Moduł zarządzania zgłoszeniami serwisowymi (Helpdesk)

Moduł Helpdesk - wstępne informacje

Moduł Helpdesk umożliwia kompleksowe zarządzanie zgłoszeniami serwisowymi, od rejestracji nowych spraw po ich szczegółową obsługę. Aby rozpocząć, należy przejść do zakładki „Helpdesk” w menu głównym. Po jej otwarciu wyświetli się lista wcześniej utworzonych zgłoszeń, która stanowi centralny punkt zarządzania wszystkimi sprawami serwisowymi.

Widoki w module helpdesk

Zakładka Helpdesk oferuje różne sposoby organizacji i przeglądania zgłoszeń. Domyślny widok „Lista” przedstawia zgłoszenia w formie tabeli z informacjami takimi jak temat, status, lokal, klient, telefon, kategoria, data zgłoszenia, a także szczegóły dotyczące napraw lub komisji usterkowych. Obok każdej pozycji znajduje się przycisk „Akcja”, umożliwiający wyświetlenie szczegółów zgłoszenia, edycję, usunięcie lub wygenerowanie pliku PDF.
Kolejną opcją jest widok „Kalendarz”, który prezentuje zgłoszenia na osi czasu, podzielonej na tygodnie. Pozwala to szybko zorientować się w harmonogramie i czasie trwania zgłoszeń. Dla bardziej zwięzłego podglądu dostępny jest widok „Zadania”, który, podobnie jak kalendarz, przedstawia zgłoszenia w uproszczonej formie, nadal umożliwiając dostęp do podstawowych informacji.

Rejestracja nowego zgłoszenia

Dodawanie nowego zgłoszenia odbywa się za pomocą przycisku „Zarejestruj zgłoszenie” w prawym górnym rogu. Po jego kliknięciu otwiera się okno rejestracji, w którym należy wypełnić pola oznaczone czerwoną gwiazdką, takie jak inwestycja i data zgłoszenia. Można również uzupełnić dodatkowe informacje, takie jak etap, budynek, lokal, klient, temat zgłoszenia, kategoria, status, data planowanego zakończenia, a także szczegóły dotyczące napraw czy komisji usterkowych.
Na dole formularza znajduje się miejsce na opis zgłoszenia i usterki zgłoszonej przez klienta. Istnieje także możliwość dodania załączników oraz wprowadzenia danych osobowych klienta. Po zakończeniu realizacji zgłoszenia można uzupełnić podsumowanie sprawy.

Operacje grupowe

Dzięki funkcji operacji grupowych zarządzanie wieloma zgłoszeniami staje się prostsze. Po zaznaczeniu wybranych pozycji można skorzystać z opcji „Wykonaj na zaznaczonych”. System umożliwia wysyłanie e-maili z załączonymi zgłoszeniami, generowanie plików PDF z wybranych spraw oraz eksportowanie danych do innych formatów.

Unikalny ID rozwiązania: #1044
Autor: : n/a
Data ostatniej aktualizacji: 2025-01-09 13:09

© 2026 voxCRM <kontakt@voxdeveloper.com> | 16-10-2026 10:18
URL: https://voxcrmedu.com/content/31/45/pl/moduł-helpdesk-_-wstepne-informacje.html