



IT SOLUTIONS FROM
KONICA MINOLTA

SERVICEDESK
WEBCOM a. s.

SERVICEDESK

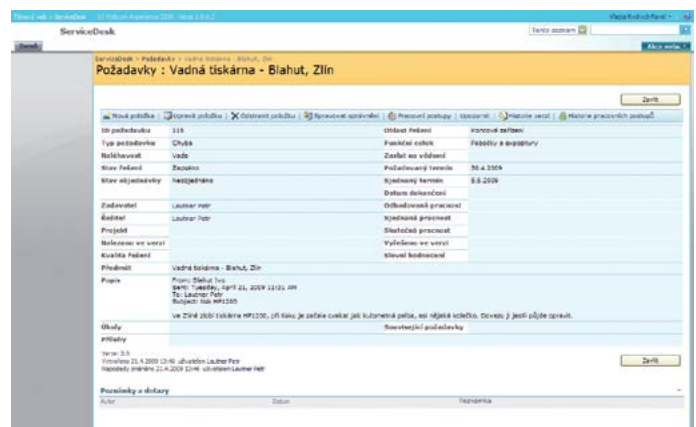
- > ServiceDesk je produktem, který logicky rozšiřuje rodinu systémových produktů společnosti WEBCOM a. s. v oblasti podnikových řešení. Zatímco ERP řešení jsou předurčena k uchování a následnému zpracování podnikových dat, ServiceDesk, jakožto aplikace typu ECM – Enterprise Content Management – umožňuje přeměnit běžné, uživatelsky rutinní, úkony na aktivní organizované procesy způsobem, který uživatelům vnáší do vlastní činnosti metodiku jednotlivých úkonů včetně řízení procesů podle individuálních potřeb uživatelské organizace.
- > ServiceDesk je online systém pro efektivní řízení různých typů požadavků. Jedna skupina uživatelů (Zadavatelé) vkládá požadavky, druhá skupina (Řešitelé) pak zadané požadavky přebírá a řeší. Řešitel může žádat přes ServiceDesk o upřesnění úkolu, případně sdělovat různé doplňující informace. Podobně může komunikovat přes tento systém i Zadavatel. ServiceDesk veškerou komunikaci eviduje, přehledně zobrazuje a také informuje o všech změnách. Jakmile je požadavek vyřízen, má možnost jej Zadavatel akceptovat nebo vrátit k dopracování.

Klíčové vlastnosti produktu

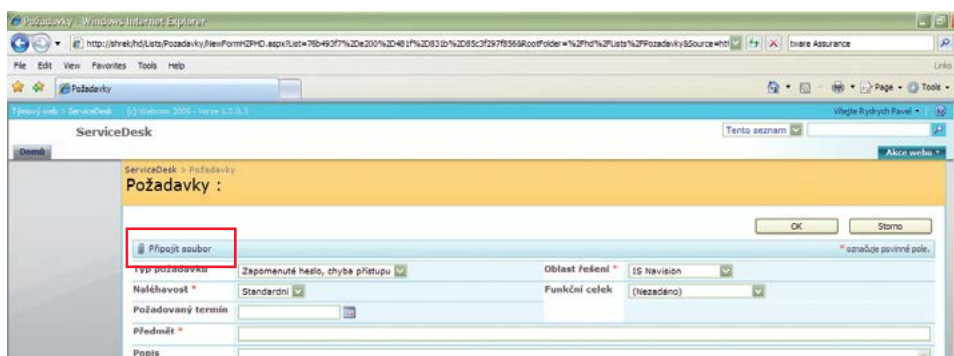
- Intranet aplikace v prostředí SharePoint Services.
- On-line zadávání požadavků a úkolů.
- Sledování doby odezvy na požadavek.
- Jednoduchá komunikace mezi Zadavateli a Řešiteli.
- Efektivní komunikace v rámci podpory externích aplikací (mezi zaměstnanci ve firmě a externími dodavateli).
- Možnost začlenění řešení v rámci intranetu ve Vaší firmě.
- Kompletně dokumentovaná komunikace kolem každého požadavku včetně přikládaných příloh.
- Možnost samostatné správy různých typů požadavků (např. podle projektů, řešitelů nebo zákazníků).
- Přiřazení jednotlivých rolí uživatelům podle funkce či pravomocí.
- Silné filtrační nástroje, statistiky a fulltextové vyhledávání.

Základní procesy systému ServiceDesk

- **Práce s požadavkem z pohledu zadavatele**
 - Zadání požadavku.
 - Úpravy existujícího požadavku zadavatelem.
 - Doplnění informací k požadavku.
 - Stažení (zrušení) požadavku.
 - Převzetí a akceptace dokončeného požadavku.
- **Zpracování požadavku řešitelem**
 - Zahájení řešení.
 - Žádost o upřesnění požadavku.
 - Návrh na zrušení požadavku.
 - Zapojení dalších osob do řešení požadavku.
 - Navržení požadavku k objednání.
 - Předání požadavku k akceptaci.
 - Dočasné odložení požadavku.
- **Objednání požadavku**
 - Objednání požadavku pověřenou osobou (interně/externě).
- **Změna řešitele moderátorem**
 - Přidělení (změna) řešitele nadřizenou osobou.
 - Řešení zastupitelnosti.
 - Změna kompetencí v rámci upřesnění požadavku.



Detail požadavku poskytuje základní informace o stavu jeho řešení.



K požadavku je možné připojit přílohy.

Uživatelé a jejich role

• Zadavatel

Uživatel, který je oprávněn zapisovat požadavky. Může upravovat požadavek, pokud je ve stavu Zapsáno nebo Zažádáno o upřesnění. Dostupnost polí požadavku v závislosti na jeho stavu je uvedena v tabulce dostupnosti polí pro zadavatele.

• Řešitel

Osoba, která zodpovídá za vyřešení zadaného požadavku. Systém přiděluje řešitele na jednotlivé požadavky automaticky. Řešitel může delegovat řešení požadavku na jinou osobu přepsáním pole řešitel na požadavku.

• Moderátor

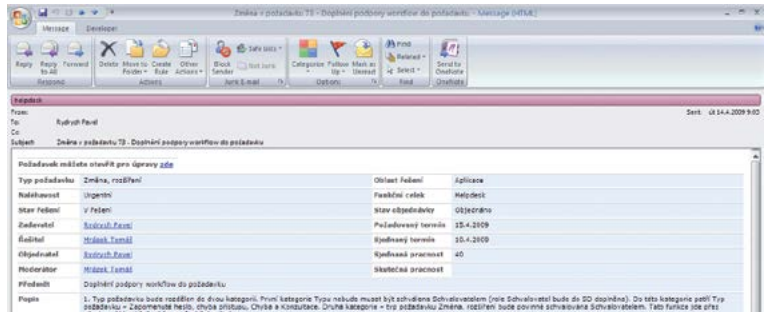
Osoba, která může měnit/nastavovat řešitele i na požadavku, na kterém není řešitelem.

• Objednatel

Uživatel, který je oprávněn objednat požadavek, jenž je ve stavu Návrh.

• Správce

Osoba, která může měnit/nastavovat řešitele i na požadavku, na kterém není řešitelem (jako moderátor), a navíc může upravovat i strukturu celého webu, přidělovat práva atd.



Po zadání požadavku je Řešiteli odeslán mail, který ho upozorní, že byl vytvořen a uložen požadavek, jenž je v jeho řešitelské kompetenci.

Moderní prostředí softwarového řešení ServiceDesk

Řešení společnosti WEBCOM a. s. pod obchodním názvem ServiceDesk je založeno na produktu Microsoft Office SharePoint Services 3.0, což je integrovaná sada funkcí, pomocí kterých lze zlepšit efektivitu organizace díky komplexní správě obsahu a vyhledávání v síti, optimalizaci sdílených obchodních procesů a usnadnění sdílení informací přes hranice sítí s cílem získat lepší přehled o podniku.

Produkt Microsoft Office SharePoint poskytuje jednotné, integrované místo, kde zaměstnanci mohou efektivně spolupracovat s dalšími členy týmu, vyhledávat materiály organizace, odborníky nebo podnikové informace, spravovat obsah a pracovní postupy a využívat přehledu o podniku k přijímání kvalitnějších rozhodnutí.

Produkty a technologie SharePoint poskytují funkce podnikové třídy, které zajišťují nepostradatelné obchodní potřeby, jako jsou například správa obsahu a obchodních procesů. Dále umožňují zjednodušení způsobu, jak lidé vyhledávají a sdílejí informace přes hranice sítí, a poskytují funkce umožňující přijímat kvalifikovanější rozhodnutí. Využitím kombinace funkcí pro spolupráci služby Windows SharePoint Services a produktu Office SharePoint Server 2007 spolu s funkcemi pro návrh a úpravy v aplikaci Office SharePoint Designer 2007 dávají organizace uživatelům možnost vytvářet, spravovat a budovat své vlastní weby SharePoint a zpřístupnit je celé organizaci. Za klíčové oblasti užití technologie SharePoint můžeme považovat:

• Spolupráce

Umožňují týmům účinně spolu pracovat, podílet se na vytváření a publikování dokumentů, udržovat seznamy úkolů, implementovat pracovní postupy a sdílet informace.

• Portály

Je možné vytvářet portály Osobní web pro sdílení informací a úpravu uživatelského rozhraní a obsahu podnikového webu na základě profilu uživatele.

• Podnikové vyhledávání

Rychlé a snadné vyhledávání osob, informací a obsahu v obchodních aplikacích.

• Správa podnikového obsahu

Umožňuje vytvářet a spravovat dokumenty, záznamy a webový obsah.

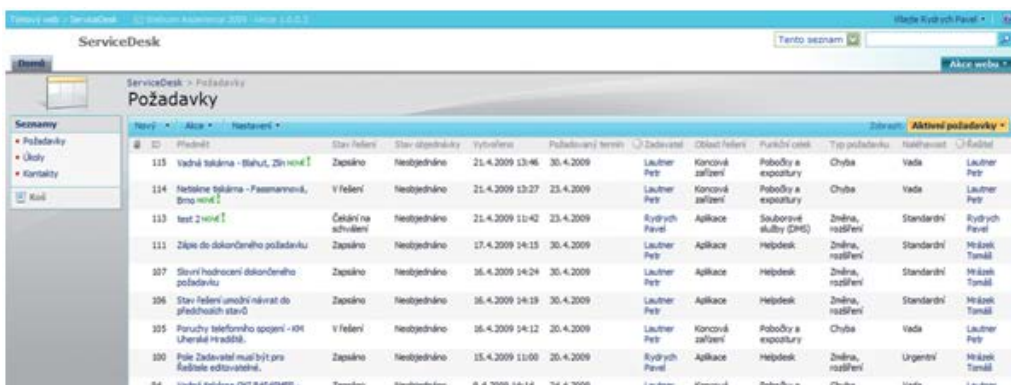
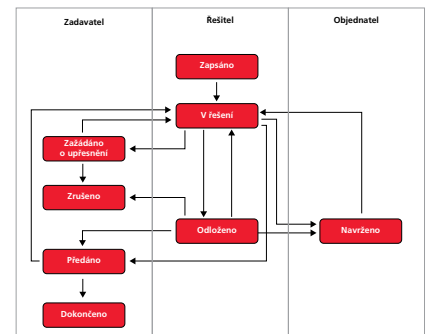
• Podnikové procesy a formuláře

Je možné vytvářet pracovní postupy a elektronické formuláře za účelem automatizace a zjednodušení podnikových procesů.

• Business Intelligence

Informační pracovníci mohou snadno přistupovat k nepostradatelným obchodním informacím, analyzovat, prohlížet data a publikovat sestavy, což jim umožňuje přijímat kvalitnější rozhodnutí.

Životní cyklus požadavku.



Na přehledu požadavků je možné získat základní informace o požadavku.

PARTNERSTVÍ WEBCOM a. s.

Patříme mezi největší a nejvýznamnější partnery společnosti Microsoft pro oblast ERP (podnikové informační systémy). Jsme exkluzivním partnerem společnosti Itineris a dodáváme řešení UMAX utilitním společnostem v České republice a na Slovensku.

Naše řešení pro utility pomáhá předním utilitním společnostem při zvyšování efektivity a konkurenceschopnosti díky pokrytí klíčových procesů prodeje elektřiny a plynu (CRM, kampaně, smlouvy, billing a výběr plateb, případně ekonomika atd.).

Jsme IBM Business Partner pro oblast serverů IBM. Pomůžeme Vám také zajistit financování Vašich HW i SW projektů.

Jsme certifikovaným partnerem firmy Atos pro nadstavbové řešení Automotive Supplier pro Microsoft Dynamics AX pro dodávky odvětvového řešení pro výrobní společnosti v segmentu automotive.

Jsme exkluzivním partnerem německé společnosti incadea GmbH pro dodávky systému pro dealery a servisy vozidel v České republice a na Slovensku.



OCENĚNÍ A CERTIFIKACE WEBCOM a. s.



Microsoft Partner
Gold Enterprise Resource Planning
Silver Customer Relationship Management

Microsoft Partner
Silver Collaboration and Content
Silver Cloud Platform
Silver Data Analytics
Silver Data Platform



Microsoft Awards 2013
Winner

Microsoft Awards
Winner 2012



2010 Microsoft Dynamics
Reseller of the Year Finalist
Central and Eastern Europe



Microsoft
Industry Awards
Winner 2009

**2008 Microsoft Dynamics™
Inner Circle Member**
**2008 Microsoft Dynamics™
President's Club Member**

**2007 Microsoft Dynamics™
Inner Circle Member**

Obstáli jsme v mezinárodním srovnání a patříme mezi 60 nejlepších Microsoft Dynamics partnerů z celého světa. Jsme jediní v České republice a jedna ze tří společností v rámci střední a východní Evropy, která tuto cenu obdržela. V roce 2014 se nám to podařilo popáté.

Obhájili jsme členství v prestižní mezinárodní skupině President's Club 2014, kde se sdružuje pouhých 220 velkých a zároveň rostoucích Microsoft Dynamics partnerů z celého světa, kteří splnili náročná kritéria v oblasti prodeje, meziročního růstu a zákaznické spokojenosti.

Opakovaně jsme se stali jedním ze tří nejlepších partnerů společnosti Microsoft, kteří získali ocenění „Reseller of the Year Finalist“ pro střední a východní Evropu.

Pro oblast implementace Microsoft Dynamics ERP (Microsoft Dynamics AX a NAV) splňujeme kritéria nejvyšší kategorie Microsoft Gold ERP. Pro oblast implementace Microsoft Dynamics CRM splňujeme množstvím realizovaných řešení kategorií Microsoft Silver CRM.

Máme kompetence Microsoft Silver Partner pro Collaboration and Content, Cloud Platform, Data Analytics a Data Platform.

Potvrdili jsme pozici významného partnera pro oblast Microsoft Dynamics a i v roce 2013 patříme do prestižní celosvětové skupiny Microsoft President's Club.

Zvítězili jsme v prestižní soutěži Microsoft Awards 2013 o nejlepší IT projekt roku v kategorii Microsoft Dynamics CRM s řešením „Microsoft Dynamics CRM pomáhá businessu ORCO PROPERTY GROUP ve 4 zemích Evropy“.

Zvítězili jsme v soutěži Microsoft Awards 2012 v kategorii Microsoft Dynamics ERP s projektem „BOCHEMIE Group ve střední a východní Evropě používá Microsoft Dynamics AX“, který byl vyhodnocen jako nejlepší a nejpřínosnější řešení tohoto ročníku soutěže dané kategorie.

Obhájili jsme svoji pozici významného partnera pro oblast Microsoft Dynamics a v roce 2011 patříme nejen do prestižní mezinárodní skupiny Microsoft President's Club, ale i mezi nejlepší partnery z celého světa, kteří získali ocenění Inner Circle.

Díky mimořádným obchodním výsledkům jsme byli oceněni jako jeden ze tří partnerů titulem 2010 Microsoft Dynamics Reseller of the Year Finalist pro střední a východní Evropu.

Obhájili jsme svoji pozici významného partnera pro oblast Microsoft Dynamics a v roce 2010 patříme nejen do prestižní mezinárodní skupiny Microsoft President's Club, ale i mezi nejlepší partnery z celého světa, kteří získali ocenění Inner Circle.

Zvítězili jsme v soutěži Industry Awards 2009 o nejlepší implementaci řešení pro zákazníky. Cena byla udělena v kategorii Průmyslová výroba za řešení „Výrobu lokomotiv v CZ LOKO a. s. řídí Microsoft Dynamics AX“.

Podruhé jsme se zařadili do společnosti 60 nejvýznamnějších partnerů společnosti Microsoft a získali jsme ocenění Microsoft Dynamics Inner Circle 2008 a President's Club 2008.

Patříme do skupiny Inner Circle 2007, tedy mezi 60 nejlepších partnerů společnosti Microsoft v oblasti podnikových řešení Microsoft Dynamics na světě.



WEBCOM a. s.
U Plynárny 1002/97 > 101 00 Praha 10
tel. +420 245 000 020 > fax +420 267 006 630
www.webcom.cz > info@webcom.cz



Nepřesvědčujeme, podáváme **DŮKAZY**