

## Uzdevumu var izveidot šādos veidos:

1. Klienta pārstāvis, kam jau ir Burti Atbalsta Centra lietotājs, izveido Uzdevumu Klienta konta vietnē <https://services.burti.lv> vai Burti Atbalsta Centrā <http://support.burti.lv>

- Lietotāja autorizācija



**Public Klientu konts**

**Autorizācija Burti sistēmās**

Ja jums nav izsniegts Burti lietotājs, lūdzu, [sazinieties ar mūsu biroju](#)

Lietotājvārds

Parole

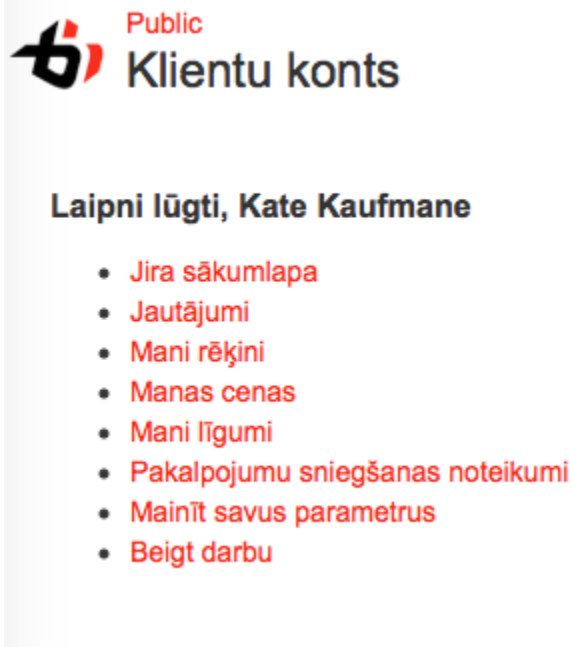
[Aizmirsi paroli?](#)

**Jums piešķirtie uzdevumi**

**Portāla saturs**

- [BUJ](#)
- [Instrukcijas](#)
- [Meeting\\_Notes](#)

- Klientu konts >> Jautājumi >> Nonāksiet vietnē Burti Atbalsta Centrs



**Public Klientu konts**

**Laipni lūgti, Kate Kaufmane**

- [Jira sākumlapa](#)
- [Jautājumi](#)
- [Mani rēķini](#)
- [Manas cenas](#)
- [Mani līgumi](#)
- [Pakalpojumu sniegšanas noteikumi](#)
- [Mainīt savus parametrus](#)
- [Beigt darbu](#)

- Burti Atbalsta Centrs >> Izvēlēties atbilstošo tēmu



Laipni lūgti Atbalsta Centrā! Jūs varat uzdot jautājumu, izvēloties atbilstošo tēmu.

#### Finances

Pārdošana

CRM

Mitināšana

Bankas palīgs

Noiktava

Tehniskie jautājumi

Servisa pasūtījumi

Projekta kalkulācija

Iepirkumi

Izmaiņas pakalpojumos



#### Kase

Jautājumi, kas saistīti ar Kase moduli. Piemēram, nevar izdrukāt Kases ieņēmumu orderi.



#### Avansa norēķini

Jautājumi, kas saistīti ar Avansa norēķinu moduli. Piemēram, kā ievadīt personai sākuma saldo.



#### Pamatīdzekļi

Jautājumi, kas saistīti ar Pamatīdzekļu moduli. Piemēram nerēķinās pamatīdzekļu nolietojums.



#### Algas

Jautājumi, kas saistīti ar Algu moduli. Piemēram nerēķinās atvaļinājuma nauda.



#### Finances


Jautājumi, kas saistīti ar Finances moduli. Piemēram, nesakrīt bilances aktīvs ar pasīvu vai citi jautājumi, kas saistīti ar grāmatojumiem.

- Norādiet Uzdevuma kopsavilkumu un aprakstu >> Create

Burti Help Center / Burti Service Desk

## Kase


Raise this request on behalf of




Kopsavilkums

Apraksts (optional)

Pielikums (optional)

 Choose file(s)

Terminš (optional)



2. Ja Klienta pārstāvim nav Burti Atbalsta Centra lietotāja vai pieslēgšanās informācija ir aizmirsta, Uzdevumu var pieteikt, sūtot e-pastu uz [support@burti.lv](mailto:support@burti.lv).

3. Klienta pārstāvis iesniedz pieprasījumu telefoniski vai mutiski. Šādā gadījumā Izpildītājs izveido Uzdevumu Klienta pārstāvja vārdā.

- Lai Izpildītājs varētu pieņemt Uzdevumu, jābūt zināmiem vismaz šādiem Uzdevuma parametriem:
  - Klienta pārstāvja vārds un uzvārds;
  - Klienta nosaukums;

- Ja klients apkalpo vairākus uzņēmumus (piemēram, grāmatvedības birojs), nepieciešams specificēt, uz kuru uzņēmumu attiecas konkrētais uzdevums.
- HansaWorld vai Izpildītāja produkta nosaukums;
- Saprotais Uzdevuma apraksts.

Uzdevums uzskatāms par izveidotu, ja tam ir statuss **OPEN** (sk. attēlā) un tas ir piešķirts Izpildītāja pārstāvim (attēlā - People involved)

Uzdevumam tiek piešķirts unikāls identifikators, kas tiek izmantots Uzdevuma precizējumu, statusa, atbildīgo personu, prioritātes un citu parametru pārvaldē, kā arī darba laika novērtējumu, uzskaites un apmaksas nolūkos (attēlā - DESK - 38)

The screenshot shows a service desk interface. At the top, there's a breadcrumb 'Burti Help Center / Burti Service Desk' and a title 'Burti Atbalsta Centrs' with an 'OPEN' status tag. Below the title is a comment box with a placeholder 'Comment on this request...'. To the right, the reference is 'Reference: DESK-38'. Under 'Details', the date is '20.08.2015 17:05' and the description is '38 laikam'. The 'People involved' section shows a 'Creator' with a profile picture and the name 'Test. (Service Desk)'. There are buttons for '+ Add people', 'You can', 'Add a comment', 'Add attachment', and 'Actions' with a 'Reject' option.

## Uzdevuma statusi

1. Uzdevumi, kuru risināšanai nepieciešamais laiks nepārsniedz 30min, tiek risināti bez papildu saskaņošanas. Uzdevuma statuss tiek mainīts no **OPEN** uz **IN PROGRESS**.

The screenshot shows a service desk interface. At the top, there's a breadcrumb 'Burti Help Center / Burti Service Desk' and a title '310715' with an 'IN PROGRESS' status tag. Below the title is a comment box with a placeholder 'Comment on this request...'. To the right, the reference is 'Reference: DESK-32'. Under 'Activity', there's a message: 'Your request status changed to In Progress. 03.08.2015 10:44' with a 'LATEST' tag. The 'People involved' section shows a 'Creator' with a profile picture and the name 'Test. (Service Desk)'. There is a button for '+ Add people'.

2. Uzdevumi, kuru paredzamais risināšanai nepieciešamais laiks pārsniedz 30min, kopā ar paredzamo laika novērtējumu (citur tekstā Novērtējums) un piedāvāto Izpildes termiņu tiek nosūtīti apstiprināšanai Klienta atbildīgajam pārstāvim. Uzdevuma statuss tiek mainīts uz **ESTIMATED**.
3. Ja Klients apstiprina novērtējumu (statuss **ESTIMATE ACCEPTED**), tad darbs pie Uzdevuma tiek sākts Klienta Servisa līmenī paredzētajā laikā vai Uzdevumā noteiktajā Izpildes termiņā.
4. Ja nepieciešama precizējoša informācija vai ja Uzdevums ir izpildīts, tas tiek piešķirts Klienta pārstāvim pārbaudei vai precizēšanai (statuss **WAITING FOR CUSTOMER**).
5. Lai sniegtu Izpildītājam atbildi uz Uzdevumu, nepieciešams pievienot komentāru (Add a comment). Uzdevuma statuss tiek nomainīts uz **REOPENED** un piešķirts Izpildītājam. Izpildītājs tālāk šo Uzdevumu var novirzīt:
  - a. **WAITING FOR CUSTOMER**. Uzdevums tiek piešķirts Klienta pārstāvim pārbaudei vai informācijas precizēšanai.

- b. **READY TO DEPLOY** . Statuss informē Klienta pārstāvi, ka Uzdevums tiek izvietots Sistēmas Darba vidē.
  - c. **INVOICE** . Statuss informē, ka Uzdevums ir akceptēts no klienta pārstāvja un tas tiks iekļauts nākamajā rēķinā no Izpildītāja.
6. Ja līdz rēķina piedāvāšanai nav izteikti konkrēti iebildumi vai jautājumi, tad Uzdevums tiek aizvērts. Statuss nomainīts no **INVOICE** uz **CLOSED** .
7. Ja Darba vides pārbaudes laikā tiek atklātas konkrētas nepilnības, tad Klients piefiksē tās konkrētajā Uzdevumā kā komentāru (Add a comment), tādā veidā to piešķirot Izpildītājam ar statusu Reopened - **REOPENED** .