



Petra

Jak to vidím



- » starám se o to, aby mně svěřená část SW fungovala jak má
- » to zahrnuje také určitou „detektivní práci“ = nápravu chyb, proč něco nefunguje

Nejvíce mě z práce baví



1. najít příčiny a vyřešení technického problému
2. spokojenost uživatelů, když vyřeším jejich problém

Moc mě z pracovních činností nebaví



1. dlouhé schůzky s malým přínosem
2. když se řešení jednoho požadavku změnil v ping-pong

Rozdělení mého pracovního času



administrativa,
udržování
dokumentace,
reporting, schůzky

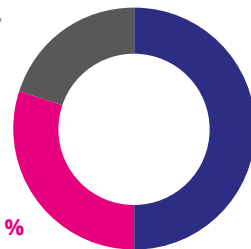
20 %

řešení
změnových
požadavků
a požadavků
na vývoj

30 %

50 %

zajištění správného
chodu online systému
/ jeho funkcionalit



opravy chyb systémů

*zpracování požadavků
na změny*

*kontrola fungování
systémů*

reporting

Můj typický pracovní den



- » začínám kontrolou emailů a řeším, kdy je potřeba něco ověřit, vyzkoušet, vysvětlit
- » poté kontroluji, zda se v noci zpracovala data tak, jak měla
- » dále řešíme změnové požadavky a požadavky na vývoj nových funkcionalit
- » řešení požadavků je o analýze (hledání chyb v kódu, či v SQL databázi), návrhu řešení, otestování a o finálním nasazení

Můj typický pracovní týden



- » v týdnu se také účastníme některých porad a schůzek, kde se řeší aktuální i plánované akce týkající se námi spravovaného systému i celé firmy (např. dopady nových legislativních opatření, které bude potřeba dodržovat)
- » dokončují se opravy
- » na měsíční bázi se většinou ještě generují data k pravidelným reportům či jiným výstupům (nejčastěji pro další oddělení firmy)

Samostatnost vs. týmovost práce



60 %

samostatná
práce

10 %

práce
s kolegy
v týmu

30 %

práce
s klientem



Nejvíce komunikuji s

- » s business zadavateli úkolu (jakýkoliv manažer týmu, co používá ten systém)
- » s vývojáři
- » s testery
- » s operátory helpdesku (ne osobně, ale automaticky přes systém)

JAK ZÍSKAT POZICI

Ideální člověk na tuto pozici je



1. zodpovědný a pečlivý
2. ochotný a vstřícný
3. časově flexibilní (zásahy jsou často mimo běžnou pracovní dobu)

Hard skills



1. office nástroje: především Excel (alespoň základní vzorce)
2. základy SQL (příkazy pro vyhledávání v databázi) jsou výhodou
3. práce s daty v různých formátech (např. XML)

Soft skills



1. analytické myšlení (chuť se ptát „proč“)
2. time management (plánování času i priorit)
3. spolupráce a komunikace v týmu i napříč firmou

Mezioborová inspirace



- Z jakého oboru**
- » jakýkoliv obor, ve kterém váš klient (firma) podniká
 - » např. pro kódování aplikace pro banku je dobré znát fungování bank

- Jaká dovednost/znalost**
- » znalost fungování businessu (produkt, procesy) a klienta (firmy)

Práci mi pomohlo získat



- Během přípravy na pohovor**
- » zopakování si základů SQL (základní příkazy)
 - » trénování analytického myšlení pomocí úloh na internetu

- Během pohovoru**
- » představila jsem všechny relevantní business zkušenosti z minulosti včetně studentských projektů (konkrétně jsem na tom představila praxi s business analýzou, i když to byla zkušenost menší)
 - » doptat se na podobu procesů, které budou tu práci ovlivňovat

Doporučení těm, kdo mají o tuto pozici zájem



- » dej si dohromady všechny praktické zkušenosti
- » před přijímacím řízením si zopakuj i základní technickou teorii

- Studuj, uč se**
- » základy SQL
 - » fungování helpdesku v dané firmě
 - » aplikace, se kterými se na helpdesku pracuje, a jak fungují
 - » obor, kde helpdesk bude (hlavní činnost, produkt a používané technologie)

- Zkoušej v praxi**
- » zkoušej si opravit vlastní SW podle oficiálních návodů vydavatele (např. po nedokončené aktualizaci operačního systému si sám/a dohledej příčiny problému a odstraň je)
 - » zapoj se do studentských projektů či realizuj vlastní

TECHNICAL SUPPORT

ROZDÍL ÚROVNĚ

Junior



- » nečeká se, že zná systém klienta, ale to, že se s ním rychle seznámí
- » nepotřebuje mít komplexní přehled
- » tato pozice se dá považovat za jednu ze vstupních pozic do IT bez nutnosti hlubšího vhledu do oboru

Senior



- » má celkový přehled o systému klienta
- » chápe souvislosti a dopady prováděných úprav
- » má být schopen přijít s odpovídajícím řešením v kratším čase než junior
- » musí vědět, co je třeba k řešení zajistit
- » ideálně má také umět stávající řešení optimalizovat

- Průměrný posun z juniora na seniora**
- » 1–2 roky

BUDOUCNOST

Vývoj pozice za 3–5 let



- » pozici by mohla ovlivnit ještě více automatizace, která by mohla pokrýt část rutinní práce a přispět k rychlejšímu řešení vzniklých problémů

- Doporučené vzdělávání pro budoucnost**
- » seznamovat se např. s novými tech trendy v oblasti správy databází