

Řízení servisu

- [Nastavení SLA](#)
- [Specifické SLA pro projekt](#)

Nastavení SLA

Průvodce vám ukáže, jak nastavit výchozí úroveň poskytovaného servisu a související reakční doby na požadavky.

Otevřete nastavení SLA

 Image not found or type unknown

Jděte do Settings menu v aplikaci Atollon Lagoon a najděte volbu **Nastavení SLA**.

Založte novou SLA

 Image not found or type unknown

Klikněte na (+) pro založení nové dohody o úrovni poskytovaných služeb.

Upravte novou SLA

 Image not found or type unknown

Nezapomeňte nastavit:

- název SLA (popisné označení úrovně poskytovaného servisu)
- nastavte "Je výchozí" - tato SLA bude nastavena na každý požadavek, který nebude identifikován projektem
- výchozí kontext - slouží pro ukládání zpráv u požadavků, kde nebyl identifikován projekt
- kanál - je možné volit E-mail a SMS (v případě konfigurace SMS brány)
- šablona zprávy 1, 2, 3 - je možné založit různé šablony oznámení o daném stupni eskalace
- skupina kontaktů - je skupina, které bude zasíláno sdělení

Přidejte textově definované typy požadavků (např. Bug, Extension, apod.)

Pro každý typ požadavku je možné zvolit závažnost a pracovní dobu, ve které bude požadavek řešen. Čas reakce a související eskalace zadejte ve formátu HH:MM.

Uložením výchozí SLA zajistíte, že odpovědné osoby budou vždy informovány o blížících se termínech pro reakci na požadavek.

Specifické SLA pro projekt

Atollon Desk hledá podmínky pro servis na základě několika kritérií:

- a) Výchozí SLA - platné pro všechny požadavky (definovaného typu a vážnosti)
- b) SLA k projektu - platné pouze pro požadavky přiřazené k projektu, který byl alespoň jednou v Atollon Lagoon použit

Nastavení vážnosti

[sla-project-1.png](#) Image type unknown

Atollon Desk obsahuje jeden číselník vážností, na stupnici od 1 do 10, kde 10 je nejvyšší vážnost a 1 nejnižší. Vážnosti v Atollon Desk se nastavují vždy v intervalech, přičemž můžete zadat buď 10 intervalů po jednotkách nebo méně intervalů v širším rozpětí, např. vysoká (5 až 10) a nízká (0 až 5).

Nastavení pracovní doby

[sla-project-2.png](#) Image type unknown

Atollon Desk umožňuje nastavit pracovní dobu, ve které je k dispozici služba podpory dle SLA. Je možné vyloučit jak jednotlivé dny v týdnu, tak i konkrétní dny (např. svátky).

Zadejte novou SLA pro projekt

[sla-project-3.png](#) Image type unknown

Přiřazení SLA k projektu

[sla-project-4.png](#) Image type unknown

Otevřete projekt v rámci Atollon Lagoon, u názvu projektu klikněte na šipku (>), pod kterou naleznete volbu pro úpravu projektu. Zde u pole SLA vyberte požadovanou úroveň servisu pro projekt.

Zadání požadavku k projektu

[sla-project-5.png](#) Image type unknown

Pokud nyní zadáte požadavek k projektu, a projekt bude alespoň jednou použit v rámci sledování požadavků v Atollon Lagoon, začnou vám chodit upozornění dle SLA definované dle projektu.

K propárování mezi projektem na Atollon.com a Atollon Lagoon dochází při prvním umístění požadavku na projekt.