

IT podpora

IT podpora (angl. IT Support nebo Technical Support) je soubor služeb zaměřených na zajištění bezproblémového provozu informačních a komunikačních technologií (ICT) v organizaci nebo pro koncové uživatele. Cílem IT podpory je rychle řešit technické problémy, poskytovat poradenství a zajišťovat stabilitu, bezpečnost a dostupnost IT systémů.

Úrovně IT podpory

IT podpora se obvykle člení do několika úrovní (tzv. support tiers), podle složitosti problémů a kvalifikace techniků:

Úroveň 1 (L1 – Help Desk / Frontline Support)

První kontakt s uživatelem. Řeší základní problémy: zapomenutá hesla, problémy s přihlášením, základní konfigurace zařízení. Pokud problém nelze vyřešit, přeměruje ho na vyšší úroveň.

Úroveň 2 (L2 – Technical Support)

Pokročilejší technická podpora. Řeší problémy se softwarem, síťovými službami, konfigurací aplikací nebo hardwarovými poruchami. Často pracuje vzdáleně.

Úroveň 3 (L3 – Expert / Engineering Support)

Nejvyšší odborná úroveň. Zahrnuje vývojáře, systémové administrátory nebo specialisty na konkrétní technologie. Řeší závažné chyby, ladí výkon systémů nebo navrhuje architektonická řešení.

Úroveň 4 (L4 – External / Vendor Support)

Podpora poskytovaná výrobcí hardwaru nebo softwaru (např. Microsoft, Cisco, Oracle). Zapojena, pokud problém nelze vyřešit interně.

Formy poskytování IT podpory

Lokální podpora – technik přímo na místě (tzv. on-site support).

Vzdálená podpora – pomoc prostřednictvím telefonu, chatu, e-mailu nebo vzdáleného přístupu k zařízení.

Self-service portál – uživatelé si sami vyhledají řešení v databázi znalostí (knowledge base) nebo prostřednictvím FAQ.

Outsourcing – podpora je zajišťována externí firmou (např. managed service provider – MSP).

Klíčové nástroje IT podpory

Helpdeskový systém (např. Jira Service Management, Zendesk, Freshdesk) – pro správu požadavků a sledování incidentů.

Vzdálený přístup (např. TeamViewer, AnyDesk, Microsoft Remote Desktop).

Správa zařízení (MDM/UEM – např. Microsoft Intune, Jamf).
Monitoring a výstrahy (např. Nagios, Zabbix, Datadog).

Měření efektivity IT podpory

Průměrná doba řešení (Average Resolution Time)
První kontakt – vyřešeno (First Contact Resolution Rate – FCR)
Spokojenost uživatelů (Customer Satisfaction – CSAT)
Počet opakovaných incidentů

Související pojmy

[[ITIL]] – rámec pro správu IT služeb
[[Helpdesk]]
[[Incident Management]]
[[Service Desk]]
[[DevOps]]

From:
<https://serviceit.cz/> - IT ENCYKLOPEDIE

Permanent link:
https://serviceit.cz/doku.php?id=it_podpora

Last update: **2026/01/01 15:38**

