

03

WINDESK

İş Yönetimi



WinDesk İşlerinize Değer Katar...

WinDesk İş Yönetimi, standart BT Servis Masası ve Çağrı Merkezi çözümleri dışında kalan ancak temelinde müşteriye özel bir talebin, bir çağrının veya bir konunun karşılanması ile başlayarak, önceden belirlenmiş iş akışları çerçevesinde faaliyetlerin yerine getirilmesi ile devam eden ve sonuçlanan operasyonların **WinDesk SDK'sı** üzerinde geliştirilmesidir.

Her biri proje olarak ele alınan **WinDesk İş Yönetimi Çözümleri**, Kurumların BT dışındaki servislerinin yönetilmesini hedeflemektedir. Bir hastanedeki tıbbi cihazlarının periyodik bakımlarının takip edilmesi, bir sigorta şirketinde hasar karşılama talebi ile başlayan bir iş sürecinin ödemeye kadar olan aşamaları, bir destek şirketinin gelen talepleri alması ve ilgili bayisine yönlendirilmesi gibi işe özel İş Yönetimi çözümleri **WinDesk** üzerinde modellenmektedir.

WinDesk esnek yapısı sayesinde çok düşük yatırım maliyetleri ile Kurumların ana işlerini takip edebilmelerini, ölçme ve değerlendirmeye yönelik raporlama elde edilmesini sağlamaktadır.

WinDesk İş Yönetimi, aşağıda belirtilen aşamalarda gerçekleştirilir.

- Gereksinim Analizi,
- İş Akışlarının belirlenmesi
- Uyarılma ve Ek Geliştirme
- Test çalışmalarını yapılması
- Eğitim
- Pilot Uygulama
- Gerçek uygulamaya açılması
- Garanti bakım ve destek hizmetlerinin

Ek olarak Başlatılması ana süreci içinde gerçekleştirilir. WinDesk'in müşteri isteklerine özel esnek ve kolay uyarlanabilme özelliği yanısıra kurum ve kuruluşlarda çok kolay uygulanabilirliği en büyük avantajlarından bazılarıdır. Proje gerçekleştirim süreleri proje kapsamına bağlı olarak en az 1 ve en fazla 3 ay süresi içinde uygulamaya alınmaktadır.

WinDesk özel çözümleri bir çok sektör ve iş alanında kurum ve kuruluşların özel isteklerine kolay ve etkin çözümler sunmaktadır. Kamu kurumları, üniversiteler, belediyeler, üreticiler ve bayi kanalı, hizmet şirketleri, logistik, sigorta, sağlık, gibi her sektöre iş modellerine uyumlu gereksinimleri için yaratıcı ve farklı özel çözümler sunulmaktadır. Yan sayfada örnek olarak üç farklı sektör ve iş alanı için İş Yönetimi özel çözüm yaklaşımı sunulmuştur.

01 Belediyecilik hizmetlerine yönelik örnek özel çözümler

Bu kapsam dahilinde;

- **Beyaz Masa:** Belediye hakkında her türlü şikayet / istek/ öneri / teşekkür mesajları iletilmesi
 - Trafik ve hava durum bilgisi,
 - Nöbetçi eczaneler, toplu taşıma ulaşım bilgileri,
 - Şehirle ilgili kültür, sanat etkinlikler takvim bilgileri,
 - Hava kirliliği ölçüm bilgileri,
 - Cenaze hizmetleriyle ilgili bilgileri,
- **Bilgi veya belge edinme:** Yerel yönetimlerin işleyişleri ve tabii olduklara kanunlara ulaşılması, Belediye bütçe ve proje bilgileri ve gerçekleştirmeler hakkında bilgi alınması
- **Siz sorun biz cevaplayalım:** Büyükşehir belediyesi tarafından yapılan yatırım hizmetleriyle ilgili teknik bilgi edinmek için soru sorulması
- **İhale takip:** Var olan ihaleler hakkında, ihalelerin tarih, ilgili müdürlüğü, türü ve son durumuna ilişkin bilgi edinebilme
- **İmar Planları:** Belediye kapsamınca ilan edilen imar planlarıyla ilgili ayrıntılı sorgu yapılması
- **Dilekçematik ve Evrak Takibi:** Dilekçe formu doldurma ve evrakların takip edilmesi
- **Borç Sorgulama ve e-Öğrenme:** Kişinin TC Kimlik numarasını girerek borç tipine göre arama yapabiliyor ve borcunun olup olmadığı ve miktarlarının öğrenilmesi ve istenirse ödenebilmesi
- **Kayıp Eşya Sorgulama:** Kayıp eşyalar hakkında cins/ marka/model/miktar/renk ve diğer özellikleri hakkında bilgiler girildikten sonra; kayıp eşya sahibi ile ilgili bilgilerin verilmesi
- **İş Talep Formu:** İş talebinde bulunan vatandaşlar tarafından doldurulan, iş talep formunun bilgisayara kaydedilmesi ve ilçe sınırları içinde bulunan iş yerlerine ulaştırılması
- **Online Randevu Sistemi:** Belediye birimlerinin daha verimli çalışmalarını sağlamak amacıyla; vatandaşların TC Kimlik numaraları ve iletişim bilgileriyle online randevu alınabilmesi
- **Prosedür Sorgulama:** Bir hizmete başvuru için gerekli evraklar, önemli tarihler, duyurular gibi kayıt sürecine ilişkin detaylı bilgilerin toplu görüntülenebilmesi

- **Sanal hizmet operatörü:** Belediye'nin sunduğu tüm hizmetlere ilişkin en fazla iki-üç kelimeyle ifade edilen her türlü soruguya karşılık; yanıtı bilgi bankasından alarak otomatik olarak cevaplayan bir hizmetin sunulması

- **Proje önerisinde bulunma:** Vatandaşların kent sorunlarının çözümü, sosyal hayatın geliştirilmesi ve iyileştirilmesi amacıyla; tasarladıkları proje önerilerini detaylı bir şekilde Belediye proje değerlendirme uzman ekibine sunabildikleri bir platform oluşturulması süreçleri uygulanabilmektedir.

02 Periyodik bakım işlemlerinin takip edilmesine yönelik örnek özel çözümler

Farklı lokasyonlarda hizmet veren şirketlerin müşteri memnuniyetini arttırabilmesi için satış sonrası bakım hizmetlerini ürün ve müşteri bazında yaparak; sunulan hizmet kalitesinin belirli bir seviyede tutulması; insan ve stok kaynağının verimli bir şekilde kullanılmasıyla maliyetlerin düşürülmesi hedeflenmektedir.

Bu kapsam dahilinde;

- Her noktada yapılan tüm periyodik bakımların ve arızaların kayıt altına alınmasını,
- Bakım hizmetlerinin ürün ve müşteri bazında izlenmesi,
- İlgili arıza kayıtlarının yönetilmesi ve raporlanması,
- Arıza kayıtları ışığında yedek parça ve kaynak ihtiyacı taleplerinin planlanması,
- Periyodik bakımların kontrol altına alınması, süreçleri uygulanabilmektedir.

03 Uzmanlık, özel veya teknik bilgi gerektiren (bilirkişi) uygulamalarına yönelik örnek özel çözümler

Hasarlı bir aracın servise girişinden, onarım işlemi bitirilip servisten çıkışına kadar olan sürecin olay kayıtlarının eksiksiz ve etkin bir şekilde takibini yönetmeyi hedeflemektedir.

Bu kapsam dahilinde;

- Özel veya teknik bilgi gerektiren tüm uygulamalara ilişkin olayların kayıt altına alınmasını,
- İlgili olay kayıtlarının yönetilmesi ve raporlanması, süreçleri uygulanabilmektedir.

Windesk Genel Fonksiyonel Özellikleri

ITIL v2 - Olay Yönetimi, Envanter Yönetimi, Problem Yönetimi, Değişiklik Yönetimi ve Servis Seviye Yönetimi süreçleri

Farklı Çağrı Merkezi sistemleri (IVR, CTI, Ses Kayıt Sistemleri) ile entegrasyon BT dışı süreçler ve işler için uyarlanabilir esnek yapı

Modüller bazında lisanslama

Tüm ekranlarda uyarılabilirliği

Türkçe ve İngilizce hazır kullanıcı ara yüzü, Kolayca uyarlanabilir dil dosyası Web servisi desteği

Web tabanlı yönetim ve raporlama ara yüzü

Kişiselleştirilmiş ve dinamik raporların oluşturulması

Hazır yapıları ile hızlı uyarılabilir ve devreye alma

Gelişmiş bilgi bankası ve bilgi bankası içerisinde anahtar kelimelerle arama yapılabilirliği

Sorun-Çözüm ağacı

Uyarıcı aracılığı ile kullanıcılar uygulamaya giriş yapmadan üzerlerindeki iş kuyruğundan haberdar olmaları sağlanabilirliği

Kişiselleştirilebilir gösterge paneli

İzleme, ölçümleme, raporlama

Duyuru sistemi

Platform bağımsızlığı

WINDESK Teknik Özellikleri

İşletim Sistemi	Windows Server 2003/2008 , Linux/Unix
HTTP Sunucu	IIS, Apache
Sunucu Tabanlı Betik Dili	PHP
Uygulama Veri Tabanı	Oracle, MS SQL, My SQL
Veri Kaynakları Entegrasyonları	POP3, Dosya Sistemi Tabanlı Veri Tabanları, Web Servisleri, Veri Tabanları(Oracle-MS SQL- My SQL v), LDAP, Network Envanter ve Yazılım Keşif Araçları
Uygulama Etkileşim Arayüzü	Standart Web Servisi, İsteğe Bağlı Modellenilebilir HTTP İstemci İstek Ara Yüzleri
Veri Gönderim Kanalları	IMAP, SMS, HTTP POST - PUT IVR, Web Tabanlı
Diğer Uygulamalar İle Entegrasyonları	Uygulamalar, Parametre Geçişini Sağlayabilen Masaüstü Yazılımları
Raporlama	Fast Report Rapor Sunucusu(Windows Platform), Rapor Geliştirme Aracı (Windows Platform)

SİGNUM Hakkında

Misyonumuz

Sahip olduğumuz yazılım ve danışmanlık hizmetlerinde, yurtiçi ve yurtdışında tanınmış ve tercih edilen uzmanlık merkezi olmak.

Vizyonumuz

Orta Katman Yazılım Platformu, BT Servis Yönetimi ve Yazılım Mühendisliği alanlarında yenilikçi ve yaratıcı bakış altında ürettiğimiz hizmetler ve müşteriye göre özelleştirilmiş çözümlerimiz ile en iyilerden biri olarak büyümek.

Değerlerimiz

- Uzmanlık
- Güvenilirlik
- Yenilikçilik
- Kaliteli Hizmet Anlayışı
- İş Etiği
- Şeffaflık
- İnsan Kaynaklarına yatırım

Neden Signum

- Oracle Orta Katman, WinDesk Servis Yönetimi Ürün, Hizmet ve Çözüm Odaklılığımız,
- Odaklandığımız alanlarda konu ve teknoloji uzmanlığımız,
- Başarıyla gerçekleştirdiğimiz uygulama tecrübelerimiz,
- Müşteri isteklerini kalite bakışı içinde sunma disiplinimiz,
- Sonuç odaklı hizmet gerçekleştirme yaklaşımımız,
- Tecrübeli ve uzman insan kaynaklarımız

Signum Referansları

www.signum.com.tr

Erişim Bilgileri

Signum Teknoloji Tanıtım ve Eğitim Ltd. Şti.
İlkbahar Mah. 590. Sok. No: 3/9
Yıldız/Çankaya 06540 Ankara
Tel : 0312.491.2813 Faks : 0.312.492.2073
www.signum.com.tr