

PRÍLOHA Č. II METODIKA PRÁCE SO SYSTÉMOM ATTIS-HELPDESK

Základným účelom aplikácie ATTIS-HelpDesk je elektronická registrácia servisných požiadaviek zákazníka, záznamu priebehu riešenia.

Základným nástrojom pre prístup do evidencie incidentov (požiadaviek) zo strany zákazníka (zadávateľa) a servisného technika (riešiteľa) je webové rozhranie systému.

Zákazník – zadávateľ incidentov

Zadávateľovi servisných požiadaviek je evidencia prístupná prostredníctvom webového prehliadača na internetovej adrese <http://support.attis.cz/Login.aspx?ReturnUrl=%2f>. Pre prístup do evidencie je nutné zadanie užívateľského mena a hesla, ktoré je užívateľovi zaslané po objednaní služby (prípadne musí byť vyžiadané zadávateľom).

Vytvorenie nového incidentu

Pre zadanie novej požiadavky je nutné, po prihlásení do vyššie menovaného webového rozhrania, zvoliť položku "Nový / Incident". Následne je zobrazený webový formulár pre vyplnenie dôležitých parametrov incidentu - Predmet, Popis požiadavku.

Užívateľ by mal určiť aj Typ Požiadavku:

- Požiadavka - požiadavka servisnej podpory technika
- Chyba - chyba softvéru
- Námet - návrh novej funkcionality alebo zmeny funkcionality
- Otázka - otázka k ovládaniu, využitie softvéru atď.
- N / A - nemožno jednoznačne určiť povahu požiadavky

Voliteľne možno ďalej určiť tiež priority a Požadovaný dátum splnenia (tieto údaje však nemožno brať za záväzné termíny, termín predpokladaného vyriešenia incidentu stanovuje až technik po prevzatí a analýze problému).

K incidentu je možné priložiť až 3 prílohy (každá max 10 MB) pomocou voľby "Vybrať Súbor" (napr. Log chyby, prntscrn obrazovky apod.).

Ak je potreba o priebehu riešenia incidentu informovať okrem zadávateľa aj ďalšie osoby emailovými notifikáciami, je potreba uviesť ich emailové adresy do riadku "Prijemcovia notifikácií" (oddelené „bodkočiarkou“).

Zadanie incidentu sa finálne potvrdí pomocou voľby "Uložiť a zavrieť". Po potvrdení je incident zaregistrovaný v centrálnej databáze a užívateľovi je odoslaný notifikačný email s detailom požiadavky vrátane jeho čísla (ID).

Kontrola stavu incidentu

Incidenty zavedené do systému môžu nadobúdať niekoľkých stavov v závislosti od fázy riešenia, v ktorej sa práve nachádza. Sú to tieto:

- Nový – incident bol zavedený do systému
- Aktívny – incident bol prijatý na spracovanie, bol pridelený riešiteľ problém
- Zrušené – incident bol zrušený
- Chýbajúce informácie - riešiteľ požaduje ďalšie informácie od Zadávateľa alebo bližšie vysvetlenie problému
- Duplicitné - incident sa zhoduje s iným už skôr hláseným problémom
- Odložené - riešenie incidentu je odložené (napr. z dôvodu náročnosti tech. riešení)
- Ku kontrole zadávateľom - incident je vyriešený a čaká sa na potvrdenie jeho prevzatia Zadávateľom
- Potvrdené zákazníkom - incident bol vyriešený a riešenie je prebraté Zadávateľom

O zmene stavu požiadavky je Zadávateľ informovaný prostredníctvom e-mailu zaslaného na kontaktnú e-mailovú adresu užívateľa.

Okrem informácii zasielaných elektronickou poštou má zadávateľ možnosť sledovať priebeh riešenia a stav jednotlivých incidentov v prehľadovej tabuľke "Incident", ktorá sa zobrazí ako štartovacia stránka bezprostredne po prihlásení užívateľa do webového rozhrania.

V priebehu riešenia incidentu je možné ďalej komunikovať sa servisným technikom v detaile incidentu; pridávať komentáre, ďalšie prílohy a pod. Do detailu incidentu sa užívateľ dostane kliknutím na príslušný riadok incidentu tabuľky. Tabuľka zobrazuje v predvolenom zobrazení iba neuzavreté incidenty. Pre zobrazenie všetkých incidentov je nutné prepnúť filter tabuľky z "Neuzavretý" na "Všetko". V tabuľke je možné ďalej incidenty filtrovať pomocou filtrov jednotlivých stĺpcov tabuľky. V pravom hornom rohu rozhrania je dostupný tiež textový filter, ktorý filtruje zadanú hodnotu vo všetkých stĺpcoch tabuľky.

Podmienky riešenia incidentu

K poradi vybavovania požiadaviek je prístupované s ohľadom na zmluvné podmienky medzi Zákazníkom a spoločnosťou ATTN Consulting s.r.o. a ďalej s ohľadom na ich závažnosť a prípadný možný vplyv na rozsah obmedzenia činnosť zákazníka. Termíny poskytované v rámci aplikácie ATTIS-HelpDesk nie sú záväzné, jedná sa o odhad, ktorý má pre zákazníka informatívny charakter.