

Helpdesk oXy Online

Helpdesk je nástroj, který slouží ke komunikaci zákazníka a dodavatele v průběhu implementace zakázky a poimplementační podpoře. Helpdesk umožňuje

- autorizovaně zadávat dotazy, objednávky nových prací, řešit reklamace prací provedených
- sledovat postup prací
- sledovat historii požadavků a komunikace

Helpdesk je dostupný na adrese <http://helpdesk.oxonline.cz/>

Přístupová práva

Zákazník se do Helpdesku přihlašuje pomocí přihlašovacího jména a hesla. Přihlašovací údaje získá zákazník od svého projektového manažera.

Požadavky

V helpdesku je uložena historie všech požadavků. Požadavky reprezentují jednotlivé dotazy, objednávky prací nebo reklamace. V každém požadavku se řeší jednotlivý úkol a je zaznamenána celá historie komunikace. Požadavkům jsou přiřazeny stavy. Podle stavů lze sledovat, v jaké fázi se požadavek nachází.

Objednávka prací

V případě, že zákazník poptává nebo objednává zakázkovou úpravu, vytvoří požadavek typu Objednávka prací. Do popisu specifikuje zadání. Operátor Helpdesku požadavek otevře a případně doplní nebo zpřesní zadání spolu se zákazníkem a stanoví jeho časovou náročnost. V tomto okamžiku je požadavek ve stavu **nabídka**.

Souhlasí-li zákazník s časovou náročností, přesune požadavek do stavu **akceptovaná nabídka**. Časová náročnost je od této chvíle závazná a případné překročení jde na vrub dodavatele.

Požadavek je přesunut do stavu potvrzeno a probíhá jeho implementace. Po dokončení je požadavek ve stavu **k nasazení**. Operátor helpdesku otestuje zakázkovou úpravu a pokud nenarazí na chyby, nasadí tuto úpravu do produkčního prostředí. V tomto okamžiku je požadavek ve stavu **nasazeno**.

Zákazník má možnost zkontrolovat zakázkovou úpravu a v případě, kdy nesouhlasí s jejím provedením nebo nalezne problémy, specifikuje je v poznámce a přesune požadavek do stavu **nepřevzato**. Poté operátor zajistí opravu.

V případě, že je vše v pořádku, přesune zákazník požadavek do stavu **převzato**. V případě, že se tak nestane, dojde k automatickému uzavření po 6ti dnech.

Reklamace závady

Pokud narazí zákazník na chybu nebo nefunkčnost aplikace, vytvoří požadavek typu Reklamace závady. Popíše závadu do popisu požadavku, pokud je vhodné, přiloží screenshot obrazovky.

TIP: popisujte závady co nejpřesněji, čím přesnější popis uvedete, tím rychleji bude závada odstraněna. Uvádějte konkrétní příklady, odkazujte na konkrétní místa v aplikaci.

Závady mají 3 kategorie podle své závažnosti: A blokující, B závažná, C nezávažná. Zákazník odhadne závažnost závady. Operátor Helpdesku může závažnost závady změnit dle svého uvážení.

Po vytvoření požadavku je ve stavu **nový**. V případě, kdy operátor potřebuje se zákazníkem konzultovat závadu nebo zjistit zpřesňující informace, je požadavek ve stavu **otevřeno**.

V případě, kdy je reklamace potvrzena, je přesunuta do stavu **potvrzeno** a probíhá její odstranění. Poté je závada ve stavu **k nasazení**. Operátor opěť zkontroluje správnost úpravy a v přesune požadavek do stavu **nasazeno**.

Zákazník může opět vše zkontrolovat a v případě, kdy nalezne ještě problémy, přesune požadavek do stavu **nepřevzato** a odůvodní proč. Operátor zjedná nápravu.

V případě, že je vše v pořádku, přesune zákazník požadavek do stavu **převzato**. V případě, že se tak nestane, dojde k automatickému uzavření po 6ti dnech.

Dotaz

Dotaz je typ požadavku, kdy se zákazník potřebuje zeptat na konkrétní funkčnost aplikace nebo konzultovat jakékoli nejasnosti. Přitom požadavek není reklamace nebo objednávka prací. I u tohoto typu požadavku jsou k dispozici stavy jako v předchozích případech.

Požadavek na zákazníka

Tento typ požadavku je využíván nejčastěji v průběhu implementace, v případech, kdy implementátor potřebuje například zpřesnit zadání, doplnit nějaká data nebo zajistit úkony na straně zákazníka.

TIP: Používejte jeden požadavek k řešení jednoho problému. Pokud máte více reklamací, objednávek prací nebo dotazů, vytvořte pro ně samostatné požadavky.