

## 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.