

Popis technického řešení

A. POPIS PRODUKTU Servis Desk

Obchodní název: MagikINFO, modul MagikHELPDESK

Výrobce: MagikINFO s.r.o.

Efektivní správa požadavků

Webový modul MagikHELPDESK přináší řád do správy a řízení uživatelských požadavků. Zajistí tak spokojenost uživatelů s řešením problémů, vytvoří znalostní bázi pro řešení opakovaných problémů, pomůže zlepšit organizaci práce IT oddělení a zároveň dokáže ušetřit spoustu času. Podpora vytváření podřízených požadavků zajistí efektivní spolupráci všech zainteresovaných řešitelů. Díky MagikHELPDESK už prostě žádný požadavek uživatelů nezapadne. Získáte dokonalou kontrolu nad každým řešeným úkolem.

Integrace s emailem

MagikHELPDESK sjednocuje všechny podstatné komunikační kanály jako web, email a telefon. Požadavky tak lze zadávat nejen prostřednictvím webového formuláře, ale také pouhým odesláním emailu, a to včetně příloh. I takto zaslané požadavky se zařadí do databáze a jsou připraveny k řešení odpovědnými řešiteli. Kontrolu nad stavem řešení požadavku zajišťuje emailová notifikace, kterou lze pomocí konfiguratoru nastavit přesně dle Vašich požadavků.

Integrace s Active Directory

Seznam uživatelů systému MagikHELPDESK může být udržován zcela automaticky, a to s využitím automatické synchronizace s Active Directory. Bude tak zajištěno např. automatické přiřazení role uživatele helpdesku pro nové uživatele v Active Directory, nebo odebrání přístupu do helpdesku v případě jeho vyřazení z Active Directory.

Bezpečné přihlašování do aplikace

Přihlašování do aplikace lze zabezpečit několika způsoby. K dispozici jsou následující způsoby autentizace:

- Integrovaný login (Windows autentizace)
- Active Directory
- Přihlášení heslem
- Přihlášení jménem a heslem

V souladu s principy ITIL

Základy ITIL stojí na principech, které vedou k neustálému zlepšování kvality služeb ve správě IT. Modul MagikHELPDESK respektuje tyto principy a poskytuje nástroje a procesy, které vedou ke zvyšování kvality podpory a správy v IT, např. nastavení maximální doby řešení požadavků podle kategorií nebo vyhodnocení práce řešitelů.

Evidence pracovní doby

Nastavení četnosti a závažnosti priorit řešení požadavků dle jednotlivých kategorií přesně dle specifikace v SLA, a to včetně reflektování pracovní doby řešitelů v daných kategoriích. Výhodou je jednoznačná transparentnost, uživatel je seznámen s termínem, do kdy bude jeho

požadavek vyřešen dle SLA a zároveň řešitel je hodnocen za řešení požadavků pouze v kontextu jeho pracovní doby.

Neomezená stromová struktura kategorií

Nastavení katalogu kategorií a služeb je plně v režii servisního oddělení. Správná definice a možnost vytváření neomezené stromové struktury zjednoduší zadání požadavku pro uživatele a také precizuje zařazení požadavku až na požadovanou nejnižší úroveň. Každá kategorie také může obsahovat vazbu na lokalitu/oddělení uživatele (uživateli se zobrazují pouze relevantní kategorie), oddělené nastavení priorit nebo pracovní doby. Pomocí stromové struktury kategorií lze také jednoduše rozlišit požadavky na incidenty, požadavky na změny apod.

Dynamické formuláře

Formuláře pro zadání požadavků lze přizpůsobit dle vybrané kategorie. Uživatel tak může vyplnit libovolný počet polí, které jsou definovány k vybrané kategorii. Tato funkce je stěžejní pro přesné a konkrétní zadání všech potřebných detailů požadavku.

Workflow požadavku

Zpracování požadavku prochází několika stavy od vytvoření až po případnou akceptaci. Dle povahy řešení požadavku lze využít možnosti eskalace, delegování požadavku, vytváření podřízených požadavků pro podporu týmové práce, hromadných požadavků, schvalovací procesy a další.

Množství sestav a statistik

Modul MagikHELPDESK obsahuje celou řadu sestav a statistik, které jsou určeny především manažerům k vyhodnocení získaných informací. Jde např. o četnosti požadavků dle kategorií, řešitelů, priorit či stavů za vybrané období, nebo hodnocení rychlosti řešení požadavků v kategorii či přímo za řešitele a mnohé další.

Uživatelsky nastavitelné prostředí

Systém MagikINFO umožňuje celou řadu nastavení a přizpůsobení použití dle požadavků v organizaci. Lze nastavit např. možnost akceptace požadavků, hodnocení řešení uživatelem nebo povolit evidenci nákladů. Modul MagikHELPDESK je vyvinut také pro multijazyčné používání. Celý intranetový portál se automaticky přepíná do lokálního jazyka uživatele, který se systémem pracuje.

Integrace s ostatními moduly

MagikHELPDESK je integrován s modulem MagikAUDIT. Dle nastavení rolí a oprávnění si tak může správce - řešitel např. zobrazit SW a HW konfiguraci počítače zadavatele požadavku. Manažer má možnost podívat se na kompletní evidenci počítačů. Každý požadavek může vést ke konkrétnímu majetku (konfigurační položce).

SYSTÉMOVÉ POŽADAVKY

Server

- CPU Intel, 2 jádra, 2000 MHz
- RAM 4 GB
- HDD 5 GB
- Windows Server 2008 R2 a vyšší
- IIS 5.1 a vyšší
- Microsoft .NET 4.5.2

- Microsoft SQL Server 2008 a vyšší
- MagikINFO Desktop pro správu uživatelů (synchronizace s Active Directory), HD statistiky

Klient

- internetový prohlížeč – IE 11, Edge, Google Chrome, Firefox, Opera

B. POPIS PRODUKTU Asset management

Obchodní název: MagikINFO, modul MagikAUDIT

Výrobce: MagikINFO s.r.o.

Software asset management

MagikINFO (modul MagikAUDIT) je komplexní nástroj pro Software asset management. Automaticky načítá informace o HW a SW počítačů na síti, porovnává skutečné stavy s instalací se zakoupenými licencemi a poskytuje spoustu nástrojů pro správu nejen počítačů, ale také ostatního majetku.

Audit software

Samotná detekce software je velmi pokročilá a spoléhá na několik zdrojů, zejména pak na file system a registry. Všechny programy jsou vyhodnocovány na základě tzv. identifikačních vzorů, jejich databázi udržujeme neustále aktuální (včetně rozlišení typu licence komerční x freeware). Velkou výhodou oproti některým systémům je využití tzv. generických vzorů, které zajistí rozpoznání všech verzí již známých produktů. Základní databáze vzorů tak nemusí nutně obsahovat statisíce definic, ale žije si z velké části svým životem a roztváří se sama podle nalezených verzí produktů.

Audit hardware

Součástí skenu počítačů je také sken hardwarové konfigurace. V rámci skenu hardware jsou zjišťovány detailní informace o počítači a komponentách, jako jsou např. název, model, typ a sériové číslo počítače, detaily o disku, paměti, procesoru počítače, detailní parametry grafické karty, informace o monitoru, seznam síťových karet atd.

Evidence licencí

Podrobná správa licencí poskytuje vždy aktuální přehled o tom, který software je používán legálně a který ne. Licence lze zadávat do databáze jako součást dokladů k nabytému software, a to včetně možnosti přikládat např. naskenované faktury. Evidovat lze typy licencí retail, OEM, downgrade/upgrade či CAL. Přehled o stavu licencí je zajištěn sestavou, kde je databáze licencí porovnávána s počty instalací jednotlivých produktů.

Evidence majetku

Díky komplexní evidenci majetku nabízí MagikINFO přehled nejen o počítačích, ale o všech ostatních IT zařízeních. Po ruce tak budete mít informace o tom, kde se majetek nachází, komu je majetek svěřen a jaká je jeho historie. Lze provádět libovolné akce s majetkem jako jsou přesuny, zařazení či vyřazení majetku. Samozřejmostí je možnost tisku předávacích protokolů za majetek či kompletní seznam svěřeného majetku za uživatele. K dispozici jsou i servisní nástroje jako evidence oprav nebo možnost nastavení a kontroly provedení periodických akcí jako jsou např. revize.

Podpora čárových kódů

Součástí evidence majetku je také podpora čárových kódů. Systém MagikINFO umožňuje generovat čárové kódy, přiřadit je majetku v evidenci a tisknout. Pomocí mobilní aplikace MagikINFO Inventory je pak s využitím laserového terminálu nebo mobilního telefonu s fotoaparátem možné provádět pravidelné inventury majetku.

Velké množství sestav

Systém MagikINFO (modul MagikAUDIT) obsahuje desítky přednastavených sestav, ať už detailních, nebo souhrnných. Tyto sestavy pak obsahují informace o instalovaném software, nalezeném hardware, detaily o operačních systémech, statistiky datových souborů, přehledy majetku a mnohé další.

Pokročilé možnosti sestav

Všechny sestavy v systému MagikINFO umožňují možnosti vlastního přizpůsobení a obsahují také spoustu nástrojů. Např. exporty do různých formátů (doc, xls, pdf,...), tisk včetně hlavičky, filtrování bez omezení, vlastní definice a zobrazení sloupců, nastavení stromové struktury a další.

Protokoly a editor sestav

Součástí systému MagikINFO je sada přednastavených tiskových sestav, jako jsou např. předávací protokoly, karty, převodky majetku. Tyto sestavy lze upravovat, a to v editoru sestav, který Vám umožní upravit si sestavu dle vlastních požadavků, tedy např. nastavit vlastní logo, nebo přizpůsobit a obarvit sestavy dle podnikové kultury.

Vzdálené distribuce

Modul vzdálených distribucí obsahuje nástroje k vzdáleným, hromadným, adresným a plánovaným akcím jako jsou instalace a odinstalace software, mazání, kopírování, spouštění skriptu nebo příkazové řádky. Výhodou oproti nástrojům podobného typu je zejména jednoduchost nastavení, možnost spouštět libovolné soubory (nejen msi), nastavení závislostí, hierarchie a harmonogramu distribucí, a také přesná a přehledná zpětná vazba (kde, jak, kdy, na kterých počítačích byla akce provedena a s jakým výsledkem).

Řídící centrum sítě

Jedna z hlavních obrazovek systému MagikINFO. Slouží k správě počítačů na podnikové síti. Mimo instalace agentů obsahuje užitečné nástroje pro vzdálenou správu počítačů. Může jít např. o možnost ovládat příkazovou řádku nebo skenovat dostupnost vybraných portů vzdálených počítačů. Dálkové ovládání Vám zase umožní převzít obrazovku vzdáleného počítače a provádět úkony stejně tak, jako byste u vzdáleného počítače přímo seděli.

Integrace s Active Directory

Seznam uživatelů systému může být udržován zcela automaticky, a to s využitím automatické synchronizace s Active Directory. Stejně tak může být udržován i aktuální seznam počítačů. MagikINFO dokáže zařadit nové počítače z domény, nebo naopak vyřadit počítače, které byly z domény vyřazeny či deaktivovány.

Přístupy do aplikace

Přístup do aplikace je zabezpečen jménem a heslem uživatele. Pro jednotlivé uživatele mohou být nastaveny odpovídající role – např. správce auditu, správce majetku, správce statistik helpdesku (manažer HD).

SYSTÉMOVÉ POŽADAVKY

Server

- CPU Intel, 4 jádra, 3000 MHz
- RAM 8 GB
- HDD 40 GB
- Windows Server 2008 R2 a vyšší
- Microsoft .NET 4.5.2
- Microsoft SQL Server 2008 a vyšší

MagikINFO Desktop

- CPU Intel, 2 jádra, 3000 MHz
- RAM 4 GB
- HDD 2 GB
- Windows 7/10; Windows 2008 R2 a vyšší
- Microsoft .NET 4.5.2

Klient (skenované počítače)

- Windows XP a vyšší

Microsoft .NET Framework 4.0