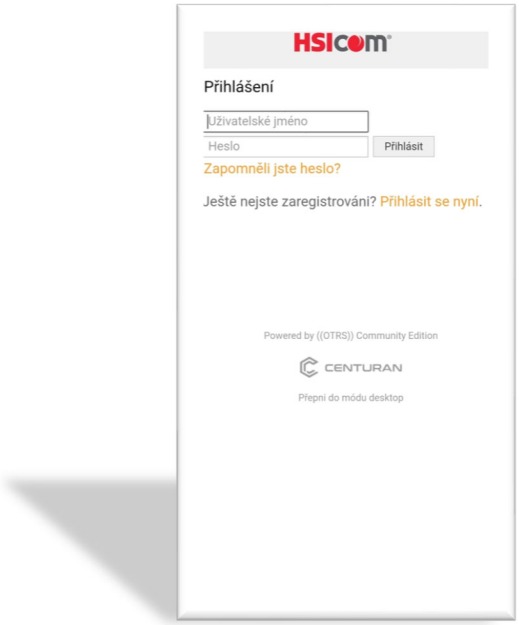


HELPDESK
Tiket systém

Uživatelský manuál

Verze: 00

Zpracovatel: **Bc. Charlota Pejčochová, PLM konzultant**
HSI com, s.r.o., Čelakovského 10, 301 00 Plzeň
e-mail: pejcochova@hsicom.cz

Odpovědný pracovník: **Ing. Michal Frantl, technický ředitel**
HSI com, s.r.o., Čelakovského 10, 301 00 Plzeň
e-mail: m.frantl@hsicom.cz

7. ledna 2022

Verze	Popis	Autor	Kontroloval	Schválil	Platnost od
00	První vydání	Pejčochová	M.Frantl	M.Frantl	7.1.2022
01					
02					
03					
04					
05					
06					
07					
08					
09					
10					

HSI com s.r.o.
Čelakovského 10 › 301 00 Plzeň
tel.: +420 377 221 046 › 377 225 167 › fax: +420 377 221 056 › e-mail: obchod @hsicom.cz

Bankovní spojení:
KB Plzeň › č.ú.: 18006371/0100
IČ 49196545 › DIČ CZ 49196545

Společnost **HSI com s.r.o.** je zapsána v Obchodním rejstříku vedeném krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 4336

SYSTÉM KVALITY CERTIFIKOVÁN
PODLE ISO 9001
Č. registrace 24042

OBSAH:

1 Úvod 4
2 Popis funkčnosti 4
2.1 Přihlášení do systému 4
2.2 Úvodní obrazovka a tikety 5
2.3 Založení nového tiketu 5
2.4 Přijetí tiketu 6
2.5 Odpověď na tiket 6
2.5.1 Odpověď pomocí tiket systému 7
2.6 Uzavření tiketu 9

HSI com s.r.o.
Čelakovského 10 › 301 00 Plzeň
tel.: +420 377 221 046 › 377 225 167 › fax: +420 377 221 056 › e-mail: obchod @hsicom.cz
Bankovní spojení:
KB Plzeň › č.ú.: 18006371/0100
IČ 49196545 › DIČ CZ 49196545

Společnost **HSI com s.r.o.** je zapsána v Obchodním rejstříku vedeném krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 4336

SYSTÉM KVALITY CERTIFIKOVÁN
PODLE ISO 9001
Č. registrace 24042

1 Úvod

Tento manuál slouží jako návod k obsluze portálu HELPDESK provozovaného firmou HSI com s.r.o. Portál HELPDESK mohou využívat všichni zákazníci HSI com s.r.o. s platnou maintenance nebo servisní smlouvou.

V případě, že nemáte platnou maintenance nebo servisní smlouvu, tak nás neváhejte kontaktovat.

2 Popis funkčnosti

Portál HELPDESK umožňuje přehlednou a jednoduchou komunikaci mezi firmou HSI com a našimi zákazníky.

Do systému jsou vkládány dotazy, které byly naší společností přijaty nejen prostřednictvím helpdesku (tiket systému), ale i zaslané emailem nebo položené telefonicky. Díky tomu bude k dispozici veškerý přehled Vašich dotazů a našich reakcí.

HELPDESK je přístupný na adrese: helpdesk.hsicom.cz

Pro zasílání emailových dotazů slouží adresa: serviscad@hsicom.cz .

Pro telefonní kontakt slouží naše linka +420 377 221 046 v každý všední den od 8:00 do 16:00.

2.1 Přihlášení do systému

Pro přihlášení do systému zadejte do svého webového prohlížeče následující adresu: helpdesk.hsicom.cz

a) Pokud se přihlašujete poprvé je zapotřebí se nejdříve zaregistrovat. K tomu slouží odkaz na úvodní obrazovce (bod č. **1**). Po kliknutí postupujte podle pokynů na obrazovce.

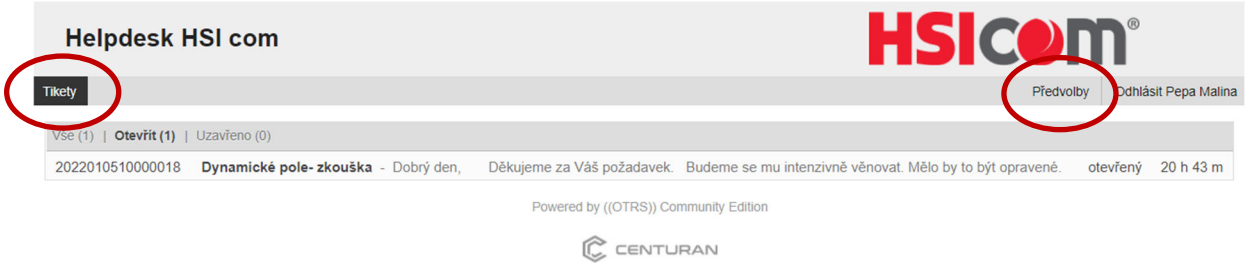
b) Jestliže již jste registrovaní, stačí zadat pouze uživatelské jméno (emailovou adresu) a heslo zadané při registraci.

HSI com s.r.o.
Čelakovského 10 › 301 00 Plzeň
tel.: +420 377 221 046 › 377 225 167 › fax: +420 377 221 056 › e-mail: obchod @hsicom.cz
Bankovní spojení:
KB Plzeň › č.ú.: 18006371/0100
IČ 49196545 › DIČ CZ 49196545
Společnost **HSI com s.r.o.** je zapsána v Obchodním rejstříku vedeném krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 4336
SYSTÉM KVALITY CERTIFIKOVÁN PODLE ISO 9001
Č. registrace 24042

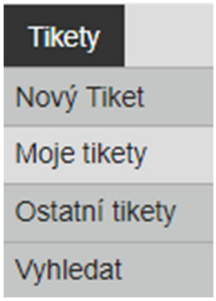
2.2 Úvodní obrazovka a tikety

Po přihlášení se Vám zobrazí úvodní obrazovka, kde uvidíte přehled všech Vašich tiketů.

V pravém horním rohu obrazovky najdete kolonku **Předvolby**, kde si můžete upravit osobní nastavení aplikace (např. nové heslo, jazyk, počet zobrazených tiketů, atp.)



V levé části obrazovky najdete rozevírací seznam **Tikety**, kde máte možnost založit **Nový tiket**, prohlédnout si všechny **Moje tikety** (tikety založené přihlášeným uživatelem), ale otevřít si můžete také přehled **Ostatních tiketů**, zadaných Vaší společností.



Mezi možnosti patří také funkce **Vyhledat**, kde pomocí různých filtrů můžete rychle najít potřebný dotaz (tiket).

2.3 Založení nového tiketu

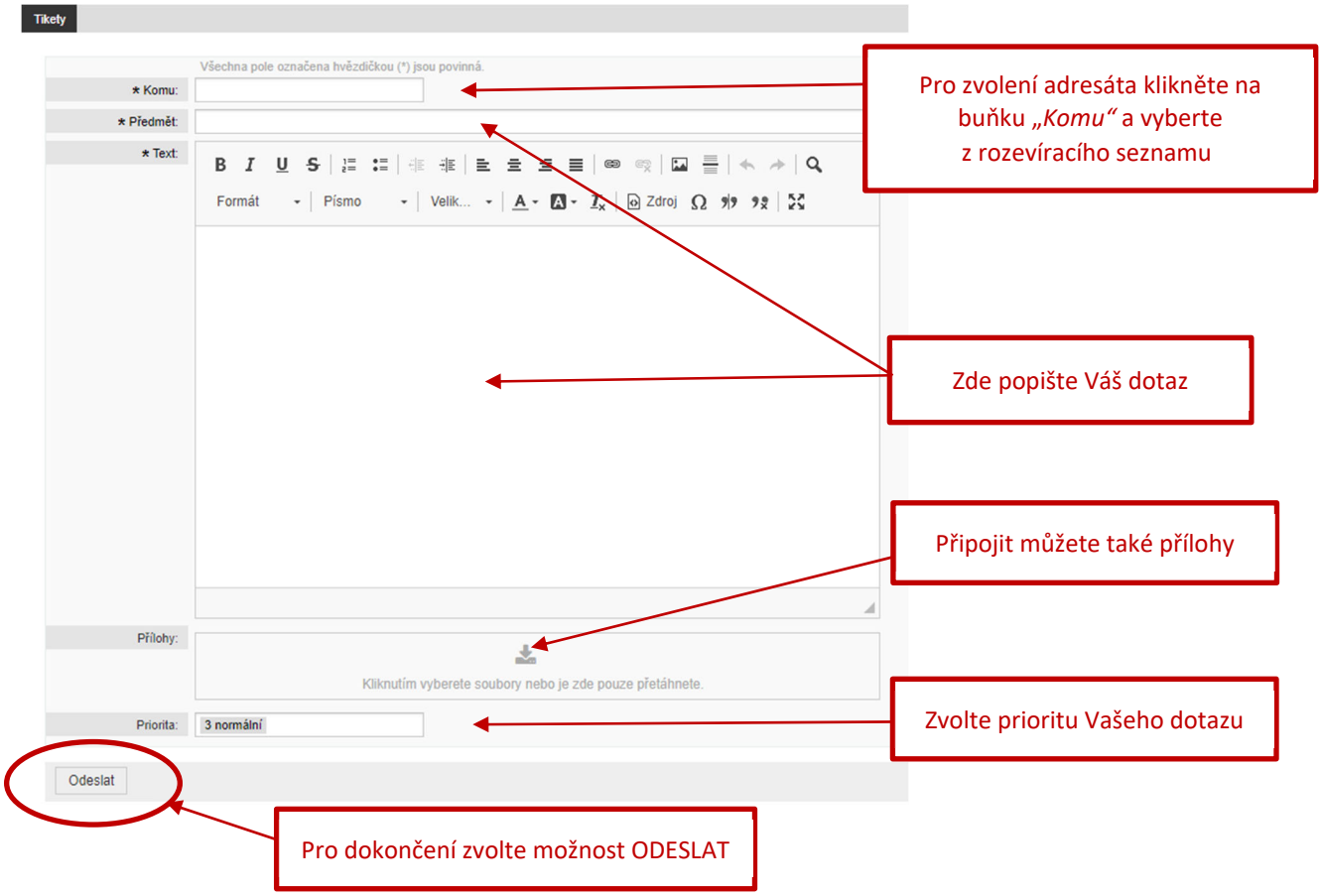
Nový požadavek (tiket) vytvoříte kliknutím na ikonu **Nový tiket**. Otevře se Vám prázdný formulář, kde vyplníte následující údaje (viz. obrázek níže).

K tiketu můžete připojit také přílohy. Velikost jednoho souboru je max. 3MB a velikost všech současně posílaných souborů je max. 20MB.

Nastavit můžete také prioritu dotazu a to v rozsahu:

- 1 velmi nízká (= email odeslán s nastavením *Nízká důležitost*)
- 2 nízká
- 3 normální (= email odeslán bez nastavení důležitosti)
- 4 vysoká
- 5 velmi vysoká (= email odeslán s nastavením *Vysoká důležitost*)

HSI com s.r.o.
Čelakovského 10 › 301 00 Plzeň
tel.: +420 377 221 046 › 377 225 167 › fax: +420 377 221 056 › e-mail: obchod @hsicom.cz
Bankovní spojení:
KB Plzeň › č.ú.: 18006371/0100
IČ 49196545 › DIČ CZ 49196545
Společnost **HSI com s.r.o.** je zapsána v Obchodním rejstříku vedeném krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 4336
SYSTÉM KVALITY CERTIFIKOVÁN PODLE ISO 9001
Č. registrace 24042



2.4 Přijetí tiketu

Po založení tiketu do systému Vám přijde na Váš email potvrzení o založení. Jedná se pouze o automatickou odpověď, proto na něj prosím neodpovídejte.

V emailu obdržíte přidělené číslo tiketu, pod kterým můžete na portálu HELPDESK sledovat stav svého požadavku.

2.5 Odpověď na tiket

Reakce konzultanta na Vámi založený tiket vám bude doručena formou emailu a zároveň bude uložena i ve vlastním tiket systému.

V případě, že je vyžadována Vaše reakce můžete odpovědět těmito způsoby:

- Pomocí emailu – u odpovědi zaslané emailem zvolíte možnost *„Odpovědět“* a odešlete jako obvyklý email. Neměňte prosím záhlaví emailu, slouží ke správnému přiřazení tiketu.

HSI com s.r.o.
Čelakovského 10 › 301 00 Plzeň
tel.: +420 377 221 046 › 377 225 167 › fax: +420 377 221 056 › e-mail: obchod @hsicom.cz
Bankovní spojení:
KB Plzeň › č.ú.: 18006371/0100
IČ 49196545 › DIČ CZ 49196545
Společnost **HSI com s.r.o.** je zapsána v Obchodním rejstříku vedeném krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 4336
SYSTÉM KVALITY CERTIFIKOVÁN PODLE ISO 9001
Č. registrace 24042

- Pomocí tiket systému – přihlásíte se do systému (podle návodu výše) a konkrétní tiket otevřete (viz. kapitola 2.5.1.)
- Telefonický kontakt s konzultantem

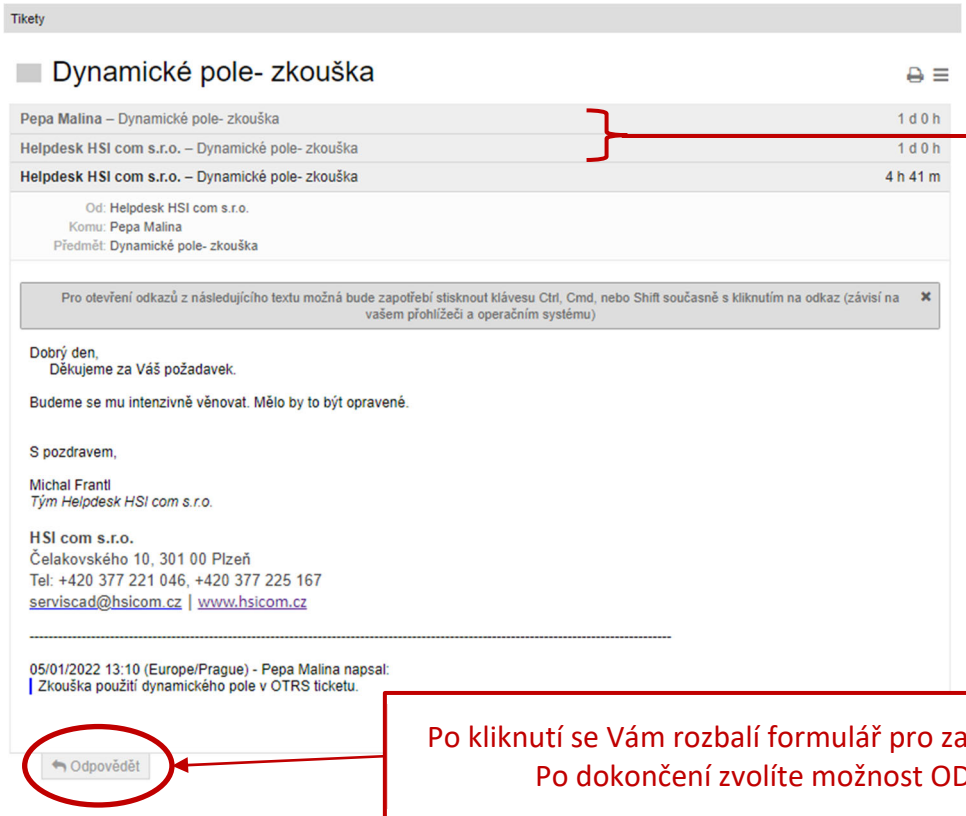
Všechny výše zmíněné reakce budou zaznamenány v tiket systému.

2.5.1 Odpověď pomocí tiket systému

Po otevření konkrétního tiketu vidíte celé vlákno jednotlivých zpráv souvisejících s daným tiketem.
Pokud je ve vlákně více zpráv a chtěli byste získat větší přehled, máte možnost skrýt předchozí konverzaci a zobrazovat pouze naposledy přidanou zprávu (symbol pomlčky v pravém horním rohu tiketu).

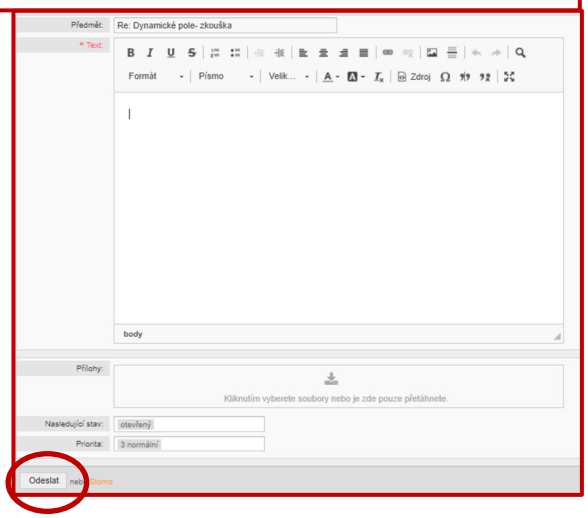
V případě, že chcete zareagovat na požadavek odpovědí přímo v prostředí tiket systému srolujte níže na nejnovější zprávu, kde najdete ikonu **Odpovědět.**

HSI com s.r.o.
Čelakovského 10 › 301 00 Plzeň
tel.: +420 377 221 046 › 377 225 167 › fax: +420 377 221 056 › e-mail: obchod @hsicom.cz
Bankovní spojení:
KB Plzeň › č.ú.: 18006371/0100
IČ 49196545 › DIČ CZ 49196545
Společnost **HSI com s.r.o.** je zapsána v Obchodním rejstříku vedeném krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 4336
SYSTÉM KVALITY CERTIFIKOVÁN PODLE ISO 9001
Č. registrace 24042



Skryté předchozí zprávy. Kliknutím na název je rozbalíte.

Po kliknutí se Vám rozbalí formulář pro zaslání odpovědi. Po dokončení zvolíte možnost ODESLAT.



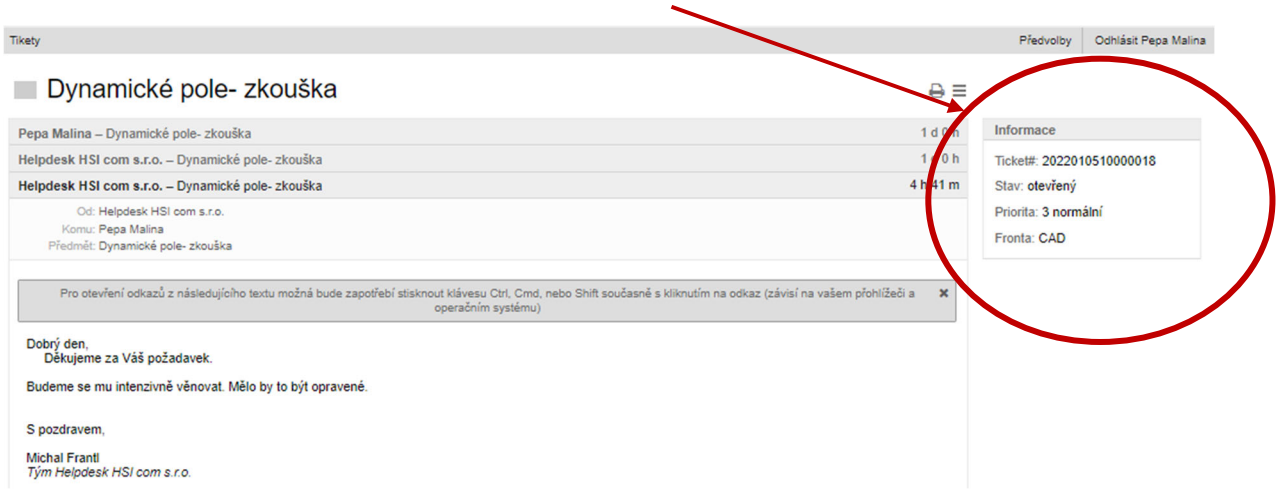
HSI com s.r.o.
Čelakovského 10 › 301 00 Plzeň
tel.: +420 377 221 046 › 377 225 167 › fax: +420 377 221 056 › e-mail: obchod @hsicom.cz

Bankovní spojení:
KB Plzeň › č.ú.: 18006371/0100
IČ 49196545 › DIČ CZ 49196545

Společnost **HSI com s.r.o.** je zapsána v Obchodním rejstříku vedeném krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 4336

SYSTÉM KVALITY CERTIFIKOVÁN PODLE ISO 9001
Č. registrace 24042

V pravé části obrazovky vždy najdete informace k vybranému tiketu.



2.6 Uzavření tiketu

Ve chvíli, kdy dojde k uzavření (vyřešení) tiketu, přijde uživateli informační zpráva na jeho registrační email.

Pokud budete chtít něco doplnit v rámci již zavřeného tiketu, máte následující možnosti:

- znovuotevřít již dokončený tiket – přihlaste se do tiket systému, vyhledejte požadovaný uzavřený ticket a zvolte možnost **Odpovědět**.
- založte nový tiket – viz. kapitola 2.3
- kontaktujte svého konzultanta

HSI com s.r.o.
Čelakovského 10 › 301 00 Plzeň
tel.: +420 377 221 046 › 377 225 167 › fax: +420 377 221 056 › e-mail: obchod @hsicom.cz
Bankovní spojení:
KB Plzeň › č.ú.: 18006371/0100
IČ 49196545 › DIČ CZ 49196545

Společnost **HSI com s.r.o.** je zapsána v Obchodním rejstříku vedeném krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 4336

SYSTÉM KVALITY CERTIFIKOVÁN
PODLE ISO 9001
Č. registrace 24042