

Case Study

MagikHELPDESK usprawnia obsługę użytkowników w CF CEFARM SA

Klient: Centrala Farmaceutyczna Cefarm SA

Liczba użytkowników: ok. 400

Wykorzystywane rozwiązanie: MagikHELPDESK

Sprawną obsługę zgłoszeń i lepszą organizację pracy

Przy obsłudze około 400 użytkowników zgłoszenia do działu IT trafiały różnymi kanałami — telefonicznie, e-mailowo lub bezpośrednio do konkretnych pracowników. Utrudniało to kontrolę nad liczbą i statusem spraw, ustalanie priorytetów oraz terminową realizację zadań. Informacje o wcześniej rozwiązanych problemach pozostawały natomiast rozproszone w korespondencji, notatkach i wiedzy poszczególnych członków zespołu.

Wdrożenie systemu MagikHELPDESK pozwoliło objąć cały proces jednym, uporządkowanym obiegiem. Wszystkie zgłoszenia są rejestrowane w systemie, klasyfikowane, przypisywane do odpowiedzialnych osób i monitorowane według statusu. Kierujący pracą komórek IT mogą dzięki temu na bieżąco oceniać obciążenie zespołu, identyfikować sprawy wymagające reakcji oraz skuteczniej organizować codzienną pracę.

Istotną korzyścią okazał się również dostęp do pełnej historii zgłoszeń. Przy ponownym wystąpieniu podobnego problemu można szybko sprawdzić sposób jego wcześniejszego rozwiązania, osobę prowadzącą sprawę oraz wykonane działania. Usprawniło to przekazywanie zgłoszeń między pracownikami, organizację zastępstw i wykorzystanie wiedzy zgromadzonej w zespole, ograniczając jednocześnie ryzyko pominięcia spraw.

Kolejny krok – pełniejszy obraz środowiska IT

Naturalnym, kolejnym etapem rozwoju jest podążanie w kierunku rozszerzenia rozwiązania o moduły MagikAUDIT i MagikMONITOR. MagikAUDIT umożliwiłby uzyskanie aktualnych informacji o wykorzystywanych komputerach, ich konfiguracji sprzętowej i zainstalowanym oprogramowaniu, natomiast MagikMONITOR pozwoliłby na bieżące monitorowanie infrastruktury oraz szybsze wykrywanie nieprawidłowości.

Połączenie tych modułów z MagikHELPDESK stworzyłoby spójne źródło informacji o środowisku IT — od zgłoszenia użytkownika, przez historię jego obsługi, po konfigurację zasobu i stan usług, których dotyczy problem. Ułatwiłoby to diagnozowanie incydentów, planowanie działań operacyjnych oraz rozwój infrastruktury.

Albert Piróg

Pełnomocnik Zarządu ds. projektów i systemów IT

Centrala Farmaceutyczna Cefarm SA


Albert Piróg
Pełnomocnik zarządu
ds. projektów i systemów IT