



Český inkasní servis, spol. s r. o.  
<http://www.inkasniservis.cz>

Počet uživatelů: 190

Délka definice a testování  
procesů, nastavení uživatelů:  
2 týdny

Termín realizace: březen 2011

*„Přenesení evidence požadavků do aplikace team assistant nám umožnilo jejich efektivní správu. Stav požadavků je průběžně sledován jak jejich zadavateli, tak IT oddělením.*

*Uvažujeme o dalším využití aplikace team assistant v oblasti správy budov a údržby a opravy technického vybavení.“*

**Máριο Olšovský**, výkonný ředitel  
Český inkasní servis, spol. s r. o.

neit·consulting

Neit Consulting s.r.o.  
[www.neit.cz](http://www.neit.cz)

## Český inkasní servis, spol. s r. o.

### Podpora IT oddělení - Team assistant

Český inkasní servis, spol. s r. o. poskytuje služby v oblasti správy pohledávek, mimosoudního vymáhání pohledávek a zajištění služeb soudního a exekučního vymáhání pohledávek.

#### Výzva:

Řešit evidenci a správu požadavků v souvislosti s nasazením nového informačního systému.

V současné době probíhá implementace nového klíčového informačního systému. Paralelně je provozován stávající informační systém. Kromě implementačního projektu, který inkrementálně předává do provozu nový systém, je nutné zajistit i podporu systému starého.

Vznikají různé požadavky uživatelů:

- nastavení nebo úprava nového informačního systému
- řešení provozních potřeb
- migrační požadavky
- oprava chyb, kterou je třeba řešit buď s podporou interního IT oddělení, nebo ve spolupráci s dodavatelem IS

Očekávání vedení společnosti od nasazení aplikace team assistant:

- Okamžitý přehled o evidovaných požadavcích aktuálních/ukončených včetně detailní informace o stavu požadavku, osobách, které se na řešení podílejí a včetně kompletní historie
- Zpřístupnění aplikace s možností zadávat požadavky jak pro vlastní zaměstnance, tak pro uživatele s externím přístupem do IS
- Podpora pro systematické řešení různých typů požadavků

#### Řešení:

- Nasazení produktu team assistant pro evidenci a řešení výše popsaných typů požadavků. Pro úspěšné nasazení bylo klíčové
- Dobře definovat kritéria pro výběr způsobu řešení požadavku (interním IT oddělením nebo externím dodavatelem IS) a postupy řešení pro všechny případy.
- Využití hromadného importu a zavedení uživatelů do systému (nepoužíváme centrální adresářové služby typu LDAP pro jejich správu)
- Využití systému zásobníku požadavků, ze kterého si jednotliví pracovníci odebírají požadavky k řešení dle své kompetence

Pro řešení všech typů požadavků se podařilo definovat jeden proces.