

DAS d.help – základní popis funkčnosti

DAS d.help je jeden ze sedmi modulů systému DAS. Je určen pro zadávání, řešení a vyhodnocování úkolů a požadavků v různých oblastech lidské činnosti.

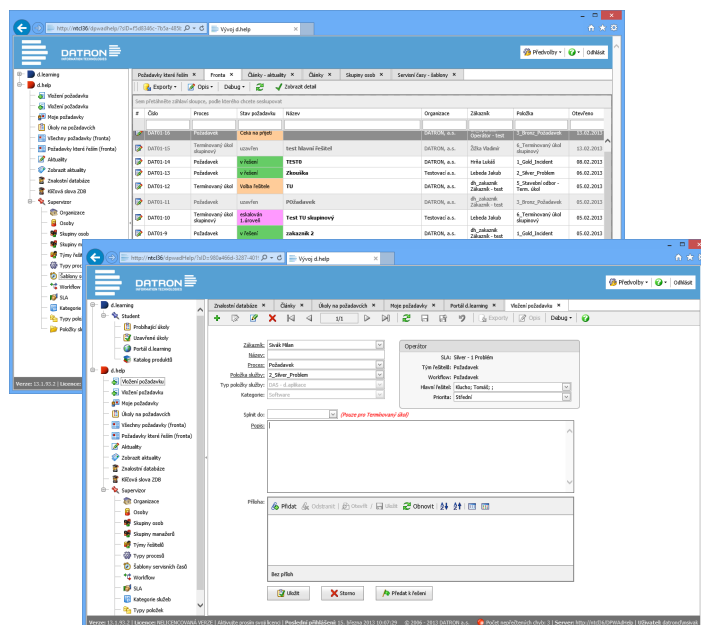
Program je snadný na pochopení i ovládání, může jej proto používat každý pracovník, který má přístup k lokální síti nebo Internetu bez speciálního školení. Dodává se ve standardizovaném provedení s možností úprav podle potřeb zákazníka.

DAS d.help je možné implementovat ve dvou verzích

- **Help Desk** - pro úkoly a servisní požadavky v malých organizacích zpravidla s jedním řešitelským týmem.
- **Service Desk** - pro větší organizace s více řešitelskými týmy a pro servisní organizace, které zabezpečují služby pro více zákazníků s implementací služeb na základě doporučení procesních standardů ITIL.

Výhody systému

- Dostupnost z libovolného počítače s www prohlížečem, možnost okamžitého zadání požadavku
- Úspora času proti řešení klasickým delegování úkolů
- Standardizace postupů při řešení problémů, požadavků nebo úkolů
- Přehled o provozních úkonech rozdělených do úrovní: uživatel, řešitel, manažer, operátor, administrátor
- Přehled o reakcích, prodloužení, průběhu řešení a jeho výsledku
- Sledování dodržení smluvních parametrů služeb =SLA (Service Level Agreement) definujících dobu odezvy, reakce a vyřešení požadavku



Funkcionalita produktu

- Synchronizace účtů s adresářovými službami (Active Directory, eDir, LDAP)
- Možnost přidání účtu mimo doménu.
- Statistické přehledy a vyhodnocení.
- Nastavení priorit dle SLA.
- Přehledné filtrování a vyhledávání požadavků.
- Eskalace požadavků v případě nedodržení termínů.
- Emailové notifikace.
- Uživatelské role - administrátor, manažer, operátor, řešitel, uživatel.
- Využití d.help pro různé činnosti např. servis, údržba, projekty, správa budov, obecné zadávání a sledování úkolů apod.
- Práva - nastavení práv pro jednotlivé skupiny uživatelů a jim přiděleným oblastem využití aplikace.
- Možnost přidávání jakýchkoliv příloh.
- Oznámení - nastavení oznámení (systémových zpráv) o pravidelných nebo nečekaných akcích.
- Kategorie - nastavení kategorií, typů položek a vlastních položek, podle kterých budou požadavky a úkoly přiřazeny k vyřešení.
- Znalostní báze dělená na veřejnou část (přístupná všem uživatelům) a neveřejnou část přístupnou pouze určeným uživatelům (podle rolí).
- Stavy požadavků (Zadání požadavku, Schválení/zamítnutí požadavku, Přiřazení požadavku, Řešení, Uzavření, Reklamacie požadavku)
- U možnosti schválení požadavku nastavení procesu schvalování tak, aby prošly schvalovacím procesem bez započítání SLA termínu (např. nákup techniky, software apod.).
- Nastavení pracovní doby d.help mimo níž se nezapočítává čas vyřešení.

Nový požadavek

Každý požadavek (požadavek = vyplněný elektronický formulář) je zařazen do odpovídající kategorie: např. Problém s MS Office, Úkol z porady, Požadavek na nákup ... Požadavek do kategorie zařadí Uživatel nebo Operátor a odešle jej. Požadavek může zadat za uživatele Řešitel nebo Operátor.

Mohou existovat kategorie, u kterých jsou smluvně definované doby odezvy, převzetí řešitelem, vyřešení a uzavření požadavku. Vložení požadavku se začínají „odečítat“ časy jednotlivých fází jeho řešení.

Operátor

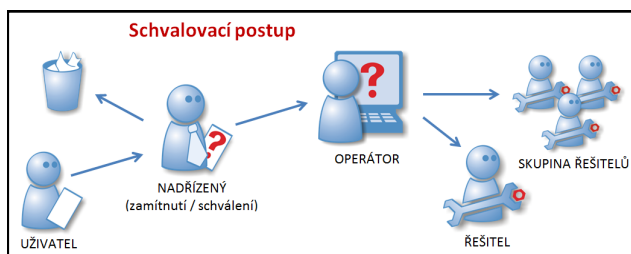
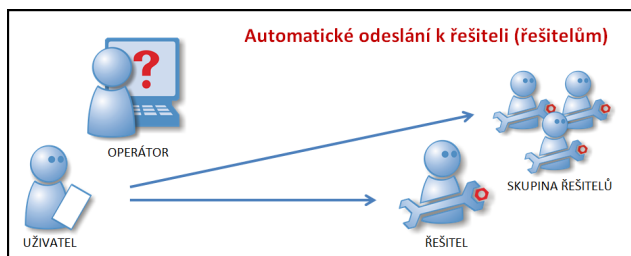
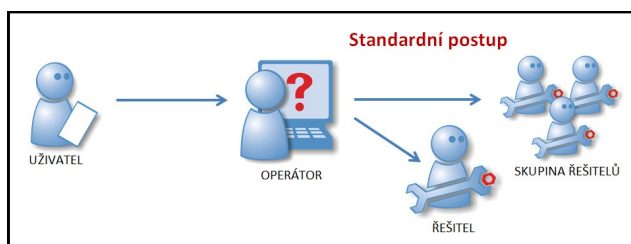
Operátor požadavek přiřadí buď konkrétnímu řešiteli nebo skupině řešitelů, např. personálnímu oddělení, technikům, externí firmě, ... a pod. Všechny požadavky „operuje“ (kontroluje, dohlíží) operátor. V případě potřeby může být operátorů více a každý z nich se může starat o určitou množinu požadavků.

Řešitel

Požadavek může přijmout nebo odmítnout. Pokud požadavek přijme, kdykoli ho může předat jinému řešiteli. Veškerá činnost spojená s tímto požadavkem (vlození požadavku, předání řešiteli, přijetí požadavku řešitelem, dotaz od řešitele k zadavateli..) je auditována se záznamem datumu a času. Požadavek může být předán i externímu řešiteli mimo Vaši společnost.

Vyřešený požadavek

Individuálně lze nastavit, kdo rozhoduje o tom, zda je požadavek správně vyřešen. Může to být technik nebo zadavatel požadavku. Pokud zadavatel není spokojen, lze vyřešení požadavku „reklamovat“.



Vybraná nastavení

Časy aktivit zpracování požadavku:

- Čas do první reakce řešitele
- Čas do kdy má být zahájena práce na řešení požadavku
- Čas do kdy má být požadavek vyřešen

Vykazování práce: U řešení každého požadavku lze evidovat čas věnovaný řešení požadavku

Sledování nákladů: pro řešení požadavku lze nastavit hodinovou sazbu řešitele, náklady spojené s dopravou a použitým materiálem.

Emailová upozornění: O každé významné činnosti (přijetí požadavku, zahájení prací, atd. ...) je zadavatel požadavku informován emailem.

Reporty: dynamické reporty

Podporovaná platforma

Aplikace je vyvinuta v prostředí .Net společností Microsoft a využívá MS Windows Server, IIS Server, MS SQL Server a standardní internetové prohlížeče.

Rozšiřitelnost a návaznost na dalších systémech (možnost rozšíření)

Aplikace d.help je otevřeným systémem s možností rozšiřování funkcí a propojení s jinými aplikacemi.

