



Nomis HelpDesk

Selainpohjainen HelpDesk-ohjelmistoratkaisu

SISÄLLYSLUETTELO

3	Yleisesittely
4	Hyödyt
5	Palvelupyyntöjen käsittelykustannukset
6	Kustannussäästöt
7	Työnohjaus
8	Ominaisuudet
9	Nomis HelpDesk ja ITIL
10	Tukipalvelun liittyä
11	Asiakasliittymä
12	Raportointi ja liittymät
13	Inventointi
14	Ratkaisutietokanta
15	Lomakkeet
16	Järjestelmävaatimukset
17	Muistiinpanoja

NOMIS HELPDESK -OHJELMISTO

- Nomis HelpDesk -ohjelmisto on työnohjausjärjestelmä
- Tukipalvelun liittymä
 - Tapahtumien hallinta ja seuranta
 - Omaisuuden hallinta
 - Raportointi ja tilastointi
- Asiakasliittymä
 - Tapahtumien ilmoittaminen ja seuranta
 - Asiakaslomakkeet
- Toiminnallisesti laajennettavissa
 - Laiteinventointi
 - Ratkaisutietokanta
 - Ilmoitustaulu
 - Ulkoiset liittymät

HYÖDYT

Työaikasäästöt

Kustannussäästöt

Asiakastyytyväisyys

Työn tehostuminen



Palvelupyyntöjen tila ja tiedot kaikille näkyvissä

Palvelupyyntöjen jako kiireluokkiin

Tietämyskanta tukipyntöjen ratkaisuista

Automaattinen sähköpostiviestintä
tukihenkilöille ja asiakkaille

Palvelupyyntö yhdessä järjestelmässä

Palvelupyyntöjen työmäärien seuranta

Palvelupyyntöjen luokittelu usealla eri kriteerillä

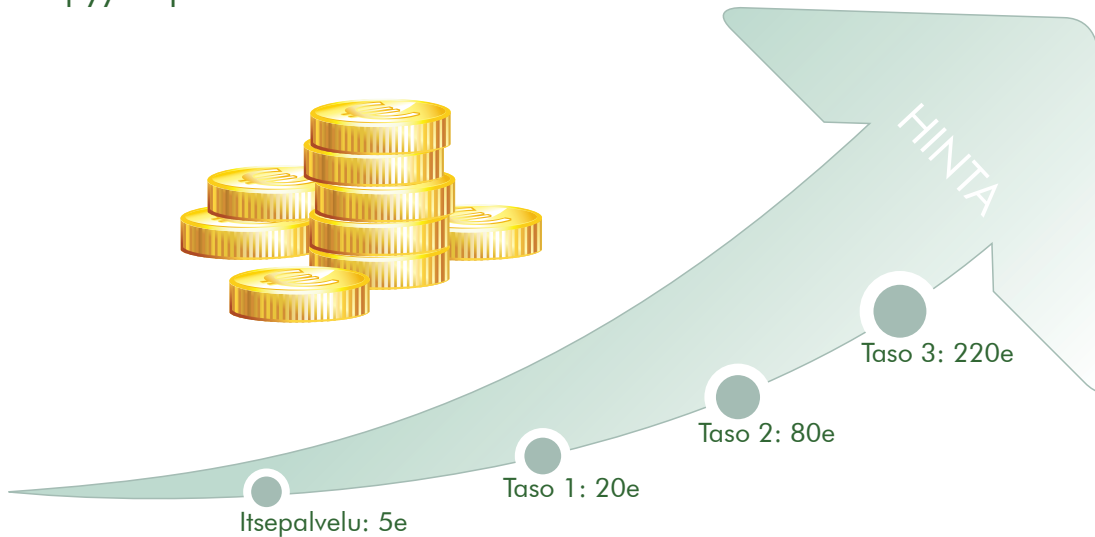
Palvelupyyntöjen raportointi ja tilastointi

Laitteiden ja ohjelmistojen tukipyntöhistoria

Laitteiden, ohjelmistojen ja muun
IT-omaisuuden ylläpito

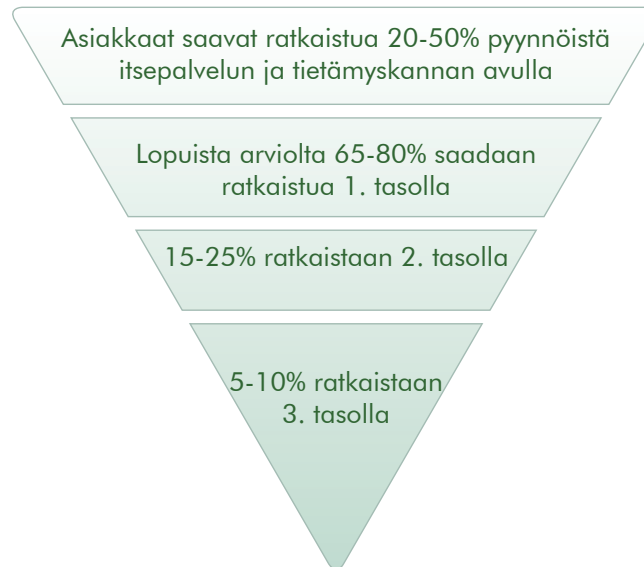
PALVELUPYYNTÖJEN KÄSITTELYKUSTANNUKSET

- Palvelupyynnön ratkaisun hinta kasvaa moninkertaiseksi sen siirtyessä ylemmille tukitasoille (arviolta 3-4 kertaiseksi)
- Help Desk Institute on laskenut seuraavat arviot eri tukitasoilla ratkaistujen palvelupyyntöjen kustannuksille:



OHJELMISTON TUOMAT KUSTANNUSSÄÄSTÖT

- Säästöt perustuvat sekä nopeampaan ongelmanratkaisuun että palvelupyyntöjen lopulliseen ratkaisuun aikaisemmalla tasolla
- Help Desk Institute ja alan analyttikot ovat arvioineet HelpDesk-ohjelmiston auttavan seuraavasti palvelupyyntöjen ratkaisussa:



TYÖNOHJAUS

ASIAKKaidEN VAATIMUKSET

- Palvelupyyntöjen mahdollisimman nopea hoitaminen
- Vikatilanteiden ratkaisu tai ohjeistus
- Pyyntöjen ilmoittaminen joustavasti eri kanavien kautta (sähköposti, puhelin, asiakassivu)
- Pyyntöjen tilan seuranta ja viestintä

PALVELUNTARJOAJAN OMAT VAATIMUKSET

- Palvelupyyntöjen ratkaisu mahdollisimman pienillä kustannuksilla (henkilömäärä ja käsittelyaika)
- Pyyntöjen tilan seuranta
- Yhteenvedot ja pyyntöjen tilastointi
- Laite-, ohjelmisto-, IT-omaisuuden ja muuhun omaisuuteen liittyvien tietojen hallinta

OMINAISUUDET

YLEISET OMINAISUUDET

- Käyttöjärjestelmäriippumaton
- Täysin selainpohjainen ei vaadi selainlaajennuksia tai 'client' -asennuksia työasemiin
- Monikielituki
- Muunnettavissa eri toimialojen käyttötarpeisiin
- Asiakaskohtaisesti muokattava käyttöliittymä
- Asetukset ja näkymät pääkäyttäjän muokattavissa
- Räätälöitävät tukipyyntö- ja tilauslomakkeet
- Käyttäjä- ja asiakashallinta, myös ulkoisista tietolähteistä
- Tietojen haku ulkoisesta tietolähteestä
- Liittymät muihin järjestelmiin, esim. laskutusjärjestelmät
- Sovellettavissa tukipalvelun ITIL -toimintamalleihin

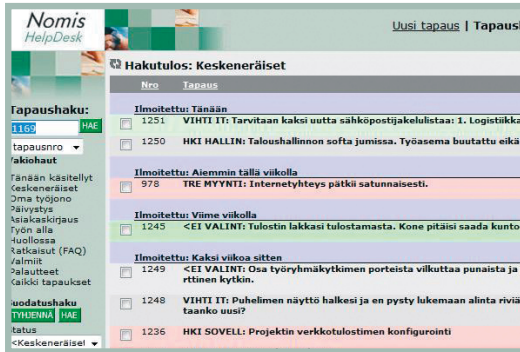
NOMIS HELPDESK JA ITIL



- ITIL on kokoelma IT-palvelujen tuottamiseen liittyviä ohjeita ja parhaita käytäntöjä
- Laatikot kuvaavat ITIL-toimintamalleja ja pallot Nomis HelpDesk ominaisuuksia

TUKIPALVELUN LIITTYMÄ

Tapauskäsittely

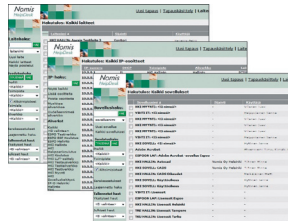
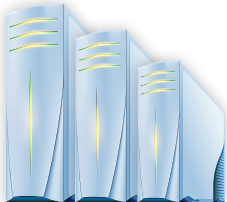


- Palvelupyyntöjen tunniste-/tikettinumerot
- Ilmoituskanavat: puhelin, sähköposti & asiakassivusto
- Automaattiset sähköpostitiedotteet tukihenkilöille ja asiakkaille
- Palvelupyyntöjen luokittelu, priorisointi ja tilamääritys
- Takarajalaskenta ja -seuranta
- Linkit tapauksiin, rekisterikohteisiin ja ulkoisiin tiedostoihin
- Monipuoliset haku- ja raportointitoiminnot
- Ilmoitustaulu ajankohtaisille tiedotteille

IT-omaisuuden
hallinta



Rekisterit



- Käyttäjän määrittelemät rekisterit esim. laite-, IP- ja sovellusrekisteri
- Käyttäjän määrittelemät rekisteriominaisuudet
- Käyttäjän määrittelemät rekisterikohtaiset ominaisuuskokoelmat
- Automaattinen verkon laite- ja sovellustietojen haku
- Monipuoliset haku- ja raportointitoiminnot
- Rekisterien välinen suhteidenhallinta
- Työasemien etähallinta (esim. Windows Remote Desktop)

ASIAKASLIITTYMÄ

Asiakassivusto ja ilmoitustaulu

Asiakassivusto

Ilmoita uusi tapaus

Selaa aikaisempia tapauksia

Palaute tukipalvelulle

Tilauslomakkeet

Anna palautetta

Nomis HelpDesk Ilmoitustaulu

Poissaoloviestit
Muistakaa kytkeä lomanne ajaksi poissaoloviestit...
t.Käyttötuki
17.6.2008 14:31 / Villanen Jussi

!! Sovelluspalvelimen käyttökatko perjantaina klo: 14:30 - 17:30 !!
Sovelluspalvelimen ylläpitotyöt aloitetaan perjantaina klo

Palvelupyynnöt

Asiakassivusto - Tapauksien selaus (2/2)

päivälikko

Nro.	Tapaus	Ilmoitettu	Tilanne	Päivämäärä	Suorittaja
1110	Työasema ei sammu. Pyörittelee	25.09.2008	Valmis	25.11.2008	Näppäimistö...
1111	Vanha tilaus...	12:47		14:13	
1112	Tulostin lakkasi tulostamasta. Kone pitäisi saada kuntoon ma...	20.11.2008	Vastaanotettu	25.11.2008	
		13:35		10:55	
	Laitevika	01.10.2008	Ratkaisu julkaisu	01.10.2008	Villanen Jussi
	Ongelmia palvelinyhteyksissä SVRNOM10	13:13		13:13	
		26.08.2008	Saapunut sähköposti	01.10.2008	Villanen Jussi
		13:18		13:03	
1112	Tapausten kuvaus	25.09.2008	Valmis	25.09.2008	Villanen Jussi
351	Sähköpostilaatiko on täynnä! Voitteko auttaa...?				
353					
335	Ongelmia sähköpostin kanssa.				

Palaute

Tukipyynnön toteutus

Pyytämäni IT-tukipyynnö Hoidettiin...

Huonosti 1 2 3 4 5 Hyvin

Helpdesk tiedotti minua (Ongelman laadusta, aikataulusta...)

Huonosti 1 2 3 4 5 Hyvin

Vasteaika, Tuen saamisen nopeus vastasi odotuksiani

Huono

Vanha

Asiakassivusto - Tilauslomakkeet (1/2)

Työasemat ja ohjelmistot

Näyttö

Lisälaite

Kokoonpano

Koulutusta / opastusta

Salasanat

Tulostin

Mobiililaite

päivälikko

Ratkaisutietokanta

Nomis
Solutions like You

Haku ratkaisutietokannasta
HelpDesk useimmin kysytyt kysymykset

Kaikki ratkaisut NHD:

Hae

Kaikki ratkaisut

Taloushallintaohjelmiston valuutan määrittäminen

Miten taloushallintaohjelmistossa määritetään käytettävä valuutta? Tämän ratkaisu on lopullisesti julkaistu ...

Ratkaisu: ylläältä löytyvän päivälkion järjestelmäasetuksista. Julkaisuaiheessa tarkensin vielä hieman http://www.nomis.fi ...

26.04.2007 10:05 - NHD

Palvelimen kansioihin pääsy estetty

En pääse palvelimeemme kaikkiin kansioihin. Julkaisuaiheessa lisäty luokittelu ...

Ratkaisu: vika oli käyttöoikeuksissa, jotka on nyt päivitetty. Samoin ratkaisutietoihin lisäty tarkennus ...

Lomakkeet

RAPORTOINTI JA LIITTYMÄT

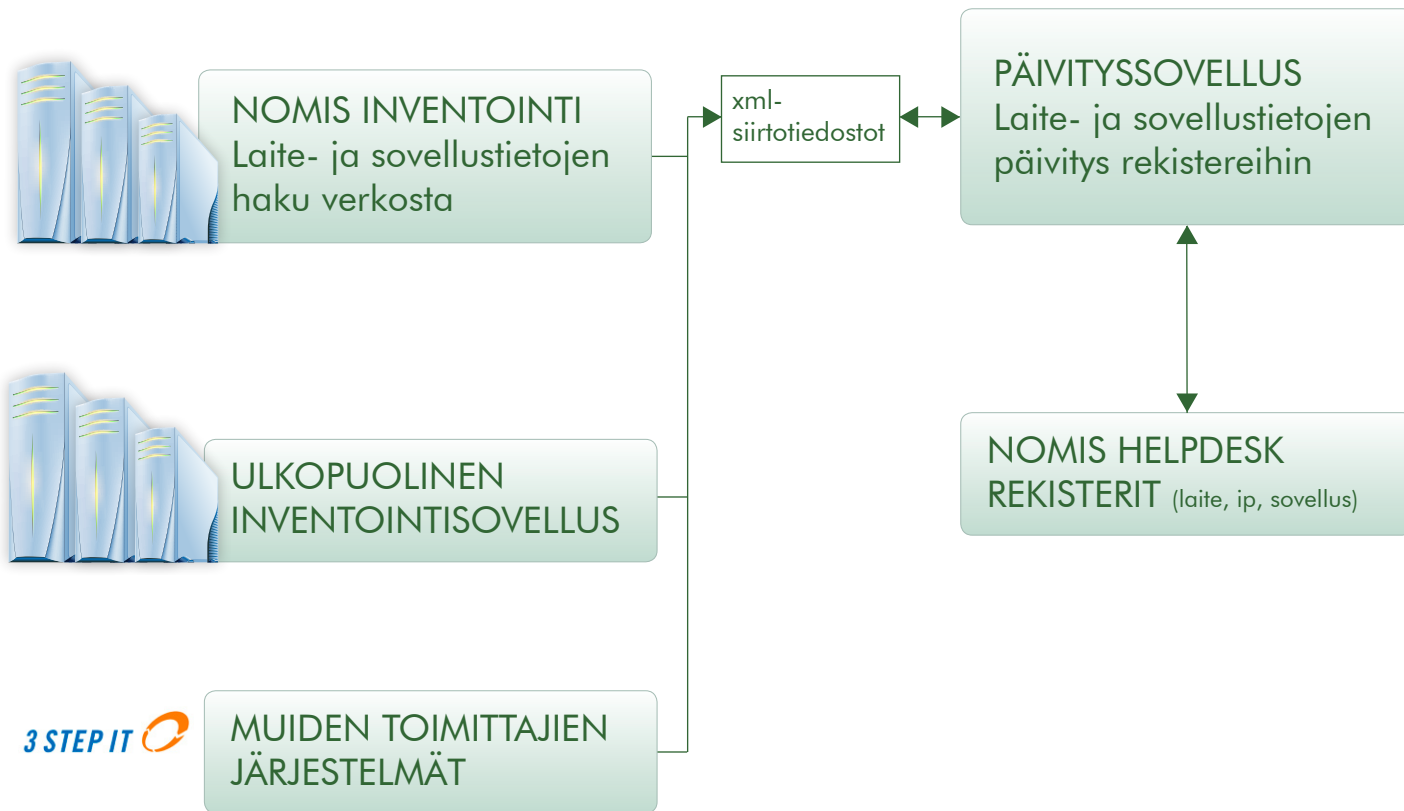
RAPORTOINTI

- Perusraportit (palvelupyyntöjen tilat, käsittelyajat, 'top ten'-listat, palvelutaso)
- Mukautettavat raportit ja tilastot

LIITTYMÄT

- Käyttäjähallinta ja -hakemistot kuten AD (XML, ADSI, LDAP, ODBC)
- Omaisuuden hallinta- ja inventointijärjestelmiin kuten 3 Step IT (XML, ADSI, LDAP, ODBC)
- Ulkoiset järjestelmät: laskutus, ERP jne. (XML, ODBC, ym.)

INVENTOINTI



RATKAISUTIETOKANTA

RATKAISUJEN
JULKAISEMINEN

RATKAISUJEN
HAKU

RATKAISU

Ratkaisun julkaiseminen ratkaisutietokannassa tapauksesta 912

Päivämäärä 24.4.2007 Helpdesk toimipiste Tapausviite 101

Laastija Kook.m.m Koi (Tietohallinto)

Julkaisija Kook.m.m Koi (Tietohallinto)

Otaikko Hiiren liittäminen kannettavaan

Luokka

☐ asennus	☐ faq	☒ hiiri	Ohje: Voit luokitella ratk listasta. Jos luokkaa ei ole listassa kirjoittamalla ne telokioi uusia luokitteluita, kirjoit toistaan pilkuilla.
☒ kannettava	☐ käynnistäminen	☐ käyttöjärjestelmä	
☐ näppäimistö	☐ Näyttö	☐ Oheislaitte	
☐ palvelimet	☐ Taloushallinto	☐ Taloushallintasuvelius	
☐ toimistosuveliusket	☐ Verkkokortti		

Ongelma En saa liitettyä kannettavaan uiko hiirtä. Luokittelua jälleen tarkennettu.

Ratkaisu Katso ohjauspaneelista, mitä hiiriä kannettava tukee. löytyy kohdasta näppäimistö ja hiiret

Tarkennettu haku ratkaisutietokannasta HelpDesk useimmin kysytyt kysymykset

Kaikki ratkaisut NHD-

Hakukohteet

☐ asennus	☐ Oheislaitte
☐ faq	☐ palvelimet
☐ hiiri	☐ Taloushallinto
☐ kannettava	☐ Taloushallintasuvelius
☐ käynnistäminen	☐ toimistosuveliusket
☐ käyttöjärjestelmä	☐ Verkkokortti
☐ näppäimistö	
☐ Näyttö	

Valitse kaikki Käännä valinnat

NHD-

Taloushallintoohjelmiston valutan määritys

Miten taloushallintoohjelmistossa määritetään käytettävä valuutta? Tämän ratkaisu on lopullisesti julkaistu ...

Ratkaisu: yhäältä löytyvän päävalikon järjestelmäasetuksista. Julkaisuvaiheessa tarkensin vielä hieman http://www.nomis.fi ...

26.04.2007 10:05 - NHD-

Palvelimen kansioihin pääsy estetty

En pääse palvelimeen kaikkiin kansioihin. Julkaisuvaiheessa lisäty luokittelu ...

Ratkaisu: vika oli käyttöoikeuksissa, jotka on nyt päivitetty. Samoin ratkaisutietoihin lisäty tarkennus ...

24.04.2007 20:02 - NHD-

Yhteys palvelimeen ei toimi

En saa yhteyttä palvelimeen. Julkaisuvaiheessa lisäty luokittelu ...

Ratkaisu: puudut käyttäjälialta; nyt sinut on lisäty. Jatkossa käyttäjien tarkistukset syytä tehdä säännöllisesti ...

24.04.2007 20:04 - NHD-

Officen käyttöongelma

Osaisteko neuvoa Officen käytössä? Luokkaa lisäty ...

Ratkaisu: meillä on koulutus aiheesta 3.5.2007. Tervetuloa mukaan. Koulutus toistuvat jatkossa säännöllisesti ...

24.04.2007 20:05 - NHD-

Ulkosen näppiksen liittäminen kannettavaan

Miten liitan ulkoisen näppäimistön kannettavaan. Luokittelua tarkennettu

Julkaisuvaiheessa ...

Lata kannettava telokointasemaan, johon liität näppäimistön. Samoin voit liittää ulkoisen näytön tms. ...

Ratkaisu: Seuraava >>

Taloushallintoohjelmiston valutan määritys

Ratkaisu 1 (yhteensä 17)

Ongelma

Miten taloushallintoohjelmistossa määritetään käytettävä valuutta? Tämän ratkaisu on lopullisesti julkaistu

Ratkaisu

Ratkaisu: yhäältä löytyvän päävalikon järjestelmäasetuksista. Julkaisuvaiheessa tarkensin vielä hieman http://www.nomis.fi

26.04.2007 - NHD- - Ota yhteyttä ratkaisun laastija - Ratkaisuviite 507

YHTEINEN RATKAISUPANKKI
Ratkaisut ovat koottavissa useasta eri HelpDesk tietokannasta yhteiseksi ratkaisupankiksi

LOMAKKEET

- Lomakkeet tehdään aina asiakkaan tarpeen mukaan
- Esimerkkejä lomakkeiden käytöstä
 - Laitetilaukset
 - Ohjelmistotilaukset
 - Käyttäjätunnustilaukset
 - Ohjatut palvelupyyntöjen ilmoitukset
- Tilaukset voidaan luokitella ja ohjata suoraan oikeille suorittajille
- Tilausvahvistukset sähköpostitse halutuille henkilöille
- Tarvittaessa tilaus voidaan ohjata vahvistettavaksi hankinnoista päättävälle taholle
- Lomakkeille voidaan tuoda tietoja muista järjestelmistä esim. valintalistoilta
- Lomakkeille voidaan toteuttaa syöteen tarkistustoimintoja

JÄRJESTELMÄVAATIMUKSET

PALVELIN JA TIETOKANTA

- Windows Server
- IIS
- ActiveState ActivePerl
- Microsoft SQL Server
 - Desktop Engine (MSDE)
 - Express Edition

TYÖASEMA

- Internet-selain (Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Opera)
- JavaScript + DHTML

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal green ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Nomis HelpDesk

Selainpohjainen HelpDesk-ohjelmistoratkaisu



- Kotimainen työnohjausjärjestelmä
- Selkeä ja helppokäyttöinen
- Selainpohjainen käyttöliittymä
- Soveltuu eri toimialoille
- Saatavana myös sovellusvuokrauksena



Nomis Oy on vuonna 1993 perustettu tietotekniikan palveluyritys, joka on erikoistunut Windows-pohjaiseen sovelluskehitykseen, selainpohjaiseen sovelluskehitykseen, palvelin- ja pc-laitetoimituksiin, sekä erilaisiin ICT-tukipalveluihin.