



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.

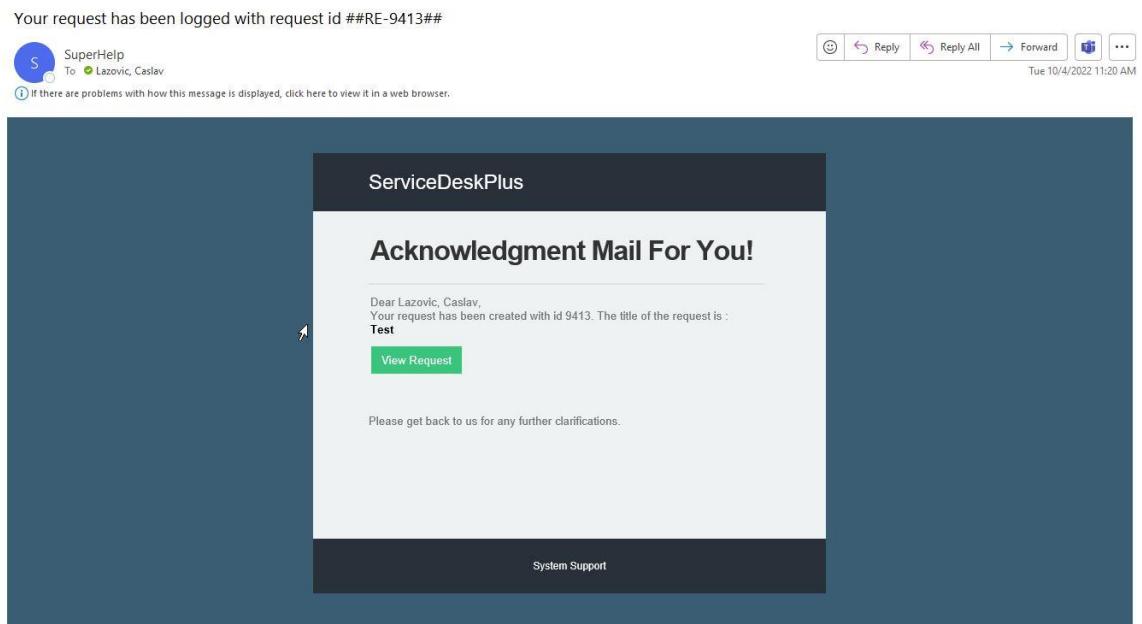
Kreiranje tiketa

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

Prvi način:

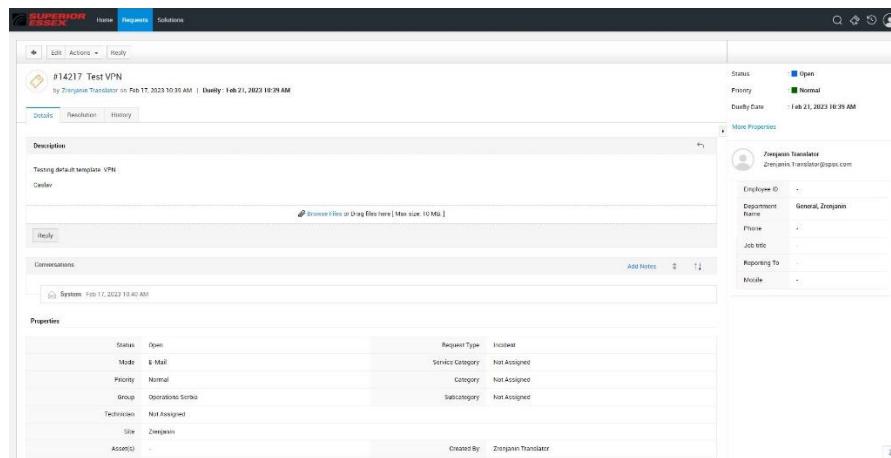
Slanjem e-maila na adresu superhelp@spx.com korisnik kreira tiket za podršku.

ServiceDesk Plus sistem po prijemu korisnikovog e-maila kreira tiket za podršku (zahtev) i dodeljuje mu jedinstveni evidencijski 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:

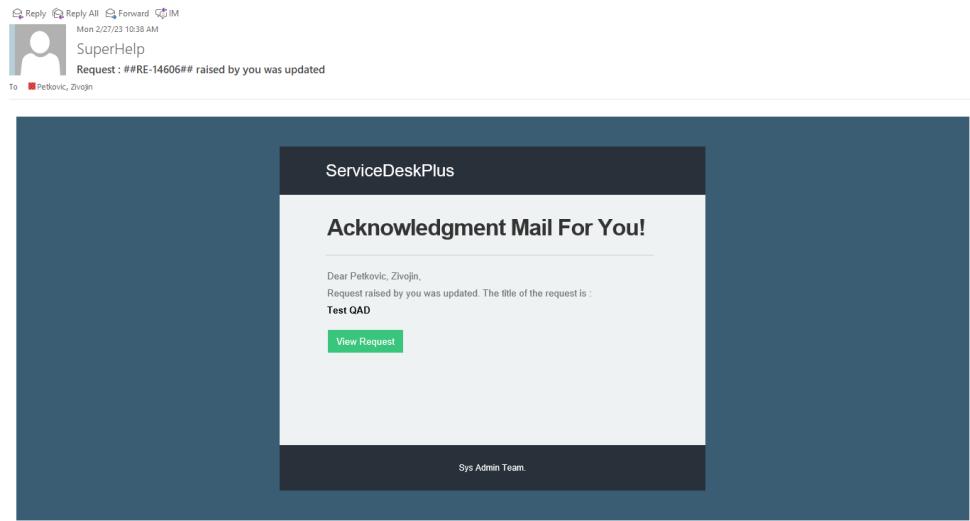
office, mail, account, laptop, computer, printer, folder, internet, software, install, štampač, telefon, vpn, hardware, and program.

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.

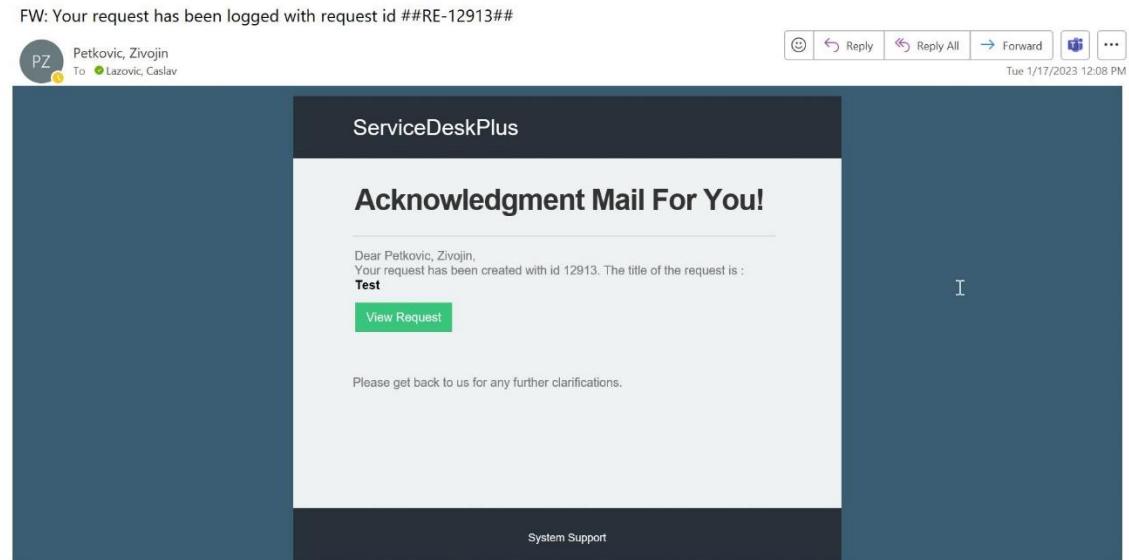
Kada tiket odnosno zahtev za podršku bude dodeljen tehničaru, korisnik će dobiti e-mail obaveštenje:



Korisnik dobija obaveštenje da je status njegovog zahteva(tiketa) promenjen. Da bi video detaljne informacije o statusu njegovog tiketa korisnik mora do ope 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

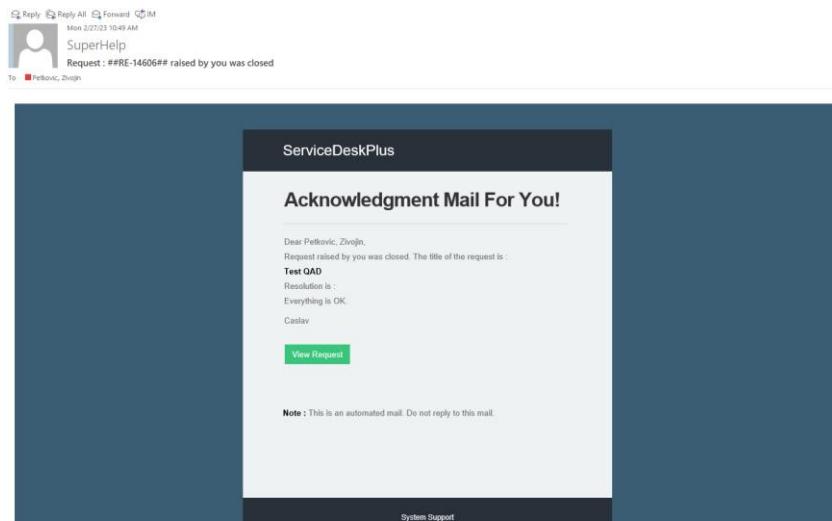
U slučaju da je tehničaru koji rešava problem korisnika, potrebna neka dodatna informacija, on može da pošalje poruku korisniku. U tom slučaju korisnik će dobiti sledeće e-mail obaveštenje:



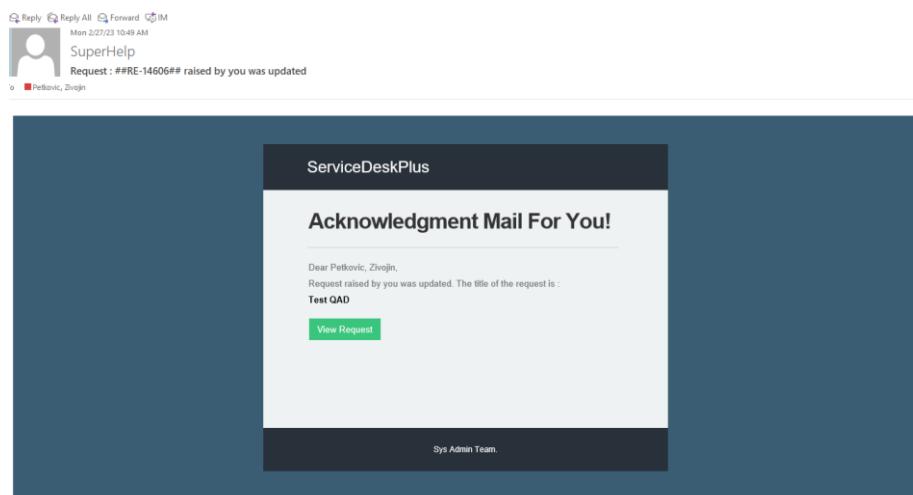
Da bi odgovorio na upit tehničara, korisnik može direktno da odgovori na ovaj e-mail ili da klikne na link View Request i odgovori na upit tehničara na portalu ServiceDesk+ (SuperHelp).

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 preuzeo da bi rešio korisnikov zahtev.



Drugi e-mail sadrži obaveštenje od stane 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, ili da odgovori na bilo koji mail koji je dobio u toku konverzacije sa tehničarom u vezi kreiranog tiketa.

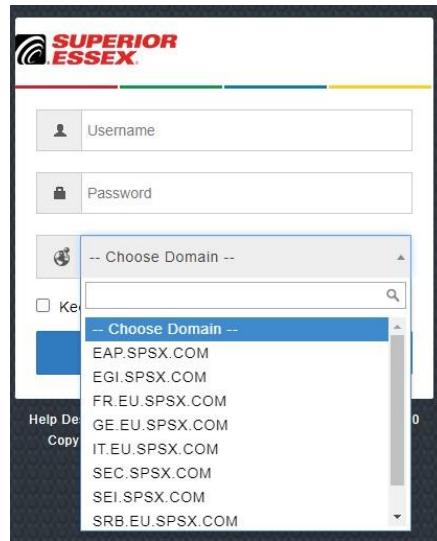
Drugi način:

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 Zrenjanina 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).

The screenshot shows the main landing page of the ServiceDesk+ - SuperHelp portal. At the top, there's a banner with the text "How can we help you?" and a search bar labeled "Search templates ...". Below the banner are four buttons: "I am facing an Issue" (red), "I need a new Service" (green), "I am looking for a Solution" (grey), and a placeholder button. The main area is titled "Service Categories" and contains six categories with icons: "Hardware" (tools), "Software" (diskette), "Email/Outlook" (envelope), "MS Office" (cloud), "Password Reset/Unlock Account" (key), and "Printers/Scanners/Copiers" (people). Each category has a small description below it.

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 zavisiće od izabranog šablona (template).

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

The screenshot shows the 'Add request' interface. The 'Template' is set to 'Email/Outlook Issues'. The 'Requester' field is filled with 'Zrenjanin Translator'. The 'on behalf of' dropdown menu is open, showing a list of users: Aleksandar Baba, Aleksandra Filipas, Barten, Ivona, Cibarić, Maja, Cikos, Darko, Čilerdzic, Igor, and Darjan Berta. The 'Subject' field contains 'Email/Outlook Issues'. The 'Additional Information' section features a rich text editor with a placeholder: 'Please provide any additional information here (ex. screenshots, error message etc.)'. The 'Site' field is set to 'Zrenjanin'. The 'Attachments' section includes a 'Browse Files or Drag files here [Max size: 10 MB.]' button. At the bottom are 'Add request', 'Reset', and 'Cancel' buttons.

Korisnik mora do 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.

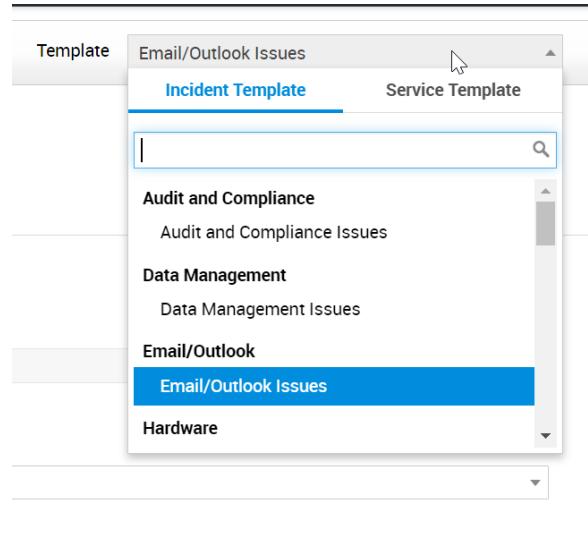
Korisnik može da prikači sliku ili neki drugi dokument uz zahtev izborom linka Browse Files u Attachment sekciji.

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

The screenshot shows the 'Add request' interface. The 'Requester' field is filled with 'Zrenjanin Translator'. The 'on behalf of' dropdown menu is open, showing a list of users: Aleksandar Baba, Aleksandra Filipas, Barten, Ivona, Cibarić, Maja, Cikos, Darko, Čilerdzic, Igor, and Darjan Berta. The user 'Aleksandar Baba' is selected and highlighted in blue. The 'Subject' field contains 'Email/Outlook Issues'.

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 šablonu (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.

A screenshot of a web-based application interface titled 'SUPERIOR ESSEX'. The top navigation bar includes 'Home', 'Requests' (which is the active tab), and 'Solutions'. Below the navigation is a search bar and a toolbar with icons for 'New', 'Search', and 'Print'. The main content area displays a table titled 'All My Requests' with the following data:

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.

A screenshot of a web-based application interface titled 'SUPERIOR ESSEX'. The top navigation bar includes 'Home', 'Requests' (which is the active tab), and 'Solutions'. Below the navigation is a search bar and a toolbar with icons for 'New', 'Search', and 'Print'. The main content area displays a table titled 'My Pending Requests' with the following data:

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.

The screenshot shows a software interface for managing requests. At the top, there's a navigation bar with the company logo 'SUPERIOR ESSEX', 'Home', 'Requests', and 'Solutions'. On the right side of the header are icons for search, refresh, and user profile. Below the header is a search bar labeled 'Search Filter' and a table displaying ticket details. The table has columns for ID, Requester Name, Assigned To, DueBy, Status, Created Date, Site, and On-Behalf-Of. There are three visible rows of data. To the left of the main content area is a sidebar titled 'All My Requests' with options like 'My Open Requests', 'My Requests On Hold', 'My Overdue Requests', 'My Pending Requests', 'My Completed Requests', and 'My Closed Requests'. At the bottom of the sidebar are buttons for 'All', 'Incident', 'Service', and 'Archived'. The main content area shows a list of tickets with columns for ID, Requester Name, Assigned To, DueBy, Status, Created Date, Site, and On-Behalf-Of. The first two rows are for 'My Open Requests' and the third row is for 'My Closed Requests'.

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. At the top, it says 'Add request' and 'Template: Default Request'. The form includes fields for 'Requester' (set to 'Zrenjanin Translator') and 'on behalf of' (a dropdown menu showing '--Select--'). Below these are sections for 'Request' and 'Additional Information'. The 'Request' section contains fields for 'Status' (set to 'Open'), 'Mode' (set to 'E-Mail'), 'Priority' (set to 'Normal'), 'Group' (set to 'SCG Support'), and 'Technician' (set to 'Not Specified'). The 'Additional Information' section contains a 'Description' field with a rich text editor toolbar. At the bottom of the form, there are fields for 'Site' (set to 'Zrenjanin') and 'Attachments' (with a placeholder for 'Browse Files or Drag files here [Max size: 10 MB.]'). At the very bottom are buttons for 'Add request', 'Reset', and 'Cancel'.

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.

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)

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

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 ServiceNow ticket detail page for request #14218. The ticket details are as follows:

- Subject:** Test VPN
- Due By:** Feb 21, 2023 10:39 AM
- Status:** Open
- Priority:** Normal
- Created Date:** Feb 21, 2023 10:29 AM
- Requester:** Zrenjanin Translator (caslav.lazovic@essex.rs)
- Employee ID:** Lazovic, Caslav
- Department:** General, Zrenjanin
- Phone:** -
- Job Title:** -
- Reporting To:** -
- Mobile:** -

The ticket description states: "Testing default template. VPN addt". There is a reply section with a message from Lazovic, Caslav (caslav.lazovic@essex.rs) dated Feb 17, 2023 11:48 PM. The message content is: "Te je potrebno da se ukloni komponenta 'Zrenjanin' iz podataka o klijentu. Pošto je komponenta 'Zrenjanin' uklonjena, ne može se izvršiti operacija 'Zrenjanin'. Vaša želite da se ukloni komponenta 'Zrenjanin' iz podataka o klijentu?".

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

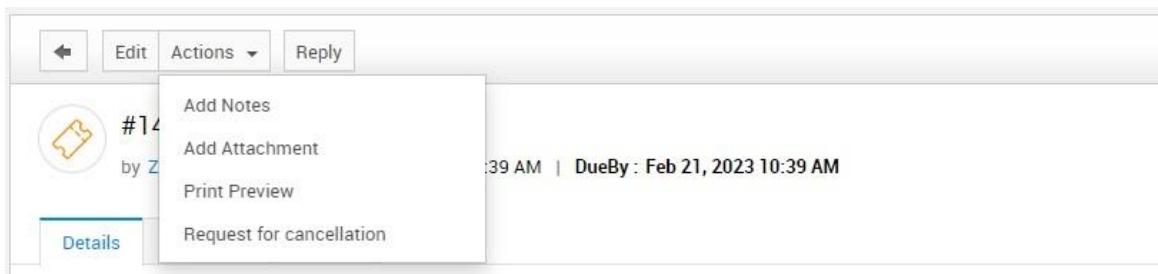


a. Edit dugme

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.

b. Action dugme

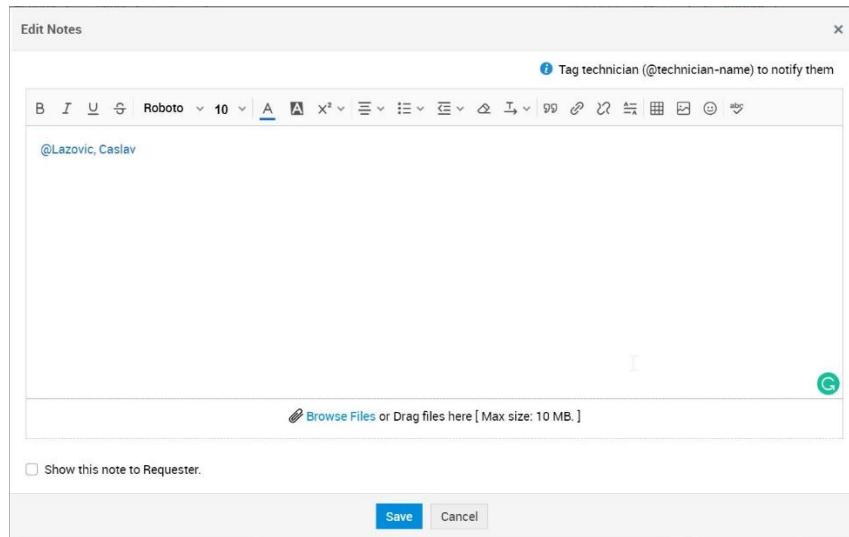
Koristeći ovo dugme korisnik pristupa grupi alata.



Add Notes

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

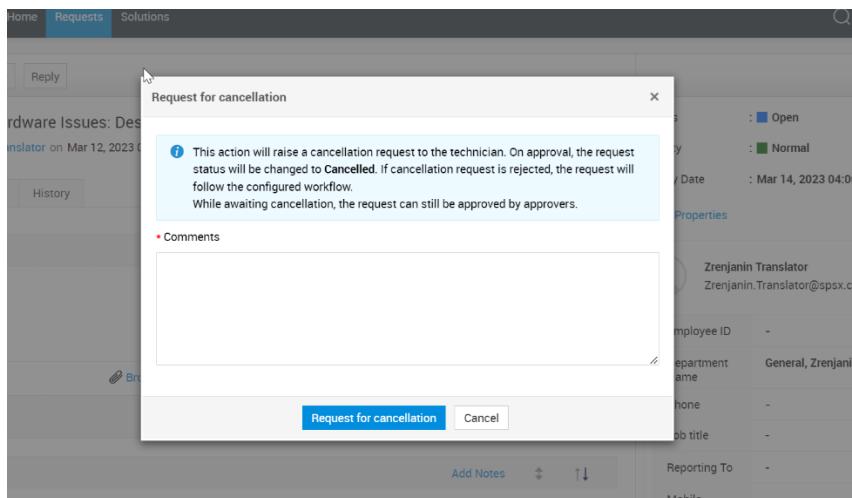
Korisnik može da pošalje poruku tehničarima za podršku ili supervizorima navodeći njihovo ime (@ime_tehničara) u belešci.



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.

Zrenjanin Translator	Zrenjanin.Translator@spxs.com
Employee ID	-
Department Name	General, Zrenjanin
Phone	-
Reporting To	-
Mobile	-

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

The screenshot shows the 'Resolution' tab of a ticket detail page. The ticket ID is #14535, titled 'QAD Issues: Other - I will list in description'. It was created by 'Zrenjanin Translator' on Feb 24, 2023, at 11:16 AM, with a due date of Feb 28, 2023, at 11:16 AM. The status is 'Closed'. The resolution notes say 'Everything is OK'. There are no attachments. On the right, there is a sidebar with 'More Properties' for the reporter, showing their name as 'Zrenjanin Translator' and email as 'Zrenjanin.Translator@spx.com'. Below this are fields for Employee ID, Department Name (General, Zrenjanin), Phone, Job title, Reporting To, and Mobile, all of which are listed as '-'.

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

The screenshot shows the 'History' tab of the same ticket detail page. It lists the following events:

- Feb 24, 2023, 01:15 PM: Status changed from Open to Closed by Lazovic, Caslav. Subcategory: Device. Resolution: [Click Here](#).
- Feb 24, 2023, 01:14 PM: ISREAD changed from false to true by Lazovic, Caslav.
- Feb 24, 2023, 12:01 PM: Technician: Lazovic, Caslav updated the ticket by Dabic, Igor.
- Feb 24, 2023, 11:16 AM: Created by Zrenjanin Translator from Host/IP Address: 10.5.91.28.

On the right, there is a sidebar with 'More Properties' for the reporter, showing their name as 'Zrenjanin Translator' and email as 'Zrenjanin.Translator@spx.com'. Below this are fields for Employee ID, Department Name (General, Zrenjanin), Phone, Job title, Reporting To, and Mobile, all of which are listed as '-'.

3. Solutions strana

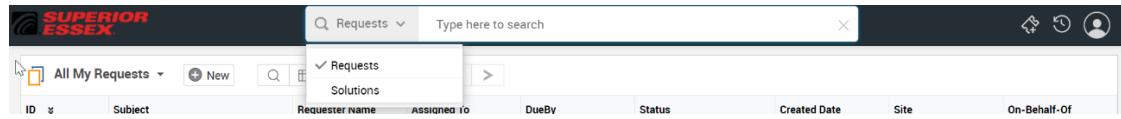
Ova stranica je namenjena da korisnik sam pronađe neka uputstva i pomoći kako bi sam rešio problem koji ima.

The screenshot shows the 'Solutions' tab. On the left, there is a sidebar with a tree view of 'Topics' under 'All Solutions': General, Hardware, Network, and Softwares. The main area contains a search bar and a table with columns: ID, Title, Views, Created On, and Created By. The table displays the message 'No solutions available'.

Međutim ova stranica je još u izradi.

4. Search

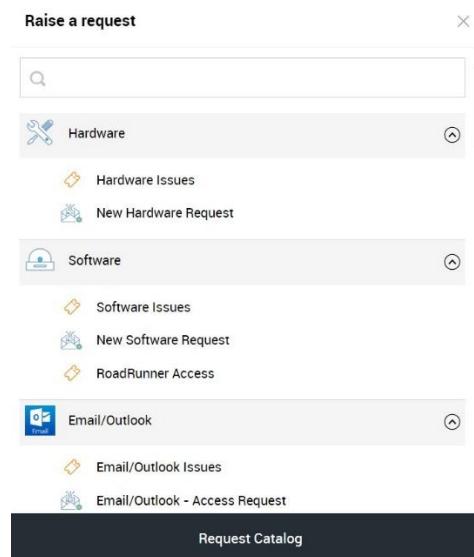
Korisnik koristi ovaj alat za pretragu svojih tiketa ili pretragu rešenja (solutions)



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

5. New Request

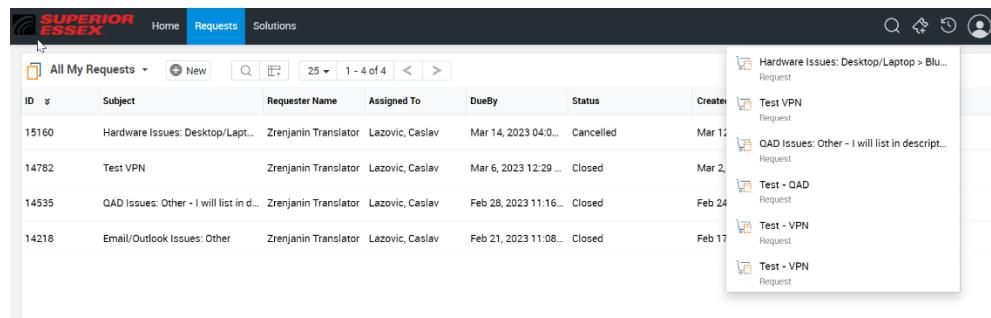
Uz pomoć ovog alata korisnik može da kreira novi tiket. Korisnik može da izabere šablon (template) koji odgovara problemu zbog koga kreira tiket.



Izborom Request Catalog korisnik otvara Home stranu.

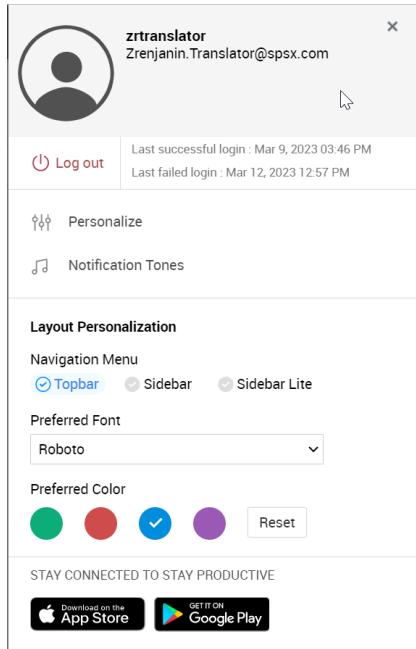
6. Recent Items

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.

A screenshot of the 'Personalize' settings form. It features four input fields: 'Choose language' (set to 'Browser default'), 'Select Time Zone' (set to '(GMT-5:00) Eastern Standard Time(America/New_York)'), 'Set Date format' (set to '2023.03.12'), and 'Set Time Format' (set to '12/03/2023 05:02 PM'). A large blue 'Save' button is located at the bottom of the form.

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

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

Drage 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