

JIHOČEKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Ekonomická fakulta

Katedra obchodu a cestovního ruchu

Studijní program: N 6208 Ekonomika a management

Studijní obor: Obchodní podnikání

**Procesně – projektový model řízení IT
služeb a nástroje na jeho podporu**

Diplomová práce

Vedoucí práce:

Ing. Kamil Pícha, Ph.D.

Autor:

Bc. Petr Lang

2011

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Ekonomická fakulta

Akademický rok: 2009/2010

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Petr LANG**
Osobní číslo: **E09814**
Studijní program: **N6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Obchodní podnikání**
Název tématu: **Procesně-projektový model řízení IT služeb a nástroje na jeho podporu**
Zadávající katedra: **Katedra obchodu a cestovního ruchu**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cíl práce:

Implementace vhodné metodiky procesního řízení IT v podmínkách středně velké společnosti s vlastním IT oddělením.

Metodický postup:

1. Studium teoretických východisek řešeného problému
2. Analýza stávajícího stavu ve zkoumané společnosti
3. Návrh vhodné metodiky procesního řízení v podmínkách zkoumané společnosti
4. Návrh projektového plánu pro implementaci ve společnosti

Rámcová osnova:

1. Úvod
2. Cíl práce a metodika
3. Literární rešerše
4. Analýza a syntéza výzkumu
5. Návrhy a doporučení
6. Závěr
7. Seznam literatury
8. Přílohy

Rozsah grafických prací: **dle potřeby**
Rozsah pracovní zprávy: **50 - 60 stran**
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná**

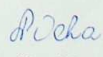
Seznam odborné literatury:

Řepa, V. *Podnikové procesy. Procesní řízení a modelování.* Praha: Grada Publishing, 2006.
Štědroň, B. *Manažerské řízení a informační technologie.* Praha: Grada Publishing, 2006.
Vymětal, D. *Informační systémy v podnicích. Teorie a praxe projektování.* Praha: Grada Publishing, 2009
Časopis IT Systems
www.itil.cz

Vedoucí diplomové práce: **Ing. Kamil Pícha, Ph.D.**
Katedra obchodu a cestovního ruchu
Konzultant diplomové práce: **Ing. Michal Rada**
Datum zadání diplomové práce: **15. února 2010**
Termín odevzdání diplomové práce: **16. dubna 2011**


prof. Ing. Magdalena Hrabánková, CSc., prof.h.c.
děkanka

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
Sídelská 13 (25)
370 05 České Budějovice


Ing. Kamil Pícha, Ph.D.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 23. března 2010

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma Analýza značky „Kvalitní potraviny z našeho regionu“ vypracovala samostatně s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 sb. v plném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly, v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb., zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 29.4.2011

.....
Bc. Petr Lang

Děkuji Ing. Kamilu Píchovi, Ph.D., vedoucímu mé diplomové práce, za poskytnuté odborné rady, trpělivost, věcné připomínky a vedení při zpracování této práce.

Dále bych chtěl poděkovat Ing. Michalu Radovi, mému konzultantovi za věcný přístup a odborné konzultace při zpracování této diplomové práce a rodině za podporu při studiu na vysoké škole.

OBSAH

1	ÚVOD	1
2	PROCES.....	2
2.1	Historie procesního řízení	3
2.2	Zlepšování procesů	4
3	PROJEKT	5
3.1	Definice projektu	5
3.2	Projektové řízení	5
3.3	Vlastnosti projektu	6
3.4	Trojí omezení projektu.....	6
3.5	Projektový management.....	7
3.6	Procesy projektového managementu	8
3.6.1	Základní procesní model	8
3.6.2	Hlavní skupiny procesů projektového managementu	9
3.7	Systémový pohled na řízení projektů	10
3.7.1	Systémový přístup	10
3.7.2	Cyklus P-D-C-A	11
3.8	Nejčastější problémy řízení projektů	12
3.9	Velikost projektu	13
4	ODHADOVÁNÍ PROJEKTŮ	14
4.1	Vztah mezi odhady a plány	14
4.2	Kužel nejistoty	15
5	INFORMAČNÍ TECHNOLOGIE A PODNIKOVÉ PROCESY	16
5.1	Systém a informační systém	16
5.2	Informační technologie	16
5.3	IT a vztah ke zlepšování v řízení	17
5.4	Životní cyklus projektu IS/IT a jeho modelování	17
5.4.1	Příklady modelů životního cyklu IS/IT	18
5.5	Řízení projektů IS.....	18
5.5.1	Projektový management a projektové organizační struktury	18
5.5.2	Typy projektových organizačních struktur	18

6	METODIKA.....	20
6.1	Cíl práce.....	20
6.1.1	Dílčí cíle:.....	20
6.2	Zdroje dat.....	21
6.3	Struktura práce.....	22
6.4	Použité metody a techniky	23
7	FIRMA ZEELANDIA.....	24
7.1	Profil firmy	24
7.2	Historie společnosti	25
7.3	Zeelandia ve světě	25
7.4	Zeelandia v číslech	26
8	VLASTNÍ PRÁCE.....	28
8.1	Popis systému HelpDesk	28
8.1.1	Větve aplikace HelpDesk	29
8.1.2	Obecné požadavky na aplikaci.....	29
8.1.3	Hlavní přínosy aplikace	30
8.1.4	Cena zavedení aplikace	30
8.2	Instalace aplikace HelpDesk	31
8.3	Úvod do aplikace – defaultní nastavení, problematika	36
8.3.1	Globální nastavení	37
8.3.2	Organizační jednotky.....	43
8.4	Možnosti skupin a jejich práva	45
8.4.1	Přednastavené skupiny	45
8.4.2	Práva skupin.....	46
8.5	Úvod do aplikace – nastavení firmy Zeelandia.....	49
8.5.1	Globální nastavení a jeho kategorie	49
8.6	Nastavené skupiny práv ve společnosti Zeelandia.....	57
8.6.1	HelpDesk a nastavení pro skupinu žadatelů	57
8.6.2	HelpDesk a nastavení pro skupinu řešitelů	59
8.6.3	HelpDesk a nastavení pro skupinu manažerů	61
8.7	shrnutí výsledků praktické části.....	62

9	NÁVRH ZLEPŠENÍ APLIKACE	63
9.1	Intranetová nápověda pro žadatele	63
9.2	Rozšíření práv žadatelů	68
10	ZÁVĚR.....	71
11	SUMMARY	73
12	LITERATURA.....	75
13	SEZNAM TABULEK A OBRÁZKŮ	77

1 ÚVOD

Vývoj. I tak se dá charakterizovat vyústění každé opakující se operace, v situacích v běžném životě i při podnikání. Je každodenním jevem a v životě se s ním dostane do styku každý jedinec, každá společnost, každá firma. Míra, ve které se různým vrstvám a subjektům vývoje dostává je však různá a v současném životním tempu a tempu vývoje je těžké s posledními trendy držet krok. Prohlubují se rozdíly jak mezi jednotlivými zeměmi, tak mezi podniky a způsoby jejich řízení.

Pozorujeme postupný rozvoj výrobních sil globální společnosti a jejích podniků. S tímto rozvojem jde ruku v ruce přechod od ekonomiky zboží k ekonomice znalostní, který mění postupně celou společnost. Podporuje rozvoj obecně a stojí za vznikem celé řady jevů. Jedním z těchto nově vzniklých jevů, s jehož důsledky se setkáváme prakticky na každém kroku, je dramatický rozvoj informatiky a informačních technologií. Naše generace jistě nezapomene na elektronický boom Facebooku, revoluci v sociálních sítích. Nezapomene ani na rozvoj Google a jeho měnící se logo, ani na kluka, který přišel s nápadem hromadného nakupování se slevami a během měsíce se na síti podobných portálů objevilo na 300. Na co ale zapomínáme, nebo si spíše neuvědomujeme, je fakt, že srovnatelný rozvoj zažívají i systémy, které spíše než k zábavě slouží k řízení těch nejsložitějších mechanismů – úspěšných firem.

Od dřevěných štítků přes astronomické částky za první osobní počítač pro prominentní zemědělská družstva až po masové využití počítačů, informačních technologií, inteligentních řídicích systémů a podpůrných programů – vývoj urazil úctyhodný kus cesty a ještě zdaleka nekončí.

Cílem této diplomové práce je popsat jeden z těchto nových trendů – procesně projektové řízení IT služeb a nástroj HelpDesk na jeho podporu – a navrhnout jeho zlepšení. Posunout jeho vývoj opět o kus dál, být součástí digitální evoluce.

2 PROCES

Definice procesů je tolik, kolik je o nich vydáno publikací. (ŘEPA, V. 2007)

Podnikový proces je – jednoduše řečeno – souhrnem činností, transformujících souhrn vstupů do souhrnu výstupů (zboží nebo služeb) pro jiné lidi nebo procesy, používající k tomu lidi a nástroje. (ŘEPA, V. 2007)

Proces je organizovaná skupina vzájemně souvisejících činností, které společně vytvářejí hodnotu pro zákazníka. (HAMMER, M., 2003)

Podle HAMMERA, M., a CHAMPY, J. (2000) je proces je soubor činností, který vyžaduje jeden nebo více druhů vstupů a tvoří výstup, který má pro zákazníka hodnotu.

SMITH, H., FINAGR, P. (2003) dále definuje proces jako úplně a dynamicky koordinovaný soubor spolupracujících a transakčních činností, které poskytují zákazníkům hodnotu.

Dle svých slov se ŠMÍDA, F. (2007) domnívá, že většina definic procesu je neúplná a nabízí svou, kde tvrdí, že proces je organizovaná skupina vzájemně souvisejících činností a/nebo subprocessů, které procházejí jedním nebo více organizačními útvary či jednou (podnikový proces) nebo více spolupracujícími organizacemi (mezipodnikový proces), které spotřebovávají materiální, lidské, finanční a informační vstupy a jejichž výstupem je produkt, který má hodnotu pro externího nebo interního zákazníka.

Obrázek 1: Grafické znázornění procesu ve firmě



Zdroj: ŘEPA, V. 2007

2.1 Historie procesního řízení

JESTON, J. spolu s NELIS, J. (2006) popisují historii procesního řízení od roku 1980, kdy byl ve všeobecném zájmu TQM (Total Quality Management). Ten byl v roce 1990 následován Business Process Reengineeringem (BPR), který stejného roku představil HAMMER a CHAMPY. Z BPR se v pozdější fázi let 1990 vyvinul ERP – Enterprise Resource Planning a poměrně rychle se dostal do středu zájmu firem. Měl přinést nové možnosti pro zlepšení fungování firem a byl mnohokrát obchodníky nabízen jako „řešení všech problémů“. ERP samozřejmě nebyl všelék a jak se firmy postupem času více a více zaměřovaly na zákazníka, do popředí se dostávala metoda Six Sigma.

2.2 Zlepšování procesů

Nutkovou potřebu zlepšení procesu pocítil snad každý, kdo jednou zažil dlouhou frontu v obchodě. V tomto případě se procesem rozumí vyřízení požadavku zákazníka, jehož účelem je zabalení a předání zboží a přijetí platby.

Zlepšování procesů ve firmě je pro udržení firmy na trhu naprosto esenciální. Pokud totiž zákazník nedostane to, co požaduje, má možnost obrátit se ve většině případů na konkurenční firmy. V tom spočívá hodnota tržní ekonomiky. Je to jeden z faktorů, díky kterým začínají firmy pracovat se svými podnikovými procesy formou jejich průběžného zlepšování.

Obrázek 2: Grafické zobrazení procesu zlepšování procesů



Zdroj: ŘEPA, V. 2007

3 PROJEKT

3.1 Definice projektu

Definice projektu se - podobně jako definice - procesu podle předních světových teoretiků liší.

Podle KERZNERA, H. (1998) je projekt jakýkoliv jedinečný sled aktivit a úkolů, který má:

- daný specifický cíl
- definované datum začátku a konce
- stanovený rámec pro čerpání zdrojů potřebných pro jeho realizaci

Podle PMI je projekt dočasné úsilí vynaložené na vytvoření unikátního produktu, služby, nebo určitého výsledku. (SVOZILOVÁ, A. 2008)

FIALA, P. (1997) popisuje projekt jako prostorově a časově ohraničený soubor činností, mezi kterými existují organizační a technologické vazby a jehož uskutečnění je podmínkou dosažení určitého cíle.

3.2 Projektové řízení

Projektové řízení popisuje FIALA, P. (2002) jako způsob řízení pomocí projektů. Jedná se o velmi účinný nástroj pro řízení změn, komplexní koncepce pro efektivní dosahování projektových cílů, která umožňuje zejména manažerům dosahovat dlouhodobě odpovídající kvality výstupu s minimálními nároky na externality, tj. čas a zdroje. Projektové řízení zahrnuje řízení jednotlivých projektů a vytvoření organizační struktury a koordinaci projektů z hlediska termínů a disponibilních zdrojů.

Projektové řízení neboli projektový management má širší význam a zahrnuje jak management jednotlivých projektů, tak jejich organizování a koordinování. Project management lze také chápat jako nadstavbu managementu jednotlivých projektů. Je systematicky využíván například v projektových organizacích a u většiny firem zabývajících se poradenstvím, které většinou realizují větší počet projektů najednou. Každý takový projekt lze řídit samostatně pomocí project managementu. (DOLANSKÝ, V., MĚKOTA, V., NĚMEC, V., 1996)

3.3 Vlastnosti projektu

Podle SCHWABLE, K. (2007) může být projekt definován následujícími atributy:

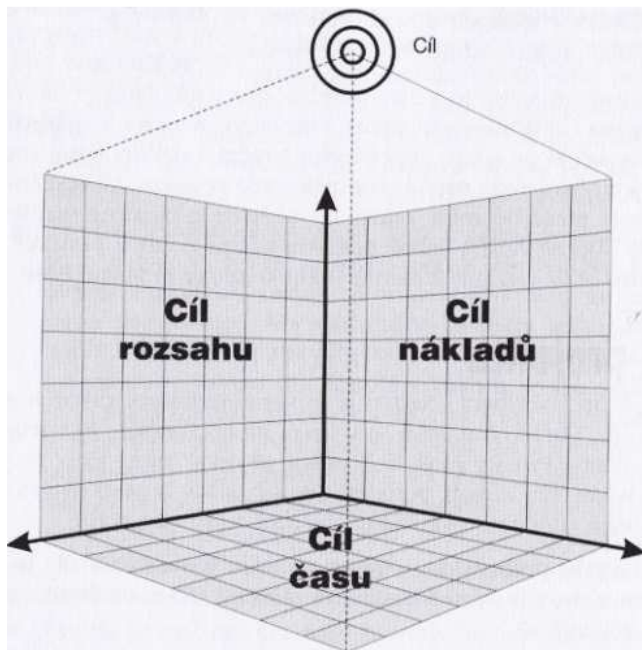
- Projekt má jednoznačně určený cíl
- Projekt je dočasný
- Řešení projektu se postupně vypracovává
- Projekt vyžaduje určité zdroje, často z různých oblastí
- Projekt by měl mít hlavního zákazníka nebo zadavatele
- Součástí projektu je neurčitost

3.4 Trojí omezení projektu

Každý projekt je svým omezen určitými faktory, které musí osoba projektového manažera brát v úvahu. Nejčastěji se jedná o:

- *Rozsah projektu* – typ a rozsah prací, jaký výsledek očekává subjekt na konci projektu (zákazník, zadavatel)
- *Čas* - potřeba času na dokončení projektu, časový plán
- *Náklady* – náklady na dokončení projektu, finanční rozpočet

Obrázek 3: Trojí omezení při řízení projektu



Zdroj: SCHWABLE, K. (2007)

3.5 Projektový management

Ke snadnějšímu pochopení přístupu projektového managementu a běžným chápáním managementu vyjdeme z obecných definic managementu předních představitelů managementu.

Podle Harolda Kerznera (1998) je projektový management „souhrn aktivit spočívající v plánování, organizování, řízení a kontrole zdrojů společnosti s relativně krátkodobým cílem, který byl stanoven pro realizaci specifických cílů a záměrů“.

Podle sdružení PMI (Project Management Institute) je projektový management „aplikace znalostí, schopností, nástrojů a technologií na aktivity projektu tak, aby tyto splnily požadavky projektu.“ (SVOZILOVÁ, A. 2008)

Obě definice mají obdobnou podstatu, tedy:

Projekt je určité krátkodobě vynaložené úsilí doprovázené aplikací znalostí a metod, jehož účelem je přeměna materiálních a nemateriálních zdrojů na soubor předmětů, služeb nebo jejich kombinace tak, aby bylo dosaženo vytyčených cílů. (SVOZILOVÁ, A. 2008)

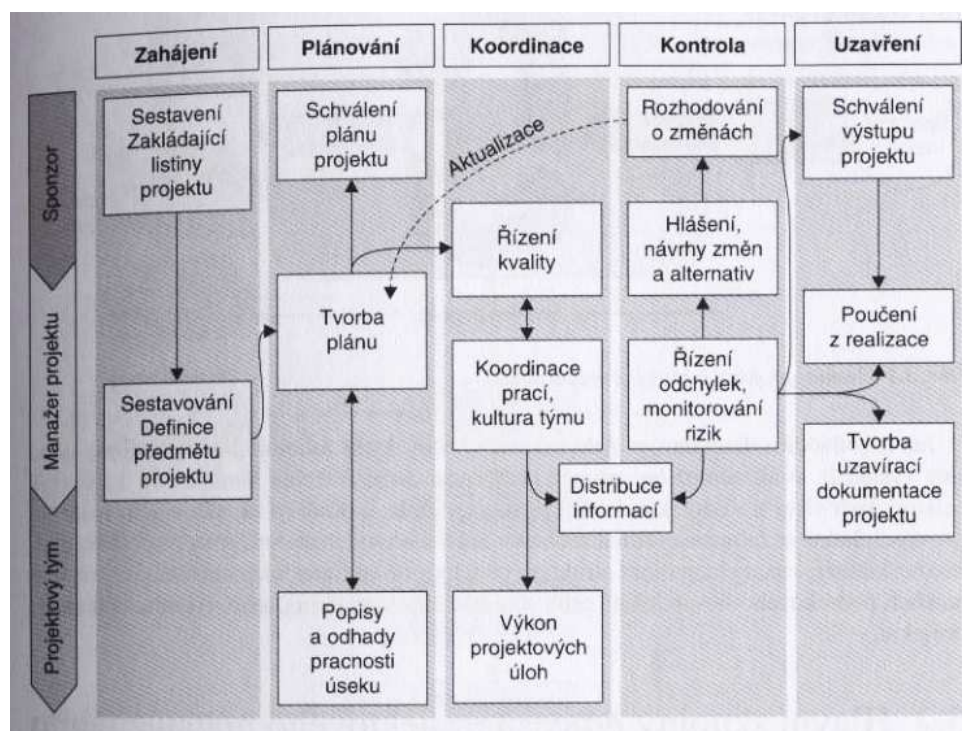
3.6 *Procesy projektového managementu*

Řízení projektu je specifickou skupinou procesů s relativně omezenou dobou trvání, která je zaměřena na splnění stanovených cílů projektu s přidělenými zdroji a limity na jejich čerpání. Řízení dílčích procesů probíhá v souladu s obecnou metodologií, která může být upřesněna podnikovými pravidly a specifickými postupy.

3.6.1 *Základní procesní model*

Průběh projektu nelze popsat jako jediný procesní tok – charakteristické pro něj je, že v jeho průběhu souběžně působí, vzájemně spolupracuje nebo navazuje celá řada procesů. Pro usnadnění se tyto procesy seskupují podle jejich povahy, vývojového stupně projektu a způsobu ovlivňování celkového procesního toku.

Obrázek 4: Zjednodušený logický rámec projektu



Zdroj: SVOZILOVÁ, A. (2008)

3.6.2 Hlavní skupiny procesů projektového managementu

Z hlediska výkonu řízení projektu můžeme hlavní skupiny procesů projektového managementu charakterizovat následovně:

- **Iniciace a zahájení projektu** – vytvoření základní definice projektu a získání autorizace na jeho realizaci
- **Plánování projektu** – využití strategických procesů z předchozí domény a sestavení taktického plánu pro realizaci projektu. Tvorba Definice předmětu projektu. Výstupem je závazný projektový plán.

- **Vlastní řízení v průběhu projektu, koordinace** – souhrn aktivit zaměřených na výkon a koordinaci dříve naplánovaných prací projektu. Projektová komunikace, motivace, řízení kvality.
 - **Monitoring a kontrola** – souhrn aktivit zaměřených na soulad výkonu realizačních složek projektu s projektovým plánem.
 - **Uzavření projektu** – zpětné vyhodnocení, fakturace, poučení se.
- (SVOZILOVÁ, A. 2008)

3.7 Systémový pohled na řízení projektů

Jestliže projektový manažer vede svůj projekt izolovaně od okolí, má velmi malou šanci, že by jeho výsledky skutečně sloužily potřebám dané organizace. Projekty musíme proto řešit vždy v širším prostředí dané organizace a projektoví manažeři musí o svých projektech uvažovat vždy v širším kontextu. (SCHWABLE, K., 2007)

3.7.1 Systémový přístup

Pojem „systémový přístup“ se poprvé objevil v padesátých letech a označuje ucelený, analytický přístup k řešení složitých problémů, jehož součástí je systémová filozofie, analýza systému a řízení systémů.

Výrazem „systém“ se rozumí v tomto kontextu obecnou množinu nějakých vzájemně komunikujících komponent, pracujících v určitém prostředí, sloužící nějakému účelu.

Výrazem „řízení systémů“ označujeme řešení obchodních (podnikatelských), technických (technologických) a organizačních problémů, spojených s vytvořením, údržbou a prováděním změn v systému.

Systémový přístup je pro úspěšné řízení projektů přímo životně důležitý. Vrcholové vedení firmy a projektoví manažeři musí postupovat podle systémové filozofie, na základě které pochopí vztahy projektu k organizaci jako celku. (SCHWABLE, K., 2007)

Předpoklady, ze kterých vychází systémový přístup, dále popisuje SVOZILOVÁ, A. (2008) takto:

- Každý systém může být rozdělen do subsystémů
- Jednotlivé subsystémy mají svá rozhraní a existují mezi nimi určité vztahy
- Pro problémy, které mohou v systému nastat, existuje několik alternativ řešení a lze také zvolit optimální variantu řešení

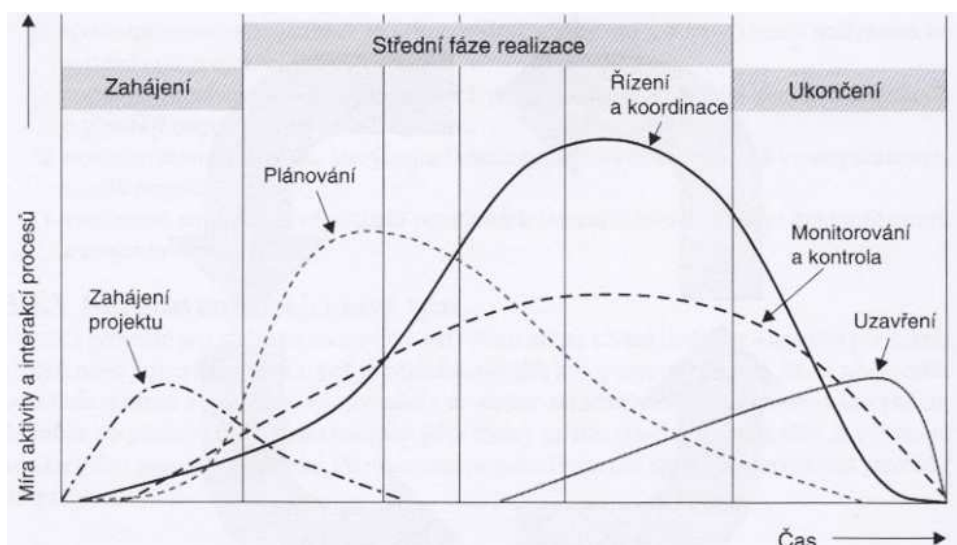
3.7.2 Cyklus P-D-C-A

Nejdůležitějším principem při aplikaci procesů a skupin v praxi a jejich případné interakci je cyklus „PLAN – DO – CHECK – ACT“ (PDCA), přeloženo volně jako „Naplánuj – Udělej – Zkontroluj – Zasáhni“. Tento cyklus je propojen výsledkem – výsledek jedné činnosti se stává vstupem pro další činnost.

Sekvence tohoto principu funguje tak, že:

- PLAN pokrývá proces plánování projektu
- DO odpovídá procesu řízení a koordinace projektu
- CHECK je přiřazen procesu kontroly a monitoringu
- ACT obsahuje výběr a aplikaci korekčního opatření

Obrázek 5: Míra aktivity a interakcí procesních skupin



Zdroj: SVOZILOVÁ, A. (2008)

3.8 Nejčastější problémy řízení projektů

Mezi nejobvyklejší příčiny selhání projektového řízení patří (podle jednotlivých fází z kapitoly 2.6.2): (SVOZILOVÁ, A. 2008)

- **Iniciace**
 - Špatná cenová strategie, nesprávné stanovení cílů, špatné odhady spotřeby zdrojů, celkové podcenění náročnosti
- **Plánování**
 - Komplexní nedostatky ve formulaci cílů, podcenění pracnosti, špatné posouzení rizik, podlehnutí tlaku
- **Koordinace a řízení prací**
 - Chyby v komunikačním plánu, nedostupnost komunikačních kanálů, rozdělení odpovědnosti, rozsah autorit, mezilidské vztahy

- **Monitoring a kontrola**
 - Nedostatky kontrolních metod, nedůsledné kontroly, opomenutí kontroly, nevhodně zvolená korekční opatření
 - **Uzavření projektu**
 - Podcenění rozsahu dokončovacích prací, předčasné převedení pracovních zdrojů na jiné projekty, špatně navržené akceptační procedury.
- (SVOZILOVÁ, A. 2008)

3.9 Velikost projektu

Malý projekt – projekt charakterizován jako projekt s pěti nebo méně technickými pracovníky. Na malé projekty obvykle nelze použít statisticky orientované metody, které se dají uplatnit na projektech velkých, protože statistická odchylka v individuální produktivitě práce přehluší další faktory.

Střední projekt – trvá tři až dvanáct měsíců a pracuje na něm od pěti do 25 lidí. Výhoda tohoto projektu spočívá v tom, že lze využít téměř všech metod (statistických, odhadových) z velkých projektů a některých metod z malých projektů.

Velký projekt – projekt, který trvá déle než šest měsíců a podílí se na něm minimálně 25 lidí. (McDONNEL, S. 2006)

4 ODHADOVÁNÍ PROJEKTŮ

Dle slovníku zní definice odhadu takto: Odhad je prozatímní vyhodnocení nebo hrubá kalkulace. 2. Předběžná kalkulace ceny projektu. 3. Úsudek postavený na dojmech a názorech jednotlivce. (MIFFLIN, H. 1985).

Na tuto definici navazuje McDONNEL, S. (2006) svou definicí, v níž uvádí, že odhad je předpověď, jak dlouho bude projekt trvat nebo kolik bude stát.

McDONNEL, S. (2006) tuto definici dále aplikuje na definici dobrého odhadu, kde tvrdí, že dobrý odhad je takový odhad, který poskytuje dostatečně jasný pohled na realitu projektu, aby vedení projektu mohlo dělat dobrá rozhodnutí, jak projekt vést, aby bylo dosaženo cíle.

4.1 *Vztah mezi odhady a plány*

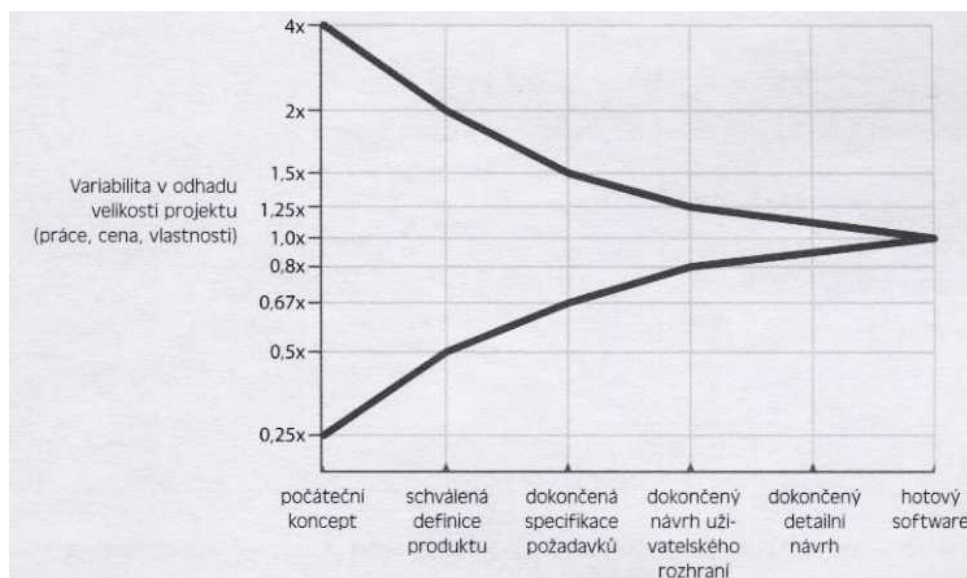
U odhadu je snaha o jakýkoliv konkrétní výstup hazardem. Smyslem odhadu je přesnost, nikoli konkrétní výsledek. Smyslem plánování naopak konkrétní výsledek cílem je. Oblasti, ve kterých znamenají přesnější odhady lepší postup prací, jsou podle McDONNEL, S. (2006) například tyto:

- Vytváření detailního rozvrhu
 - Nalezení kritické cesty projektu
 - Vytvoření kompletní struktury prací
 - Zjištění priorit v dodávkách funkcionality
 - Rozpad projektu na jednotlivé iterace
- A další.

4.2 Kužel nejistoty

Vývoj jakéhokoliv projektu či procesu se skládá z provádění stovek, mnohdy i tisíců rozhodnutí o vlastnostech. Nejistota v odhadech vychází z nejistoty, jak daná rozhodování dopadnou. Důsledkem tohoto procesu rozhodování je, že odhady projektu v jeho průběhu obsahují předpověditelné množství nejistoty. Kužel nejistoty ukazuje, jak se odhady v průběhu projektu zpřesňují.

Obrázek 6: Kužel nejistoty v závislosti na obvyklých milnících a času projektu



Zdroj: McDONNEL, S. (2006)

5 INFORMAČNÍ TECHNOLOGIE A PODNIKOVÉ PROCESY

5.1 *Systém a informační systém*

Jak již bylo zmíněno v kapitole 2.7.1, je systém množina prvků a vazeb. Prvky systémů na dané úrovni chápeme jako nedělitelné, vazby mezi nimi představují propojení.

Informační systém (dále jen IS) definujeme jako uspořádání vztahů mezi lidmi, datovými a informačními zdroji a procedurami jejich zpracování za účelem dosažení stanovených cílů. Z hlediska informačního obsahu přitom rozlišujeme mezi daty a informacemi. (VYMĚTAL, D., 2009)

Podobnou definici nabízí DOUCEK, P. (2006), který popisuje IS jako systém, kde se vazby mezi prvky systému a vazby s okolím (vstupy a výstupy systému) realizují předáváním dat a informací.

Zatímco data chápeme jako rozpoznané signály (údaje), které vypovídají o situacích a stavech sledovaných a řízených objektů, jsou informace taková data, která jejich uživatel používá pro další rozhodování, kterým realizuje zpětnou vazbu na IS. Data jsou tedy podkladem pro další zpracování, v rámci kterého se mění na informace. (VYMĚTAL, D., 2009)

5.2 *Informační technologie*

Informační technologie (dále jen IT) je definována jako množina prostředků a metod sloužících k práci s daty a informacemi. Zahrnuje jak techniky a technologie pořizování a zpracování dat, ale také prostředky jejich přenosu, ukládání, využívání a následného vyhodnocování.

5.3 *IT a vztah ke zlepšování v řízení*

Úlohu IT ve zlepšování řízení tkví zejména v tom, že v rámci podnikových procesů se IT chápou obdobně jako ostatní obchodní, výrobní a jiné procesy. IT tedy podléhá i obecným zásadám řízení. To je dáno několika faktory:

- Nasazení IT je třeba strategicky dlouhodobě plánovat s ohledem na to, že musí být v souladu s celkovou strategií podniku
- Vývoj IT se váže na vnitropodnikovou politiku
- Nasazení IT ovlivňuje organizaci podniku a využívání lidských zdrojů
- Nasazení IT je vždy tak komplexní, že musí být dlouhodobě plánováno jak organizačně, tak investičně, s přihlédnutím k potřebě podnikových zdrojů (VYMĚTAL, D., 2009)

5.4 *Životní cyklus projektu IS/IT a jeho modelování*

Modelový přístup se stal jedním ze základních přístupů v řešení vědeckých a praktických problémů v reálném světě. Tvorba IS a projektování a řízení IT projektů využívá modelového přístupu k řešení nejdůležitějších otázek.

Základním východiskem pro tvorbu IS/IT projektu nebo jeho části je profesionální přístup. Jeho synonymem je pak přístup průmyslový, tj. opakovatelný. Modelový přístup umožňuje tvůrcům připravit se lépe na řešení problémů, které jsou s projekty IS/IT spjaté. (DOUCEK, P., 2006)

5.4.1 Příklady modelů životního cyklu IS/IT

Každý model životního cyklu má svůj počátek, předem nadefinované části a jejich hierarchickou strukturu a konec. Mezi nejznámější modely patří:

- Vodopádový
- Spirálový
- Síťový (DOUCEK, P., 2006)

5.5 Řízení projektů IS

5.5.1 Projektový management a projektové organizační struktury

Projektový management lze charakterizovat jako specifický druh řízení, kdy řídící pracovníci uplatňují svůj vliv na pracovníky řízené, avšak pouze v rámci projektu. K efektivnímu řízení projektu jsou nutné specifické formální organizační struktury. Tyto struktury definují pravomoci a zodpovědnost vedoucího projektu a členů projektového týmu vzhledem k vedení podniku a stávajícím organizačním strukturám. (VYMĚTAL, D., 2009)

5.5.2 Typy projektových organizačních struktur

Čistá projektová organizační struktura (OS)

- Jedná se o základní typ. Na omezenou dobu vznikne zvláštní útvar s vedoucím projektu, členové týmu jsou mu přímo podřízeni. Tito jsou do skončení projektu vyčleněni ze svých kmenových struktur.

Útvarová projektová OS

- Zde je jmenován jen vedoucí projektu, v závislosti od velikosti projektu buď s plným uvolněním pro projekt, nebo nad rámec jeho hlavní činnosti. Projektová struktura je složena ze členů jednoho útvaru. Používá se pro menší projekty.

Maticová projektová OS

- Jmenován jen vedoucí projektu stejně jako v případě útvarové matice. Je vyčleněna zvláštní projektová struktura určená k realizaci projektu. Členové týmu zůstávají příslušníky svých kmenových organizačních útvarů a pro projekt jsou částečně uvolnění. Vedoucí projektu tím pozbývá větší autority.

(Vymětal, D. 2009, str.42)

6 METODIKA

6.1 Cíl práce

Cílem této diplomové práce je popsat nástroj procesně - projektové řízení IT služeb v rámci společnosti Zeelandia a ověřit jeho nastavení. V tomto případě se jedná o aplikaci HelpDesk a její nastavení spolu s návrhem pro zlepšení aplikace budou předmětem této práce.

Sledování interních procesů a jejich průvodních jevů je standardem každé prosperující firmy. Proto byly zformulovány tyto hypotézy:

- Systém HelpDesk je v rámci firmy Zeelandia nastaven správně.
- Nastavení práv aplikace HelpDesk ve firmě Zeelandia je možné upravit a zvýšit tak rychlost vyřizování některých požadavků.
- Firmě Zeelandia by prospělo zavedení intranetové stránky obsahující řešení nejčastějších chyb a poruch týkajících se IT.

6.1.1 Dílčí cíle:

Dílčí cíle práce slouží buď ke splnění hlavních cílů práce, nebo budou dodatečně a věcně vystupovat k dané problematice:

- Žadatelé v rámci aplikace HelpDesk nejsou plně využiti.
- Nastavená zpětná vazba ve firmě Zeelandia je špatně nastavena.

6.2 Zdroje dat

Významným zdrojem dat pro tuto diplomovou práci byly především publikace týkající se procesního a projektového řízení, dále interní data firmy Zeelandia a firemní materiály pojednávajících o problematice systému HelpDesk včetně jeho vlastního manuálu. Dalším významným zdrojem byla aplikace HelpDesk samotná, dostupná jako zkušební verze na internetu a přístupná pro případné zájemce.

Informace obsažené v odborné literatuře významnou měrou pomohly k pochopení problematiky týkající se procesně-projektového řízení. Informace získané ze spolupráce s panem Ing. Radou posloužili jako orientační rámec v dané problematice a její praktické části.

6.3 *Struktura práce*

Diplomová práce se skládá ze třech částí. V první teoretické části dochází k definování základních pojmů, je zde popsána problematika samotných procesů, projektů a řízení procesů a projektů v rámci firmy a konfrontace autorů různých přístupů navazující na část praktickou, kde dochází k seznámení s konkrétním procesem ve firmě. V části třetí jsou popsány návrhy a zlepšení vybraných projektů a procesů.

- Část první – teoretická

Zde dochází k vymezení základních pojmů, trendů a postupů pro zadané téma diplomové práce. Jedná se zejména o definici projektu, popis projektového řízení jako celku, dále popis projektu a jeho částí. Poté následuje problematika odhadování projektů a následuje oddíl pojednávající o problematice informačních technologií a podnikových procesů.

- Část druhá – praktická

Zde dochází k popisu společnosti Zeelandia – profil společnosti, přiblížení její historie, její aktivity ve světě a ekonomické výsledky.

- Část třetí – návrhová

Ve třetí části dochází ke shrnutí popsaných dat z části druhé a přichází na řadu návrh zlepšení s ohledem na informace obsažené v literární rešerši a praktické části.

6.4 Použité metody a techniky

V praktické části bylo využíváno zejména on-line verze aplikace HelpDesk, dostupné na www stránkách firmy MoCiS Software, s.r.o., které významnou měrou pomohly k pochopení vztahů mezi jednotlivými rolemi a statuty uživatelů v rámci této aplikace.

Zaměřili jsme se výhradně na funkčnost programu a na mezery či nedostatky v jeho nastavení, které mohly dát prostor pro zlepšení chodu a urychlení jednotlivých operací, probíhajících v rámci aplikace.

- *Schůzky s vedoucími pracovníky*

Samotná struktura práce, její cíl a postupy byly konzultovány s panem Ing. Michalem Radou, pracujícím na pozici Financial Manager ve společnosti Zeelandia a dále pak s panem Tomášem Parkosem, IT administrátorem taktéž ze společnosti Zeelandia.

- *Vlastní testování programu HelpDesk*

Toto testování bylo prováděno na online verzi programu dostupném na www. Praxe firem zavádějících tento produkt do společností je většinou taková, že nechají tento produkt na svých www stránkách k dispozici potencionálním zákazníkům k vyzkoušení. Jedná se o plnou verzi programu s několika přednastavenými formami loginu – přihlášení do aplikace, aby měl zákazník co největší představu o jednotlivých možnostech aplikace a jeho jednotlivých rozhraních pro potencionální uživatele. Program je staticky umístěn na stránkách firem certifikovaných pro jeho zavádění a je umístěn v uzavřeném okruhu, nelze jej tedy bezplatně využívat pro firemní aktivity.

Bylo tedy možno vyzkoušet si jak roli administrátora při správě programu, tak roli žadatele obchodu či manažera.

7 FIRMA ZEELANDIA

7.1 *Profil firmy*

Společnost Zeelandia, s.r.o. (původně Lactoprot Bohemia) na českém trhu působí od roku 1990. Během let se vypracovala mezi nejvýznamnější dodavatele surovin a přípravků pro pekaře a cukráře na našem trhu. Svůj sortiment nenabízí pouze cukrářům a pekařům, v roce 1993 společnost svou činnost rozšířila i o oblast gastronomie. Mezi ambice společnosti patří stát se silnou potravinářskou firmou nejen v rámci České republiky, ale i v celé střední Evropě.

Zeelandia vytváří roční obrat ve výši cca. 300 mil. EUR a celkem zaměstnává zhruba 1500 pracovníků.

Svým zákazníkům se společnost snaží dodávat ty nejkvalitnější výrobky a poskytovat jim co nejlepší servis. Používané suroviny, které slouží k výrobě produktu, jsou pečlivě kontrolovány a vybírány. Samotný průběh výroby je podroben přísné kontrole. Výrobky společnosti Zeelandia se distribuují převážně prostřednictvím vlastní logistické sítě. Společnost v současnosti provozuje šest skladů, ze kterých výrobky putují rovnou ke konečným zákazníkům nebo k dalšímu zpracování.

Společnost neustále pracuje na vývoji nových výrobků, sleduje spotřebitelské trendy a snaží se poskytovat svým zákazníkům to, co si spotřebitelé žádají. Cílem společnosti je usnadnit zákazníkům jejich práci, poskytovat jim co nejlepší suroviny a nabídnout jim i pomoc při zavádění nových výrobků na trh. Poskytovaným sortimentem je společnost schopna uspokojit jak velké zákazníky produkty vyráběnými „na míru“, tak i malé výrobce.

7.2 Historie společnosti

- 1990:** Založení společnosti Lactoprot Bohemia (50 % Lactoprot Milch Industrie, 50 % Jihočeské mlékárny)
- 1990:** Vstup, profilování a specializování se na pekařský trh, budování vlastní distribuční sítě (11 středisek), vlastní výroba
- 1993:** Změna vlastníků společnosti (100 % Lactoprot)
- 1993:** Zahájení vlastní výroby pekařských přípravků, vlastní výroba ovocných náplní, rozšíření sortimentu o vaječné polotovary, vstup na trh gastronomie
- 1998:** Změna vlastníků a názvu společnosti na Lactoprot Zeelandia (50% Lactoprot, 50 % Zeelandia)
- 2001:** Přemístění sídla společnosti do Malšic
- 2004:** Změna vlastníků a názvu společnosti na Zeelandia (100 % Zeelandia)
- 2005:** Změna vlastníků společnosti (67 % Zeelandia, 33 % Ing. Radovan Smrž)
- 2007:** Výstavba nového regionálního skladu v Kožlanech
- 2008:** Vybudování školicího střediska v Malšicích

7.3 Zeelandia ve světě

Mezinárodní koncern Koninklijke Zeelandia Groep b.v. působí prostřednictvím svých dceřinných společností a joint ventures ve více než 20 zemích světa. Klíčovými aktivitami Zeelandie jsou vývoj, výroba, prodej a distribuce přípravků pro pekařský a cukrářský trh. Znalosti o trhu jsou zdrojem inspirace a informací pro následný vývoj výrobků a konceptů. Odtud motto Zeelandie: "Vytváření příležitostí".

7.4 Zeelandia v číslech

Označení a	TEXT b	Číslo řádku c	Skutečnost v účetním období	
			sledovaném 1	minulém 2
I.	Tržby za prodej zboží	01	270 782	268 276
A.	Náklady vynaložené na prodané zboží	02	224 478	212 322
+	Obchodní marže (ř. 01 - 02)	03	46 304	55 954
II.	Výkony (ř. 05 až 07)	04	421 331	446 331
II. 1.	Tržby za prodej vlastních výrobků a služeb	05	420 801	446 604
2.	Změna stavu zásob vlastní činnosti	06	85	-747
3.	Aktivace	07	445	474
B.	Výkonová spotřeba (ř. 09 + 10)	08	364 024	390 919
B. 1.	Spotřeba materiálu a energie	09	261 261	297 900
B. 2.	Služby	10	102 763	93 019
+	Přidaná hodnota (ř. 03 + 04 - 08)	11	103 611	111 366
C.	Osobní náklady (ř. 13 až 16)	12	68 179	65 632
C. 1.	Mzdové náklady	13	50 356	48 110
C. 2.	Odměny členům orgánů společnosti a družstva	14		
C. 3.	Náklady na sociální zabezpečení a zdravotní pojištění	15	16 511	16 427
C. 4.	Sociální náklady	16	1 312	1 095
D.	Daně a poplatky	17	599	610
E.	Odpisy dlouhodobého nehmotného a hmotného majetku	18	12 283	10 523
III.	Tržby z prodeje dlouhodobého majetku a materiálu (ř. 20 + 21)	19	29 120	29 983
III. 1	Tržby z prodeje dlouhodobého majetku	20	229	359
III. 2	Tržby z prodeje materiálu	21	28 891	29 624
F.	Zůstatková cena prodaného dlouhodobého majetku a materiálu (ř. 23 + 24)	22	21 621	22 698
F. 1	Zůstatková cena prodaného dlouhodobého majetku	23	15	167
F. 2	Prodaný materiál	24	21 606	22 531
G.	Změna stavu rezerv a opravných položek v provozní oblasti a komplexních nákladů příštích období	25	-25 486	61
IV.	Ostatní provozní výnosy	26	2 500	2 086
H.	Ostatní provozní náklady	27	4 572	3 304
V.	Převod provozních výnosů	28		
I.	Převod provozních nákladů	29		
*	Provozní výsledek hospodaření [ř. 11 - 12 - 17 - 18 + 19 - 22 - 25 + 26 - 27 + (-28) - (-29)]	30	53 463	40 607

Označení a	TEXT b	Číslo řádku c	Skutečnost v účetním období	
			sledovaném 1	minulém 2
VI.	Tržby z prodeje cenných papírů a podílů	31		
J.	Prodané cenné papíry a podíly	32		
VII.	Výnosy z dlouhodobého finančního majetku (ř. 34 až 36)	33	0	0
VII. 1.	Výnosy z podílů v ovládaných a řízených osobách a v účetních jednotkách pod podstatným vlivem	34		
VII. 2.	Výnosy z ostatních dlouhodobých cenných papírů a podílů	35		
VII. 3.	Výnosy z ostatního dlouhodobého finančního majetku	36		
VIII.	Výnosy z krátkodobého finančního majetku	37		
K.	Náklady z finančního majetku	38		
IX.	Výnosy z přecenění cenných papírů a derivátů	39		
L.	Náklady z přecenění cenných papírů a derivátů	40		
M.	Změna stavu rezerv a opravných položek ve finanční oblasti (+/-)	41		
X.	Výnosové úroky	42		1
N.	Nákladové úroky	43	2 293	4 251
XI.	Ostatní finanční výnosy	44	5 157	5 271
O.	Ostatní finanční náklady	45	4 881	8 939
XII.	Převod finančních výnosů	46		
P.	Převod finančních nákladů	47		
*	Finanční výsledek hospodaření [(ř. 31 - 32 + 33 + 37 - 38 + 39 - 40 - 41 + 42 - 43 + 44 - 45 + (-46) - (- 47)]	48	-2 017	-7 918
Q.	Daň z příjmů za běžnou činnost (ř. 50 + 51)	49	10 482	7 021
Q. 1.	- splatná	50	9 613	6 453
Q. 2.	- odložená	51	869	568
**	Výsledek hospodaření za běžnou činnost (ř. 30 + 48 - 49)	52	40 964	25 668
XIII.	Mimořádné výnosy	53		
R.	Mimořádné náklady	54		
S.	Daň z příjmů z mimořádné činnosti (ř. 56 + 57)	55	0	0
S. 1.	- splatná	56		
S. 2.	- odložená	57		
*	Mimořádný výsledek hospodaření (ř. 53 - 54 - 55)	58	0	0
T.	Převod podílu na výsledku hospodaření společníkům (+/-)	59		
***	Výsledek hospodaření za účetní období (+/-) (ř. 52 + 58 - 59)	60	40 964	25 668
****	Výsledek hospodaření před zdaněním (+/-) (ř. 30 + 48 + 53 - 54)	61	51 446	32 689

Zdroj: Výkaz zisku a ztrát společnosti Zeelandia

8 VLASTNÍ PRÁCE

8.1 *Popis systému HelpDesk*

HelpDesk je web based (intranetová/internetová) aplikace, která umožňuje přehledným a uživatelsky příjemným způsobem evidovat požadavky, náměty, poruchy a úkoly v organizaci.

Dostupné internetové globální definice HelpDesku popisují účel aplikace jako platformu pro poskytování technické podpory uživatelům PC či jiných zařízení. Zadavatel požadavku se prostřednictvím vhodné aplikace spojí s týmem techniků, kteří disponují znalostmi a schopnostmi potřebnými pro jeho vyřešení. Následně je zadavatel buď veden k vyřešení problému, nebo se technik HelpDesku připojí přímo na jeho pracovní stanici a problém vyřeší za něj.

Prvotním cílem aplikace je umožnit snadné zadání a zobrazení uživatelem vložených požadavků a úkolů, jejich řešení určenými uživateli a ve výsledku pak jejich uložení do databáze znalostí. Součástí aplikace je i oznamování, pomocí kterého daná firma či společnost informovat uživatele o dění v organizaci.

Aplikace HelpDesk se neprodává, pouze se uděluje licence na její používání. Aktualizace aplikace se provádí buď formou placeného upgrade (tzv. vylepšení) nebo předplacením Ročního servisu, který zajišťuje pravidelné aktualizace po celý kalendářní rok.

Některé organizace autorizované k zavádění aplikace HelpDesk poskytují na svých www stránkách online demoverzi této aplikace, kde se uživatel – zájemce může bezplatně seznámit s rozhraním a funkcemi aplikace.

Opomíjeným, ale důležitým faktem při popisu této aplikace je také to, že je optimalizována pro většinu dostupných prohlížečů, tj. MS Explorer, Mozilla Firefox, Opera a Google Chrome.

8.1.1 Větvě aplikace HelpDesk

Aplikace HelpDesk se dělí na externí a interní HelpDesk.

Externí HelpDesk funguje na bázi komunikace a poskytování podpory se zákazníky a partnery firmy či společnosti. V praxi to vypadá tak, že dojde ke zřízení specializovaného pracoviště s kvalifikovanými a proškolenými pracovníky, kteří vyřizují požadavky zákazníků, kteří se na ně prostřednictvím aplikace HelpDesk obracejí.

Interní HelpDesk pak slouží firmě jako nástroj komunikace se svými vlastními zaměstnanci. Pracoviště odpovědné za vyřizování komunikace mezi HelpDeskem a pracovníky pak řeší širokou škálu vnitropodnikových uživatelských problémů, zejména s PC, pracovními notebooky a „chytrými“ služebními telefony. V této diplomové práci se budeme zabývat především interním HelpDeskem.

8.1.2 Obecné požadavky na aplikaci

Na každou aplikaci pohlíží její uživatel z jiného úhlu pohledu. Někdo ocení rychlost, jiný zase možnosti nastavení, spolehlivost, jiný například možnost propojení s telefonem. Dá se samozřejmě vyjmenovat celá škála vlastností a parametrů, které by potencionální uživatelé aplikace HelpDesk využili, v jádru mají ovšem všechny společné jmenovatele, a to:

- dostupnost přes webové rozhraní
- snadná ovladatelnost
- bezpečný provoz
- personalizace – možnost vlastního nastavení a konfigurace
- volba kanálů při zadávání požadavku
- nastavení specifických oprávnění, přístupů a rolí

8.1.3 Hlavní přínosy aplikace

- Požadavek vkládaný do systému uživatelem je písemně zadán přímo do systému, kde dojde automaticky ke všem základním krokům, které zaručí, aby byla informována správná skupina řešitelů. Popřípadě zdali má požadavek projít schvalovacím procesem. Tímto procesem prochází například požadavky, které se týkají čerpání financí podniku apod.
- žadatel má kontrolu nad tím, co se s jeho požadavkem děje
- žadatel po zadání požadavku vyčká, až jej bude řešitel kontaktovat, čímž je zaručeno, že se řešitel může soustředit pouze a jenom na konkrétní problém
- po vyřešení požadavku má žadatel po určenou dobu možnost reagovat na řešení a v případě nespokojenosti může řešení reklamovat (opět písemně prostřednictvím aplikace)
- společnost nebo firma využívající aplikace HelpDesk tak může snadno odhalovat nejproblémovější oblasti a soustředit se na jejich optimalizaci. Jedná se o komplexní sledování a řízení uživatelských požadavků a úkolů, které zaručuje konkrétní a přehledné tiskové výstupy.

8.1.4 Cena zavedení aplikace

Cena je poměrně zásadním parametrem v rozhodování firem o tom, zda uskuteční nákup. Nejinak je tomu v případě aplikace HelpDesk. Cenová politika zavádění aplikace HelpDesk je ve většině firem podobná a liší se pouze výše poplatků. Firmy autorizované k zavádění HelpDesku se snaží ceny přizpůsobit firmám na míru například podle počtu zaměstnanců, počtu aktivních uživatelů či počtu PC v závislosti na jeho verzi. V tabulce č.2 si uvedeme příklad stanovení ceny při zavádění aplikace HelpDesk firmou Advice.CZ s.r.o.

Tabulka 2: Příklad stanovení ceny zavedení aplikace HelpDesk

Ceny podle kategorií úřadů:		Ceny podle kategorií firem:	
Krajské, magistrátní úřady, města od 50 tisíc obyvatel	22 000 Kč	Firmy s více než 100 zaměstnanci	66 000 Kč
Městské části a města 10 - 50 tisíc obyvatel	16 500 Kč	Firmy 51 až 100 zaměstnanců	55 000 Kč
Městské části do 10 tisíc, města 5 - 10 tisíc obyvatel	11 000 Kč	Firmy 21 až 50 zaměstnanců	44 000 Kč
Obce 3 - 8 tisíc obyvatel, města do 5 tisíc obyvatel	6 600 Kč	Firmy 11 až 20 zaměstnanců	33 000 Kč
Obce do 3 tisíc obyvatel	4 400 Kč	Firmy s deseti a méně zaměstnanci	22 000 Kč

Zdroj: <http://helpdesk.advice.cz/cenik.php>

8.2 Instalace aplikace HelpDesk

Standardní instalace se provádí pomocí CD disku obdrženého od autorské společnosti. Samotná instalace je specifická záležitost pro IT odborníky a bude v této práci zmíněna pouze okrajově. Před samotnou instalací je třeba mít nainstalovány tyto programy:

- a) **MS .NET Framework 2.0** – nutné pro běh MS SQL Serveru. Rozlišeno podle verze operačního systému (dále jen OS) na 32bit a 64bit verzi.
- b) **MS SQL Server** – relační databázový a analytický systém pro e-shopy, business a datové sklady. Vyvíjí jej společnost Microsoft.

Poté následuje samotná instalace aplikace HelpDesk. Samotná instalace již dále pokračuje postupnými kroky:

- a) Kontrola** - Aplikace provede kontrolu nastavení PHP a složek pro bezproblémový chod HelpDesku. Pokud některý z požadavků nebude splněn, nemusí aplikace korektně fungovat. Jsou-li všechny parametry označeny zeleně, můžete pokračovat v instalaci.

Obrázek 7: okno nastavení aplikace HelpDesk



Kontrola Licence Databáze Nastavení Konec

Pokud není některá z položek podporována (označeno jako **Ne**), nesplňuje váš systém minimální nutné požadavky. Provedte prosím opravu.

Verze PHP >= 5.1:	Ano
Rozšíření - gd:	Ano
Rozšíření - imap:	Ano
Rozšíření - mbstring:	Ano
Rozšíření - mcrypt:	Ano
Zápis do složky "core":	Ano
Zápis do složky "files":	Ano

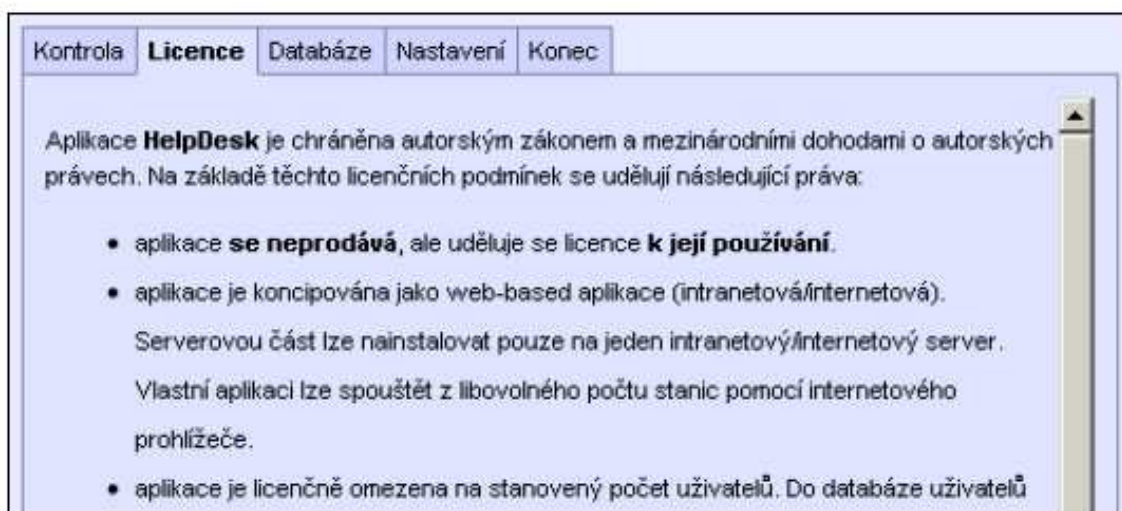
Nastavení PHP pro bezproblémový chod aplikace. Pokud je některá z direktiv nastavená nestandardně, nemusí aplikace korektně fungovat.

PHP direktiva	Nastaveno
magic_quotes_gpc	Vypnuto
register_globals	Vypnuto
file_uploads	Zapnuto

Zdroj: Rozhraní aplikace HelpDesk

- b) **Licence** – zde dojde pouze k zobrazení licenčních podmínek. Bez souhlasu s jejich zněním nelze pokračovat v instalaci.

Obrázek 8: Okno licence aplikace HelpDesk



Zdroj: Rozhraní aplikace HelpDesk

- c) **Databáze** – slouží pro nastavení databázového připojení, na které chce firma aplikaci provozovat. Pokud je třeba propojit HelpDesk s aplikací Správce IT, musíme pokračovat volbou Microsoft SQL Server. Pokud databáze na serveru neexistuje, je možné ji vytvořit.

Obrázek 9: Prostředí vytvoření databáze aplikace HelpDesk

Kontrola Licence **Databáze** Nastavení Konec

Označená pole jsou povinné.

Nastavení připojení

Typ databáze: Microsoft SQL Server

Server: server\micos

Port:

Časový limit (v sec.): 30

Název databáze: micos

Uživatel: sa

Heslo:

Ověření hesla:

Nemáte-li vytvořenou databázi, vyplňte uživatele, který má práva pro vytvoření databáze. Bude vytvořena databáze se jménem, které jste uvedli výše.

Vytvoření databáze

Vytvořit databázi: ☒

Uživatel: sa

Heslo:

Ověření hesla:

Zdroj: Rozhraní aplikace HelpDesk

- d) **Nastavení** – zde je třeba vyplnit licenční údaje, název společnosti a nastavení administrátora. Po vyplnění všech požadovaných polí dojde k provedení instalace, vytvoření databáze a účtu administrátora.

Obrázek 10: Instalační nastavení aplikace HelpDesk

Kontrola **Licence** **Databáze** **Nastavení** **Konec**

Licenční klíč pro aplikaci HelpDesk

Licenční číslo: HLP-987/01-XX

Licenční klíč:

Nastavení aplikace

Název společnosti: DEMO

E-mail HelpDesku: helpdesk@firma.cz

Povolené jazyky: ☒ Česky
☐ Anglicky
☐ Německy
☐ Slovensky

Jazyk aplikace: Česky

SMTP server: smtp.firma.cz

SMTP port: 25

Nastavení administrátora

Příjmení a jméno: Administrátor

Přihlašovací jméno: administrator

Přihlašovací heslo:

Ověření hesla:

Zdroj: Rozhraní aplikace HelpDesk

8.3 Úvod do aplikace – defaultní nastavení, problematika

V kapitole 8.2 byla nastíněna instalace aplikace HelpDesk. Problematiku programu je nutné ještě nadále rozvést a minimálně si přiblížit nejdůležitější funkce programu, na které jako administrátor můžeme dosáhnout a kterými ovlivňujeme chod aplikace pro další uživatele.

Toto nastavení se děje na kartě Administrace. V textu bude několikrát zmíněno nastavení karet, bude se ale jednat vždy o karty – podkategorie - hlavní karty Administrace, pokud nebude stanoveno jinak. Pro ilustraci rozhraní, kterého se bude týkat následující kapitola, poslouží obrázek níže.

V následující kapitole pak bude porovnáno nastavení defaultní, tzn. přednastavené s nastavením firmy Zeelandia. Informace k této problematice jsou čerpány z osobních zkušeností z programem a z uživatelské příručky k programu, která obsáhla některá podrobnější vysvětlení a definice u jednotlivých parametrů.

Obrázek 11: Rozhraní aplikace HelpDesk

Pobočka	Počet licencí		
	Celkem	Vyčerpaných	Volných
Testovací Org. S.		8	
Celkem	10	8	2

Zdroj: Freeware aplikace HelpDesk

8.3.1 Globální nastavení

Zde dochází k nastavení voleb ovlivňujících chod celé aplikace. Formulář se skládá z několika částí, které budou předmětem studie této diplomové práce a jednotlivé komponenty rozhraní budou popsány níže.

Obrázek 12: Globální nastavení aplikace HelpDesk

Globální nastavení			
Volby			
Obecné			
Přímé přihlašování do aplikace:	☐	Zobrazit údaje o společnosti při přihlašování:	☒
Zobrazit oznámení při přihlašování:	☐	Počet zobrazených znaků:	100
Zprávy			
Počet dnů, po kterých se vymažou zprávy:	60		
Požadavky			
Počet dnů do uzavření požadavku:	5	Rozcestník u nového požadavku:	☐
Zobrazení všech voleb nového požadavku:	☐	Zobrazení tlačítka vyřešit u nového požadavku:	☐
Výchozí nastavení u nového požadavku ve volbě "veřejný" - ano:	☐	Zobrazit u nového požadavku volbu - veřejný:	☒
Výběr řešitelů podle kategorie:	☐	Spuštění procesu řešení při zobrazení detailu požadavku:	☐
Výchozí nastavení u řešení požadavku ve volbě "konečné řešení" - ano:	☒	Povinné vyplnění času a nákladu u řešení požadavku:	☐
Schvalovat vlastní požadavky, pokud k tomu mám oprávnění:	☐	Při výběru požadavků z emailu ukládat neznámé uživatele:	☐
Úkoly			
Počet dnů do uzavření úkolu:	5	Výběr řešitelů podle kategorie:	☐
Spuštění procesu řešení při zobrazení detailu úkolu:	☒	Výchozí nastavení u řešení úkolu ve volbě "konečné řešení" - ano:	☒
Uložit			

Zdroj: Aplikace HelpDesk

Jak lze vidět na obrázku výše, nastavení se děje na několika záložkách, z nichž každá ovlivňuje jinou část programu. Většina záložek má také své podkategorie a každá podkategorie zpravidla ovlivňuje jinou vlastnost programu, je tedy zásadní, aby byl administrátor s problematikou nastavení seznámen.

Jako Administrátor se tedy můžeme pohybovat na těchto záložkách:

- *Volby* - nastavení chování aplikace pro Zprávy, Požadavky, Úkoly a Obecné vlastnosti. Nastavení této karty je na obrázku č.12.
- *Pracovní doba* – definice pracovní doby pro provoz HelpDesku
- *Priority* – nastavení hraničních časů pro dílčí priority v rámci Požadavků a Úkolů
- *Incidenty* – nastavení, při jakých prioritách se budou zasílat SMS zprávy
- *Upozorňování* – upřesnění času pro upozorňování v rámci Požadavků a Úkolů
- *Ostatní* – překlady některých položek v aplikaci

Defaultní nastavení karty Pracovní doba

Pracovní doba se používá pro určení, v jakém čase je možné zadávat termíny pro vyřešení řešitelům. Nastavení má vliv na vzhled a funkci kalendáře.

Administrátor má právo volby nastavení začátku pracovního týdne, označení pracovních dní a nastavení defaultní – standardní pracovní doby. Standardní nastavení těchto dvou možností vidíme na obrázku 13.

Jedná se o pracovní dobu pro provoz HelpDesku.

Obrázek 13: Nastavení kalendáře v rámci aplikace

Globální nastavení

Volby **Pracovní doba** Priority Incidenty Upozornování Ostatní

První den v týdnu: Pondělí

Pracovní dny: ☒ Po ☒ Út ☒ St ☒ Čt ☒ Pá ☐ So ☐ Ne

Pracovní doba: 08:00 - 16:00

Uložit

Zdroj: Aplikace HelpDesk

Nastavení karty Priority v aplikaci HelpDesk

Zde dochází k nastavení hraničních časů pro dílčí priority, vše v rámci Požadavků a Úkolů.

Priority určují důležitost daného požadavku či úkolu. U priorit se nastavují hodiny pro určení termínů, do kdy mají být vyřešeny požadavky nebo úkoly. U výpočtu data podle priorit se bere v úvahu pracovní doba. Tato oblast samozřejmě nelze nastavit globálně pro celou firmu a tak ji lze „ohnout“ na jednotlivé kategorie. Oblasti pro priority jsou:

- *požadavky – schvalování* – oblast pro schvalovací proces v požadavcích
- *požadavky – řešení* – oblast pro proces řešení v požadavcích
- *úkoly – řešení* – oblast pro proces řešení v úkolech

Obrázek 14: Nastavení priorit v aplikaci HelpDesk

Volby	Pracovní doba	Priority	Incidenty	Upozornování	Ostatní
Požadavky - Schvalování					
Priorita	Hodiny				
nízká:	5				
normální:	2				
vysoká:	1				
urgentní:	1				
Požadavky - Řešení					
Priorita	Hodiny				
nízká:	10				
normální:	5				
vysoká:	3				
urgentní:	1				
Úkoly - Řešení					
Priorita	Hodiny				
nízká:	10				
normální:	5				
vysoká:	3				
urgentní:	1				

Zdroj: Aplikace HelpDesk

Nastavení karty Incidenty v aplikaci HelpDesk

Nastavení na kartě Incidenty umožňují zasílat emaily na mobilní email (podobně jako SMS zprávy) u vybraných priorit při novém požadavku, požadavku předaném ke schvalování nebo přiřazení řešiteli. Pokud má administrátor incidenty nastaveny v globálním nastavení nebo v kategorii, je důležité, aby je měli nastaveny také uživatelé ve svém osobním profilu.

Obrázek 15: Nastavení karty Incidenty v aplikaci HelpDesk

Volby	Pracovní doba	Priority	Incidenty	Upozorňování	Ostatní
-------	---------------	----------	------------------	--------------	---------

Incidenty	
Priorita	Incident
nízká:	☐
normální:	☐
vysoká:	☐
urgentní:	☐

* Lze určit, při které prioritě se zašle informační sms zpráva.

Zdroj: Aplikace HelpDesk

Nastavení karty Upozorňování v aplikaci HelpDesk

Upozorňování se využívá pro sdělení řešitelům a schvalujícím o blížícím se termínu nebo jeho vypršení. Oblasti pro upozorňování jsou následující:

- *požadavky – schvalování* – oblast pro schvalovací proces v požadavcích
- *požadavky – řešení* – oblast pro proces řešení v požadavcích
- *úkoly – řešení* – oblast pro proces řešení v úkolech

Každé upozornění se dělí na tři části:

- *před termínem* – sdělení chodí před termínem pro vyřešení či schválení.
Určuje se začátek, od kdy se sdělení odesílají a interval odesílání
- *termín* – sdělení přijde po vypršení termínu na vyřešení či schválení
- *po termínu* – sdělení chodí po vypršení termínu na vyřešení či schválení.
Určuje se začátek, od kdy se sdělení odesílají a interval odesílání

Obrázek 16: Nastavení karty Upozorňování v aplikaci HelpDesk

Volby	Pracovní doba	Priority	Incidenty	Upozorňování	Ostatní
Požadavky - Schvalování					
☒ před termínem	začátek: 6	interval: 2			
☒ termín					
☒ po termínu	začátek: 8	interval: 8			
Požadavky - Řešení					
☒ před termínem	začátek: 6	interval: 2			
☒ termín					
☒ po termínu	začátek: 8	interval: 8			
Úkoly - Řešení					
☒ před termínem	začátek: 6	interval: 2			
☒ termín					
☒ po termínu	začátek: 8	interval: 8			

* Časy se uvádějí v hodinách.

Zdroj: Aplikace HelpDesk

8.3.2 Organizační jednotky

Obsahují organizační strukturu (firmy, podniku, organizace). Na první úrovni jsou vždy nejprve pobočky. To znamená, že Administrátor by měl vytvořit ve volbě Nastavení pobočky všechny pobočky. Pak lze pod pobočky přidávat organizační jednotky. Podle těchto jednotek lze každému uživateli aplikace nastavit jeho příslušnost a také viditelnost ostatních uživatelů.

Organizační jednotky mohou být rozvrstveny do stromové struktury. Tato struktura není početně omezená. Pokud se administrátor potřebuje dostat na nižší úroveň, musí kliknout na odpovídající ikonu - v tomto případě ikonu „Nižší úroveň“. Orientace v menu je přehledná. Nad výpisem je uvedena aktuální větev, v které se administrátor nachází. Kliknutím na příslušnou organizační jednotku se lze vrátit na požadovanou organizační úroveň. Tato sekce pracuje v souladu se stromovou strukturou dat.

Obrázek 17: Organizační jednotky a jejich úrovně.

The screenshot shows the 'Organizační jednotky' (Organizational Units) section of the HelpDesk application. The interface includes a top navigation bar with links like 'Vstupní stránka', 'Administrace', 'Sestavy', 'Požadavky', 'Úkoly', 'Správce IT', 'Znalostní báze', and 'Můj účet'. The left sidebar contains various menu items such as 'Informace o aplikaci', 'Support', 'Emaily', 'Chyby', 'Globální nastavení', 'Organ. jednotky', 'Pracoviště', 'Kategorie', 'Typy', 'Emaily pro výběr', 'Správa uživatelů', 'Implicitní uživatel', and 'Oznámení'.

The main content area displays two tables for organizational units. The top table, titled 'Org. jednotky', shows a single entry with the number 1000 and the name 'Hlavní organizace'. The bottom table, also titled 'Org. jednotky', shows four entries with numbers 1002, 1001, 1003, and 1004, and names 'Výpočetní středisko', 'Ředitelství', 'Obchodní oddělení', and 'Doprava' respectively.

	Číslo	Pobočka	Poznámka	Org. jednotky	Uživatelé
☐	1000	Hlavní organizace		4	2

	Číslo	Org. jednotka	Poznámka	Org. jednotky	Uživatelé
☐	1002	Výpočetní středisko		3	3
☐	1001	Ředitelství		2	0
☐	1003	Obchodní oddělení		3	1
☐	1004	Doprava		2	0

Zdroj: Rozhraní aplikace HelpDesk

8.4 Možnosti skupin a jejich práva

Skupiny slouží k nastavení jednotlivých práv a přístupů do aplikace HelpDesk. Standardně je přednastaveno osm základních skupin. Tyto skupiny nelze mazat pokud jsou vázány na uživatele, nebo se jedná o Administrátora, ale dají se v průběhu chodu aplikace měnit dle potřeby.

Je nutné tuto problematiku podrobně popsat, v pozdější fázi bude popsáno toto nastavení ve společnosti Zeelandia a bude na něj odkazováno v závěru diplomové práce.

8.4.1 Přednastavené skupiny

- **Administrátor** – má plné právo k administraci aplikace, správě požadavků, úkolů a záznamů ve znalostní bázi. Tuto skupinu nelze nijak měnit a je primárně určena k editaci a nastavování aplikace.
- **Manažer** – má práva jako administrátor, s výjimkou Nastavení aplikace a poboček. Oproti Administrátorovi může být vybrán jako schvalující v požadavcích.
- **Vedoucí** – může měnit, mazat a schvalovat požadavky, určovat řešitele a termíny pro vyřešení. V úkolech může vytvářet projekty, zadávat úkoly apod. Má plné právo vstupu do sestav.
- **Řešitel** – má stejné práva jako žadatel a navíc řeší požadavky. Může přidávat záznamy do znalostní báze.
- **Operátor** – má stejné práva jako žadatel a navíc může měnit požadavky.
- **V.I.P. žadatel** – má stejné práva jako žadatel, ale navíc může zadávat požadavky s nejvyšší prioritou, měnit termín požadavku, vybírat řešitele v požadavcích a úkolech, zadávat úkoly a vytvářet projekty.

- **Žadatel** – může zadávat požadavky, řešit úkoly, má vstup do znalostní báze a může měnit svůj profil v aplikaci.
- **Host** – jako jediná skupina nezadává při přihlašování heslo. Může zadávat požadavky, řešit úkoly a má vstup do znalostní báze.

8.4.2 Práva skupin

V rámci skupin pak uděluje administrátor následující práva:

Obecné:

- *Vstup přes heslo* – pokud je zatrženo, je vyžadováno při přihlášení heslo.

Administrace

- *Vstup do administrace* – povolení vstupu do Administrace. Pokud není povoleno toto právo, neberou se v úvahu níže uvedené práva pro Administraci. Právo dále povoluje správu sekce Oznámení a vstup do Informace o aplikaci.
- *Nastavení aplikace a poboček* – povolení správy sekcí Nastavení aplikace a Nastavení pobočky. Pokud není aplikace propojena s produktem Správce IT, je povolena volba Sloučení se Správce IT.
- *Globální nastavení* – povolení správy sekce Globální nastavení.
- *Nastavení číselníků* – povolení správy sekcí Organizační jednotky, Pracoviště, Kategorie a Typy.
- *Nastavení uživatelů a import* – povolení správy sekcí Správa uživatelů a Import uživatelů.
- *Nastavení práv* – povolení správy sekce Skupiny práv a Role.

Sestavy

- *Výpisy a statistiky* – povolení vstupu do sekce Výpisy a statistiky.
- *Analýzy a porovnání* – povolení vstupu do sekce Analýzy a porovnání (sestavy pro managery).
- *Právo smazat veřejné sestavy* – povolení smazání veřejných sestav.

Můj účet

- *Nastavení* – povolení správy sekce Nastavení uživatele.

Znalostní báze

- *Vstup do znalostní báze* – povolení vstupu do Znalostní báze.
- *Vstup do neveřejné části* – povolení prohlížení neveřejné části znalostní báze.
- *Právo změnit* – povolení editace a vložení nových záznamů.
- *Právo mazat* – povolení mazání záznamů.
- *Právo vkládat komentář* – povolení vkládání komentářů k jednotlivým záznamům ve znalostní bázi.

Požadavky

- *Vstup do požadavků* – povolení vstupu do modulu Požadavky a vkládání nového požadavku.
- *Právo změnit* – povolení editace požadavků.
- *Právo změnit – předmět, detail* – uživatel s tímto právem může editovat předmět a detail požadavku.
- *Právo změnit – nastavení požadavku* – povolí uživateli nastavovat a editovat nastavení požadavku.
- *Právo mazat* – povolení mazání požadavků.
- *Schvalovat podle kategorií* – uživatel schvaluje požadavky vybrané kategorie. Právo je vhodné pro zaměstnance, kteří schvalují podle oboru nebo oblasti.

- *Schvalovat podle org. jednotek* – uživatel schvaluje všechny požadavky žadatele, kterému je přiřazena stejná organizační jednotka
Právo řešit – povolení řešit požadavky (vhodné pro řešitele).
- *Právo reklamovat cizí požadavky* – povolení reklamovat vyřešené cizí požadavky.
- *Priorita urgentní* – povolení výběru priority urgentní.
- *Termín řešení* – povolení zadání termínu pro vyřešení požadavku.
- *Právo výběru žadatele* – povolení výběru žadatele u zadávání nového požadavku.
- *Právo výběru řešitele* – povolení zadání řešitele u nového požadavku a při předávání jinému řešiteli.
- *Právo nastavit zastupování* – povolení vytvoření zástupu za řešitele a schvalující i za cizí uživatele.

Úkoly

- *Vstup do úkolů* – povolení vstupu do modulu Úkoly.
- *Právo změnit úkol* – povolení editace a vkládání nových úkolů.
- *Právo změnit úkol* – uživatel s tímto právem může editovat předmět a detail úkolu.
- *Právo smazat úkol* – povolení mazání úkolů a mazání diskuze.
- *Právo výběru řešitele* – povolení předání úkolu jinému řešiteli (při řešení nebo v detailu úkolu).
- *Vstup do projektů* – povolení vstupu do projektů.
- *Právo změnit projekt* – povolení editace a vytváření projektů.
- *Právo smazat projekt* – povolení mazání projektů.
- *Právo nastavit zastupování* – povolení vytvoření zástupu za řešitele. Při výběru volby "vlastní" může uživatel zadat zastupitele za sebe.

8.5 Úvod do aplikace – nastavení firmy Zeelandia

V kapitole 7.3 jsme se věnovali defaultnímu (tj. přednastavenému) nastavení aplikace v momentu po její instalaci. Nyní naše výsledky porovnáme s nastavením této aplikace ve společnosti Zeelandia.

8.5.1 Globální nastavení a jeho kategorie

Karta Globální nastavení se vizuálně od obrázku č.18 liší, strukturou jsou však stejné. Pojdme se tedy podívat na nastavení této karty ve společnosti Zeelandia, respektive na její odlišnosti oproti továrnímu nastavení.

Obrázek 18: Globální nastavení aplikace HelpDesk ve firmě Zeelandia

Volby	Pracovní doba	Priority	Incidenty	Upozorňování	Ostatní
Obecné					
Přímé přihlašování do aplikace: ?	☐				
Zobrazit údaje o společnosti při přihlašování:	☒				
Zobrazit oznámení při přihlašování:	☒				
Počet zobrazených znaků: ?	100				
Zprávy					
Počet dnů, po kterých se vymažou zprávy:	60				
Požadavky					
Počet dnů do uzavření požadavku: ?	15				
Rozcestník u nového požadavku: ?	☒				
Zobrazení všech voleb nového požadavku:	☒				
Výchozí nastavení u nového požadavku ve volbě "veřejný" - ano:	☐				
Zobrazit u nového požadavku volbu - veřejný:	☐				
Výběr řešitelů podle kategorie:	☒				
Spuštění procesu řešení při zobrazení detailu požadavku:	☐				
Výchozí nastavení u řešení požadavku ve volbě "konečné řešení" - ano:	☐				
Povinné vyplnění času a nákladu u řešení požadavku:	☐				
Schvalovat vlastní požadavky, pokud k tomu mám oprávnění:	☐				
Úkoly					
Počet dnů do uzavření úkolu:	15				
Výběr řešitelů podle kategorie:	☒				
Spuštění procesu řešení při zobrazení detailu úkolu:	☐				
Výchozí nastavení u řešení úkolu ve volbě "konečné řešení" - ano:	☐				

Uložit

Zdroj: Rozhraní aplikace HelpDesk ve firmě Zeelandia

Obecné

- zapnuto **Zobrazit oznámení při přihlašování** – po přihlášení se na přihlašovací stránce zobrazí tabulka a v ní výpis aktuálních oznámení. Tyto oznámení lze pak dále studovat v jejich detailu.

Požadavky

- **Počet dnů do uzavření požadavku** nastaven na 15 – po vyřešení zadaného požadavku může uživatel tento požadavek vrátit zpět a to do té doby, než bude automaticky uzavřen, v tomto případě 15 dní. Pokud to do této doby nestihne, je požadavek automaticky uzavřen. Požadavek lze v případě spokojenosti žadatele uzavřít žadatelem samotným.
- zapnuto **Rozcestník u nového požadavku** – při zadávání nového požadavku se nejprve zobrazí formulář, který se zeptá žadatele, zda si vyhledal řešení ve znalostní bázi nebo jestli chce přímo zadat nový požadavek.
- zatrženo **Zobrazení všech voleb nového požadavku** – touto možností se zobrazí všechny volby nastavení daného požadavku. Pokud je ponecháno prázdné, jsou volby rozděleny na "Základní údaje" a "Ostatní údaje".
- zaškrtnuto **Zobrazit u nového požadavku volbu – veřejný** – ovlivňuje zobrazení parametru na formuláři pro nový požadavek. Tímto parametrem lze pak požadavek označit jako veřejný. Pokud volbu necháme volnou jako v defaultním nastavení, možnost výběru se na formuláři požadavku skryje a bude zohledněno nastavení podle volby „Výchozí nastavení u nového požadavku ve volbě "veřejný" – ano“.

- zvoleno **Výběr řešitelů podle kategorie** – při výběru řešitele se zobrazí jen výpis řešitelů podle kategorie. Pokud není zatrženo, zobrazí se vedle výpisu řešitelů podle kategorie i výpis všech řešitelů v aplikaci.
- upuštěno **od Spuštění procesu řešení při zobrazení detailu požadavku** – pokud řešitel u přiřazeného požadavku klikne na jeho detail, spustí se řešení a v ten moment se začne se počítat čas jeho řešení. Pokud není zatrženo, musí toto spuštění aktivovat sám uživatel – řešitel.
- nezvoleno **Výchozí nastavení u řešení požadavku ve volbě "konečné řešení" - ano** – na formuláři pro řešení požadavku tento parametr udává, bude-li označen ovlivňovaný parametr jako konečné řešení požadavku. Při volbě ANO se předpokládá, že všechna zadávaná řešení požadavku budou konečná.

Úkoly

- jiná hodnota na poli **Počet dnů do uzavření úkolu** – ve společnosti Zeelandia nastaveno na 15. Zadavatel může, pokud je s řešením spokojen, uzavřít požadavek sám, v opačném případě jej aplikace uzavře po dané době sama.
- zvoleno **Výběr řešitelů podle kategorie** – při výběru řešitele se zobrazí jen výpis řešitelů podle kategorie. Pokud není zatrženo, zobrazí se vedle výpisu řešitelů podle kategorie i výpis všech řešitelů v aplikaci.

- odškrtnuto **Spuštění procesu řešení při zobrazení detailu úkolu** – Pokud není zatrženo, musí pro spuštění řešení řešitel kliknout v detailu úkolu na Spustit řešení. Pokud ano, řešitel po kliknutí u přiřazeného úkolu na jeho detail spustí řešení a začne se počítat čas jeho řešení.
- odškrtnuto **Výchozí nastavení u řešení úkolu ve volbě "konečné řešení" - ano** – toto pole na formuláři pro řešení úkolu udává, bude-li bude označen parametr ovlivňující, zda, jde o konečné řešení úkolu. Při volbě ANO se předpokládá, že všechna zadávaná řešení úkolu budou konečná.

Nastavení karty Pracovní doba ve firmě Zeelandia

.Firma Zeelandia má začátek pracovního týdne v rámci programu nastaven na pondělí, pracovní dny, respektive dny činnosti aplikace HelpDesk počítá od pondělí do pátku a jeho pracovní doba je nastavena od 8:00 do 17:00.

Tovární nastavení na obrázku 19 se liší jen délkou parametru Pracovní doba, a to od 8:00 do 16:00. Toto nastavení dává větší prostor pro řešení a správu požadavků a informačních toků napříč aplikací.

Obrázek 19: Nastavení kalendáře v rámci aplikace – Zeelandia

Globální nastavení

Volby **Pracovní doba** Priority Incidenty Upozorňování Ostatní

První den v týdnu: Pondělí

Pracovní dny: ☒ Po ☒ Út ☒ St ☒ Čt ☒ Pá ☐ So ☐ Ne

Pracovní doba: 08:00 - 17:00

Uložit

Zdroj: Rozhraní aplikace HelpDesk ve firmě Zeelandia

Nastavení karty Priority ve firmě Zeelandia

Nastavení karty Priority se od přednastaveného liší prakticky ve všech polích kromě polí „urgentní“ v kategoriích Požadavky – Řešení a Úkoly – Řešení. Jedná se o poměrně specifické nastavení, u kterého z jeho povahy ani nelze očekávat korespondující nastavení s defaultním nastavením.

Každá firma či společnost přistupuje k řešení úkolů a vyřizování požadavků jiným způsobem a také díky tomuto nastavení jim umožňuje stanovit hraniční časy pro řešení úkolů a požadavků tak, aby v zásadě pozitivně ovlivnily chod celé organizace.

Praxe ve společnosti Zeelandia je následující:

- k vyřešení schválení požadavku nastaveného na nízkou prioritu má řešitel 27 hodin, k vyřešení požadavku nastaveného na normální prioritu devět hodin, k vyřešení požadavku s atributem vysoké priority dvě hodiny.
- Parametr „Urgentní“ u sekce Požadavky – Schvalování je nastaven na nulu. To znamená, že požadavek může schvalovat více oprávněných uživatelů a ke schválení stačí souhlas pouze jednoho z nich. Díky tomu dochází k časové úspoře, protože žadatel není nucen čekat na vypršení konce termínu. Nula sama o sobě nemá vypovídací hodnotu k řešení úkolů a požadavků a vyřešit jakýkoliv úkol v čase rovnému nule je nemožné, proto je nutné definovat v aplikaci Daemon čas, který nule přiřadíme - například pět či deset minut (nastavení Priorit provádíme v celých hodinách).

- k řešení požadavku nastaveného na nízkou prioritu má řešitel 180 hodin, k řešení požadavku nastaveného na normální prioritu 45 hodin, k řešení požadavku s atributem vysoké priority devět hodin a urgentní požadavky řeší do jedné hodiny.
- Pole Požadavky – řešení a Úkoly – Řešení mají shodné nastavení.

Obrázek 20: Nastavení Priorit v rámci firmy Zeelandia

Globální nastavení

Volby Pracovní doba **Priorita** Incidenty Upozorňování Ostatní

Požadavky - Schvalování

Priorita	Hodiny
nízká:	27
normální:	9
vysoká:	2
urgentní:	0

Požadavky - Řešení

Priorita	Hodiny
nízká:	180
normální:	45
vysoká:	9
urgentní:	1

Úkoly - Řešení

Priorita	Hodiny
nízká:	180
normální:	45
vysoká:	9
urgentní:	1

* Termíny pro priority se uvádějí v hodinách.

Uložit

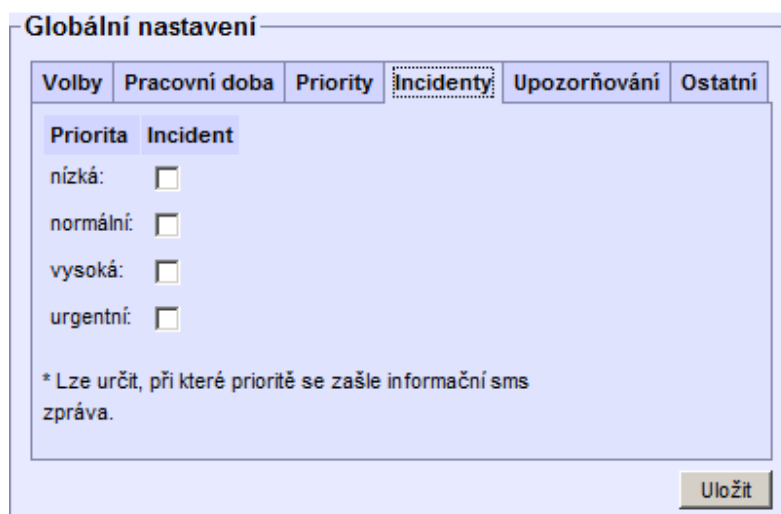
Zdroj: Rozhraní aplikace HelpDesk ve firmě Zeelandia

Nastavení karty Incidenty ve firmě Zeelandia

Tato karta má shodné nastavení s defaultními, tj. přednastavenými hodnotami. Upozorňování na mobilní telefony je tedy globálně vypnuto, lze však nastavit individuálně přímo na dané kategorii, kde se dá určit, při které prioritě se SMS odešle a při které ne.

Přijímání těchto SMS zpráv je podřízeno nastavení telefonu, respektive nastavení mobilního emailu přes daného operátora. Na tento mobilní email pak budou uživateli přicházet upozornění z aplikace, které mu pak budou přeposílány jako SMS na mobilní telefon. Důležitá je také pečlivá selekce akcí, na které má být mobilním emailem upozorňováno, při označení příliš velkého počtu může dojít k zahlení schránky či efektu, kdy je upozorňovaná osoba SMS notifikacemi obtěžována do míry, kdy jim přestává věnovat pozornost.

Obrázek 21: Nastavení karty Incidenty ve firmě Zeelandia



Volby	Pracovní doba	Priority	Incidenty	Upozorňování	Ostatní
Priorita Incident					
nízká: ☐					
normální: ☐					
vysoká: ☐					
urgentní: ☐					
* Lze určit, při které prioritě se zašle informační sms zpráva.					
					Uložit

Zdroj: Rozhraní aplikace HelpDesk ve firmě Zeelandia

Nastavení karty Upozorňování ve firmě Zeelandia

Na kartě Globální upozorňování dochází k nastavení sdělení řešitelům a schvalujícím o blížícím se termínu nebo jeho vypršení.

Podobně jako na kartě Priority i zde se předpokládá customizace nastavení podle společnosti, v níž je HelpDesk zaváděn, tj. nastavení podle potřeb společnosti. Při srovnání obrázků defaultního nastavení a nastavení ve společnosti Zeelandia je však zřejmé, že je toto nastavení ponecháno zcela beze změn.

Obrázek 22: Nastavení karty Upozorňování ve firmě Zeelandia

Globální nastavení

Volby Pracovní doba Priority Incidents **Upozorňování** Ostatní

Požadavky - Schvalování

☒ před termínem - začátek 6 - interval 2

☒ termín

☒ po termínu - začátek 8 - interval 8

Požadavky - Řešení

☒ před termínem - začátek 6 - interval 2

☒ termín

☒ po termínu - začátek 8 - interval 8

Úkoly - Řešení

☒ před termínem - začátek 6 - interval 2

☒ termín

☒ po termínu - začátek 8 - interval 8

* Časy se uvádějí v hodinách.

Uložit

Zdroj: Rozhraní aplikace HelpDesk ve firmě Zeelandia

8.6 *Nastavené skupiny práv ve společnosti Zeelandia*

Jak již bylo zmíněno v kapitole 7.4, v rámci programu HelpDesk je možnost definovat určité skupiny a těm poté přiřazovat určitá práva v závislosti na jejich odbornosti, popisu práce a podobně. Nyní si přiblížíme nastavení třech hlavních skupin ve společnosti Zeelandia a jejich práva tak, jak je definoval administrátor.

Pokud se bavíme o skupinách v rámci programu HelpDesk, uvažujeme tyto základní skupiny: administrátor, manažer, vedoucí, řešitel, operátor, V.I.P., žadatel a host. Pro účely naší práce nám poslouží skupiny žadatel, Řešitel a Manager. Nejdříve si přiblížíme nastavení systému HelpDesk pro skupinu žadatelů.

8.6.1 *HelpDesk a nastavení pro skupinu žadatelů*

Na přiloženém obrázku je zachyceno nastavení pro skupiny žadatelů ve společnosti Zeelandia. Všechny tři skupiny, kterými se v kapitole 7.6 budeme zabývat, mají nastavený vstup do aplikace přes heslo. Toto nastavení je pro všechny tři skupiny stejné.

Práva žadatele jsou relativně strohá, konkrétně se jedná o možnost nastavení profilu daného zaměstnance, právo vkládat komentář k jednotlivým záznamům v databázi a vstup do této databáze. Dále může vstupovat do modulu Požadavky a vkládat nové požadavky a editovat je, což je nastavení z titulu žadatele. U žádostí může nastavit termín řešení a jeho řešitele. Toto jsou veškerá oprávnění pro skupinu žadatelů.

Obrázek 23: Práva žadatelů ve společnosti Zeelandia

Práva	
Obecné	
Vstup přes heslo	☒
Administrace	
Vstup do administrace	☐
Nastavení aplikace a poboček	☐
Globální nastavení	☐
Nastavení číselníků	☐
Nastavení uživatelů a import	☐
Nastavení práv	☐
Sestavy	
Výpisy a statistiky	☐
Analýzy a porovnání	☐
Právo smazat veřejné sestavy	☐
Můj účet	
Nastavení	☒
Znalostní báze	
Vstup do znalostní báze	☒
Vstup do neveřejné části	☐
Právo změnit	☐
Právo mazat	☐
Právo vkládat komentář	☒
Požadavky	
Vstup do požadavků	☒
Právo změnit	☒
Právo změnit - předmět, detail	☒
Právo změnit - nastavení požadavku	☐
Právo mazat	☐
Schvalovat podle kategorií	☐
Schvalovat podle org. jednotek	☐
Právo řešit	☐
Právo reklamovat cizí požadavky	☐
Priorita urgentní	☐
Termín řešení	☒
Právo výběru žadatele	☐
Právo výběru řešitele	☒
Právo nastavit zastupování	
Úkoly	
Vstup do úkolů	☐
Právo změnit úkol	☐
Právo změnit úkol - předmět, detail	☐
Právo mazat úkol	☐
Právo výběru řešitele	☐
Vstup do projektů	☐
Právo změnit projekt	☐
Právo smazat projekt	☐
Právo nastavit zastupování	

Zdroj: Nastavení aplikace HelpDesk ve společnosti Zeelandia

8.6.2 HelpDesk a nastavení pro skupinu řešitelů

V předchozí kapitole byly popsány práva skupiny žadatelů. Nyní budou popsány práva skupiny řešitelů tak, jak jsou nastaveny ve společnosti Zeelandia.

Řešitel má oproti zadavateli větší pravomoci v rámci aplikace HelpDesk, jak je patrné na obrázku **XY**. Stejně jako žadatel má šifrovaný přístup do aplikace a možnost měnit některé atributy v rámci svého profilu.

Navíc má povolen vstup do výpisů a statistik a do sekce analýz a porovnání, které jsou de facto sestavy pro managery. Má také povoleny veškeré přístupy do znalostních bází, tj. do veřejné a neveřejné části, má právo měnit, mazat a upravovat záznamy včetně možnosti vložení komentáře. Je oprávněn vstupovat do požadavků, měnit je a to včetně jejich nastavení, řešit je, nastavovat jim urgentní priority a termíny řešení. Může volit řešitele a nastavovat zastoupení jak na požadavky, tak na úkoly. Pravomoci v rámci úkolů nemá přiřazeny.

Toto jsou veškerá oprávnění pro skupinu řešitelů.

Obrázek 24: Práva řešitelů ve společnosti Zeelandia

Práva			
Obecné		Požadavky	
Vstup přes heslo	☒	Vstup do požadavků	☒
Administrace		Právo změnit	☒
Vstup do administrace	☐	Právo změnit - předmět, detail	☐
Nastavení aplikace a poboček	☐	Právo změnit - nastavení požadavku	☒
Globální nastavení	☐	Právo mazat	☐
Nastavení číselníků	☐	Schvalovat podle kategorií	☐
Nastavení uživatelů a import	☐	Schvalovat podle org. jednotek	☐
Nastavení práv	☐	Právo řešit	☒
Sestavy		Právo reklamovat cizí požadavky	☐
Výpisy a statistiky	☒	Priorita urgentní	☒
Analýzy a porovnání	☒	Termín řešení	☒
Právo smazat veřejné sestavy	☐	Právo výběru žadatele	☒
Můj účet		Právo výběru řešitele	☒
Nastavení	☒	Právo nastavit zastupování	vlastní a cizí ▼
Znalostní báze		Úkoly	
Vstup do znalostní báze	☒	Vstup do úkolů	☐
Vstup do neveřejné části	☒	Právo změnit úkol	☐
Právo změnit	☒	Právo změnit úkol - předmět, detail	☐
Právo mazat	☒	Právo mazat úkol	☐
Právo vkládat komentář	☒	Právo výběru řešitele	☐
		Vstup do projektů	☐
		Právo změnit projekt	☐
		Právo smazat projekt	☐
		Právo nastavit zastupování	vlastní a cizí ▼

Zdroj: Nastavení aplikace HelpDesk ve společnosti Zeelandia

8.6.3 HelpDesk a nastavení pro skupinu manažerů

V této kapitole jsou popsána práva uživatelů zařazených do kategorie „manažer“, v předchozích dvou kapitolách byly popsány práva řešitelů a žadatelů.

Manažer má vyjma nastavení aplikace a poboček oprávnění ke všem úkonům popsaným v kapitole 8.4.2, což je doloženo obrázkem XY níže.

Obrázek 25: Práva manažerů ve společnosti Zeelandia

Práva			
Obecné		Požadavky	
Vstup přes heslo	☒	Vstup do požadavků	☒
Administrace		Právo změnit	☒
Vstup do administrace	☒	Právo změnit - předmět, detail	☒
Nastavení aplikace a poboček	☐	Právo změnit - nastavení požadavku	☒
Globální nastavení	☒	Právo mazat	☒
Nastavení číselníků	☒	Schvalovat podle kategorií	☒
Nastavení uživatelů a import	☒	Schvalovat podle org. jednotek	☒
Nastavení práv	☒	Právo řešit	☒
Sestavy		Právo reklamovat cizí požadavky	☒
Výpisy a statistiky	☒	Priorita urgentní	☒
Analýzy a porovnání	☒	Termín řešení	☒
Právo smazat veřejné sestavy	☒	Právo výběru žadatele	☒
Můj účet		Právo výběru řešitele	☒
Nastavení	☒	Právo nastavit zastupování	vlastní a cizí
Znalostní báze		Úkoly	
Vstup do znalostní báze	☒	Vstup do úkolů	☒
Vstup do neveřejné části	☒	Právo změnit úkol	☒
Právo změnit	☒	Právo změnit úkol - předmět, detail	☒
Právo mazat	☒	Právo mazat úkol	☒
Právo vkládat komentář	☒	Právo výběru řešitele	☒
		Vstup do projektů	☒
		Právo změnit projekt	☒
		Právo smazat projekt	☒
		Právo nastavit zastupování	vlastní a cizí

Zdroj: Nastavení aplikace HelpDesk ve společnosti Zeelandia

8.7 shrnutí výsledků praktické části

Po zpracování podkladů poskytnutých společností Zeelandia o jejich nastavení aplikace HelpDesk a ozkoušení aplikace HelpDesk v provozu při defaultním nastavení bylo možné dojít k takovým závěrům, které splňují hlavní a dílčí cíle práce.

Praktická část se skládala z popisu instalace aplikace HelpDesk a jejím bezprostředním nastavení spolu s popisem nastavení aplikace ve společnosti Zeelandia. Toto srovnání ukázalo, že aplikace HelpDesk je ze své povahy určena k vlastnímu nastavení tak, jak to vyhovuje firmě či společnosti, do níž je tato aplikace zaváděna.

Společnost Zeelandia má aplikaci HelpDesk nastavenou v rámci Globálního nastavení správně, definuje parametry, které jsou pro společnost podstatné. Má správně nastaveny doby pro intervaly tak, aby nedocházelo ke zbytečným prodlevám, stejně jako nastavení Upozorňování. Společnost Zeelandia má primárně nastaveno neobtěžovat uživatele aplikace HelpDesk zasíláním zpráv incidentů na mobilní e-mail.

Role jsou ve společnosti Zeelandia od sebe jasně odděleny souborem udělených práv, tj. nedochází ke konfliktům mezi žadateli, řešiteli a manažery.

Na základě těchto výsledků lze říci, že můžeme hypotézu o správném nastavení aplikace ve společnosti Zeelandia potvrdit, vzhledem k dosavadním zkušenostem s jejím chodem a současnému standardnímu nastavení rolí můžeme taktéž tvrdit, že žadatelé nejsou v rámci aplikace naplno využiti. Toto nám zároveň implikuje potvrzení hypotézy o možnosti změny nastavení v rámci aplikace HelpDesk pro urychlení vyřízení některých požadavků.

9 NÁVRH ZLEPŠENÍ APLIKACE

9.1 *Intranetová nápověda pro žadatele*

Žadatelem je v popisované terminologii myšlena osoba, která do systému přichází za účelem zadání požadavku či vstupu do znalostní báze. V momentu, kdy žadatel zadá do aplikace požadavek a ten je aplikací úspěšně zpracován, jeho úloha v aplikaci dočasně končí. Dočasně, protože žadatel může být do procesu znovu zapojen v rámci zpětné vazby od řešitele a podobně. Mezi okamžikem zadání požadavku a jeho zpracováním dochází samozřejmě k časové prodlevě, která je úměrná době nastavené priority, respektive době, do které má být požadavek vyřešen, tzv. „deadline“.

Priority se dají nastavit podle zvolené kategorie, do které požadavek spadá. Kategorie IT je v našem případě zastoupena zejména softwarem a hardwarem. Požadavky spadající do této kategorie se týkají zejména chybovosti programů, požadavků o instalaci, rady a podobně. Pokud uvažujeme nad touto problematikou analyticky, můžeme určit několik atributů, ze kterých můžeme vycházet v návrhu opatření ke zvýšení efektivnosti aplikace.

Uživatel, pohybující se v aplikaci HelpDesk, který je schopen zadat požadavek do systému a sledovat jeho průběh, se dá označit za uživatele počítačově gramotného. Pokud umí uživatel zadat do systému požadavek o odstranění chybové hlášky, například v aplikaci Outlook či při nastavování synchronizace s firemním telefonem, dá se očekávat, že je schopen vyhledávat řešení těchto problémů online vlastní silou.

Obvykle však uživatele od tohoto postupu odradí několik faktorů, například časová tíseň, neznalost jazyka či strach z monitorování jeho aktivity na internetu nadřízeným orgánem či softwarem běžícím skrytě v pozadí operačního systému, což je dnes běžná praxe firem a společností nabízející implementaci aplikace HelpDesk většinou zároveň nabízí i implementaci těchto sledovacích nástrojů,

předpokládejme tedy, že aktivita je monitorována a uživatel – žadatel o tomto kroku ví nebo jej přinejmenším tuší.

Řešením je v tomto případě zřízení intranetové stránky, kterou by byl žadatel vybídnut k navštívení v momentu, kdy zvolil kategorii požadavku. Podmínkou tohoto kroku je změna prostředí aplikace HelpDesk, tj. zásah do její struktury.

Intranet je počítačová síť fungující na stejných technologiích jako Internet, je ale na rozdíl od Internetu sítí soukromou, k použití například v podnicích pro uzavřený počet uživatelů.

Tuto možnost nastavujeme na atributu „kategorie“ proto, že sebou nese jednoznačný identifikátor, který určuje, do jaké skupiny – kategorie - spadají jednotlivé požadavky. Kategorie samotná je v pořadí jako třetí atribut, který žadatel vyplňuje. To je z pohledu uživatele neefektivní, ten většinou vyplní Předmět žádosti, poté vypíše její detail a až pak se – z hlediska posloupnosti – dostane na výběr kategorie, kde by mu vyskakovací, tzv. „pop-up“ okno sdělí, zda nechce navštívit stránku věnovanou tomuto problému a pokusit se najít řešení tam. Nevýhoda tohoto rozložení polí je jasná, uživatel ztrácí čas popisem události, kterou se pak může rozhodnout hledat jinde mimo systém HelpDesku.

Pokud uvažujeme úplný zásah do struktury HelpDesku, toto by bylo eliminováno přesunutím pole „Kategorie“ na první pozici před předmět. Jednodušší alternativou, aplikovatelnou z části na první krok, je otevírání intranetové stránky v novém okně při zachování rozepsaných údajů o problému/žádosti a následná možnost uživatele vrátit se k odeslání žádosti, pakliže nenajde potřebné informace na intranetu.

Tento přístup sebou nese několik výhod a nevýhod:

Tabulka 3: Klady a zápory intranetového projektu

KLADY	ZÁPORY
odlehčení řešitelům	V určitých případech časově náročné
žadatelé získávají zkušenosti s řešením běžných problémů	Zásah do struktury aplikace – nutná investice
úspora času	

Zdroj: Vlastní práce

Současnou podobu rozložení polí při zadávání nového požadavku můžeme vidět na obrázku č.26 níže. Červená pole jsou povinná, otazníky u popisků signalizují doplňující informace pro zadavatele po přejetí ikony myši.

Obrázek 26: Stávající rozložení zadávání nového požadavku

Zdroj: Vlastní práce

Zde je příklad standardního chování aplikace při rozkliknutí pole Kategorie. Zde dochází k výběru příslušné kategorie, do které žádost spadá. Po výběru dojde k zobrazení vybrané kategorie v kolonce Kategorie a uživatel může pokračovat ve vyplňování ostatních údajů.

Obrázek 27: Detail kategorie v aplikaci HelpDesk

Nový požadavek

Základní údaje

Předmět:

Detail

Kategorie:

Priorita: 2

Přílohy: ?

Kategorie

Název	
Doprava	
Nákup dopravního prostředku	
Oprava automobilů	
Hardware	
Chyba hw	
Nákup hw	
Oprava hw	
Testování hw	
Software	
Chyba sw	
Nákup sw	
Testování sw	

Zdroj: Vlastní práce

Na obrázku č.28 je zobrazen posun oddílu Kategorie na první místo. Spolu s ním došlo i k přesunu pole Typ, a to zejména kvůli vizuální stránce celého formuláře a snadné orientaci v něm.

Obrázek 28: Úprava rozložení polí při zadávání požadavku

Zdroj: Vlastní práce

Na následujícím obrázku můžeme vidět návrh úpravy HelpDesku a jeho chování po výběru příslušné kategorie. Dojde k zobrazení pop-up okna s informací, že daný problém se v databázi pravděpodobně již v minulosti vyskytl a že má uživatel – žadatel možnost vyhledat řešení sám a bez čekání. Po kliknutí na tlačítko ŘEŠENÍ bude uživatel přesměrován na Intranet do konkrétní sekce s konkrétními příklady řešení konkrétních problémů. Do jaké sekce bude přesměrován určuje prvotní výběr kategorie, která tímto zároveň definuje, do jaké části Intranetu bude uživatel přesměrován.

S ohledem na povahu tohoto návrhu je účelné do nastavení profilu uživatele zároveň implementovat možnost vypnutí tohoto okna.

Obrázek 29: Nabídka k navštívení intranetu

Nový požadavek

Základní údaje Ostatní údaje Správce IT

Kategorie: chyba SW - outlook Typ:

Předmět:

Detail:

Priorita: Vyřešit do: 16:00

Přílohy: Choose... Popis:

Uložit Zpět

Zdroj: Vlastní práce

Konkrétní příklad:

Uživatel po zapnutí PC zjistí, že mu byl přednastavenou instalací přeinstalován e-mailový klient Thunderbird. E-maily byly zachovány, ale nefunguje synchronizace s e-mailovými schránkami. Uživatel spustí aplikaci HelpDesk a zadá nový požadavek. Vybere kategorii Software, podkategorii „Chyba Software“ (případně jinou podkategorii vztahující se k danému problému, například „Chyba e-mailového klienta“) a stiskne OK. Kategorie se uloží a uživateli vyskočí oznamovací okno z předlohy obrázku č.29. Uživatel klikne na tlačítko ŘEŠENÍ a je přesměrován do Intranetu na místo, kde se řeší problémy s e-mailovými klienty. Na jednoduchém rozcestníku zvolí „Nastavení synchronizace el. Pošty“ a podle návodu nastaví aplikaci sám.

9.2 Rozšíření práv žadatelů

Nastavení práv pro skupinu žadatelů je v současné podobně omezeno na zadávání požadavků. Platí zde podobný předpoklad jako v kapitole 9.1,

tj. zadavatel je omezen dobou, která uplyne v čase mezi zadáním požadavku a jeho vyřešením. Pokud odmyslíme z výčtu požadavků probíhajících ve společnosti Zeelandia požadavky, které ze své podstaty nemohou žadatelé řešit (nákup softwaru a hardwaru, re-instalace interních programů atd.), zůstávají nám kategorie, kde mohou být k vyřešení požadavku zapojeni žadatelé samotní.

Obrázek 30: Struktura IT požadavků ve společnosti Zeelandia

Typ		Požadavky
☐	chyba	37
☐	instalace	50
☐	oprava	108
☐	ostatní	67
☐	pořízení	69
☐	rada	16

Stránka: 1 z 1 | Řádků: 15

Zdroj: Data společnosti Zeelandia

Jedná se zejména o kategorie „Rada“ a „Ostatní“, zařazení do tohoto programu by bylo možno „ohnout“ i na typ „chyba“.

V praxi by opatření fungovalo tak, že by žadatelé měli přístup do seznamů těchto dvou až tří kategorií a v případě, že by se s daným problémem v minulosti setkali, byli by schopni problém ostatním vyřešit nebo danému žadateli s řešením pomoci, typicky u požadavků s titulem „Rada“ či „Chyba“ v kancelářském prostředí.

Žadatel s pravomocí řešení těchto požadavků by pak požadavek označil jako splněný. Podobně jako v kapitole 9.1 i toto opatření sebou nese několik kladů záporů, konkrétně:

Tabulka 4: klady a zápory rozšíření práv

KLADY	ZÁPORY
odlehčení řešitelům od méně významných požadavků	Funguje na principu kolegiality - pouze v případě, že žadatelé či jejich okolí je ochotné pomoci druhým
žadatelé získávají zkušenosti s řešením běžných problémů	Může vést k prodlevám v hlavní pracovní náplni žadatelů – řešitelů
úspora času	

Zdroj: Vlastní práce

10 ZÁVĚR

Cílem této diplomové práce bylo provést výzkum procesně – projektového modelu řízení IT služeb a nástroje na jeho podporu ve vybrané firmě a navrhnout jeho možné zlepšení. V tomto případě se jednalo o pobočku mezinárodní společnost Zeelandia se sídlem v Malšicích a podpůrnou aplikaci HelpDesk, kterou tato společnost využívá. K získání potřebných informací o dané problematice posloužila významnou měrou jak odborná literatura, tak konzultace se zaměstnanci společnosti Zeelandia a také možnost samostatně testovat aplikaci HelpDesk.

Hlavním předpokladem před zahájením práce byla domněnka, že je aplikace HelpDesk ve společnosti Zeelandia s ohledem na dosavadní zkušenosti s ní nastavena správně. Zároveň byla stanovena hypotéza o existenci prostoru pro zlepšení aplikace a tím pádem pro zefektivnění celého cyklu zadávání a řešení požadavků a úkolů v rámci aplikace. Spolu s touto hypotézou vyvstala otázka, zda by společnosti Zeelandia s ohledem na zrychlení vyřizování požadavků a úkolů neprospělo zavedení vlastní intranetové stránky se seznamem nejčastějších dotazů a výskytem nejčastěji se objevujících běžných chyb, které by byl uživatel – žadatel schopen odstranit sám. Všechny tyto tři hypotézy se podařilo v průběhu práce potvrdit a na základě údajů a zjištěných informací z praktické části bylo možno navrhnout taková opatření, která by v budoucnu mohla chod celé aplikace a tím pádem i společnosti Zeelandia vylepšit.

Po definování základních parametrů nastavení aplikace a základní problematiky aplikace bylo možno konfrontovat tato zjištění s ostrými daty společnosti Zeelandia, poskytnutými panem Ing. Radou, financial managerem společnosti. Výsledkem bylo zjištění slabých míst nastavení aplikace, tj. takových míst, kde by úprava údajů a hodnot mohla přinést časovou úsporu při řešení požadavků a úloh a následně byly tyto možnosti testovány v programu HelpDesk mimo společnost Zeelandia, a to zejména z důvodu zajištění bezpečného a

nepřetržitého chodu aplikace vně společnosti a zároveň zajištění bezpečného testování systému, aniž by ohrozil chod ostré verze.

V návrhu opatření pro urychlení vyřizování požadavků a úkolů bylo využito dat ze společnosti Zeelandia a zkušeností s programem HelpDesk. Jedná se o dva způsoby úpravy chodu aplikace. Prvním z nich byl návrh vytvoření intranetové nápovědy pro žadatele v aplikaci HelpDesk spolu s úpravou rozložení polí při zadávání nových požadavků do aplikace. Toto opatření by zrychlilo vyřizování určitého typu požadavků. Druhým opatřením bylo rozšíření práv žadatelů takovým způsobem a v takové míře, které by žadatelům umožnilo v rámci požadavků řešit určité typy žádostí a úkolů, aniž by došlo ke kolizi rozhodovacích pravomocí s uživateli zařazenými v jiných skupinách.

Společnost Zeelandia je úspěšná a prosperující firma, jejíž výrobky jsou dnes a denně distribuovány po celé střední Evropě a její produkty se vyznačují kvalitním zpracováním a spokojeností zákazníka. Na řízení podniku a jeho jednotlivých částí jsou uplatňovány stále větší požadavky a nástroj HelpDesk je jedním ze vstupů, které pomáhají k plynulému chodu firem a společností a pomáhají vytvářet to, co je cílem každé úspěšné společnosti – kvalitu.

11 SUMMARY

The aim of this thesis was to perform a research of the combined process and project model of IT management and its support tools in chosen company and to design or suggest possible improvement. In this case the international company Zeelandia with residence at Malšice was chosen and their support application HelpDesk used by company mentioned above. The data needed for this thesis were obtained by studying the technical literature as well as tuitioning with the employees of the Zeelandia company. And, of course, the possibility to try and test the app itself.

The main hypothesis before the origin of the thesis was an assumption that the app HelpDesk used within the company has optimal settings considering the light of past experience. Simultaneously, the hypothesis about the app settings improvement potential and thereby the improvement potential of the whole task-solving cycle was settled. Hand in hand with this second hypothesis the idea of creating own intranet-based page of FAQ to fasten task solving was raised. All three hypotheses were proven true and based on the data obtained in practical part of this thesis it was possible to come up with such suggestions which could improve the app functionality and thereby affect the functionality of the whole company.

After the basic app setting parameters and the basic app theory were defined, it was possible to face the results to the actual settings used in the Zeelandia company, obtained by Mr. Ing. Michal Rada, working as a financial manager of the company. The result determined the weak points in app settings and thereby showed the settings whose editing could cause that the company spend less time in task – solving. Afterwards these settings were tested in the HelpDesk app outside of the company. This was arranged due to high risk that the changes in the app settings could cause non-standard behaviour within the company, which was to maintain without change yet.

In the app improvement section the data obtained from the Zeelandia company and the experience with the app HelpDesk were taken into account. The improvement section contains two approaches. The first is to create an intranet-based FAQ center for the applicant section in the app as well as a partial edition of the specific fields across the New Task interface. This step would fasten solving the certain tasks. The other suggestion was the expansion of the applicant's competences in the means they would be able to solve certain types of tasks with the respect to the competences of the other, higher-ranked users.

The Zeelandia company is a successfull company whose products are being distributed all over the central Europe. Their products are significant in the way of manufacture quality and customer satisfaction. For the business management, higher and higher standards are required and the HelpDesk app is one of the inputs which help to maintain and manage the business fluently and efficiently and it helps to create what really matters, the aim of all of the succesfull companies – the quality.

12 LITERATURA

1. DOLANSKÝ, V., MĚKOTA, V., NĚMEC, V., Projektový management. Praha: Grada Publishing, a.s., 1996. Počet stran: 376. ISBN: 80-7196-287-5
2. DOUCEK, P. *Řízení projektů informačních systémů*. Praha: Professional Publishing. Počet stran: 180. ISBN: 80-869-4617-7
3. FIALA, P. *Teorie rozhodování*. Teplice: Univerzita J.E. Turkyně v Ústí nad Labem, 1997. Počet stran: 197. ISBN: 80-7044-237-9
4. FIALA, P. *Řízení projektů*. Praha: VŠE v Praze, 2002. Počet stran: 185. ISBN: 80-245-0448-0
5. HAMMER, M. *The Transformative Power of Process*. Předneseno na 10. mezinárodní konferenci Process World 2003, Bonn, SRN, 26.6.2003.
6. HAMMER, M., CHAMPY, J. *Reengineering – manifest revoluce v podnikání, radikální proměna firmy*. Praha: Management Press, 2000. ISBN: 80-7261-028-7
7. JESTON, J., NELIS, J. *Business process management: practical guidelines to successful implementations*. Butterworth-Heinemann, 2006. Počet stran: 437. ISBN: 07-506-6921-7

8. KERZNER, H. *Project Management, A Systems Approach to Planning, Scheduling, and Controlling*. New York: Wiley, 1998. Počet stran: 1040. ISBN 04-717-4187-6
9. McDONNEL, S. *Odhadování softwarových projektů*. Computer Press, a.s., 2006. Počet stran: 317. ISBN: 80-251-1240-3
10. ŘEPA, V. *Podnikové procesy*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. Počet stran: 281. ISBN 80-247-2252-6
11. SMITH, H., FINAGR, P. *Business Process Management – the Third Wave*. Tampa: Kiffer Press, 2003. Počet stran: 311. ISBN: 0-929652-33-9
12. SCHWABLE, K. *Řízení projektů v IT*. Computer Press, a.s., 2007. Počet stran: 720. ISBN 978-80-251-1526-8
13. SVOZILOVÁ, A. *Projektový management*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2003. Počet stran: 360. ISBN 80-247-1501-5
14. ŠMÍD, F. *Zavádění a rozvoj procesního řízení ve firmě*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. Počet stran: 293. ISBN: 80-247-1679-8
15. VYMĚTAL, D. *Informační systémy v podnicích - teorie a praxe projektování*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2009. Počet stran: 142. ISBN: 80-247-3046-4

13 SEZNAM TABULEK A OBRÁZKŮ

Seznam obrázků:

- Obrázek 1: Grafické znázornění procesu ve firmě
- Obrázek 2: Grafické zobrazení procesu zlepšování procesů
- Obrázek 3: Trojí omezení při řízení projektu
- Obrázek 4: Zjednodušený logický rámec projektu
- Obrázek 5: Míra aktivity a interakcí procesních skupin
- Obrázek 6: Kužel nejistoty
- Obrázek 7: Okno nastavení aplikace HelpDesk
- Obrázek 8: Okno licence aplikace HelpDesk
- Obrázek 9: Prostředí vytvoření databáze aplikace HelpDesk
- Obrázek 10: Instalační nastavení aplikace HelpDesk
- Obrázek 11: Rozhraní aplikace HelpDesk
- Obrázek 12: Globální nastavení aplikace HelpDesk
- Obrázek 13: Nastavení kalendáře v rámci aplikace
- Obrázek 14: Nastavení priorit v aplikaci HelpDesk
- Obrázek 15: Nastavení karty Incidenty v aplikaci HelpDesk
- Obrázek 16: Nastavení karty Upozorňování v aplikaci HelpDesk
- Obrázek 17: Organizační jednotky a jejich úrovně.
- Obrázek 18: Globální nastavení aplikace HelpDesk ve firmě Zeelandia
- Obrázek 19: Nastavení kalendáře v rámci aplikace – Zeelandia
- Obrázek 20: Nastavení Priorit v rámci firmy Zeelandia
- Obrázek 21: Nastavení karty Incidenty ve firmě Zeelandia
- Obrázek 22: Nastavení karty Upozorňování ve firmě Zeelandia
- Obrázek 23: Práva žadatelů ve společnosti Zeelandia
- Obrázek 24: Práva řešitelů ve společnosti Zeelandia
- Obrázek 25: Práva manažerů ve společnosti Zeelandia
- Obrázek 26: Stávající rozložení zadávání nového požadavku

Obrázek 27: Detail kategorie v aplikaci HelpDesk

Obrázek 29: Nabídka k navštívení intranetu

Obrázek 30: Struktura IT požadavků ve společnosti Zeelandia

Seznam tabulek:

Tabulka 1: Výkaz zisku a ztrát společnosti Zeelandia

Tabulka 2: Příklad stanovení ceny zavedení aplikace HelpDesk

Tabulka 3: Klady a zápory intranetového projektu

Tabulka 4: Klady a zápory rozšíření práv