

Manuál práce s helpdesk

Verze: 1.3 Datum: 07.12.2021



Jak nás můžete kontaktovat



- Online
 - pomocí JIRA Service Desk
 - https://ngretail.atlassian.net/servicedesk/customer/portals
 - Z webových stránek
 - <u>http://www.ngretail.cz/helpdesk</u> sekce Vstup pro zákazníky



- Emailem
 - <u>helpdesk@ngretail.cz</u>



- Telefonicky na čísle:
 - +420 724 000 622



První přihlášení

- Pro první přihlášení do zákaznického portálu obdržíte od nás zvací email, na jeho základě si založíte "účet"
- Počet zákaznických účtů není omezen
- Prosíme, nevytvářejte skupinové účty nebudeme pak schopni identifikovat zdroj požadavku
- Pro založení více účtů stačí založit požadavek a nebo poslat email na <u>helpdesk@ngretail.cz</u>

Úvodní obrazovka



• Po přihlášení se Vám zobrazí základní obrazovka

ngretail		Q Požadavky PR	 Zobrazí přehled všech založených požadavků
	Centrum podpory NG Retail / NG Retail Service desk DG Retail Service desk Vítejtel Zvolte jeden z typů požadavků dostupných na NG Retail Service desk. Pro změnu priority ticketu stačí napsat do komentáře: #PRIO_1# pro prioritu P1 #PRIO_2# pro prioritu P2 #PRIO_3# pro prioritu P3 #PRIO_4# pro prioritu P4 S čím vám můžeme pomoci? Nahlášení chyby Formulář hlášení chybových stavů Formulář hlášení nových požadavků a požadavků na změnu	Přizpůsobit	 Slouží pro: Odhlášení z portálu správu vašeho uživatelského účtu Změna hesla, Nastavení jazykové verze Informace jak změnit Prioritu požadavku
	Reset licence Formulář sloužící k resetu licence O Dotaz Formuláře pro vznášení jednoduchých dotazů a objasnění		Rychlé volby pro založení požadavku

Práce v zákaznickém portálu

Založení požadavku

Pro správné založení ticketu je nutné vyplnit povinná pole, která jsou označena hvězdičkou:

- Název požadavku *
- Popis (popis problému) *
- Prodejny (označení prodejny / pokladny)
- Komponenty (upřesnění druhu aplikace) _____
- Priorita (návrh Priority) *
- Příloha (jakékoliv dokumenty, které mohou pomoci s řešením)
- Odeslání/uložení požadavku do systému

Název požadavku *

Stručný soubro	n n n n n n n n n n n n n n n n n n n
strucny sounrn	pozadavku

Popis*

Prodejny



Pro změnu priority ticketu stačí napsat do komentáře: #PRIO_1# pro prioritu P1, #PRIO_2# pro prioritu P2, #PRIO_3# pro prioritu P3, #PRIO_4# pro prioritu P4

Komponenty				
				~
Priorita *				
P3 - Střed	ní		Θ	~
Příloha				
	Přetáhněte soubory, vložte snímky	obrazovky nebo procházejte soubory		
	Pro	cházet		
teleoh0	Zrušit			



Práce v zákaznickém portálu

Práce s požadavkem

Po založení požadavku do něj automaticky vstoupíte a můžete sledovat jeho stav.



Práce v zákaznickém portálu

Přehled požadavků

Přehled automaticky zobrazí všechny otevřené požadavky Pomocí přednastavených filtrů si můžete zobrazení upravovat



Centrum podpory NG Retail								
Požad	Požadavky							
Žádost o	bsahuje	Q	Jakýkoli stav	~	Vytvořeno kýmkoli	~	Jakýkoli typ žád	losti O
Тур	Reference 🗘	S	Souhrn	Sta	v	Projekt služby	Ž	adatel ‡
\times	SUPP-100	r	nový požadavek	н	οτονο	NG Retail Service	desk P	RK
Ť	SUPP-99	z	aložení požadavku	н	οτονο	NG Retail Service	desk P	RK
\times	SUPP-67	c	hci tam červené kolečko	v	ŘEŠENÍ	NG Retail Service	desk P	RK
	SUPP-87	t	est nového emila	н	ονοτο	NG Retail Service	desk P	RK
	SUPP-39	r	estartovat licenci f110 kasa 2	н	οτονο	NG Retail Service	desk -	-



Životní cyklus požadavku



Požadavek typu "Incident"



Požadavek typu "Servisní požadavek" a "Změnový požadavek"





Speciální stav - Požadavek založen

Tento stav označuje požadavek který je založen:

• Pomocí portálu

- Telefonicky pomocí operátora
- Odesláním emailu na <u>helpdesk@ngretail.cz</u>
 - Požadavek založený tímto způsobem má vždy nastaven typ "emailová žádost" s prioritou "P3 Střední"
 - Mail zaslaný konkrétnímu pracovníkovi naší společnosti není možné považovat za evidovaný požadavek



Speciální stav - Potřebujeme informaci od zákazníka

Tento stav označuje požadavky, kterým musíte věnovat svou pozornost, protože vyžadují Vaši interakci!

- Doplnění informací
- Schválení odhadu pracnosti
- Schválení vyřešení požadavku



Speciální stav - Schválení odhadu

Nastavením tohoto stavu u požadavku je vyžadováno schválení např.: prací / úpravy.



Pokud je požadavek nastaven do tohoto stavu, zobrazí se volba schválit či zamítnout

Daná funkce se zobrazí pouze těm uživatelům, po kterých je požadováno schválení.

Ostatním uživatelům se ukazuje pouze informace kdo může udělat schválení.



Znovuotevření požadavku

Podmínky pro automatické znovuotevření požadavku:

- Požadavek je ve stavu Hotovo
- Zákazník doplní komentář
- Systém automaticky převede požadavek do stavu Validace požadavku

Další zpracování pokračuje dle životního cyklu požadavku



Změna priority požadavku

Změnu může provádět zákazník pomocí zadání speciálního textu do komentáře:

- Zákazník doplní komentář ve tvaru:
 - #PRIO_1# pro prioritu P1
 - #PRIO_2# pro prioritu P2
 - #PRIO_3# pro prioritu P3
 - #PRIO_4# pro prioritu P4
- Systém automaticky nastaví prioritu dle zadání
- Pro zobrazení doporučujeme udělat "znovunačtení" požadavku

Děkujeme za spolupráci!



Vážíme si Vaší spolupráce a věříme, že s našim novým helpdeskovým systémem budeme schopni poskytovat ještě lepší služby.