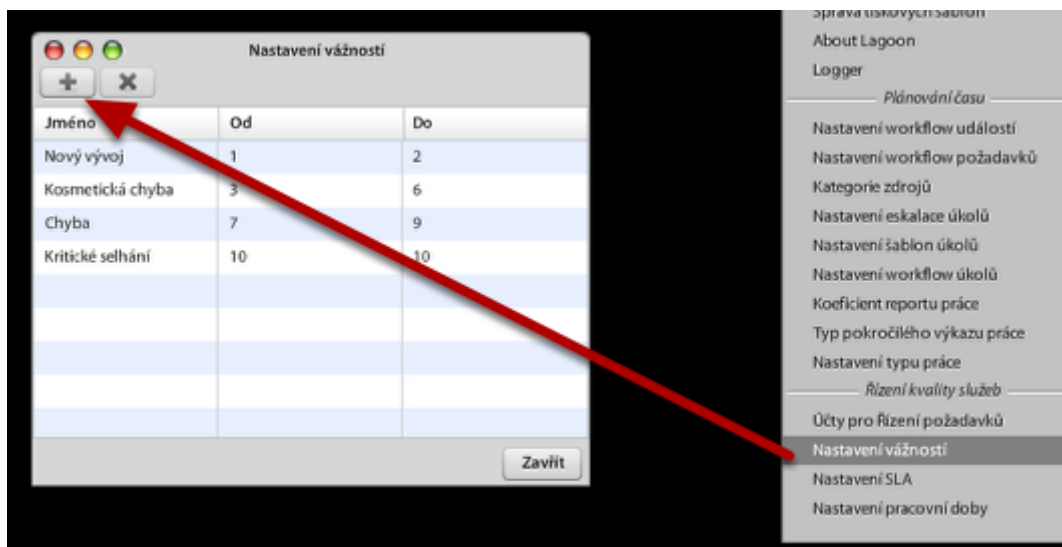


Specifické SLA pro projekt

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 vážností



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

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

Řízení 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: New SLA Je výchozí: ☐

Identita: nejhorsí identita <bobmbastickymail@i-projekttest.com>

Výchozí kontext: Admin, Joe

Eskalace:

1: Kanál: E-mail Šablona zprávy: 1st Notification Skupina kontaktů: Internet Projekt;

2: Kanál: E-mail Šablona zprávy: 2nd Notification Skupina kontaktů:

3: Kanál: E-mail Šablona zprávy: 3rd Notification Skupina kontaktů:

type1

type2

Závažnost: * Nový vývoj Pracovní doba: * weekend

Reakce 1: 02:00 Trvání 1: 00:01

Reakce 2: 04:00 Trvání 2: 00:01

Reakce 3: 16:00 Trvání 3: 00:01

X Uložit

Závažnost: * Nový vývoj Pracovní doba: * week

Reakce 1: 00:01 Trvání 1: 00:01

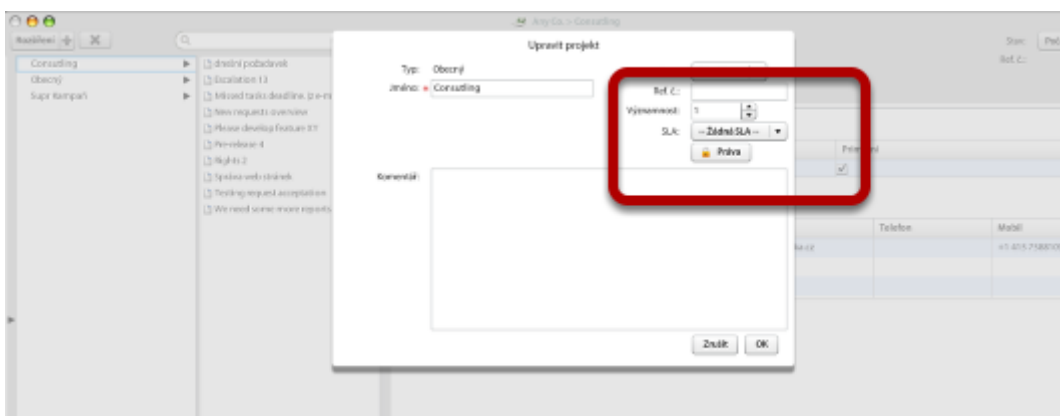
Reakce 2: 00:01 Trvání 2: 00:01

Reakce 3: 00:01 Trvání 3: 00:01

X Uložit

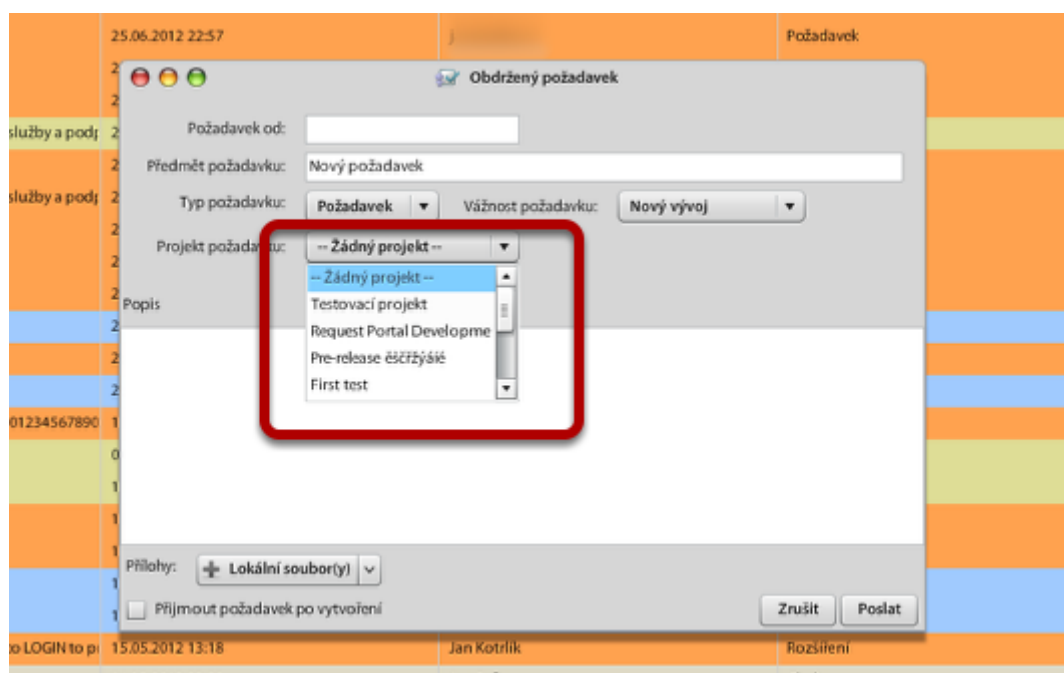
Zavřít

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.

Revision #1

Created 2 April 2020 20:02:34 by safka

Updated 24 July 2020 11:23:03 by safka