HOUR

Užívateľská príručka systému SERVICEDESK

HUMAN®

Obsah

1 OBOZNÁMENIE SA S APLIKÁCIOU SERVICEDESK 3

2 VYTVORENIE A SPRÁVA UŽÍVATEĽSKÉHO KONTA 4

2.1 REGISTRÁCIA NOVÉHO UŽÍVATEĽA 4

2.1.1 AUTOMATICKÁ REGISTRÁCIA 4

2.1.2 MANUÁLNA REGISTRÁCIA 7

2.2 ZMENA UŽÍVATEĽSKÝCH ÚDAJOV 9

2.2.1 ZMENA NASTAVENÍ PRIHLASOVANIA 9

2.2.2 ZMENA HESLA 10

2.2.3 OSOBNÉ ÚDAJE 10

2.3 PROBLÉMY S REGISTRÁCIOU 12

2.3.1 DUPLICITNÁ E-MAILOVÁ ADRESA 12

2.3.2 CHYBNÁ E-MAILOVÁ ADRESA 12

2.3.3 NEPLATNÉ REGISTRAČNÉ ČÍSLO 13

2.3.4 NEPLATNÝ APLIKAČNÝ KĽÚČ 14

2.3.5 NEUHRADENÉ ZÁVÄZKY 14

3 PRIHLÁSENIE DO SYSTÉMU SERVICEDESK 16

3.1 AUTOMATICKÉ PRIHLÁSENIE 16

3.2 PRIHLÁSENIE Z IS HUMAN SO ZADANÍM PRIHLASOVACÍCH ÚDAJOV 17

3.3 MANUÁLNE PRIHLÁSENIE 17

4 ÚVODNÁ OBRAZOVKA 19

4.1 NOVÝ ZÁZNAM 21

4.1.1 NAHLÁSENIE CHYBY 21

4.1.2 PRIDANIE NOVEJ OTÁZKY 24

4.1.3 PRIDANIE NOVÉHO NÁVRHU NA ZLEPŠENIE 25

4.1.4 PRIDANIE NOVEJ POŽIADAVKY NA ÚPRAVU 26

4.2 NOTIFIKAČNÉ E-MAILY O STAVE ZÁZNAMU 28

4.3 OBMEDZENIE PRÍSTUPU 28

4.4 ÚPRAVA ZÁZNAMU 29

4.5 VKLADANIE A PREBERANIE PRÍLOH 29

4.5.1 PRIDANIE ZÁZNAMU S PRÍLOHOU 29

4.5.2 PRIDANIE PRÍLOHY DO EXISTUJÚCEHO ZÁZNAMU 31

4.5.3 PREVZATIE PRÍLOHY 32

4.6 SLEDOVANIE HISTÓRIE ZÁZNAMU 33

1 OBOZNÁMENIE SA S APLIKÁCIOU SERVICEDESK

SERVICEDESK je jednotný centrálny systém na evidenciu a správu všetkých nehlasových požiadaviek zákazníkov spoločnosti HOUR, spol. s r.o. súvisiacich s jej produktmi a službami.

Primárnou úlohou systému je sprehľadniť a zefektívniť komunikáciu medzi užívateľom a dodávateľom IS HUMAN a IS Humanet. Systém preto prehľadne eviduje všetky zákaznícke požiadavky, pričom informácie o každej požiadavke sú štruktúrované a ľahko čitateľné.

SERVICEDESK prináša používateľom mnoho výhod, napríklad:

1. Systém je dostupný kedykoľvek a kdekoľvek, kde je pripojenie na internet,
2. Systém je možné spustiť priamo z IS HUMAN na jedno kliknutie,
3. Užívateľ je o každej zmene riešenia jeho požiadavky informovaný e-mailovou notifikáciou,
4. Systém umožňuje prehľadne graficky zobraziť životný cyklus požiadavky od jej vzniku až po jej vyriešenie,
5. Systém eviduje komplexnú históriu každého záznamu,
6. Záznamy v systéme je možné jednoducho vyhľadať cez viacero kritérií vrátane tzv. fulltextového vyhľadávania,
7. Šablóny pre evidenciu požiadaviek vedú užívateľa k zadaniu všetkých potrebných informácií, vďaka uvedeniu ktorých sa skráti čas riešenia,
8. Systém dáva užívateľovi možnosť podeliť sa so záznamami so svojimi kolegami v rámci svojej organizácie, ale aj mimo nej,
9. Užívateľ má možnosť komentovať všetky jemu dostupné záznamy.

2 VYTVORENIE A SPRÁVA UŽÍVATEĽSKÉHO KONTA

Využívanie systému SERVICEDESK je podmienené vytvorením nového užívateľského konta, tzn. **registráciou užívateľa.**

2.1 REGISTRÁCIA NOVÉHO UŽÍVATEĽA

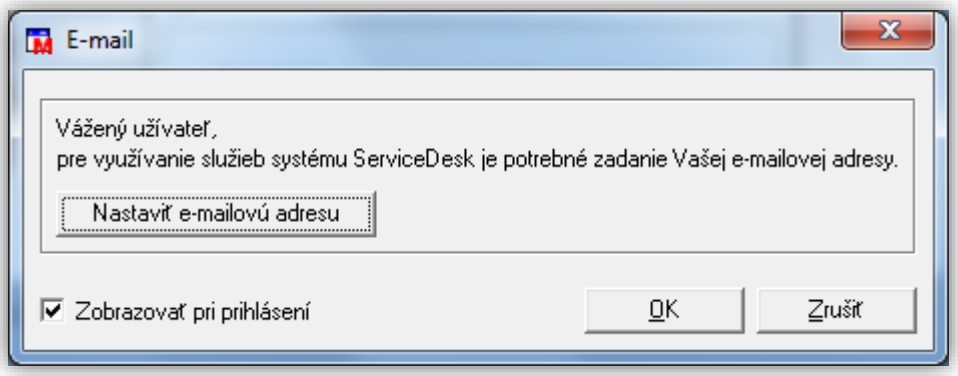
Pri zakladaní nového užívateľského konta v systéme SERVICEDESK sa rozlišujú dva typy registrácie, a to vytvorenie konta zadaním registračných údajov priamo na internetovej stránke systému SERVICEDESK, kedy hovoríme o tzv. *manuálnej registrácii* alebo je užívateľské konto založené priamo z aplikácie HUMAN – tento spôsob nazývame *automatická registrácia.* Pre vytvorenie užívateľského konta je možné vybrať si iba jednu z uvedených alternatív (pozn. vo všeobecnosti je možné povedať, že automatická registrácia je pohodlnejšia a v rámci nej je možné získať aj výhody manuálnej registrácie. Avšak, vyžaduje si prístup do IS HUMAN).

2.1.1 AUTOMATICKÁ REGISTRÁCIA

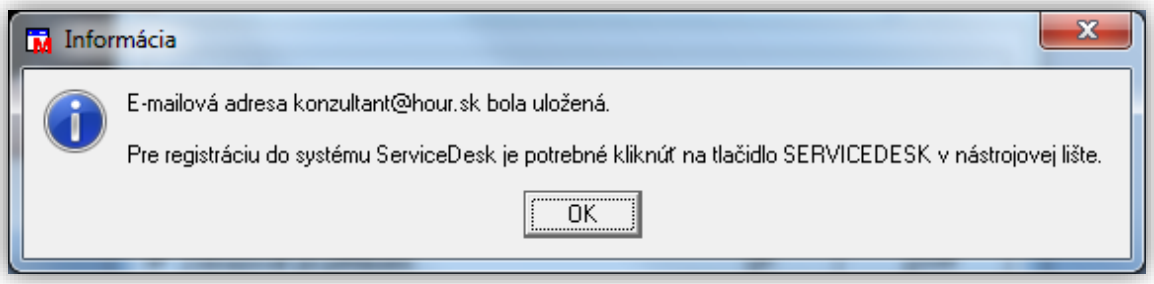
Výhodou tohto typu registrácie je jednoduchosť, nakoľko si vyžaduje iba zadanie e-mailovej adresy užívateľa a po jej dokončení je možné prihlásiť sa do systému SERVICEDESK bez nutnosti zadávania akýchkoľvek prihlasovacích údajov.

Aby bolo možné automatickú registráciu vykonať, je potrebné zadanie emailovej adresy užívateľa IS HUMAN. Túto adresu je možné zadať dvomi spôsobmi:

1. Pri prvom prihlásení užívateľa do aplikácie, kedy je užívateľ vyzvaný prostredníctvom nasledujúceho okna na zadanie emailovej adresy.

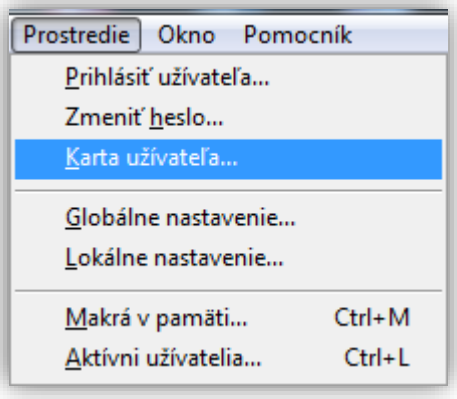


V uvedenom okne je potrebné kliknúť na tlačidlo *Nastaviť e-mailovú adresu* a do následne zobrazeného okna zadať e-mailovú adresu užívateľa. V prípade správne zadanej adresy sa zobrazí nasledujúce oznámenie.

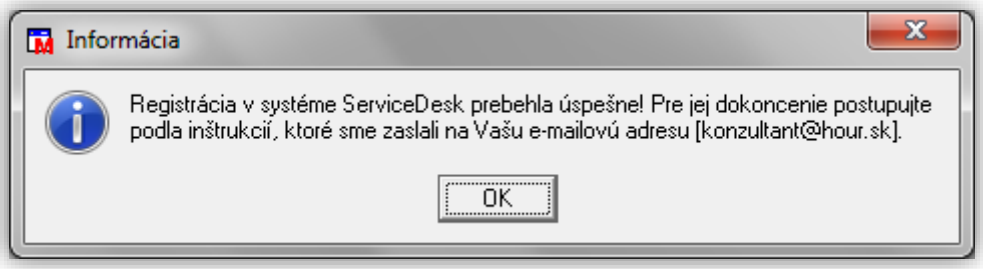


V tomto prípade už užívateľ pri ďalšom prihlásení nebude systémom vyzvaný na zadanie e-mailovej adresy.

2. Emailovú adresu je možné kedykoľvek zadať, či upraviť v *Karte užívateľa*, ktorá je dostupná cez hornú nástrojovú lištu pod voľbou *Prostredie*.



Po zadaní e-mailovej adresy jedným z uvedených spôsobov, stačí pre spustenie registrácie kliknúť na tlačidlo SERVICEDESK v hornej nástrojovej lište. Následne sa zobrazí potvrdenie o úspešnom spustení procesu registrácie



a na zadanú e-mailovú adresu je odoslaný e-mail pre jej potvrdenie.

Registrácia bude platná a užívateľské konto vytvorené až po potvrdení registračného e-mailu.

SERVICEDESK

HOUR

Dobrý deň,

v systéme ServiceDesk spoločnosti HOUR, spol. s r. o. bola zaevidovaná požiadavka na vytvorenie nového užívateľa s použitím Vašej e-mailovej adresy (sdtesthour@gmail.com). Požiadavka prišla z IP adresy 192.168.32.165.

Ak chcete vytvoriť nového užívateľa s použitím tejto e-mailovej adresy, otvorte nasledujúci odkaz, prosím:

https://docservicedesk.hour.sk/Pub/Sys/FinishRegistration.aspx?id=2344&key=0IKL5-ZL1UX-6XV6B&a=ok

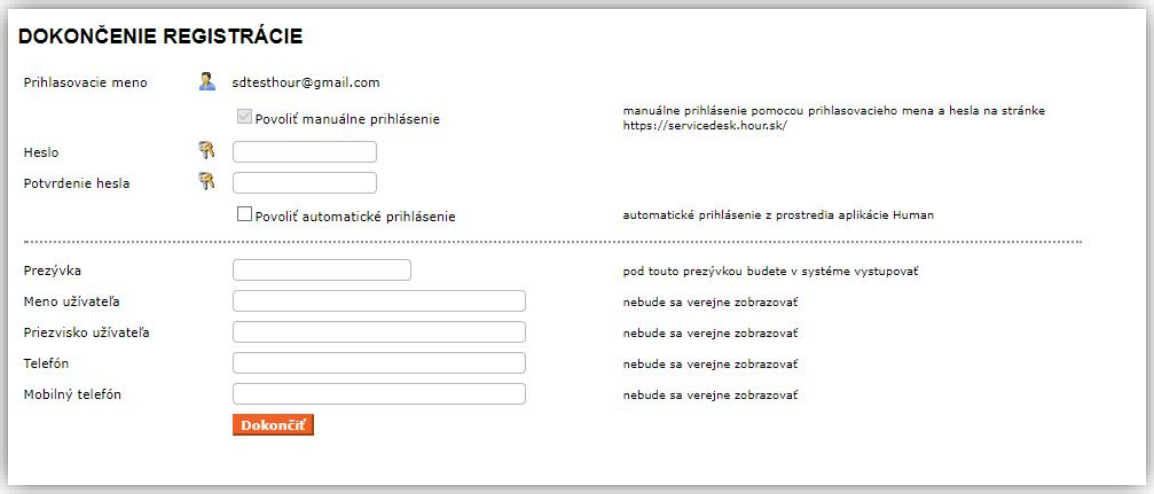
Ak ste túto požiadavku nezadali Vy, alebo si ju prajete zrušiť, otvorte nasledujúci odkaz, prosím:
https://docservicedesk.hour.sk/Pub/Sys/FinishRegistration.aspx?id=2344&key=0IKL5-ZL1UX-6XV6B&a=cancel

Ak požiadavka nebude potvrdená do troch dní, bude automaticky zrušená.

Táto správa je generovaná systémom a nie je na ňu možné odpovedať formou e-mailu.

Pozn.: V prípade, že e-mail nebude potvrdený **do troch dní**, registrácia bude neplatná a konto nebude vytvorené. Ak e-mail upozorňujúci na registráciu nebude doručený v primeranom čase (spravidla do jednej hodiny), je potrebné kontaktovať zákaznícke centrum spoločnosti HOUR, spol. s r.o. na e-mailovej adrese zc@hour.sk alebo t. č. 041 / 286 15 15 (voľba 5).

V prípade potvrdenia požiadavky na vytvorenie nového užívateľa (kliknutím na odkaz v e-maile) sa zobrazí stránka pre dokončenie automatickej registrácie:



DOKONČENIE REGISTRÁCIE

Prihlasovacie meno sdtesthour@gmail.com

Povoliť manuálne prihlásenie — manuálne prihlásenie pomocou prihlasovacieho mena a hesla na stránke https://servicedesk.hour.sk/

Heslo

Potvrdenie hesla

Povoliť automatické prihlásenie — automatické prihlásenie z prostredia aplikácie Human

Prezývka — pod touto prezývkou budete v systéme vystupovať

Meno užívateľa — nebude sa verejne zobrazovať

Priezvisko užívateľa — nebude sa verejne zobrazovať

Telefón — nebude sa verejne zobrazovať

Mobilný telefón — nebude sa verejne zobrazovať

Dokončiť

Prihlasovacie meno – je totožné s emailovou adresou,

Povoliť manuálne prihlásenie – v prípade označenia tejto voľby, získa užívateľ možnosť prihlasovať sa do systému SERVICEDESK nielen z aplikácie HUMAN, ale aj priamo na stránke systému SERVICEDESK https://servicedesk.hour.sk. **Užívateľ tak získa prístup do systému SERVICEDESK kedykoľvek a odkiaľkoľvek, kde má dostupný**

internet. Po začiarknutí voľby je potrebné zadať heslo pre manuálne prihlasovanie. Odporúčame zadať bezpečné heslo obsahujúce veľké a malé písmená a aspoň jednu číslicu, či iný znak.

Povoliť automatické prihlásenie – v prípade označenia tejto voľby bude možné prihlasovanie do systému priamo z IS HUMAN bez nutnosti zadávania prihlasovacích údajov, tzn. užívateľského mena a hesla. Pozn.: Nakoľko ide o automatickú registráciu, nie je možné v tomto kroku uvedené nastavenie zmeniť.

Prezývka – ide o identifikačný údaj, pod ktorým bude užívateľ vystupovať v systéme SERVICEDESK. **Prezývku nie je možné v budúcnosti zmeniť.** Odporúčame ako prezývku uviesť svoje priezvisko, príp. celé meno.

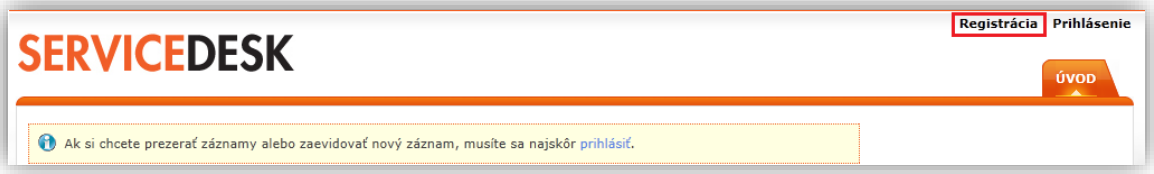
Ostatné údaje nebudú verejne dostupné a budú k ním mať prístup výlučne zamestnanci spoločnosti HOUR, spol. s r.o. Ich zadanie je dôležité pre lepšiu a rýchlejšiu komunikáciu, kedy napr. pri zadaní telefónneho čísla môže riešiteľ predmetnej požiadavky v prípade potreby telefonicky kontaktovať jej zadávateľa.

Po kliknutí na tlačidlo *Dokončiť* je zobrazená informácia o dokončení registrácie a taktiež zaslaný email potvrdzujúci úspešné dokončenie registrácie.

2.1.2 MANUÁLNA REGISTRÁCIA

Manuálna registrácia spočíva vo vytvorení užívateľského konta priamo na stránke systému SERVICEDESK https://servicedesk.hour.sk. Výhodou manuálnej registrácie je možnosť vytvoriť užívateľské konto aj bez prístupu do IS HUMAN.

Po kliknutí na voľbu *Registrácia*



sa zobrazí stránka pre zadanie inicializačných údajov pre registráciu:

- (platné) *registračné číslo*, ktoré nájdete na licenčnej karte k produktu, alebo pri IS HUMAN priamo v programe - v menu Organizačné moduly \ Služby \ Informácie \ Informácie o systéme
- *e-mailová adresa* - pre úspešné dokončenie registrácie je dôležité zadať Vašu platnú emailovú adresu. Na túto adresu budú zasielané všetky e-mailové notifikácie, vrátane emailu potrebného pre dokončenie registrácie. Pozn.: Nakoľko e-mailová adresa predstavuje zároveň aj prihlasovacie meno do systému

SERVICEDESK, musí byť v systéme jedinečná, tzn. jedna emailová adresa môže byť evidovaná iba k jednému užívateľovi systému.

Po zadaní oboch platných údajov systém odošle e-mail na zadanú e-mailovú adresu pre potvrdenie registrácie. Registrácia bude platná a užívateľské konto vytvorené až po potvrdení registračného e-mailu.

SERVICEDESK HOUR

Dobrý deň,

v systéme ServiceDesk spoločnosti HOUR, spol. s r. o. bola zaevidovaná požiadavka na vytvorenie nového užívateľa s použitím Vašej e-mailovej adresy (sdtesthour@gmail.com). Požiadavka prišla z IP adresy 192.168.32.165.

Ak chcete vytvoriť nového užívateľa s použitím tejto e-mailovej adresy, otvorte nasledujúci odkaz, prosím:

https://docservicedesk.hour.sk/Pub/Sys/FinishRegistration.aspx?id=2344&key=0IKL5-ZL1UX-6XV6B&a=ok

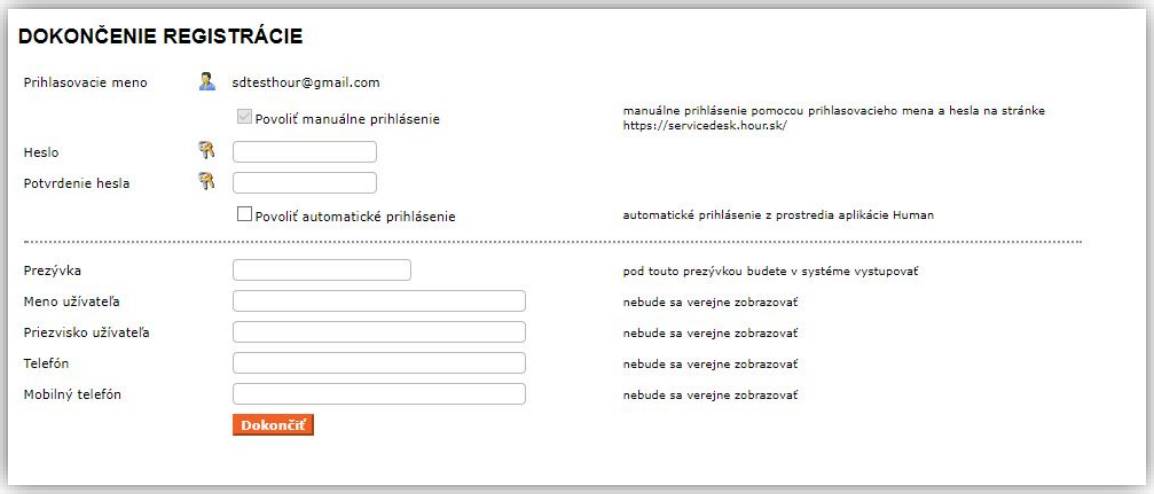
Ak ste túto požiadavku nezadali Vy, alebo si ju prajete zrušiť, otvorte nasledujúci odkaz, prosím:
https://docservicedesk.hour.sk/Pub/Sys/FinishRegistration.aspx?id=2344&key=0IKL5-ZL1UX-6XV6B&a=cancel

Ak požiadavka nebude potvrdená do troch dní, bude automaticky zrušená.

Táto správa je generovaná systémom a nie je na ňu možné odpovedať formou e-mailu.

Pozn.: Ak e-mail nebude potvrdený **do troch dní**, registrácia bude neplatná a konto nebude vytvorené. Pokiaľ e-mail upozorňujúci na registráciu nebude doručený v primeranom čase, je potrebné kontaktovať zákaznícke centrum spoločnosti HOUR, spol. s r.o. na e-mailovej adrese zc@hour.sk alebo t. č. 041 / 286 15 15 (voľba 5).

Po potvrdení požiadavky na vytvorenie nového užívateľa (kliknutím na odkaz v e-maile) sa zobrazí stránka pre dokončenie manuálnej registrácie tak, ako je zachytené na nasledujúcom obrázku.



DOKONČENIE REGISTRÁCIE

Prihlasovacie meno	sdtesthour@gmail.com	
	Povoliť manuálne prihlásenie	manuálne prihlásenie pomocou prihlasovacieho mena a hesla na stránke https://servicedesk.hour.sk/
Heslo		
Potvrdenie hesla		
	Povoliť automatické prihlásenie	automatické prihlásenie z prostredia aplikácie Human
Prezývka		pod touto prezývkou budete v systéme vystupovať
Meno užívateľa		nebude sa verejne zobrazovať
Priezvisko užívateľa		nebude sa verejne zobrazovať
Telefón		nebude sa verejne zobrazovať
Mobilný telefón		nebude sa verejne zobrazovať

Dokončiť

Prihlasovacie meno – je totožné s emailovou adresou,

Povoliť manuálne prihlásenie – nakoľko ide o manuálnu registráciu, nie je možné v tomto kroku uvedené nastavenie zmeniť,

Heslo, Potvrdenie hesla – odporúčame zadať bezpečné heslo obsahujúce veľké a malé písmená, a aspoň jednu číslicu, či iný znak

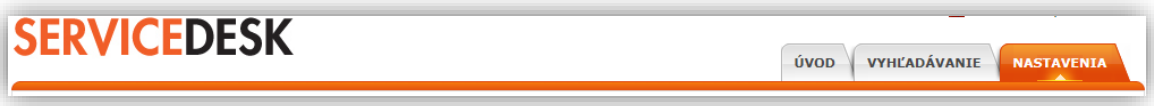
Povoliť automatické prihlásenie – začiarknutie tejto voľby zabezpečí jednoduché prihlasovanie priamo z IS HUMAN bez nutnosti zadávania prihlasovacích údajov, tzn. užívateľského mena a hesla

Prezývka – ide o identifikačný údaj, pod ktorým bude užívateľ vystupovať v systéme ServiceDesk. **Prezývku nie je možné v budúcnosti zmeniť.** Odporúčame ako prezývku uviesť svoje priezvisko, príp. celé meno. Ostatné údaje nebudú verejne dostupné a budú k ním mať prístup výlučne zamestnanci spoločnosti HOUR, spol. s r.o. Ich zadanie je dôležité pre lepšiu a rýchlejšiu komunikáciu, kedy napr. pri zadaní telefónneho čísla môže riešiteľ predmetnej požiadavky v prípade potreby telefonicky kontaktovať jej zadávateľa.

Po kliknutí na tlačidlo *Dokončiť* je zobrazená informácia o dokončení registrácie a taktiež zaslaný email potvrdzujúci úspešné dokončenie registrácie.

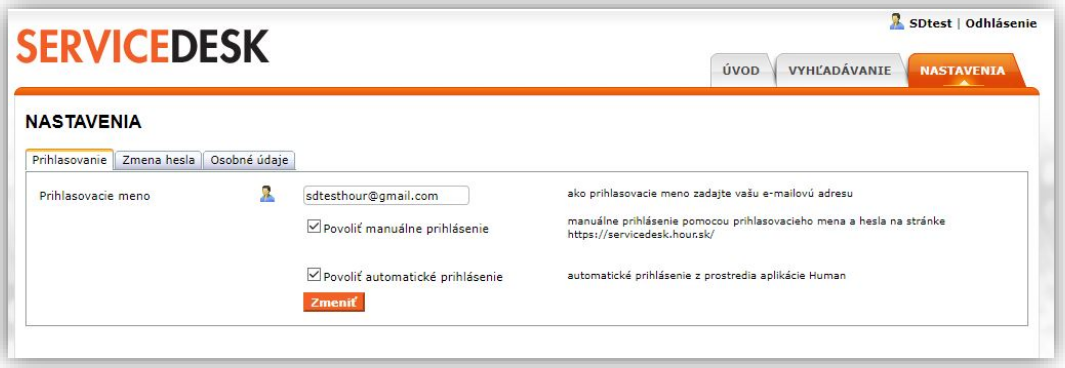
2.2 ZMENA UŽÍVATEĽSKÝCH ÚDAJOV

Užívateľské údaje zadané pri registrácii možno meniť podľa potreby, a to priamo v systéme SERVICEDESK v záložke Nastavenia.

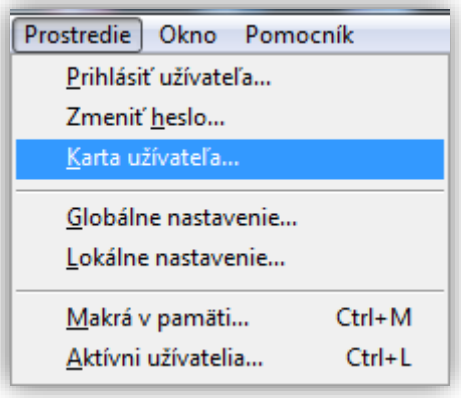


2.2.1 ZMENA NASTAVENÍ PRIHLASOVANIA

Požadovaný spôsob prihlasovania môže užívateľ nastaviť v záložke *Prihlasovanie*.



Prihlasovacie meno – je vždy zhodné s emailovou adresou. To znamená, že toto pole je potrebné editovať iba v prípade, že došlo k zmene e-mailovej adresy užívateľa. V takomto prípade je potrebné zmeniť e-mailovú adresu aj v IS HUMAN, a to v *Karte užívateľa*.



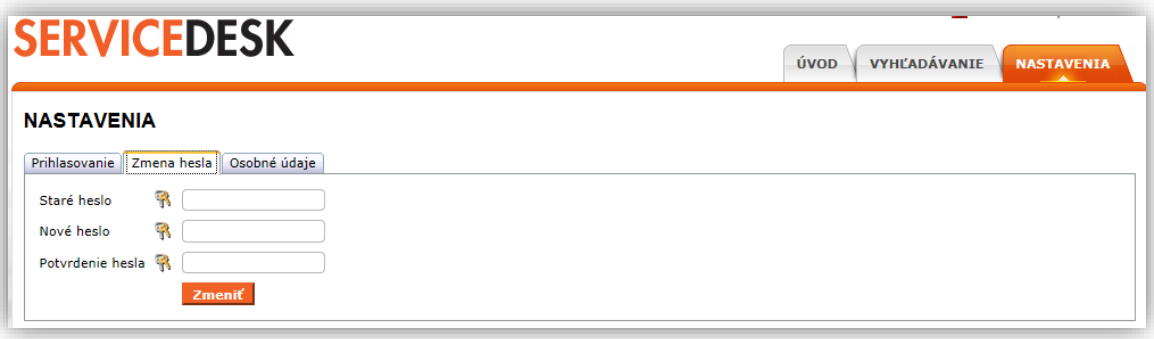
Povoliť manuálne prihlásenie - v prípade označenia tejto voľby, získa užívateľ možnosť prihlasovať sa do systému SERVICEDESK priamo na stránke systému https://servicedesk.hour.sk. **Užívateľ tak získa prístup do systému SERVICEDESK kedykoľvek a odkiaľkoľvek, kde má dostupný internet.** V prípade, že táto voľba nebola označená, bude potrebné zadať heslo pre manuálne prihlasovanie. Odporúčame zadať bezpečné heslo obsahujúce veľké a malé písmená a aspoň jednu číslicu, či iný znak.

Povoliť automatické prihlásenie – začiarknutie tejto voľby zabezpečí jednoduché prihlasovanie priamo z IS HUMAN bez nutnosti zadávania prihlasovacích údajov, tzn. užívateľského mena a hesla.

Upozornenie: Jedno z nastavení *Povoliť manuálne prihlásenie* a *Povoliť automatické prihlásenie* musí byť vždy označené.

2.2.2 ZMENA HESLA

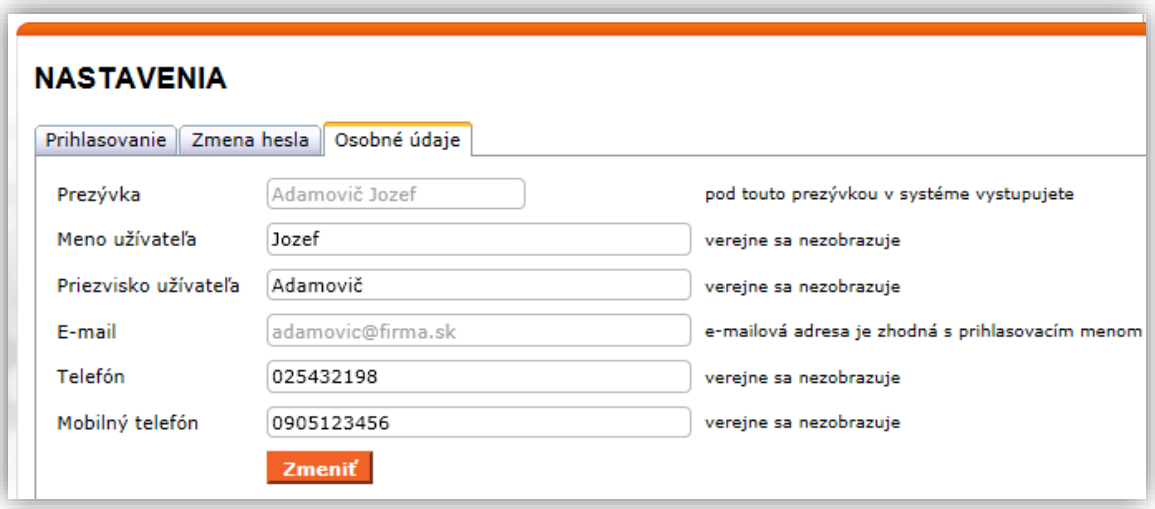
Heslo pre manuálne prihlasovanie je možné zmeniť v záložke *Zmena hesla*.



Upozornenie: Polia pre zmenu hesla sú aktívne iba v prípade, že je označená voľba *Povoliť manuálne prihlasovanie* v záložke *Prihlasovanie*.

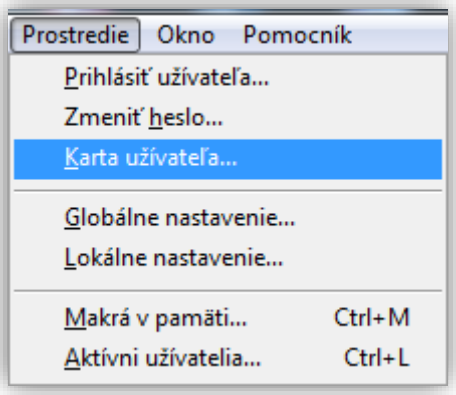
2.2.3 OSOBNÉ ÚDAJE

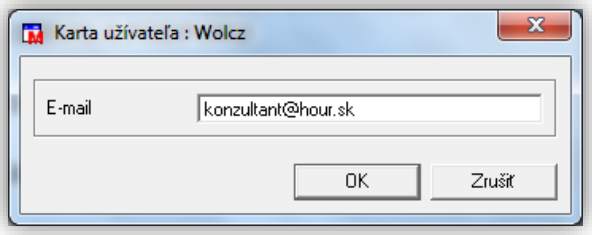
Osobné údaje užívateľa (napr. zmena priezviska) je možné zmeniť v záložke *Osobné údaje*. **Z údajov obsiahnutých v tejto záložke je ostatným užívateľom prístupná iba Prezývka.** Osobné údaje o užívateľovi ako celé meno, telefón a mobilný telefón **nie sú verejne prístupné.** Tieto budú slúžiť len zamestnancom firmy HOUR, spol. s r.o. pre identifikáciu užívateľa a možnosť ho kontaktovať.



Prezývka - ide o identifikačný údaj, pod ktorým bude užívateľ vystupovať v systéme SERVICEDESK. **Prezývku nie je možné v budúcnosti zmeniť.** Odporúčame ako prezývku uviesť svoje priezvisko, príp. celé meno.

E-mail – e-mailová adresa je zhodná s prihlasovacím menom. Pokiaľ je požadovaná zmena e-mailu, je nutné zmeniť *Prihlasovacie meno* v záložke *Prihlasovanie*. Ak užívateľ využíva aj prihlasovanie z IS HUMAN, je potrebné zmeniť e-mailovú adresu aj v *Karte užívateľa* v HUMANe.





Telefón, Mobilný telefón – ak sú telefónne čísla zadané, môže riešiteľ predmetnej požiadavky v prípade potreby telefonicky kontaktovať jej zadávateľa, čím sa urýchli riešenie požiadavky.

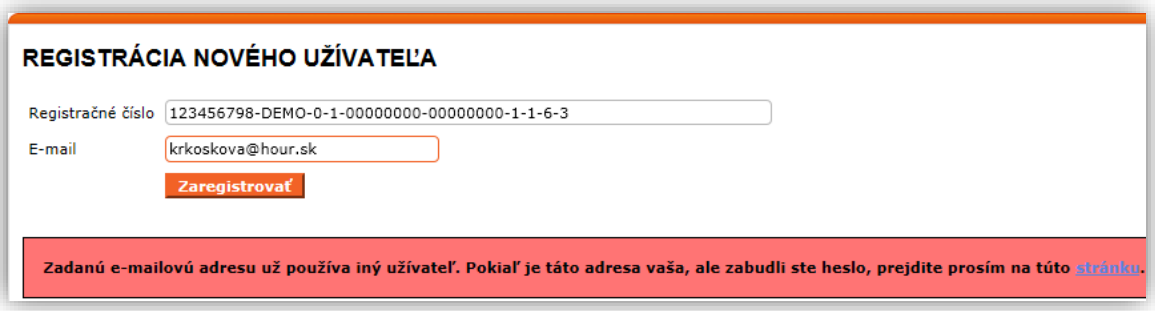
2.3 PROBLÉMY S REGISTRÁCIOU

Pri oboch spôsoboch registrácie môže vzniknúť v niektorej jej fáze prerušenie registrácie. Najčastejšie dôvody tohto prerušenia sú nasledujúce:

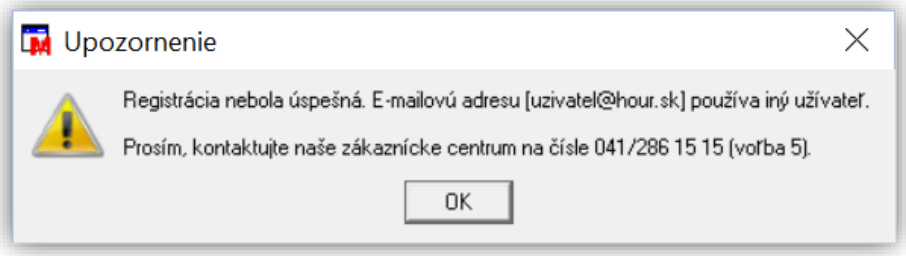
2.3.1 DUPLICITNÁ E-MAILOVÁ ADRESA

E-mailová adresa predstavuje aj prihlasovacie meno do systému SERVICEDESK a preto musí byť v systéme jedinečná, tzn. jedna emailová adresa môže byť evidovaná iba k jednému užívateľovi systému. Ak zadaná e-mailová adresa už je použitá iným užívateľom, je zobrazené nasledujúce upozornenie:

Pri manuálnej registrácii:



Pri automatickej registrácii:

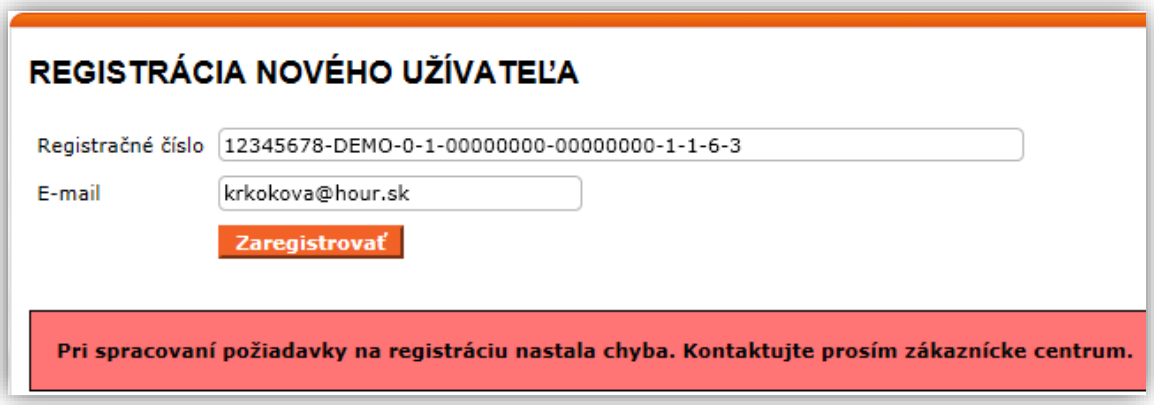


Ak ste e-mailovú adresu použili pri vytváraní iného užívateľa, je potrebné zadať inú e-mailovú adresu. Ak však používate databázu, v ktorej existujú tzv. organizačné subjekty alebo v prípade, že ste zadanú e-mailovú adresu nepoužili pri registrácii iného užívateľa, kontaktujte Zákaznícke centrum HOUR, spol. s r.o.

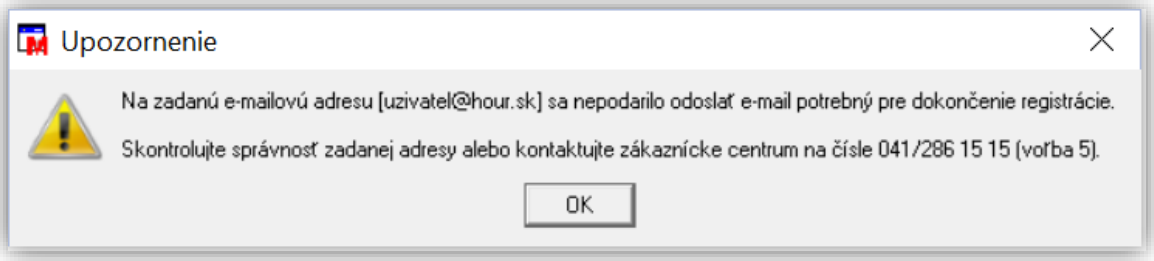
2.3.2 CHYBNÁ E-MAILOVÁ ADRESA

V prípade zadania e-mailovej adresy, na ktorú sa systému SERVICEDESK nepodarí zaslať e-mail pre potvrdenie registrácie, je registrácia prerušená s nasledujúcim upozornením:

Prerušenie manuálnej registrácie:



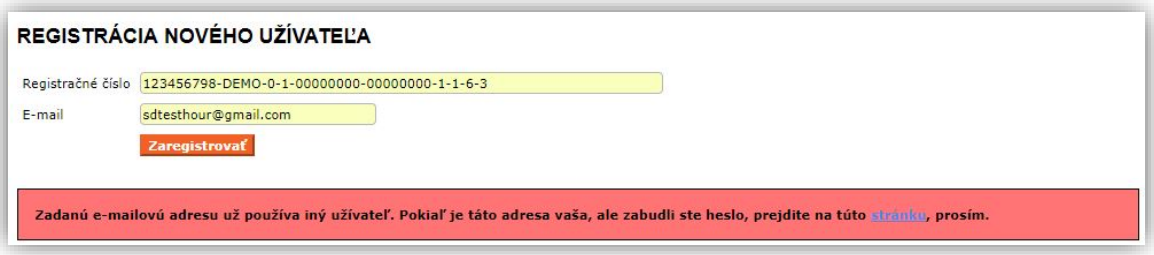
Prerušenie automatickej registrácie:



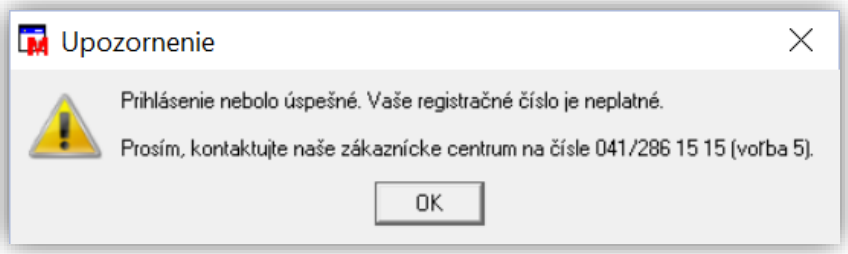
V uvedenej situácii skontrolujte správnosť zadanej e-mailovej adresy. Ak je zadaná adresa korektná, kontaktuje Zákaznícke centrum HOUR, spol. s r.o.

2.3.3 NEPLATNÉ REGISTRAČNÉ ČÍSLO

Pri manuálnej registrácii k tejto chybe môže dôjsť v prípade, že registračné číslo nie je úplne, prípadne je v ňom chyba. V ojedinelých prípadoch môže k tejto chybe dôjsť vtedy, ak užívateľ použil neaktuálne registračné číslo, nakoľko registračné číslo danej spoločnosti bolo zmenené kvôli úprave rozsahu licencie.



Pri automatickej registrácii k tejto situácii dôjde iba v prípade, že registračné číslo zadané v IS HUMAN nie je aktuálne, napr. z dôvodu jeho zmeny pri úprave rozsahu licencie.

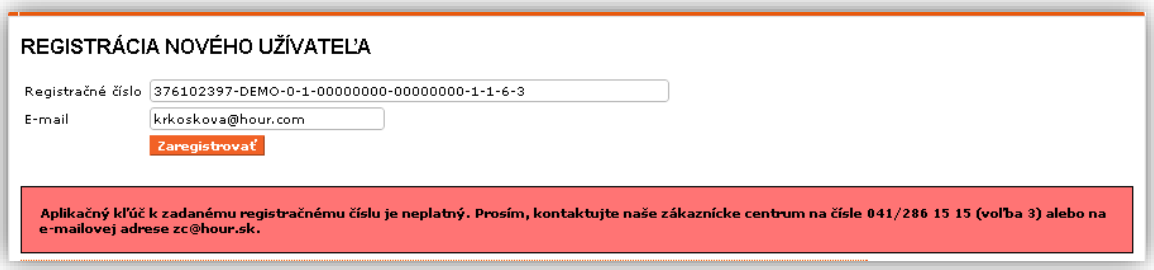


Pre riešenie tejto situácie je potrebné skontrolovať registračné číslo. Pokiaľ sa problém nepodarí odstrániť, je potrebné kontaktovať Zákaznícke centrum HOUR, spol. s r.o.

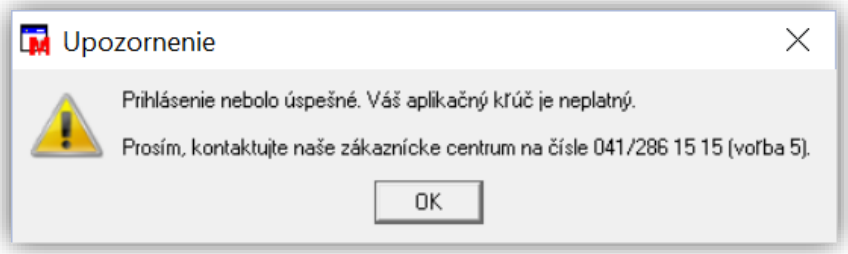
2.3.4 NEPLATNÝ APLIKAČNÝ KĽÚČ

Pri oboch typoch registrácií k tejto chybe dôjde v prípade, že k zadanému registračnému číslu vypršala platnosť Aplikačného kľúča. Vo väčšine prípadov je to z dôvodu neuhradenia poplatku za systémovú údržbu. Iným dôvodom môže byť použitie neaktuálneho Aplikačného kľúča.

Prerušenie manuálnej registrácie:



Prerušenie automatickej registrácie:

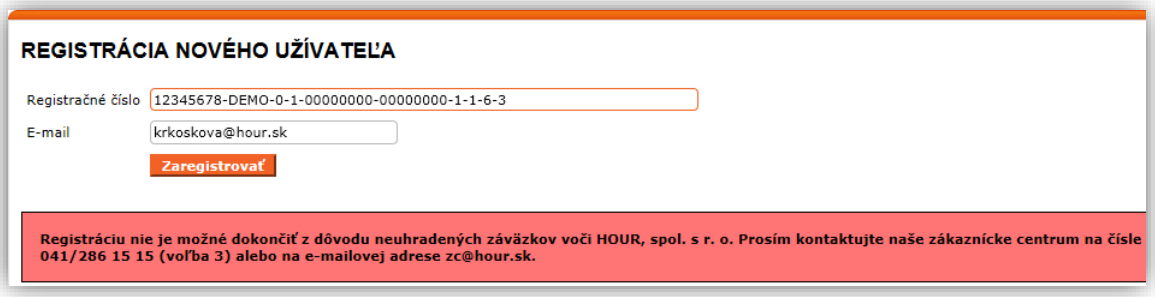


V uvedenom prípade je potrebné skontrolovať, či ste ešte neobdržali e-mail s novým Aplikačným kľúčom a pokiaľ nie, je nutné kontaktovať Zákaznícke centrum HOUR, spol. s r.o.

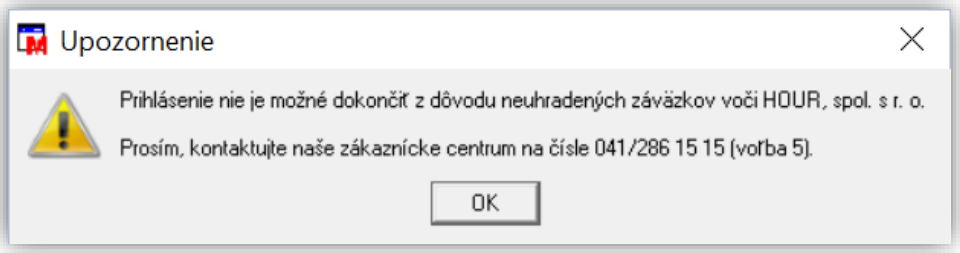
2.3.5 NEUHRADENÉ ZÁVÄZKY

Ak k zmluve, na ktorú je viazané zadané registračné číslo, spoločnosť HOUR, spol. s r.o. eviduje neuhradené záväzky, je registrácia prerušená s nasledujúcim oznámením.

Prerušenie manuálnej registrácie



Prerušenie automatickej registrácie



V uvedenom prípade je potrebné vysporiadať záväzky po lehote splatnosti a kontaktovať Zákaznícke centrum HOUR, spol. s r.o.

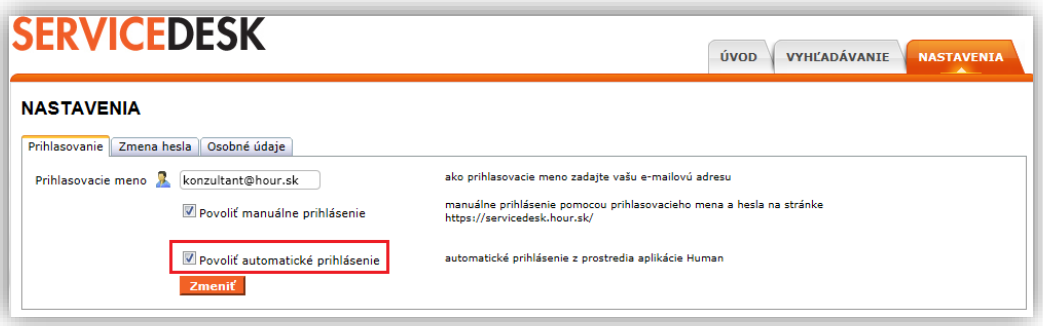
3 PRIHLÁSENIE DO SYSTÉMU SERVICEDESK

Po úspešnej registrácii, resp. vytvorení užívateľa v závislosti od spôsobu a nastavenia pri registrácii má užívateľ možnosť prihlásiť sa do systému SERVICEDESK:

- Priamo z aplikácie HUMAN bez potreby zadania prihlasovacích údajov, tzv. **automatické prihlásenie**
- Priamo z aplikácie HUMAN so zadaním prihlasovacích údajov
- Zo stránky systému SERVICEDESK (z adresy https://servicedesk.hour.sk), tzv. **manuálne prihlásenie**

3.1 AUTOMATICKÉ PRIHLÁSENIE

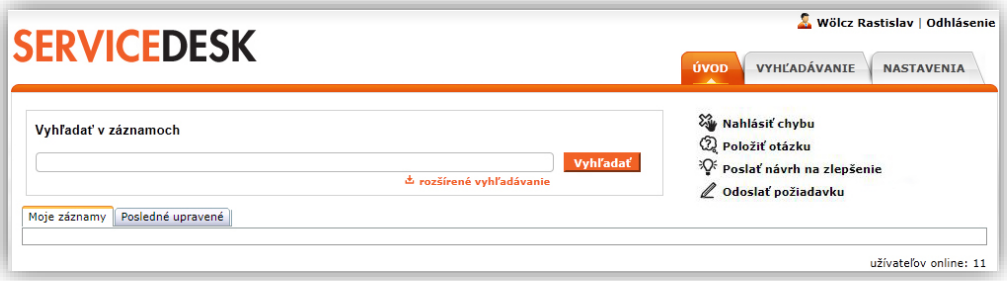
Podmienkou fungovania automatického prihlásenia bez potreby zadávania prihlasovacieho mena a hesla je označenie voľby *Povoliť automatické prihlásenie* v nastaveniach užívateľa SERVICEDESK.



Táto voľba je začiarknutá po dokončení automatickej registrácie a taktiež aj pri dokončení manuálnej registrácie.

Pre automatické prihlásenie do systému SERVICEDESK stačí kliknúť na tlačidlo SERVICEDESK v nástrojovej lište.

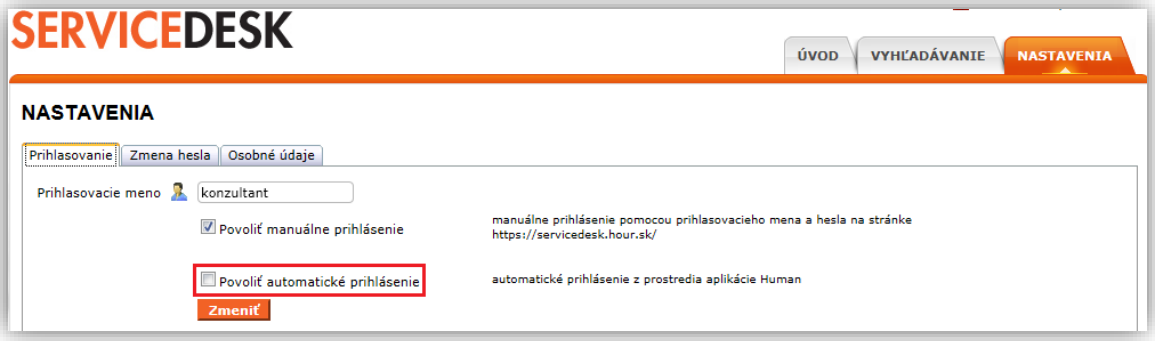
Následne je užívateľ automaticky prihlásený a zobrazí sa mu úvodná stránka systému so zoznamom jeho záznamov.



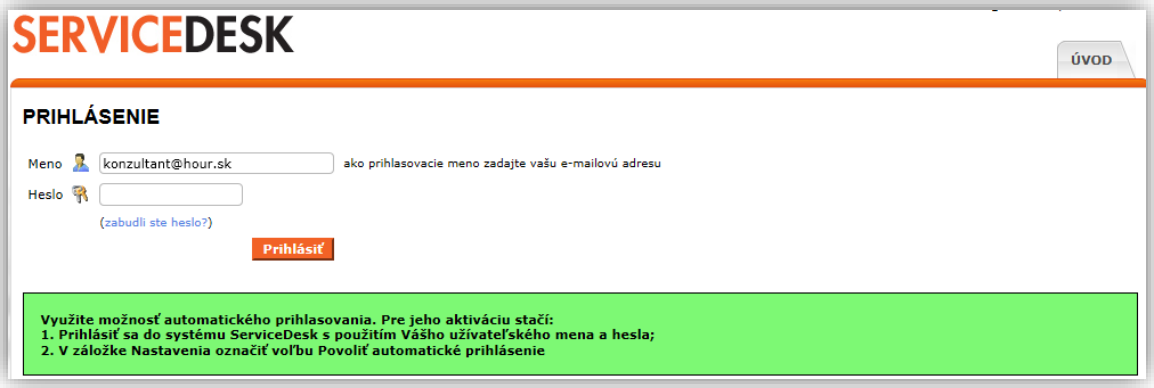
3.2 PRIHLÁSENIE Z IS HUMAN SO ZADANÍM PRIHLASOVACÍCH ÚDAJOV

Taktiež ide o prihlásenie do systému SERVICEDESK priamo z aplikácie HUMAN kliknutím na tlačidlo SERVICEDESK v nástrojovej lište.

V prípade, že v nastaveniach užívateľa nie je označená voľba *Povoliť automatické prihlásenie,*

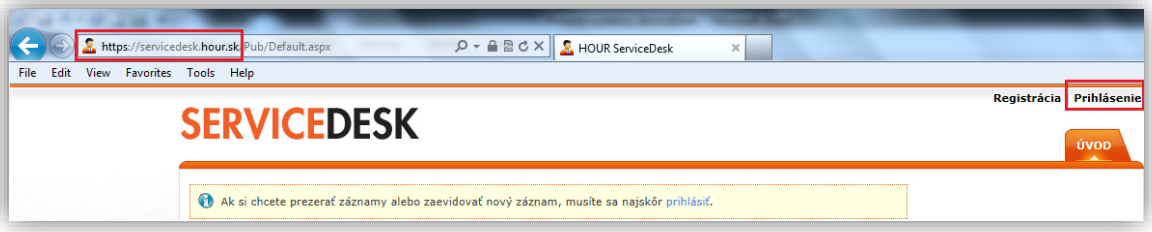


spustí sa systém SERVICEDESK, avšak užívateľ pre prihlásenie musí zadať prihlasovacie meno a heslo.

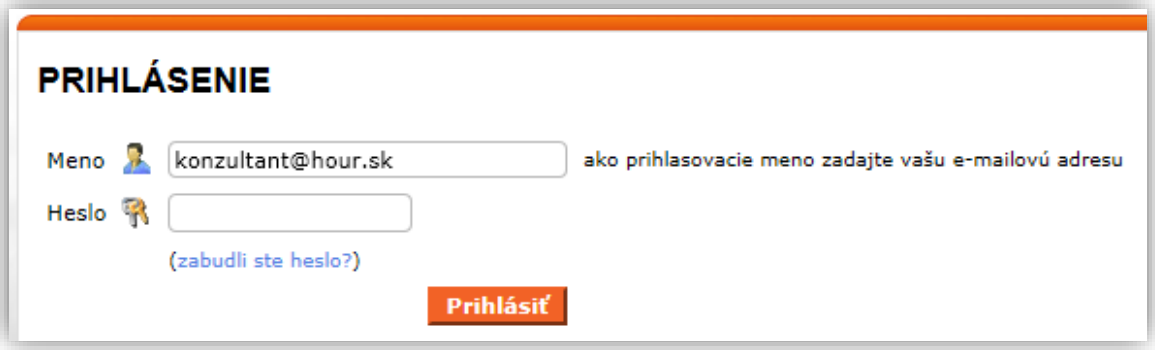


3.3 MANUÁLNE PRIHLÁSENIE

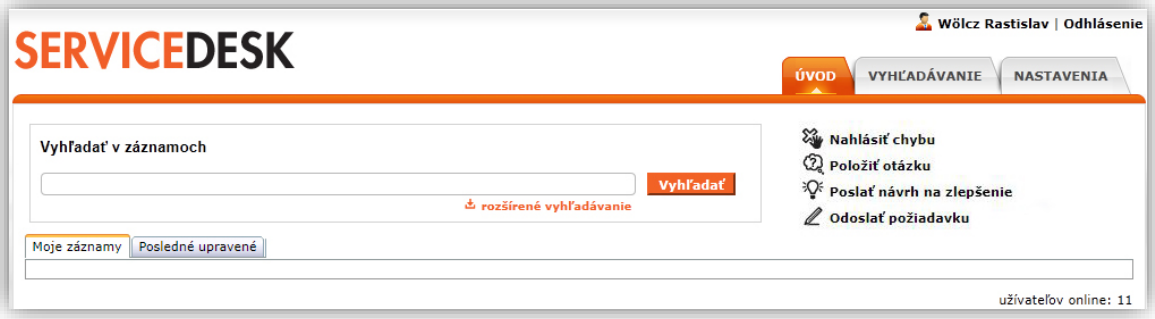
Manuálne prihlásenie je možné priamo zo stránky systému SERVICEDESK dostupnej na adrese https://servicedesk.hour.sk, kde užívateľ klikne na voľbu *Prihlásenie.*



Následne budú zobrazené polia na zadanie prihlasovacieho mena a hesla. Ako prihlasovacie meno je potrebné vždy zadať e-mailovú adresu užívateľa.

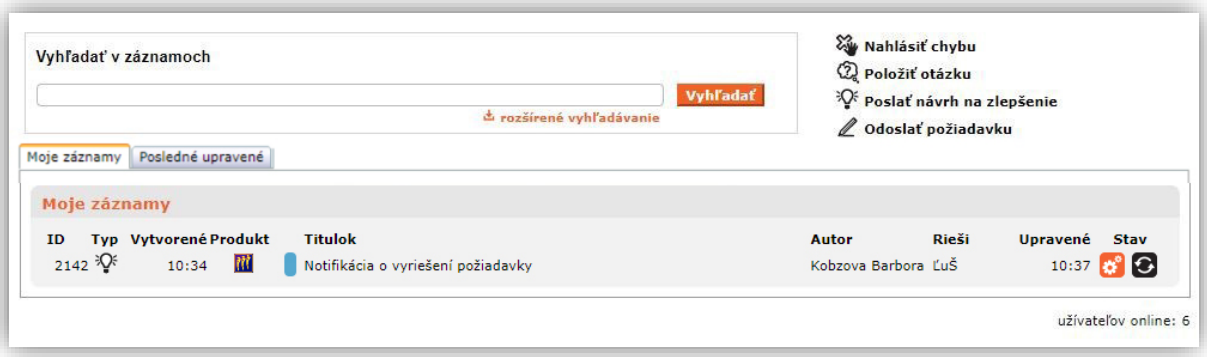


Po správnom zadaní prihlasovacie mena a hesla je užívateľ automaticky prihlásený a zobrazí sa mu úvodná stránka systému so zoznamom jeho záznamov.



4 ÚVODNÁ OBRAZOVKA

Po úspešnom prihlásení užívateľa do systému sa zobrazí nasledovná úvodná obrazovka:



V ľavej časti do okna s názvom *Vyhľadať v záznamoch* je možné zapísať celý text alebo časť slova, ktorý sa má v existujúcich záznamoch vyhľadať.

V pravej časti sa nachádza výber možností pre založenie nového záznamu:

- nahlásiť chybu,
- položiť otázku,
- poslať návrh na zlepšenie, a
- odoslať požiadavku na úpravu.

V strednej časti sú záložky pre:

Moje záznamy – zoznam všetkých záznamov prihláseného užívateľa.
Posledné upravené - zoznam naposledy editovaných záznamov. Tento zoznam obsahuje:

1. všetky záznamy prihláseného užívateľa,

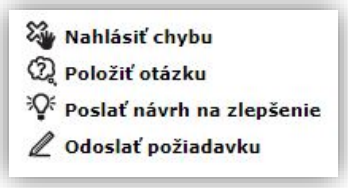
2. všetky záznamy užívateľov rovnakej organizácie, ak boli pri ich vytváraní označené ako záznamy organizácie alebo verejné,

3. záznamy ostatných užívateľov, ktoré boli pri ich vytvorení označené ako verejné.

Moje záznamy

Všetky záznamy prihláseného užívateľa sa ukladajú chronologicky podľa dátumu poslednej úpravy.

ID – číselný identifikátor, ktorý bol automaticky priradený záznamu pri jeho založení.
Typ – znak pre konkrétny druh záznamu:



Vytvorené – dátum vloženia záznamu do systému Servicedesk.

Produkt – značka programu, ktorého sa záznam týka (eHUMAN, HUMAN, Humanet, ServiceDesk).

ZI – zákazníkov identifikátor. Vlastná skratka, ktorú si zapísal užívateľ v čase pridania záznamu.

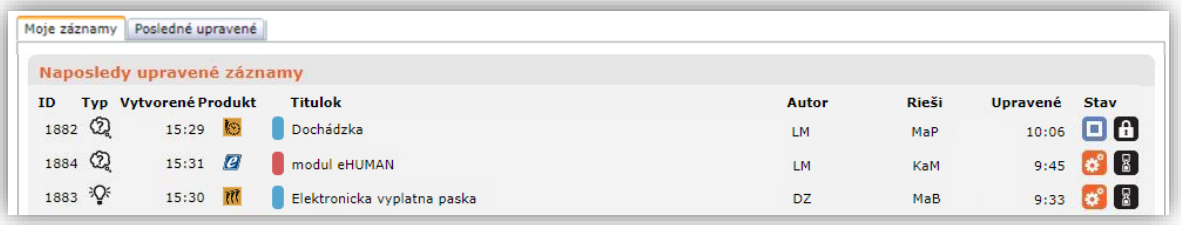
Titulok – nadpis záznamu v čase jeho založenia.

Autor – prezývka užívateľa, ktorý záznam založil.

Upravené – dátum poslednej úpravy záznamu.

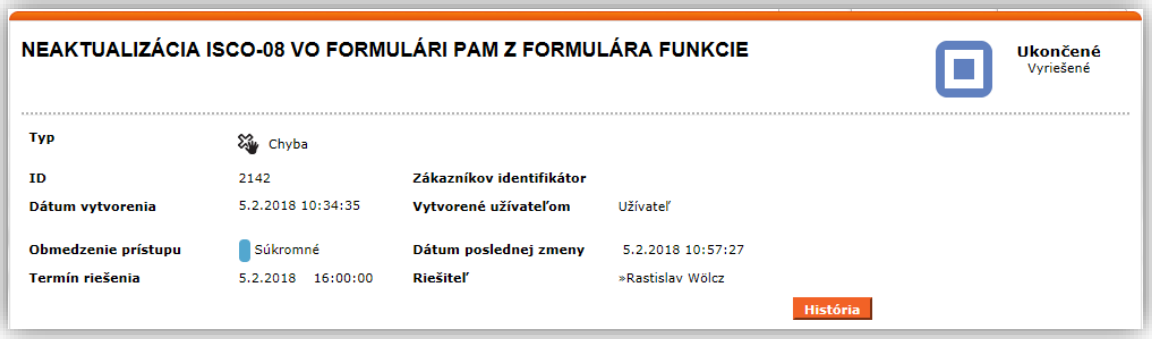
Stav – príznak posledného statusu záznamu. Stav sa mení od „novo zadaného – čaká na riešenie“ až po „vyriešený a ukončený stav“ . O každej zmene v stave požiadavky je užívateľ priebežne informovaný prostredníctvom e-mailu.

Naposledy upravené záznamy



V záložke s názvom **Naposledy upravené záznamy** sa nachádza kompletný zoznam upravených záznamov, ktoré môžu pochádzať priamo od užívateľa alebo zamestnancov rovnakej firmy, prípadne sú tu ostatné záznamy, ak boli označené ako **verejné.**

Kliknutím na konkrétny titulok sa dá prezerať postup riešenia záznamu od jeho zadania až po vyriešenie.



Na zobrazenom príklade je možné vidieť o aký **Typ** záznamu ide, časový interval od **Dátumu vytvorenia** po **Termín riešenia** a **Dátum poslednej zmeny.**

Dátumom vytvorenia je myslený dátum zadania konkrétneho záznamu, termín riešenia je dátum, kedy bol záznam kompletne vyriešený. Stav záznamu je zrozumiteľne označený v pravom rohu, napr. ako Ukončený -

4.1 NOVÝ ZÁZNAM

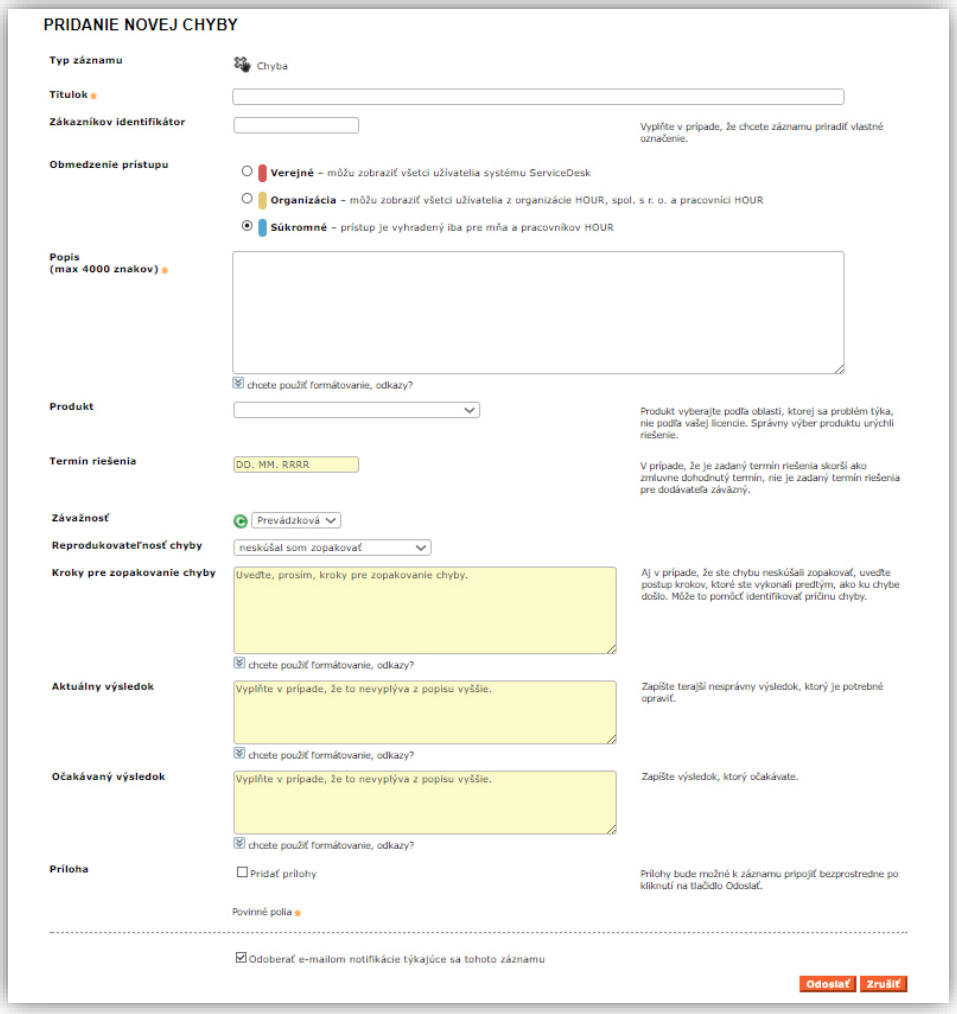
Keďže systém SERVICEDESK slúži v prvom rade na zlepšenie komunikácie a spolupráce medzi zákazníkom a zamestnancami spoločnosti HOUR, spol. s r. o., pre riešenie vyskytnutej sa chyby, požiadavky, otázky alebo návrhu zo strany zákazníka bude uprednostnená práve táto forma komunikácie.

4.1.1 NAHLÁSENIE CHYBY

Pri zistení chyby v niektorom z produktov spoločnosti HOUR, spol. s r. o. užívateľ vyplní formulár **Pridanie novej chyby.**

Kliknutím na tlačidlo

sa otvorí formulár :



Titulok - pomenovanie chyby. Pod týmto názvom sa bude nachádzať záznam v systéme SERVICEDESK.

Zákazníkov identifikátor - ľubovoľné označenie, ktoré si môže užívateľ zadať pre svoju potrebu a prehľadnosť v záznamoch.

Popis – čo najpresnejší popis chyby, ku ktorej došlo. Užívateľ má možnosť využiť zmeny formátovania pomocou nápovedy.

Aktuálny výsledok – zapíše sa aktuálny stav, ktorý vznikol po chybe.

Očakávaný výsledok – žiadaný stav zo strany užívateľa po odstránení chyby.

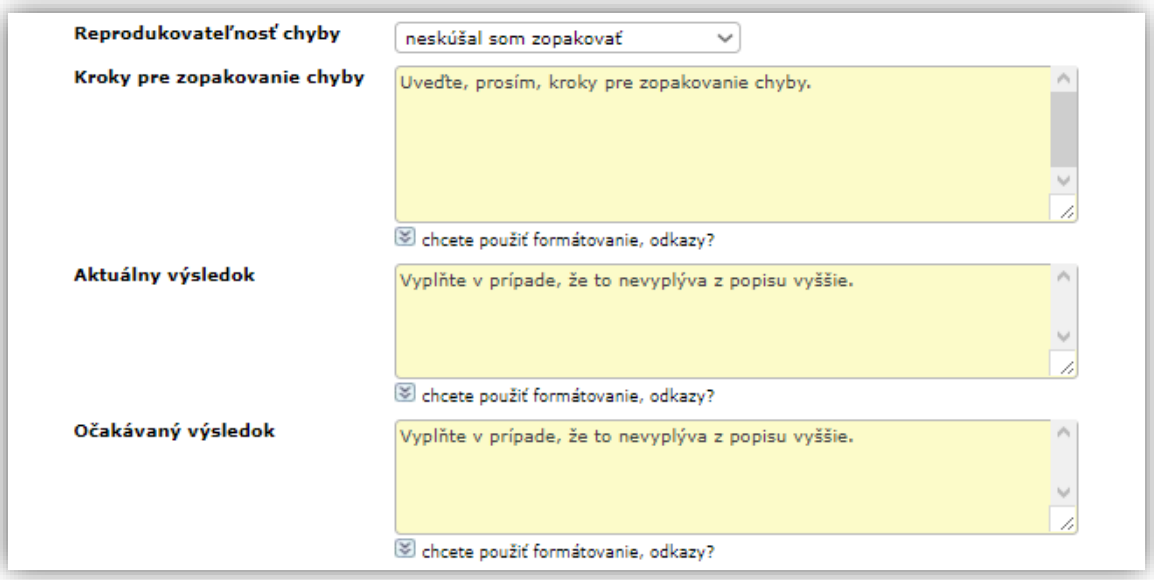
Polia označené hviezdičkou sú povinné, bez nich chyba nebude odoslaná.

Vyplnením okien, ktoré **nie sú označené** ako povinné, môže užívateľ zodpovednému zamestnancovi spoločnosti HOUR, spol s. r. o. pomôcť chybu vyriešiť rýchlejšie. Jedná sa o tieto polia:

Produkt – výberom z množiny sa upresní o aký okruh programu sa jedná. Ikona tohto produktu sa bude zobrazovať aj v zozname uložených záznamov a tým sa stáva zoznam prehľadnejší.

Termín riešenia - je informatívna položka o požadovanom najneskoršom termíne vyriešenia.

Závažnosť – kategória pre definovanie závažnosti chyby. Kategorizácia chýb je definovaná individuálne v zmluve o dielo medzi organizáciou užívateľa a spoločnosťou HOUR, spol. s r.o.

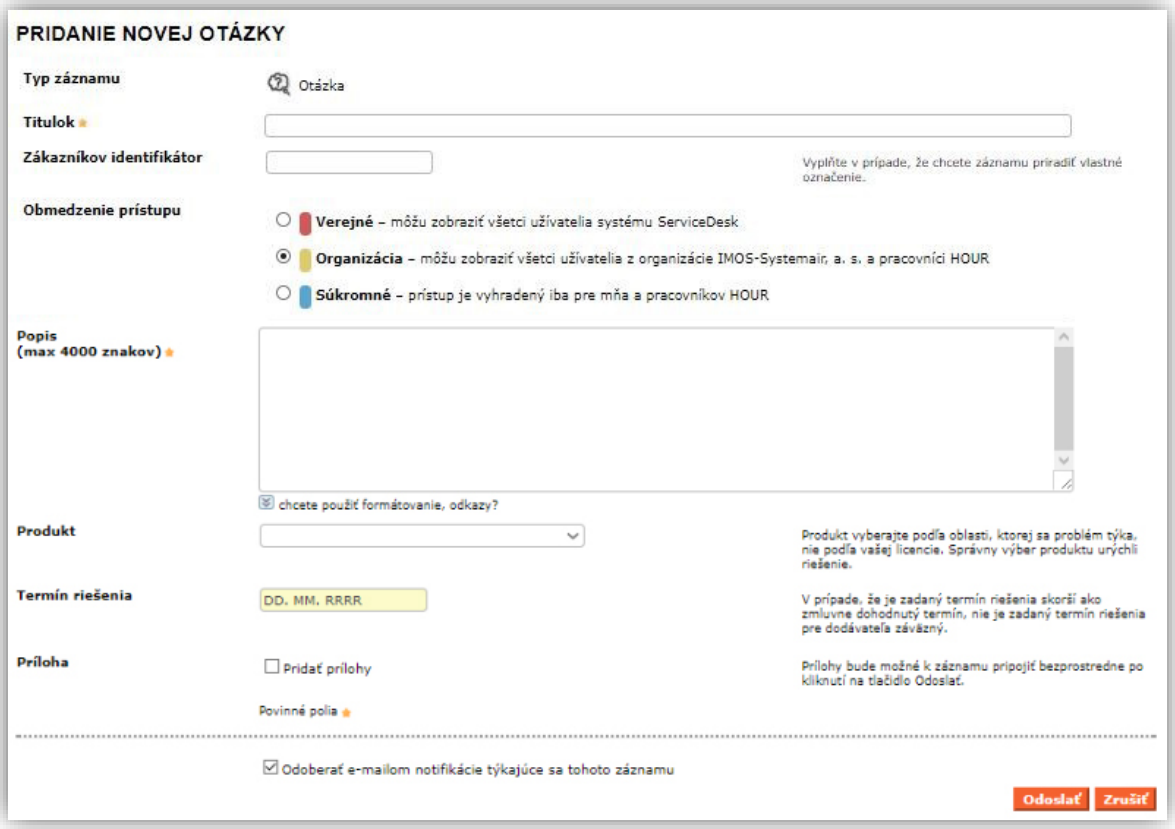


Reprodukovateľnosť chyby, Kroky pre zopakovanie chyby, Aktuálny výsledok a Očakávaný výsledok – slúžia na podrobnejšie popísanie chyby. Vyplnenie polí nie je povinné, avšak uvedenie týchto informácií môže významne urýchliť riešenie chyby.

Príloha – prílohou môžu byť grafické, textové a iné súbory, ktorých obsah sa týka konkrétneho záznamu. Označením možnosti *Pridať prílohy*, bude po odoslaní záznamu cez tlačidlo *Odoslať,* v ďalšom kroku možné prílohu vybrať a pridať k záznamu. Spôsob vkladania prílohy je popísaný v ďalšej kapitole príručky.

4.1.2 PRIDANIE NOVEJ OTÁZKY

Do formulára Pridanie novej otázky sa užívateľ dostane kliknutím na tlačidlo Položiť otázku .



Titulok – je nadpis, ktorý sa bude uvádzať ako názov záznamu v systéme SERVICEDESK.

Zákazníkov identifikátor - ľubovoľné označenie, ktoré si môže užívateľ zadať pre svoju potrebu a prehľadnosť v záznamoch.

Popis – čo najpresnejšie položená otázka. Užívateľ má možnosť využiť zmeny formátovania pomocou nápovedy.

Polia označené hviezdičkou sú povinné, bez nich otázka nebude odoslaná.

Vyplnením okien, ktoré **nie sú označené ako povinné**, môže užívateľ zodpovednému zamestnancovi pomôcť na otázku presne odpovedať. Jedná sa o tieto polia:

Produkt – výberomz množiny sa upresní o aký okruh programu sa jedná. Ikona tohto produktu sa bude zobrazovať aj v zozname uložených záznamov a tým sa stáva zoznam prehľadnejší.

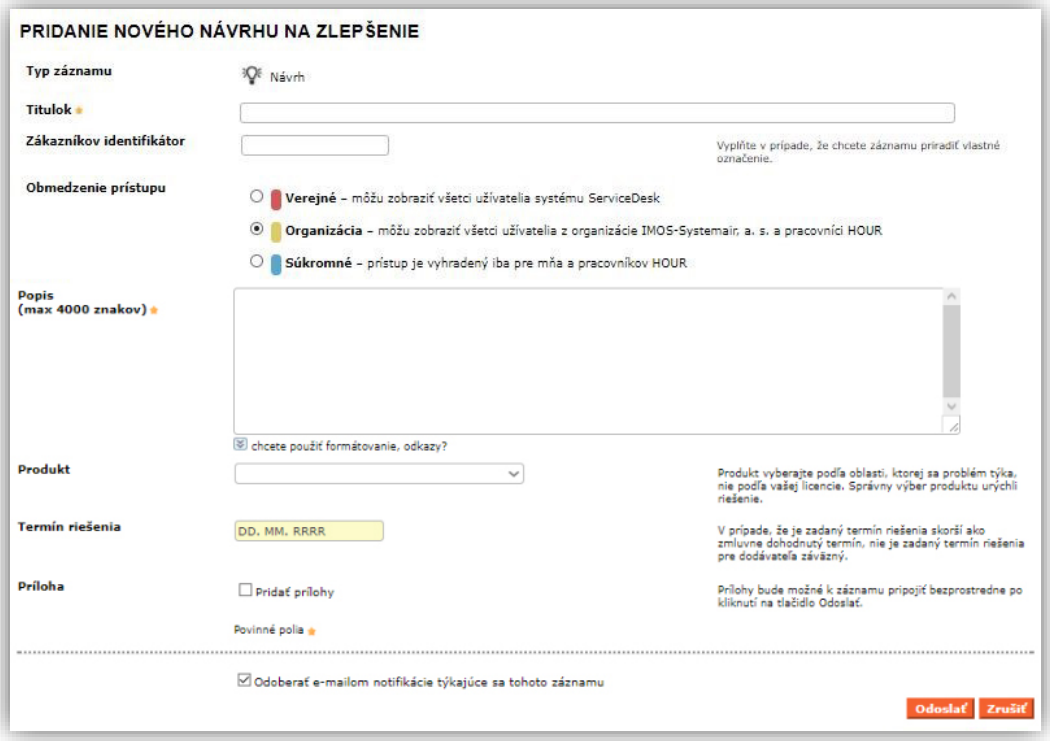
Termín riešenia - je informatívna položka o požadovanom najneskoršom termíne zodpovedania otázky.

Príloha – prílohou môžu byť grafické, textové a iné súbory, ktorých obsah sa týka konkrétneho záznamu. Označením možnosti *Pridať prílohy*, bude po odoslaní záznamu cez tlačidlo *Odoslať,* v ďalšom kroku možné prílohu vybrať a pridať k záznamu. Spôsob vkladania prílohy je popísaný v ďalšej kapitole príručky.

4.1.3 PRIDANIE NOVÉHO NÁVRHU NA ZLEPŠENIE

Akýkoľvek návrh na zlepšenie je zo strany zákazníka vítaný. Formulár návrhu sa otvorí kliknutím na

.



Titulok - pomenovanie návrhu na zlepšenie. Pod týmto názvom sa bude nachádzať záznam v systéme SERVICEDESK.

Zákazníkov identifikátor - ľubovoľné označenie, ktoré si môže užívateľ zadať pre svoju potrebu a prehľadnosť v záznamoch.

Popis – čo najpresnejšie popísaný návrh na zlepšenie. Užívateľ má možnosť využiť zmeny formátovania pomocou nápovedy.

Polia označené hviezdičkou sú povinné, bez nich návrh na zlepšenie nebude odoslaný.

Vyplnením okien, ktoré **nie sú označené ako povinné**, môže užívateľ upresniť písomný popis návrhu. Jedná sa o tieto políčka:

Produkt – výberom z množiny sa vyberie o aký okruh programu sa jedná. Ikona tohto produktu sa bude zobrazovať aj v zozname uložených záznamov a tým sa stáva zoznam prehľadnejší.

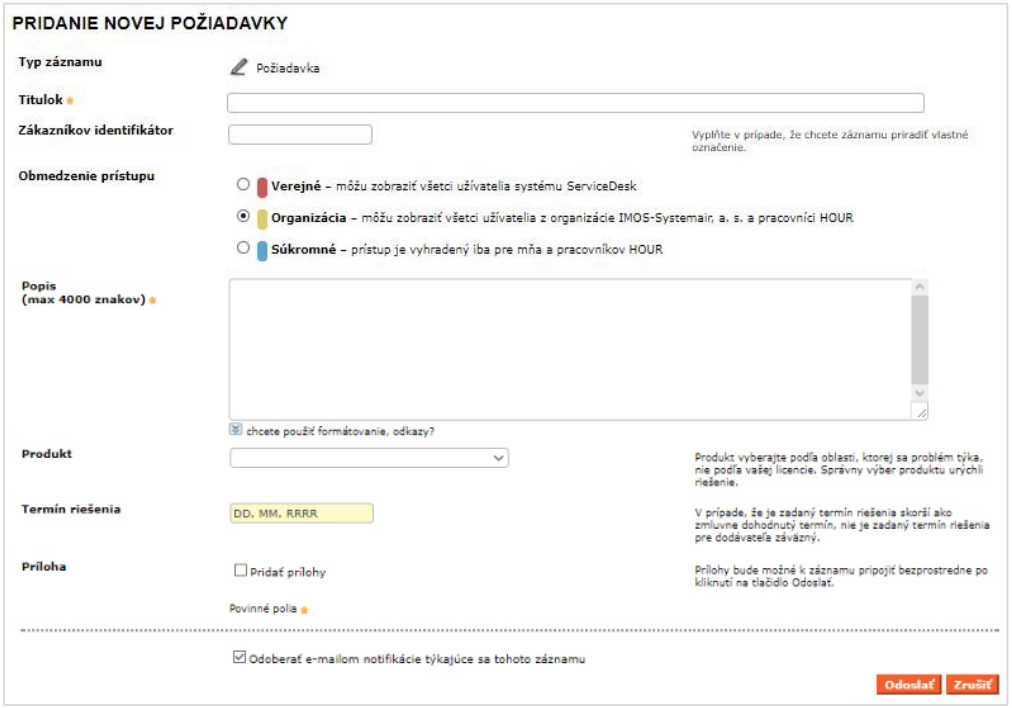
Termín riešenia - je informatívna položka o požadovanom najneskoršom termíne očakávanej odpovede na zadaný návrh na zlepšenie.

Príloha – prílohou môžu byť grafické, textové a iné súbory, ktorých obsah sa týka konkrétneho záznamu. Označením možnosti *Pridať prílohy*, bude po odoslaní záznamu cez tlačidlo *Odoslať,* v ďalšom kroku možné prílohu vybrať a pridať k záznamu. Spôsob vkladania prílohy je popísaný v ďalšej kapitole príručky.

4.1.4 PRIDANIE NOVEJ POŽIADAVKY NA ÚPRAVU

Užívateľ žiada o úpravu v programe vyplnením formulára

, kde špecifikuje o akú úpravu má ísť.



Titulok - pomenovanie požiadavky. Pod týmto názvom sa bude nachádzať záznam v systéme SERVICEDESK.

Zákazníkov identifikátor - ľubovoľné označenie, ktoré si môže užívateľ zadať pre svoju potrebu a prehľadnosť v záznamoch.

Popis – čo najpresnejšie popísaná požiadavka na úpravu v programe. Užívateľ má možnosť využiť zmeny formátovania pomocou nápovedy.

Polia označené hviezdičkou sú povinné, bez nich požiadavka nebuda odoslaná.

Vyplnením okien, ktoré **nie sú označené ako povinné**, môže užívateľ upresniť písomný popis návrhu. Jedná sa o tieto polia:

Produkt – výberom z množiny sa vyberie o aký okruh programu sa jedná. Ikona tohto produktu sa bude zobrazovať aj v zozname uložených záznamov a tým sa stáva zoznam prehľadnejší.

Termín riešenia - je informatívna položka o požadovanom najneskoršom termíne očakávanej odpovede na zadanú požiadavku.

Príloha – prílohou môžu byť grafické, textové a iné súbory, ktorých obsah sa týka konkrétneho záznamu. Označením možnosti *Pridať prílohy*, bude po odoslaní záznamu cez tlačidlo *Odoslať,* v ďalšom kroku možné prílohu vybrať a pridať k záznamu. Spôsob vkladania prílohy je popísaný v ďalšej kapitole príručky.

4.2 NOTIFIKAČNÉ E-MAILY O STAVE ZÁZNAMU

Pri každom zaevidovaní a zmene záznamu systém SERVICEDESK odošle užívateľovi e-mail, v ktorom sa bude nachádzať informácia o zaevidovaní záznamu, o priradení identifikátora (čísla označeného ID) a o každej zmene stavu počas riešenia až po moment, keď bude záznam vyriešený.

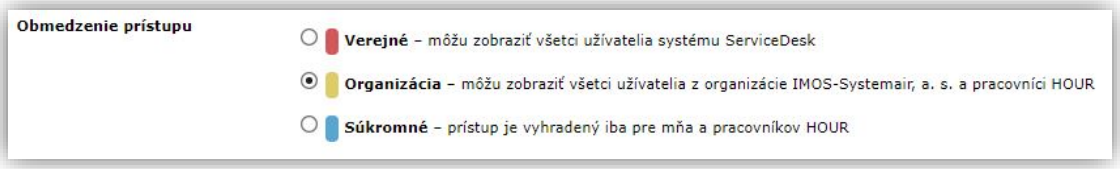
Tieto e-maily sú označované ako notifikačné a sú generované systémom, preto na ne nemožno odpovedať. **Akúkoľvek poznámku k stavu riešenia je potrebné zadávať priamo do systému SERVICEDESK.**

Pri každom novom zázname sa na konci formulára nachádza označenie, či k danému záznamu majú byť vždy odosielané aj notifikácie.

Ak označené nie sú, e-maily so zmenami nebudú užívateľovi odosielané, napriek tomu v systéme SERVICEDESK vždy po prihlásení bude užívateľ vidieť všetky zmeny, ktoré sa vykonali.

4.3 OBMEDZENIE PRÍSTUPU

Užívateľ sa môže rozhodnúť, pre koho bude jeho záznam viditeľný. Systém ponúka 3 možnosti obmedzenia prístupu.



Verejný záznam – vidí ho každý prihlásený užívateľ všetkých organizácií.

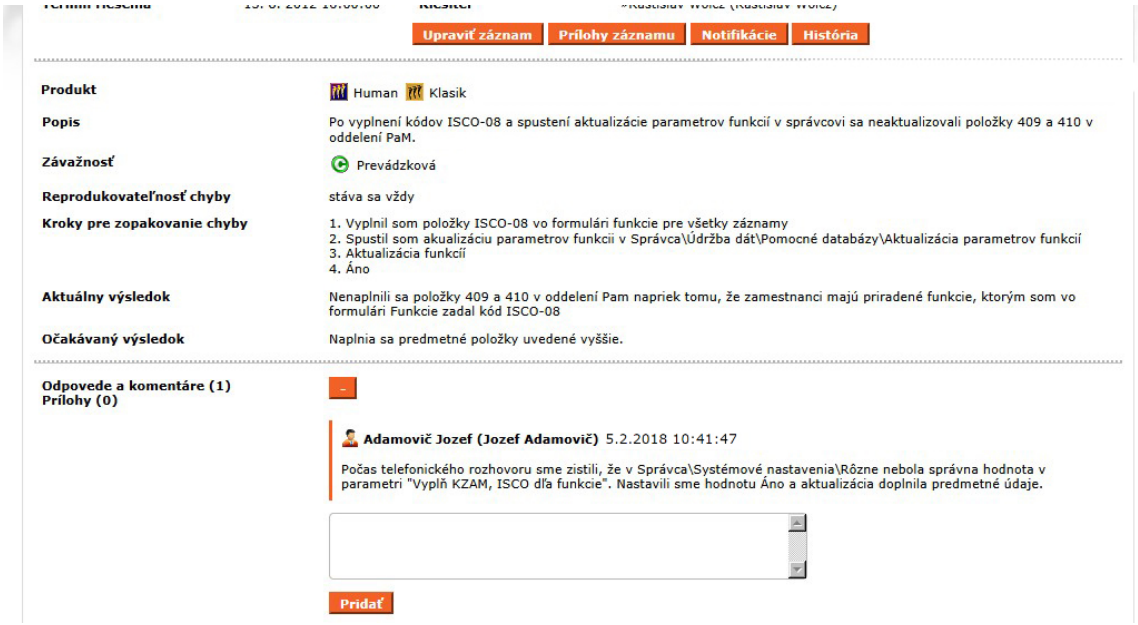
Organizácia – záznam bude viditeľný len zamestnancom organizácie, v ktorej sa užívateľ registroval a v spoločnosti HOUR, spol. s r. o.
Súkromný - bude viditeľný len zadávateľovi a zamestnancom spoločnosti HOUR, spol. s r. o.

V priebehu riešenia záznamu zmena položky Obmedzenie prístupu nie je možná.

Jednou z výhod SERVICEDESK je možnosť vidieť záznamy označené ako verejné od iných užívateľov, ktoré môžu byť užitočným zdrojom informácií, pričom u verejných záznamov je povolená možnosť zapojiť sa a záznam komentovať.

4.4 ÚPRAVA ZÁZNAMU

Kliknutím na konkrétny záznam v zozname sa zobrazia jeho podrobnosti s komentármi užívateľov



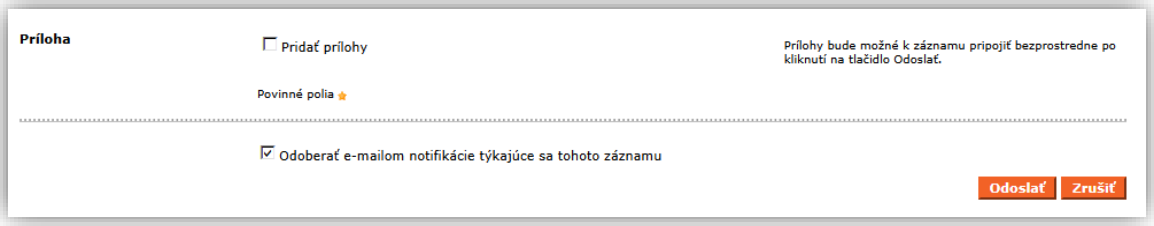
V dolnej časti sa nachádza okno **Odpovede a komentáre**, do ktorého je možné vpísať text a odoslať ho tlačidlom *Pridať*.

4.5 VKLADANIE A PREBERANIE PRÍLOH

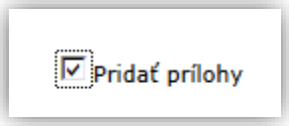
Pri zakladaní záznamu a aj v priebehu jeho riešenia je možné vkladať prílohy.

4.5.1 PRIDANIE ZÁZNAMU S PRÍLOHOU

Nový záznam má na konci formulára označovač s názvom **Pridať prílohy**

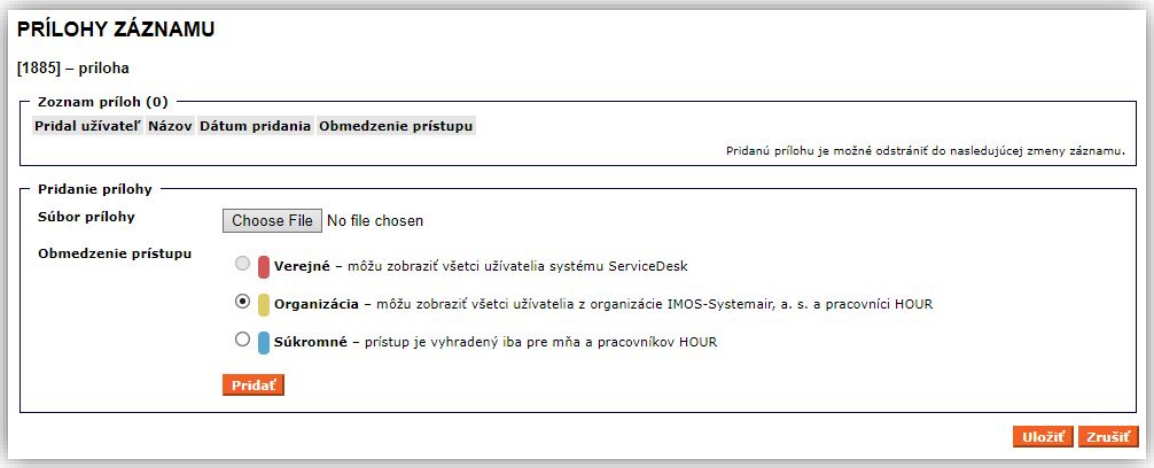


Prílohu je však možné vložiť až potom, ako sa pole označí:

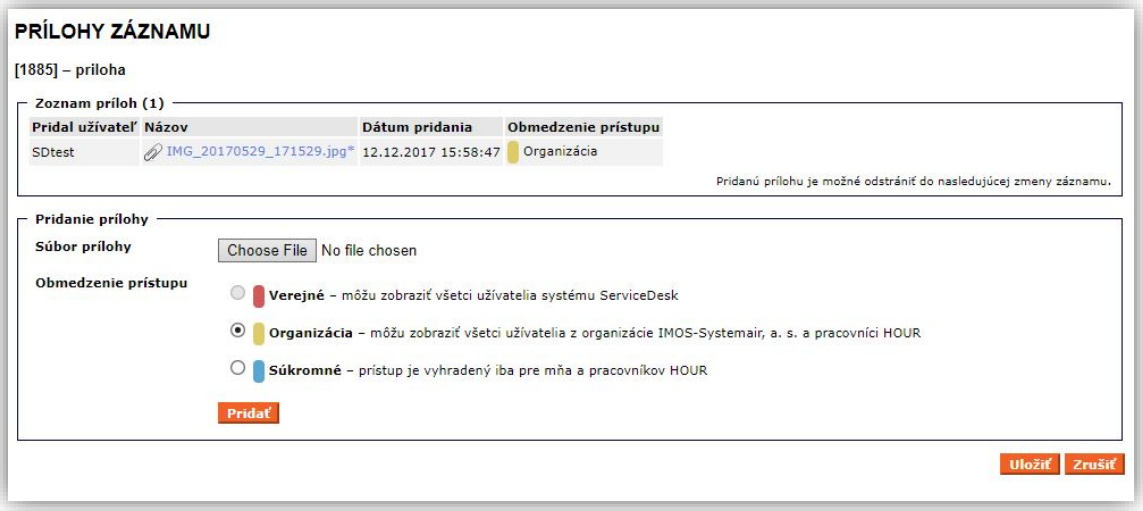


a celý záznam sa uloží tlačidlom **Odoslať.**

Potom sa v okne **Prílohy záznamu** súbor vyberá tlačidlom **Prehľadávať**.



Následne je potrebné kliknúť na tlačidlo **Pridať**, aby sa príloha nachádzala v hornej časti okna s názvom **Zoznam príloh.**



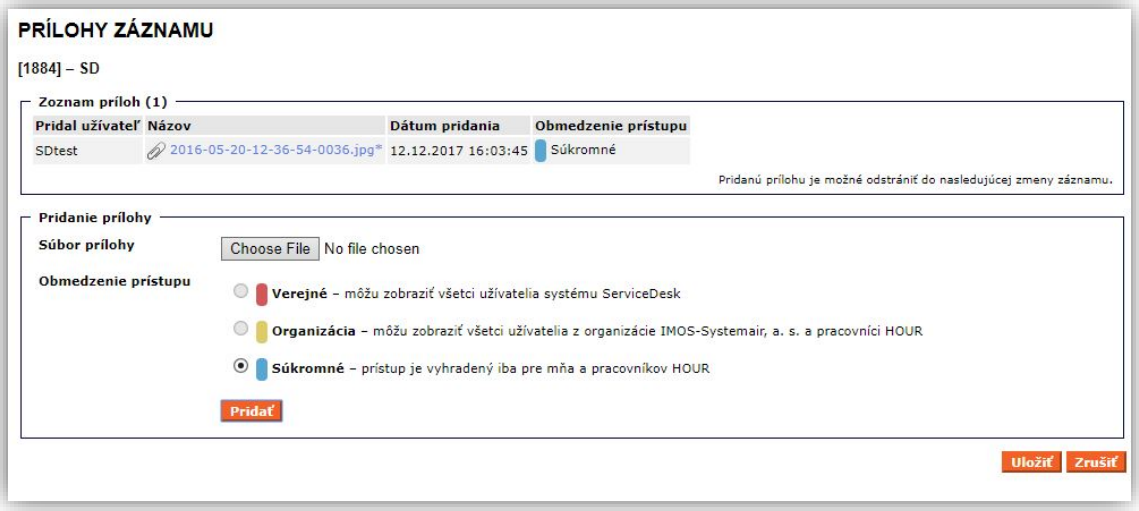
Keď sa všetky prílohy nachádzajú v zozname príloh, je nutné prílohy **Uložiť** cez rovnako pomenované tlačidlo a prílohy sa uložia k záznamu.

4.5.2 PRIDANIE PRÍLOHY DO EXISTUJÚCEHO ZÁZNAMU

V situácii, kedy je nutné k existujúcemu záznamu priložiť súbor ako prílohu, je postup nasledovný:

v zozname záznamov užívateľ vyhľadá ten, ku ktorému chce priložiť prílohu. Rozkliknutím záznamu sa zobrazí okno:

V strednej časti sa nachádza tlačidlo **Prílohy záznamu**.

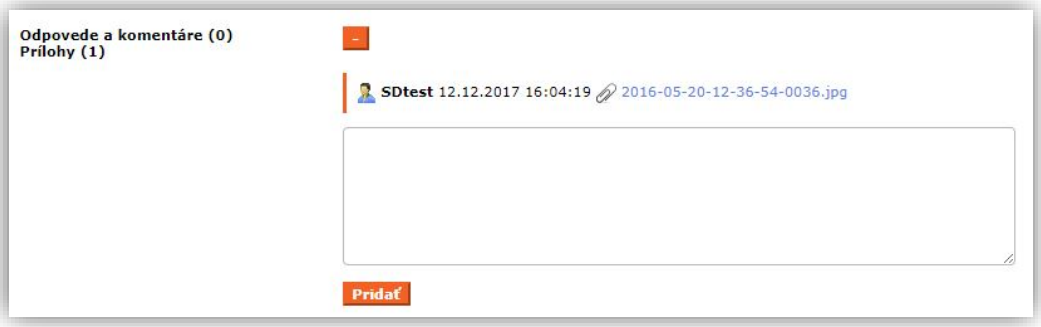


na tomto mieste je možné prílohy pridávať cez tlačidlá v poradí: Prehľadávať -> Pridať –> Uložiť.

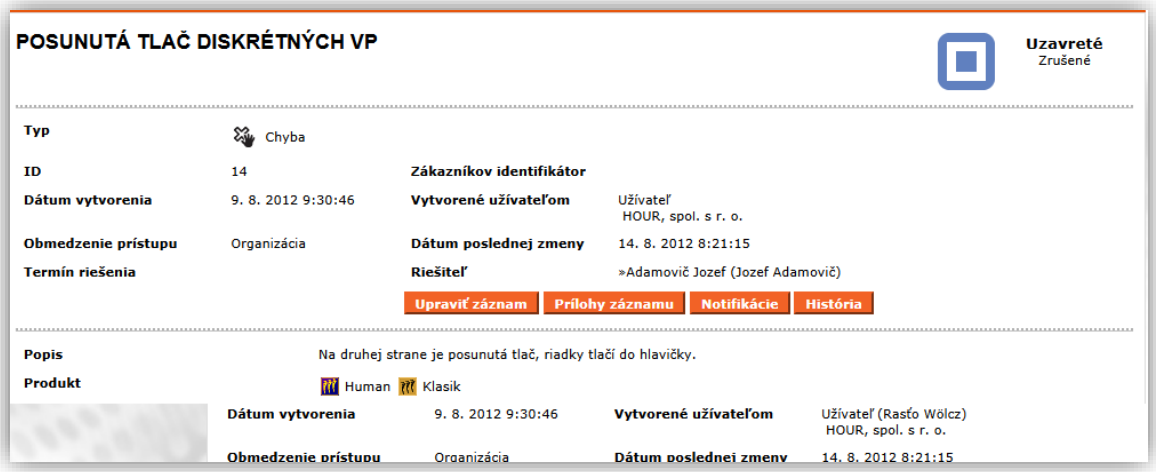
4.5.3 PREVZATIE PRÍLOHY

Vytvorený záznam s existujúcou prílohou užívateľ vyhľadá v zozname, rozklikne ho a prílohu odoberie buď:

1 Kliknutím na farebne označenú prílohu v komentároch záznamu:



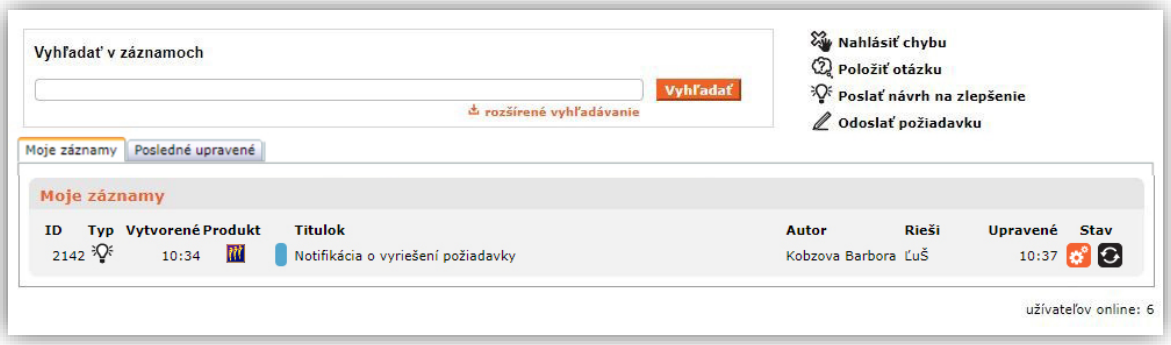
2 Tlačidlom **Prílohy záznamu**



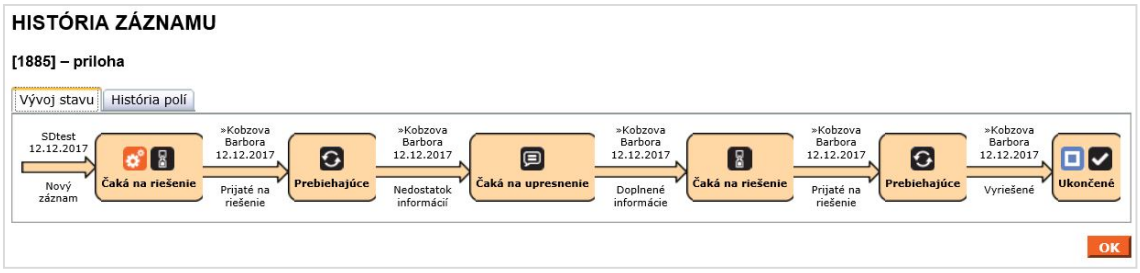
a kliknutím na konkrétnu prílohu:

4.6 SLEDOVANIE HISTÓRIE ZÁZNAMU

Kliknutím na jeden záznam v zozname



a potom na tlačidlo **História** sa otvorí tabuľka obsahujúca grafické zobrazenie zmeny stavov záznamu v záložke **Vývoj stavu**:



Záložka **História polí** obsahuje postup riešenia konkrétneho záznamu spolu so všetkými dátumami, kedy bola vykonaná zmena stavu.

HISTÓRIA ZÁZNAMU
[1885] – priloha
Vývoj stavu
História polí
12.12.2017 16:17:39 Upravené užívateľom Kobzova Barbora
Pole
Nová hodnota
Stará hodnota
Stav
Ukončené
Prebiehajúce
Dôvod zmeny stavu
Vyriešené
Prijaté na riešenie
12.12.2017 16:17:34 Upravené užívateľom Kobzova Barbora
12.12.2017 16:17:29 Upravené užívateľom Kobzova Barbora
12.12.2017 16:17:23 Upravené užívateľom Kobzova Barbora
12.12.2017 16:17:07 Upravené užívateľom Kobzova Barbora
12.12.2017 15:56:46 Vytvorené užívateľom SDtest (testMeno testPriezvisko)
OK