**Техническое задание**

# Цели проекта внедрения системы HelpDesk

Внедрение системы Service Desk ставит следующие цели:

* Повышение качества услуг, предоставляемых конечным пользователям
* Формирование единого информационного пространства по предоставлению и сопровождению ИТ-сервисов
* Повышение прозрачности поддержки пользователей (клиентов)
* Более эффективное использование существующих ИТ-ресурсов
* Создание предпосылок для оказания ИТ-сервисов более высокого качества

# Задачи проекта

В рамках достижения указанных целей необходимо решать следующие задачи.

**Улучшение качества обслуживания пользователей, повышение удовлетворенности пользователей**

* Организация единой точки контакта с клиентами. Клиентам предоставляются разные каналы связей. Для службы поддержки все должно приходить в один канал: заявка/обращение.
* Сокращение времени выполнения запросов.
* Создание инструментов контроля качества выполнения работ по запросам.
* Ведение и контроль фактического выполнения соглашения об уровне обслуживания.
* Предоставления пользователям актуальной информации, своевременное информирование пользователей о внедряемых изменениях и других работах.

**Получение актуальной информации по загрузке исполнителей.**

* Оценка трудозатрат и качества выполнения запросов исполнителями, прежде всего с привлечением непосредственного Заказчика данной работы.
* Формирование нормативов на стандартные работы, классификация выполняемых работ.
* Унификация процессов управления запросами и оказания услуг.

# Спецификация Service Desk

В отдельном документе **1\_КаталогУслуг.xlsx**