



Sustav za upravljanje podrškom i uslugama

Želite pružiti podršku poslovanju, postati efikasni kroz optimizaciju poslovanja povećati operabilnost i raspoloživost?

Kako bi se efikasnije upravljalo procesima poslovanja i zadovoljilo sve zahtjeve djelatnika i/ili korisnika, potrebno je kroz centralni sustav primijeniti podršku poslovnim procesima.

Sustav za upravljanje podrškom poslovnim procesima je poslovno rješenje s centraliziranim menadžment sučeljem kroz koje se djelotvorno prate i rješavaju prijave korisnika, prisutne u svakodnevnom poslovanju organizacije.

Korištenjem ovog rješenja potrebe u poslovnim procesima su transparentne. Za sve dijelove organizacije u svakom trenu moguće je znati status rješavanja prijave za svakog pojedinog djelatnika, a poslovno rukovodstvo na brz i jednostavan način može vidjeti kako interno funkcionira poslovanje i gdje su problemi unutar poslovanja - od procesa, sektora, odjela do pojedinog djelatnika odnosno korisnika.

Pri uvođenju i poboljšanju upravljanja podrškom poslovanju, KING ICT koristi modele najbolje prakse i preporuke u okviru ITIL-a i COBIT-a. Tvrtke na taj način dobivaju rješenja sukladna vodećim i provjerenim svjetskim tehnologijama.

Reference	Kome je rješenje namijenjeno?	Rješenja koja nudimo
<ul style="list-style-type: none"> – Agencija za plaćanja u poljoprivredi, ribarstvu i ruralnom razvoju – APIS – Croatia osiguranje – Hrvatska pošta – Ministarstvo poljoprivrede – MORH – MSAN grupacija – Hrvatski zavod za javno zdravstvo 	<p>Rješenje kreirano na osnovu svjetske najbolje prakse svojim postojećim funkcionalnostima odgovara na glavne poslovne izazove u pružanju profesionalnih usluga primjenjivih u bilo kojoj grani industrije.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – CA Service Management – LANDesk Service Management – KING Service Lifecycle (KSL)





Rješenje omogućava:

- efikasnu komunikaciju i koordinaciju između odjela
- dobro definirane radne procese koji jasno propisuju koje je korake potrebno poduzeti i kako posao teče unutar organizacije te koje se informacije izmjenjuju
- brzo i efikasno rješavanje prijava – rješenje omogućava korelaciju događaja, čime se povećava efikasnost djelatnika tijekom postupka otklanjanja kvara ili smetnje i ubrzava rješavanje prijave
- podršku agilnom poslovanju – rješenje omogućava procedure za rješavanje internih poteškoća kao da se radi o klijentima, čime se postiže potrebna razina pažnje za svaki zahtjev ili problem u svakodnevnom radu
- standardiziranu podršku poslovanju – omogućava lakšu integraciju novih i postojećih korisnika bez razmišljanja kako zatražiti pomoć
- lakše prepoznavanje rizika poslovanja

Osnovne funkcionalnosti rješenja

- Rješenje predstavlja centralno mjesto uspostave kontakta korisnika s organizacijom za prijave i upravljanje prijavama
- Rješenje omogućava brzu reakciju na prijavu
- Kroz rješenje je omogućeno centralizirano i učinkovito praćenje IT i/ili ostale imovine

Rješenje omogućava informatizaciju niza procesa:

- upravljanje smetnjom ili kvarovima
- upravljanje uzrocima grešaka u poslovanju
- upravljanje zahtjevima (primjenjivo i u procesu nabave)
- upravljanje promjenama
- upravljanje imovinom i servisima
- upravljanje znanjem i dokumentima
- upravljanje uvjetima usluge
- upravljanje portfeljem/katalogom usluga
- upravljanje novim izdanjima, razvojem i testiranje

Rješenje odlikuje kvalitetan izvještajni sustav:

- praćenje učinkovitosti rješavanja prijave
- uspostavljanje izvora informacija za bolje poslovno odlučivanje

Ostale funkcionalnosti rješenja su:

- integracija s računovodstvenim sustavima (podaci o imovini, vrijednosti imovine, dobavljačima, kupcima i sl.)
- integracija s procesom nabave, logistike, skladišta
- informatizacija poslovnih procesa
- implementacija servis kataloga (poslovni servisi/ usluge)
- jednostavno korištenje višejezičnosti u sustavu

Procedura od procjene do implementacije procesa

