

Řízení požadavků

Obecný nástroj pro sběr, řešení, správu a následné vyhodnocování uživatelských hlášení, úkolů a požadavků, včetně možného nastavení schvalovacích postupů.

Aplikace MC HelpDesk slouží pro efektivní a rychlou správu požadavků

Přehled hlavních funkcí

- centralizovaná správa požadavků a úkolů
- klasifikace požadavků do kategorií dle oblasti a typu požadavku
- vkládání požadavků uživatelem podle jeho oprávnění (grafický průvodce vložím požadavku), i pomocí webových služeb z externích systémů nebo z e-mailu
- automatické sledování požadavku dle nastavených parametrů SLA
- informace při překročení časového limitu k řešení
- zastupitelnost řešitele i žadatele
- uživatelská i expertní znalostní báze
- konfigurační databáze pro IT HelpDesk (Evidence HW a SW)
- rezervační systém pro rezervaci zasedacích místností, automobilů nebo termínů školení
- modul Zápisy pro přípravu, vytváření a archivaci zápisů z jednání včetně generování a sledování úkolů

Výhody

- přehled zadaných požadavků a stavu jejich řešení
- kontrola termínů, automatizované upozorňování na splnění termínu pro řešení
- nezávislost na databázi a operačním systému
- aplikace je dostupná přes internetový prohlížeč
- rozsáhlé možnosti nastavení dle potřeb organizace
- historizace všech evidovaných dat
- centralizované řízení přístupových práv
- jednoduché a intuitivní ovládání



Úvodní obrazovka aplikace Řízení požadavků

Id	Datum a čas vytvoření	Vyřešit do	Stav	Typ hlášení
43200	11.04.2014 11:19:21	18.04.2014	žádost o upřesnění	EOS4
44273	01.08.2014 10:03:30	12.09.2014	vyřešeno v MC	EOS4
44443	01.09.2014 05:30:04	01.09.2014	Přijato a řeší se	Kopecký Pavel
44564	16.09.2014 14:36:50	30.09.2014	v řešení (1)	Úkol z porady oddělení inf.
44565	16.09.2014 14:38:20	25.09.2014	v řešení (1)	Úkol z porady oddělení inf.
44567	17.09.2014 08:28:30	24.09.2014	v řešení	Přístupová oprávnění do aplikací nebo složek
44582	18.09.2014 10:48:22	03.11.2014	schvalováno správcem sektoru	Jiná technika
44666	07.01.2015 09:45:46	08.01.2015	řešeno	Úkol pro vybraného pracovníka
44668	07.01.2015 11:40:56	19.02.2015	řešeno	Úkol pro vybraného pracovníka
44670	07.01.2015 11:42:53	19.02.2015	řešeno	Úkol pro vybraného pracovníka
44676	27.02.2015 09:18:45	27.02.2015	řešeno	Úkol pro vybraného pracovníka
44684	02.03.2015 08:28:46	14.04.2015	v řešení	Standardní aplikace KU
44687	02.03.2015 11:16:05	neomezeno	žádost o upřesnění	EOS4
44691	17.03.2015 09:56:02	17.03.2015	řešeno	Úkol pro vybraného pracovníka
44692	18.05.2015 08:34:35	18.05.2015	řešeno	Úkol pro vybraného pracovníka

Seznam požadavků modulu Helpdesk s možností vyhledávání a řazení

Detail nového požadavku modulu Helpdesk

Aplikace **Řízení požadavků** je určena pro efektivní zadávání a sledování požadavků prostřednictvím webového rozhraní nebo e-mailu. Uživatel je informován automaticky o postupu a výsledku řešení jeho požadavku.