

HelpDesk



Hlavní přínosy produktu

- ☞ Efektivní **vyřizování** požadavků
- ☞ Průběžná **kontrola** vyřizování požadavků, interaktivní kontakt s uživatelem
- ☞ **Návaznost** na evidenci verzí produktů
- ☞ Průběžné doplňování **znalostní databáze**
- ☞ **Reporting** - statistické údaje o nákladech na provoz HelpDesku a vytížení řešitelů

Hlavní součásti produktu

- ☞ Strukturované **formuláře** pro záznam požadavků
- ☞ **Workflow** vyřizování požadavků včetně návazností na spolupracující prostředky
- ☞ Průběžně doplňovaná **znalostní databáze**
- ☞ Interaktivní nástroje pro **reporting**

Popis

Služba HelpDesk je souborem prostředků pro příjem požadavků na správu a údržbu provozovaných systémů a jejich efektivní vyřizování.

Uživatelé služby předávají svoje požadavky pomocí strukturovaných formulářů, které umožňují rychlou kategorizaci požadavku a jeho předání příslušným specialistům.

Pro snazší vyřízení využívá v maximální míře znalostní databáze a odpoví na často kladené otázky.

Uživatel má průběžně k dispozici informace o stavu vyřizování požadavku a možnost jeho doplnění či eskalace.

Součástí aplikace jsou i prostředky pro získání souhrnných přehledů o vynaložených nákladech na správu a údržbu produktů podle zvolených kritérií.



Vybrané reference

Ministerstvo zahraničních věcí ČR
Ministerstvo spravedlnosti ČR

Základní funkce aplikace

Uživatelský pohled

Pro jednoduchý přístup je uživatelský pohled zpracován na portálovém či webovém prostředí a skládá se z modulů:

modul zadání a sledování požadavků

zadávání požadavků s využitím číselníků pro vybrané položky (vkládání příloh), možnost doplnění zadání, sledování stavu vyřizování (urgence), potvrzení (neschválení) řešení

interaktivní zobrazování znalostní databáze

automatické zobrazování řešených problémů již při zadávání požadavku, vyhledávání podle kategorií a standardní funkce pro fulltextové vyhledávání

správa SLA služeb

zobrazení zákaznického SLA – základní parametry a aktuální stav, zobrazení vybraných položek SLA význačných pro zákazníka

modul pro elektronickou distribuci

slouží k automatické distribuci dat k zákazníkovi, zobrazení informací o verzi, nástroj pro stažení zdrojů nové verze

správa přístupových práv zákazníka

evidence uživatelů zákazníka pověřeným pracovníkem včetně definice úrovně přístupových práv

uživatelská Nápověda

stručné návody pro jednotlivé moduly

Interní pohled

příjem a potvrzení příjmu požadavků

převzetí požadavku a informace uživatele o zahájení vyřizování požadavku, případně žádost o doplnění požadavku

kategorizace a přidělení požadavku specialistům

Porovnání požadavku se znalostní databází, výběr vhodných specialistů a přidělení konkrétní osobě či skupině osob k jeho řešení

řešení požadavku

Řešení předmětu požadavku, záznamy o provedených zásazích, záznamy o úpravách komponent a produktů, jichž se zásahy dotkly, záznamy o časové náročnosti zpracování požadavku a vykázaných odpracovaných hodinách

kontrola dodržování termínů pro řešení

vedoucí pracovníci mají k dispozici prostředky k průběžné kontrole plnění termínů včetně upozornění na možnost jejich překročení včetně automatické časové eskalace

vyřízení požadavku

Provedení záznamu o vyřízení požadavku, kontrola a odsouhlasení řešení, komplexní výkaz o řešení požadavku včetně souvisejících nákladů, informování uživatele o uzavření požadavku

průběžné informace o stavu požadavků

aplikace průběžně informuje o řešení požadavků, poskytuje přehledy aktuálního stavu požadavků podle požadovaných kritérií, produktů, řešitelů, období apod.

správa znalostní databáze

rychlé a efektivní předávání informací o vyřešených požadavcích, jejich přesný popis a účinné sdílení