

Návod pro systém eHelpDesk.eu

Obsah

1. Základní informace o eHelpDesk.eu.....	2
1.1 Rychlé použití aplikace eHelpDesk.eu.....	2
1.2 Příklady nasazení.....	2
2. Příručka pro uživatele eHelpDesk.eu.....	3
2.1 Registrace do aplikace.....	3
2.2 Přihlášení do aplikace a základní menu aplikace.....	3
2.3 Postupný popis funkcí systému.....	4
2.4 Nastavení – řešitelé.....	4
2.5 Správa – zákazníci.....	5
2.6 Správa – závažnosti.....	5
2.7 Správa – projekty.....	6
2.8 KB/Šablony odpovědí.....	8
2.9 Projekty/Tikety.....	8
2.10 Statistiky.....	9
3. Slovníček pojmů.....	9

Aktualizováno dne 26.8.2015

1. Základní informace o eHelpDesk.eu

Online aplikace eHelpDesk.eu je vytvořena pro potřeby upevnění vztahů dodavatel – zákazník s ohledem na dnešní trendy rychlé a kvalitní podpory zákazníků. Mezi základní funkce patří:

- HelpDesk
- Knowledge Base
- Statistiky
- Time management
- Náklady na projekt
- Přehled práce
- Hodnocení odpovědí

Aplikace je webová a tudíž k ní mají přístup uživatelé odkudkoliv, po zadání svých přihlašovacích údajů přes internetový prohlížeč.

Veškerá data jsou přenášena šifrovaně za využití 256 bitového šifrování.

Přístup jednotlivých skupin uživatelů – správců, řešitelů, schvalovatelů, zákazníků – do aplikace je rozlišen podle jejich přidělených práv. Největší rozsah práv má správce aplikace.

Hlavními výhodami využití této aplikace je její rychlost, intuitivní použití a možnosti rozšíření dle aktuálních potřeb jejich uživatelů.

1.1 Rychlé použití aplikace eHelpDesk.eu

Základním kamenem aplikace eHelpDesk.eu jsou projekty. Veškerá nastavení jsou definována pro jednotlivé projekty zvlášť (řešitele, závažnosti, napojení na email....). Na záložce **Správa – projekty** si založte nový projekt a rychle získáte přehled o daných možnostech aplikace.

1.2 Příklady nasazení

- 1) eHelpDesk pro IT společnost, která spravuje IT několika firmám:
 - a. Založte si pro každou firmu, kterou spravujete vlastní projekt
 - b. Vygenerujte přístupy do eHelpDesku pro Vaše zákazníky nebo jim povolte vkládání požadavků pomocí webového formuláře
 - c. Při řešení požadavků máte možnost zadávat dobu řešení a další náklady (např. doprava), můžete tak využít tyto informace pro podklady k fakturaci
- 2) eHelpDesk pro eShop:
 - a. Založte si např. projekty info a reklamace
 - b. Napojte projekty na emaily info@mujeshop.cz a reklamace@mujeshop.cz
 - c. Udělte přístup Vaším uživatelům

2. Příručka pro uživatele eHelpDesk.eu

V této části jsou popsány jednotlivé sekce aplikace eHelpDesk.eu a následně definovány konkrétní postupy pro snadné využití všech funkcí aplikace.

2.1 Registrace do aplikace

Registrace do aplikace probíhá na stránkách <https://admin.eHelpDesk.eu/registrace.php>

V případě zájmu o provoz na Vaší doméně s Vaším certifikátem SSL nás, prosím, kontaktujte.

2.2 Přihlášení do aplikace a základní menu aplikace

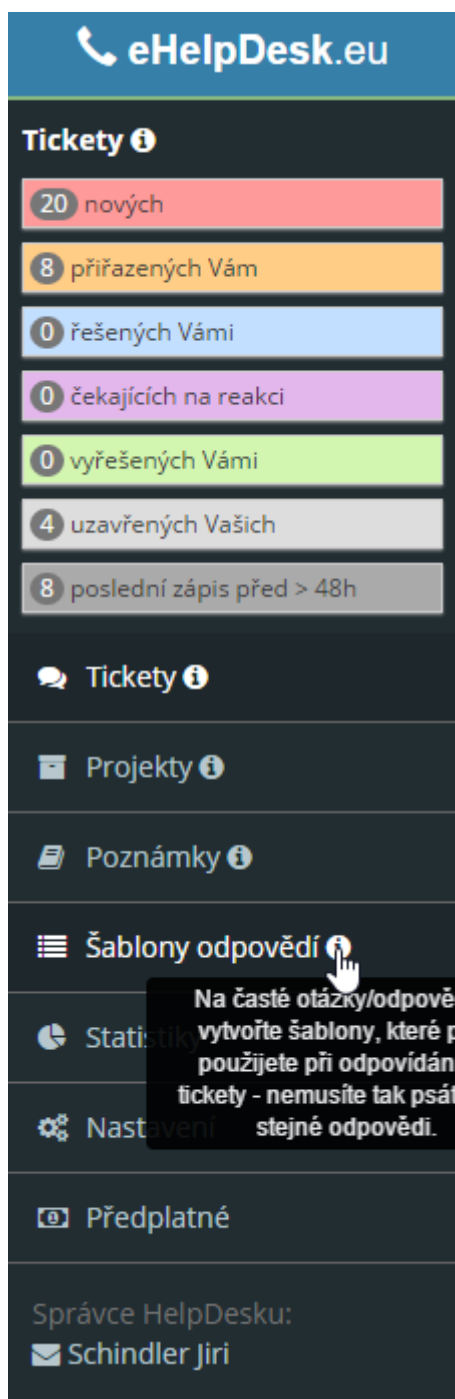
Přihlášení do aplikace provedete na adrese, kterou jste získali po registraci. Nejčastěji bude ve formátu <https://VASEFIRMA.ehelpdesk.eu/>



The screenshot shows a login interface for 'HelpDesk firmy Schindler Systems, s.r.o.'. The page title is 'Přihlášení'. There are two input fields: 'E-mail' with an envelope icon and 'Heslo' with a lock icon. Below the fields is a blue button labeled 'Přihlásit se'. At the bottom, there is a blue bar with a yellow arrow pointing left and the text 'Zapomenuté heslo'.

Po přihlášení do aplikace se Vám zobrazí obrazovka s hlavním menu aplikace.

Levé menu má dvě sekce – přehled počtu tiketů, který se aktualizuje automaticky každých 30s a vlastní menu a nastavení:



2.3 Postupný popis funkcí systému

V následujících kapitolách jsou popsány jednotlivé funkce systému. Kapitoly jsou řazeny podle záložek tak, jak byste je měli procházet při postupném nastavení systému.

2.4 Nastavení – řešitelé

Na této záložce nadefinujete uživatele z Vaší firmy – řešitele a správce aplikace. Správce má na rozdíl od řešitelů dostupné všechny záložky **Nastavení**, které se ostatním řešitelům nezobrazují.

The screenshot shows the 'Nastavení - Řešitelé' (Settings - Resolvers) page in the eHelpDesk.eu application. The page features a table with the following data:

ID	Příjmení, jméno	Email	Telefon	Správce	Poznámka
1	Schindler Jiri	schindler@schindler-sys.cz	777309173	✓	
7	Schindlerová Iva	iva.schindlerova@schindler-sys.cz	777187283		
12	Hronková Lenka	lenka.hronkova@schindler-sys.cz	775539209		
40	Pont Martin	martin.pont@schindler-sys.cz			
41	Urban Tomáš	tomas.urban@schindler-sys.cz			

The interface also includes a sidebar with navigation options such as 'Tickety', 'Projekty', 'Poznámky', 'Šablony odpovědí', 'Statistiky', 'Nastavení', 'Naší firmy', 'Projekty', 'Závažnosti', 'Řešitelé', 'Zákazníci', and 'Předplatné'. The top header shows 'eHelpDesk.eu' and 'HelpDesk společnosti Schindler Systems, s.r.o.'.

2.5 Správa – zákazníci

Zde **můžete** vytvořit přístup do aplikace pro Vaše zákazníky. Zákazníci Vám mohou do projektů zadávat tikety i dalšími způsoby a **nemusejí mít vytvořený přístup**.

Pokud však zadáte své zákaznické firmy a jejich kontakty, tak navíc budou tito uživatelé mít, mimo přístup do této webové aplikace, například spárované emailové tikety s jejich firmou (uživatelským účtem) a ve statistikách se tedy budou zobrazovat reporty dle firem podle skutečných hodnot.

Zadávat zákazníky se hodí například v prostředí servisní firmy, která řeší servis stálé zákazníky a fakturuje na základě odvedené práce, přičemž jako podklad pro fakturaci může využít přehled práce na jednotlivých tiketech za dané období.

Naopak nevhodné a neúčelné je zadávat zákazníky například pro eshop, kde byste jich museli vytvořit neúměrné množství. V tom případě doporučujeme umožnit zákazníkům tikety zadávat zasláním emailu například na adresu podpora@nasefirma.cz, odkud si je aplikace sama stáhne (nastavíte v sekci Nastavení – projekty) do určitého projektu a vytvoří z nich tiket.







2.6 Správa – závažnosti

Zde můžete nadefinovat závažnosti, které chcete používat u projektů. K jednotlivým projektům je poté přiřadíte v editaci projektu.

Nastavení - Závažnosti

[+ Přidat](#)

Zobrazit záznamů Hledat:

ID	Název	Popis	Komu poslat zprávu o založení	
1	Chyba	normální nekritická chyba	Správce projektu	 
2	Námět	Námět na vývoj	Správce projektu	 
8	Dotaz		Správce projektu	 

Zobrazují 1 až 3 z celkem 3 záznamů Předchozí Další

2.7 Správa – projekty

Zde definujete veškerá nastavení týkající se daného projektu v eHelpDesku. Vyberete projekt a zvolíte upravit, či kliknete na založení nového projektu.

Jednotlivé parametry u každého projektu jsou:

- **Název projektu**
- **Závažnosti přiřazené k projektu**

Další závažnosti můžete nadefinovat na záložce "Správa - závažnosti", kde též můžete nadefinovat, komu se budou odesílat emaily v případě zvolení této závažnosti u tiketu.
- **Správce projektu**

Správce projektu může měnit nastavení u projektu a může mazat tikety.
- **Řešitelé projektu**

Řešitel může přistupovat k tiketům v projektu, zapisovat do nich a případně je uzavírat.
- **Zákazníci spojení s projektem**

Zde pouze spojíte zákazníky nadefinované v záložce "Správa-zákazníci", další zákazníky můžete založit tam.
- **Šablona pro zadávání tiketu**

Při zadávání tiketu se předvyplní zadání dle této šablony - šablona se využívá v této aplikaci a ve formuláři bez přihlášení.
- **Napojení na email**

Do projektu se stahují emaily ze zadané emailové schránky (POP3, POP3S), emaily se stahují automaticky každé 3 minuty.
Z emailů se zakládají nové tikety, či se přiřadí jako další záznam k tiketu - v případě odpovědi na přijatý email.
Emaily se zařazují podle referenčních čísel v předmětu uvedených v [] - tyto čísla je třeba v případě odpovědi v předmětu zachovat, jinak se založí nový tiket.
Přijímány jsou všechny emaily, bez ohledu na odesílatele.
Nastavit můžete předmět emailu – například aby se místo ticketu psalo reklamace či možnost zapsat úvodní větu v emailu.
- **Datum/čas vyřešení**

Při vytváření tiketu možno zadat datum a čas, dokdy je požadováno problém vyřešit.
- **Interní poznámky k tiketům**

K tiketům je možné přidávat interní poznámky, které vidí pouze řešitelé.
- **Time management**

Ke každému záznamu můžete přidat čas, který byl na dané akci stráven. V přehledu projektu poté zjistíte celkovou dobu na tiketech.

- **Další náklady**

Ke každému záznamu můžete přidat další náklady, které byly na danou akci vynaloženy. Jedná se např. o dopravu ke klientovi, náklady na opravu atd.

- **Povolit vkládání požadavků přes veřejnou adresu**

Vygeneruje se odkaz ve formátu <https://admin.ehelpdesk.eu/hd-schindlersys/....> , který můžete vložit například na Vaše stránky či do emailu. Přes daný odkaz mohou Vaši zákazníci vkládat požadavky (tikety).

Zadání nového tiketu k projektu ehelpdesk.eu - technická podpora

Vaše jméno:

Váš email:

Název:

Závažnost:

Popis:

↶ ↷ Formáty ▾ **B** *I* ☰ ☰ ☰ ☰ ☰ ☰ ☰ ☰

Příloha 1: Soubor nevybrán

Příloha 2: Soubor nevybrán

Příloha 3: Soubor nevybrán

Ochrana proti SPAMu: Kolik je 16+20=

- **Povolit link v emailu na detail tiketu**

Emailem se posílá link na celý obsah tiketu (jen pro čtení, není možné dělat úpravy bez přihlášení). Tímto umožníte zobrazit celou historii tiketu rychle komukoliv, kdo obdrží tento email s tímto tiketem, aniž by se musel přihlašovat do eHelpDesku.

- **Hodnocení při uzavření tiketu**

Při uzavření tiketu se přidává k emailu link, kde může zadavatel ohodnotit spokojenost s odpovědí.

- **KB/Šablony v odpovědích**

Pro často kladené otázky si můžete vytvořit šablonu pro odpověď a používat ji.

- **Povolit zapsání tiketu za firmu**

Řešitel může zapsat tiket jménem firmy - například firma zavolá svůj požadavek telefonicky.

- **Povolit přeřazování do jiného projektu**

V případě potřeby může řešitel přeřadit tiket do jiného projektu.

- **Rychlý kontakt**

Vytvoří javascriptový formulář na Vašich stránkách pro rychlý kontakt. Tímto formulářem

může zákazník založit tiket. Formulář je ve výchozí podobě minimalizován vpravo dole. Vlastnosti formuláře můžete měnit v nastavení rychlého kontaktu.

- V případě podvolby **Získat detailní informace z prohlížeče** se Vám v tiketu zobrazí informace o použitém prohlížeči uživatele (vhodné pro podporu v případě problémů s aplikacemi, eshopy):

Zapsáno z URL: <http://dev.admin>
 Rozlišení: 1280 x 1024
 Prohlížeč: Chrome 37.0.2062.124
 OS: Windows 8.1
 Cookie povoleny: true
 Flash: no check

- Podvolba **Udělat screenshot a zapsat jej k tiketu** zajistí zachycení aktuálního zobrazení klientské stránky, lépe tak zjistíte na co se uživatel koukal a s čím měl případně problém.

2.8 KB/Šablony odpovědí

Vytvořte si šablony odpovědí na často kladené otázky v jednotlivých projektech, tyto šablony (Knowledge base) je poté možno používat u jednotlivých odpovědí na tikety.

2.9 Projekty/Tikety

Přehled a vyhledávání tiketů v jednotlivých projektech:

Tickety

Projekt: Vše Stav: Vše neuzavřené Obsahuje: Detailní filtr

Vyhledat + Přidat

Založení před více než: Vše dní Řešil: Kdokoliv Zadavatel:

Poslední zápis před více než: Vše hod

Zobrazit záznamů 5 Hledat:

ID	Tiket [název projektu - název tiketu]	Závažno	Stav	Založil	Poslední akce
27	i-bezpecne.cz - technická podpora - dotaz ✘ Doba řešení: 3dní 1hod 29min	Chyba	Schválený/uzavřený Schindler Jiri	Jakub Fojtik [jakub.fojtik@seznam.cz] 2014-09-05 19:09:01	2014-09-08 20:39:00 Schindler Jiri
29	i-bezpecne.cz - technická podpora - Změna adresy pro placený tarif i-bezpečně ✘ Doba řešení: 3hod 00min	Chyba	Schválený/uzavřený Schindler Jiri	Stula Michal [michal.stula@ss- ostrava.cz] 2014-09-10 07:12:01	2014-09-10 10:12:01 michal.stula@ss- ostrava.cz
40	i-bezpecne.cz - technická podpora - pomalé přihlašování do domény ✘ Doba řešení: 3hod 16min	Chyba	Schválený/uzavřený Schindler Jiri	Jiří Čapka [jiri.capka@zsriepra.cz] 2014-09-23 13:15:01	2014-09-23 16:31:44 Schindler Jiri
42	i-bezpecne.cz - technická podpora - dotaz ✘ Doba řešení: 2dní 20hod 52min	Chyba	Schválený/uzavřený Schindler Jiri	pavla slunicko [pavla.h.slunicko@seznam.cz] 2014-09-26 17:03:02	2014-09-29 13:56:01 Schindler Jiri
54	i-bezpecne.cz - technická podpora - test ✘ Doba řešení: 3min	Chyba	Schválený/uzavřený Schindler Jiri ★★★★★	Schindler Jiri 2014-09-30 11:45:02	2014-09-30 11:48:55 Schindler Jiri

Zobrazují 1 až 5 z celkem 71 záznamů

Předchozí 1 2 3 4 5 ... 15 Další

Počet tiketů se automaticky aktualizuje ze serveru bez znovunačtení stránky, takže vždy vidíte aktuální počet.

Náhledové zobrazení tiketů se může měnit podle parametrů, které máte vybrány v nastavení projektu:

Detail zobrazení tiketu (též se může měnit podle Vašeho nastavení):

Detail tiketu test [54] v projektu i-bezpecne.cz - technická podpora

Název tiketu	test	ID tiketu	54
Založení	Schindler Jiri - 2014-09-30 11:45:02 (Čtvrtek)	Závažnost	Chyba
Stav	Schválený/uzavřený	Zodp. řešitel	Schindler Jiri
Popis	test		
Přílohy			
Notifikace +	schindler@schindler-sys.cz		
Od založení	3min		

[Přidat záznam / provést změnu](#) [Schválit/uzavřít](#)

Zobrazit záznamů Hledat:

ID	Stav	Zapsal/Datum	Obsah
34	Přiřazený	Schindler Jiri 2014-09-30 11:48:47 (Čtvrtek)	Váš požadavek řeší: Schindler Jiri ok
35	Schválený/uzavřený	Schindler Jiri 2014-09-30 11:48:55 (Čtvrtek)	Ticket uzavřen.

Zobrazují 1 až 2 z celkem 2 záznamů [Předchozí](#) [Další](#)

2.10 Statistiky

Zobrazují se statistiky řešení dle: projektů, firem (zadavatelů) a řešitelů.

Ve statistikách uvidíte mimo jiné doby řešení, náklady na řešení a přehled práce zaměstnanců.

3. Slovníček pojmů

Helpdesk služba poskytující pomoc uživatelům, resp. zákazníkům dané společnosti

eHelpDesk webová aplikace, prostřednictvím které nejčastěji zákazník ohlašuje chybu či žádá o pomoc s vyřešením problému

knowledgebase (KB) technologie sloužící k uchování komplexu strukturovaných i nestruturovaných informací používaných v rámci aplikace