

# SYSTÉMOVÁ/TECHNICKÁ PODPORA

(System/Technical Support)

Aplikace systémové a technické podpory je určena pro bezpapírovou obsluhu potřeb pracovníků jak uvnitř vlastní společnosti tak firemních zákazníků. Svými vlastnostmi, které jdou daleko za hranice pouhé evidence požadavku, umožňuje poskytovat velice kvalitní služby podpory uživatelů.

## Mezi vybrané stěžejní vlastnosti patří:

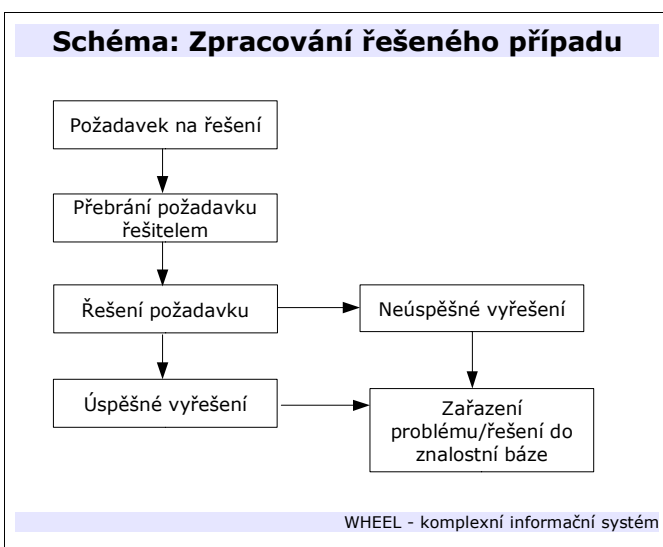
- sběr požadavků (kauz) evidovatelných jak ze strany obsluhy aplikace (řešitele) tak ze strany samotných uživatelů (zákazníků)
- zajištění přebírání vzniklého problému a informování zadavatele
- zajištění možnosti sledování životního cyklu řešení problému
- přehledná hierarchie řešeného problému
- tvorba znalostní databáze z již vyřešených problémů

Aplikace je koncipována jako velice pružný nástroj pro každou organizaci, která poskytuje svým zaměstnancům či zákazníkům služby podpory v jakékoliv podobě. Díky systému přebírání řešených problémů, kdy je uživatel či zákazník spraven o průběhu řešení, aplikace nabírá velmi dynamický ráz. V daném čase je vždy jasné v jakém stádiu se řešený problém nachází. Výsledkem je přehledný zápis daného případu i s konečným řešením. U soudí-li řešitel, že se jedná o obecný problém, může jej zařadit do znalostní báze, která je uživatelům k dispozici jako forma rychlé nápovědy v nouzi.

## Z hlediska možností parametrizace je aplikace uzpůsobena například k těmto nastavením:

- kdo bude začleněn do týmu podpory
- přednastavení řešených okruhů
- evidence smluv se zákazníkem a z toho vyplývajících závazků
- souhrnné reporty řešených případů za určitá období

Z vlastností, které již jdou za hranice běžné podpory, je možno zmínit například sledování spotřebovaného času. V případě poskytování služby podpory zákazníkovi máte možnost sledovat aktuální čerpání předplaceného prostoru technické podpory.



## Podpora pro mobilní uživatele:

Aplikace je připravena pro provoz offline bez připojení na server. Typickým případem jsou techničtí pracovníci v terénu, kteří mohou s aplikací pracovat bez připojení na server nicméně se stálou možností následné synchronizace s centrální databází.

