

Fiftytwo A/S Ejby Industrivej 91 2600 Glostrup CVR 24784010

+45 43245424

info@fiftytwo.com fiftytwo.com



Servicedeskportal

Vejledning

© Fiftytwo



INDHOLD

1	OPRET KONTO	3
2	DIN PROFIL	8
3	GLEMT PASSWORD	13
4	STARTSIDE PÅ SERVICEDESKPORTALEN	15
5	OPRET SAG	. 16
6	FØLG SAG	18
7	MAILS	23
8	SE OPRETTEDE SAGER	27

1 OPRET KONTO

Du kan oprette en konto på tre måder.

1:

Du kan gå til servicedeskportalen via <u>https://jira.bording.dk/servicedesk</u> Klik på "Sign up for an account"

hítytwo	
	Log in Password Log in
	Forgot your password? Sign up for an account
	Powered by 👉 Jira Service Desk

Her skal du skal udfylde felterne:

- 1: Skriv din e-mailadresse
- 2: Skriv det password, du vil bruge til servicedeskportalen
- 3: Hvis du vil have vist hvilket password, du har udfyldt, kan du sætte flueben i "Show Password"
- 4: Skriv dit navn

5: Klik på "Sign up"

fiftytwo	
	Sign up for an account
	Email
	Password
	Show password
	Sign Up Back to login
	Powered by 🎝 Jira Service Desk



2:

Du kan ringe til os på tlf. 80 30 17 00 og få tilsendt en mail med et aktiveringslink.

	Oversæt meddelelsen til Dansk Oversæt aldrig fra Engelsk				
)	Fiftytwo Support & Operations <jira@fiftytwo.com> Tor 01-07-2021 16:08</jira@fiftytwo.com>	5	~	\rightarrow	
	Til: Dig				
	Hi,				
1	Rikke Kastberg has invited you to the Fiftytwo Support & Operations portal! <u>Visit the portal</u> to raise requests and get help.				
1	Rikke Kastberg has invited you to the Fiftytwo Support & Operations portal! <u>Visit the portal</u> to raise requests and get help.				
1	Rikke Kastberg has invited you to the Fiftytwo Support & Operations portal! <u>Visit the portal</u> to raise requests and get help. <u>III fiftytwo</u>				
1	Rikke Kastberg has invited you to the Fiftytwo Support & Operations portal! <u>Visit the portal</u> to raise requests and get help. <u>Iffytwo</u> Fiftytwo Support & Operations sent you this message, <i>powered by <u>Jira Service Desk</u></i>				

Når du klikker på linket, kommer du til en side, hvor du skal udfylde felterne.

- 1: Skriv dit navn
- 2: Skriv det password, du vil bruge til servicedeskportalen
- 3: Klik på "Save and continue"

fiftytwo	
	Welcome to Fiftytwo Support & Operations!
	You're almost there! Choose a password, so you can log in later.
	SofusAPetersen@hotmail.com
	Password 2
	Save and continue
	Powered by 🎝 Jira Service Desk



3:

Du kan sende en mail til os, hvori du beskriver din problemstilling. Mailadressen er <u>support@fiftytwo.com</u> Kort tid derefter får du en mail retur, hvori der er et link.

Når du klikker på linket, kommer du til en side, hvor du skal udfylde felterne.

- 1: Skriv dit navn
- 2: Skriv det password, du vil bruge til servicedeskportalen
- 3: Klik på "Sign up"

fiftytwo	
	Welcome to Fiftytwo Support & Operations! You're almost there! Choose a password, so you can log in later.
	Username
	Full name
	Password 2
	Show password
	Powered by 🛷 Jira Service Desk

2 DIN PROFIL

Når du har oprettet din konto, kan du ændre sproget til dansk.

- 1: Klik på "ansigtet"
- 2: Klik på "Profile"

fiftytwo	Welcome to Fiftytwo Support & Operations		Requests 1 Profile 2 Log out
	What do you need help with?	Q	
	Opening Hours, timezone Denmark (GMT+2) Mon-Thursday 08:00 - 16:00 Friday 08:00 - 15:30		
	Popular Fiftytwo Support & Operations		
	Browse all		



Så får du vist en oversigt over dine oplysninger. For at ændre sprog skal du klikke på "Edit your profile" (1) Vil du ændre dit password, skal du klikke på "Change password" (2)

fiftytwo				Requests
ſ				
	Fiftytwo Support & Operati Sofus A Petersen			
	Log in with			
	SofusAPetersen@hotmail.com		Options Edit your profile	
	My profile		Change password 2	
	Avatar			
	\bigcirc			
	Name			
	Sofus A Petersen			
	Send notifications to			
	SofusAPetersen@hotmail.com			
	Preferences			
	Language			
	English (United States) [Default]			
	Time zone			
	(GMT+01:00) Copenhagen			
		Powered by 👉 Jira Service Desk		

Klikker du på "Edit your profile" (1) får du mulighed for at ændre i nogle felter.

- 1: Her kan du ændre dit navn
- 2: Her kan du vælge dit foretrukne sprog
- 3: Klik på "Save" for at gemme





Har du valgt at ændre dit password ("Change your password") skal du udfylde felterne

- 1: Her skal du skrive dit nuværende kodeord
- 2: Her skal du skrive dit nye kodeord
- 3: Her skal du skrive dit nye kodeord igen
- 4: Klik på "Opdater"

	× Skift adgangskode	
ort & Op eterser	Nuværende kodeord	
ail.com	Nyt kodeord	er in profil
	Bekræft kodeord	ngskode
	Du vil blive bedt om at logge på igen, når du har opdateret din adgangskode.	
	4 Opdater Annullér	

Herefter vil du komme til loginsiden og skal logge ind med dit nye password.

fiftytwo	
	Log in
	Username
	Password
	Log in
	Keep me logged in
	Forgot your password? Sign up for an account
	Powered by 🍫 Jira Service Desk

3 GLEMT PASSWORD

Har du glemt dit password, kan du klikke på "Forgot your password?" Herefter skal du udfylde din mailadresse. Dernæst klikkes på "Email me"

fiftytwo	
	Forgot password
	Username Email me Back to login
	Powered by 🍲 Jira Service Desk

Så vil du få tilsendt en mail, hvor du kan klikke på linket.

Fiftytwo Support & Operations <jira@fi ftytwo.com>



Fre 02-07-2021 07:40 Til: Dig

Hej Sofus A Petersen,

Der var en anmodning om at nulstille adgangskoden til din konto.

Hvis du ikke har fremsat denne anmodning, skal du bare ignorere denne e-mail. Ellers skal du klikke på linket nedenfor for at nulstille din adgangskode.

Nulstil min adgangskode

- 1: Skriv dit nye kodeord
- 2: Skriv dit nye kodeord igen
- 3: Klik på "Opret"

Opret nye kodeord

Brugernavn

SofusAPetersen@hotmail.com

Nyt kodeord



4 STARTSIDE PÅ SERVICEDESKPORTALEN

Dette er din startside, når du er logget ind.

- 1: Her kan du søge blandt mulige emner, som du kan fejlmelde
- 2: Klik her for at vælge hvilken afdeling i Fiftytwo, du vil sende sagen til. I skrivende stund er der kun
- "Fiftytwo Support & Operations"
- 3: Her kan se en liste over mulige afdelinger
- 4: Her vises de seneste typer sager, du har oprettet
- 5: Her kan du se alle dine anmodninger både åbne og lukkede

fiftytwo				Anmodninge 5
	Welcome to Fiftytwo Su	pport & Operations		
0			Q	
	Opening Hours. timezone Denmark (GM Mon-Thursday 08:00 - 16:00 Friday 08:00 - 15:30	AT+2)		
	Devices			
2	Fiftytwo Support & O	General issues · Fiftytwo Support & Operations		
•	1	Use this, if the other options does not match		
3	Gennemse alle			

5 OPRET SAG

Hvis du vil oprette en ny sag, skal du vælge emnet.

Er det en fejl, vælges "Bug" Er det et ønske om en ny funktionalitet, vælges "New Feature" Er det vedr. serveren, vælges "Server Issues" Er det vedr. selve kassen, vælges "Till Issues" Er det vedr. kortterminal, vælges "Card Terminal" Er det vedr. ViKING klienten, vælges "ViKING Client" Er det ikke en af ovenstående, vælges "General Issues"

Fiftytwo Support & Operati... Fiftytwo Support & Operations

Welcome! You can raise a Support & Operations request from the options provided.



Så får du mulighed for at oprette en sag ved at udfylde felterne.

- 1: Summary. Her skrives en overskrift
- 2: Her kan du vedhæfte filer eller indsætte skærmprints
- 3: Her skriver du selve problemstillingen
- 4: Klik på "Opret"



Please fill in your contact details and elaborate description



6 FØLG SAG

Under "Anmodninger" kan du nu se din nye sag.

- 1: I kolonnnen "Reference" vises sagsnummeret
- 2: I kolonnen "Sammendrag" vises din overskrift på sagen
- 3: I kolonnen "Status" vises den status, som din sag har

Pending: Sagen venter på at supporten tager fat i din sag Waiting for Support: Supporten er i gang med at arbejde på din sag Mere info: Sagen afventer flere informationer fra dig Waiting for Consultant: Sagen venter på at en konsulent skal se på problemstillingen Waiting for Developer: Sagen venter på at en udvikler skal se på problemstillingen Lukket: Sagen er løst

Fiftytwo S Anmoc	upport & Operat Ininger	ti						
Åbn anm	odninger	~	Oprettet af mig	~	Alle typer anmodninger	•		Q
Туре	Reference	Sammendrag		Service	desk	Status	Forespørgeren	
ŵ	SUP-123	Venter på st	art dagsproduktion	Fiftytwo	o Support & Operations	PENDING	Sofus A Petersen	
1-1 om 1								

I dette eksempel er supporten gået i gang med at arbejde på sagen.

Fiftytwo S Anmo	Support & Oper dninger	ati							
Åbn ann	nodninger	~	Oprettet af mig	~	Alle typer anmodninger	~			Q
Туре	Reference	Sammendrag		Service desk		Status		Forespørgeren	
ŵ	SUP-123	Venter på start	dagsproduktion	Fiftytwo Suppo	ort & Operations	WAITING FOR	SUPPORT	Sofus A Petersen	
1-1 om 1									



Klikker man på sagsnummeret eller overskriften, kan man læse mere om sagen.

- 1: Her vises status på sagen
- 2: Her kan du skrive en kommentar i sagen. Det kan fx være yderligere oplysninger
- 3: Her kan du se den seneste aktivitet i sagen. Der vil stå hvem der har skrevet i sagen
- 4: Her vises eventuelle vedhæftede filer
- 5: Dette er din oprindelige problemstilling



Her har der været mere aktivitet i sagen.

- 1: Status er ændret til "Mere info", dvs. du fx bedes give yderligere oplysninger
- 2: Her kan du skrive kommentarer eller andre oplysninger til sagen
- 3: Fiftytwo har skrevet en kommentar til dig, og dette er der svaret på





Når sagen har fået "Status" "Lukket", er sagen løst.

Fiftytwo S Anmoo	Support & Operati Ininger							
Lukkede	anmodninger	v (Oprettet af mig	*	Alle typer anmodninger	~		Q
Туре	Reference	Sammendrag		Service	e desk	Status	Forespørgeren	
ŵ	SUP-123	Venter på start	dagsproduktion	Fiftytv	vo Support & Operations		T Sofus A Petersen	
1-1 om 1								

Klikker du på sagnummeret, åbner sagen.

- 1: "Status" er ændret til "Lukket"
- 2: Der er noteret, at status er ændret
- 3: Her står løsningen på sagen

Kommentar til denne anmodning	Giv mig ikke beske
Aktivitet	📌 Del
Din sags status har ændret sig til Lukket med følgende løsning Do	one. I går 19:24 SENESTE Delt med
Rikke Kastberg I går 19:24	opicaceai
Vi har rettet en indstilling, så nu er det løst.	
Rikke Kastberg I går 19:20	
Vi kobler lige på jeres server og kigger.	
Din anmodningsstatus er ændret til Waiting for support. I går 19:	20
Sofus A Petersen går 19:18	
Der kommer en ny fejl, jeg har vedhæftet et billede.	
Din anmodningsstatus er ændret til Mere info. 1 går 19:17	



Hvis du af forskellige årsager ønsker at lukke din sag, inden den bliver lukket af os, skal du blot notere det i sagen eller svare på en af de tilsendte notifikationsmails. Så stopper vi behandlingen af sagen og lukker den for dig.

Der er desværre ikke en knap, du kan klikke på for selv at lukke sagen.



7 MAILS

Når du opretter en sag, uanset om det er via servicedeskportalen eller via mail, vil du få en kvittering retur. I mailen er der et link, hvor du kan gå direkte til ding sag.



Dette er delt med Sofus A Petersen.

Fiftytwo Support & Operations, drevet af Jira Service Desk, sendte dig denne besked.



Når der sker noget i sagen, vil du modtage en mail, så du hele tiden er opdateret.

Rikke Kastberg <jira@fiftytwo.com> Tor 01-07-2021 17:18



Til: Dig

Svar over denne linje.

Rikke Kastberg har kommenteret følgende på din sag:

Du kan starte dagsproduktionen ved at klikke på Menuen "Administration" og dernæst vælge "Start dagsproduktion"

Se din sag her <u>https://jira.bording.dk/servicedesk/customer/portal/3/SUP-</u> 123?sda_source=notification-email

Vis anmodning · Deaktiver denne anmodnings notifikationer

Dette er delt med Sofus A Petersen.

Fiftytwo Support & Operations, drevet af Jira Service Desk, sendte dig denne besked.



Hvis du har kommentarer til sagen, kan du blot besvare mailen, så kommer det direkte ind på sagen.

Hej											
Mange	e tak.										
Er der	noget, je	eg selv k	an g	øre for	at fo	rhind	re det	te fre	move	er?	
Venliø	, hilsen										
Sofus	A. Peters	sen									
. 											
Fra: Ril	kke Kastb	erg <jira< td=""><td>@fift</td><td>ytwo.co</td><td>om></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></jira<>	@fift	ytwo.co	om>						
Sendt:	: 1. juli 202	21 17:26									
Til: Sof	fusAPeter	sen@ho	tmail	.com <	SofusA	Peter	sen@l	notma	il.com	>	
Emne:	SUP-123	Venter p	å sta	rt dags	produ	ktion					
		1									
Svar o	ver denne	e linje.									
Rikke I	Kastberg	har kom	men	teret fø	lgend	le på (din sag	g:			
Vi har	rettet en	indstillir	ng, så	nu er	det lø	st.					
- II										110.10	
SI	A A	В	1	Ū		A			÷=	⇒E	55
		1	-								



Her er dit svar via mail registreret.



Din sags status har ændret sig til Lukket med følgende løsning Done. 2 dage siden 19:24

Rikke Kastberg 2 dage siden 19:24 Vi har rettet en indstilling, så nu er det løst.

8 SE OPRETTEDE SAGER

Øverst til højre kan du tilgå dine sager.

1: Klik på "Anmodninger" Der vil være vist antallet af åbne sager

2: Her vises sager, som du har oprettet

3: Her vises sager, som dit firma har oprettet. Dette er dog kun relevant, hvis I er flere i firmaet, der har sendt sager ind



Når du klikker på anmodninger, vil du få en oversigt over dine sager.

Fiftytwo S Anmoo	upport & Operat Ininger	L							
Enhver st	tatus	1 *	Oprettet af mig	2 ~	Alle typer anmodninger	3 ~	Søg efte	r forespørgsler	Q
Туре	Reference	Sammendrag		Servio	e desk		Status	Forespørgeren	
	SUP-123	Venter på st	art dagsproduktion	Fiftyt	wo Support & Operations		LUKKET	Sofus A Petersen	
1-1 om 1									

Du kan vælge om du vil se alle sager uanset status. Du kan også vælge om du kun vil se åbne sager eller kun lukkede sager.

Fiftytwo Support & Operati... Anmodninger





Du kan vælge om du vil se sager, hvor har oprettet sagen eller du vil se alle sager fra dit firma.



Du kan vælge, om du vil se alle typer af sager eller du vil have det begrænset på emner.

	Alle typer anmodninger 🛛 🗸 🗸	
	Alle typer anmodninger	
CE	FIFTYTWO SUPPORT & OPERATIONS	St
tv	General issues	L

Det er også muligt at udfylde søgeord, så du kan søge efter en given sag, hvis du ikke lige kan huske sagsnummeret.

