



Service Desk jako nástroj změny IT ve FNO



www.fno.cz



Stav IT FNO 2010

30 Iťáků, kteří :

- Nestíhají
- Jsou nechytatelní
- Jsou upřímně přesvědčeni, že jsou na špici



Pověst IT u zdravotníků

- Pomalé služby
- Neúspěšné projekty
- Nevíme, kde a kolik PC vlastně máme
- „Popelka“ místo servisního partnera



- **2010** – nová pozice náměstka pro IT a její obsazení



- **2011** – výměna 20% IŘáků za zkušené lidi z dodavatelské strany IT



- **2011** – analýza stávajícího stavu, dotazníková akce pro uživatele
- **2012** – nastavení SLA a projektové metodiky
- **2012 - 2013** – uvádění metodik do života včetně revize smluvních vztahů



- **2013** – pravidelné servisní schůzky se zdravotníky



Přínosy SD pro zdravotníky

Rychlost – řešení požadavků v dohodnutých termínech podle SLA

Spravedlnost - poskytování služeb je založeno na pravidlech a jejich dodržování

Účelnost - parametry služeb budou upravovány podle potřeb zdravotníků

Přínosy SD pro IT

- Vedoucí mají přehled na čem tráví čas jejich podřízení
- Známe časově nejnáročnější činnosti a můžeme je tedy optimalizovat
- Vedoucí služeb budou zainteresováni na dodržení SLA svých služeb



**Děkuji za
pozornost**