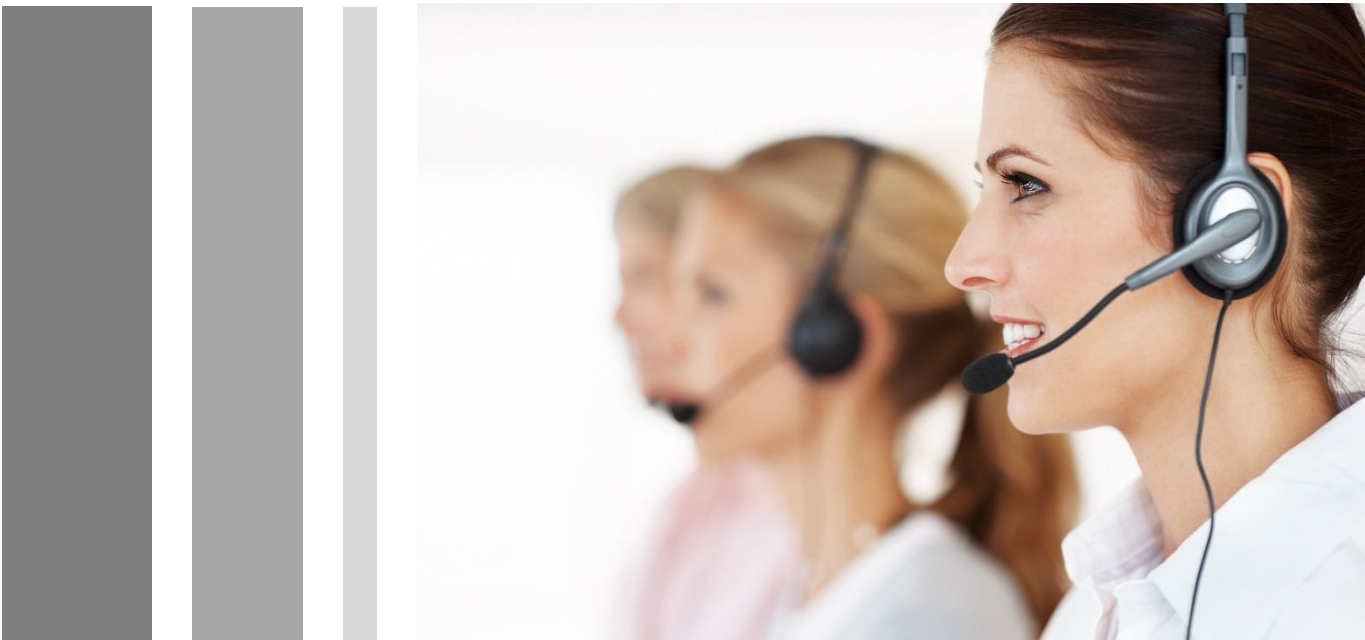




Kontaktné centrá

Riešenia spoločnosti Aliter Technologies

25. júna 2015, Hotel Bôrik, Bratislava

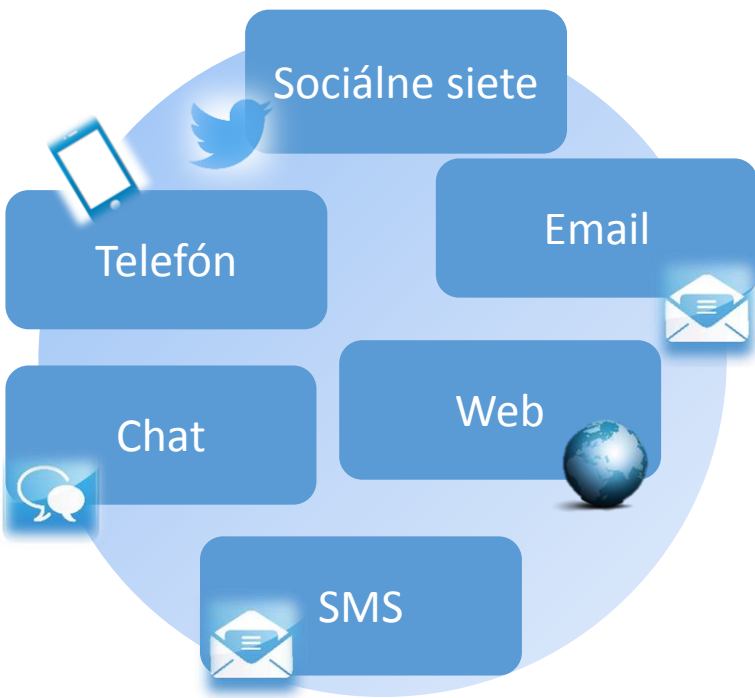
Martin Stachovič



OBSAH

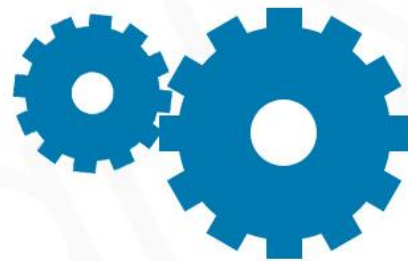
- Architektúra riešenia
- Referenčné inštalácie kontaktných centier
- Activity routing
- Rozhrania užívateľa pre telefónny kanál
- Rozhrania užívateľa pre chat kanál
- Spracovanie multikanálových interakcií
- Efektívne hľadanie odpovedí
- Reporting

Výzvy v oblasti kontaktných centier



Zber dát zo všetkých zdrojov

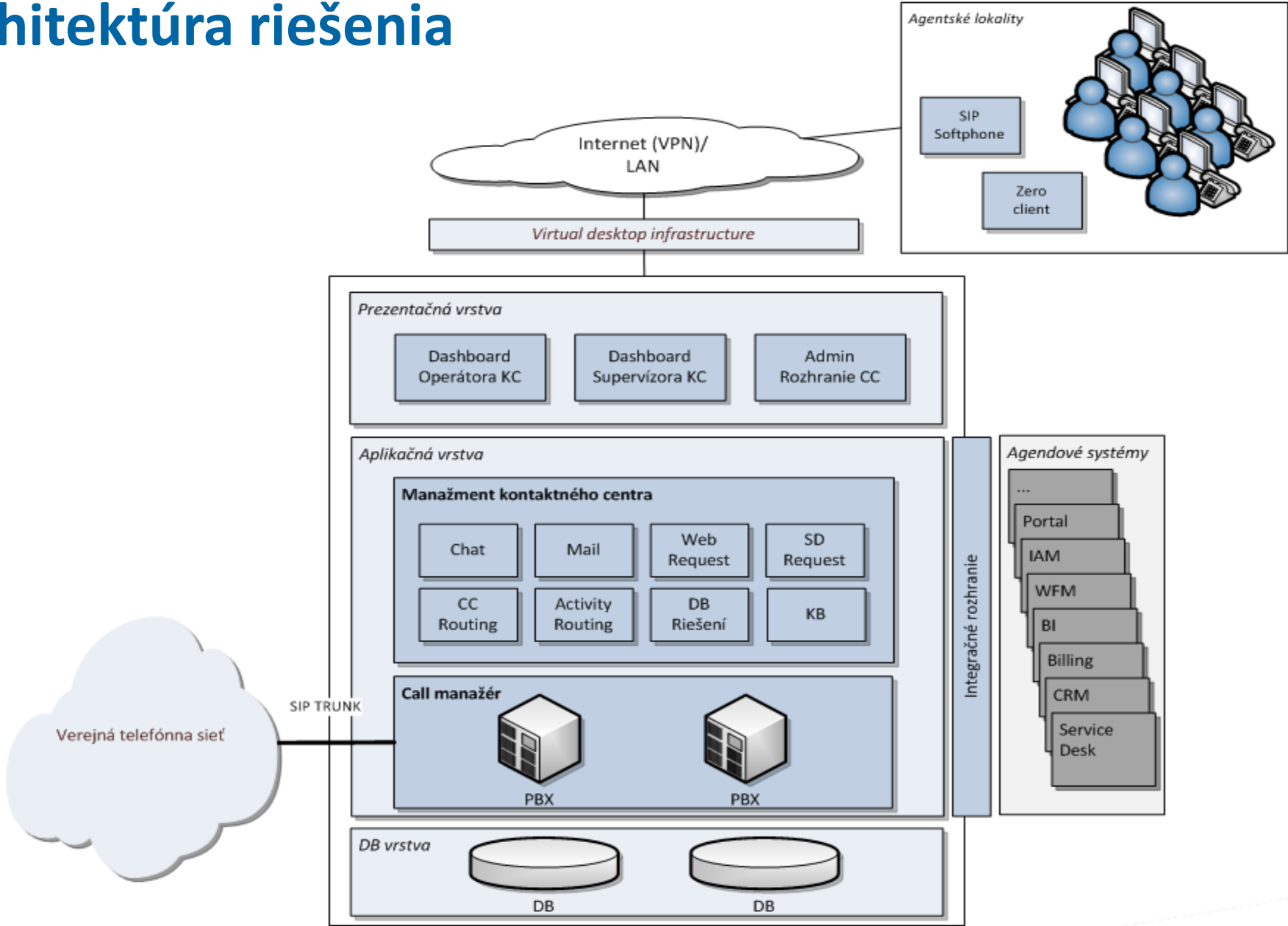
Štruktúrovaná a efektívna práca s dátami



Premena dát na customer intelligence

- Centralizovaná báza znalostí
- Platforma pre všetky kanály
- Celostné vnímanie zákazníka
- Kratší čas spracovania
- Rýchlejšie riešenie požiadavky
- Efektívnejšia odpoveď v čase kulminácie požiadaviek
- Zvýšenie spokojnosti volajúceho
- Optimalizácia tréningu agentov

Architektúra riešenia



Referenčné inštalácie KC

- ▼ DEUS - Dátové centrum obcí a miest



- ▼ NASES - Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby



Activity routing

- rozhranie pre správu fronty
- zoznam aktivít vo fronte
- on-line parametre aktivity (čas vo fronte, status)
- vlastnosti aktivity (zdroj, trvania v jednotlivých stavoch, priorita)
- správa položiek vo fronte (zmena priority, poradia, ...)
- prioritizácia položiek
 - manuálna - interaktívna úprava poradia, parametrov
 - automatická - podľa konfigurácie a zvolenej politiky
 - online podľa vstupných parametrov a aktuálneho stavu úrovne poskytovaných služieb
- rozhranie pre správu vytvorených politík
- zoznam nakonfigurovaných parametrov ako pravidiel pre routing, s možnosťou meniť vybrané parametre

Rozhrania užívateľa pre telefónny kanál

- ▶ Dashboard supervízora
- ▶ Zapnutie módu volania
- ▶ Prijatie hovoru
- ▶ Ukončenie hovoru

Dashboard supervízora

Nástenka

Chat

Požiadavky

Báza znalostí

Riešenia

História

Log agentov

Reporty

Nastavenia

Vytvoríť požiadavku

2

2

2

2

188

UPVS.Nedostupná stránka

Zapnúť mód volania

Zrušenie spojenia

Prihlásený (00:00:42)

Demo Agent122

Môj tím

	Supervisor Agent103	Logged In	568:20:21
	gui portal	Logged In	146:44:35
	Demo Agent121	Logged In	00:52:49
	Demo Agent122		00:00:00

12345

1

2

3

4

...

30

Aktivita

Požiadavka	Typ	Vytvoril	Dátum	Popis
#562	Priloženie dokume...	agent120	08. 04. 2015 12:34:23	Attach Document : ...
#562	Riešenie	agent120	08. 04. 2015 12:34:22	log solution text
#562	Zaevidovanie	agent120	08. 04. 2015 12:34:18	Create a new reque...
#561	Priloženie dokume...	System_Portal	08. 04. 2015 11:44:10	Attach Document : ...
#561	Zaevidovanie	System_Portal	08. 04. 2015 11:44:08	Create a new reque...
#560	Zaevidovanie	System_Portal	08. 04. 2015 11:34:39	Create a new reque...
#559	Priloženie dokume...	agent120	07. 04. 2015 17:29:52	Attach Document : ...
#559	Priloženie dokume...	agent120	07. 04. 2015 17:28:16	Attach Document : ...
#559	Zaevidovanie	agent120	07. 04. 2015 17:28:11	Create a new reque...
#558	Priloženie dokume...	agent120	07. 04. 2015 17:27:22	Attach Document : ...

Master požiadavky

Všetky (50)

#73

UPVS Moduly.Service Desk

A-Vysoká

#95

UPVS 1_4.eSlužby

A-Vysoká

#65

UPVS Moduly.Service Desk

A-Vysoká

Požiadavky A

Všetky (50)

#552

A-Vysoká

#551

A-Vysoká

#550

A-Vysoká

Mód volania

Nástenka

Chat

Požiadavky

Báza znalostí

Riešenia

História

Log agentov

Reporty

Nastavenia

Zmeniť požiadavku

222

188

UPVS.Nedostupná stránka

Požiadavka: SLA: --:--

Zrušenie spojenia

hovorí (00:00:06)

Demo Agent122

Vytvorenie požiadavky

Hovor je pripojený

Telefónne číslo: <demo_8122>

E-mail:

Preferovaný typ kontaktu: Telefón

Mesto:

Ulica:

PSČ:

Štát:

Master incident:

Priorita: C-Nízka B-Stredná A-Vysoká Neurčená

Riešiteľ: Operator, L1

Urgencia:

Dopad:

Kategória:

Meno:

Priezvisko:

Báza znalostí:

Báza riešení:

Prílohy: Choose File No file chosen

Popis

Nové riešenie

História aktivít

Posledné požiadavky

Telefónne číslo

Požiadavka	Dátum	Čas	Telefón	Trvanie	Popis
#562	08. 04. 2015	12:34:19	dfsadf	0s	adfasd
#561	08. 04. 2015	11:44:09	432423	0s	eeee
#560	08. 04. 2015	11:34:39	342342342	0s	etset
#559	07. 04. 2015	17:29:47	file test3	0s	file test3
#558	07. 04. 2015	17:27:17	file test2	0s	file test2

Vybavenie hovoru:

Zahodiť zmeny a vytvoriť novú požiadavku

Uzavrieť požiadavku

Vytvoriť požiadavku

Vytvoriť na incident

Rozhrania užívateľa pre chat kanál

- ▼ Vlastný textový live agent chat
- ▼ Možnosť umiestnenia na ľubovoľnú stránku
- ▼ Možnosť zaslať celú komunikáciu na email
- ▼ Možnosť zvoliť tematickú oblasť
- ▼ Jednoduché routovanie na agentov na základe skill setu
- ▼ Možnosť viesť viac diskusií súčasne
- ▼ Možnosť presunúť komunikáciu na iného agenta
- ▼ Timeout – automatické ukončenie komunikácie
- ▼ Logovanie do centrálného log manažmentu



Spracovanie multikanálových interakcií

- ▼ Vytvorenie požiadavky
- ▼ Zoznam požiadaviek
- ▼ Filtrovanie požiadaviek
- ▼ Zobrazenie detailu požiadavky
- ▼ Editácia požiadavky

Vytvorenie požiadavky

Nástenka

Chat

Požiadavky

Báza znalostí

Riešenia

História

Log agentov

Reporty

Nastavenia

12345

101213153

188

UPVS.Nedostupná stránka

Požiadavka:SLA:--:--:--

Zapnúť mód volania

Zrušenie spojenia

Wrap Up (00:00:32)

Demo Agent122

Vytvorenie požiadavky

Telefónne číslo:

E-mail:

Preferovaný typ kontaktu:

Mesto:

Ulica:

PSČ:

Štát:

Master incident:

Priorita:

Riešiteľ:

Urgencia:

Dopad:

Kategória:

Meno:

Priezvisko:

Báza znalostí:

Báza riešení:

Prílohy:

Choose File

No file chosen

Identita

Meno a priezvisko

Číslo schránky

Názov inštitúcie

Dátum a čas podania

Aktivovaná schránka?

Popis

Nové riešenie

História aktivít

Posledné požiadavky

Telefónne číslo

Požiadavka	Dátum	Čas	Telefón	Trvanie	Popis
#562	08. 04. 2015	12:34:19	dfsadf	0s	adfasd
#561	08. 04. 2015	11:44:09	432423	0s	eeee
#560	08. 04. 2015	11:34:39	342342342	0s	etset
#559	07. 04. 2015	17:29:47	file test3	0s	file test3
#558	07. 04. 2015	17:27:17	file test2	0s	file test2

Zoznam požiadaviek

Nástenka

Chat

Požiadavky

Báza znalostí

Riešenia

História

Log agentov

Reporty

Nastavenia

+ Vytvoríť požiadavku

2222

188

UPVS.Nedostupná stránka

Požiadavka: SLA: --:--

Inicializácia

Prihlásený (00:01:26)

Demo Agent122

Požiadavky

agent120

dd.mm.yyyy

Popis služby

Akakoľvek

Akakoľvek

Akakoľvek

Ktokoľvek

Q

#	Incident	Vytvoril	Vytvorené	Popis	Priorita	Kategória	Stav	Riešiteľ	SLA
562		agent120	08. 04. 2015 - 12:34	adfasd	Neurčená		Vyvolený	Operator, L1	
559		agent120	07. 04. 2015 - 17:28	file test3	Neurčená		Vyvolený	Operator, L1	
558		agent120	07. 04. 2015 - 17:27	file test2	Neurčená		Vyvolený	Operator, L1	
557		agent120	07. 04. 2015 - 17:24	test suboru	Neurčená		Vyvolený	Operator, L1	
556		agent120	07. 04. 2015 - 17:22	test suboru	Neurčená		Vyvolený	Operator, L1	
555		agent120	07. 04. 2015 - 17:21	test suboru	Neurčená		Vyvolený	Operator, L1	
554		agent120	07. 04. 2015 - 17:16	test suboru	Neurčená		Vyvolený	Operator, L1	

< 1 >

#

Priorita:

Stav:

Kategória:

Master požiadavka:

Koncový používateľ:

Meno, Priezvisko, iné údaje:

Telefón:

Email:

Problém:

Popis:

Vlastnosti požiadavky

Activity

Parametre

SLA

Prílohy

Báza znalostí

Riešenia

Rodič/Potomok

Zaevidoval:

Riešiteľ:

Skupina:

Konfiguračná položka:

Kód riešenia:

Dátum a čas spätného volania:

Urgencia:

Dopad:

Hlavný incident:

Požiadavka na zmenu:

Spôsobené požiadavkou na zmenu:

Externý systémový tiket:

Upraviť



Detail požiadaviek

Nástenka

Chat

Požiadavky

Báza znalostí

Riešenia

História

Log agentov

Reporty

Nastavenia

Vytvoríť požiadavku

2222

188

UPVS.Nedostupná stránka

Požiadavka:SLA: --:--

Inicializácia

Prihlásený (00:01:40)

Demo Agent122

Požiadavky

agent120

dd.mm.yyyy

Popis služby

Akákoľvek

Akákoľvek

Akýkoľvek

Ktokoľvek

#	Incident	Vytvoril	Vytvorené	Popis	Priorita	Kategória	Stav	Riešiteľ	SLA
562		agent120	08. 04. 2015 - 12:34	adfasd	Neurčená		Vyrovorený	Operator, L1	
559		agent120	07. 04. 2015 - 17:28	file test3	Neurčená		Vyrovorený	Operator, L1	
558		agent120	07. 04. 2015 - 17:27	file test2	Neurčená		Vyrovorený	Operator, L1	
557		agent120	07. 04. 2015 - 17:24	test suboru	Neurčená		Vyrovorený	Operator, L1	
556		agent120	07. 04. 2015 - 17:22	test suboru	Neurčená		Vyrovorený	Operator, L1	
555		agent120	07. 04. 2015 - 17:21	test suboru	Neurčená		Vyrovorený	Operator, L1	
554		agent120	07. 04. 2015 - 17:16	test suboru	Neurčená		Vyrovorený	Operator, L1	

< 1 >

Request #558

Priorita: Neurčená

Stav: Vyrovorený

Kategória:

Master požiadavka:

0s

Koncový používateľ: Občan

Meno, Priezvisko, iné údaje:

Telefón: file test2

Email:

Problém:

Popis:

file test2

Vlastnosti požiadavky

Aktivity

Parametre

SLA

Prilohy

Báza znalostí

Riešenia

Rodič/Potomok

Typ	Vytvoril	Dátum	Strávený čas	Popis
Priloženie dokumentu	agent120	07. 04. 2015 17:27:22		Attach Document : file.pdf
Zaevidovanie	agent120	07. 04. 2015 17:27:17		Create a new request/incident/problem/change/issue

Upraviť

ALITER TECHNOLOGIES

Editácia požiadavky

Nástenka

Chat

Požiadavky

Báza znalostí

Riešenia

História

Log agentov

Reporty

Nastavenia

12345

101213153

Úprava požiadavky #558

Telefónne číslo:file test2

E-mail:

Preferovaný typ kontaktu:Telefón

Mesto:

Ulica:

PSČ:

Štát:

Master incident:

Priorita:C-Nízka B-Stredná A-Vysoká Neurčená

Riešiteľ:Operator, L1

Urgencia:

Dopad:Neurčený

Kategória:

Meno:

Priezvisko:

Báza znalostí:

Báza riešení:

Prílohy:

file.pdf

Choose File

No file chosen

Popis

file test2

Nové riešenie

História aktivít

Posledné požiadavky

Rodič/Potomok

Telefónne číslo

Požiadavka	Dátum	Čas	Telefón	Trvanie	Popis
#562	08. 04. 2015	12:34:19	dfsadf	0s	adfasd
#561	08. 04. 2015	11:44:09	432423	0s	eeee
#560	08. 04. 2015	11:34:39	342342342	0s	etset
#559	07. 04. 2015	17:29:47	file test3	0s	file test3
#558	07. 04. 2015	17:27:17	file test2	0s	file test2

Zmeniť požiadavku

2222

188

UPVS.Nedostupná stránka

Požiadavka:SLA: --:--:--

Inicializácia

Prihlásený (00:01:48)

Demo Agent122

Zahodíť zmeny a vytvoriť novú požiadavku

Uzavrieť požiadavku

Zmeniť požiadavku

Zmeniť na incident

Efektívne hľadanie odpovedí

- ▼ Integrovaná báza znalostí
- ▼ Interaktívna databáza riešení

Integrovaná báza znalostí

Nástenka

Chat

Požiadavky

Báza znalostí

Riešenia

História

Log agentov

Reporty

Nastavenia

+ Vytvoríť požiadavku

2

2

2

2

188

UPVS.Nedostupná stránka

10

12

13

153

Požiadavka:

SLA: --:--

Inicializácia

Prihlásený (00:02:14)

Demo Agent122

Hľadaj v báze znalostí

▼ TOP (4)

► Dokumenty pre operátorov (0)

▼ UPVS (4)

▼ IAM (2)

Zmluva o supporte pre IAM

testtest

Inštalácia ServiceDesk-u

Inštalácie SQL klienta

Inštalácia ServiceDesk-u

03. 03. 2015

Zhrnutie

podrobný postup inštalácie

Popis problému

MS Cluster riešenie

Riešenie

Podrobný postup inštalácie ServiceDesk-u 12.9

1.krok:

- spustíť inštalačný balík (iso image)

2.krok:

- zvoliť umiestnenie pre inštalačné súbory

3.krok:

- priebeh inštalácie

Poznámky:

pre inštaláciu sú potrebné administrátorské oprávnenia

Moje záložky

Pridať návrh na zlepšenie

Komentáre

administrator 27. 03. 2015 test 2

administrator 27. 03. 2015 test

agent121 25. 03. 2015 3.krok: - priebeh inštalácie

agent121 23. 03. 2015 tak mne sa to este nainstalovat nepodarilo ...

System_Portal 18. 03. 2015 koment 4000

System_Portal 03. 03. 2015 posledne su hore!

System_Portal 03. 03. 2015 supa komentare

System_Portal 02. 03. 2015 1.krok: - spustíť inštalačný balík (iso image) 2.krok: - zvoliť umiestnenie pre inštalačné súbory 0 3.krok: - priebeh inštalácie

System_Portal 02. 03. 2015 1.krok: - spustíť inštalačný balík (iso image) 2.krok: - zvoliť umiestnenie pre inštalačné súbory 3.krok: - priebeh inštalácie

System_Portal 02. 03. 2015 test2

System_Portal 02. 03. 2015 test

administrator 27. 02. 2015 este jeden comment

administrator 27. 02. 2015 test6

Pridať komentár

Požiadavky

Otvorené (1)

#222

Riešené (8)

#385

#376

#409

#422

#439

#440

#523

#545

Pridať ku existujúcej požiadavke

Pridať ku vytváranej požiadavke

Interaktívna databáza riešení

Nástenka

Chat

Požiadavky

Báza znalostí

Riešenia

História

Log agentov

Reporty

Nastavenia

+ Vytvoríť požiadavku

2222

188

UPVS.Nedostupná stránka

Požiadavka:SLA: --:--

Inicializácia

Prihlásený (00:02:24)

Demo Agent122

Hľadaj v riešeniach

▼ TOP (1)

► Dokumenty pre operátorov (0)

▼ UPVS (1)

IAM

ZEP - Zaručený elektronický podpis

ZEP - Zaručený elektronický podpis

10. 07. 2014

Zhrnutie

Zaručený elektronický podpis je informácia pripojená alebo inak logicky spojená s elektronickým dokumentom, umožňuje spoľahlivo a jednoznačne určiť fyzickú osobu, ktorá ho vyhotovila.

Popis problému

Pomocou ZEP-u je možné elektronicke realizovať právne úkony, ktoré v papierovom svete vyžadujú písomnú formu (§ 40 ods. 4 zákona č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník), t. j. ZEP v tomto prípade nahrádza písomnú podobu vlastnoručného podpisu.

Požiadavky

Otvorené (0)

Riešené (2)

#416

#551

✓ Pridať ku existujúcej požiadavke

✓ Pridať ku vytváranej požiadavke

Reporting

- ▶ Prevádzkový reporting
 - ▶ Manažérsky
 - ▶ Operátorský
- ▶ Historický reporting
 - ▶ KPI
 - ▶ Analytika

Historický reporting

Nástenka

Chat

Požiadavky

Báza znalostí

Riešenia

História

Log agentov

Reporty

Nastavenia

+ Vytvoríť požiadavku

2

2

2

2

188

UPVS.Nedostupná stránka

10

12

13

153

Požiadavka:

SLA: --:--:--

Inicializácia

Prihlásený (00:03:00)

Demo Agent122

30.03.2015

Popis

Typ	Dátum	Čas	Požiadavka	Popis
   	30. 03. 2015	16:51:42	#546	Create a new request/incident/problem/change/issue
   	30. 03. 2015	16:51:42	#546	Zmena stavu z '[Initial]' na 'Uzavretý'
   	30. 03. 2015	16:48:21	#545	Create a new request/incident/problem/change/issue
   	30. 03. 2015	16:48:21	#545	Zmena stavu z '[Initial]' na 'Uzavretý'
   	30. 03. 2015	13:00:09	#544	Create a new request/incident/problem/change/issue
   	30. 03. 2015	12:32:58	#542	Create a new request/incident/problem/change/issue
   	30. 03. 2015	12:28:59	#541	Create a new request/incident/problem/change/issue
   	30. 03. 2015	10:17:52	#73	Presun Assignee z 'Operator, L1' na 'Riesitel, L2'
   	30. 03. 2015	10:17:52	#73	FIELD="Resolution Method" OLD="" NEW="" Email" FIELD="zresponse_email" OLD="" NEW="" dddd'
   	30. 03. 2015	10:12:57	#540	Create a new request/incident/problem/change/issue
   	30. 03. 2015	10:12:57	#540	Zmena stavu z '[Initial]' na 'Uzavretý'
   	30. 03. 2015	10:03:12	#539	Create a new request/incident/problem/change/issue
   	30. 03. 2015	10:03:12	#539	Zmena stavu z '[Initial]' na 'Uzavretý'
   	30. 03. 2015	10:03:09	#538	Create a new request/incident/problem/change/issue
   	30. 03. 2015	10:01:12	#537	Create a new request/incident/problem/change/issue
   	30. 03. 2015	10:00:59	#536	Create a new request/incident/problem/change/issue
   	30. 03. 2015	10:00:59	#536	Zmena stavu z '[Initial]' na 'Uzavretý'
   	30. 03. 2015	10:00:38	#535	Create a new request/incident/problem/change/issue
   	30. 03. 2015	10:00:38	#535	Zmena stavu z '[Initial]' na 'Uzavretý'
   	30. 03. 2015	10:00:26	#534	Create a new request/incident/problem/change/issue
   	30. 03. 2015	10:00:26	#534	Zmena stavu z '[Initial]' na 'Uzavretý'
   	30. 03. 2015	10:00:20	#533	Create a new request/incident/problem/change/issue
   	30. 03. 2015	10:00:14	#532	Create a new request/incident/problem/change/issue
   	30. 03. 2015	08:57:34	#531	Create a new request/incident/problem/change/issue
   	30. 03. 2015	01:37:28	#530	Create a new request/incident/problem/change/issue
   	30. 03. 2015	01:37:28	#530	Zmena stavu z '[Initial]' na 'Uzavretý'
   	30. 03. 2015	00:54:53	#529	Create a new request/incident/problem/change/issue
   	30. 03. 2015	00:54:53	#529	Zmena stavu z '[Initial]' na 'Uzavretý'
   	30. 03. 2015	00:49:09	#524	Create a new request/incident/problem/change/issue
   	30. 03. 2015	00:49:09	#524	Zmena stavu z '[Initial]' na 'Uzavretý'

< 1 2 >

Prevádzkový reporting

Nástenka

Chat

Požiadavky

Báza znalostí

Riešenia

História

Log agentov

Reporty

Nastavenia

+ Vytvoríť požiadavku

2

2

2

2

188

UPVS.Nedostupná stránka

10

12

13

153

Požiadavka:

SLA: --:--

Inicializácia

Prihlásený (00:03:08)

Demo Agent122

Akčiolvek

dd.mm.yyyy

Ktokoľvek

Popis

Akcia	Dátum	Čas	Agent	Požiadavka	Popis
Priloženie dokumentu	08. 04. 2015	12:34:23	agent120	#562	Attach Document : file.pdf
Riešenie	08. 04. 2015	12:34:22	agent120	#562	log solution text
Zaevidovanie	08. 04. 2015	12:34:18	agent120	#562	Create a new request/incident/problem/change/issue
Priloženie dokumentu	08. 04. 2015	11:44:10	System_Portal	#561	Attach Document : 20140328 Technická dokumentácia IS DMS v1 6 3.pdf
Zaevidovanie	08. 04. 2015	11:44:08	System_Portal	#561	Create a new request/incident/problem/change/issue
Zaevidovanie	08. 04. 2015	11:34:39	System_Portal	#560	Create a new request/incident/problem/change/issue
Priloženie dokumentu	07. 04. 2015	17:29:52	agent120	#559	Attach Document : file.pdf
Priloženie dokumentu	07. 04. 2015	17:28:16	agent120	#559	Attach Document : file.pdf
Zaevidovanie	07. 04. 2015	17:28:11	agent120	#559	Create a new request/incident/problem/change/issue
Priloženie dokumentu	07. 04. 2015	17:27:22	agent120	#558	Attach Document : file.pdf
Zaevidovanie	07. 04. 2015	17:27:17	agent120	#558	Create a new request/incident/problem/change/issue
Priloženie dokumentu	07. 04. 2015	17:24:48	agent120	#557	Attach Document : file.pdf
Zaevidovanie	07. 04. 2015	17:24:40	agent120	#557	Create a new request/incident/problem/change/issue
Zaevidovanie	07. 04. 2015	17:22:52	agent120	#556	Create a new request/incident/problem/change/issue
Zaevidovanie	07. 04. 2015	17:21:06	agent120	#555	Create a new request/incident/problem/change/issue
Zaevidovanie	07. 04. 2015	17:16:13	agent120	#554	Create a new request/incident/problem/change/issue
Zaevidovanie	07. 04. 2015	11:59:21	administrator	#553	Create a new request/incident/problem/change/issue
Zaevidovanie	31. 03. 2015	14:36:34	agent121	#552	Create a new request/incident/problem/change/issue
Zaevidovanie	31. 03. 2015	14:35:59	agent121	#551	Create a new request/incident/problem/change/issue
Zaevidovanie	31. 03. 2015	14:35:12	agent121	#550	Create a new request/incident/problem/change/issue
Zaevidovanie	31. 03. 2015	14:34:55	agent121	#549	Create a new request/incident/problem/change/issue
Priloženie dokumentu	31. 03. 2015	13:43:41	System_Portal	#547	Attach Document : 20140328 Technická dokumentácia IS DMS v1 6 3.pdf
Zaevidovanie	31. 03. 2015	13:43:40	System_Portal	#547	Create a new request/incident/problem/change/issue
Zaevidovanie	30. 03. 2015	16:51:42	agent121	#546	Create a new request/incident/problem/change/issue
Zatvorenie	30. 03. 2015	16:51:42	agent121	#546	Zmena stavu z "[Initial]" na "Uzavretý"
Zaevidovanie	30. 03. 2015	16:48:21	agent121	#545	Create a new request/incident/problem/change/issue
Zatvorenie	30. 03. 2015	16:48:21	agent121	#545	Zmena stavu z "[Initial]" na "Uzavretý"
Zaevidovanie	30. 03. 2015	13:00:09	System_Portal	#544	Create a new request/incident/problem/change/issue
Zaevidovanie	30. 03. 2015	12:32:58	administrator	#542	Create a new request/incident/problem/change/issue
Zaevidovanie	30. 03. 2015	12:28:59	administrator	#541	Create a new request/incident/problem/change/issue

<

1

2

3

4

5

6

7

8

...

38

>



Ďakujeme za pozornost'

www.aliter.com



ISO 9001



AQAP 2110



ISO/IEC 27001



ISO 14001



OHSAS 18001



NATO Tajné



EÚ Tajné



Národné Tajné