie pracowników i informatyków z pracy w „Nowym Stylu”

Andrzej Jaracz