

Modul Helpdesk je postaven na SmartFP (Smart Form Platform), která disponuje bohatými možnostmi uživatelské konfigurace. Tento modul poskytne uživatelům nástroj pro evidenci a správu helpdeskových požadavků.

Součástí je i možnost evidence výkazů práce na jednotlivých požadavcích, ale také využití reportních sestav dle nastavených kritérií. Samozřejmostí jsou emailové notifikace, široká možnost nastavení přístupových práv, vzhledu formulářů a pracovních postupů (WorkFlow). V neposlední řadě je integrován systém zpracování e-mailů. Celý systém je možno využívat v libovolných jazykových verzích.

ID	Předmět	Firma	Projekt	Priorita požad...	Požadované d...	Datum předpo...	Ohodn
20	gřídání tlačítek do Desktvace	Glentech Group a.s.	Helpdesk studio	Naléh	15.03.2019 09:02		Vytváření screenshotu
21	storno v F Desktvace	Glentech Group a.s.	Helpdesk studio	Naléh	31.03.2019 06:45		Vytváření screenshotu
22	report Penetrace	Glentech Group a.s.	Helpdesk studio	Naléh	22.03.2019 06:55		Vytváření screenshotu
30	Dynamické školení kontrolu na základě hodnoty ve formuláři	Glappex s.r.o.	SFP platforma	Naléh	08.02.2019 17:00		
43	Třídění v adminu	Glappex s.r.o.	SFP platforma	Naléh	30.03.2019 17:29		
47	Přidat možnosti u checkboxu nezobrazovat label	Glappex s.r.o.	SFP platforma	Naléh	31.03.2019 09:23		
48	Změna názvu záložky	Glappex s.r.o.	SFP platforma	Naléh	14.04.2019 09:30		
50	e-mail VIP klientů	Glentech Group a.s.	Helpdesk studio	Naléh	30.04.2019 08:37		
51	Umožnit zobrazení klasického checkboxu	Glappex s.r.o.	SFP platforma	Naléh	20.04.2019 10:44		
54	Validace na unikátnost	Glappex s.r.o.	SFP platforma	Naléh	20.04.2019 09:16		
56	Probarvení řádku pořádku	Glappex s.r.o.	SFP platforma	Naléh	30.04.2019 10:24		
57	Filt - report ČTU	Glentech Group a.s.	Helpdesk studio	Naléh	30.04.2019 08:50		Vytváření screenshotu
58	notifikace pro rol NIO	Glentech Group a.s.	Helpdesk studio	Naléh	15.04.2019 09:17		
60	Služební požadavku	Glappex s.r.o.	SFP platforma	Naléh	30.04.2019 17:00		
61	Externí komunikace	Glappex s.r.o.	SFP platforma	Naléh	30.04.2019 17:01		
65	Export export přehledů	Glappex s.r.o.	SFP platforma	Naléh	30.04.2019 08:59		
68	Nové tlačítko Poruchy	Glentech Group a.s.	Helpdesk studio	Naléh	30.04.2019 10:20		Vytváření screenshotu
70	Chyby ABRA	Glentech Group a.s.	Helpdesk studio	Naléh	10.05.2019 16:08		

Modul je rozdělen do jednotlivých položek menu odpovídající životnímu cyklu. V rámci menu systém ukazuje i počet záznamů v příslušném stavu, což umožní rychlý přehled.

Součástí zobrazených dat je i možnost nastavení filtru. Každý filtr je také možno uložit pro další použití.

Filtr

ID	Jméno	Datum od	Datum do	Země	Finální částka
9	Na	18.07.2019	18.07.2019	Česká republika	11160,00
10	Na	11.01.2020	12.01.2020	Německo	100,00
11	Na	11.01.2020	12.01.2020	Česká republika	9000,00
12	Právě předán Jan	11.01.2020	12.01.2020	Česká republika	2000,00
13	Marcel JH	11.01.2020	12.01.2020	Česká republika	2000,00

Založení nového požadavku je velmi jednoduché a intuitivní. I přesto se dá v rámci administrace upravit tak, aby maximálně vyhovoval uživatelům.

Dle stavu požadavku a oprávnění přihlášeného uživatele se zobrazují dostupná tlačítka v rámci formuláře.

Požadavek je možné vyřešit či v rámci požadavku diskutovat se zadavatelem, jiným řešitelem nebo operátorem.

ID	Ident	Email	CreateDate
8	High	Vysoká	14.01.2019 12:43
6	High	High	14.01.2019 12:43
3	Middle	Střední	14.01.2019 12:42
4	Middle	Middle	14.01.2019 12:43
1	Low	Nízká	14.01.2019 12:42
2	Low	Low	14.01.2019 12:42

Součástí modulu je možné definovat veškeré použité číselníky jako je priorita, typ požadavku atd. Samozřejmě tyto číselníky lze definovat pro všechny jazykové mutace.

- smartfp -

Smart Form Platform

je unikátní formulářová platforma s podporou workflow, která slouží pro realizaci libovolných informačních systémů. Jedná se o webové řešení s bohatou škálou uživatelské konfigurovatelnosti. Poskytuje širokou základnu pro nespočet spolupracujících modulů – aplikací v jednom klientském prostředí.

Používejte **kdekoli**

Celé řešení je postaveno na webové technologii. K jeho využívání stačí pouze internetový prohlížeč. Vše je plně funkční při použití tabletu či mobilního telefonu.

Univerzální, přitom dokonale

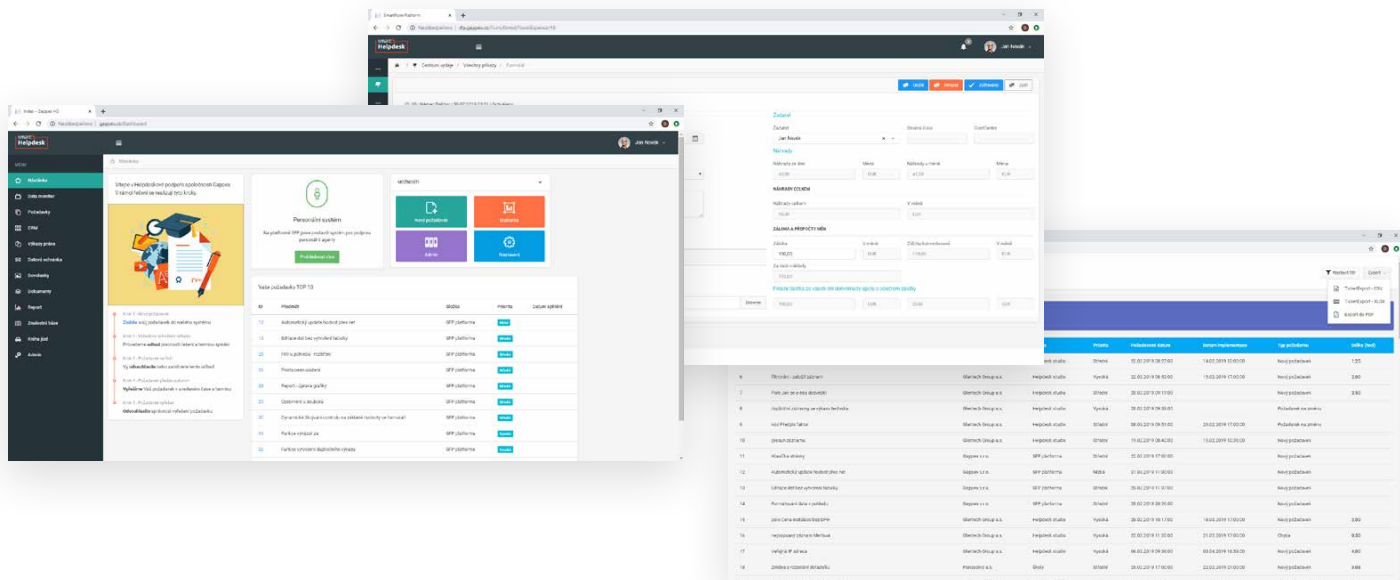
Pro svou univerzálnost je možné platformu použít pro téměř libovolné řešení. Pokud Vám žádný z existujících modulů nevyhovuje, je možné jednoduchým způsobem připravit řešení dle vašich specifických požadavků.

Řekněte, co potřebujete

Jednoduché nastavení umožní rychlou změnu, vzhled i chování formuláře, zobrazení dat či definice workflow.

Souhrnně a přehledně

- Plná integrace s Microsoft prostředím včetně zpracování příchozích e-mailů
- Integrace s Active directory včetně SSO
- Napojení na rejstříky jako je Ares atd.
- Možnost přidat libovolnou agendu dle přání
- Snadná rozšiřitelnost oprávnění až na úroveň polí v e-formuláři





Moduly

Celá platforma disponuje již připravenými moduly pro rychlou možnost využití. Samozřejmostí je možnost provázání jednotlivých modulů navzájem a tím poskytnutí komplexního řešení všech potřeb. Pokud Vám existující řešení nevyhovuje, je možné velmi rychle a efektivně připravit konfiguraci modulu přímo na míru.

smartfp AD manager

Modul umožňující editaci dat zadaných do Active directory a jejich následnou replikaci do AD bez nutnosti přímého přístupu uživatelů do systému Active directory.

smartfp Invoice Manager

Modul evidující přijaté faktury, doplněn o proces schvalování oprávněnosti a evidence k proplacení. Možnost napojení na účetní systémy.

smartfp Contract Manager

Modul, který umožňuje evidenci existujících smluv. Součástí řešení je možnost využít schvalovacího workflow (možnost schválit smlouvu více uživateli), filtrování či vyhledávání.

smartfp Order Manager

Modul podporující evidenci nákupních požadavků uvnitř společnosti a jejich schválení dle nastavených pravidel.

smartfp CRM

Komplexní systém umožňující evidenci a správu firemních kontaktů, obchodních příležitostí i všech aktivit s tímto souvisejících.

smartfp Personal Manager

Podpora evidence zaměstnanců, včetně jejich hodnocení, profesního růstu a v neposlední řadě splnění zákonných povinností jako je BOZP atd. Součástí řešení je i evidence vykázané práce či proces schvalování dovolených.

smartfp Data Monitor

Systém podporující vzdálené promítání informací, vybraných dat či video sekvencí na libovolné množství displejů. Systém je možné využít i pro publikaci dat jako vývěsní desku.

smartfp Travel Expenses

Modul určený pro výpočet a vykázaní cestovních nákladů, včetně procesu schvalování nákladů.

smartfp Facility management

Modul podporující evidenci zařízení či jiných elementů, včetně evidencí zákonných povinností jako elektrotevize či vypršení záruky.

smartfp Verify Manager

Ze zákona, či firemní politiky jsou zaměstnanci seznamováni s dokumenty či předpisy. Modul VerifyManager nabízí jednoduchý nástroj prokázaného seznámení.

smartfp Helpdesk

Modul eviduje a zpracovává požadavky v rámci poskytování helpdesku. Umožňuje kategorizaci požadavků, přidělování oprávnění, přesun požadavků v rámci celého životního cyklu. Součástí je i možná evidence odpracovaného času a tvorba reportů z pořízených dat.

- smartfp -

info@smartfp.eu - www.smartfp.eu