

HelpDeskové řešení od KAKTUS Software pomohlo HSI adaptovat normy ISO

Praha, 23. listopadu 2010 – Společnost **KAKTUS Software**, poskytovatel softwarových řešení a služeb v oblasti informačních technologií, oznámila, že úspěšně dokončila projekt HelpDeskového řešení nad Microsoft SharePoint Services pro společnost **HSI**, spol. s r. o. (www.hsi.cz), dodavatele komplexních IT řešení. Implementované řešení především podpoří další rozšíření norem ISO u zákazníka.

Projekt zahrnoval analýzu potřeb klienta, návrh řešení, přizpůsobení konkrétním požadavkům zákazníka a samotné nasazení celého řešení. V rámci úprav byl systém rozšířen o 18 nových typů požadavků, byla implementována podpora schvalování a evidence požadavků a nastavení workflow procesního řízení požadavků s notifikacemi v rámci SLA (Service-Level Agreement). Rovněž bylo implementováno zařazování požadavků do výchozích složek podle typu požadavku s výběrem schvalovatelů či řešitelů v závislosti na typu požadavku.

Rozsah implementovaných typů požadavků sahá od správy technických problémů či požadavků uvnitř společnosti či klientů společnosti HSI, správy majetku, přes řízení společnosti (ISO 9001), řízení EMS (ISO 14001), řízení služeb (ISO 20000), až po Hotline sloužící především pro přepis telefonicky nahlášených problémů/požadavků.

„Projekt HelpDeskového řešení významným způsobem zpřesnil a zpřehlednil evidenci požadavků, a to jak interních, tak externích, což pomohlo následně zefektivnit proces jejich vlastního zpracování. Řešení navržené v úzké spolupráci společností KAKTUS Software a HSI, odpovídá aktuálním potřebám HSI a obsahuje v sobě potenciál pro případný další rozvoj, což je plně v souladu s původním zadáním HSI. Implementace tohoto řešení usnadnila přípravu na certifikaci systému řízení HSI dle normy ČSN/EIC ISO 20000 v oblasti řízení IT služeb,“ řekl Ludvík Hering ze společnosti HSI.

Implementované HelpDeskové řešení je postaveno na platformě Microsoft Office SharePoint 2007. Nezanedbatelný přínos projektu spočívá v zachování homogenního prostředí ve společnosti díky

použití platformy SharePoint. Klíčové systémy společnosti tak zůstávají na jedné platformě.

1.

2. **O HSI**

Společnost HSI, spol. s r. o. patří na českém trhu dlouhodobě mezi nejúspěšnější firmy nabízející komplexní IT řešení s podporou nebo bez podpory grafiky orientovaná převážně do oblastí provozně-technických informačních systémů (PTIS), informačních systémů pro správu majetku (ISSM), geografických informačních systémů (GIS), informační podpory činností facility managementu (CAFM), tvorby, zpracování, správy, atributové a topologické kontroly graficky orientovaných dat, průmyslových řešení v oborech geodézie, geologie, důlního měřictví, pozemkových úprav apod. HSI, spol. s r. o. je významným partnerem IT společností Bentley Systems, Intergraph, ESRI, Telvent Miner & Miner, Microsoft, Oracle, Hewlett-Packard, aj. Mezi významné činnosti HSI patří také hardwarová řešení pro velké podniky, zejména pak dodávky velkoformátových tiskových zařízení. Více informací o společnosti lze nalézt na www.hsi.cz.

3.

O KAKTUS Software

KAKTUS Software je dynamicky se rozvíjejícím softwarovým developerem. Od svého založení v roce 1997 poskytuje profesionální služby a vyvíjí technologicky vyspělý software s hlavním důrazem na systémy založené na internetových a intranetových technologiích. V rámci vývoje softwaru společnost KAKTUS Software úzce spolupracuje s předními technologickými partnery, mezi které patří například společnosti Microsoft a Oracle. Svá řešení poskytuje podnikům a organizacím z nejrozličnějších odvětví. Portfolio zákazníků je velmi široké a zahrnuje nejen střední podniky, ale také giganty z oborů telekomunikací, obchodu, pojišťovnictví, logistiky, dopravy i státní správy apod. Více informací o společnosti lze nalézt na www.kaktus.cz.

Pro získání podrobnějších informací prosím kontaktujte:

Dalibor Němec
KAKTUS Software
tel: +420 272 108 205
e-mail: dnemec@kaktus.cz

Miroslav Fribert
Myr Communication
tel.: +420 284 080 266
e-mail: miroslav@myr.cz