

Service Desk

Pro rychlé vyřešení požadavků, nabízíme našim zákazníkům řešení prostřednictvím vzdáleného přístupu. Uživatelé mohou pracovníky [ServiceDesku](#) kontaktovat pomocí webového portálu [ServiceDesku](#) nebo telefonicky na tel.: +420 225 989 858.

Informace k technickým předpokladům a práci se ServiceDeskem:

1. Technické předpoklady

Pro provozování aplikace ServiceDesk společnosti KOMIX s.r.o. musíte mít k dispozici:

- PC s připojením k síti Internet tak, aby byl dosažitelný server KOMIX na adrese <http://servicedesk.komix.cz>
- instalaci internetového prohlížeče (IE, Firefox, Opera, aj.).
- vytvořen účet/účty pro vybrané uživatele s přístupovým heslem.

2. Práce s aplikací ServiceDesk

2.1. Přihlášení a odhlášení z aplikace ServiceDesk

- Spusťte internetový prohlížeč, zadejte adresu <http://servicedesk.komix.cz>.
- V úvodní přihlašovací obrazovce je nutné zadat své přihlašovací jméno (účet) a heslo. V případě, že Vás systém nechce ověřit, kontaktujte ServiceDesk společnosti KOMIX – tel.: +420 225 989 858.
- Po úspěšném přihlášení můžete provádět dále uvedené činnosti.
- Po ukončení práce je potřebné se korektně odhlásit (tlačítko Odhlásit).

2.2. Volby menu pro práci s aplikací

Po přihlášení je k dispozici seznam voleb:

Nový Požadavek – Zadání nového požadavku

Moje Požadavky – Zobrazení seznamu požadavků zadaných přihlášeným Zadavatelem

Požadavky společnosti - Zobrazení seznamu požadavků zadaných Zadavateli společnosti

Vyhledat – Zobrazení formuláře pro zadání čísla požadavku nebo textu pro fulltextové vyhledávání v položce požadavku a vyhledání požadavku podle priority, stavu a časového období

Nastavení – Nastavení chování aplikace:

- maximální počet zobrazených požadavků v přehledu na stránku,
- doba obnovení náhledu fronty,
- změna hesla,
- zobrazení i uzavřených požadavků.

2.3. Zadání nového požadavku

Pro zadání nového požadavku vyplňte formulář zobrazený po volbě **Nový Požadavek**.

Popis polí formuláře pro zadání požadavku:

Fronta - Z roletového menu vyberte v souladu se smlouvou o technické podpoře přiřazení požadavku do příslušné fronty

Předmět – Krátký a výstižný popis předmětu požadavku

Popis – Textový popis požadavku Zadavatele

Příloha – Možnost vložení dokumentu, obrázku apod. jako přílohy. Tlačítkem Procházet vyhledejte připojovaný dokument a tlačítkem Připojit připojte soubor k zapisovanému požadavku. Připojit lze i více dokumentů.

Úroveň - Z roletového menu vyberte požadovanou prioritu v souladu s typy definovanými ve smlouvě o technické podpoře

ID, Verze, Modul, Funkce, Poznámka - Možnost vložení doplňujících informací k danému požadavku

Po zadání údajů je požadavek odeslán tlačítkem Odeslat jako nová žádost na Service Desk společnosti KOMIX s.r.o.

2.4. Prohlížení požadavků

Požadavky je možné prohlížet podle jejich stavu (Otevřené nebo Otevřené + Uzavřené, popř. odmítnuté) a to pomocí aktuální zobrazené volby **Zobrazit zavřené požadavky** nebo **Nezobrazovat uzavřené požadavky**.

Detail jednotlivých požadavků se zobrazí po kliknutí na odkaz ID na příslušném řádku požadavku.

2.5. Řešení a uzavření požadavku

Zadavatel požadavku může průběžně sledovat řešení jednotlivých požadavků a na některé změny může být upozorněn e-mailovými notifikacemi.

Zadavatel požadavku, je po vyřešení požadavku upozorněn e-mailem, že byl požadavek vyřešen.

2.6. Vyhledávání požadavků

Po zadání volby Vyhledat je zobrazen formulář pro zadání čísla požadavku nebo textu pro fulltextové vyhledávání v položce požadavku a vyhledání dle úrovně, stavu a časového období.