

Procedura zgłaszania usterek do PHN

W hotelach Wilanów i Apartamenty Zgoda w przypadku wystawienia awarii sprzętu IT lub problemów z oprogramowaniem:

1. Pracownik hotelu powiadamia e-mailem o zaistniałej sytuacji serwis Zleceniobiorcy i Zespół IT
2. Pracownik serwisu Zleceniobiorcy weryfikuje problem:

1. Rozwiązanie problemu nie wymaga poniesienia kosztów:

- po usunięciu awarii serwis Zleceniobiorcy powiadamia Zespół IT oraz Hotel oraz dyrektora obiektu o zakończeniu prac

2. Rozwiązanie problemu wymaga poniesienia kosztów:

- Pracownik serwisu Zleceniobiorcy przesyła do Zespołu IT opis problemu z wyceną kosztów
- Kierownik Zespołu IT oraz Kontroler Kosztów akceptują wydatek. Kierownik Zespołu IT powiadamia serwis Zleceniobiorcy
- Serwis Zleceniobiorcy dokonuje zakupu i wymiany uszkodzonych podzespołów i powiadamia o zakończeniu zlecenia Zespół IT oraz Hotel i dyrektora obiektu.

3. Problem dotyczy systemu ProHott

- Pracownik serwisu Zleceniobiorcy zgłasza opis problemu z systemem ProHott do Zespołu IT
- Zespół IT przekazuje opis problemu z prośbą o wycenę rozwiązania do Mc Comp
- Kierownik Zespołu IT oraz Kontroler Kosztów akceptują wydatek. Kierownik Zespołu IT zleca wykonanie usługi i powiadamia serwis Zleceniobiorcy
- Serwis Zleceniobiorcy sprawdza wykonanie usługi i powiadamia o zakończeniu sprawy Zespół IT oraz Hotel i dyrektora obiektu