

# Autotask PSA



**Autotask PSA** jest inteligentną platformą zarządzającą, która centralizuje działania w celu dostarczania krytycznych narzędzi niezbędnych do prowadzenia działalności usługowej. Pojedynczy, przejrzysty panel widoku zapewnia pełny wgląd w usługi, operacje wewnętrzne, bazę klientów i prognozy, co z kolei, pomaga poprawić wydajność i optymalizować przepływ pracy przy obsłudze MSP, aby szybciej uporać się z zgłoszeniami. Autotask PSA wspiera również przy podejmowaniu decyzji opartych na danych w celu poprawy wydajności oraz rentowności.

## Dlaczego dostawcy usług zarządzalnych wybierają Autotask PSA do prowadzenia swojego biznesu?

### Maksymalny czas bezawaryjnej pracy z bezpieczną, chmurową platformą

Autotask PSA jest w 100% aplikacją SaaS, co oznacza brak dodatkowych kosztów związanych z testowaniem, utrzymywaniem i aktualizacją sprzętu. Rozwiązanie zapewnia ciągłość działania usług klasy korporacyjnej na poziomie 99,99%. Autotask jest również bardzo bezpieczną platformą - oprócz dwuskładnikowego uwierzytelniania poddawana jest rutynowym testom penetracyjnym, uodpornieniu infrastruktury oraz prowadzony jest aktywny monitoring przeciwko nieautoryzowanym próbom dostępu.

### Decyzje oparte na danych

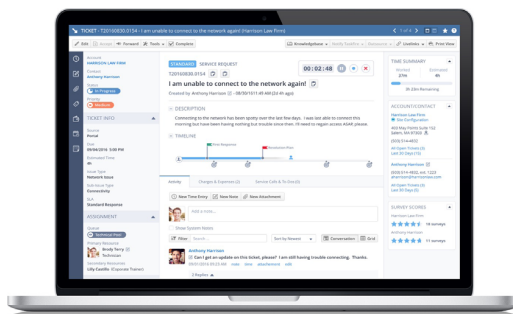
Autotask PSA umożliwia szybszą i łatwiejszą pracę dzięki pulpitom, które można dostosować do indywidualnych potrzeb każdego użytkownika i mieć natychmiastowy wgląd do widżetów, które na żywo pokazują krytyczne dla biznesu informacje. Rozwiązanie PSA pozwala śledzić istotne wskaźniki i analizować szczegółowe raporty, które pomogą podjąć najlepsze dla firmy decyzje w kluczowych obszarach, m.in. Ticket Backlog, będący zbiorem nierozwiązanych zgłoszeń obsługi klienta, czy też zgodność z umowami SLA. Widżety są w pełni konfigurowalne i pozwalają uzyskać pomocne informacje z każdego zgłoszenia lub zadania.

### Sprawny proces wdrażania

Posiadając wiedzę popartą doświadczeniem współpracy z tysiącami partnerów, Datto skutecznie przeprowadza proces wdrożeniowy przy minimalnym zakłóceniu działalności firmy niezależnie od tego, czy wdrażane jest pierwsze rozwiązanie PSA, czy dokonuje się przejścia z innego narzędzia. Aby to było możliwe, producent oferuje szkolenia produktowe, dostęp do portalu z aktywną społecznością internetową użytkowników PSA oraz pomoc doświadczonego menedżera wdrożeniowego, który skonfiguruje system w oparciu o wymagania i najlepsze praktyki branżowe. Po udanym wdrożeniu oferowane są ciągłe szkolenia, profesjonalne usługi i nagradzane, bezpośrednie wsparcie techniczne 24/7/365, aby sprostać zmieniającym się potrzebom biznesowym.

### Scentralizowane operacje zwiększające wydajność

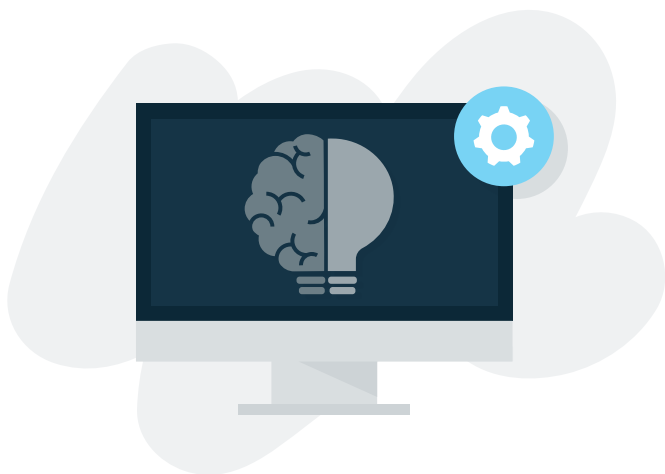
PSA jest głównym hubem dla każdego dostawcy usług MSP, a otwarta platforma Datto i API pozwalają na integrację z ponad 200 krytycznymi aplikacjami takimi jak: rozwiązania do zdalnego monitorowania, zarządzania oraz księgowości. Pojedynczy i przejrzysty panel pozwala szybko zdiagnozować problemy oraz optymalizować przepływ pracy, a wbudowany moduł inteligentnych baz wiedzy to niemal natychmiastowa identyfikacja odpowiedniego rozwiązania i oszczędność czasu przy każdym zgłoszeniu.



## Zintegruj ludzi, procesy i dane

### Service Desk

Moduł ticketowy jest dostosowany do zbioru praktyk ITIL, dzięki czemu działy techniczne mogą łatwo kontrolować umówione poziomy wsparcia (SLA). Tickety to jeden system rejestracji wszystkich problemów związanych z obsługą techniczną zgłoszeń serwisowych, incydentów i pocztą e-mail. Użytkownik może tworzyć własne interfejsy i kategorie (Ticket Categories), dzięki którym uzyska kluczowe informacje na temat danego zgłoszenia lub konkretnego etapu w cyklu jego życia. Inteligentna platforma PSA automatycznie dopasowuje odpowiednie rozwiązania z "bazy wiedzy" i podpowiada tagi dla przychodzących ticketów. Technicy mają również do dyspozycji wizualną oś czasu zgłoszenia, która odzwierciedla przyjęty poziom SLA. Moduł ten pomaga w analizie kluczowych informacji, jak również ma bezpośredni wpływ na skrócenie czasu zamknięcia zgłoszenia.



## Zarządzanie zasobami

Dzięki możliwości zarządzania poziomami bezpieczeństwa, czasem wolnym od pracy, grupami roboczymi i kalendarzem, zespół jest bardziej zorganizowany, a wykonywanie zadań jest łatwiejsze. Wszystkie pozycje są wyświetlane w kalendarzu np. połączenia serwisowe, terminy i spotkania, a także ustalanie i śledzenie tygodniowego rozliczenia godzin pracy, zarządzanie grupami roboczymi oraz śledzenie umiejętności i certyfikatów pracowniczych. Istnieje również sprawne i proste planowanie z poziomu dyspozytora metodą "przeciągnij i upuść".

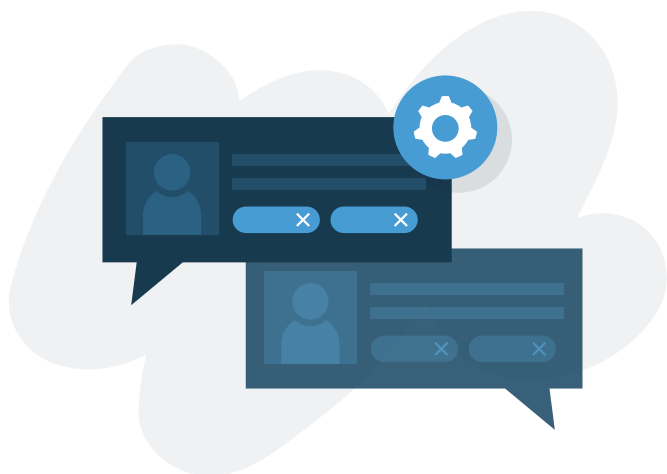


## Zarządzanie dokumentami

Autotask PSA's Document Manager zwiększa wydajność zapewniając szybki i łatwy dostęp do znormalizowanej dokumentacji, dzięki czemu technicy mogą poświęcić więcej czasu na rozwiązywanie problemów. Document Manager zwiększa również wydajność poprzez nakreślenie procesów/procedur dla każdego klienta, umożliwiając szybkie opracowanie standardowych procedur oraz łatwe odwoływanie się do artykułów z bazy wiedzy i poradników pomocniczych.

## Zarządzanie kontami

Moduł Autotask Customer Relationship Manager (CRM) pozwala użytkownikom na zarządzanie lejkiem sprzedażowym poprzez tworzenie i śledzenie okazji biznesowych. Oferty mogą być dodawane do każdej okazji, które zawierają już określone produkty lub usługi. Gdy projekt zostanie wygrany, reguły przepływu pracy mogą uruchomić predefiniowane automatyczne procesy, takie jak inicjalizacja potrzebnego produktu do elementów konfiguracyjnych klienta. Ponadto, dzięki kategoryzacji operatorzy MSP mogą rozróżnić konta w swojej bazie z podziałem na klientów, leady, prospekty, vendorów lub Partnerów. Wreszcie, dashboardy kont prezentują w czasie rzeczywistym stan każdego konta, co może się przydać podczas kwartalnych przeglądów biznesowych.



## Zarządzanie projektami

Interfejs użytkownika sekcji „Zadania” w Autotask PSA pomaga zapewnić, że projekty będą realizowane zgodnie z harmonogramem, budżetem i ustaloną specyfikacją. Moduł zarządzania projektami automatyzuje przepływy pracy, aby osiągnąć wyznaczone cele dzięki zwiększonej widoczności śledzenia zdarzeń. Użytkownicy mogą błyskawicznie komunikować się ze współpracownikami za pomocą zintegrowanego modułu poczty elektronicznej i przydzielać zadania odpowiednim osobom. Co więcej, operatorzy MSP mogą realizować główne etapy rozliczeń, oceniać rentowność projektu i kontrolować czynniki wpływające na koszty oraz wydajność.

## Automatyzacja realizacji usług

Ustaw trigger, który zautomatyzuje działanie, zaktualizuje dane lub wyśle powiadomienie za pomocą Autotask's Workflow Rule Engine w celu automatyzacji całej platformy. Automatycznie aktualizuj podmioty, podejmij działania i powiadamiaj klientów. Korzystaj z checklist w zgłoszeniach, aby ustalać kroki, standaryzować procesy i egzekwować odpowiedzialność. Dzięki regułom przepływu pracy możemy być pewni, że technicy są dobrze poinformowani i pracują nad właściwymi zadaniami we właściwym czasie.

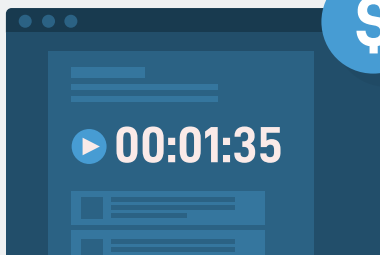


## Raporty

Autotask PSA oferuje szeroki wachlarz możliwości raportowania. Pulpity menadżerskie i widżety zapewniają podgląd biznesu w czasie rzeczywistym i pozwalają na natychmiastowe działanie za pomocą jednego kliknięcia. Silnik raportów niestandardowych LiveReports jest potężnym, ale łatwym w użyciu narzędziem, które umożliwia autoryzowanym użytkownikom kopiowanie i edycję gotowych raportów lub tworzenie nowych. Report Data Warehouse umożliwia użytkownikom dostęp do firmowych danych Autotask PSA w celu wykorzystania ich w innym narzędziu do tworzenia raportów. Ponadto, skoroszyty z Performance Analytics śledzą wydajność biznesową w miarę upływu czasu, identyfikują trendy, badają przyczyny i skutki tych wariantów oraz wykorzystują to, czego się nauczyli, aby poprawić wydajność w przyszłości.

## Integracja

Autotask PSA współpracuje z ponad 200 aplikacjami MSP, włączając w to RMM, CRM, księgowość, ochronę poczty elektronicznej, druk zarządzalny, ciągłość działania oraz rozwiązania pamięci w chmurze. Integracje te zostały opracowane w celu uproszczenia przepływu pracy - od pozyskiwania i zarządzania klientami po dostarczanie usług, ich rozwiązywanie i rozliczanie. Autotask PSA posiada również pełne API REST i SOAP, co ułatwia programistom tworzenie integracji z Autotask PSA i zmniejsza czas czekania na dostępność zintegrowanych rozwiązań innych firm dla operatorów MSP. Aby zobaczyć pełną listę możliwości integracji Autotask PSA zapraszamy na [www.datto.com/integrations](http://www.datto.com/integrations).



## Monitorowanie czasu i rozliczanie

W celu rozliczenia Autotask PSA pozwala usługodawcom MSP śledzić ile czasu ich pracownicy spędzają w pracy. Użytkownicy mogą również śledzić czas obsługi klienta, a także czas wewnętrzny bezpośrednio na przydzielonym im zgłoszeniu lub zadaniu. Te informacje będą automatycznie pojawiać się na ich arkuszu czasowym. Autotask PSA zapisuje dni, w których firma jest zamknięta, a także daje możliwość zarządzania wolnymi dniami pracowników. Autotask Time Tracking tworzy kompletny zapis zarówno rozliczalnych jak i nie rozliczalnych godzin. Co więcej, użytkownicy za pomocą jednego kliknięcia mogą zatwierdzać i publikować elementy rozliczeniowe bezpośrednio z widżetu.

## Inwentaryzacja i zaopatrzenie

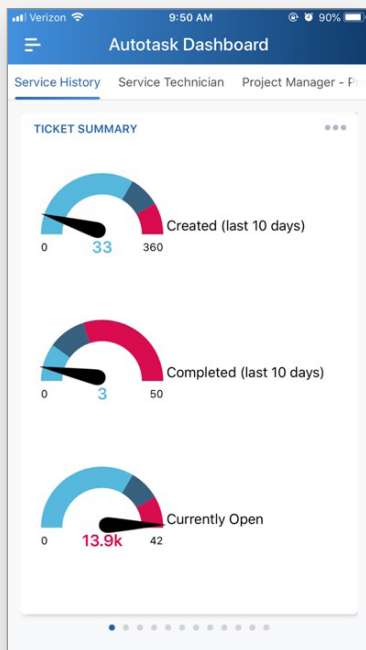
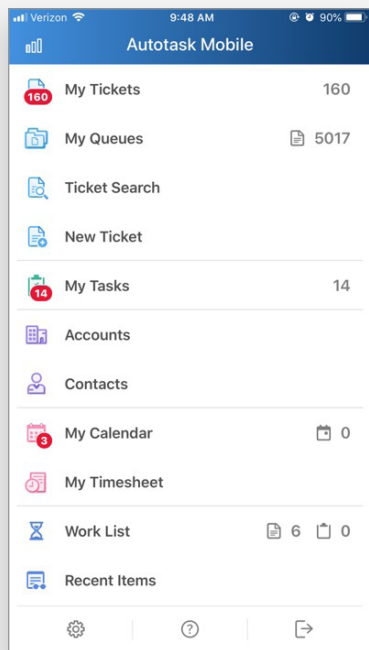
Autotask Inventory modeluje cały przepływ pracy od zakupu do instalacji u klienta. Konfiguruj i zarządzaj zapasami w różnych lokalizacjach; sprawdzaj dostępność, rezerwuj lub zbieraj pozycje w inwentarzu; generuj i zarządzaj zamówieniami zakupu; i wiele innych. Włączenie funkcji Procurement usprawnia zakup, odbiór i dostawę artykułów oraz tworzy przepływ pracy, który zapewnia integrację sprzedaży z ostateczną dostawą artykułów.

## Zamówienia

Autotask Contracts są opcjonalnymi uzgodnieniami rozliczeniowymi, które zapewniają elastyczność w ustalaniu stawek wynagrodzenia, metod rozliczeniowych i zarządzaniu przedpłatami za usługi. Autotask PSA umożliwia dostawcom usług MSP zarządzanie wieloma rodzajami umów, warunkami i opcjami rozliczeniowymi w celu zapewnienia zgodności, jakości usług i skrócenia procesu rozliczeniowego. Opcje rozliczeniowe obejmują czas i materiały, stałą cenę, cenę za ticket i usługi cykliczne.

# Aplikacja LiveMobile

Dostawcy usług MSP muszą cechować się elastycznością, aby sprostać wymaganiom klientów, nawet kiedy dostęp do komputera jest ograniczony. Autotask LiveMobile umożliwia pracownikom dostęp do wykonywania niezbędnej pracy nawet w podróży: Technicy mogą zalogować się z samego rana, aby sprawdzić, czy nie pojawiły się jakieś alarmy w ciągu nocy; Product Managerowie mogą śledzić status projektów i zadań; Sales Managerowie mają stały dostęp do swoich pulpitów sprzedaży i mogą przeglądać listy potencjalnych projektów. Wreszcie, CEO mogą trzymać rękę na pulsie całej organizacji, a tego wszystkiego można dokonać wygodnie z ich mobilnego urządzenia iOS lub Android.



Due	Priority	Status	Created
Rob's NEXT Account			T20181211.0001
Test 1			
12/13/2018 04:30 PM			
Entrott, Robert (primary)			
ROB'S REG TC	Assigned	ASAP	
Rob's NEXT Account			T20181211.0002
Test 2			
12/13/2018 04:30 PM			
Entrott, Robert (primary)			
ROB'S REG TC	In Progress	000	
Rob's NEXT Account			T20181211.0003
Test 3			
12/13/2018 04:30 PM			
Entrott, Robert (primary)			
ROB'S REG TC	Add As Much Text to This	CAP Priority M	
Rob's NEXT Account			T20181211.0004
Test 4			
12/13/2018 04:30 PM			
Entrott, Robert (primary)			
ROB'S REG TC	Overdue	High	
Rob's NEXT Account			T20181211.0005
Test 5			
12/13/2018 04:30 PM			
Entrott, Robert (primary)			
ROB'S REG TC	Escalate	JC SLA Testing	

## CEEcloud Services Distribution Sp. z o.o.

| Autoryzowany dystrybutor Datto w Polsce

| Skontaktuj się z nami:

www.ceecloud.pl  
kontakt@ceecloud.pl

+48 12 340 90 30

Drukarska 18/5,  
30-348 Kraków



in @CEEcloud  
f @CEEcloud  
Bakotech Poland&CEE