

Požadavky

- Akceptace požadavku
- Evidence servisních požadavků

Akceptace požadavku

Po přijetí požadavku prostřednictvím klientského extranetu je nutné požadavek akceptovat, abyste dali vědět svému klientovi, že ho berete v patrnost. Jakmile požadavek akceptujete, nebude vás již otravovat Atollon Desk s eskalačními upozorněními, že máte nevyřízené požadavky.

V Atollon Lagoon otevřete aplikaci Požadavky

[requests-app.png](#) request type unknown

Vyberte požadavek, který chcete akceptovat

[requests-accept.png](#) request type unknown

Pro akceptaci vyberte požadavek a vpravo dole stiskněte tlačítko **Přijmout**.

Vyberte zákazníka a projekt

[requests-context.png](#) request type unknown

- 1.) Pokud jste již dříve ve vazbě na zadavatele požadavku vybírali nějaký projekt, tento bude Atollonem předvybrán automaticky.
- 2.) U existujícího projektu je též možné vybrat typ zakládané aktivity na projektu.
- 3.) Pokud projekt požadovaného typu u zákazníka nenajdete, můžete z tého obrazovky rovnou nový projekt založit. To se týká např. obchodních případů nebo zakázek.
- 4.) Přidejte komentář k akceptaci
- 5.) Vyberte **Další krok**.
- 6.) Po zadání klikněte na tlačítko **Přijmout**.

Po akceptaci požadavku vyberte řešitele úkolu

 unknown

Vyberte řešitele úkolu, který souvisí s řešením požadavku. Úkol je automaticky zařazen na kontext projektu a související aktivity řešící požadavek.

Po vybrání řešitele a zadání termínu stiskněte Ok.

Evidence servisních požadavků

Tento průvodce Vám ukáže, jak evidovat běžné servisní požadavky (chyby, závady, doporučení, tipy, apod.)

Otevřete aplikaci Požadavky

 requests-app.png

Nad tlačítkem Atollon naleznete ikonku s aplikací Požadavky.

Vyberte požadavek, který je servisního charakteru

 requests-service.png

Klikněte na požadavek, který je chybou, tipem, apod.

Klikněte na tlačítko "**Přijmout**" pro přiřazení požadavku k projektu a k řešení.

Přijetí požadavku k řešení

 requests-accept2.png

Při přijetí požadavku k řešení je nutné vybrat:

- existující projekt (klient > projekt)
- volitelně je možné na tomto místě založit projekt nový
- vyberte typ aktivity (filtrováno dle vybraného typu projektu)
- přidejte komentář k akceptaci požadavku (je zaslán klientovi po potvrzení)
- vyberte další krok (přiřadit pomocí úkolu jednomu řešiteli nebo otevřít aktivitu s požadavkem a založit více úkolů)

Požadavek po akceptaci

 requests-accept3.png

Po akceptaci je možné v přehledu požadavků získat detail aktivity, na níž je možné sledovat veškerou komunikaci související s požadavkem, zadávat více úkolů, komunikovat, nahrávat dokumenty, vykazovat práci související s plněním předmětu požadavku, apod.