

REDMINE - Pravidlá pre zadávanie požiadaviek

Vážení zákazníci,

na zjednodušenie a zrýchlenie vybavovania vašich požiadaviek používame systém **REDMINE**. Prosíme vás o dodržiavanie nasledujúcich pravidiel, aby sme vám vedeli pomôcť čo najrýchlejšie a najefektívnejšie.

Ako môžem poslať požiadavku?

Máte 2 možnosti:

- **Emailom na adresu:**
 - podpora@kascomp.sk – technická podpora, problémy, otázky
 - objednavky@kascomp.sk – nové objednávky, zmeny v službách
 - **Priamo v REDMINE:**
 - Ak už máte prístup, môžete požiadavku zadať priamo cez web rozhranie:
<https://redmine.kascomp.sk>
-

Nový zákazník?

Ak pošlete svoj **prvý email**, systém vám **automaticky vytvorí konto** a pošle prihlasovacie údaje (meno a heslo). Pomocou nich sa môžete prihlásiť do REDMINE a sledovať stav vašich požiadaviek.

Pravidlá pre správne zadanie požiadavky

Aby sme vedeli rýchlo reagovať, **prosíme vás o nasledovné:**

- **Jedna požiadavka = jeden email alebo ticket.**
 - Neposielajte viacero nesúvisiacich vecí v jednom e-maile.
- **Píšte vecne a jasne.**
 - Čo potrebujete?
 - Kedy a kde sa problém vyskytol?
 - Aké kroky ste už skúšali?
- **Neposielajte nové požiadavky ako odpoveď na starý email.**
 - Odpoveď sa zaradí do starej úlohy a môže byť prehliadnutá.
 - Vždy použite nový email pre novú tému.
- **Odpovedajte na emaily z REDMINE len v rámci tej istej požiadavky.**
 - Vtedy sa odpoveď automaticky zaradí do správnej úlohy.

- **Prikladajte screenshoty, fotky, videá alebo prílohy, ak je to potrebné.**
 - Uľahčí to pochopenie problému.
 - **Nezabudnite uviesť kontakt na seba (telefón, meno)**
 - Umožní nám vás rýchlo kontaktovať v prípade nejasností.
 - **Používajte stručný a prehľadný podpis.**
 - Vyhňte sa zbytočne dlhým podpisom s textami o ochrane životného prostredia, súkromí a pod., ktoré zneprehľadňujú komunikáciu.
-

Čo sa stane po zadaní požiadavky?

- Požiadavka sa priradí nášmu tímu a dostanete automatické potvrdenie.
 - Každá komunikácia prebieha v rámci jednej "úlohy" (ticketu).
 - O každej zmene budete informovaní emailom.
-

Bezpečnosť a prístup

- Vaše konto je určené iba pre vás – **neposkytujte svoje prihlasovacie údaje tretím osobám.**
 - V REDMINE vidíte iba svoje požiadavky (ak sa nedohodneme inak).
 - Ak svoje prihlasovacie údaje nemáte alebo ste heslo zabudli, môžete si ho jednoducho obnoviť cez stránku: https://redmine.kascomp.sk/account/lost_password
Zadajte svoju e-mailovú adresu a systém vám pošle nové heslo.
 - Systém vám pri prvom kontakte vygeneruje náhodné heslo, ktoré si môžete zmeniť. Zmenu hesla vykonáte po prihlásení kliknutím na "Môj účet" v pravom hornom rohu a následne na "Zmeniť heslo"
 - V záujme ochrany osobných údajov a bezpečnosti komunikácie je **pre stiahnutie súborov nahratých naším tímom nevyhnutné prihlásenie**. Zabezpečíme tak, aby k týmto údajom mali prístup len oprávnené osoby.
-

Potrebujete pomoc s REDMINE?

Ak si neviete rady s používaním systému, napíšte nám a radi vám pomôžeme.

Ďakujeme za spoluprácu!

Váš tím podpory

www.kascomp.sk | podpora@kascomp.sk