



FIREMNÍ ŘEŠENÍ – OHLÁŠENÍ PORUCHY A JEJICH PŘEHLED

Ohlášení poruchy

- Pro nahlášení poruchy vyhledejte danou službu, a to buď v přehledu služeb, nebo vyhledáním čísla služby v poli Hledat.

The screenshot shows the 'Moje firma' portal interface. At the top, there is a navigation bar with the 'Moje firma' logo and various utility links like 'T-Mobile Web', 'Poslat SMS', 'English', and 'ICT Portál'. Below this is a main menu with options like 'Přehled', 'Služby', 'Vyúčtování', 'Fakturační skupiny', 'Obchod', and 'Správa firmy'. The 'Služby' section is active, displaying a search bar with the placeholder text 'Hledejte dle čísla služby nebo aliasu' and a red 'Hledat' button. Below the search bar, there is a table titled 'Seznam všech služeb' (List of all services) with the following data:

Typ	Číslo	Název / Alias
🛡️	815 000 00015	Managed Firewall
🌐	815 000 00018	Profesionální internet
🌐	815 000 00018	Ethernet Line
💡	815 000 00017	Zákaznická řešení
📞	815 000 00016	Telefonní připojení
🌐	815 000 00015	Profesionální internet
🌐	815 000 00015	IP VPN

- Pro hledání je možné využít i sekci „Pokročilé hledání pro Služby Firemního řešení“, kde naleznete další vyhledávací parametry jako okruh, adresu, telefonní číslo linky.

Služby

Mobilní služby >

Fixní služby >

IT řešení >

Ostatní služby >

Hledat

Pokročilé hledání pro Služby Firemního řešení ^

Adresa služby (ulice a č.p., město)

Telefonní číslo linky (bez předvolby)

Okruh (GN12345, TR12345, SL12345)

Název domény (domena.cz)

KIVS ID

Zrušit parametry hledání

Nalezeno **9 výsledků** pro hledání „Tomičkova“ v parametru Adresa služby

- Po rozkliknutí příslušné služby si vyberte komponentu, na které chcete ohlásit poruchu. Použijte tlačítko „Ohlásit poruchu“.

Služby >
Detaili služby >
Detaili komponenty

Managed Firewall - Dedicated

31200000000157

Ohlásit poruchu

Vlastnosti komponenty

↓ Stáhnout přehled v CSV

- Podle typu služby, na které ohlašujete poruchu, se Vám zobrazí formulář s informacemi, které jsou potřebné pro řešení poruchy a které od Vás potřebujeme vyplnit.

Porucha

3120000000084

Popis poruchy

Jedná se o kompletní výpadek nebo pouze částečný?

Jak dlouho se závada projevuje?

Došlo k nějakému zásahu nebo diagnostice?

Zobrazuje se chybové hlášení?

Popis poruchy (okolnosti poruchy)

Doplňte informace, které mohou pomoci k rychlejšímu vyřešení poruchy (např. vypadlo po bouřce).

Kontaktní osoba na straně poruchy

Jméno a příjmení

- Po odeslání formuláře se v pravém horním rohu zobrazí notifikace. Proklikem přes ni se dostanete na přehled poruch, kde naleznete Vámi zadanou poruchu, její detail a stav.

The screenshot shows the top navigation bar of the T-Mobile portal with the 'Moje firma' logo and various menu items like 'Přehled', 'Služby', 'Vyúčtování', 'Fakturační skupiny', 'Obchod', and 'Správa firmy'. Below the navigation, there is a breadcrumb trail: 'Služby > Detail služby > Detail komponenty'. The main heading is 'Managed Firewall - Dedicated' with the ID '31200000'. A notification box in the top right corner states: 'Váš požadavek jsme úspěšně přijali ke zpracování. Zobrazit požadavky'. Below the heading, there are two buttons: 'Ohlásit poruchu' and 'Vlastnosti komponenty' with a download icon and the text 'Stáhnout přehled v CSV'.

Sekce Výpadky a Odstávky

The screenshot shows the 'Správa firmy' dropdown menu open, with options: 'Magenta 1 Business', 'Moje smlouva', 'Objednávky', 'Podniková síť', 'Reporty', 'Správa uživatelů', and 'Výpadky a odstávky'. The 'Výpadky a odstávky' option is highlighted with a red circle. Below the menu, the page title is 'Výpadky a odstávky'. There are two tabs: 'Výpadky' (active) and 'Plánované'. Below the tabs, there are several input fields: 'Číslo požadavku', 'Okruh (GN12345, TR12345, SL12345)', 'Stav' (dropdown), 'Časové období', 'Autor požadavku' (dropdown with 'Všichni' selected), and 'Název komponenty'.

- V menu **Správa firmy** => **Výpadky a odstávky** se zobrazuje seznam všech ohlášených výpadků a plánovaných odstávek. Sekce je dostupná **pouze** pro vybrané role, proto je nutné, abyste byli přihlášení jako:

Zodpovědná osoba
Obchodní manažer

Administrátor služeb
Administrátor financí

Administrátor
systémových řešení

Výpadky a odstávky

Výpadky Plánované odstávky

Číslo požadavku Okruh (GN12345, TR12345, SL12345) Stav požadavku Časové období

Autor požadavku Název komponenty

Všichni

Zrušit filtry Hledat

Číslo požadavku	Stav	Okruh	Název služby	Název komponenty	Adresa	Datum založení	Autor požadavku
923390181	✘	GN16	IP VPN	Back-up alternativní přípojka - IP VPN		25. 09. 2023 11:34	T-Mobile
923390173	✘	GN76	IP VPN	Sdílená přípojka		25. 09. 2023 11:19	T-Mobile
923390116	✘	GN15	IP VPN	Sdílená přípojka		25. 09. 2023 10:03	T-Mobile
923382188	✔	GN65	IP VPN	Sdílená přípojka		24. 09. 2023 09:57	T-Mobile

- Pod záložkou „Výpadky“ naleznete přehled všech individuálních a hromadných výpadků
- Pro přehlednost rozlišujeme, zda byla porucha zadána zákazníkem, nebo ze strany T-Mobile (autor požadavku = T-Mobile)
- V horní části je možné vyhledávat dle filtrů (lze zvolit i více filtrů najednou):

1. Číslo požadavku – lze vyhledávat od 5ti zadaných znaků.
2. Okruh – je nutné vyplnit celé číslo.
3. Stav požadavku – výběr konkrétního stavu poruchového ticketu.
4. Časové období
5. Autor požadavku – volba „Všichni“ je dostupná pouze pro role Zodpovědná osoba a Obchodní manažer.
6. Název komponenty - lze vyhledávat od 5ti zadaných znaků.

Moje firma | T-Mobile Web | Poslat SMS | English | [User] | [iČo.]

Přehled | Služby | Vyúčtování | Fakturační skupiny | Obchod | **Správa firmy**

Správa firmy > Výpadky a odstávky

Výpadky a odstávky

Výpadky | **Plánované odstávky**

Číslo požadavku: Okruh (GN12345, TR12345, SL12345): Stav požadavku: Otevřený Časové období:

Název komponenty:

Zrušit filtry | **Hledat**

Číslo požadavku	Stav	Název služby	Název komponenty	Adresa	Datum a čas odstávky	Plánovaná doba odstávky
923400014	🔴	IP VPN	Sdílená přípojka	8 [redacted]	11. 10. 2023 21:00 12. 10. 2023 06:00	480 minut >
923392348	🔴	IP VPN	Sdílená přípojka	P [redacted]	19. 10. 2023 04:00 20. 10. 2023 06:00	390 minut >
923392340	🔴	IP VPN	Sdílená přípojka	Z [redacted]	19. 10. 2023 04:00 20. 10. 2023 06:00	390 minut >

- Pod záložkou „Plánované odstávky“ naleznete přehled všech plánovaných odstávek
- Platí zde stejná pravidla pro vyhledávání, jako na záložce „Výpadky“
- V přehledu navíc naleznete informaci o plánované době odstávky
- Proklikem na konkrétní výpadek / plánovanou odstávku se dostanete na její detail

Detail výpadku / odstávky

- Detail výpadku / odstávky obsahuje základní údaje ohlášené poruchy, stav řešení poruchy a průběh řešení.

Výpadek

923391243

Detail požadavku

Stav	🔴 Požadavek založen	Okruh	GN [redacted]
Číslo požadavku	923391243	Název služby	IP VPN
Datum založení	27. 09. 2023 07:52	Název komponenty	Sdílená přípojka
Autor požadavku	T-Mobile	Adresa	K [redacted]
Kontaktní osoba	[redacted]		

- Do otevřeného požadavku můžete přidat komentář, respektive napsat nám svůj dotaz k danému výpadku / odstávce

Správa firmy > Výpadky a odstávky > Detail požadavku

Výpadek

923391243

Detail požadavku

Stav	Požadavek založen	Okruh	GN6
Číslo požadavku	923391243	Název služby	IP VPN
Datum založení	27. 09. 2023 07:52	Název komponenty	Sdílená přípojka
Autor požadavku	T-Mobile	Adresa	K
Kontaktní osoba			

Řešení požadavku

+ Přidat komentář

Datum	Autor	Komentář
28. 04. 2023 12:23		
27. 04. 2023 08:12	T-Mobile	Odpověď na zákaznický dotaz
27. 04. 2023 08:05		Dotaz od zákazníka k řešení poruchy