

# Service Desk

## Komplexní a jednoduché řešení uživatelských potřeb, efektivní komunikace i práce s tikety.



Prohlédněte si  
modul na mobilu

Sháníte-li pro tyto procesy optimální nástroj, jste na správné adrese. Nejen že dostanete pod kontrolu veškeré IT služby, ale dovedete je i efektivně řídit. Service Desk zároveň slouží i jako prostředek pro sdílení informací a zprostředkování výstupů. Kombinace výborné průkaznosti a uživatelské jednoduchosti přináší zvýšení efektivity práce ve firmách využívajících Service Desk díky preciznímu dohledu i definici požadavků.

### PRŮKAZNOST

Jednoduchá identifikace požadavků a incidentů uživatelů na jednom místě. Uživatelé mají přehled o zadáných tiketech, aktivitách i přílohách s nimi souvisejících a dalších oblastech týkajících se konkrétních řešení.

### EFEKTIVITA

Efektivní a transparentní řízení IT i NON-IT služeb, vyšší efektivita pracovníků (řešitelů) a jejich kontrola a řízení, díky kterému je zefektivněna dělba práce. Přehledy a statistiky včetně klíčových SLA apod.

### DOSTUPNOST

Velmi jednoduchý nástroj dostupný z kteréhokoliv místa na světě. V rámci identifikace požadavku jsou informace např. o konfigurační poloze doplňovány automaticky, a tím je kromě minimalizace chybných vstupních dat zajištěna také rychlost zadání.

### KOMPLEXNOST

Systém podporuje všechny ITIL v3 (PinkVerify™) procesy, jako jsou např. Incident, Change, Problem nebo Configuration management. Je tak zajištěna komplexnost řešení všech IT služeb a jejich vlastností, vč. dynamických formulářů, workflow, počítání SLA apod.

### VÝHODY A PŘÍNOSY

- Efektivní řešení uživatelských potřeb i sdílení informací a výstupů pro další využití
- Pomoc při řízení IT služeb organizace a zajištění nepřetržité procesní kontroly
- Důraz na vysokou úroveň kybernetické bezpečnosti a možnost integrace nástroje
- Možnost rozšíření nebo modifikovatelnosti nástroje dle potřeb konkrétní organizace
- Kompletní administrace v jednoduchém a uživatelsky přívětivém rozhraní
- Jednoduché uvedení systému do provozu bez ohledu na parametry společnosti