

Nasazení systému TaskPool včetně modulu Helpdesk a EDM

Zákazník: Aegis s.r.o.

Společnost Aegis s.r.o. začala působit na trhu koncem roku 1997, tedy v době, kdy byl již trh IT služeb zaplněn řadou zavedených společností. Proto se Aegis od počátku svého podnikání snažil oslovit zákazníky především odborností, moderními technologiemi a příznivými cenami.

Zaměření společnosti již od jejího vzniku bylo na produkty a technologie IBM, především systémy iSeries (dříve AS/400). Nyní je Aegis moderní společností, která poskytuje služby především v oblasti vývoje software, konzultací a školení. Pracovníci firmy se podílí na vývoji software a to jak formou zapojení do programátorských týmů u svých zákazníků, tak i vývojem vlastních produktů.

Požadavky:

Zpracování požadavků na opravy a rozšíření softwaru vyvíjeného společností Aegis. Přehled přes požadavky a v neposlední řadě přesné a přehledné a pro obě strany prokazatelné dokládání a vykazování objednaných a dodaných služeb. (například konzultace a výjezdy dle platných smluv).

Popis zakázky:

Pro sběr a řešení požadavků byl nasazen TaskPool na serveru zákazníka. K základní DB TaskPoolu byla ještě v den analýzy vytvořena struktura databáze na míru pro evidenci zákazníků a jejich smluv. Díky pružnosti External Database Manažeru, který je součástí TaskPool, bylo možno pouhou konfigurací vytvořit nad danou databázi pohodlný uživatelský editor.

V průběhu nasazení byla objednávka rozšířena o další služby v té době zaváděné služby. Konkrétně naskinování helpdesku přesně podle stránek zákazníka a propojení TaskPool na SMS bránu.

TaskPool se používá na objednávání a vykazování provedených služeb. Prakticky po úroveň dodacího listu. Další fáze jako fakturace nebyl poptáván. Aegis jej řeší za pomoci softwaru jiných dodavatelů.

Průběh zakázky:

10/2010

- 17. 10. vznik požadavku na helpdeskové řešení
- zpřístupnění testovací verze
- rozhodnutí o nasazení

11/2010

- v řádu dnů provedena analýza a konfigurace
- předání díla a fakturace

01/2011

- školení řešitelů
- ukončení zakázky

Poznámka:

Specifické požadavky dobře pokrylo EDM. Přestože jsou technicky zdatní, nechávají si provádět update od nás. Pokus o nasazení do jednoho týdne se nezdařil. U jednodušších instalací je ale možný.

Závěr:

Velmi rychlé nasazení. Zhruba po prvním měsíci od začátku implementace a ani ne dvou měsících od poptávky bylo řešení stabilizováno. Objevil se jen požadavek na specifický report na míru, který byl následně dodán.