

ABRA Helpdesk

Rychlý start



ZADÁNÍ POŽADAVKU Z ABRA GEN

Nejrychlejším způsobem, jak zadávat požadavky do systému ABRA Helpdesk, je volba přímo z otevřené agendy systému ABRA Gen: **Hlavní menu** → **ABRA Support** → **Zadat požadavek**.

Pozn.: Volba je přístupná od verze ABRA Gen 20.x.

The screenshot shows the 'Zadat požadavek' (Submit Request) form in the ABRA Helpdesk system. The form is titled 'Zadání požadavku na hotline' and includes a subject field, a 'Krizový požadavek' checkbox, and a rich text editor. Below the editor is a login section with 'E-mail' and 'Uživatel' fields, a 'Přihlásit' button, and links for 'Jsem nový uživatel' and 'Zapomněl jsem přihlašovací údaje'. At the bottom is an 'Odeslat požadavek' button. Seven numbered callouts with arrows point to specific parts of the form:

1. Vyplňte předmět požadavku. (Points to the subject field)
2. Vyplňte co nejpřesnější popis svého požadavku. (Points to the rich text editor)
3. Můžete přidat přílohu, která upřesní váš dotaz. (Points to the attachment icon)
4. Vyplňte e-mail pro komunikaci. Použijte e-mailovou adresu, kterou máte vyplněnou v popisu uživatele na Zákaznickém portálu. (Points to the E-mail field)
5. Po vyplnění e-mailové adresy systém automaticky doplní uživatelské jméno, které jsme přenesli ze Zákaznického portálu. (Points to the Uživatel field)
6. Přihlaste se do systému ABRA Helpdesk. (Points to the Přihlásit button)
7. Požadavek odešlete. (Points to the Odeslat požadavek button)

Pokud k zadanému e-mailu systém nenajde příslušného uživatele nebo je nutné nejprve určit příslušnou firmu v případě, že spravujete multiverzi nebo více instalací ABRA Gen, obnovte přihlašovací údaje volbou „Zapomněl jsem přihlašovací údaje“. Nový uživatel se může přihlásit kliknutím na odkaz „Jsem nový uživatel“.

REGISTRACE NOVÉHO UŽIVATELE

The screenshot shows a web browser window titled 'Zadat požadavek' with the ABRA logo and the text 'Zadání požadavku na hotline'. The form includes a search bar for 'Přehled zaměstnanců', a checkbox for 'Krizový požadavek', a rich text editor with a toolbar and a 'Potřebuji poradit...' placeholder, and a registration section with fields for 'E-mail', 'Jméno', 'Tel.', 'Uživatel', 'Příjmení', and 'Firma'. A blue 'Uložit' button is at the bottom right. Five numbered callout boxes with arrows point to specific parts of the form: 1. points to the search bar, 2. points to the text editor, 3. points to the 'E-mail' field, 4. points to the 'Firma' dropdown menu, and 5. points to the 'Uložit' button.

1. Vyplňte předmět požadavku.

2. Vyplňte co nejpřesnější popis svého požadavku.

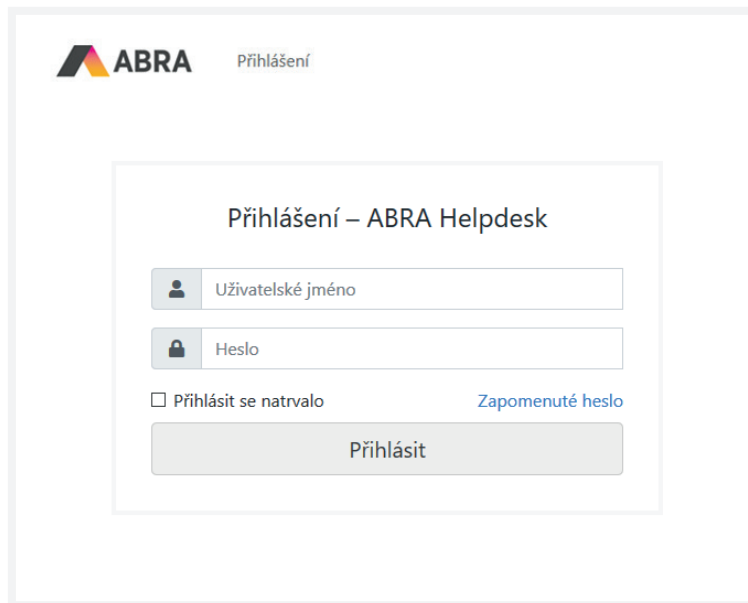
3. Vyplňte e-mail pro komunikaci a další osobní údaje.

4. Pokud pod svým účtem spravujete více licencí, vyberte si firmu, za kterou chcete zadat požadavek.

5. Uložením údajů zároveň odešlete požadavek.

ZADÁNÍ POŽADAVKŮ NA WEBU ABRA HELPDESK

→ helpdesk.abra.eu



ABRA Přihlášení

Přihlášení – ABRA Helpdesk

Uživatelské jméno

Heslo

Přihlásit se natrvalo [Zapomenuté heslo](#)

Přihlásit

První přihlášení:

Vložte **e-mailovou adresu, na kterou máte registrován účet v Zákaznickém portálu** a klikněte na Zapomenuté heslo. Zašleme vám na něj přihlašovací jméno a odkaz pro změnu hesla. Pokud máte na jednu e-mailovou adresu zaregistrováno více aktivních účtů, obdržíte příslušný počet e-mailů, kde je v předmětu e-mailu uvedeno konkrétní přihlašovací jméno.

VÝCHOZÍ OBRAZOVKA SE SEZNAMEM POŽADAVKŮ

Filtr aktivních a archivovaných požadavků. **Do archivu se přesouvají všechny uzavřené požadavky starší více než 2 dny.**

Pole pro **fulltextové vyhledávání** ve všech požadavcích.

The screenshot shows the ABRA Helpdesk interface. At the top left is the ABRA logo and 'ABRA Helpdesk Požadavky'. A search bar with 'Hledat...' and a 'Nový' button is at the top right. Below the search bar is a user profile 'ABRA Testovací' and a language selection dropdown. On the left, there are tabs for 'Aktivní' and 'Archivované', and a sidebar with filters for request types. The main area displays a table of requests with columns for 'Předmět', 'Zadavatel', 'Služba', and 'Stav'. Callouts point to various elements: the filter sidebar, the search bar, the user profile, the language dropdown, the filter sidebar again, a table row, the pagination, and the filter sidebar a third time.

Uživatelská nastavení a odhlášení.

Volba jazykového prostředí.

Filtry podle typu požadavku.

Kliknutím na předmět otevřete detail požadavku.

Seznam požadavků.

Předmět	Zadavatel	Služba	Stav
Úprava tiskové sestavy REQ-050384	Jiřina Prošková Jaroslav Martinek	Hotline - pomoc při práci s ABRA Gen CZ 14.04.2020 10:13	V řešení
Dotaz na produkt AbraGen, možnosti vyškolení v programu REQ-000340	Jiřina Prošková —	Školení 05.02.2020 17:01	Ve frontě

ZALOŽENÍ NOVÉHO POŽADAVKU

Z jakékoliv části ABRA Support lze kdykoliv založit **nový požadavek stisknutím tlačítka Nový** v pravém horním rohu obrazovky:

The screenshot shows the ABRA Helpdesk interface for creating a new request. The top navigation bar includes a search bar, a 'Nový' button, and user information. The main content area is titled 'Požadavek na službu' and contains several input fields and a rich text editor. Five numbered callouts provide instructions:

1. Vyberte typ služby. (Select the service type.)
2. Vyplňte předmět požadavku. (Fill in the subject of the request.)
3. Vyplňte co nejpřesnější popis svého požadavku. (Fill in the most accurate description of your request.)
4. Můžete přidat přílohu, která upřesní váš dotaz. (You can add an attachment that clarifies your question.)
5. Požadavek odešlete. (Send the request.)

The 'Služba' dropdown menu is open, showing options like 'Account manažer - požádejte o rozšíření systému nebo zakázkovou úpravu' and 'Hotline - pomoc při práci s ABRA Gen CZ'. The 'Předmět...' field contains the text 'Hotline - pomoc při práci s ABRA Gen CZ'. The rich text editor is empty. The 'Odeslat' button is located in the top right corner of the form area.

DETAIL POŽADAVKU

Detailní informace o požadavku.

The screenshot displays a web interface for managing service requests. The main area is titled "Dotaz na úpravu předkontace" and features a "Komentář" (Comment) section. This section includes a rich text editor with various formatting options (bold, italic, underline, strikethrough, text color, background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, image, video, quote) and a "Přidat veřejný komentář" (Add public comment) button. Below the editor is a "Historie komunikace" (Communication history) section, which shows a log of interactions. A specific entry from "ABRA Testovací" dated 14.04.2020 at 10:22 is highlighted, indicating a request for advice on setting up the service. On the right side, a sidebar provides detailed information about the request, including its status ("Ve frontě"), ID, service type, and contact details.

Dotaz na úpravu předkontace

Komentář Odesílání notifikace o novém komentáři v aplikaci

Veřejný

Soubor - Úpravy - Zobrazit - Vložit - Formát - Nástroje

Přiložte soubory přetáhnutím, nebo je vyberte

Přidat veřejný komentář

Historie komunikace

Zatím neproběhla žádná komunikace.

ABRA Testovací, Dnes 10:18
14.04.2020 10:22 Upraveno (Ukázat původní)
Potřebuji poradit, kde se nastavuji předkontace.
Děkuji

Požadavek na službu

Stav **Ve frontě**
ID REQ-050385
Složka služby 1.Stávající zákazníci
Služba Hotline - pomoc při práci s ABRA Gen CZ
Zdroj Web
Vazba na společnost ABRA Akademie

Řešitel
Požadavek bez řešitele.

Stávající uživatelé (0)

Přílohy (0)

Kategorie

Typ požadavku
Požadavek není umístěn v kategorii.

Uložit

Iframes
Obchodník

Potřebujete zakázkovou úpravu
Obchod
obchod@abra.eu

Přidání další odpovědi nebo komentáře.

Záznam komunikace, která již proběhla s operátorem.

UZAVŘENÍ POŽADAVKU A SCHVÁLENÍ ŘEŠENÍ

V případě odmítnutí se požadavek vrací zpět operátorovi k dořešení.

Pokud s řešením souhlasíte, přijmete řešení, a tím se požadavek uzavře.

Požadavek můžete přijmout i odmítnout s odůvodněním či jiným komentářem.

Jakmile operátor navrhne finální řešení, požadavek se nachází ve stavu „Čeká na schválení“.

ABRA ABRA Helpdesk Požadavky

Požadavky / Detail

Úprava panelu

AT

Požadavek na službu

Stav **Čeká na schválení**

ID REQ-050483

Složka služby 1 Stávající zákazníci

Služba Account manažer - požadujete o rozšíření systém. zákazkovou úpravu

Zdroj Web

Vazba na společnost ABRA Akademie

Řešitel Jaroslav Martinek

Stávající uživatelé (0)

Přílohy (0)

Kategorie

Filtrovat veřejný komentář a **Přijmout řešení** službu

Filtrovat veřejný komentář a **Odmítnout řešení** požadavek

Uložit

Uložit

Obchodník

Historie komunikace

Zatím neprobrána žádná komunikace.

PK Petr Kaci: pátek 17.04.2020 15:16

aaaaa

Jakýkoliv uzavřený požadavek můžete znovu otevřít tlačítkem Reaktivovat do řešení.

ABRA

Požadavek na službu ARCHIVOVÁNO

Stav **Uzavřeno**

ID REQ-050394

Složka služby 1 Stávající zákazníci

Služba Hotline - pomoc při práci s ABRA Gen CZ

Zdroj Web

Vazba na společnost ABRA Akademie

Reaktivovat do řešení

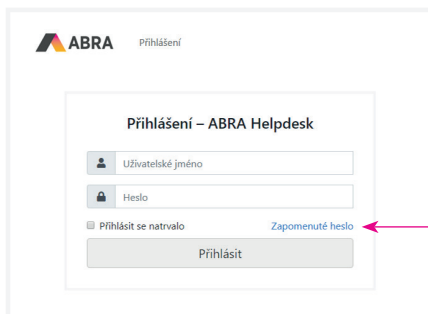
JAK POSTUPOVAT VE SPECIFICKÝCH PŘÍPADECH PŘIHLÁŠOVÁNÍ

Zadání přihlašovacího účtu do ABRA Helpdesk, když:

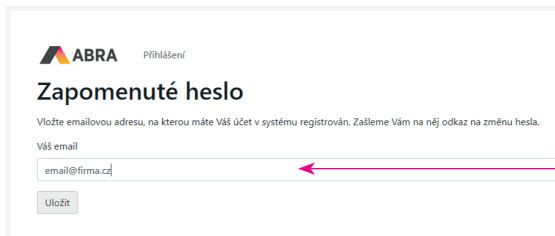
- máte ve firmě, například v účtárně, jeden společný e-mail pro více osob, ale chcete zadávat požadavky sami za sebe,
- provozujete-li ABRA Gen pro skupinu firem (multiverze) nebo jako účetní firma, která účtuje v neomezené multiverzi více klientů,
- provozujete více licencí ABRA Gen (například pro CZ/SK pobočku),
- chcete změnit svoje přihlašovací a osobní údaje - jméno, telefon, e-mail apod.

OBNOVENÍ PŘIHLAŠOVACÍCH ÚDAJŮ

→ helpdesk.abra.eu



Zvolte „Zapomenuté heslo“.



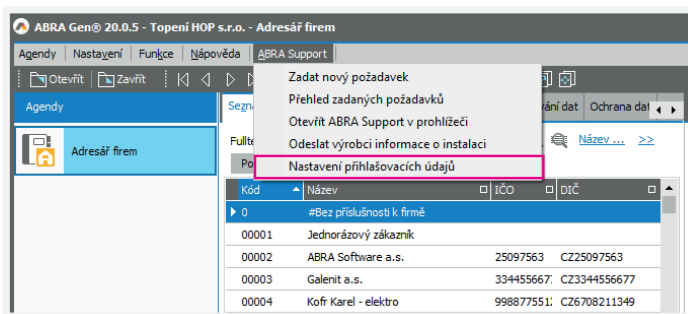
Zadejte svoji e-mailovou adresu, na který vám přijde e-mail s instrukcemi pro obnovu hesla.

Jestliže evidujeme pod danou e-mailovou adresou **více účtů** do ABRA Helpdesk, bude v každém předmětu e-mailu uveden vaše uživatelské jméno. Přihlašovací údaje ověřte na stránkách helpdesk.abra.eu.

NASTAVENÍ PŘIHLAŠOVACÍCH ÚDAJŮ V ABRA GEN

Jestliže znáte své přihlašovací údaje, můžete je zadat přímo do ABRA Gen.

Hlavní menu → ABRA Support → Nastavení přihlašovacích údajů



Zobrazí se dialog:



PO ÚSPĚŠNÉM PŘIHLÁŠENÍ SE NAČTOU VAŠE OSOBNÍ ÚDAJE

Nastavení ABRA Helpdesk

Přístup do ABRA Helpdesk

E-mail: **Uživatel:**

Jméno: **Příjmení:**

Tel.:

Přístup do zákaznického portálu

Uživatel **Heslo**

Storno

Údaje může aktualizovat.
V případě, že změníte obsah pole Uživatel, musíte potvrdit změnu uživatele nebo uživatelského jména (login).

Pozn.: Sekce „Přístup do zákaznického portálu“ slouží pro stahování nových verzí, aktivačních klíčů a podobně. Přihlášení je shodné s původním přihlášením do Zákaznického portálu. V této části není nutné nic měnit.

ZMĚNA UŽIVATELE NEBO PŘIHLAŠOVACÍHO JMÉNA

Upozornění

Změnili jste uživatelské jméno, chcete se přihlásit jako jiný uživatel, nebo si změnit uživatelské jméno?

!!! Po změně uživatele nevidíte požadavky zadané za aktuálního uživatele. Současně se načtou kontaktní údaje vedené v ABRA Helpdesk

Storno Změnit uživatele Změnit login

Přístup do zákaznického portálu

Heslo

Storno OK

Volba **Změnit uživatele**
- potvrdíte zadáním hesla k příslušnému účtu. POZOR! Tato volba může způsobit, že požadavky, které jste založili pod původními přihlašovacími údaji, již z ABRA Gen nevidíte.

Volba **Změnit login** - změníte přihlašovací jméno, a to i do ABRA Helpdesk. Změna se provede, pokud zvolíte unikátní login name v rámci ABRA Helpdesk.

ABRA Helpdesk

helpdesk.abra.eu