

# Service Desk MHMP Unicom



**+420 236 002 918**



**+420 773 026 020**



**servicedesk@praha.eu**



**<https://sd.mepnet.cz>**



## Jak zadat požadavek, když se do Service Desku nemůžu přihlásit?

**Požádejte o pomoc operátora telefonicky na pevné lince nebo mobilním čísle.** Naši operátoři jsou Vám připraveni pomoci při řešení či zadávání Vašich požadavků do Service Desku MHMP v pracovních dnech pondělí až čtvrtek v čase od 7:30 do 18:00 hodin a v pátek od 7:30 do 16:00 hodin.

**Požádejte kolegu, aby Vám umožnil zadat požadavek do Service Desku z jeho počítače nebo zadal požadavek za Vás.** Případně Vám umožnil zaslat požadavek emailem. Pokud bude požadavek zadávat kolega, je nutné, aby v požadavku změnil žadatele na Vaši osobu, nikoliv uváděl Vaše jméno v popisu problému.

## Jak si nechám zřídit přístup do aplikace?

O přístup do aplikací si nemůžete zažádat ani prostřednictvím Service Desku ani telefonicky nebo emailem, pokud nežádáte o přístupy pro své podřízené. **O přístup do aplikací žádejte přímo Vašeho nadřízeného, který má oprávnění přístupy do aplikací přidělovat.** Pokud budete o přístup do aplikace žádat prostřednictvím Service Desku, budeme Vám muset požadavek zamítnout.

## Věnujte prosím pozornost příchozím mailům ze Service Desku

Je důležité věnovat pozornost příchozím mailům ze Service Desku. **V rámci řešení Vašeho požadavku můžete být požádáni o doplňující informaci, bez které nelze v řešení pokračovat.** Emailové notifikace Vám též oznamují aktuální stav řešení Vašeho požadavku. Pro korektní uzavření požadavku je nutné z Vaší strany řešení požadavku akceptovat, případně vyjádřit nesouhlas s jeho plněním a tím vrátit požadavek zpět k řešení.

Naskenováním QR kódu si přidejte Service Desk do kontaktů v telefonu. Může se Vám hodit.

