



HelpDesk

Co je HelpDesk?

HelpDesk je uživatelsky vstřícná webová aplikace, která výrazně usnadňuje firemní komunikaci a plánování úkolů k řešení. Svou přehledností umožňuje rychlou orientaci v přidělených úkolech a uchovává záznamy o jejich řešení. S HelpDeskem se při řešení jakýchkoliv problémů už nikdy neztratíte!

Komu je aplikace určena?

HelpDesk je určen všem zaměstnancům firmy. Vedoucím pracovníkům přináší informace o tom, jakým způsobem se řeší vzniklé problémy a požadavky, běžným uživatelům umožňuje rychle podat zprávu o čemkoliv potřebném a řešitelům (např. IT pracovníkům) zase poskytne dokonalý přehled o tom, jak jsou úkoly rozděleny a co je potřeba udělat.

Co vám přinese?

Aplikace přináší především organizaci a celkový přehled o řešených problémech. Dále pak poskytuje informace o přesných postupech řešení, komunikaci a jejich efektivitě. Nyní budete přesně vědět, jak se vaši zaměstnanci stavějí k různým situacím a zdali jsou schopni pracovat jako tým. Navíc vám HelpDesk ušetří spoustu času!



Jak funguje?

HelpDesk funguje na jednoduchém principu zadávání a řešení požadavků a úkolů. Na jedné straně se požadavek (úkol) zadá do aplikace a na druhé straně jej jiná osoba může převzít k řešení, nebo může být automaticky přiřazena. Specifické požadavky týkající se například financí mohou procházet schvalovacím procesem. V průběhu řešení je možné vzájemně komunikovat a tuto konverzaci ukládat. Když je požadavek splněn, lze jej označit jako vyřešený. Výhodou HelpDesku je automatické rozesílání upozornění a e-mailů, díky kterým mají všichni uživatelé aktuální informace o všem potřebném.

Proč HelpDesk od MICOSu?

Je levnější variantou ServiceDesku postaveného na standardu ITIL, přičemž svými rozsáhlými možnostmi nastavení se v některých oblastech svým dražším kolegům vyrovnává. Na českém trhu není HelpDesk od Micosu žádným nováčkem, je vyvíjen a českými firmami aktivně používán již více než 10 let.

Klíčové funkce HelpDesku:

- správa požadavků a problémů
- evidence a přiřazování úkolů
- databáze známých řešení
- definování schvalovacích pravidel
- oznamování firemních událostí
- napojení na systém Správce IT

Licence HelpDesk

Licence jsou dodávány pouze ve 4 multilicenčních balících

- do 30 uživatelů
- do 150 uživatelů
- do 300 uživatelů
- nad 300 uživatelů neomezená

Roční servis

Roční servis je placená služba, která vám zajistí plnou kompatibilitu našich produktů s operačním systémem a produkty třetích stran. V rámci Ročního servisu máte nárok na poskytnutí nejaktuálnějších verzí zakoupených aplikací.

Platnost Ročního servisu

Roční servis je platný 12 měsíců od 1. dne následujícího měsíce, kdy došlo k pořízení aplikace. Cena Ročního servisu je závislá na aktuální ceně licencí a sdělí vám ji pracovníci obchodního oddělení.

Roční servis – HelpDesk

- update programu přístupný přes Registrační kód v Zákaznické sekci

Ostatní výhody a služby v rámci Ročního servisu

- oprava datových souborů do 2 pracovních dnů od doručení
- aplikování vhodných uživatelských změn (*termín zavedení uživatelských změn do nových verzí se určuje na základě vývojového plánu*)
- 10% sleva na dokoupení licencí a ostatní poskytovaný software
- 15% sleva z ceny na vícedenní semináře (*netýká se ubytování a stravy*)

Podpora

- HOT LINE: +420 597 089 230
- HelpDesk support: online služba pro zákazníky

Ceník služeb

	Bez DPH	S DPH
Konzultace / školení (cena platná pro max. 5 osob)		
cena za 1 hod.:	1 400 Kč	1 694 Kč
cena každá další osoba:	700 Kč	847 Kč
Servisní výjezd / zásah		
cena 1 hod.:	1 400 Kč	1 694 Kč
ON-LINE školení		
cena 15 min:	300 Kč	363 Kč
Servisní zásah VPN / vzdálená instalace		
cena 15 min:	300 Kč	363 Kč
Vývoj – analýza, zpracování, testování		
cena hodina:	1 200 Kč	1 452 Kč
cena man–day:	8 500 Kč	10 285 Kč
Doprava		
cena za km:	8 Kč	10 Kč

Systémové požadavky HelpDesk / Doporučená konfigurace HW a SW

Pracovní prostředí aplikace HelpDesk je tvořeno jednoduchými intuitivními formuláři v prostředí intranetu/internetu (*internetového prohlížeče*). Přístup k aplikaci může být např. z titulní stránky podnikového intranetu nebo stránek firemní internetové prezentace.

Databázový server

Je server, na kterém musí být nainstalován Microsoft SQL Server pro ukládání dat.

- standardní hardware s procesorem minimálně Intel Core i5 a podobné kategorie procesoru AMD
- velikost operační paměti minimálně 8GB
- síťový operační systém Microsoft Windows Server 2012 a vyšší
- Databáze:
 - Microsoft SQL Server 2012 a vyšší
 - ▶ Edice Express
 - ▶ Edice Standard a výše – licenci musí vlastnit zákazník
 - + nutná instalace Microsoft .NET Framework 4.7.2, nebo vyšší
 - Databáze My SQL 5.6 a vyšší (nelze mít společnou DB se Správcem IT)

Webový server

Je server, na kterém musí být nainstalován systém HelpDesk.

- standardní hardware s procesorem minimálně Intel Core i5 a podobné kategorie procesoru AMD
- velikost operační paměti minimálně 8GB
- síťový operační systém Microsoft Windows 2012 a vyšší
- Microsoft .NET Framework 4.7.2, nebo vyšší
- Microsoft IIS verze 8 a vyšší nebo Apache
- PHP 7.2 a vyšší + ionCube loader

Uživatelské stanice

Jedná se o pracovní stanice, ze kterých bude webová aplikace HelpDesk spouštěna (*administrátor, vedoucí pracovníci, ...*).

- Procesor minimálně Intel Core i3 a podobné kategorie procesoru AMD
- Velikost paměti minimálně 4GB
- Operační systém Microsoft Windows 8 a vyšší
- webový prohlížeč Microsoft Internet Explorer 11, Mozilla Firefox, Chrome, Opera

HelpDesk – hlavní funkcionality

Požadavky

Požadavky jsou jedním ze základních prvků HelpDesku. Uživatel označený jako žadatel může do aplikace vložit svůj požadavek, aby jej někdo vyřešil. Může se jednat prakticky o cokoliv – opravy, různé žádosti nebo spoustu dalších věcí. U každého požadavku se nastavuje jeho priorita a kategorie požadavku. Řešitel je k požadavku nastaven buď automaticky, nebo ručně. Automatického přiřazení lze využít například pro uživatele, kteří mají na starosti určitou kategorii (např. oprava HW). Osoba označená jako řešitel má po přidělení požadavku určitou dobu na jeho vyřešení. Pokud je potřeba, je možné k požadavku přidat konverzaci nebo přílohu pro snadnější komunikaci a nalezení optimálního řešení.

Úkoly

Úkoly fungují na podobném principu jako požadavky. Uživatel zadá do aplikace úkol, přičemž zde může označit více řešitelů (včetně své vlastní osoby), úkoly může seskupit do projektu a také je může nechat cyklicky opakovat. U projektů lze zobrazit i jejich procento plnění a statistické informace zahrnující jednotlivé úkoly.

Znalostní báze

Přichází vám stále požadavky, které jste už někdy alespoň jednou řešili? S použitím znalostní báze je možné známé postupy řešení uložit a použít je v případě, že se daný problém vyskytne znovu. Tato užitečná funkce HelpDesku ještě více zefektivní vaši práci a její používání je navíc zcela intuitivní.

Schvalovací proces

Nemějte strach o to, že by každý zaměstnanec mohl zadat libovolný požadavek. HelpDesk umí pracovat s různými schvalovacími pravidly. Požadavek pak bude muset někdo schválit. Chcete například, aby se požadavek začal řešit, až když bude schválen dvěma manažery a alespoň jedním pracovníkem z oddělení IT? I s takovýmto složitějším požadavkem si HelpDesk poradí.

Propojení se Správcem IT

Databázi HelpDesku je možné propojit s databází Správce IT. Sloučením těchto dvou aplikací získáte nástroj, který ještě více usnadní a zpřehlední práci s výpočetní technikou ve vaší firmě. Se Správcem IT většinou pracují pouze zaměstnanci odpovědní za výpočetní techniku, naopak přístup do HelpDesku mají většinou všichni zaměstnanci firmy. Po sloučení můžete např. v HelpDesku vytisknout předávací protokol k počítači, který byste dříve hledali pouze ve Správci IT, apod.

Se Správcem IT budete mít všechny vámi zakoupené softwarové produkty pod kontrolou. Spravujte licence k programům a kontrolujte, zda jsou všechny aplikace používané na počítačích legální. Správce IT automaticky detekuje používané programy a umožní vám přiřazovat k nim různé druhy licencí.