

## Klientske pracovisko pre nahlasovanie porúch

Klientské pracovisko ako centrálné pracovisko na nahlasovanie väd a servisných hlásení počas záručného servisu výpočtovej techniky s celodennou prevádzkou. Nahlasovanie záručných väd ako aj ostatná vzájomná komunikácia je umožnená v slovenskom jazyku:

Kontaktné údaje na nahlasovanie servisných hlásení:

Jednotné kontaktné číslo: 0850 311 323

Jednotný kontaktný web: [www.servicedesk.sk](http://www.servicedesk.sk)

E-mail: [servicedesk.sk@atos.net](mailto:servicedesk.sk@atos.net)

Počet operátorov: 4

### Systém fungovania servicedesku:

Nahlasovanie servisných porúch sa realizuje prostredníctvom centrálného kontaktného centra spoločnosti Atos IT Solutions and Services s.r.o. (ServiceDesk), ktorého prevádzka je zabezpečená v režime 24x7x365. Priebeh servisného zásahu je zaznamenávaný prostredníctvom ticketovacieho systému, kde sú zaznamenávané všetky výkony realizované v rámci riešenia servisného hlásenia.

|         |                                                                                   |                                                                            |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Parafy: | Dodávka výpočtovej techniky<br>a poskytovanie hardvérových a softvérových služieb | <b>Garant:</b><br>Ú GRaF-S IT                                              |
|         | Strana 1 z 1                                                                      | <b>Číslo v CEEZ:</b><br>725/2017<br><b>Klasifikácia informácií:</b><br>*V* |