



## REQUESTOR DATASHEET

## Úvod

**Requestor Service Desk** poskytuje kompletní řešení pro správu interních i externích požadavků, které přicházejí do organizace libovolnou cestou. Produkt je zaměřen na vytvoření jednoho centrálního místa ve společnosti, které slouží ke kompletní správě všech požadavků, které přicházejí do společnosti od externích zákazníků nebo zaměstnanců a je schopen tyto požadavky efektivně řešit.

## Klíčové vlastnosti

**Requestor Service Desk** je univerzální online řešení pro správu libovolných servisních požadavků, vytvořené s ohledem na jednoduchost použití, ale současně poskytující pokročilé funkce schopné plnit specifické požadavky organizací. Mezi hlavní výhody patří:

### Jednoduchá obsluha

- **Intuitivní a plně konfigurovatelné rozhraní** usnadňuje uživatelům zadávání požadavků a operátorům umožňuje se soustředit na jejich hlavní úkol – podporu uživatelů.
- Díky **přehledné a plně konfigurovatelné hlavní obrazovce** lze na jednom místě zkontrolovat nové požadavky, stav rozpracovaných požadavků i upozornění na důležité události.
- Plná **lokalizace a podpora časových pásem** pro komfortní podporu celého světa z jedné aplikace.

### Dostupnost a rychlost

- Na výběr je několik metod **zadávání požadavků** – přímo v aplikaci, prostřednictvím mobilního klienta, telefonicky, e-mailem, pomocí API nebo externího portálu určeného pro zákazníky.
- Z jednoho místa můžete zadávat a spravovat obecné požadavky, **incidenty, požadavky na službu, problémy a řídit změny**.
- Integrovaný **systém upozorňování** na nové požadavky a změnu jejich stavu nenechá operátora promeškat požadavek.
- Koncový uživatel má možnost průběžně **ověřovat stav řešení** požadavku a komunikovat s přiděleným operátorem.

### Automatizace a inteligentní distribuce požadavků

- Plně přizpůsobitelné **podmínky jednotlivých SLA** (dohod o úrovni služeb) dovolují vytvořit neomezený počet individuálních SLA pro poskytované služby a/nebo zákazníky.
- Centrálně nadefinované **katalogy služeb** poskytují jasné informace o službách, které organizace poskytuje koncovým uživatelům. Každá služba může nést individuální konfiguraci.
- Díky **skupinám operátorů** je možné jednoduše přiřazovat požadavky více operátorům současně, zabudovaná **hierarchie operátorů** umožňuje distribuci požadavků dle jejich odbornosti, specialisté se tak nemusejí zabývat obecnými požadavky.

- **Automatické přidělování požadavků** operátorům a skupinám podle příslušnosti ke konkrétní službě a/nebo zákazníkovi.
- **Propracované a konfigurovatelné workflow** zaručuje kontrolu nad zpracováním požadavků, umožňuje schvalování provedených kroků nadřizeným operátorem i změny řešitele v průběhu zpracování.
- **Manažerské role** umožňují plnou kontrolu nad poskytovanými službami, schvalování i přidělování požadavků operátorům nebo monitorovat činnost zadavatelů.

## Šetří čas při řešení požadavků

- Integrovaná **znalostní báze** nabízí inteligentně uživatelům existující řešení přímo při zadávání nových požadavků. Ve formě samostatných článků je k dispozici zákazníkům i operátorům.
- Jednoduché **znovuotevření** vyřešených požadavků výrazně zrychluje řešení opakovaných žádostí bez nutnosti procházení všemi kroky zpracování.
- Jednoduché **převedení** požadavku **na konkrétní typ** (Incident, Požadavek na službu, RFC...) jedním tlačítkem přímo během řešení.
- **Vazby mezi požadavky** umožňují jednoduchým způsobem zaznamenávat související požadavky, vytvářet hierarchie a závislosti.

## Měřitelné výsledky

- Komplexní **statistiky** umožňují přehledné a grafické znázornění všech požadavků a jejich stavu.
- Souhrnný pohled na veškeré události v aplikaci nabízejí **textové a grafické reporty**, které je možné libovolně vytvářet a přizpůsobovat.
- Zpětnou vazbu lze získat ze zákaznického **hodnocení** jednotlivých řešení a také z **komentářů** u požadavků.
- Veškerá data z aplikace lze **exportovat** do standardních formátů a dále zpracovávat a analyzovat v externích nástrojích.

## Neomezené možnosti přizpůsobení

- Možnost nadefinování **kompletní hierarchie organizace** formou **oddělení** včetně katalogů poskytovaných služeb pro provoz v rozsáhlých společnostech.
- Možnost zadávání požadavků v plně upravitelném **prostředí externího portálu**.
- Libovolné **rozšiřování o různé typy formulářů** pro zadávání požadavků o vlastní pole, volby, texty.
- **Snadná integrace** se stávajícími systémy a aplikacemi díky standardizovanému aplikačnímu rozhraní (Requestor REST API).
- Možnost plné integrace s **Microsoft Active Directory** významně snižují administrativní úkony na správu systému a ulehčuje práci koncových uživatelům.
- Díky **katalogu služeb**, můžete produkt nakonfigurovat dle reálných potřeb, kdy každá služba může mít jiné procesy, oprávnění, postupy řešení atd.

## Univerzální řešení

**Requestor Service Desk** se přizpůsobí velikosti Vaší organizace, díky přehlednému licencování dle počtu operátorů poroste společně s Vámi. Počet koncových uživatelů **není**

**omezen.** Requestor Service Desk poskytujeme jako online službu za měsíční poplatek nebo formou prodeje licence pro provoz uvnitř organizace.

## Technologie

Systém Requestor Service Desk je vyvíjen na **technologiích Microsoft** a podle aktuálních doporučení společnosti Microsoft.

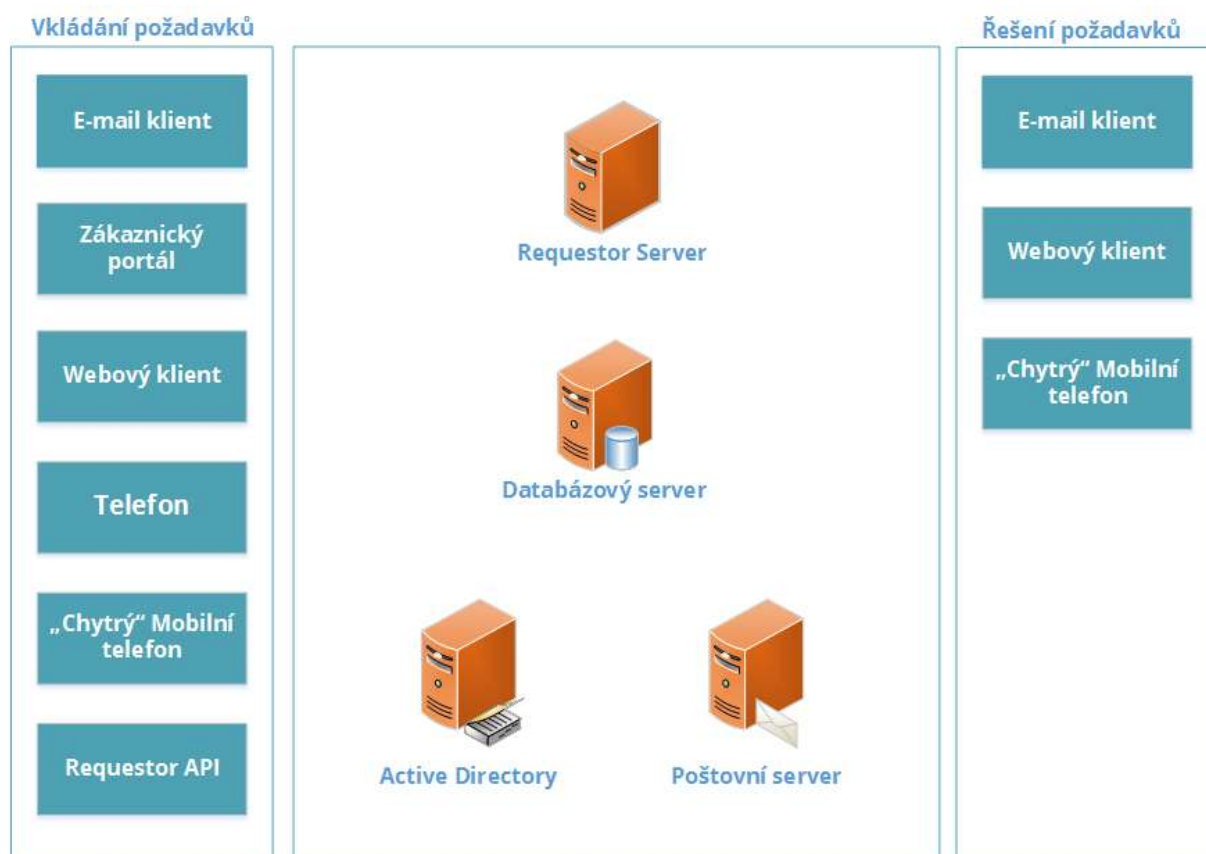
### Server

- **Operační systém** - Windows Server 2008, 2008 R2, 2012, Windows 7, Windows 8.
- **Webový server** – Internet Information Server (IIS) 7.5 nebo vyšší.
- **Databáze** – Microsoft SQL Server 2008, 2012 (podpora Express Edition)
- **Microsoft.NET Framework** – 4.5 nebo vyšší

### Klient

- Internetový prohlížeč – IE 8,9,10,11, Firefox 4+/Max OS, Chrome, Safari
- Mobilní klient – Android 4.1 a vyšší

## Architektura systému



- **Emailový klient** – libovolný emailový klient, přes který jsou zasílány požadavky do aplikace. Aplikace může zpracovávat neomezené množství POP3/IMAP schránek.
- **Zákaznický portál** – plně přizpůsobitelný portál pro koncové uživatele. Může být integrován do řešení třetích stran případně oddělen a umístěn do DMZ.

- **Webový klient** – hlavní webové rozhraní aplikace.
- **Telefon** – operátor může zaznamenat požadavek z telefon včetně identifikace zákazníka/koncového uživatele.
- **Chytrý mobilní telefon** – nativní aplikace pro vkládání požadavků z mobilních telefonů s OS Android, iOS, Windows Phone
- **Requestor API** – REST rozhraní, které slouží pro vkládání požadavků z libovolného zdroje.
- **Requestor Server** – webový server s instalovanou aplikací Requestor Service Desk.
- **Databázový server** – databázový server pro ukládání dat.
- **Poštovní server** – SMTP/IMAP/POP3 server pro odesílání a příjem požadavků.
- **Active Directory** – server s implementací LDAP na kterou je možné aplikaci volitelně napojit.