

# Manuál k systému ICZ HelpDesk

System ICZ HelpDesk slúži na zaznamenávanie požiadaviek objednávateľa, ako aj prehľadné sledovanie ich aktuálneho stavu a spôsobu vyriešenia zo strany dodávateľa.

Predstavuje základný komunikačný nástroj oprávnených osôb objednávateľa a pracovníkov podpory dodávateľa. Do systému majú prístup iba vopred určené oprávnené osoby objednávateľa.

## KONTAKT

### ICZ Slovakia a. s.

Soblahovská 2050, 911 01 Trenčín

**TEL.:** 0850 123 476

**E-MAIL:** support@icz.sk

## Obsah

1	[PREDTÝM, NEŽ ZAČNETE] .....	2
2	[PRIHLÁSENIE DO SYSTÉMU] .....	2
3	[VYTVORENIE HLÁSENIA] .....	2
4	[VYHLÁDANIE HLÁSENIA] .....	3
5	[PRÁCA S HLÁSENÍM] .....	4
6	[PROFIL POUŽÍVATEĽA] .....	5
7	[ZMENA A RESET HESLA] .....	6
8	[ODHLÁSENIE ZO SYSTÉMU] .....	6

## 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]

Systém 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 screenshot shows the login page titled "Prihlásenie". It features three input fields: "Meno používateľa" (1), "Heslo" (2), and a "Prihlásiť sa" button (3). Below the button is a checked checkbox "Neodhlasovať" and a link "Zabudli ste heslo?". At the bottom, it says "Powered by Jira Service Desk".

## 3 [Vytvorenie hlásenia]

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

The screenshot shows the helpdesk dashboard. At the top is a search bar with the text "S čím potrebujete pomôcť?". Below it are four issue types, each with an icon and a description:

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

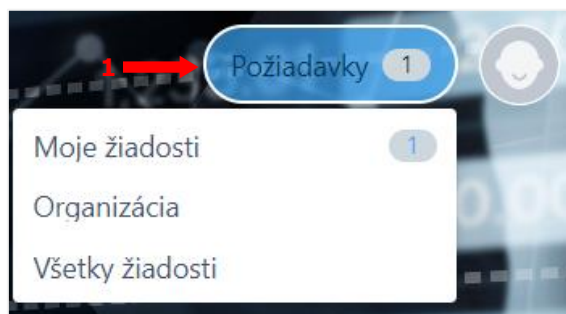
**[ICZ HelpDesk]**

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

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

#### 4 [Vyhľadanie hlásenia]

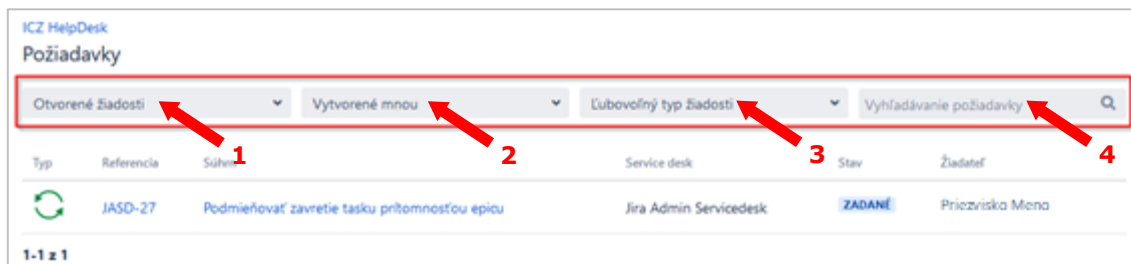
Na zobrazenie a prácu s hláseniami kliknite na ikonu „**Požiadavky**“ (1) v pravom hornom rohu úvodnej obrazovky. V rozbaľovacom menu si následne môžete vybrať, či sa majú zobraziť len Vami vytvorené – Moje žiadosti alebo všetky žiadosti, ktoré ste vytvorili alebo s Vami boli zdieľané. Ak máte oprávnenia vidieť hlásenia zaznamenané Vašou organizáciou, zobrazí sa Vám aj položka s názvom organizácie.



Po výbere niektorej z položiek sa zobrazí obrazovka so zoznamom príslušných hlásení vrátane stavu, v akom sa aktuálne nachádzajú.

## [ICZ HelpDesk]

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



V rámci prvej možnosti si môžete zobrazíť 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.

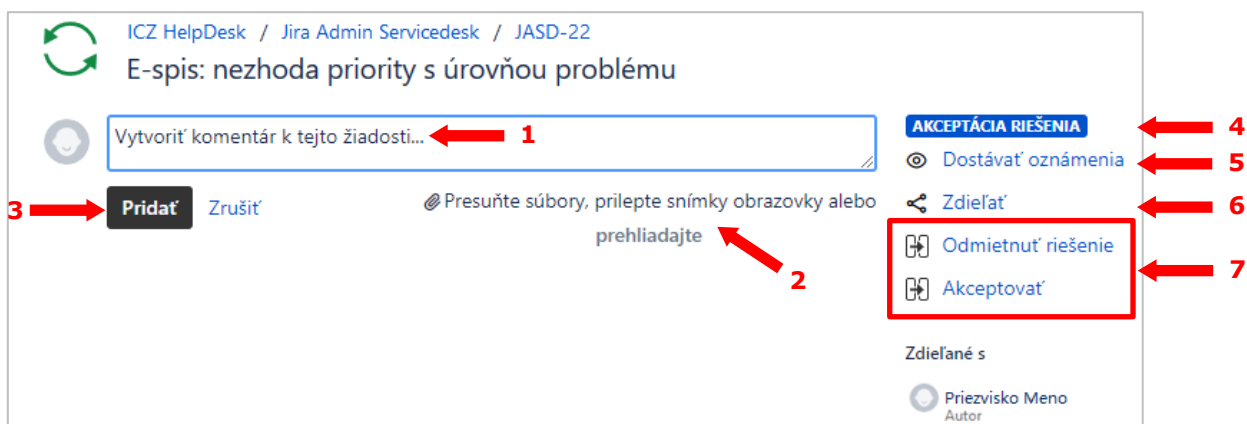
V treťom filtri si môžete vybrať **typ hlásenia** (3), napr. „Nahlásenie technického problému“ a zobrazia sa iba nahlásené technické problémy.

Ak poznáte **číslo hlásenia (referenciu)** alebo konkrétne **slovo z jeho názvu (súhrnu)**, stačí ho uviesť do poľa „Vyhľadávanie požiadavky“ (4) a po stlačení klávesy „Enter“ sa zobrazí vyhladané hlásenie. Ak poznáte len časť slova, na vyhľadanie súvisiacich hlásení môžete k nemu pripojiť znak \* (hviezdička).

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.



Do hlásenia môžete doplniť **nový komentár** napísaním textu do príslušného poľa (1) alebo pripojiť **prílohu** pomocou príslušnej voľby (2) a kliknutím na „Pridať“ (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 – túto funkciu môžete zapnúť alebo vypnúť pomocou prepínača **Dostávať oznámenia/Neposielajte mi oznámenia** (5) v detaile každého hlásenia. Ak je v detaile hlásenia uvedené:

- **Dostávať oznámenia** – znamená to, že odosielanie e-mailových notifikácií je *vypnuté*; kliknutím na túto možnosť odosielanie e-mailových notifikácií aktivujete a následne budete o každej ďalšej zmene hlásenia automaticky informovaní e-mailom;
- **Neposielajte mi oznámenia** – znamená to, že e-mailové notifikácie sú *aktívne*, systém ich automaticky generuje a posiela pri každej zmene hlásenia; kliknutím na túto možnosť

**[ICZ HelpDesk]**

odosielanie e-mailových notifikácií deaktivujete a text sa zmení na Dostávať oznámenia.

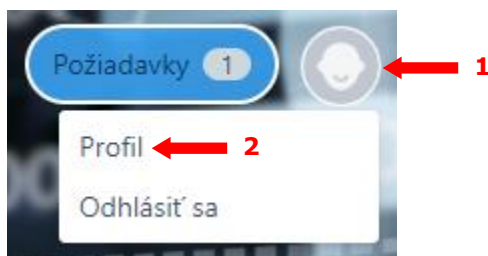
Ak chcete, aby iná oprávnená osoba videla detail konkrétneho hlásenia, jeho zdieľanie nastavíte kliknutím na možnosť „Zdieľať“ (6).

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 položky „Profil“ (2) zobrazíť vybrané údaje, prípadne ich zmeniť pomocou možnosti „Upraviť profil“ (3) a aktualizovať kliknutím na „Uložiť“ (4):

- ▶ profilová fotografia,
- ▶ meno,
- ▶ e-mail na odosielanie 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 a reset hesla]

Heslo do systému ICZ HelpDesk si môžete zmeniť po prihlásení kliknutím na **ikonu používateľa** v pravom hornom rohu, výberom položky „**Profil**“ a následne „**Zmeniť heslo**“ (pozri bod 6 vyššie). V novom okne je potrebné doplniť **aktuálne** používané **heslo** (1), **nové heslo** (2), **potvrdiť** nové **heslo** (3) a uložiť ho kliknutím na „**Aktualizovať**“ (4).

Zmeniť heslo

Aktuálne heslo

Nové heslo

Potvrdiť heslo

Po aktualizácii hesla budete vyzvaní na opätovné prihlásenie.

Aktualizovať Zrušiť

V prípade, že sa do systému ICZ HelpDesk sa neviete prihlásiť alebo si heslo nepamätáte, pošlite nám e-mail so žiadosťou o **reset hesla** na adresu uvedenú v časti [Kontakt](#) na titulnej strane tohto manuálu a prístup Vám obnovíme.

## 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).

