



ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΧΡΗΣΗΣ

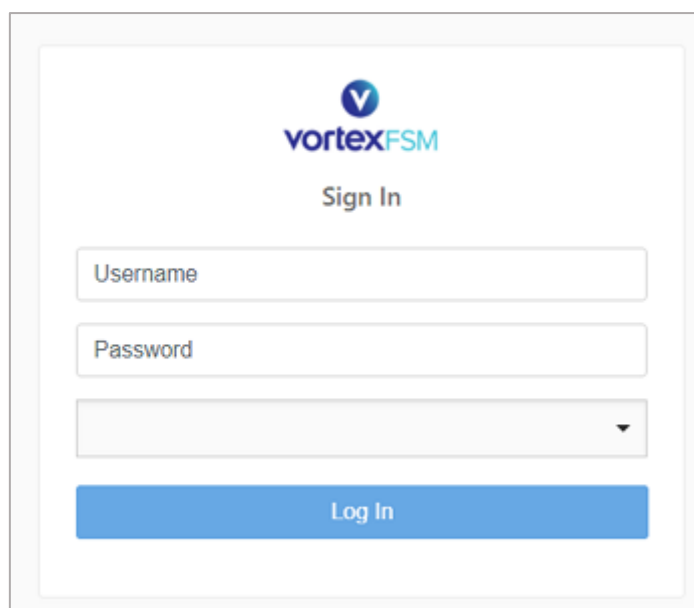


Το **Vortex HT Portal Πελατών** είναι μια καινοτόμα διαδικτυακή εφαρμογή που σας επιτρέπει να καταχωρήσετε το αίτημα σας γρήγορα, με απλά και εύκολα βήματα.

Το Vortex HT Portal αποτελεί πολύτιμο βοήθημα για όλους τους χρήστες, έχοντας ως στόχο την καλύτερη υποστήριξή σας, έχουμε θέσει σε λειτουργία τη νέα διαδικασία διαχείρισης **Αιτημάτων Υποστήριξης (Ticketing System)**. Μέσα από το **Vortex Web Portal**, μπορείτε να επικοινωνήσετε για οποιοδήποτε θέμα υποστήριξης, πωλήσεων, λογιστηρίου δημιουργώντας νέο ticket. Στο Portal, κάθε αίτημα έχει έναν μοναδικό αριθμό ID, για να μπορείτε να παρακολουθείτε την εξέλιξη και την πορεία διαχείρισης και επίλυσης ενός θέματος. Επιπλέον, κάθε ηλεκτρονική σας επικοινωνία (email) με τον συνεργάτη σας, δημιουργεί αυτόματα ένα νέο αίτημα/ticket.

Για την είσοδο μας στην εφαρμογή, είναι απαραίτητη η πληκτρολόγηση του Username και Password, τα οποία σας έχουν δοθεί από τον συνεργάτη σας. Επιλέγουμε τη γλώσσα περιβάλλοντος του Portal. Το Portal είναι διαθέσιμο σε δύο γλώσσες, Ελληνικά και Αγγλικά. Από το κεντρικό μενού, μπορείτε να αλλάξετε τον κωδικό πρόσβασης που χρησιμοποιείτε. Για την ασφάλεια των δεδομένων σας, προτείνεται να αλλάξετε το username και το password.

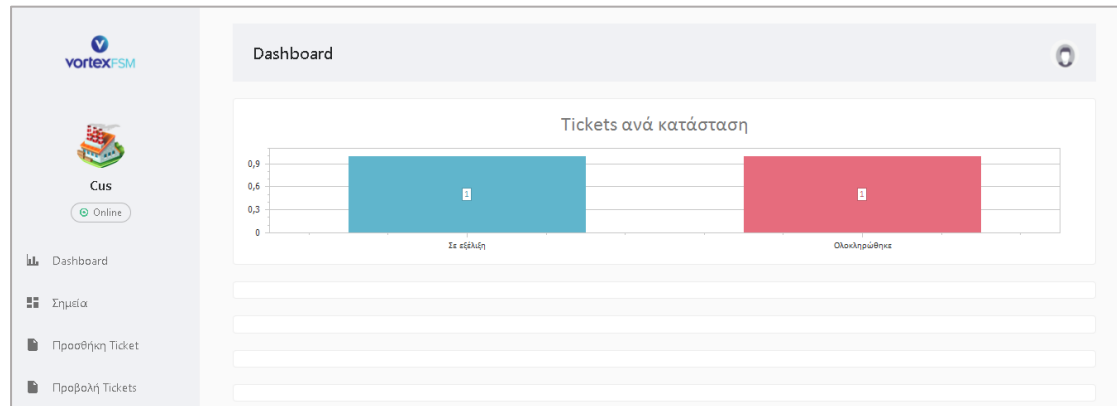
Κάνοντας login στην πλατφόρμα εμφανίζεται όλο το μενού της εφαρμογής.



The image shows a login form for Vortex FSM. At the top center is the Vortex FSM logo, which consists of a blue circle with a white 'V' inside, followed by the text 'vortexFSM' in blue. Below the logo is the text 'Sign In' in a smaller, grey font. The form contains three input fields: a text field for 'Username', a text field for 'Password', and a dropdown menu. Below these fields is a blue button with the text 'Log In' in white.

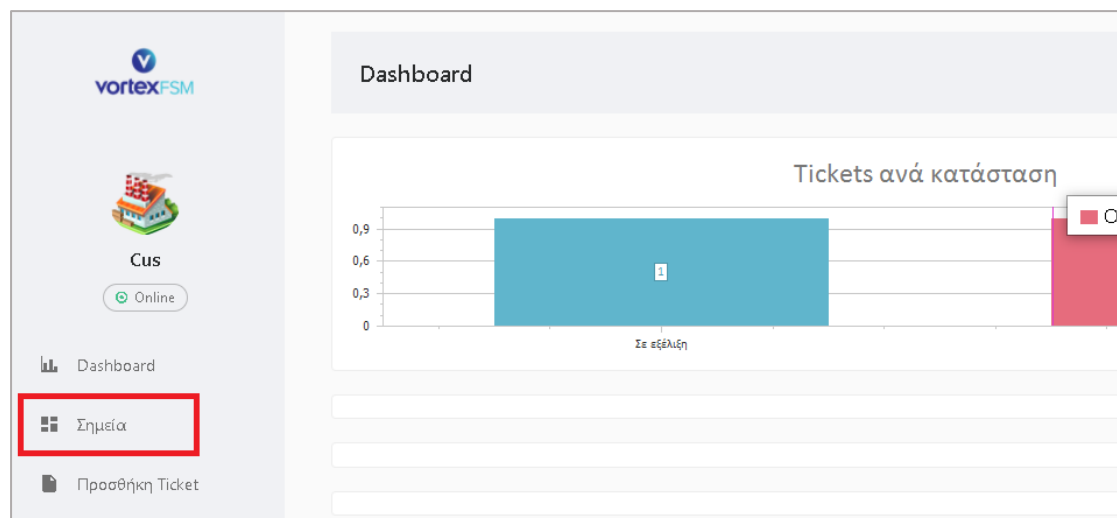
DASHBOARD

Στο **Dashboard** της εφαρμογής, έχετε μια γενική εικόνα των αιτημάτων που έχετε υποβάλλει. Εδώ μπορείτε να δείτε σε τι κατάσταση είναι το αίτημα σας, αν έχει απαντηθεί ή αν είναι σε εξέλιξη.



ΣΗΜΕΙΑ

Από το μενού στα **Σημεία**, βλέπετε όλα τα Σημεία σας, τις διάφορες σημειώσεις και τα προϊόντα των Σημείων.






Cus
Online

Dashboard

Σημεία

Προσθήκη Ticket

Προβολή Tickets

Αρχεία

Σημεία

ΜΟΝΑΔΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ

Σημειώσεις σημείου

Προϊόντα σημείου

Είδος

ROUTER CISCO 876

ΠΡΟΣΘΗΚΗ TICKET

Ας πάμε να δούμε μαζί την διαδικασία καταχώρησης και διεκπεραίωσης ενός αιτήματος βήμα προς βήμα.

Για να υποβάλλετε μια αίτημα επιλέγете «**Προσθήκη Ticket**» από το πλαϊνό μενού. Συμπληρώνετε τη φόρμα υποβολής του αιτήματος σας, όπως θα δείτε παρακάτω.

Σημείο / Προϊόν: Σε ποιο σημείο και για ποιο προϊόν επιθυμούμε υποστήριξη

Προτεραιότητα: Επίπεδο σπουδαιότητας του αιτήματος

Θέμα: Θέμα του αιτήματος

Περιγραφή: Περιγράφετε το αίτημα σας. Εάν πρόκειται για επίλυση προβλήματος, περιγράψετε όσον το πιο δυνατόν αναλυτικά το αίτημα σας

Παραμετρικά πεδία: Συμπλήρωση διάφορων πεδίων/πληροφοριών που έχει ορίσει η εταιρεία

Emails για κοινοποίηση

Emails για κρυφή κοινοποίηση

Προσθήκη συνημμένου: Σε περίπτωση που θέλετε να αναρτήσετε μια φωτογραφία, ή ένα οπουδήποτε άλλο αρχείο που θα βοηθήσει στην επίλυση του αιτήματος.

Υποβολή νέου Ticket

Ticket

ΥΠΟΒΟΛΗ TICKET

Παρακαλώ επιλέξτε σημείο

ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ ΚΑΛΛΙΘΕΑΣ

Προϊόν

Παρακαλώ επιλέξτε προϊόν

Xerox WorkCentre 6025

Προτεραιότητα

Παρακαλώ επιλέξτε προτεραιότητα

Υψηλή

Θέμα

ΔΕΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΕΙ

Περιγραφή

B

I

U

S

↶

≡

≡

🔗

ΔΕΝ ΕΚΤΥΠΩΝΕΙ

Στο τέλος πατάμε την **ΥΠΟΒΟΛΗ TICKET**.

Στη συνέχεια λαμβάνετε ένα αυτοματοποιημένο μήνυμα επιβεβαίωσης ότι το αίτημα σας έχει ληφθεί από τον συνεργάτη και επεξεργάζεται. Το απαντητικό email καλό είναι να το κρατήσετε γιατί περιέχει πληροφορίες για την παρακολούθηση του αιτήματος.

Τέλος, το αρμόδιο τμήμα της εταιρείας, ενημερώνεται σε πραγματικό χρόνο για το νέο αίτημα σας, μέσα από την εφαρμογή Vortex. Ο υπεύθυνος παραλαμβάνει, επεξεργάζεται, κατηγοριοποιεί και αναθέτει το αίτημα σας στον καταλληλότερο για την διεκπεραίωση του.

ΠΡΟΒΟΛΗ TICKETS

Το αίτημα που μόλις υποβάλλατε εμφανίζεται στην **Προβολή Tickets**.

Πατώντας πάνω στο Ticket, έχετε συγκεντρωμένη όλη την πληροφορία που αφορά το ζήτημα.

Τα Ticket σας

Customer

ΔΕΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΕΙ

ID: 196

Τελευταία ενημέρωση: 26-05-2021 10:16

Προϊόν: ΚΛΙΜΑΤΙΣΤΙΚΟ LIFE

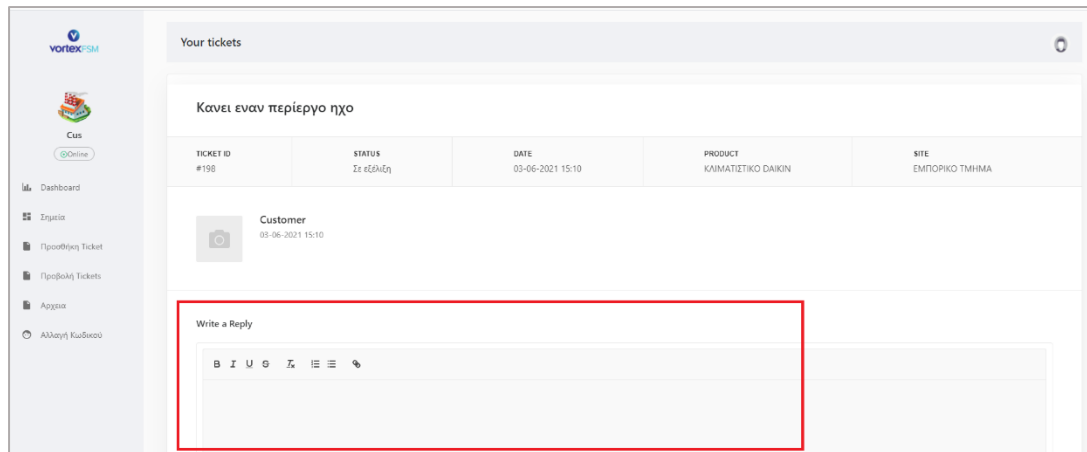
Σημείο: ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ ΕΛΕΥΣΙΝΑΣ

Σχόλια: 0

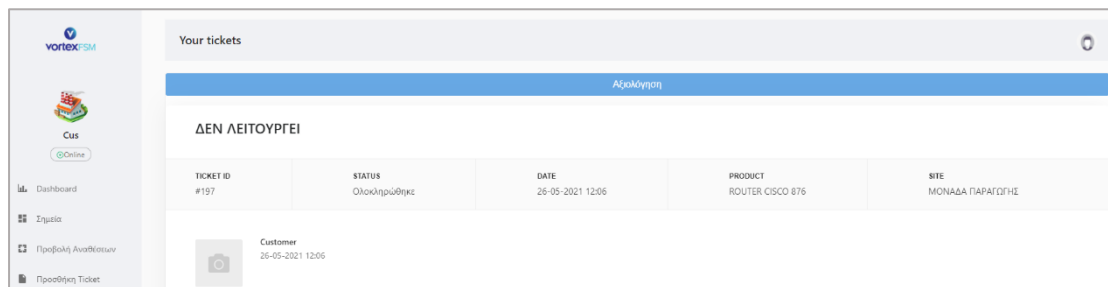
NEW

ΣΕ ΕΞΕΛΙΞΗ

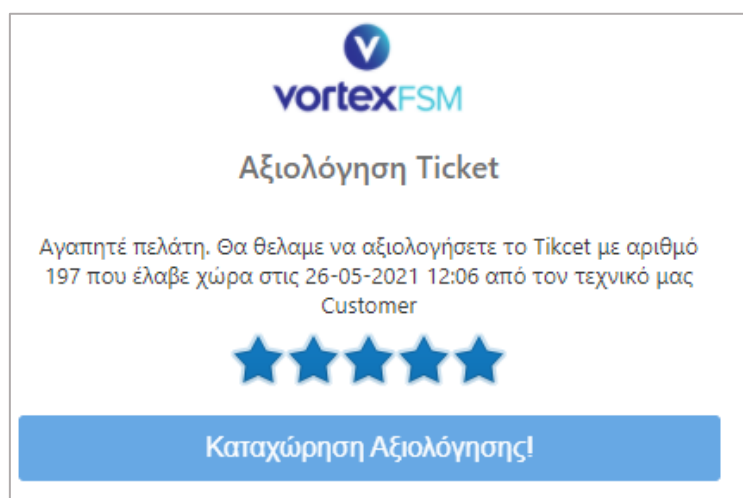
Επίσης, έχετε τη δυνατότητα να απαντήσετε σε ένα ticket σε status Ανοιχτό ή Σε εξέλιξη, Εφόσον όμως, το ticket ολοκληρώνεται σε status ότι έχει εξυπηρετηθεί , δεν έχετε τη δυνατότητα να απαντήσετε μέσω Web Portal. Μπορείτε μόνο να απαντήσετε μέσω email.



Μετά την επίλυση και το κλείσιμο κάθε ticket, έχετε τη δυνατότητα να βαθμολογήσετε την ποιότητα της εξυπηρέτησής σας, πατώντας το πεδίο **Αξιολόγηση**.

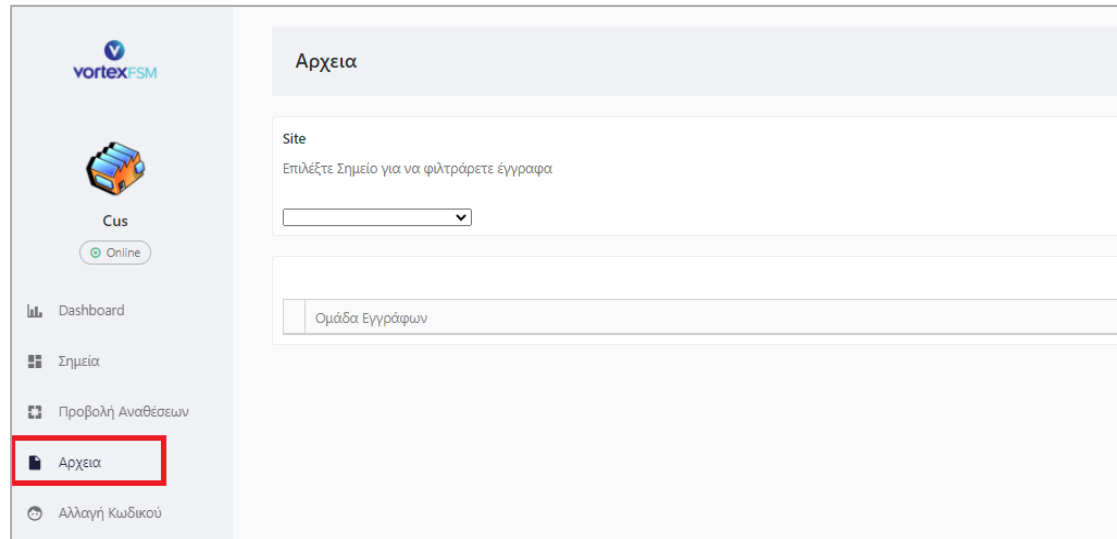


Η κλίμακα βαθμολογίας ορίζεται από το 1 έως το 5 (η μεγαλύτερη βαθμολογία έχει 5 αστέρια και η μικρότερη έχει 1 αστέρι). Αφού βαθμολογήσετε την εξυπηρέτηση και την απόδοση του τεχνικού πατάτε **Καταχώρηση Αξιολόγησης**.



ΑΡΧΕΙΑ

Στο Μενού **Αρχεία**, έχετε άμεση πληροφόρηση σε βασικές πληροφορίες της συνεργασίας σας με την εταιρεία. Δίνεται η δυνατότητα προβολής και λήψης προκειμένου να ανοίξετε αλλά και να αποθηκεύσετε τα αρχεία.



ΑΛΛΑΓΗ ΚΩΔΙΚΟΥ

Σε αυτό το σημείο μπορείτε να αλλάξετε τον κωδικό πρόσβασης που χρησιμοποιείτε. Για την ασφάλεια των δεδομένων σας, προτείνεται το Username και το Password.

Για να αποσυνδεθείτε από την εφαρμογή, επιλέξτε Logout πατώντας στο εικονίδιο που εμφανίζεται στο δεξί μέρος.

