



Axiom HelpDesk Ticketovací systém

Hand Book

Obsah

Úvod	- 3 -
HELPDESK – helpdesk.axiomtech.cz	- 3 -
Popis funkčnosti	- 3 -
Informace o čerpání konzultačních dnů / Servisní smlouvy	- 4 -
Zobrazení kalendáře plánovaných školení	- 4 -
Řešení dotazů	- 5 -
Založení dotazu - Ticketu	- 5 -
Přehled dotazů	- 5 -
Nový ticket	- 6 -
Moje Tickety	- 6 -
Vedení projektů	- 7 -
Přijetí / založení ticketu	- 8 -
Odpověď – reakce na ticket ze strany zákazníka	- 8 -
Email	- 8 -
Telefonicky	- 8 -
Webový portál	- 8 -
Uzavření dotazu	- 9 -
USE CASE	- 10 -
Založení technického dotazu na NX CAD / CAM / CAE / Teamcenter	- 10 -

Úvod

Axiom HelpDesk je řešení portálu technické podpory zákazníků. Slouží pro sdílení informací, opravných balíčků software, přehled o školení, správě a řešení dotazů.

Na technickou podporu mají nárok všichni zákazníci, kteří mají uzavřenu smlouvu na Maintenance nebo Servisní smlouvu

Součástí Maintenance je:

- nárok na novou verzi software
- technická podpora – Helpdesk
- technická podpora – zelená linka 800 400 495
- podpora při instalaci software
- konzultační dny – počet dle počtu licencí (pokud není stanoveno ve Smlouvě o dílo nebo v Servisní smlouvě jinak)
 - 1 – 2 licence: 1 konzultační den
 - 3 – 6 licencí: 2 konzultační dny
 - 7 – 10 licencí: 3 konzultační dny
 - 11 a více licencí: 4 konzultační dny
- údržba postprocesorů na aktuální verzi NX CAM
- sleva na služby AXIOM TECH 33%
- přístup na GTAC – portál technické podpory SIEMENS. Podpora při komunikaci s technikou SIEMENS ve formě přípravy podkladů, logování problému, sledování stavu atd.

Součástí servisní smlouvy je:

- technická podpora – Helpdesk
- technická podpora – zelená linka 800 400 495
- sledování zbývajících kreditů a čerpání Servisní smlouvy na Helpdesku

HELPDESK – helpdesk.axiomtech.cz

Popis funkčnosti

Helpdesk slouží pro sdílení technických informací mezi konzultanty AXIOM TECH a zákazníky.



Informace o čerpání konzultačních dnů / Servisní smlouvy

Odkaz se jménem firmy vede na stránku s profilem firmy, kde je možné sledovat čerpání konzultačních dnů nebo servisní smlouvy.


AXIOM TECH

Jan Novák  Odhlásit 

testovací firma

Úvod

Přehled dotazů

Vložit dotaz

Školení

Odhlásit

Profil firmy

ID firmy: FCZE-TESTOVACIFIR
IČO: 12345678
Název firmy: testovací firma
Ulice: testovací firma
Město: testovací firma
PSČ:
Stát: Česká Republika
Datum vytvoření: 19.10.2015 10:17:06

Produkt	Počet licencí	Užívaná verze	Stav podpory	Maintenance do	Počet konzult. dnů
CAD-NX	2		maintenance	prolongace	1
CAM-NX	2		maintenance	prolongace	1
Solid Edge	3		bez podpory		0
VERICUT	2		bez podpory		0

[servisní smlouva](#)
[konzultační dny: 0 / 2](#)

Zobrazení kalendáře plánovaných školení


AXIOM TECH

Jan Novák  Odhlásit 

testovací firma

Úvod

Přehled dotazů

Vložit dotaz

Školení

Odhlásit

Kalendář školení

Počáteční datum: 01.11.2018

		ZL-UTB-213	ZL-UTB-215	ZL-UTB-231	ŽnS-1	ŽnS-2
44	1.11.				Solid Edge 2019 pravidelné školení	
	2.11.					
	3.11.					
	4.11.					
45	5.11.					
	6.11.					
	7.11.					
	8.11.					Solid Edge 2019 pravidelné školení
	9.11.					

Seznam školení

- Solid Edge 2019 pravidelné školení
- Solid Edge 2019 pravidelné školení

Odkaz Školení vede na kalendář školení plánovaných pro danou firmu nebo pravidelných školení.

Řešení dotazů

Helpdesk také umožňuje zakládat dotazy (*Tickets*), které jsou v případě odeslání emailem automaticky tříděny do řad (*Queues*) podle firmy a uživatele (*Customer*). Po zařazení dotazu do příslušné řady (NX CAD, NX CAM, TCe, SolidEdge...) je zpracován podle pravidel nastavených pro příslušnou řadu, je předán přidělenému konzultantovi, odeslána automatická odpověď o přijetí dotazu a nastavena eskalace dotazu.

Po založení dotazu vznikne "vlákno" a veškerá komunikace vedená k tomuto dotazu je zaznamenána v tomto vláknu. K dotazům je možné přikládat soubory. Pro přiložené soubory je nastaven limit 3MB na jeden soubor, celkem 20MB na jeden email. Pokud je limit překročen, přílohy se odstraní a do systému je zpráva založena bez příloh.

Založení dotazu - Ticketu

Webový dotaz:

Dotaz založený ze stránek Helpdesku.

Postup pro vložení najdete v kapitole [Přehled dotazů – Nový ticket](#)

Emailový dotaz:

Dotaz zaslaný na emailovou adresu: **helpdesk@axiomtech.cz**

Telefonní dotaz:

Dotaz je založen do systému konzultantem po přijetí telefonního hovoru. Dále je zpracován jako standardní dotaz.

Každý dotaz má přidělen stav (*status*) a prioritu. Priorita dotazu je nastavena na výchozí hodnotu „3 – normální“ a může být změněna konzultantem v rozmezí „1 – velmi nízká“ až po „5 – velmi vysoká“.

Přehled dotazů

Zákazníci mají možnost zobrazit přehled dotazů, jejich status (otevřeno, uzavřeno, ...), jméno konzultanta, který řeší dotaz atd. pomocí odkazu Přehled dotazů



AXIOM TECH s.r.o.

Tikety

[Předvolby](#) | [Logout Jan Novák](#)

Vše (28) | **Otevřít (0)** | Uzavřeno (28)

Vytvořeno OTRS 4



Nový ticket – založení nového dotazu

Moje tickety – přehled všech dotazů, které založil přihlášený uživatel

Ostatní tickety – přehled dotazů z firmy

Vyhledat – vyhledávání dotazů

Nový ticket

★ Předmět:

★ Text:

B I U S

Formát
Písmo
Velik...

Příloha:

Priorita:

3 normální

Předmět – nadpis ticketu

Text – text dotazu

Příloha – možnost připojení přílohy (soubor max. 3MB, celková velikost max. 20MB)

Priorita – nastavení priority dotazu v rozsahu 1 - 5

Moje Tickety

AXIOM TECH s.r.o.

Tikety

Vše (31) | **Otevřít (0)** | Uzavřeno (31)

Vše – výpis všech dotazů bez rozlišení statusu

Otevřít – výpis otevřených dotazů

Uzavřeno – výpis uzavřených dotazů

Seznam dotazů

201507073850	Tech dotaz. - Vážení Jan Novák, Uzavření dotazu	uzavřeno - vyřešeno	Marek Sukup	Test	821 d asi 18 h
--------------	---	---------------------	-------------	------	----------------

V seznamu ticketů jsou uvedeny:

ID ticketu, předmět, úryvek textu dotazu, stav dotazu (viz. stavy ticketu) a doba od založení ticketu

Zobrazení ticketu

Tikety Předvolby Logout Jan Novák

← Zpět

Dotaz_4 Předmět ticketu

Jan Novák – Dotaz_4	119 d asi 21 h
Axiomtech HelpDesk – Dotaz_4	119 d asi 21 h
Axiomtech HelpDesk – Dotaz_4	117 d asi 20 h
Axiomtech HelpDesk – Dotaz_4	117 d asi 20 h

↩ Odpovědět

Informace

Ticket#: 20190123383797
 Stav: nová
 Priorita: 3 normální
 Fronta: Test
 Vlastník: Admin OTRS
 Typ podpory: Projekt
 Název projektu: BC12345 - Test projektu
 Datum dokončení: 01/05/2019

Tisk ticketu – vytiskne kompletní vlákno s podrobnostmi

Vložení odpovědi k ticketu

Vlákno ticketu
 Kompletní komunikace vedená k ticketu
 Kliknutím na položku (řádek) se rozbálí jednotlivé části

Číslo ticketu
 Stav ticketu – viz. stavy ticketu
 Fronta – oblast do které spadá ticket např. NX CAD, SE, Teamcenter, Vericut...
 Typ podpory – rozlišení technické podpory, servisní smlouvy nebo vedení projektu
 V případě projektu - Název projektu a datum do kdy má být dokončen

Vedení projektů

Pokud je v Helpdesku vedena komunikace k projektu jsou tyto tickety rozlišeny atributem Typ podpory – Projekt, případně s nastaveným datem na dokončení projektu. Tato informace je zobrazena jak na přehledu ticketů tak při otevření ticketu viz. Moje tickety – Zobrazení ticketu

AXIOM TECH

Předvolby Logout Jan Novák

	STAV	VLASTNÍK	FRONTA	TYP PODPORY	DATUM DOKONČENÍ	STÁŘÍ ▼
projekt_date -	nová	Admin OTRS	NX::CAD	Projekt	01/05/2019	4 m asi

Vytvořeno OTRS 4

Přijetí / založení ticketu

Po založení ticketu (libovolným způsobem – email, telefonicky dotaz na konzultanta, webové rozhraní ticketovacího systému...) přijde na registrovanou emailovou adresu zákazníka potvrzení o založení ticketu

POTVRZENÍ PŘIJETÍ DOTAZU

=====

Děkujeme za Váš email. Automaticky byl založen nový požadavek na řešení problému.
Přidělený konzultant Vás bude kontaktovat.
Tento email je automaticky generovaný - neodpovídejte na něj.

Uživatel: Jan Novák
Kontaktní adresy pro řešení dotazu:
Jan Novák <jan.novak.test@centrum.cz>

Předmět dotazu:
Dotaz_4

ID dotazu: 2015022438000068

Zodpovědný konzultant za řešení dotazu: Admin OTRS

----- Text dotazu -----

Technicky dotaz na Helpdesk

Na toto potvrzení neodpovídejte – jedná se pouze o informaci, že byl vytvořen ticket, je uvedeno ID ticketu a souhrn informací.

V případě že se jedná o obecný dotaz a konzultant ještě nebyl přidělen je místo zodpovědného konzultanta uveden Admin OTRS.

Odpověď – reakce na ticket ze strany zákazníka

Zákazník může pro komunikaci s konzultantem použít stejné možnosti jako při založení ticketu (dotazu):

Email

Zákazník odpoví na email doručený z ticketovacího systému (Helpdesku) jako na standardní email. Odpověď je automaticky přiřazena ke komunikaci k příslušnému ticketu. Nemazte a neupravujte předmět emailu!

Telefonicky

V případě kdy je komunikace vedena telefonicky konzultant provede zápis do ticketovacího systému a tato komunikace je přiřazena k příslušnému ticketu jako další položka.

Webový portál

Po zobrazení ticketu je možné kliknout na tlačítko *Odpovědět* – viz výše, pak je zobrazen formulář pro vložení odpovědi.

Axiomtech HelpDesk – Dotaz_4

130 d asi 17 h

Axiomtech HelpDesk – Dotaz_4

130 d asi 17 h

Předmět:

Re: Dotaz_4

* Text:

B I U S [list icons] [link icon] [image icon] [undo icon] [redo icon] [search icon]

Formát Pismo Velik... [font color icon] [background color icon] [text color icon] [bulleted list icon] [numbered list icon] [indent icon]

[empty text area]

Příloha:

Vybrat soubor Soubor nevybrán

Následující stav:

otevřený

Priorita:

3 normální

Odeslat nebo Storno

Uzavření dotazu

Ticket může být konzultantem uzavřen nastavením statusu „Uzavřeno – nevyřešeno“ nebo „Uzavřeno – vyřešeno“. Tento status přesune ticket do uzavřených dotazů (viz výše – *Moje tickety*) a zákazník je o tom to informován mailem. Uzavřený ticket je možné znovu otevřít případně sloučit s novým otevřeným ticketem – pokud se objeví nové informace nebo související problémy. Pokud odpovíte na již uzavřený ticket dojde k jeho znovu otevření.

Uzavření dotazu

=====

Váš dotaz:

Dotaz ID: <OTRS_TICKET_TicketNumber>

Předmět dotazu: Dotaz_4

Uživatel: Jan Novák

byl uzavřen

Pokud se budete chtít v budoucnu k řešení dotazu vrátit, můžete kdykoliv požádat o jeho znovu otevření, nebo můžete zadat nový dotaz.

S pozdravem

Marek Sukup

AXIOM TECH s.r.o.
Kamenná 2525, 760 01 Zlín, Czech Republic
Tel: +420 577 006 310,
HOTLINE: 800 400 495
helpdesk@axiomtech.cz
www.helpdesk.axiomtech.cz
www.axiomtech.cz

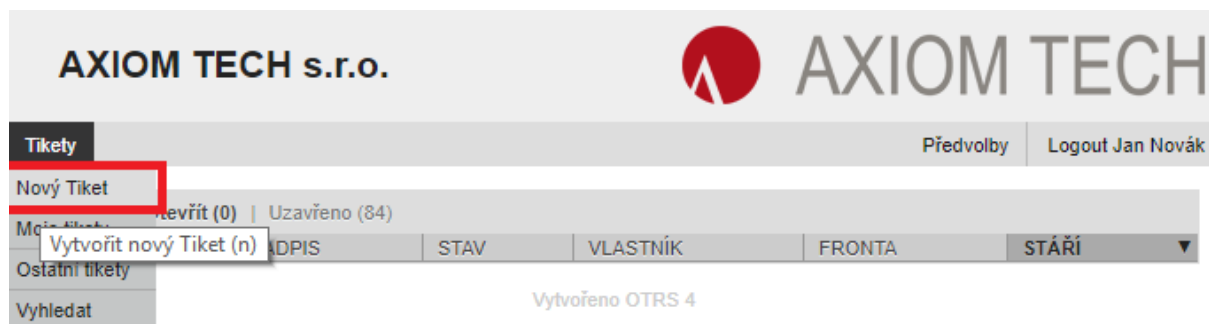
USE CASE

Založení technického dotazu na NX CAD / CAM / CAE / Teamcenter

Uživatel pošle dotaz na emailovou adresu **helpdesk@axiomtech.cz**

nebo

se přihlásí na Helpdesk pak zvolí odkaz Přehled dotazů – Tickety – Nový ticket



Vyplní Předmět a Text dotazu. Ve spodní části je možno přiložit soubor o velikost max 3MB – celková velikost všech přiložených souboru může být až 20MB.

The screenshot shows the 'Nový Tíket' (New Ticket) form. It includes a 'Předmět:' (Subject) field and a 'Text:' field with a rich text editor. The rich text editor has a toolbar with various formatting options like bold, italic, underline, strikethrough, bulleted list, numbered list, link, unlink, image, table, and search. Below the text field, there is a 'Příloha:' (Attachment) section with a 'Vybrat soubor' (Select file) button and a 'Soubor nevybrán' (File not selected) message. A 'Priorita:' (Priority) dropdown menu is set to '3 normální' (3 normal). At the bottom, there is an 'Odeslat' (Send) button.