NEFENI

Tworzymy oprogramowanie.

WWW.NEFENI.PL

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

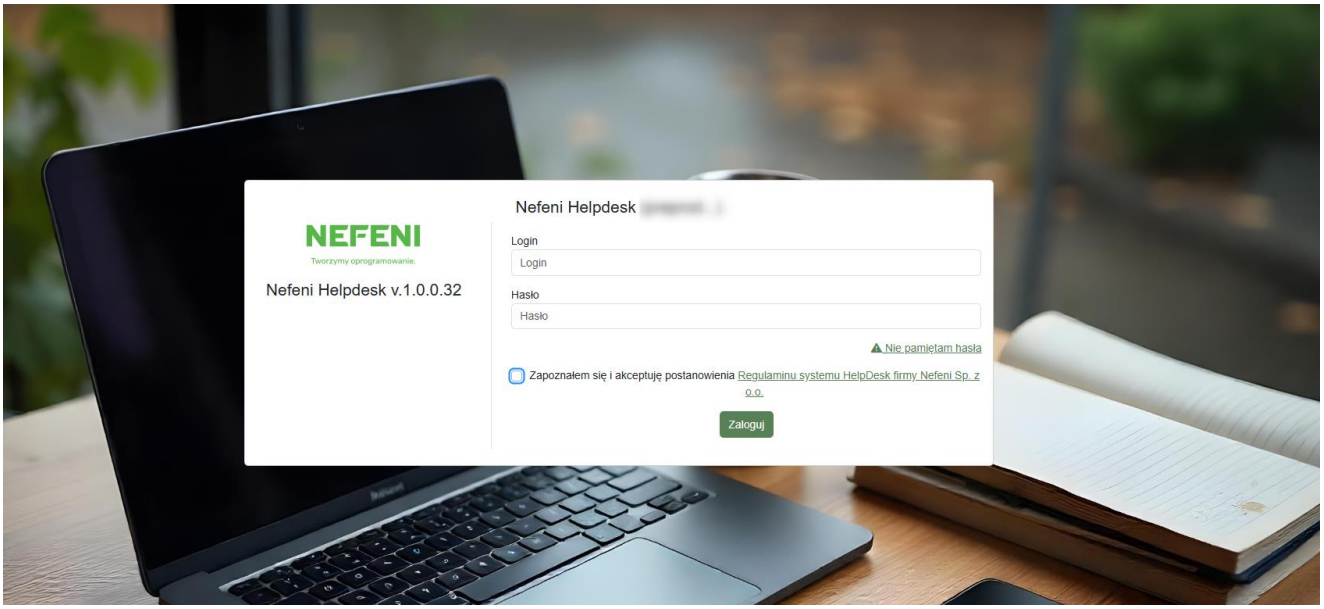
1. Wstęp

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.

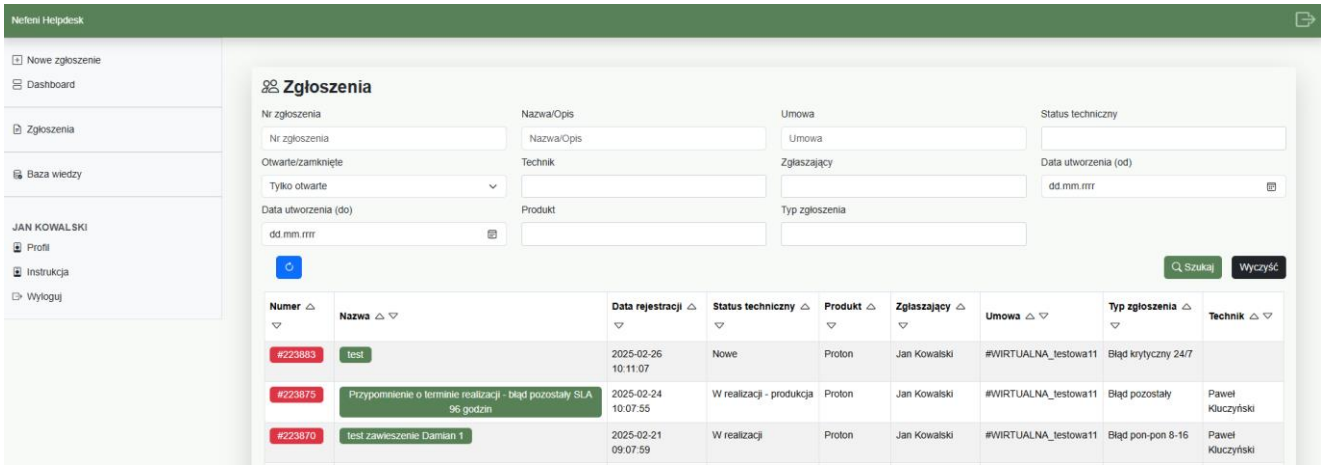
Dostęp do aplikacji wymaga autoryzacji za pomocą indywidualnego loginu i hasła.
Przy pierwszym logowaniu do systemu konieczne jest zaakceptowania regulaminu



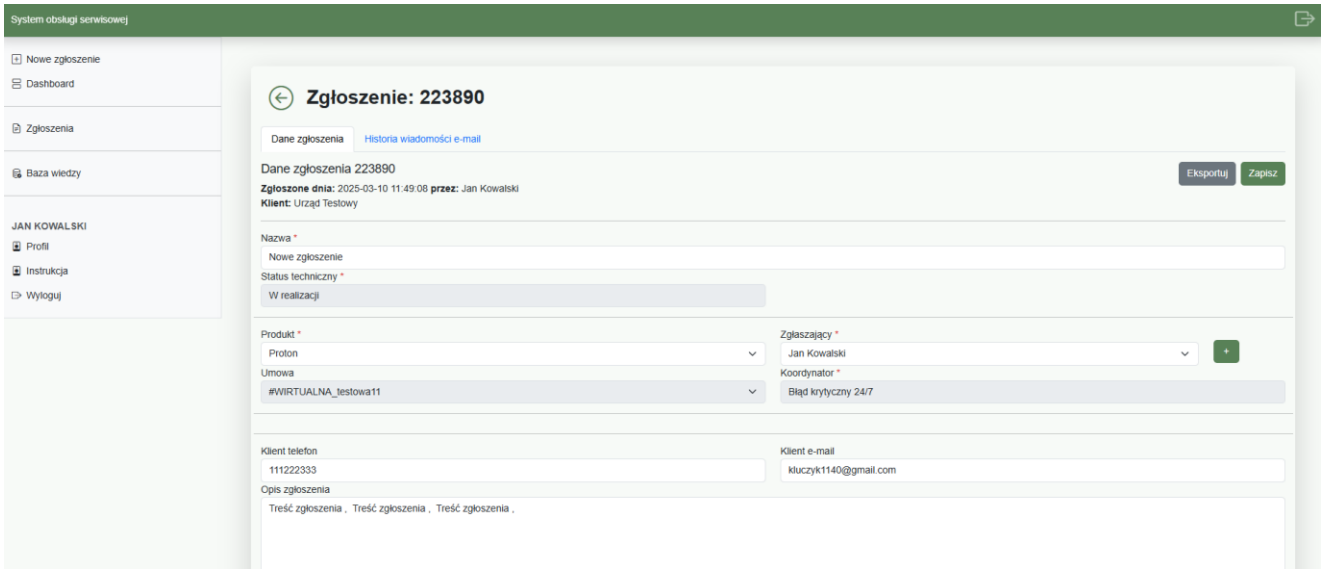
Po zalogowaniu do aplikacji wyświetli się okno z listą aktywnych zgłoszeń Klienta.

3. Wyświetlanie listy zgłoszeń

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

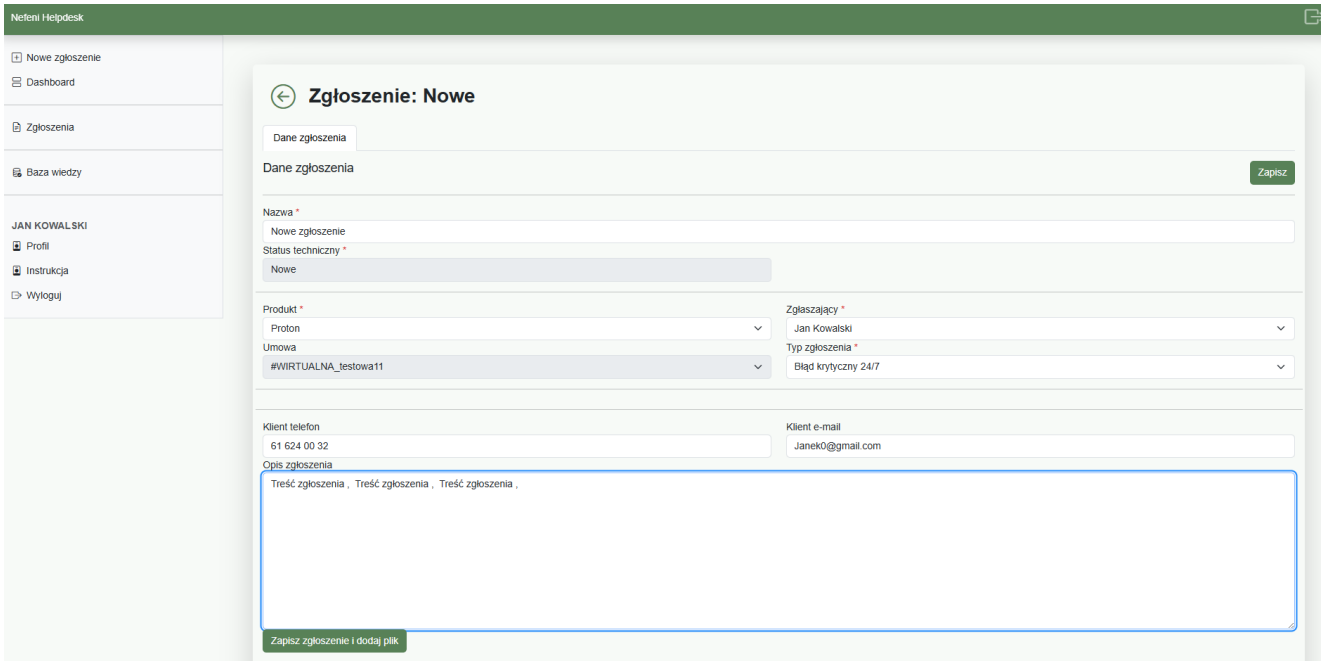


W oknie tym dostępna jest wyszukiwarka umożliwiająca wyszukiwanie zgłoszenia min. po numerze zgłoszenia, nazwie, umowie, statusie technicznym, osobie odpowiedzialnej czy dacie utworzenia. Należy pamiętać o tym, że aplikacja domyślnie wyświetla tylko otwarte zgłoszenia. Świadczy o tym ustawiony filtr ***Otwarte / Zamknięte***.
Po kliknięciu w ***Numer*** lub ***Nazwę*** zgłoszenia program wyświetli szczegóły danego zgłoszenia. Jak na rysunku poniżej.



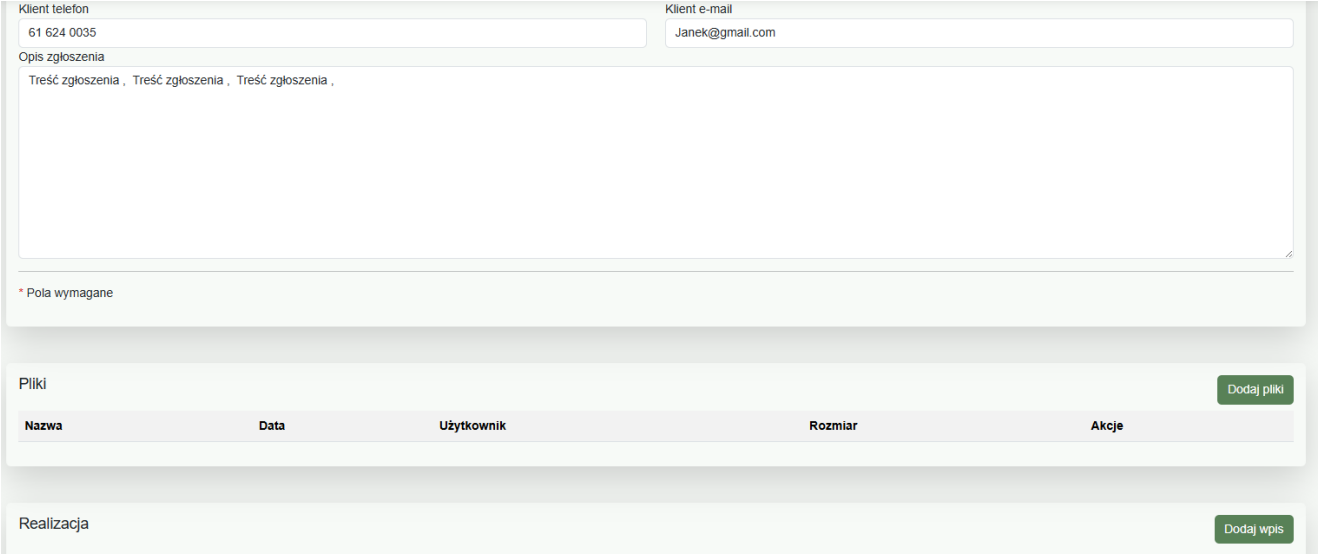
4. Dodawanie nowego zgłoszenia

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***.



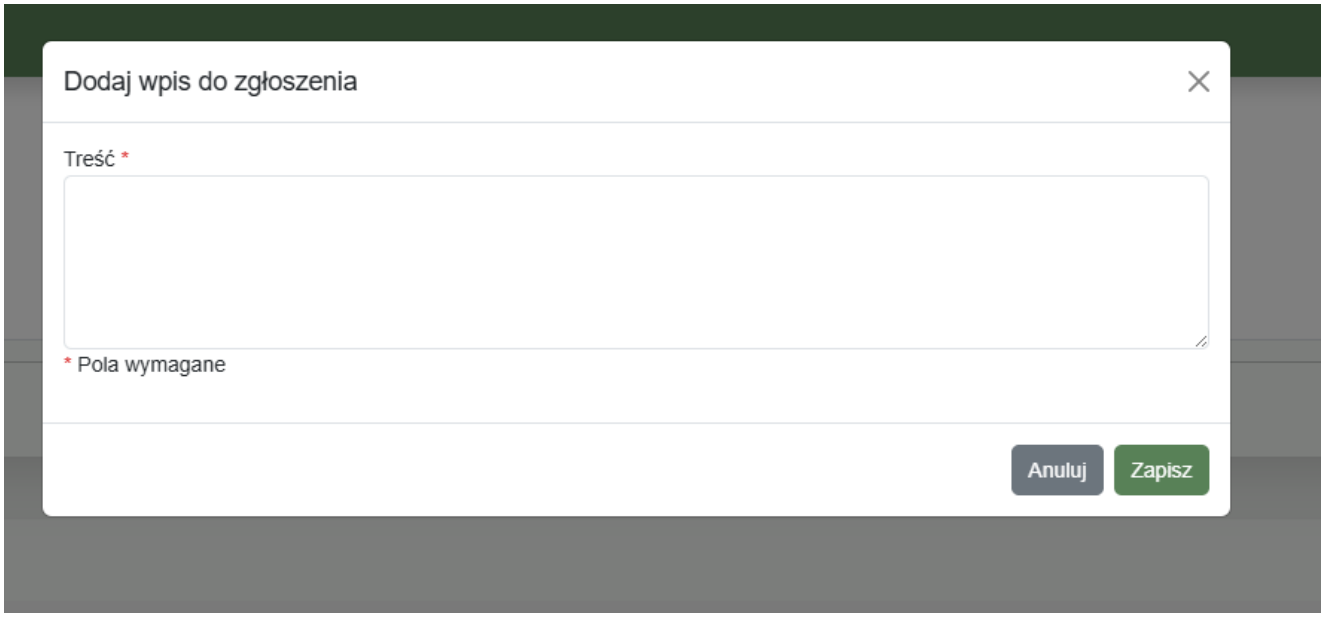
Po kliknięciu ***Zapisz*** program utworzy nowe zgłoszenie i wyśle do powiązanych osób odpowiednie powiadomienia.

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.



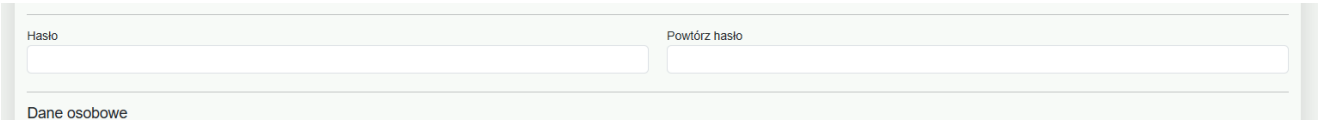
5. Dodawanie notatek do zgłoszeń

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.



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***.



7. Ustawienia powiadomień

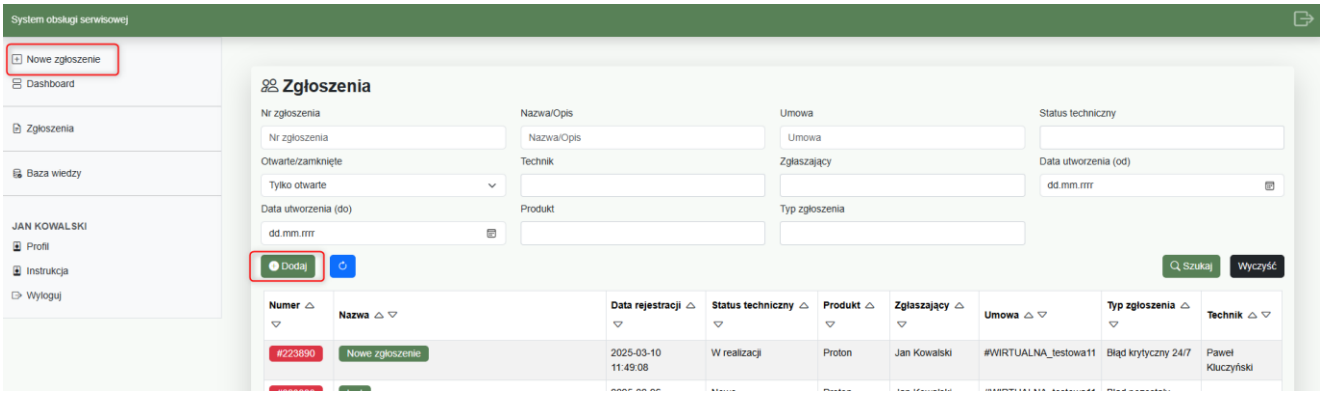
Aplikacja umożliwia użytkownikom otrzymywanie powiadomień email przy zmianach w zgłoszeniach bądź po utworzeniu nowego zgłoszenia. Aby ustawić odpowiednie opcje powiadomień należy po zalogowaniu kliknąć w menu po lewej stronie na ***Profil*** , a następnie na zakładkę ***Powiadomienia e-mail***. Pojawi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



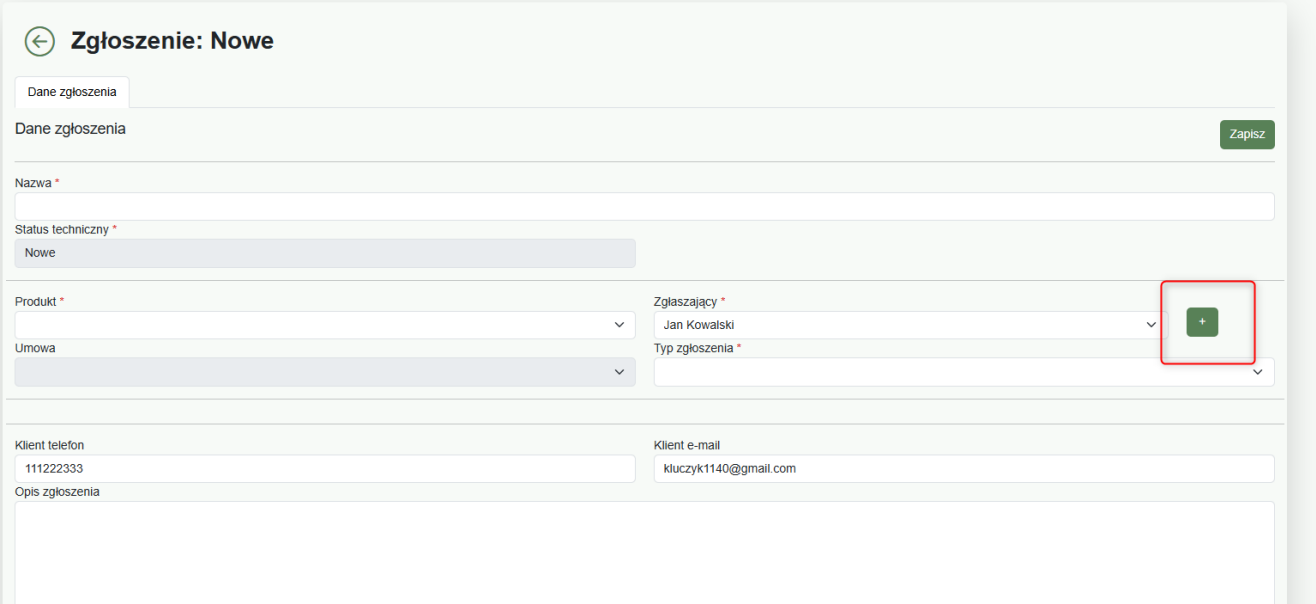
8. Dodawanie kolejnych użytkowników.

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

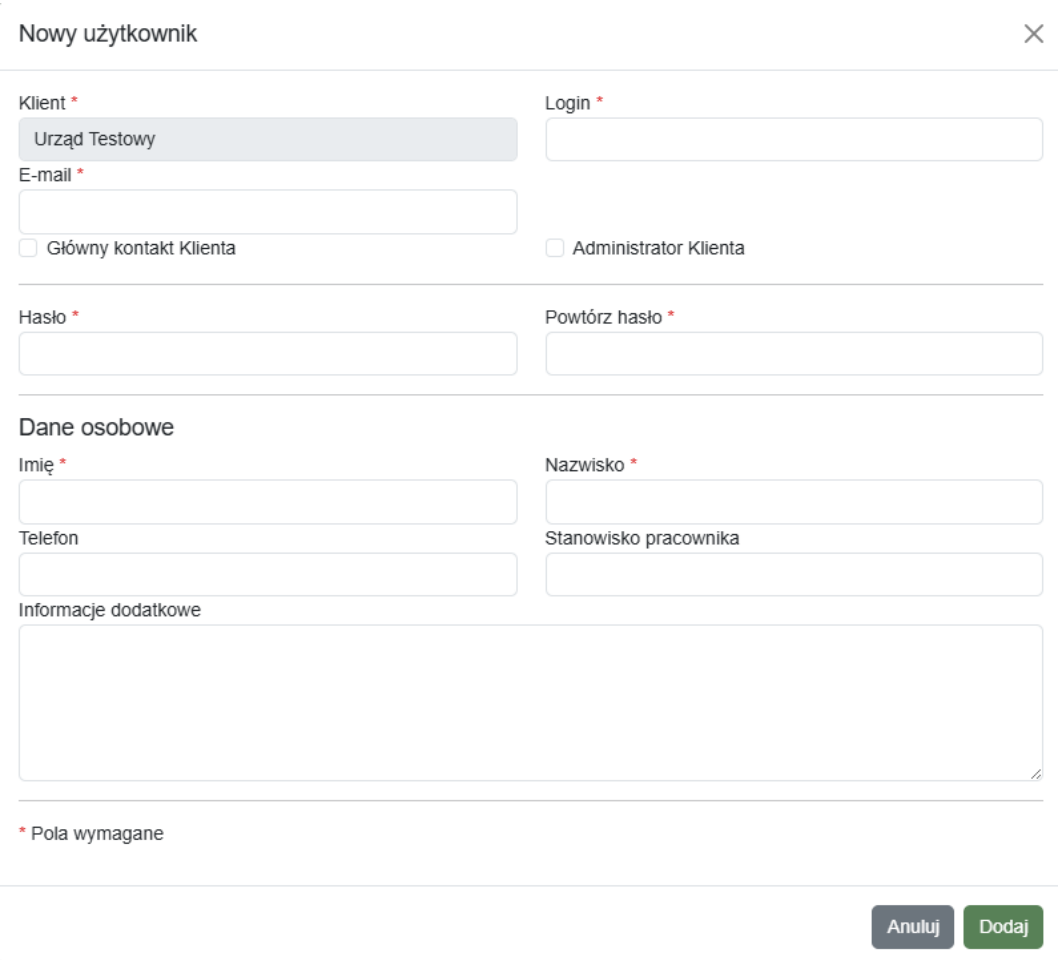
Następnie kliknąć na ***Nowe zgłoszenie*** lub ***Dodaj***



W formatce zgłoszenie 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.

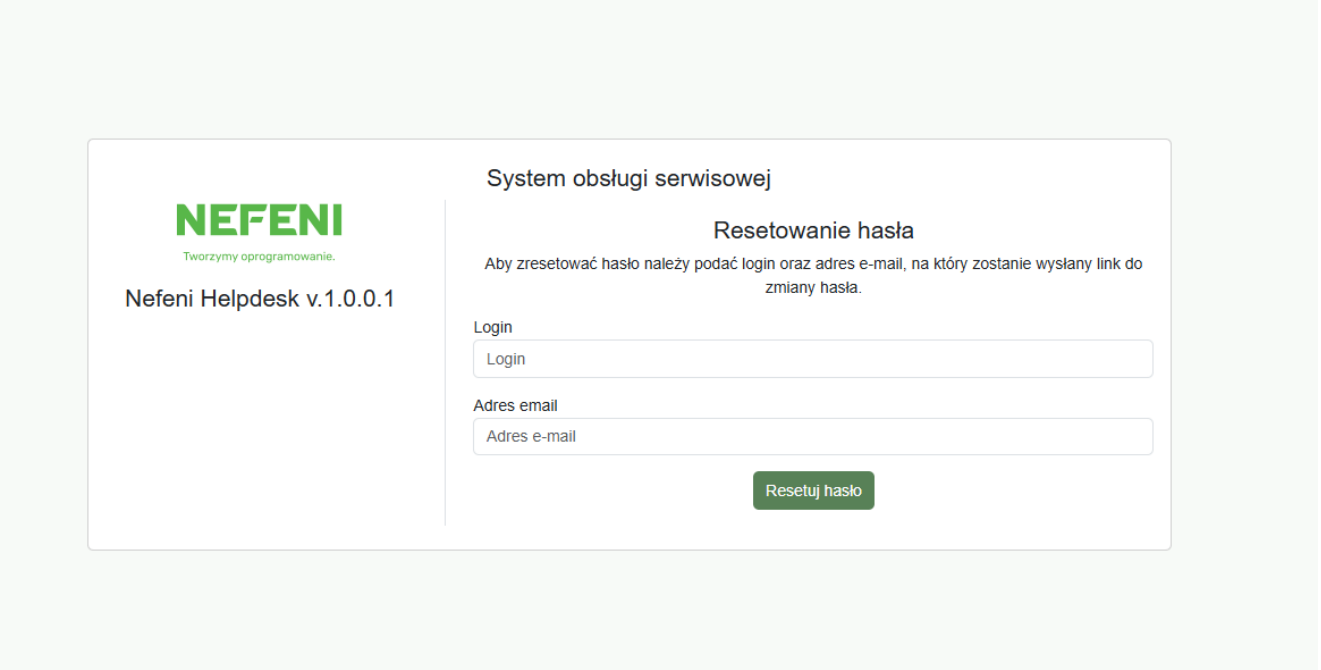


Analogicznie postępujemy dla kolejnych użytkowników

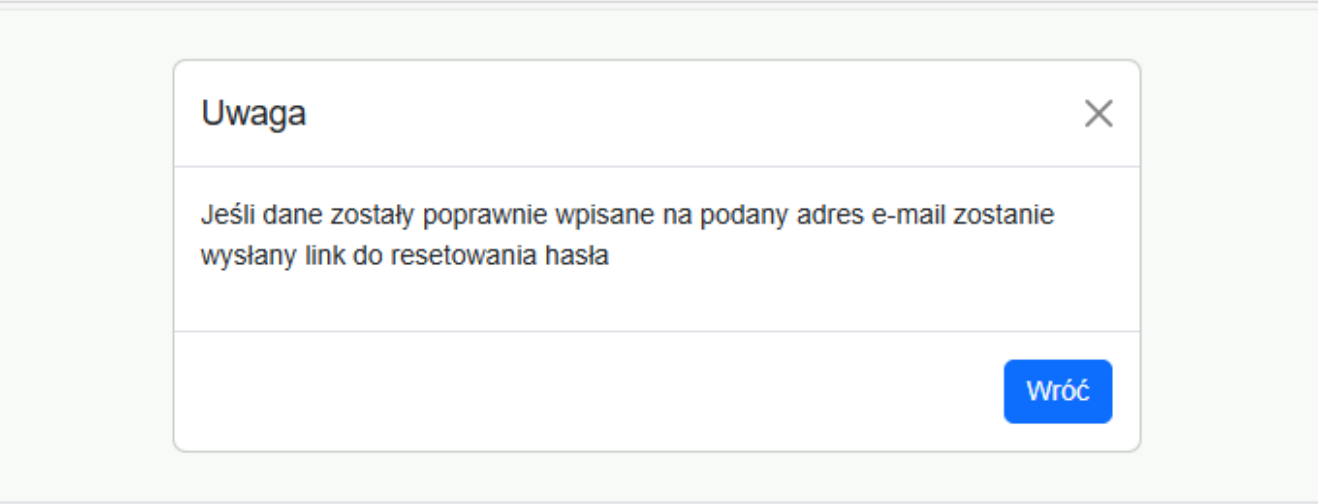
9. Resetowanie hasła

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

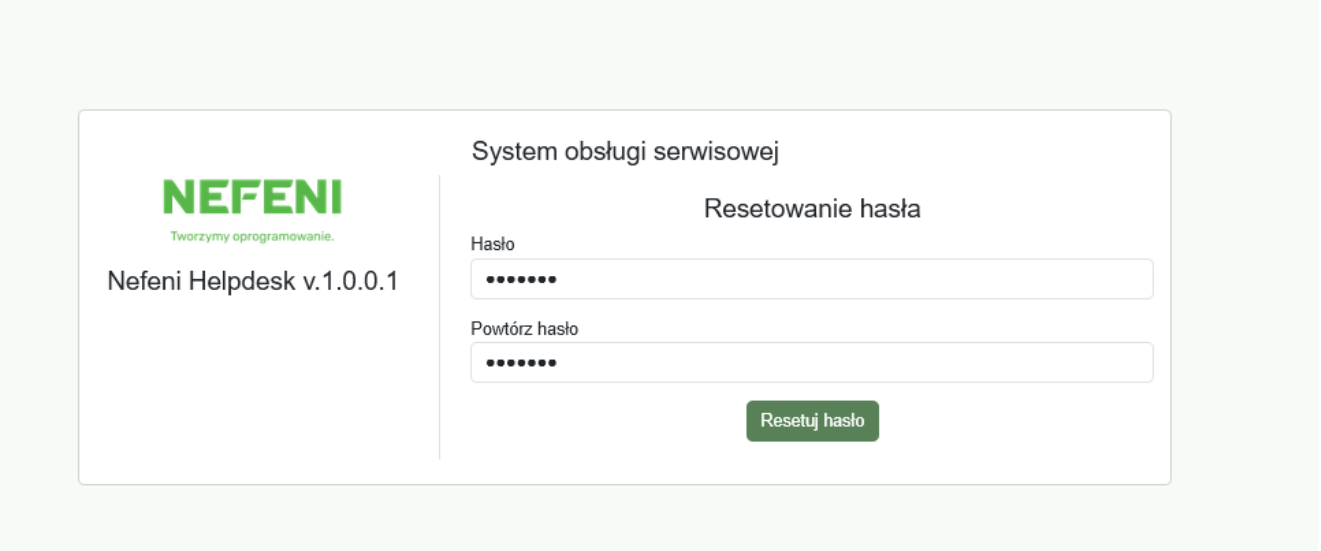
W pierwszej kolejności należy podać login do konta oraz mail jaki jest przypisany do konta , a następnie kliknąć ‘Resetuj hasło’



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



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