

## Navertica HelpDesk

### Webová aplikace pro řízení požadavků

**Navertica HelpDesk je moderní webové řešení pro efektivní řízení požadavků od zákazníků nebo interních požadavků v rámci specifických vnitropodnikových procesů. Jedná se o komfortní platformu a prostředí pro komunikaci poskytovatele externích či interních služeb.**

#### Popis produktu

Webová aplikace Navertica HelpDesk slouží k řízení požadavků ve všech oblastech, kde vystupuje dvě a více stran, mezi kterými existuje vztah zadavatel – řešitel. Zadavatel formuluje požadavky (tikety) na provedení úkolů, služeb (např. servis), nebo jiných druhů požadavků a předává je řešiteli k vyřízení. Aplikaci lze využít pro správu externích požadavků od zákazníků, případně i pro zpracování interních činností uvnitř společnosti. Řešitelů jednoho požadavku může být více a komunikace mezi nimi při jeho plnění může být obsáhlejší. Proto aplikace umožňuje oddělit interní neveřejnou komunikaci při řešení požadavků u daného tiketu. Vše je tak na jednom místě a přitom zůstává přehledné i pro externího zákazníka, kterého zajímá především až výsledek procesu.

Výhodou aplikace Navertica HelpDesk je její webová platforma s podporou většiny běžně používaných webových prohlížečů. Tím je zajištěna dostupnost řešení nejen pro osobní počítače, ale také pro mobilní zařízení (tablet, chytrý telefon) bez nutnosti využívání jakékoliv další externí aplikace.

Jazykové prostředí HelpDesku je dostupné v angličtině, němčině a češtině, s možností rozšíření o další jazyky.

Filtrovaný přehled tiketů lze jednoduše a rychle exportovat do aplikace Microsoft Excel pro další zpracování. Přehledný datový model SQL databáze nabízí možnost tvorby pokročilých reportů a vyhodnocení prováděných služeb.

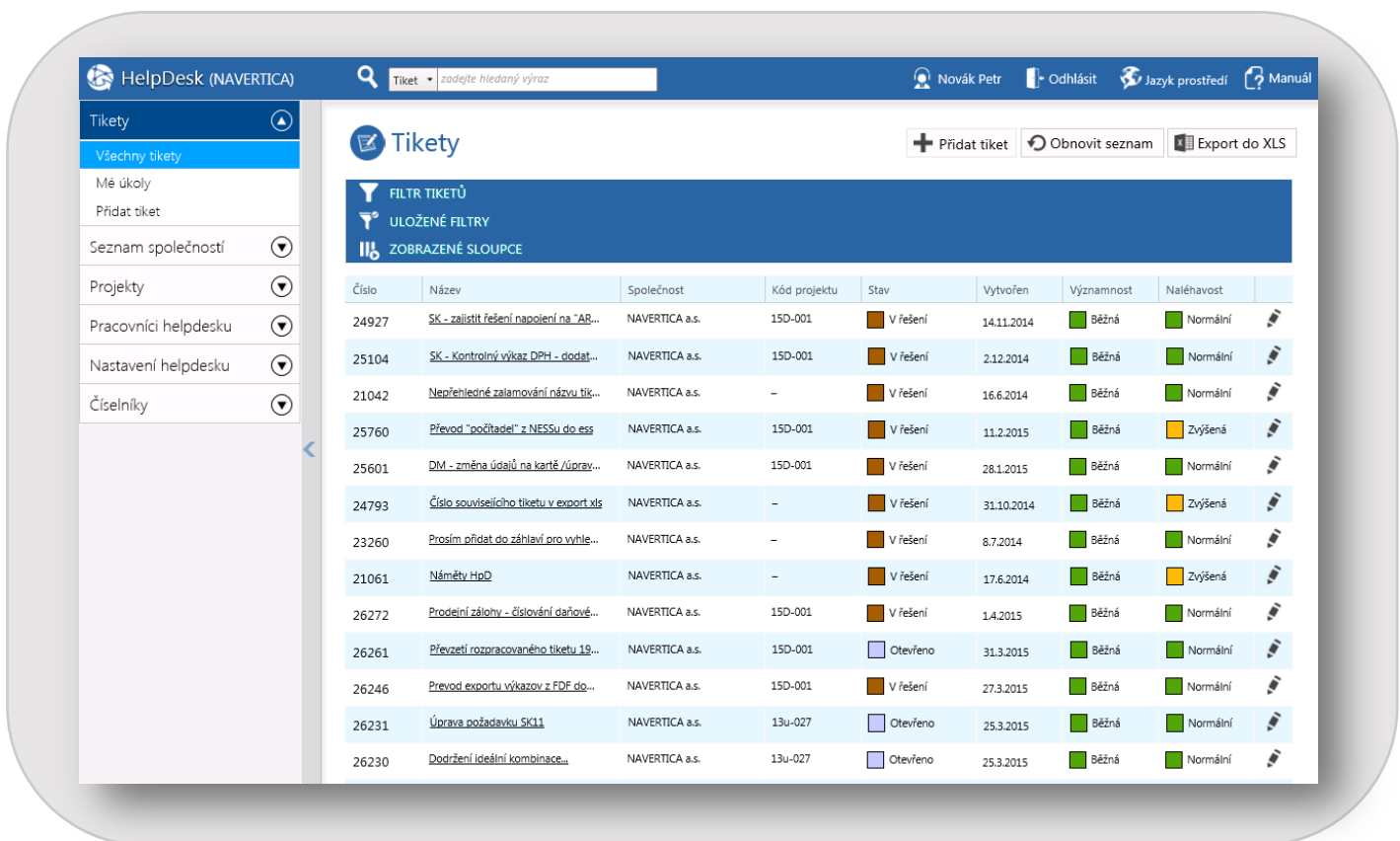


#### Klíčové vlastnosti systému

- Výkonný řídicí a statistický nástroj pro evidenci a realizaci požadavků na službu (incidentů)
- Rozdělení požadavků a činností do jednotlivých dílčích celků – tiketů
- Zachování historie průběhu řešení v jednotlivých tiketech z hlediska obsahu a času
- Definice vlastního workflow procesu zpracování požadavků uživatelskou úpravou stavů
- Možnost sledování objemu odvedené práce v rámci interních úkolů
- Interní i externí notifikace formou e-mailových zpráv
- Podpora dodržování služby SLA (Service level agreement)
- Jednoduché, přehledné a uživatelsky konfigurovatelné prostředí
- Komfortní webová aplikace
- Podpora práce ve více jazycích (CZ, EN, DE) s možností rozšíření o další

## Obecné funkcionality

- Možnost odděleného vedení více samostatných projektů pro zákazníky
- Lineární nebo stromové zobrazení obsahu zpráv na tiketech
- Ukládání externí (pro zákazníka) a interní (neveřejné) komunikace k jednotlivým tiketům
- Kategorizace obsahu komunikace
- Práce s notifikacemi – možnost definice jednotlivých příjemců notifikací v průběhu životního cyklu tiketu
- Nastavení priorit jednotlivých prováděných služeb
- Možnost určit osobu zástupce v době nepřítomnosti
- Tvorba podrobných strukturovaných rozpočtů k řešením
- Evidence interních úkolů ke zpracovávaným tiketům s evidencí objemu odvedené práce
- Vyhodnocení efektivnosti odhadů řešení s provedenými činnostmi
- Sdružování tiketů – možnost tvorby vazeb mezi tikety
- Formátování zpráv prostřednictvím pokročilého WYSIWYG editoru



The screenshot displays the HelpDesk (NAVERTICA) web application interface. The top navigation bar includes the logo, a search bar, and user information (Novák Petr). The left sidebar contains navigation options like 'Tikety', 'Mě úkoly', and 'Seznam společností'. The main content area shows a 'Tikety' section with filters and a table of tickets.

Číslo	Název	Společnost	Kód projektu	Stav	Vytvořen	Významnost	Naléhavost	
24927	SK - zajištění řešení napojení na "AR...	NAVERTICA a.s.	15D-001	V řešení	14.11.2014	Běžná	Normální	
25104	SK - Kontrolní výkaz DPH - dodat...	NAVERTICA a.s.	15D-001	V řešení	2.12.2014	Běžná	Normální	
21042	Nepřehledné zalamování názvu tik...	NAVERTICA a.s.	-	V řešení	16.6.2014	Běžná	Normální	
25760	Převod "počítadla" z NESSu do ess	NAVERTICA a.s.	15D-001	V řešení	11.2.2015	Běžná	Zvýšená	
25601	DM - změna údajů na kartě /úprav...	NAVERTICA a.s.	15D-001	V řešení	28.1.2015	Běžná	Normální	
24793	Číslo souvisejícího tiketu v export xls	NAVERTICA a.s.	-	V řešení	31.10.2014	Běžná	Zvýšená	
23260	Prosim přidat do záhlaví pro vyhle...	NAVERTICA a.s.	-	V řešení	8.7.2014	Běžná	Normální	
21061	Náměty HpD	NAVERTICA a.s.	-	V řešení	17.6.2014	Běžná	Zvýšená	
26272	Prodejní zálohov - číslování daňové...	NAVERTICA a.s.	15D-001	V řešení	14.2.2015	Běžná	Normální	
26261	Převzetí rozpracovaného tiketu 19...	NAVERTICA a.s.	15D-001	Otevřeno	31.3.2015	Běžná	Normální	
26246	Prevod exportu výkazov z FDF do...	NAVERTICA a.s.	15D-001	V řešení	27.3.2015	Běžná	Normální	
26231	Úprava požadavku SK11	NAVERTICA a.s.	13u-027	Otevřeno	25.3.2015	Běžná	Normální	
26230	Dodržení ideální kombinace...	NAVERTICA a.s.	13u-027	Otevřeno	25.3.2015	Běžná	Normální	

## Technická specifikace

- Webová aplikace ASP.NET spustitelná v jednom z podporovaných internetových prohlížečů včetně tabletu nebo chytrého telefonu (Internet Explorer, Google Chrome, Firefox, Safari, Opera)
- Zpracování dat v rámci standardního databázového prostředí Microsoft SQL Server
- Možnost exportu základního přehledu tiketů do aplikace Microsoft Excel
- Připravené obecné webové služby pro napojení na externí systémy (Microsoft Dynamics NAV a další systémy umožňující napojení pomocí web services)
- Možnost provozu v rámci vlastní infrastruktury, případně v hostingu

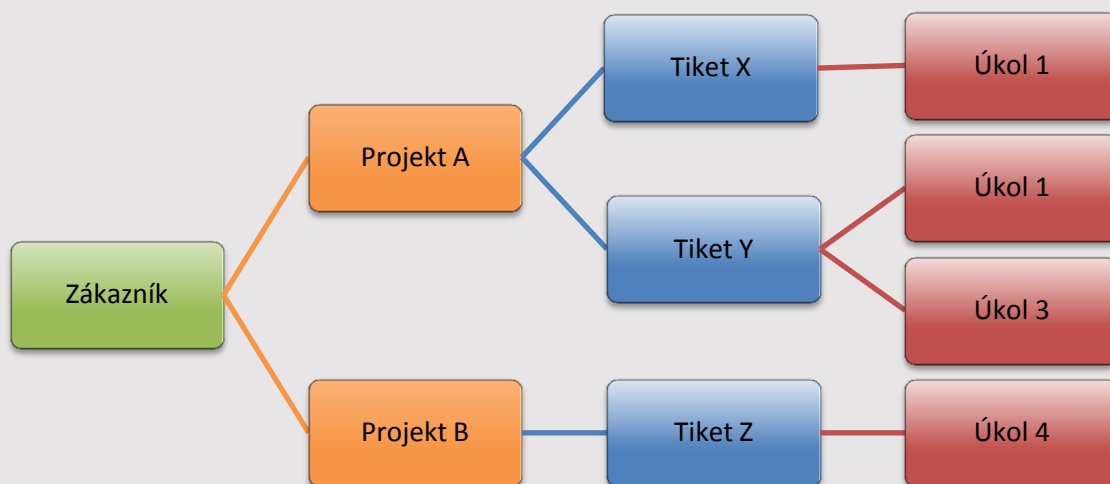
## Funkce pro provozovatele HelpDesku

Workflow zpracování jednotlivých tiketů může být upraveno dle konkrétních požadavků poskytovatele služeb přímo uvnitř aplikace prostřednictvím konfigurace jednotlivých číselníků. Vhodně navržený a upravitelný systém stavů tiketů přispívá k začlenění aplikace HelpDesk do vnitrofiremní struktury. Systém je připraven tak, aby byla zachována historie vyřešení jednotlivých incidentů.

Ke každému tiketů může být vytvořen podrobný strukturovaný rozpočet řešení. V aplikaci lze nastavit ceník jednotlivých prováděných činností. Pro každý projekt navíc existuje možnost detailní úpravy konkrétního ceníku prováděných činností a jejich jednotkových cen.

K tiketům lze evidovat úkoly pro řešitele s konkrétními termíny jejich splnění a časovým ohodnocením. Všechny úkoly navíc mají status a může tak být vhodně navrženo workflow jejich zpracování. K takto vytvořeným úkolům mohou uživatelé vykazovat položky práce. Jedná se tedy o nástroj pro hodnocení efektivnosti pracovníků HelpDesku.

Každý uživatel může využívat systém ukládání filtrů nad přehledem tiketů a zefektivnit tak svůj proces zpracování jednotlivých požadavků. Přehled tiketů může být zároveň uživatelsky změněn tak, aby byly rychle dostupné vždy pouze relevantní informace. Pro jednotlivé uživatele je připraven systém rolí a oprávnění sloužící k rozlišení běžných uživatelů a správců aplikace.

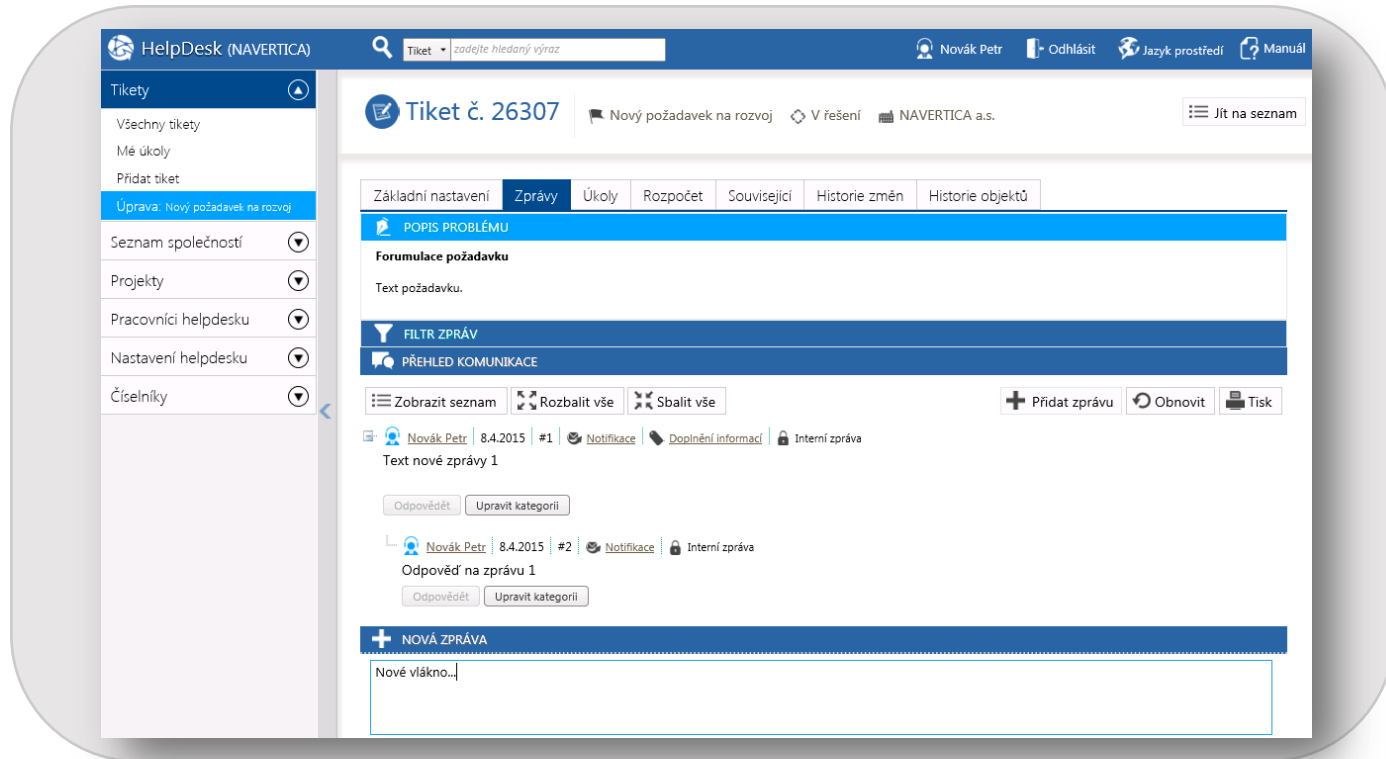
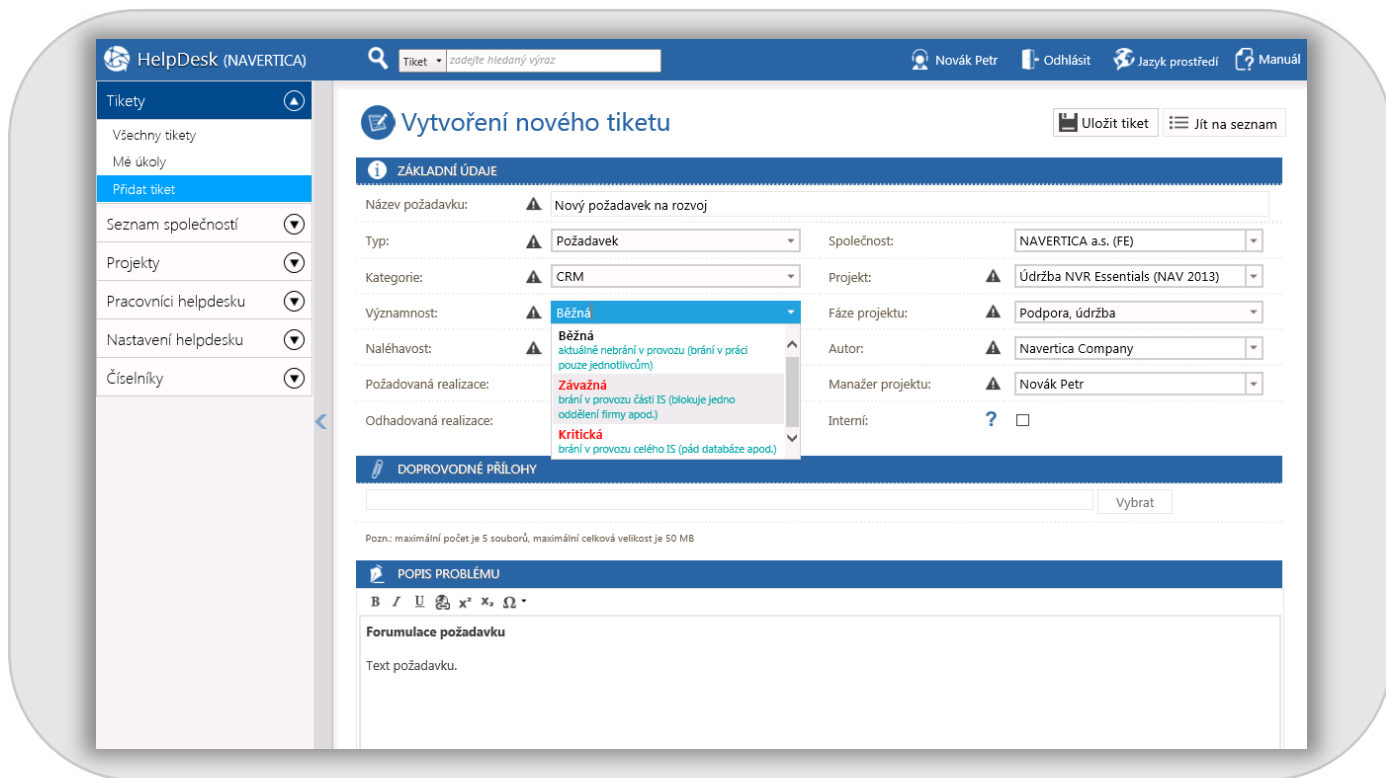


## Funkce pro externí zákazníky

Každý zákazník založený v systému HelpDesk může mít vytvořeno více samostatných projektů. Na každém projektu může kooperovat jiná skupina uživatelů s různým stupněm oprávnění. Uživatel HelpDesku v roli „správce“ může využít výhod pokročilé správy oprávnění a navíc může zakládat nové uživatele s příslušným oprávněním. Poskytovateli služby tak odpadá správa uživatelů zákazníka.

Při zakládání tiketů je možné využít šablony. Ke všem tiketům a příspěvkům lze vkládat přílohy (až do velikosti 50 MB). Zobrazení přehledu tiketů může být uživatelsky upravováno každým uživatelem zvlášť (volba polí, sloupců).

U jednotlivých tiketů lze sledovat jejich rozpočty. Přehled provedených a následně uzavřených činností (tiketů) je zpětně dohledatelný.



## NAVERTICA a.s.

Společnost NAVERTICA působí na trhu podnikových informačních systémů od roku 1990. Je stabilním dodavatelem komplexních systémů na bázi Microsoft Dynamics NAV/ AX, Dynamics CRM, informačních portálů (na bázi Microsoft SharePoint) a systémů managementu (např. ISO 9001, 14001, 20000, 27001). Cílem firmy je nejen dodávka systému, ale zejména zlepšení hospodářského výsledku zákazníka využíváním dodaného řešení. Odvětvová řešení NAVERTICA jsou kromě České a Slovenské republiky implementována a podporována také u zákazníků v mnoha evropských zemích, v jižní Africe a v USA.

## Microsoft Partner

Gold Enterprise Resource Planning  
 Microsoft Dynamics NAV  
 Microsoft Dynamics AX  
 Silver Customer Relationship Management  
 Silver Collaboration and Content

**NAVERTICA**  
 A BETTER BOTTOM LINE