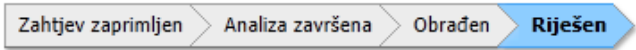




Service Desk je domaći alat za upravljanje zahtjevima, a može poslužiti i kao platforma za upravljanje promjenama odnosno incidentima. Izgrađen je na skalabilnoj platformi u ASP.NET 4 verziji, a podaci su smješteni u MS SQL Server bazu podataka. Za pokretanje je na korisničkoj strani dovoljan samo Internet preglednik (podržani su svi proizvođači), a zbog specifične arhitekture poslužiteljska strana ne traži velike zahtjeve nad resursima informacijskog sustava te primjerice može biti i virtualizirana. Modul za administraciju korisnika omogućava kreiranje korisnika i davanje prava na uloge. Korisnici sami mogu mijenjati zaporke.

▼ Service Desk 1.1. ▼

ZahtjevID	Tip	Servis	Klijent	Naziv zahtjeva	Datum unos	Prioritet korisnika	Status
1000	Greška	AlterInfo		Ne radi uvoz podataka	19.10.2012.	Vaški	Analiza se
1001	Prijedlog	AlterInfo		Brže brisanje podataka u listi	19.10.2012.	Srednji	Otvoren
1003	Nadogradnja	AlterInfo		Pri odabiru slučajnih izbornika želim da radi dvoklik	19.10.2012.	Niski	Otvoren
1004	Greška	AlterInfo		Ne radi mi klik na tipku "Odstani"	21.10.2012.	Niski	Analiza se
1005	Nadogradnja	AlterInfo		Potrebno novo izvješće "status servisa"	21.10.2012.	Srednji	Riješen
1008	Prijedlog	AlterInfo		Dodati priloge	14.12.2012.	Niski	Otvoren

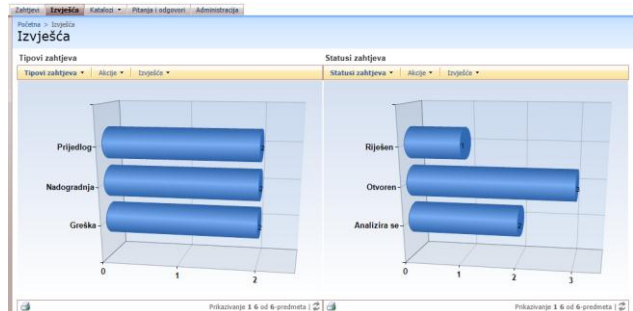


Upravljanje zahtjevima

Svi servisi i klijenti podnose zahtjeve na istom portalu. Zahtjeve je moguće filtrirati po svim parametrima te ispisati u PDF, Excel i Word formatu. Putem statusa podržan životni tijek zahtjeva. Nakon kreiranja zahtjeva šalje se e-mail notifikacija.

Dashboard

Za korištenje u raznim izvješćima i brzi pregled, na usluzi su grafički pregledi broja zahtjeva po tipu i statusu servisa. Oba grafa je moguće filtrirati prema vremenskom razdoblju, servisu odnosno korisniku (klijentu).



Pitanje	Odgovor	Ključne riječi
Ne mogu pristupiti aplikaciji	Najvjerojatnije je problem u DNS zapisu. Probajte jedno od dvije stvari: 1. Promijenite zapis u hosts datoteci na vašem disku (putanja je: C:\Windows\System32\drivers\etc). Dodajte zapis 194.152.206.195 vaš_uip.2. Ukoliko gore navedeno ne radi vjerojatno se radi o problemu s mrežnom politikom u Vašoj tvrtci. Pitajte Vašeg sistem administratora da unese zapis u lokalni DNS poslužitelj odnosno prilagodi pravila na proxy poslužitelju ili vatrozidu	nedostupnost, ne radi, pristup, DNS
Kako dobiti popis zahtjeva po servisima i statusima	Ovaj popis je moguće dobiti filtriranjem početnog ekrana (Zahtjevi) sa željenim parametrima: Servis, Klijent, Status, Datum itd. Nakon toga je moguće popis eksportirati u neki od poznatih formata (PDF, Excel, ...) klikom na Akcije -> PDF/Excel/Word.	Izvješće, popis, status, servisi

Baza pitanja i odgovora

Česte probleme odnosno pitanja možete držati u bazi znanja te tako se osloboditi od ponavljajućih zahtjeva za koje postoji odgovarajuće rješenje. Pitanja je moguće pretraživati i prema ključnim riječima.