



SOFTWARESTUDIO

PRODUCENT OPROGRAMOWANIA

60-349 Poznań, ul. Ostroroga 5

Tel. 061 66 90 641, 061 66 90 642
061 66 90 643, 061 66 90 644
Fax. 061 86 71 151
mail: poznan@softwarestudio.com.pl

Ulotka informacyjna – HelpDesk SoftwareStudio Sp. Z o.o. (Oparte na OTRS 3.1.10)

SPIS TRŚCI:

CZYM JEST HELPDESK?.....	- 3 -
OTRS - DEFINICJA.....	- 3 -
OTRS – OGÓLNY OPIS SYSTEMU	- 4 -
FAQ – NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA.....	- 5 -
KORZYŚCI PŁYNĄCE Z UŻYWANIA PROGRAMU HELPDESK SOFTWARESTUDIO SP. Z O.O.	- 6 -
KOSZTY UŻYTKOWANIA HELPDESK SOFTWARESTUDIO SP. Z O.O.	- 7 -
WARUNKI HANDLOWE:.....	- 7 -
CENNIK:.....	- 7 -

Czym jest HelpDesk?

Helpdesk (z ang. - biuro pomocy) – część organizacji (dział, sekcja, zespół lub wyznaczona grupa osób) odpowiedzialna za przyjmowanie zgłoszeń od użytkowników oraz kontrolę ich rozwiązania. Są tzw. pojedynczym punktem kontaktu (ang. Single Point Of Contact – SPOC). W organizacjach samouczących się problemy powtarzające się są rozwiązywane na poziomie helpdesku.

Początkowo helpdeski służyły rozwiązywaniu jedynie problemów związanych z IT. Obecnie służą również do przyjmowania zgłoszeń na temat problemów z innych dziedzin, np. sprawy kadrowe, porządkowe. Przedsiębiorstwa często udostępniają klientom wsparcie typu helpdesk przez darmowe linie telefoniczne lub przez stronę internetową. Istnieją również wewnętrzne helpdeski, które mają tę samą funkcję, jednak jest ona dostępna tylko dla pracowników firmy.

Bardziej zaawansowane helpdeski są często podzielone na kilka poziomów obsługi. Pierwszy poziom udziela odpowiedzi na najczęściej zadawane, proste pytania. Klient jest przekazywany do kolejnych, bardziej zaawansowanych poziomów w razie nie możliwości rozwiązania problemu na danym poziomie.

Helpdesk często zarządza zapytaniami do niego kierowanymi z pomocą oprogramowania, które pozwala śledzić przebieg spraw. Użytkownik po zgłoszeniu problemu lub zapytania otrzymuje w odpowiedzi unikatowy numer zgłoszenia, dzięki któremu może potem śledzić przebieg jego realizacji i aktualny status.

OTRS - definicja

OTRS (od ang. Open Ticket Request System) jest wiodącym systemem klasy Open Source, służącym do obsługi zgłoszeń. System został zaprojektowany z myślą o wsparciu procesów wymagających szybkiej i sprawnej obsługi zgłoszeń kierowanych do działów wsparcia, sprzedaży, IT, helpdesk, itp. Liczba instalacji systemu na świecie przekroczyła 85 tysięcy; z rozwiązania tego korzystają także liderzy biznesu.



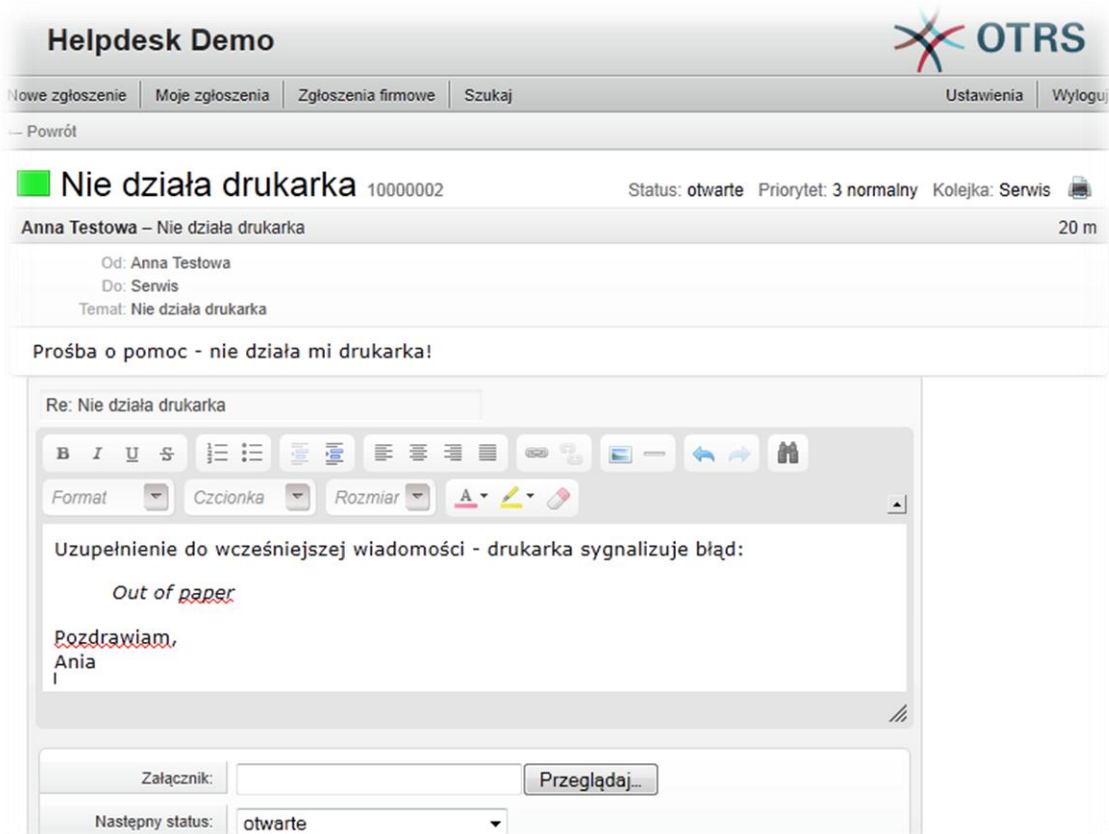
OTRS – ogólny opis systemu

OTRS jest systemem typu **HelpDesk** umożliwiającym koordynację wsparcia udzielanego klientom firmy lub organizacji. Historycznie system był przeznaczony głównie do obsługi zgłoszeń przychodzących przez email, ale umożliwia także łatwą rejestrację przez WWW, lub śledzenie **zgłoszeń telefonicznych** (call center). Podobnie jak inne systemy tego rodzaju, OTRS umożliwia odpowiadanie na zgłoszenia pochodzące od klientów w sposób skoordynowany. Dla każdego zarejestrowanego zgłoszenia (niezależnie od sposobu rejestracji) tworzony jest "bilet", który przejmuje jedna z osób obsługujących system, tym samym biorąc na siebie odpowiedzialność za korespondencję w danej sprawie. "Bilet" zawiera m.in. pełną historię zgłoszenia, kolejne pytania w wątku i historię komunikacji ze zgłaszającym, stan dyskusji (np. zamknięta z powodzeniem, bez powodzenia, odrzucona jako spam) oraz przypisanie do określonego "właściciela".

System rozdziela użytkowników na dwie grupy: **Użytkowników** (ang. User), korzystających z systemu do rejestracji swoich zgłoszeń, oraz pracowników wsparcia zwanych **Agentami**. OTRS posiada rozbudowany system uprawnień, pozwalający na przypisywanie Użytkowników i Agentów do grup, ról, oraz nadawanie uprawnień do poszczególnych kolejek.

OTRS posiada **dwa interfejsy WWW**:

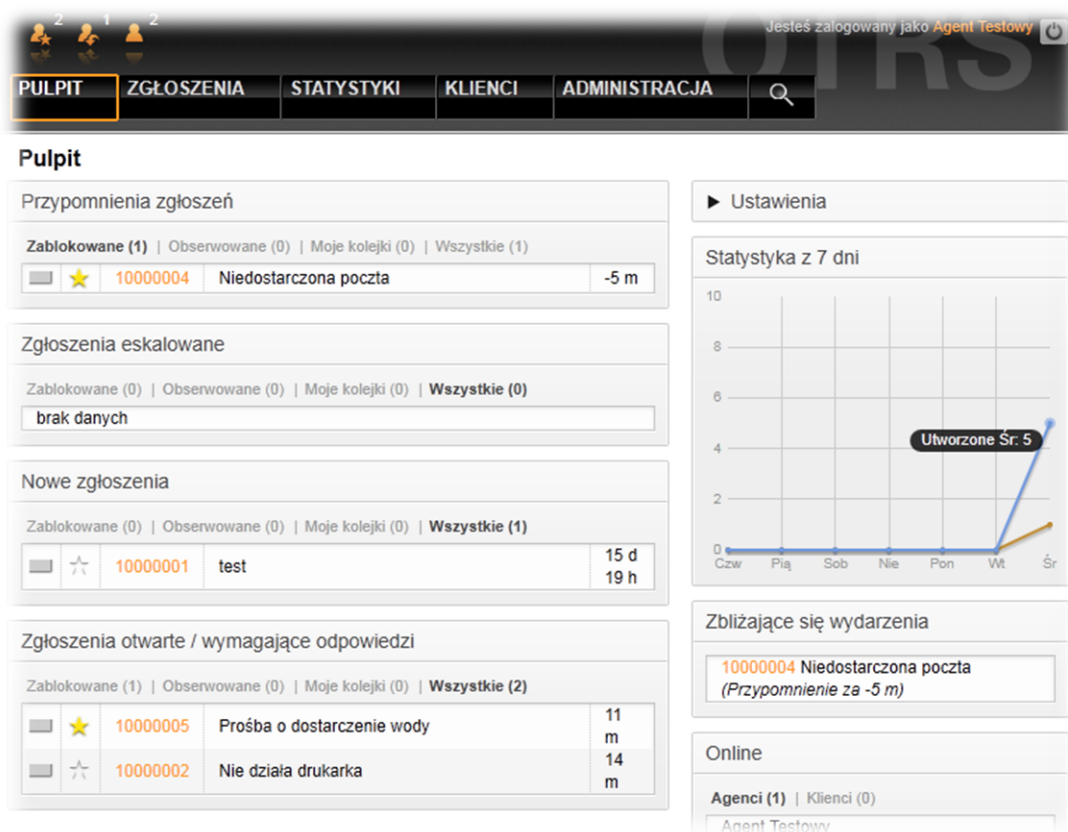
- Panel Klienta, przeznaczony dla Użytkowników:



The screenshot displays the OTRS Helpdesk Demo interface. At the top, there is a navigation bar with "Nowe zgłoszenie", "Moje zgłoszenia", "Zgłoszenia firmowe", and "Szukaj" on the left, and "Ustawienia" and "Wyloguj" on the right. The main content area shows a ticket titled "Nie działa drukarka" with ID "10000002". The status is "otwarte", priority is "3 normalny", and the queue is "Serwis". The ticket is assigned to "Anna Testowa". The subject is "Nie działa drukarka". The message content is "Prośba o pomoc - nie działa mi drukarka!". The reply text includes "Re: Nie działa drukarka", a rich text editor toolbar, and the message body: "Uzupełnienie do wcześniejszej wiadomości - drukarka sygnalizuje błąd: Out of paper. Pozdrawiam, Ania". At the bottom, there are fields for "Załącznik:" and "Następny status:" (set to "otwarte").

OTRS – panel klienta

- Panel Agenta, przeznaczony dla osób świadczących wsparcie.



The screenshot shows the OTRS Agent Panel interface. At the top, there are navigation tabs: PULPIT (highlighted), ZGŁOSZENIA, STATYSTYKI, KLIENCI, and ADMINISTRACJA. The user is logged in as 'Agent Testowy'. The main content area is divided into several sections:

- Pulpit:**
 - Przypomnienia zgłoszeń:** A table showing a reminder for ticket 10000004, 'Niedostarczona poczta', due in 5 minutes.
 - Zgłoszenia eskalowane:** A section indicating 'brak danych' (no data).
 - Nowe zgłoszenia:** A table showing a new ticket 10000001 with the subject 'test', created 15 days and 19 hours ago.
 - Zgłoszenia otwarte / wymagające odpowiedzi:** A table showing two open tickets: 10000005 ('Prośba o dostarczenie wody', 11m) and 10000002 ('Nie działa drukarka', 14m).
- Ustawienia:** A section for settings.
- Statystyka z 7 dni:** A line chart showing ticket creation statistics over a 7-day period, with a peak on Wednesday (Wt) at 5 tickets.
- Zbliżające się wydarzenia:** A list of upcoming events, including a reminder for ticket 10000004 in 5 minutes.
- Online:** A section showing the current status of agents and clients.

OTRS – panel agenta

FAQ – najczęściej zadawane pytania

FAQ (ang. Frequently Asked Questions) - to zbiory często zadawanych pytań i odpowiedzi na nie, mające na celu udzielenie danemu użytkownikowi serwisu internetowego pomocy bez konieczności angażowania do tego jakichkolwiek osób.

Jako osobny moduł dostępny jest **interfejs FAQ** (najczęściej zadawane pytania).



The screenshot shows the HelpDesk SoftwareStudio Sp. z o.o. - Panel klienta FAQ interface. The page title is 'HelpDesk SoftwareStudio Sp. z o.o. - Panel klienta'. The main content area is divided into several sections:

- Subcategories:** A table showing subcategories and their corresponding FAQ articles.
- FAQ Articles:** A section indicating 'No FAQ articles found'.
- Szukaj:** A search section with a search box and buttons for 'Quick Search' and 'Advanced Search'.
- ostatnio utworzone artykuły:** A section showing recently created articles, including 'Dokumenty magazynowe Wz', 'Magazyn WMS net pl public (all)', and 'Program magazynowy WMS.net'.

OTRS – interfejs FAQ

Korzyści płynące z używania programu HelpDesk SoftwareStudio Sp. Z o.o.

Program posiada wiele funkcji znakomicie usprawniających proces obsługi zgłoszeń w firmach:

- ✓ automatyczna rejestracja zgłoszeń wysyłanych na skrzynkę e-mail systemu,
- ✓ automatyczne generowanie potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia i komunikatów z informacjami o zmianach statusu zgłoszenia,
- ✓ automatyczne informowanie operatorów o nowych zgłoszeniach i nowych odpowiedziach do otwartych zgłoszeń,
- ✓ panel WWW klienta do wysyłania zgłoszeń, sprawdzania historii i statusu ich realizacji,
- ✓ interfejs WWW dla operatorów obsługujących zgłoszenia (tzw. agentów),
- ✓ definiowanie schematów gotowych odpowiedzi do użycia w panelu operatora,
- ✓ brak konieczności instalowania dodatkowych aplikacji na stacjach klientów i operatorów - cała obsługa odbywa się przez przeglądarkę WWW (zgodność m.in. z Firefox, Internet Explorer i Opera) oraz wiadomości e-mail,
- ✓ możliwość ręcznego tworzenia zgłoszeń przez operatora np. na podstawie otrzymanego zgłoszenia telefonicznego,
- ✓ indywidualna numeracja zgłoszeń z funkcją automatycznego łączenia otrzymywanych odpowiedzi e-mail z historią zgłoszenia, którego te odpowiedzi dotyczą,
- ✓ pełna historia obsługi zgłoszeń z możliwością wyszukiwania po wielu kryteriach, w tym po treści zgłoszeń,
- ✓ możliwość obsługi setek a nawet tysięcy zgłoszeń dziennie dzięki wydajnej pracy w systemie wielu operatorów jednocześnie (równoległa obsługa wielu zgłoszeń, możliwość przesuwania zgłoszeń między operatorami lub zespołami operatorów),
- ✓ obsługa wielu kolejek zgłoszeń, z automatycznym przypisywaniem do kolejek zgłoszeń od określonych klientów,
- ✓ obsługa kilkudziesięciu języków, załączników, priorytetów usług i SLA, drukowanie zgłoszeń do PDF,
- ✓ wbudowany zestaw raportów z praktycznym kreatorem do samodzielnego definiowania kolejnych zestawień.

Koszty użytkowania HelpDesk SoftwareStudio Sp. Z o.o.

Warunki handlowe:

1. Poprzednie oferty handlowe przestają być aktualne, a niniejsza obowiązuje od dnia 1 września 2012.
2. Oferta jest ważna bezterminowo, aż do ukazania się kolejnej edycji.
3. Ceny zawarte w niniejszej ofercie są cenami netto, nie zawierają podatku VAT.
4. Ceny mogą ulec zmianie bez uprzedniego powiadomienia. Klienci dokonujący zakupu są informowani o aktualnych cenach, a po przyjęciu zamówienia do realizacji ceny nie podlegają zmianie niezależnie od okoliczności.
5. Cennik stanowi informację handlową.
6. Zamówienia przyjmujemy osobiście w biurze, pisemnie pocztą elektroniczną lub za pomocą formularza na stronie www.softwarstudio.com.pl
7. SoftwareStudio zastrzega sobie prawo do zaprzestania sprzedaży produktu, bez wcześniejszego powiadomienia.
8. Oferta cenowa PROGRAMU dotyczy wyłącznie produktu, nie zawiera kosztów transportu, instalacji, wdrożenia, lub szkolenia. Wymienione usługi wykonujemy na koszt zamawiającego zgodnie z indywidualnymi ustaleniami.
9. Na produkty własnej produkcji udzielamy 12 miesięcznej gwarancji, zgodnie z warunkami podanymi w karcie gwarancyjnej, pozostałe zgodnie z warunkami producenta.

Cennik:

Licencja	Cena netto/rok
STANDARD	500,00 zł

**Zapraszamy do skorzystania
z naszych usług !**