

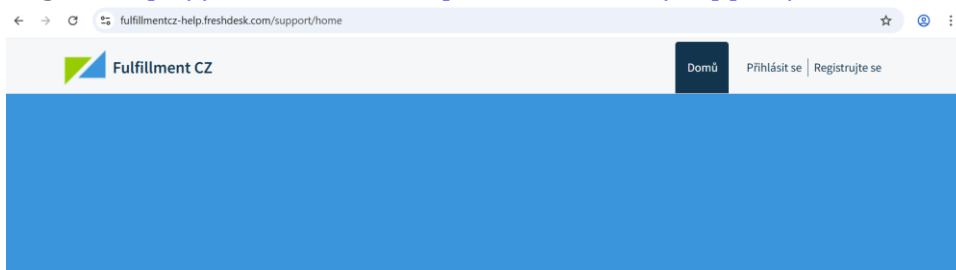
Fresdesk Podpora

FF podporu lze kontaktovat dvěma způsoby:

1. Požadavek přes Email – podpora@fulfillment.cz
 - Veškeré požadavky jsou automaticky vytvořeny s nízkou prioritou a nejsou automaticky přiřazeny dané skupině.
2. Požadavek přes Freshdesk Portál - <https://fulfillmentcz-help.freshdesk.com/support/home>
 - Při vytvoření požadavku přes portál lze vybrat prioritu požadavku, přidat danou oblast/skupinu, které se požadavek týká
 - Dané požadavky lze následně sledovat na portálu, komentovat dále.

FD portál

1. Login - <https://fulfillmentcz-help.freshdesk.com/support/home>



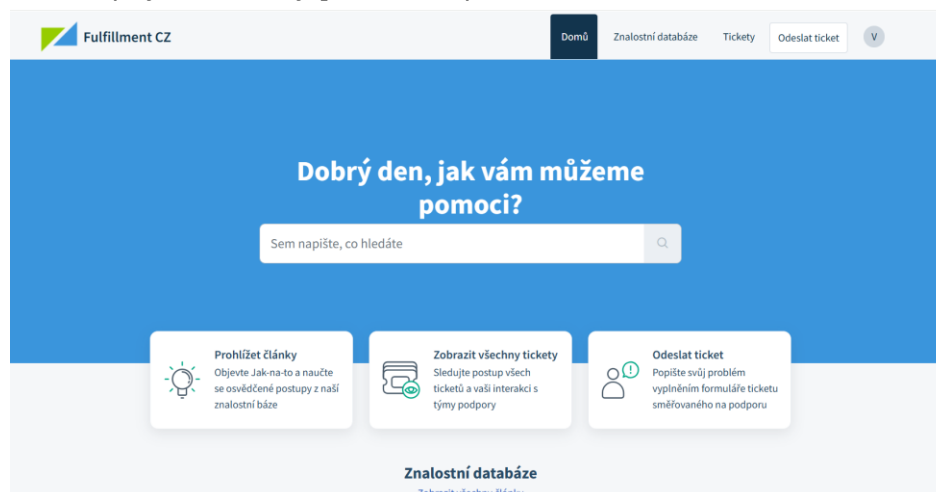
2. Pro první přihlášení se zaregistrujte. Při registraci stačí vyplnit ,Jméno a Příjmení' a ,Email'. Na email přijde potvrzení pro aktivaci.

3. Na hlavní stránce podpory můžete udělat následující akce:

Prohlížet články z naší znalostní databáze

Zobrazit veškeré vaše požadavky/tickets

Odeslat/Vytvořit nový požadavek/ticket



4. Vytvořit požadavek/ticket – veškerá povinná pole musí být vyplněna

Priorita:

Nízká

Střední

Vysoká

Naléhavé

Skupina:

1 – Provoz

- provozní a operativní dotazy týkající se příjmů, vratek, transformací, expedice či přeprav (např. zásilky dlouho na cestě),
- specifické instrukce k příjmu nebo expedici,
- avizace příchozích velkoobjemových zásilek,
- změny a úpravy balicích předpisů,

2 – Obchod

- obchodní dotazy, např. nacenění nových služeb apod.

3 – Fakturace

- dotazy k zaslaným fakturám či EKO-KOM požadavky,

4 – IT

- veškeré IT požadavky,

5 – Reklamace

- ztráty nebo poškození zásilky dopravcem,
- záměny zásilky,

- nesprávného počtu produktů či záměny zboží,
- doručení nesprávného počtu balíků,
- prověření kamerových záznamů,
- nedodržení balicích předpisů.

Typ:

Provoz – Příjem

Provoz – Expedice

Provoz – Doprava

Obchod

Fakturace

IT – Aplikace

IT – Custom integrace

IT – Standard integrace

Reklamace

Domů » Odeslat ticket Sem napište, co hledáte

Žadatel *

Předmět *

Priorita *

Skupina *

Typ *

Popis *

B *i* U         

Napište něco

Číslo objednávky

 Příloha

☐ Nejsem robot 
Ochrana soukromí · [Správa osobních údajů](#)

5. Přehled požadavků/ticketů na jednom místě

Veškeré požadavky jsou na jednom místě, můžete lehce filtrovat mezi otevřenými i uzavřenými požadavky. Požadavky můžete jednoduše editovat.

