

Zadanie rekrutacyjne – staż w Dziale IT

ITSM – zastosowanie dobrych praktyk biblioteki ITIL

Jesteś pracownikiem Działu IT, pracujesz w zespole ServiceDesk.

Dział IT, w którym pracujesz świadczy usługi wykorzystując „dobre praktyki” biblioteki ITIL. Na tej podstawie wdrożył moduł ServiceDesk, w którym przechowywane są wszystkie zgłoszenia od użytkowników końcowych (REQ, INC, PRB, CHG, ORD). Aktualnie zespół ServiceDesk pracuje nad projektem „**KnowledgeBase**”, który jest elementem systemu IT Service Management.

Jako pracownik Działu IT stajesz przed zadaniem wykreowania koncepcji oraz zbudowania bazy wiedzy, która znajdzie zastosowanie wśród pracowników Działu IT.

Przeanalizuj poniższe punkty i odpowiedz na poniższe pytania:

1. Czym jest baza wiedzy? Jakie cechy powinna posiadać?
2. Jakie wartości dodane dla Działu IT może przynieść wdrożenie „KnowledgeBase”?
3. Jakie znasz rozwiązania/narzędzia dostępne na rynku, które wspomogłyby budowę bazy wiedzy Działu IT?
4. Jakie według Ciebie elementy (kategorie) powinny znaleźć się w bazie wiedzy? Czy uwzględniłbyś w bazie wiedzy elementy typu „Known Errors” oraz „Workarounds”?

Ponadto powtarzającym się znanym błędem w przedsiębiorstwie jest problem zgłaszany przez użytkowników końcowych jako „Niedziałające wydruki” (Przedsiębiorstwo posiada serwer wydruków, drukarki skonfigurowane na serwerze/sieciowe).

Odpowiedz na poniższe pytania:

1. Jaka może być przyczyna powstawania problemów?
2. Jakie kroki wykonałbyś podczas diagnozowania możliwych przyczyn wystąpienia awarii?
3. Jakie elementy powinny podlegać weryfikacji, w celu rozwiązania problemu.
4. Jaki wpływ na organizację ma jedna niesprawna drukarka?
5. Jaki wpływ na organizację ma niesprawny serwer wydruków?
6. Jakie priorytety przyjmują poszczególne przypadki (jedna drukarka, serwer wydruków)?

Z racji, że problem zgłaszany jest bardzo często, Twój przełożony poprosił Cię o przygotowanie krótkiej instrukcji (krok po kroku) rozwiązania tego problemu.

W razie pytań zapraszamy do kontaktu! Swoje rozwiązanie prześlij na adres: aswiderek@phoenixcontact.com