

Как до 100% увеличить производительность ноутбука? Узнай на intel.ru/business >>> 

Интернет | Картинки | Видео | Ответы | Каталог | Товары | Софт | Словари | Энциклопедии | Карты

КАТАЛОГ | **Софт-клуб** | РАЗРАБОТЧИКАМ | СИСАДМИН | ФОРУМЫ | КОНКУРСЫ | РАССЫЛКИ | СОФТ ГОДА | МАГАЗИН | О проекте  
Новости | Рейтинг участников | Платный софт - бесплатно! | Статьи | Интервью | IT-события | Пресс-релизы | **RSS** | На главную страницу

**Сервисы Софт-клуба**

- [Добавить новость, пресс-релиз](#)
- [Добавить IT-событие](#)
- [Прислать статью](#)


**Рассылка Софт-клуба**

Самые интересные новости из мира IT: новинки ПО, железа, новости мира мобильных устройств, анонсы новых статей и интервью с известными IT-персонами

Ваш E-mail:


[Бесплатный каталог софта Softline@direct!](#)

**Игры@Mail.ru**

 В сетевой игре "Легенда" появилась боевая магия

- [В Fallout 3 будет 200 разных концовок](#)
- [Казакские игроведы готовят апокалиптический экшен о Тамерлане](#)
- [Преследование евреев превратят в приключенческую игру](#)

**Вы ищете программу?**

 [Актуальная информация о новом программном обеспечении в каталоге Softline@direct. Подробнее..](#)

**Обсуждение материалов**

- [Microsoft хочет дружить с Linux...](#) (37)
- [Москвич осужден за установку нелицензионного ПО...](#) (250)
- [Админы отвечают на вопросы пользователей в режиме...](#) (43)
- [Новый мобильник Nokia - 16 дней без подзарядки!](#) (60)
- [Интернет-платежи свыше 500 руб. запретят...](#) (16)
- [Photoshop стал онлайнным...](#) (9)
- [У автомобилей будущего будет голографическая приборка...](#) (1)
- [Задавайте вопросы АБВУЮ и выигрывайте призы!](#) (23)

[Правила обсуждения](#)

**Форум пользователей**

- [Помогите найти программу с которой можно записать песню!!!!](#) (1)
- [Bluetooth...Почему нельзя создать сеть на его базе.](#) (2)
- [кто украл инет?](#) (0)
- [порт](#) (0)
- [Нейр! Как вернуть к жизни видеоху...](#) (1)

[Последние активные темы >](#)

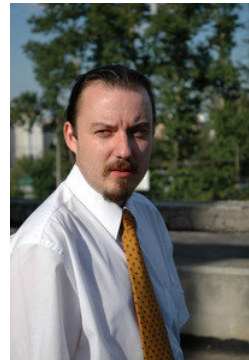
[Все темы форума >](#)

Главная / Софт-клуб / Интервью /

06.12.2007  
Прочитали: 1599 (сегодня - 9)

### Интервью для улучшения бизнеса

*Вы предлагаете свои товары и услуги потенциальным клиентам? Тогда знайте - есть программы, улучшающие общение с клиентами, а значит - большой процент заинтересовавшихся станут вашими покупателями. На вопросы интервью ответил Андрей Миррон - руководитель компании IPI, разработчика программ IPI.HELPDESK и IPI.MANAGER.*



#### Не секрет, что внедрение программ класса Help Desk является частью корпоративной ИТ-стратегии фирмы. Где и как такая система позволяет экономить?

Любые программные средства учета и контроля буквально созданы для того, чтобы экономить — ведь давняя цель, о которой мечтали люди еще в середине прошлого века — сделать так, чтобы машины работали за нас. Экономить деньги, время, силы, нервы. Программы класса Help Desk сами по себе, конечно же, работать «за нас» не будут, но, тем не менее, упорядочивание работы с запросами и заявками позволяет снизить трудозатраты. А это значит, что сотрудники, обрабатывающие заявки, смогут тратить меньше времени, будут меньше «забывать» о поручениях, работа станет более четкой и эффективной. Эффективность — это всегда экономия, и не только средств, но и усилий.

Любая программа класса Help Desk, прежде всего, снижает издержки, связанные со скоростью выполнения размещенных в ней задач. Простой отдела фирмы из-за того что, например, в отделе сломался принтер, влечет за собой финансовые потери. Конечно же, сотрудники этого отдела могут позвонить в ИТ-службу, и по телефону попросить, чтобы к ним прислали инженера И, даже если в организации не используется программа Help Desk, возможно, данная просьба будет выполнена, и, возможно, оперативно. Но если в организации таких отделов 10? Или 100? Если каждый будет звонить со своими проблемами, а исполнители будут записывать заявку на стикеры желтого цвета, наклеенные вокруг монитора? Возникнет хаос. И финансовые потери, которые могут быть огромными.

Поэтому внедрение программы Help Desk — это, прежде всего, снижение потерь, трудозатрат, упорядочивание работы всех сотрудников (и не только исполнителей заявок), и, как следствие, — существенная экономия для организации в целом.

#### Какие основные задачи выполняют данные программы?

Прежде всего — прием, обработка, хранение и «ведение» заявок/запросов, присланных клиентами или сотрудниками, а также полный контроль за любыми поручениями, возникающими в организации. IPI.HELPDESK позволяет более широко управлять поручениями в компании, ведь главное назначение программы — постановка задач между сотрудниками, сохранение истории, накопление информации по каждой из задач, назначение ответственных, отслеживание сроков реакции и выполнения, и, конечно же, — обработка задач (запросов) пользователей.

Напротив, IPI.MANAGER позволит более широко управлять поручениями в компании, ведь главное назначение программы — постановка задач между сотрудниками, сохранение истории, накопление информации по каждой из задач, назначение ответственных, отслеживание сроков реакции и выполнения, и, конечно же, — обработка задач (запросов) пользователей.

#### Есть ли функция интерактивной переписки, обмена сообщениями, учета заявок?

Основная задача программ IPI.HELPDESK и IPI.MANAGER как раз и заключается в том, чтобы вести переписку и обмен сообщениями, но не в разрозненном виде, а в рамках задачи-заявки, поставленной другим человеком. Можно обсуждать любую проблему по электронной почте, как все это привыкли делать. Но когда эта переписка насчитывает десятки сообщений в обе стороны, когда к решению заявки нужно подключить одного сотрудника или целую группу, когда необходимо «передать» проблему в другой отдел или другому исполнителю — разрозненная информация в виде электронных писем вряд ли поможет.

Например, если у клиента вашей организации есть к вам вопрос (или заявка на какие-либо действия), он просто пишет эту заявку. Без использования IPI.MANAGER вы получите ее по электронной почте, будете выполнять, отвечать клиенту, рассылать копии вашим сотрудникам и т.п. Рано или поздно такая заявка будет выполнена. Но ведь она может быть забыта! Как? Очень легко! Вы можете уйти в отпуск, вы можете заболеть, вы, в конце концов, можете просто упустить из виду это письмо. Результат? Потеря клиента.

Но если подобный вопрос или заявка попали в IPI.MANAGER, то, будьте уверены, программа не даст вам забыть об этом запросе. Более того, именно переписка с автором задачи, возможность «передать» всю историю этой заявки другому сотруднику, и тщательный контроль вообще всех существующих в программе запросов помогут вам работать более эффективно и с большей пользой для компании.

#### Насколько программы совместимы с офисными приложениями и Windows?

Программы созданы по принципу «тонкий клиент», и это означает, что сама программа находится на сервере. Пользователи лишь получают доступ к ней, используя обычный интернет-браузер, например, Microsoft Internet Explorer. Поэтому у пользователя может быть и операционная система любая (Windows или иная), и офисные приложения тоже любые.

#### Есть ли поиск по базе данных?

Конечно. Без поиска вообще очень трудно жить в современном программном мире — объемы информации растут не по дням, а по часам. Любая программа класса Help Desk или Task Manager подразумевает хранение в себе массы наработанных «знаний», ведь ежедневно выполняя запросы и зачастую — однотипные, сотрудники накапливают готовые решения, хранящиеся в программе годами. Используя поиск, всегда можно легко найти нужную информацию, и, тем самым, еще больше сократить трудозатраты на выполнение заявки.

#### Есть ли разграничения прав доступа?

Да, имеются, и очень разветвленные. Вплоть до примеров, когда покупатель программ организовывал работу ряда своих подразделений, расположенных в разных городах, и сотрудники этих подразделений даже не догадывались о существовании большого количества разделов и задач, которые для них не предназначались. Они даже не видели этого в программе, поскольку каждое подразделение работало «в своей песочнице».

Собственно, подобные системы всегда и строятся на разграничении прав доступа.

#### Есть ли список выполненных задач? Можно ли его ранжировать и делать выборку, в том числе по периодам?

Список выполненных задач — это необходимый функциональный минимум для сотрудников. Однако список задач «мне на сегодня» гораздо более востребован, так как в нем отражаются выставленные сотруднику поручения и запросы, пришедшие от клиентов.

Выборку, конечно же, можно делать и в очень широких пределах. Так, например, можно выбрать задачи только для конкретного отдела, только с высоким приоритетом важности, которые при этом не завершены, да еще и просрочены. Сделать, распечатать специальный отчет, и с ним уже идти на совещание на тему причин задержки выполнения поручений.

#### Существует ли поддержка русского языка?

Программные продукты IPI.HELPDESK и IPI.MANAGER вообще являются российскими программами и, несмотря на мировую географию продаж, производятся и поддерживаются программы здесь, в России. Поэтому, конечно же, русский язык является профилирующим как в самих программах, так и в документации, и в службе технической поддержки.

Однако сотрудник может использовать и ряд других языков — прежде всего, английский (традиционный и US), а также готовящиеся к выпуску французский, испанский, немецкий, украинский, румынский интерфейсы.

#### Какие вы ставите перед собой задачи в первую очередь? Например, появляются ли новые модные функции интерактивной переписки с системой видеоконференций через Интернет?

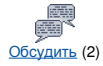
Мы уже пять лет занимаемся разработкой нашей программы, и с каждой новой версией (а сейчас текущая версия — 7.02) она получает в свой арсенал все больше и больше новых возможностей. Задач и планов у нас огромное количество, в том числе и видеоконференции, прямые онлайн-чаты и т.п.

На самом деле мы всегда прислушиваемся к пожеланиям клиентов, и 90% всех доработок программ осуществляются только по

требованиям или идеям, пришедшим от пользователей. Так, например, при выпуске версии 7.02 осенью 2007 года в финальный релиз вошло более 300 пожеланий пользователей, присланных нам. Конечно в шутку, но мы считаем нашу разработку истинно «народным продуктом», и никогда не отказываем клиенту, который хочет видеть в программе ту или иную функциональность. Кстати, «народность» программы IPI.HELPDESK косвенно подтверждает и тот факт, что в ноябре она вошла в топ-50 лучших программ 2007 года по версии известного журнала PC Magazine в русской редакции.

В дальнейшем развитии, в первую очередь, мы ставим перед собой цели улучшения сервисных функций, удобства работы и внедрения в программы ряд интересных ноу-хау. Также одной из основных задач является еще большая интеграция с различным офисным ПО: начиная от простых почтовых клиентов, и заканчивая такими сложными системами, как Microsoft Project.

**Спасибо за интервью!**



[Обсудить \(2\)](#)



[Подписаться на новости](#)

При использовании материалов сайта ссылка на Софт@Mail.Ru обязательна. Пресс-релизы, новости ждем по адресу [softclub@soft.mail.ru](mailto:softclub@soft.mail.ru).