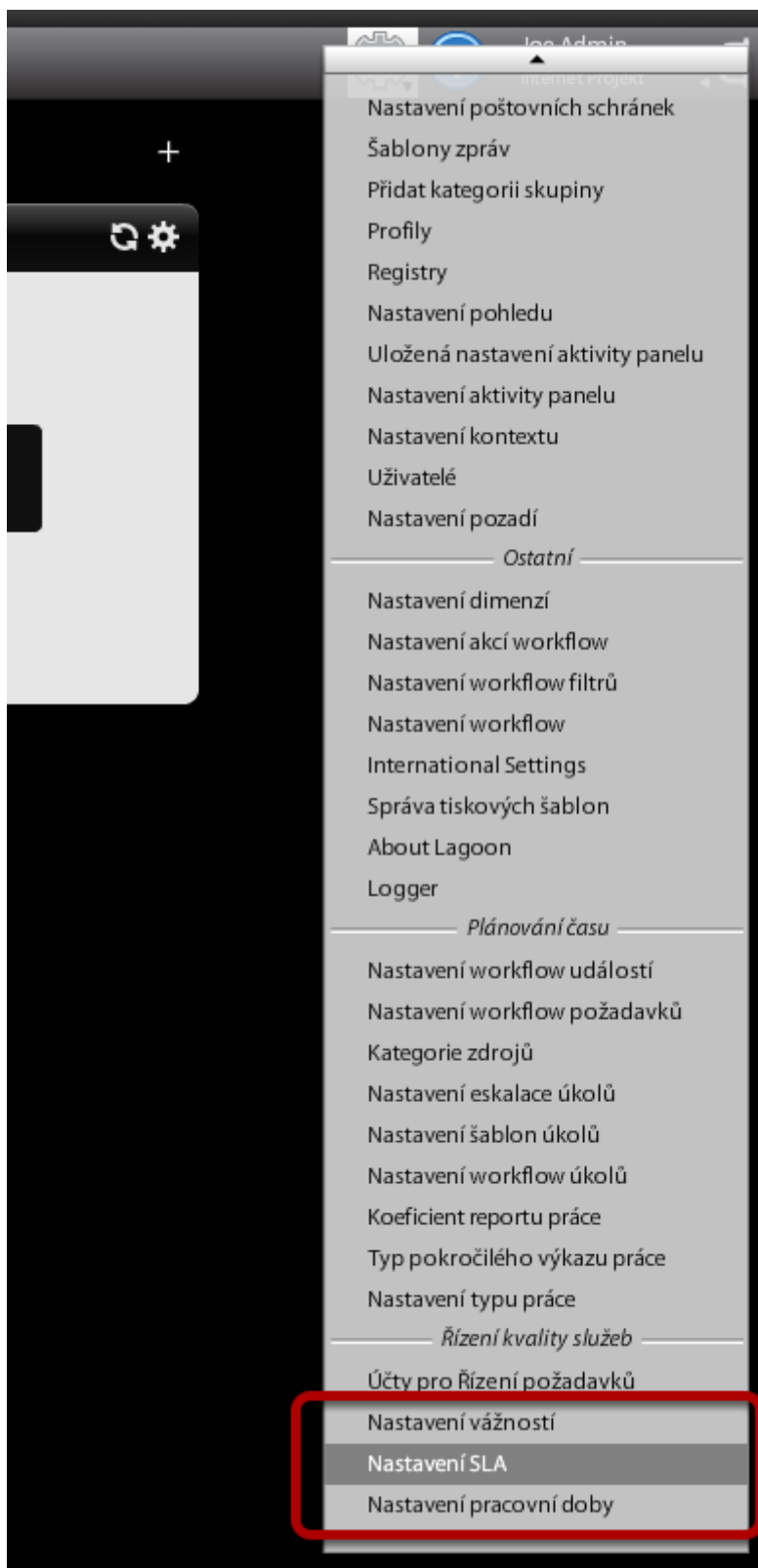


# Nastavení SLA

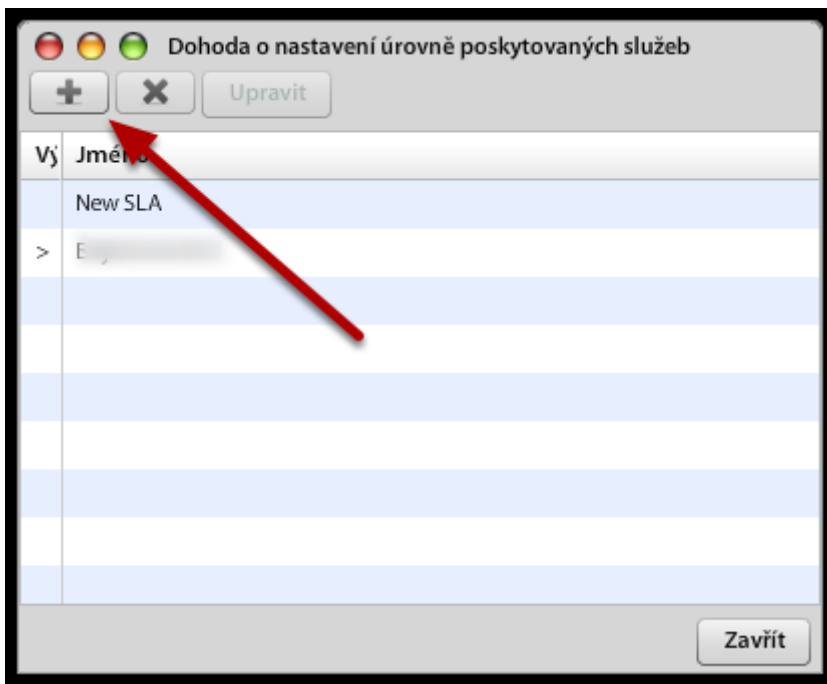
Průvodce vám ukáže, jak nastavit výchozí úroveň poskytovaného servisu a související reakční doby na požadavky.

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

', 'Identita: Helpdesk Atollon <helpdesk@atollon.com>', 'Výchozí kontext: Any Co. > Consutling', and 'Eskalace' section with three columns for levels 1, 2, and 3. Each level has a 'Kanál' dropdown (all set to 'E-mail'), a 'Šablona zprávy' dropdown (all set to '1st Notification', '2nd Notification', '3rd Notification'), and a 'Skupina kontaktů' dropdown (all set to 'Internet Projekt;'). Below the escalation section are two SLA configuration blocks. The first block has 'Závažnost: Nový vývoj' and 'Pracovní doba: [dropdown]'. The second block has 'Závažnost: Kosmetická chyba' and 'Pracovní doba: week'. Each block has three 'Reakce' fields (all set to '00:00') and three 'Trvání' fields (all set to '00:00'). There are 'Uložit' and 'Zavřít' buttons at the bottom right of each block and a 'Zavřít' button at the bottom right of the main window. A 'Bug' sidebar is visible on the left with 'Extension' selected."/>

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.

---

Revision #1

Created 2 April 2020 19:16:04 by safka

Updated 24 July 2020 11:23:03 by safka