

Řízení servisu

- [Nastavení SLA](#)
- [Specifické SLA pro projekt](#)

Nastavení SLA

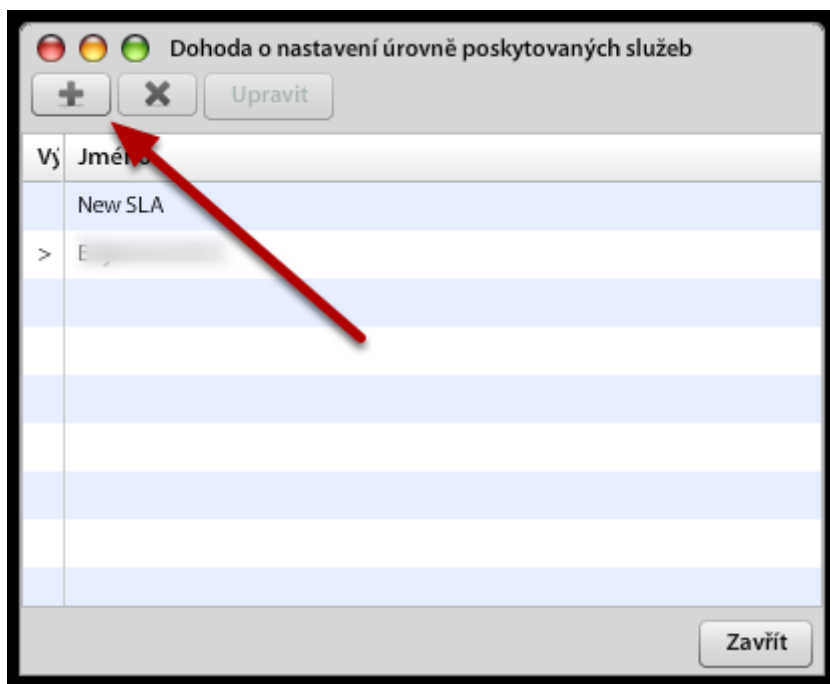
Průvodce vám ukáže, jak nastavit výchozí úroveň poskytovaného servisu a související reakční doby na požadavky.

Otevřete nastavení SLA



Jděte do Settings menu v aplikaci Atollon Lagoon a najděte volbu **Nastavení SLA**.

Založte novou SLA



Klikněte na (+) pro založení nové dohody o úrovni poskytovaných služeb.

Upravte novou SLA

Nezapomeňte nastavit:

- název SLA (popisné označení úrovně poskytovaného servisu)
- nastavte "Je výchozí" - tato SLA bude nastavena na každý požadavek, který nebude identifikován projektem
- výchozí kontext - slouží pro ukládání zpráv u požadavků, kde nebyl identifikován projekt
- kanál - je možné volit E-mail a SMS (v případě konfigurace SMS brány)
- šablona zprávy 1, 2, 3 - je možné založit různé šablony oznámení o daném stupni eskalace
- skupina kontaktů - je skupina, které bude zasíláno sdělení

Přidejte textově definované typy požadavků (např. Bug, Extension, apod.)

Pro každý typ požadavku je možné zvolit závažnost a pracovní dobu, ve které bude požadavek řešen. Čas reakce a související eskalace zadejte ve formátu HH:MM.

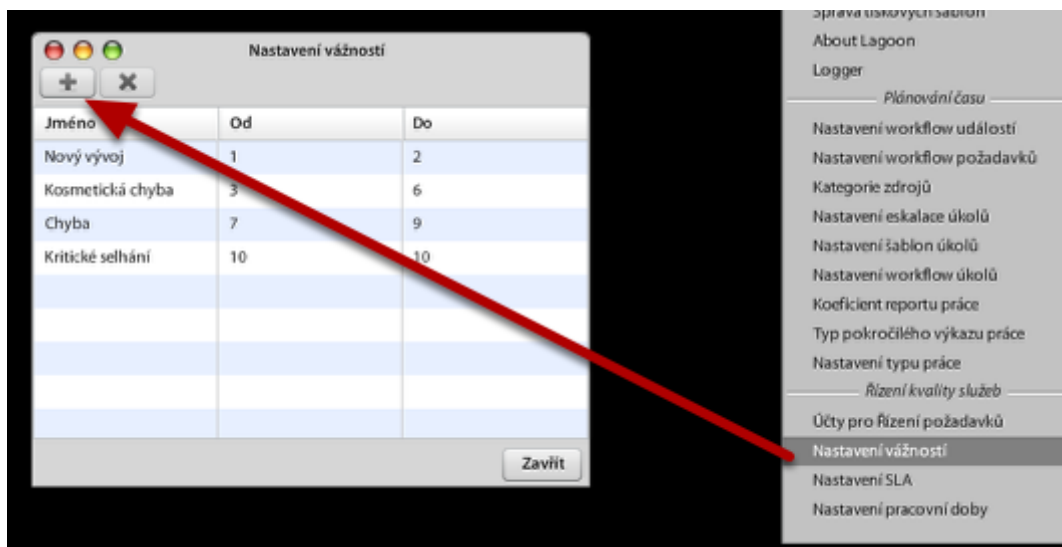
Uložením výchozí SLA zajistíte, že odpovědné osoby budou vždy informovány o blížících se termínech pro reakci na požadavek.

Specifické SLA pro projekt

Atollon Desk hledá podmínky pro servis na základě několika kritérií:

- a) Výchozí SLA - platné pro všechny požadavky (definovaného typu a vážnosti)
- b) SLA k projektu - platné pouze pro požadavky přiřazené k projektu, který byl alespoň jednou v Atollon Lagoon použit

Nastavení vážnosti



Atollon Desk obsahuje jeden číselník vážností, na stupnici od 1 do 10, kde 10 je nejvyšší vážnost a 1 nejnižší. Vážnosti v Atollon Desk se nastavují vždy v intervalech, přičemž můžete zadat buď 10 intervalů po jednotkách nebo méně intervalů v širším rozpětí, např. vysoká (5 až 10) a nízká (0 až 5).

Nastavení pracovní doby

| Jméno | Čas od | Čas do | Vyloučit dny (svátky,...) | Mon, Tue, Wed, Thu, Fri | Sat, Sun |
|------------------|--------|--------|----------------------------|---|---|
| week | 08:21 | 18:53 | 15.05.2012, 30.05.2012, 31 | <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| weekend | 12:00 | 15:00 | 02.05.2012 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> |
| 24/7 | 00:00 | 24:00 | 22.05.2012, 16.05.2012, 25 | <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> |
| New Availability | 00:00 | 00:00 | 28.05.2012 | <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| ddi | 00:00 | 00:00 | 22.05.2012 | <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

Zavřít

Atollon Desk

Správa tiskových šablon

About Lagoon

Logger

Plánování času

Nastavení workflow událostí

Nastavení workflow požadavků

Kategorie zdrojů

Nastavení eskalace úkolů

Nastavení šablon úkolů

Nastavení workflow úkolů

Koeficient reportu práce

Typ pokročilého výkazu práce

Nastavení typu práce

Rízení kvality služeb

Účty pro řízení požadavků

Nastavení vážnosti

Nastavení SLA

Nastavení pracovní doby

Atollon Desk umožňuje nastavit pracovní dobu, ve které je k dispozici služba podpory dle SLA. Je možné vyloučit jak jednotlivé dny v týdnu, tak i konkrétní dny (např. svátky).

Zadejte novou SLA pro projekt

Jméno: Je výchozí: ☐

Identita:

Výchozí kontext:

Eskalace:

1: Kanál: 2: 3:

Šablona zprávy:

Skupina kontaktů:

type1

type2

Závažnost: Pracovní doba:

Reakce 1: Trvání 1:

Reakce 2: Trvání 2:

Reakce 3: Trvání 3:

Závažnost: Pracovní doba:

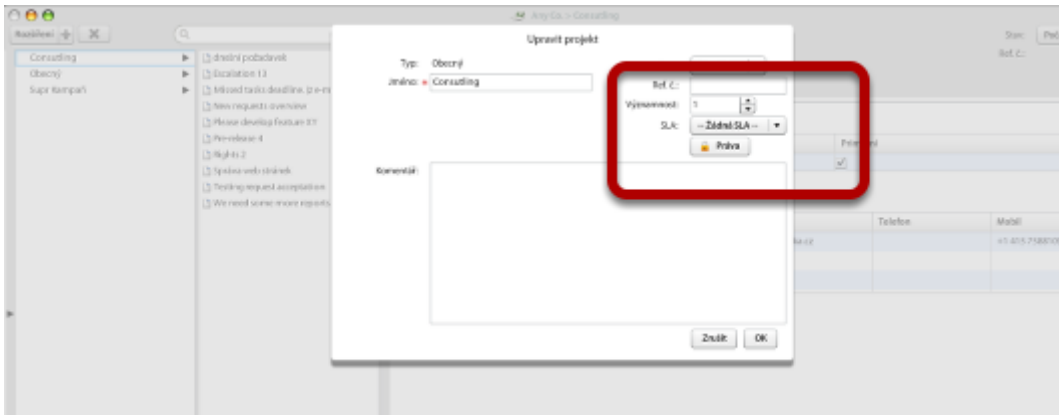
Reakce 1: Trvání 1:

Reakce 2: Trvání 2:

Reakce 3: Trvání 3:

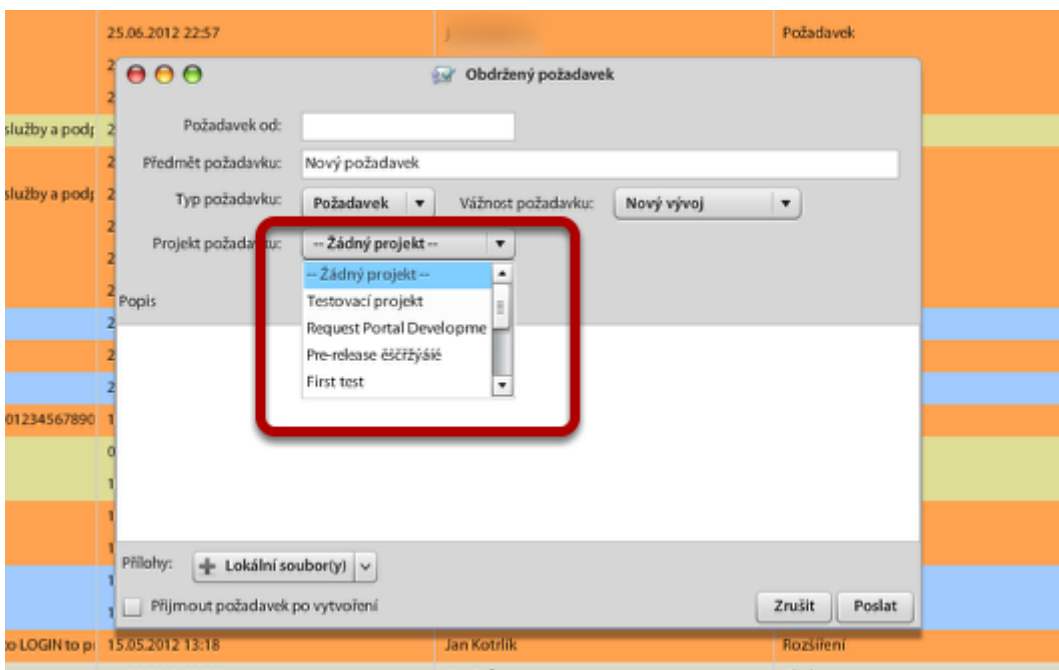
Zavřít

Přiřazení SLA k projektu



Otevřete projekt v rámci Atollon Lagoon, u názvu projektu klikněte na šipku (>), pod kterou naleznete volbu pro úpravu projektu. Zde u pole SLA vyberte požadovanou úroveň servisu pro projekt.

Zadání požadavku k projektu



Pokud nyní zadáte požadavek k projektu, a projekt bude alespoň jednou použit v rámci sledování požadavků v Atollon Lagoon, začnou vám chodit upozornění dle SLA definované dle projektu.

K propárování mezi projektem na Atollon.com a Atollon Lagoon dochází při prvním umístění požadavku na projekt.