



# Manuál práce s helpdesk

Verze: 1.1

Datum: 11.11.2021

# Jak nás můžete kontaktovat



- **Online**

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



- **Emailem**

- [helpdesk@ngretail.cz](mailto:helpdesk@ngretail.cz)



- **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 [helpdesk@ngretail.cz](mailto:helpdesk@ngretail.cz)

# Úvodní obrazovka

- Po přihlášení se Vám zobrazí základní obrazovka

The screenshot shows the NG Retail Service desk interface. At the top, there is a search bar, a 'Požadavky' button, and a 'PR' button. The main content area is titled 'Centrum podpory NG Retail / NG Retail Service desk' and 'NG Retail Service desk'. It includes a welcome message and a list of priority codes: #PRIO\_1# for P1, #PRIO\_2# for P2, #PRIO\_3# for P3, and #PRIO\_4# for P4. Below this, there are four service options: 'Nahlášení chyby' (Report error), 'Změnový požadavek' (Request change), 'Reset licence' (Reset license), and 'Dotaz' (Question). A 'Přizpůsobit' button is located on the right side of the dashboard.

Zobrazí přehled všech založených požadavků

Slouží pro:

- Odhlášení z portálu
- správu vašeho uživatelského účtu
  - Změna hesla,
  - Nastavení jazykové verze

Informace jak změnit Prioritu požadavku

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 souhrn požadavku

Popis \*

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

Prodejny

Komponenty

▼

Priorita \*

P3 - Střední ✕ ▼

Příloha

Přetáhněte soubory, vložte snímky obrazovky nebo procházejte soubory

Procházet

**Odeslat** Zrušit

# Práce v zákaznickém portálu

## Práce s požadavkem

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

V této části najdete základní informace o požadavku.

- Kdo jej založil
- kdy
- Popis
- prioritu

Sekce „aktivita“ slouží ke komunikaci mezi řešitelem a zadavatelem

Centrum podpory NG Retail / NG Retail Service desk / SUPP-99

### založení požadavku

Zobrazuje v jakém stavu je daný požadavek

Pokud si nepřejete dostávat emaily ohledně aktualizací daného požadavku, lze jej kliknutím na dané pole vypnout

Požadavek můžete sledovat jen Vy, nebo všichni členové vaší společnosti

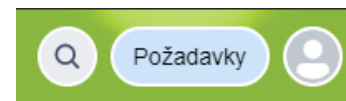
Zobrazuje:

- přiděleného řešitele
- druh práce (chyba, nabídka, ..)
- plánovaný termín dokončení

# Práce v zákaznickém portálu





## Přehled požadavků

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



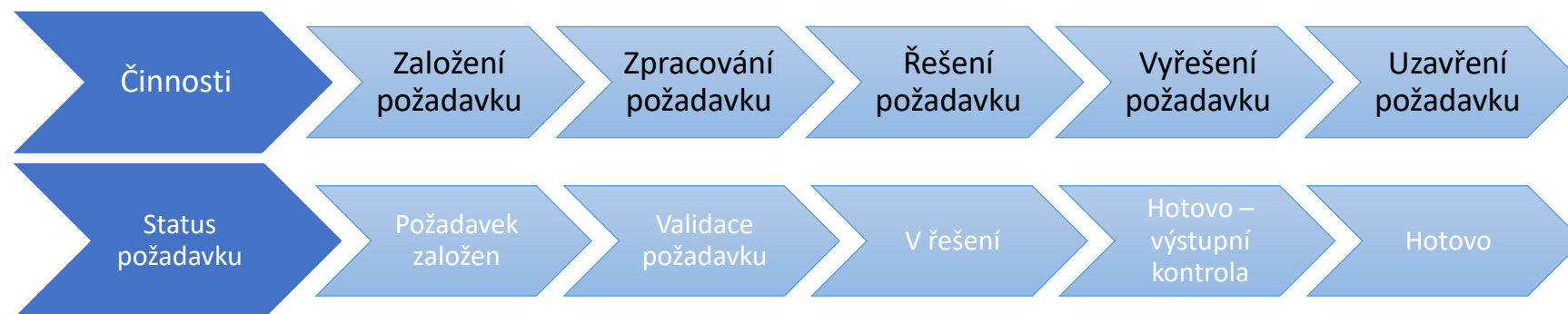
Centrum podpory NG Retail

### Požadavky

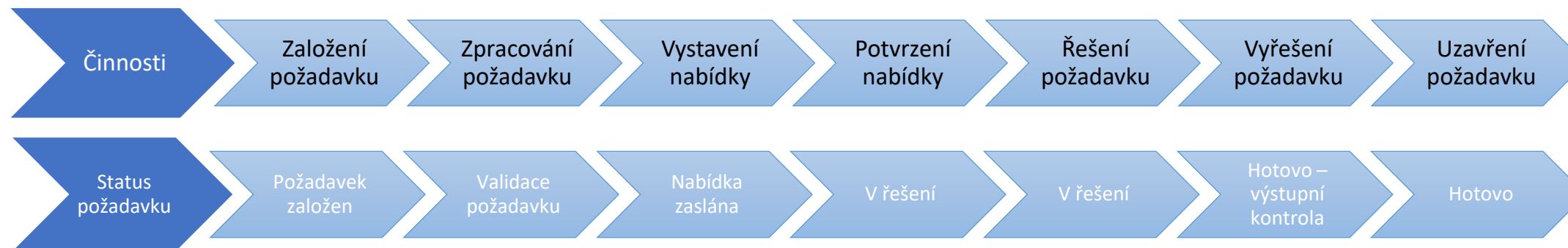
Typ	Reference	Souhrn	Stav	Projekt služby	Žadatel
	SUPP-100	nový požadavek	<b>HOTOVO</b>	NG Retail Service desk	PRK
	SUPP-99	založení požadavku	<b>HOTOVO</b>	NG Retail Service desk	PRK
	SUPP-67	chci tam červené kolečko	<b>V ŘEŠENÍ</b>	NG Retail Service desk	PRK
--	SUPP-87	test nového emila	<b>HOTOVO</b>	NG Retail Service desk	PRK
	SUPP-39	restartovat licenci f110 kasa 2	<b>HOTOVO</b>	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 [helpdesk@ngretail.cz](mailto:helpdesk@ngretail.cz)
  - 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

# Znovuotevření požadavku

Podmínky pro automatické znovuootevření 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.