iTwadministracji
Miesięcznik informatyków i menedżerów IT sektora publicznego

nr 9 (154) wrzesień 2020 | www.itwadministracji.pl

Internetowa wieża Babel

Jakich narzędzi używać do tłumaczenia dokumentów urzędowych

ISSN 1898-3227
cena 36,00 zł (w tym 8% VAT)

36
Skok technologiczny
Kiedy migrować usługi do chmury

40
Krajobraz bezpieczeństwa
Największe zagrożenia w polskim internecie

56
Wi-Fi na szóstkę
Standard łączności bezprzewodowej 802.11ax

62
Kopia niezbędna
Narzędzia do backupu baz danych

Urzędowy system ticketowy

Pojęcie serwisdesku lub helpdesku często kojarzy się z dużymi organizacjami i zawiłymi procedurami. W tym artykule chcielibyśmy Cię przekonać, że średni, a nawet mały urząd również potrzebują systemu ticketowego. Jeżeli potrafisz się utożsamić z poniższym akapitem, to może zainteresuje Cię również reszta artykułu.

Przychodzisz do pracy, włączasz komputer, nawet nie zdążysz zrobić kawy. Dzwoni telefon:

„Panie Władku, czy zrobił już pan ten upgrade?".

„Dzień dobry", odpowiadasz i szybko starasz się przypomnieć sobie: „Upgrade czego? Czy ja robiłem ostatnio jakiś upgrade?".

Tak wygląda Twój dzień: jak się do czegoś zabierzesz – dzwonią, na biurku pełno kartek z notatkami, kolega jest na urlopie (lub w ogóle go nie ma – bo przecież jest niepotrzebny), sam wszystko ogarniasz, zawsze ogarniałeś, ale czasu brakuje.

Co, kto, kiedy?

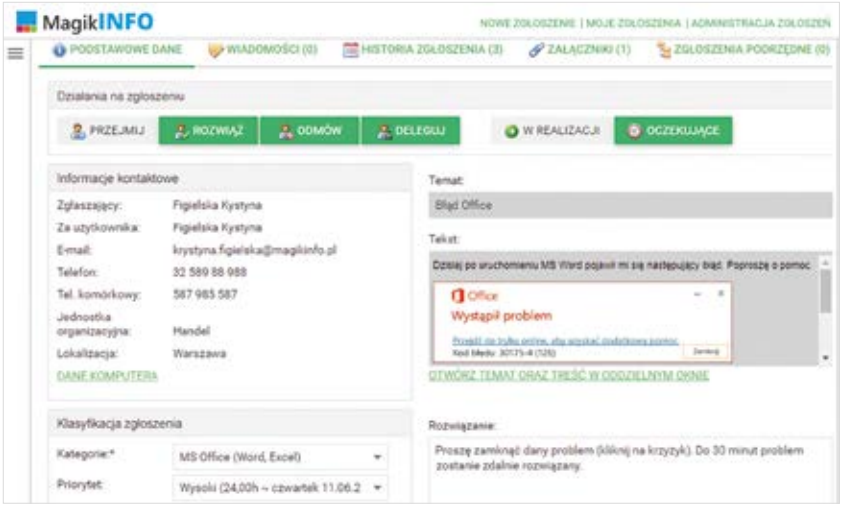
Helpdesk umożliwia planowanie i organizację pracy. Możesz nareszcie skończyć to, co robiłeś, wiesz, co robić dalej i w jakiej kolejności. Jeżeli w dziale pracuje kilka osób, każda z nich będzie informowana tylko o sprawach, które jej dotyczą. Kiedy Twój kolega z działu IT pójdzie na urlop, możesz zorientować się, co zdążył zrobić, które zadania mogą poczekać, a które trzeba wykonać za niego. MagikHELPDESK to webowy helpdesk, który oferuje dobre praktyki ITIL-u w uproszczonej i przystępnej formie.

Koronawirusowe zamieszanie

Warto również zwrócić uwagę na fakt, że ostatnio warunki pracy dla wielu z nas się zmieniły i częściej przebywamy poza firmą (pracując np. w systemie home office). Kontakty stały się jeszcze bardziej wirtualne i często brakuje sensownego kanału komunikacji – takiego, który umożliwiłby nie tylko skuteczne realizowanie potrzeb pracowników,ale również pozwalałby szybko i bez zbędnych czynności powiadamiać zgłaszającego o postępie i zakończeniu pracy.

Mocne strony MagikHELPDESK

- integracja z mailem w obu kierunkach
- dwie bazy wiedzy, często zadawane pytania
- zgłoszenia podrzędne z opcją automatyzacji
- formularze zależne od kategorii
- zatwierdzanie wniosków przez osoby upoważnione
- tablica ogłoszeń
- SLA zależne od kategorii
- opcjonalnie integracja z AD



Wypróbuj i skorzystaj z promocji

Zachęcamy do pobrania wersji demo dostępnej na stronie: **magikinfo.pl**. Promocja dla użytkowników „IT w Administracji"! By ją uzyskać, należy w formularzu kalkulacji (**magikinfo.pl/pl/kalkulacja**) wpisać kod rabatowy: **ITWADM2020**.

RODO

Helpdesk pełni często funkcję platformy realizującej wcześniej wymienione cele, a także umożliwia ewidencję wszelkich zdarzeń. Dostęp do historii zgłoszeń znacząco ułatwi realizację wytycznych RODO, umożliwiając rejestrację nadawania oraz odbierania uprawnień do systemów, i samoistnie będzie pełnił rolę rejestru czynności przetwarzania.

Każdy może być serwisantem

MagikHELPDESK często wykorzystywany jest nie tylko w działach IT. Serwisantem może być pracownik dowolnego działu, a zgłoszenie może być pytaniem dotyczącym poprawnego wypełnienia formularza zeznania podatkowego.

Błyskawiczne wdrożenie

Pomimo że MagikHELPDESK ma wiele zaawansowanych funkcji, ich wykorzystanie jest w pełni opcjonalne. Po instalacji wystarczy zdefiniować kategorie zgłoszeń, przypisać serwisantów, podłączyć system do maila – gratulacje, właśnie wdrożyłeś swój system ticketowy.

Oszczędność czasu

Każde zgłoszenie może w rezultacie trafić do Bazy Wiedzy lub Często Zadawanych Pytań. Podczas tworzenia zgłoszenia system podpowiada rozwiązania z bazy, co zmniejsza liczbę wysłanych zgłoszeń.

Rodzina modułów MagikINFO

MagikHELPDESK integruje się z resztą produktów MagikINFO, tym samym przyjmując zgłoszenie, od razu widzimy parametry komputera oraz wersję zainstalowanego oprogramowania.

Kolejne możliwości MagikINFO

- dokładny audyt komputerów w sieci
- zarządzanie licencjami oprogramowania
- zarządzanie majątkiem oraz inwentaryzacja zasobów
- zdalny pulpit, linia poleceń oraz dostęp do plików
- zdalne zarządzanie oraz dystrybucja oprogramowania
- monitoring użytkowników oraz komputerów
- monitoring wydruków, kopiowania plików itd.
- blokowanie WWW, aplikacji, USB itd.