



Název dokumentu

Uživatelský manuál -
metodika systému
Helpdesk.tech

Dokument ze dne
22.3.2004

Verze metodika/platná pro release helpdesk.tech
2.05 / 2.0.5

Aktualizace
22.03.2024

Zákazník
Seyfor TECH



Seyfor

1. ÚVOD	3
2. PRÁCE V HELPDESK.TECH	3
2.1 REGISTRACE AUTORIZOVANÝCH UŽIVATELŮ ZÁKAZNÍKŮ DO HELPDESK.TECH	3
2.2 PŘIHLÁŠENÍ	3
2.3 PŘEHLED POLOŽEK V HELPDESK.TECH	4
2.4 STAVY TICKETŮ	4
2.5 NOTIFIKACE UŽIVATELŮ ZAVEDENÝCH V HELPDESK.TECH	5
2.6 HISTORIE, TIMETACKING	5
3. PRACOVNÍ POSTUPY	6
3.1 V ZALOŽENÍ NOVÉHO TICKETU	6
3.2 ZALOŽENÍ TICKETU POMOCÍ EMAILU	7
3.3 ZOBRAZENÍ TICKETU	8
3.3.1 <i>Komunikace v rámci Ticketu se zaměstnanci podpory</i>	8
3.4 VYŘEŠENÍ TICKETU	9
3.5 REKLAMACE TICKETU	10
4. NEJČASTĚJŠÍ PROCESY HELPDESK.TECH	10
5. METODIKY VÝPOČTU SLA	12
5.1 HYPERCARE	13
6. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ	13

1. Úvod

Helpdesk.tech je systém podpory pro zákazníky, složený ze softwarové aplikace a certifikovaných procesů ISO 20 000 a 27 000, kterými se řídí jednotlivé úkony prováděné automatizovaně aplikací nebo zodpovědnými zaměstnanci a specialisty.

Označení Helpdesk.tech vymezuje systém podpory zákazníků využívaný business unitou Seyfor, a.s. označovanou jako Tech Solution (Tech).

Cílem tohoto dokumentu je popis pravidel a zásad práce spojených s poskytováním podpory Zákazníkům společnosti Seyfor, a.s., resp. business unit Tech Solution.

2. Práce v helpdesk.tech

Základním rozhraním pro zadávání a sledování Ticketů je aplikace přístupná prostřednictvím webového prohlížeče na internetové adrese <https://helpdesk.tech.seyfor.com>. Pro přístup do evidence je nutné zadání uživatelského jména a hesla. Přístup do aplikace helpdesk.tech mají pouze osoby zaregistrované v systému.

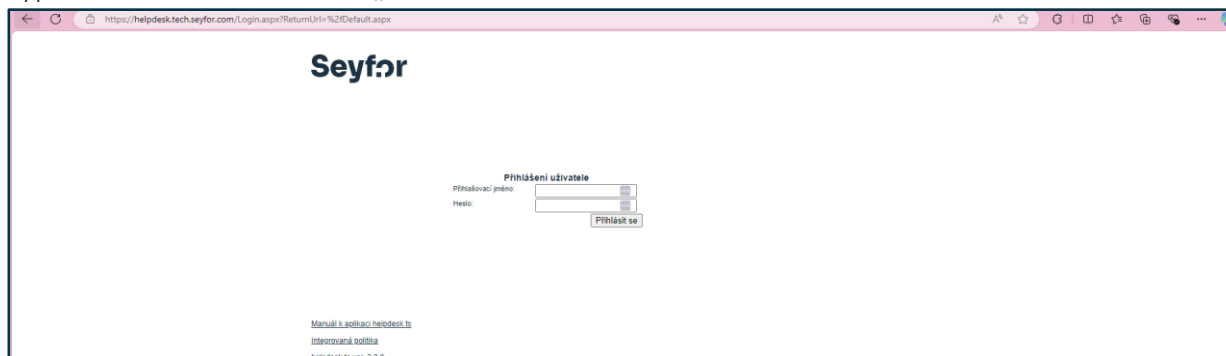
2.1 Registrace autorizovaných uživatelů zákazníků do helpdesk.tech

K registraci dojde automaticky pokud jsou uživatelé uvedeni v rámci smluvních dokumentů. V případě, že uživatelé nejsou součástí smluvních dokumentů je nutné provést registraci uživatele pomocí projektového manažera nebo jiné odpovědné osoby uvedené ve smluvním vztahu mezi Seyfor, a.s. a zákazníkem.



2.2 Přihlášení

Pokud vše proběhlo v pořádku, tak se před Vámi zobrazí stránka s přihlašovacím formulářem pro vstup do aplikace helpdesk.tech. Na základě námi zasláního emailu, o vytvoření Vašeho účtu, zadejte přihlašovací údaje („Přihlašovací jméno“ a „Heslo“) do formuláře. Poté co bude formulář vyplněn, klikněte na tlačítko „Přihlásit se“.



Poznámka: Jestliže se před Vámi zobrazí upozornění „Bohužel Vaše přihlášení do systému se nezdařilo. Zkuste akci zopakovat znovu“. Pokud budou problémy přetrvávat, kontaktujte nás na helpdesk.tech@seyfor.com.

2.3 Přehled položek v helpdesk.tech

Po úspěšném přihlášení se před Vámi zobrazí tabulka s přehledem Ticketů, které jste dříve zadali do systému. Tato tabulka se dělí na 3 části:

- **Aktuální Tickety** - Tickety, které se řeší. V detailu Ticketu lze komunikovat s odbornými pracovníky. K pořadí vyřizování Ticketů je přístupováno s ohledem na jejich závažnost a klasifikaci dané smlouvou.
- **Vyřízené Tickety** - Tickety, které obsluha HelpDesku již vyřešila a vy máte v detailu Ticketu, není možné dále dopisovat komentáře.
- **Uzavřené Tickety** - Tickety, které jsou již vyřešené a ze strany obsluhy HelpDesku uzavřeny.

Přehled požadavků

Hledání dle čísla incidentu:

Seznam položek na stránce se skládá z 5 sloupců:

Popis	Význam
Číslo	identifikátor Ticketu, dle kterého lze vyhledávat
Vytvořeno	datum, kdy byl Ticket zaveden do HelpDesku
Subjekt	název incidentu
Stav	aktuální stav incidentu
Řeší	Jméno odborného pracovníka, který má Váš incident na starost

2.4 Stav ticketů

Níže jsou uvedeny stavy ticketů nebo objednávek, které mohou tyto záznamy v rámci helpdesk.tech nabýt:

	Popis	Význam	SLA	Reklamacce
S1.	Nový	nově vytvořený Ticket Zákazníkem nebo systémem integrovaným na helpdesk.tech	Počítá se	-
S2.	Přijato	Ticket byl ze strany helpdesk.tech přijat a je zkoumán.	Počítá se	-

S3.	Eskalováno	Je další procesní krok stavu přijato. Odpovídá stavu, kdy Ticket byl ze strany helpdesk.tech přijat a je přidělen konkrétnímu odbornému řešiteli	Počítá se	-
S4.	Pozastaveno	Ticket byl ze strany pracovníka helpdesk.tech pozastaven.	Nepočítá se	-
S5.	Vyřešeno	Ticket byl odborným pracovníkem vyřešen a je možná jeho reklamace ze strany Zákazníka.	Výpočet zastaven	ANO
S6.	Uzavřeno	konečný stav, kdy je Ticket uzavřen bez možnosti jeho Reklamace	Výpočet zastaven	NE
S7.	Reklamováno	Ticket je ze strany Zákazníka reklamován. V případě uznání reklamace z helpdesk.tech dojde k přepnutí do stavu "Přijato".	Dle rozhodnutí oprávněnosti reklamace	-
S8.	Zrušeno	Ticket je "Zrušen" a je k němu přístupováno jak kdyby nikdy neexistoval. Může se jednat o Ticket s chybnou klasifikací SLA nebo např. Duplicitní Ticket	Výpočet není	-

2.5 Notifikace uživatelů zavedených v helpdesk.tech

Způsob notifikací je automaticky nastaven při založení uživatele v aplikaci helpdesk.tech. Uživatel je notifikován v okamžiku změny stavu ticketu, kde je vlastníkem nebo např. při přijetí a založení ticketu, pokud využije emailovou komunikaci (viz autorizace).

O změně stavu Ticketu je zadavatel informován prostřednictvím notifikačního e-mailu zaslaného na kontaktní e-mailovou adresu zadanou v průběhu zavádění Ticketu.

2.6 Historie, timetacking

Každý Ticket obsahuje celou historii průběhu svého řešení včetně časových údajů jednotlivých událostí.

Kromě informací zasílaných elektronickou poštou má zadavatel možnost sledovat průběh řešení a stav jednotlivých Ticketů v odkazu „Přehled incidentů“, která se nachází na výchozí stránce zobrazené bezprostředně po přihlášení uživatele do webového rozhraní. Po její volbě je zobrazen seznam všech Ticketů, rozdělený do dvou kategorií „Aktuální incidenty“ a „Vyřízené incidenty“

3. Pracovní postupy

3.1 V Založení nového ticketu

Pro vytvoření nového ticketu probíhá standardně ve webovém rozhraní (v aplikaci helpdesk.tech pojmenován jako ticket), klikněte v horní části helpdesk.tech na odkaz „Založení nového incident(ticketu).“

Ve formuláři aplikace je nutné vyplnit následující povinné položky (další data budou předvyplněny automaticky na základě informací dříve zadaných v helpdesk.tech):

Kontaktní telefon : kontakt na zákazníka, který může pracovník HelpDesku využít pro komunikaci s Vámi.

Poznámka: Telefonní číslo zadávejte bez předvolby, pokud se jedná o číslo na území ČR.

Subject Stručný název ticketu zobrazovaný v přehledu - např. „Chyba při ukládání v DMS“, „Systém eSSL je nedoatupný“ atd.

Zadání podrobný popis chyby nebo problému, případně obrázky, časové upřesnění (např.: Nelze mi dnes 7.5.2015 v 9:00 uložit dokument s názvem faktura1.). Pokud se nejedná přímo o chybu systému (zpravidla doprovázenou chybovou hláškou), ale jedná se např. o nedostatečnou funkčnost ve vztahu k FP dle smlouvy, uveďte konkrétně, v čem a vůči např. v vůči jaké konkrétní části smlouvy nebo obdobného dokumentu nastala tvrzená neshoda. *Upozornění: Čím přesnější zadání bude, tím bude možné lépe navodit a identifikovat popisovaný stav a zároveň předejte potřebě vyžádání další součinnosti helpdesk.tech ze strany zákazníka.*

Pokud nastala nějaká chyba, která se zobrazí na Vašem monitoru, např. při ukládání dokumentu, vytvořte tzv. screenshot a vložte jej do zadávaného incidentu.

V případě potřeby připojit přílohu, stačí pouze v zadávání Vašeho Ticketu kliknout na odkaz „Přidat přílohu“, a tím zahájit vložení. Pomocí tlačítka „Procházet“ vyhledáte Váš uložený

screenshot a vložíte jej do přílohy. Pokud omylem vložíte jiný obrázek, než jste zamýšleli, klikněte na odkaz „Odstranit“ a obrázek se smaže z formuláře.

Pokud jste vložili správný obrázek, klikněte na tlačítko „OK“ a Ticket se odešle do systému helpdesk.tech.

3.2 Založení ticketu pomocí emailu

V odůvodněných případech je možné založit ticket pomocí emailové komunikace zasláním emailu na emailovou adresu helpdesk.tech@seyfor.com. Z důvodu zabezpečení samotné aplikace proti spam nebo neoprávněným zadáváním ticketů je pro tyto účely autorizovat emailovou adresu uživatele ve formuláři nатаvení uživatele.

V případě, kdy autorizovaný uživatel zašle na výše uvedenou adresu žádost o založení nového ticketu, je v aplikaci vytvořen nový ticket s jedinečným ID a nastaveny parametry dle defaultně přiřazeného odstavce smlouvy, který je přiřazen úkonu z emailové komunikace. Údaje z pole předmět jsou přeneseny do názvu ticketu, text emailu je použit jako popis Ticketu.

V okamžiku, kdy je takovýto ticket založen (je známo jeho ID) je také emailově notifikován uživatel vč. informace o ID takto založeného ticketu.

Upozornění: Pokud neobdrží uživatel zakládající ticket email s notifikací (doporučuje prohlédnout schránku spam), jedná se z titulu povinností Seyfor o neplatný úkon, kdy neběží žádné lhůty ani se nezakládají žádné jiné povinnosti Seyfor spojené s obsahem předmětné emailové komunikace. Uživatel v tomto případě musí akci opakovat nebo zvolit jiný způsob založení ticketu.

Pozn: každý uživatel může mít adresu autorizovanou výhradně na jednu společnost a smlouvu, i když je oprávněn v rámci aplikace vystupovat z titulu více smluv nebo dokonce společností.

3.3 Zobrazení ticketu

Jestliže máte Ticket vytvořen, naleznete jej v přehledu Ticketů. Po kliknutí na název incidentu otevřete jeho detail. V detailu incidentu budou zobrazeny informace, které byly zadány. Součástí detailu incidentu je také záložka „Komunikace“.

3.3.1 Komunikace v rámci Ticketu se zaměstnanci podpory

3.3.1.1 Komunikace prostřednictvím webového rozhraní aplikace

K standardní komunikaci slouží webové rozhraní aplikace.

V detailu ticketu, části označené jako „Komunikace“ můžete přímo komunikovat s pracovníkem HD.

Číslo	Vytvořeno	Předmět	Stav	Řeší
98570	15.10.2024 16:08	Nefunkční aplikace	Nový	
98569	15.10.2024 16:03	Nefunkční aplikace	Nový	

Přes záložku „Komunikace“, vyplňte textové pole, které je nyní prázdné, a dle potřeby přiložte obrázek (stejně jako při vytváření nového Ticketu nebo přidejte požadovaný text.

Po vyplnění všech potřebných údajů klikněte na tlačítko „Odeslat“, Vaše komunikace se odešle a zpráva se zobrazí v dolní části.

Poznámka: Jestliže bude Ticket ze strany pracovníka helpdesk.tech vyřešen, popis řešení naleznete v záložce „Vyhodnocení“. Zde uvidíte, jak dlouho byl Ticket řešen.

3.3.1.2 Komunikace pomocí emailu

V odůvodněných případech lze provádět komunikaci u založených ticketů pomocí emailu zaslaným na emailovou adresu helpdesk.tech@seyfor.com. V takovémto případě je nutné, aby

email měl v poli „předmět“ uvedené ID ticketu (incidentu). Takto identifikované emaily budou zařazeny v rámci formuláře předmětného ticketu do části „komunikace“

Seyfər

Přihlášený uživatel: [Pavel Tester](#) [Odhlásit se](#)

[Přehled požadavků](#) [Založení nového incidentu](#)

Zobrazení incidentu

[98570] - Nefunkční aplikace

Stav: Nový
 Zákazník: Úřední desky - Kiosky, Traťová 1; Brno
 Smlouva: 1 Poskytování služby v CLOUD společnosti TECHNISERV IT(SaaS)
 Kategorie: -
 Požadovaný termín vyřešení: -
 Řeší: -

Zadání **Komunikace** Historie

Zadání:
 Dobrý den,

3.4 Vyřešení Ticketu

V záložce Vyřízené Tickety najdeme kompletní přehled vyřešených Ticketů

Seyfər

Přihlášený uživatel: [Pavel Tester](#) [Odhlásit se](#)

[Přehled požadavků](#) [Založení nového incidentu](#)

Přehled požadavků

Hledání dle čísla incidentu: 🔍

[Aktuální požadavky](#) **[Vyřízené požadavky](#)** [Uzavřené požadavky](#)

Číslo	Vyřešeno	Předmět	Stav	Řeší
98569	15.10.2024 16:15	Nefunkční aplikace	Vyřešeno	Dana Pokorná
98570	15.10.2024 16:13	Nefunkční aplikace	Vyřešeno	Dana Pokorná
92424	5.4.2024 15:12	test	Vyřešeno	Pavel Jedička

Seyfor

Přihlášený uživatel: Pavel Tester [Odhlásit se](#)

[Přehled požadavků](#) [Založení nového incidentu](#)

Zobrazení incidentu [Vyreklamovat](#)

1985691 - Nefunkční aplikace

Stav: Vyřešeno
 Zákazník: Úřední desky - Kiosky, Traťová 1; Brno
 Smlouva: 1 Poskytování služby v CLOUD společnosti TECHNISERV IT(SaaS)
 Kategorie: -
 Požadovaný termín vyřešení: -
 Řeší: Dana Pokorná

Zadání [Komunikace](#) [Vyhodnocení](#) [Historie](#)

Zadání:
 Dobrý den,

3.5 Reklamacce Ticketu

Pokud je Ticket ze strany odborného pracovníka „Vyřešen“ a vy s jeho řešením nesouhlasíte, můžete využít Reklamaci.

K samotné reklamaci přistoupíte z detailu incidentu (v záložce vyřízené Tickety), kde vpravo je tlačítko „Reklamovat“.

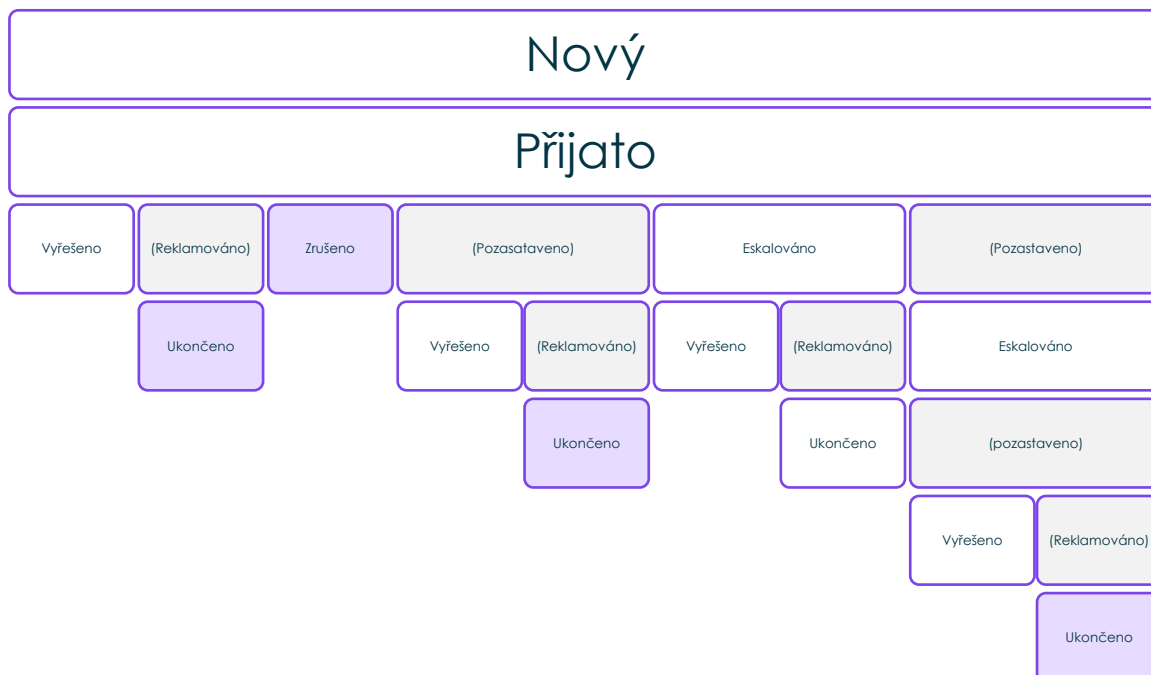
Vypíšete textové pole Důvod reklamacce a odešlete tlačítkem „Reklamovat“. Takto reklamovaný Ticket poté naleznete v přehledu incidentů ve stavu Reklamován. V případě oprávněnosti reklamacce bude Ticket přepnut do stavu „Přijato“ nebo „Eskalováno“.

4. Nejčastější procesy helpdesk.tech

Tato kapitola popisuje nejčastější podoby procesů a vzájemné vazby jednotlivých procesních kroků.



1 - Standardní průběh vyřízení ticketu bez pozastavení a reklamacce



2 - Komplexní pohled na procesní větvu. Kroky šedě označené v závorce jsou možnosti, které nejsou nezbytnou částí procesní větve. Fialovou výplní jsou označeny konečné stavy.

	Krok	Popis
1	Nový	Ticket je zadáno do helpdesk.tech zákazníkem vč klasifikace SLA dle smlouvy. K zadání dle příslušné klasifikace slouží mimo jiné výběr, dle jakého odstavce Smlouvy Zákazník helpdesk.tech zadává, či zda se jedná o objednávku, reklamaci nebo čerpání služeb ELDAX hypercare. <i>Pozn: může se stát, že má zákazník 2 a více smluv ve vztahu k stejnému řešení (Dílu nebo službám poskytovaných z cloudu).</i>
2	Přijato	Ticket je přijat servisní podporou ze stavu „Nový“ do stavu „Přijato“ Proběhne revize, jestli odpovídá zadaná kategorie incidentu dle smlouvy s daným Zákazníkem a následují tyto varianty: Kategorie (klasifikace je správně) – ticket je postoupen na řešitele problému, kde začíná proces řešení Kategorie (klasifikace je chybná) – je zaslána na zákazníka informace, že problém nebo chyba neodpovídá klasifikaci dle Smlouvy a Ticket je uveden do stavu „Zrušen“. Zákazník má možnost založit Ticket se s odpovídající klasifikací.
2a	Eskalováno	Stále přijato, ale předáno příslušnému řešiteli, který může komunikovat v rámci řešení problému se Zákazníkem.
2b	Pozastaveno	Pokud se v kterékoliv fázi řešení Ticketu objeví nutnost součinnosti Zákazníka (např. chybí příloha, nedostatečný popis chyby, chybí přístupy apod.), pracovníci podpory požádají o potřebnou

		součinnost a do doby její poskytnutí je Ticket uveden do stavu „pozastaveno“. V okamžiku poskytnutí součinnosti, je ticket přepnut do stavu „Přijato“ nebo „Eskalováno“ a dále řešen.
3	Vyřešeno	Ukončeno řešení na straně helpdesk.tech Ticket je možné reklamovat.
4	Reklamováno	V případě, že zákazník nesouhlasí se způsobem Vyřešení ticketu, bude tento ticket uveden do stavu Reklamováno. Pracovníci Helpdesk.tech posoudí oprávněnost reklamace. Pokud je reklamace oprávněná dojde k převodu do stavu „Přijato nebo Eskalováno“, v případě potřeby další součinnosti „Pozastaveno“
5	Uzavřeno	Uzavřený Ticket, který není možné reklamovat a je součástí reportu.

5. Metodiky výpočtu SLA

Označení	Reakce	Vyřešení-odstranění
Hod	Čas v hodinách počítaný od okamžiku měření v uvedeném okně, kdy je služba poskytována.	Pokud není služba v daném časovém úseku poskytována, do měřeného času se tento čas nezapočítává.
ND-Hod	Měření v hodinách začne další den okamžikem, kdy služba začne být aktivní.	Čas měřený v hodinách počítaný od okamžiku měření v uvedeném okně, kdy je služba poskytována. Pokud není služba v daném časovém úseku poskytována, do měřeného času se tento čas nezapočítává.
NBD-Hod	Měření v hodinách začne další pracovní den okamžikem, kdy služba začne být aktivní.	Čas měřený v hodinách počítaný od okamžiku měření v uvedeném okně, kdy je služba poskytována. Pokud není služba v daném časovém úseku poskytována, do měřeného času se tento čas nezapočítává.
Min	Čas v minutách počítaný od okamžiku měření v uvedeném okně, kdy je služba poskytována.	Pokud není služba v daném časovém úseku poskytována, do měřeného času se tento čas nezapočítává.

Min-Cont	Čas v minutách počítaný od okamžiku měření v uvedeném okně, kdy je služba poskytována.	Čas je měřen od času zahájení měření, bez ohledu na režim poskytování služby (zda je služba aktivní či nikoliv).
Den	Čas ve dnech počítaný od okamžiku měření v uvedeném okně, kdy je služba poskytována.	Pokud není služba v daném časovém úseku poskytována, do měřeného času se tento čas nezapočítává.
Den-Cont	Čas ve dnech počítaný od okamžiku měření v uvedeném okně, kdy je služba poskytována.	Čas je měřen od času zahájení měření, bez ohledu na režim poskytování služby (zda je služba aktivní či nikoliv).

- **NBD Next Business Day** - první pracovní den následující pro aktuálním dni. Jedná se o první kalendářní pracovní den, který nespadá do kategorie víkendů a svátků.
- **WDIN** – incident zadán v rámci pracovní doby (pracovní dny/pracovní doba uvedená ve smlouvě)
- **WDOUT** - incident zadán mimo pracovní dobu (svátky, doba po pracovní době uvedená ve smlouvě)
- Dotaz, konzultace, nebo změnový Ticket – Ticket nepodléhá SLA a bude zadáván samostatně vždy do nového ticketu nikoliv do ticketu týkajícího se řešení jiného problému. Seyfor zašle reálnou pracnost – případně dobu řešení daného Ticketu. Následně bude zahrnuto do měsíčního reportu a vyúčtováno nad rámec servisní smlouvy.

5.1 Hypercare

Každý zákazník zde má ve výběru Hypercare – je to položka, která se zadává v případě placeného dotazu, konzultace, rozvoje atd, jedná se o služby určené pro zákazníky využívající platformu ELDAx.

6. Závěrečné ustanovení

Tento dokument je nedílnou součástí a závaznou směrnicí pro práci s tímto systémem pro Seyfor i Zákazníka. Dokument tvoří základní metodický a procesní rámec sloužící pro využívání systému helpdesk.tech vycházejícího zejména z ISO 20 000. Dokument popisuje na vyšší úrovni detailu procesní postupy, zodpovědnosti a činnosti Zákazníka nebo Seyfor, které zpravidla nejsou na této úrovni popsány v rámci smluvních vztahů.

Upozornění: V případě, že dojde k rozporu konkrétních ustanovení Smlouvy mezi společností Seyfor a Zákazníkem, na základě, které je helpdesk. tech využíván, má přednost takového ustanovení Smlouvy před ustanovením uvedeným helpdesk.tech.

Dojde-li z jakéhokoliv důvodu neplatnosti části Metodiky (např. z výše důvodu popsaného výše), je neplatná pouze tato část a zbytek Metodiky je stále platný a účinný.



Just sey it!

Seyfor

Společnost Seyfor, a.s. upozorňuje, že předem vylučuje akceptaci s odchylkou, tedy že odpověď zákazníka na obchodní nabídku, pokud obsahuje dodatek nebo odchylku od původní nabídky, není přijetím obchodní nabídky ze strany Seyfor, a.s. ani když tato podstatně nemění podmínky obchodní nabídky.

Informace v tomto dokumentu jsou chráněny autorským zákonem. Použití tohoto dokumentu nebo jeho oběh mimo procesy a procedury související s výběrovým řízením je možné pouze s písemným souhlasem společnosti Seyfor, a.s. Zadavatel může tento dokument poskytnout jen svým zaměstnancům nebo osobám pověřeným jednat v tomto výběrovém řízení. V případě, že tato nabídka bude zadavatelem vybrána a stane se podkladem pro kontraktační jednání se společností Seyfor, a.s., získá zadavatel pro potřeby přípravy takového kontraktu právo informace z tohoto