

## Nasazení systému TaskPool včetně modulu Helpdesk

*Zákazník:* VARS BRNO a.s.

Je předním českým dodavatelem CAD a GIS systémů, komplexních hardwarových řešení a rovněž vyvíjí vyspělé produkty v oblasti dopravních informačních systémů.

*Požadavky:*

Helpdesk pro podporu uživatelů dopravního informačního systému

*Popis zakázky:*

Zákazník je výrobcem software a historicky zabezpečuje řešení pro dopravní informační systémy. V průběhu času vznikla potřeba zřízení centrálního helpdesku pro evidenci a vykazování požadavků od zákazníků. V první fázi se obrátili se na profesionálně řešené systémy, z nichž byl vybrán systém TaskPool s modulem Helpdesk.

*Průběh zakázky:*

10/2009

- vznik požadavku na helpdeskové řešení
- zpřístupnění testovací verze
- po otestování i konkurenčních řešení rozhodnuto pro nasazení systému TaskPool
- začal proces analýzy a následné konfigurace systému dle požadavků zákazníka na míru

11/2009

- v průběhu analýzy vznik dalších požadavků na rámec konfigurace
  - propojení s informačním systémem VARIS přes SQL
  - vývoj modulu pro notifikace přes SMS zprávy
- dokončení standardní konfigurace dle zadání
- dokončena konfigurace propojení na systém VARIS

02/2010

- dokončeno testování GSM modemu pro zasílání SMS prostřednictvím konfigurace notifikací v systému TaskPool. Řešení zařazeno do standardní nabídky zákazníkům.

*Poznámka:*

Později došlo k rozšíření uživatelů systému TaskPool o dalších 10 řešitelů (07/2010) a úprava konfigurace autotasků pro sledování provádění periodických činností (10/2010).

*Závěr:*

Relativně rychlé nasazení systému u zákazníka (prodleva pouze u SMS notifikací, která byla zapříčiněna testováním nově dodávaného HW pro globální nasazení u zákazníků). Systém splnil očekávání zákazníka a je dodnes využíván a nasazován i pro menší zákazníky, než bylo původně předpokládáno.