



Microsoft  
Dynamics AX

**SUPPORT**

WSPARCIE SERWISOWE  
 arpideas

## O ARP IDEAS

Wspieramy w doborze, wdrażaniu oraz utrzymaniu systemów informatycznych. Od wielu lat dostarczamy technologie Microsoft wspierające funkcjonowanie działów IT, jak i całych przedsiębiorstw. Nasze oprogramowanie i zaimplementowane rozwiązania pomogą Twojej firmie efektywnie:

- produkować,
- promować i sprzedawać produkty,
- zarządzać i rozliczać przedsięwzięcia,
- oraz komunikować się wewnątrz organizacji.



Nasza wiedza i umiejętności pozwalają projektować i wdrażać systemy ERP, CRM oraz wspomagające zarządzanie i komunikację w firmie. Jako certyfikowany Partner Microsoft działamy zgodnie z najlepszymi praktykami zalecanymi przez Microsoft.

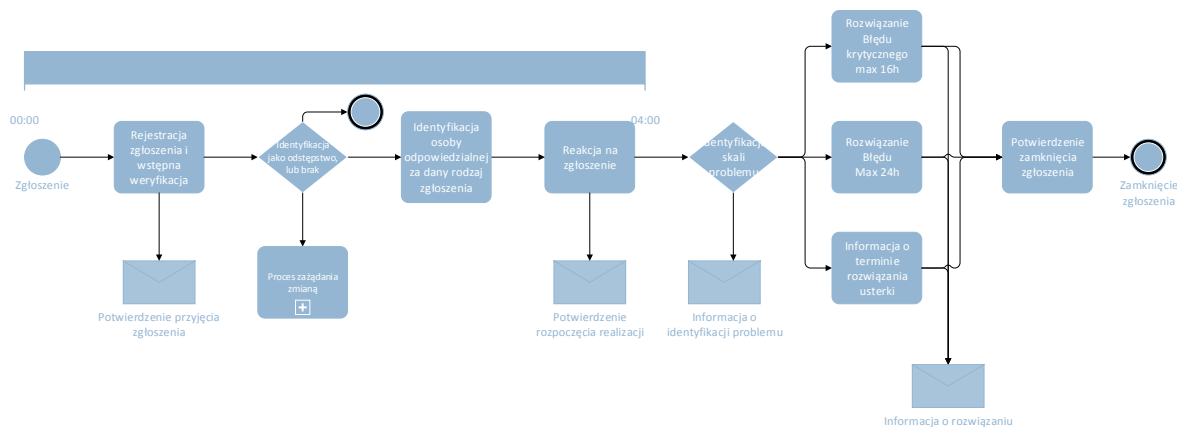
## WSPARCIE POWDROŻENIOWE MICROSOFT DYNAMICS AX

ARP Ideas zapewnia monitoring automatyczny usług przy użyciu System Center Monitoring Pack dla systemów Windows. Umożliwia to prowadzenie monitoringu dostępu do usług oraz monitoringu wydajności. System Center Monitoring Pack jest dostępny dla Windows Server 2012, Windows Server 2008, 2008 R2, 2003 oraz Windows 2000 Server. Wdrożenie narzędzia pozwoli na działanie proaktywne w momencie wystąpienia spadku wydajności serwerów, a nie dopiero w razie ich niedostępności. Kontrola wydajności pozwoli też na łatwiejsze zidentyfikowanie problematycznych obszarów i optymalizację środowiska oraz kodu.

Zgodnie z zasadami dostarczenia usług serwisowych dla zgłoszeń serwisowych przygotowujemy tzw. jedną bramkę. Dla zgłoszeń rejestrowanych w dni robocze w godzinach od 7-17 gwarantujemy reakcję w ciągu maksymalnie 4h od momentu zgłoszenia. Przez reakcję rozumiane jest podjęcie działań przez osobę kompetentną do zajęcia się zgłoszeniem.



Zgłoszenie obsługujemy w procesie „Incident management” wg następującego schematu:



Kanały przyjmowania zgłoszeń:

- Ze względu na konieczność spójnej rejestracji zgłoszeń oraz zapewnienie możliwości raportowania, a w konsekwencji ciągłego podnoszenia jakości serwisu, zgłoszenia przyjmujemy w aplikacji dedykowanej do obsługi zgłoszeń z możliwością śledzenia postępu zgłoszenie i wymiany informacji. Wychodząc naprzeciw potrzebom klienta będą także przyjmowane zgłoszenia innymi kanałami, jednak w takim wypadku czas reakcji będzie liczony od momentu wpisania zgłoszenia do systemu.
- Błędy krytyczne – udokumentowana awaria pracy Oprogramowania wynikająca z analizy Wykonawcy, polegająca na zatrzymaniu pracy Oprogramowania, niemożliwa do usunięcia pomimo sprawnego działania środowiska informatycznego i ponownego uruchomienia Oprogramowania.
- Błędy – powtarzalne i udokumentowane wadliwe funkcjonowanie Oprogramowania wynikające z winy Wykonawcy, które powoduje błędne przetwarzania danych lub niemożliwość przetwarzania danych, dla funkcji wykorzystywanych w sposób powtarzalny w trybie dobowym.
- Usterka – powtarzalne i udokumentowane wadliwe funkcjonowanie Oprogramowania wynikające z winy Wykonawcy, niebędące błędem ani błędem krytycznym.
- Odstępstwo od potrzeb – rejestrujemy także zdarzenia, które wg zgłaszających użytkowników systemu są działaniami niepożądanymi, ale wynikają z zaprojektowanego sposobu działania systemu (w zakresie modyfikacji lub standardu)

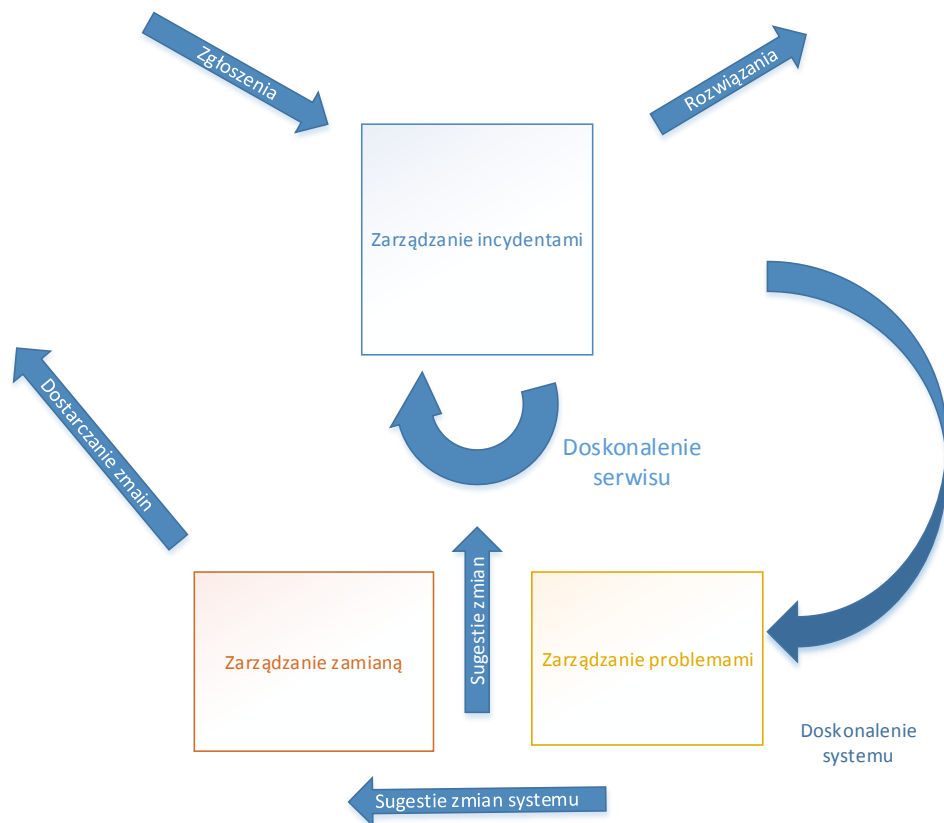


- Incydent niepotwierdzony – W przypadku odrzucenia incydentu, jako niekwalifikującego się do żadnych z powyższych kategorii. Informacja również jest rejestrowana, aby w przypadku wielu zgłoszeń danego typu przeprowadzić głębszą analizę i wdrożyć czynności naprawcze np. w postaci dodatkowych szkoleń, zmian w dokumentacji lub sugestii zmian w systemie (np. w przypadku mało intuicyjnych interfejsów).

Każdy incydent jest dodatkowo opisywany następującymi tagami wykorzystywanymi następnie w procesie doskonalenia serwisu:

- Identyfikator procesu, którego dotyczył incydent,
- Rola, dla której występował incydent
- Zakres (wszyscy użytkownicy, jeden)
- Opis platformy użytkownika, (jeśli incydent dotyczył platformy)
- Warstwa związana z incydem (interfejs, aplikacja, baza)
- Typ rozwiązania (instrukcja/konfiguracja/implementacja)

Dzięki wdrożeniu spójnego narzędzia obsługi incydentów usługi serwisowe implikują następujące procesy doskonalenia:



Jakość realizacji incydentów jest monitorowana w celu:

- Skrócenia czasów obsługi
- Zmniejszenia ilości zgłoszeń
- Sugestii optymalizacji systemu
- Sugestii optymalizacji infrastruktury

Niezależnie od raportowania incydentów cyklicznie monitorujemy jakość serwisu w odczuciu użytkowników, w zakresie ilości incydentów, czasów reakcji i sposobów rozwiązań.

Podstawowe wskaźniki dla serwisu:

- Ilość incydentów
- Ilość błędów
- Ilość błędów krytycznych
- Czasy reakcji
- Czasy naprawy błędu
- Ilość procedur naprawczych sugerowanych przez serwis

Napisz lub zadzwoń, przedstaw własne oczekiwania i oceń, czy warto się z nami spotkać. Prześlimy potencjalne rozwiązania z oferty Microsoft i ARP Ideas dla Twojej firmy. Spotkanie z konsultantem to niezobowiązująca konsultacja merytoryczna.

Zapraszamy do kontaktu

[biuro@arpideas.pl](mailto:biuro@arpideas.pl)

tel. 61 624 27 52

