



SUPPORT MANUÁL

VERZE 1

08.02.2024

Vytvořil
Jiří Štěpán

Obsah

Úvodní důležité informace.....	2
Jak začít?	2
Potřebuji radu	2
Průběh řešení Vašeho dotazu	7
Ceník.....	7

Úvodní důležité informace

Vážení uživatelé,

Vítejte v úvodní části našeho Support manuálu, klíčového průvodce, který vám bude společníkem pro zadání jakýchkoli dotazů souvisejících s aplikací Rezzy.

Helpdesk je zde proto, aby vám poskytl rychlou a efektivní pomoc přesně v momentech, kdy ji nejvíce potřebujete. Ať už jde o jednoduchý dotaz ohledně funkcionalit, nebo o složitější technické problémy, náš tým odborníků je připraven vám poskytnout potřebnou podporu a zajistit, aby vaše zkušenost s naší aplikací byla co nejlepší.

Věříme, že tento manuál a naše podpůrné služby vám poskytnou veškeré informace a pomoc, které potřebujete k efektivnímu a spokojenému využívání naší aplikace. Jsme zde pro vás, abychom vám pomohli překonat jakékoli výzvy a zajistili, že vaše zkušenost bude co nejpozitivnější.

Děkujeme, že jste si vybrali naši aplikaci.

1. Jak začít?

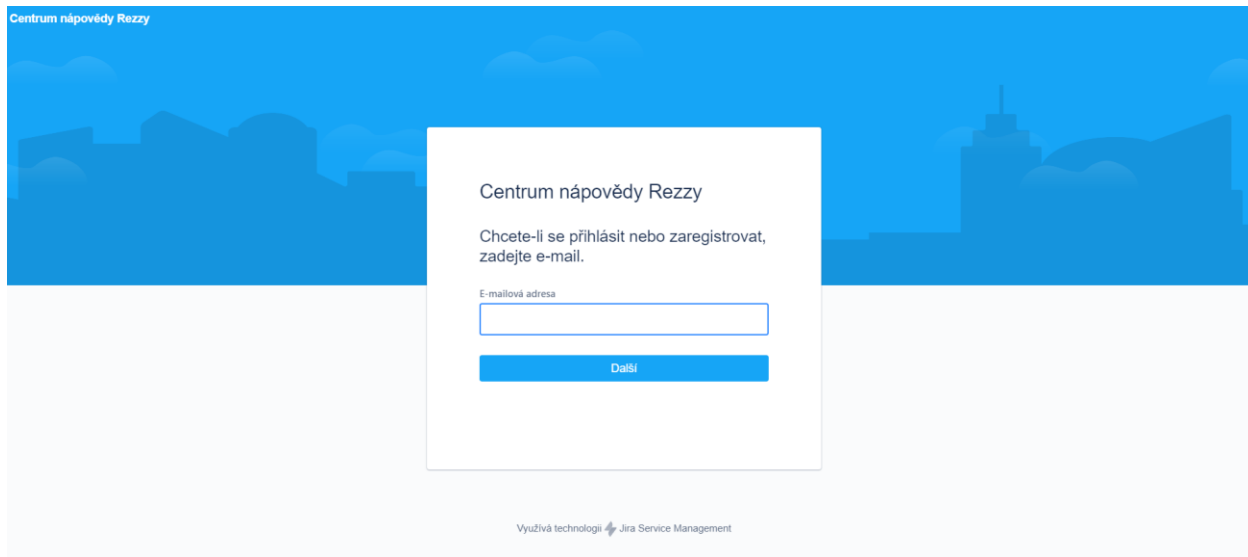
Pokud si s čímkoli nevíte rady, doporučujeme následující postup:

- 1.1 Využít manuál, který jste obdrželi spolu s Vaším předplatným a je pravidelně aktualizován a ověřit zda svou odpověď nenajdete právě zde.
- 1.2 Kontaktovat nás na stránkách našeho helpdesku a to následujícím způsobem.

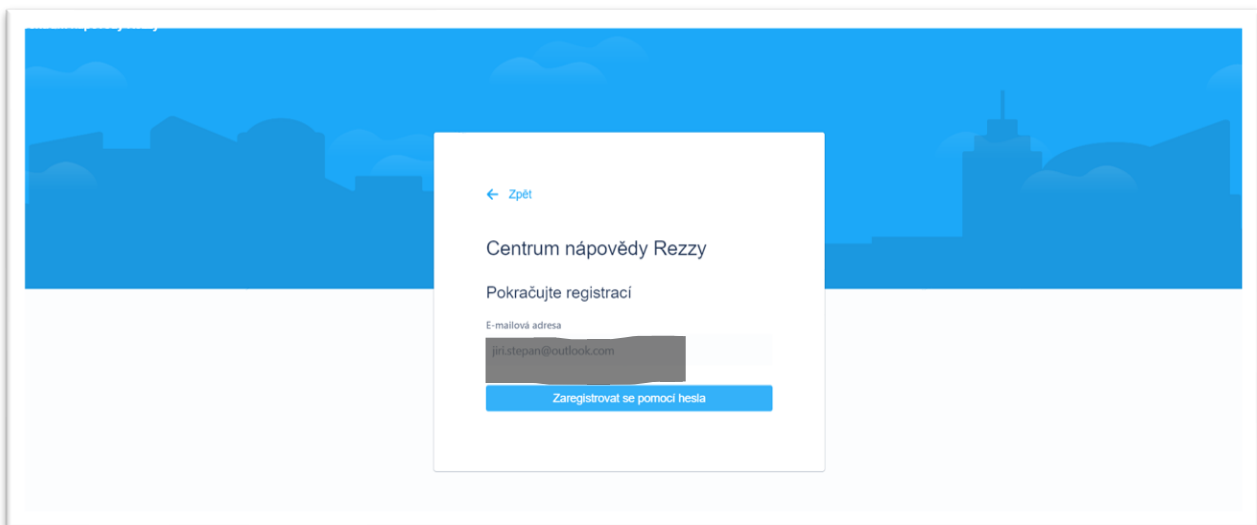
2. Potřebuji radu

Stránky supportu a helpdesku najdete na tomto odkazu [zde](#). Pro přehlednost níže najdete podobu úvodní strany.

- 2.1 **Vyplňte svůj email**– prosím vyplňte svůj email prostřednictvím kterého s vámi budeme komunikovat. Ujistěte se, že mail je napsán správně a postupujte dále.

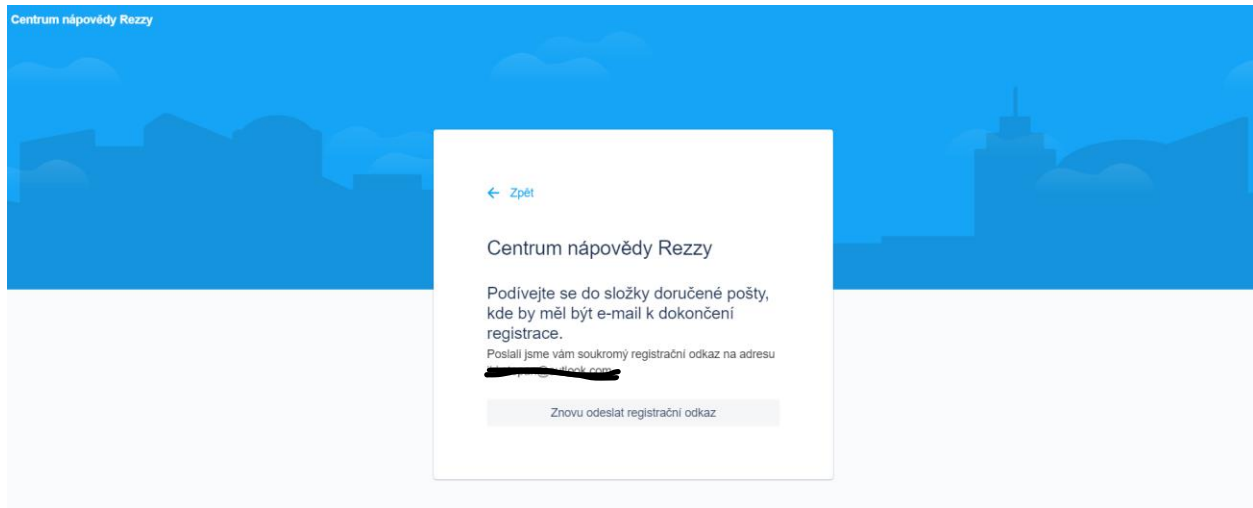


2.2 Systém Vás vyzve k registraci– prosím zmáčkněte tlačítko „Zaregistrujte se pomocí hesla.“ Poté vám přijde cca do 1 minuty potvrzovací email. Zkontrolujte si, zda vám email nepropadl do spamu nebo jiné neprioritní pošty.



2.3 Verifikace emailu – Na další stránce budete vyzváni k verifikaci emailu ve svém mailovém inboxu. Poté vám přijde cca do 1 minuty potvrzovací email. Pokud mail nedorazí, postupujte následovně:

- Zkontrolujte si zda vám email nepropadl do spamu nebo jiné neprioritní pošty,
- Zmáčkněte tlačítko „Znovu odeslat registrační dotaz“ a postup opakujte,
- Kontaktujte nás skrze kontaktní formulář, který najdete [zde](#).



2.4 Podoba mailu – zmáčkněte tlačítko „Sign up“ a následně budete přesměrováni do webového prohlížeče.

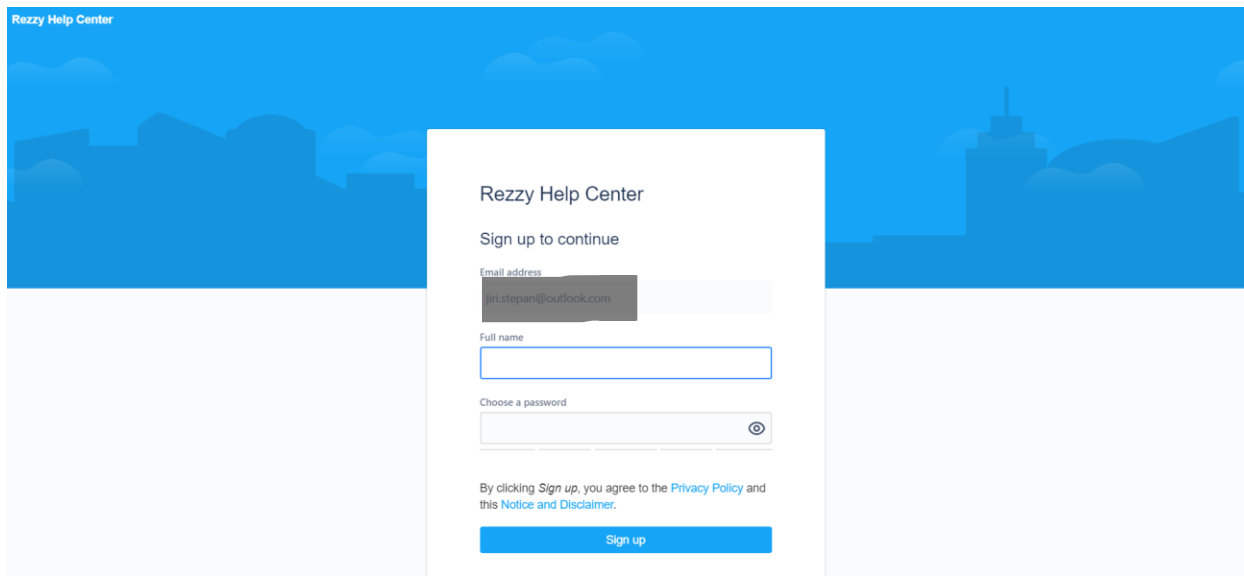
Almost done!

Follow the link below to finish signing up to Rezzy Help Center. For security, don't share this link with anyone.

[Sign up](#)

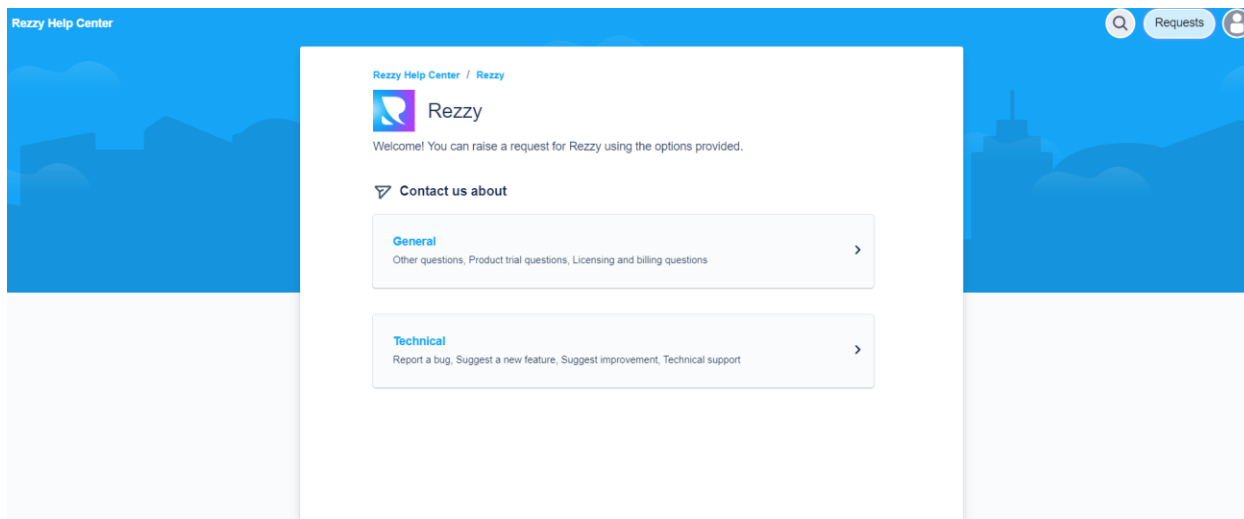
Powered by Jira Service Management

2.5 Zadání hesla a dokončení registrace - vyplňte jednotlivá pole své jméno a heslo které budete používat pro přístup k support desku. Heslo musí obsahovat velká a malá písmena, číslice a specifický znak. Doporučujeme se ujistit, že jste skutečně napsali heslo, které jste zamýšleli. Jakmile budete hotovi potvrďte tlačítkem „Sign up“.

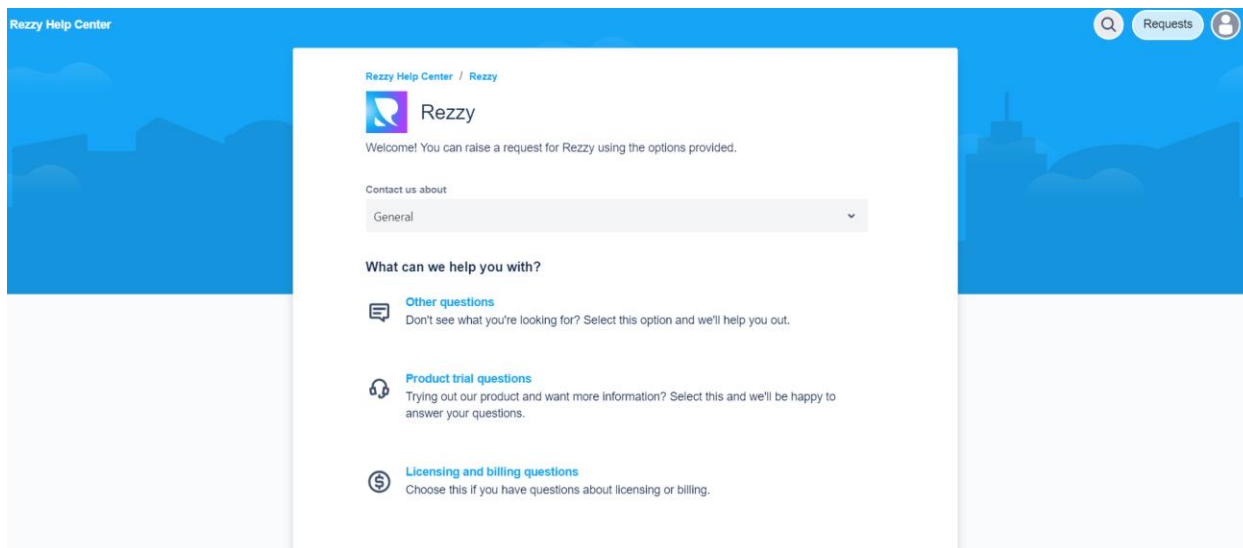


2.6 **Vstup na úvodní stránku helpdesku** - zde máte možnost si vybrat oblast Vašeho dotazu a to buď:

- **Obecného charakteru** - zde prosím piště dotazy, které se týkají licencí a cenové politiky nebo jsou spojeny s provozem Rezzy. Pro zjednodušení můžete tuto sekci nazvat klientským centrem
- **Technického charakteru** – dotazy týkající se nastavení, chybových hlášení, špatně fungující funkcionality apod.

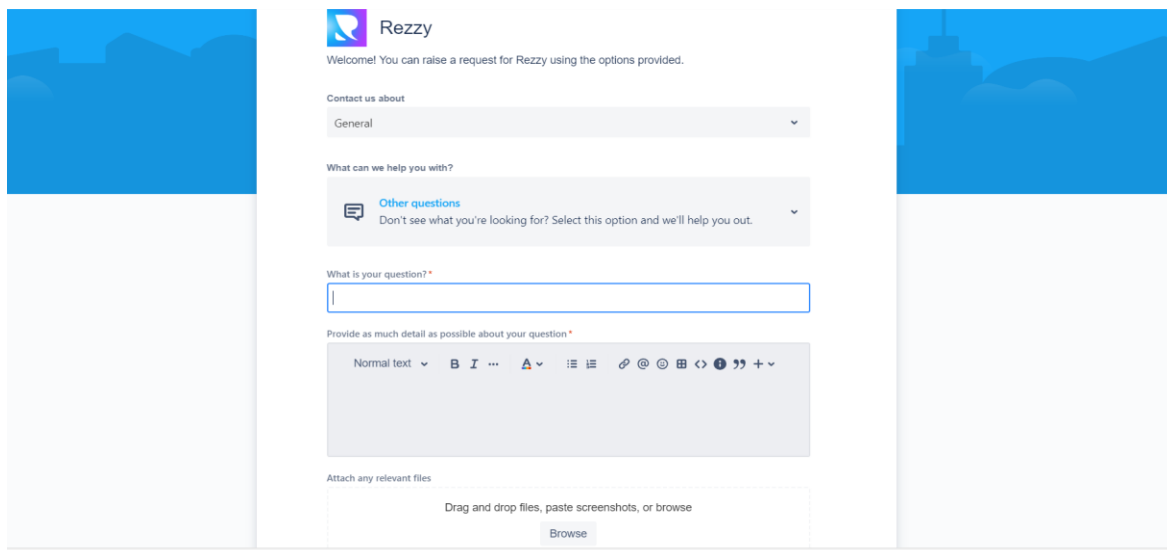


2.7 **Máme dotaz obecného charakteru** - pro ukázkou zvolíme dotaz obecného charakteru a následně se pokusíme vybrat konkrétnější tematické zaměření (viz níže).



2.8 Zadání dotazu – vyplňte jednotlivé kolonky:

1. **Znění dotazu**
2. **Detaily vysvětlující dotaz nebo další informace** – v této kolonce uveďte všechny informace, které mohou být relevantní a pomohou nám poskytnout vám co nejdetailnější odpověď
3. **Příložení souboru** – zde můžete přiložit soubor (doc.pdf.), fotografii, číslo chyby (v případě technických dotazů apod.
4. **Odešlete dotaz** – jakmile jste hotovi dotaz odešlete, v pravém horním rohu můžete pod tlačítkem „Request“ sledovat všechny své dotazy.



3. Průběh řešení Vašeho dotazu

Po odeslání Váš dotaz přijmeme a začneme jej řešit. Nejpozději během 24 hodin vám odpovíme a pokusíme se společně dotaz vyřešit k Vaší spokojenosti.

V rámci našeho neustálého snažení poskytovat vám prvotřídní služby a podporu, jsme pečlivě připravili komplexní manuál pro uživatele. Tento manuál je vytvořen tak, aby vám poskytl snadno dostupné informace pro samostatné řešení řady běžných dotazů a nastavení, která můžete potřebovat při používání naší aplikace.

Rozumíme, že někdy může být přitažlivější nebo pohodlnější obrátit se přímo na náš tým pro osobní asistenci, ať už z důvodu nedostatku času nebo předností osobnějšího přístupu. Chceme vám zdůraznit, že naše dveře jsou vždy otevřené a jsme zde, abychom vám pomohli s jakýmkoli dotazy nebo výzvami, které mohou nastat.

Nicméně, abychom zajistili udržitelnost a kvalitu našich služeb, některé dotazy spojené přímo s nastavením nebo s oblastmi, které jsou již podrobně pokryty v našem uživatelském manuálu, budou zpoplatněny dle následujícího ceníku:

3.1 Ceník

Aktuální ceník našich služeb (konzultační/support hodiny a školení) najdete na našem webu [zde](#).

Toto rozhodnutí bylo učiněno s cílem podpořit efektivní využívání našich zdrojů a zároveň vám poskytnout motivaci k využívání manuálu, který jsme pro vás s takovou péčí připravili. Věříme, že tento přístup nám umožní nadále poskytovat vysokou úroveň podpory a zároveň vás podnítit k samostudiu, což je často nejrychlejší cesta k řešení.

Přirozeně, pokud narazíte na problém nebo otázku, která přesahuje rámec manuálu, nebo potřebujete další asistenci, která není pokryta standardními poplatky, náš tým bude nadále k dispozici, aby vám poskytl potřebnou pomoc.

Děkujeme za vaše porozumění a vaši neustálou důvěru v naše služby. Jsme zde pro vás, abychom zajistili, že vaše zkušenost s naší aplikací bude co nejlepší a nejpříjemnější.

S úctou, Váš Rezzy tým

