

SLUŽBY K IS VEMA – APLIKACE, SERVERY - IMPLEMENTACE, KONZULTACE, ŠKOLENÍ

MODEL POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Upřesnění a zpřehlednění přístupů, které používáme v praxi:

- **Služby poskytnuté na pracovišti zákazníka:** instalace, nastavení, konzultace, řešení a dohledání problému. Školení nových uživatelů provádíme dle dohody u zákazníka, nebo v naší firmě.
- **Poskytování konzultací a služeb na dálku:**
 - Aplikace **HelpDesk** – webový formulář (odkaz na <http://www.datjbc.cz>), nebo jednodušeji zaslat e-mail (pam@datjbc.cz, ekos@datjbc.cz)
 - Telefonicky, vždy se záznamem do **HelpDesku** a následným avízem uživateli (e-mail)
 - Analýza v datech k odhalení problému, případně oprava dat, sdělení výsledku **HelpDeskem**
 - Operativní **přístup na dálku** do Vašeho PC současně s telefonickým hovorem – je-li předpoklad krátkého a efektivního zásahu, kde cesta k uživateli by byla neefektivní. Rychlé, efektivní, účinné, bezpečné ...
 - Operativní přístup na Váš Vema server, pokud nám to správce IT v organizaci dovolí
- **Výhody služby poskytnuté na dálku**
 - Poskytnuta rychleji ... (není třeba dohadovat a rezervovat čas konzultace, není třeba doprava na místo)
 - Poskytnuta levněji ... (neplatí se cestovné)
 - ... ale nikoliv zdarma! (při překročení 15 minut nebo 3 konzultací se fakturuje dle aktuálního ceníku služeb)
 - Možnost platby ročního paušálu za standardní a opakované služby, s preferencí dálkového přístupu

APLIKACE HELPDESK

- Slouží k zadávání dotazů, požadavků na podporu, konzultaci, řešení problému
- Eviduje znění požadavku, jeho prioritu, čas podání, čas vyřešení, způsob vyřešení a další atributy
- Je možné po přihlášení vidět všechny své předchozí požadavky a jejich řešení v časové návaznosti
- Je možné sledovat průběh řešení požadavku na jednom místě, navíc **vždy obdržíte e-mail o způsobu řešení**

Jak použít HelpDesk

Pro samotné zadání nového požadavku se nemusíte přihlašovat. Musíte však do levoého formuláře uvést své jméno a **svou funkční e-mailovou adresu**. Uveďte také svůj telefon. **Zodpovědně vyberte frontu**, do které by měl být požadavek zařazen, urychlíte tak jeho vyřízení. Zadejte prioritu požadavku, ale prosím bez zneužívání vyšších priorit. Bude-li vysoká priorita použita neoprávněně, bude požadavek zařazen do priority "Normální". Pro zjištění stavu svých požadavků nebo historie komunikace se musíte pravým formulářem přihlásit platnou registrovanou e-mailovou adresou a heslem.

Potvrzení a vyřešení požadavku

Po zadání požadavku vám do dvou minut přijde potvrzovací e-mail. Požadavkem se budeme v nejrádjší možné době zabývat a jeho vyřešení Vám bude oznámeno opět e-mailem. Pokud jste podali první požadavek a nejste zatím registrovaní, přijde Vám také informace o registraci.

HelpDesk DAT Jablonec nad Nisou

Nový požadavek

Jméno: Novák Karel
 Email: novak@firma.cz
 Telefon: 483 314 455
 Fronta: EKOS Vema
 Priorita: Normální
 Předmět: Změna kurzu v záhlaví faktury vydané
 Obsah: Nevím, jak mám zadat změnu kurzu v záhlaví faktury vydané. Prosím o radu.

Přiloha: Přidejte soubor (maximální velikost: 4M)

Doporučení z baze znalostí
 Použít HelpDesku / Jak se přihlásit na školení

Odešlá Obnov

Přihlášení

Email: novak@firma.cz
 Heslo: *****
 Zapamatuj si mě na tomto počítači
 Přihlaš mě | Czech

[Chci se zaregistrovat](#)
[Zapoměl jsem heslo](#)

[Zpět na stránky DAT Jablonec nad Nisou](#)

- Požadavek lze zadat webovým formulářem bez přihlášení, nebo webovým formulářem po přihlášení do aplikace, nebo jednoduše **zasláním mailu na adresu**, která je HelpDeskem sledována (pam@datjbc.cz, ekos@datjbc.cz)

JAK ZASLAT E-MAIL S POŽADAVKEM

Do e-mailové nebo HelpDeskové zprávy, kterou nám píšete, uveďte prosím **vypovídající políčko Předmět**. Nepište prosím do předmětu hlášky typu *Pomoc s programem, Zavolejte kvůli počítači, Dotaz* apod. – naopak, uveďte co nejpřesněji stručné heslo k problému (příklad: *Instalace klienta na stanici, Exekuční srážky ze mzdy, Tisk sestavy Rozvaha* apod.)

Co nejpřesněji **popis Vašeho problému do těla zprávy**. Zvláště pak případné chyby, které program nahlásí, uveďte v přesném znění a s popisem místa, kde se chyba vyskytla (k přenosu přesného znění chybové hlášky použijte schránku Windows, je to rychlé a bezpracné).

V e-mailu či webovém formuláři prosím uveďte také název organizace (v podpisu), Vaše jméno a **Váš telefon!**

POUŽITÍ APLIKACE HELPDESK

Jsou tyto základní možnosti, jak vznést požadavek do HelpDesku:

1. **Podání požadavku zasláním e-mailu:** Toto je **nejjednodušší a nejrychlejší metoda**. Na některou níže uvedenou adresu, dle požadované problematiky, zašlete e-mail s popisem problému. Tento mail bude **automaticky zařazen** do zpracování HelpDeskem. Do několika minut obdržíte zprávu o přijetí Vašeho požadavku.
2. **Podání požadavku webovým formulářem bez registrace:** vyplníte webový formulář v jeho levé, větší části. Vyplňte především e-mail, jméno, telefon, frontu (kam se má požadavek zařadit), můžete prioritu, a vypovídající předmět a obsah požadavku. Můžete přiložit také přílohu do max. velikosti 4 MB (data prosím komprimujte ZIP nebo RAR). Nakonec stiskněte tlačítko **Odešli**. Do několika minut obdržíte zprávu o přijetí Vašeho požadavku. Do webového formuláře vstoupíte přes odkaz na našich stránkách www.datjbc.cz: **! HelpDesk !** – vstupní formulář pro naše uživatele.
3. **Podání požadavku po přihlášení do aplikace:** přihlásíte se do aplikace pravou, menší částí webového formuláře. V té chvíli již **musíte být registrováni**, přihlašujete se svou e-mailovou adresou a heslem. Pokud nejste registrováni, použijte odkaz **Chci se zaregistrovat** (pokud se chcete registrovat). Po úspěšném přihlášení vidíte všechny své předchozí požadavky a jejich řešení, včetně všech výše zmíněných atributů. Odkazem vlevo nahoře můžete zadat nový požadavek. Po vyplnění formuláře opět použijete tlačítko Odešli. Jste-li přihlášení, můžete ještě měnit svůj profil – odkaz vlevo **Můj profil**. Zde můžete především změnit své heslo, ale i jméno, a telefon. Můžete si také připravit svůj podpis, který se uplatní při zadání požadavku po přihlášení do aplikace.
4. **Při vícenásobné komunikaci k jednomu problému:** v odpovědi použijte pouze Re: (odpověď) **se zachováním předmětu zprávy**. Zachová se tak „vlákno“ sekvence řešení jednoho problému.
5. **Nový požadavek na nový problém:** Při dalším (jiném) požadavku, který s původním nesouvisí, zašlete vždy **nový požadavek** nebo e-mail s novým a **vypovídajícím předmětem zprávy**. **Na vyřešený požadavek již neodpovídejte!** **Nezasílejte** prosím ani odpověď typu „Děkuji“ – není zač, od toho jsme zde. Tato odpověď totiž požadavek znovu otevře, a musí se znovu uzavírat ...

NAŠE E-MAILOVÉ ADRESY:

Primární: (neosobní) HelpDeskové e-mailové adresy **použijte**, jestliže má zprávu obdržet **v nejkratší možné době** kterýkoliv pracovník, který se se problematikou zabývá a chcete rychle řešit problém. **Urychlíte tak řešení problému:**

Konzultace a dotazy na lidské zdroje: PAM, PER, ELD, RNP, DCH, STM

pam@datjbc.cz

Konzultace a dotazy EKOS

ekos@datjbc.cz

Tyto e-maily budou ihned po přijetí automaticky zařazeny do aplikace HelpDesk, kde bude evidován čas příjmu. Požadavkem se podle vybrané fronty a priorit začne zabývat nejbližší volný pracovník. Následně bude odeslána odpověď, v evidenci zůstane každý text, a to za celou historii.

Naše osobní e-mailové adresy (na jméno pracovníka) použijte zcela výjimečně, jestliže má zprávu výslovně obdržet jen jedna konkrétní osoba. Pracovní maily na osobní adresy budou opožděně (protože ručně) také zařazeny do HelpDesku, a tím může být později zahájeno řešení. Osobní adresu čte jenom jedna osoba, takže může odpověď trvat delší dobu (dovolená, nemoc apod.).