

Apollo servis s.r.o.

Klíčové vlastnosti Helpdeskového systému

verze 2.1



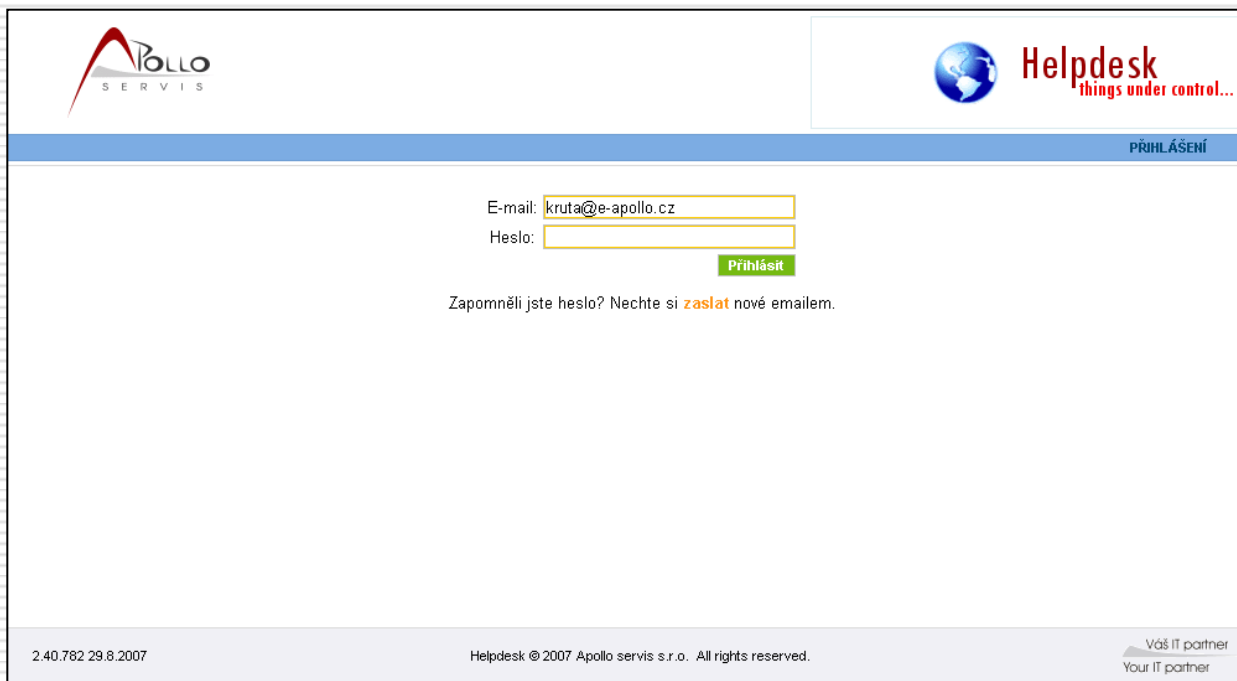
Váš IT partner
Your IT partner

Přínosy helpdeskového systému

- ❑ Naprostá kontrola nad řešenými úkoly a požadavky
- ❑ Silná zpětná vazba na uživatele, vysoká míra informovanosti všech stran
- ❑ Jasná historie všech požadavků, exaktní systém pro dohledání informací v případě konfliktu či nejasností
- ❑ Silný reporting podle desítek ukazatelů, sledování výkonnosti řešení
- ❑ Vysoká bezpečnost dat a informací v systému obsažených
- ❑ Snadné použití pro knowledge base a inventarizaci

Vstup do systému

- ❑ Zabezpečený přístup přes webové rozhraní z prohlížeče
- ❑ Přístup všech uživatelů pomocí jména a hesla
- ❑ Přístup odkudkoli pomocí prohlížeče



The screenshot shows the login interface for the Apollo Servis Helpdesk. At the top left is the Apollo Servis logo, and at the top right is the Helpdesk logo with the tagline 'things under control...'. Below the logos is a blue navigation bar with the text 'PŘIHLÁŠENÍ'. The main content area contains two input fields: 'E-mail:' with the value 'kruta@e-apollo.cz' and 'Heslo:'. A green 'Přihlásit' button is positioned below the password field. Below the button, there is a link: 'Zapomněli jste heslo? Nechte si **zaslat** nové email.

2.40.782.29.8.2007

Helpdesk © 2007 Apollo servis s.r.o. All rights reserved.

Váš IT partner
Your IT partner

Oprávnění

- ❑ Široké nastavení oprávnění a chování systému (až na úroveň jednotlivého uživatele)
- ❑ Specifické nastavení oprávnění pro každého řešitele, možnost nastavení odlišných oprávnění k různým zákazníkům

EDITACE PRÁV UŽIVATELE K ZÁKAZNÍKŮVI

Uživatel: Krůta Jiří
Zákazník: PVM
Zdědit práva od: --Standardní-- **Nastavit**

Administrace: Zařízení Uživatelé vlastní Uživatelé cizí Projekty
 Požadavek: Maily Čist-zapisovat vlastní Čist-zapisovat vše SMS
 Změnit stav na: Podán Vytvořen Přidělen Přijat Odložen
 Předán Nevýřizen/reklama Stornován Vyřešen Uzavřen
 Pouze nad přiřazenými zařízeními Nad všemi zařízeními zákazníka

Editace pož.: Přidávat řešitele Mazat řešitele
 Přidávat na vědomí Mazat na vědomí
 Měnit prioritu Měnit požadovaný termín
 Měnit žadatele Zadávat komentáře

Informovaný už.:

Odsouhlasují: **Přidat** **Odebrat**
Nový požadavek musí odsouhlasit jeden z uvedených.

Posílání emailů:

	žadatel	řešitel	na věd.	man.proj.	inf.už.
Při změně / vždy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stav podán	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
vytvořen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
přidělen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
přijet	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
odložen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
předán	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nevýř. rekl.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
stornován	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Požadavky

- Široká definice požadavku (projekt, zařízení, žadatel, osoby na vědomí, řešitelé, termíny a časy řešení, priority a stavy vývoje)
- Klasifikace požadavků do různých kategorií
- Možnost neomezeného „přikládání“ dokumentů k požadavku v průběhu vývoje

EDITACE POŽADAVKU 6235

Název požadavku: Call result history

Zákazník: UKR Finance

Žadatel: Katarzyna Popielnicka Historie

Zařízení: Collection Manager software Historie

Klasifikace požadavků: S - Požadavek v rámci servisu Kategorie problému: SW

Na vědomí: Růžička Jan Řešitelé: Krůta Jiří

Popis:

Popis interní:

Priorita: střední Požadovaný termín splnění: 25.9.2007 Odhadovaný termín splnění: 25.9.2007

Stav: vyřešen Datum a čas ohlášení: 19.9.2007 14:28 Doba řešení [hod:min]: hh:mm celkem: 2:45

Přílohy:

Požadavek nemá žádné přílohy.

Požadavky

- ❑ Možnost vzájemného svázání požadavků a tvorby hierarchie požadavků
- ❑ Přejechy požadavku mezi různými stavy
- ❑ Zadávání a prohlížení požadavků i ze strany uživatelů
- ❑ Možnost návrhu a odsouhlasování požadavků na straně zákazníka před fyzickým řešením
- ❑ Definice „klíčových uživatelů“, „informovaných uživatelů“
- ❑ Generování e-mailů při změnách (ohlašovatelé, řešitelé, manažer projektu, klíčoví uživatelé) dle nastavení
- ❑ Omezení vyplnění a viditelnosti všech polí pro jednotlivé uživatele (zjednodušené masky až na úroveň pouhého popisu požadavku)

Historie

- ❑ Snadná orientace v požadavcích podle komplexního filtru
- ❑ Veškerá historie požadavků a znalostní báze



The screenshot displays the Apollo servis Helpdesk interface. At the top, there is a header with the Apollo servis logo, user information (Uživatel: Jiří Krůta, Zákazník: Apollo servis, Poslední přihlášení: 18.09.2007 22:34), and statistics (Nově požadavků: 10, Požadavky v řešení: 9, Vymazané požadavky: 103, Brávněné požadavky: 5871, Do odhlášení zbyvá: 1:58:12). The Helpdesk logo with the tagline "things under control..." is also present.

The main interface features a navigation bar with tabs: PROHLÍŽENÍ, NOVÝ POŽADAVEK, REPORTY, and ADMINISTRACE. Below this is a search filter section with various criteria:

- Priorita:** nízká, střední, vysoká, havárie
- Číslo požadavku:** [text input]
- Název:** [text input]
- Zákazník:** UKR Finance [dropdown]
- Žadatel:** [text input]
- Zařízení:** [text input]
- Datum od:** 1.1.2006 [calendar]
- Datum do:** 30.12.2007 [calendar]
- Řešitel:** [text input]
- Na vědomí:** [text input]
- Kategorie:** [dropdown]
- Klasifikace:** [dropdown]

On the right side of the filter section, there are checkboxes for ticket status: **Stavy požadavků:** Podán, Vytvořen, Přidělen, Přijat, Odložen, Předán, Nevyřízen - reklamacie, Stormován, Vyřešen, Uzavřen.

Below the filter section are buttons for "Vycištít" and "Zobrazit".

The main content area displays a table of tickets:

Číslo	Kl.	Datum změny	Stav	Název	Kategorie	Zařízení	Žadatel	Zákazník - projekt	Řešitel	Priorita	
6235	S	18.09.2007 22:42	vyřešen	Call result history	SW	Collection Manager software	Katarzyna Popielnicka	UKR Finance	Krůta Jiří	střední	[icons]
6207	S	17.09.2007 10:00	vyřešen	Import debt and payments update	SW	Collection Manager software	Katarzyna Popielnicka	UKR Finance	Krůta Jiří	střední	[icons]
6234	S	18.09.2007 22:43	vyřešen	Prioritization process	SW	Collection Manager software	Katarzyna Popielnicka	UKR Finance	Krůta Jiří	střední	[icons]
6034	S	04.09.2007 15:00	přijat	Technical description of CM	SW	Collection Manager software	Růžička Jan	UKR Finance	Krůta Jiří	nízká	[icons]
6208	S	17.09.2007 11:16	vyřešen	Temporary solution for phone dialling	SW	Collection Manager software	Katarzyna Popielnicka	UKR Finance	Krůta Jiří	střední	[icons]

At the bottom of the interface, there is a footer with the text "2.40.782.29.8.2007", "Helpdesk © 2007 Apollo servis s.r.o. All rights reserved.", and the logo "Váš IT partner Your IT partner".

Vazby

- Hierarchická databáze zařízení a uživatelů, vazby mezi uživateli a zařízeními

The screenshot displays the Helpdesk administration interface. At the top, the Apollo servis logo is on the left, and the Helpdesk logo with the tagline "things under control..." is on the right. The main content area is divided into two panes. The left pane shows the "Zákazník: PVM" section with a search box and a list of device types (Docking station, GSM Telefon, Hub/Switch, Kopírka, Počítač, Print server, Scanner, Server) with checkboxes. Below this is a "Legenda" section with icons for "Přidání", "Přesun", "Editace", and "Přřazení zařízení". A tree view shows the hierarchy for "PVM" with various server types like "Server Firewall FreeBSD", "Server Kontroling DB", etc. The right pane is a modal window titled "Přřazení uživatelů k zařízení" (Assigning users to device). It has a search box for "Zařízení" containing "Server Firewall FreeBSD" and a tree view of users under "PVM", including "Příbyl Martin", "Botka Vladan", "Dufek Tomáš", "Houdková Zdeňka", "Škulavík Róbert", "Kubena Marián", "Madarász Mária", and "Švihla Milan". There are "Uložit" (Save) and "Storno" (Cancel) buttons at the bottom of the modal window. The footer contains the text "2.40.782.29.8.2007", "Helpdesk © 2007 Apollo servis s.r.o. All rights reserved.", and "Váš IT partner Your IT partner".

Reporting

- ❑ Silný reportovací modul, možnost snadného rozšiřování reportů
- ❑ Reportovány jsou údaje, na které má uživatel právo vyplývající z oprávnění nastavených v systému
- ❑ Základní reporty času řešení požadavků, časů odezvy a řešení, počtu incidentů na zařízení a uživatele
- ❑ Možnost seskupování po zákazníkovi, projektu, času a řešitelích
- ❑ Možnost exportu do PDF, XLS, RTF, TXT, HTML

Technologie

- ❑ Webová aplikace postavená na nejmodernějších technologiích Microsoft - .NET Framework, MS SQL
- ❑ Skinovatelnost helpdesku pro konkrétní implementace či dokonce jednotlivé uživatele
- ❑ Možnost napojení na Active Directory, OLAP či jiné databáze pro import i export
- ❑ Optimalizace pro nejpoužívanější prohlížeče (IE, Firefox, Opera)
- ❑ Reporting postavený na technologii Crystal Reports

Další vlastnosti

- ❑ Libovolná rozšiřitelnost o jazykové mutace (aktuálně CZ, EN)
- ❑ Neustálý vývoj, tvorba nových modulů a rozšíření
- ❑ Poskytování aplikace formou ISP nebo instalace u zákazníka