

## Nasazení systému TaskPool včetně modulu Helpdesk

*Zákazník:* COMES, s.r.o

Outsourcing služeb je v současné době hlavní a prioritní činností společnosti. Aplikace moderních technologií nám umožňuje zvyšovat produktivitu a kvalitu našich služeb. Ve společnosti COMES pracovalo v tu dobu 25 zaměstnanců. V odděleních prodeje, montáže, servisu, správ sítí a v administrativě jsou zaměstnáni kvalitní specialisté, kteří svým vzděláním, praxí a obětavým přístupem vytvářejí základ firemního úspěchu.

*Požadavky:*

V roce 2005 již nebyla komunikace s klienty dostačující. Vzniká také potřeba požadavky evidovat, delegovat, archivovat. Je potřeba nástroj, který poskytne šablonu nahlášení s jistotou přesného doručení. Nasazen konkurenční helpdesk.

**Výsledek:** efektivnější a přesnější služba zákazníkům

Postupně narůstalo delegování v rámci firmy COMES. Helpdesk se dobře používá externě, poté nasazen na interní firemní potřeby. Konkurenční základní helpdeskové řešení přestalo dostačovat vzrůstajícím požadavkům firmy.

V roce 2010 COMES vypsala nové výběrové řízení na produkt pokrývající jednak již zavedený helpdeskový systém i řízení vnitřních procesů firmy a jejich vzájemné provázání. Kromě nejjednodušších oprav objednávku většinou vyřizuje několik lidí a oddělení a je třeba jejich úkoly provázat na původní zakázku nebo zadání.

*Popis zakázky:*

TaskPool s modulem Helpdesk. Několik drobností bylo upraveno pro danou konfiguraci a zahrnuto do jádra TaskPool. Na míru vytvořen report dodací list. Analýza procesů a podle ní nakonfigurován proces objednávek, který s výhodou využívá funkce subtasků. Použito generování opakovaných tasků pro automatickou údržbu. Školení pro vedoucí pracovníky. Další ukázky a školení jednotlivých pracovníků provádí zákazník samostatně.

Zákazník postupně objevoval nasazení subtasků. Největší objem prací ze strany zákazníka bylo právě nasazení a vymyšlení subtasků a ladění provozního deníku. Zde se objevovali zápisy, které nebyly pokryty v úvodní analýze.

*Průběh zakázky:*

05/2005

- poptávka, zvolen konkurenční produkt

10/2009

- požadavek na demo

11/2009

- finalizace vnitrofiremních procesů  
12/2009
- intenzivní komunikace
- změna klíčových zaměstnanců na straně COMES  
05/2010
- konečné rozhodnutí o nasazení produktu TaskPool  
06/2010
- pilotní provoz

*Poznámka:*

Zakázka COMES byla použita zároveň v procesu předávání při změně majitele firmy. Lidé, kteří pracovali na zakázce a uzavření obchodu jsou již dnes mimo firmu, přesto se čistě s pomocí informací v TaskPool podařilo starší průběh zakázky reprodukovat a sepsat z 90%. Na schůzce se zákazníkem bylo poté pouze doplněno.

*Závěr:*

Komplikace při nasazení byly způsobeny organizačními změnami u firmy COMES. V současnosti uvažují o dalších jazykových mutacích helpdesku.