

PODRĘCZNIK UŻYTKOWNIKA APLIKACJI CENTRALNY HELP DESK (CHD)

Wersja 1.2





Spis treści

1.	Wstęp	3
2.	Dostęp i logowanie do aplikacji CHD	3
3.	Wyświetlanie listy zgłoszeń	4
4.	Dodawanie nowego zgłoszenia	5
5.	Dodawanie notatek do zgłoszeń	7
6.	Zmiana hasła	8
7.	Ustawienia powiadomień	8
8.	Dodawanie kolejnych użytkowników	9
9.	Resetowanie hasła	.11
10.	Baza wiedzy	. 13



1. Wstęp

Niniejszy dokument stanowi opis aplikacji Centralny Help Desk, służącej do rejestracji zgłoszeń serwisowych w centralnej bazie zgłoszeń firmy Nefeni Sp. z o.o.

Dokument przeznaczony jest dla Użytkowników (osób uprawnionych do zgłaszania i/lub rejestrowania zgłoszeń serwisowych) i zawiera opis procesu logowania do aplikacji oraz opis podstawowych funkcjonalności związanych z procesem obsługi zgłoszeń.

2. Dostęp i logowanie do aplikacji CHD

Dostęp do aplikacji Centralny Help Desk odbywa się przez stronę internetową pod adresem https://pomoc.nefeni.pl.

Dostęp do aplikacji wymaga autoryzacji za pomocą indywidualnego loginu i hasła. Przy pierwszym logowaniu do systemu konieczne jest zaakceptowania regulaminu

		Nefeni Helpdesk	
	NEFENI	Login	
	Tworzymy oprogramowanie.	Login	
Ne	efeni Helpdesk v.1.0.0.32	Hasio	
		Hasio	
		A Nie pamiętam hasła	
		C Zapoznałem się i akceptuję postanowienia Regulaminu systemu HelpDesk firmy Nefeni Sp. z	
		0.0.	
		Zaloguj	11111111
			11/1/1/10

Po zalogowaniu do aplikacji wyświetli się okno z listą aktywnych zgłoszeń Klienta.



3. Wyświetlanie listy zgłoszeń

Domyślnym oknem po zalogowaniu dla konta klienta jest lista zgłoszeń przedstawiona na rysunku poniżej.

Nefeni Helpdesk											0	
Nowe zgłoszenie Dashboard	<i>8</i> ≊ Zgłos	zenia										
Zgłoszenia	Nr zgłoszenia Nr zgłoszenia	Nazwa/Opis			Umowa				Status techniczny			
🔒 Baza wiedzy	Otwarte/zamkni	ęte	Technik			Zgłaszający			Data utworz	Data utworzenia (od)		
	Data utworzenia	Produkt			Typ zgłoszenia			da.mm.m		æ		
Profil Instrukcja	dd.mm.mr								Qsz	ukaj Wyczyść		
🕞 Wyłoguj	Numer △ ▽	Nazwa △ ▽		Data rejestracji △ ▽	Status techniczn ▽	ny 🛆 P	rodukt △	Zgiaszający △ ♡	Umowa △ ▽	Typ zgłoszenia △ ♡	Technik △ ▽	
	#223883	test		2025-02-26 10:11:07	Nowe	P	roton	Jan Kowalski	#WIRTUALNA_testowa1	1 Błąd krytyczny 24/7		
	#223875	Przypomnienie o terminie realizacji - 96 godzin	bląd pozostały SLA	2025-02-24 10:07:55	W realizacji - prod	fukcja P	roton	Jan Kowalski	#WIRTUALNA_testowa1	1 Błąd pozostały	Paweł Kluczyński	
	#223870	test zawieszenie Damian 1		2025-02-21 09:07:59	W realizacji	Р	roton	Jan Kowalski	#WIRTUALNA_testowa1	1 Błąd pon-pon 8-16	Paweł Kluczyński	

W oknie tym dostępna jest wyszukiwarka umożliwiająca wyszukiwanie zgłoszenia min. po numerze zgłoszenia, nazwie, umowie, statusie technicznym, osobie odpowiedzialnej czy dacie utworzenia. Należy pamiętać o tym, że aplikacja domyślnie wyświetla tylko otwarte zgłoszenia. Świadczy o tym ustawiony filtr *Otwarte / Zamknięte*.

Po kliknięciu w *Numer* lub *Nazwę* zgłoszenia program wyświetli szczegóły danego zgłoszenia. Jak na rysunku poniżej.





System obsługi serwisowej				(
+ Nowe zgłoszenie						
E Dashboard	← Zgłoszenie: 223890					
Zgłoszenia	Dane zgłoszenia Historia wiadomości e-mail					
🔓 Baza wiedzy	Dane zgłoszenia 223890 Zgłoszone dnia: 2025-03-10 11:49:08 przez: Jan Kowalski Klient: Urzad Testowy			Eksportuj Zapisz		
JAN KOWALSKI	Nazwa *					
Profil	inacina Nove zaloszenie					
Instrukcja	Status techniczny *					
D Wyloguj	W realizacji					
	Produkt *		Zgłaszający *	_		
	Proton	~	Jan Kowalski	~ *		
	Umowa		Koordynator *			
	#WIRTUALNA_lestowa11	~	Błąd krytyczny 24/7			
	Kilent telefon		Klient e-mail			
	111222333		kluczyk1140@gmail.com			
	Opis zgłoszenia					
	Treść zgłoszenia , Treść zgłoszenia , Treść zgłoszenia ,					

4. Dodawanie nowego zgłoszenia

Aby dodać nowe zgłoszenie należy kliknąć na **Nowe Zgłoszenie** w menu znajdującym się w lewej części ekranu.

W oknie edycji nowego zgłoszenia należy uzupełnić odpowiednie pola tj. *Nazwa* która opisuje problem, *Produkt* czyli aplikację bądź grupę aplikacji których dotyczy problem, *Umowa* oraz *Typ zgłoszenia* np. Błąd krytyczny.

Poniżej należy wpisać szczegółowy **Opis zgłoszenia**.





Nefeni Helpdesk				C
+ Nowe zgłoszenie				
E Dashboard	Exploszenie: Nowe			
Zgłoszenia	Dane zgłoszenia			
Baza wiedzy	Dane zgłoszenia			Zapisz
	Nazwa *			
JAN KOWALSKI	Nowe zgłoszenie			
Profil	Status techniczny *			
Instrukcja	Nowe			
B Wyloguj	Produkt *		Znłaszalary *	
	Proton	~	Jan Kowalski	~
	Umowa		Typ zgłoszenia *	
	#WIRTUALNA_testowa11	~	Błąd krytyczny 24/7	~
	Klient telefon		Klient e-mail	
	61 624 00 32		Janek0@gmail.com	
	Opis zgłoszenia Trećć zaloczenia – Trećć zaloczenia – Trećć zaloczenia			
	Zapisz zgłoszenie i dodaj plik			

Po kliknięciu **Zapisz** program utworzy nowe zgłoszenie i wyśle do powiązanych osób odpowiednie powiadomienia.

Pliki można dodać tworząc zgłoszenie poprzez kliknięcie na **Zapisz zgłoszenie i dodaj plik** lub po zapianiu zgłoszenia w sekcji **Pliki** a następnie klikając na przycisk **Dodaj plik** znajdujący się po prawej stronie ekranu. Po kliknięciu pojawi się okno w którym należy kliknąć **Przeglądaj** a następnie wybrać plik lub pliki z dysku. Po wybraniu plików należy kliknąć na **Zapisz**. Do danego zgłoszenia można dodawać wiele plików np. zrzut ekranu z pokazanym błędem, pliki tekstowe czy załączniki pdf.





Klient telefon			Klient e-mail	
61 624 0035			Janek@gmail.com	
Opis zgłoszenia				
Trešč zgłoszenia , Trešč zgło	szenia , Treść zgłoszenia ,			
* Pola wymagane				
Pliki				Dodaj pliki
Nazwa	Data	Użytkownik	Rozmiar	Akcje
Realizacja				Dodaj wpis

5. Dodawanie notatek do zgłoszeń

Do danego zgłoszenia może być przypisanych wiele interakcji Klient-Wykonawca i Wykonawca-Klient. Są one wyświetlane w dolnej części okna zgłoszenia w postaci chronologicznej. Aby dodać nową notatkę należy kliknąć na przycisk **Dodaj wpis** a następnie po wpisaniu odpowiedniej treści w nowym oknie należy kliknąć na **Zapisz**. W przypadku gdy zgłoszenie ma status **Zawieszone** lub **Przekazano rozwiązanie** należy oprócz treści wpisu wybrać również odpowiedni status.





Dodaj wpis do zgłoszenia	×
Treść *	
	,
* Pola wymagane	
	Anuluj Zapisz

6. Zmiana hasła

Aby zmienić hasło po zalogowaniu należy kliknąć w menu po lewej stronie na *Profil* W oknie edycji prócz zmiany danych jak Imię, Nazwisko czy adres email można także wpisać dwukrotnie nowe hasło do konta użytkownika a następnie kliknąć na *Zapisz*.

Haslo	Powłórz hasło
Dane osobowe	

7. Ustawienia powiadomień

Aplikacja umożliwia użytkownikom otrzymywanie powiadomień email przy zmianach w zgłoszeniach bądź po utworzeniu nowego zgłoszenia. Aby ustawić odpowiednie opcje powiadomień należy po zalogowaniu kliknąć w menu po lewej stronie na *Profil*, a następnie na zakładkę *Powiadomienia e-mail*. Pojawi się okno jak poniżej umożliwiające włączenie lub wyłączenie niektórych powiadomień e-mail.



Tworzymy oprogramowanie.

Profil użytkownika Powiadomienia e-mail	
Powiadomienia e-mail dot. zgłoszeń	Zapisz
Chcę otrzymywać powiadomienia, gdy:	Tak / Nie
Dodano nowe zgłoszenie	
Dodano nowy plik do zgłoszenia	
Dodano nowy wpis do zgłoszenia	
Podsumowanie po zakończeniu zgłoszenia	
Zaktualizowano zgłoszenie	
Zmieniono status zgłoszenia	
Pozostałe powiadomienia e-mail	
Chcę otrzymywać powiadomienia, gdy:	Tak/Nie
Otrzymano nową wiadomość	

8. Dodawanie kolejnych użytkowników.

Proszę się zalogować na pomoc.nefeni.pl kontem z prawami administratora.

Następnie kliknąć na Nowe zgłoszenie lub Dodaj

System obsługi serwisowej													G
Nowe zgłoszenie Dashboard	⊮ Zgłos	zenia											
E Zgłoszenia	Nr zgłoszenia Nazwa/Opis Nr zgłoszenia Nazwa/Opis		Nazwa/Opis Nazwa/Opis			Umowa Umowa				Status techniczny			
😸 Baza wiedzy	Otwarte/zamknie Tylko otwarte	ęle	~	Technik			Zgłas	szający			Data utworzer dd.mm.rrrr	nia (od)	æ
JAN KOWALSKI Profil Instrukcja	Data utworzenia dd.mm.rrrr	a (do)		Produkt			Typ z	zgłoszenia				Q Szu	kaj Wyczyść
D Wyloguj	Numer 스	Nazwa △ ▽			Data rejestracji △	Status techni	iczny 4	△ Produkt △	Zgłaszający △	Umowa 🛆	~	Typ zgłoszenia △ ▽	Technik △ ▽
	#223890	Nowe zgłoszenie			2025-03-10 11:49:08	W realizacji		Proton	Jan Kowalski	#WIRTUAL	NA_testowa11	Błąd krytyczny 24/7	Paweł Kluczyński





W formatce zgłoszenie obok pola Zgłaszający proszę kliknąć znak 'plusa'

⋲ Zgłoszenie: Nowe	
Dane zgłoszenia	
Dane zgłoszenia	Zapisz
Nazwa *	
Status techniczny *	
Nowe	
Produkt *	Zglaszający *
×	Jan Kowalski 🗸 +
Umowa	Typ zgłoszenia *
×	
Klient telefon	Klient e-mail
111222333	kluczyk1140@gmail.com
Opis zgłoszenia	

Należy uzupełnić dane nowego użytkownika i zapisać. Jeśli nowy użytkownik ma posiadać prawa administratora i być główną osobą do kontaktu, należy zaznaczyć odpowiednie opcje.

Nowy użytkownik	×
Klient *	Login *
Urząd Testowy	
E-mail *	
Główny kontakt Klienta	Administrator Klienta
Hasło *	Powtórz hasło *
Dane osobowe	Nazwisko *
L	
Telefon	Stanowisko pracownika
Informacje dodatkowe	
	h
* Pola wymagane	
	Anului Dodoi
	Anuiuj Dodaj



Analogicznie postępujemy dla kolejnych użytkowników

9. Resetowanie hasła

Hasło możemy zresetować za pomocą opcji ' Nie pamiętam hasła', która jest dostępna głównej stronie Centralnego Help Desku. Resetowanie hasła jest dwuetapowe ze względów bezpieczeństwa.

W pierwszej kolejności należy podać login do konta oraz mail jaki jest przypisany do konta , a następnie kliknąć 'Resetuj hasło'

	System obsługi serwisowej
NEFENI	Resetowanie hasła
Tworzymy oprogramowanie. Nefeni Helpdesk v.1.0.0.1	Aby zresetować hasło należy podać login oraz adres e-mail, na który zostanie wysłany link do zmiany hasła.
	Login
	Login
	Adres email
	Adres e-mail
	Resetuj hasko

Po wpisaniu poprawnych danych, na skrzynkę mailową zostanie wysłana wiadomość z linkiem do resetowania hasła.

WWW.NEFENI.PL



Uwaga	×
Jeśli dane zostały poprawnie wpisane na podany adr wysłany link do resetowania hasła	res e-mail zostanie
	Wróć

Po kliknięciu w link zostaniemy przeniesieni do strony resetowania hasła, gdzie należy podać nowe hasło i zatwierdzić zmianę klikając 'Resetuj hasło'

	System obsługi serwisowej	
NEFENI Tworzymy oprogramowanie.	Resetowanie hasła Hasło	
Nefeni Helpdesk v.1.0.0.1	•••••	
	Powtórz hasło	
	•••••	
	Resetui hasto	

UWAGA : Jeśli użytkownik nie pamięta swojego loginu do konta oraz maila przypisanego do konta , prosimy o kontakt z zespołem obsługi Klienta firmy Nefeni.



10. Baza wiedzy

Uruchomienie bazy wiedzy jest kolejnym przedsięwzięciem mającym na celu doskonalenie naszych usług, związanych z obsługą klienta. Baza będzie sukcesywnie rozbudowywana i wierzymy, że stanie się dla Państwa przyjaznym narzędziem wsparcia przy pracy z naszymi systemami.

Baza wiedzy jest dostępna nieodpłatnie dla wszystkich klientów, posiadających aktywną licencję na przynajmniej jeden z naszych produktów i korzystających z systemu obsługi zgłoszeń serwisowych Nefeni. Aby przejść do zbioru ciekawych i przydatnych informacji, związanych z użytkowaniem oprogramowania, wystarczy wybrać, z bocznego menu systemu zgłoszeń serwisowych, kategorię **Baza wiedzy**.

Startujemy z następującym zasobem:

Instrukcje obsługi oprogramowania, przygotowane w taki sposób, by łatwo było wyszukać interesującą informację. Stopniowo zmieniamy podejście do sposobu opisywania produktów. Stawiamy na maksymalną użyteczność i możliwie najmniejszą objętość.

Nagrania z przeprowadzonych webinariów, które są dorobkiem ostatnich dwóch lat. Projekt, przygotowany trochę jako odpowiedź na wyzwania pandemii, udał się znakomicie i cieszy się dużym uznaniem naszych klientów. Od teraz, nagrania z webinariów (ponad 50 i będzie przybywać), są dostępne w bazie wiedzy.

FAQ, czyli bank informacji, na temat zagadnień często poruszanych przez klientów lub mających znaczenie z punktu widzenia optymalnego wykorzystania naszych produktów.

Aktualności dotyczące planów rozwojowych i organizowanych w najbliższym czasie wydarzeń (webinariów, konferencji, itp.).

Lista zmian, zawierająca informacje dotyczące kolejnych wersji danego produktu, wraz z opisem ich zawartości.