# ZÁKAZNÍCKE POŽIADAVKY



Návod na používanie zákazníckeho portálu

Slovanet, a.s., Galvaniho 19, 821 04 Bratislava. Dôverné: Všetky informácie obsiahnuté v tomto dokumente a jeho prílohách sú dôverné a ich poskytnutie tretej strane je možné výhradne len so súhlasom spoločnosti Slovanet, a. s.







#### **OBSAH**

| 1.POPIS PRODUKTU                            | 2 |
|---|---|
| 2.POPIS POLOŽIEK PORTÁLU                    | 2 |
| 3.POSTUP PRE ZADANIE A DOPLNENIE POŽIADAVKY | 3 |
| 4.KONTAKTY PRE SPRÁVU PORTÁLU               | 7 |





#### **1.POPIS PRODUKTU**

Keďže hlavnou prioritou spoločnosti Slovanet je neustále skvalitňovanie služieb pre svojich verných zákazníkov, snažíme sa o čo najrýchlejšie a najefektívnejšie vybavovanie ich požiadaviek, pripravili sme pre vás nový unifikovaný systém pre zadávanie vašich požiadaviek prístupný na adrese <u>https://techsupport.slovanet.sk</u>. Ide o zákaznícky požiadavkový portál vystupujúci pod pôvodným názvom **OTRS Customer Frontend**, ktorý sme prispôsobili potrebám našej spoločnosti a zákazníkov. Tento

frontend je prehľadným komunikačným webovým rozhraním medzi zákazníkom a OTRS backendom, ktorý v našej spoločnosti slúži ako workflow a zároveň aj workforce systém pre riešenie všetkých zaznamenávaných požiadaviek, ktorý využíva väčšina našich pracovníkov.

Systém OTRS Customer Frontend je priamo implementovaný v nami upravenom internom tiketovom systéme OTRS (Opensource Ticket Request System) a ako taký Vám umožňuje nielen vytvoriť novú požiadavku bez nutnosti telefonovania alebo zasielania e-mailov, ale taktiež sledovať v reálnom čase stav jej riešenia, až do jej finálneho doriešenia. Okrem toho je cez jeho rozhranie možné kedykoľvek požiadavku doplniť o dodatočné informácie, prípadne prezerať si históriu už uzavretých požiadaviek alebo v nich vyhľadávať potrebné informácie.

V prípade že nemáte k dispozícií svoje prístupové meno (**CUSTOMER LOGIN**), je potrebné kontaktovať vášho obchodného zástupcu, aby vás pridal do informačného systému Slovanet a následne napísať mailovú žiadosť na <u>nmc@slovanet.net</u> odkiaľ dostanete ďalšie inštrukcie.

Pevne veríme, že používanie tohto systému vám prinesie lepší prehľad o riešení vašich požiadaviek a taktiež zjednoduší komunikáciu počas riešenia vašich požiadaviek

# 2. POPIS POLOŽIEK PORTÁLU

Pre používanie portálu je potrebné zadať do prehliadača webových stránok URL adresu <u>https://techsupport.slovanet.sk</u> a prihlásiť sa pomocou zaslaného prístupového mena.

| Zákaznícka zóna požiadaviek - Slovanet |                  |                    |             |  |
|--|------------------|--------------------|-------------|--|
|  | Prihlásenie      |                    |             |  |
|  | Meno používateľa | Heslo              | Prihlásenie |  |
|  |                  | Zabudli ste heslo? |             |  |

Pri prvom prihlásení kliknite na možnosť Zabudli ste heslo? a nastavte si vlastné heslo, ktorým sa následne prihlásite. Zmenu hesla je možné vykonať priamo v časti **NASTAVENIA** v hornej lište portálu.





∕ slovanet | ₀tes

Po otvorení sa v pravej časti obrazovky nachádza možnosť **Change password** (zmena hesla). Okrem zmeny hesla je možné v časti **NASTAVENIA** meniť aj niektoré nastavenia portálu, ako napr. jazyk portálu, počet zobrazovaných tiketov, automatické obnovenie zobrazenia fronty (tzv. refresh) a nastaviť si certifikát.

| Zákaznícky portál                         | <b>⊗</b> slovanet   <sub>otrs</sub> |
|---|-------------------------------------|
| Tikety                                    | Nastavenia Odhlásiť VIP zakaznik    |
| Všetko (2)   Otvorený (0)   Zatvorený (2) |                                     |

Po prihlásení sa do portálu sa zobrazí jeho základné rozhranie, na obrázku nižšie je vidieť zobrazenie s jednou otvorenou požiadavkou/tiketom. Po kliknutí na položku **ODHLÁSIŤ** sa riadne odhlásite z portálu.

V ľavej časti hornej lišty sa nachádza možnosť **TIKETY**. Po prejdení kurzorom myši na toto menu sa zobrazia možnosti: **NOVÝ TIKET**, **MOJE TIKETY**, **TIKETY SPOLOČNOSTI**, **HĽADAŤ**. Cez možnosť **Nový Tiket** sa po vyplnení požadovaných údajov dá odoslať nová požiadavka. Možnosť **Moje tikety** zobrazí Vami zadané požiadavky. V hornej lište je možné zoradiť všetky tikety, uzatvorené tikety a otvorené tikety.

V časti **Tikety spoločnosti** sa nachádzajú aj tikety, ktoré zadal iný užívatel z vašej spoločnosti. Prostredníctvom položky **Hľadať** môžete podľa rôznych kritérií nájsť hľadanú požiadavku/tiket.



## **3. POSTUP PRE ZADANIE A DOPLNENIE POŽIADAVKY**

Pre zadanie novej požiadavky použijeme položku **NOVÝ TIKET**, následne sa nám zobrazí formulár pre zadanie požiadavky.

Do poľa **PREDMET** napíšeme predmet požiadavky, pre čo najlepšiu orientáciu by mal byť čo najvýstižnejší, rovnako ako pri vytváraní e-mailu.

Do poľa **TEXT** napíšeme samotný text požiadavky.

Do poľa **PRÍLOHA** je možné pridať súbor s maximálnou veľkosťou 2 MB. Toto obmedzenie vyplýva z charakteru tiketového systému, ktorý slúži na zhromažďovanie požiadaviek a sledovanie ich postupu spracovania, nie na ukladanie väčšieho množstva súvisiacich dát.





Po zadaní cesty k prílohe sa príloha automaticky nahrá prostredníctvom tlačidla **VYBRAŤ**. V poli **PRIORITA** môžeme upraviť prioritu našej požiadavky, pričom 1 je nízka priorita a 5 je vysoká priorita, štandardná hodnota je predvyplnená na normálnu prioritu 3.

| Zákaznícky              | portál  | ∕ slovanet   orrs               |
|-------------------------|---|---------------------------------|
| ikety                   |   | Nastavenia Odhlásiť VIP zakazvi |
| * Predmet:              | vymena telefonu Gigaset AS10 IP   |                                 |
| * Text:                 | B I U 5 I III III III III III III IIII IIII IIII IIIII IIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIII   |                                 |
|                         | Dobrý deň,<br>norodím a vármanu teletíčnu Classet 4510 IB na nobožíta v Bratislava.   |                                 |
|                         | posini o ynieni eleitolio <u>200000</u> co to in na polocue y orazisare.<br>Ďakujem   |                                 |
|                         |   |                                 |
|                         |   |                                 |
|                         |   |                                 |
|                         |   |                                 |
|                         |   |                                 |
|                         |   | A                               |
| Priloha:<br>Priorita:   | Prehřadávať… Nie je zvolený súbor.<br>3 nomálna   |                                 |
| Expected Delivery Date: | $\Box \begin{bmatrix} 07 & \checkmark \end{bmatrix} \begin{bmatrix} 025 & \checkmark \end{bmatrix} \textcircled{2025} & \checkmark \boxed{\textcircled{2}} \div \boxed{\textcircled{2}} \div \cancel{\textcircled{2}} \div \cancel{\textcircled{2}} $ |                                 |
| Potvrdiť                |   |                                 |

Následne kliknutím na tlačidlo **POTVRDIŤ** odsúhlasíme formulár a požiadavku definitívne založíme. Požiadavka sa následne zobrazí v zozname spolu s prideleným číslom a stavom a ďalšími informáciami ako napr. vekom požiadavky alebo vlastníkom. Ak vlastník požiadavky ešte nie je pridelený zobrazuje sa vlastník ako admin. Tiketový systém automaticky po založení požiadavky zasiela na primárny mail notifikáciu ktorá založenie požiadavky potvrdzuje a informuje o čísle požiadavky, ktoré systém požiadavke pridelil, v našom prípade 2025050710000011. Konkrétnu požiadavku si otvoríme cez možnosť Tikety kliknutím na jej odkaz, napríklad s číslom 2025050710000011.

| Zákaznícky portál  |           | 🌀 slovanet   <sub>otra</sub>  |
|--|-----------|---|
| Tkety  |           | Nastavenia Odhlásiť VIP zakaznik  |
| Spär   |           |   |
| Vymena telefonu Gigaset A510 IP  | $\ominus$ |   |
| VIP zakaznik VIP zakaznik - Vymena telefonu Gigaset A510 IP  | 2 m       | Informácia  |
| Or YUP zakazeW Verseport<br>Predmet Vymena teleforu Gijaset AS10 IP<br>Dobrý deň,<br>protim o výmenu teleforu Gijaset AS10 IP na pobočke v Bratisleve.<br>Ďakujem. |           | P: 2025050710000011<br>Star nový<br>Priofila: Sormáňna<br>Fronta: Techsupport<br>Visistínik: OTRS, Admin (admin)<br>Zodpovedný: OTRS, Admin (admin) |
| Slovanet - Techsupport – Vymena telefonu Gigaaet A510 IP   | 2 m       |   |
| + Odpovedať  |           |   |

V hornej časti vidíme chronologicky zoradené príspevky, tzv. články riešenia požiadavky. Vždy na začiatku je vidieť kto príspevok vytváral, buď klient, samotný tiketový systém alebo agent (pracovník). Jednotlivé články si zobrazíte kliknutím na sivý riadok. Po kliknutí sa otvorí náhľad vybraného príspevku.





Na ukážke nižšie je v článku 1 konkrétna požiadavka (tiket) na fiktívnu výmenu telefón Gigaset A510 IP na pobočke v Bratislave, ktorý sme založili na začiatku kapitoly. Článok 2 je potvrdzujúci e-mail o založení požiadavky, ktorý bol zaslaný na vašu e-mailovú adresu. V ďalších článkoch býva štandardne uvedený agent/pracovník, ktorý si tiket zamkne a stane sa jeho riešiteľom, pri zmene stavu tiketu dopĺňa dodatočné informácie o stave riešenia.

| Zákaznícky portál  |  |     | Slovanet   otra                    |
|--|--|-----|------------------------------------|
| Tikety   |  |     | Nastavenia Odhlásiť VIP zakaznik   |
| ← Späť   |  |     |                                    |
| Vymena telefonu Gigaset A510 IP  |  | ₽≡  |                                    |
| VIP zakaznik VIP zakaznik - Vymena telefonu Gigaset A510 IP  |  | 2 m | Informácia                         |
| Slovanet - Techsupport - Vymena telefonu Gigaset A510 IP   |  | 2 m | P: 2025050710000011                |
| Od: Slovanet - Techsupport <techsupport@slovanet.net><br/>Komu: "VIP zakaznik VIP zakaznik" <notlikacny_email@slovanet.sk><br/>Predmet: Vymena telefonu (Gaset 6510 IP</notlikacny_email@slovanet.sk></techsupport@slovanet.net> |  |     | Stav: nový<br>Priorita: 3 normálna |
|  |  |     | Fronta: Techsupport                |
|  | Na otvorenie linky k článku, môže byť potrebné stlačiť klávesu Ctrl alebo Cmd alebo Shift v závislosti od operačného systému a prehliadača | к   | Vlastník: OTRS, Admin (admin)      |
| Vazeny klient,   |  | _   | Zodpovedný: OTRS, Admin (admin)    |
| dakujerne Vam za doveru pri zarađeni Vasej poziadavky do portalu zaka<br>Tato sprava bola vytvorena automaticky ako potvrđenie zalozenia Vasej<br>Pridelili sme jej cislo: 2025050710000011 a na jej spracovani sa pracuje       | zznickaj VIP podpory.<br>poziadavly.   |     |                                    |
| Ak budete mat dophujuce informacie,<br>dopinte ich prosim do zodpovedajucej poziadavky vo VIP portali,<br>alebo ich, prosim, positie ako odpoved na tento mail,<br>predmet spravy pritom ponechajte bez zmien.                   |  |     |                                    |
| Prajeme Vam pekny den.   |  |     |                                    |
| S pozdravom<br>Monitorovacie centrum siete   |  |     |                                    |
| Slovanet, a.s.<br>Zahradnicka 151, 821 08 Bratislava 2<br>tel: 02208 28 120<br>nmc@slovanet.net<br>http://www.slovanet.sk  |  |     |                                    |
| customer frontend: https://techsupport.slovanet.sk   |  |     |                                    |
| 🖘 Odpovedaľ  |  |     |                                    |

V tomto štádiu ešte nie je pridelený konkrétny vlastník požiadavky, viditeľný je len jej aktuálny stav. V detailoch nájdete nastavenú prioritu, identifikačné číslo, zaradenie do fronty a informáciu o zodpovednej osobe.

| P: 2025050710000011<br>Stav: nový<br>Priorita: 3 normálna |
|---|
| Stav: nový<br>Priorita: 3 normálna                        |
| Priorita: 3 normálna                                      |
|   |
| Fronta: Techsupport                                       |
| Vlastník: OTRS, Admin (admin)                             |
| Zodpovedný: OTRS, Admin (admin)                           |

Na obrázku nižšie vidieť, že požiadavka bola priradená konkrétnemu operátorovi, ktorý poslal aktuálny stav. V tomto prípade je riešiteľ p. Sedláček a stav požiadavky je v riešení, nový telefón je objednaný na logistike s miestom doručenia v Bratislave.





#### Zákaznícky portál

| Tikety   |      |
|--|------|
| ← Späť   |      |
| Vymena telefonu Gigaset A510 IP  | ₽≡   |
| VIP zakaznik VIP zakaznik – Vymena telefonu Gigaset A510 IP  | 19 m |
| Slovanet - Techsupport – Vymena telefonu Gigaset A510 IP   | 19 m |
| Adam Sedlacek – pozladavka v rieseni - objednavka  | 0 m  |
| Od: "Adam Sedlacek" <adam.sedlacek@slovanet.net><br/>Predmet: poziadavka v rieseni - objednavka</adam.sedlacek@slovanet.net>               |      |
| Na otvorenie linky k článku, môže byť potrebné stlačiť klávesu Ctrl alebo Cmd alebo Shift v závislosti od operačného systému a prehliadača | ×    |
| obiednany novy Gigaset A510 IP na logistike - miesto dorucenia Bratislava  |      |

Na obrázku nižšie vidíme, že pri zmene stavu požiadavky pribudol ďalší článok, a to článok 4. Stav požiadavky pending vyjadruje, že tiket je v stave riešenia.

| Tikety   |      |
|--|------|
| ← Spat   |      |
| Vymena telefonu Gigaset A510 IP  | ₽≡   |
| VIP zakaznik VIP zakaznik – Vymena telefonu Gigaset A510 IP  | 22 m |
| Slovanet - Techsupport – Vymena telefonu Gigaset A510 IP   | 22 m |
| Adam Sedlacek – pozladavka v rieseni - objednavka  | 2 m  |
| Adam Sedlacek – Pending  | 0 m  |
| Od: "Adam Sedlacek" <adam.sedlacek@slovanet.net><br/>Predmet: Pending</adam.sedlacek@slovanet.net>   |      |
| Na otvorenie linky k článku, môže byť potrebné stlačiť klávesu Ctrl alebo Cmd alebo Shift v závislosti od operačného systému a prehliadača | ×    |

Ak je potrebné k požiadavke dopísať dodatočné informácie, môžeme tak urobiť cez formulár pre pridanie článku pomocou tlačidla **ODPOVEDAŤ**. Pre pridanie článku sa vypisuje pole s označením **TEXT**, môže sa pridať príloha a nastaviť priorita. Ak by komunikácia prebiehala nielen cez webové rozhranie portálu Zákaznícke požiadavky, ale aj e-mailom formou odpovede na pôvodný e-mail, alebo notifikáciu o prijatí požiadavky, e-mail by taktiež generoval ďalší článok do požiadavky, samozrejme z dôvodu oneskoreného spracovania e-mailov. Požiadavka musí pre jej správne zatriedenie obsahovať v predmete správy záznam o čísle tiketu v určenom formáte napríklad [P2014062610006597]. Na obrázku nižšie vidieť prázdne okno bez textu dodatočnej informácie, ktoré sa zobrazí po kliknutí na tlačidlo **ODPOVEDAŤ**.





| Predmet:  | Re: Vymena telefonu Gigaset A510 IP                  |
|-----------|--|
| * Text:   | B I U S I ::: :::::::::::::::::::::::::::            |
|           | Format - Font - Velk A - COI - I + D Zroj Q 19 92 25 |
|           |  |
|           |  |
|           |  |
|           |  |
|           |  |
|           |  |
|           |  |
|           |  |
|           |  |
|           |  |
|           |  |
|           |  |
|           |  |
|           |  |
|           |  |
|           |  |
|           |  |
|           |  |
|           |  |
| Príloha:  | Prehľadávať Nie je zvolený súbor.                    |
| Priorita: | 3 normálna   |

Po vyriešení požiadavky zodpovedný pracovník buď zasiela potvrdzujúci e-mail alebo len požiadavku s vyjadrením zatvára, v tomto prípade uzavrel požiadavku p. Sedláček s vyjadrením riešenia požiadavky.

| ← Späf   |      |
|--|------|
| Vymena telefonu Gigaset A510 IP  | ₽≡   |
| VIP zakaznik VIP zakaznik – Vymena telefonu Gigaset A510 IP  | 26 m |
| Slovanet - Techsupport - Vymena telefonu Gigaset A510 IP   | 26 m |
| Adam Sedlacek – pozladavka v rieseni - objednavka  | 6 m  |
| Adam Sedlacek - Pending  | 4 m  |
| Adam Sediacek – poziadavka vybavena  | 0 m  |
| Od: "Adam Sedlacek" <adam.sedlacek@slovanet.net><br/>Predmet_poziadavka vybavena</adam.sedlacek@slovanet.net>                              |      |
| Na otvorenie linky k článku, môže byť potrebné stlačiť klávesu Ctrl alebo Cmd alebo Shift v závislosti od operačného systému a prehliadača | ×    |
| Telefon bol vymeneny.  |      |

## 4.KONTAKTY PRE SPRÁVU PORTÁLU

Hlavným kontaktom je Network operation center Slovanetu

e-mail: nmc@slovanet.net primárny telefón: 02/208 28 120

Tikety

V prípade akýchkoľvek otázok alebo problémov sa neváhajte obrátiť na kontakty uvedené vyššie alebo na vášho obchodného zástupcu.



