



# FN HelpDesk

Service anytime, anywhere



## ניהול קריאות שירות ותקלות בארגונים, חברות ורשויות מקומיות

מערכת FN (Facility Navigator) של חברת TSG הינה מערכת ארגונית המספקת מגוון כלים ויישומים למנהלי תשתיות, IT ולוגיסטיקה, המאפשרת לנהל באופן מרוכז את כלל התשתיות, הציוד ונכסי הארגון.

### מודול Help Desk לניהול קריאות שירות ותקלות

אחת הפונקציות העיקריות במערכת הינה מודול Help Desk לניהול טיפול בתקלות וקריאות עובדים בנושאי תשתיות, ציוד IT, תקשורת משאבי אנוש, מנהלה ועוד.

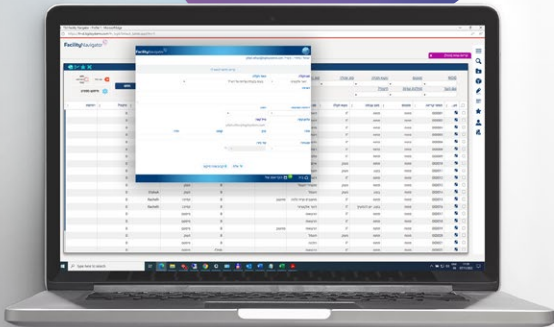
מודול ניהול הקריאות מאפשר לנהל את כל המידע הרלוונטי והתהליכי הדרוש לניהול קריאות שבר ואחזקה מתוכננת.

המערכת מספקת סט נרחב של כלים מתקדמים לשיפור וקיצור זמני השירות, איסוף מידע על המשתמשים והציוד בארגון, ריכוז בקשות השירות, יצירת דוחות ועוד. באמצעות המערכת ניתן לקבל תמונת מצב מדויקת בכל רגע נתון לגבי כלל הפניות והפעילויות במוקד.

FN Help Desk פועלת כשירות בענן (SAAS) ואינה מצריכה התקנה או הקמת תשתית מחשוב חדשה בארגון. היא מבוססת על ממשק WEB מתקדם וגמיש המספק למשתמשי המערכת ולצוותי התמיכה חווית משתמש ידידותית ואינטואיטיבית הן מעמדות מחשב שולחניות והן ממכשירים ניידים.

### אודות TSG

בית מערכות מבוססות תוכנה וספקית גלובלית של שירותי טכנולוגיית מידע, מערכות שליטה ובקרה, מודיעין וביטחון מולדת, ופתרונות סייבר מהמובילות והמבוססות בישראל. זה כמה עשורים שאנו מלווים פרויקטים תפעוליים מורכבים במגזר הפרטי והבטחוני, מייצרים פתרונות חכמים למנעד רחב של חברות פרטיות, ארגונים וגופים ממשלתיים ומספקים מעטפת רחבה של שירותי מערכות מידע ותקשוב לצד פתרונות מודיעין וסייבר. החל משנת 2016, נמצאת טיאסג'י בבעלות שווה של התעשייה האווירית בישראל ופורמולה מערכות, ספקית פתרונות IT גלובלית הנסחרת בבורסה.



## חווית עובד חדשנית

ניהול אחזקה מונעת ומתוכננת



גמישות מלאה לצוות HelpDesk



FN HelpDesk

כלי ניהול ובקרה למנהלי השירות



הגדרות ועמידה ביעדי SLA שירות



אינטגרציה למרכזי CMDB



## יכולות עיקריות:

### אינטגרציה ל-CMDB מרכזי וניהול ציוד

- מערכת Facility Navigator תומכת בהגדרת וניהול ציוד כחלק אינטגרלי ממודול הקריאות, למשל:
  - הגדרת סוגי ציוד
  - קישור בין סוגי ציוד לבין ציוד לתיאורי תקלות
  - הגדרה ורישום נתונים רלוונטיים אודות ציוד

### ניהול אחזקה מונעת ומתוכננת

- המערכת מאפשרת הגדרת שגרת טיפולים/קריאה במרווחי זמנים מוגדרים מראש
- כל טיפול משויך לסוג ציוד או לציוד מסוים
- עם הגעת מועד הטיפול המערכת תבצע פתיחה אוטומטית של קריאה עם נתוני הטיפול הנדרש לביצוע
- תור קריאות מסוג זה מתנהל בנפרד מתור קריאות של תקלות שבר

### הגדרות SLA ועמידה ביעדי שירות

- הגדרת זמני השלמת טיפול בתקלה והתרעה על חריגות מעמידה בזמנים אלו
- הגדרת משך הזמן הנדרש לטיפול בתקלה
- התאמת רמות חריגה וסימון כל טווח זמן בצבע ברשימת התקלות

### חווית שירות פשוטה ויעילה למשתמשים

- פתיחת קריאת שירות עצמאית ע"י משתמש הקצה באמצעות פורטל המערכת, מכשיר סלולרי או בשיחה למוקד השירות
- בחירה מהירה של סוג התקלה, מיקומה והציוד התקול
- ניתוב אוטומטי של הפניה לטיפול המוקד הרלוונטי

### גמישות מלאה לצוות HELP DESK

- אפשרות ביצוע עריכה והוספת נתונים לקריאה שנפתחה ע"י משתמש קצה
- שיבוץ של מספק שירות בהתאם לפרופיל הפניה או העברת פניה לגורם מטפל אחר
- אפשרות ניהול והגדרת נותני שירות פנימיים או חיצוניים
- מעקב מהיר של סטטוס הטיפול בפניה עד לסגירתה

### כלי ניהול ובקרה למנהלי המוקד ומערך השירות

- דשבורדים המספקים תמונת מצב עדכנית למנהלי המוקד ומערך השירות על מצב הקריאות
- מגוון דוחות על פי חתכים שונים ובתצורות שונות, לדוגמה: ע"פ נושא/סוג, מחלקה מטפלת ונותן שירות, יעדי עמידה/אי עמידה ב-SLA, קריאות בחתך לוחות זמנים ועוד
- תמיכה ביצוא נתוני הדוחות במגוון פומטים כגון CSV, EXCEL, PDF ועוד

