



# ManageEngine

## ServiceDesk Plus

**Korisničko uputstvo**

**Incident Management servis za Zrenjanin**

**Ver. 1.0**

**Mart 2023**

ServiceDesk Plus ili SuperHelp je ManageEnginov sistem za kreiranje tiketa, odnosno za upravljanje incidentima. Ovo je naš novi sistem za kreiranje tiketa, odnosno sistem za kreiranje zahteva i on će zameniti dosadašnji Clarilog sistem.

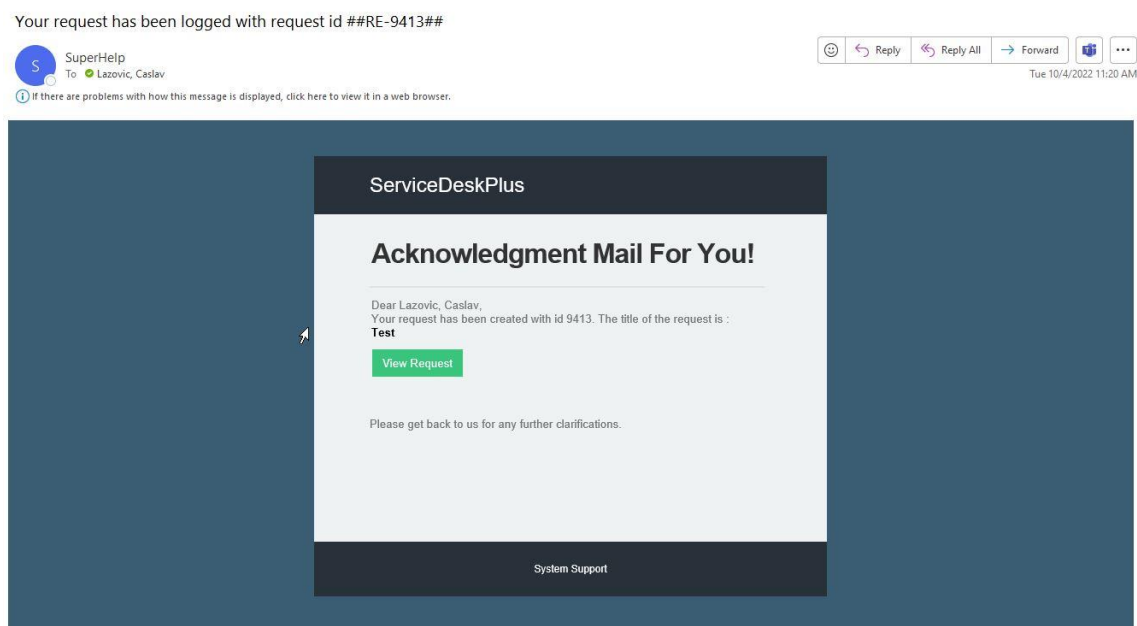
## Kreiranje tiketa

Korisnik može da kreira tiket za podršku (zahtev) na dva načina : slanjem e-maila na adresu [superhelp@spsx.com](mailto:superhelp@spsx.com) ili putem portala ServiceDesk Plus <https://superhelp.spsx.com/>

### **Prvi način:**

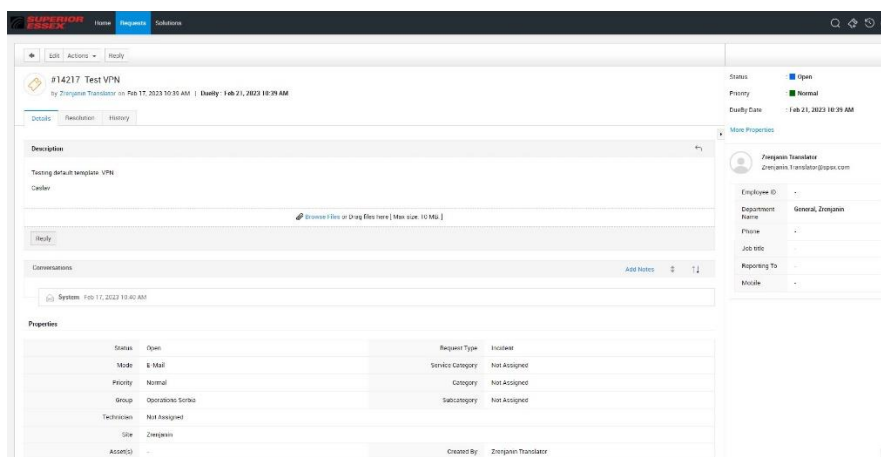
Slanjem e-maila na adresu [superhelp@spsx.com](mailto:superhelp@spsx.com) korisnik kreira tiket za podršku.

ServiceDesk Plus sistem po prijemu korisnikovog e-maila kreira tiket za podršku (zahtev) i dodeljuje mu jedinstveni evidencioni broj. Ubrzo zatim korisnik će primiti mail sa informacijama o kreiranju tiketa za podršku.



Korisnik putem e-maila može poslati dokumenta i slike da bi pojasnio problem za koji mu je potrebna pomoć. U pitanju je isti način komuniciranja kao standardna e-mail komunikacija.

Korisnik može dobiti detaljne informacije o statusu svog tiketa pritiskom na link **View Request** u e-mailu. Pritiskom na ovaj link korisnik će pristupiti svom tiketu na SuperHelp portalu.



Ovde korisnik može dobiti detaljne informacije o svom tiketu za podršku. Na ovoj stranici korisnik može da vidi status svog zahteva, koja grupa za podršku je zadužena za njega i koji tehničar za podršku je zadužen za rešavanje njegovog tiketa (zahteva)

U ServiceDesk+ (SuperHelp) sistemu korisnici su organizovani prema lokaciji kojoj pripadaju. Svaka lokacija ima svoje grupe za podršku. Tehničari su organizovani po grupama za podršku i pružaju pomoć korisnicima u rešavanju njihovih problema.

EssexFurukawa lokacije (site) u Evropi su: Zrenjanin, Quattordio, Meyzieu, Castleford, Bad Arolsen, i Bramsche. Grupe za podršku zadužene za rešavanje problema za korisnike sa lokacije Zrenjanin (site) su Applications Serbia i Operations Serbia.

Korisnički tiketi se automatski prosleđuju odgovarajućoj grupi za podršku na osnovu određenih pravila.

Tiketi za podršku biće dodeljeni grupi Operations Serbia u slučaju da korisnički e-mail u telu ili subject sadrži jednu od sledećih reči:

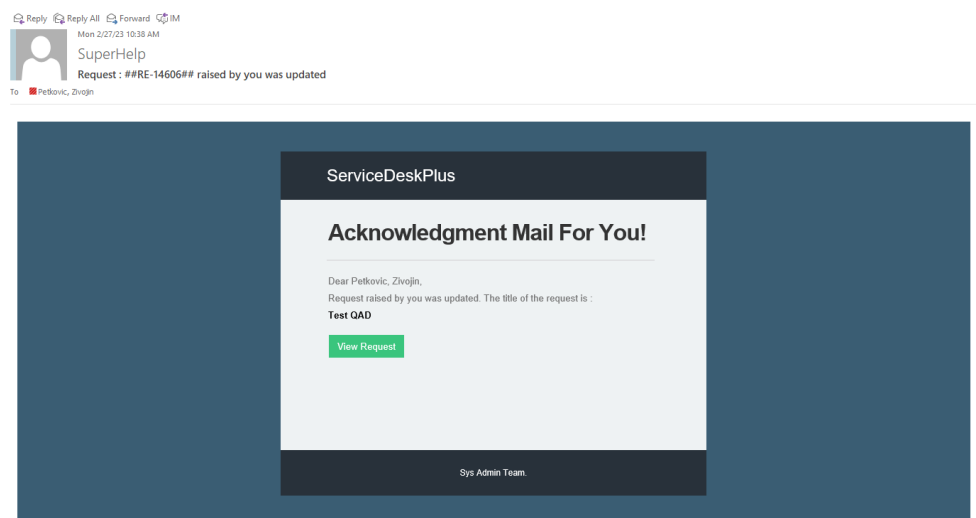
office, mail, account, laptop, computer, printer, folder, internet, software, install, štampač, telefon, vpn, hardware, and program.

Sistem traži reči u e-mailu ili zahtevu bez obzira da li su u pitanju velika ili mala slova.

Ako e-mail ili zahtev ne sadrži nijednu od datih reči, tiket će biti dodeljen Applications Serbia grupi za podršku.

U slučaju da je došlo do greške prilikom dodele tiketa grupama, odnosno tiket je dodeljen pogrešnoj grupi za podršku, tehničari ili supervizori će dodeliti tiket odgovarajućoj grupi.

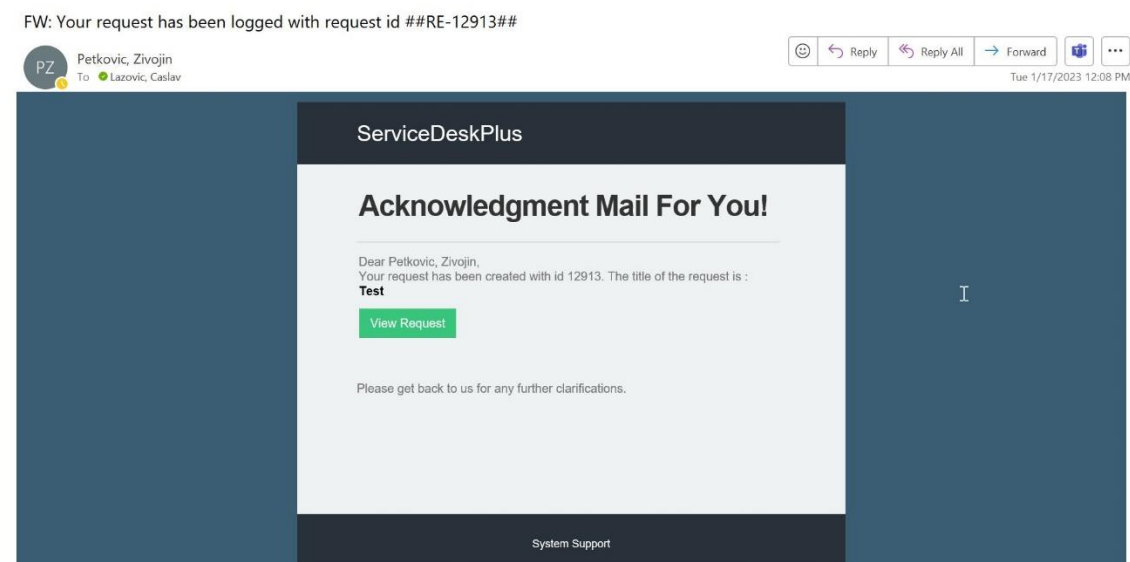
Kada tiket odnosno zahtev za podršku bude dodeljen tehničaru, korisnik će dobiti e-mail obaveštenje:



Korisnik dobija obaveštenje da je status njegovog zahteva(tiketa) promenjen. Da bi video detaljne informacije o statusu njegovog tiketa korisnik mora do ode na ServiceDesk+ (SuperHelp) portal.

U slučaju da tiket ne bude dodeljen nijednom tehničaru duže od jednog dana, supervizor će biti obavešten i tiket će biti dodeljen na rešavanje odgovarajućem tehničaru

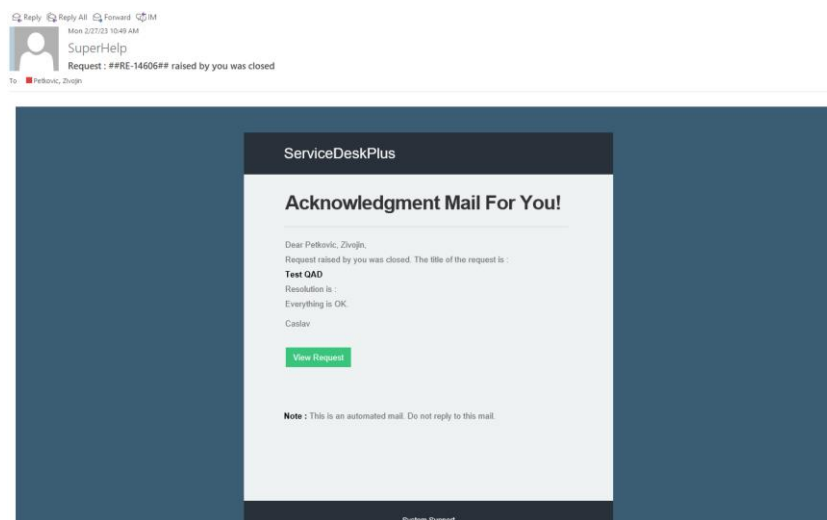
U slučaju da je tehničaru koji rešava problem korisnika, potrebna neka dodatna informacija, on može da pošalje poruku korisniku. U tom slučaju korisnik će dobiti sledeće e-mail obaveštenje:



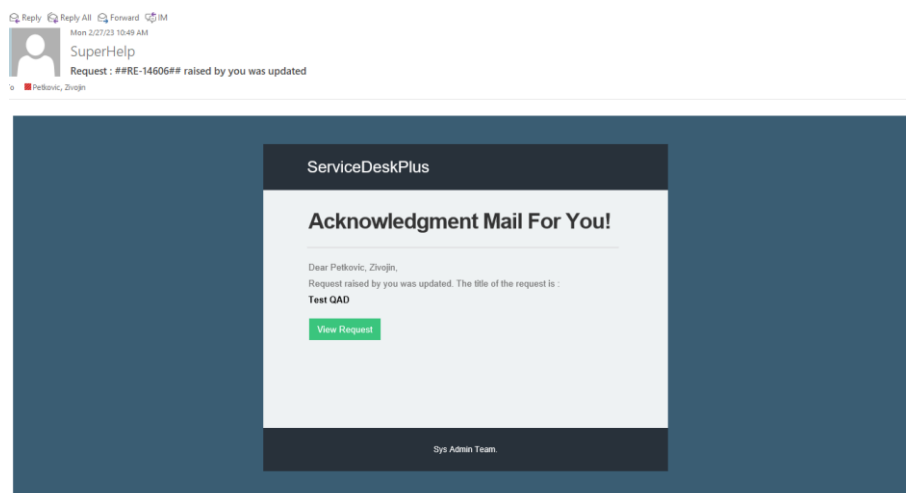
Da bi odgovorio na upit tehničara, korisnik može direktno da odgovori na ovaj e-mail ili da klikne na link View Request i odgovori na upit tehničara na portalu ServiceDesk+ (SuperHelp).

Kada tehničar bude rešio korisnikov tiket (zahtev), korisnik će dobiti sledeća e-mail obaveštenja:

U prvom e-mailu korisnik dobija obaveštenje da je tehničar rešio njegov zahtev i da je zatvorio tiket. Takođe e-mail sadrži informacije koje je korake tehničar preduzeo da bi rešio korisnikov zahtev.



Drugi e-mail sadrži obaveštenje od strane ServiceDesk+ sistema.



Tokom e-mail konverzacije, korisnik i tehničar mogu uključiti i druge zainteresovane strane za rešavanje ovog problema, navodeći ih u cc polje e-maila.

### ***Eskalacija zahteva***

U slučaju da korisnik želi da podigne rešavanje svog zahteva na viši nivo on može da uključi i druge učesnike u e-mail konverzaciju sa tehničarem.

### ***Ponovno otvaranje tiketa (Re-Open)***

Posle zatvaranja tiketa od strane tehničara, korisnik ima mogućnost da ponovo otvori tiket slanjem e-maila sa istim subject kao zatvoreni tiket na [superhelp@spsx.com](mailto:superhelp@spsx.com), ili da odgovori na bilo koji mail koji je dobio u toku konverzacije sa tehničarom u vezi kreiranog tiketa.

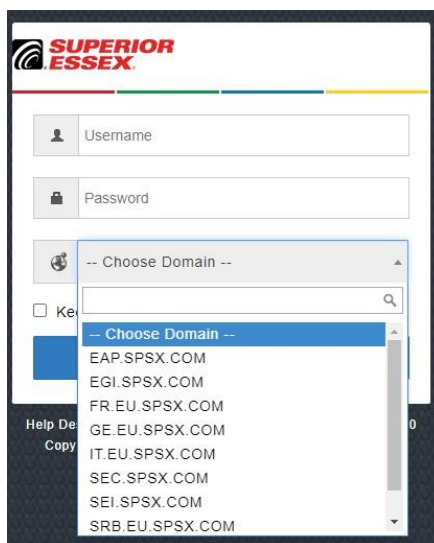
### Drugi način:

Korisnik takođe može da kreira tiket za podršku uz pomoć ServiceDesk+ portala.

Korisnici mogu da pristupe Essex Furukawa ServiceDesk Plus – SuperHelp portalu koristeći link:

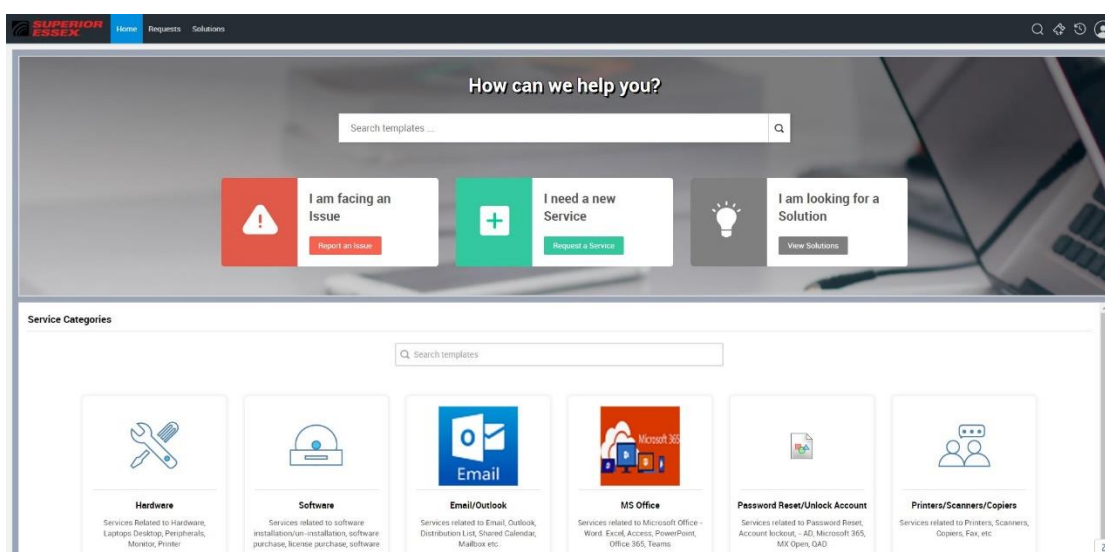
<https://superhelp.spsx.com/>

Da bi pristupili svim mogućnostima ServiceDesk Plus portala korisnici moraju prvo da se uloguju na portal:



Za pristup portalu, korisnici moraju da koriste AD parametre koje koriste za prisup svom računaru i da izaberu domen kome pripadaju. Korisnici iz Zrenjanijna odnosno Srbije, treba da izaberu srb.eu.spsx.com domen.

Nakon uspešnog logovanja korisniku se otvara home strana.



## Organizacija portala

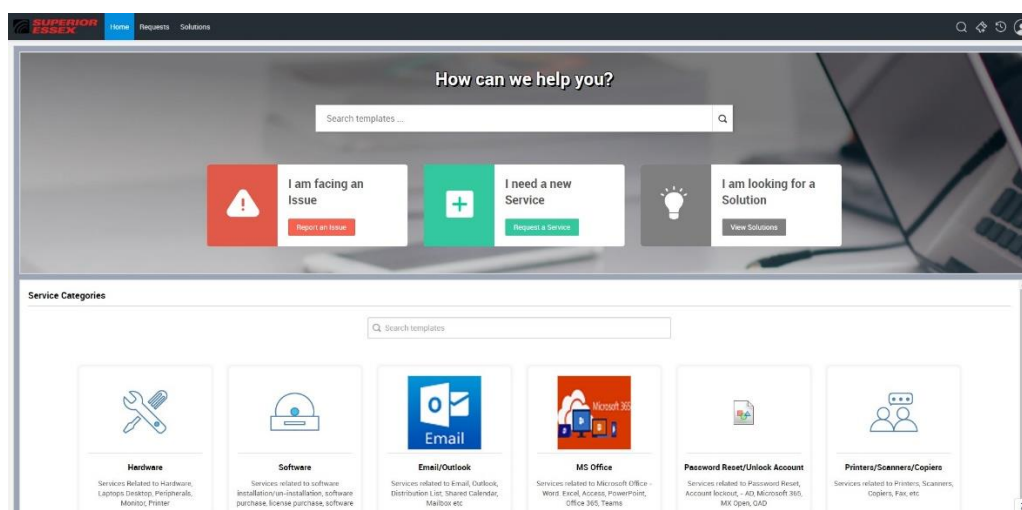
### Gornji meni

Na svakoj strani ServiceDesk+ - SuperHelp portala nalazi se ovaj meni. Meni je vrlo jednostavan i ima samo nekoliko linkova.



### 1. Home strana

Na ovoj strani korisnik može da pretraži i izabere tiket šablona (template) koji najbolje opisuje tip problema za čije rešavanje kreira tiket (zahtev).



Na primer ako ima problem sa hardware (neispravan računar, problem sa monitorom itd) korisnik će izabrati Hardware šablon (template), ili ako ima problem sa e-maliom izabrao bi Email/Outlook šablon (template).

Posle izbora odgovarajućeg šablona (template) otvara se stranica za kreiranje tiketa. Izgled stranice za kreiranje tiketa zavisice od izabranog šablona (template).

U ovom primeru koristimo Email/Outlook šablon (template).

Superior Essex Home Requests Solutions

Template Email/Outlook Issues

Add request

Requester Zrenjanin Translator

on behalf of --Select--

Request

Subject Email/Outlook Issues

Request Details

Email/Outlook Issues List Not Specified

Additional Information

Description

Please provide any additional information here (ex. screenshots, error message etc.)

Site Zrenjanin

Attachments

Browse Files or Drag files here [Max size: 10 MB]

Add request Reset Cancel

Korisnik mora da popuni data polja i da da što više informacija o problemu koji ima tako da tehničar podrške ima dovoljno podataka da ustanovi koji problem korisnik ima i kako da ga uspešno reši. Neka od polja u zahtevu su obavezna i označena su crvenom zvezdicom, kao što je \* Email/Outlook Issues List u ovom primeru. Polja koja su zasenčena su onemogućena za popunjavanje, kao Subject u ovom primeru.

Korisnik može da prikači sliku ili neki drugi dokument uz zahtev izborom linka Browse Files u Attachment sekciji.

Takođe korisnik može da kreira tiket (zahtev) za nekog drugog korisnika popunjavanjem polja *on behalf of*.

Superior Essex Home Requests Solutions

Template Email/Outlook Issues

Add request

Requester Zrenjanin Translator

on behalf of --Select--

Request

Subject

Request Details

Email/Outlook Issues List

Additional Information

Aleksandar Baba

Aleksandra Filipas

Barten, Ivona

Cibacic, Maja

Cikos, Darko

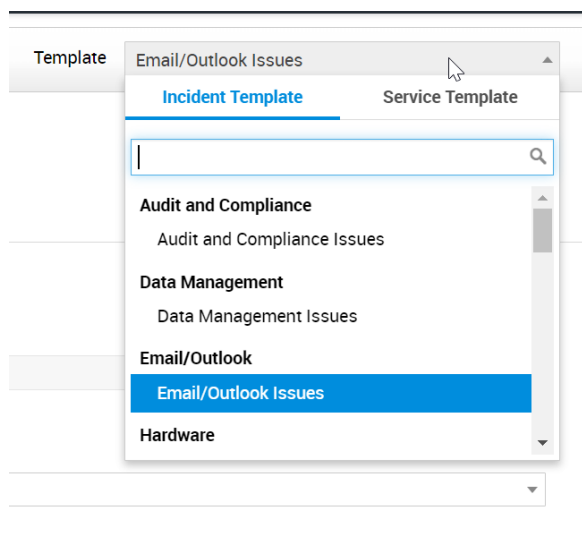
Cilerdzic, Igor

Darjan Berta

Korisnik može da kreira tiket (zahtev) za nekog drugog korisnika, ali samo za korisnika koji pripada njegovoj lokaciji (site). Na primer, korisnik iz Srbije može da kreiraju tikete samo u ime korisnika iz Srbije.



Tokom kreiranja tiketa (zahteva), korisnik može da promeni šablon (template) zahteva da bi ga što bolje prilagodio opisu problema koji ima, izborom drugog šablona (template) iz template list



## 2. Requests strana

Na ovoj strani, korisnik može da vidi sve svoje tikete(zahteve) i da proveri informacije o njihovom statusu.

| ID    | Subject                                 | Requester Name       | Assigned To     | DueBy                 | Status | Created Date          | Site      | On-Behalf-Of |
|-------|---|----------------------|-----------------|-----------------------|--------|-----------------------|-----------|--------------|
| 14782 | Test VPN                                | Zrenjanin Translator | Lazovic, Caslav | Mar 6, 2023 12:29 ... | Closed | Mar 2, 2023 12:29 ... | Zrenjanin | -            |
| 14535 | QAD Issues: Other - I will list in d... | Zrenjanin Translator | Lazovic, Caslav | Feb 28, 2023 11:16... | Closed | Feb 24, 2023 11:16... | Zrenjanin | -            |
| 14218 | Email/Outlook Issues: Other             | Zrenjanin Translator | Lazovic, Caslav | Feb 21, 2023 11:08... | Closed | Feb 17, 2023 11:08... | Zrenjanin | -            |

Ako je naziv tiket obeležen podebljanim slovima (**bold**) to znači da tiket nije dodeljen nijednom tehničaru za podršku.

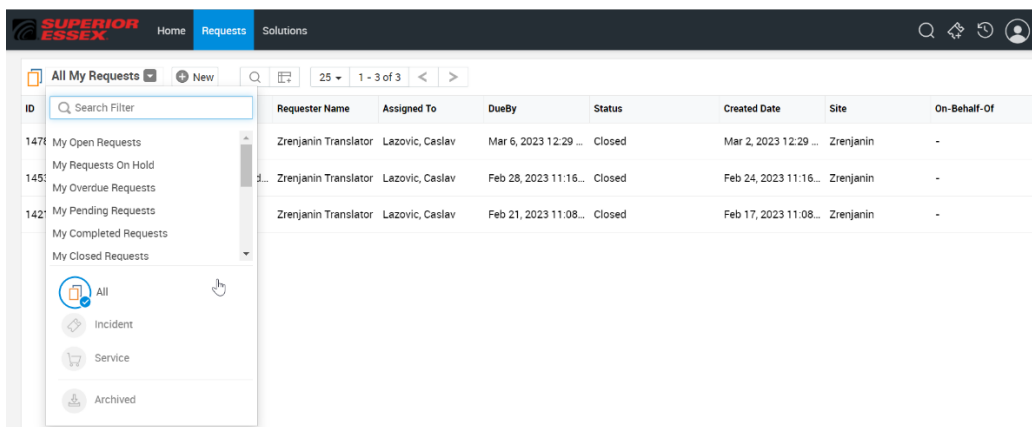
| ID    | Subject  | Requester Name       | Assigned To | DueBy                 | Status | Created Date          | Site      | On-Behalf-Of |
|-------|----------|----------------------|-------------|-----------------------|--------|-----------------------|-----------|--------------|
| 14217 | Test VPN | Zrenjanin Translator | Unassigned  | Feb 21, 2023 10:39... | Open   | Feb 17, 2023 10:39... | Zrenjanin | -            |

Na ovoj stranici se nalazi meni sa vrlo korisnim alatima.



### a. Alat za filtriranje

Korisnik može da izvrši filtraciju svojih tiketa izborom neke od opcija: My open Requests, and My Closed Requests, ili drugo.



### b. New – alat za kreiranje tiketa

Korisnik uz pomoć ovog alata može da kreira tiket za sebe ili u ime drugog korisnika.

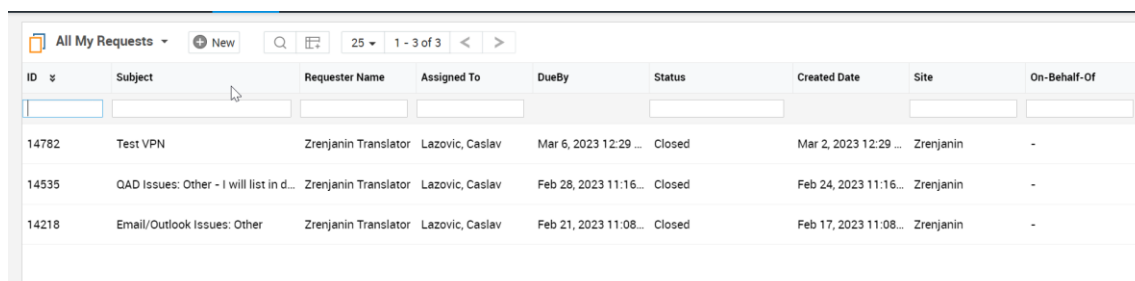
The screenshot shows the 'Add request' form in the SUPERIOR ESSEX system. The form includes fields for 'Requester' (Zrenjanin Translator), 'on behalf of' (--Select--), 'Status' (Open), 'Mode' (E-Mail), 'Priority' (Normal), 'Group' (SCG Support), 'Technician' (Not Specified), 'Request Type' (Incident), and 'Service Category' (Not Specified). There is a 'Request' section with a 'Subject' field. Below this is the 'Additional Information' section with a 'Description' field and a rich text editor toolbar. The 'Site' is set to 'Zrenjanin'. At the bottom, there is an 'Attachments' section with a 'Browse Files or Drag files here (Max size: 10 MB.)' button. The form has 'Add request', 'Reset', and 'Cancel' buttons at the bottom.

Izborom ovog alata korisniku se otvara podrazumevani opšti šablon (default template) za kreiranje tiketa. Ali se preporučuje da korisnik izabere neki od kreiranih šablona (template) iz template liste, koji preciznije određuje problem koji korisnik ima.

U slučaju da se korisnik opredeli da koristi podrazumevani opšti šablon (default template), korisnik mora da se pridržava istih pravila kao prilikom kreiranja tiketa putem e-maila, odnosno da u poljima subject ili description koristi podrazumevane reči za dodelu tiketa odgovarajućoj grupi za podršku.

#### c. Alat za pretragu

Korisnik može da izvrši pretragu svojih tiketa po sledećim parametrima ID, Subject, Requester Name, Assigned To, Status, Site, On-Behalf-of.

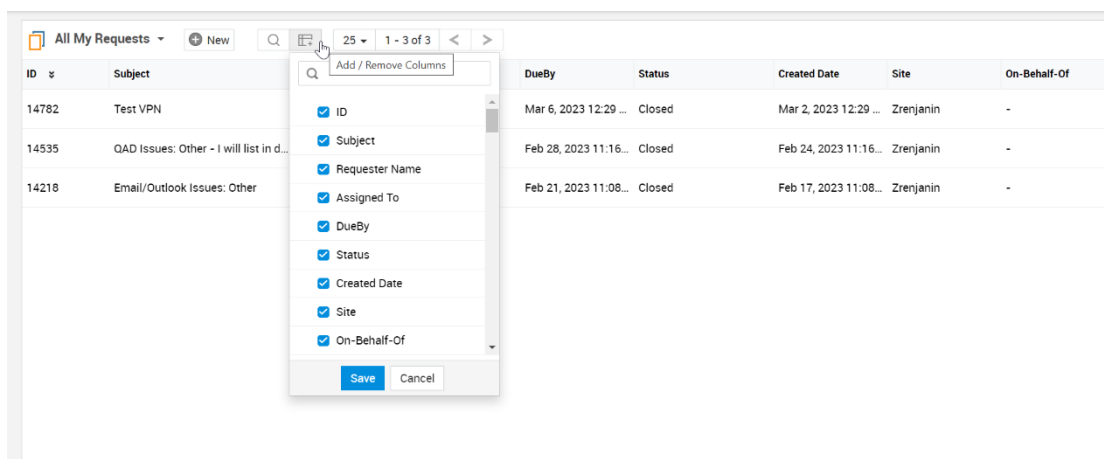


The screenshot shows a table titled 'All My Requests' with a search bar and filters. The table has columns: ID, Subject, Requester Name, Assigned To, DueBy, Status, Created Date, Site, and On-Behalf-Of. The data rows are:

| ID    | Subject                                 | Requester Name       | Assigned To     | DueBy                 | Status | Created Date          | Site      | On-Behalf-Of |
|-------|---|----------------------|-----------------|-----------------------|--------|-----------------------|-----------|--------------|
| 14782 | Test VPN                                | Zrenjanin Translator | Lazovic, Caslav | Mar 6, 2023 12:29 ... | Closed | Mar 2, 2023 12:29 ... | Zrenjanin | -            |
| 14535 | QAD Issues: Other - I will list in d... | Zrenjanin Translator | Lazovic, Caslav | Feb 28, 2023 11:16... | Closed | Feb 24, 2023 11:16... | Zrenjanin | -            |
| 14218 | Email/Outlook Issues: Other             | Zrenjanin Translator | Lazovic, Caslav | Feb 21, 2023 11:08... | Closed | Feb 17, 2023 11:08... | Zrenjanin | -            |

#### d. Alat za dodavanje novih kolona

Ovim alatom korisnik može da doda ili ukloni kolonu u tabeli njegovih tiketa(zahteva)



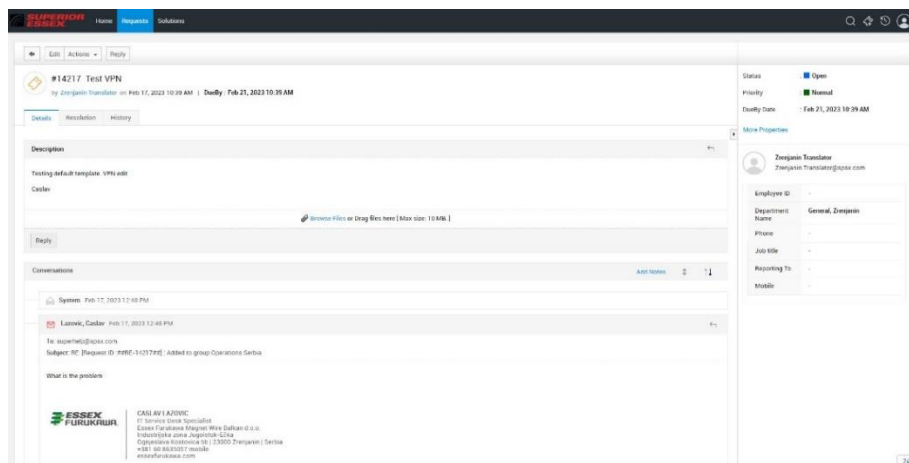
The screenshot shows a dialog box titled 'Add / Remove Columns' with a list of columns to be added or removed. The columns are:

- ID
- Subject
- Requester Name
- Assigned To
- DueBy
- Status
- Created Date
- Site
- On-Behalf-Of

The 'Save' button is highlighted.

#### Request strana

Klikom na tiket korisnik otvara stranu sa detaljima o tiketu, na toj strani korisnik može videti detaljne informacije o svom tiketu. Na ovoj stranici korisnik može da vidi koji od tehničara je zadužen za rešavanje njegovog tiketa, da izvrši izmene na svom tiketu, da ponište tiket, ili da odgovore na upite tehničara.



The screenshot shows the 'Request' page for ticket #14217. The page has a header with 'Request' and 'Solutions' tabs. The main content area shows the ticket details, including the description, status, and assigned technician. The status is 'Open' and the assigned technician is 'Zrenjanin Translator'. The page also shows a list of conversations and a sidebar with user information.

Na ovoj strani se nalazi meni sa alatima za upravljanje tiketom.



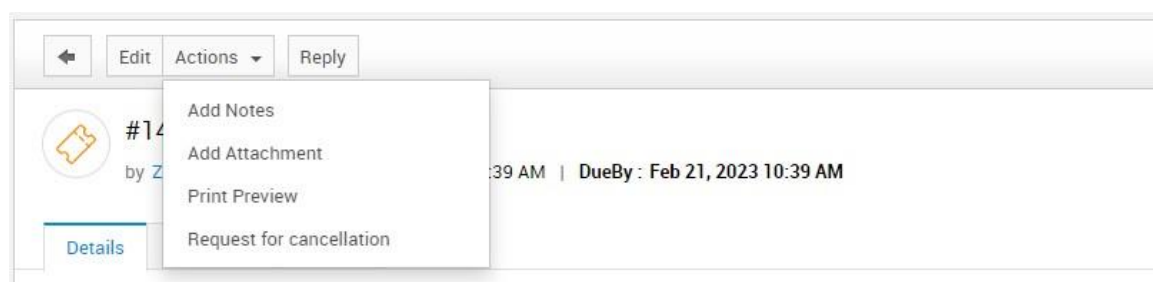
#### a. Edit dugme

Klikom na ovo dugme korisniku se omogućava da izmeni svoj tiket. Ovom prilikom korisnik otvara šablon njegovog tiketa u kome može izvršiti izmenu tiketa. Da bi izmenio svoj tiket korisnik mora da popuni novo kreirano polje \*Reason u sekciji Reason for updating request, odnosno da obrazloži razlog izmene tiketa.

A screenshot of a web form for updating a ticket. It includes a 'Reason for updating request' section with a text input field and a red asterisk indicating it is required. Below the input field is a small note: 'Note: Reasons will be shown in the Request History'. At the bottom of the form are three buttons: 'Update request', 'Reset', and 'Cancel'.

#### b. Action dugme

Koristeći ovo dugme korisnik pristupa grupi alata.

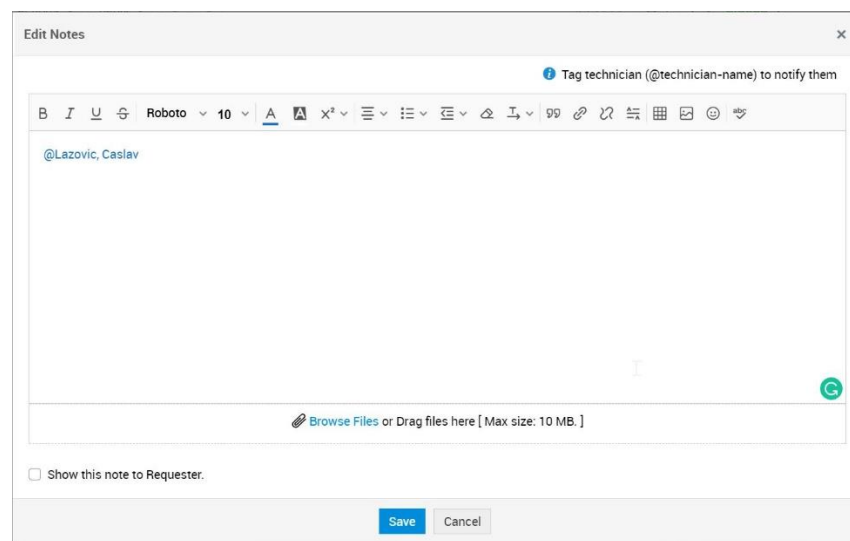


#### Add Notes

U nekim slučajevima postoji potreba da korisnik da neko pojašnjenje ili da ostvari komunikaciju sa tehničarem beleškom na tiketu.

A screenshot of the 'Add Notes' dialog box. It features a rich text editor with a toolbar containing various formatting options like bold, italic, underline, and font color. Below the editor is a file upload section with the text 'Browse Files or Drag files here [Max size: 10 MB.]'. At the bottom are 'Save' and 'Cancel' buttons. A notification at the top right of the dialog says 'Tag technician (@technician-name) to notify them'.

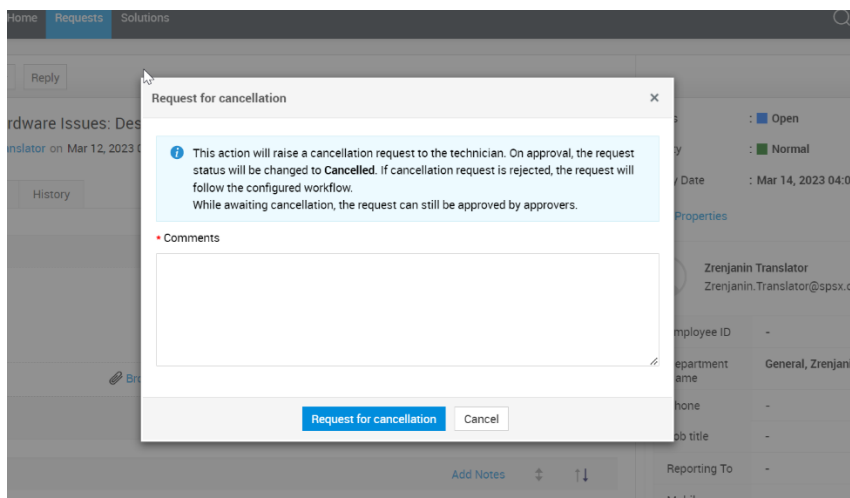
Korisnik može da pošalje poruku tehničarima za podršku ili supervizorima navodeći njihovo ime (@ime\_tehničara) u belešci.



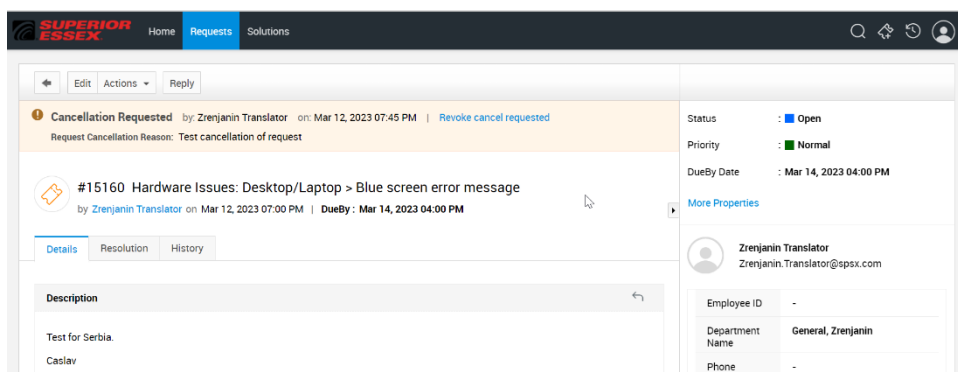
Tehničar naveden u belešci će dobiti e-mail obaveštenje.

### Request for cancellation

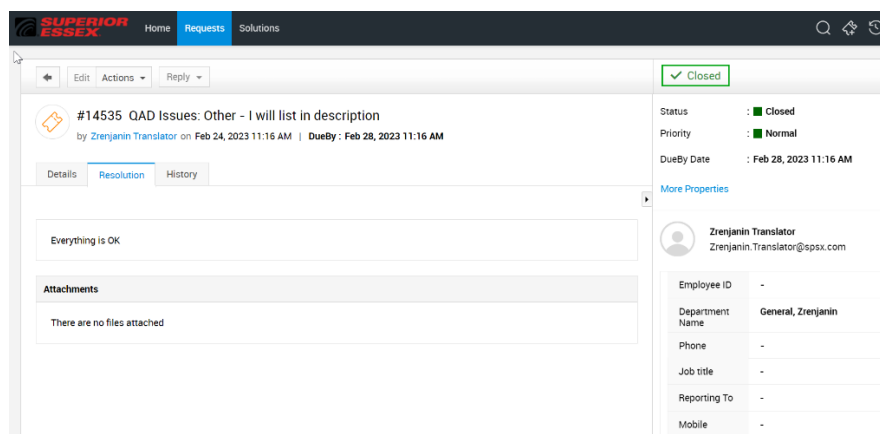
Koristeći ovaj alat korisnik može da traži poništenje svog tiketa(zahteva).



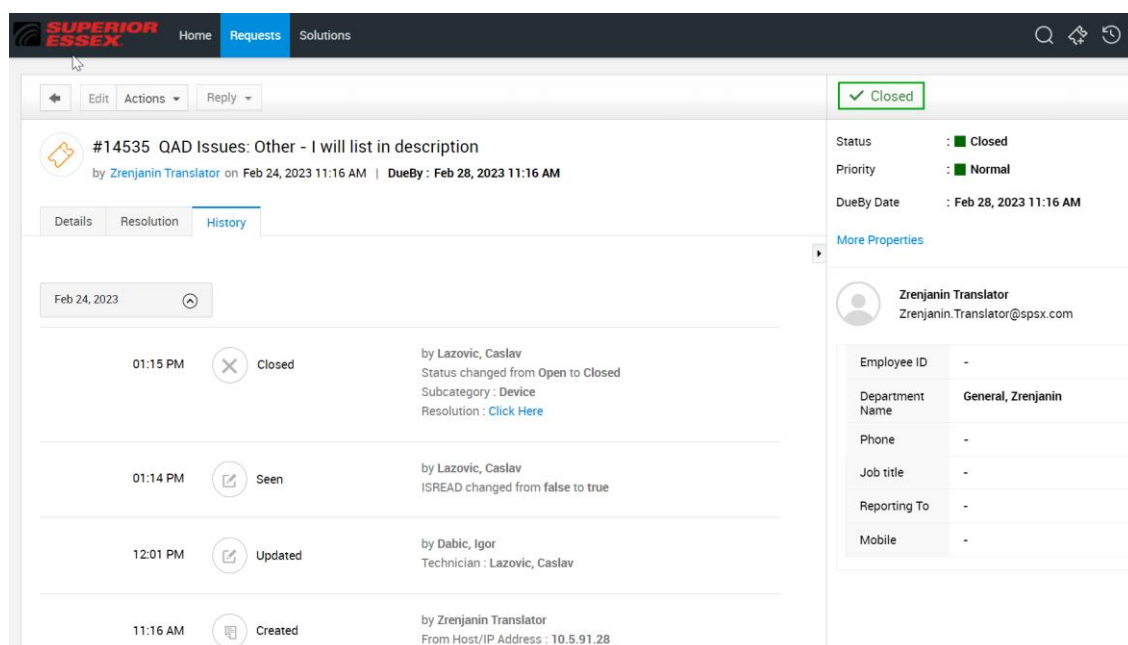
Poništenje tiketa mora da odobri tehničar kome je dodeljen ovaj tiket. Dok čeka odobrenje tehničara, korisnik ima mogućnost da povuče svoj zahtev za poništenje tiketa.



Na tabu Resolution korisnik može videti informacije koje je tehničar zapisao šta je sve bilo potrebno uraditi da bi se rešio problem korisnika.

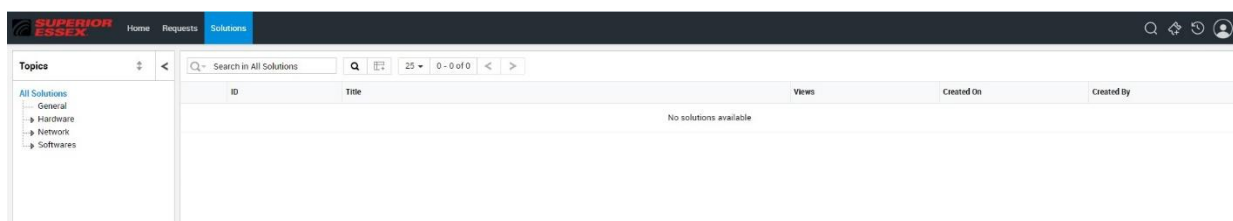


Na tabu History, korisnik može videti detaljne informacije o životnom ciklusu njegovog tiketa.



### 3. Solutions strana

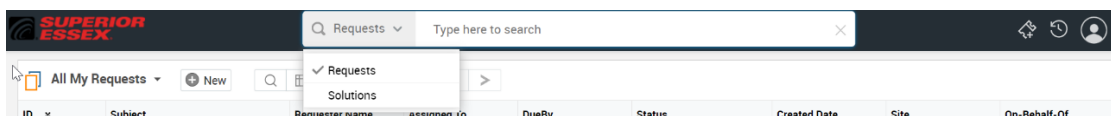
Ova stranica je namenjena da korisnik sam pronade neka uputstva i pomoć kako bi sam rešio problem koji ima.



Međutim ova stranica je još u izradi.

#### 4. Search

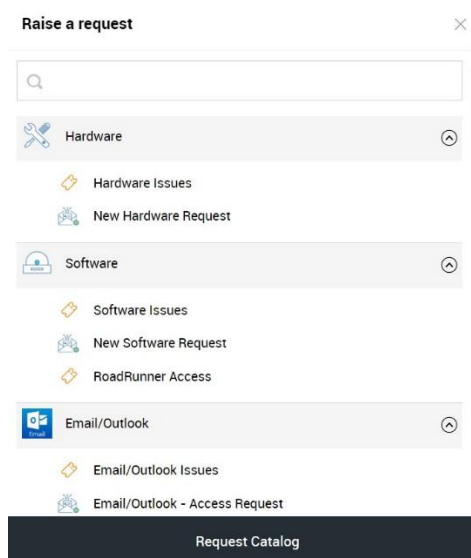
Korisnik koristi ovaj alat za pretragu svojih tiketa ili pretragu rešenja (solutions)



Međutim, korisnik može da pretražuje svoje tikete (zahteve) samo uz pomoć ID broja.

#### 5. New Request

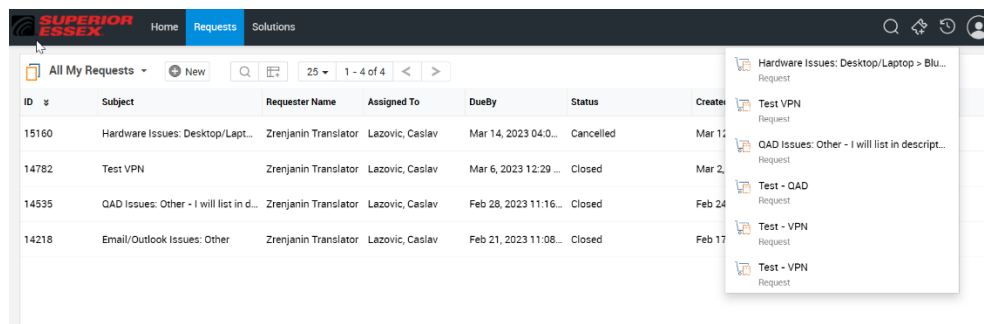
Uz pomoć ovog alata korisnik može da kreira novi tiket. Korisnik može da izabere šablon (template) koji odgovara problemu zbog koga kreira tiket.



Izborom Request Catalog korisnik otvara Home stranu.

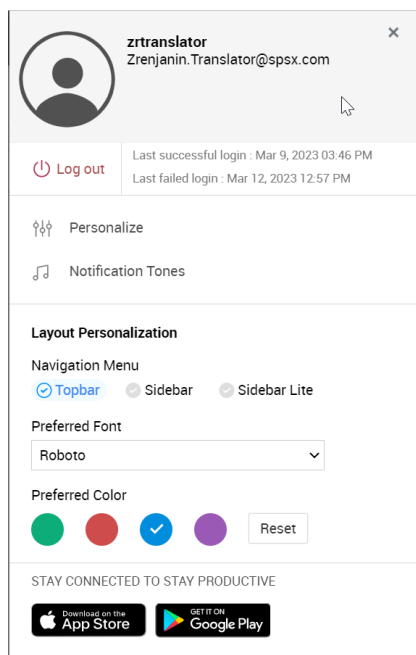
#### 6. Recent Items

Koristeći ovaj alat korisnik može da vidi kojim tiketima je pristupao u poslednje vreme.

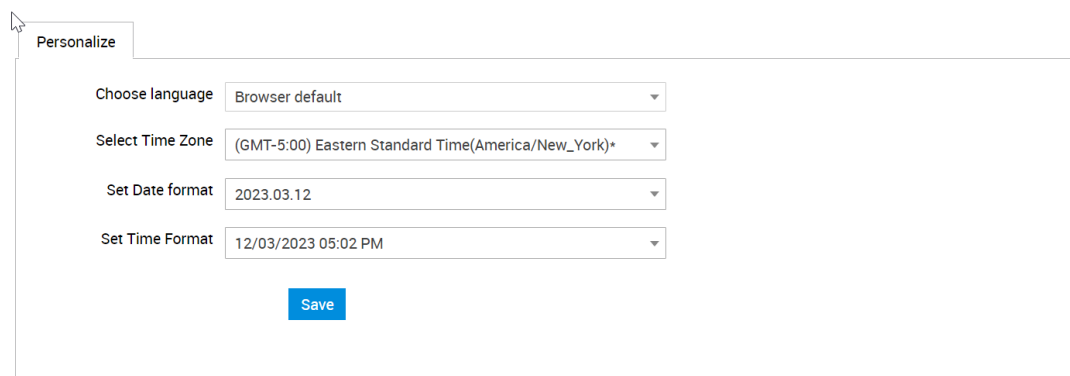


## 7. User profile

Koristeći ovu alatku korisnik može da prilagodi izgled ServiceDesk+ stanice (promeni boju, font, i zvukove obaveštenja).



Na stranici Personalize korisnik može da promeni vremensku zonu, format datum/vremena, i jezik.



Koristeći portal korisnik nije u mogućnosti da ponovo otvori zatvoreni tiket (re-open), samo može da kreira novi tiket.

Korisnik može istovremeno da koristi e-mail i portal da bi upravljao svojim tiketom.

Dragi Kolege koristite naš novi ServiceDesk+ sistem za podršku bez ikakvih ustručavanja. Sistem je prilagođen Vama i nemojte se brinuti da možete da napravite grešku. Ukoliko se suočite sa bilo kojim problemom ili imate pitanja u vezi rada u novom tiket sistemu slobodno nam se obratite. Mi smo ovde da Vam pomognemo i pružimo podršku u Vašem radu.

**VAŠ ESSEX FURUKAWA IT TEAM**