

com[desk]²

Technická podpora

Technická podpora je klíčová služba výrazně zvyšující důvěryhodnost společnosti u zákazníků a zároveň zvyšující výkonnost a efektivitu vlastních zaměstnanců. Velkého významu nabyla tato služba s příchodem informačních technologií a potřebou takřka permanentní dostupnosti lidských a výrobních zdrojů. Pro řešení této problematiky nabízíme produkt **com[desk]²**, jehož hlavním cílem je usnadňovat řešení požadavků klientů technické podpory.

Požadavkem přitom není myšleno pouze efektivní vyřešení klienta problému (incident management), nýbrž také změnová služba (change management). Velmi jednoduše lze tedy stejnou aplikací řešit závadu na serveru, pracovní stanici nebo tiskárně, jakož i požadavek na lepší monitor či novou verzi kancelářského balíku.

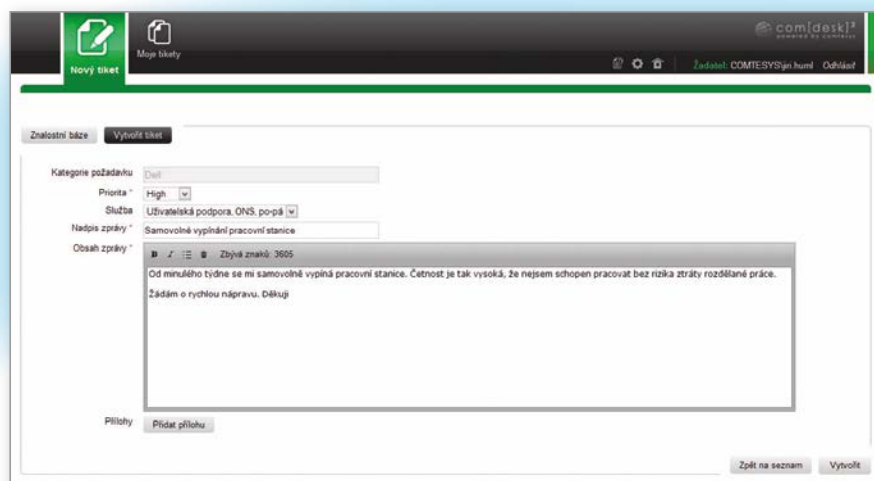
Aplikace **com[desk]²** je **webová aplikace** dostupná z každého moderního internetového prohlížeče, připravená k rychlému vyřízení požadavků firemních zaměstnanců nebo klientů. Jádrem aplikace je **robustní serverový systém**, zajišťující nepřetržitý, bezpečný přístup klientů, operátorů i řešitelů technické podpory prostřednictvím vnitropodnikové sítě nebo Internetu. Přístup k aplikaci je rozdělen na čtyři nezávislé části – klientskou, řešitelskou, schvalovatelskou a administrační.

Klientská část poskytuje uživatelům jednoduché, snadno použitelné uživatelské rozhraní, ze kterého mohou zadávat své požadavky a sledovat jejich stav. Vzhledem k tomu, že vnitřní architektura service-desku je podpořena e-mailovou komunikací, není pro klienty nezbytně nutné toto rozhraní po úvodním zadání požadavku navštěvovat – o procesu

jeho zpracování jsou informováni přímo do své poštovní schránky.

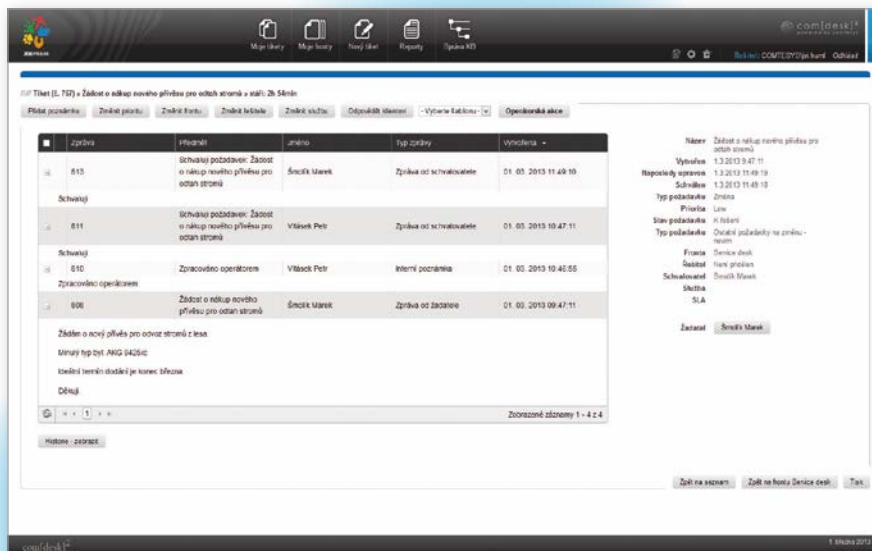
Řešitelská část slouží operátorům service-desku a řešitelům ke komplexní správě a řešení klientských požadavků. Proces správy požadavku zahrnuje tyto typické kroky:

- posouzení a klasifikace požadavku,



Klientská část – Nový tiket

KONFIGUROVATELNÝ
robustní
INTUITIVNÍ
spolehlivý



Řešitelská část – Detail tiketu

- doplňování informací k požadavku,
- změna fronty požadavku (změna řešitele),
- změna stavu požadavku (přijato, řeší se, vyřešeno, zamítnuto),
- schvalovací proces (pro change management).

Rozhraní řešitele také umožňuje operátorům přímo zadávat požadavky klientů, kteří nemají přístup k počítači a komunikují se service-deskem telefonicky.

Speciálně pro manažery je v aplikaci **com[desk]²** připraveno **schvalovatelské rozhraní**, které

umožňuje jednoduchým a intuitivním způsobem schvalovat změnové požadavky a tím je automaticky předávat k řešení.

K řešení požadavků lze využít existující databázi incidentů a z vyřešených požadavků budovat **znalostní bázi** (KB), která dále zkvalitní a zefektivní poskytovanou technickou podporu a v konečném důsledku může pomoci klientům vyřešit si některé problémy svépomocí (například výměna toneru v tiskárně).

Z pohledu plnění smluvně závazných parametrů poskytovaných

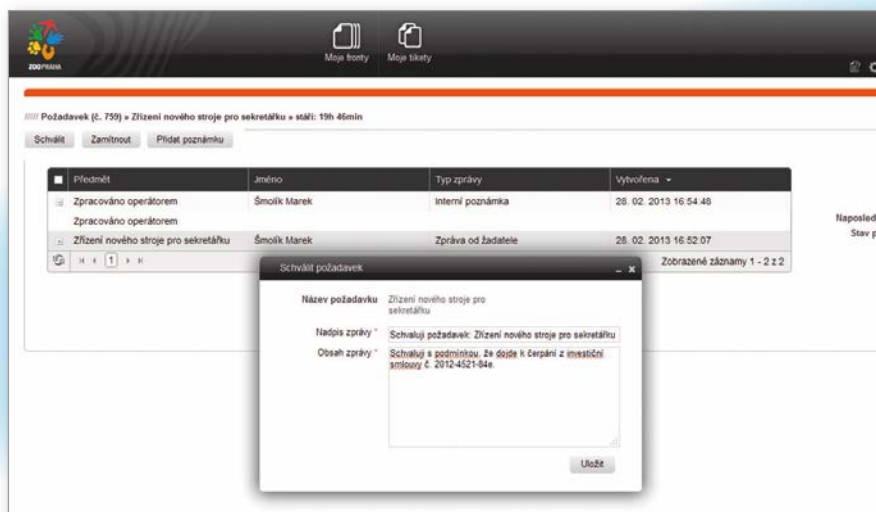
služeb a měření jejich kvality implementuje aplikace **com[desk]²** funkcionalitu, která automaticky přiřazuje jednotlivým požadavkům příslušné **SLA**, hlídá reakční čas a termín vyřešení a v případě potřeby eskaluje požadavek a notifikuje řešitele. Systém je natolik důmyslný, že zvládá monitorovat dostupnost služby pro každé SLA dle individuálního kalendáře.

Součástí tohoto service-desku je též **reportovací nástroj**, která pomáhá manažerům mapovat klíčové ukazatele výkonnosti technické podpory a provádět audity fungování servisních služeb poskytovaných společnostmi.

Administrační rozhraní poskytuje správcům systému silné nástroje ke správě uživatelů a řízení chodu service-desku, jako je detailní nastavení front, služeb, SLA, notifikací nebo propojení na systémy třetích stran (např. LDAP, identity management).

Aplikace **com[desk]²** je součástí rodiny produktů pro provoz a správu IT infrastruktury vyvíjených společností COMTESYS.

www.comtesys.cz



Schvalovatelská část – Schválení požadavku