

2.4.2012



# Service Desk v oblacích

---

## Jaké jsou hlavní vlastnosti Cloud Computingu?

- 1) Standardní (opakovatelná) nabídka služeb – z produktového katalogu služeb
- 2) Možnost objednání služby za jasně definovaných podmínek
- 3) Dynamická kalkulace v závislosti na objednaných službách
- 4) Virtuální prostředí a automatizační prvky
- 5) Jasně měření a vyúčtování na základě jasně daných pravidel
- 6) Velká pružnost a škálovatelnost



**Cloud**

**GORDIC®** Domů GSDESK SSD G-Identity G-Dohled Kontakt

**Pilíř 1**

**GSDESK**

Identifikujte své požadavky, komunikujte s dodavateli, získajte fantastický nástroj pro **komplexní a efektivní provoz Vaší organizace!**

**Odkazy:**

**Popis řešení GSDESK**  
[Nabídka provozních služeb](#)  
[Foto galerie](#)  
[Přínosy](#)

→ [Více...](#)

**připravujeme**

**Pilíř 2**

**SSD**

Evidujte veškeré údaje o písemnostech i spisech včetně sledování pohybu dokumentů v organizaci.

**Odkazy:**

**Úvod**  
[Popis SSD](#)  
[Dostupné služby](#)  
[Foto galerie](#)

- [Více...](#)

**připravujeme**

**Pilíř 3**

**G-Identity**

**Spravujte efektivně vaše uživatelské entity.** Získejte přehled o všech uživatelských účtech.

**Odkazy:**

**Popis řešení G-Identity**  
[Nabídka provozních služeb](#)  
[Foto galerie](#)  
[Přínosy](#)

+ [Více...](#)

**připravujeme**

**Pilíř 4**

**G-Dohled**

Získejte dohledové služby pro monitorování a dohled Vašich aplikací a HW.

**Odkazy:**

**Popis řešení G-Dohled**  
[Nabídka provozních služeb](#)  
[Foto galerie](#)  
[Přínosy](#)

[Více...](#)

**připravujeme**

Copyright (c) 2011 GORDIC s.r.o. Všechna práva vyhrazena.



## GSDESK

## ca Service Desk Manager

- primární IT služba - Single point of Contact
- poskytuje komplexní podporu uživatelům pomocí procesů:
  - Incident Management
  - Problem Management
  - Change management
  - a další
- znalostní báze dat, konfigurační databáze, reportování atd.



## GSDESK

## ca Service Desk Manager

### Přínosy pro organizaci:

- optimalizace procesů
- úspora nákladů (zdrojů)
- efektivní řízení služeb a procesů organizace
- efektivní rozhodování, dostatek validních informací
- zpřehlednění poskytování nejen IT služeb
- průkaznost postupů, řízení dodavatelů
- snadnější kontrola zaměstnanců
- jednoznačná identifikace tiketů
- možnost získat ISO 20000 apod.



## GSDESK

## ca Service Desk Manager

### Přínosy pro uživatele:

- jednotný kanál pro komunikaci
- přehledný seznam a výběr služeb
- zdroj důležitých informací a znalostí na jednom místě
- jednoznačná identifikace požadavků, incidentů, úkolů
- jednoznačné pravomoci
- úspora času díky automatickým zásahům
- vyšší efektivita práce

## GORDIC® GSDESK

**uživatelé**



**administrátor**



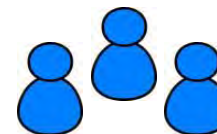
**analytici**

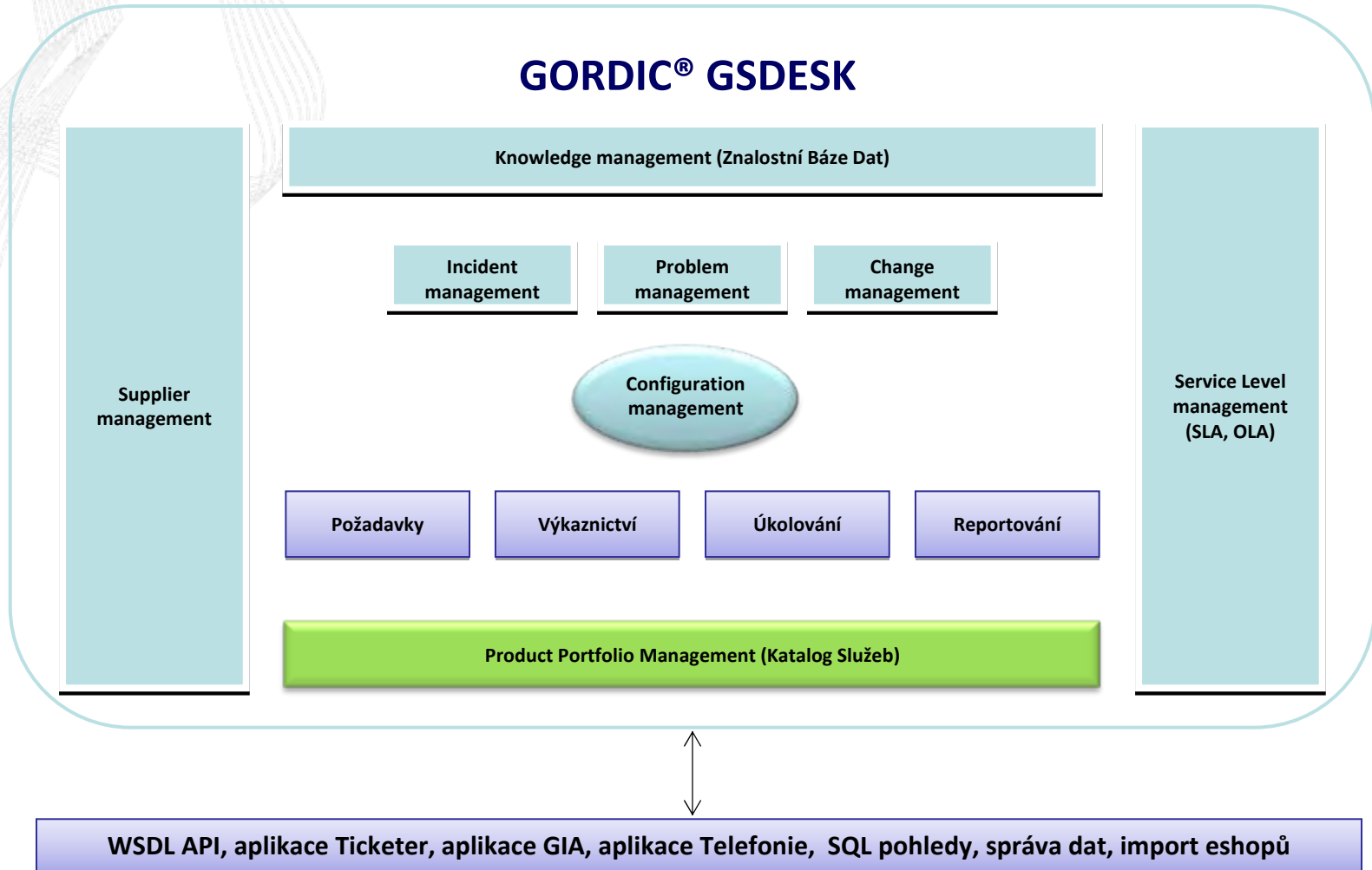


**dodavatelé**



**návštěvníci**







## Ukázka práce s produktem GSDESK

Petr Hájek zjistil nefunkčnost klimatizace ve své kanceláři **Cíl:** Oprava klimatizace

Dotčení uživatelé:

**Petr Hájek** – zjistil nefunkčnost klimatizace ve své kanceláři (Floral)

**Václav Veselý** – údržbář organizace (Floral)

**Igor Gregar** – technik dodavatelské společnosti starající se o klimatizace (Klimastroje)

Služby GSDESK:

**Request Management** – práce s požadavky

**Katalog služeb** – výběr služby a práce s požadavkem

**Konfigurační Management** – výběr konfigurační položky včetně informace o dodavateli

**Supplier Management** – komunikace s dodavatelem – aktivní

**Service Level Management** – hlídání termínů

**FlowForm** – definice workflow



**Děkuji za pozornost**