

Apport.

People over systems.
Process over technology.
Results above all.



Brugervejledning til Freshdesk

Vejledning til at benytte Freshdesk som kommunikationsværktøj til supportsager i Apport.
Rev. 02

Bent Schierff

Apport Systems A/S



Indhold

1. Revisions	3
2. Formål med dokumentet.....	4
3. Oprettelse af nye brugere i Freshdesk	4
4. Muligheder for at kontakte Apport Support.....	4
5. Logon til Freshdesk for nye brugere	5
6. Glemmt password	7
7. Tilretning af profil	10
8. Oprettelse af en sag i Apport Support	11

1. Revisions

Rev.	Dato	Initialer	Beskrivelse
01	18-03-2019	BES	Første version
02	24-04-2019	BES	Opdateret version med billeder.

Document filename: EndUserGuide 2019 DA.docx

2. Formål med dokumentet

Denne vejledning giver en introduktion til at benytte Freshdesk som værktøj, når der skal kommunikeres med supporten i Apport. Udover muligheden for at benytte web værktøjet, kan standard mail funktionalitet benyttes

3. Oprettelse af nye brugere i Freshdesk

Som kunde kan i selv oprette nye brugere i Freshdesk. Som kunde er i oprettet med jeres mail domain, hvorfor alle brugere der benytter dette mail domain automatisk vil blive tilknyttet jer som kunde, når de opretter sig i Freshdesk, eller sender en mail til supporten. Har i behov for at tilknytte yderligere domains end jeres primære domain, bedes i kontakte os herom.

4. Muligheder for at kontakte Apport Support

Apport Support kan kontaktes på følgende måder:

- Opret en sag via Freshdesk websitet <https://apportsystems.freshdesk.com>
- Send en mail til support@apportsystems.com
- Ring til os via vores supportlinie +45 7244 9950 (Specielt ved driftstop)

!! Benyt IKKE personlige mailadresser til personer i Apport Support !!

5. Logon til Freshdesk for nye brugere

Hvis du ikke tidligere har kommunikeret med os via Freshdesk, skal du først oprettes som bruger i Freshdesk.

I nedenstående antager vi at du har en mailadresse, som har samme domain som dine kolleger (eksempelvis NAVN@firmanavn.com).

Åbn <https://apportsystems.freshdesk.com/da/support/signup> og angiv dit fulde navn og mailadresse:

Det vil resultere i at der sendes en mail til den angivne adresse, hvor du skal bekræfte din konto:

Succesfuld registreret aktiveringslink er blevet sendt til fresh5@bentschierff.dk

Klik på linket i mailen, og du vil blive dirigeret til siden, hvor du kan vælge dit password. Dit password skal overholde følgende regler:

- Minimum 8 karakterer
- Må ikke indeholde brugernavn



Apport Systems

Activate Your Account

Please confirm your details and set a password for your account

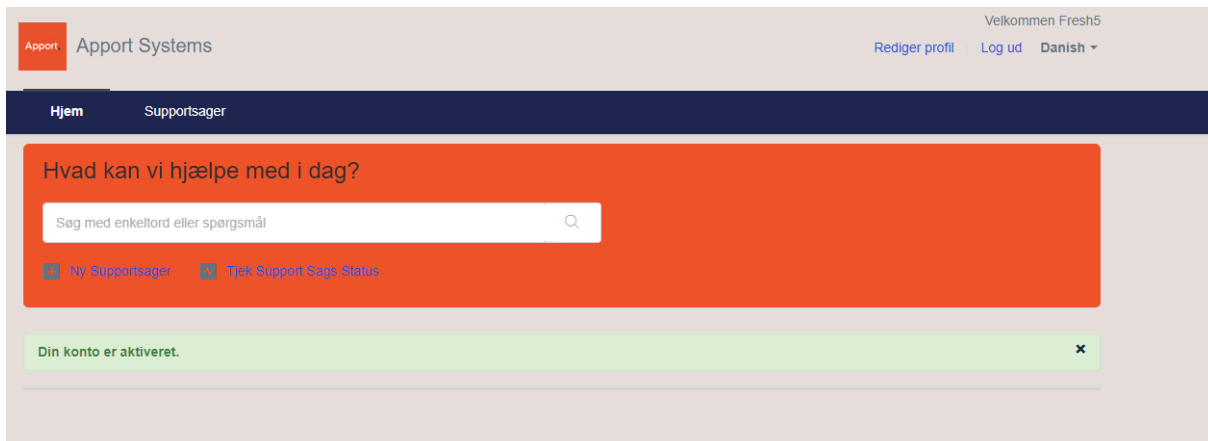
Fulde navn *

Enter Password *

Retype Password *

ACTIVATE AND LOG IN

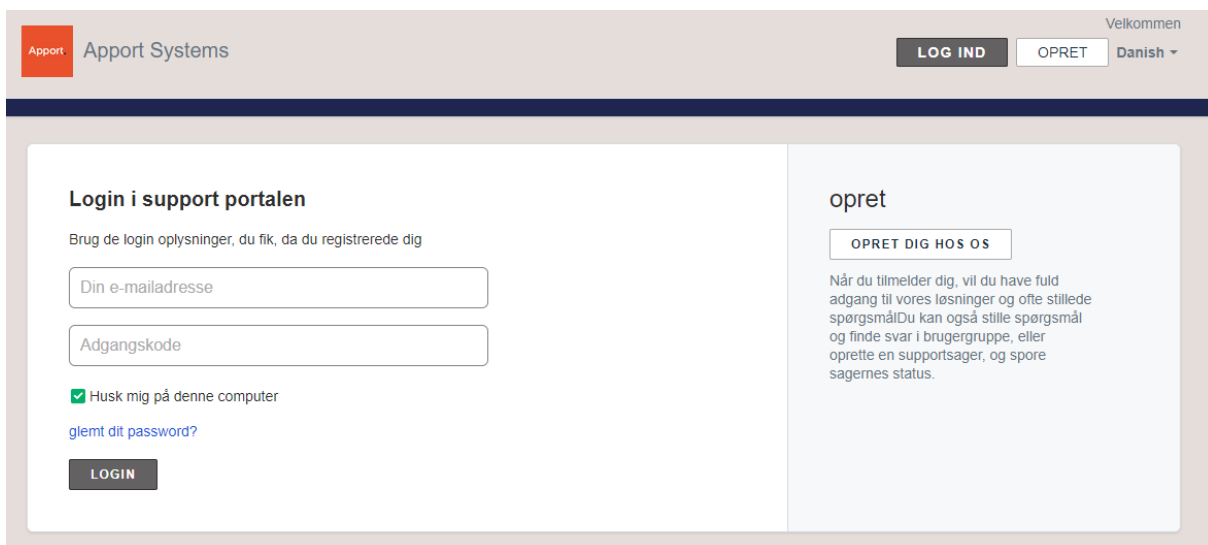
Aktivering af kontoen, vil resultere i at du logges ind:



6. Glemte password

Har du glemte dit password, kan du få det nulstillet.

Åbn <https://apportsystems.freshdesk.com/da/support/login> og tryk på "glemt dit password?"



Angiv din mailadresse, og tryk på "NULSTIL MIT KODEORD"

Apport Systems Velkommen LOG IND OPRET Danish ▾

Glemt kodeord

Giv os din e-mailadresse, så sender vi instruktioner til at nulstille din adgangskode med det samme.

ANNULLER NULSTIL MIT KODEORD

opret

OPRET DIG HOS OS

Når du tilmelder dig, vil du have fuld adgang til vores løsninger og ofte stillede spørgsmål. Du kan også stille spørgsmål og finde svar i brugergruppe, eller oprette en supportsager, og spore sagernes status.

Instrukser om nulstilling af dit kodeord er blevet e-mailet til dig. Se venligst din e-mail.

Angiv et nyt password med følgende regler:

- Minimum 8 karakterer
- Må ikke indeholde brugernavn

Tryk "Update & Log in"

The screenshot shows the Apport Systems user interface. At the top, there is a dark blue header with the Apport logo and the text "Apport Systems". Below this, the main content area is titled "Change Password". It contains two input fields: "Enter Password *" and "Retype Password *", both with masked characters (dots). A green button labeled "UPDATE & LOG IN" is positioned below the input fields. At the bottom of the page, there is a navigation bar with "Hjem" and "Supportsager" links. Below the navigation bar, there is a search bar with the text "Hvad kan vi hjælpe med i dag?" and a search icon. Below the search bar, there are two buttons: "Ny Supportsager" and "Tjek Support Sags Status". At the bottom of the page, there is a green notification bar that says "Kodeord opdateret" with a close button (x).

7. Tilretning af profil

Det er muligt at tilrette sin profil, og skifte password, ved at klikke på "Rediger profil" i øverste linje. Her kan også vælges sprog, samt vedhæftes billede, hvis det ønskes.

Apport Systems

Velkommen Fresh5
[Rediger profil](#) [Log ud](#)

Hjem Supportsager

Manage your profile

F

SKIFT BILLEDE

Et profibillede af personen; det er bedst, hvis billedet har samme længde og højde

Fulde navn *

Titel

E-mail

Mobiltelefon

Arbejdstelefon

Firma

Tidszone

Sprog

Adresse

Skift kodeord

SKIFT KODEORD

GEM ÆNDRINGER

ANNULLER

8. Oprettelse af en sag i Apport Support

Som tidligere nævnt, er der flere muligheder for at oprette en sag i Apport Support.

Den nemmeste metode, er at sende en mail til support@apportsystems.com

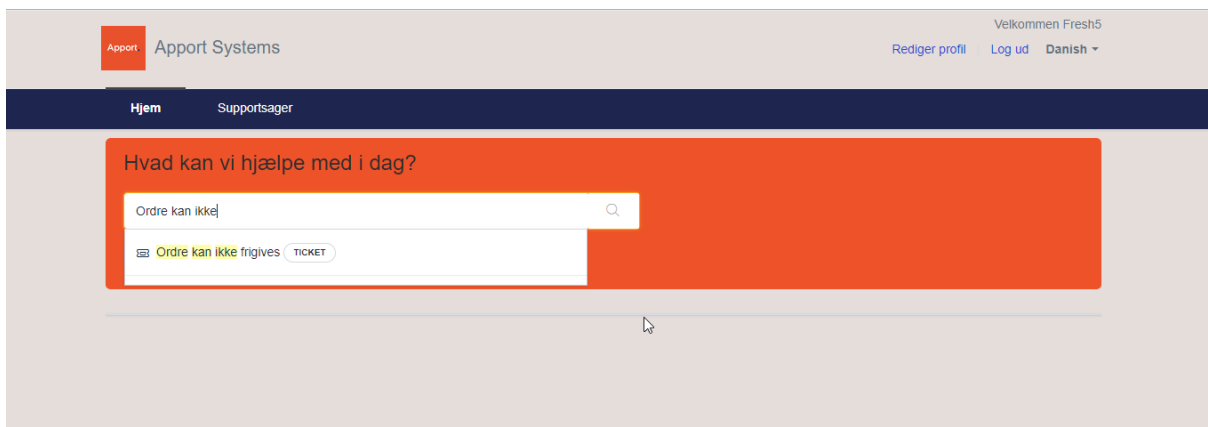
Mailen vil automatisk blive konverteret til en sag i Freshdesk, og kan således ses på Freshdesk portalen. Vedhæftes der billeder eller andre filer til sagen, vil de også blive opdateret her. Der er en max filstørrelse på 15 MB pr. supportsag.

Omhandler sagen et driftstop, eller et driftstop lignende tilfælde, ser vi gerne at sagen kombineres med et telefonopkald til vores support, så vi kan sikre høj attention på problemet.

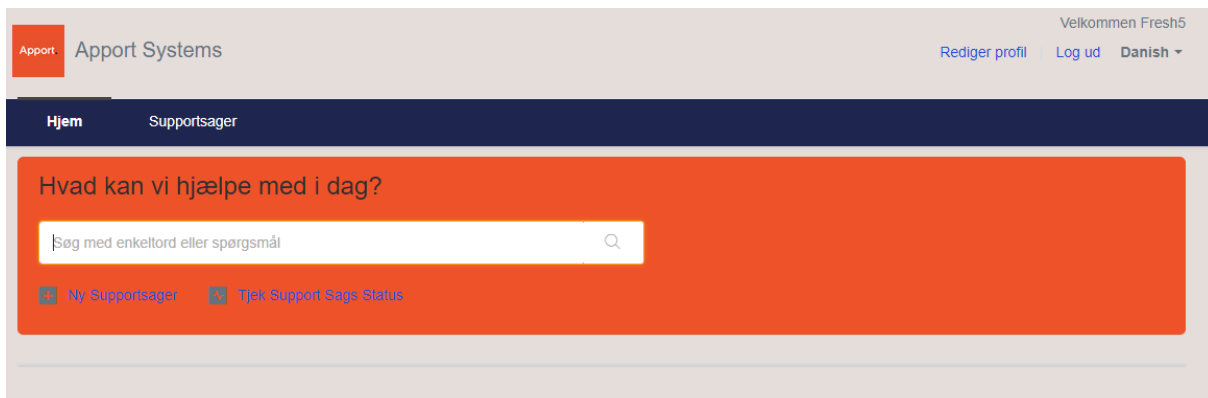
Vores telefonnummer til supporten er +45 7244 9950

Det er også muligt at oprette en sag fra Freshdesk web portalen. Fordelen ved dette er, at man samtidig kan se, om der findes svar på tilsvarende sager der er lavet i fortiden.

Benyttes søgefeltet, vil man blive præsenteret for tidligere sager der omhandler samme emne.



Findes der ikke et brugbart resultat, kan man oprette en ny sag. Klik på "Ny Supportsager"



Requester: Mailadresse på requester på sagen. Svar på sagen bliver sendt hertil.

CC: Der kan evt. tilføjes CC, som således også informeres om opdateringer på sagen.

Subject: Emnet som henvendelsen drejer sig om.

Description: Detaljeret beskrivelse af problemet. Suppler meget gerne med tidspunkter, brugernavn, og billeder/screendumps af problemet.

Impact: Sagens konsekvens for driften på lageret.

The screenshot shows the 'Opret en supportsag' (Create a support ticket) form in the Apport Systems web application. The interface includes a header with the Apport logo and 'Apport Systems' text, and a user greeting 'Velkommen Fresh5' with links for 'Rediger profil' and 'Log ud'. A navigation bar shows 'Hjem' and 'Supportsager'. The form fields are: 'Requester' with the email 'fresh5@bentschierff.dk' and an 'Add cc' link; 'Subject' with the text 'Ordre kan ikke frigives'; 'Description' with a rich text editor containing the text 'Jeg kan ikke frigives ordre 8888. Jeg har forsøgt klokken 10:15 Kan i se hvorfor?' and a '+ Vedhæft fil' link; and 'Impact' with a dropdown menu set to 'Medium impact'. At the bottom of the form are 'SEND' and 'ANNULER' buttons.

Sagen er nu oprettet, og kan ses på fanebladet "Supportsager". Der sendes samtidig en mail til requester om sagen. Svares der i denne mail, opdateres mail svar på sagen.

Det er muligt at se resolvede og lukkede supportsager, ved at klikke på "drop down pilen" ud for "Alle Supportsager". Der kan ligeledes sorteres ved at klikke på "drop down pilen" ud for "Sorteret efter dato for oprettelse"

Klikkes på sagen, eller "Åben", ses detaljer og kommunikation på sagen.

The screenshot shows the Apport Systems web interface for managing support cases. At the top, there is a navigation bar with the Apport logo and 'Apport Systems' on the left, and a user profile section on the right showing 'Velkommen Fresh5' with links for 'Rediger profil' and 'Log ud'. Below this is a dark blue navigation menu with 'Hjem' and 'Supportsager' (the active page). A search bar is located below the menu with the placeholder text 'Søg med enkeltord eller spørgsmål'. To the right of the search bar are two buttons: '+ Ny Supportsager' and '+ Tjek Support Sags Status'. The main content area has a header with 'Åbne eller afventer' and a dropdown arrow, and 'Sorteret efter Dato for oprettelse' with another dropdown arrow. On the right side of this header is a link 'Eksporter sag til CSV'. Below the header, a single support case is listed: 'Ordre kan ikke frigives #170', created on 'Oprettet den Ons., 24 Apr at 1:11 PM' by 'Agenter: Bent Schierff'. To the right of this case is a button labeled 'Åben'.

På sagen kan man se hvilken support agent der pt. ejer sagen.

Det er muligt at ændre impact på sagen.

På de 3 knapper øverst, er det muligt at

- Besvare sagen
- Lukke sagen
- Tilføje CC til notifikationer på sagen.

Når supporten svarer tilbage på sagen, kommer svaret via mail, og opdateres samtidig på portalen.

The screenshot displays the Apport Systems support portal. At the top, there is a navigation bar with the Apport logo and 'Apport Systems' on the left, and 'Velkommen Fresh5', 'Rediger profil', and 'Log ud' on the right. Below this is a dark blue header with 'Hjem' and 'Supportsager' tabs. A search bar contains the text 'Søg med enkeltord eller spørgsmål'. To the right of the search bar are two buttons: '+ Ny Supportsager' and 'Tjek Support Sags Status'. The main content area is split into two columns. The left column shows a breadcrumb 'Hjem / Tickets list', a yellow status bar 'Åben Siden 2 minutes 57 seconds', and a ticket title '#170 Ordre kan ikke frigives'. Below the title is a message from 'Fresh5' with a timestamp 'anmeldt 3 minutter siden' and a text box containing 'Jeg kan ikke frigive ordre 8888. Jeg har forsøgt klokken 10:15 Kan i se hvorfor?'. There is also a reply box with the text 'Click here to reply to this ticket'. The right column is titled 'Medarbejder på denne supportsag' and shows a profile for 'Bent Schierff, Service Manager'. Below this is the 'Sags detaljer' section, which includes 'Impact' (Medium impact), 'Status' (Åben), and 'Assigned to' (Bent Schierff). At the bottom of this section is an 'OPDATÉR' button.

Supportten vil resolve sagen, når supporteren vurderer, at der er givet et tilstrækkeligt svar på support sagen. Support sagen vil stå i status "Løst" i 48 timer, hvorefter den lukkes af systemet.

Apport Systems

Velkommen Fresh5
[Rediger profil](#) [Log ud](#)

Hjem
Supportsager

🔍 Søg med enkeltord eller spørgsmål
+ Ny Supportsager
+ Tjek Support Sags Status

Hjem / Tickets list

Løst Siden 16 seconds

#170 Ordre kan ikke frigives

F

Fresh5, anmeldt 5 minutter siden

Jeg kan ikke frigive ordre 8888. Jeg har forsøgt klokken 10:15
Kan i se hvorfor?

↩ 📧 👤

Bent Schierff, sagde få sekunder siden

Hi Fresh5,

Det skyldes at en vare manglede opfyldning. Den er nu opfyldt, og ordren er frigivet.

Ticket: <https://apportsystems.freshdesk.com/helpdesk/tickets/170>

Med venlig hilsen / Kind regards

Bent Schierff
 Service Manager
[+45 4177 3574](tel:+4541773574)
 Apport Systems A/S
 Sletten 20, DK-8543 Hornslet
<https://apportsyste>

[in](#) [Denmark](#) | [Sweden](#) | [Norway](#)

This e-mail may contain personal data. All information and attachments included in this e-mail are confidential and intended for the original recipient only. You must not share any part of this e-mail with any third party. If you have received this e-mail by mistake, please delete the e-mail from your system and [let us know](#) immediately, so that we can make sure such a mistake does not happen again.
 You can read our privacy policy here: [Danish](#) / [English](#)

F

Fresh5

Click here to reply to this ticket

Medarbejder på denne supportsag

Bent Schierff
Service Manager

Satisfaction Rating
How would you rate the support you have received in this ticket?

- Extremely satisfied
- Mostly satisfied
- Neither satisfied nor dissatisfied
- Mostly dissatisfied
- Extremely dissatisfied

Sags detaljer

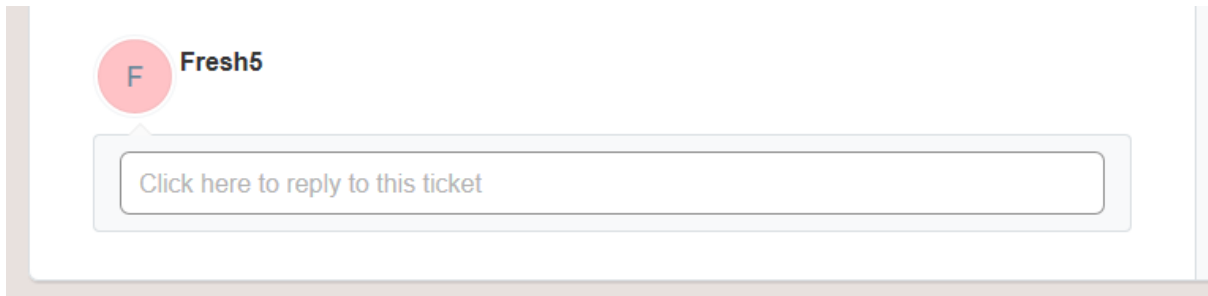
Impact
Medium impact

Status
Løst

Assigned to
Bent Schierff

OPDATÉR

Svares i en resolved sag, vil sagen automatisk blive genåbnet. Der kan også blot sendes mails i den mailkorrespondance der skete i sagen – dette vil også automatisk genåbne sagen.



Vi vil sætte pris på, hvis du vil vurdere den support du har modtaget, ved at markere din tilfredshed:

Satisfaction Rating

How would you rate your overall satisfaction for the resolution provided by the agent?

- Extremely satisfied
- Neither satisfied nor dissatisfied
- Extremely dissatisfied