

# Používateľská príručka

ICZ HelpDesk

**ZÁKAZNÍK**

Používatelia ICZ HelpDesk

**DODÁVATEĽ**

ICZ Slovakia a. s.  
Soblahovská 2050  
911 01 Trenčín  
Tel.: 0850 123 476  
E-mail: support@icz.sk

Dokument je určený pre internú potrebu zákazníka a žiadna časť tohto dokumentu nesmie byť zverejnená mimo túto spoločnosť, a to v žiadnej podobe bez predchádzajúceho písomného súhlasu ICZ Slovakia a. s.

V dokumente sa nachádzajú názvy produktov, ktoré môžu byť chránené patentovými a autorskými právami alebo môžu byť registrovanými obchodnými značkami podľa príslušných ustanovení právneho poriadku.

Verzia:	1.0
Dátum:	22. 11. 2021

## Obsah

<b>1</b>	<b>PREDTÝM, NEŽ ZAČNETE .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>PRIHLÁSENIE DO SYSTÉMU.....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>VYTVORENIE HLÁSENIA.....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>VYHLADANIE HLÁSENIA.....</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>PRÁCA S HLÁSENÍM .....</b>	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>PROFIL POUŽÍVATEĽA.....</b>	<b>7</b>
<b>7</b>	<b>ZMENA HESLA .....</b>	<b>8</b>
<b>8</b>	<b>ODHLÁSENIE ZO SYSTÉMU .....</b>	<b>8</b>

## 1 Predtým, než začnete

Tento dokument popisuje spôsob vytvárania hlásení v systéme, prácu so zaznamenanými hláseniami a možnosti úprav používateľských nastavení.

Ubezpečte sa, že Vám boli poskytnuté **prihlasovacie údaje** a máte k dispozícii **zariadenie s prístupom na internet**.

## 2 Prihlásenie do systému

System ICZ HelpDesk je dostupný z verejnej siete internet. V internetovom prehliadači uveďte v poli pre URL adresu odkaz na systém ICZ HelpDesk poskytnutý dodávateľom.

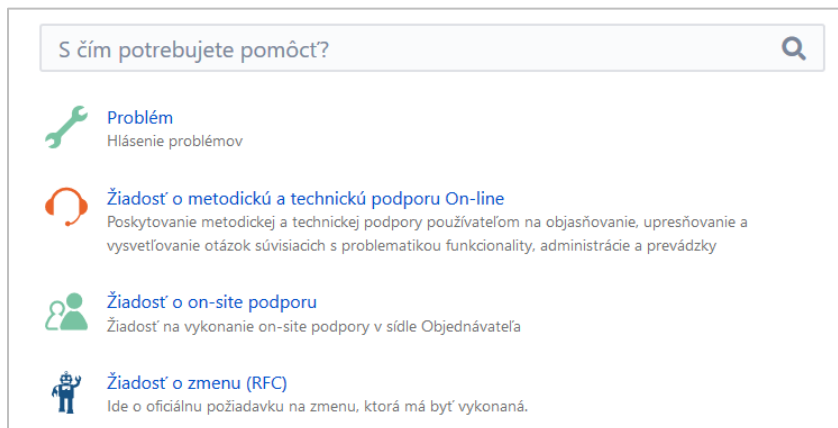
Zobrazí sa úvodná prihlasovacia obrazovka. Vyplňte poskytnuté prihlasovacie údaje – **Meno používateľa** (1) a **Heslo** (2), a následne kliknite na tlačidlo „**Prihlásiť sa**“ (3).

The image shows a login form titled "Prihlásenie". It contains the following elements:





- Input field 1: "Meno používateľa" (User name)
- Input field 2: "Heslo" (Password)
- Button 3: "Prihlásiť sa" (Login)
- Checkbox: "Neodhlasovať" (Remember me), which is checked.
- Link: "Zabudli ste heslo?" (Forgot your password?)
- Footer: "Powered by Jira Service Desk"

### 3 Vytvorenie hlásenia

Po prihlásení sa zobrazí obrazovka so zoznamom jednotlivých typov hlásení (ponuka sprístupnených typov hlásení závisí od predmetu SLA zmluvy, nemusíte mať v ponuke všetky uvedené typy):



S čím potrebujete pomôcť?

-  **Problém**  
Hlásenie problémov
-  **Žiadosť o metodickú a technickú podporu On-line**  
Poskytovanie metodickej a technickej podpory používateľom na objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s problematikou funkcionality, administrácie a prevádzky
-  **Žiadosť o on-site podporu**  
Žiadosť na vykonanie on-site podpory v sídle Objednávateľa
-  **Žiadosť o zmenu (RFC)**  
Ide o oficiálnu požiadavku na zmenu, ktorá má byť vykonaná.

Vyberte príslušný typ hlásenia, v ktorom sa následne zobrazí súvisiaci formulár na vyplnenie požadovaných údajov, napr.:



ICZ HelpDesk / **Problém**

Vzniesť požiadavku v mene

Priezvisko Meno

Názov problému

Stručný názov problému.

Detailný popis (nepovinné)

Detailnejší popis chyby, prípadne popis dopadov, ktoré spôsobuje. Ak Vám systém zobrazí chybovú hlášku, pripojte ju prosím formou screenshot ako prílohu hlásenia.

Úroveň problému

Žiadne

Príloha (nepovinné)

Presuňte súbory, prilepte snímky obrazovky alebo prehliadajte

Typ problému (nepovinné)

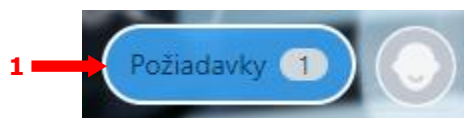
Žiadne

**1**

Po vyplnení všetkých polí kliknite na „**Vytvoriť**“ (1), čím sa hlásenie uloží do systému.

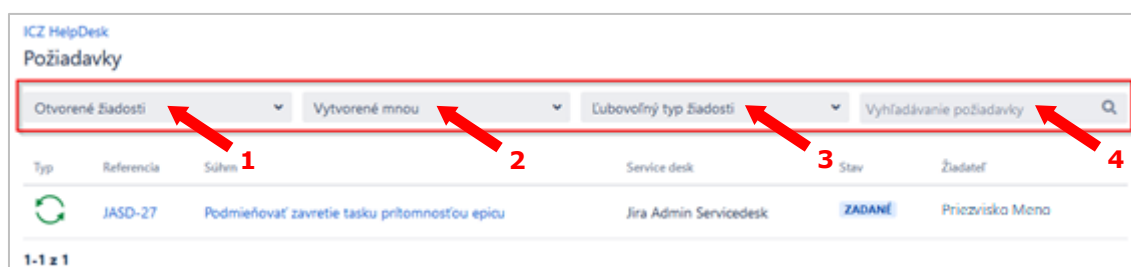
## 4 Vyhľadanie hlásenia

Na zobrazenie a prácu s hláseniami kliknite na ikonu „**Požiadavky**“ (1) v pravom hornom rohu úvodnej obrazovky.



Zobrazí sa obrazovka so zoznamom všetkých hlásení, ktoré ste v systéme ICZ Helpdesk zaznamenali vrátane stavu, v akom sa aktuálne nachádzajú. Ak máte oprávnenia vidieť všetky hlásenia zaznamenané Vašou organizáciou, zobrazia sa Vám všetky takéto hlásenia.

Na efektívnu prácu s hláseniami je k dispozícii možnosť ich **filtrovania**:



V rámci prvej možnosti si môžete zobraziť hlásenia podľa ich **stavu** (1) – otvorené, uzatvorené alebo všetky hlásenia.

Druhá možnosť ponúka zobrazenie **hlásení podľa používateľa** (2) – len Vaše hlásenia, hlásenia zaznamenané všetkými oprávnenými osobami za organizáciu (ak organizácia využíva túto možnosť) alebo hlásenia, ktoré s Vami zdieľa iná oprávnená osoba.

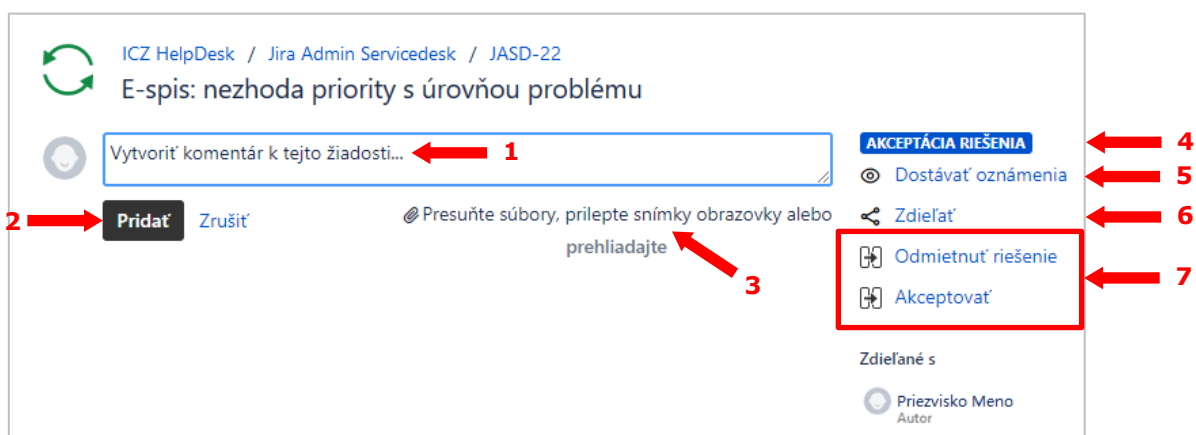
V treťom filtri si môžete vybrať **typ hlásenia** (3), napr. „Nahlásenie technického problému“ a zobrazia sa iba nahlásené technické problémy.

Ak poznáte **číslo hlásenia** (4), stačí ho uviesť do poľa „Vyhľadávanie požiadavky“ a po stlačení klávesy „Enter“ sa zobrazí konkrétne hlásenie.

Kliknutím na konkrétnu referenciu alebo súhrn sa zobrazí detail hlásenia.

## 5 Práca s hlásením

Vytvorené hlásenie štandardne obsahuje detailný popis požiadavky, všetky zaznamenané komentáre a stavy, v ktorých sa nachádzalo a nachádza.



K hláseniu môžete pridať **nový komentár** napísaním textu do príslušného poľa (1) a kliknutím na „**Pridať**“ (2) alebo pripojiť **prílohu** (3).

Aktuálny **stav** (4), v ktorom sa hlásenie nachádza, je zobrazený v pravej časti.

O riešení každého hlásenia môžete byť informovaní aj prostredníctvom e-mailu. Ak je v detaile hlásenia uvedené „**Dostávať oznámenia**“ (5), systém automaticky generuje a posiela e-mailové notifikácie pri každej zmene hlásenia. Kliknutím na túto možnosť sa zasielanie e-mailových notifikácií deaktivuje a text sa zmení na „**Neposielajte mi oznámenia**“.

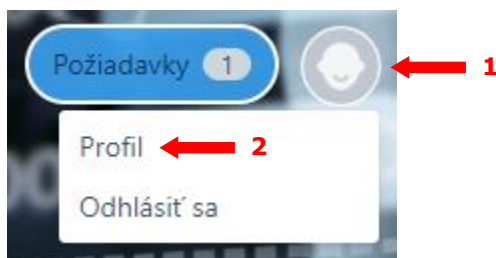
Ak chcete, aby iná oprávnená osoba videla detail konkrétneho hlásenia, jeho zdieľanie nastavíte kliknutím na možnosť „**Zdieľať**“ (6).

Počas riešenia môžete s hlásením pracovať podľa toho, v akom stave sa aktuálne nachádza. Ponuka **možností pre prácu s hlásením** je uvedená v pravej časti (7).

## 6 Profil používateľa

Po prihlásení do systému ICZ HelpDesk si môžete kliknutím na **ikonu používateľa** (1) v pravom hornom rohu a výberom možnosti „**Profil**“ (2) zobraziť vybrané údaje, prípadne ich upraviť a aktualizovať kliknutím na „**Uložiť**“ (3):

- heslo,
- profilová fotografia,
- meno,
- e-mail na zasielanie notifikácií,
- jazyk systému,
- časové pásmo.



ICZ HelpDesk  
Meno Priezvisko

Prihlásiť sa ako  
zakaznik\_priezviskom

Možnosti  
Upraviť profil  
Zmeniť heslo

Upraviť profil

Profilová fotka  
Zmeniť profilovú fotku

Meno  
Meno Priezvisko

Odoslať oznámenia osobe  
meno.priezvisko@e-mail.com

Preferencie

Jazyk  
Slovenčina (Slovenská republika) [Predvolené]

Časové pásmo  
Predvolené (GMT+01:00) Budapešť

**Uložiť** Zrušiť

## 7 Zmena hesla

Po prihlásení kliknite v profile používateľa na možnosť „**Zmeniť heslo**“. Zobrazí sa nové okno, v ktorom uvedte do príslušného poľa Vaše „**Aktuálne heslo**“ (1). Nové heslo vpište do polí pre „**Nové heslo**“ (2) a „**Potvrdiť heslo**“ (3). Heslo zmeníte kliknutím na „**Aktualizovať**“ (4).

**Zmeniť heslo** [X]

Aktuálne heslo

1 →

Nové heslo

2 →

Potvrdiť heslo

3 →

Po aktualizácii hesla budete vyzvaní na opätovné prihlásenie.

Aktualizovať Zrušiť

4 →

## 8 Odhlásenie zo systému

Na odhlásenie zo systému ICZ HelpDesk rozbalte používateľské menu kliknutím na **ikonu používateľa** (1) v pravom hornom rohu a vyberte možnosť „**Odhlásiť sa**“ (2).

