

Сравнение возможностей систем help-desk

ВЫПОЛНИЛА СВЕТЛИКОВА ТАНСУ

Что такое HelpDesk?

HelpDesk — информационная система технической поддержки, решения проблем пользователей с компьютерами, аппаратным и программным обеспечением. Большинству клиентов удобнее получать поддержку по email или на web-сайте поставщика, поэтому большинство HelpDesk систем на сегодняшний день являются онлайн-овыми, либо предоставляют клиентский web-интерфейс.



Системы HelpDesk обеспечивают:

- единую точку обращения к службе поддержки;
- контроль за последовательностью исполнения работ, потраченным временем и ресурсами;
- назначение приоритетов запросам в зависимости от типа запроса, конкретного пользователя или других обстоятельств;
- эскалация запросов и инцидентов, оповещение соответствующих администраторов;
- хранение базы знаний по прошлым запросам, позволяющее специалистам быстро разрешать проблемы, схожие с уже возникавшими;
- отчётность по затратам времени и средств на выполнение запросов.

А также есть функции для взаимодействия сотрудников это:

- распределение задач между собой;
- обмен сообщениями;
- возможность оставлять комментарии.

Виды запросов:

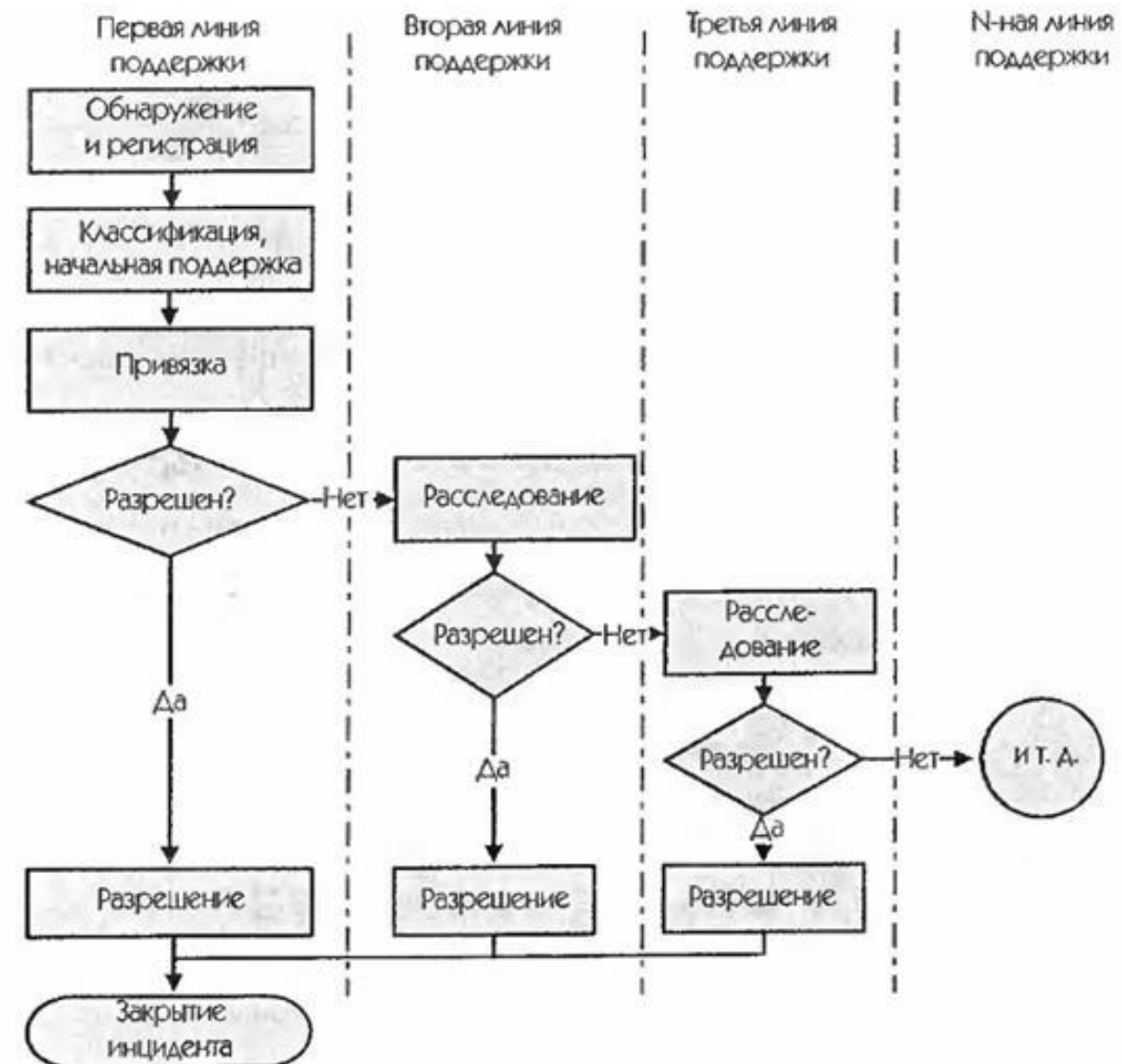
- запросы на обслуживание (стандартные запросы на поддержку функционирования системы);
- запрос на обработку инцидентов (инцидент определяется как отклонение, выходящее за рамки допустимого, например серьёзные неполадки в системе или необработанный в срок, и создающее серьёзные препятствия для функционирования организации);
- запросы на изменение состояния системы (например установку нового оборудования и программного обеспечения).

Компоненты:

- модуль регистрации заявок об инцидентах;
- база данных заявок;
- система отслеживания статуса заявки и оповещен
- база знаний;
- панель администрирования;
- модуль отчетности.



Структура системы



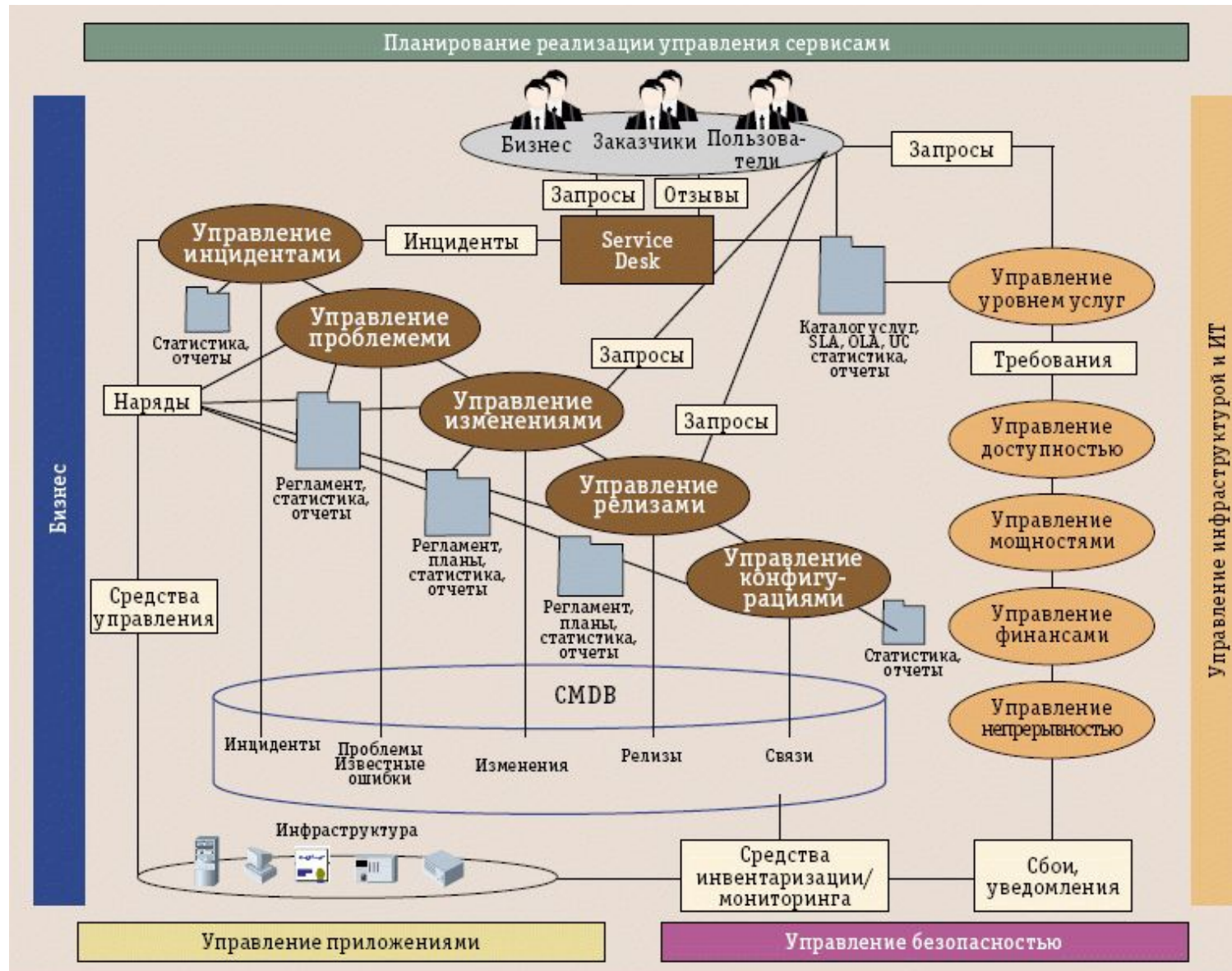


Рис. 1. Модель процессов поддержки и предоставления услуг

Процессы управления:

- управление инцидентами: Схема управления инцидентами помогает быстро налаживать работы helpdesk
- управление проблемами: для сортировки заявок, фильтрации заявок по различным признакам, графического анализа, поддержки сложных операций и вложенных процессов
- управление конфигурациями: Создаются простые интерфейсы для самостоятельного ввода и редактирования данных, автоматизируется процесс заполнения. Графические средства объединены в пользовательские интерфейсы работников технической поддержки. Таким образом отслеживаются все заявки, проблемы, обновления.

Процессы управления:

- Управление уровнем услуг: Существует соглашения об уровне оказываемых услуг, такие как SLA, OLA, UC, с привязкой к любому процессу системы и средства автоматического контроля соблюдения этих соглашений. Средства статистической отчетности помогают контролировать процесс предоставления услуг и сохранять их качество.
- управление релизами

Наиболее популярные сервисы
технической поддержки.

Home **Tickets** Live Chat Knowledgebase Troubleshooter News Users Reports

Manage Tickets Search ▾ New Ticket Macros Views Filters ▾

Information

TICKET ID
GOI-738-20124

USER
Wile E. Coyote

ORGANIZATION
Megacorp Inc.

Participants

USER
Rebecca Sharma

STAFF
Jamie Edwards

Ratings

Overall Satisfaction
★★★★★

Quick Filter

- Inbox (14)
- My Tickets (3)

General Reply Forward Follow-Up Billing Release Chats 1

Update Add Note Take Dispatch Watch Flag Spam Trash

Support

Problem with a recent purchase

Due: 8h16m48s Resolution Due: 18h20m30s SLA: 4 Hours (Support) Created: 14 September 2010 03:36 PM

DEPARTMENT	OWNER	TYPE	STATUS
Services	Harkirat Kaur	Issue	Open

paypal x lead x from-competitor x

Wile E. Coyote

User

Posted on: 28 September 2010 10:54 PM

Lorem ipsum etiam dicant gloriatur sit te, ut ius hinc doce
has ex. Nominati conclusionemque ex duo, nostrum delic
et, atqui accusata ei mea, detraxit scriptorem sed ea.

Kayako Resolve

Стоимость: \$599 за 10 сотрудников.

Это самая многофункциональная система поддержки. По работе с заявками она умеет все:

- Создание заявки;
- Просмотр заявки;
- Классификация;
- Изменение статуса;
- Установление приоритета;
- Назначение исполнителя;
- Комментирование заявки;
- Закрытие заявки.

Kayako Resolve

Кроме основных функций поддерживается также постановка задач, совместная работа в режиме реального времени через интернет – screen sharing, чат в режиме онлайн, голосовая поддержка (VoIP). Управление SLA, нотификации по SMS, база знаний и веб-портал для пользователей, API для интеграции с другими сервисами. Используется многими именитыми компаниями (ICANN, Sony, DHL, MTV). Из-за большого набора возможностей интерфейс настроек и работы с ней несколько перегружен. Это классическая и строгая система для организации службы поддержки с полным набором возможностей. Продукт полноценно поддерживается и развивается. Поддержка отвечает быстро, есть чат на сайте.

Есть версия SaaS.

Mail

Inbox Drafts Sent +

Filters: ▾ none

Group ▾ Needs my attention

Watchers	Last Action	Updated	Group	Bucket
				Bucket @cerberusdemo.com

(Showing 0-0 of 0)

Filters: ▾ none

Group ▾ Needs attention from anyone

Watchers	Last Action	Updated	Group	Bucket	Owr
+ 0	how much is developer hosting? New from richard.lopez@cerberusdemo.com	4 mins ago	Dispatch	Inbox	
+ 0	website down New from steven.mitchell@cerberusdemo.com	4 mins ago	Dispatch	Inbox	
+ 0	misplaced login New from donald.miller@cerberusdemo.com	4 mins ago	Dispatch	Inbox	
+ 0	Hosting Industry Newsletter (The Future of PHP?) New from hosting-news@cerberusdemo.com	4 mins ago	Dispatch	Inbox	
+ 0	different options for reseller hosting? New from margaret.perez@cerberusdemo.com	4 mins ago	Dispatch	Inbox	
+ 0	How long for new economy hosting? New from kenneth.smith@cerberusdemo.com	4 mins ago	Dispatch	Inbox	
+ 0	different options for Windows hosting? New from margaret.collins@cerberusdemo.com	4 mins ago	Dispatch	Inbox	
+ 0	How long for new PHP hosting? New from paul.hernandez@cerberusdemo.com	4 mins ago	Dispatch	Inbox	
+ 0	support? New from charles.alien@cerberusdemo.com	4 mins ago	Dispatch	Inbox	
+ 0	site down New from donald.king@cerberusdemo.com	4 mins ago	Dispatch	Inbox	

explore bulk update (Showing 1-10 of 11) Next >>

1 Worker(s) Signed On:

Super User (Administrator) is browsing (10 secs ago, 127.0.0.1)

Cerberus HelpDesk

Стоимость: \$192 за 1 сотрудника.

Open source. Система нацелена на обеспечение эффективного сотрудничества между коллегами. Большой упор идет на создание персонального настраиваемого рабочего места каждого сотрудника. Каждый сотрудник может создать для себя несколько «Рабочих пространств» (Workspaces), представляющих из себя сохраненные поиски. Эти рабочие пространства — основной инструмент работы, в отличие от других тикетниц, где основной инструмент работы — фиксированный список очередей заявок, к которым сотрудник имеет доступ.

Cerberus HelpDesk

Все стандартные возможности по работе с тикетами при этом присутствуют в полном объеме. Также используется именитыми компаниями (Cisco, Yamaha), но широко известных имен меньше, чем у Kayako. Поддерживает отчеты, базу знаний, учет рабочего времени и другие расширения, в том числе созданные сторонними разработчиками. Поддерживает API через HTTP (JSON). Оповещение о новых сообщениях можно получать по RSS. Поддержка на простые вопросы отвечает по почте довольно быстро. Над сложными может подумать некоторое время, но тоже отвечает. Продукт активно разрабатывается, новые версии выходят раз в 3 месяца.

Есть версия SaaS.

Showing 1 - 15 of 27 Open Tickets

Ticket	Date	Subject	From	Priority	Department
<input type="checkbox"/> 619954	03/12/2013	Testing (3)	Peter Rotich	High	Support
<input type="checkbox"/> 541418	03/27/2013	Testino ö.ä and ä (2)	Peter Rotich	Normal	Support
<input type="checkbox"/> 986829				Normal	Support
<input type="checkbox"/> 224724				Normal	Support
<input type="checkbox"/> 725492				Normal	Support
<input type="checkbox"/> 651438				Normal	Support
<input type="checkbox"/> 331584				Normal	Support
<input type="checkbox"/> 551355				Normal	Support
<input type="checkbox"/> 702319				Normal	Support
<input type="checkbox"/> 632373				Normal	Support
<input type="checkbox"/> 324801				Normal	Support
<input type="checkbox"/> 534100				Normal	Support
<input type="checkbox"/> 341515				Normal	Support
<input type="checkbox"/> 325314	03/27/2013	Testing: (2)	Peter Rotich	Normal	Support
<input type="checkbox"/> 411343	03/27/2013	Testing: (2)	Peter Rotich	Normal	Support

Please help me!

Ticket is locked by Rotich Peter

Ticket State: Open — Overdue
Create Date: 03/27/2013 1:35 pm
Due Date: 03/29/2013 1:35 pm

Assigned To: — Unassigned —
Department: Support
Help Topic: Support
From: Peter Rotich peter@osticket.com

Thread (1) | Notes (2) | Reply | Assign | Transfer | Post Note | Edit Ticket

Select: All None Toggle

Page: [1] 2 Export

osTicket

Бесплатная система, open source. Это единственная из бесплатных систем поддержки на PHP, которая дошла до финала. По сравнению с платными аналогами выглядит неконкурентоспособной, однако поддержка базового функционала присутствует. Активность разработки и сообщества низкая.

Есть расширение, разработанное сообществом, предоставляющее API для взаимодействия с osTicket через SOAP.

Работать с системой можно только при наличии разработчика, который будет ее поддерживать и добавлять функционал под нужды компании. Возможно, стоимость времени такого разработчика будет выше, чем стоимость лицензии платного продукта.

osTicket

Возможности:

- Настраиваемые поля;
- Создание пользовательского списка данных ;
- Вызов справки;
- Агент предупреждения коллизий;
- Назначение и передвижение заявок;
- Автоответчик;
- Заметки;
- Панель отчетов;
- Портал для клиентов.

Dashboard

Escalated Tickets

My locked tickets (0) | My responsibilities (0) | Tickets in My Queues (0) | Tickets in My Services (0) | All tickets (0)

TICKET#	AGE	SERVICE TIME	SOLUTION TIME	UPDATE TIME	TITLE
none					

Reminder Tickets

My locked tickets (0) | My responsibilities (0) | Tickets in My Queues (0) | Tickets in My Services (0) | All tickets (0)

TICKET#	AGE	TITLE
none		

New Tickets

My locked tickets (0) | My responsibilities (0) | Tickets in My Queues (0) | Tickets in My Services (0) | All tickets (10) 1 2 3 4 5 >>> <<<

	TICKET#	AGE	TITLE
	2014081904001001	22 d 21 h	1237891234123412784 2314 test testsetsetset set set
★	2014081904000994	22 d 21 h	Why am i here?
★	2014081904000985	22 d 21 h	What is the real questions?
★	2014081904000976	22 d 21 h	1237891234123412784 2314 test testsetsetset set set
★	2014081904000967	22 d 21 h	Do not get out of your house!
★	2014081904000958	22 d 21 h	What a wonderful day!
★	2014081904000949	22 d 21 h	What is the real questions?
☆	2014081904000940	22 d 21 h	Why am i here?
★	2014081904000931	22 d 21 h	AW: subject with very long lines
★	2014081904000922	22 d 21 h	Do not get out of your house!

Open Tickets / Need to be answered

My locked tickets (0) | My responsibilities (0) | Tickets in My Queues (0) | Tickets in My Services (0) | All tickets (0)

TICKET#	AGE	TITLE
none		

Settings

7 Day Stats



Upcoming Events

none

OTRS

Бесплатный, open source, на Perl. Известная система работы с тикетами, на рынке присутствует уже много лет. Некоторое время назад был внедрен современный интерфейс. Умеет все, что требуется от тикет-системы: много отделов, права пользователей, эскалация, поиск, шаблоны ответов. Поддерживает UTF-8, есть русская локализация. Совместим с ITIL.

Есть версия SaaS.

OTRS

Функции:

- Управление заявками
- Самообслуживание
- Система управления базой знаний
- Контроль рабочего времени
- Каталог перечня услуг
- Система статистики и отчетности
- Управление доступом
- Опрос пользователей

[Home](#)[Simple Search](#)**Tickets**[New Search](#)[Edit Search](#)[Advanced](#)[Show Results](#)[Bulk Update](#)[Graph](#)[<< First](#)[< Prev](#)**#14974**[Next >](#)[Tools](#)[Configuration](#)[Preferences](#)[Approval](#)

#14974: New permission to allow initial CF setup on a ticket

New ticket in

rt3

[Display](#) · [History](#) · [Basics](#) · [Dates](#) · [People](#) · [Links](#) · [Jumbo](#)[Take ...](#) · [Comment](#) · [Reply](#) · [Forward](#) · [Resolve](#) · [☆](#)

Ticket metadata

The Basics

Id: 14974
Status: open
Priority: 50/50
Queue: rt3

Dates

Created: Fri May 28 05:55:41 2010
Starts: Not set
Started: Not set
Last Contact: Thu Jun 03 13:24:38 2010
Due: Not set
Closed: Not set
Updated: Thu Jun 03 13:24:38 2010 by jesse

Custom Fields

People

Links

[Graph](#)

History

[Brief headers](#) — [Full headers](#)

#

Fri May 28 05:55:41 2010 **Emmanuel Lacour - Ticket created**
Subject: New permission to allow initial CF setup on a ticket

[Reply](#) [Comment](#) [Forward](#)

Would be nice to have a permission that just allow a requestor to fill customfield at ticket creation time, then no modification is allowed (unless we grant ModifyCustomField).

[Download \(untitled\) / with headers](#)
text/plain 349b

Something like "SetupCustomField" that may be applied to queues, global or on a CustomField, with the rule that the value can only be set if current value is empty/undef.

Request Tracker

Бесплатный, open source, на Perl. Разрабатывается более 10 лет, также недавно внедрили современный интерфейс. Русский язык поддерживается, также поддерживается SLA, учет рабочего времени, разграничение по отделам, мощная система прав и многое другое. Версии SaaS не предлагают, но предлагают услуги хостинга и установки RT.



Dashboard



Chat



Tickets



Reports



KnowledgeBase



Configuration



Search



Tickets

Search...



Assigned to me

All 10+

Chatting 9

New 35

Open 80

Resolved

+ create

Tickets - Open

Custom filter

Search...

Search



Mass action...

Displaying 1 - 8 of 80

<input type="checkbox"/>	Status	User	Ticket	Importance	Changed
<input type="checkbox"/>	Open	John Petrone ipetrone@kcloud.com	Phone issue - In addit Dev Daniela Milano	19 hours remains	4 days ago 11/28/2014
<input type="checkbox"/>	Open	Thomas Krogh-J kroghjacobsen@genu	Including custom dati Dev Michal Betsak	24 hours remains	3 days ago 11/28/2014
<input type="checkbox"/>	Open	Jessica contato@iddeas.com	Chat from Home - Pai Technical - 2nd level	21 hours overdue	3 days ago 11/28/2014
<input type="checkbox"/>	Open	Philipp Zurawski info@handyreparatur	PAP: Cron Failure afte Dev Ming Kondera	24 hours remains	3 days ago 11/29/2014
<input type="checkbox"/>	Open	Konga Marketing affiliates@kongas.com	Raw clicks table main Dev Ming Kondera	24 hours remains	32 hours ago 12/1/2014
<input type="checkbox"/>	Open	Deyan Shkodrov deyan@streamingvid	Chat from Post Affilia Dev Ming Kondera	29 hours overdue	31 hours ago 12/1/2014
<input type="checkbox"/>	Open	Jaime Mennealy jmenne@guidance.co	Re: [Quality Unit] Uplic Dev Ming Kondera	24 hours remains	31 hours ago 12/1/2014

Live Agent

Стоимость: от \$199 за 5 сотрудников. Современная система для организация простой поддержки. Объединяет чат на сайте и электронную почту, основной упор сделан на живое быстрое общение. Поддерживается локализация, разрабатывается русский перевод. Минусы: код закрыт, недостаточное внимание уделено общению по электронной почте.

Есть версия SaaS.

**Спасибо за
внимание!**
