

# EURO

PODPORA UPORABNIKOM

[izidor.golob@um.si](mailto:izidor.golob@um.si)

# Podpora uporabnikom

- 1. Umestitev/definicija „Podpore uporabnikom“*
- 2. Cilji WP*
- 3. Zaključek*

# Podpora uporabnikom

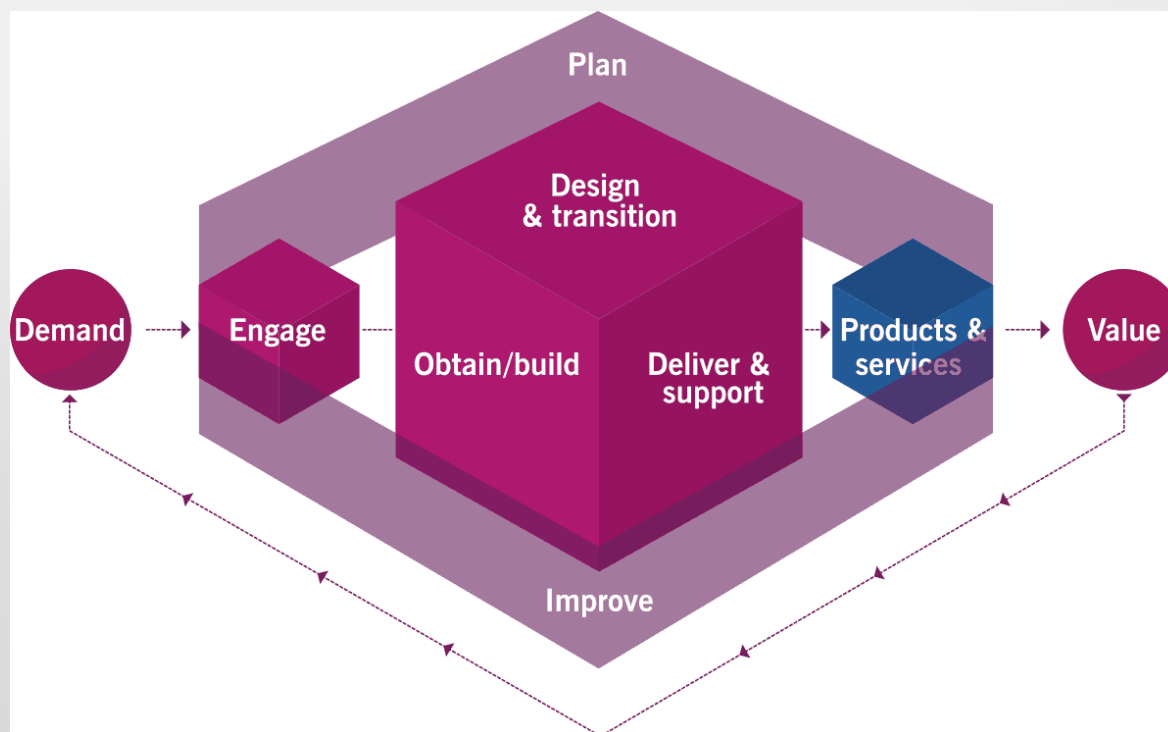
## Definicija



SLING EURO

### ***Služba za pomoč uporabnikom (service desk) po ITIL:***

- Enotna vstopna točka med ponudnikom storitve in uporabniki. Tipična služba za pomoč uporabnikom (angl. service desk) upravlja z incidenti ter servisnimi zahtevki, in prav tako izvaja komunikacijo z uporabniki



VIR: ITIL  
Foundation, ITIL 4,  
Axelos, 2019

# Podpora uporabnikom

## Definicija



- ***cilj podpore uporabnikom je uporabnikom pravočasno zagotoviti visoko-kakovostno storitev***
- ***z razvojem področja upravljanja storitev se je razvijalo tudi področje podpore, in je iz tipičnega help desk (IT-osredotočenje) preraslo v podporo uporabnikom (osredotočenje IT-storitev, IT kot storitev – ITSM)***
- ***V ITIL 4 je podpora uporabnikom ena izmed 34 t.i. praks***
- ***Ne gre samo za tehnično pomoč, temveč za pripravo, razlaganje in koordinacijo***
- ***Podpora uporabnikom je koordinacijska točka za upravljanje incidentov ter servisnih zahtevkov***
- ***Ključni vidik uspešne podpore uporabnikom je praktično razumevanje širšega poslovnega konteksta, poslovnih procesov in uporabnikov***

# T21.3: Prenos znanja / Razvoj storitve

## Cilji WP



- definirana bo nivojska struktura podpore uporabnikom
- izbran, nameščen in konfiguriran bo enotni informacijski sistem za podporo uporabnikom
- izvedeno bo izobraževanje uporabnikom
- definirani bodo osnovni dokumenti, politika
- potekala bo izmenjava znanja, izkušenj preko tvorjene baze znanja, srečanj, delavnic
- **Izvajala se bo Podpora uporabnikom**

# T21.3: Prenos znanja / Razvoj storitve

## Dodatne aktivnosti WP



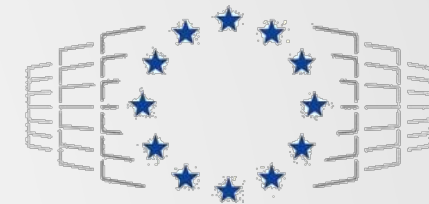
- pripravljen bo načrt za nenehno izboljšavo (Continual Improvement Plan)
- definiranje KPI za Podpore uporabnikom
- merjenje zrelosti podpore uporabnikom
- pridobivanje mnenj uporabnikom o zadovoljstvu s storitvijo

- Različni nivoji podpore različnim uporabnikom
- Raznolike izkušnje in prakse izvajanja nudenja podpore med partnerji
- Težnja k čim večji standardizaciji in avtomatizaciji reševanja zahtevkov ob pravilnem obravnavanju (i) incidentov ter (ii) zahtevkov za spremembe
- Identifikacija možnih izboljšav storitev in implementacija



SLING EURO

# Thanks!



**EuroHPC**  
Joint Undertaking

This project has received funding from the European High-Performance Computing Joint Undertaking (JU) under grant agreement No 951732. The JU receives support from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme and Germany, Bulgaria, Austria, Croatia, Cyprus, Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, Greece, Hungary, Ireland, Italy, Lithuania, Latvia, Poland, Portugal, Romania, Slovenia, Spain, Sweden, United Kingdom, France, Netherlands, Belgium, Luxembourg, Slovakia, Norway, Switzerland, Turkey, Republic of North Macedonia, Iceland, Montenegro