

## Prezentare aplicație helpdesk

### Cuprins

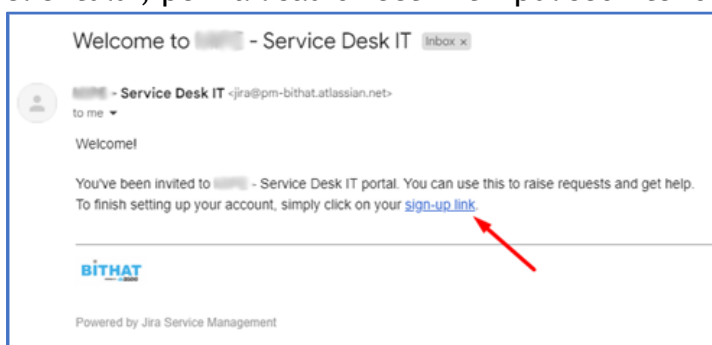
|                                                                                                                   |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. Scop. Aplicabilitate.....                                                                                      | 2 |
| 2. Accesare portal suport (JIRA) .....                                                                            | 2 |
| 3. Deschiderea unui tichet /ridicarea unui incident in portalul de suport (JIRA) .....                            | 3 |
| 3.1. Completarea corecta a tichetului / formularului de incident .....                                            | 3 |
| 3.2. Detaliere campuri.....                                                                                       | 4 |
| 4. Modificarile de status ale tichetului/incidentului si comunicarea in cadrul acestuia cu echipa de suport ..... | 5 |
| 5. Considerente generale pentru gestionarea tichetelor / incidentelor .....                                       | 8 |

## 1. Scop. Aplicabilitate.

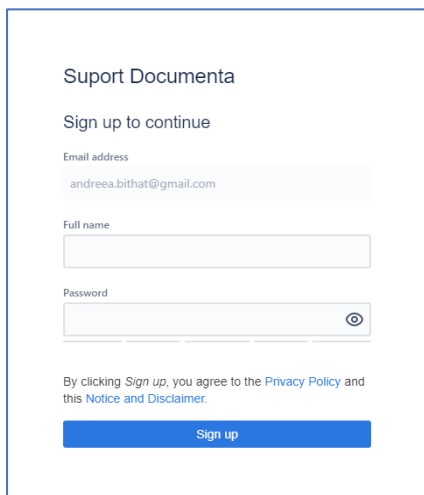
Prezenta procedura se adreseaza clientilor care finalizeaza implementarea unui proiect informatic si trec in zona de garantie, suport si mentenanta a contractului. Aplicabilitatea ei este la atat la nivelul persoanelor desemnate a gestiona solicitarile de garantie, suport si mentenanta cat si la nivelul echipei de suport, care are responsabilitatea de a asigura cadrul si elementele necesare pentru functionarea in totalitate a prezentei proceduri.

## 2. Accesare portal suport (JIRA)

Se acceseaza hyperlink-ul „[sign-up link](#)” din email-ul „Welcome to Client - Service Desk IT” primit de utilizator ca urmare a adaugarii de catre echipa de suport a email-ului utilizatorului la proiectul de suport dedicat. Solicitarea de inrolare in portalul de suport se intocmeste de catre persoanele care coordoneaza proiectul din partea clientului, pe mail sau direct in timpul sedintei de prezentare a portalului.



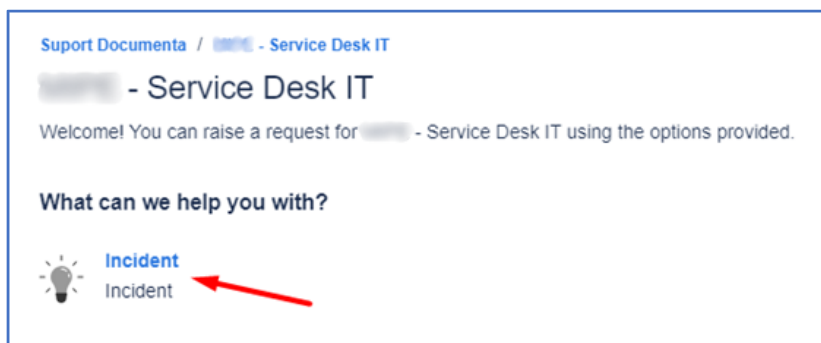
Dupa accesarea link-ului se va deschide un nou tab in browser-ul utilizatorului. In acest pas, utilizatorul este va trebui sa seteze o parola pentru a accesa portalul de suport.

A screenshot of a web form titled 'Support Documenta'. It has a heading 'Sign up to continue'. There are three input fields: 'Email address' (pre-filled with 'andreea.bithat@gmail.com'), 'Full name', and 'Password' (with a toggle icon). Below the fields is a line of text: 'By clicking Sign up, you agree to the [Privacy Policy](#) and this [Notice and Disclaimer](#).' At the bottom is a blue 'Sign up' button.

### 3. Deschiderea unui tichet / ridicarea unui incident in portalul de suport (JIRA)

Dupa setarea parolei, utilizatorul va fi redirectionat catre portalul in care va putea deschide solicitarile de garantie, suport si mentenanta denumite si tichete/incidente catre echipa de suport.

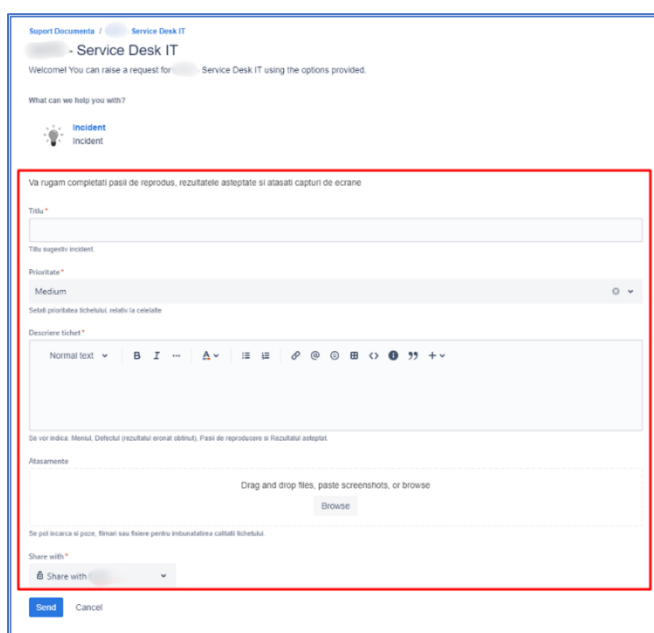
Tichetele pot fi deschise si accesand direct pagina portalului dedicata proiectului.



Pentru a crea un incident/tichet, utilizatorul va da click pe butonul „Incident”.

#### 3.1. Completarea corecta a tichetului / formularului de incident

Dupa apasarea butonului se va deschide o fereastră in care vor fi solicitate o serie de informatii necesare pentru echipa de suport pentru a putea oferi suportul necesar rezolvarii tichetului.

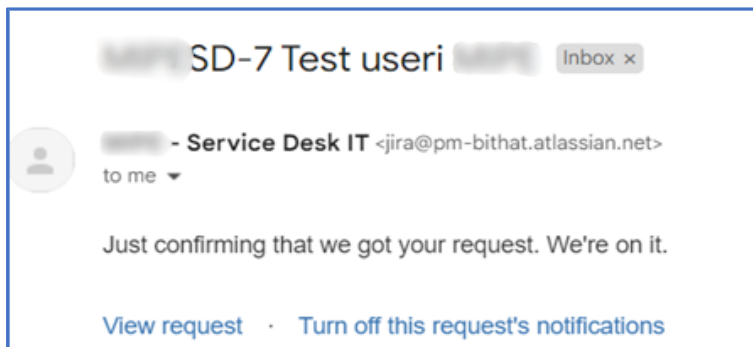


Ecran detaliat:



#### 4. Modificarile de status ale tichetului/incidentului si comunicarea in cadrul acestuia cu echipa de suport

Portalul genereaza un mail de confirmare la deschiderea tichetului.

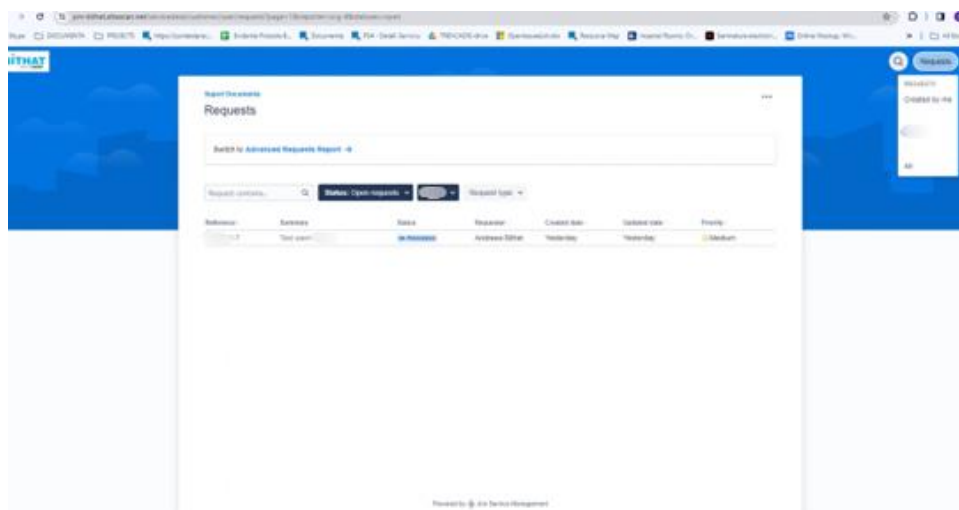


Tichetul poate fi vizualizat fie prin direct link-ul tichetului prin apasarea butonului „View Request”, fie prin intermediul portalului de suport in partea din dreapta-sus a paginii (click pe icoana „Profile and settings” si apoi prima optiune de sus in jos denumita „Requests”).

Aici se vor putea vizualiza informatiile generale ale tichetului:

Referinta/Codul, Titlul(Summary), Statusul, Autorul, Data crearii si data ultimului update, Prioritatea.

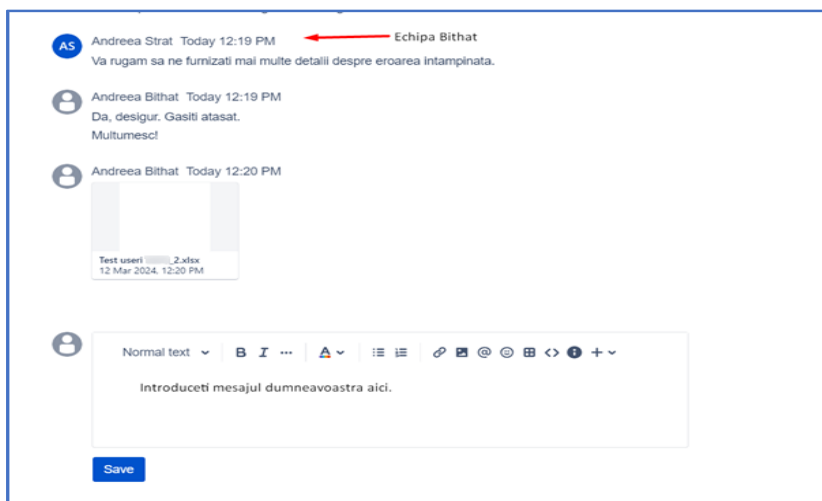
Continutul tichetului se poate vizualiza prin apasarea butonului stang al mouse-ului pe titlul tichetului.



Str. Frumoasă, nr. 30, Sector 1  
010987, București, Romania

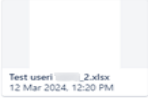
+40 (21) 206 45 00  
+40 (21) 312 41 99

Utilizatorul are posibilitatea sa furnizeze informatii noi referitoare la tichet, daca a aparut o noua eroare la acest tichet sau daca situatia a fost remediata si detalii cu privire la acest lucru. De asemenea, echipa de suport poate solicita utilizatorului sa adauge noi informatii in aceasta zona colaborativa precum: clarificari, capturi de ecrane, log-uri etc.



AS Andreea Strat Today 12:19 PM → Echipa Bithat  
Va rugam sa ne furnizati mai multe detalii despre eroarea intampinata.

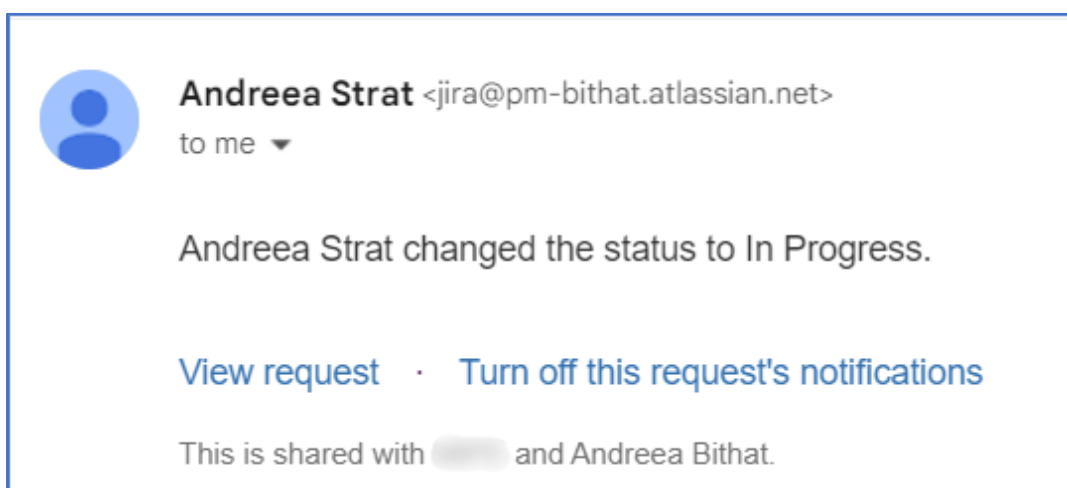
Andreea Bithat Today 12:19 PM  
Da, desigur. Gasiti atasat.  
Multumesc!

Andreea Bithat Today 12:20 PM  
  
Test user1\_2.xlsx  
12 Mar 2024, 12:20 PM

Normal text **B** *I* ...   
Introduceti mesajul dumneavoastra aici.

Save

De asemenea, autorul tichetului este notificat via email la schimbarea statusului tichetului sau la adaugarea de comentarii / fisiere de catre echipa de suport / colegii utilizatorului care au cont JIRA.



 **Andreea Strat** <jira@pm-bithat.atlassian.net>  
to me ▼

Andreea Strat changed the status to In Progress.

[View request](#) · [Turn off this request's notifications](#)

This is shared with  and Andreea Bithat.

Nota: Daca un tichet nu este actualizat timp de 15 zile calendaristice, acesta va fi automat inchis.

Fluxul de lucru al tichetului este prezentat mai jos, casutele reprezentand statusurile pe care le poate avea tichetul.

Exista o serie de actiuni specifice (vizibile prin intermediul unor butoane in pagina tichetului) disponibile la fiecare status si pentru a transfera tichetul dintr-un status in altul, clientul, respectiv echipa de suport trebuie sa actioneze aceste butoane, in caz contrar tichetul ramane asignat si in responsabilitatea celui care trebuie sa efectueze aceste actiuni.

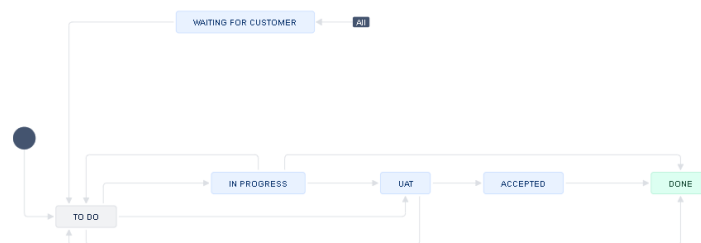
Str. Frumoasă, nr. 30, Sector 1  
010987, București, Romania

+40 (21) 206 45 00  
+40 (21) 312 41 99

Concret, utilizatorul din echipa clientului este raspunzator de statusurile „Waiting for customer” unde se asteapta clarificari si de statusul „UAT” unde se asteapta confirmarea daca solutia propusa/implementata este acceptata de echipa clientului. In primul caz, clientul este necesar sa apese butonul „Clarify” pentru a trimite inapoi tichetul echipei de suport iar in al doilea caz clientul trebuie actionat butonul „Accept” daca solutia este in regula sau butonul „Reopened” daca solutia nu este in regula (aici se recomanda foarte mult explicarea deciziei prin explicatii oferite pe tichet, ideal insotite de capturi de ecrane/scurt video care sa exemplifice situatia inca nerezolvata).

Customer Portal Incident Workflow

+  
-



Mai jos sunt prezentate actiunile disponibile la fiecare status din ciclul de viata al unui tichet:

Customer Portal Incident Workflow

| From                 | Transition                                                                                                                                 | To            |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| TO DO                | Start<br>No Screen                                                                                                                         | → IN PROGRESS |
|                      | Deploy to UAT<br>No Screen                                                                                                                 | → UAT         |
|                      | Resolved<br> Jira Service Desk Resolve Issue Screen - 7 | → DONE        |
| DONE                 | There are no transitions out of this status                                                                                                |               |
| IN PROGRESS          | Stop work<br>No Screen                                                                                                                     | → TO DO       |
|                      | Deploy to UAT<br>No Screen                                                                                                                 | → UAT         |
|                      | Resolved<br> Jira Service Desk Resolve Issue Screen - 7 | → DONE        |
| WAITING FOR CUSTO... | Clarify<br>No Screen                                                                                                                       | → TO DO       |
| UAT                  | Accept<br>No Screen                                                                                                                        | → ACCEPTED    |
|                      | Reopened<br>No Screen                                                                                                                      | → TO DO       |
| ACCEPTED             | Resolved<br> Jira Service Desk Resolve Issue Screen - 7 | → DONE        |

Close

## 5. Considerente generale pentru gestionarea tichetelor / incidentelor

În vederea derulării în mod eficient a activității de suport și pentru minimizarea impactului deficiențelor informaționale (distorsiunea, filtrajul, redundanța, supraincercarea canalelor informatice, scurtcircuitarea) se recomandă utilizatorului conformarea asupra următoarelor aspecte:

- Toate câmpurile cu asterisc(\*) sunt obligatorii;
- Un tichet va conține întotdeauna o singură eroare/problema semnalată;
- Se va urmări ca exprimarea utilizatorului să fie clară, concisă, obiectivă;
- Se vor oferi cât mai multe detalii posibile despre situația semnalată, cu indicarea mediului unde se produce (prod, QA, UAT, dev etc.), a modulului/ecranului sau a butonului acționat;
- Capturile de ecran (screenshot-urile) trebuie să fie cu tot ecranul pentru a surprinde toate aspectele care pot genera situația semnalată și nu fragmente / părți din ecran;
- Canalul de discuție va fi limitat pe cât posibil la nivelul portalului;
- Responsabilitatea tranziției tichetului între status-uri este atât a clientului cât și a echipei de suport, după caz.
- Echipa de suport are rolul de a rezolva toate incidentele deschise față de aceasta, în limita contractului aflat în vigoare între părți dar și de a îmbunătăți activitatea și experiența dumneavoastră;
- În mod excepțional, tichetele critice pot fi semnalate inițial telefonic la numărul de suport din contract, însă ulterior și acestea vor trebui adăugate în portal.