

BBM HelpDesk

Popis služby, srpen 2015

1. Definice pojmů

V tomto dokumentu jsou použity následující pojmy ve specifickém významu:

Dodavatel	Společnost BBM s.r.o., servisní pracoviště a pracovníci podpory produktů společnosti BBM nebo jejích subdodavatelů
Zákazník	Objednatel uvedený v servisní smlouvě
Klient	Pracovník pověřený realizací servisní smlouvy na straně zákazníka
Uživatel	Pracovník objednatele rutinně užívající SW aplikace definované v servisní smlouvě
Produkt	SW aplikace nebo prvky IT definované v servisní smlouvě

2. Určení služby BBM Helpdesk

Při provozování informačního systému (produktu) se zákazník může z nejrůznějších důvodů setkat s potřebou servisní podpory. Klíčovým momentem spojeným s poskytováním servisní podpory je kvalita komunikace zákazníka a dodavatele. Kvalitu takové komunikace určují zejména následující parametry: jednoduchost, spolehlivost, dostupnost, rychlost, průkaznost, přehlednost

BBM HelpDesk umožňuje právě tyto výše uvedené parametry komunikace výrazně zlepšit.

Služba BBM Helpdesk je určena pro ty zákazníky společnosti BBM, kteří jsou oprávněni čerpat služby BBM Helpdesk na smluvním základě (servisní smlouva).

Službu BBM Helpdesk jsou oprávněni použít pouze pověřeni pracovníci uživatele určení v servisní smlouvě (klient).

Reakční doby pro poskytování služby BBM Helpdesk jsou určeny v servisní smlouvě.

Služba BBM Helpdesk je poskytována prostřednictvím internetového připojení.

3. Přehled služeb BBM Helpdesk

Prostřednictvím služby BBM Helpdesk mohou být klientem prováděny následující úkony:

3.1 Koncept hlášení

Tuto službu klient může, ale nemusí využít pro přípravu nového hlášení, nebo pro evidenci hlášení od koncových uživatelů, které vyřizuje klient bez pomoci dodavatele. Koncepty hlášení nevstupují do procesu zpracování služeb BBM Helpdesk a jsou pouze v kompetenci klienta. Klient může koncept hlášení kdykoliv uzavřít nebo převést do stavu běžného hlášení a předat ke zpracování dodavateli.

3.2 Hlášení chyby

Tuto službu klient využije, pokud dojde k závěru, že produkt obsahuje vadu, nebo že produkt způsobil chybu v datech zákazníka.

Hlášení chyby provede klient zápisem nového záznamu k produktu s kategorií hlášení „CHYBA“. O postupu zpracování je klient informován. Veškerá komunikace stran je dokumentována, postup řešení je přehledný a průkazný.

3.3 Konzultace

Klient zařadí hlášení do kategorie „KONZULTACE“ v případě, kdy požaduje konzultaci k aplikacím iFIS*.

3.4 Ostatní hlášení

3.4.1 Založení požadavku

Jestliže klient navrhuje vytvoření nové funkčnosti produktu nad rámec stávající funkčnosti, založí nový záznam k produktu s kategorií hlášení „POŽADAVEK“. Dodavatel posoudí předložený požadavek a informuje zákazníka o možnosti zařazení požadavku do plánu vývoje standardu produktu, o možnosti realizace jako zakázkového rozšíření produktu, nebo o odložení požadavku do stavu „Námět“. Požadavky ve stavu „Námět“ jsou evidovány v samostatném sloupci na hlavní stránce „Statistika hlášení“ a dodavatel je v případě realizace přesune zpět do plánu vývoje standardu produktu, nebo jako zakázkové rozšíření produktu.

3.4.2 Objednání zakázkové služby

Jestliže klient požaduje poskytnutí ostatních služeb nad rámec servisní smlouvy, založí nový záznam k produktu s kategorií hlášení „ZAKÁZKOVÁ SLUŽBA“. Dodavatel navrhne zákazníkovi podmínky realizace zakázkové služby.

3.5 Doplnění hlášení

Tuto službu klient využije, je-li vyzván dodavatelem nebo na základě vlastního rozhodnutí. Doplnění hlášení provede klient přidáním další zprávy k původnímu hlášení nebo změnou některého z parametrů původního hlášení.

3.6 Opětné podání

Tuto službu klient využije, je-li hlášení chyby/požadavku/konzultace/zakázkové služby dodavatel odmítnuto a klient tuto odpověď neakceptuje.

3.7 Uzavření hlášení

Tuto službu klient využije v těchto případech:

- po ověření, že chyba byla odstraněna, nebo
- po ověření, že požadavek/konzultace/zakázková služba byla realizována, nebo
- hlášení bylo dodavatelem odmítnuto a klient tuto odpověď akceptuje, nebo
- hlášení chyby/požadavku/konzultace/zakázkové služby bere klient zpět

4. Přístup na BBM Helpdesk

Přístup na službu BBM Helpdesk je realizován výhradně prostřednictvím internetového připojení na internetovou adresu <https://helpdesk.bbm.cz>. Přístup do systému je otevřen 24 hodin 7 dní v týdnu. Zpracování nových hlášení pak probíhá v pracovní dny v době 8-16 hodin.

Přihlašovací jméno a heslo klienta pro využívání služby BBM Helpdesk je vázáno na konkrétního pracovníka zákazníka podle servisní smlouvy a je nepřenosné. Po prvním přihlášení zákazníka na BBM Helpdesk si klient musí změnit své přihlašovací heslo.

Služba BBM Helpdesk obsahuje on-line aktuální informace o stavu řešení jednotlivých hlášení přijatých od všech klientů příslušného zákazníka v třídění podle produktů, typu hlášení a stavu řešení.

O postupu řešení jednotlivých hlášení je klient informován automaticky generovanými e-mailovými zprávami.

4.1 Postup při zápisu nového hlášení

Tento postup se použije při zakládání nového záznamu u všech typů hlášení.

Krok	Činnost klienta	Reakce systému
1.	Přihlásí se na BBM Helpdesk uvedením svého jména a hesla.	Po úspěšném přihlášení se zobrazí informace o přístupových právech klienta, menu funkcí a přehled počtu registrovaných hlášení podle produktů a stavu řešení hlášení („Statistika hlášení“)
2.	Vybere v menu volbu „Nové hlášení“. Ve formuláři „Nové hlášení“ postupně vyplní/vybere z nabídky následující údaje:	Zobrazí se formulář pro zápis nového hlášení s některými předvyplněnými údaji podle preferencí klienta.
2.a)	Produkt (z nabídky v seznamu)	Seznam obsahuje jména produktů instalovaných u zákazníka, k nimž má klient právo přístupu. Povinné pole.
2.b)	Instalace (z nabídky v seznamu)	Seznam s verzí aktuálně instalovaných systémů u zákazníka, typicky jediná instalace. Povinné pole.
2.c)	Předmět – anotace (stručný a výstižný popis pro rychlé dohledání)	Povinné pole.
2.d)	Kategorie hlášení (z nabídky v seznamu) podle pravidel v kapitole 3.	Seznam obsahuje přípustné typy hlášení. Povinné pole. V případě změny kategorie hlášení je zákazník upozorněn e-mailovou notifikací.
2.e)	Část produktu (z nabídky v seznamu). Pole vyplní povinně při hlášení chyby.	Seznam obsahuje seznam modulů a jejich částí vybraného produktu. Údaj je významný pro následné vyhledávání hlášení ke stejné části produktu.
2.f)	Místo výskytu: Vyplní povinně číslo funkce nebo číslo reportu v případě hlášení chyby.	Údaj je významný pro následné vyhledávání hlášení ke stejné funkci produktu.
2.g)	Ekonomické jednotky (označením v seznamu): V případě instalace s více ekonomickými jednotkami označí povinně ty ekonomické jednotky, jichž se hlášení týká.	Seznam obsahuje ekonomické jednotky implementované u zákazníka na produktu.
2.h)	Navrhovaná priorita (z nabídky v seznamu): Vybere prioritu pro hlášení chyby podle kategorizace v servisní smlouvě nebo podle významnosti ostatních hlášení z pohledu zákazníka.	Seznam obsahuje definici priority společně pro všechny zákazníky. Údaj je významný pro sledování doby reakce. Údaj může být následně revidován.

Krok	Činnost klienta	Reakce systému
2.i)	Vaše označení: Vyplní v případě návaznosti na vlastní číselnou řadu hlášení evidovanou u zákazníka.	Informace je součástí předmětu všech generovaných e-mailových zpráv.
2.j)	Požadovaný termín: Vyplní navrhované datum realizace služby případě ostatních hlášení.	
2.k)	Pouze koncept ? Označí nebo ponechá prázdné.	Hlášení označená jako „Koncept“ se nezahrnují do zpracování na straně dodavatele.
2.l)	Podrobný popis: Povinné pole. Vyplní podrobnou specifikaci hlášení chyby nebo rozsah objednaných služeb či požadavku na rozšíření funkcionality. Specifikace chyby obsahuje: Poskytnout co nejdůležitější popis problému: - popis vadného chování - popis činnosti, postupů a situací, které vedou k vzniku problému - zda problém lze nebo nelze uměle navodit, pokud ano, pak jakým postupem - zda se problém vyskytne i po přihlášení pod jiným uživatelem a na jiných na jiných pracovních stanicích - případně jakékoli další informace, které by mohly urychlit řešení	Text v původním znění bude trvale archivován a může být změněn pouze doplněním upřesňujícího textu.
2.m)	Připojit soubory Jsou-li součástí hlášení opisy obrazovek či podrobná specifikace zadání jiné služby, lze vložit soubory příloh.	Přílohy jsou trvale uloženy v systému. U každé komunikace lze vložit i více příloh.
3.	Uloží nové hlášení tlačítkem pro uložení.	Po vyplnění všech povinných polí a uložení záznamu systém - přidělí identifikační číslo hlášení - přidělí stav „Zapsáno“ - zobrazí přehled všech hlášení k produktu a zákazníkovi včetně nového hlášení - předá k vyřízení pracovníkům dodavatele

4.1.1 Formulář Nové hlášení

- Statistika
- Přehled
- Nové
- Vyhledávání
- CRP SIT-F 2013
- CRP 2014
- CRP 2015
- O aplikaci
- Přehled úprav

:: Nové hlášení :: Uložit Vyčistit formulář

* **Produkt:** internetFIS Ek. jednotky - všechny -

Instalace: BBM - 11.13

Předmět - anotace:

* **Kategorie hlášení:** Chyba aplikace

Část produktu: vyberte hodnotu... Ek. jednotky - všechny -

Místo výskytu:

Navrhovaná priorita: Běžná

Vaše označení:

Požadovaný termín:

Pouze koncept:

Podrobný popis

Připojit soubory

Procházet...

Procházet...

+

4.2 Stavby řešení

Klient je průběžně informován o stavu řešení všech hlášení formou zpráv elektronické pošty s možností on-line přístupu do systému BBM Helpdesk. Hlášení se generují automaticky při změně stavu řešení:

4.2.1 Zapsáno

Stav zapsáno znamená, že hlášení od klienta bylo systémem BBM Helpdesk zaevidováno a čeká na převzetí od obsluhy na straně dodavatele. Zpráva se klientovi negeneruje.

4.2.2 Námět

Stav námět znamená, že požadavek klienta je evidován k pozdějšímu zařazení do plánu vývoje standardu produktu, nebo k realizaci jako zakázkového rozšíření produktu. Zpráva se klientovi negeneruje.

4.2.3 V řešení

Stav v řešení znamená, že pracovník Helpdesku dodavatele přijal hlášení a zahájil jeho zpracování. Klientovi se generuje zpráva „**HelpDesk: č.__ Hlášení bylo převzato k řešení**“

4.2.4 K doplnění

Stav k doplnění znamená, že dodavatel hlášení neakceptoval jako úplné a vyžaduje od klienta jeho doplnění či upřesnění. Zpracování na straně dodavatele je přerušeno a řízení je předáno zpět na stranu zákazníka. Po doplnění hlášení bude následovat stav zapsáno.

Klientovi se generuje zpráva „**HelpDesk: č.__ Bylo vyžádáno doplnění zadání**“

4.2.5 Odmítnuto

Stav odmítnuto znamená, že dodavatel hlášení neakceptoval a navrhuje jeho vyřazení. Zpracování na straně dodavatele je přerušeno a řízení je předáno zpět na stranu zákazníka. Na straně zákazníka lze hlášení doplnit a znovu podat (stav zapsáno) nebo akceptovat návrh dodavatele na vyřazení (stav uzavřeno).

Klientovi se generuje zpráva „**HelpDesk: č.__ Hlášení bylo odmítnuto**“

4.2.6 Vyřešeno

Stav vyřešeno znamená, že dodavatel opravu/službu realizoval a předává zákazníkovi k ověření skutečnosti. Na straně zákazníka lze řešení odmítnout a znovu podat (stav zapsáno) nebo potvrdit (stav uzavřeno).

Klientovi se generuje zpráva „**HelpDesk: č.__ Hlášení bylo vyřešeno/předáno**“

4.2.7 Uzavřeno

Stav uzavřeno znamená, že zákazník zpracování procesu definitivně ukončil. Pokud operaci „uzavření“ neprovádí klient ale pracovník dodavatele, generuje se klientovi zpráva: „**HelpDesk: č.__ Hlášení bylo předčasně uzavřeno**“

4.3 Náhradní komunikace

Pro případy výpadku, nedostupnosti či údržby systému BBM Helpdesk jsou zřízeny tyto záložní komunikační kanály pro hlášení chyb a ostatních hlášení:

4.3.1 E-mailová schránka

hotline@bbm.cz

4.3.2 Telefonicky, faxem

Písek: 382 209 111, fax 128, Praha: 255 700 852, fax dtto., Ostrava: 597 464 365, fax 366

4.4 Eskalace problémů

Pro případy hrozících škod způsobených pozdní reakcí služby BBM Helpdesk oproti termínům stanoveným v servisní smlouvě jsou stanoveny 3 úrovně eskalace (tj. urgency vyřízení):

4.4.1 Eskalace 1. úrovně

Provádí se e-mailem na adresu hotline@bbm.cz. Zprávu obdrží všichni pracovníci dodavatele zapojení do služby Helpdesk. Urgence musí obsahovat:

- heslo „1. ESKALACE“ a
- číslo hlášení ze systému BBM Helpdesk.

4.4.2 Eskalace 2. úrovně

Provádí se po neúspěšné eskalaci 1. úrovně a to e-mailem na adresu vedoucího oddělení zákaznické podpory tomas.malkus@bbm.cz. Urgence musí obsahovat:

- a) heslo „2. ESKALACE“ a
- b) číslo hlášení ze systému BBM Helpdesk a
- c) kopii neúspěšné eskalace 1. úrovně.

4.4.3 Eskalace 3. úrovně

Provádí se po neúspěšné eskalaci 2. úrovně a to všemi dostupnými komunikačními prostředky na adresu jednatele společnosti: Ing. Zdeněk Mareš, Zdenek.Mares@bbm.cz, mobil: 602 436 215, adresa: 397 01 Písek, Kocínova 5. Urgence musí obsahovat:

- d) heslo „3. ESKALACE“ a
- e) číslo hlášení ze systému BBM Helpdesk a
- f) datum provedení neúspěšné eskalace 2. úrovně.

4.5 Ochrana informací

Každé obdržené hlášení zákazníka je uloženo v původním tvaru a není jej možno měnit. Tatáž zásada platí pro další doplňování informací. Ke každému hlášení může prostřednictvím služby BBM Helpdesk jak dodavatel, tak zákazník provádět doplňování informací, ale nelze již dříve uložené informace jakkoliv měnit. Veškeré další informace jsou ukládány pod stejným identifikačním číslem jako původní hlášení s uvedením data a času uložení.

Každé hlášení se považuje za privátní, tzn., že nebude zpřístupněno jinému zákazníkovi. V případě, že hlášení jednoho zákazníka spravuje více klientů, mají všichni klienti jednoho zákazníka přístupy k záznamům ostatních klientů téhož zákazníka (s omezeními podle přístupu klientů k produktům).

Dodavatel má v odůvodněných případech právo vybrané záznamy (vybraná hlášení a vybrané komunikace) zveřejnit všem zákazníkům a zapojit tak více zákazníků zejména do diskusí o obsahu a rozvoji produktů.