

Návod na používání helpdeskového systému HELP.i

Požadavky směřované na podporu produktů firmy DATACENTRUM systems & consulting, a.s., jsou evidovány v aplikaci HELP.i. V systému jsou evidovány požadavky, které zákazníci zaslali e-mailem (<mailto:hotline@datacentrum.cz>), sdělili telefonicky nebo zadali přes www přístup.

Přístup přes www umožňuje zadávat požadavky a zároveň kontrolovat stavy řešení. Vstup do HELP.i je na stránce <http://www.datacentrum.cz/> na záložce „Podpora“ nebo přímo na adrese <http://hotline.datacentrum.cz>, nebo na adrese <http://www.datacentrum.cz/hotline/>.

1. Vstup

Zadáme přidělené „Jméno“ a „Heslo“.

Při prvním přihlášení Vás program vyzve ke změně úvodního hesla.

Jméno	test
Heslo	
Nové heslo	
Nové heslo kontrolní	
<input type="button" value="Ulož"/>	

Nové heslo může být kombinací písmena a čísel, musí mít vyplněno alespoň na 6 znaků. Toto nové heslo a přidělené „Jméno“ slouží od této chvíle k přístupu do programu.

2. Úvodní obrazovka

ID volání	Stav	Priorita	Název	Kontaktní osoba	Firma	Platforma	Produkt	Přifazeno	Čas
646	V řešení	Normální	Zadost o přístup do podpory, dne 8.1.2007, v 13:10	Zákazník	Datacentrum - příjem volání do HELP.i	unknown	unknown	Řešitel	1 dní 3:21

Na úvodní obrazovce se zobrazí všechny Vámi zadané požadavky (systém je označuje jako „volání“). V okně „Mé nastavení“ lze nastavit, které záznamy v závislosti na stavu záznamu se mají ukazovat. Nejsou-li zadány žádné záznamy, je okno prázdné, jen s ikonami.



- přechod na předcházející okno.



- otevření obrazovky pro zadávání nového požadavku.



- otevření úvodní obrazovky s přehledem volání.



- řešení (v této konfiguraci není podporováno).



- obrazovky pro změny uživatelského nastavení.



- nápověda.



- ukončení práce s programem.

Poklepeme-li myší na text „Filtr“, pod ikonami objeví se okno s nabídkou omezení. Výběrem omezení lze definovat zobrazovaná volání.

3. Zadávání nového požadavku

The screenshot shows the 'Nové volání' (New Call) form. At the top, there is a navigation bar with icons for back, new request, phone, edit, settings, help, and close. The form fields are as follows:

- Název ***: Zkušební záznam
- Popis ***: Popis problému, při jaké činnosti, jakou to hlásí chybu, příložen otisk obrazovky,...
- Kontaktní osoba**: Kouřal Milan
- Firma**: Datacentrum - příjem volání do HELPi
- Lokalita**: Neznámý
- Platforma**: Neznámý
- Produkt**: Neznámý
- Skupina**: Hotline
- Priorita**: Normální
- Stav**: Nový
- Přířazeno**: Neznámý
- Zahájeno**: 09.01.2007 17:43:50
- Termín vyřešení**: [input field]
- Změna ostatních kontaktních osob**: Přidej Vymaž
- Ostatní kontaktní osoby**: [input field]
- E-mail hlášení - ostatní**: [input field]
- Mobilní hlášení**: [checkbox]
- Přílohy**: Vložit/ Upravit Počet příloh

Buttons at the bottom right: Vložit, Storno.

Při požadavku na změnu údajů, poklepáme myší na hodnotu, kterou požadujeme změnit. Objeví se okno s nabídkou. Výběrem nebo ikonou „Zpět“ se vrátíme na původní okno.

Název - stručná charakteristika požadavku.

Popis - zde zapíšeme svůj požadavek.

Kontaktní osoba - v případě, že je Vaše jméno správně přiřazeno, ponecháte. U organizací, které využívají jedno přihlašovací „Jméno“, vybereme správnou kontaktní osobu. Této osobě pak budou chodit, při změně stavu tohoto záznamu, e-mailová hlášení.

Firma - bude vždy správně přiřazena.

Lokalita - nepoužíváno.

Platforma - statistické členění oblastí problémů. Nemusí být vyplněno.

Produkt - podle kontaktní osoby, jaký SW používá. Není-li správně přiděleno, vybereme z nabídky.

Skupina - standardně nastaveno pro řešitele „hotline“, u směřování na jinou skupinu, vybereme z nabídky.

Priorita - standardně „Normální“, možno změnit.

Termín vyřešení - přes nabídku kalendáře vybereme požadované datum řešení.

System neumožňuje zadat datum, kdy je požadavek zadán.

Změna ostatních kontaktních osob - přes nabídku „Přidej“ lze vybrat osoby, které mají také dostávat mailovou korespondenci k tomuto volání. Jen osoby zadané v systému.

E-mail hlášení ostatní - zapíšeme e-mailové adresy osob, které mají také dostávat mailovou korespondenci k tomuto volání. Osoby nezadané v systému.

Přílohy - přes nabídku „Vložit“ uložíme k volání datové, nebo jiné přílohy (otisk obrazovky s chybou, dokument,..).

Další údaje jsou již jen evidenční a nelze je měnit. Tlačítkem „Vložit“ založíme v systému nové volání.

4. Změna uživatelského nastavení

Obrazovka slouží k upřesnění evidence o kontaktní osobě v systému. Zákazník má umožněno měnit údaje, které k němu systém eviduje.

HELPI
Hotlineový systém DATASYS

Mě nastavení

Titul	
Kontaktní osoba *	Zákazník
Přihlašovací jméno	Přihlašovací jméno
Heslo	
Kontrolní heslo	
E-mail hlášení	<input checked="" type="checkbox"/>
Mobilní hlášení	<input type="checkbox"/>
Skrýj volání od stavu	Uzavřeno
Ulož nastavení	<input checked="" type="checkbox"/>
Počet položek v seznamu	20
E-mail 1 *	mailová adresa
E-mail 2	
E-mail 3	
Mobilní e-mail	
Telefon *	telefon
Fax	
Mobilní telefon	mob - není nutné
Jazyk rozhraní	Čeština WINDOWS-1250
Adresa	
Město	
Firma *	Datacentrum - příjem volání do HELPI
Lokalita	unknown
Oddělení	unknown
Mítnost	unknown
PSČ	
Země	Česká republika
Typ kontaktní osoby	Zákazník

Ulož Storno

Heslo a Kontrolní heslo - slouží ke změně vstupního hesla do systému.

E-mailové hlášení - je-li zaškrtnuto, odcházejí zákazníkovi mailová hlášení v těchto stavech požadavku:

- přidělen řešitel k volání
- volání je vyřešeno
- volání je uzavřeno

Mobilní hlášení - nepoužívá se.

Skrýj volání od stavu - určuje, jaká zadaná volání se ukazují na úvodní obrazovce.

Ulož nastavení - při definování vlastního filtru na volání (uloží poslední filtr a při novém přístupu do programu ho uplatní).

Počet položek v seznamu - určuje počet řádků volání, které se na obrazovce ukazují.

E-mail 1, 2, 3 - mailové adresy, na které se má posílat korespondence kontaktní osobě.

Mobilní e-mail - nepoužívá se.

Telefon - telefonní číslo, na kterém je kontaktní osoba k zastizení.

Fax - faxové číslo na kontaktní osobu.

Mobilní telefon - není nutné vyplňovat.

Jazyk rozhraní - standardně vyplněno.

Ostatní položky jsou evidenční a nevyplňují se.
Tlačítkem „Ulož“ změníme v systému evidované údaje.

5. Okno s detaily volání

V základním okně s přehledem volání poklepáme myší na vybrané volání ve sloupci „Název“. Objeví se okno s výběrem 4 obrazovek :

- Detaily volání
- Detaily volání 2
- Zpráva pro řešitele
- Záznam činnosti

1.1 Detaily volání

Obrazovka s přehledem zadání požadavku, jeho řešením, kdo a kdy je vyřešil.

		Detaily volání	
		Detaily volání	Detaily volání - 2
ID volání	646	Zpráva pro řešitele	Záznam činnosti
Název *	Zadost o pristup do podpory, dne 8.1.2007, v 13:10		
Popis *	<p>Problem: Dobrý den, Žádám o přístup do technické podpory. Nase ID: Dekujeme,</p>		
Stav	V řešení		
Priorita	Normální		
Přiřazeno řešitel			
Připojeno k volání			
Čas	08.01.2007 14:06:01		
Řešení	<p>Dobrý den. Bylo vám přiděleno "Jéno" - xzy a úvodní heslo je xzy</p>		
Přílohy	Zobraz Počet příloh		
Firma	Datacentrum - příjem volání do HELPi		

1.2 Detaily volání 2

Obrazovka s dalšími identifikátory zadaného volání.


		Detaily volání	
		Detaily volání	Detaily volání - 2
Kontaktní osoba	zákaznik	Zpráva pro řešitele	Záznam činnosti
Lokalita	unknown		
Ostatní kontaktní osoby			
Platforma	unknown		
Produkt	unknown		
Projekt	unknown		
Skupina	Neznámý		
Zahájeno	08.01.2007 13:44:34		
Termín vyřešení			
E-mail hlášení - ostatní			
Mobilní hlášení	Ne		
Hodnocení řešení	Nehodnoceno		


1.3 Zprávy pro řešitele

Obrazovka, na které lze zadávat zprávy pro řešitele volání. Na základě spokojenosti s řešením lze měnit stav volání. Dole lze i známkovat spokojenost s řešením. Přes tlačítko „Vložit“ uložíme zadaný text, stav volání nebo hodnocení do systému.

1.4 Záznam činností

Obrazovka, na které je přehled všech činností, které systém a řešitelé s Vaším požadavkem prováděli.

Poklepáním myši na popis činnosti ve sloupci „Popis“ nebo pomocí ikon , lze listovat činnostmi a v okně na pravé straně číst detaily.

Tlačítka  lze reagovat na jednotlivé činnosti e-mailovou zprávou.

1.5 Odpověď na zprávu elektronické pošty

V případě, kdy kontaktní osoba obdrží od operátora (řešitele) zprávu elektronické pošty, jde o komunikaci iniciovanou řešitelem, a je ve vlastním zájmu zadavatele, aby na ni co nejdříve odpověděl. Protože systém zpracovává poštu podle hlavičky a předmětu zprávy, je nutné pro tvorbu odpovědi využít funkce poštovního klienta, nikoliv vytvářet zcela novou, čistou zprávu. Např. v programu Outlook se vybere akce Odpovědět. Pokud používáte jiného poštovního klienta, zeptejte se svého správce IT. Důsledkem takové akce je vytvoření odpovědi, kde hlavička je vyplněna na základě informací z hlavičky původní zprávy (adresát nahrazen původním odesílatelem, předmět nezměněn případně doplněn nějakým prefixem), tělo zprávy zůstane původní a je možno jej upravit. Doplníme do těla zprávy svoji odpověď a zprávu odešleme.