



KS Helpdesk

KS Helpdesk je spolehlivý, přehledný a intuitivně ovladatelný nástroj pro řízení, sledování a evidenci stavů požadavků po celou dobu jejich životního cyklu. Je mostem mezi uživateli a správci aplikací, serverů či sítí, též je možné s jeho pomocí řídit rozvojové požadavky s vývojáři aplikací. KS Helpdesk poskytujeme formou služby, čímž zákazníkovi odpadají veškeré starosti s licencemi, hardware, instalacemi a správou. Uživatelské rozhraní je dostupné přes oba nejrozšířenější internetové prohlížeče Internet explorer a Firefox, což je další příjemné zjednodušení. Hlavní předností KS Helpdesk je precizní kategorizace a propracovaný monitoring SLA časů, a sice reakční doby a doby řešení. Oba SLA časy lze počítat v rámci definované pracovní doby, můžeme též navázat notifikace na jejich neplnění. Jednotlivé kategorie mohou mít ve vazbě na typ a prioritu požadavku definovány různé parametry SLA, různou pracovní dobu či výchozího řešitele. KS Helpdesk má předdefinované uživatelské role v rámci kategorie – zadavatel, operátor, řešitel či čtenář, které mají stanoveny výchozí nastavení oprávnění. Každý uživatel si navíc může nadefinovat a uložit své specifické filtry na požadavky a zobrazovat si tak primárně ty, které ho zajímají. Nad rámec možností filtrů jdou reporty, které dávají zpětně přesný přehled o plnění definovaných SLA parametrů v jednotlivých kategoriích. Standardně reportujeme na měsíční či kvartální bázi, lze však domluvit i jiné období. Aplikaci lze přizpůsobit specifickým potřebám zákazníka.

Klíčové vlastnosti

- **Poskytujeme formou služby**
- **Webové rozhraní pro uživatele**
- **Propracovaný monitoring plnění SLA časů**
- **Precizní kategorizace**
- **Předdefinované uživatelské role**
- **Uživatelské přehledy**
- **Pravidelný report řešení požadavků**
- **Možnost přizpůsobení aplikace zákazníkovi**

Flexibilita dostupná formou služby

Už není potřeba kupovat drahé softwarové licence, nové servery vyhrazené pro běh helpdesku a souvisejících aplikací, ani není třeba nic instalovat a následně průběžně spravovat. KS Helpdesk je kompletně nabízen formou služby, včetně možnosti přizpůsobení specifickým potřebám. Zákazníkovi jsme tak schopni poskytnout vlastní instanci helpdesku, která může být využívána pro řízení životního cyklu interně či externě řešených požadavků. Pokud zákazník nemá potřebu vlastní helpdesku, zřizujeme mu dle smlouvy příslušné kategorie v našem helpdesku, který slouží pro řízení požadavků mezi naší společností a zákazníky.

SLA (Service Level Agreement)

Díky přidaným SLA pluginům poskytuje KS Helpdesk vynikající přehled nad plněním SLA parametrů požadavků, které řeší vaši dodavatelé, případně interní řešitelé či operátoři. Sledujeme reakční čas, měřený od zadání požadavku do jeho převzetí řešitelem, a dobu řešení, která je počítána od zadání požadavku zadavatelem po jeho vyřešení řešitelem. Umožňujeme rovněž sledování několika různých reakčních a řešitelských časů v závislosti na roli pracovníka přiřazeného k požadavku.

Uživatelské role

Po přihlášení má každý uživatel určeny svoje role v rámci jednotlivých kategorií a jim odpovídající oprávnění. Standardní role jsou:

- **Zadavatel** – zadává požadavky, sleduje jejich stav a akceptuje nebo odmítá způsob jejich vyřešení

- **Řešitel** – určuje způsob vyřešení požadavku, vidí pouze požadavky v rámci jeho řešitelské skupiny
- **Čtenář** – má přístup ke všem požadavkům, oprávnění pouze pro čtení a přidávání komentářů
- **Operátor** – má práva požadavky řešit, rozdělovat je, přidělovat řešiteli, ale také požadavky zadávat, editovat atd.

Rozdělení uživatelských rolí umožňuje předejít zmatkům, které by mohly vzniknout neoprávněnou editací požadavků. Navíc umožňuje řešit požadavky externími i interními řešiteli při zachování jednoho helpdesku.

Precizní kategorizace

Hlavním cílem kategorizace je možnost určit specifické vlastnosti pro různorodé kategorie. Těmi nejdůležitějšími jsou typy požadavků, role pracovníků a pracovní doba, vůči které jsou počítány SLA časy, reakční doba, doba řešení. Pro kategorii a typ požadavku je rovněž možné definovat výchozího řešitele, jemuž bude automaticky přiřazen požadavek.

Komunikační nástroje

Základním komunikačním nástrojem jsou klasické e-mailové notifikace, kterými helpdesk zasílá zainteresovaným uživatelům informace o změně ve stavu požadavku (vytvoření, editace, vyřešení, přiřazení požadavku). Požadavek je možné rovněž doplnit vložení přílohy, například obrázkem se zachycenou chybovou hláškou, dokumentem MS Office. Helpdesk také zasílá notifikace v souvislosti s časy SLA. Důležitou a hojně využívanou vlastností je možnost přidat uživatele do seznamu tzv. sledovačů požadavku, která mu umožňuje sledovat změny stavu

požadavku, aniž by byl jeho zadavatelem, operátorem nebo řešitelem.

Uživatelské přehledy

Úvodní stránka helpdesku, kterou uživatel vidí bezprostředně po přihlášení do systému, se nazývá nástěnka. Pro jednotlivé role je možné definovat výchozí stav nástěnky a zároveň uživatel má možnost si individuálně nastavit, co na ní chce zobrazovat, a toto nastavení si uložit. Tato funkce dává uživateli okamžitý přehled nad vším, co je pro něj podstatné.

Technologie

Využili jsme osvědčenou platformu Atlassian JIRA a přidali další funkčnosti umožňující získat maximální kontrolu nad plněním SLA parametrů - hierarchickou vizualizaci kategorií s požadavky, zavedení role operátora, hromadné řešení a uzavírání požadavků a další. Všechny technologie, které používáme jsou spolehlivé a ověřené uživateli, což je to nejlepší doporučení, které můžete dostat. KS Helpdesk je postaven na následujících technologiích:

- IBM WebSphere Application Server (aplikační server)
- IBM HTTP Server (webový server)
- MS SQL Server (relační databáze)
- Atlassian JIRA (aplikační framework pro helpdesk)

