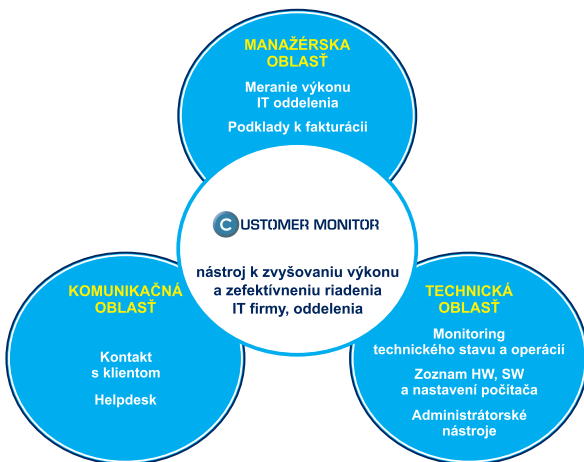


Ako excelovať technicky, komunikačne a manažérsky pri poskytovaní IT služieb

Trh s hardvérom je čoraz drsnejší, zákazníci náročnejší a marže nižšie. V hre o prežitie sa mnohé firmy orientujú na servis. Spoľahlivá servisná počítačová firma potrebuje silné a cenovo dostupné nástroje. Produkty Customer Monitor a NTRsupport, ktoré vám predstavíme v tomto článku, takými nástrojmi sú.



S klesajúcimi maržami na hardvéri sa pre mnoho IT firiem stáva hlavným zdrojom príjmov poskytovanie služieb. Udržiavať ich vysokú úroveň si však vyžaduje skúsenosti, zručnosti a kvalitné nástroje, špeciálne softvérové. Stále viac zákazníkov si uvedomuje riziká vysokých strát pri prípadnom zlyhaní poskytovateľa a tlačia na čoraz istejšie zmluvné zábezpeky. Garantovať v zmluve parametre ako je lehota pre vykonanie zásahu, zvýhodnené sadzby, riešenie problému na mieste inštalácie a pod. už nestačí. Pre servisnú počítačovú firmu to znamená nutnosť excelovať v troch oblastiach, a to v technickej, komunikačnej i manažérskej:

- **technická kvalita** – znamená spoľahlivo a účinne sledovať techniku a dosiahnuť stav, keď je väčšina servisných zásahov plánovaná a zvyšné majú vytvorené podmienky pre rýchle riešenie,
- **komunikačná kvalita** – znamená zvládať komunikáciu tak so zákazníkom ako aj vo vnútri firmy (IT oddelenia) a dosiahnuť stav, kedy vyriešite každý problém alebo pripomienku zákazníka,
- **manažérska kvalita** znamená efektívne vyhodnocovať činnosť pracovníkov, bezchybne fakturovať, mať podklady pre zásluhové odmeňovanie a dostatok relevantných informácií pre dôležité rozhodnutia.

Produkty, ktoré vám stručne predstavujeme v tomto článku, sú výbornými pomocníkmi pri zvyšovaní kvality vo všetkých troch uvedených oblastiach. Customer Monitor (www.customermonitor.sk) plní funkciu inteligentného monitorovacieho a komunikačného systému. NTRsupport (www.ntsupport.sk) je univerzálnym pomocníkom pre vzdialený prístup k počítačom.

Customer Monitor

Customer Monitor je jedinečný svojím širokým záberom a originálnymi technickými riešeniami, z ktorých niektoré sú stále bez priamej konkurencie. Zasahuje do všetkých troch spomínaných oblastí. V technickej rovine vám poskytne vo veľmi širokom rozsahu náhľad nad fungovaním techniky. Oceníte hlásenia chybových stavov a detailnú informačnú databázu. Komunikačnej oblasti dominuje časť Customer Desk – helpdeskové riešenie s prehľadom činnosti pracovníkov a podporou fakturácie. Údaje v ňom spolu s výsledkami z technickej časti sú základom pre rozhodovanie, hodnotenie a odmeňovanie – elementy manažérskej oblasti.

Systém pozostáva z dvoch základných častí – klientskeho softvéru C-Monitor (agent) a serveru CM s prístupom cez internetový prehliadač. Klientský softvér obsahuje moduly zbierajúce informácie, vykonávajúce činnosti (napr. zálohovanie) a testy (aj v reálnom čase). Všetko sa následne odosiela do serveru CM, kde sa údaje kontrolujú a v prípade chyby ste okamžite automaticky informovaný. Údaje sú zobrazované cez internetový prehliadač, posielané e-mailom alebo notifikované na ploche používateľa.

Od konkurenčných riešení sa Customer Monitor líši jednak už spomenutým širokým záberom (pri zachovaní jednoduchosti obsluhy), no najmä tým, že ponúka riešenia pripravené na okamžité použitie. Konkurenčné produkty majú tendenciu sklznúť do jedného z dvoch extrémov – buď sa venujú len čiastkovej, samostatnej problematike, alebo chcú byť všeobsažné a vyžadujú príliš veľa času a energie na konfiguráciu a dosiahnutie žiadanej funkčnosti.

Ak ste menšia firma alebo oddelenie IT a spravujete do sto počítačov, môžete začať používať Customer Monitor veľmi jednoducho – stačí od firmy SEAL IT Services, s.r.o., (www.seal.sk) získať prístupové konto k pripravenému serveru, inštaláciou serverovej časti sa teda zafažovať nemusíte. Pre väčšie firmy je určená serverová verzia na platforme Linux. Licenčná politika je jednoduchá, dovoľuje za výhodných podmienok používať celý produkt a je len na vás, čo a kedy si vyberiete. Bude zaujímavá aj pre firmy, ktoré chcú využívať len určitú časť produktu. Pracovníci firmy SEAL IT Services vám tiež ponúkajú prezentáciu cez telefón, obrazovku počítača, alebo priamo vo vašej firme.

NTRsupport

Zdrojom konkurenčnej výhody bude pre vás aj nástroj NTRsupport umožňujúci vzdialený prístup na plochu vášho zákazníka. Riešenie sa od alternatívnych ponúk odlišuje možnosťou pristúpiť na plochu klienta odkiaľkoľvek a bez predchádzajúcej inštalácie (konzola je prístupná cez webové rozhranie na internetovom serveri). K dispozícii máte aj trvalý prístup k predinštalovaným počítačom. Riešenie je veľmi ľahko ovládateľné, stačí skutočne päť minút a produkt môžete plnohodnotne využívať. Na rozdiel od konkurenčných riešení je NTRsupport spoľahlivý aj v situáciách, keď sa vzdialený počítač ocitne mimo štandardného prostredia (nie je vo firemnej sieti ani na VPN). Nástroj je veľmi silný pre firmy, ktoré poskytujú akýkoľvek druh IT supportu, pretože na plochu zákazníka sa dostanete rýchlo a spoľahlivo. ■



SEAL IT Services, s.r.o.

Topoľová 4, 811 04 Bratislava

tel.: +421 2 5479 1506, fax: +421 2 5478 9664, info@seal.sk
www.seal.sk, www.customermonitor.sk

Prezentácia oboch produktov bude v dňoch 5.-6. 6. 2007 na konferencii IT Business Solutions v Prahe, kam vás týmto srdečne pozývame.