

# TASKPOOL

HELPPDESK

webový helpdeskový systém pro efektivní  
správu požadavků a řízení firemních úkolů

## Obsah

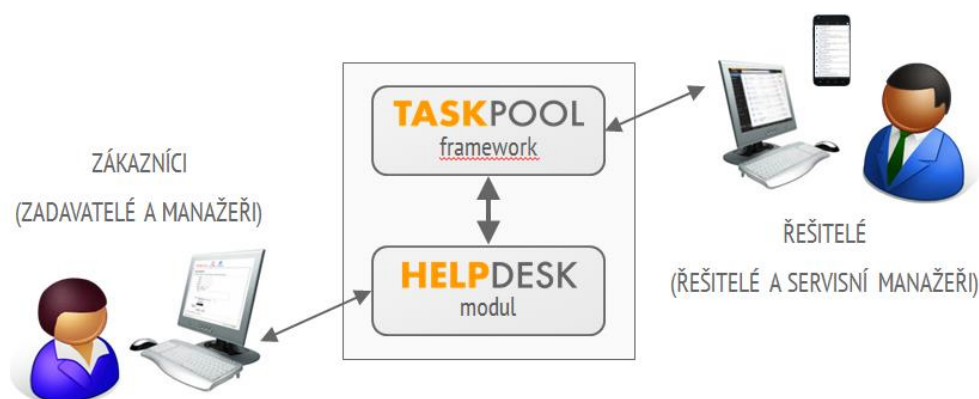
1. Obecný popis systému TaskPool .....	3
2. Použité termíny .....	3
3. Obory využití.....	4
4. Pracoviště řešitele .....	4
4.1. Desktop.....	4
4.1. Mobilní zařízení .....	5
5. Moduly .....	5
5.1. Helpdesk .....	5
5.2. External database manager (EDM).....	6
5.3. SLA modul.....	6
5.4. SMS modul.....	7
5.5. Znalostní báze.....	7
6. Funkce .....	7
6.1. Možnosti zadání požadavku .....	7
6.2. Workflow procesu .....	8
6.3. Dynamická pole .....	10
6.4. Notifikace .....	10
6.5. TaskPool TRAY .....	10
6.6. Filtry, priority a eskalace .....	11
6.7. Vazby mezi požadavky.....	11
6.8. Evidence pracovní doby.....	11
6.9. Vyúčtování.....	12
6.10. Výstupy, reporty .....	12
7. Další možnosti využití systému.....	13
7.1. Plánovač .....	13
7.2. Pluginy .....	13
8. Požadavky na instalaci systému .....	13
9. Licenční politika .....	13
10. Jazyková podpora .....	13

## 1. Obecný popis systému TaskPool

TaskPool je moderní **webový systém** zefektivňující průběh procesů v takových aplikačních oblastech společnosti, kde je primární řízení úkolů a požadavků.

TaskPool je vhodný a může být jednoduše přizpůsoben pro řízení požadavků ve všech oblastech, kde se vyskytují dvě nebo více stran, mezi kterými existuje vztah zadavatel – řešitel, a kde zadavatel formuluje požadavky na servisní nebo jiné služby a předává je řešiteli (dodavateli) k vyřízení. Pozice dodavatele v sobě zahrnuje 2 základní role - Servisní manažer a Řešitel.

Systém lze tedy výhodně využít i uvnitř organizace (v rámci intranetu), kde jedna organizační součást (realizátor) poskytuje např. nějaký typ služeb jiné organizační součásti nebo celému zbytku organizace (zadavatel).



Obrázek č. 1 – Zjednodušení firemní komunikace (vnitrofiremní či se zákazníky)

Díky unikátní koncepci **více poolů** lze jednu instalaci TaskPool využít pro mnoho různých firemních procesů bez nutnosti dalších nákladů na pořízení licencí.

## 2. Použité termíny

**Požadavek** – ticket, task, úkol, dotaz ...

**Pool** – oblast pro požadavky stejného typu (např.: servis IT, poptávky, zakázky, smlouvy, vývoj SW atd.); každý pool má svou konfiguraci, helpdesk a své řešitele

**Helpdesk** – modul systému TaskPool; obecně webový formulář pro zadávání požadavku, který navádí zadavatele jak co nejlépe zadat požadavek tak, aby jej mohl řešitel co nejdříve a co nejefektivněji dokončit

**Řešitel, servisní manažer** – jedná se o role na řešitelské straně, jsou to uživatelé systému, kteří zpravidla přebírají a řeší požadavky; počet řešitelských rolí je omezen licencí

**Zadavatel, manažer zadavatelů** – zadavatelská role; lze definovat v systému nebo na helpdesku, počet helpdeskových zadavatelů není licenčně omezen

### 3. Obory využití

System TaskPool je nejčastěji využíván při řízení IT požadavků, a to jak interních, tak externích; TaskPool je velmi dobře aplikovatelný pro IT outsourcing. Pro řešení těchto požadavků využíváme principy ITIL. Další využití se nabízí v oblasti interních úkolů, tzn. **TaskManagement**, případně **FacilityManagement**, který dokážeme řídit díky možnosti propojení úkolů skrz oddělení velmi efektivně a přehledně. System je tedy vhodný nejen na liniové úkoly, ale také na **projekty**.

Další portfolio našich zákazníků je tvořeno z řad **vývojářů SW**, **bankovníctví**, **pojišťovnictví**, **univerzity**, **městské úřady**, **automotive**, **webové obchody**, **poskytovatelé datových služeb**, **správci budov** a **další různá odvětví**, kterým usnadňujeme řízení běžných firemních procesů.

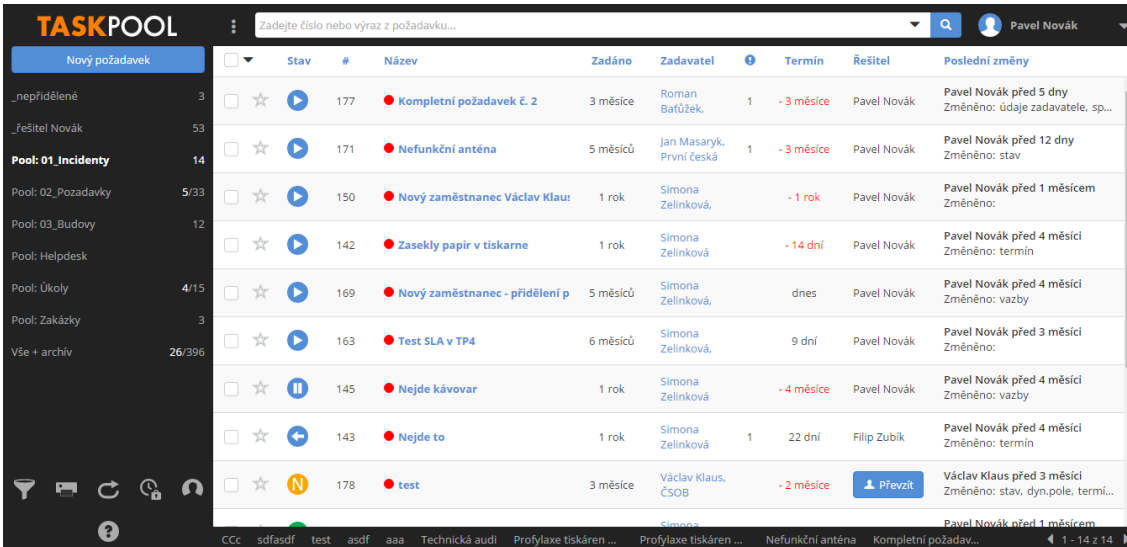
### 4. Pracoviště řešitele

#### 4.1. Desktop

Prostor, ve kterém servisní manažeři a řešitelé přebírají, rozdělují a řeší požadavky, se nazývá **Pracoviště**.

Jednotlivé požadavky lze vyhledávat, filtrovat a řadit tak, aby byly k dispozici právě ty informace, se kterými je třeba pracovat. V tomto prostředí se provádí také administrace a konfigurace systému.

Pro efektivnější práci lze editované požadavky jednoduše odesílat kombinací kláves CTRL+ENTER.



Stav	Název	Zadáno	Zadavatel	Termín	Řešitel	Poslední změny
177	Kompletní požadavek č. 2	3 měsíce	Roman Baťůžek	1 - 3 měsíce	Pavel Novák	Pavel Novák před 5 dny Změněno: údaje zadavatele, sp...
171	Nefunkční anténa	5 měsíců	Jan Masaryk, První česká	1 - 3 měsíce	Pavel Novák	Pavel Novák před 12 dny Změněno: stav
150	Nový zaměstnanec Václav Klauz	1 rok	Simona Zelinková	- 1 rok	Pavel Novák	Pavel Novák před 1 měsícem Změněno:
142	Zasekly papír v tiskarne	1 rok	Simona Zelinková	- 14 dní	Pavel Novák	Pavel Novák před 4 měsíci Změněno: termín
169	Nový zaměstnanec - přidělení p	5 měsíců	Simona Zelinková	dnes	Pavel Novák	Pavel Novák před 4 měsíci Změněno: vazby
163	Test SLA v TP4	6 měsíců	Simona Zelinková	9 dní	Pavel Novák	Pavel Novák před 3 měsíci Změněno:
145	Nejde kávovar	1 rok	Simona Zelinková	- 4 měsíce	Pavel Novák	Pavel Novák před 4 měsíci Změněno: vazby
143	Nejde to	1 rok	Simona Zelinková	1 22 dní	Filip Zubik	Pavel Novák před 4 měsíci Změněno: termín
178	test	3 měsíce	Václav Klaus, ČSOB	- 2 měsíce	Převzít	Václav Klaus před 3 měsíci Změněno: stav, dyn.pole, termi...

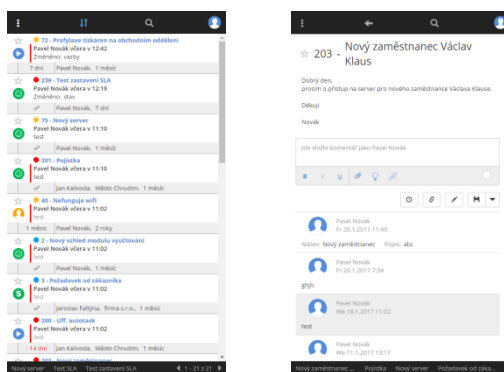
Obrázek č. 2 - Pracoviště řešitele

## 4.1. Mobilní zařízení

Pro maximální podporu mobility řešitelů máme připraveno řešení i pro vlastníky chytrých telefonů označované jako **Mobilní pracoviště**. Jedná se o webové rozhraní přizpůsobené pro malé a dotykové displeje o minimálním rozlišení 480x640 pixelů. Systém je testován pro mobilní prohlížeče Chrome a Firefox.

Řešitel tak není odkázán pouze na práci na svém počítači či notebooku, ale může pomocí chytrého telefonu či tabletu požadavky vytvářet, přebírat, komentovat a dokončovat v terénu za podmínky, že má přístup na internet (buď mobilním datovým připojením, nebo přes Wi-Fi).

Všechny důležité funkce pro správu požadavků jsou v Mobilním řešiteli podporovány.

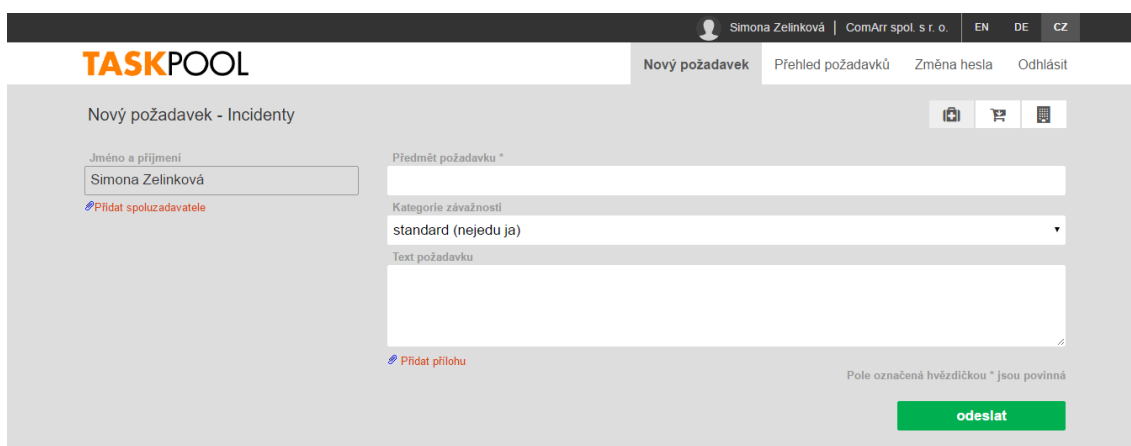


Obrázek č. 3 – Správa požadavků pomocí Mobilního pracoviště

## 5. Moduly

### 5.1. Helpdesk

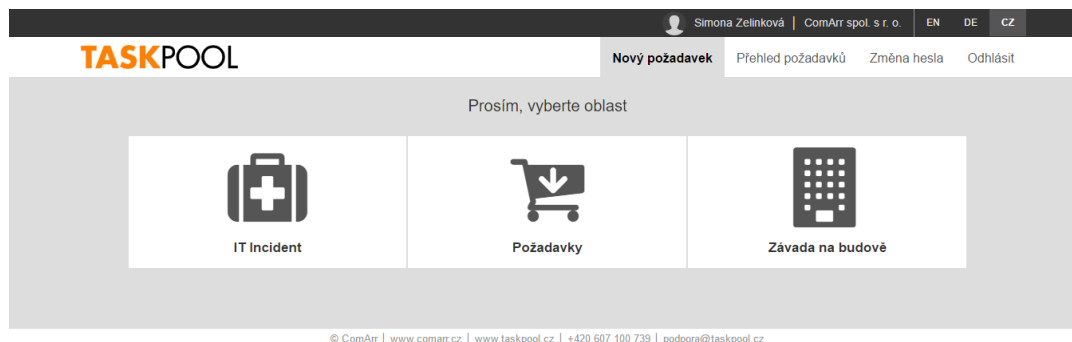
Nejvyužívanější modul systému TaskPool – **Helpdesk** - umožňuje definovat rozhraní pro zadávání požadavků do specifické oblasti systému pomocí webového formuláře. Pro každý pool může být definován jiný webový formulář, tzn. v rámci jediné instance systému TaskPool můžete využívat neomezené množství helpdesků.



© ComArr | www.comarr.cz | www.taskpool.cz | +420 607 100 739 | podpora@taskpool.cz

Obrázek č. 4 - Helpdeskový formulář

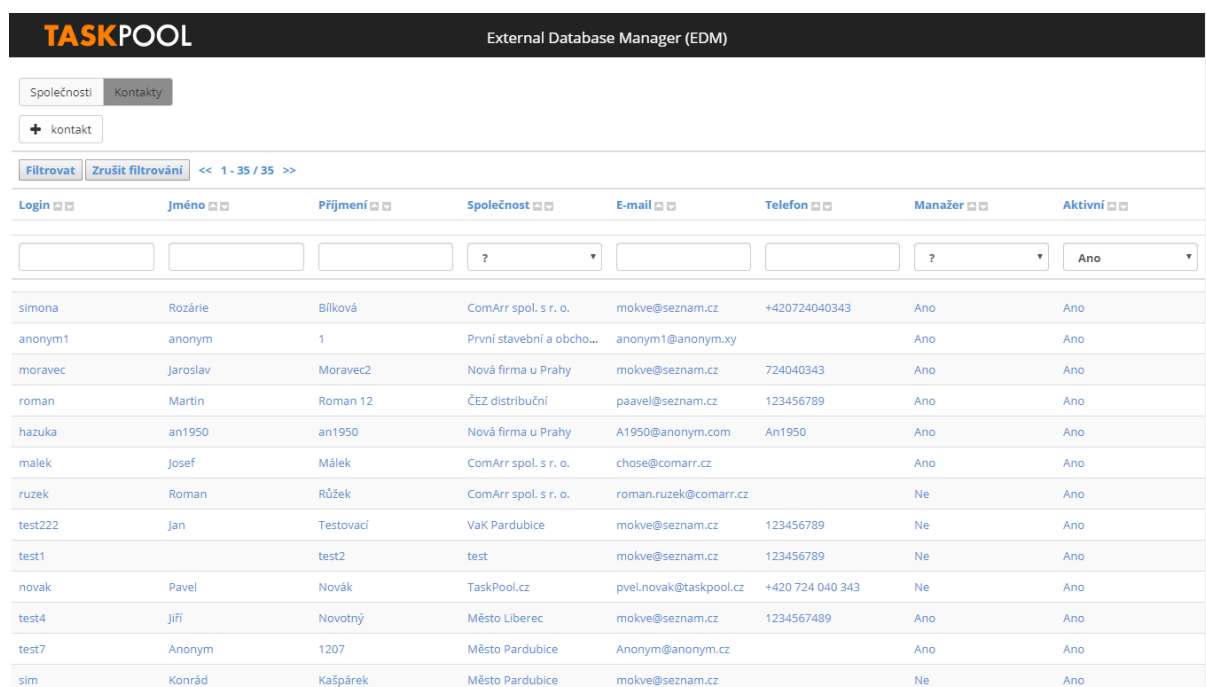
Tyto formuláře lze pak seskupit pod jeden tzv. rozcestník, který je výchozím místem pro zadání požadavků a navádí zadavatele kam umístit jeho požadavek.



Obrázek č. 5 - Rozcestník

## 5.2. External database manager (EDM)

EDM představuje velmi silný nástroj pro správu databáze. Ať už se jedná o vytváření a údržbu seznamu zadavatelů či IT zařízení, vždy máte maximální kontrolu nad jejich správou a údržbou.



Obrázek č. 6 – External database manager

Data (nejčastěji databáze zákazníků, případně seznam prostředků) lze také vyčítat z externí databáze, kterou spravujete v jiném systému.

## 5.3. SLA modul

V případě, máme smluvně ošetřeny servisní činnosti u zákazníka, je potřeba toto sledovat i v rámci systému, ve kterém se požadavky na tyto činnosti evidují (např.: servis serveru s reakcí do 1 hod a s opravou do 4 hodin). Samozřejmostí je možnost vytváření celých škál SLA priorit včetně definování dnů, hodin a minut, do kdy má být požadavek převzat, updatován a dokončen.

## 5.4. SMS modul

Obzvlášť při využívání SLA priorit je potřeba co nejrychleji a nejefektivněji notifikovat řešitele o novém požadavku. Nejrychlejší a nejdostupnější je v současnosti metoda notifikace na mobilní telefon. SMS modul lze využívat formou dobíjení kreditu, nad kterým máte absolutní kontrolu díky podrobným výpisům.

## 5.5. Znalostní báze

Údržba znalostní báze v systému TaskPool není žádná věda. Je tak jednoduchá, jak je jednoduché vytvoření nového požadavku v rámci systému TaskPool. Je zde také možnost vytvoření nové položky přesunem skutečného helpdeskového požadavku do oblasti Znalostní báze. V případě rozsáhlé znalostní báze je možno nasadit filtrování jak podle parametrů, tak fulltextově.

The screenshot shows the 'Novinky' section of the TaskPool interface. At the top, there is a search bar labeled 'Hledat:' with an 'OK' button. Below the search bar, there are two main sections:

- Vývoj (Development):** A list of news items including:
  - [novinka] rozšíření hromadných akcí (Dokončit, Zkontrolovat ...)
  - [novinka] přílohy jako dynamická pole
  - [novinka] Rozšířené hledání - výběr zákazníka a kontaktu
  - [novinka] modul Vyúčtování v 2.0
  - [oprava] foto uživatelů (dolažení drobných chyb)
  - [oprava]...
  - Pokračování
- Verze (Versions):** A table with two columns: 'Verze' and 'Změny'.
 

Verze	Změny
4.1.12034 (2019-02-01)	<ul style="list-style-type: none"> <li>[novinka] zrychlení načítání požadavků na Pracovišti</li> <li>[změněno] update manuálu</li> <li>[oprava] zobrazení v IE</li> <li>[oprava] rich textu (tučné, kurzíva, podtržené)</li> <li>[bezpečnost] aktualizace knihoven</li> </ul>
4.1.11993 (2019-01-10)	<ul style="list-style-type: none"> <li>[novinka] zapomenuté heslo řešitele</li> <li>[novinka] první verze avataru řešitelů (přes administraci)</li> <li>[novinka] otevření nového okna z fulltextového našeptávače (tlačítko myši)</li> <li>[novinka] u nového požadavku se nabízí pool z aktivního filtru</li> </ul>

Obrázek č. 7 - Znalostní báze /Novinky

## 6. Funkce

### 6.1. Možnosti zadání požadavku

Nové požadavky lze zadávat ideálně přes **webový formulář (Helpdesk)**, kdy si provozovatel určí všechny parametry požadavku, které potřebují pro úspěšné a efektivní řešení. Helpdesk lze umístit a integrovat na intranet/extranet/internet. Pokud zadavatel zvolí možnost telefonického zadání požadavku, máme zde funkcionalitu pro zadání požadavku řešitelem.

Další možnost je zadání požadavku přes **e-mail**. Na specifickou e-mailovou adresu odchází požadavek, který je automaticky zpracován do systému TaskPool a přebírá všechny dostupné parametry včetně příloh. Řešitel reaguje na požadavek přes Pracoviště a zákazníkovi odchází e-mailové notifikace. Zákazník tak vlastně ani nemusí tušit, že mezi ním a řešitelem stojí něco víc, než e-mailový klient.

**Ruční** vytvoření požadavku přímo v systému TaskPool využívají zadavatele/řešitelé v prostředí vnitrofiremního taskmanagementu.

V terénu lze využít mobilní rozhraní pro řešitele - **Mobilní pracoviště**. Jedná se o webové rozhraní přizpůsobené malému displeji o rozlišení minimálně 480x640 pixelů. Funkcemi se blíží plné verzi pracoviště známé z desktopu.

Další možnost je definice **autotasků**, které dle konfigurace generují v zadaném období opakující se požadavky.

Systém TaskPool lze také velmi často úspěšně propojit s ostatními systémy, které používají standardní komunikační protokoly a mohou tak vytvářet nové požadavky například přes strukturované emaily.

## 6.2. Workflow procesu

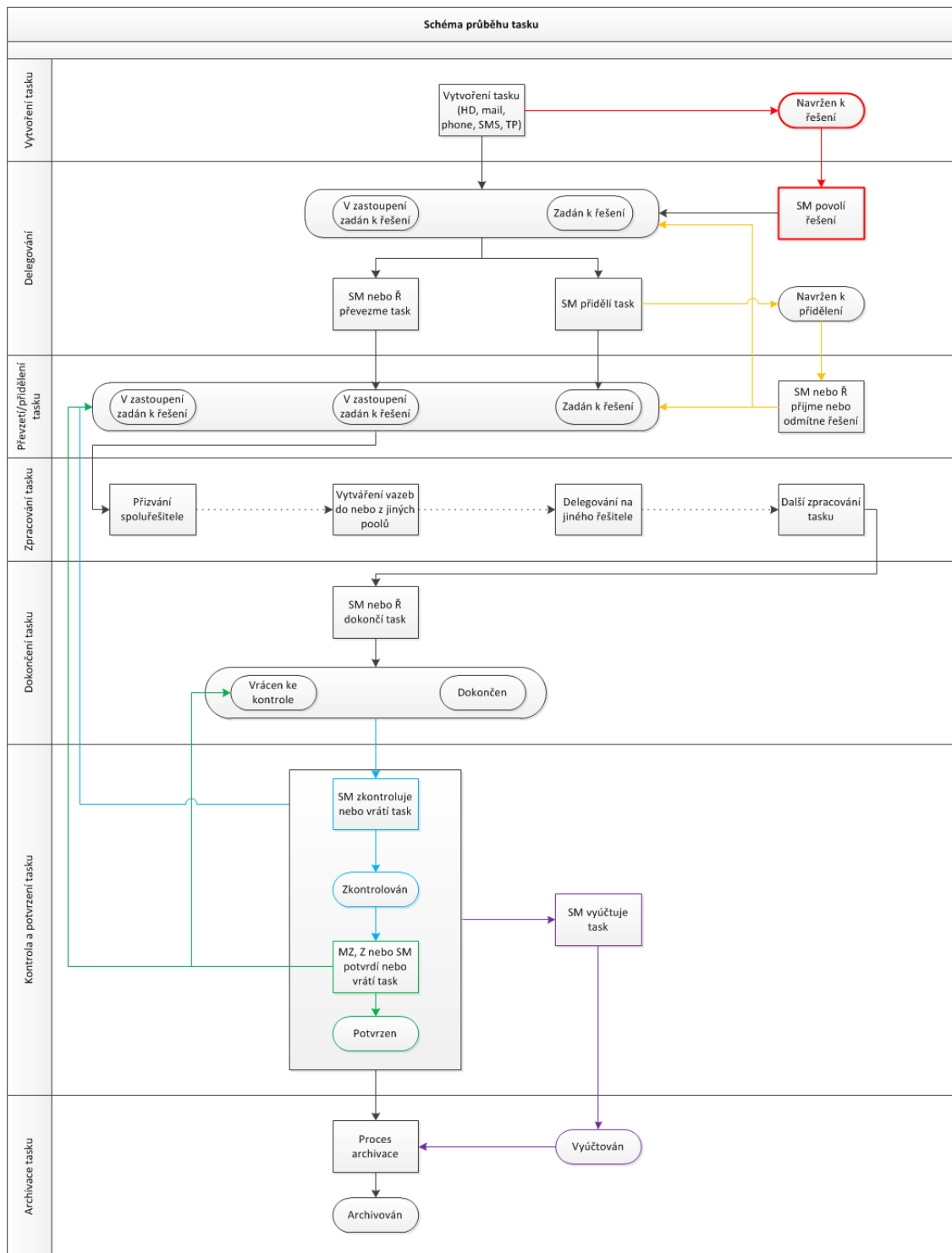
Workflow procesu je velmi variabilní a závisí na konkrétních požadavcích klienta. Standardní průběh (zadání, řešení, dokončení) může být rozšířen o schvalovací procesy (jak na straně zadavatele, tak řešitele) či další škálování levelů řešitelů a zadavatelů. Velmi efektivně lze také řídit workflow požadavku za pomoci dynamických polí a eskalací.

Přihlašování může být usnadněno na základě verifikace **LDAP/Active Directory** nebo se helpdeskový uživatel může přihlásit pomocí metody **OAuth** (např. přes Google účet).

Požadavky lze **navrhovat k řešení**, případně direktivně přidělovat bez možnosti vyjádření – přijetí/odmítnutí požadavku.

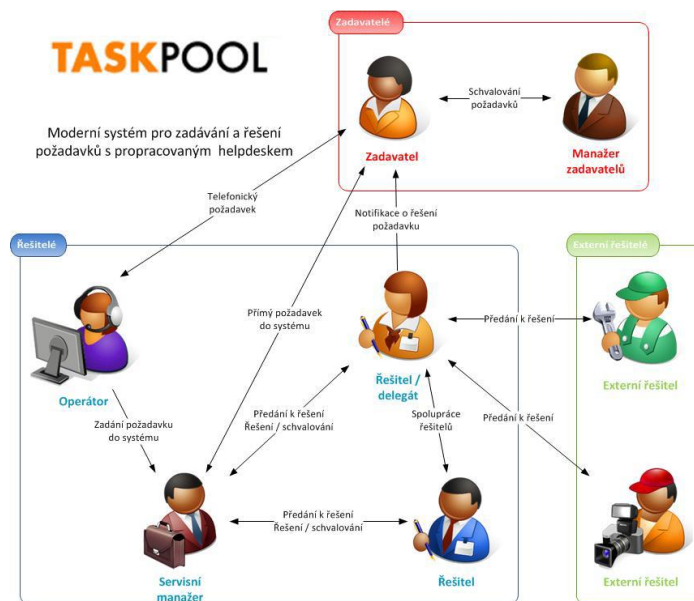
Každý požadavek může mít svůj **termín dokončení** a záleží pak na konfiguraci, zda si jej může měnit sám řešitel, či pouze servisní manažer. Dále se otvírají možnosti pro delegování požadavku na jiného řešitele, vybírání **spoluřešitelů**, přesunutí požadavku do jiné oblasti, možnost upravit údaje o ceně, o času stráveného na řešení požadavku a řada dalších funkcionalit včetně spokojenosti zadavatele s řešením.





Obrázek č. 8 - Schéma průběhu požadavku

Poznámka: Žádný požadavek nelze uživatelsky ani administrátorsky smazat, lze jej pouze deaktivovat. Vše zůstává uchováno v archivu!



Obrázek č. 9 – Vazby mezi zadavateli a řešiteli

### 6.3. Dynamická pole

Jednou z nejdůležitějších funkcí systému TaskPool jsou **dynamická pole**. Jedná se o definici hodnot, které chcete v rámci poolu sledovat. Např: hodnota objednávky (numerická hodnota), záruční/pozáruční servis (checkbox), typ zařízení (select box), předpokládané datum kontraktu (datum), seznam organizací definovaný v externím programu (SQL select box) a další.

### 6.4. Notifikace

Bez kvalitních notifikací se žádná aplikace tohoto typu neobejde. Klíčovými jsou **notifikace na obrazovku**, které okamžitě potvrzují správnost provedené operace. Na ty navazuje notifikace **e-mailovou zprávou**, která je plně konfigurovatelná jak formou, tak četností zaslání. Další možností pro urgentní notifikace je aktivování **SMS** modulu.

### 6.5. TaskPool TRAY

Obtěžuje Vás velké množství emailových notifikací? Stačí Vám pouze jednoduchá informace, že v určité oblasti došlo ke změně? Jednoduché řešení, použijte TaskPool TRAY.

Jedná se o aplikaci, která uživatelům v systémové liště (systray) zobrazuje počet nepřečtených komentářů v tascích dle vybraných filtrů. Pro každý filtr lze vytvořit ikonu, která má své barevné pozadí.



Obrázek č. 10 – TaskPool TRAY

Aplikace TaskPool TRAY je k dispozici ke stažení na stránkách [www.taskpool.cz](http://www.taskpool.cz).

## 6.6. Filtry, priority a eskalace

Aby byla zachována přehlednost, je třeba zobrazovaná data efektivně filtrovat. Máme k dispozici **fulltextové vyhledávání s našeptávačem**, které filtruje položky podle nejčastěji hledaného obsahu. Dále je k dispozici **Rozšířené hledání**, pomocí kterého lze vybírat data dle konkrétních hodnot ve více úrovních. V něm si uživatel může vytvářet své **osobní filtry**, které lze uložit pro budoucí použití. Není problém si nadefinovat filtr typu: „Zobraz mi všechny požadavky skrz všechny pooly vytvořené minulý měsíc, kde jsem řešitelem a seřaď je podle termínu.“ U vlastních filtrů lze definovat i vlastní sloupce.

Vedle SLA modulu lze definovat jednoduché **priority** typu 1,2,3 ... Nízká, Vysoká případně další volitelné názvy, které vyhovují požadavkům klienta.

Další vývoj požadavku či notifikace lze řídit pomocí **eskalací**, které při splnění podmínky buď odesílají notifikaci, nebo provedou skript, kterým lze řídit mnoho dalších funkcionalit systému.

Obrázek č. 11 - nastavení víceúrovňového filtru

## 6.7. Vazby mezi požadavky

U projektových typů požadavku lze vytvářet mezi jednotlivými požadavky vazby. Buď se jedná o klasický **odkaz** (požadavky odkazují na sebe navzájem), nebo může jít o tzv. **podřízený požadavek**. Pokud k požadavku existuje jeden nebo více podřízených požadavků, nelze jej dokončit, dokud nejsou dokončeny všechny podřízené požadavky. Tyto vazby lze v případě potřeby rušit.

## 6.8. Evidence pracovní doby

V mnohých oblastech je žádoucí vykazování času, který stráví řešitel při řešení požadavku. K tomuto výkazu lze svázat i typ činnosti (servis, programování, údržba ...) a další hodnoty (hodiny, kilometry, materiál ...), které se vytváří stejně jednoduše jako dynamické pole.

Obrázek č. 12 - Záznam času

## 6.9. Vyúčtování

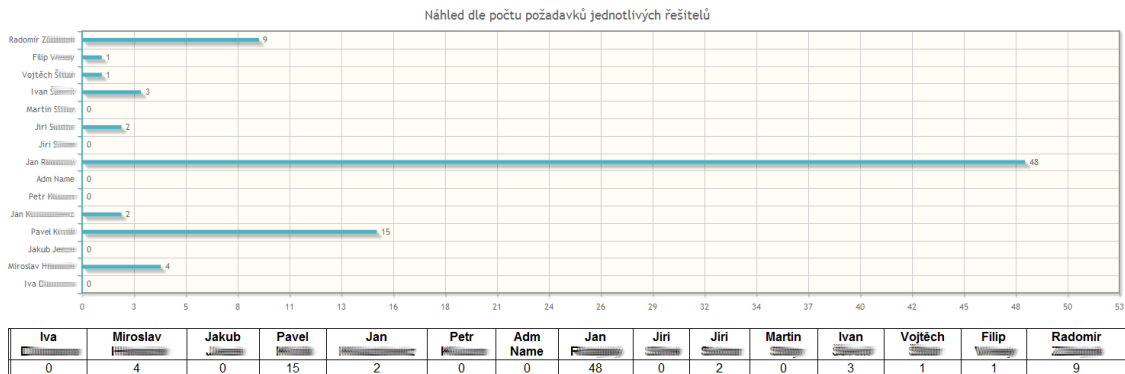
Firmy vykazující práci pro své zákazníky velmi často vyžadují možnost korekce vykázané doby před měsíčním vyúčtováním. K tomu slouží modul Vyúčtování.

Ten dokáže pracovat i s definovanými paušály a sazbami.

## 6.10. Výstupy, reporty

Standardní součástí každé instance systému TaskPool je možnost **exportovat data** do **CSV** formátu, s kterým lze nadále pracovat v tabulkovém editoru. Na zakázku lze pak vytvářet sestavy a grafy pro opakované použití.

Velký význam mají výstupy pro manažery, kteří chtějí mít přehled o statistikách plnění požadavků jak globálně, tak pro jednotlivé oblasti. **Sestavy** lze využívat jako předávací protokoly, dodací listy či jako akceptační protokoly. **Grafy** dokáží velmi dobře vizualizovat souhrny a stavy jednotlivých požadavků/oblastí.



Obrázek č. 13 - Report vytíženosti řešitelů

Je zde možnost také exportovat termíny a evidenci práce **do kalendáře** pomocí protokolu iCal, které lze následně prohlížet například v Outlooku, Thunderbirdu (Lightning) apod.

## 7. Další možnosti využití systému

### 7.1. Plánovač

U jednotlivých požadavků lze plánovat jejich realizaci. Lze tedy zadat doba od – do, kterou lze exportovat do externího kalendáře, kde si své plány může zobrazit kterýkoliv řešitel a porovnat je s dalšími úkoly.

### 7.2. Pluginy

Dle přání zákazníka lze vytvořit na míru modul, který může v reakci na akce uživatele provádět specifické činnosti (návratky, výpočty posunu časů v závislosti na změně pole s vynecháním svátků a víkendů, odeslání reportů/emailů, které nelze naplánovat pomocí podmínky, vytvoření podřízeného požadavku, nastavením dyn. pole, doplnění hodnot k požadavku podle zadavatele, registrace nových zadavatelů, validace dat na HD apod.). Umožní také náhradu některé starší funkcionality řešené JavaScriptem.

## 8. Požadavky na instalaci systému

Instalace systému TaskPool není náročná na HW prostředky. V případě instalace na prostředcích klienta lze použít Windows či Linux platformu a dále MSSQL či MySQL databázi. Další nástroje jsou volně dostupné (Apache či TomCat).

## 9. Licenční politika

System TaskPool lze pořídit koupí licence nebo si jej lze pronajmout. Vždy ale platí, že **licence se pořizují (pronajímají) pouze pro řešitelkou stranu**, za zadavatele nic neplatíte a díky modulu EDM máte jejich správu pod svou kontrolou. Pro konkrétní cenovou nabídku kontaktuje obchodní oddělení.

## 10. Jazyková podpora

System podporuje **český, anglický a německý jazyk**. Lze se mezi nimi on-line přepínat jak na helpdesku (jako zadavatel), tak na pracovišti (jako řešitel).