

Назначение и функциональные возможности решения «SharePoint HelpDesk»





Типичные задачи службы поддержки

Сбор, регистрация и обработка заявок сотрудников:

- Хочется иметь удобный механизм отправки и регистрации заявок
- Необходимо планировать и контролировать исполнение заявок
- Пользователи хотят знать, в каком состоянии находится их заявка

Отчетность:

- Сколько заявок поступает и обрабатывается?
- Какой объем ресурсов расходуется на выполнение заявок?



Назначение решения

Автоматизация работы корпоративной службы поддержки:

- Регистрация и учет поступающих заявок
- Планирование и контроль исполнения заявок
- Обратная связь и прозрачность прохождения заявки для ее заказчика.
- Анализ работы службы поддержки



Процесс обработки запросов

Оформление и отправка заявки





Анализ заявки и распределение задач между исполнителями





Мониторинг и контроль выполнения задач







Отчетность исполнителей





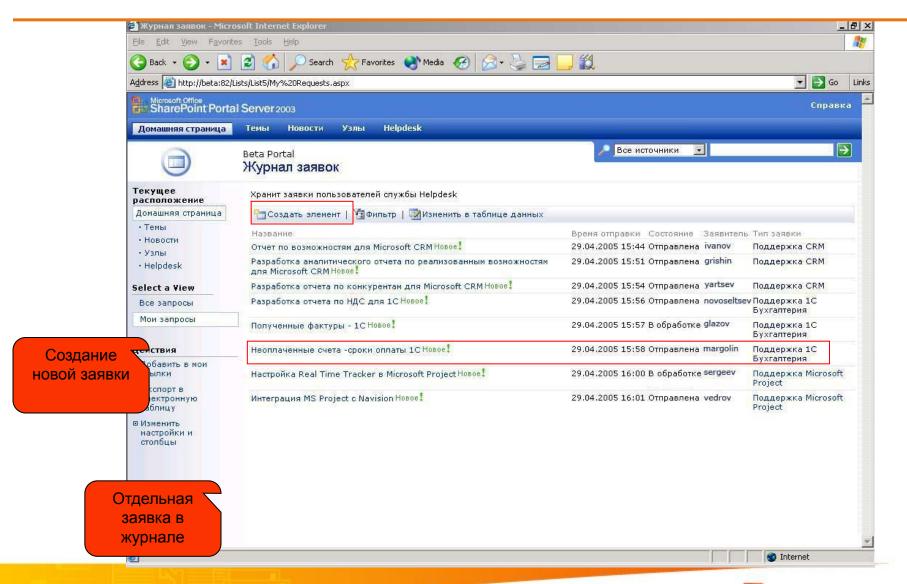
Подтверждение выполнения заявки





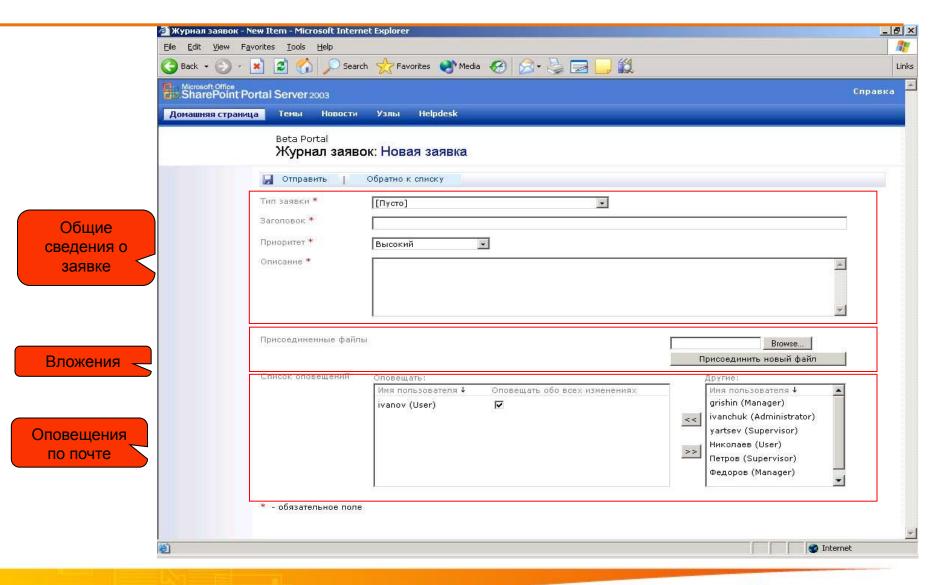


Журнал заявок в службу поддержки



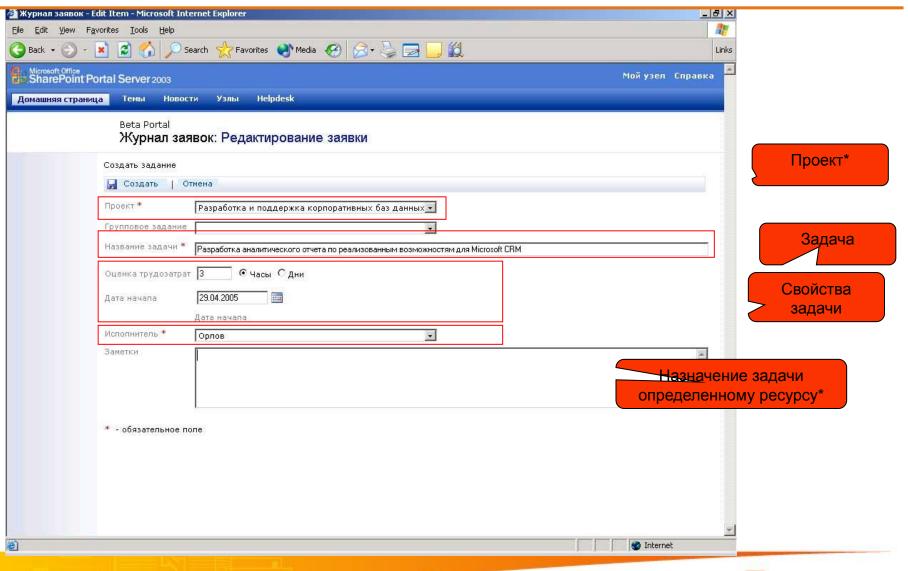


Создание новой заявки





Создание связанной задачи



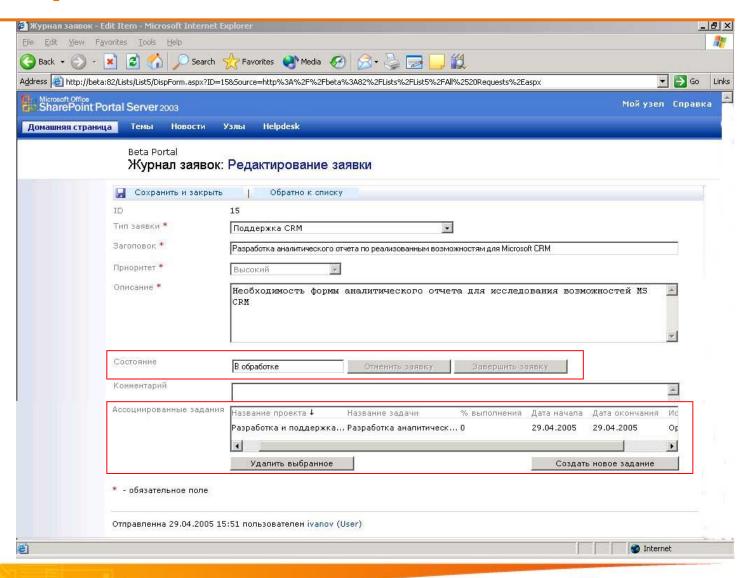




Редактирование заявки

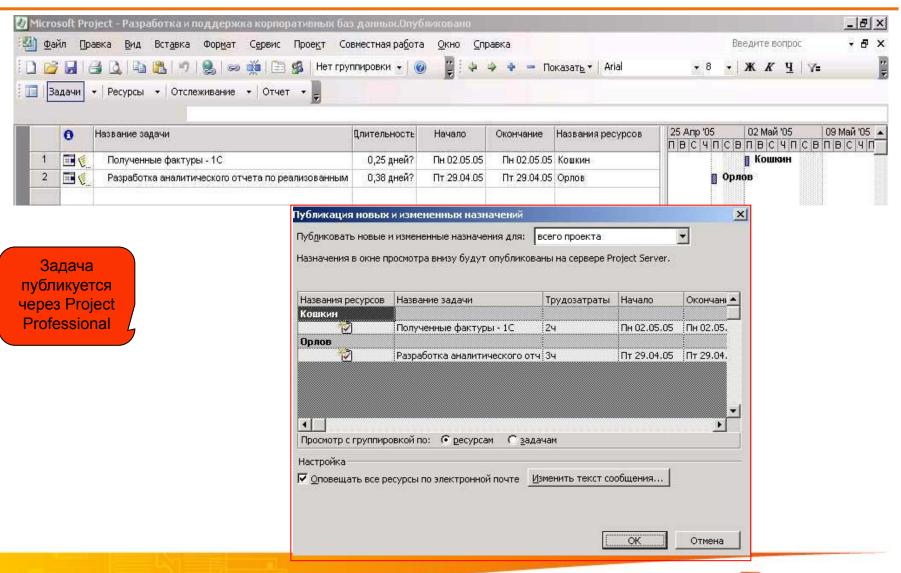
Управление статусом заявок

Управление связанными задачами (хранятся в Project Server)



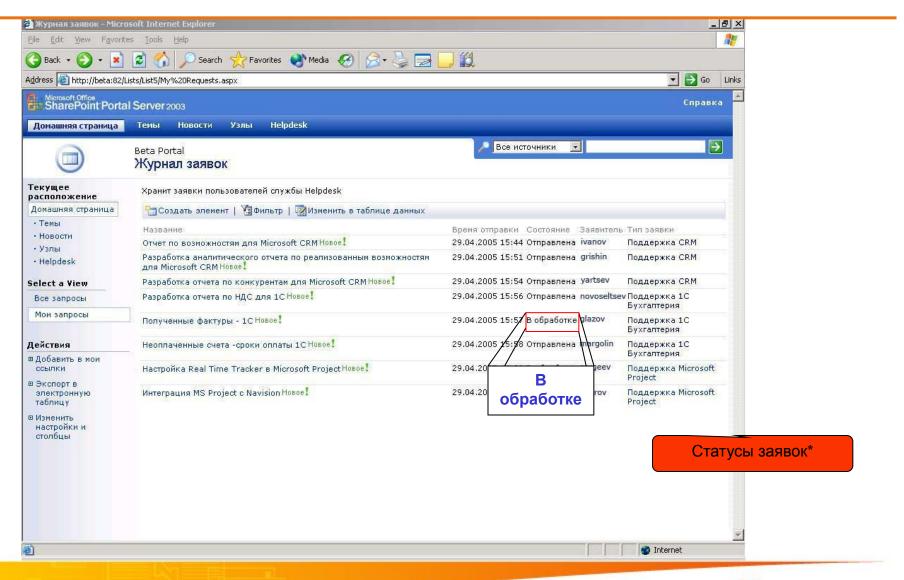


Планирование и публикация задач



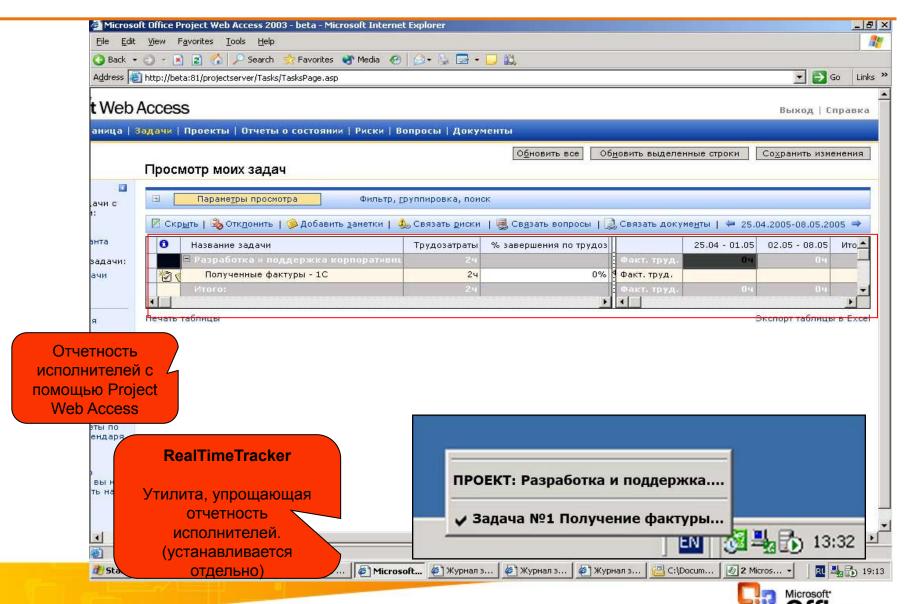


Обновление статуса заявок



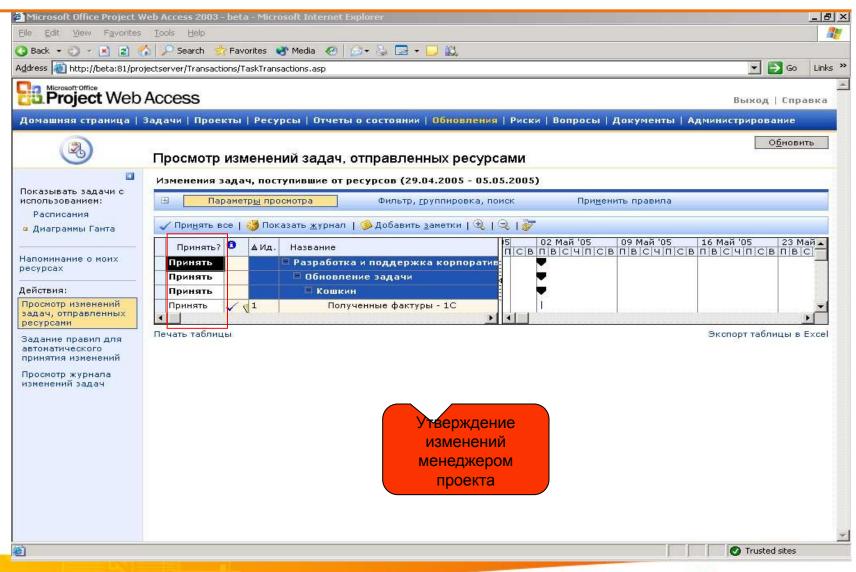


Отчетность по задачам



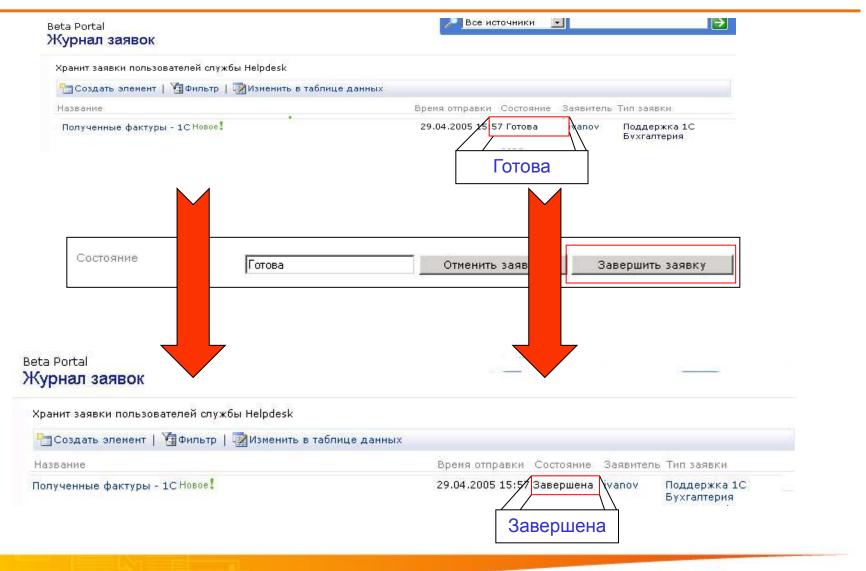


Утверждение изменений





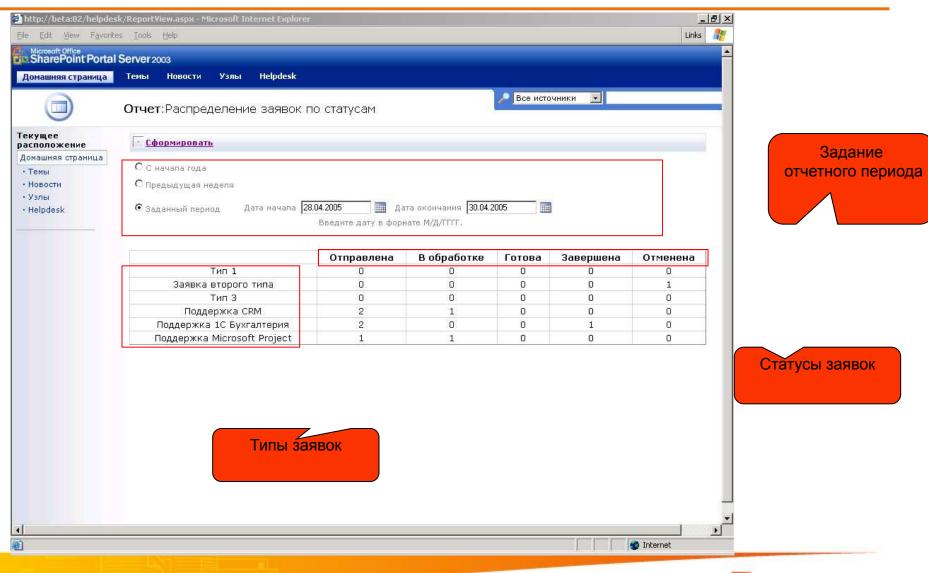
Изменение статуса заявки







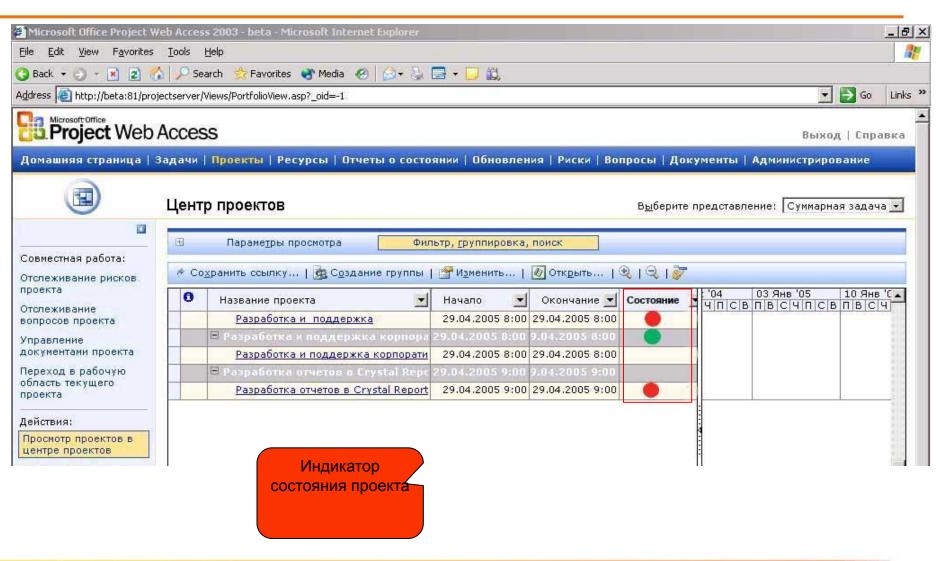
Отчеты: состояние заявок





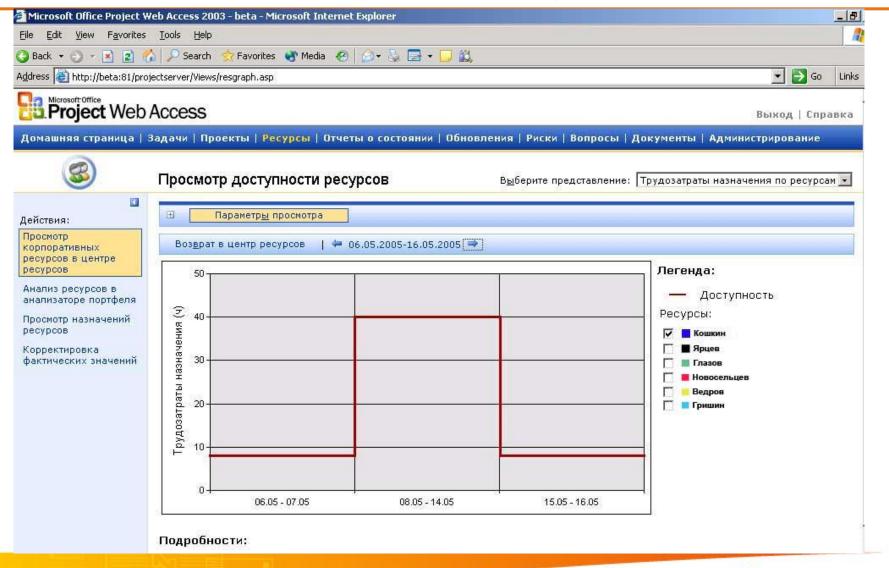


Отчеты: Состояние проектов





Отчеты: Загрузка ресурсов







Технологии

- Платформа
 - Microsoft Windows Server 2003
 - Microsoft SharePoint Portal Server 2003
 - Microsoft Office Project Server 2003
- Разработка
 - Microsoft SharePoint Web Parts
 - ASP.NET, C#
- Программная интеграция
 - Project Data Service
 - .NET Web Services
 - SOAP
 - COM+ applications



Спасибо за внимание!

Обращайтесь за более подробной информацией и заказывайте демонстрацию продукта:

- info@bogdanov-associates.com
- http://www.bogdanov-associates.com

