

CASE STUDY Z OBSZARU IT

Instrukcja dla Kandydata

I. Wprowadzenie

Zadanie polega na analizie dostarczonych informacji, wypracowaniu rozwiązań opisanych problemów.

II. Informacje ogólne na temat firmy

„Blue Cube” to firma wykonawstwa generalnego w branży budowlanej z wieloletnią tradycją, ciesząca się ogromnym zaufaniem wśród swoich klientów, na które nieprzerwanie pracuje od 1975 r. Prowadzi działalność na terenie całej Polski – kooperuje z wieloma podwykonawcami oraz wchodzi we współpracę z poważnymi, liczącymi się na rynku Inwestorami.

„Blue Cube” posiada siedzibę w Warszawie. Na terenie Polski działa w oparciu o sieć 5 oddziałów i dwóch biur terenowych. Firma zatrudnia w Polsce ok. 700 osób.

W związku z wprowadzeniem nowej strategii firmy, przed obszarem IT został postawiony szereg nowych wymagań dotyczących bezpieczeństwa IT oraz zastosowania narzędzi umożliwiających rozliczanie i kontrolowanie procesów zachodzących w sieci, monitorowanie wykorzystania zasobów sprzętowych serwerów i stacji roboczych. Jako priorytet działalności obszaru IT uznano zapewnienie szybkiej i efektywnej obsługi użytkowników programów tak, aby realizowane procesy i projekty były skutecznie wspierane przez infrastrukturę IT. W firmie został wdrożony „szyty na miarę” program CUBE, który integruje procesy finansowe, kadrowe, logistyczne, zakupowe, itp.

Pracownicy charakteryzują się wiedzą informatyczną na poziomie podstawowym – potrafią pracować na programie CUBE, ale nie radzą sobie z jakimikolwiek odstępstwami od normy.

III. Opis sytuacji problemowej

1. Program CUBE przestał przyjmować komunikaty, co spowalnia lub zatrzymuje realizowane procesy w firmie:
 - a) Komunikaty wysyłane mailem do serwera nie są przyjmowane, a jako odpowiedź wysyłana jest informacja o błędzie w komunikacie (użytkownik nie zmienił ani treści, ani formy komunikatu – wysyłał tak, jak zawsze);
 - b) Resetowanie własnej „końcówki” systemu oraz ponowne uruchamianie komputera nie pomaga.

Twoim zadaniem jest zaproponować rozwiązanie przedmiotowego problemu z obszaru IT, tj.:

1. Przyjąć zgłoszenie od użytkownika (zaproponować sposób przyjęcia zgłoszenia, informacja zwrotna o postępach w usuwaniu awarii, określenie czasu reakcji – czy IT zmieni swoje plany dzienne czy ustawi zadanie w kolejce);
2. Podjąć odpowiednie działania (jakie działania, jak duże siły IT są delegowane do naprawy komunikacji systemu, w jaki sposób jest prowadzona komunikacja z użytkownikami).