




Venio indicium d.o.o.

Help Desk

Upute za slanje zahtjeva Help Deska

Verzija: 1.2

Autor:	Marijan Šteković	
Datum prve verzije:	18.07.2013.	
Zadnja izmjena:	Marija Domazet, Mili Turić	
Datum zadnje izmjene:	28.5.2018.	
Vrsta dokumenta:	Upute	
Klasifikacijska oznaka:	D - Javno	
Naziv dokumenta:	Upute za slanje zahtjeva Help Deska	
Verzija dokumenta:	1.2	
Naziv el. dokumenta:	VENIO_Upute_za_slanje_zah_tjeva_Help_Deska_klasa_D	

Klasifikacijska oznaka:		DOKUMENTACIJA	2 (14)
D - Javno			
Autor: Marijan Šteković	Naziv dokumenta: Upute za slanje zahtjeva Help Deska		Vrsta dokumenta: UPUTE
Zadnja izmjena: Marija Domazet	Verzija: 1.2	Datum: 28.05.2018.	e-dokument: VENIO_Upute_za_slanje_zahjteva_Help_Deska_klasa_D

POVIJEST VERZIJA

Autor	Verzija	Datum	Odobrio	Opis promjena
Marija Domazet Mili Turić	1.2	28.5.2018.	Mili Turić	Marija Domazet: Nadopuna vrste zahtjeva i kategorije zahtjeva, nadopuna načina prijave Help Desk zahtjeva Mili Turić: Ažurirano poglavlje 2. [Kontrolirao: Mili Turić]
Marija Pranić	1.1	19.6.2015.	Mili Turić	Nadopuna načina prijave Help Desk zahtjeva. [Kontrolirao Mili Turić]
Marijan Šteković	1.0	18.07.2013.	Mili Turić	Prva verzija. [Kontrolirao: Mili Turić]
Marijan Šteković	0.1	05.07.2013.		Radna verzija.

SADRŽAJ

POVIJEST VERZIJA.....	2
SADRŽAJ	2
1. UPUTE ZA SLANJE ZAHTJEVA HELP DESKA	3
1.1. Doseg	3
1.2. Svrha.....	3
1.3. Help Desk	3
1.4. Vrste zahtjeva	3
1.5. Kategorije zahtjeva	4
1.6. Tko podnosi zahtjev.....	5
1.7. Kako prijaviti zahtjev (Upit/Incident/Bug/Prijedlog).....	5
1.7.1. Prijava putem telefona na broj Help Desk službe	5
1.7.2. Putem e-mail-a	5
1.7.3. Putem VENIO ERP-a.....	7
1.7.4. Putem VENIO POS-a.....	9
1.7.5. Putem VENIO cERP-a	10
1.8. Povratne informacije.....	11
1.9. Suglasnost i razumijevanje	11
2. GRAFIČKI PRIKAZ TIJEKA SLANJA ZAHTJEVA HELP DESKA	12
3. POPIS SLIKA, TABLICA I PRILOGA	13
3.1. Popis Slika	13
4. OSTALO	14
5. OVJERA DOKUMENTA.....	14

		Klasifikacijska oznaka:		DOKUMENTACIJA	3 (14)
		D - Javno			
Autor: Marijan Šteković	Naziv dokumenta: Upute za slanje zahtjeva Help Deska			Vrsta dokumenta: UPUTE	
Zadnja izmjena: Marija Domazet	Verzija: 1.2	Datum: 28.05.2018.	e-dokument: VENIO_Upute_za_slanje_zah_tjeva_Help_Deska_klasa_D		

1. UPUTE ZA SLANJE ZAHTJEVA HELP DESKA

1.1. Doseg

Pravila i smjernice ovih Uputa odnose se na sve osobe koji koriste usluge tvrtke Venio indicium d.o.o. . Isti su dužni pridržavati se ovih pravila.

1.2. Svrha

Svrha dokumenta *Upute za slanje zahtjeva Help Deska* je definiranje procedure o prijavi zahtjeva.

1.3. Help Desk

Help Desk resurs je namijenjen za pružanje klijentu ili krajnjem korisniku informacije i podrške vezane za proizvod i usluge tvrtke. Svrha Help Desk-a je obično otkloniti probleme ili dati smjernice o proizvodima kao što su računala, elektronička oprema ili softver. Tvrtke obično pružaju podršku za svoje kupce kroz razne kanale kao što su besplatni telefonski brojevi, web stranice, instant messaging, ili e-mail. Tu je i in-house Help Desk osmišljen kako bi pružio pomoć zaposlenicima.

1.4. Vrste zahtjeva

Postoje četiri vrste zahtjeva:

1) BUG (Greška),

- Vrsta zahtjeva putem koje korisnik prijavljuje pogreške u sustavu, njegovu radu i ponašanju

2) INCIDENT,

- Vrsta zahtjeva koja služi za prijavu incidentnih situacija koje je možda uzrokovao korisnik, sustav ili treća strana. Ne predstavlja upit niti grešku, već konkretnu problematičnu situaciju za koju nije potpuno jasno čime je uzrokovana, a zahtjeva intervencije da bi se sanirala.

3) PRIJEDLOG,

		Klasifikacijska oznaka:		DOKUMENTACIJA		4 (14)	
		D - Javno					
Autor: Marijan Šteković		Naziv dokumenta: Upute za slanje zahtjeva Help Deska				Vrsta dokumenta: UPUTE	
Zadnja izmjena: Marija Domazet		Verzija: 1.2	Datum: 28.05.2018.	e-dokument: VENIO_Upute_za_slanje_zahjteva_Help_Deska_klasa_D			

- Vrsta zahtjeva koja služi za davanje prijedloga korisnika vezanih za funkcionalnosti sustava/metoda/dokumentacije i sl. Vrlo je sličan Zahtjevu za izmjenom, ali razlikuje ga prvenstveno ukupan utjecaj na sustav/metodu/dokumentaciju.

4) UPIT,

- Vrsta zahtjeva kroz koju korisnik postavlja razne upite kako bi razjasnio rad u sustavu, funkcije, ponašanje i slično.

1.5. Kategorije zahtjeva

Postoje četiri kategorije zahtjeva:

1) NISKI,

- Zahtjevi koji se obrađuju kada se ukaže slobodno vrijeme, nisu neophodni za funkcioniranje sustava i rad klijenta.

2) SREDNJI,

- Zahtjevi koji se trebaju uzeti u obradu unutar 7 dana, nisu neophodni za rad ali, bi pozitivno utjecali na svakodnevni rad korisnika.

3) VISOKI,

- Zahtjevi koji bi se trebali uzeti u obradu unutar 1 – 2 dana, visokog su prioriteta jer u velikoj mjeri utječu na rad korisnika, važno je da se riješe u što moguće kraćem roku.

4) VRLO VISOKI,

- Zahtjevi najvećeg mogućeg prioriteta. Predstavlja problem koji uzrokuje velike smetnje u normalnom svakodnevnom radu i krucijalno je njegovo rješavanje kako bi se nastavio nesmetan rad korisnika. Podrazumijeva prekid svih trenutnih aktivnosti i poduzimanje svih aktivnosti da se zahtjev što prije riješi.

		Klasifikacijska oznaka:		DOKUMENTACIJA	5 (14)
		D - Javno			
Autor: Marijan Šteković	Naziv dokumenta: Upute za slanje zahtjeva Help Deska			Vrsta dokumenta: UPUTE	
Zadnja izmjena: Marija Domazet	Verzija: 1.2	Datum: 28.05.2018.	e-dokument: VENIO_Upute_za_slanje_zahjteva_Help_Deska_klasa_D		

1.6. Tko podnosi zahtjev

Zahtjev mogu podnijeti svi korisnici usluga tvrtke Venio indicium d.o.o.

1.7. Kako prijaviti zahtjev (Upit/Incident/Bug/Prijedlog)

Zahtjev se može prijaviti na četiri načina, putem telefona na službeni broj +38591/267 4626 (skraćeni 2626), na email adresu help@venio.hr Help Desk-a tvrtke Venio indicium d.o.o., korištenjem sustava VENIO ERP-a, korištenjem sustava VENIO POS-a, te korištenjem sustava VENIO cERP-a. Kako bi se olakšalo zaposlenicima tvrtke Venio indicium d.o.o., a i korisnicima koji zahtjev prijavljuju, definiraju se procedure o pravilnoj prijavi zahtjeva. U sljedećim poglavljima objašnjeni su koraci prijavljivanja zahtjeva putem telefona, putem email-a, VENIO ERP-a, VENIO POS-a i VENIO cERP-a.

1.7.1. Prijava putem telefona na broj Help Desk službe

Kod prijave putem telefona klijent se treba pridržavati zadanog redosljeda prijave zahtjeva:

- 1) Predstaviti se i reći iz koje firme zove,
- 2) Iz kojeg odjela zove,
- 3) Koja je vrsta zahtjeva (Upit/Incident/Bug/Prijedlog),
- 4) Detaljno obrazložiti problem,
- 5) Vremenski okvir rješavanja problema (do kraja dana, do kraja tjedna ...), odnosno kategoriju zahtjeva,
- 6) Ostaviti broj mobitela i email adresu.

1.7.2. Putem e-mail-a

U primjeru je navedeno što treba ispuniti za slanje zahtjeva Help Deska putem e-mail-a.

- 1) Potrebno je u Predmet e-mail-a navesti oznaku zahtjeva u sljedećoj formi:

[Vrsta_zahjteva]_[Predmet_zahjteva]_[Kategorija_zahjteva]

Npr. INCIDENT_VENIOERP_SREDNJI

Subject

Slika 1.1 - Predmet e-mail-a

		Klasifikacijska oznaka:		DOKUMENTACIJA		6 (14)	
		D - Javno					
Autor: Marijan Šteković		Naziv dokumenta: Upute za slanje zahtjeva Help Deska				Vrsta dokumenta: UPUTE	
Zadnja izmjena: Marija Domazet		Verzija: 1.2	Datum: 28.05.2018.	e-dokument: VENIO_Upute_za_slanje_zajtjeva_Help_Deska_klasa_D			

Gdje je:

[Vrsta_zajtjeva]:

- BUG
- INCIDENT
- PRIJEDLOG
- UPIT

[Predmet_zajtjeva]:

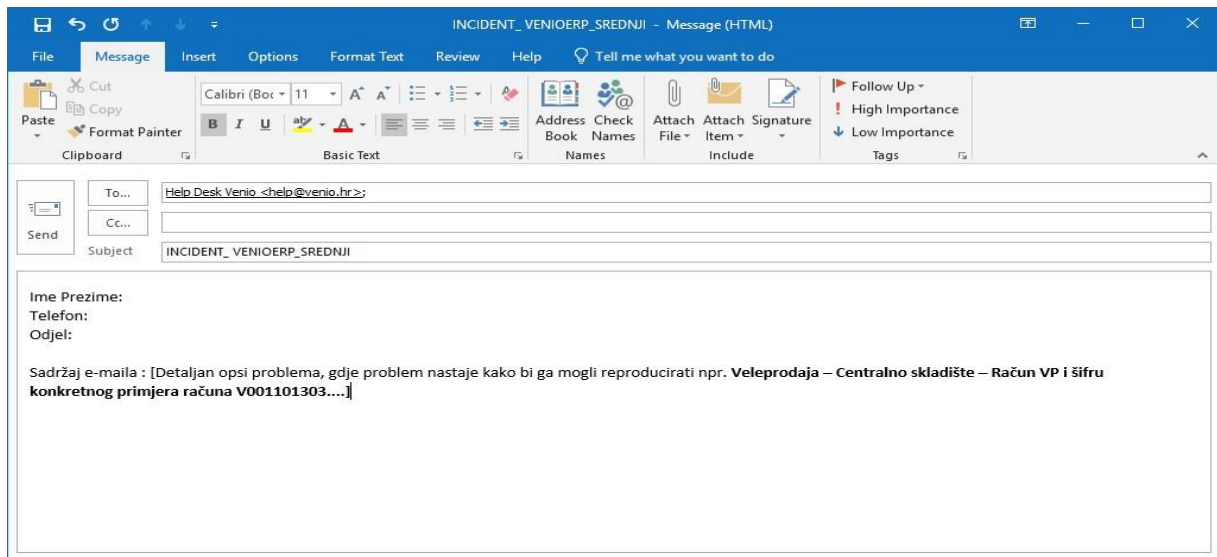
- VENIO POS
- VENIO ERP
- PIVISTRANSPORT
- FTP
- MAIL
- WEB
- OSTALO (Pod ostalo spadaju sljedeći:):
 1. PC
 2. OS
 3. Periferija
 4. Printer
 5. UPS
 6. LAN
 7. OpenVPN
 8. Anti Virus
 9. Email
 10. OpenKM
 11. POS
 12. Vaga

[Kategorija_zajtjeva]:

- NIZAK
- SREDNJI
- VISOK
- VRLO VISOK

- 2) Na početku emaila, Ime Prezime,
- 3) Naziv firme,
- 4) Broj mobitela,
- 5) Odjel gdje je nastao zahtjev,
- 6) U sadržaju email-a potrebno je napisati detaljan opis samog zahtjeva,
- 7) U prilog emaila po mogućnosti poslati screenshot problema.

		Klasifikacijska oznaka: D - Javno	DOKUMENTACIJA	7 (14)
Autor: Marijan Šteković	Naziv dokumenta: Upute za slanje zahtjeva Help Deska		Vrsta dokumenta: UPUTE	
Zadnja izmjena: Marija Domazet	Verzija: 1.2	Datum: 28.05.2018.	e-dokument: VENIO_Upute_za_slanje_zahjteva_Help_Deska_klasa_D	



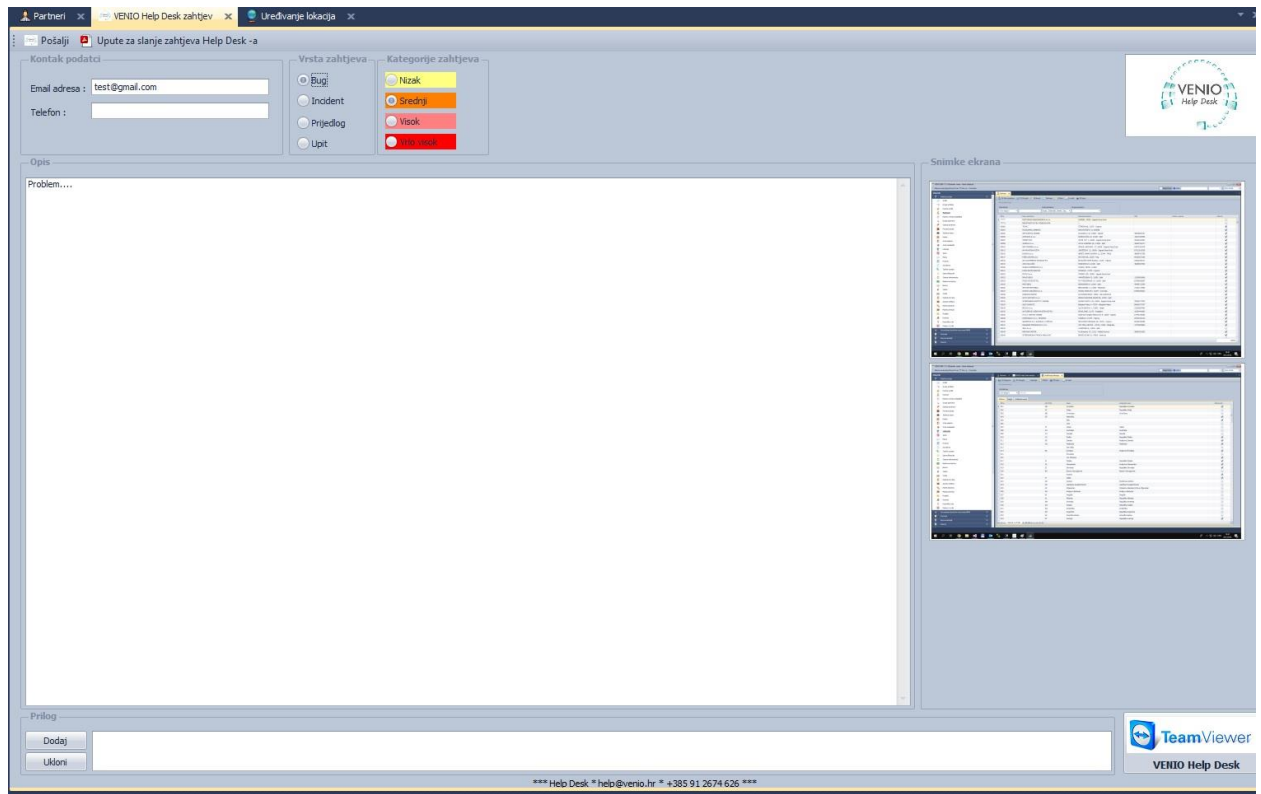
Slika 1.2 - Slanje zahtjeva putem e-mail-a

1.7.3. Putem VENIO ERP-a

Navedeni primjer korištenja HelpDesk opcije kroz VENIO ERP isti je za sve module.

- 1) Ukoliko dođe do greške ili neželjene reakcije sustava, klikom na Help Desk automatski se otvara forma Help Desk koja kreira snimku ekrana. Ukoliko nam nije dovoljna jedna snimka ekrana odlaskom na željenu formu ponovno kliknemo na Help Desk koji automatski kreira dodatne snimke ekrana i dodaje ih u prethodno otvoreni zahtjev. Proces se može ponoviti više puta.
- 2) Zatim je potrebno definirati kontakt podatke, vrstu zahtjeva, kategoriju zahtjeva, te opis. Spomenuti podatci su obavezni.

		Klasifikacijska oznaka:	DOKUMENTACIJA		8 (14)
		D - Javno			
Autor: Marijan Šteković	Naziv dokumenta: Upute za slanje zahtjeva Help Deska		Vrsta dokumenta: UPUTE		
Zadnja izmjena: Marija Domazet	Verzija: 1.2	Datum: 28.05.2018.	e-dokument: VENIO_Upute_za_slanje_zajtjeva_Help_Deska_klasa_D		



Slika 1.3 - Kreiranje zahtjeva korištenjem VENIO ERP-a

- 3) Ukoliko je potrebno može se dodati jedan ili više priloga.
- 4) Uz sve navedeno postoji i mogućnost automatskog korištenja Team Viewer – a. Klikom na ikonu Team Viewer otvara se prozor s Vašim ID -om i lozinkom.

		Klasifikacijska oznaka: D - Javno	DOKUMENTACIJA	9 (14)
Autor: Marijan Šteković	Naziv dokumenta: Upute za slanje zahtjeva Help Deska		Vrsta dokumenta: UPUTE	
Zadnja izmjena: Marija Domazet	Verzija: 1.2	Datum: 28.05.2018.	e-dokument: VENIO_Upute_za_slanje_zahjteva_Help_Deska_klasa_D	



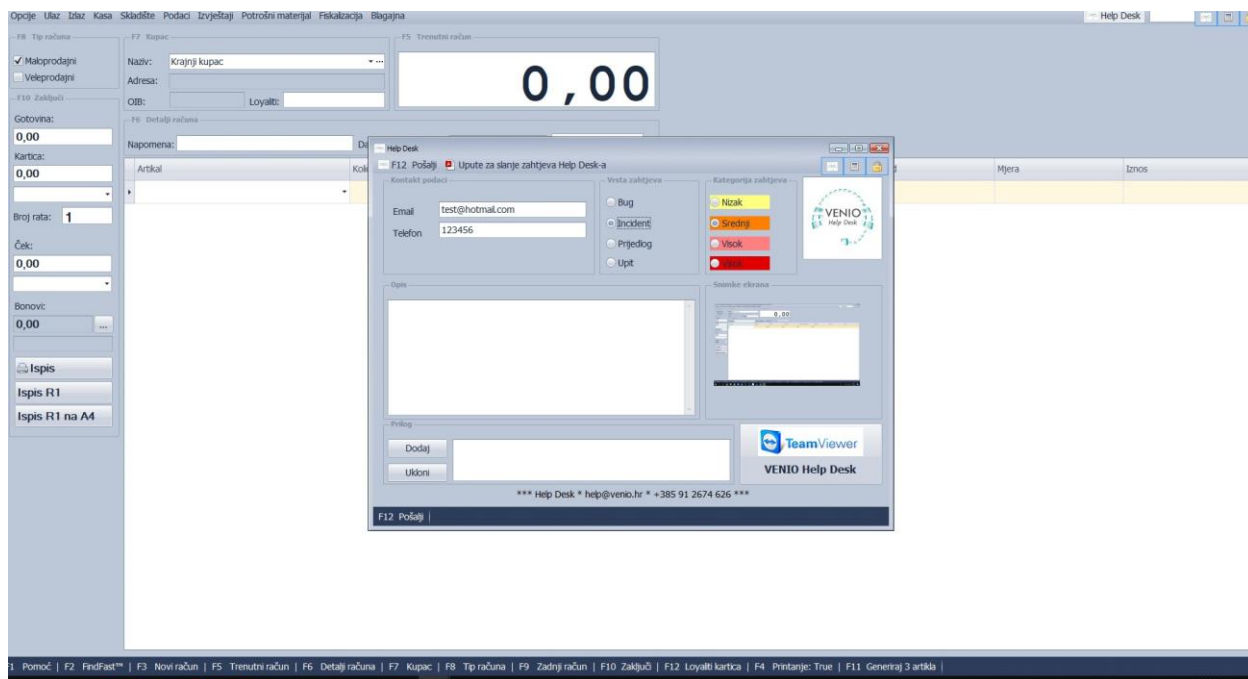
Slika 1.4 - Team Viewer

- 5) Klikom na pošalji vaš zahtjev je kreiran i poslan na help@venio.hr.

1.7.4. Putem VENIO POS-a

Koraci potrebni za slanje zahtjeva korištenjem VENIO POS-a podudaraju se s koracima potrebnim za slanje kroz VENIO ERP. Jedina razlika je što VENIO POS nema mogućnost slanja više snimki ekrana, već je moguće napraviti samo jednu snimku ekrana.


		Klasifikacijska oznaka:	DOKUMENTACIJA		10 (14)
		D - Javno			
Autor: Marijan Šteković	Naziv dokumenta: Upute za slanje zahtjeva Help Deska			Vrsta dokumenta: UPUTE	
Zadnja izmjena: Marija Domazet	Verzija: 1.2	Datum: 28.05.2018.	e-dokument: VENIO_Upute_za_slanje_zahjteva_Help_Deska_klasa_D		



Slika 1.5 – Kreiranje zahtjeva korištenjem VENIO POS -a

1.7.5. Putem VENIO cERP-a

Koraci potrebni za slanje zahtjeva korištenjem VENIO cERP-a podudaraju se s koracima potrebnim za slanje kroz VENIO ERP i VENIO POS. VENIO cERP također, kao i VENIO POS, ima mogućnost slanja samo jedne snimke ekrana.

		Klasifikacijska oznaka:	DOKUMENTACIJA	11 (14)
		D - Javno		
Autor: Marijan Šteković	Naziv dokumenta: Upute za slanje zahtjeva Help Deska		Vrsta dokumenta: UPUTE	
Zadnja izmjena: Marija Domazet	Verzija: 1.2	Datum: 28.05.2018.	e-dokument: VENIO_Upute_za_slanje_zajtjeva_Help_Deska_klasa_D	

Help Desk zahtjev

Vrsta Zahtjeva:

Bug

Incident

Prijedlog

Upit


Kategorija zahtjeva:

Nizak

Srednji

Visok

Vrlo visok

 Opis

Pošalji

Slika 1.6 – Kreiranje zahtjeva korištenjem VENIO cERP-a

1.8. Povratne informacije

Nakon što je zahtjev prijavljen, osobi koja je prijavila isti povratne informacije o rješenju zahtjeva biti će poslana na email u što kraćem roku, a u slučaju kategorije zahtjeva VRLO VISOKI, pored ovog s korisnikom će se stupiti u kontakt i telefonskim putem.

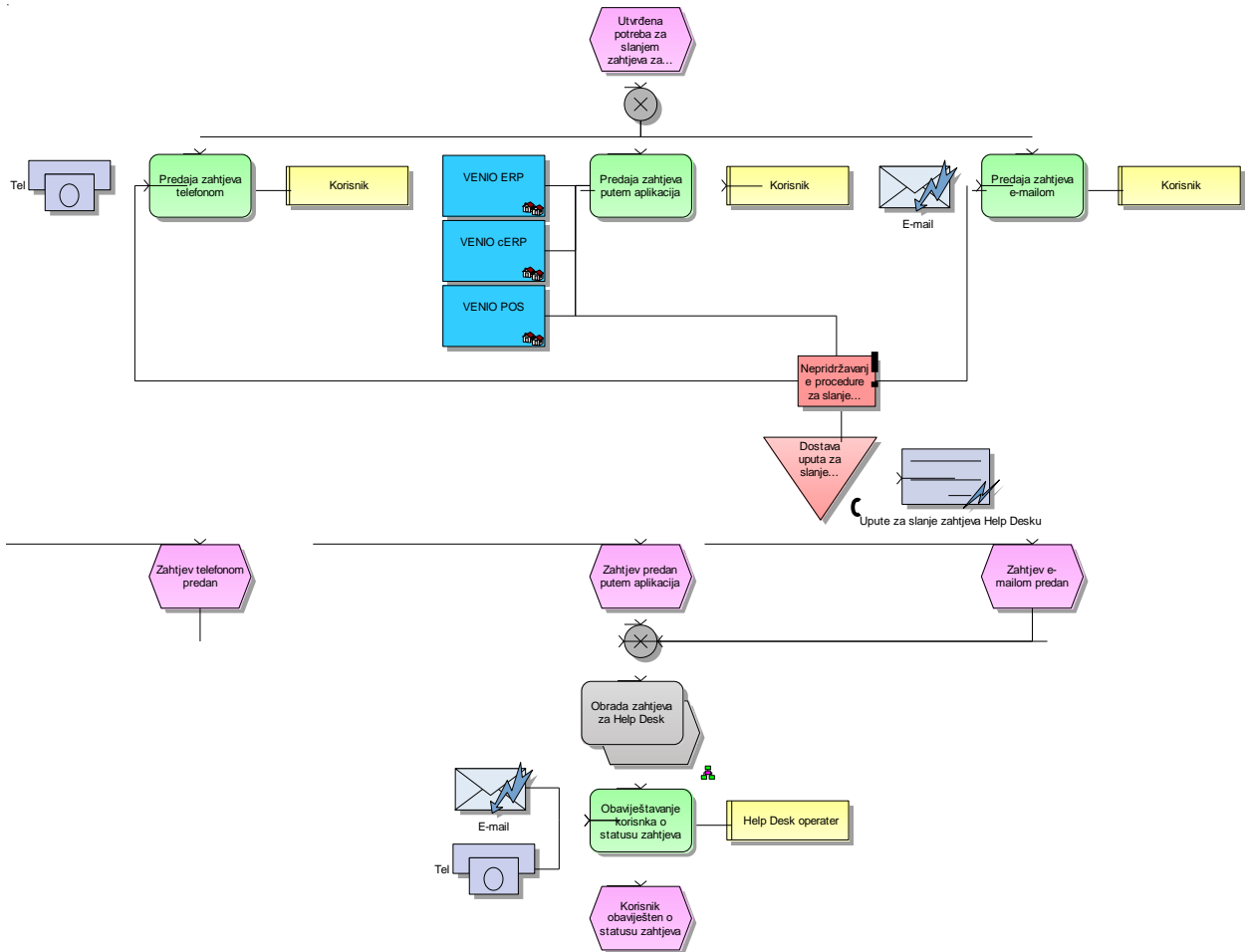
1.9. Suglasnost i razumijevanje

Nepridržavanje navedenih procedura ugrožava produktivnost tvrtke Venio indicium d.o.o., te kvalitetu odnosa s klijentima.

Sve osobe na koje se odnose pravila ovog dokumenta, obavezni su se upoznati sa sadržajem.

Klasifikacijska oznaka:		DOKUMENTACIJA	12 (14)
D - Javno			
Autor: Marijan Šteković	Naziv dokumenta: Upute za slanje zahtjeva Help Deska		Vrsta dokumenta: UPUTE
Zadnja izmjena: Marija Domazet	Verzija: 1.2	Datum: 28.05.2018.	e-dokument: VENIO_Upute_za_slanje_zahjteva_Help_Deska_klasa_D

2. GRAFIČKI PRIKAZ TIJEKA SLANJA ZAHTJEVA HELP DESKA



Slika 2.1 - Grafički prikaz tijeka slanja zahtjeva Help Deska

		Klasifikacijska oznaka:		DOKUMENTACIJA	13 (14)
		D - Javno			
Autor: Marijan Šteković	Naziv dokumenta: Upute za slanje zahtjeva Help Deska			Vrsta dokumenta: UPUTE	
Zadnja izmjena: Marija Domazet	Verzija: 1.2	Datum: 28.05.2018.	e-dokument: VENIO_Upute_za_slanje_zajtjeva_Help_Deska_klasa_D		

3. POPIS SLIKA, TABLICA I PRILOGA

3.1. Popis Slika

<i>Slika 1.1 - Predmet e-mail-a</i>	<i>5</i>
<i>Slika 1.2 - Slanje zahtjeva putem e-mail-a</i>	<i>7</i>
<i>Slika 1.3 - Kreiranje zahtjeva korištenjem VENIO ERP-a.....</i>	<i>8</i>
<i>Slika 1.4 - Team Viewer</i>	<i>9</i>
<i>Slika 1.5 – Kreiranje zahtjeva korištenjem VENIO POS -a</i>	<i>10</i>
<i>Slika 1.6 – Kreiranje zahtjeva korištenjem VENIO cERP-a</i>	<i>11</i>
<i>Slika 2.1 - Grafički prikaz tijeka slanja zahtjeva Help Deska</i>	<i>12</i>

		Klasifikacijska oznaka:		DOKUMENTACIJA	14 (14)
		D - Javno			
Autor: Marijan Šteković	Naziv dokumenta: Upute za slanje zahtjeva Help Deska			Vrsta dokumenta: UPUTE	
Zadnja izmjena: Marija Domazet	Verzija: 1.2	Datum: 28.05.2018.	e-dokument: VENIO_Upute_za_slanje_zah_tjeva_Help_Deska_klasa_D		

4. OSTALO

Ovaj dokument je sastavni dio metodologije rada „VENIO“.

5. OVJERA DOKUMENTA

Ovaj dokument stupa na snagu i počinje se primjenjivati danom donošenja.

Ovjera			
Autor		Kontrolirao	
_____ Autor		_____ Kontrolirao	
Datum:		Datum:	