

## HelpDesk – základní seznámení

Jako prostředek technické podpory a nástroj pro komunikaci mezi uživateli a našimi konzultanty slouží webová aplikace HelpDesk. Jeho výhodou je snadné ovládání, celkový přehled o zadaných požadavcích nebo přehledná komunikace v rámci řešení jednotlivých požadavků!

Přihlašovací jméno a heslo je přiděleno a předáno v rámci kompletní dodávky systému. Zákazník primárně určí jednoho uživatele – kontaktní osobu, která zodpovídá za zadávání požadavků a případnou další komunikaci mezi zákazníkem a technickou podporou CRMPLUS. Důvodem je předejít duplicitě při zadávání požadavků nebo dokonce jejich protichůdnosti. Tomuto určenému uživateli jsou rovněž emailem odesílána automatická upozornění na změny v zadaném požadavku, tj. odpovědi technické podpory.

Přihlášení do HelpDesk naleznete na adrese <https://helpdesk.crmplus.cz> V případě, že neznáte své uživatelské jméno a heslo, potřebujete ověřit platnost Vaší servisní služby nebo máte další dotazy k podmínkám technické podpory, kontaktujte nás na [crmsupport@technodat.cz](mailto:crmsupport@technodat.cz)

Po přihlášení pro Vás budou dostupné tyto projekty:

Projekt založený pro Vaši společnost – zde budete zakládat jednotlivé dotazy a požadavky

001 - xFAQ - Často kladené otázky – obsahuje tipy a odpovědi dle častých dotazů uživatelů

002 - xMAN - Manuály CRMPLUS – obsahuje přehledné manuály pro jednotlivé funkčnosti

**Zákazníci bez platné servisní podpory po přihlášení uvidí pouze:**

000 - Helpdesk – obsahuje obecné informace o HelpDesk

Zákazníci bez platné servisní podpory tak nemají možnost zadávat další dotazy, ani využívat technickou pomoc ve formě manuálů či FAQ.

## HelpDesk – zadání požadavku

### 1. Přihlášení

Po zadání výše uvedené adresy do prohlížeče se objeví úvodní obrazovka, kam zadáte Vaše přihlašovací údaje.



CRMPLUS login form showing a text input with 'zdenek.ambruz', a password input labeled 'Heslo', a checked checkbox 'Zapamatovat uživatelské jméno', and a blue 'Přihlásit' button.

Pokud si přejete, aby si prohlížeč do budoucna pamatoval Vaše uživatelské jméno, stačí zatrhnout checkbox stejného názvu, vzhledem k možnosti zneužití nedoporučujeme. Po kliknutí na tlačítko Přihlásit budete přesměrováni do uzavřené sekce HelpDesk pod svým profilem.

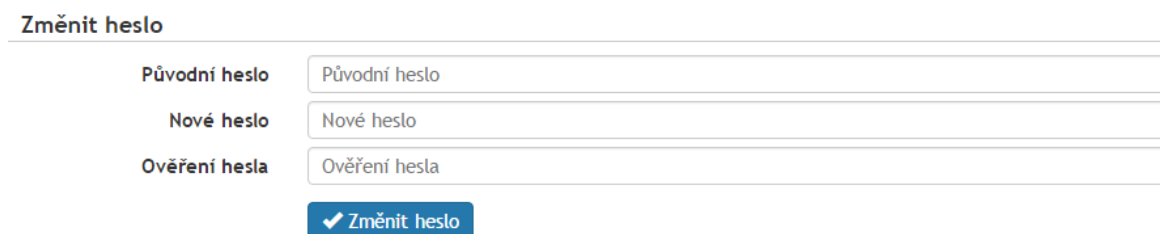
## 2. Seznámení s uživatelským panelem

Po přihlášení do svého profilu máte několik možností, jak si ovládání aplikace přizpůsobit. Tyto možnosti se nachází v horním panelu okna.



- **Změna hesla**

Po prvotním přihlášení do aplikace, doporučujeme změnit uživatelské heslo, které Vám bylo přiděleno, na své vlastní! Změnu provedete kliknutím na tlačítko Změnit heslo. V následném průvodci standardně zadáte původní heslo, Vámi vybrané heslo, které znovu zadáte pro ověření. Poté kliknete na tlačítko Změnit heslo.



Změnit heslo form with three input fields: 'Původní heslo', 'Nové heslo', and 'Ověření hesla'. Below the fields is a blue button with a checkmark and the text 'Změnit heslo'.

- **Vlastní nastavení profilu**

Dalším krokem k uživatelskému přizpůsobení profilu je sekce Možnosti. Zde máme na výběr čtyři možná nastavení našeho profilu.

## Nastavení

Pamatovat hledaný text

Otevřít automaticky Podpožadavky na detailu Požadavku

Výchozí typ požadavku:

Výchozí stav požadavku:

- **Pamatovat hledaný text** – text, zapsaný do vyhledávacího políčka bude zapamatován, až do jeho vymazání uživatelem,
- **Otevřít automaticky podpožadavky na detailu požadavku** – pokud je požadavek nadřazený, a tím obsahuje také podpožadavky, při otevření profilu hlavního požadavku, budou podpožadavky ihned viditelné ve spodní části okna,
- **Výchozí typ požadavku** – při zakládání nového požadavku k projektu, bude jako typ přednastaven zde vybraný,
- **Výchozí stav požadavku** - při zakládání nového požadavku k projektu, bude jako stav přednastaven zde vybraný.

Změny potvrdíme kliknutím na tlačítko Uložit.

### 3. Vytvoření požadavku

Pro vytvoření požadavku k projektu, musíme projekt nejdříve otevřít. To uděláme tak, že klikneme na odkaz v poli Název. Pod svým profilem uvidíte pouze projekt/projekty, které se týkají Vaší společnosti, výběr správného projektu je proto snadný.

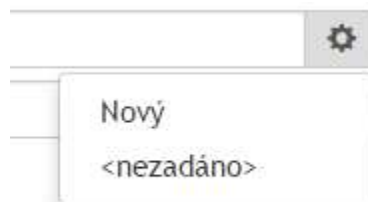
Kód	Príznak OP	Název	Poznámka	Typ projektu
Otevřít...	Ukončena spolupráce	CRMplus - AVES PLUS, spol. s r.o.		HelpDesk CRMplus
Otevřít...	Ukončena spolupráce			HelpDesk CRMplus
Otevřít...	Ukončena spolupráce			HelpDesk RAC

Následně se dostaneme do seznamu požadavků daného projektu. V levém horním rohu je tlačítko **+Nový**, kterým otevřeme formulář pro vytvoření nového požadavku.

	Číslo	Název	Klasifikace	Priorita	Typ požadavku	Stav požadavku
	15	konfigurace práv			Technická podpora zákazníka	Vyřešeno
	14	zobrazení úkolů a událostí			Technická podpora zákazníka	Vyřešeno
	13	Zaseknutý seznam firem			Technická podpora zákazníka	Vyřešeno

Pole, která **nemají** na své pravé straně roletku , nebo kolečko možností , vyplňujeme klasicky **vepsáním textu**, zbylá pole nám vždy po stisknutí zobrazí výčet svých možností, které lze zadat.

Kolečko možností navíc nabízí různé možnosti na základě situace, takže je dobré podívat se vždy, jaké možnosti plnění zde máme.



Požadavek se zadává ve dvou krocích. V tom prvním je třeba zadat hlavičku, ve druhém pak detail záznamu.

- **Zadání hlavičky**

PLUS\_012 - CRMplus - ~~Benet nábytek~~ s.r.o.

Požadavek

Název	Nastavení uživatelských práv		
Priorita	100		
Typ požadavku	Technická podpora zákazníka		
Stav požadavku	Zadáno		
Plán od	Datum od		Čas od
	Datum do		Čas do
<input type="checkbox"/> Celý den			
Uložit			

Jako **Název** zadáváme vždy stručný výstižný popis daného problému, aby mohl být obsluhou jednoduše identifikován. Doporučujeme zmínit i agendu, ke které se požadavek vztahuje. Např. „Obchodní případy – přepínání stavů“

**Priorita** slouží k určení důležitosti požadavku pro Vás.

**Typ požadavku** vybíráme v závislosti na situaci:

- **Technická podpora zákazníka** – vysvětlení funkce systému, pomoc s nastavením, konzultace přes TeamViewer
- **Milník**
- **Nastavení CRMPLUS a služeb** – instalace a nastavení klienta/databáze
- **Nice to have** – námět na novou funkci systému
- **Požadavek na rozšíření systému** – podobně jako Nice to have, ale s vysokou prioritou
- **Školení** – žádost o školení/seminář
- **Hlášení chyby systému** – pro chybová hlášení nebo špatnou funkčnost systému

Stav požadavku ponecháme **Zadáno** (bude se měnit v závislosti na průběhu zpracování).

Aktuálně zavedené stavy požadavků:

- **Zadáno** – základní stav
- **Zrušeno**
- **Vyřešeno**
- **Vyřešeno čeká se na vydání verze** – funkční, ověřené vyřešení problému, čeká se na vydání verze, která Vám může být zaslána
- **V řešení** – garant projektu již zahájil řešení
- **V řešení – sw úpravy** – dochází k implementaci
- **Komunikace řešení** – řešení ještě není přesně dané, strany komunikují
- **Koncept** – návrh, finální řešení se může lišit od zadání
- **Čeká se na vyjádření zákazníka**
- **Ukončeno**

Pro uložení požadavku použijeme tlačítko Uložit.

Po uložení se požadavek objeví v seznamu požadavků pod projektem.

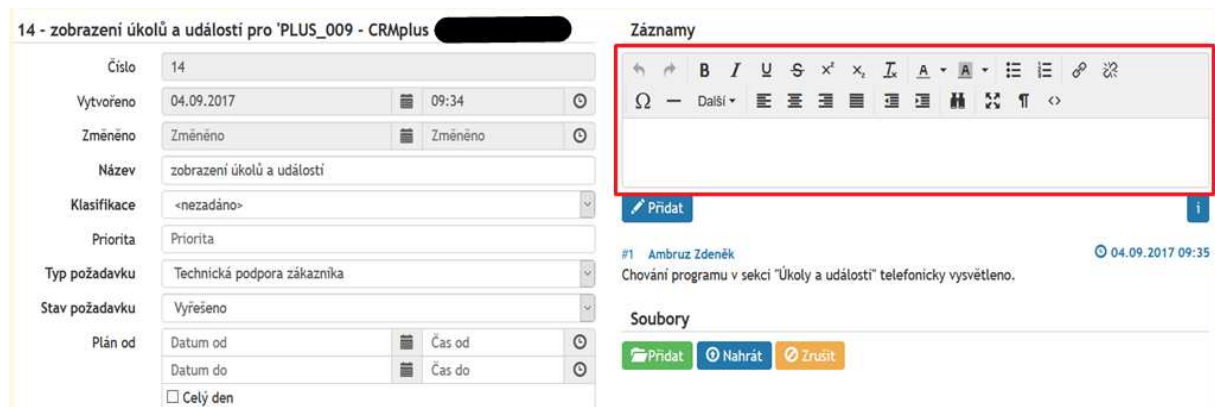
- **Přidání záznamu k požadavku**

Záznamem, jenž je prostředkem k oboustranné komunikaci ohledně daného požadavku, se rozumí textová položka.

Pro vložení záznamu otevřeme vybraný požadavek kliknutím na odkaz ve sloupci Název.

Číslo	Název	Priorita	Typ požadavku	Stav požadavku
1	Implementace CRMplus	100	Požadavek rozšíření systému	Ukončeno

Zobrazí se nám editor založeného požadavku, na pravé straně nalezneme pole pro vložení textového záznamu s běžnými možnostmi úprav textu.



Zde zapíšeme požadovaný text, v případě hlášení chyby SW obsahující zejména slovní popis:

- záměru – co chtěl konkrétní uživatel SW udělat (co mělo být výsledkem),
- skutečnosti - co konkrétní uživatel SW udělal, a co se stalo,
- postupu vedoucího k opakovanému navození chyby (nebo informaci o tom, že se chybu opakovaně navodit nepodařilo); pokud není možné chybu opakovaně navodit během provozu na pracovišti, provede zákazník pokus o opětovné navození chyby na testovací kopii dat,
- konkrétní odkaz na data (identifikátor objektu SW apod.),
- slovní popis dopadů na provoz.

Pomocí tlačítka Přidat záznam vložíme.

Jednotlivé textové záznamy jsou řazeny chronologicky. Pokud je k požadavku přidán další textový záznam, např. odpověď pracovníka technické podpory, je **automaticky** určeným uživatelům rozesláno upozornění emailem s proklikem na detail konkrétního požadavku.

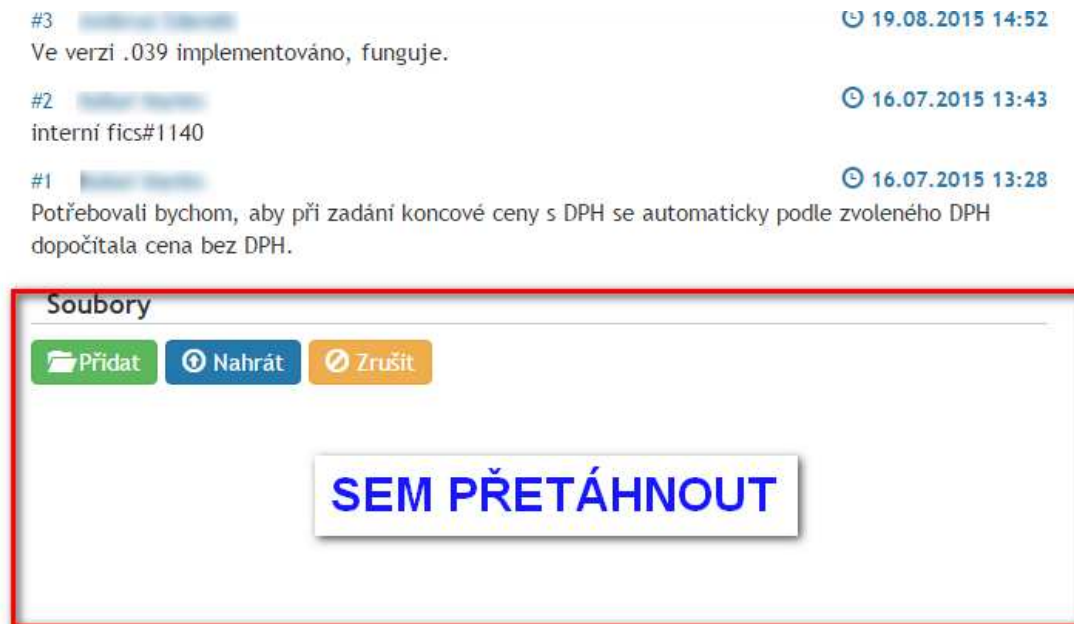
#### 4. Příložení souborů

Doporučujeme především při hlášení chyb SW přiložit k záznamu chybový soubor, screenshot obrazovky či obrázek s popisem.

Soubor vložíme přes tlačítko Přidat v sekci Soubory. Následně se nám otevře standardní Windows prohlížeč souborů, kde vybereme zvolený soubor a potvrdíme.

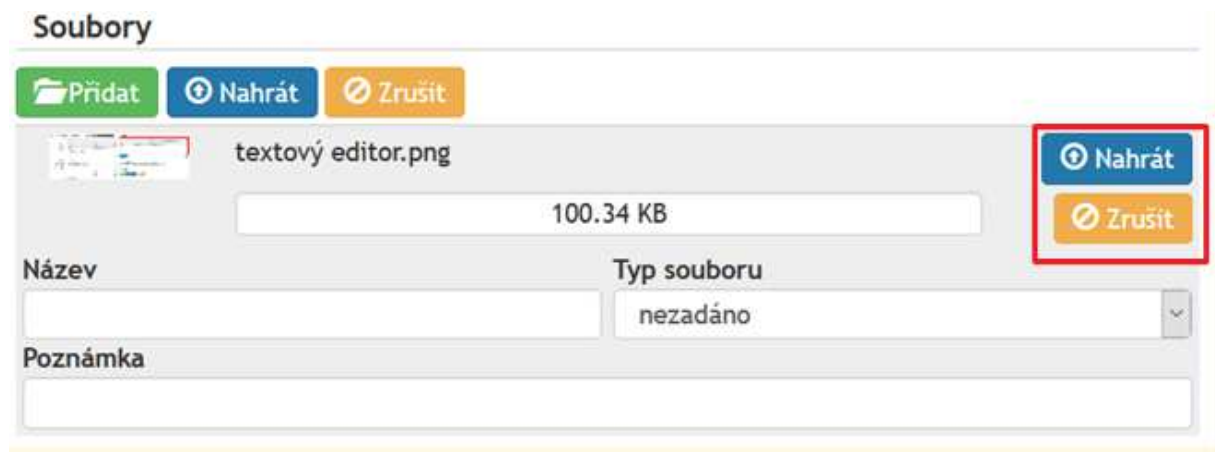
Doporučujeme jednoduše využít funkci Drag&Drop a soubor vložit pouhým přetažením souboru z Vašeho počítače.

Viz následující obrázek:



Ve chvíli, kdy se u kurzoru objeví text +Kopírovat, soubor „pustíme“.

Zobrazí se následující průvodce pro doplnění dodatečných informací o souboru:



Po vyplnění klikněte na tlačítko Nahrát. Pokud jsme omylem přetáhli špatný soubor, tlačítkem Zrušit se operace ukončí.

## 5. Odhlášení

Po ukončení Vaší práce v aplikaci HelpDesk Vám doporučujeme odhlásit se! Použijete-li odhlášení, zabráníte tak možnému zneužití účtu, nově je takový postup i v souladu s nařízením GDPR.

**Reakční doba odpovědí na Vaše požadavky odpovídá typu sjednané servisní podpory a typu zadaného požadavku. Servisní podpora funguje v pracovní dny od 8 do 16 hod, uživatelské dotazy lze zadávat nepřetržitě.  
HelpDesk nenahrazuje úvodní zaškolení uživatelů!**