

Nasazení systému TaskPool včetně modulu Helpdesk

Zákazník: Petit Press, a. s. (SVK)

Vydavatelství Petit Press, a. s. vydává více než 30 regionálních a centrálních titulů s týdenním předaným nákladem více než 775 tisíc výtlačků. Do jeho portfolia patří denníky SME, Új Szó, Korzár, týždenník Vasárnap, dvojtýždenník TV Svet, regionálne týždenníky MY, sieť bezplatných novín ECHO a mesačník Lišiak. Tituly vydavateľstva majú spolu 1,99 milióna pravidelných čitateľov, čo predstavuje 44 % slovenskej populácie vo veku od 14 rokov. Petit Press je taktiež prevádzkovateľom najnavštevovanejšieho spravodajského servera www.sme.sk, ktorý má takmer 1,5 milióna unikátnych návštevníkov mesačne. Na získavaní a spracovávaní informácií, výrobe novín a online spravodajstva, zabezpečovaní internetových, inzertných, obchodných a distribučných služieb, ekonomickej agende a ďalších činnostiach sa podieľa viac ako 500 zamestnancov.

Požadavky:

Získání lepšího SW pro IT helpdesk s možností evidence požadavků v dalších oddělení včetně Facilitymanagementu.

Popis zakázky:

V IT oddělení je nyní používán pro evidenci požadavků konkurenční software, který se v tuto chvíli jeví jako nedostačující. IT oddělení plánuje TaskPolem nahradit stávající systém.

Dále je záměr použít TaskPool pro oddělení „Facilitymanagement“. Toto oddělení zajišťuje mimo jiné předání požadavků na opravy budovy, interiérů na majitele prostor, technický stav vozového parku, mobility, kopírky, nábytek apod. Požadavky na toto oddělení zatím nejsou nijak automaticky evidovány. Dále zejména od správy budovy není žádný nebo pouze malý feedback.

Průběh zakázky:

03/2009

- vznik požadavku na pokročilý IT helpdesk + taskmanagement
- jednání, předběžné schválení rozpočtu

04/2009

- analýza

05/2009

- instalace a konfigurace

06/2009

- ladění konfigurace, školení zaměstnanců a admina

06/2009

- konfigurace doladěna ke spokojenosti klienta, uzavření zakázky

10/2011

- nasazení automatického přihlašování

Poznámka:

Používali anonymní helpdesk, přihlašování bylo pro redaktory příliš složité. Nyní nasazeno řešení pro automatické přihlašování. Řešení přítomnosti a nepřítomnosti na pracovišti.

Závěr:

Vzhledem k rozsáhlosti konfigurace standardní doba nasazení. Množství drobných specialit k doprogramování (přítomnost na pracovišti, automatické přihlašování atd.)