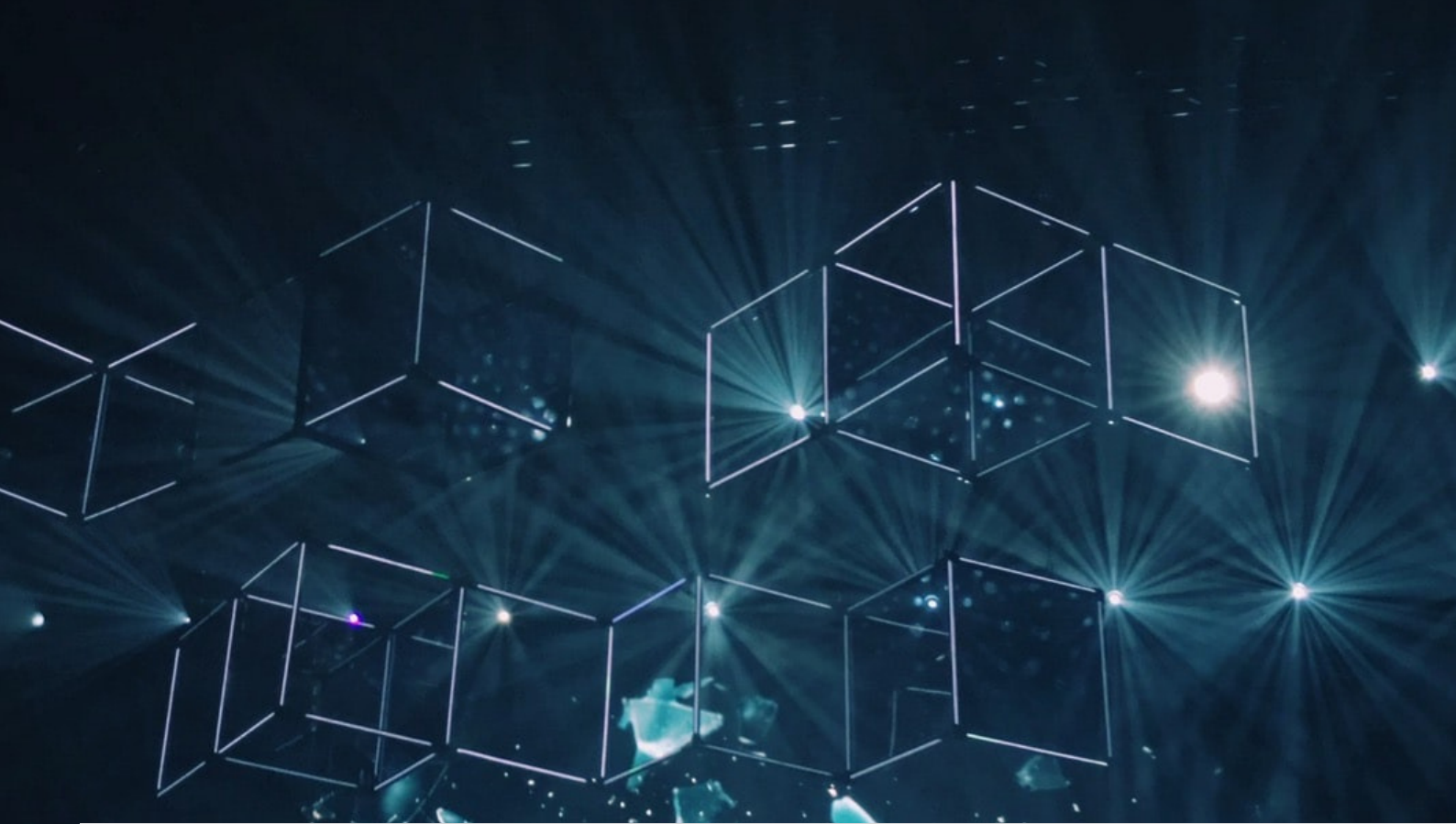

CASE STUDY

The background of the page is a dark blue, abstract geometric pattern. It consists of numerous white wireframe cubes and rectangular prisms of various sizes and orientations, some of which are illuminated from within, creating bright, starburst-like light effects. The overall effect is a sense of depth and digital complexity.

IT Solution Factor – dostawca usług zdalnej pomocy technicznej, efektywnie obsługuje swoich klientów bazując na rozwiązaniach ManageEngine



Jak wiadomo bez skutecznej komunikacji zespołu, nie ma możliwości efektywnej obsługi klienta. Natomiast bez odpowiednich narzędzi, wydajność realizowanych zleceń spada. Dla IT Solution Factor priorytetem jest niczym niezakłócona współpraca na linii dostawca usługi - klient, a także szybka reakcja na dynamiczne i zmienne potrzeby klientów.

Od samego początku firma szukała niezawodnego i stabilnego rozwiązania, które zapewni odpowiedni poziom swobody w zakresie technologicznego rozwoju i pozwoli bez trudu zintegrować się z naszą strukturą informatyczną.

IT Solution Factor jest integratorem systemów informatycznych, stworzonym dzięki pasji do IT i zaangażowaniu najbardziej doświadczonych ekspertów na polskim rynku. Kadra firmy od kilkunastu lat stosuje najnowocześniejsze technologie informatyczne, aby zapewnić swoim Klientom najwyższej jakości produkty i usługi. Centrum Usług Service Desk firmy zlokalizowane jest w Płocku i obsługuje miesięcznie kilka tysięcy zgłoszeń serwisowych. Zespół konsultantów realizuje usługi wsparcia informatycznego dla Klientów korporacyjnych, sektora publicznego oraz małych i średnich firm. Zapewnia obsługę w trybie 24-godzinnym przez 7 dni w tygodniu. Działalność obejmuje swoim zasięgiem placówki nie tylko w Polsce, ale też w szesnastu krajach w Europie.

W trakcie wdrożenia zespół IT Solution Factor wyróżnia się najwyższymi standardami zarządzania projektem. Dzięki ugruntowanym procesom wewnętrznym skrupulatnie monitoruje jakość produktów i usług oraz satysfakcję klientów. W związku z tym potrzebne było rozwiązanie, które pomoże project managerom przypisywać zadania do wielu pracowników i zespołów, co pozwoliłoby na śledzenie wszystkich informacji o zmianach w danym projekcie. Poszukiwany był produkt, który umożliwi integrację z narzędziami wykorzystywanymi przez zespoły spółki, czy zapewni dostęp do elastycznego kreatora raportów.

W odpowiedzi na potrzeby firmy zostały wdrożone dwa produkty ManageEngine, dające możliwość integracji z innymi narzędziami:

- **ServiceDesk Plus MSP** – obsługa klientów zgodnie z najlepszymi praktykami ITIL,

ManageEngine
ServiceDesk Plus

- **Analytics Plus** – zaawansowane narzędzie raportowe.

ManageEngine
Analytics Plus

ServiceDesk Plus MSP

Pierwszym rozwiązaniem, jakie zostało wdrożone w ITSF, był produkt ME ServiceDesk Plus MSP. System wykorzystywany jest do obsługi klientów spółki w ramach kilkuset umów wsparcia technicznego w Polsce oraz Europie Środkowo-Wschodniej.

Najważniejsze funkcjonalności, jakie posiada produkt to:

- przejrzyste zarządzanie zgłoszeniami,
- integracja z zewnętrznymi systemami,
- łatwy dostęp do obsługi i historii zgłoszeń,
- zarządzanie zasobami i umowami,
- konfiguracja spersonalizowana pod klienta (dedykowane szablony zgłoszeń, SLA definiowane w zależności od potrzeb, grupy obsługujące klienta/kontrakt/lokalizację),
- raportowanie danych.

Pierwsze kroki

Raporty w systemie ITSM

ME ServiceDesk Plus MSP

60

techników

165 000

zgłoszeń
zarejestrowanych
w systemie

Wykorzystywane obszary systemu

- incydenty
- wnioski o usługę
- umowy
- ankiety
- zasoby

Warto podkreślić, że niezwykle elastyczne podejście producenta do rozwoju produktów pozwala klientom i użytkownikom wpływać na rozwój funkcjonalności oprogramowania. Sprawia to, iż mogą tworzyć wizję przyszłych rozwiązań ManageEngine.

CASE STUDY

WWW.ITSF.COM.PL

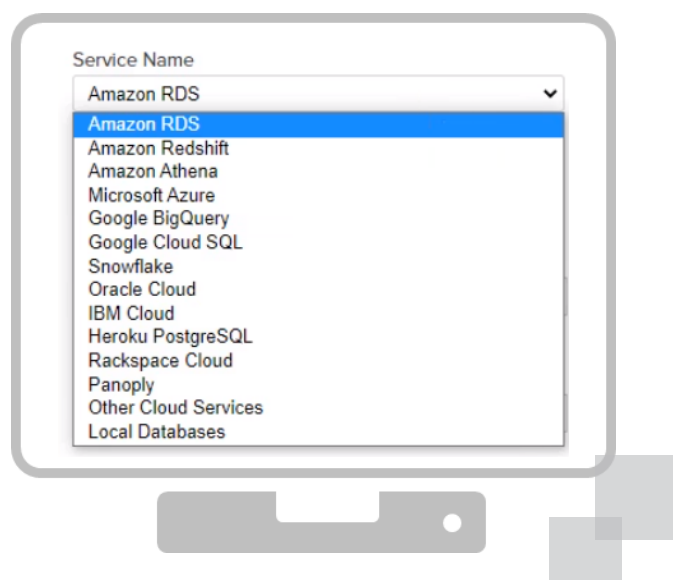
Analytics Plus

W IT Solution Factor wdrożone zostało także **ME Analytics Plus**, czyli system służący do raportowania z wielu źródeł w jednym miejscu.

Powyższe oprogramowanie jest wykorzystywane w ITSF ponieważ posiada zaawansowaną analitykę i bezproblemowo integruje się z wieloma aplikacjami IT, oferując wstępnie przygotowane raporty i pulpity nawigacyjne. Dane z różnych plików źródłowych są analizowane w przeciągu kilku do kilkunastu sekund, a import danych możliwy jest z wielu systemów.

Import danych z wielu systemów

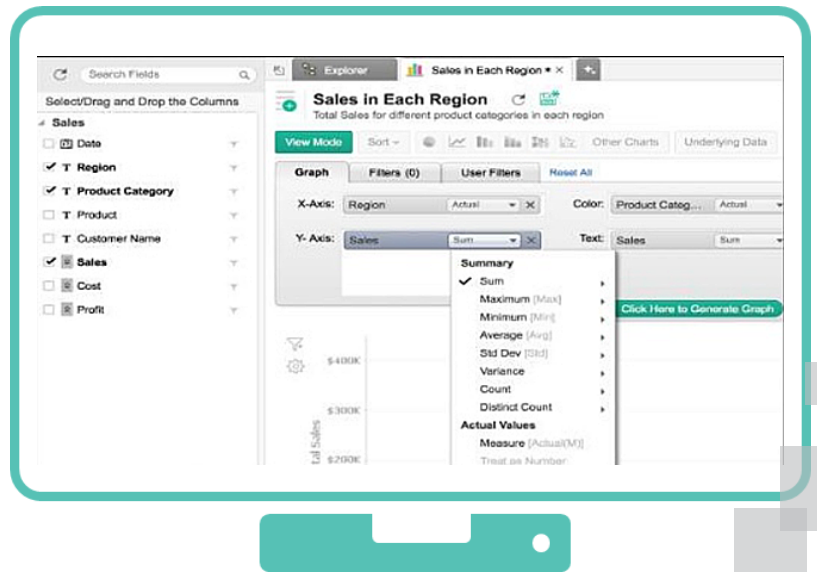
- Pliki płaskie - .CSV, .XLS, .HTML, .JSON, .XML i .TSV
- Bazy danych - Oracle, MSSQL, MySQL i PostgreSQL,
- Amazon RDS, Amazon Redshift, Microsoft Azure SQL, Google Cloud SQL, Heroku PostgreSQL.



ITSF koncentruje się na tym, aby poziom świadczenia usług był na wysokim poziomie, dlatego przy pomocy Analytics Plus raporty budowane są szybko, wykorzystując wstępną obróbkę danych.

Budowa raportów

- Przeciągnij i upuść
- Funkcje matematyczne i statystyczne
- Budowanie raportów na bazie Query SQL



Korzystając ze wszystkich możliwości narzędzia ITSF prezentuje raporty w różnych formatach, spersonalizowane dla naszych pracowników, a także poszczególnych klientów.

W czasach gdzie rozwój technologii jest coraz szybszy, przebieg zarządzania wewnątrz organizacji w firmie IT jest bardzo ważny. Dzięki rozwiązaniom ManageEngine udostępnionym nam przez MWT Solutions, w każdej chwili mogę sprawdzić, czym obecnie zajmuje się mój zespół. Raporty pozwalają przeanalizować zgłoszenia i sprawdzić jakie problemy najczęściej się pojawiają, jakich procesów w firmie dotyczą. Zgłoszenia i ich rozwiązywanie to nie jedyna korzyść sprawnie działającego systemu ITSM. Taki system to również kontrola umów zawieranych przez IT. Pozwala również wprowadzić wewnętrzne SLA. W naszej spółce reagowanie na bieżąco na zmiany w danych stało się dużo prostsze. Produkty, które wdrożyliśmy pod system ITSM możemy w łatwy sposób dostosowywać do potrzeb naszej firmy – komentuje Artur Ziemiński, Project Management Director w ITSF.



SKALA WDROŻENIA SYSTEMU/SYSTEMÓW/PROGRAMÓW

9 tys. użytkowników

4500 wszystkich zasobów obsługiwanych
w ramach systemu ERP

KORZYŚCI Z WDROŻENIA ROZWIĄZAŃ MANAGEENGINE WEDŁUG PRACOWNIKÓW ITSF

- lepsze i szybsze raportowanie danych,
- transparentność pracy nad każdym zgłoszeniem,
- usprawnienie pracy, a także możliwość monitorowania czasu pracy serwisantów,
- sprawne zarządzanie zasobami, współpraca w czasie rzeczywistym,
- prostota i intuicyjność systemu.

JAK OBECNIE W ITSF ZARZĄDZA SIĘ ZGŁOSZENIAMI?

Za pomocą bazy wiedzy serwisanci 1 linii mają jasno zdefiniowane zadania, które muszą wykonać w ramach zgłoszeń rejestrowanych przez klientów czy pracowników IT Solution Factor. Część zgłaszających również ma dostęp do bazy wiedzy co pozwala na otrzymanie odpowiedzi zanim zostanie zarejestrowane jakiegokolwiek zgłoszenie. Zaimplementowane reguły biznesowe pozwalają bez ingerencji technika w kilka sekund po zarejestrowaniu zgłoszenia sklasyfikować je, przesłać odpowiednie powiadomienie do zgłaszającego, technika czy zespół zaangażowany w dane zagadnienie. Od momentu zarejestrowania zgłoszenia na podstawie wymogów umów z klientami naliczane jest odpowiednie SLA, którego konfiguracja w systemie może być dowolna tj. czas przyjmowania zgłoszeń, obsługi, czasy reakcji i rozwiązania, a także na bazie zależności czy to słów kluczowych w zgłoszeniu, pól w formularzu czy zasobów przypisanych do zgłoszenia. Po rozwiązaniu zgłoszenia i zatwierdzeniu rozwiązania, za pomocą ankiet badana jest jakość usług. Na bazie wszystkich zebranych danych w cyklach dziennych, tygodniowych, miesięcznych, kwartalnych, rocznych, a także na odpowiednie wystąpienia (warunki) przesyłane są raporty do zainteresowanych osób. Kadra managerska może na bieżąco monitorować postęp zgłoszeń, obciążenie zespołu itp. nie tylko w systemie ITSM, ale również Analytics dzięki online'owym dashboardom.