



N á z e v dokumentu

U ž i v a t e l n s u k á y l
m e t o d i k a s y
Helpdesk.tech

Dokument ze dne
22.3.2004

Verze metodika/ platná pro release hel
2.05 / 2.0.5

Aktualizace
22.03.2024

Z á k a z n í k
Seyfor TECH



Seyfor

1. ÚVOD	3
2. PRÁCE V HELPDESK.TECH	3
2.1 REGISTRACE AUTORIZOVANÝCH UŽIVATELŮ TECHZÁKAZNÍKŮ DO HELPDESK	
2.2 PŘIHLÁŠENÍ	3
2.3 PŘEHLED POLHOŮ V HELPDESK.TECH	4
2.4 STAVY TICKETŮ	4
2.5 NOTIFIKACE UŽIVATELŮ HELPDESK.TECH NÝCH V	5
2.6 HISTORIE, TIMETACKING	5
3. PRACOVNÍ POSTUPY	6
3.1 VZALOŽENÍ NOVÉHO TICKETU	6
3.2 ZALOŽENÍ TICKETU POMOCÍ EMAILU	7
3.3 ZOBRAZENÍ TICKETU	8
3.3.1 Komunikace v rámci Ticketmasteru v rámci podpory	8
3.4 VYŘEŠENÍ TICKETU	9
3.5 REKLAMACE TICKETU	10
4. NEJČASTĚJŠÍ PROCESY HELPDESK.TECH	10
5. METODIKY VÝPOČTU SLA	12
5.1 HYPERCARE	13
6. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ	13

1. Úvod

Helpdesk.tech je pro zákazníky, obdřeny z aplikací a webové certifikovan ISO 2000 a 27000, úkterý jednoduché úřkioáý ová d ěné automatizovaně a diplomovčidnóýmno a specialisty.

Označ Helpdesk.tech vymezuje systéam por y z árycauzní íkouněs unitou Seyfor, a.s. označován Tech Solution (Tech).

Cílem tohoto dokumentu je popis pr opis de ft o a z n ě ma p o p r o c e s Zákazníkům společnosti Seyfor, a.s., resp. business un

2. Pr á c helpdesk.tech

Základním rozhraním spread žívá d ě v o p l í k á c e p ř í s t u p n á p r o s t ř e d n í webového prohlížeče na <https://helpdesk.tech.seyfor.com> P r e s e p ř í s t u p d o evidence je nutné zadání už i p ř á t s ě l u s k ě r o o a j m ě r k a c e t h e s l p a d e pouze osoby z ar e g i s t r o v á n ě n u v

2.1 Registrace autorizovaných uživatelů z á k a z n í k ů

K registraci dojde automaticky pokud jsou uveřeni v art ě r h e i s m l u v n í c h d o k u m e n t u V p ř í p a d ě , ž e u ž i v a t e l ě n e j s o u s p e č ě n ě n ě s n a p r o u v n ě s d h r d o g u ž i v a t e l e p o m o c í p r o j e k t o v ě h o m a n a ž e r v e d e e a s m ě j e n ě m ě o d p o v z t a h u m e z i S e y f o r , a . s . a z á k a z n í k e m



2.2 Př i h l á š e n í

Pokud vše p r o t ř e d ě k o , v t a k s e p ř e d V á m i z o b r a z í s t r á n k a s v s t u p d o a p l i k a c e h e l p d e s k . t e c h . N a z á k l a d ě n á m ě m a ž u s b a m ě h o o ř e n í , V a š e h o z a d e j t e p ř i h l á š o v a , P ř í b ě d a š e v t a c , H e s l o t ě m o f o r m u l á ř e . P o t ě c o b u v y p l n ě n , k l i k n ě t p ř e h l á s t a š i e t k o



Poznámka: Jestliže se před Vámi nezobrazí požadavky, klikněte na odkaz helpdesk.tech@seyfor.com.

2.3 Přehled o žadavkách helpdesk.tech

Po úspěšném přihlášení se před Vámi zobrazí seznam požadavků zadáných do systému. Tato tabulka se dělí na 3 části:

- **Aktuální žadavky** - Tickety, které jsou aktuálně v systému. Lze komunikovat s odbornými pracovníky a vyřadit je. Tickety lze uzavřít a znovu otevřít. Tickety lze klasifikovat podle priority a závažnosti dle smlouvy.
- **Vyřízené žadavky** - Tickety, které byly vyřešeny a uzavřeny. Lze je znovu otevřít a dopisovat komentáře.
- **Uzavřené žadavky** - Tickety, které jsou již vyřešeny a uzavřeny.

Přehled požadavků

Hledání dle čísla incidentu:

Seznam políček a jejich význam:

Popis	Význam
Číslo	identifikátor, kterého lze vyhledávat
Vytvořeno	datum, kdy byl Ticket zaveden do HelpDesku
Subjekt	název incidentu
Stav	aktuální stav incidentu
Řeší	Jméno odborného pracovníka, který má

2.4 Stav ticketů

Níže jsou uvedeny všechny možné stavy ticketů v systému helpdesk.tech a jejich význam:

	Popis	Význam	SLA	Reklamac
S1.	Nový	nově vytvořený ticket v systému helpdesk.tech	Počítá	-
S2.	Přijato	Ticket byl ze strany helpdesk.tech přijat a je zkoumán.	Počítá	-

S3.	Eska lo vá	Je další procesní k Odpovídá st Ticket byl ze strany helpdesk.tech přijat konkrétnímu odbornému	Počítá	-
S4.	Pozastaveno	Ticket byl ze strany prac helpdesk.tech pozastaven.	Nepočít	-
S5.	Vyřešeno	Ticket byl odborným praco vyřešen a je možná je strany Zákazníka.	Výpočet zastaven	ANO
S6.	Uzavřeno	konečný st ticket uzavřeno možnost Reklamacie	Výpočet zastaven	NE
S7.	Reklamov	Ticket je ze strany Zákaz V případě uznání rekl helpdesk.tech dojde "Příjato"	De rozhodn oprávně reklamacie	-
S8.	Zrušeno	Ticket je "Zrušeno" je k němu připraveno jako k vytvořeno. Může se jednat o chybu klasifikací SLA n ticket	Výpočet není	-

2.5 Notifikace z o vě d en helpdesk.tech

Způsob notifikací je automaticky p n a i s k t a a v i e n h e p l p d e s a k l . o t ž e n h í
je notifikováno v rámci ticketu, kde je vlastníkem nebo nap
ticketu, pokud využije emailovou komunikaci (viz autori
O změně Ticketu je zadavatel informován i p r k e n t o n í e l u a i z a t s v í a m é h o
na kont a i t o m á u a d r e s u z a d a n o u v p r ů b ě h u z a i k e t a d ě n í

2.6 Historie, timetacking

Každý ticket obsahuje celou historii průběhu svého řešení v č
událostí.

Kromě informací zasílaných elektronickou poštou má z a c
a stav jednotlivých akcí, hled i "n, c i k e n t ů se nachází na výc
zobrazené bezprostředně po přihlášení uživatele do web
seznam v š e k e t r ů z d ě l e n ý d o a k t u á l n í h o p ů b ě h u i n c i d e n t ů

3. Pracovní postupy

3.1 VZaložení nové ticketu

Pro vytvoření ticketu povolte ná standardně ve (v aplikaci v rozhraní helpdesk.tech pojmenová tickety) klikla k ně obrenív helpdesk.tech na odkaz

„Založení nové ticketu).“ incident

Ve formaplikace je nutné vypnitovná n eedupřidání k ýp data budou předvyplněny automaticky na základě helpdesk.tech) rmací dříve z

Kontaktní: k b e l t a k b o n n a z á k a z n í k a , k t e r ý m ů ž e p r a c o v n í k H e l p d e s k . t e c h k o m u n i k a c i s V á m i .

Poznámka: Telefonní číslo zadávejte bez přechýlené čísla na území ČR.

Subject Stručný název ticketu přehledně a stručně. Chyba při ukládání v DMS, „Systém eSSL je atd. do datu upný

Zadání podrobný popis nebo přiblížení ,občížbyé upřesňě apř. : dne 7.5.2015 v 9:00 uložiti ná dokument s faktural.). Pokud se nejedná přímo (zpravidla chybu s doprovázenou chybou, ovlovehj eapř. o nekontaktnou funkč neozdhu k FP des ml ouvy , uvedt e m o a r e ú ň i ě , n a p ř . v v ů č i j a k é k a s m l o t u m ý č a s t ě o b d o b n ě h o d o k u m e n t ů v r z e s t ů d a . U p o z o r ň ě m í : p ř e s n ě j s í b u z d e b ů t í m m o ž n ě i n e p o ť a i d e n t i f i k o v a t p o p i s o v a n ý z á r o v ě ř e d e j t e p o t ř e b ě v y ž á d á n í h e l p d e s k . t e c h a e č i s m n a n ě j i . z á k a z n í k a

Pokud nastala nějaká chyba, která se zobrazí na Vašem vytvořte tzv. screenshot a vložte jej do zadávaného i r V případě potřeby přiařób j p o p ě v ů ů h u k a t ě k l i k n o u t n a o d k a z „Přidat“ a přitbmu zahájít vložení. P r o z n e b í e d a t a e č í V á š u l o ž

screenshot a vložíte jej do přílohy. Pokud omylem vložíte na odkaz „Odstranit“ a obrázek se odstraní.

Pokud jste vložili správný „Ok“ tlačítko, klikněte do nastavení účtu helpdesk.tech.

3.2 Založení ticketu pomocí emailu

V odůvodněných případech je možné založit ticket pomocí emailu na emailovou adresu helpdesk.tech@seyfor.com. Z důvodu zabezpečení samostatné aplikace proti spam nebo neoprávněným požadavkům je nutné košovat emailovou adresu uživatelem formuláři nastavení uživatele.

V případě, kdy autorizovaný uživatel žádá o založení nového ticketu, je v aplikaci vytvořena jediná funkce, která nastavuje parametry přiřazení a odesílání smlouvy, která umožňuje komunikaci. Údaje předmět jsou přeneseny do názvu ticketu, text emailu je vložen do těla. Pokud je takovýto ticket založen (je známo uživateli informace o ID takto založeného ticketu).

Upozorňujeme, že pokud uživatel neakceptuje podmínky (je to možné pouze v případě, kdy je nastaveno v nastavení účtu), je schránka, je sepsána e-mailu, je povinné psát si e-mail, aby se neobtěžoval žádnými hláskami se nezakládají žádné Seyfor společnosti s předmětné email komunikace. Uživatel může přímou aplikovat nebo zvolit jiný způsob založení ticketu.

Pozn: každý uživatel může mít adresu autorizovanou výhledem, když je oprávněn aplikací vytvářet smlouvy nebo dokonce

3.3 Zobrazení ticketů

Jestliže ticket má též ořez, můžete jej v přehledu ticketů kliknutím na incidentu otevřít a detail incidentu budou zobrazeny informace byly také součástí detailu záznamu komunikace. Je také

3.3.1 Komunikace v rámci Tíže a místnanci podpory

3.3.1.1 Komunikace prostřednictvím webového rozhraní aplikace

Standardní komunikace prostřednictvím webového rozhraní aplikace. V detailu ticketu, komunikace může být poskytnuta správcem HD.

Přes záznam komunikace, vyplňte textové pole, které je nyní prázdné obrázek (stejně jako ticketu nebo nově požadovaný text. Po vyplnění všech potřebných údajů, můžete kliknout na tlačítko a zpráva se odesílá.

Poznámka: Jestliže se soubor týká řešení, popis řešení naleznete v záznamu komunikace, jako ticket byl

3.3.1.2 Komunikace pomocí emailu

V důvodných případech komunikaci u poskytnutí ticketu zaslaný na emailovou adresu helpdesk.tech@seyfor.com. V takovém případě je nutno

e mail přelíže, dříve v e-mailu tisketu (to identifikace emaily budou zadržováni) fopněbóně tiku dočas,tkomunikace“

Seyfər

Přihlášený uživatel: [Pavel Tester](#) [Odhlásit se](#)

Přehled požadavků
Založení nového incidentu

Zobrazení incidentu

[98570] - Nefunkční aplikace

Stav: Nový
 Zákazník: Úřední desky - Kiosky, Traťová 1, Brno
 Smlouva: 1 Poskytování služby v CLOUD společnosti TECHNISERV IT(SaaS)
 Kategorie: -
 Požadovaný termín vyřešení: -
 Řeší: -

Zadáni
Komunikace
Historie

Zadáni:

Dobrý den,

3.4 Vyřešení krefu

Vzáložce Vřkřety n e j d e m e k o m p l e t n í p ř e h l e d u y ř e š e n ý c h

Seyfər

Přihlášený uživatel: [Pavel Tester](#) [Odhlásit se](#)

Přehled požadavků
Založení nového incidentu

Přehled požadavků

Hledání dle čísla incidentu:

Aktuální požadavky
Vyřízené požadavky
Uzavřené požadavky

Číslo	Vyřešeno	Předmět	Stav	Řeší
98569	15.10.2024 16:15	Nefunkční aplikace	Vyřešeno	Dana Pokorná
98570	15.10.2024 16:13	Nefunkční aplikace	Vyřešeno	Dana Pokorná
92424	5.4.2024 15:12	test	Vyřešeno	Pavel Jedička



3.5 Reklamační Ticketu

Pokud je Ticket z e strany odborné, v případě, že řešení m nesouhl můžete využít Reklamací.

K samotné reklamační detailu (příloha záznamu), kde vpravo je tlačítko „Reklamovat“.

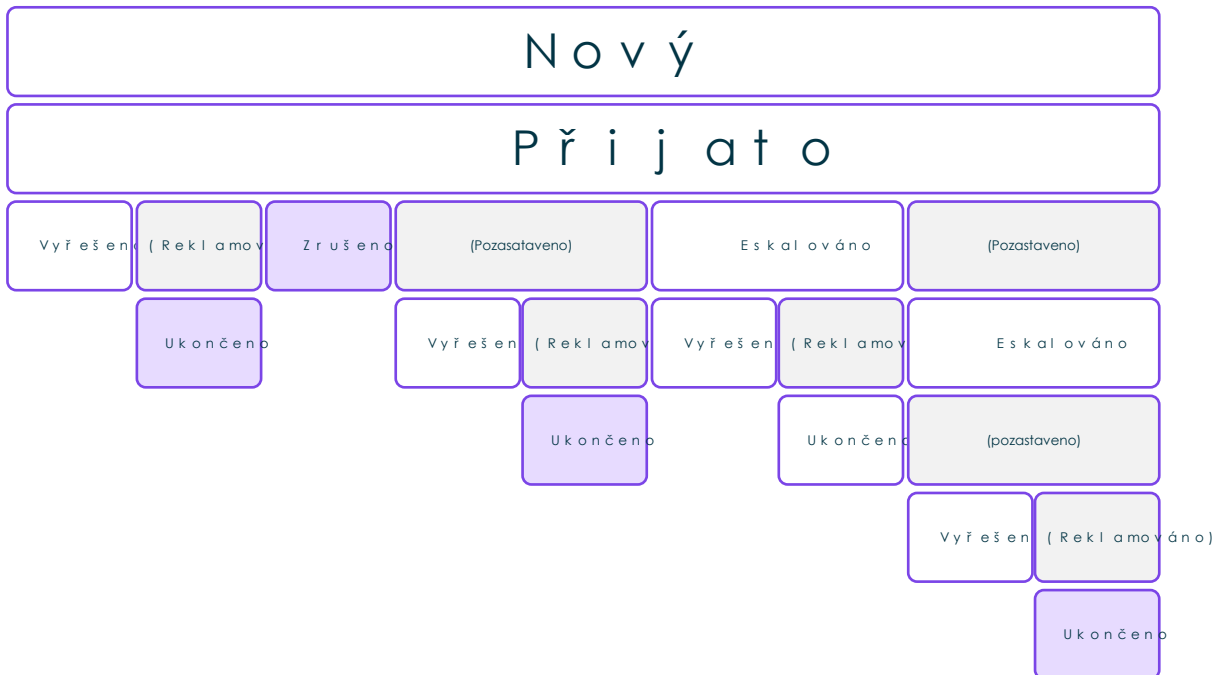
Vyplňte textové pole „Důvod reklamací“. Pokud se reklamací Ticket poté nalepí na ledu incidentů ve Vpřápadě, pak automaticky reklamační bude Ticket přepnut do „Přesídleno“ „Eskalováno“.

4. Nejčastější helpdesk procesy

Tato kapitola popisuje nejčastější podoby procesů a vzorků.



1-Standardní využití bez zvláštního nastavení a reklamační



2-Komplexní pohled na proces řízení věcí o kódy, které nezbytnou částí. *Fotoové svýjps vát v označeny konečné stavy.*

	Krok	Popis
1	Nový	Ticket je zadáno dle požadavku klienta v rámci smlouvy. Zadání dle příslušné kategorie a výběr, dle jakého odstavce smlouvy se jedná, či zda se jedná o objednávku služeb ELDAX hypercare. <i>Pozn: může se stát, že má ve účtu kódy, které nejsou v dílu nebo poskytnuty dle smlouvy.</i>
2	Přijato	Ticket je přijat servery a podporou. Po přijetí proběhne revize, jestli odpovídá smlouvě a dle smlouvy daným Zákazníkem a náležitosti: Kategorie (klasifikace) je proávkou problému, kde začíná proces řešení. Kategorie (klasifikace) je zpráva o problému nebo chybě smlouvy a Ticket je zrušeno do stavu "Přijato". Zákazník má možnost požadující kódy.
2a	Eskalováno	Stále přetrvává problém a příslušnému řešitelovi se nepodaří problém vyřešit v rámci Zákaznické podpory.
2b	Pozastaveno	Pokud se v některé z kategorií objeví nesrozumitelnost Zákazníka (např. chybí příloha, špatné údaje, přístup apod.), pracovníci pod

		součinnost a do doby, kdy je uveden do stavu „připraveno“, pozastavení okamžiku poskytnutí této přepnutí, dříve a nebo okamžik odálení
3	Vyřešeno	Ukončeno řešení desk. tech Tickete je možné reklamovat.
4	Reklamováno	V případě, že zákazník oznámí výtěžek, bude tento ticket uveden do stavu Reklamováno. Helpdesk.tech posoudí oprávněnost reklamací a v případě potřeby dle požadavků eskalovat.
5	Uzavřeno	Uzavřený, který není možné reklamovat.

5. Metodiky výpočtu SLA

Označení	Reakce	Vyřešeno dle stranění
Hod	Čas v hodinách počítá od okamžiku měření v okně, kdy je služba	Pokud není dle měření časového úseku poskytnutého času se nezapočítává.
ND-Hod	Měření v hodinách začíná od okamžiku, kdy služba aktivní.	Čas měření v hodinách počítá od okamžiku měření v okně, kdy je služba aktivní. Pokud není dle měření časového úseku poskytnutého času se nezapočítává.
NBD-Hod	Měření v hodinách začíná pracovní den od okamžiku, kdy služba začne být dostupná.	Čas měření v hodinách počítá od okamžiku měření v okně, kdy je služba aktivní. Pokud není dle měření časového úseku poskytnutého času se nezapočítává.
Min	Čas v minutách počítá od okamžiku měření v okně, kdy je služba	Pokud není dle měření časového úseku poskytnutého času se nezapočítává.

Min-Cont	Čas v minutách počítá od okamžiku měření do okamžiku měření, kdy je služba poskytnuta.	Čas je měřen od okamžiku měření, bez ohledu na poskytnutí služby aktivní či nikoliv.
Den	Čas ve dnech počítá od okamžiku měření do okamžiku měření, kdy je služba poskytnuta.	Pokud není daná služba poskytnuta v daném časovém úseku, měřeného času se nezapočítává.
Den-Cont	Čas ve dnech počítá od okamžiku měření do okamžiku měření, kdy je služba poskytnuta.	Čas je měřen od okamžiku měření, bez ohledu na poskytnutí služby aktivní či nikoliv.

- **NBD Next Business Day** - první pracovní den následující pro aktuální o první kalendářní pracovní den, který nespadá do pracovní doby.
- **WDIN** - incident vzniklý v pracovní dobu (pracovní dny/pracovní dny/pracovní dny)
- **WDOUT** - incident zadán mimo pracovní dobu (svátky, pracovní dny/pracovní dny/pracovní dny)
- Dotaz, konzultace, ticket, které nejsou v rámci SLA a bude zadáno samostatně vždy do nového ticketu nikoliv do ticketu pro problém. Seyfor zašle před měření události daného incidentu. Následně bude zahrnuto do měsíčního reportu a vyhodnoceno v rámci smlouvy.

5.1 Hypercare

Každý zákazník zde má v případě Hypercare před zadáním placeného dotazu, konzultaci se specialistou z oddělení Hypercare na platformě ELDAX.

6. Závěrečné ustanovení

Tento dokument je nedílnou součástí a závaznou součástí smlouvy mezi námi a vy. Dokument popisuje na vyšší úrovni detaily procesů, odpovědnosti a zásad, které jsou na této úrovni popsány ve vztahu k této smlouvě.

Upozorňujeme, že zdrojové konkrétní ustanovení Smlouvy a Zákaznické klíčové helpdesk.tech využíván, má přednost před touto smlouvou.

Dojde-li k jakémukoli vyloučení odpovědnosti či omezení odpovědnosti, je neplatná pouze tato část smlouvy, ostatní ustanovení zůstávají v platnosti a účinnosti.



Just sey it!

Seyfor

Společnost Seyfor, a.s. upozorňuje na to, že dodatek nebo odchylka od původní nabídky, není přijetím obchodní nabídky.

Informace v tomto dokumentu jsou chráněny autorským zákonem. Použití tohoto dokumentu v rámci výběrového řízení prostřednictvím společnosti Seyfor, a.s. součástí veřejných zakázek zaměstnancům nebo osobám pověřeným jejich úředním předěním ze Všeobecné nabídky bude zadavatelem poskytnut jako podklad pro kontrakční jednání se společností Seyfor a.s.