

NÁVOD URČENÝ PRO HLAVNÍ ŘEŠITELE SLUŽEB SERVICEDESKU

- NÁVO ZPRACOVÁVÁ PŘÍJEM, ZPRACOVÁNÍ, VYŘEŠENÍ A PŘESUN TIKETU (POŽADAVKU) DO JINÉ SLUŽBY-

1. Příjem tiketu / požadavku

Tiket převzmete k řešení kliknutím na „Převzít k řešení“ (pokud není tato volba dostupná nejste řešitelem tiketu)






 Převzít k řešení

2. Zpracování tiketu / požadavku (uživatel poslal požadavek do nesprávné služby pokračujte na 4. bod)

Zprávu žadateli odešlete kliknutím na „Odpověď žadateli“

 Odpověď žadateli

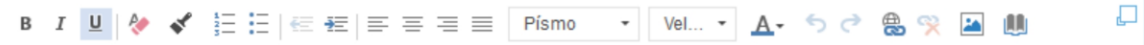
Formulář pro odeslání zprávy žadateli

 Odeslat  Příloha  Zpráva  Přejít do stavu 

Komu:

Kopie:
Zde můžete doplnit další příjemce e-mailu

Předmět:

Text:

Zde doplňte text zprávy pro žadatele

Přílohy:

Zobrazit žadateli **Zaškrtněte pole „Zobrazit žadateli“**

Čekat na odpověď

Důležité


Řešení požadavku

3. Vyřešení tiketu / požadavku

Tiket uzavřete kliknutím na „Vyřešit“


















 Vyřešit

Formulář vyřešení tiketu

✓ OK  Příloha ?

Vyřešit

Zpráva pro žadatele: [Tomáš Jedno](#)

B I U          Písmo Vel...        

Zde můžete napsat poznámku k vyřešení požadavku pro ostatní řešitele.

Přílohy:

Připojit přílohu

Vyřešit zpětně k:

18.04.2023 9:52:44

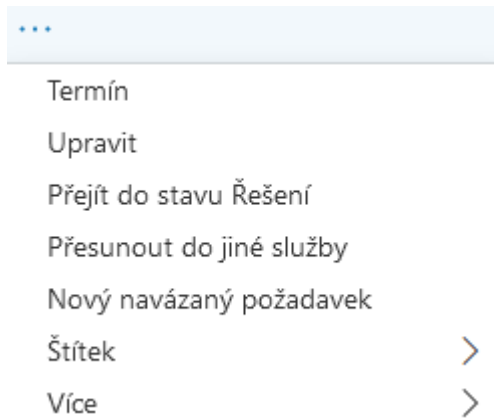
Neposílat oznámení žadateli

OK

Pokud zaškrtnete pole označené v červeném obdélníku nebude vyřešení požadavku oznámeno žadateli.

4. Přesun tiketu / požadavku do jiné služby

Pokud řešení tiketu není ve Vaší kompetenci přesuňte tiket do správné služby kliknutím na: „...“ a poté na „Přesunout do jiné služby“. Následně ve formuláři vyberte službu, kam tiket přesunout poté zvolte „Předat“ a „Zařadit do fronty bez řešitele“. Viz snímek formuláře „Přesunout do jiné služby“.



✓ OK



Přesunout do jiné služby

Vyberte službu, do které chcete požadavek přesunout:
















Kliknutím na „...“ (zde označené červeným čtvercem) otevřete menu pro výběr služby, kam si přejete tiket přesunout.

Řešitel

- Neměnit řešitele, pokud je to možné (nyní bez řešitele)
- Předat
 - Zařadit do fronty požadavků bez řešitele
 - Předat řešiteli

Tuto část formuláře nastavte se stejnými parametry jak je uvedeno v červeném obdélníku, tedy na „Předat“ a „Zařadit do fronty bez řešitele“.

Komentář:

B I U |   |  |  |  |  |  | Písmo | Vel... |  |  |  |  |  | 

Zde můžete vložit komentář pro řešitele služby kam tiket přesouváte.

OK