Příloha č. 2:

# Forma hlášení na call centrum

Přijetí hlášení:

Veškeré problémy, servisní požadavky a objednávky na poskytnutí služeb hlásí odběratel telefonicky, faxem, nebo emailem na následující telefonní čísla pracoviště Help-desk: +420 735 174 000 nebo e-mailem: develop@arles.cz

Odběratel uvede následující údaje:

* kdo hlásí požadavek;
* telefon, e-mail;
* kde a kdy byla závada zjištěna;
* koho kontaktovat;
* popis závady.

Na tyto údaje se bude vždy dotazovat pracovník dodavatele, např. operátorka na servisní lince nebo pohotovostní technik.

Každý požadavek na poskytnutí podpory eviduje dodavatel interním informačním systému, kde jsou uvedeny veškeré údaje o servisním případu.

Řešení hlášení

Informace je zaznamenána do interního informačního systému a odběratel je ve stanovené reakční době informován o navrženém způsobu řešení.