

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	9
8. Dodawanie kolejnych użytkowników	9
9. Resetowanie hasła	11
10. Baza wiedzy	12

1. Wstęp

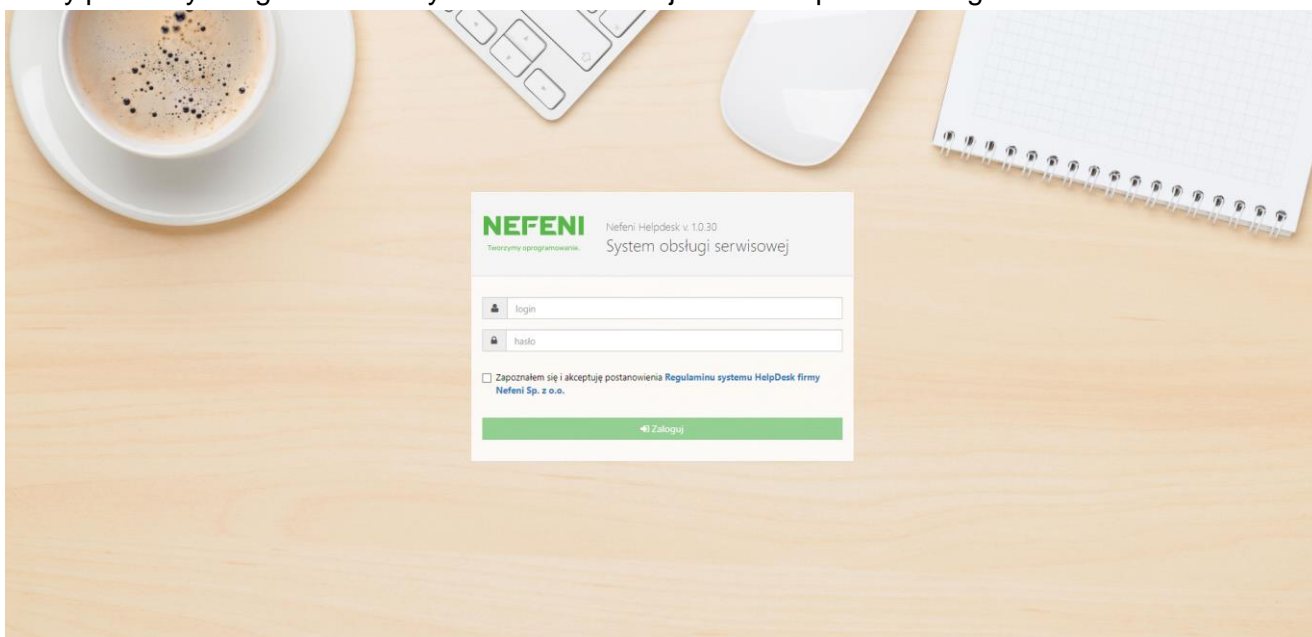
Niniejszy dokument stanowi opis aplikacji Centralny Help Desk, służącej do rejestracji zgłoszeń serwisowych w centralnej bazie zgłoszeń firmy Nefeni Sp. z o.o.

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 zaakceptowanie regulaminu



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.

Numer	Nazwa	Data rejestracji	Status techniczny	Produkt	Zgłaszający	Umowa	Typ zgłoszenia	Technik
#108529	TEST	05.07.2021 12:16	W realizacji - analiza	Proton - System...	testowy3 testowy3	#WIRTUALNA_testowa11	Błąd krytyczny	Paweł Kluczyński
#105295	test123	19.05.2021 07:56	Zawieszono	Proton - System...	testowy3 testowy3	#WIRTUALNA_testowa11	Konsultacja	Filip Płaczek

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.

Screenshot of the 'Zgłoszenia Edytuj' form in the Sputnik Helpdesk system. The form is for editing ticket #29, reported on 30.12.2015 at 14:36 by TEST TEST. Fields include: Nazwa (test2), Status techniczny (Nowe), Projekt, Zgłaszający, Umowa, Typ zgłoszenia, Data rozpoczęcia, and Data zakończenia. An 'Eksportuj' button is visible.

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**.

Screenshot of the "Zgłoszenia Dodaj" form in the Sputnik Helpdesk system. The form is titled "Zgłoszenia Dodaj" and is located at "pomoc.sputnik.pl/ticket/edit". It contains several input fields: "Nazwa *" with the error message "Nie można się zalogować", "Projekt" with the value "Oprogramowanie do obsługi Budżetu", "Umowa" with the value "Testowa1", and "Typ zgłoszenia" with the value "Błąd Krytyczny". There is a green "Zapisz" button in the top right corner. Below the form is a section for "Opis zgłoszenia" with a text area containing the error message: "Po wpisaniu poprawnego loginu i hasła nie można kliknąć na przycisk OK. Nie można przez to się zalogować".

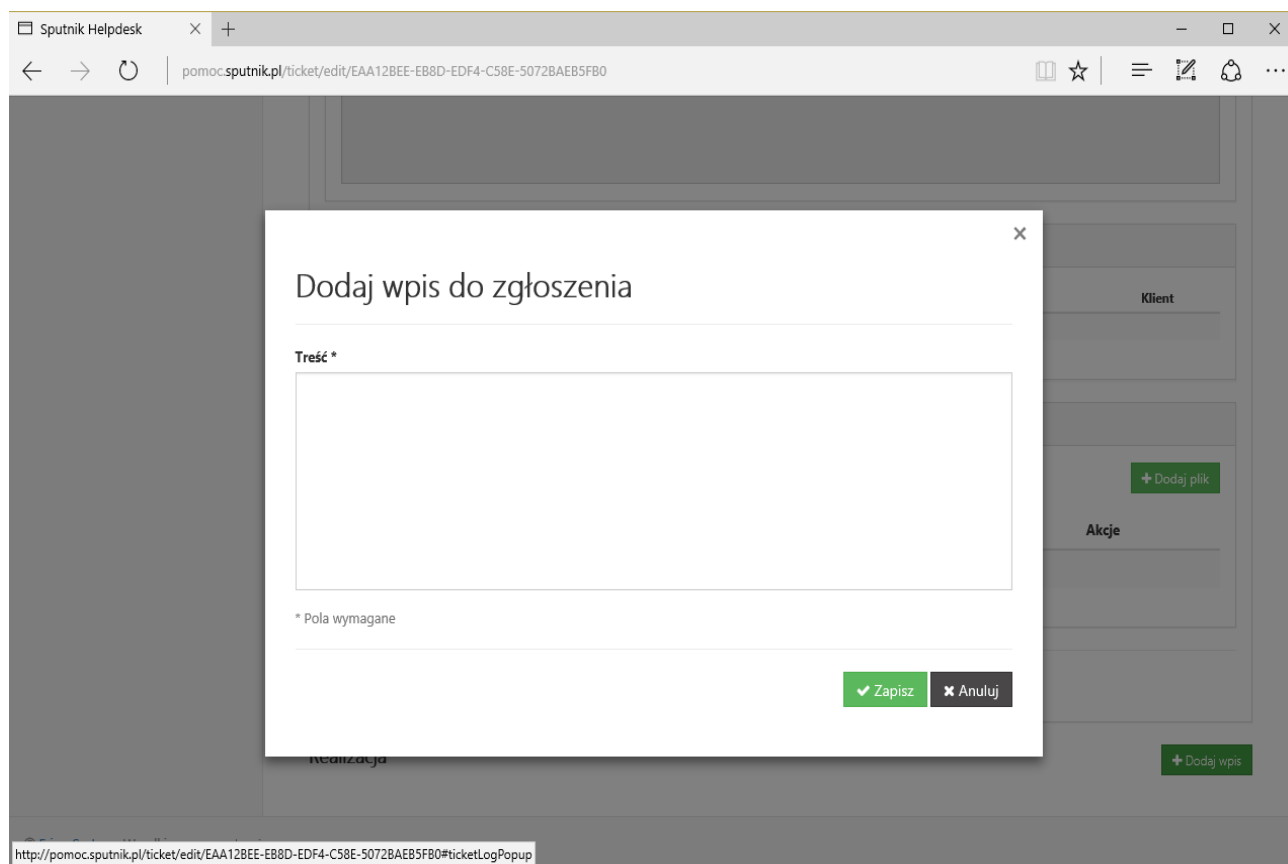
Po kliknięciu **Zapisz** program utworzy nowe zgłoszenie i wyśle do powiązanych osób odpowiednie powiadomienia.

Po zapisaniu będzie możliwe także dodanie do zgłoszenia plików. Można je dodać rozwijając zakładkę **Pliki** a następnie klikając na przycisk **Dodaj plik** znajdujący się po prawej stronie ekranu. Po kliknięciu pojawi się okno w którym należy kliknąć **Przełączaj** 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.

Screenshot of the Sputnik Helpdesk interface showing a ticket edit page. The page includes a header with the browser address 'pomoc.sputnik.pl/ticket/edit/...', a main content area with a large empty box, a 'Zależne zgłoszenia' table with columns for Numer/Nazwa, Projekt, Umowa, Typ zgłoszenia, Data/Realizacja do, and Klient, and a 'Pliki (brak)' section with a table for file uploads and a '+ Dodaj plik' button. At the bottom, there is a 'Realizacja' section with a '+ Dodaj wpis' button.

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**.



6. Zmiana hasła

Aby zmienić hasło po zalogowaniu należy kliknąć w prawym górnym rogu ekranu na imię i nazwisko a następnie 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**.

Hasło

Aby wykorzystać bieżące hasło, pozostaw puste pole

Powtórz hasło

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 prawym górnym rogu ekranu na imię i nazwisko a następnie na **Ustawienia**. Pojawi się okno jak poniżej umożliwiające włączenie lub wyłączenie niektórych powiadomień e-mail.

Powiadomienia e-mail Powiadomienia sms Moje urządzenia

Powiadomienia e-mail dot. zgłoszeń Zapisz

Chcę otrzymywać powiadomienia, gdy:	Tak / Nie
Dodano nowe zgłoszenie	<input type="checkbox"/> nie
Dodano nowy plik do zgłoszenia	<input type="checkbox"/> nie
Dodano nowy wpis do zgłoszenia	<input type="checkbox"/> nie
Podsumowanie po zakończeniu zgłoszenia	<input type="checkbox"/> nie
Zaktualizowano zgłoszenie	<input type="checkbox"/> nie
Zmieniono status zgłoszenia	<input type="checkbox"/> nie

Pozostałe powiadomienia e-mail Zapisz

Chcę otrzymywać powiadomienia, gdy:	Tak / Nie
Otrzymano nową wiadomość	<input type="checkbox"/> nie

8. Dodawanie kolejnych użytkowników.

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

Następnie przejść do zakładki **Zgłoszenia** i wybrać **Dodaj**

Nefeni Helpdesk testowy3 testowy3

Nowe zgłoszenie

Dashboard

Zgłoszenia

Dodaj

Baza wiedzy

Zgłoszenia

Zgłoszenia

Nr zgłoszenia	Nazwa/opis	Umowa
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Status techniczny	Otwarte / Zamknięte	Technik
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Zgłaszający	Data utworzenia (od)	Data utworzenia (do)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Produkt	Typ zgłoszenia	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	

Dodaj Wyszukaj Wyczyść

W formularzu zgłoszenia obok pola **Zgłaszający** proszę kliknąć znak **'plusa'**

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
Akceptacja regulaminu: (brak)

Zapisz

Login * **E-mail ***

Główny kontakt Klienta Administrator Klienta

Hasło * **Powtórz hasło ***

Dane osobowe

Imię	Nazwisko	Telefon
<input type="text" value="Jan"/>	<input type="text" value="Nowy"/>	<input type="text" value="799788766"/>

Stanowisko pracownika

Informacje dodatkowe

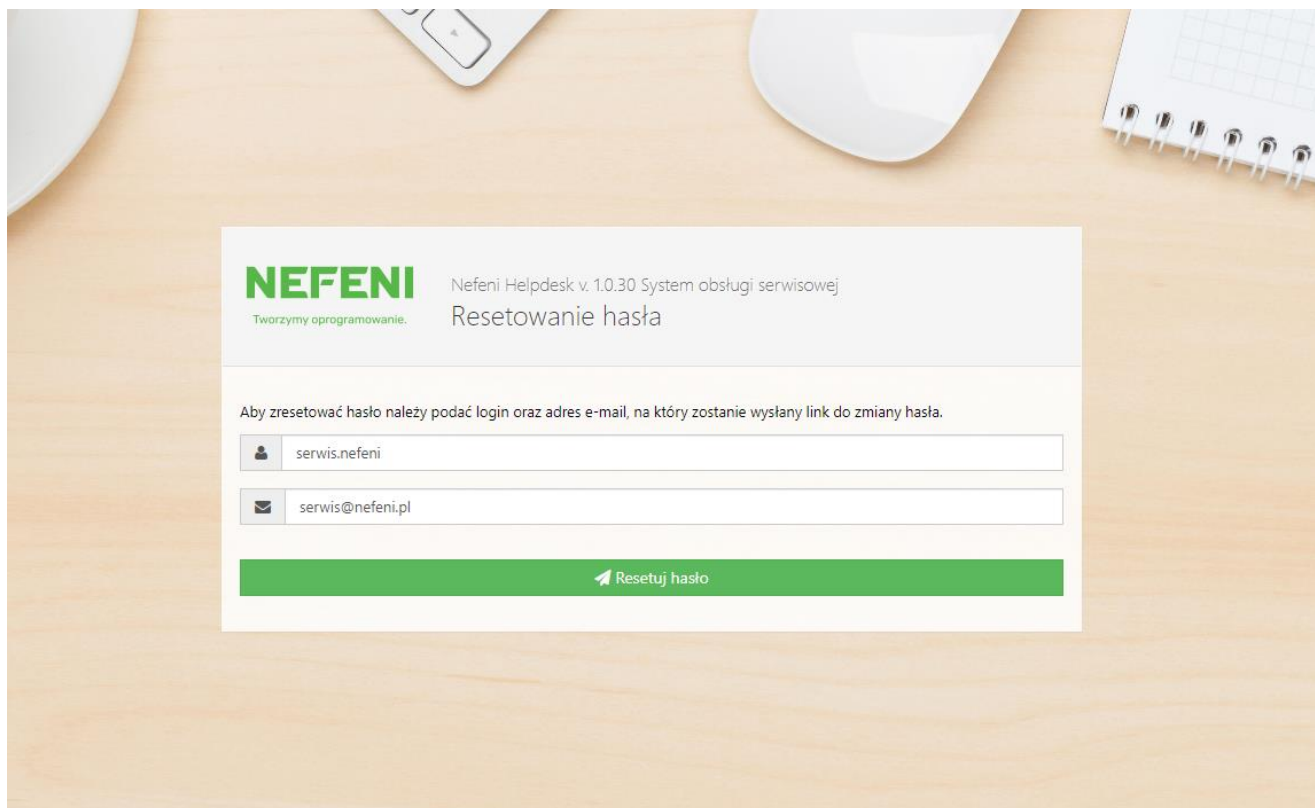
* Pola wymagane

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'



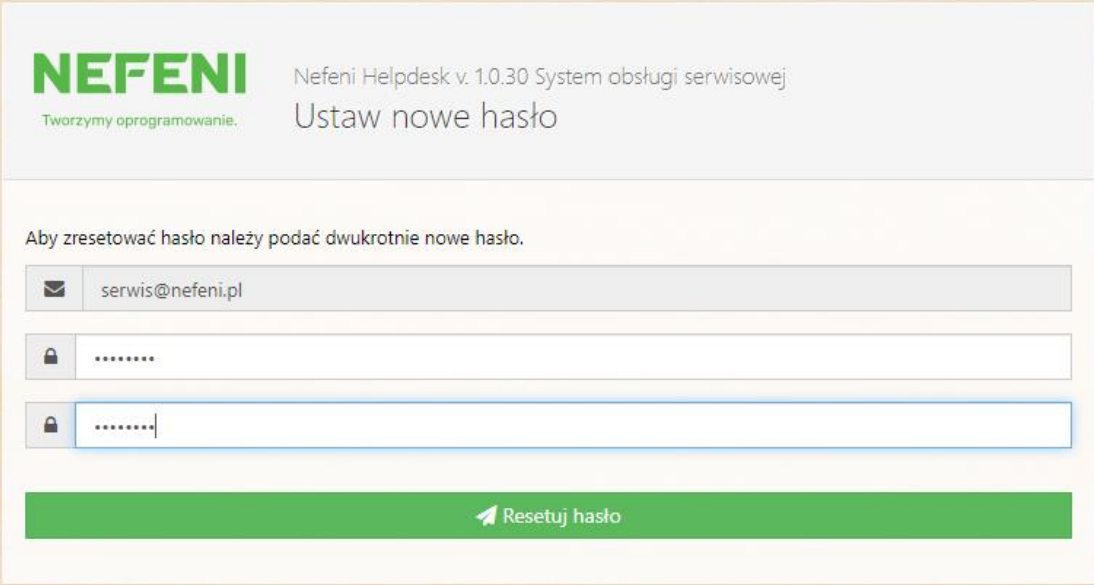
The screenshot shows a web form for password reset. At the top left is the Nefeni logo with the tagline 'Tworzymy oprogramowanie.' To the right, it says 'Nefeni Helpdesk v. 1.0.30 System obsługi serwisowej' and 'Resetowanie hasła'. Below this is a message: 'Aby zresetować hasło należy podać login oraz adres e-mail, na który zostanie wysłany link do zmiany hasła.' There are two input fields: the first contains 'serwis.nefeni' and the second contains 'serwis@nefeni.pl'. At the bottom is a green button with a white arrow icon and the text 'Resetuj hasło'.

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



The screenshot shows a confirmation message. At the top left is the Nefeni logo with the tagline 'Tworzymy oprogramowanie.' To the right, it says 'Nefeni Helpdesk v. 1.0.30 System obsługi serwisowej' and 'Resetowanie hasła'. The main message in the center reads: 'Na podany adres e-mail został wysłany link do resetowania hasła.'

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



NEFENI Tworzymy oprogramowanie. Nefeni Helpdesk v. 1.0.30 System obsługi serwisowej

Ustaw nowe hasło

Aby zresetować hasło należy podać dwukrotnie nowe hasło.

[Resetuj hasło](#)

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

Tworzymy oprogramowanie.

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 webinarów, 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 webinarów (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.