



SOFTVÉR PRE POSKYTOVATEĽOV SLUŽIEB
PORIADOK - EFEKTIVITA - ZISK

CDESK[®]
Organizovaná práca prináša zisk



CDESK je komplexný softvér nástrojov pre riadenie firemných procesov a podporu zákazníkov. Je nabitý množstvom funkcií a súčasne jednoduchý pre používateľa. Zahŕňa kvalitné nástroje pre helpdesk, plánovanie úloh a manažment, evidenciu zákaziek, účtovanie, spracovanie komunikácie a oveľa viac.

Je dostupný kedykoľvek a odkiaľkoľvek ako cloudová služba či riešenie bežiacie na vašom vlastnom serveri. Spolu s mobilnou aplikáciou máte neobmedzený prístup ku všetkým nástrojom aj priamo v teréne.

Nová generácia CDESKu je postavená na API rozhraní a disponuje moderným responzívnym dizajnom. Všetky detaily sú optimalizované na čo najlepší výkon a efektivitu práce. CDESK bol vytvorený na základe potrieb našich zákazníkov a neustále ho zdokonaľujeme.

Systém voliteľných modulov a detailný manažment oprávnení umožňuje presné nastavenie požadovanej funkcionality pre každého používateľa zvlášť. Šetríte tým nielen peniaze, ale aj čas vašich zamestnancov, ktorí na jednom mieste vidia všetko, čo pre svoju prácu potrebujú.

MODULY SYSTÉMU CDESK



ZÁKAZNÍCI A KONTAKTY

Prehľadná databáza zákazníkov s kategorizáciou

- Evidencia zákazníkov a kontaktov
- Vytváranie skupín zákazníkov s rozdelením do vlastných kategórií ako región, oblasť pôsobenia a pod.
- Oprávnenia pre prístup pracovníkov ku konkrétnym skupinám zákazníkov
- Nastavovanie typu notifikácií
- Možnosť definovania voliteľných vlastností pre zákazníkov



ZÁKAZKY

Jednoduchá evidencia otvorenej a odvedenej práce podľa zákazníkov, s priamou fakturáciou, plánovaním nákladov a ľudských zdrojov

- Evidencia rozsiahlejších prác
- Sledovanie rozpočtu zákazky, nákladov
- Združovanie požiadaviek a úloh
- Plánovanie interných aj externých nákladov
- Plánovanie ľudských zdrojov
- Evidencia vystavených a prijatých objednávok
- Evidencia skladových dokladov
- Fakturácia s možnosťou automatickej fakturácie s potvrdzovaním
- Účtovanie služieb vo viacerých scenároch (post-paid/pre-paid)
- Voliteľné rozlíšenie interných a fakturačných prác
- Skryté fakturačné položky pre evidenciu nákladov bez prístupu pre zákazníkov
- Účtovanie materiálu, služieb, dopravy, referenčných nákladov
- Archív účtovania
- Evidencia prác na konkrétnych objektoch z konfiguračnej databázy CMDB
- Účtovanie zmlúv a zmluvných pokút
- Refakturácia nákladov z prijatých faktúr a bločkov



POŽIADAVKY S SLA - HELPDESK

Riešenie požiadaviek zákazníkov v stanovených termínoch, s notifikáciou o ich stave

- Evidencia otvorenej práce pracovníkov
- Sledovanie termínov splnenia/odozvy, náhradné riešenia, vyhodnotenie SLA
- Voľba druhu požiadavky – Helpdesk, objednávka, reklamácia
- Možnosť priradiť objekty zákazníka, ku ktorým sa požiadavka vzťahuje (z CMDB)
- Voliteľné vlastnosti
- Diskusia so zákazníkom
- Interná diskusia (skrytá pred zákazníkom)
- Možnosť preddefinovať si vlastné podpisy zobrazované v diskusii
- Automatické priradenie príjemcov notifikácií s uvedením dôvodu
- Voliteľné pridávanie a odstraňovanie príjemcov notifikácií s históriou
- Evidovanie histórie zmien v požiadavkách
- Manažment zmien – Change management
- Riešiteľom môže byť jednotlivec alebo skupina
- Kategorizácia podľa typu či oblasti služby
- Vytváranie a združovanie úloh ako čiastkových riešení
- Pridávanie ponúk s možnosťou schválenia zákazníkom
- Možnosť ponechať si rozpísanú požiadavku ako draft
- Voliteľné filtre
- SLA - nastavenie konkrétnych reakčných termínov na jednotlivé objekty alebo skupiny v CMDB
- Katalóg požiadaviek so šablónami pre vytváranie úloh
- Pravidelné požiadavky



ÚLOHY

Plánovanie pracovných činností s jasnou zodpovednosťou

- Rýchle a jednoduché plánovanie povinností
- Jeden zodpovedný riešiteľ s možnosťou priradiť pomocných riešiteľov
- Definícia vlastných typov úloh
- Možnosť rozdelenia povinností z rozsiahlejších zákaziek či požiadaviek na menšie časti a medzi viacerých riešiteľov
- História zmien



PLNENIA

Evidencia odvedenej práce

- Evidencia vykonanej práce u zákazníka, na zákazke, alebo požiadavke
- Prehľad plnení podľa zákazníkov, riešiteľov a termínov v kalendári
- Možnosť väzby na objekty v konfiguračnej databáze CMDB pre evidenciu prác na konkrétnych zariadeniach



PONUKY

Evidencia ponúk s akceptáciou zákazníkov

- Verifikácia obsahu ponuky nadriadeným pracovníkom
- Schvaľovanie zákazníkom
- Diskusia k ponukám
- História verzií ponúk



INTEGRÁCIA CM IT MONITORING

Rozšírenie zákazníckeho servisu o prepracovaný IT manažment

- Monitoríng zdravia a výkonnosti infraštruktúry, serverov, počítačov, aplikácií
- SW audit
- HW evidencia (CMDB)
- Vzdialená správa a údržba
- Automatizácia zálohovania
- Nasaditeľné do outsourcingových firiem, interných IT oddelení veľkých podnikov



KONFIGURAČNÁ DATABÁZA CMDB

Evidencia všetkých konfigurovateľných objektov v jednej databáze

- Evidencia všetkých objektov zákazníka
- Evidencia zmlúv a dodatkov
- Katalóg služieb
- Cenníky
- Možnosť vytvárania vlastných skupín a typov objektov
- Definícia vzťahov medzi objektami v databáze
- Archivovaná história zmien
- Nastavenie oprávnení pre každú skupinu či typ objektov zvlášť



REZERVAČNÝ SYSTÉM

Vytváranie rezervácií na ľubovoľné objekty vo firme

- Jednoducho nastaviteľný rezervačný kalendár
- Online prístup 24 hodín denne
- Rezervácia objektov, miest, zariadení...



NÁKUPNÝ ZOZNAM

Menej formálna, flexibilná evidencia nákupov

- Evidencia dodávateľa, žiadateľa, udržiavanie histórie údajov
- Hodnotenie dodávateľa



ZNALOSTNÁ BÁZA

Evidencia a zdieľanie know-how medzi určenými osobami – známe problémy, postupy, rady a tipy

- Register poznatkov a riešení
- Riadenie prístupov do znalostnej bázy
- Prepojenie s požiadavkami



DMS

(Document Management System)

- Všetky dokumenty vložené ako prílohy do CDESKu sú dostupné z jedného miesta, triedené podľa zákazníkov a typu dokumentu
- Podpora verzií súborov (pôvodné verzie súborov sa vždy zachováajú)



KALENDÁR

Prehľad termínov
v interaktívnom kalendári

- Plánovací kalendár
- Sledovanie vyťaženia pracovníkov
- Interaktívne zobrazovanie požadovaných údajov
- Plánovanie práce zamestnancov



KOMUNIKÁTOR A CHAT

Systémový chat pre okamžité
kontaktovanie používateľov
a skupín

- Online komunikácia riešiteľov so zákazníkmi
- Skupinové konverzácie
- Hromadné oznamovanie dôležitých správ cez vždy viditeľný oranžový pás



DOVOLENKOVÝ MODUL

Evidencia voľna a PN
so zastupovaním a schvaľovaním

- Možnosť definovať si vlastné typy voľna
- Viacúrovňové schvaľovacie procesy
- Prenášanie oprávnení na zastupujúcich pracovníkov
- Evidencia náhradného voľna aj s jeho čerpaním



SCHVAĽOVACIE PROCESY

Schvaľovacie procesy pre
požiadavky a dovolenky

- Schvaľovanie podľa osôb, skupín alebo pracovných pozícií
- Sériové alebo paralelné schvaľovanie
- Možnosť rozšírenia na ďalšie moduly



CENNÍK

Evidencia poskytovaných služieb
s cenotvorbou

- Možnosť vytvárať balíčky služieb
- Ceny podľa intervalu fakturácie (cena za mesiac, štvrtrok, polrok, rok)
- Zľavy podľa intervalu fakturácie alebo doby viazanosti, množstvené zľavy



MOBILNÁ APLIKÁCIA

Prístup k dátam z CDESK
z mobilného zariadenia
aj v offline režime

- Prístup ku všetkým údajom cez mobilný telefón, alebo tablet
- Technik vie vytvárať nové požiadavky kdekolvek v teréne
- Práca aj v offline režime
- Automatická synchronizácia po prechode do online režimu
- Aplikácia pre Android a iOS



SPRACOVANIE SPRÁV

Smerovanie e-mailovej
komunikácie cez verejné adresy,
uchovávanie a spracúvanie všetkých správ
v CDESKu

- Uchovávanie a spracovanie e-mail komunikácie v CDESK
- Nastavovanie pravidiel a automatizácia spracovania/zaradenia e-mailov



KONEKTORY A ROZHRIANIE API

API rozhranie pre výmenu údajov
medzi CDESK a vašim riešením

- API rozhranie pre výmenu údajov medzi CDESK a vašim riešením
- Konektory do ekonomických systémov (ABRA, Pohoda, KROS Omega ...)



ZMLUVY

Centrálna evidencia
zákazníckych zmlúv

- Možnosť definovať viazanosť a zmluvnú pokutu
- Dodatky pre aktualizáciu zmluvy, zmenu účtovania služieb, ukončenie zmluvy
- Možnosť automatického účtovania zmluvy (vo zvolených intervaloch)
- Pridávanie služieb z cenníka alebo voľne definovaných služieb
- Možnosť aktualizácie zmluvných cien (dodatkom alebo cenníkom)

FLEXIBILITA MODULOV CDESK UMOŽŇUJE JEHO NASADENIE V SPOLOČNOSTIACH RÔZNEHO ZAMERANIA, NAJBEŽNEJSIE IDE O:

IT FIRMY POSKYTUJÚCE OUTSOURCING A SPRÁVU SW/HW

Komplexné riešenie pre poskytovanie IT podpory v oblasti počítačových sietí, serverov a pracovných staníc. Vyhýbajte sa problémom, vzniknuté riešte rýchlo, úlohy plňte načas a deklarujte kvalitu vami poskytovaných služieb pomocou presných a zrozumiteľných reportov.

SPOLOČNOSTI PRE SERVIS A ÚDRŽBU ZARIADENÍ

Cielená starostlivosť o zákazníkov a perfektné plánovanie zvýši počet zákaziek so zníženými nákladmi. Budte notifikovaní o servisných revíziách, umožnite zákazníkovi vidieť priebeh práce a históriu opráv. Dajte vašim technikom nástroj, ktorý ich bude pri práci motivovať.

IT SPOLOČNOSTI POSKYTUJÚCE SW PODPORU

Prehľadná evidencia pracovného času a flexibilná fakturácia. Dodržiavajte zmluvné termíny pri implementovaní SW projektov a poskytovaní podpory. Zaznamenávajte a fakturujte SW zásahy nad rámec zmlúv, komunikujte o vývoji otvorených prípadov a dostávajúte spätnú väzbu, aby ste so zákazníkmi mali vytvorený dobrý vzťah pri poskytovaní kvalitných riešení.

IT ODDELENIA VEĽKÝCH SPOLOČNOSTÍ

Vyššia bezpečnosť firemnej siete pomocou evidencie udalostí, IT monitoringu, automatizácie procesov v správe IT zariadení a komunikácie s používateľmi. Odhalujte a zaznamenávajte bezpečnostné udalosti a rozumne aplikujte ITIL štandardy na prácu vášho IT oddelenia.

Odporúčané moduly pre vybrané typy spoločností

Odporúčané moduly pre vybrané typy spoločností	IT firmy poskytujúce outsourcing a správu SW a HW	Spoločnosti pre servis a údržbu zariadení	IT spoločnosti poskytujúce SW podporu	IT oddelenia veľkých spoločností
Zákazníci a kontakty	✓	✓	✓	
Zákazky	✓	✓	✓	
Požiadavky s SLA	✓	✓	✓	✓
Úlohy	✓	✓	✓	✓
Plnenia	✓	✓	✓	✓
Ponuky	✓	✓	✓	
Spracovanie správ	✓	✓	✓	✓
Objektová databáza CMDB	✓	✓	✓	✓
Kalendár	✓	✓	✓	✓
Komunikátor a chat	✓			✓
Rezervačný systém*		✓		
Znalostná báza*	✓	✓	✓	✓
Dovolenkový modul*	✓	✓		
Mobilná aplikácia	✓	✓		✓
Integrácia CM IT monitoring	✓			✓



www.inovalogic.com

Inova Logic, s.r.o.
Topoľová 2
811 04 Bratislava

sales@inovalogic.com

WWW.CDESK.SK