

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.

Revision #1

Created 2 April 2020 19:16:04 by safka

Updated 24 July 2020 11:23:03 by safka