

Unreal Technology

Hlavní 2459, 140 00 Praha 4

Tel.: +420 (2) 72 76 70 33, fax: +420 (2) 72 76 80 41

Kontaktní osoba: Martin Kočí

e-mail: helpchange@unreal.cz

<http://www.unreal.cz>
UNREAL
TECHNOLOGY
producent

HelpCHANGE

České nebo slovenské uživatelské prostředí: ano

Integrace s Microsoft Office: import/export (přímo do/z struktur dat MS Office)

Počet instalací ve světě/ČR+SR: 0/2

Typický počet uživatelů aplikace: více než 20

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

Reference v ČR/SR: uvedeno v textu

	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 (II 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
vyžaduje	využívá				vyžaduje	vyžaduje							

HelpCHANGE je produkt určený pro podporu správy uživatelských požadavků - Help Desk.

Těmito požadavky mohou být nejen požadavky vnitřních uživatelů (zaměstnanců) společnosti, ale též požadavky externích uživatelů (zákazníků).

Tento systém především umožňuje :

- zadávat uživatelské požadavky operátorem nebo přímo uživatelem
- sledovat zadané uživatelské požadavky
- sledovat stav požadavků a průběh jejich řešení
- sledovat řešitelské skupiny nebo samotné řešitele a jim přidělené a řešené požadavky
- evidovat způsob řešení jednotlivých požadavků
- sledovat spokojenost zadavatele požadavku se způsobem jeho řešení
- sledovat čas od nahlášení požadavku uživatelem až do jeho vyřešení a to v různých časových řezech
- sledovat celkový průběh řešení a jeho historii
- provádět strukturované manažerské výstupy

Dále umožňuje v rámci jeho nasazení definovat proces, kterým se správa uživatelských požadavků bude řídit, definovat odpovědnosti za jeho dílčí části a zakotvit celý proces ve vnitřní legislativě společnosti.

Celková správa požadavků je rozdělena do čtyř rolí :

- **Zadavatel** - osoba požadující řešení nějakého požadavku/problému
- **Operátor** - osoba odpovědná za celkovou správu všech požadavků (zadávaní, směrování, uzavírání atd.)
- **Řešitelská skupina/řešitel** - osoba/by, odpovědná za řešení jednotlivých uživatelských požadavků
- **Manager** - osoba odpovědná za fungování celého procesu správy uživatelských požadavků

Integrace s operačním systémem MS umožňuje jednoduchou autentifikaci vnitřních uživatelů, což umožňuje diferencovaný přístup podle role, kterou daný uživatel v systému zastává. V případě využití integrace s poštovním systémem MS Exchange 5.5. nebo Exchange 2000 je umožněno informativní zasílání zpráv o průběhu řešení i případné využití zadaných dat o uživateli, jako jsou plná jména a příjmení, umístění nebo telefonní spojení.



Technologie produktu HelpCHANGE je založena na třívrstvé architektuře a intranetových technologiích společnosti Microsoft.

Základem je serverová část, která využívá operačního systému MS Windows NT nebo Windows 2000, databáze MS SQL 7.0 nebo SQL 2000 a MS Internet Information Server. Uživatelská část využívá internetový prohlížeč MS Internet Explorer 4.0 a vyšší s předdefinovanou adresou.

Případová studie je ze společnosti poskytující spotřebitelské úvěry a která patří k největší společnosti v tomto segmentu.

Základní informace o nasazení

Počet uživatelů: 150 zaměstnanců

Počet poboček: 4

Počet požadavků/měsíc: 80-120

Nejčastější způsob zadání požadavku: web

Počet operátorů: 2

Počet řešitelů: 10

Počet řešitelských skupin: 12

Technologická integrace: MS Exchange,

Hewlett-Packard TopTools