

ALVAO

Jak Cambridge International School digitalizovala IT s ALVAO



Výzva

- Chybí systematická správa IT služeb.
- Evidence majetku je pouze na papíře a v nepřehledných tabulkách.
- Není kapacita pro strategické projekty.



Řešení

- Jednotný systém pro řešení žádostí s jasně nastavenými prioritami (SLA).
- Efektivní správa hardwaru i softwaru.
- Nativní integrace s Microsoft technologiemi.



Přínos

- Požadavky jsou přehledně evidovány a mají nastavené termíny vyřešení.
- Uživatelé hlásí svoje požadavky pouze jedním standardním způsobem.
- Ucelený přehled o počtu zařízení, softwaru i fázích životního cyklu.



Výsledek

- Jednotný systém pro řízení služeb pro celou univerzitu.
- Přesné plánování rozpočtu.
- Více času na rozvoj strategických projektů.

“ALVAO jsem si vybral i proto, že pokrývá ITIL procesy, které jsem chtěl v oddělení IT zavést. Potřebovali jsme jasně definované služby, SLA a automatizované workflow.”

**Michal Kováč, manažer IT,
Cambridge International School**



ALVAO

Univerzita Pardubice zkrátila dobu řešení požadavků ze dnů na hodiny díky ALVAO



Výzva

- Požadavky se hlásí ústně nebo emailem.
- Zaměstnanci i studenti často nevědí, na koho se svým problémem obrátit.
- I drobné problémy se řeší v řádu dní.



Řešení

- Intuitivní servisní katalog sloužící jako jednotné kontaktní místo.
- Každá žádost má jasně definovaný proces řešení i prioritu.
- Integrace s důležitými Microsoft systémy.



Přínos

- Zaměstnanci i studenti mají přehled o stavu svých požadavků a termínu vyřešení.
- Snadné sdílení důležitých informací prostřednictvím báze znalostí.
- Digitalizace klíčových procesů a agend.



Výsledek

- Jednotné kontaktní místo pro 8500 uživatelů.
- Vyřešení požadavků v řádu hodin.
- Vybudování důvěry mezi žadateli a řešitelskými týmy.

“Největší benefit vnímám v tom, že jsme vybudovali jednotné kontaktní místo pro studenty a zaměstnance, a propojili jsme spolupráci týmů, které se starají o služby.”

**Petr Švec, vedoucí oddělení správy,
Univerzita Pardubice**

