

# proxio | HELPDESK



**Každá organizace řeší problematiku neustále vznikajících požadavků a problémů. Systém HelpDesk nabízí nástroj pro efektivní a rychlou správu uživatelských požadavků přizpůsobený podmínkám ve Vaší organizaci. Pomocí obecného workflow je však možné vyřešit mnohem více než správu IT.**

## **| Charakteristika**

Systém HelpDesk je komplexním nástrojem pro vnitřní správu organizace. Jeho základem je modul Správa požadavků, který umožňuje rychlou a efektivní reakci na uživatelské žádosti. Použití modulu není omezeno na správu ICT. Modul je koncipován jako obecný nástroj, který slouží pro sběr, řešení, správu a následné vyhodnocování uživatelských hlášení, úkolů od nadřízených nebo schvalovacích požadavků. Jeho základem je obecně definovatelný vstupní formulář a proces řešení (workflow). Díky rozhraní webových služeb je také možné Správu požadavků velmi snadno napojit na libovolný externí systém například za účelem schvalování smluv, objednávek či faktur. Další moduly systému (Znalostní báze, Evidence IT majetku, Rezervační systém a další) vhodně doplňují řešení potřebné k vnitřní správě organizace.

## **| Přehled hlavních funkcí**

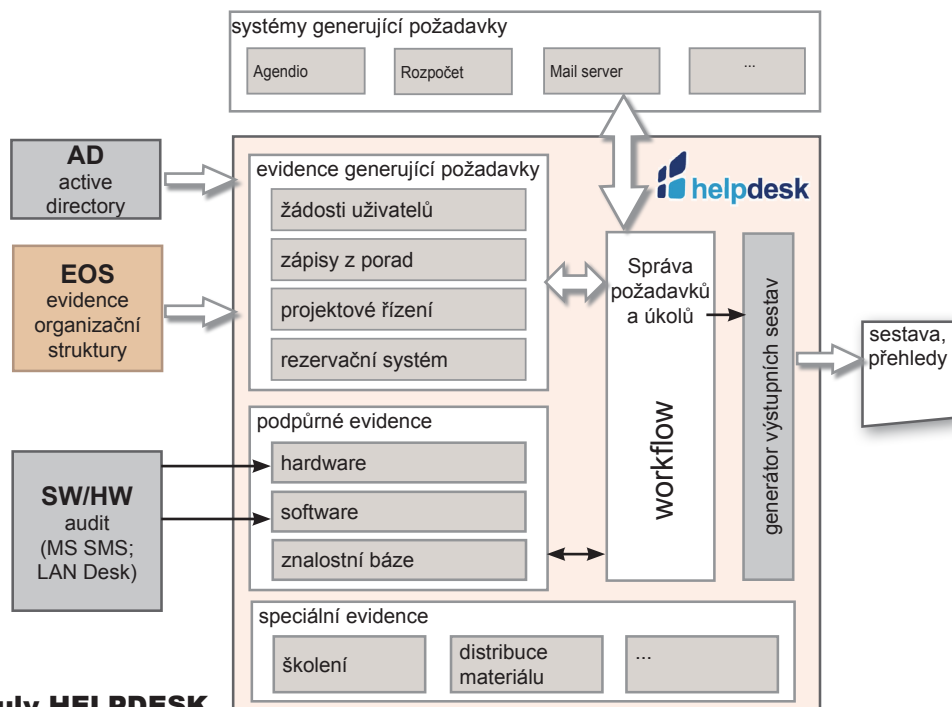
- Centralizovaná správa požadavků a úkolů.
- Klasifikace požadavků do kategorií dle oblasti (informatika, personalistika, správa budovy, schvalování objednávek, ...) a typu požadavku z dané oblasti (problém s aplikací, problém se zařízením, žádost o přístupová oprávnění, ...).
- Obecná definice vstupního formuláře požadavku pro každou kategorii včetně přidávání příloh.
- Definice libovolného postupu řešení (workflow) pro každou kategorii požadavku včetně definice řešitelů v jednotlivých stavech.
- Jednoduché a pohodlné vkládání požadavků uživatelem podle jeho oprávnění, grafický průvodce vložením požadavku.
- Vkládání požadavků pomocí webových služeb z externích systémů nebo z emailu pomocí IMAP.
- Sledování vývoje řešení požadavku podle práv uživatele k požadavku, rozesílání emailů.
- Automatické sledování požadavku z hlediska SLA, informace při překročení časového limitu.
- Zastupitelnost řešitele (nemoc, dovolená) i žadatele (telefonický operátor).
- Uživatelská i expertní znalostní báze s řízením uživatelských oprávnění.
- Konfigurační databáze pro IT HelpDesk (Evidence hardware a software).
- Rezervační systém pro rezervaci zasedacích místností, automobilů nebo termínů školení.
- Modul Zápisů pro přípravu, vytváření a archivaci zápisů z jednání včetně generování a sledování úkolů.

## **| Implementace a podpora**

Po důkladné analýze technických a organizačních podmínek a konzultacích s pracovníky IT oddělení organizace, je zpracována koncepce celého řešení - nasazení HelpDesk v prostředí organizace. Následně je provedena instalace a nastavení celého systému. V tuto chvíli jsou zpravidla vyškoleni administrátoři organizace určení ke správě systému. Ve spolupráci s nimi probíhá testování v rámci testovacího provozu a následně uvedení do produktivního provozu.

## Schéma a struktura

Kromě centrálního modulu na správu požadavků (modul HelpDesk), podle kterého byl celý systém pojmenován, obsahuje aplikace řadu dalších modulů. Jádro systému pak umožňuje správu uživatelů a nastavení uživatelských oprávnění k jednotlivým modulům včetně propojení s ActiveDirectory.



## Další moduly HELPDESK

### Evidence hardware :

Správa zařízení z pohledu IT, rozčlenění evidence do kategorií (evidence PC včetně síťového zapojení, evidence telefonů, evidence tiskáren, ...), předání odpovědnosti za zařízení zaměstnanci (přřazením zařízení a tisk předávacího protokolu), předávky mezi uživateli, napojení na monitorovací systémy (MS SMS, LANDesk, ...).

### Evidence software :

Evidence pořízených licencí a maintenance k provozovanému software, instalace software na zařízení, hlídání počtu licencí vůči počtu instalací aplikace, sledování nákladů na provoz aplikace za vybrané období, podporu pro tvorbu rozpočtu pro IT..

### Znalostní báze :

Uživatelská (veřejná) a expertní (neveřejná) znalostní báze, jednoduchá editace záznamů včetně přílohy nebo obrázku, podpora pro FAQ, diskuzní fórum, RSS, možnost zpřístupnění části znalostní báze na internet, fulltextové vyhledávání.

### Zápisy z porad :

Vytváření strukturovaných zápisů (usnesení) z porad, příkládání příloh, řízení oprávnění na základě typu porady a zúčastněných osob, generování a sledování řešení úkolů z porad, statistické výstupy.

### Rezervační systém :

Rezervace objektů (zasedací místnost, učebna, projektor,

automobil, ...) pomocí kalendáře a přihlašování na termín školení dle oprávnění uživatele, správa provedených rezervací, schvalování rezervací, osobní kalendář uživatele, posílání záznamů do kalendáře.

### Spotřební materiál :

Distribuce spotřebního materiálu uživatelům a k zařízení, zavedení materiálu na sklad, evidence zásob na skladě, zasílání emailů při nedostatečné zásobě, sledování výdeje podle různých kritérií (zařízení, uživatel, období...).

### Evidence školení :

Evidence školení a jejich termínů, sledování účastníků, uživatelské přihlašování na termín dle oprávnění uživatele, přehled přihlášených uživatelů.

### Projektové řízení :

Evidence projektů a projektových týmů s pojmenovanými rolmi a uživateli, nástěnka projektu, dělení projektu na aktivity s definovanými termíny, odpovědnými uživateli, riziky a rozpočtem, zadávání úkolů ručně nebo automatické generování na základě událostí, vazba do archivu dokumentů a znalostní báze.

### Archiv dokumentů :

Evidence dokumentů včetně verzí, metadat a popisných parametrů, členěných do kategorií, uživatelská oprávnění na kategorie dokumentů, připomínkování dokumentu.

## Výhody

- Zamezení zapominání a ztracení požadavků.
- Hlídání termínů, automatizované upomínání či upozorňování na vypršení termínu pro řešení.
- Jednoduchost a intuitivnost ovládání.
- Nezávislost na databázi a operačním systému.

- Přístup k aplikaci přes internetový prohlížeč – bez nákladů na software pro uživatele.
- Řízení přístupových práv, možnost využití aplikace EOS.
- Otevřenost systému, možný další rozvoj a individuální úpravy.
- Rozsáhlá možnost customizace (priority, workflow...).
- Zajištěná historizace dat.

## Vybrané úspěšné implementace

Ministerstvo dopravy ČR, Městské části Praha 1, Praha 2, Praha 3 a Praha 11, Magistrát města Pardubic, Magistrát města Zlína, Krajské úřady Karlovarského, Olomouckého, Zlínského, Pardubického, Královéhradeckého, Středočeského, Moravskoslezského, Jihomoravského, Jihočeského, Ústeckého kraje a kraje Vysočina, Městský úřad Uherské Hradiště, Magistrát města Hradec Králové, Magistrát města České Budějovice, Městský úřad Klášterec nad Ohří, Indra Czech Republic, Vahal s.r.o.