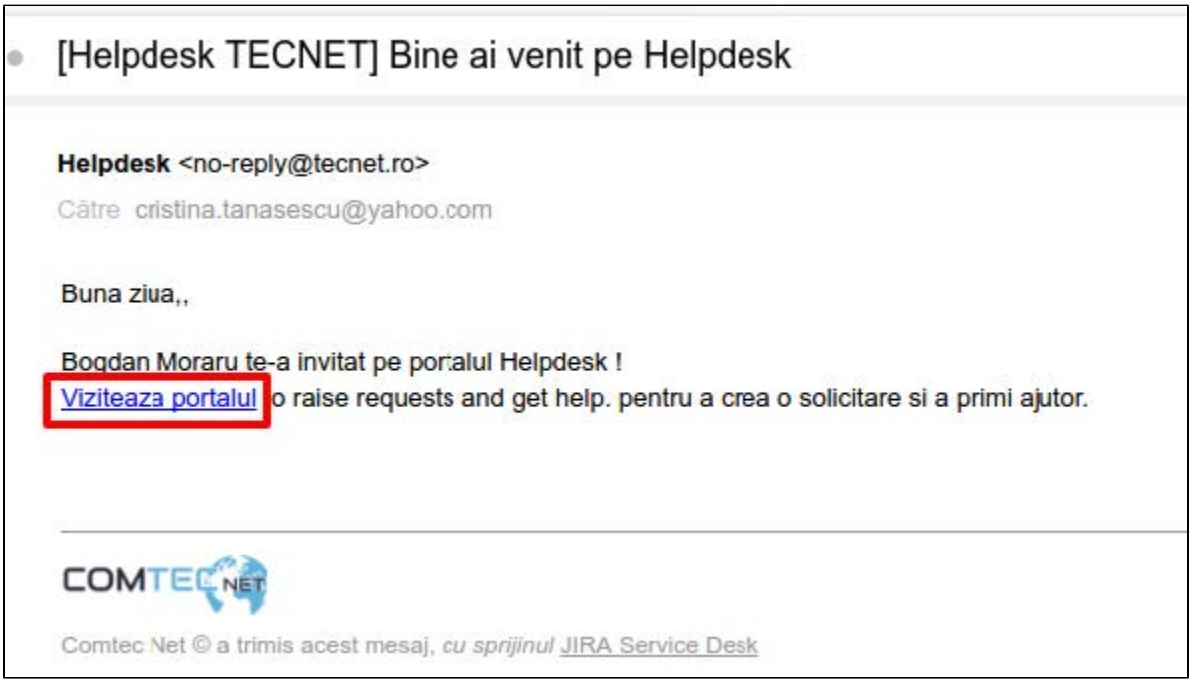
Manual utilizare platform Helpdesk Tecnet

PDF: Ghid de utilizare al platformei Helpdesk.pdf

Venim în întâmpinarea clienilor notri cu o nou platform de preluare solicitri, platforma Helpdesk Tecnet.
Prin aceast platforma ne propunem s va oferim o experien cât mai bun în relaia cu noi i în acelai timp s reducem considerabil timpul în care solicitrile dvs sunt preluate i soluionate de ctre departamentele noastre.
În cadrul platformei Helpdesk Tecnet vei putea s:

- Dechideti o solicitare nou ctre departamentul Helpdesk.
- Vizualizai statusul solicitrii dvs, timpul în care vi se solicit un rspuns cat i timpul de preluare i soluionare a acesteia.
- Rspundei întrebrilor venite din partea departamentului Helpdesk.
- Ataai documente necesare în cazul unor solicitri.
- Vizualizai toate interaciunile pe care le-ai avut cu departamentul Helpdesk.
- Oferii feedback pe o scar de la 1 la 5 agentului care a soluionat solicitarea i s transmitei un mesaj de feedback.

Astfel, un client Tecnet poate transmite o solicitare ctre departamentul de support prin intermediul platformei Helpdesk, dar i prin transmiterea e-mail sau telefonic.
Solicitrile primite telefonic sau prin transmiterea unui e-mail sunt în platforma Helpdesk i tratate conform SL-urilor (Service Level Agreement) prezente în platforma.
La primirea unei solicitri transmise prin trimiterea unui e-mail sau apel telefonic din partea unui client, agentul din departamentul de suport Tecnet deschide o solicitare în platforma Helpdesk.
La primirea primei solicitri, clientul este adugat/ înregistrat i primete un e-mail în care este invitat în platforma Helpedsk.



Accesând link-ul Viziteaz Portalul clientul este direcionat ctre pagin Conectare în care îi seteaz numele de utilizator i parol cu care va putea accesa platforma.

NOT: Numele de utilizator este reprezentat de adresa de e-mail clientului. Parola trebuie s conin minin 8 caracatere alfanumerice, din care minim 2 cifre.



Ulterior setrii credentialelor clientul apas butonul **Conectare**.

Se afieaz pagina **Solicitri** în care clientul poate urmri solicitrile fcute, indiferent de statusul lor. Parola trebuie s conin minim 8 caractere alfanumerice, din care minim 2 cifre.



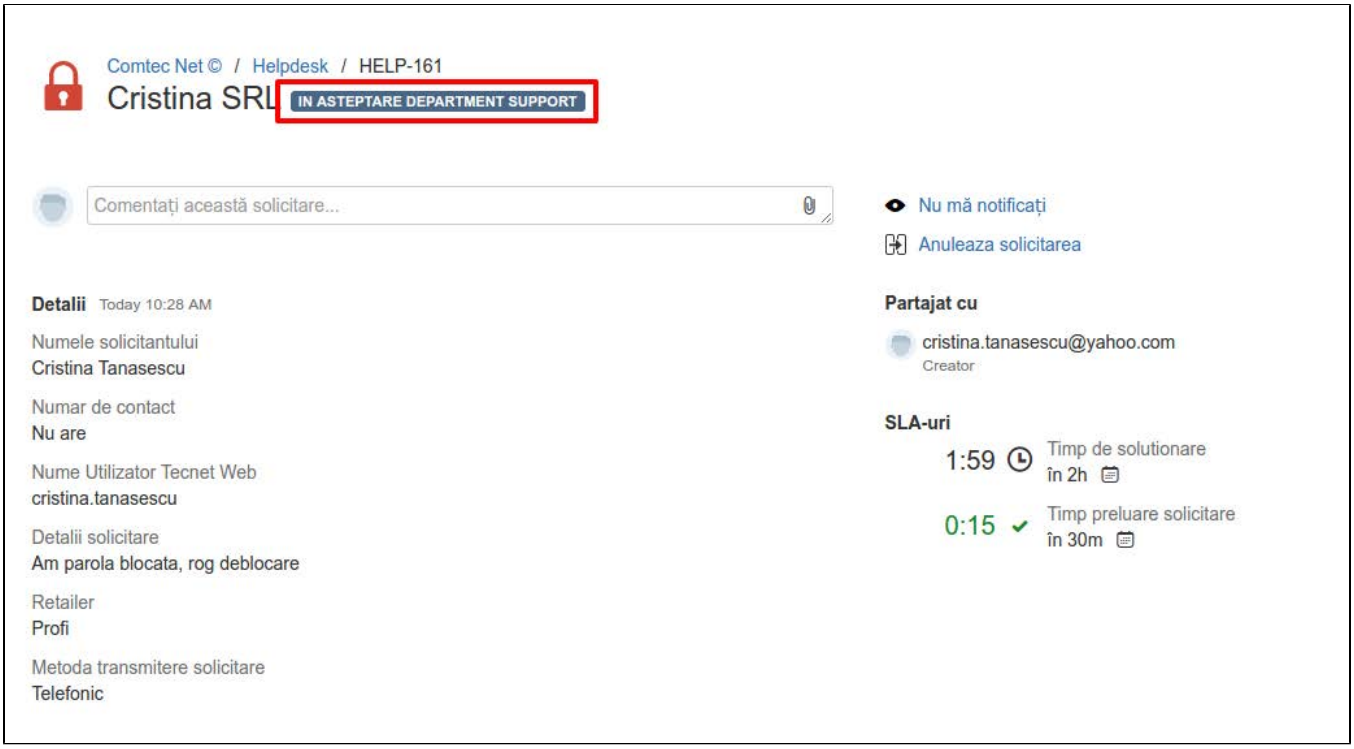
Dup adugarea/ înregistrarea în aplicaie a clientului, agentul departamentului de support Tecnet deschide o solicitare cuprinzând toate detaliile primite din partea clientului.
Clientul primete prin e-mail un mesaj prin care i se confirm primirea solicitrii i i se ofer posibilitatea vizualizrii acesteia accesând link-ul: **Vizualizai Solicitarea.**



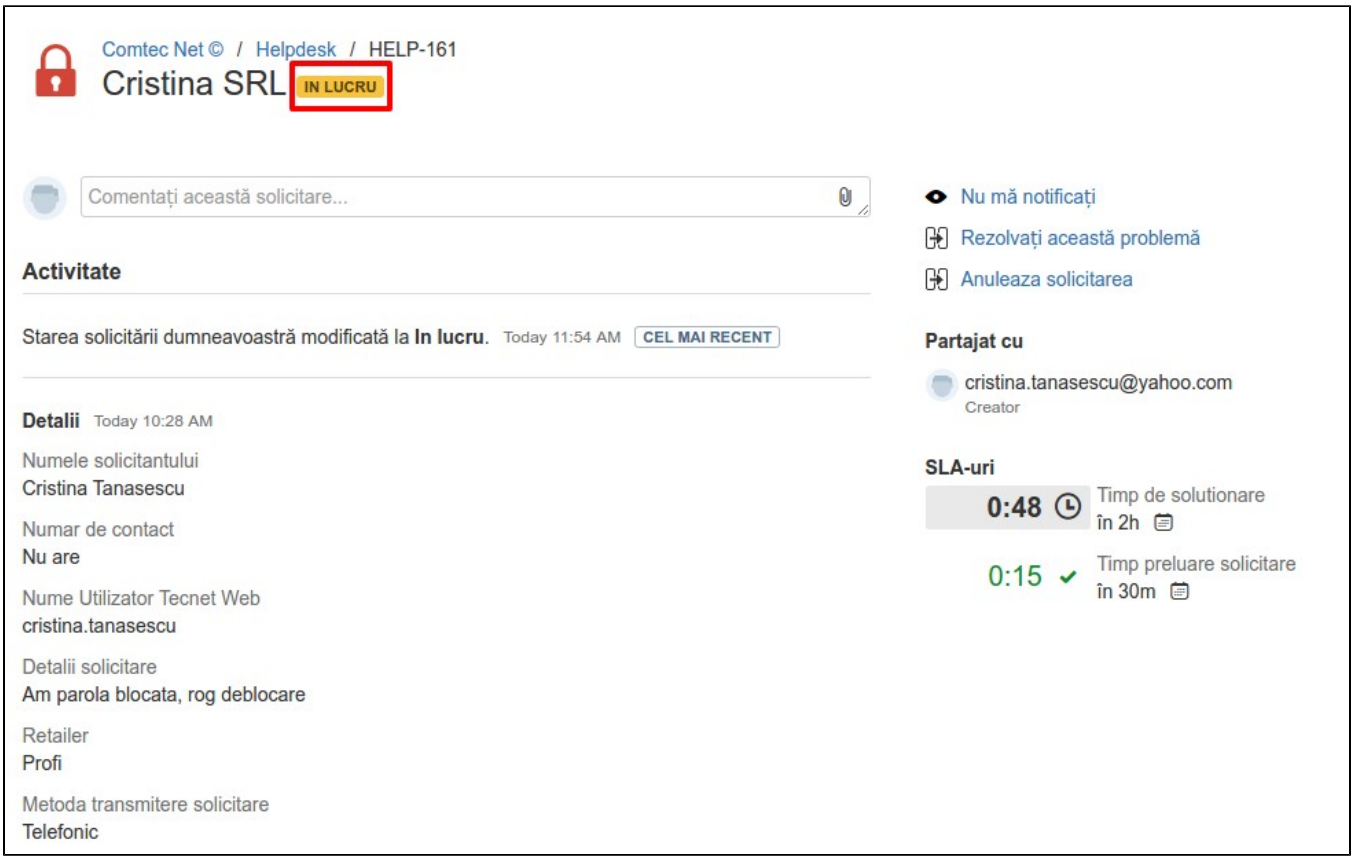
NOT: Dup ce clientul a fost înregistrat în aplicaia Helpdesk are posibilitatea s trimit solicitri prin intermediul acestei platforme ctre agenii departamentului de support Tecnet.
De asemenea, clientul poate vizualiza în orice moment starea tuturor solicitrilor înregistrate în platforma în / pe numele su.

IMPORTANT: Comunicarea cu agenii departamentului de support Tecnet, respectiv deschiderea solicitrilor, transmiterea de detalii pentru solicitri, adresarea întrebrilor pentru solicitrile aflate în orice stare, etc. se realizeaz EXCLUSIV prin intermediul aplicaiei Helpdesk. Orice alt interaciune cu agenii departamentului de support Tecnet în legtur cu solicitrile deschise nu va fi luat în considerare.

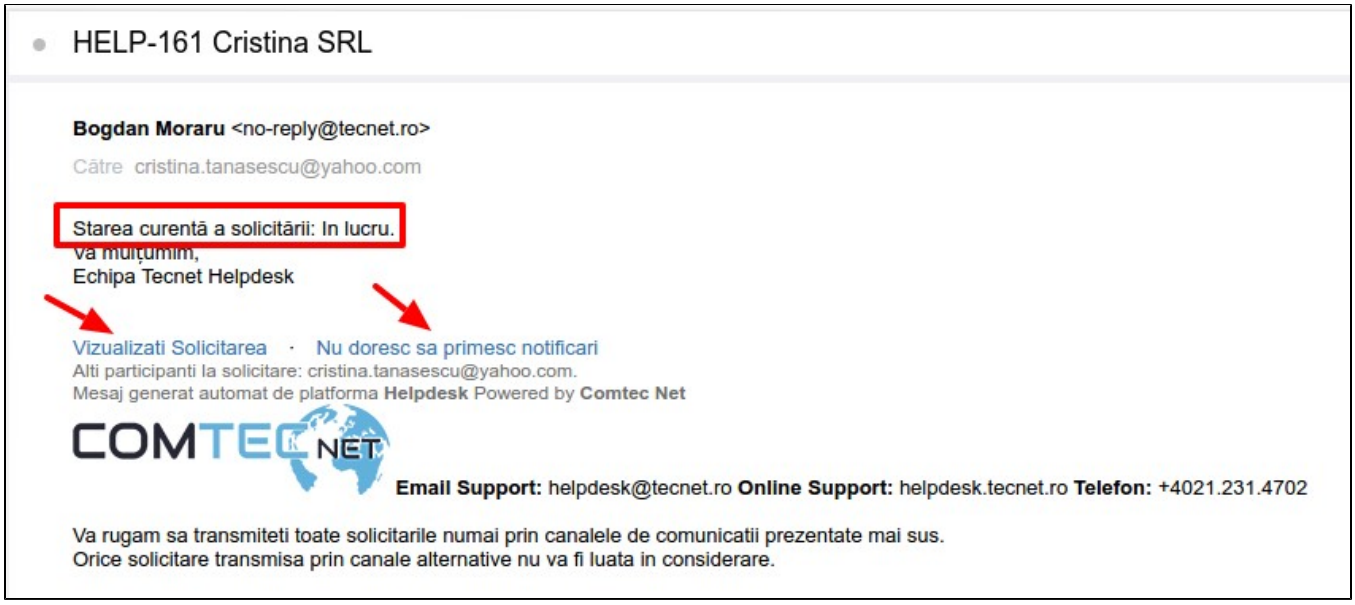
Primul status al solicitrii este **În ateptare departament support.** Este afiat SLA de 30 min în care solicitarea trebuie alocat unui agent din departamentul de support Tecnet.



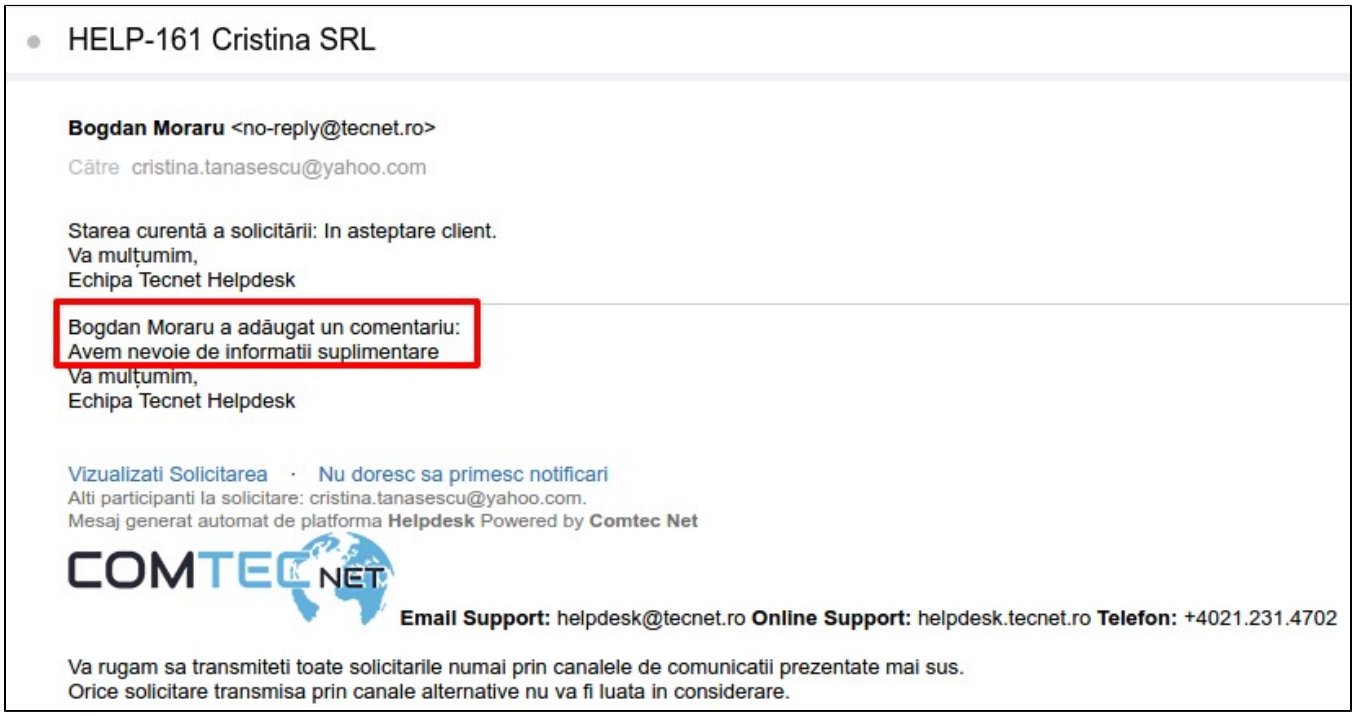
Dup alocare, statusul solicitrii devine **În lucru**, ceea ce înseamn c un agent al departamentului de support Tecnet se ocup de solicitare în vederea rezolvrii.



Clientul / solicitantul primete un e-mail prin care este informat cu privire la noul status al solicitrii i cu posililitatea accesrii platformei Helpdesk, respectiv vizualizarea solicitrii apsând **Vizualizai Solicitarea.**
De asemenea, în coninutul e-mail-ului se afl i link-ul **Nu doresc s primesc notificri** care ofer posibilitatea clientului de a alege s nu mai primeasc e-mail-uri cu privire la fiecare schimbare de stare a solicitrii.

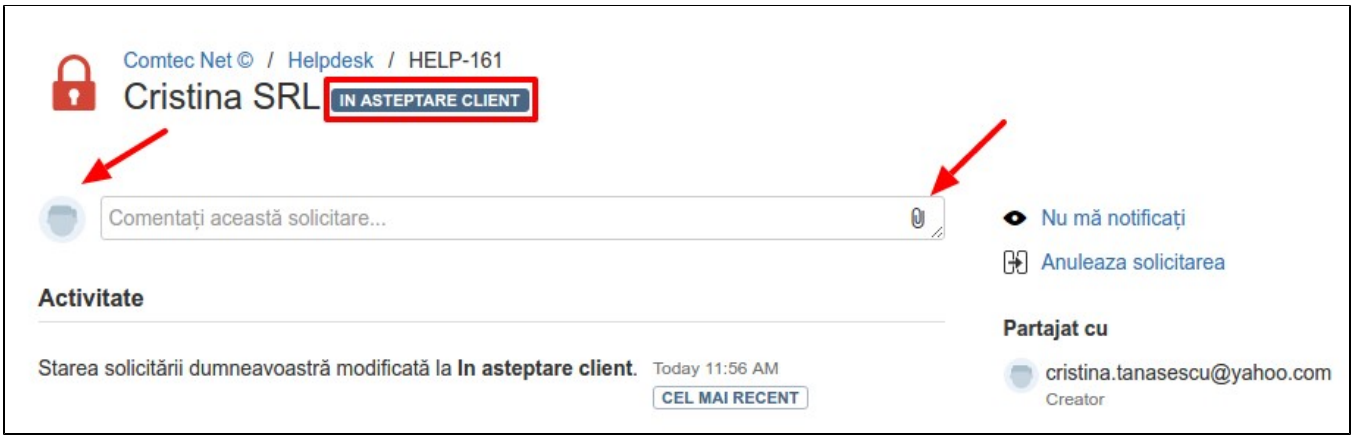


În cazul în care pentru soluionarea solicitrii agentul departamentului de support Tecnet are nevoie de mai multe informaii, acesta va transmite prin intermediul platformei Helpdesk cererea s ctre client, acesta din urm primind un e-mail de notificare.

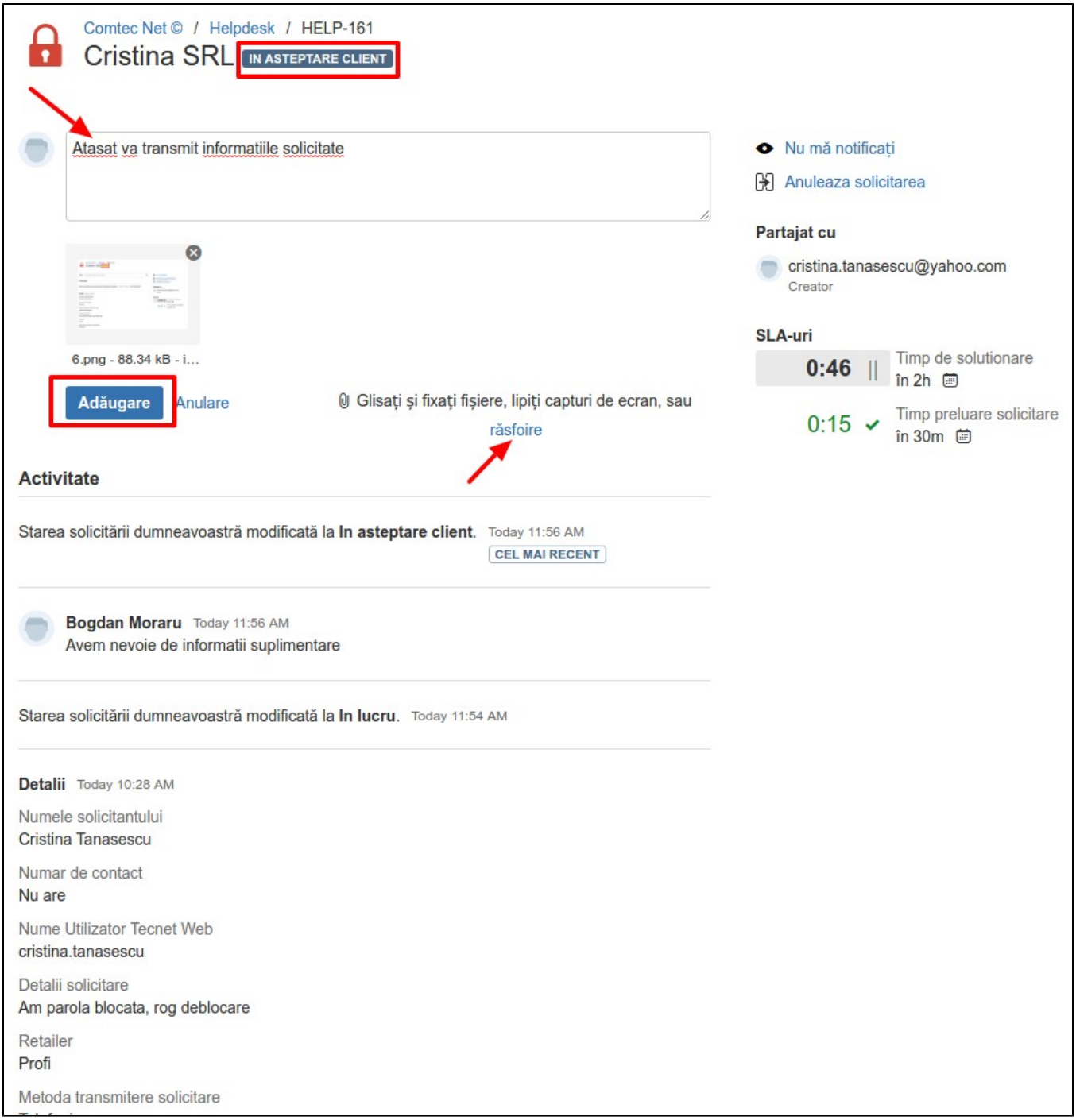


NOT: Chiar dac pe parcursul fluxului, de la deschiderea tichetului, clientul a ales s nu primeasc notificri cu privirea la schimbarea statusului tichetului deschis, va primi e-mail cu privire la solicitariea agentului din departamentul de support Tecnet de a transmite detalii necesare soluionrii solicitrii.

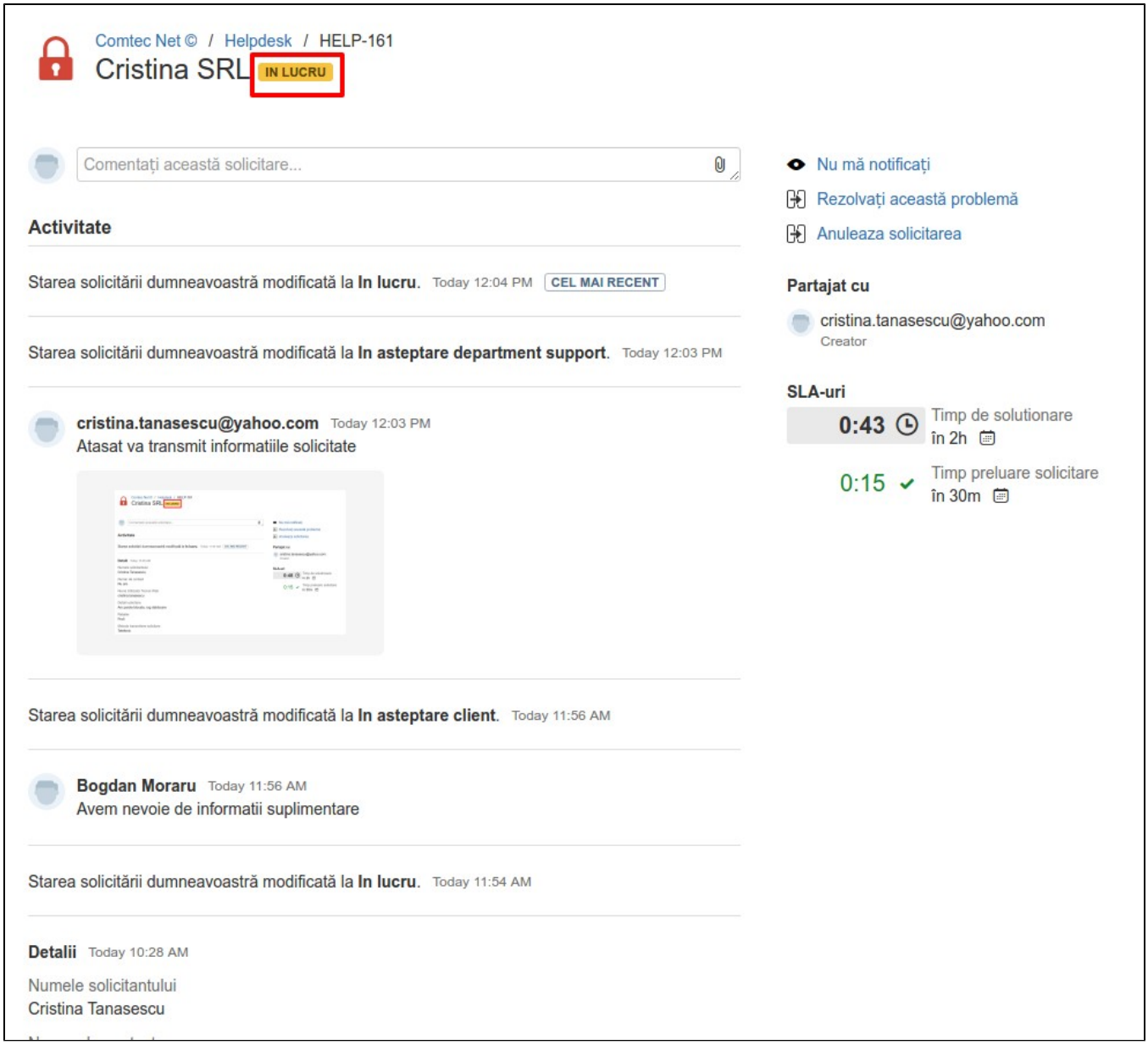
Pân la primirea detaliilor solicitate de ctre agentul departamentului de support Tecnet statusul tichetului este **În ateptare client**. Ceasul SL se oprete pân când clientul transmite informatiie solicitate înapoi ctre departamentul de support.
Pentru a transmite informaiile soliciate clientul acceseaz aplicaia Helpdesk prin intermediul link-ului **Vizualizeaz Solicitare**, selecteaz din lista solicitarea pentru care dorete s transmit detalii noi i completeaz câmpul **Comentai aceast solicitare.**



De asemenea, platforma Helpdesk ofer posibilitatea atasarii documentelor în cadrul unei solicitri deschise. Pentru a ataa un document putei folosi precedura drag and drop pentru a “glisa / trage” un document sau prin accesarea butonului rsfoire.
Dup adugarea în câmpul corespunztor al informaiilor solicitate, respectiv atasare de imagini, capturi de ecran, documente, etc se apas butonul **Adugare**. Astfel agentul departamentului de support Tecnet primete informaiile necesare pentru rezolvarea solicitrii.

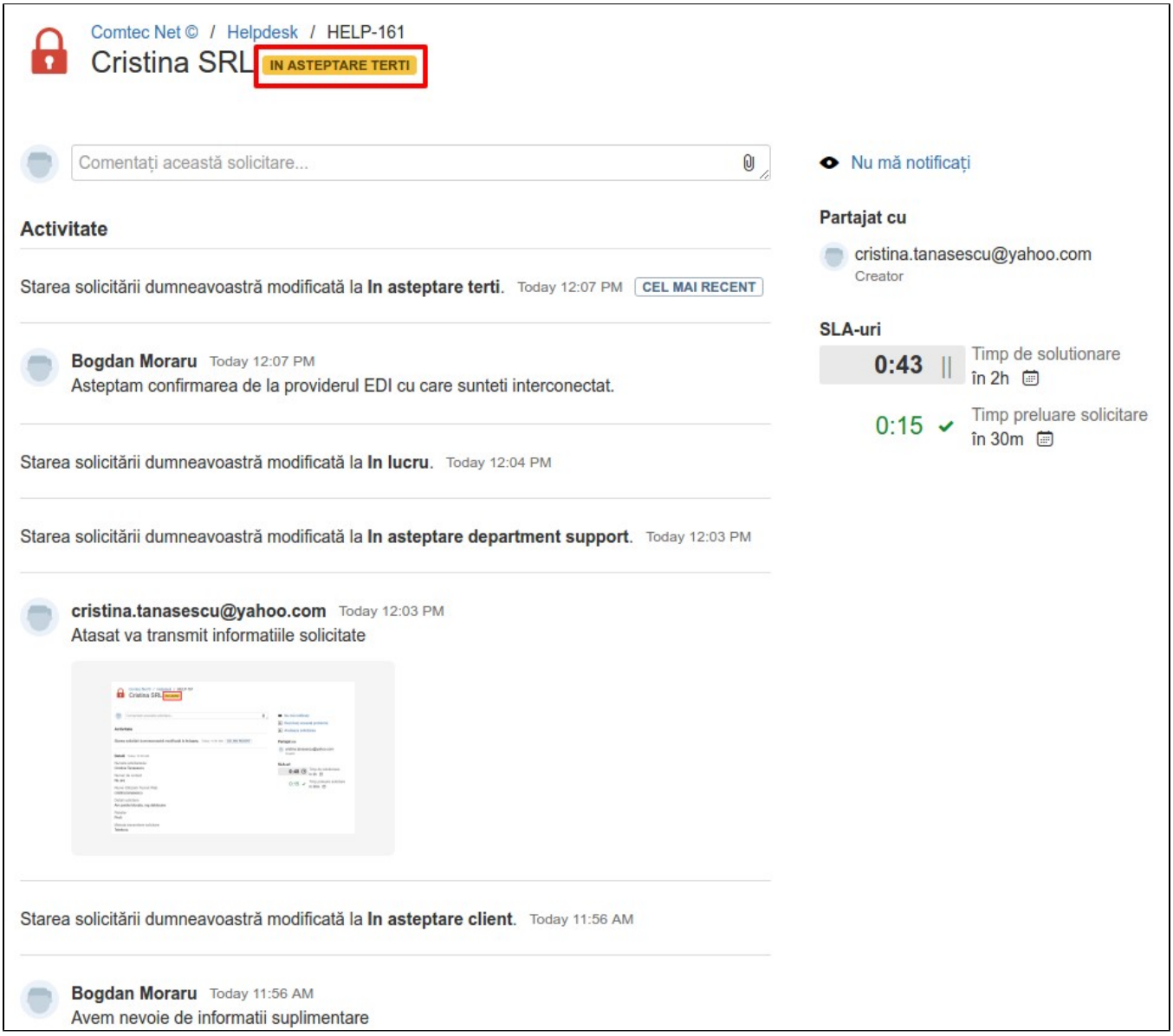


Dup transmiterea de ctre client a informaiilor solicitate statusul tichetului devine **În lucru.** Ceasul SLA repornete.

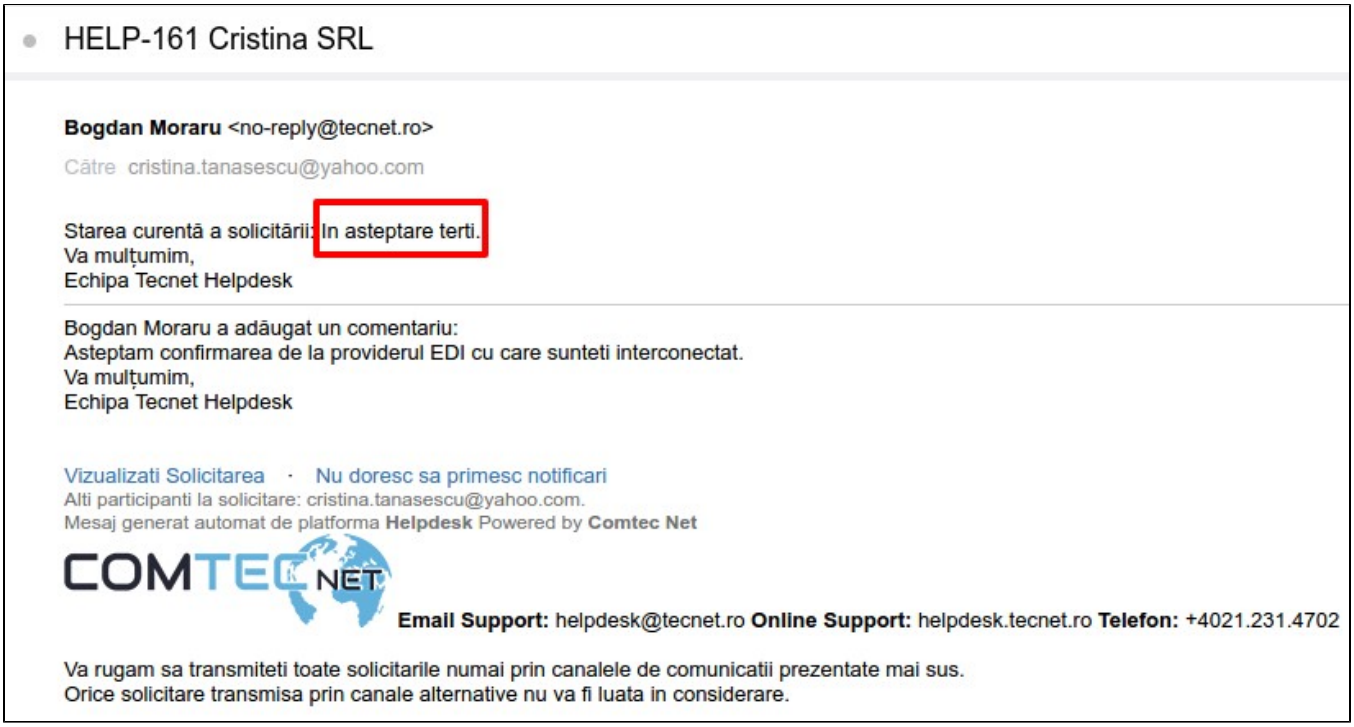


Clientul primete un e-mail în care este informat cu privire la noul status al solicitrii i cu cele 2 link-uri disponibile: **Vizualizeaz Solicitare**, respectiv **Nu doresc s primesc notificri.**

În cazul în care agentul departamentului de support Tecnet are nevoie informaii de la alte departamente, entiti juridice sau ali provideri EDI cu care clientul are interconectri, transmite cererea s ctre acetia.
Clientul primete un e-mail prin care este informat cu privire la noul status al solicitrii, **În ateptare teri.**
Ceasul SLA se oprete pân în când ter parte transmite informatiie solicitate ctre departamentul de support Tecnet.



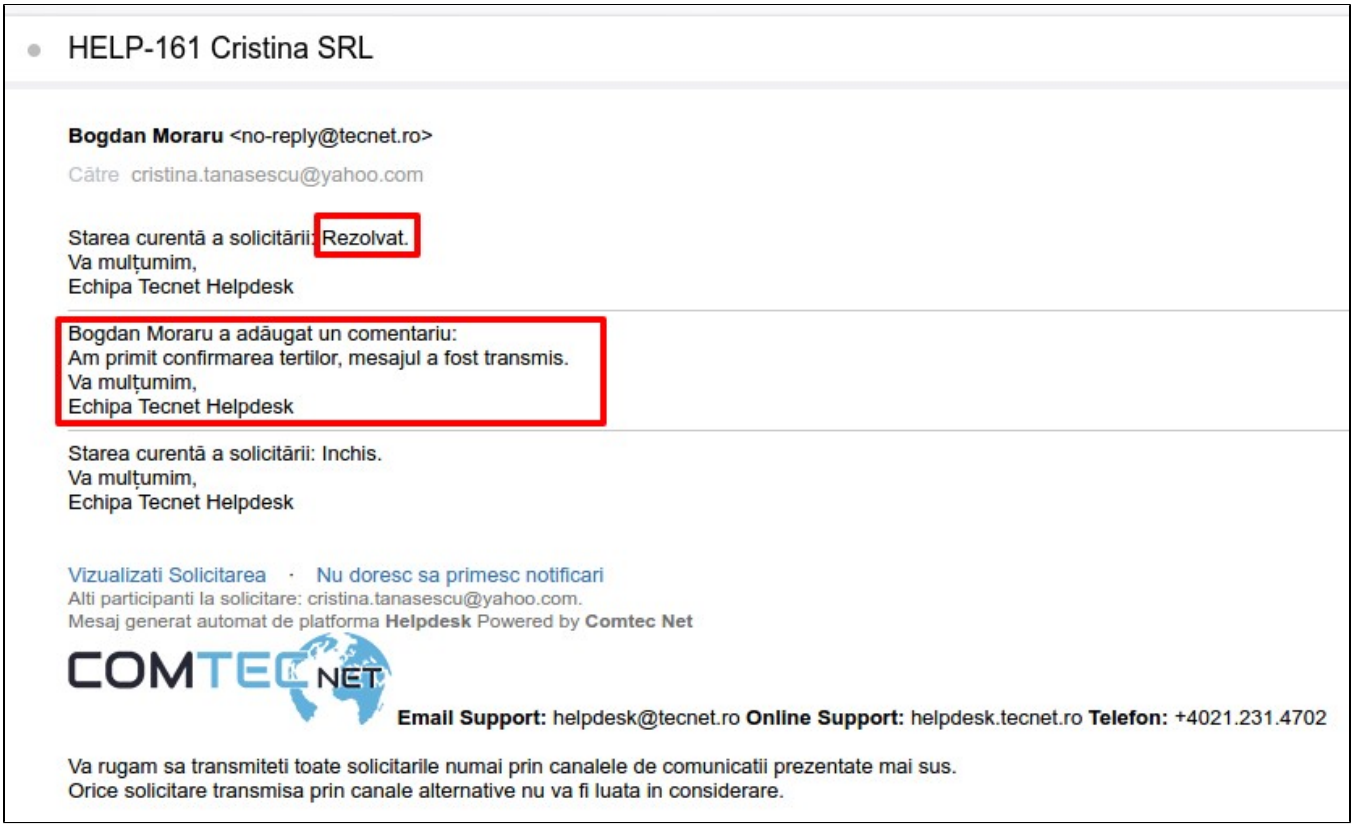
Clientul primete un e-mail prin care este informat cu privire la noul status al solicitrii, **În ateptare teri.**



Dup primirea informaiilor i procesarea solicitrii, clientul primete un e-mail prin care este informat cu privire la soluionarea solicitrii sale, respectiv statusul **Rezolvat..**

NOT: Chiar dac pe parcursul fluxului, de la deschiderea solicitrii, clientul a ales s nu primeasc notificri cu privirea la schimbarea statusului, va primi e-mail cu privire la rezoluia solicitrii.

Dup ce solicitarea este Închis, acesta nu mai poate fi redeschis. Putei deschide o nou solicitare prin intermediul platformei Helpdesk care va urma un nou flux de lucru.



Prin accesarea platformei Helpdesk vei putea vizualiza detaliile soluiei primite.

Va mulumim,

Echipa Helpdesk Tecnet