

Zákazník/projekt

Komunikácia a nahlasovanie požiadaviek

Popis dokumentu	Dokument popisuje spôsob komunikácie, dôležité parametre identifikácie a ostatné parametre riešenia servisných požiadaviek.
Dátum	28.03.2017
Verzia	1.0
Identifikácia	
Autor	Koreň Igor, Hanzel Branislav
Stupeň dôvernosti	Verejné <input type="checkbox"/> Interné <input checked="" type="checkbox"/> Chránené <input type="checkbox"/> Vysoko chránené <input type="checkbox"/>
Schválil	

Obsah

1	Kontaktné údaje	2
1.1	Kontakty pre nahlasovanie	2
1.2	Poskytovanie informácií.....	2
2	Nahlasovanie požiadaviek.....	3
2.1	Obsah hlásenia	3
2.2	Odoslanie požiadavky	3
2.3	Potvrdenie o prijatí požiadavky	3
2.4	Identifikácia evidovanej požiadavky	3



1 Kontaktné údaje

1.1 Kontakty pre nahlasovanie

- Všetky požiadavky sa nahlasujú na e-mailovú adresu: XXXservis@datalan.sk
- Telefonický kontakt na call centrum DATALAN, a.s. je: **02 323 727 11**.

Požiadavky nahlásené telefonicky je potrebné potvrdiť zaslaním e-mailu najneskôr do 2 hodín od telefonického nahlásenia.

Pracovný čas call centra: 08:00 – 17:00 (Pondelok – Piatok).

1.2 Poskytovanie informácií

Pre potreby zistenia stavu riešenia požiadavky môže Zákazník postupovať týmito spôsobmi:

- Telefonicky kontaktovať call centrum.
 - V tomto prípade je potrebné pre identifikáciu požiadavky uviesť číslo, pod ktorým je v Servis Desku DATALAN, a.s. požiadavka zaevidovaná.
- E-mailom poslať mail ako odpoveď na e-mail zo systému Datalan Servis Desk.
 - Nemeniť subjekt (predmet) správy. Pre korektné spracovanie je dôležitý reťazec [Ticket #xxxxxx].

1.3 Servisná podpora

Vykonávaním servisnej podpory v XXX sú poverení technici: A.B., C.D.

Pravidelné servisné návštevy budú vykonávané v dohodnutom termíne: streda 10:00.



2 Nahlasovanie požiadaviek

Nahlasovanie požiadaviek na výkon servisnej činnosti je realizovaný formou e-mailovej správy na definovanú adresu. V správe sú definované všetky parametre potrebné na spustenie servisnej činnosti na strane DATALAN, a.s. podľa informácií uvedených v tomto dokumente.

Adresa je monitorovaná call centrom DATALAN, a.s. a požiadavky sú spracované s ohľadom na nastavenia SLA pre danú zmluvu so Zákazníkom.

Oprávnenie nahlasovať majú iba zmluvne definovaní pracovníci Zákazníka.

2.1 Obsah hlásenia

Hlásenie požiadavky zo strany Objednávateľa musí obsahovať:

- číslo zmluvy SLA: D-2017/xxx
- dátum a čas hlásenia
- podrobný popis servisnej požiadavky od oprávnenej kontaktnej osoby Objednávateľa
 - uviesť úplný a presný popis vady (ako sa prejavuje, kedy sa vyskytuje a pod.). pri požiadavke na systémovú správu zariadení uviesť popis nefunkčnosti služby a podľa potreby aj požadovaný stav.
- typ a výrobné číslo zariadenia
 - uviesť presný názov vadného zariadenia, jeho model a PN, jeho výrobné číslo
- umiestnenie zariadenia
- meno a kontakt na zodpovednú osobu v mieste servisného zásahu
 - meno, telefón a mail osoby s ktorou sa technik spojí pri riešení tejto požiadavky.
- meno a kontakt nahlasovateľa

2.2 Odoslanie požiadavky

Každé zariadenie alebo požiadavku na servis alebo správu je potrebné nahlásiť samostatne.

2.3 Potvrdenie o prijatí požiadavky

Po nahlásení požiadavky na adrese XXXservis@datalan.sk a jej spracovaní call centrom DATALAN, a.s., obdrží nahlasovateľ odpoveď o zaregistrovaní požiadavky. Odosielateľom tejto odpovede je systém Datalan Servis Desk.

Ak do 1 hodiny od nahlásenia požiadavky nie je doručené potvrdenie o zaevidovaní požiadavky, túto požiadavku opätovne neposielajte. V takomto prípade kontaktujte Datalan Call centrum na tel. čísle **02 323 727 11**.

2.4 Identifikácia evidovanej požiadavky

Zaevidované hlásenie je označené pomocou jednoznačného identifikátora požiadavky v tvare [Ticket #xxxxxx], kde xxxxxx je nahradené číslom požiadavky. Toto číslo jednoznačne identifikuje požiadavku a zároveň slúži k presnému systémovému spracovaniu komunikácie k danej požiadavke.