

Technická podpora

Dohled nad zařízeními, interní technická podpora

Příjem hlášení o problému

- ❗ **Hlášení od uživatele.** Každý pracovník má možnost zadat požadavek na technickou podporu nebo nahlásit problém. Možnost použít čárové kódy a založit tiket přímo s vazbou na zařízení
- ❗ **Email** - napojení na firemní emailový server (IMAP, MS Outlook), příjem zpráv včetně příloh. Automatické založení tiketu z dedikované adresy
- ❗ **Web formulář** – integrace do stránek firmy
- ❗ **Systémová událost** – vytvoření tiketu z externího systému (WebAPI) nebo funkce monitorující provoz systému

Zpracování tiketu

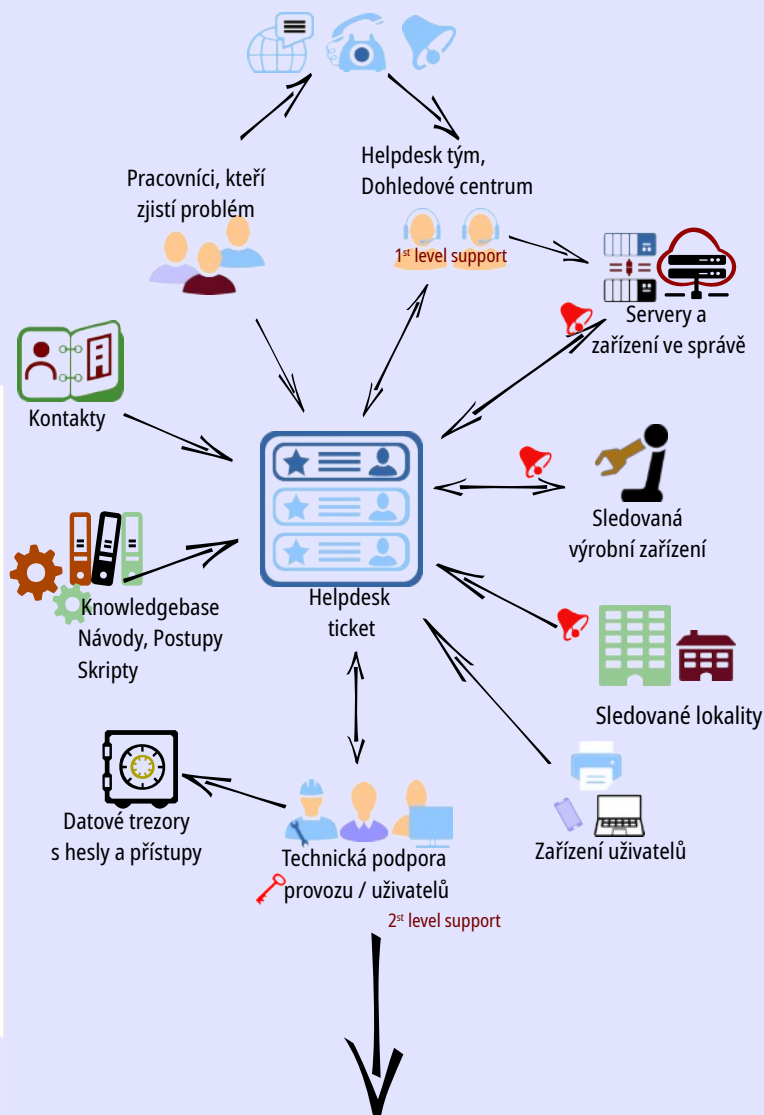
- ❗ Automatické přiřazení odpovědnosti za tiket podle:
 - Kdo nahlásil
 - Typ závady / požadavku
 - Jak požadavek vznikl (dle vstupní brány)
- ❗ Sledování SLA – kontrola termínů – pro každý typ problému možnost samostatné SLA
- ❗ Možnost předávat tiket i sdílet veškeré komunikace
- ❗ Hierarchie tiketů, možnost spojit stejné problémy do jednoho
- ❗ Vytváření a předávání úkolů k řešení problému
- ❗ Rychlý náhled na jiné problémy
 - Hlášené ke stejnému zařízení
 - Hlášené od stejného uživatele
 - Hlášené od skupiny uživatelů
- ❗ Odeslání SMS, emailu i možnost volání přímo ze systému přes call bránu
- ❗ Varování, pokud hrozí porušení SLA – odeslání zprávy vedoucím pracovníkům

Automatizace

- ❗ **Integrovaný systém řízení kvality.** Metodiky s pracovními postupy umožňují v závislosti na událostech automaticky spustit proces
- ❗ **Připravené odpovědi.** Šablony se vzorovými zprávami automaticky doplněnými informacemi z tiketu umožní rychle odpovědět a neztrácet čas psaním
- ❗ **Konektory na míru.** WebAPI a SNMP umožní pravidelně hlídat funkce systémů a automaticky vytvořit tiket při problému (Konektorů vyžadují dodávku na míru)

Knowledge base – sbírané znalosti

- ❗ Informace pro tým podpory – rychlé poznámky i přiložené dokumenty
 - Možnost neomezeného počtu složek pro informace
 - Přikládání manuálů pro dohledání návodů od dodavatelů
 - Fulltextové prohledávání informací i dokumentů
- ❗ Možnost k tiketu vázat použité informace (pomůže při opakovaném řešení problému)
- ❗ Možnost požadovat shrnutí řešení při uzavírání tiketu
- ❗ Možnost publikace doporučení na veřejné nástěnky



Přehledy s efektivním vyhledáváním, filtrováním i možností export do XLS

Statistiky umožní hodnotit kde je třeba kvalitu zlepšovat Export do xls i prezentace



Datový trezor na hesla

- ❗ **Integrovaný systém ukládání hesel.** Možnost vytvářet datové trezory se silným End-to-End šifrováním.
- ❗ Přístup do trezoru pouze z bezpečného zařízení.
- ❗ **Přísná kontrola, kdo smí trezor použít.** Individuálně předávaná přístupová oprávnění
- ❗ **Logování přístupů.** Není možné přístup utajit. Loguje se odemčení trezoru i přístup k jednotlivým uloženým klíčům.



PDQM, s. r. o.
Ve Sřešovičkách 169 / 37
Prague



+420 605 203 938



i_pdqm@pdqm.cz



Helpdesk na stránkách AyMINE



Uživatelská dokumentace k helpdesku

Automatizujeme řízení kvality

Správa problémů, automatizace činností, dokumentace řešení

Kdo řeší problém?

Ten, kdo ho dostal k vyřešení

Ten, kdo si ho vzal sám na starost

 **Dokončeno**  **Beru si**

  **Chybový kód C1**

Myčka nádobí zobrazuje chybový kód C1, jednou zapípá nebo jednou zabliká kontrolka.

Signalizuje to problém s přívodem vody.

Zkontrolujte tlak přívodu vody.

- Zkontrolujte, zda z jednoho vodovodního kohoutu naplníte 10litrový kbelík do 1 minuty nebo 5litrový kbelík do 30 sekund.
- Pokud ne, je tlak vody pro provoz myčky nádobí příliš nízký a měli byste se obrátit na svého dodavatele vody.

Nevím si s problémem rady?

- Označím, že se hledá řešitel.
- Nezabývá odpovědnosti aktivně na řešení pracovat.
- Kdo si rady ví, může sám převzít.
- Nikdo neví? Předat další úrovni podpory

 **Vaše úkoly**

  **Koupit díl A**
Co: 22. 5. 2023 17:35

  **Koupit díl B**
Co: 22. 5. 2023 17:35

Obtížný problém

Rozdělím ho na části

Přizvu kolegy na pomoc

Vytvořím pomocné úkoly

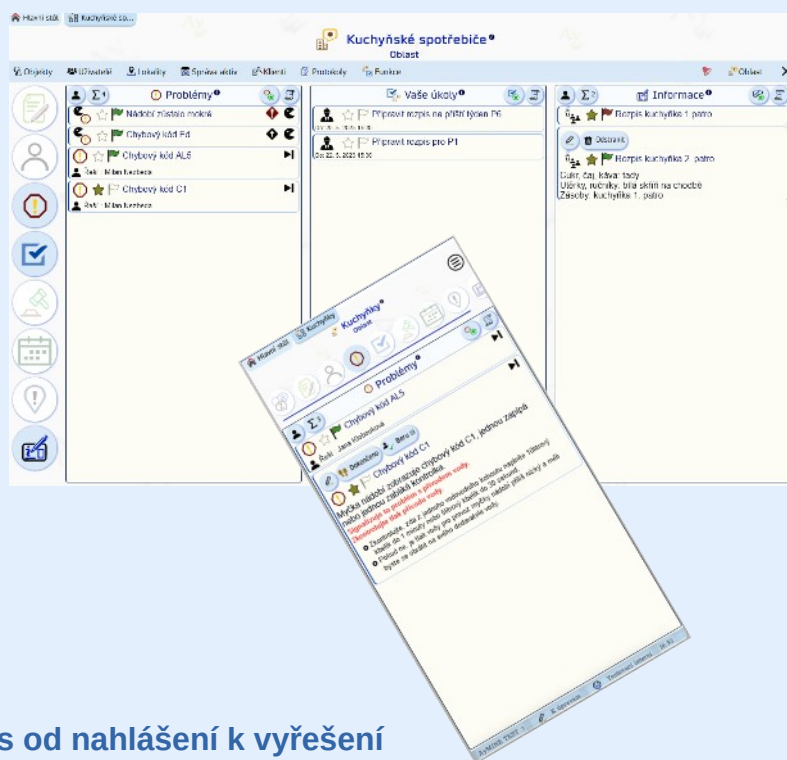
Průběžně komunikuji s uživateli

		Název
		Chybový kód Ed
		Neteče teplá voda

Problémy se opakují

Učím se z dříve odstraněných

Nahlášené, nevyřešené problémy mají na svém stole ti, kterých se týkají



Proces od nahlášení k vyřešení

- 1) Zjištění nový problém
- 2) Předán řešiteli podle úvodních dat
(1st level, příp. 2nd level support)
- 3) Analýza skutečné příčiny problému
- 4) Vyřešeno nebo předání správnému řešiteli
(2nd level support)
- 5) Odstraňování problému
- 6) Vyřešení problému a předání k ověření
- 7) Komunikace s uživateli, kterých se problém týkal
(zajišťuje vždy 1st level support)
- 8) Vyřešená závada? Pokud ne, kontaktovat dodavatele (3rd level support)
- 9) Pracovník 1st level sleduje průběh a dohlíží, aby problém „nezapadl“ neřešený
- 10) Hotovo? Zaznamenat zkušenost do knowledgebase



Váš dodavatel AyMINE

pdqm

AyMINE – otevřený, robustní základ

AyMINE je otevřenou platformou, která s vámi poroste

Otevřený systém

- ⊗ **Žádný Vendor-lock:** Do každé úrovně architektury může přispívat jakýkoli dodavatel.
(Za jejich kvalitu modulů odpovídá správce certifikací)
- ⊗ **Kvalitní podpora pro dodavatele:** Školení, vývojová dokumentace, technická podpora. Vše česky i anglicky.
- ⊗ **Neomezený upgrade:** Každou část systému je možné vyměnit a ostatní nechat.
- ⊗ **Správa podporující změny:** Změny je možné nasadit bez vypnutí systému – a to i pro klientskou aplikaci
- ⊗ **100% podpora:** Systém je českým produktem. Držíme 100% znalost i 100% schopnost systém spravovat.

SaaS / On-Premise / Multi-tenant

- ⊗ Systém připraven pro jakoukoli formu vlastnictví a užívání
 - **Pronájem:** SaaS ve správě dodavatele
 - **Licence:** Systém na serverech uživatele, ve správě dodavatele
 - **Vlastnictví:** Systém si uživatel zakoupí a spravuje sám
- ⊗ Možnost libovolného počtu klientů / tenantů
 - Od začátku navržen pro SaaS jako multi-klientský (multi-tenant)
 - Data klientů v jedné databázi nebo samostatně
 - Kvalitní systémová správa oddělená od klientů / tenantů

Zelený systém – minimální nároky na výkon



- ⊗ **Nepotřebujete „dělo“.** Server má malé HW požadavky (6GB RAM postačuje pro 20 uživatelů i s databází)
- ⊗ **Klient běží na všem.** Běžný kancelářský počítač je zcela postačující. Postačí i mobil s 3 GB RAM.

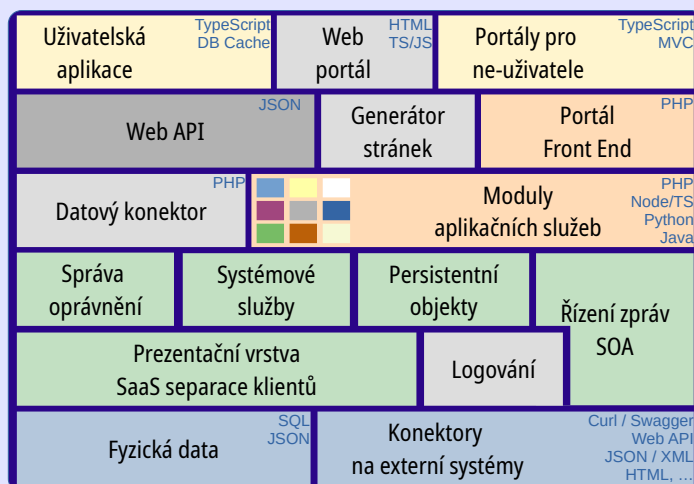
Jak jsme dosáhli malých nároků a vysoké stability

Analyzujeme každou technologii předtím, než ji použijeme:

- ⊗ Jaké má provozní nároky
- ⊗ Jaké jsou její závislosti na dalších technologiích
- ⊗ Zda bude možné ji snadno nahradit, když se neosvědčí

Vyhnuhli jsme se proto řadě populárních technologií, které nejsou optimalizované. Např. staré MVC frameworky...

Výsledek: Rychlost systému obdivují i zkušení správci systémů.

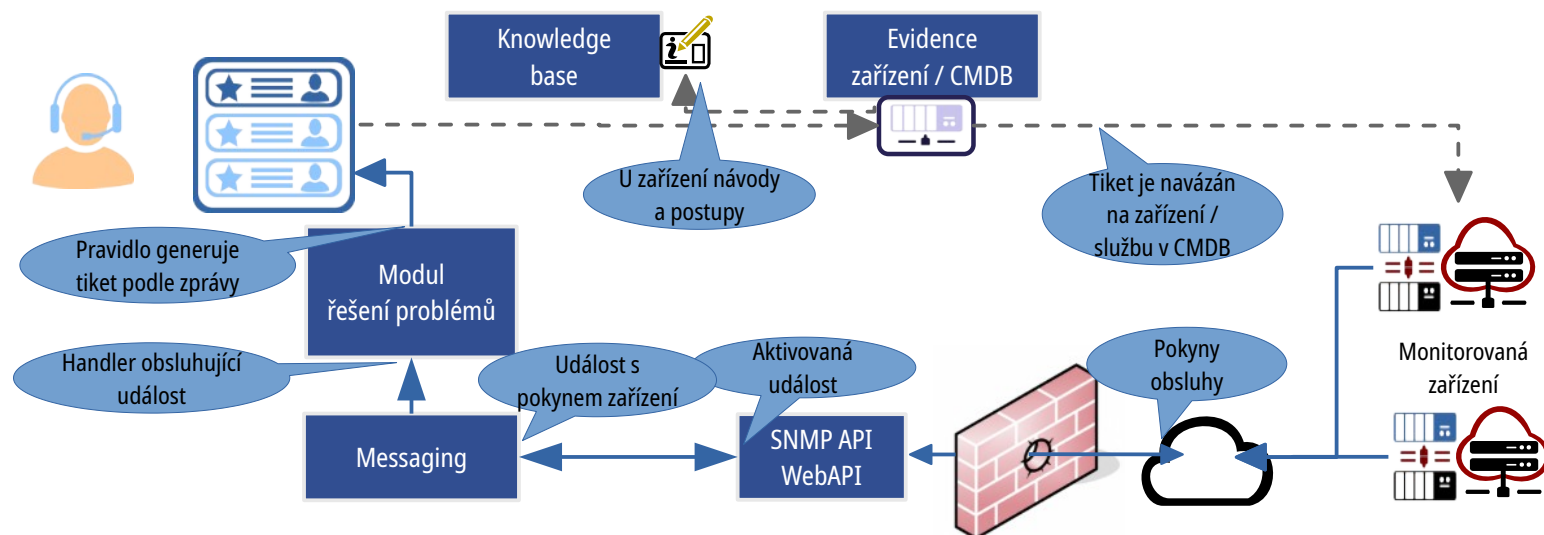


Škálovatelná architektura

- ⊗ **State-less aplikační server:** Zátěž aplikačního serveru je možné dělit mezi samostatně běžící jednotky. Persistentní session umožňují restart serveru bez výpadku připojených uživatelů.
- ⊗ **Robustní databáze:** Využívaná databáze umožňuje zvyšovat výkon paralelizací. Virtualizace přístupu k datům umožňuje efektivní rozdělení výkonu.

Maximální bezpečnost

- ⊗ Systém chráníme před známými i neznámými hrozbami
 - Dvoufaktorové přihlašování s kontrolu IP adres
 - Automatická blokáce podezřelých IP adres
 - Ochrana před falešnou aplikací – business logika i kontrola práv na serveru, kontrola přístupujícího uživatele
 - Kontrola validity vstupních dat
- ⊗ Bezpečný vývoj i administrace
 - Upgrade nevyžaduje root přístup
 - Žádná hesla v kódu
 - Žádná nešifrovaná hesla na serveru
 - Data z aplikace nikdy nejdou do logu
- ⊗ Poslední stabilní verze používaných technologií (OS, databáze, vývojové nástroje)
- ⊗ Oddělená systémová administrace od uživatelských dat



PDQM, s. r. o.
Ve Sřešovičkách 169 / 37
Prague



+420 605 203 938
i_pdqm@pdqm.cz



Helpdesk na stránkách AyMINE



Uživatelská dokumentace k helpdesku