

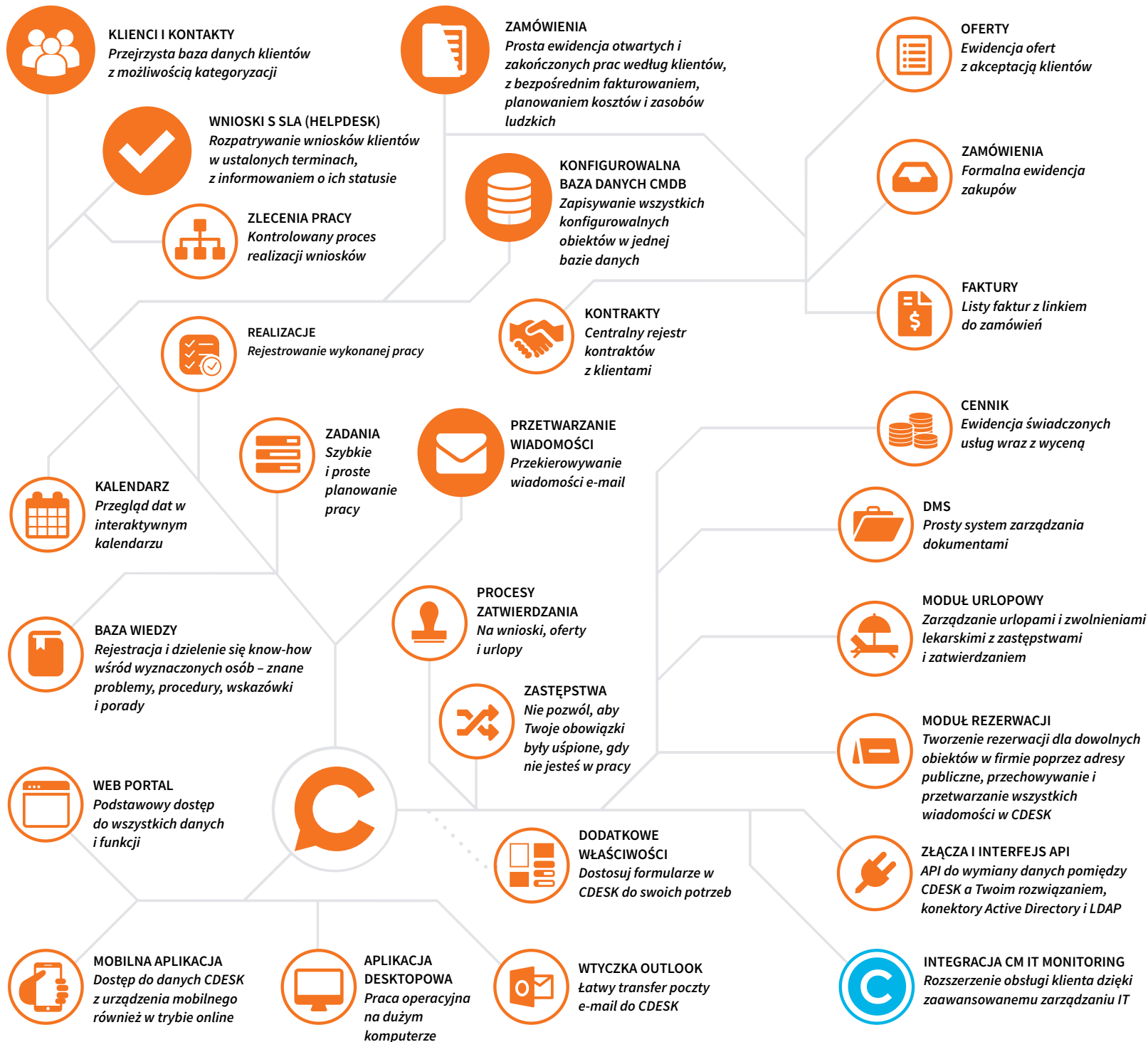


CDESK[®]

Organized work makes profit

OPROGRAMOWANIE
DLA DOSTAWCÓW USŁUG
PORZĄDEK - EFEKTYWNOŚĆ - ZYSK

**iNOVA
LOGIC**
www.inovalogic.com



Cui Bono? Kto może skorzystać z CDESK?



Usługi IT



Serwis i konserwacja



Obsługa klienta

MODUŁY SYSTEMU CDESK



KLIENCI I KONTAKTY

Zorganizowana baza klientów z możliwością kategoryzacji.

- Rejestracja klientów i kontaktów
- Tworzenie grup klientów z kategoriami takimi jak region, obszar działalności itp.
- Pracownicy potrzebują autoryzacji na dostęp do określonych grup klientów
- Ustawienie typu powiadomienia
- Możliwość zdefiniowania niestandardowych właściwości dla klientów



ZAMÓWIENIA

Proste rejestrowanie bieżących i zakończonych prac według klientów, z bezpośrednim fakturowaniem, planowaniem kosztów i zasobów ludzkich.

- Rejestr rozległych prac
- Budżet transakcji i śledzenie kosztów
- Grupowanie wniosków i zadań
- Planowanie kosztów wewnętrznych i zewnętrznych
- Planowanie zasobów ludzkich
- Ewidencja wydanych i przyjętych zamówień
- Ewidencja dokumentów magazynowych
- Fakturowanie i możliwe automatyczne fakturowanie z potwierdzeniem
- Rozliczenia za usługi w wielu scenariuszach (postpaid/prepaid)
- Opcjonalne rozróżnienie między pracą wewnętrzną a fakturowaniem
- SUkryte pozycje rozliczeniowe do rozliczania kosztów bez dostępu dla klientów.
- Rozliczenia materiałów, usług, transportu, kosztów referencyjnych
- Archiwum księgowo
- Zapisy pracy na określonych obiektach z bazy konfiguracyjnej CMDB
- Rozliczanie umów i kar umownych
- Refakturowanie kosztów z zaakceptowanymi fakturami i rachunkami



WNIOSKI Z SLA - HELPDESK

Rozwiązywanie wniosków klientów w ustalonych terminach z informowaniem o ich statusie.

- Ewidencja bieżącej pracy pracowników
- Śledzenie terminów realizacji/odpowiedzi, rozwiązania alternatywne, analiza SLA
- Wybór typu wniosku – Helpdesk, zamówienie, reklamacja
- Możliwość dodania obiektów klienta, których dotyczy wnioski (z CMDB)
- Właściwości niestandardowe
- Dyskusja z klientem
- Dyskusja wewnętrzna (niewidoczna dla klientów)
- Możliwość predefiniowania własnych podpisów wyświetlanych w dyskusji
- Automatyczne przypisywanie odbiorców powiadomień z podaniem przyczyny
- Opcjonalne dodawanie i usuwanie odbiorców powiadomień wraz z historią
- Rejestrowanie historii zmian we wnioskach
- Zarządzanie zmianami
- Rozwiązującym może być osoba lub grupa
- Kategoryzacja według typu lub obszaru usług
- Tworzenie i łączenie zadań jako rozwiązania częściowe
- Dodawanie ofert z opcjonalną akceptacją klienta
- Możliwość zachowania niedokończonego wniosku jako szkicu
- Filtry opcjonalne
- SLA - ustalanie konkretnych warunków odpowiedzi na poszczególne obiekty lub grupy w CMDB
- Katalog wniosków z szablonami do tworzenia zadań
- Regularne wnioski



ZADANIA

Szybkie i proste planowanie czynności roboczych.

- Moduł Zadania może działać niezależnie lub może dzielić wnioski lub zamówienia na mniejsze i prostsze czynności. Prostota Zadań polega na zminimalizowaniu liczby opcji i wyświetlaniu tylko tych komórek, które są niezbędne do wykonania łatwiejszej pracy.
- Z drugiej strony możesz rejestrować realizację zadania, skonfigurować grupę jako rozwiązujący, dodać pomocników rozwiązującego.
- Jeśli zdecydujesz się nie używać wniosków w CDESK, sam moduł Zadania pozwoli ci uruchomić prosty system zadań z raportowaniem pracy.



REALIZACJE

Rejestrowanie wykonanej pracy.

- Uzyskaj przegląd obciążenia pracą swoich pracowników na podstawie wykonywanej pracy.
- W ułamku sekundy tworzysz faktury z dokładnym rozkładem pracy.
- W realizacjach możesz rejestrować zużyte materiały, dostarczone towary, koszty transportu i opłaty parkingowe.



OFERTY

Rejestr ofert z akceptacją klienta.

- Oferty mogą być zatwierdzane wyłącznie przez przełożonego. Pozwoli to uniknąć marnowania pieniędzy.
- Klient może zatwierdzić lub odrzucić Twoją ofertę bezpośrednio w systemie. Przestrzeń do dyskusji i komentarzy do poszczególnych ofert może pomóc w dalszym podnoszeniu standardów.
- Wszystkie oferty są przejrzyste ułożone na liście. Listę można wyeksportować w formacie XLS.
- Praca z ofertami jest szybsza dzięki możliwości przenoszenia tutaj pozycji bezpośrednio z cennika.



KONTRAKTY

Centralny rejestr kontraktów z klientami.

- Dzięki modułowi Kontrakty możesz przechowywać wszystkie kontrakty w jednym miejscu.
- Korzystasz z tego w pełni, gdy świadczysz usługi w oparciu o regularne opłaty, umożliwiłś klientom korzystanie z różnego rodzaju rabatów, współpracujesz z partnerami, którzy sprzedają usługi i mają usługi związane.
- Każdy z Twoich klientów będzie miał jasne zasady kontraktu.
- Kontrakty są powiązane z konfiguracyjną bazą danych i cennikami.
- Oszczędzaj czas - CDESK może rozliczać się automatycznie. Po prostu ustalasz czas i formę.



MODUŁ REZERWACJI

Poinformuj wszystkich o swojej rezerwacji i uniknij niepotrzebnych nieporozumień.

- Moduł umożliwia dokonanie rezerwacji na dowolny obiekt w firmie.
- Jest dostępny zarówno dla Twoich pracowników, jak i klientów.
- Użytkownik sam może tworzyć kategorie ułatwiające pracę z rezerwacjami.
- Może również definiować własne pozycje rezerwacji.



KALENDARZ

Přehled termínů v interaktivním kalendáři.

- Moduł zapewnia prosty przegląd działań w czasie. Wyświetla wnioski, szacowane terminy zakończenia zadań, zamówienia, rezerwacje i urlupy.
- Służy do wyświetlania statusu/przeglądu według poszczególnych rozwiązujących. Pokazuje, ile czasu mam na rozwiązanie zadania.
- Podstawowe narzędzie planowania pracy.



ZASTĘPSTWA

Nie pozwól, aby Twoje obowiązki były uśpione, gdy nie jesteś w pracy.

- Moduł zapewnia przeniesienie nieukończonych prac na pracownika zastępczego.
- Opcjonalnie przenieś zatwierdzenia na zastępującego.
- Uprawnienia można dostosować tak, aby osoba zastępująca mogła wykonywać przeniesione obowiązki.
- Zastępstwo można ustawić automatycznie przy korzystaniu z urlopu poprzez moduł Urlopy.



WAKACJE I ZASTĘPSTWA

Zarządzanie urlopami z zastępstwem.

- Możesz rejestrować każdy rodzaj urlopu, jakiego potrzebujesz w swojej firmie, np. urlopy, szkolenia zawodowe, zwolnienia lekarskie, wizyty u lekarza oraz śledzić bilans urlopów.
- Przejmij kontrolę nad przydzielaniem urlopów dzięki wielopoziomowemu procesowi zatwierdzania.
- Zastępstwo daje możliwość przeniesienia uprawnień od jednego operatora na zastępcę bez zbędnej administracji.



KONFIGURACYJNA BAZA DANYCH CMDB

Rejestrowanie wszystkich obiektów w konfigurowalnej przez użytkownika bazie danych.

- Baza danych konfiguracyjnych pozwala na ewidencję obiektów-urządzeń, na których świadczysz usługi, otoczenia Twoich klientów (operacje, miejsca pracy, budynki), umów, dodatków. To tylko zależy od twojego poziomu szczegółowości.
- CDESK dostosowuje się do Ciebie — nie ograniczaj się do wstępnie skonfigurowanych szablonów. Możesz tworzyć własne grupy i typy obiektów. Możesz również ustawić uprawnienia, SLA i SLO dla każdej grupy lub typu obiektu osobno.

- Zaplanowana praca - poinformuj swoich klientów o planowanych przestojach za pośrednictwem CDESK.



ZATWIERDZANIE

Procesy zatwierdzania wniosków, ofert i urlopów.

- Chodzi o udokumentowanie decyzji. Proste narzędzie do komentowania pewnego rodzaju żądania- wniosku lub urlopu.
- Moduł Zatwierdzenie informuje także inne zaangażowane osoby o ostatecznej decyzji.
- Istnieje kilka opcji zaprojektowania scenariuszy zatwierdzania, takich jak minimalna liczba zatwierdzających, stopniowe lub jednoczesne zatwierdzenie.



DMS

Proste zarządzanie załącznikami i dokumentami.

- Nie trzeba szukać załączników w wiadomościach. CDESK gromadzi wszystko w jednym miejscu - w module DMS (Document Management System).
- Ponadto klasyfikuje je według klientów i rodzaju obiektu, na przykład wniosku, zamówienia, realizacji.
- Każdy użytkownik może tutaj dodawać własne załączniki, które nie pochodzą z wiadomości.



LISTA ZAKUPÓW

Elastyczna i mniej formalna obsługa zakupów.

- Moduł listy zakupów to cyfrowa wersja papierowej listy zakupów, która nigdy nie zostanie zgubiona lub usunięta. Kupuj towary na czas, a Twoi współpracownicy również dotrzymają terminu.
- Uzyskaj wgląd w wiarygodność swojego dostawcy dzięki opcji Oceny dostawcy, ponieważ Twoja firma może prosperować tylko wtedy, gdy współpracuje z renomowanymi dostawcami.



RAPORTOWANIE

W CDESK wszystko jest udokumentowane.

- Eksportuj w razie potrzeby - większość modułów w CDESK umożliwia eksport do XLS, pdf lub HTML.
- Szeroki zakres dostosowywania do najbardziej specyficznych wymagań.
- Raporty analityczne dostarczane są po zamówieniu w postaci oddzielnego serwera raportowania. Zawiera replikację bazy danych CDESK, z której oblicza dane do wymaganego widoku.
- Dane mogą być prezentowane w innych narzędziach – od Excela po narzędzia BI, takie jak Power BI i Qlik.



CENNIK

Cennik za świadczone usługi, dostarczone towary i opłaty towarzyszące.

- Ten moduł obejmuje wszystkie przedmioty i usługi, które wymagają wyceny. Podzielony jest na trzy części: *Cenniki usług, Cennik prac oraz Cennik transportu.*
- Pozycje z Cennika są wybierane podczas tworzenia nowych ofert lub realizacji.
- Cenniki usług rejestrują ceny świadczonych usług. W jednym pakiecie może znajdować się jedna, ale także kilka usług potoczonych razem.
- Twoi klienci szczególnie docenią różnego rodzaju rabaty, które można włączyć do usług.
- W Cenniku Prac możesz ustawić cenę pracy, którą klient zamierza u Ciebie zamówić. Praca liczona jest według stawki godzinowej, stawki jednostkowej lub stawki ryczałtowej.
- Cennik transportu zawiera przegląd cen związanych z transportem. Istnieje możliwość stworzenia cennika dla każdego klienta z osobna.



ZLECENIA PRACY

Zarządzane wykonywanie wniosków.

- Dają one możliwość podziału pracy na wymagania. Jest to oddzielny element ściśle powiązany z wymaganiem i definiuje część pracy, która musi być wykonana, aby spełnić wymaganie.
- W przeciwieństwie do zadań wpływa na liczenie SLA, można je sortować, kontrolować widoczność i rejestrować więcej parametrów służących do oceny.
- Jest on ściśle powiązany z wnioskami, dzięki czemu automatyzuje niektóre czynności. Do zleceń roboczych można dodać dowolny obiekt z Bazy danych konfiguracji, aby śledzić prace nad tym obiektem.
- Dzięki funkcji sortowania zlecenia pracy są idealne do zaadresowania wniosków z wieloma uczestniczącymi pracownikami. Pracownik może zobaczyć swoje przypisanie (zlecenie pracy) tylko wtedy, gdy zlecenia pracy poprzedzające jego zlecenie są wykonane.



PRZETWARZANIE WIADOMOŚCI

Kierowanie komunikacji e-mail przez adresy publiczne, przechowywanie i przetwarzanie wszystkich wiadomości w CDESK.

- Wszystkie wiadomości w jednym miejscu.
- Moduł przetwarzania wiadomości zapewnia uporządkowaną listę e-maili, zarówno od klientów, jak i pracowników. Nie musisz sprawdzać wielu skrzynek e-mail, ten moduł zapewnia przejrzysty przegląd.
- Wiadomości są łatwo dostępne za pośrednictwem panelu wyszukiwania.
- Samodzielnie ustawiaj sposób sortowania i dalszego przetwarzania wiadomości. CDESK następnie automatycznie tworzy wnioski lub inne elementy.



DODATKOWE WŁAŚCIWOŚCI

Dostosuj formularze w CDESK do swoich potrzeb.

- W CDESK nie ograniczają Cię predefiniowane formularze. Dzięki dodatkowym właściwościom możesz rozszerzyć formularze o samodzielnie zdefiniowane właściwości i listy kodów.
- Ciekawą funkcją jest możliwość łączenia różnych typów wartości we właściwości kompozytowe. W właściwości złożonej można ustawić widoczność wartości w zależności od innych, np. wyświetlanie warunkowe.
- Tekst, numer, data, pole wyboru, hipertączę, pole wyboru, wyświetlanie warunkowe...
- Ten moduł zapewnia szeroki zakres typów wartości, które zaspokoją Twoje potrzeby.
- Co więcej, to Ty decydujesz, które przedmioty będą potrzebne.
- Możesz tworzyć własne, wstępnie wypełnione listy wartości, tzw. listy kodowe, lub mogą być one wypełniane automatycznie na podstawie istniejących w aplikacji rekordów, np. z Bazy Konfiguracji CMDB lub Użytkowników. CDESK oferuje również możliwość ustawienia wartości domyślnej w księdze kodów.



INTEGRACJA CM IT MONITORING

Obsługa klienta poszerzona o wysoko rozwinięte zarządzanie IT.

- Monitorowanie stanu i wydajności infrastruktury, serwerów, komputerów i aplikacji
- Audyt SW
- Ewidencja HW (CMDB)
- Zdalne zarządzanie i konserwacja
- Automatyzacja backupu
- Możliwość wdrożenia do firm outsourcingowych i wewnętrznych działów IT dużych przedsiębiorstw.



ZŁĄCZA I INTERFEJS API

Interfejs API do wymiany danych między CDESK a innymi systemami w Twoim środowisku.

- Ta cecha jeszcze bardziej rozszerza i tak już szerokie funkcjonalności CDESK. Zapewnia połączenie z innymi systemami i umożliwia tworzenie własnych dostosowanych formularzy lub całych rozwiązań portalowych.
- Połączenia międzysieciowe ze zintegrowanymi funkcjami, takimi jak Active directory / LDAP, Exchange / Office365, bramka SMS i FinStat są już wstępnie ustawione w CDESK.
- CDESK może łączyć się z systemami ekonomicznymi ERP, oprogramowaniem do zarządzania projektami (JIRA), innymi helpdeskami i portalami z różnych dziedzin.
- Na podstawie zamówienia możliwe jest połączenie z innymi systemami.



SLA I SLO

Ustal terminy, które potwierdzą jakość Twoich usług.

SLA

- SLA (Service level agreement) w CDESK definiuje czasy pracy i warunki związane ze wsparciem, takie jak termin pierwszej reakcji, termin realizacji oraz terminy dla rozwiązań alternatywnych.
- Dla każdego obiektu lub grupy w bazie danych konfiguracji możesz ustawić konkretne warunki reakcji. Można je ustawić osobno na każdy dzień, a także na święta.

SLO

- W naszym systemie SLO (cel poziomu usług) definiuje parametry dostępności usługi. Jest to minimalna dostępność usługi w określonych okresach wyrażona w procentach.
- W SLO można udokumentować maksymalny czas trwania przestoju oraz uwzględnić planowane prace przestoju.



TABLICA OGŁOSZEŃ

Wszystkie informacje przeznaczone dla Twoich pracowników uporządkowane w jednym miejscu.

- Tablica ogłoszeń to skrzynka pocztowa Twojej firmy, w której każdy użytkownik może znaleźć ważne informacje. Ponieważ klienci nie mają do niego dostępu, zachowana jest prywatność w Twojej firmie.
- Treść na tablicy ogłoszeń ma nieograniczoną ważność czasową. Twórca postu może go jednak usunąć. Posty mogą być kierowane bezpośrednio do osób rozwiązujących lub operatorów.
- Będziesz mieć przegląd zakresu informacji. CDESK rejestruje, kiedy pracownicy czytają ogłoszenie.
- Posortuj informacje w folderach użytkownika i uporządkuj tablicę ogłoszeń.



BAZA WIEDZY

Ewidencjonowanie i udostępnianie know-how wśród wyznaczonych osób.

Rejestr wiedzy i rozwiązań

- Baza wiedzy zawiera instrukcje i podręczniki.
- W przypadku jakiegokolwiek incydentu lub problemu użytkownik wie, gdzie szukać rozwiązania.
- Twoi klienci również mogą uzyskać dostęp do tych informacji.
- Moduł jest połączony z Requests.
- Baza Wiedzy działa obecnie w wersji podstawowej, natomiast w przygotowaniu są rozszerzenia. Aby zwiększyć przejrzystość, posty będą podzielone na kategorie. Zostanie dodana opcja określenia, czy post jest przeznaczony dla asesorów czy klientów.



MOBILNA APLIKACJA

Szybki dostęp do danych CDESK z urządzenia mobilnego również podczas pracy w terenie.

- Aplikacja mobilna pozwala mieć swoje dane zawsze przy sobie. Docenią to przede wszystkim osoby pracujące w terenie.
- Aplikacja mobilna pomoże zapisywać Twoją pracę, ponieważ masz dostęp do potrzebnych danych na smartfonie lub tablecie.
- Nawet bez Internetu – aplikacja działa w trybie offline. Po podłączeniu do Internetu synchronizuje się automatycznie ze wszystkimi użytkownikami systemu.
- Aplikacja jest obsługiwana przez systemy Android i iOS.



APLIKACJA DESKTOP

Praca na komputerze.

- Twoja aplikacja komputerowa sprawi, że Twoja praca będzie jeszcze bardziej wydajna. Zadbaliśmy o to, abyś mógł jak najszybciej wykonywać typowe zadania. Ponadto może działać w trybie offline.
- Jeśli niektórzy z Twoich pracowników są w stanie pracować głównie za pomocą aplikacji desktopowych z minimalnym dostępem do sieci, mogą zaoszczędzić Twoje pieniądze. Takim pracownikom można przypisać licencję CDESK Silver (więcej o licencji CDESK Silver w cenniku - www.cdesk.eu/prices)



OUTLOOK PLUGIN

Łatwy transfer e-mail do CDESK.

- Jeśli pracujesz z MS Outlook w wersji desktopowej dla systemu operacyjnego Windows, wtyczka Outlook ułatwia przesyłanie wiadomości e-mail do CDESK.
- Z wiadomości e-mail programu Outlook można utworzyć nowy wniosek lub nowe zadanie i dodać e-mail jako dyskusję lub notatkę dla osoby rozwiązującej.



KSIĄŻKA ADRESOWA

Wszystkie niezbędne dane o firmach i klientach w jednym miejscu.

- Obejmuje przejrzystą listę firm i kontaktów w tak elastycznej strukturze, że do kontaktów można również wpisać numery butów.
- Ewidencjonuj w jednym miejscu kontakty tylko dla Twojej potrzeby, a także kontakty, które aktywnie pracują z systemem. (mają przydzielony login).
- Nie jesteś ograniczony do predefiniowanych pól podczas wprowadzania danych. Możliwe jest tworzenie własnych pól, które nie muszą być takie same dla każdego klienta.



OGŁOSZENIA

Tablica ogłoszeń w Twojej firmie.

- Ogłoszenia są przeznaczone dla wszystkich Twoich pracowników i klientów, wyświetlane bezpośrednio na pulpicie nawigacyjnym.
- Ogłoszenia są sortowane w przejrzyste kategorie, które sam tworzysz. Ważny komunikat może być wyświetlany priorytetowo.
- W przeciwieństwie do tablicy ogłoszeń, wiadomości w Ogłoszeniach mogą mieć ograniczoną ważność czasową.

WSKAZÓWKI, JAK KORZYSTAĆ Z CDESK

W razie potrzeby system można rozszerzyć o dodatkowe moduły, które zapewnią nowe funkcje. Będą one cenione w przypadku rozbudowy firmy, przejścia na zarządzanie procesami lub po prostu chcesz zarządzać większą liczbą elementów. CDESK jest w stanie rozwijać się wraz z rosnącym zapotrzebowaniem.

- Moduł Realizacje pozwala na śledzenie czasu spędzonego na wykonywaniu zadań.
- Jeśli potrzebujesz dostarczyć klientowi fakturę lub bardziej szczegółowe dokumenty do faktury, skorzystaj z modułu Zamówienia.
- Jeśli masz wyższe wymagania dotyczące dotrzymywania terminów, docenisz Wnioski. Ponadto moduł ten oferuje dodatkowy wymiar komunikacji z klientem. Cała komunikacja dotycząca problemu, który ma być rozwiązany, jest przechowywana w jednym miejscu.
- Za pośrednictwem funkcji Zastępstwa w module Urlop użytkownik zastępujący uzyskuje dostęp do zadań nieobecnego użytkownika.
- Aby informować klientów lub współpracowników o ważnych wydarzeniach, włącz moduł Tablica ogłoszeń lub Ogłoszenia.

- Jeśli potrzebujesz rejestrować, w jakim środowisku i na jakich urządzeniach będziesz świadczyć usługi, włącz bazę danych konfiguracyjną CMDB. Dzięki ewidencji planowanych usług na obiektach zyskasz renomę wiarygodnego partnera.
- Jeśli chcesz uwzględnić w dokumentach rozliczeniowych informacje o użytym materiale, włącz opcję Karta magazynowa.
- Terminy stworzone w MS Outlook, Exchange lub Office 365 będą przechowywane w CDESK w jednym miejscu dzięki modułowi Kalendarz. Planowanie pracy będzie wtedy znacznie łatwiejsze i bardziej efektywne.
- CDESK może również zapewnić miejsce do tworzenia i przechowywania ofert. Pozwoli to uniknąć nieaktualnych ofert. Przedmioty do ofert można wybierać z cenników.
- Baza wiedzy pomoże Ci zaoszczędzić czas i ujednoczyć procedury pracy. Zanotuj i udostępnij z niego nowe procedury, a także rozwiązania najczęstszych problemów.

Za pomocą innych modułów, takich jak *Zatwierdzenie, Zlecenia Pracy, Praca Zaplanowana itp.* możesz skonfigurować CDESK do profesjonalnego narzędzia o nazwie *Service Desk*, które można wdrożyć w dużych firmach.

POZNAJ CDESK W PROSTYM SCENARIUSZU WDROŻENIA

CDESK to kompleksowy system z wieloma funkcjami. Będzie on również odpowiedni dla klientów, którzy szukają łatwego oprogramowania. Zapisuj zadania swoich pracowników za pomocą prostych formularzy.

Masz elastyczne sposoby tworzenia zadań, czy to pocztą, za pośrednictwem strony internetowej, aplikacji mobilnej czy desktopowej. Pracownik może również korzystać ze swoich terminów za pomocą kalendarza w programie Outlook.

Number	Meet from	Deadline	Title	Assignee	Link	Status
9	06.03.2021 22:35:59	08.03.2021 23:59	Printers	John Green	Request	received
8	06.03.2021 23:59	07.03.2021 23:59	Task 1	Mathew Davis	Request	received
7	19.09.2020 19:42	20.09.2020 19:42	Reapiring a broken laptop	Mary Black	Company: Soft services Ltd.	received
6	30.08.2020 19:40	30.09.2020 19:40	Administrative work	Mathew Davis	Company: White point	received
5	23.09.2020 16:23	24.10.2020 16:23	Oil change in the car	Mary Black	Company: All for car	received
4	16.06.2020 14:12	15.07.2020 14:12	Software installation	John Green	Company: MJSoft Ltd.	received
3	16.06.2020 11:48	15.07.2020 11:48	Wiping computers and keyboard	John Green	Company: MJSoft Ltd.	received
2	28.03.2020 23:20	27.04.2020 23:20	Polishing of mirrors and glass surfaces	Mathew Davis	Company: M&R Clean	received



ELASTYCZNOŚĆ MODUŁÓW CDESK POZWALA NA ICH WDROŻENIE W FIRMACH O RÓŻNYM PROFILU DZIAŁALNOŚCI, Z KTÓRYCH NAJCZĘSTSZE TO:

FIRMY INFORMATYCZNE ŚWIADCZĄCE USŁUGI OUTSOURCINGU I ZARZĄDZANIA SW/HW

Kompleksowe rozwiązanie do świadczenia wsparcia informatycznego w sieciach komputerowych, serwerach i stacjach roboczych. Unikaj problemów, szybko rozwiązuj powstałe, wykonuj zadania na czas i deklaruj jakość swoich usług za pomocą dokładnych i zrozumiałych raportów.

FIRMY SERWISUJĄCE I KONSERWUJĄCE SPRZĘT

Ukierunkowana obsługa klienta i perfekcyjne planowanie zwiększą liczbę zamówień przy obniżonych kosztach. Otrzymuj powiadomienia o zmianach serwisowych, pozwól klientom zobaczyć postęp prac i historię napraw. Daj swoim technikom narzędzie do motywowania ich do pracy.

FIRMY IT ZAPEWNIAJĄCE WSPARCIE SW

Czytelna ewidencja czasu pracy i elastyczne fakturowanie. Przestrzegaj warunków umownych podczas realizacji projektów SW i zapewniania wsparcia. Rejestruj i wystawiaj faktury na interwencje SW, które wykraczają poza umowy, komunikuj postępy w otwartych sprawach, a dostarczając rozwiązania wysokiej jakości, otrzymuj informacje zwrotne, aby mieć dobre relacje z klientami.

DZIAŁY IT DUŻYCH FIRM

Zwiększone bezpieczeństwo sieci firmowej poprzez rejestrację zdarzeń, monitoring IT, automatyzację procesów w zarządzaniu sprzętem IT oraz komunikację z użytkownikami. Wykrywaj i rejestruj zdarzenia związane z bezpieczeństwem i racjonalnie stosuj standardy ITIL w pracy swojego działu IT.

Polecane moduły dla wybranych typów firm

	Firmy IT świadczące usługi outsourcingu i zarządzania SW/HW	Firmy zajmujące się serwisem i konserwacją sprzętu	Firmy IT świadczące wsparcie SW	Działy IT dużych firm
Klienci i kontakty	✓	✓	✓	
Zamówienia	✓	✓	✓	
Wnioski z SLA	✓	✓	✓	✓
Zadania	✓	✓	✓	✓
Realizacja	✓	✓	✓	✓
Oferty	✓	✓	✓	
Przetwarzanie wiadomości	✓	✓	✓	✓
Obiektowa baza danych CMDB	✓	✓	✓	✓
Kalendarz	✓	✓	✓	✓
Komunikator i czat	✓			✓
System rezerwacji*		✓		
Baza wiedzy*	✓	✓	✓	✓
Moduł urlopowy*	✓	✓		
Aplikacja mobilna	✓	✓		✓
Integracja CM IT monitoring	✓			✓

POLITYKA LICENCYJNA

CDESK może być dostarczony w trzech modelach licencyjnych: GOLD, SILVER i BRONZE. Usługi są dostępne zgodnie z typem licencji.

GOLD

Konto zarejestrowane jako CDESK GOLD ma dostęp do w pełni funkcjonalnego systemu zgodnie z zakupionymi modułami. Konto tego typu zapewnia również nieograniczony dostęp do portalu internetowego, aplikacji mobilnej i desktopowej.

SILVER

Z licencją CDESK SILVER w pełni funkcjonalny system jest ograniczony liczbą kont uzyskujących dostęp do interfejsu WWW. Do 25% zakupionych kont SILVER na licencję może być jednocześnie zalogowanych. Te loginy nie są ograniczone w korzystaniu z aplikacji mobilnych i desktopowych.

BRONZE

Konta klientów CDESK BRONZE są dostarczane za darmo i są dostępne dla wszystkich Twoich klientów. Klient może przypisać nowy wniosek i rozpocząć dyskusję z operatorem. Wszystkie inne informacje są tylko do odczytu.

CDESK - SYSTEM PRZEMYŚLANY W SZCZEGÓŁACH

NAWIGACJA

Elastyczny pasek nawigacyjny zapewnia szybki i wygodny dostęp do poszczególnych narzędzi.

PRZEGLĄD

Dane stają się informacją tylko wtedy, gdy są odpowiednio wyświetlane. Korzystaj z widżetów i dobrze śledź stan swoich obowiązków i zdecyduj, w które zadanie się zaangażujesz.

WYSZUKIWANIE

Kontakt, zamówienie, umowę lub jakiegokolwiek inne dane można znaleźć szybko i niezawodnie. Możesz wyszukiwać w całym systemie.

USPRAWNIENIA

O jakości interfejsu użytkownika decydują szczegóły, w tym szczegóły praktyczne, takie jak blokada edycji, tryb pełnoekranowy, okna modalne czy pływające przyciski.

CDESK Dashboard

My activities
a quick overview of activities

Number	Time to Resolve to	Title	Customer	Assignee	Status	Entered on
My pending response						
CDR - 2709	5.9.2020	Mowing the lawn	M&S Clean Ltd.	Michael Cane	received	1.3.2021 14:12:09
CDR - 2830	3.2.2021	Purchase of new computers	Whale IT Ltd.	Support	received	20.3.2021 14:34:11
My pending approval						
CDR - 2711	5.9.2020	Painting of offices	RBank Ltd.	John Neal	waiting for approval	4.3.2021 19:07:03
CDR - 2734	4.3.2021	Installation of CCTV system	Kangaroo Security Ltd.	Ian Smith	waiting for approval	29.3.2021 14:12:09
CDR - 2750	2.4.2020	Purchase of business phones	M&S Clean Ltd.	Anna Lane	waiting for approval	1.3.2021 14:12:12
Mine after completion deadline						
CDR - 2831	5.9.2020	System setup	MJ Soft Ltd.	John Bean	assigned	20.6.2020 14:12:09
CDR - 2890	5.9.2020	Garden care	M&S Clean Ltd.	Robert Neuman	ordered	25.6.2020 14:36:16

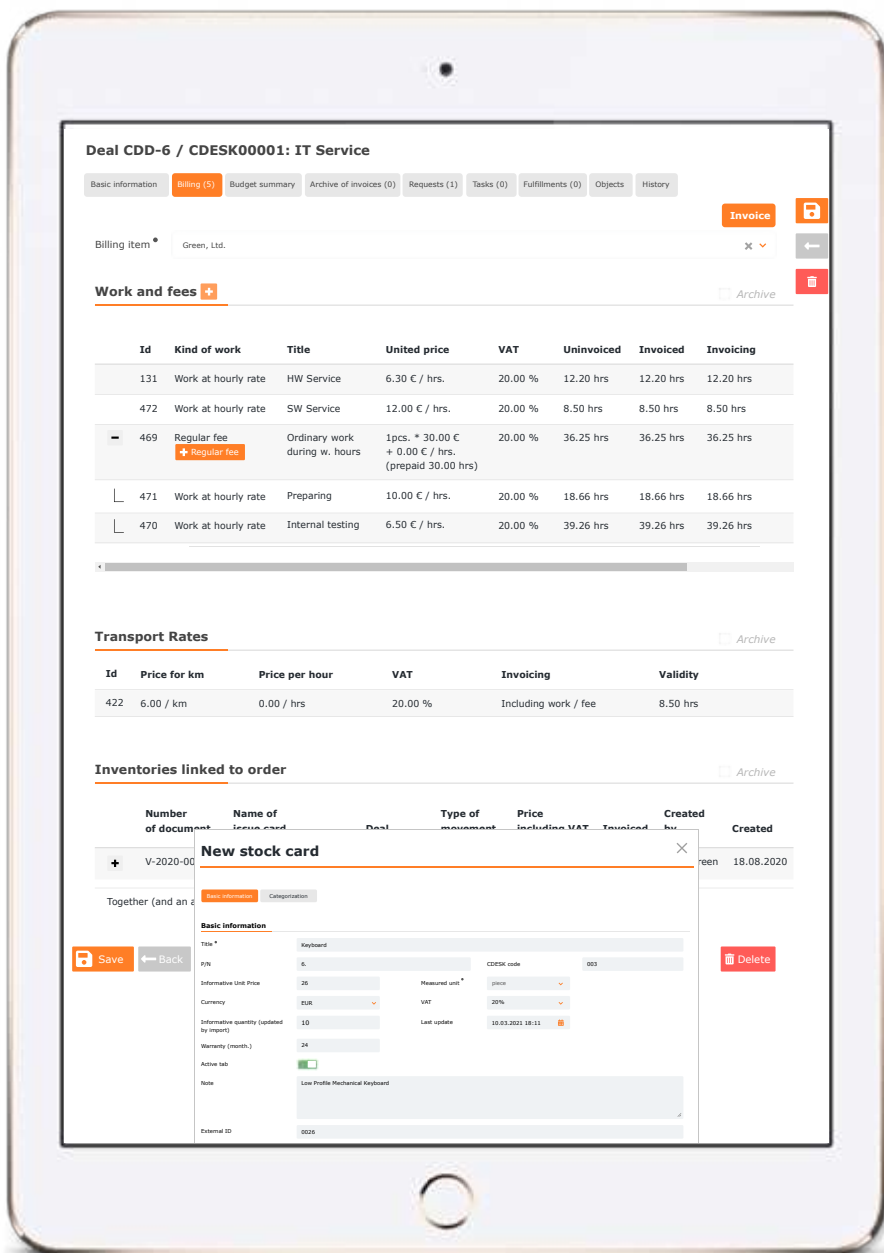
Announcements

Icon	Text	Time
📢	Network outages - IT department still working...	25.08.2020 19:30:08 01.09.2020 19:28:15
📢	Restaurant Hawaii - Menu from favorite restaurant...	25.08.2020 19:29:26 01.09.2020 19:28:16
📢	Painting a meeting room - Today will be a meeting...	25.08.2020 19:16:28 01.09.2020 19:36:46

Planned work
a quick overview

Number	Title	Planned start	Planned end	Number of services
Others				
22	Preparation of meeting room	10.07.2020 11:20:41	19.07.2020 11:20:41	3

OD ZAMÓWIENIA DO FAKTURY. Z ŁATWOŚCIĄ.



Z CDESKIEM NIE PRZEGAPISZ NICZEGO, ZA CO MOŻESZ DOSTAĆ PIENIĄDZE

Firma osiąga zysk, jeśli jest w stanie zapewnić wiarygodne rozliczenia za wszystkie swoje usługi. Poza tym proces od transakcji do faktury powinien być tak szybki i prosty, jak to tylko możliwe.

CDESK pomoże Ci osiągnąć efektywne fakturowanie. W praktyce oznacza to, że otrzymujesz pieniądze szybciej i przy mniejszym wysiłku.

I tak, CDESK może zrobić to lepiej niż Excel.



Praca

Rachunkowość

Dochód

KOSZTY POD KONTROLĄ

Plany wewnętrzne ukażą koszty zasobów ludzkich, zewnętrzne będą kontrolowały dostawców, a inne elementy zajmą się materiałami, transportem i wszystkim innym. W ewidencji rzeczywistych kosztów plany mierzą się z rzeczywistością i widać, gdzie tracisz pieniądze. Do tego masz porządek w powiązanych dokumentach i jasne, niepodważalne dokumenty do wystawienia faktury.

PROCES PLANOWANIA, KTÓRY PRZYNOSI ZYSK

Zamówienie - wniosek - zadanie. Proces, którego sukces zależy od dobrego planowania z trzema podstawowymi zmiennymi – czas, zasoby, koszty. CDESK zapewnia narzędzia, które znacznie usprawnią proces planowania. Zyskasz wgląd, porządek i istotne informacje dla przyszłych decyzji.

OD WNIOSKU DO REALIZACJI. JAKOŚĆ I TERMINOWOŚĆ.

Klient jest zadowolony, jeśli jego wnioski są realizowane w odpowiednim czasie. Zyskasz, jeśli potrafisz to zrobić skutecznie.

ZAAWANSOWANE
WYSZUKIWANIE I FILTROWANIE

WIDOK PRIORYTETOWY

Aktywuj widok priorytetowy i od razu będziesz wiedział, które wnioski są w toku, a które nie dotrzymały terminu.

EXPORT
DO XLS

KATALOG
WNIOSKÓW

Twórz
szablony, aby
przyspieszyć
przyznawanie
nowych
wniosków.

List of requests
[Number of shown records 12 of the total 48]

Search... [Search] [X] [Filter] [Menu]

Priority view [Add from catalog] [Add]

Number	Customer	Created by	Created	Request	Last modified	Modified	Attachm.	Priority	Status	Assignee
Unassigned										
2020-49	Whlale Ltd.	Josh Mey	02/28/20 11:56 AM	Update drivers	02/28/20 11:56 AM	Josh Moon		6 - longterm	received	Josh Moon
2020-16	Whlale Ltd.	Sam Norman	01/20/20 03:26 PM	Emergently request	01/20/20 03:26 PM	John Green		6 - longterm	received	John Green
+ 2019-12	Whlale Ltd.	George Jones	12/18/19 10:47 PM	Hard disk replacement	12/18/19 10:47 PM	Aaron Grey		6 - longterm	received	Aaron Grey
My waiting for a response										
2020-49	Whlale Ltd.	Margot Tobie	02/28/20 11:56 AM	Install OS	02/28/20 11:56 AM	Margot Tobie		6 - longterm	assigned	Margot Tobie
My										
2020-49	Whlale Ltd.	Andy Miller	02/28/20 11:56 AM	Support	02/28/20 11:56 AM	Jane Watson		6 - longterm	assigned	Jane Watson
2020-52	Whlale Ltd.	John Green	02/28/20 11:56 AM	Update antivirus	02/28/20 11:56 AM	Andy Miller		6 - longterm	assigned	Andy Miller
+ 2020-51	Whlale Ltd.	David Norris	02/28/20 11:56 AM	Death pixels on screen	02/28/20 11:56 AM	John Green		3 - standard	assigned	John Green
2020-50	Whlale Ltd.	Margot Tobie	02/28/20 11:56 AM	New mouse	02/28/20 11:56 AM	David Norris		6 - longterm	assigned	David Norris
+ 2020-26	Whlale Ltd.	George Jones	02/28/20 11:56 AM	Termination of employ...	02/28/20 11:56 AM	Tim Hawk		3 - standard	assigned	Tim Hawk
+ 2020-16	Whlale Ltd.	Andy Miller	02/28/20 11:56 AM	Computer repair	02/28/20 11:56 AM	Filip Moon		2 - urgent (SMS)	assigned	Filip Moon
My others										
2020-49	Whlale Ltd.	Jane Watson	02/28/20 11:56 AM	Internet connection	02/28/20 11:56 AM	Sam Wheel		3 - standard	assigned	Sam Wheel
2020-52	Whlale Ltd.	Tim Hawk	02/28/20 11:56 AM	Computer RAM replace...	02/28/20 11:56 AM	Walter Draw		6 - longterm	assigned	Walter Draw

Download XLS [Previous] [1] [2] [3] [...] [Next]

MOŻESZ SKONFIGUROWAĆ BAZĘ DANYCH BEZ KONIECZNOŚCI POSIADANIA PROGRAMISTY...

SLA – SERVICE LEVEL AGREEMENT

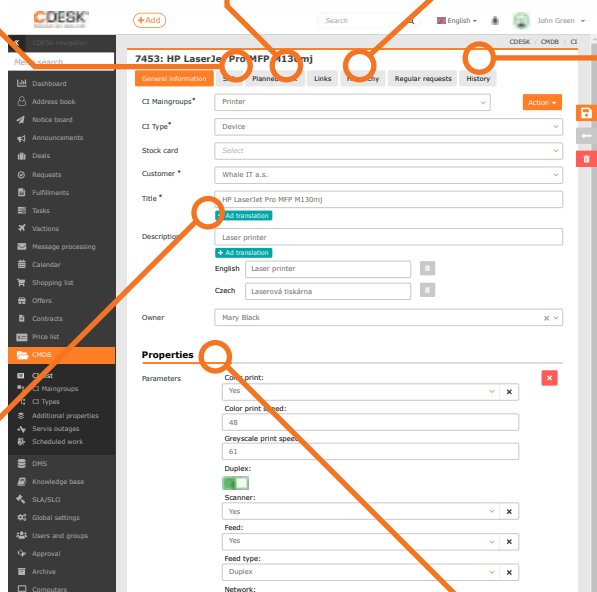
Rejestruj czas, w których usługa jest wykonywana, bardziej rygorystyczne niż wynika z nadrzędnych obiektów.

ZAPLANOWANA PRACA

Rejestruj każdy obiekt, który będzie wyłączony z eksploatacji, np. z powodu napraw.

POŁĄCZENIA

Tworzenie logicznych jednostek, które mają sens i są niezbędne przy świadczeniu usługi.



REGULARNE WNIOSKI

Jeśli obiekt wymaga regularnych przeglądów, napraw lub wymiany, system o tym przypomni.

TŁUMACZENIE TYTUŁÓW I OPISÓW

Udostępniaj swoją bazę danych w języku użytkowników zagranicznych.

WŁAŚCIWOŚCI NIESTANDARDOWE

Zdefiniuj właściwości odpowiadające danemu obiektowi. Od prostych parametrów, takich jak liczba i tekst, po złożone, połączone właściwości.

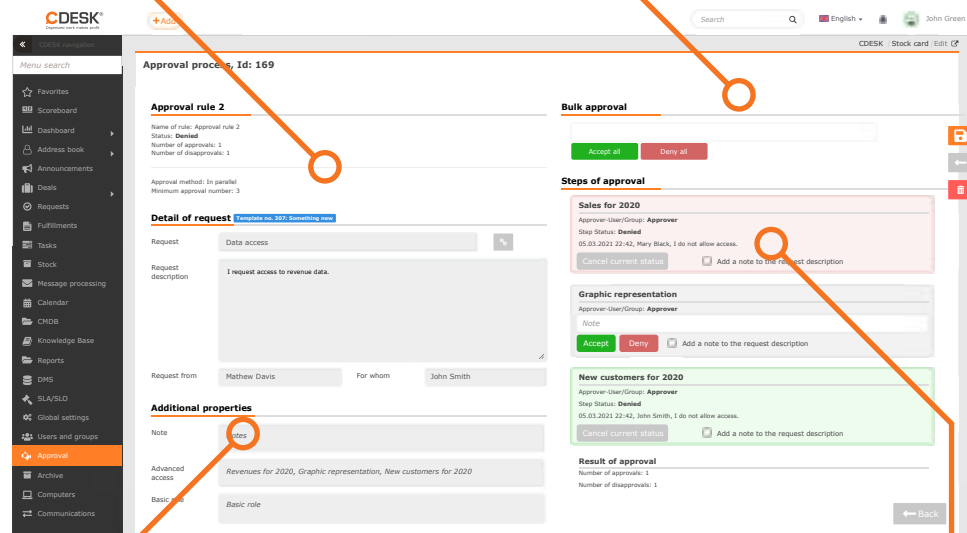
...SKONFIGURUJ RÓWNIEŻ PROCESY ZATWIERDZANIA. JAK RÓWNIEŻ INNE MODUŁY W CDESK.

PRZEGLĄD

Użytkownik jest informowany o tym, co jest zatwierdzane.

ZATWIERDZENIE ZBIOROWE

Proś o zatwierdzenie. Możesz zatwierdzić lub odrzucić wszystkie swoje działania na raz.



ATRYBUTY

Parametry wejściowe, według których generowany jest proces zatwierdzania.

Proces zatwierdzania



KROKI ZATWIERDZANIA

Śledź, kto i kiedy coś zaakceptował lub odrzucił lub jeszcze nie wyraził swojego zdania.

KOMPLETNY HELPDESK ZE ZINTEGROWANYM SLA

CDESK zwiększa szanse na wysokiej jakości, długoterminową i opłacalną współpracę z Twoimi klientami.



EFEKTYWNIIE ZARZĄDZAJ PRZEPŁYWEM PRACY TWOJEJ FIRMY I WSPIERAJ DZIAŁANIA

W jednym miejscu, bez względu na to, gdzie jesteś. Mierz czas od pierwszej odpowiedzi do rozwiązania końcowego (SLA) i monitoruj poziom zadowolenia klientów. Rozdziel zadania poszczególnym osobom lub grupom. Zawsze będziesz mieć kontrolę nad stanem rozwiązania i komunikacji. Zgodność z ITIL to wartość dodana dla firm IT.



MOCNE NARZĘDZIA DLA MOCNEGO EFEKTU

BAZA WIEDZY

Silna baza informacji, know-how i dokumentów. W jednym miejscu, zawsze dostępnym dokładnie tak, jak tego potrzebujesz.



GOTOWY NA RODO

CDESK umożliwia pracę z danymi osobowymi zgodnie z rozporządzeniem UE zwanym RODO (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), obowiązującym od 25 maja 2018 r. CDESK 3 posiada nowe funkcje, które zapewniają znaczną pomoc w rozwiązywaniu problemów związanych z RODO.



OBIEKTOWA BAZA DANYCH CMDB

Klienci, urządzenia, materiały eksploatacyjne, lokalizacje, pojazdy oraz wszelkie inne obiekty, ich parametry i relacje. Porządek, przejrzystość, elastyczność.



CUSTOMER MONITOR

Integracja z narzędziem monitorującym i zarządzaniem IT. www.customermonitor.sk

WŁAŚCIWE RZECZY WE WŁAŚCIWY SPOSÓB

CDESK stwarza warunki do zarządzania jakością i zdobywania przewagi konkurencyjnej. Dla każdego usługodawcy.



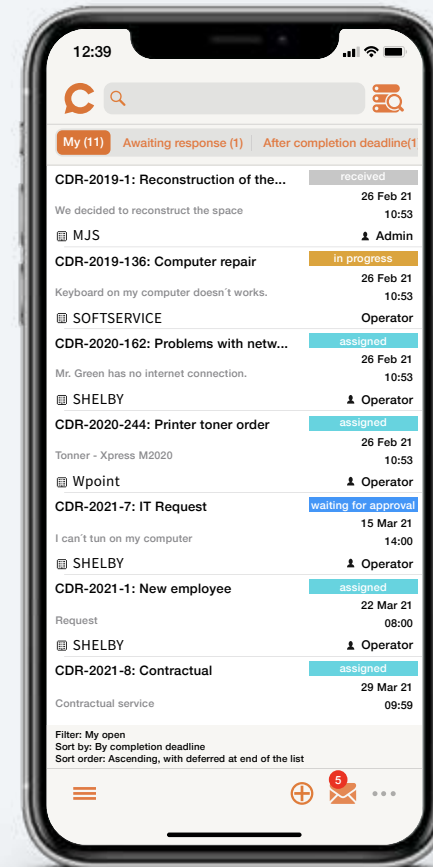
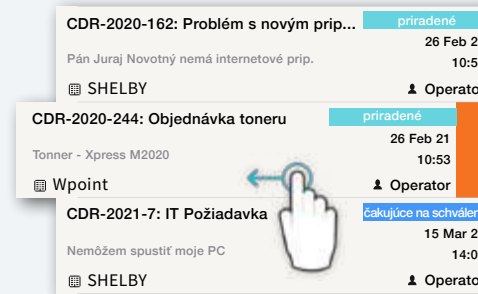
Podstawą jest doskonałe zarządzanie delikatną relacją między firmą a jej klientem. CDESK wprowadza system do tej relacji i zapewnia zarządowi przewagę strategiczną na dwóch poziomach:

1. WŁAŚCIWE RZECZY

Otrzymasz odpowiednie informacje o wydajności każdej świadczonej usługi. Poza tym CDESK pomaga zbierać, przechowywać i analizować informacje zwrotne od klientów. Możesz w ten sposób skupić się na **właściwych rzeczach** - na świadczeniu usług, które są dla Ciebie najkorzystniejszą strategią.

2. WE WŁAŚCIWY SPOSÓB

CDESK działa jako sprytny administrator całego procesu świadczenia usług, od złożenia wniosku do dostawy. Wszystkie istotne parametry są przejrzysto wyświetlane. Zarządzasz zadaniami i zasobami, aby realizować je bezpośrednio w systemie. Z perspektywy dyrektora widać, kto co robi i kiedy. Oprócz tego możesz łatwo uzyskać wiarygodną dokumentację rozliczeniową. Innymi słowy, robisz rzeczy we **właściwy sposób**.



MIEJ CDESK PRZY SOBIE ZAWSZE I WSZĘDZIE W SWOIM SMARTFONIE

PRZEGLĄD FUNKCJI APLIKACJI MOBILNEJ
Aplikacja mobilna umożliwia dostęp do CDESK ze smartfona mobilnego na platformach Android i iOS.

- Przypisywanie nowych spraw do klientów
- Praca z wnioskami (tworzenie, edycja), ustalanie terminów
- Natychmiastowe przypisanie realizacji – ewidencja wykonanej pracy
- Synchronizacja Kalendarza CDESK z Exchange / Kalendarzem Google
- Powiadomienie CDESK jest wyświetlane bezpośrednio w górnym pasku powiadomień systemu
- Zamówienia zintegrowane z aplikacją mobilną
- Daty według rozszerzonych umów SLA i połączenia z bazą danych CMDB
- Możliwość wstawienia zdjęcia jako załącznika do wniosku bezpośrednio z aparatu lub galerii telefonu

W PEŁNI FUNKCJONALNY NAWET W TRYBIE OFFLINE

W trybie offline wprowadzone zmiany zostaną zaktualizowane tylko wtedy, gdy urządzenie będzie połączone z siecią.

- Wprowadzaj zmiany również w trybie offline – zostaną zaktualizowane po połączeniu z siecią
- Synchronizacja kalendarza CDESK
- Zarządzaj cyklem życia zadań - zmieniaj daty, status itp.
- Natychmiastowe rejestrowanie realizacji i pracy
- Powiadomienie jest zintegrowane z systemem operacyjnym smartfona

WSPIERAMY SPORT PROGRESYWNY



NAJLEPŠÍ HRÁČI SLOVENSKA V BOJI O TITUL!



CDESK®

**MAJSTROVSTVÁ SLOVENSKA
7.-9. APRÍL 2022 V SQUASHI**

NA SKLENENOM KURTE
V NÁKUPNOM CENTRE BORY MALL
A V IMET SQUASH-RELAX CENTRE



Gratulacje
dla
zwycięzców

