

Gratex International, a. s.

Drieňová 3, 821 02 Bratislava

Tel.: +421 (2) 43 42 94 90, fax: +421 (2) 43 41 01 18

Kontaktní osoba: Ing. Andrej Mikuš

e-mail: amicus@gratex.com

<http://www.gratex.sk/gsc>

GRATEX SUPPORT CENTER

producent

Gratex Support Center

České nebo slovenské uživatelské prostředí: ano

Integrace s Microsoft Office: nevyužívá

Počet instalací ve světě/ČR+SR: 0/0

Typický počet uživatelů aplikace: 5 až 20

Orientační cena typické instalace včetně nasazení systému (v Kč): neuvedeno

Reference v ČR/SR:

	státní správa a samospráva	finanční, bankovní, pojišťovní, leasing	energetika (vody, plyn, elektřina, teplo, ...)	doprava nebo spoje (telekomunikace, pošta, ...)	prům. výroba, zemědělství, stavebnictví, zpracov. prům	velkoobchod, maloobchod, služby	zdravotnictví	jiná úzká specializace
komplexní systémy pro řízení větších a středních podniků (ERP)								
ekonomické agendy a účetnictví, personalistika								
správa dokumentů, workflow, helpdesk, správa zákazníků (CRM)								
podpora rozhodování (DW/BI, MIS)	●	●	●	●	●	●	●	
správa znalostí (KM)	●	●	●	●	●	●	●	
e-komerce (zahrnující ASP) aplikace								
grafické systémy a multimediální systémy, CAD, GIS								
průmyslová automatizace, vizualizace, SCADA								
jiné specializované aplikace								

Microsoft Windows 2000 (NT Server)	Microsoft Exchange Server	Microsoft System Management Server	Microsoft Host Integration Server (SNA Server)	Microsoft Commerce Server (Site Server)	Microsoft Internet Information Services (IIS Server)	Microsoft SQL Server	Microsoft Biztalk Server	Microsoft Mobile Information Server	Microsoft SharePoint Portal Server	Microsoft AppCenter Server	Podpora Microsoft Terminal Services (Terminal Server)	Využívá služeb COM+ nebo technologií COM	Podpora clusterových řešení Microsoft
využívá					využívá	vyžaduje							

Aplikácia Gratex Support Center predstavuje moderné e-business riešenie pre efektívnu evidenciu prvkov informačnej infraštruktúry a pre realizáciu technickej podpory používateľov.

Riešenie je primárne určené pre centrá technickej podpory (interné - firemné, externé alebo partnerské), nájde však uplatnenie aj vo všetkých spoločnostiach, ktoré zabezpečujú akúkoľvek podporu (resp. záručný a pozáručný servis) pre svojich zákazníkov alebo partnerov.

Gratex Support Center predstavuje:

– **centralizovaný nástroj na dôkladnú evidenciu prvkov IT infraštruktúry**

- zabezpečí presnú evidenciu všetkých prvkov IT infraštruktúry vo vašej firme
- umožní sledovať prvky IT infraštruktúry v členení podľa miestností, oddelení, firiem, pracovníkov ...
- sprostredkuje vyčerpávajúce informácie o jednotlivých prvkoch IT infraštruktúry

– **nástroj pre evidenciu súvzťažností medzi jednotlivými prvkami v systéme**

- eviduje vzájomné vzťahy (závislosti) medzi prvkami v systéme
- poskytuje okamžitý prehľad o ďalších možných následkoch pri vyradení alebo zmene vybraného prvku v systéme
- zobrazuje pridelenia IT prostriedkov v členení podľa rôznych kritérií (osoba, lokácia, prostriedok, dátum nákupu ...)

– **centralizovaný nástroj pre evidenciu poskytovania technickej podpory**

- zabezpečí dokonalú evidenciu všetkých požiadaviek pracovníkov na technickú podporu, vrátane evidencie histórie zásahu
- realizuje automatickú komunikáciu medzi centrom a pracovníkmi technickej podpory
- vyhodnocuje „úzke (slabé) miesta“ v infraštruktúre firmy

– **jednoduchý nástroj pre on-line zadávanie požiadaviek na technickú podporu**

- umožní zadávanie požiadaviek oprávneným pracovníkom 24 hodín denne
- dáva možnosť stanovenia priorít pri každej žiadosti užívateľa
- umožní on-line sledovanie riešenia požiadaviek užívateľom
- zabezpečí on-line reporting pre užívateľa

Gratex Support Center ponúka tieto funkcie a výhody:

- **integrácia nástrojov pre pokročilú evidenciu a IT podporu do jedného spoločného riešenia** informácie sa do celého systému zadávajú len raz, pričom existuje ich vzájomná previazanosť na úrovni systému
- **jednoduchá správa a údržba systému** len na servrovej časti riešenia, zmeny sa prejavujú automaticky pri štarte internetového prehliadača používateľa
- **nezávislosť od platformy (Windows, Unix, Linux)** – jedinou podmienkou je databáza Microsoft SQL Server, webový server, aplikačný server s podporou JSP a Servlet 2.2 a http server

• **prehľadné užívateľské prostredie** internetového prehliadača

• **široké možnosti grafických a textových výstupov** – preddefinované reporty ako aj možnosť vytvárania ďalších reportov a ich export do XML

• **podpora viacjazyčného prostredia** – systém komunikuje vo zvolenom jazyku hneď od prihlásenia, pričom jazyk sa dá meniť

• **integrovateľnosť užívateľskej bezpečnosti** – užívateľ má prístup len k tým informáciám, na ktoré má právo

• **podpora importu dát z iných aplikácií**, napr. Microsoft SMS Server

• **možnosť jednoduchého úpravy riešenia podľa požiadaviek užívateľov** – požiadavky užívateľov na funkcionality systému je možné veľmi jednoducho implementovať

Ďalšie informácie o Gratex Support Center nájdete na internetovej stránke

www.gratex.sk/gsc.

