

SERVICEDESK

# Sistemi **ServiceDesk**

**SERVICEDESK**

Sistemi  
**ServiceDesk**

**Sistemi Service Desk** je jedinstvena platforma za upravljanje korisničkim zahtevima koja objedinjuje prijem, obradu, komunikaciju i izveštavanje u okviru jednog sistema.

SERVICEDESK

# Sistemi **ServiceDesk**

## Efikasno upravljanje korisničkim zahtevima u kompleksnim sistemima

Organizacije koje svakodnevno opslužuju veliki broj korisnika suočavaju se sa izazovima u praćenju zahteva, upravljanju rokovima i koordinaciji operativnih timova. Kada se zahtevi obrađuju kroz više komunikacionih kanala i nepovezane evidencije, dolazi do gubitka informacija, dupliranja aktivnosti i otežanog upravljanja procesima.

U takvom okruženju, rokovi definisani kroz SLA obaveze često se prate ručno ili parcijalno, dok menadžment nema potpun uvid u opterećenje timova i stanje operacija u realnom vremenu.



## ○ softveru

**Sistemi Service Desk** je jedinstvena platforma za upravljanje korisničkim zahtevima koja objedinjuje prijem, obradu, komunikaciju i izveštavanje u okviru jednog sistema.

Svaki **zahtev** ima jasno definisan životni ciklus — **od prijave do zatvaranja** — uz potpunu sledljivost svih aktivnosti, komunikacije i izmena.

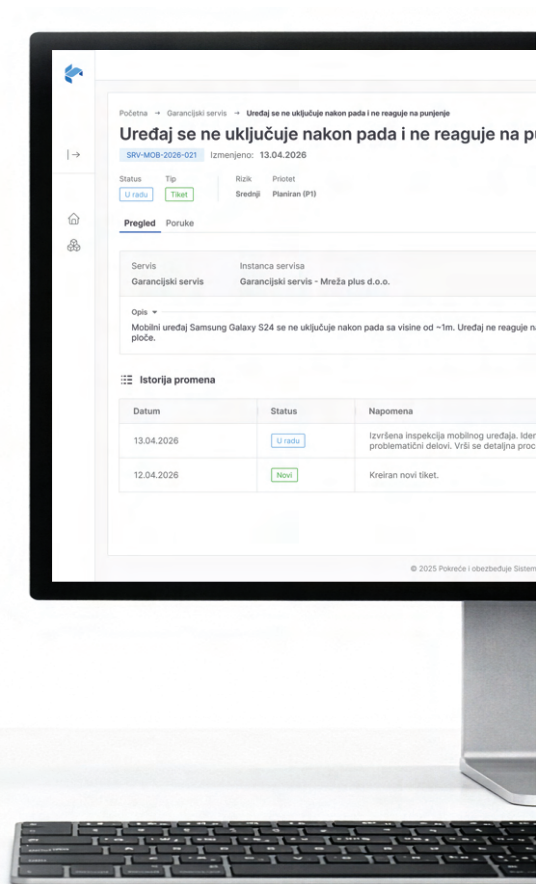
## Ključne funkcionalnosti

**Centralizovan prijem zahteva.** Svi zahtevi, bez obzira na kanal komunikacije, evidentiraju se u **jedinstvenom sistemu**, čime se eliminiše nepovezanost informacija

**Standardizacija procesa obrade.** Definisani tokovi rada omogućavaju konzistentno postupanje po **zahtevima**, nezavisno od pojedinačnih učesnika u procesu

**Upravljanje rokovima i SLA obavezama.** Sistem automatski prati definisane rokove i pokreće eskalacije pre njihovog prekoračenja.

**Potpun uvid u operativno stanje.** U svakom trenutku dostupan je pregled statusa zahteva, opterećenja timova i ključnih pokazatelja.



**Integrisana komunikacija.** Komunikacija između korisnika i operativnih timova odvija se u okviru sistema, uz očuvanje kompletnog konteksta zahteva.

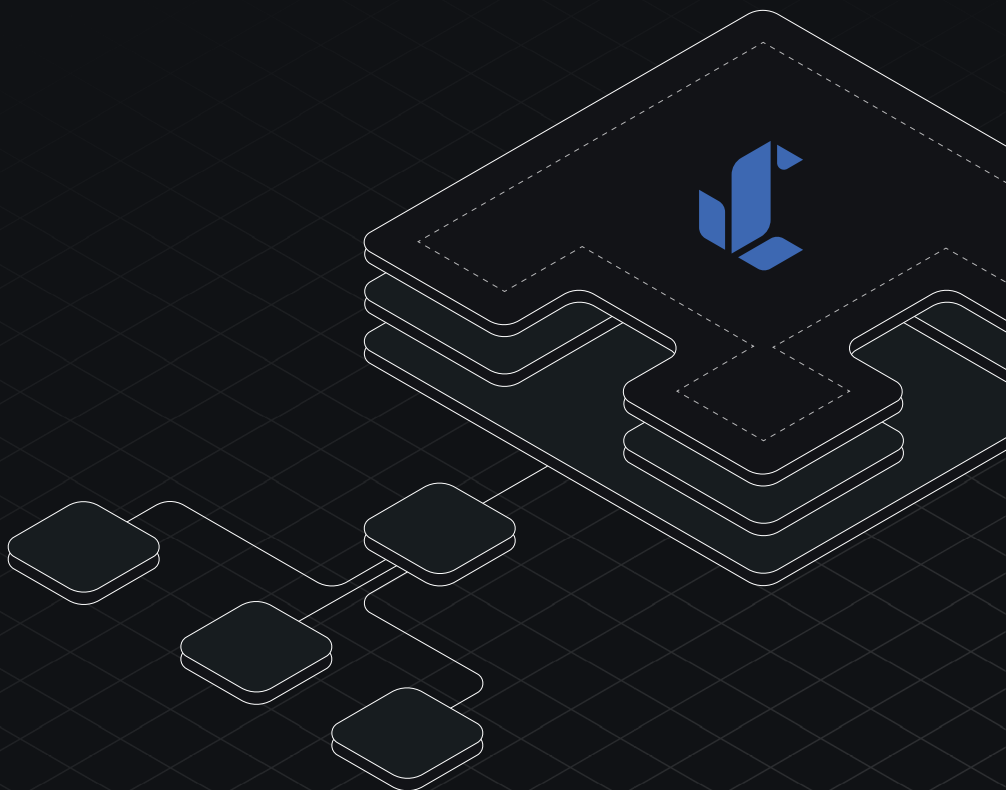
**Korisnički portal i baza znanja.** Korisnicima je omogućen uvid u **status zahteva** i pristup relevantnim informacijama bez dodatne komunikacije.

## Platformski pristup

Sistem je projektovan kao integrisana platforma u kojoj su korisnici, zahtevi, procesi i podaci međusobno povezani u jedinstvenu **funkcionalnu** celinu.

Ovakav pristup **omogućava**:

- Eliminaciju nepovezanih **alata i evidencija**
- Konzistentno upravljanje **podacima i procesima**
- Jednostavno **proširenje sistema** na druge poslovne oblasti



## Tehničke karakteristike

- **REST API** i podrška za integraciju sa postojećim sistemima
- Arhitektura zasnovana na događajima (**event-driven model**)
- **Skalabilna implementacija** (stateless aplikacioni sloj i asinhrona obrada)
- Integracija sa **LDAP / Active Directory** sistemima
- Podrška za implementaciju u lokalnom ili cloud okruženju
- Višeslojni bezbednosni model i kontrola pristupa



# Jedan sistem različiti timovi

Velika organizacija nema jedan tim koji radi sa korisnicima — ima ih više, svaki sa svojim procesom, svojim pravilima i svojim klijentima. Tehnička podrška ne radi isto što i reklamacije; B2B tim ne opslužuje retail segment na isti način; interni IT nije korisnička služba. Pokušaj da se sve to natera u jedan kalup razlog je zbog kog mnoge implementacije propadnu — timovi se opiru alatu koji "ne razume kako mi radimo". Sistemi Service Desk rešava to tako što se alat prilagođava organizaciji, a ne obratno.

## Radni prostori

Radni prostor je logička celina u okviru sistema u kojoj jedan tim radi po svojim pravilima — sa sopstvenim tipovima zahteva, procesom obrade, katalogom usluga, članovima tima i pravilima vidljivosti. Broj radnih prostora nije ograničen; mogu da postoje jedan pored drugog ili da se organizuju u hijerarhiju u kojoj nadređeni prostor zadaje opšta pravila, a podređeni ih nasleduju i po potrebi prilagođavaju. Tehnička podrška vodi svoj proces, reklamacije svoj, interni IT svoj — a rukovodstvo kroz objedinjene preglede vidi kompletnu sliku odjednom.

## Katalog usluga

Katalog je strukturisan spisak svih usluga koje organizacija pruža — od prijave kvara, preko zahteva za novom uslugom, do zahteva za informacijom — organizovan u kategorije koje korisnik razume. Za svaku uslugu se definiše kome je namenjena, ko je kvalifikovan da je obrađuje i koja često postavljana pitanja

stoje uz nju kao pomoć korisniku. Vidljivost kataloga se podešava po grupama korisnika: jedni korisnici vide jedan skup usluga, drugi drugi, a interne usluge ostaju dostupne samo zaposlenima. Ista usluga može biti dostupna kroz više radnih prostora — javni (gde korisnik prijavljuje) i privatni (gde interni tim radi) — ali korisnik uvek vidi jednu, doslednu ponudu.

## Korisnički portal

Za svaku organizaciju koja drži kontaktnu službu, svaki poziv koji se mogao izbeći kroz portal ili bazu znanja oslobađa kapacitet za poziv koji zaista traži ljudsku intervenciju. Portal vodi korisnika kroz katalog usluga — umesto slobodne forme, korisnik bira uslugu, popunjava osnovne informacije i predaje zahtev koji odmah ulazi u pravi tok.

Uz svaku uslugu stoje česta pitanja koja korisnik vidi pre nego što prijavu pošalje — ako je odgovor tu, zahtev nikada i ne otvori. Status svakog zahteva vidljiv je u svakom trenutku, a sva komunikacija oko njega vodi se na samom zahtevu, ne kroz paralelne mejlove. Kategorija "samo proveravam gde mi je zahtev" poziva prestaje da postoji.

---

**Uvođenje Service Desk-a ne traži da prelomite organizaciju kako bi se uklopila u alat — alat se uklapa u nju. Svaki tim radi na svoj način, korisnici imaju jednostavno mesto za prijavu i praćenje, a rukovodstvo vidi celokupnu sliku odjednom. Cena po rešenom zahtevu opada, bez smanjenja kvaliteta usluge.**

# Poslovni korisnici i ugovorene obaveze

Veliki B2B klijenti su istovremeno najvredniji i najzahtevniji deo korisničke baze. Ne opraštaju propuste, očekuju da se ugovoreni rokovi prate automatski i da kvartalni pregledi budu spremni bez molbe, a kada se razočaraju — odlaze konkurenciji. Ručno vođenje tih odnosa u tabelama je prvi korak ka gubitku ugovora. Sistemi Service Desk poslovne klijente tretira kao poseban tip korisnika — sa sopstvenom strukturom, ugovornim rokovima i izveštajima koji se generišu u trenutku kad zatrebaju.

## Organizaciona struktura

Veliki poslovni klijent nije "kompanija sa 200 zaposlenih" — on je struktura: filijale po regionima, centralna kancelarija, regionalni koordinatori, IT timovi, cross-funkcionalne grupe. **Sistemi Service Desk** tu strukturu podržava kroz fleksibilne grupe kontakata koje se mogu međusobno ugnježdavati. Jedna osoba može pripadati u više grupa istovremeno — na primer, istovremeno u grupi svoje filijale i u funkcionalnoj grupi IT koordinatora. Kada se struktura kompanije promeni, menja se konfiguracija grupe, a pristupi se automatski prilagođavaju.

## Nasleđivanje pristupa i uloge

Kada se grupe organizuju hijerarhijski, podređene grupe nasleđuju pristupe od nadređenih. Koordinator u centrali automatski vidi sve što vide kolege u grupama ispod njega, bez potrebe da se pristupi ručno dodeljuju za svaku novu filijalu. Svaka grupa može imati svoje vlasnike — osobe koje upravljaju

njenim članstvom i pravima. Članstvo u grupi i uloga vlasnika mogu biti i vremenski ograničeni, što je praktično za privremene projekte, zamene tokom odsustva ili rotaciju odgovornosti.

## SLA obaveze

Rokovi reakcije i rešavanja za poslovnog klijenta definisani su ugovorom — a sistem ih automatski primenjuje na svaki novi zahtev, umesto podrazumevanih rokova za fizička lica. Kada se rok bliži isteku, eskalacija obaveštava rukovodioca u servisu i koordinatora kod klijenta pre nego što se rok prekrši. To obično dovodi do brze intervencije ili dogovora o produženju — a ne do penala i narušenog odnosa. Prekoračenje se ne otkriva kada klijent pozove da pita, nego pre nego što se uopšte dogodi.

## Izveštavanje u trenutku

Na kraju kvartala, koordinator klijenta otvara izveštaj u svom pregledu: broj zahteva, prosečno vreme rešavanja, broj prekoračenih rokova, ukupan trošak po lokaciji. Ne čeka dva dana spajanja podataka iz pet izvora — izveštaj se generiše za nekoliko minuta. Pregovori o produženju ugovora idu sa konkretnim brojevima u rukama, ne sa anegdotama.

---

**Poslovni klijent oseti da ga sistem razume — jer ga u sistemu i zaista vodi ozbiljno. Njegove filijale, njegovi koordinatori, njegova hijerarhija prikazani su onako kako on stvarno radi.**

**ADRESA**

Zorana Žunkovića 17  
Beograd, Srbija

**EMAIL**

[office@sistemi.rs](mailto:office@sistemi.rs)

[www.sistemisolutions.com](http://www.sistemisolutions.com)



