

# IPI.Helpdesk — система управления задачами

Системы управления задачами в настоящее время широко применяются в крупных организациях. Однако в сегменте малого и среднего бизнеса (SMB) системы класса HelpDesk, ServiceDesk и TaskManager используются крайне редко по причине высокой стоимости ПО и сложности его конфигурирования и настройки.

Любая система управления задачами необходима не только для того, чтобы назначить сотруднику задачу, — отправить поручение можно и по почте. Система управления задачами полностью берет на себя контроль за исполнением распоряжений, отслеживая сроки и напоминая нерадивым сотрудникам о просроченных или невыполненных поручениях. А главное — система постановки задач не замыкается на одном сотруднике. Если сотрудник заболел, ушел в отпуск или уволился, то все его поручения не будут потеряны, ими сможет (и должен будет!) заняться другой специалист. Тем более что контролировать задачи, которые выполняются именно в данный момент, руководителю может только одним способом — с помощью подобной программы. Никакие другие средства постановки задач (устно, по электронной почте, на бумаге) не позволяют руководителю в любой момент времени наблюдать «срез» всех выполняющихся в компании задач и поручений.

Компания IPI ([www.ipi-helpdesk.com](http://www.ipi-helpdesk.com)), входящая в группу компаний «Радиус», в апреле представила новую, пятую версию системы управления задачами IPI.Helpdesk. Этот продукт вобрал в себя опыт успешных внедрений, нынешняя его функциональность в десятки раз превышает возможности первых версий программы.

Главное назначение IPI.Helpdesk — обработка задач (запросов) любых пользователей, постановка задач между сотрудниками, сохранение истории, накопление информации о каждой из задач, назначение ответственных и отслеживание сроков реакции и выполнения. IPI.Helpdesk автоматизирует работу с обращениями клиентов и работает с любыми формами и видами задач — начиная от вопросов технической поддержки и заканчивая запросами граждан в государственные или иные учреждения. Помимо обработки запросов внешних пользователей, программу можно очень эффективно использовать для постановки задач внутри компании, между сотрудниками.

Разработка последней версии системы управления задачами IPI.Helpdesk завер-

шалась параллельно со сложными внедрениями в нескольких крупных банковских организациях России, что позволило до выпуска финальной версии максимально отшлифовать ее сервисные возможности.

В новой версии продукта учтено множество недостатков систем подобного уровня и реализован обширный набор полезных возможностей. Она, в частности, способна:

- обеспечить оперативное получение информации от пользователя;
- вести корректный учет всех поступающих запросов (задач);
- оповещать участников процесса о происходящих событиях;
- своевременно предоставлять пользователю информацию о заявленной проблеме (задаче);
- устанавливать ответственного за выполнение запроса;
- вести историю переписки;
- учитывать ответы и вопросы;
- контролировать сроки решения задачи;
- эффективно координировать работу инженеров технической поддержки и сотрудников компании;
- накапливать часто задаваемые вопросы (FAQ);
- работать одновременно на нескольких языках, используя мультиязычный интерфейс;
- гибко настраивать систему с учетом личных предпочтений.

Теперь с помощью IPI.Helpdesk руководитель может ставить задачи подчиненным, подчиненные могут задавать вопросы руководителю, задачи могут выстраиваться по цепочке (функция Workflow — новая задача стартует только после выполнения предыдущей), можно назначать

крайний срок выполнения, задавать важность задачи для компании и выполнять еще много иных полезных действий.

Новые возможности IPI.Helpdesk позволяют также организовать единый центр обработки информации, в который стекаются все запросы клиентов, задачи руководства, выполняющиеся в данный момент в компании задачи, проекты и цепочки Workflow и любые иные распоряжения персоналу. Таким образом, система превращается в единый центр, в котором может отображаться вся информация, связанная с любыми поручениями в компании. Это означает, что персонал фирмы может работать с единственным решением вместо множества разных программ, применяющихся в офисе.

Однако IPI.Helpdesk — это не только приложение для автоматизации задач, позволяющее спланировать сложные и длительные работы, выполняющиеся в пошаговом режиме. Фактически программа может выступать в секторе Project Management как полноценная система планирования и отслеживания сложных и длительных проектов, с распределением трудовых ресурсов и учетом трудозатрат.

Следует еще упомянуть интеграцию IPI.Helpdesk с системами документооборота Hummingbird DM, с Microsoft Active Directory, а также специальный модуль расширения, позволяющий организовать работу программы на двух серверах для балансировки большой нагрузки.

IPI.Helpdesk поставляется в вариантах для различных ОС — Linux/Unix/FreeBSD или Microsoft Internet Information Server (IIS) и для баз данных MySQL или Oracle. Для лицензирования пользователей применяются четыре типа лицензий: Small Business (10 менеджеров), Enterprise Business (50 менеджеров), Corporate Business (100 менеджеров) и Unlimited Edition (неограниченное число). Количество пользователей, имеющих право размещать в программе новые задачи или поручения, не лимитируется.

Техническая поддержка IPI.Helpdesk подразумевает ежемесячный выпуск новых версий, модулей и дополнений. Компания IPI планирует и далее развивать систему — в новую версию войдут модули для работы холдинговых компаний, с единой централизованной системой, но различными настройками для каждой из фирм холдинга; модули для интеграции с SAP Business One и Hummingbird BI; интерфейсы на нескольких языках.

