

Zákazníci + kontakty

Evidencia zákazníkov

Evidencia kontaktov (riaditelia, správcovia IKT, lokálny technický pracovník ...)

Modul Helpdesk s SLA

Založenie novej požiadavky na prihláseného operátora ("na seba")

Odovzdanie požiadavky inému operátorovi

Prístup na čítanie požiadaviek ostatných operátorov

Zmena parametrov požiadavky, kde je prihl. operátor riešiteľom

Identifikovanie služby/požiadavky prostredníctvom:

- **kontaktné informácie:** Názov zákazníka (email, adresa, tel.č., zodpovedná osoba za zákazníka) (zapnuteľné polia : Zadávateľ požiadavky, Žiadateľ (Osoba, ktorá má problém), rozšíriteľné o ďalšie napr. lokálny technický kontakt)
- **popis požiadavky** (popis servisného prípadu)
- **voliteľné pole požiadavky** (napr. na vyžiadanie overenia stavu zariadenia, funkčnosti napájania, dotlačenia kabeláže)

S prihladením na ITIL sú podporované typy požiadaviek:

- **incident /Incident management** - porucha existujúcej služby, možné rýchle odstránenie, s automatickým vytváraním incidentov z externého monitoringu (štruktúrovaný email, alebo pripravený webservice) alebo CM monitoringu
- **service request /Service request management** - naplánovaný servisný úkon v rámci dohodnutého rozsahu služieb (napr. výmena firmware)
- **change request /Change request management** (s jednoduchým odsúhlasovaním) - aktivácia nových služieb a zariadení, pripájanie lokalít, výmena zariadení, podliehajúca súhlasu kompetentných osôb
- **problem / Problem management** (s napojením na knowledge base) - zložitejšia porucha, ktorej príčina nie je jednoznačná a je potrebné ju najprv analyzovať

Voľba **Stavu požiadavky** pre jednoduchú identifikáciu v akej fáze sa požiadavka nachádza : stav **Prijaté** (zaevidovanie požiadavky- ohlásenie), stav **Pridelené** (po prevzatí požiadavky riešiteľom- prebratie),stav **V riešení**, stav **Ukončené**, stav **Akceptované ukončenie** (zadávateľ môže akceptovať, alebo neakceptovať vyriešenie požiadavky), Stav **Poskytnutého náhradného riešenia, a mnohé ďalšie**

Voľba objektov v požiadavkách z cmdb

Evidencia otvorenej práce pracovníkov (požiadavky)

SLA Monitoring (vyhodnotenie plnenia SLA)

Nastavenie SLA podľa priority, typu požiadavky, oblasti služby, miesta, alebo zariadenia

Diskusia so zákazníkom a interná diskusia riešiteľov (skrytá pred zákazníkom) k požiadavke

Evidovanie histórie zmien v požiadavkách

Evidencia odpracovanej práce zamestnancov na požiadavkách

Riešiteľ požiadaviek môže byť jednotlivec alebo skupina

Kategorizácia podľa **typu požiadaviek, priority požiadaviek a oblastí služieb** v dvoch úrovniach

	Sledovanie procesov v spoločnosti a ich správa
	Voliteľné filtre
	Notifikácie riešiteľom aj zadávateľom vytvorení požiadavky (identifikačné údaje požiadavky a termín začatia) a následne aj po zмене údajov v požiadavke (zmena riešiteľa, zmena stavu požiadavky, pridanie diskusného príspevku k požiadavke, ukončenie požiadavky).
	Vytváranie incidentov v Service Desk z monitoringu (cez email alebo špecializovanou službou webservice z monitorovacieho nástroja)
	Prístup do Service Desku pre zákazníka cez zákaznícke konto umožňuje okrem zadávania nových požiadaviek, aj kontrolné činnosti, prístup k vyhodnoteniam plnenia SLA, hodnoteniam riešiteľa pri akceptácii. (Možnosť obmedziť viditeľnosť údajov pre zákaznícke kontá podľa lokalít napr. pre lokálnych riadiacich pracovníkov)
	Notifikácie prostredníctvom emailu a SMS , ako aj možnosť blokovania notifikácií ak sú nežiadúce
	Eskalácia na základe nestihnutých termínov
	Prevádzka Service Desku - 24/7 so sledovanou SLA
	Monitoring požiadaviek s nesplnenou SLA
	Monitoring eskalovaných požiadaviek
	Zoznam najčastejších typov problémov
	Zoznam riešených požiadaviek
	Zoznam vyriešených požiadaviek
	Reporty
	Prehľad o práci podriadených zamestnancov
	Založenie požiadavky na iného operátora
	Zmena parametrov na požiadavkách, kde operátor nie je riešiteľom
Plnenia	Zadávanie plnení cez webportál, mobilnú app
	Schvaľovanie plnení
Úlohy	Založenie novej úlohy na prihláseného operátora ("na seba")
	Odozdanie úlohy inému operátorovi
	Prístup na čítanie úloh ostatných operátorov
	Zmena parametrov úlohy kde je prihl. operátor riešiteľom
Riadenie úloh	Založenie úlohy na iného operátora
	Prevzatie úlohy od iného operátora
	Zmena parametrov na úlohách, kde operátor nie je riešiteľom
	Zobrazenie úloh v kalendároch (CDESK alebo synchronizovaný do Outlook, Google kalendára)
Modul Objektová databáza CMDB,	Spravovanie štruktúry CMDB (definícia typov CMDB, vlastností)
	Správa zariadení v CMDB (vytváranie nových objektov, editácia, vymazanie...)
	Správa lokalít v CMDB

	Možnosťou pravidelnej a jednoduchej aktualizácie -za doplňovanie aktuálnych údajov bude zodpovedný pracovník uchádzača (zmeny budú nahlasované štruktúrovaným emailom)
	Voľba objektov v požiadavkách a plneniach z CMDB (o)
	Import údajov do CMDB možný z Excel súborov
Plánovanie	Prístup k interaktívnemu plánovaciemu kalendáru
	Plánovanie práce zamestnancov
	Sledovanie vyťaženia pracovníkov
	Alokovanie - rezervácia času pracovníkov priamo v kalendári
Zákazky	Konfigurácia položiek zákazok
	Založenie zákazok
	Nastavenie účtovacích podmienok pre jednorázovú alebo paušálnu fakturáciu
	Sledovanie rozpočtu zákazky, náklady
	Priama evidencia prác pod zákazkami (práca nemusí byť evidovaná cez požiadavku)
	Evidencia odvedenej práce v porovnaní s vynaloženými nákladmi pre interné účely alebo účely fakturácie
Účtovanie zmluvných služieb	Možnosť účtovania služieb podľa rôznych scenárov
	Ručné založenie, archivácia účtovných položiek k fakturácii alebo analytike vykonaných prác
	Rozlíšenie interných a fakturovaných prác
	Skryté fakturačné položky pre evidenciu nákladov
	Vystavovanie faktúr
	Účtovanie služieb vo veľa scenároch post-paid (pripravujeme pre-paid)
	Voliteľné rozlíšenie interných a fakturačných prác
	Skryté fakturačné položky pre evidenciu nákladov bez prístupu zákazníkom
	Príprava pre výpočty miezd pracovníkov z reálnych výkonov so zohľadnením nákladov
	Prepojenie so zákazkami a s konektorom do účtovných systémov
Konektor do účtovného systému	Prenos faktúr, skladu, skladových dokladov z ekonom. programu do CDESK
	Vydávanie materiálu v CDESK, prenos skladových výdajok do účt.systému
	Zobrazenie faktúr a iných typov dokladov v CDESK načítaných z ekonomického systému
	Automatické vytváranie a rozposielanie upomienok (súčasť CRM funkcionalít)
	Priama podpora účt.programov Pohoda, ABRA, MoneyS4.
	Rozšírenie o ďalšie ekonomické systémy na vyžiadanie
Znalostná báza	Register poznatkov a riešení
	Riadenie prístupov do znalostnej bázy
	Prepojenie s požiadavkami a plneniami v helpdesku
	Editácia textov s obrázkami, linkami (rich text)

Komunikátor - chat

Online komunikácia medzi používateľmi CDESK a CM, používateľmi počítačov (včítane terminal. serverov)

Hromadné oznamovanie dôležitých správ na počítače a používateľom

Vytváranie konferencií a skupinových konverzácií

Online komunikácia medzi používateľmi PC s inštalovaným C-Monitorom

Konektor do kalendárov

Prepojenie s externým kalendárom (Exchange, Google calendar)

Prístup cez spoločný účet s prístupom do požadovaných kalendárov alebo každý vlastný prístup

Mobilná aplikácia

Prístup k požiadavkám, úlohám, zákazkám priamo cez mobilný telefón alebo tablet

Práca aj v offline režime, automatická synchronizácia po prechode do online režimu

Rozsah funkcionalít v mobilnej komunikácii pokrýva bežnú operatívu

Podpora Android a v čoskoro IOS

Spracovanie správ

Zadanie servisného prípadu (poziadavky) emailom a následná automatizácia spracovania/zaradenia e-mailov

Uchovávanie a spracovanie email komunikácie v CDESK

Spoplatnenie za celkový objem správ v úložisku

Monitoring CM - výber funkcií

Monitoring a manažment aktívnych prvkov

Korelácia udalostí

Analýza prvotnej príčiny

Správa konfigurácií

Správa zoznamu zariadení

Stav zariadení

Topológia

Zoznam nedostupných zariadení

Výkonnosť zariadení

SNMP štatistiky - možnosť čítať SNMP zo zariadení

Ďalšie dostupné funkcie nájdete na našich stránkach www.cdesk.sk, www.customermonitor.sk