

**iNOVA  
LOGIC**

[www.inovalogic.com](http://www.inovalogic.com)

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

[sales@inovalogic.com](mailto:sales@inovalogic.com)

**SOFTVÉR PRE POSKYTOVATEĽOV SLUŽIEB  
PORIADOK - EFEKTIVITA - ZISK**

[WWW.CDESK.SK](http://WWW.CDESK.SK)

**CDESK®**

Organizovaná práca prináša zisk

3 Mar 2020  
© 2020 Inova Logic, s.r.o.



## Cui Bono? Komu prospje CDESK?



### IT Služby



### Servis a údržba



### Starostlivosť o zákazníka

# 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 diskusií
- 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 rozpisnú 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

*Rýchle a jednoduché plánovanie povinností.*

- Úlohy môžu fungovať samostatne alebo deliť požiadavky, zákazky na menšie jednoduché činnosti. Jednoduchosť úloh spočíva v minimalizácii voľieb, zobrazení len políčok, ktoré budete potrebovať k plneniu ľahšej práce.
- Na druhej strane k úlohe si môžete evidovať plnenia, nastaviť ako riešiteľa skupinu, pridať pomocných riešiteľov.
- Ak by ste sa rozhodli v CDESKu nepoužívať Požiadavky, aj samotný modul Úlohy umožní prevádzkovať jednoduchý taskovací systém s vykazovaním práce.



## PLNENIA

*Evidencia odpracovanej práce pracovníkov*

- Získajte prehľad o vyťažení svojich pracovníkov na základe vykonanej práce.
- V zlomku sekundy vytvárajte faktúry s presným rozpisom prác.
- K plneniam môžete zaevidovať použitý materiál, dodaný tovar, dopravné náklady a parkovné.



## PONUKY

*Evidencia ponúk s akceptáciou zákazníkom.*

- Ponuky môže schvaľovať len nadriadený pracovník. Vyhnete sa tak zbytočnému plytvaniu s financiami.
- Zákazník môže vašu ponuku schváliť alebo zamietnuť priamo v systéme. Nechýba ani priestor na diskusiu a pripomienky k jednotlivým ponukám, čo vám pomôže pri ďalšom zvyšovaní štandardov.
- Všetky ponuky sú prehľadne zoradené v zozname. Ten je možné exportovať vo formáte XLS.
- Práca s ponukami je rýchlejšia vďaka možnosti presúvania položiek priamo z cenníka.



## ZMLUVY

*Centrálna evidencia zákazníckych zmlúv.*

- Všetky zmluvy máte vďaka modulu Zmluvy na jednom mieste.
- Využijete ho naplno keď poskytujete služby založené na pravidelných poplatkoch, zákazníkom umožňujete využívať rôzne druhy zliav, spolupracujete s partnermi, ktorí služby predávajú a máte viazané služby.
- Každý z vašich zákazníkov bude mať jasne definované pravidlá týkajúce sa zmlúv.
- Zmluvy sú prepojené s Konfiguračnou databázou a Cenníkmi.
- Šetrite čas - CDESK dokáže zmluvy automaticky účtovať. Vy si len nastavíte čas a spôsob.



## REZERVAČNÝ MODUL

*Informujte každého o svojej rezervácii. Vyhnete sa zbytočným nedorozumeniam.*

- Umožňuje vytvárať rezervácie na ľubovoľné objekty vo firme.
- Je prístupný pre vašich zamestnancov, aj pre zákazníkov.
- Prácu s rezerváciami zjednodušuje možnosť triedenia do kategórií, ktoré si používateľ sám vytvára.
- Môže definovať aj vlastné predmety rezervácie.



## KALENDÁR

*Prehľad termínov v interaktívnom kalendári.*

- Modul dáva jednoduchý prehľad o aktivitách v čase. Zobrazuje požiadavky, predpokladané termíny ukončenia úloh, zákazky, rezervácie a dovolenky.
- Slúži na zobrazovanie stavu/prehľadu podľa jednotlivých riešiteľov. Zobrazuje dokedy mám danú úlohu vyriešiť.
- Ide o nevyhnutný nástroj pre plánovanie práce.



## ZASTUPOVANIE

*Nenechajte svoje povinnosti ležať ľadom, keď nie ste v práci.*

- Zabezpečiť presun otvorenej práce na zastupujúceho.
- Voliteľne presunie schvaľovania na zastupujúceho.
- Upraví oprávnenia, aby zastupujúci mohol prenesené povinnosti vykonávať.
- Automaticky sa nastavuje zastupovanie aj pri zadaní voľna cez modul Dovolenky.



## DOVOLENKY A ZASTUPOVANIA

*Evidencia čerpania voľna so zastupovaním.*

- Môžete evidovať akékoľvek voľno, ktoré potrebujete v spoločnosti napríklad dovolenky, školenia, PN, návštevy u lekára a sledovať zostatok dovolenky.
- Získajte kontrolu nad pridelovaním voľna viacúrovňovým schvaľovacím procesom.
- Zastupovanie poskytuje možnosť prenášať oprávnenia z jedného operátora na zastupujúceho bez zbytočnej administratívy.



## KONFIGURAČNÁ DATABÁZA CMDB

*Evidencia všetkých objektov v používateľsky konfigurovateľnej databáze.*

- Konfiguračná databáza umožňuje evidovať objekty-zariadenia, na ktorých poskytujete vaše služby, prostredie vašich zákazníkov (prevádzky, pracovne miesta, budovy) zmluvy, dodatky. Závisí len od vašej miery detailnosti.
- CDESK sa vám prispôsobí - neobmedzuje sa na predkonfigurované šablóny. Môžete si vytvárať vlastné skupiny a typy objektov. Rovnako tak si môžete nastaviť oprávnenia, SLA a SLO pre každú skupinu či typ objektov zvlášť.
- Plánované práce - prostredníctvom CDESKu informujte zákazníkov o plánovaných výpadkoch.



## SCHVAĽOVANIE

*Schvaľovacie procesy pre požiadavky, ponuky a dovolenky.*

- Ide o zadokumentovanie rozhodnutia. Jednoduchý nástroj na vyjadrenie sa k nejakému typu žiadosti - požiadavka alebo dovolenka.
- Modul Schvaľovanie tiež informuje zainteresovaných o definitívnom rozhodnutí.
- Máte viacero možností navrhnutia schvaľovacích scenárov, napríklad minimálny počet schvaľovateľ, postupne alebo súčasne schvaľovanie.



## DMS

*Jednoduchá evidencia príloh a dokumentov.*

- Prílohy z e-mailov nemusíte hľadať v správach. CDESK ich zhromažďuje na jednom mieste - v moduly DMS (Document Management System).
- Navyše ich triedi podľa zákazníkov a typu objektu, napríklad požiadavka, zákazka, plnenie.
- Každý používateľ si tu môže pridávať aj vlastné prílohy, ktoré nepochádzajú zo správ.



## NÁKUPNÝ ZOZNAM

*Menej formálna, flexibilná evidencia nákupov.*

- Modul Nákupný zoznam predstavuje digitálnu obdobu lístkového nákupného zoznamu. Tento sa ale nikde nestratí ani sa nevymaže. Vďaka včas zakúpenému tovaru si vaši kolegovia budú môcť splniť svoje úlohy v dohodnutých termínoch.
- Získajte prehľad o spoľahlivosti dodávateľa vďaka možnosti ohodnotenia dodávateľa, pretože vaša spoločnosť môže prosperovať jedine ak budete spolupracovať so serióznymi dodávateľmi.



## REPORTING

*V CDESKu budete mať všetko zdokladované.*

- Export podľa potreby - väčšina modulov v CDESKu poskytuje možnosť exportu do XLS, pdf alebo HTML.
- Široká škála prispôsobenia aj tej najšpecifickejšej požiadavke
- Analytické reporty sa po objednaní dodávajú formou samostatného reportovacieho servera. Ten obsahuje replikáciu CDESK databázy, z ktorej k požadovanému pohľadu dopočítava údaje.
- Údaje je možné prezentovať v ďalších nástrojoch - od Excelu po BI nástroje ako Power BI, Qlik.



## CENNÍK

*Cenotvorba k poskytovaným službám, dodávanému tovaru a k sprievodným poplatkom.*

- Modul pokrýva všetky položky a služby, ktoré si vyžadujú cenotvorbu. Je rozdelený na tri časti : *Cenníky služieb, Cenník práce a Cenník dopravy.*
- Položky z Cenníka sa vyberajú pri tvorbe nových Zákaziek a Plnení.
- Cenníky služieb evidujú ceny poskytovaných služieb. Pritom nemusí ísť len o jednu službu ale aj o viacero služieb zoskupených v jednom balíku.
- Najmä vaši zákazníci ocenia možnosť rôznych typov zliav, ktoré môžete k službám zahrnúť.
- V Cenníku práce stanovujete cenu práce, ktorú si zákazník u vás objedná. Prácu evidujete v hodinovej sadzbe, v sadzbe za jednotku alebo môžete poskytovať paušál na prácu.
- Cenník dopravy poskytuje prehľad o cenách spojených s dopravou. Tie si môžete vytvárať pre každého zákazníka zvlášť.



## PRACOVNÉ PRÍKAZY

*Riadený priebeh realizácie požiadavky.*

- Ponúkajú možnosť ako rozdeliť prácu na požiadavkách. Je to samostatná položka pevne previazaná s požiadavkou a definuje časť práce, ktorú je potrebné vykonať k splneniu požiadavky.
- Na rozdiel od Úloh ovplyvňuje počítanie SLA, je možné ich zoraďovať, riadiť viditeľnosť a eviduje viac parametrov slúžiacich k vyhodnocovaniu.
- Je pevne previazaný s požiadavkou čím sa automatizujú niektoré činnosti. Do pracovných príkazov si môžete pridávať ľubovoľný objekt z Konfiguračnej databázy a sledovať tak prácu na danom objekte.
- Vďaka možnosti zoraďovať sú pracovné príkazy predurčené k riešeniu požiadaviek, na ktorých sa zúčastňuje viacero pracovníkov. Pracovník uvidí zadanie (pracovný príkaz), až keď má pripravené prostredie vychádzajúce z predošlých činností - ukončené predchádzajúce pracovné príkazy.



## SPRACOVANIE SPRÁV

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

- Všetky správy na jednom mieste.
- Modul spracovanie správ poskytuje usporiadaný zoznam emailov či už od zákazníkov alebo od vašich zamestnancov. Nemusíte tak kontrolovať viacej mailových schránok, ale všetky máte prehľadne zoradené v tomto moduly.
- Prístup k správam zjednodušuje panel na vyhľadávanie.
- Sami si nastavte ako sa správy budú triediť a ďalej spracovávať. CDESK potom bude automaticky vytvárať požiadavky alebo iné položky.



### DOPLNKOVÉ VLASTNOSTI

*Prispôbte si formuláre v CDESKu podľa svojich potrieb.*

- V CDESKu sa neobmedzujete na preddefinované formuláre. Vďaka Doplnkovým vlastnostiam si ich môžete rozširovať o vlastnosti a číselníky, ktoré sami definujete.
- Zaujímavým prvkom je možnosť kombinovať rôzne typy hodnôt do zložených vlastností. V zloženej vlastnosti je možné nastaviť viditeľnosť hodnôt v závislosti od iných, napríklad podmienené zobrazenie.
- Text, číslo, dátum, zaškrťavacie pole, hyperlink, výberové pole, podmienené zobrazenie...
- Modul Doplnkové vlastnosti poskytuje na výber širokú škálu typov hodnôt, aby pokryl vaše potreby.
- Navyše sami si určíte, ktoré položky sú povinné.
- Predvyplnené zoznamy hodnôt, tj. číselníky, si môžete vytvárať sami vlastné alebo môžu byť automaticky napĺňané z existujúcich záznamov v aplikácii napr. z Konfiguračnej databázy CMDB alebo Používateľa. CDESK tiež ponúka možnosť nastavenia predvolenej hodnoty v číselníku.



### INTEGRÁCIA CM IT MONITORING

*Rozšírenie zákazníkoveho servisu o prepracovaný IT manažment.*

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



### KONEKTORY A ROZHRAIE API

*API rozhranie pre výmenu údajov medzi CDESKom a inými systémami vo vašom prostredí.*

- Táto služba ďalej rozširuje široké možnosti CDESKu. Poskytuje prepojenie s ďalšími systémami a dáva vám priestor na tvorbu prispôbených formulárov, prípadne celých portálových riešení.
- V CDESKu sa už nachádzajú predpripravené prepojenia s integrovanou funkcionalitou ako sú Active directory /LDAP, Exchange/ Office365, SMS brána a FinStat.
- Systémy, s ktorými sa CDESK prepojí môžu byť Ekonomické systémy ERP, systémy na riadenie projektov (JIRA), iné helpdesky a ďalšie portály z rôznych oblastí.
- Na základe vašej objednávky je možné pridať ďalšie prepojenia do systémov.



### SLA A SLO

*Stanovte si termíny, ktoré budú vplývať o kvalite vašich služieb.*

#### SLA

- V CDESKu SLA (Service level agreement) definuje pracovné časy a termíny spojené s podporou. Ide o termín odozvy, termín splnenia a termíny náhradných riešení.
- Na jednotlivé objekty alebo skupiny v konfiguračnej databáze si nastavíte konkrétne reakčné termíny. Tie si môžete definovať pre každý deň zvlášť a osobitne aj pre dni pracovného pokoja.

#### SLO

- V našom systéme SLO (Service level objective) definuje parametre pre dostupnosť služby. Ide o percentuálne vyjadrenie minimálnej dostupnosti služby za určité obdobie.
- Tiež môžete dokumentovať maximálne trvania výpadkov a zohľadňovať plánované práce.



### NÁSTENKA

*Všetky informácie určené pre vašich zamestnancov prehľadne usporiadané na jednom mieste.*

- Predstavuje informačnú schránku vo vašej spoločnosti. Každému používateľovi na viditeľnom mieste prinesie dôležité informácie. Tie pre vašich zákazníkov nebudú prístupné a udržíte si súkromie v rámci spoločnosti.
- Obsah na nástenke má neobmedzenú časovú platnosť. Tvorca príspevku ho, ale môže vymazať. Príspevky možno priamo adresovať riešiteľom alebo operátorom.
- Budete mať prehľad o dosahu informácie. CDESK eviduje kedy si pracovníci oznam prečítali.
- Prehľadnosť Nástenky zvýšite vďaka možnosti triedenia do používateľských priečinkov.



### ZNALOSTNÁ BÁZA

*Evidencia a zdieľanie know-how medzi určenými osobami.*

#### Register poznatkov a riešení

- Znalostná báza obsahuje návody a manuály.
- V prípade incidentu alebo akéhokoľvek problému používateľ bude vedieť kde hľadať riešenie.
- Tieto informácie môžete sprístupniť aj svojím zákazníkom.
- Modul je prepojený s Požiadavkami.
- Aktuálna verzia Znalostnej bázy je v základnej verzii a pripravujeme pre vás rozšírenia. Jednotlivé príspevky sa budú triediť do kategórií, čím sa zvýši prehľadnosť. Tiež bude možné špecifikovať, pre koho sú príspevky určené, či pre riešiteľov alebo zákazníkov.



### MOBILNÁ APLIKÁCIA

*Rýchly prístup k dátam do CDESKu z mobilného zariadenia aj v teréne.*

- Vďaka mobilnej aplikácii máte svoje údaje vždy so sebou. Túto možnosť ocenia najmä ľudia pracujúci v teréne.
- Mobilná aplikácia vám pomôže pri výkone a zápisoch práce, pretože k potrebným informáciám môžete prístupovať priamo na svojom smartfóne či tablete.
- Aj bez internetu - Mobilná aplikácia funguje aj offline. Po opätovnom pripojení na internet sa automaticky synchronizuje so všetkými používateľmi systému.
- Aplikácia je podporovaná systémami Android a iOS.



### DESKTOP APLIKÁCIA

*Operatívna práca na veľkom počítači.*

- Vďaka desktopovej aplikácii bude vaša práca ešte efektívnejšia. Venovali sme pozornosť aby bežné úkony ste mohli vykonať čo najrýchlejšie. Navyše môže pracovať aj offline.
- Ak niektorí vaši pracovníci budú schopný pokryť väčšinu vašej práce desktopovou aplikáciou s minimálnym prístupom na web, máte priestor ako ušetriť. Pre takýto pracovníkov môžete prideliť licenciu CDESK Silver. (viac o licencií CDESK Silver sa dozvíte z cenníka - [www.cdesk.sk/ceny](http://www.cdesk.sk/ceny))



### OUTLOOK PLUGIN

*Lahký prenos e-mailov do CDESKu.*

- Prináša zjednodušenie s CDESKom a mailmi ak pracujete s MS Outlook v desktop verzii pre operačný systém Windows.
- Z mailu, ktorý máte v Outlooku viete vytvoriť novú požiadavku, vytvoriť novú úlohu a daný mail pridať ako diskusiu alebo ako poznámku pre riešiteľa.



## ADRESÁR

Všetky potrebné údaje o spoločnostiach a zákazníkoch na jednom mieste.

- Obsahuje prehľadný zoznam spoločností a kontaktov v takej flexibilnej štruktúre, že ku kontaktom by ste si mohli evidovať aj čísla topánok.
- Evidujte si na jednom mieste kontakty len pre vašu potrebu a aj kontakty, ktoré aktívne pracujú so systémom. (majú pridelený login).
- Pri vypĺňaní údajov sa neobmedzujete na preddefinované políčka. Môžete si vytvoriť aj vlastné. Tie nemusia byť u každého zákazníka rovnaké.



## OZNAMY

Vývesná tabuľa vo vašej spoločnosti.

- Sú určené pre všetkých vašich pracovníkov a aj zákazníkov, zobrazujú sa priamo v Úvodnom prehľade.
- Oznamy sa triedia do prehľadných kategórií, ktoré si sami vytvárate. Dôležitý oznam sa môže prednostne zobrazovať.
- Na rozdiel od modulu *Nástenka*, správy v Oznamoch môžu mať obmedzenú časovú platnosť.

## SPOZNAJTE CDESK V JEDNODUCHOM SCENÁRI NASADENIA

CDESK je komplexný systém s množstvom funkcií. Tiež ale bude vyhovovať zákazníkovi, ktorí hľadajú jednoduchý software. Evidujte úlohy vašich pracovníkov pomocou jednoduchých formulárov.

Máte flexibilné spôsoby ako úlohu vytvoriť, či už mailom, cez web, mobilnú alebo desktop aplikáciu. Pracovník sa môže vo svojich termínoch orientovať aj prostredníctvom kalendára v Outlooku.

Číslo	Spoločnosť	Názov	Splníť od	Splníť do	Riešiteľ	Stav	Typ	Zadal	Vytvorené
7	M&S Clean s.r.o.	Leštenie zrkadiel a sklenených plôch	21. 3. 2019	21. 3. 2019	Andrea Dohnalová	prijatá	Na objednávku	Miroslav Kováč	19. 3. 2019
6	M&S Clean s.r.o.	Umyvanie a dezinfekcia sociálneho zariadenia a kúpeľne	13. 8. 2019	14. 8. 2019	Beata Farkašová	prijatá	V rámci paušálu	Andrea Dohnalová	9. 8. 2019
5	M&S Clean s.r.o.	Očistenie počítačov a klávesnic	12. 5. 2019	12. 5. 2019	Miroslav Kováč	prijatá	Na objednávku	Miroslav Kováč	22. 5. 2019
4	M&S Clean s.r.o.	Umyvanie podláh	29. 8. 2019	31. 8. 2019	Beata Farkašová	prijatá	V rámci paušálu	Andrea Dohnalová	9. 8. 2019
3	M&S Clean s.r.o.	Umyvanie kuchynskej linky	5. 6. 2019	5. 6. 2019	Andrea Dohnalová	prijatá	Na objednávku	Miroslav Kováč	1. 6. 2019
2	M&S Clean s.r.o.	Kosenie trávnika	10. 8. 2019	10. 8. 2019	Miroslav Kováč	prijatá	Na objednávku	Miroslav Kováč	9. 8. 2019
1	M&S Clean s.r.o.	Vysávanie kobrecov	21. 7. 2019	22. 7. 2019	Miroslav Kováč	prijatá	V rámci paušálu	Beata Farkašová	11. 7. 2019

## TIPY AKO POKRACOVAŤ S CDESKOM

Jednoduchý systém si podľa potreby môžete rozšíriť o ďalšie moduly, ktoré vám poskytnú nové funkcie. Tie oceníte v prípade rozširovania spoločnosti, pri prechode na procesné riadenia alebo ak jednoducho žiadate evidenciu ďalších položiek. CDESK je schopný rásť s narastajúcimi potrebami.

- Modul Plnenia vám umožní evidovať čas strávený na plnení Úloh.
- V prípade, že potrebujete zákazníkovi poskytnúť faktúru alebo detailnejšie fakturačné podklady, použijete modul Zákazky.
- Ak máte vyššie nároky na plnenie termínov, oceníte Požiadavky. Tento modul navyše ponúka ďalší rozmer pre komunikáciu so zákazníkom. Všetku komunikáciu ohľadom riešeného problému sa vedie na jednom mieste.
- Prostredníctvom funkcie Zastupovanie, ktorá je súčasťou modulu Dovolenky, sa zastupujúcemu používateľovi sprístupňujú úlohy neprítomného používateľa.
- Chcete informovať svojich zákazníkov a kolegov o dôležitých udalostiach, zapnite modul Nástenka alebo Oznamy.
- Ak potrebujete evidovať v akom prostredí a

na akých zariadeniach budete poskytovať svoje služby, zapnite konfiguračnú databázu CMDB. Vďaka funkcii evidencie plánovaného servisu na objektoch si získate meno spoľahlivého partnera.

- Keď chcete do fakturačných podkladov zahrnúť aj informáciu o použítom materiáli, zapnite Skladové karty.
- Termíny vytvorené v MS Outlook, Exchange alebo Office 365 budete mať v CDESKu na jednom mieste vďaka modulu Kalendár. Plánovanie práce tak bude oveľa jednoduchšie a efektívnejšie.
- CDESK tiež môže poskytnúť miesto na vytváranie a ukladanie ponúk. Vyhnete sa tak realizácii neaktuálnych ponúk. Položky do ponúk môžete vyberať z Cenníkov.
- K úspore času a k zjednoteniu postupov prác vám pomôže Znalostná báza. Zapisujte si a zdieľajte z nej postupy k novým veciam a riešeniam najčastejších problémov.

Konfiguráciu ďalších modulov ako napríklad *Schvaľovanie*, *Pracovné príkazy*, *Plánovaná práca* a ďalšie, dokážete CDESK nakonfigurovať až do podoby profesionálneho nástroja Service Desk, ktorý je nasaditeľný vo veľkých spoločnostiach.



## FLEXIBILITA MODULOV CDESKU UMOŽŇUJE JEHO NASADENIE V SPOLOČNOSTIACH RÔZNEHO ZAMERANIA, NAJBEŽNEJŠIE 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 zvýšia počet zákaziek so zníženými nákladmi. Buďte 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 dostávajte 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

	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	✓			✓

## LICENČNÁ POLITIKA

CDESK poskytujeme v troch licenčných modeloch : GOLD, SILVER a BRONZE. Na základe týchto licencií sú prístupné možnosti používania služieb.

### GOLD

Konto registrované ako CDESK GOLD má k dispozícii plnú funkcionálnu systémovú podľa zakúpených modulov. Tento typ konta tiež poskytuje neobmedzený prístup k web portálu, mobilnej a desktopovej aplikácii.

### SILVER

Pri CDESK SILVER je dostupná plná funkcionálna systémová s obmedzením podľa počtu prístupov na web rozhranie. Súčasne môže byť prihlásených najviac 25% zakúpených kont SILVER. Tieto loginy nemajú nijak limitované používanie mobilnej a desktopovej aplikácie.

### BRONZE

CDESK BRONZE - Zákaznícke kontá poskytujeme zdarma a sú prístupné pre všetkých vašich zákazníkov. Zákazník môže zadávať nové požiadavky a diskutovať s operátorom. Ostatné informácie má len na čítaní.

# CDESK - SYSTÉM DOMYSLENÝ DO DETAILOV

## NAVIGÁCIA

Flexibilná navigačná lišta rýchlo a pohodlne sprístupňuje jednotlivé nástroje.

## PREHĽAD

Z dát sa stanú informácie len vtedy, keď sú adekvátne zobrazené. Pomocou widgetov získajte zhrnadhľad v akom stave máte povinnosti a čomu sa budete venovať ako prvému.

## VYHLADÁVANIE

Kontakt, zákazku, zmluvu alebo akýkoľvek iný údaj nájdete rýchlo a spoľahlivo. Vyhľadávať môžete naprieč celým systémom.

## VYCHYTÁVKY

O kvalite užívateľského rozhrania rozhodujú detaily, vtátane praktických drobností ako napríklad zamykanie editovania, fullscreen mód, modálne okná či plávajúce tlačidlá.

**Moje aktivity**  
rýchly prehľad aktivít

Číslo	Termín splnenia do	Názov	Zákazník	Riešiteľ	Stav	Zadané
<b>Moje čakajúce na odozvu</b>						
CDR - 2709	5. 9. 2019	Kosenie trávnik	M&S Clean s.r.o	Miroslav Kováč	prijaté	1. 9. 2019 14:12:09
CDR - 2830	26. 9. 2019	Nákup nových počítačov	Whale IT a.s	Support	prijaté	20. 9. 2019 14:34:11
<b>Moje čakajúce na schválenie</b>						
CDR - 2711	7. 9. 2019	Vymaľovanie kancelárie	RBank a.s	Ľuboš Németh	čaká na schválenie	4. 9. 2019 19:07:03
CDR - 2734	3. 10. 2019	Inštalácia kamerového systému	Kangaroo Security Service s.r.o	Ladislav Bobár	čaká na schválenie	29. 9. 2019 01:08:07
CDR - 2750	10. 10. 2019	Nákup službových telefónov	M&S Clean s.r.o	Anna Timoracká	čaká na schválenie	1. 10. 2019 09:54:07
<b>Moje po termíne splnenia</b>						
CDR - 2831	22. 6. 2019	Nastavenie systému	MI Soft a.s	Ivan Bohunčák	priradené	20. 6. 2019 08:47:12
CDR - 2890	30. 6. 2019	Úprava zahrady	M&S Clean s.r.o	Róbert Novotný	objednané	25. 6. 2019 12:39:13

**Oznamy**

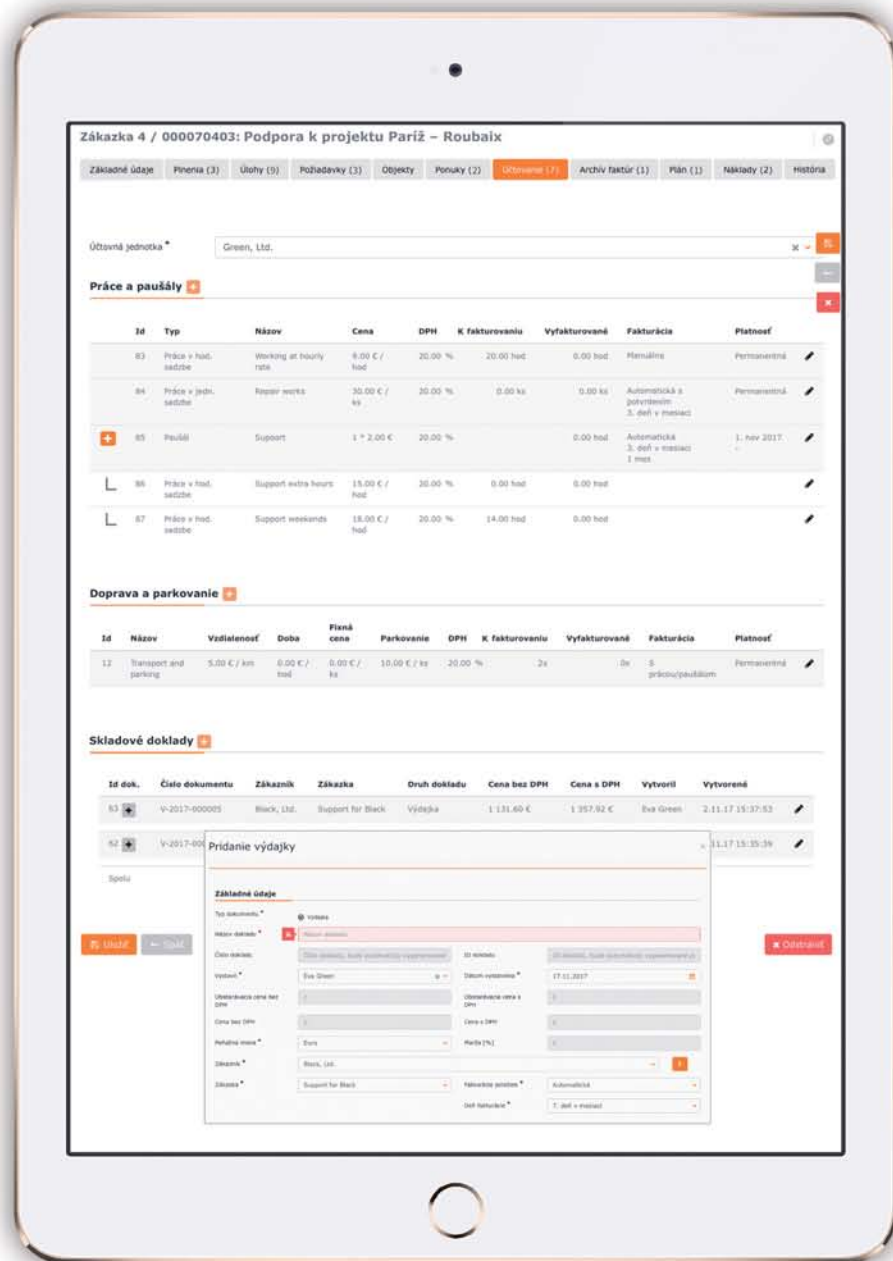
<b>Výpadky siete</b> IT oddelenie neustále pracuje na zvy...	Od: 25.08.2019 19:29:08 Do: 01.09.2019 19:28:15
<b>Reštaurácia Hawaii</b> 0,25l kapustová s masom150g Morč...	Od: 25.08.2019 19:29:26 Do: 01.09.2019 19:29:26
<b>Maľovanie zasaďačky</b> Dnes sa budú maľovať steny...	Od: 25.08.2019 19:27:06 Do: 01.09.2019 19:27:06

**Plánovaná práca**  
rýchly prehľad

Číslo	Názov	Plánovaný začiatok	Plánovaný koniec	Počet ovplyvnených služieb
<b>Ostatné</b>				
22	Príprava zasaďačky	10.07.2019 11:20:41	19.07.2019 11:20:41	3



# OD ZÁKAZKY K FAKTÚRE. JEDNODUCHO.



## S CDESKOM VÁM NEUNIKNE NIČ, ZA ČO MÔŽETE DOSTAŤ PENIAZE

Firma profituje vtedy, ak dokáže všetko, čo poskytuje svojim zákazníkom dôveryhodne vyúčtovať. Zároveň by mal byť proces od zákazky k jej fakturácii čo najrýchlejší a jednoduchý.

CDESK vám pomôže efektívnu fakturáciu dosiahnuť. V praxi to znamená, že sa k peniazom dostanete skôr a s menšou námahou.

A áno, s CDESKom to zvládnete lepšie ako v Exceli.



## NÁKLADY POD KONTROLOU

*Interné plány* si posvietia na náklady ľudských zdrojov, *externé* dostanú pod kontrolu dodávateľov a *iné položky* zvládnu materiál, dopravu a všetko ostatné.

V *evidencii reálnych nákladov* sa plány konfrontujú s realitou a vy vidíte, kde sa vám strácajú peniaze. Zároveň máte poriadok v súvisiacich dokladoch a jasné, nespochybniteľné podklady pre fakturáciu.

## PLÁNOVACÍ PROCES, KTORÝ PRINÁŠA ZISK

*Zákazka - požiadavka - úloha.* Proces, ktorého úspech závisí od dobrého naplánovania s tromi základnými premennými - čas, zdroje, náklady. CDESK vám poskytuje nástroje, ktoré plánovací proces významne zefektívnia. Získate nadhľad, poriadok a relevantné informácie pre budúce rozhodnutia.

## OD POŽIADAVKY K PLNENIU. KVALITNE A NAČAS.

Zákazník je spokojný, ak sú jeho požiadavky plnené kvalitne a načas. Vy budete profitovať, ak to dokážete urobiť efektívne...

POKROČILÉ VYHLADÁVANIE  
A FILTROVANIE

PRIORITNÉ ZOBRAZENIE

Aktivujte Prioritné zobrazenie a okamžite budete vedieť, ktoré požiadavky čakajú na odozvu a ktoré sú po termíne splnenia.

EXPORT  
DO XLS

**Zoznam požiadaviek**  
[ Počet zobrazených záznamov 20 z celkového počtu 24 ]

Prioritné zobrazenie  + Pridať z katalógu + Pridať

Číslo	Zákazník	Vytvoril	Vytvorené	Názov požiadavky	Zmenené	Zmenil	Príloha	Priorita
<b>Nepriradené</b>								
2020-49	Whale Ltd.	cdesk_zakaznik1	02/28/20 11:56 AM	Update drivers	02/28/20 11:57 AM	cdesk_zakaznik1		6 - dlhodobá
2020-16	MJSoft	John Green	01/20/20 03:26 PM	Emergency request	01/25/20 02:51 PM	John Green		6 - dlhodobá
+ 2019-129	Whale Ltd.	John Green	12/18/19 10:47 PM	Hard disk replacement	12/20/19 09:46 AM	John Green		6 - dlhodobá
<b>Moje čakajúce na odozvu</b>								
2020-48	White point	cdesk_zakaznik1	02/28/20 11:49 AM	Install OS	02/28/20 11:50 AM	cdesk_zakaznik1		6 - dlhodobá
<b>Moje</b>								
2020-55	Whale Ltd.	John Green	02/28/20 02:25 PM	Wi-Fi doesn't works	02/28/20 02:25 PM	John Green		2 - urgentná (SMS)
2020-54	MJSoft	John Green	02/28/20 01:58 PM	Wi-Fi doesn't work	02/28/20 02:02 PM	John Green		3 - štandardná
2020-53	Whale Ltd.	cdesk_zakaznik1	02/28/20 12:21 PM	Support	02/28/20 12:21 PM	cdesk_zakaznik1		6 - dlhodobá
2020-52	White point	cdesk_zakaznik1	02/28/20 12:17 PM	Update antivirus	02/28/20 12:17 PM	cdesk_zakaznik1		6 - dlhodobá

XLS

Predchádzajúca 1 2 Ďalšia

KATALÓG  
POŽIADAVIEK

Vytvorte si šablóny, ktoré zrychlia zadávanie nových požiadaviek.

# NAKONFIGURUJETE SI BEZ POTREBY PROGRAMÁTORA DATABÁZU...

## SLA - SERVICE LEVEL AGREEMENT

Zachyťte si časové doby, v rámci ktorých sa vykonáva služba, prísnejšie než vyplýva z nadradených objektov.

## PLÁNOVANÁ PRÁCA

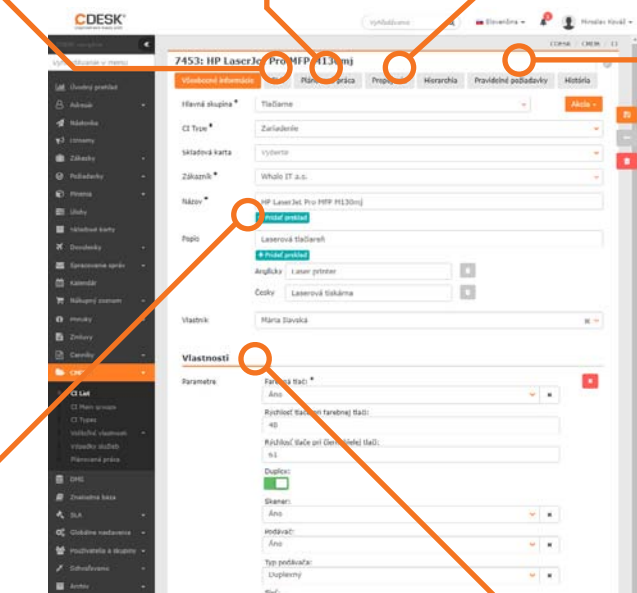
Ku každému objektu môžete registrovať kedy bude mať odstavku, napríklad z dôvodu vykonávania opráv.

## PREPOJENIA

Vytvorte si logické celky, ktoré vám dávajú zmysel a hodnotu pri zabezpečovaní služby.

## PRAVIDELNÉ POŽIADAVKY

Ak objekt vyžaduje pravidelné kontroly, opravy alebo výmeny, systém vám ich pripomenie.



CI Objekt

## PREKLADY NÁZVOV A POPISOV

Cudzozajčným používateľom sprístupnite vašu databázu v ich jazyku.

## VOLITELNÉ VLASTNOSTI

Vydefinujte si vlastnosti, ktoré zodpovedajú danému objektu. Môže ísť o jednoduché parametre - číslo, text až po zložené, navzájom skombinované vlastnosti.

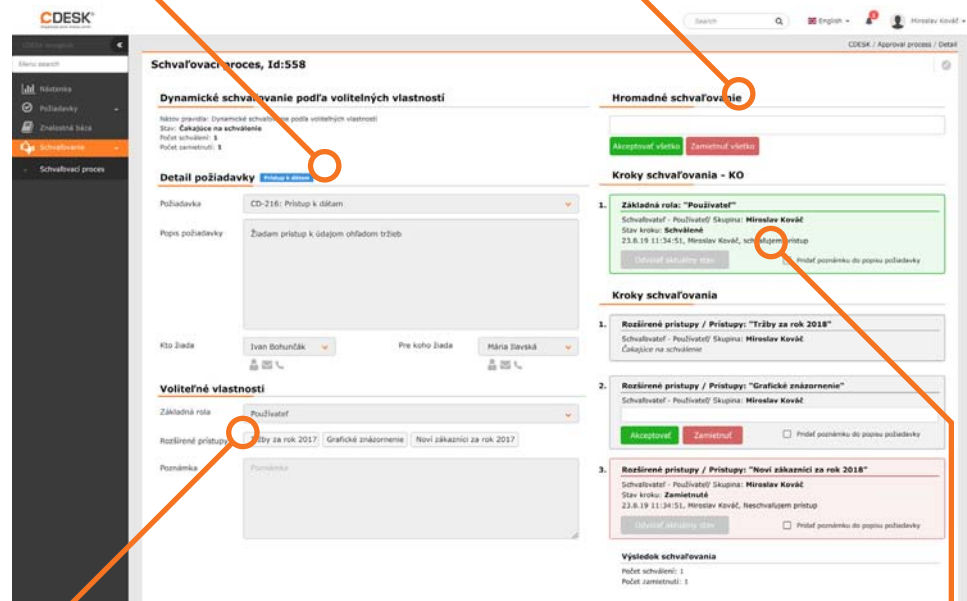
# ...A TIEŽ AJ SCHVAĽOVACIE PROCESY. ROVNAKO TAK AJ ĎALŠIE MODULY V CDESKU.

## PREHĽAD

Používateľ je informovaný čo sa schvaľuje.

## HROMADNÉ SCHVAĽOVANIE

Zjednodušte si schvaľovanie. Môžete schváliť alebo zamietnuť všetky svoje kroky naraz.



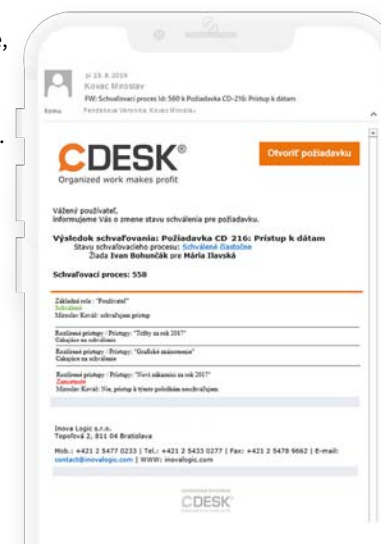
Schvaľovací proces

## ATRIBÚTY

Vstupné parametre, podľa ktorých sa vygeneroval schvaľovací proces.

## KROKY SCHVAĽOVANIA

Majte prehľad o schvaľovaní - kto a kedy schválil/zamietol alebo sa ešte nevyjadril.



## KOMPLETNÝ HELPDESK S INTEGROVANÝM SLA

CDESK zvyšuje šance na kvalitnú, dlhodobú a profitabilnú spoluprácu s vašimi zákazníkmi.



## EFEKTÍVNE SPRAVUJTE WORKFLOW VAŠICH OBCHODNÝCH A PODPORNÝCH AKTIVÍT

Na jednom mieste, kdekoľvek sa nachádzate. Merajte časy od prvej odpovede po konečné riešenie (SLA) a monitorujte úroveň spokojnosti zákazníkov. Rozdeľujte úlohy jednotlivcom alebo skupinám. Stav riešenia a komunikáciu budete mať vždy pod kontrolou. Pridanou hodnotou pre IT spoločnosti je súlad s ITIL.



## SILNÉ NÁSTROJE PRE SILNÝ ÚČINOK

### BÁZA ZNALOSTÍ

Silná základňa informácií, know-how a dokumentov. Na jednom mieste, prístupné vždy presne tak, ako to požadujete.



### PRIPRAVENÝ NA GDPR

CDESK umožňuje pracovať s osobnými údajmi podľa nariadenia EÚ známeho pod skratkou GDPR (General Data Protection Regulation), účinného od 25.5.2018. CDESK 3 má nové funkcie, ktoré pri riešení GDPR problematiky výrazne pomáhajú.



### OBJEKTOVÁ DATABÁZA CMDB

Zákazníci, zariadenia, spotrebný materiál, miesta, vozidlá a akékoľvek ďalšie objekty, ich parametre a vzťahy. Poriadok, prehľad, flexibilita.



### CUSTOMER MONITOR

Integrácia s nástrojom na monitoring a manažment IT. [www.customermonitor.sk](http://www.customermonitor.sk)



# SPRÁVNE VECI, SPRÁVNÝM SPÔSOBOM

CDESK vytvára podmienky pre kvalitný manažment a zisk konkurenčnej výhody. Pre každého poskytovateľa služieb.



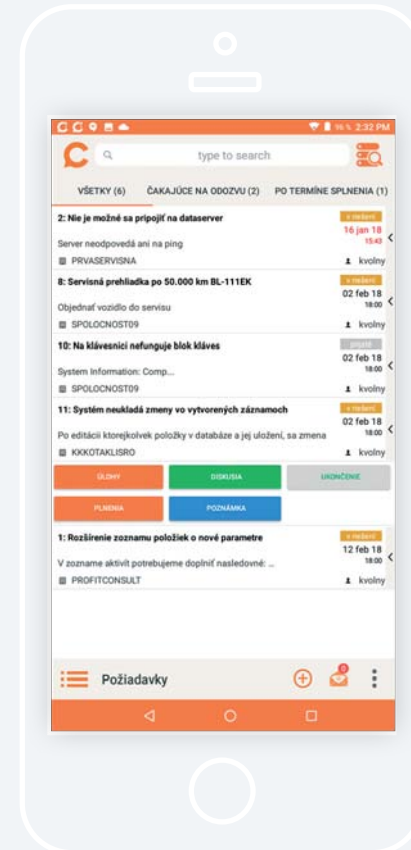
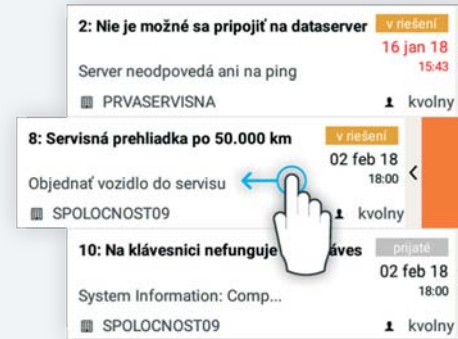
Základom je perfektné zvládnutie krehkého vzťahu firma - zákazník. CDESK vnáša do tohto vzťahu systém a poskytuje manažmentu strategickú výhodu v dvoch rovinách:

## 1. SPRÁVNE VECI

Dostávate relevantné informácie o efektívite každej poskytovanej služby. CDESK vám zároveň pomáha zbierať, uchovávať a analyzovať spätnú väzbu od zákazníkov. Budete sa tak môcť zamerať na **správne veci** - služby, ktorých poskytovanie je pre vás strategicky najvýhodnejšie.

## 2. SPRÁVNÝM SPÔSOBOM

CDESK funguje ako inteligentný správca celého procesu poskytnutia služby, od vzniku požiadavky po dodanie. Vidíte ako na dlani všetky relevantné parametre. Priamo v systéme manažujete úlohy a zdroje na ich plnenie. Z nadhľadu riadite kto, čo a kedy urobí. A bez problému získate vierohodné podklady pre fakturáciu. Inými slovami, robíte veci **správnym spôsobom**.



# MAJTE SVOJ CDESK SO SEBOU KEDYKOL'VEK A KDEKOL'VEK - VO VAŠOM SMARTFÓNE

PREHĽAD FUNKCIÍ MOBILNEJ APLIKÁCIE  
Mobilná aplikácia vám umožňuje pristupovať do CDESKu z vášho mobilného smartfónu na platformách Android a iOS.

- Zadávanie nových prípadov na zákazníkov
- Práca s požiadavkami, vytváranie
- a upravovanie, nastavovanie konečných termínov
- Okamžité zadávanie plnení – evidencia odvedenej práce
- Synchronizácia CDESK kalendára
- s Exchange/Google kalendárom
- Notifikácia z CDESK sa zobrazuje priamo
- v hornej notifikačnej lište systému
- Zákazky integrované do mobilnej aplikácie
- Termíny podľa rozšírených SLA
- a prepojenie s CMDB databázou
- Vloženie fotky ako prílohy k požiadavke, priamo z fotoaparátu a galérie telefónu

## AJ OFFLINE PLNE UŽITOČNÁ

Ak ste off-line, vykonané zmeny budú aktualizované, až keď zariadenie získá prístup k sieti.

- Zadávajte zmeny aj keď ste offline – aktualizujú sa až keď sa zariadenie pripojí k sieti
- Synchronizácia CDESK kalendára
- Spravujte životný cyklus úloh – meňte termíny, stavy a pod.
- Zaznamenávajúte plnenia a vykonanú prácu okamžite
- Notifikácia integrovaná v OS smartfónu





Podporujeme progresívny šport