

# Zadání Interim projektu

---

## Název projektu

Návrh a implementace procesu trvalého zlepšování služby Technická podpora zákazníkům

## Popis projektu/problém

Společnost ALC poskytuje svým zákazníkům technickou podporu vztahující se k dodávaným softwarovým řešením. Technická podpora je poskytována telefonicky a prostřednictvím elektronické pošty. Společnost cítí potřebu zavést interní proces trvalého zlepšování této služby založený na pravidelném vyhodnocování kvality a efektivity služby a implementaci nápravných opatření.

## Cíle projektu

Navrhnout a implementovat proces trvalého zlepšování služby Technická podpora.

## Hlavní výstupy projektu

- Analýza současné služby Technická podpora.
- Návrh nových SLA a metrik (KPI) pro měření kvality a efektivity služby.
- Návrh manažerských výstupů pro sledování KPI a jejich případná realizace na MS SQL Reporting Services.

## Typická náplň práce

- Analýza dokumentace a chodu stávající služby Technická podpora.
- Jednání s pracovníky technické podpory.
- Zjišťování zpětné vazby od zákazníků (např. telefonicky, e-mailem, dotazník na webu).
- Návrh změn v chodu služby, v SLA, KPI, ve vzoru servisní smlouvy se zákazníky apod.
- Návrh manažerských výstupů a jejich realizace.
- Určení úzkých míst a návrh nápravných opatření.
- Sledování dopadu změn a vyhodnocení zlepšení.

## O firmě

Společnost ALC, spol. s r.o. se zaměřuje na vývoj vlastních softwarových řešení postavených na technologiích a platformách společnosti Microsoft. Kromě vývoje informačních systémů poskytuje ALC komplexní služby spojené s prodejem, nasazením a podporou těchto systémů.

Stěžejní produkty společnosti tvoří informační systémy pro oddělení správy informačních a komunikačních technologií (ICT): ALVAO Asset Management a ALVAO Helpdesk, které používá více než 500 zákazníků v České a Slovenské republice. Společnost má statut Microsoft Gold Certified Partner. V současné době zaměstnává 10 osob.

Garant za ALC: Ing, Roman Ježdík, jezdik@alc.cz, tel. 604 927 690