



## **Axiom HelpDesk**

### **Korisničko uputstvo**

## Sadržaj

Uvod .....	- 3 -
HELPDESK – helpdesk.axiomtech.cz .....	- 3 -
Opis funkcija .....	- 3 -
Informacije o danima konsultacija/ugovorima o uslugama .....	- 3 -
Planirani kalendar obuke.....	- 4 -
Rešenja .....	- 4 -
Kreirati zahtev - Ticket.....	- 5 -
Pregled upita .....	- 5 -
New ticket .....	- 6 -
My tickets .....	- 7 -
Upravljanje projektima.....	- 8 -
Prijem/ Kreiranje upita .....	- 8 -
Odgovor – Odgovor klijenta na upit .....	- 9 -
Email.....	- 9 -
Telefon.....	- 9 -
Web portal.....	- 9 -
Zatvorite upit.....	- 9 -
Tehnička podrška/primer .....	- 10 -
Napravite tehnički upit za NX CAD / CAM / CAE / Teamcenter .....	- 10 -

## Uvod

- Axiom HELPDESK je portal za podršku korisnicima. Služi za razmenu informacija, pakete za popravku softvera, obuku, upravljanje i rešavanje upita. Svi korisnici koji imaju ugovor o održavanju ili ugovor o pružanju usluga imaju pravo na tehničku podršku.  
Tehnička podrška uključuje:
- Novo izdanje softvera
- Tehničku podršku za korisnika
- Podrška za instalaciju softvera
- Dnevne konsultacije- broj prema licenci (osim ako nije drugačije određeno u ugovoru o radu ili ugovoru o pružanju usluga)
- 1-2 licence: 1 dan konsultacija
- 3-6 licence: 2 dana za konsultacije
- 7-10 licence: 3 dana za konsultacije
- 11+ licence: 4 dana konsultacija
- popust na usluge Axiom Tech 33%
- prístup GTAC-SIEMENS portalu tehničke podrške
- podrška za komunikaciju sa Siemensovim tehničarima u formi pozadinske pripreme, evidentiranja problema, praćenja stanja itd.

Ugovor o uslugama uključuje:

Tehničku podršku za HELPDESK

Praćenje preostalih upita i korišćenje ugovora o usluzi HELPDESK

## HELPDESK – [helpdesk.axiomtech.cz](http://helpdesk.axiomtech.cz)

### Opis funkcija

Helpdesk se koristi za razmenu tehničkih informacija između Axiom Tech konsultanata i klijenta.

The screenshot shows the Axiom Tech HelpDesk interface. At the top left is the Axiom Tech logo. On the top right, the user is identified as 'Jan Novák' with a 'Log out' button and a blue profile icon. Below the name, it says 'testovací firma'. The main content area is divided into three columns. The left column is a navigation menu with links: Introduction, Question list, Insert question, Training, and Log out. The middle column is titled 'Introduction' and lists software versions and download links: 'NX' (Curr. version: NX12.0, Used version: NX12.0), 'NX Instal' (nx-12.0.0.zip, 5.17 GB), 'QRM' (nx\_1202.rar, 5.35 GB), and 'MP' (nx-12.0.2.mp12.zip, 1.42 GB; nx-12.0.2.mp13.zip, 1.44 GB; nx-12.0.2.mp14.zip, 1.44 GB). The right column is titled 'News' and contains a section for 'TeamViewer - Remote Access to PC' with text about on-line technical support and a link to download the free version of TeamViewer.

### Informacije o danima konsultacija/ugovorima o uslugama

Veza sa imenom kompanije vodi do stranice profila kompanije na kojoj možete pratiti konsultanske dane ili ugovore o pružanju usluga.

- › [Introduction](#)
- › [Question list](#)
- › [Insert question](#)
- › [Training](#)
- › [Log out](#)

### Company profile

Company ID: FCZE-TESTOVACIFIR  
 Company ID: 12345678  
 Company name: testovací firma  
 Street: testovací firma  
 City: testovací firma  
 Zip code:  
 Country: Česká Republika  
 Creation date: 19.10.2015 10:17:06

Product	Nr. of licenses	Used version	Support status	Maintenance by	Nr. consult. days
CAD-NX	2		maintenance	renewal	1
CAM-NX	2		maintenance	renewal	1
Solid Edge	3		without support		0
VERICUT	2		without support		0

[service contract](#)   [consulting days: 0 / 2](#)

## Planirani kalendar obuke

- › [Introduction](#)
- › [Question list](#)
- › [Insert question](#)
- › [Training](#)
- › [Log out](#)

Training list

- Solid Edge 2020 regular training

### Training calendar

Starting date:

	ZL-UTB-213	ZL-AX-01	ZL-UTB-231	Žns-1	Žns-2
24.3.					
25.3.					
26.3.					
27.3.					
28.3.					
29.3.					
30.3.					
31.3.					

Link za obuku vodi ka kalendaru treeninga koji je zakazan za vas posao ili redovnu obuku.

## Rešenja

Helpdesk vam takodje omogućava da kreirate tikete (ulaznice), koje se automatski sortiraju u upitu od strane kompanije i klijenta, ako se šalju e-poštom. Nakon uključivanja upita u odgovarajuću oblast(NX CAD, NX CAM, Tce, SolidEdge...), on se obradjuje u skladu sa pravilima postavljenim za odgovarajuće oblasti, prosledjuje se dodeljenom konsultantu, šalje automatski prijem odgovora i postavlja upit.

Nakon što je upit kreiran, kreira se “NIZ” i sva komunikacija sa tim upitom se snima u toj niti. Možete dodavati datoteke upitima. Postoji ograničenje od 3MB po failu za priložene datoteke, ukupno 20MB po e-mailu. Ako je ograničenje prekoračeno, prilozi se uklanjaju i poruka se kreira bez priloga.

## Kreirati zahtev - Ticket

### Web zahtev:

Upit zasnovan na Helpdesku.

Postupak za zahtev može se naći u poglavlju Question list-New ticket

### Upit za e-mail:

Zahtev je poslat na adresu: [helpdesk@axiomtech.rs](mailto:helpdesk@axiomtech.rs)

### Telefonski upit:

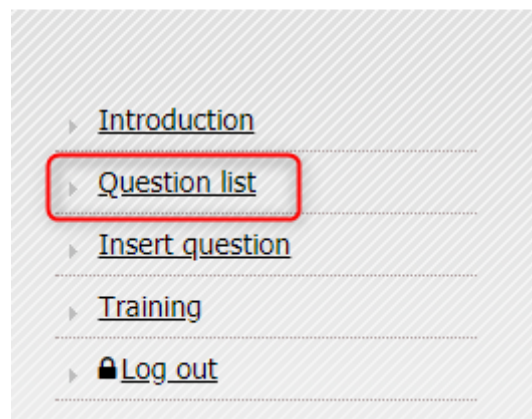
Upit se zasniva na sistemu od strane konsultanta nakon prijema telefonskog poziva. Dalje se obrađuje kao standardi upit.

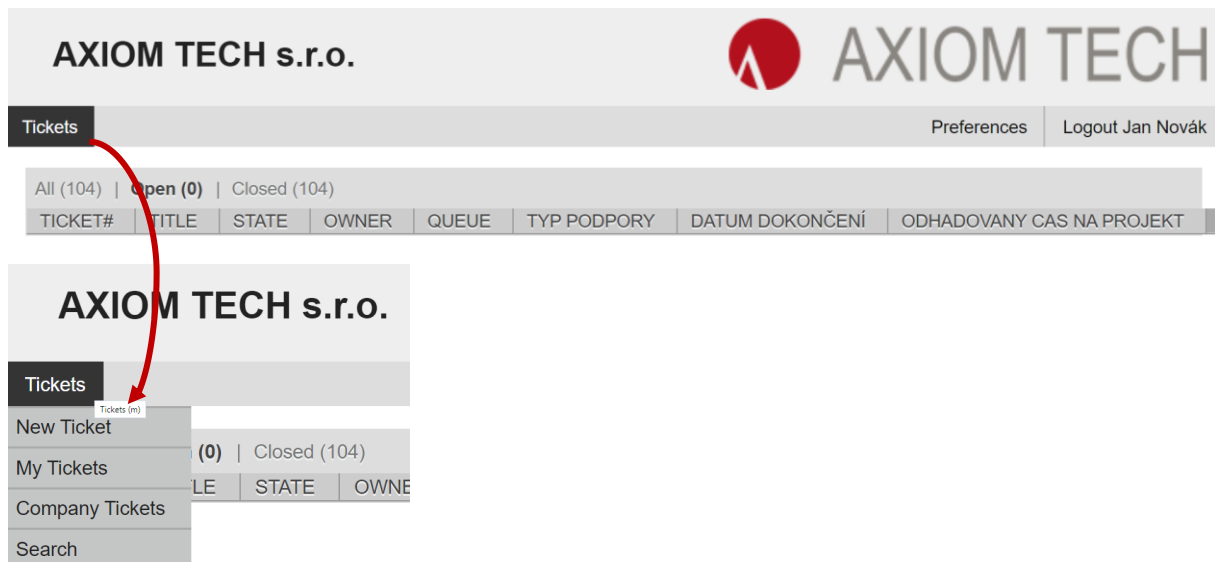
Svaki upit ima status i prioritet. Prioritet upita je postavljen na podrazumevanu vrednost “3 – normalno” I može se promeniti od “1- vrlo nisko” do “5- vrlo visoko”

## Pregled upita

Klijenti imaju opciju da pogledaju listu upita, njihov status (otvoren,zatvoren,...), ime konsultanta koji rukuje upitom, itd.

### Novi upit: kreiranje novog upita





**My ticket** – pregled svih upita kreiranih od strane prijavljenog korisnika

**Company ticket** – pregled upita Vaše kompanije

**Search** – pretraga upita

## New ticket

The screenshot shows the 'New ticket' form in the AXIOM TECH s.r.o. HelpDesk interface. The form is titled 'AXIOM TECH s.r.o.' and has a 'Tickets' tab. The form fields are:
 

- \* To: INBOX (dropdown menu)
- \* Subject: (text input field)
- \* Text: (rich text editor with a toolbar containing Bold, Italic, Underline, Strikethrough, Bulleted List, Numbered List, Indent, Outdent, Link, Unlink, Undo, Redo, and Search icons)
- Attachment: Choose file (button) No file chosen (text)
- Priority: 3 normal (dropdown menu)

 At the bottom of the form, there is a 'Submit' button.

**Subject** – naslov upita

**Text** – text upita

**Attachment** – opcija priloga (datoteka max. 3MB, fail max. 20MB)

**Priority** – postavite prioritet upita od 1 do 5

## My tickets

**AXIOM TECH s.r.o.**

**Tickets**

All (104) | Open (0) | Closed (104)

TICKET#	TITLE	STAT
---------	-------	------

**All** – popis svih upita bez statusne rezolucije

**Open** – lista otvorenih usluga

**Closed** – popis zatvorenih upita

## Lista zahteva

201507073850	Tech dotaz. - Vážený Jan Novák, Uzavření dotazu	uzavřeno - vyřešeno	Marek Sukup	Test	821 d asi 18 h
--------------	---	---------------------	-------------	------	----------------

Lista zahteva uključuje:

ID zahteva, predmet, isečak teksta upita, status upita(vidi stanje karata) i vreme od početka upita.

## Prikaži ticket

**AXIOM TECH s.r.o.**  AXIOM TECH

Tickets Preferences Logout Jan Novák

← Back

**VFC test 2** ← **Predmet upita**

Jan Novák – VFC test 2	75 d 6 h
Axiomtech HelpDesk – VFC test 2	75 d 6 h
Axiomtech HelpDesk – VFC test 2	75 d 6 h

Powered by OTRS 4

**Informace**

Ticket#: 20190123383797

Stav: **nová**

Priorita: 3 normální

Fronta: Test

Vlastník: Admin OTRS

Typ podpory: Projekt

Nazev projektu: BC12345 - Test projektu

Datum dokončení: 01/05/2019

← **Odgovor za upit**

**Upit**  
Kompletna komunikacija sa upitom

Klikom na stavku(liniju), proširuju se pojedini delovi

**Stampanje upita- Ispisuje kompletan niz sa detaljima**

**Broj upita**

**Status upita**

**Područje rada upita(NX CAD, NX CAM..)**

**Tip podrške**

U slučaju projekta- naziv projekta i datum kada treba da bude završen

## Upravljanje projektima

Ako postoji komunikacija sa projektom u Helpdesku, ovi upiti se razlikuju prema tipu podrške-atribut projekta, ili sa datumom koji je određen za završetak projekta. Ove informacije se prikazuju i na pregledu ulaznica i na otvaranju ulaznica.

	STAV	VLASTNÍK	FRONTA	TYP PODPORY	DATUM DOKONČENÍ	STÁŘÍ ▼
projekt_date -	nová	Admin OTRS	NX::CAD	Projekt	01/05/2019	4 m asi

Vytvořeno OTRS 4

## Prijem/ Kreiranje upita

Nakon što je upit poslat(bilo kojim srestvom, e-mailom, telefonskim pozivom konsultantu...), potvrda će doći na registrovanu adresu e-maila.

**POTVRZENÍ PŘIJETÍ DOTAZU**

=====

Děkujeme za Váš email. Automaticky byl založen nový požadavek na řešení problému.  
 Přidělený konzultant Vás bude kontaktovat.  
**Tento email je automaticky generovaný - neodpovídejte na něj.**

**Uživatel:** Jan Novák  
**Kontaktní adresy pro řešení dotazu:**  
 Jan Novák <jan.novak.test@centrum.cz>

**Předmět dotazu:**  
 Dotaz\_4

**ID dotazu:** 2015022438000068

**Zodpovědný konzultant za řešení dotazu:** Admin OTRS

----- Text dotazu -----

Technicky dotaz na Helpdesk

**Ne odgovarajte na ovu potvrdu** – ovo je samo poruka da je upit kreiran, identifikacija upita i sažetak informacija

Ako je to opšte pitanje i konzultant nije dodeljen, Admin je naveden umesto odgovornog konsultanta



## Odgovor – Odgovor klijenta na upit

Korisnik može koristiti iste opcije kao kad postavlja karte (upit) za komunikaciju sa konsultantom.

### Email

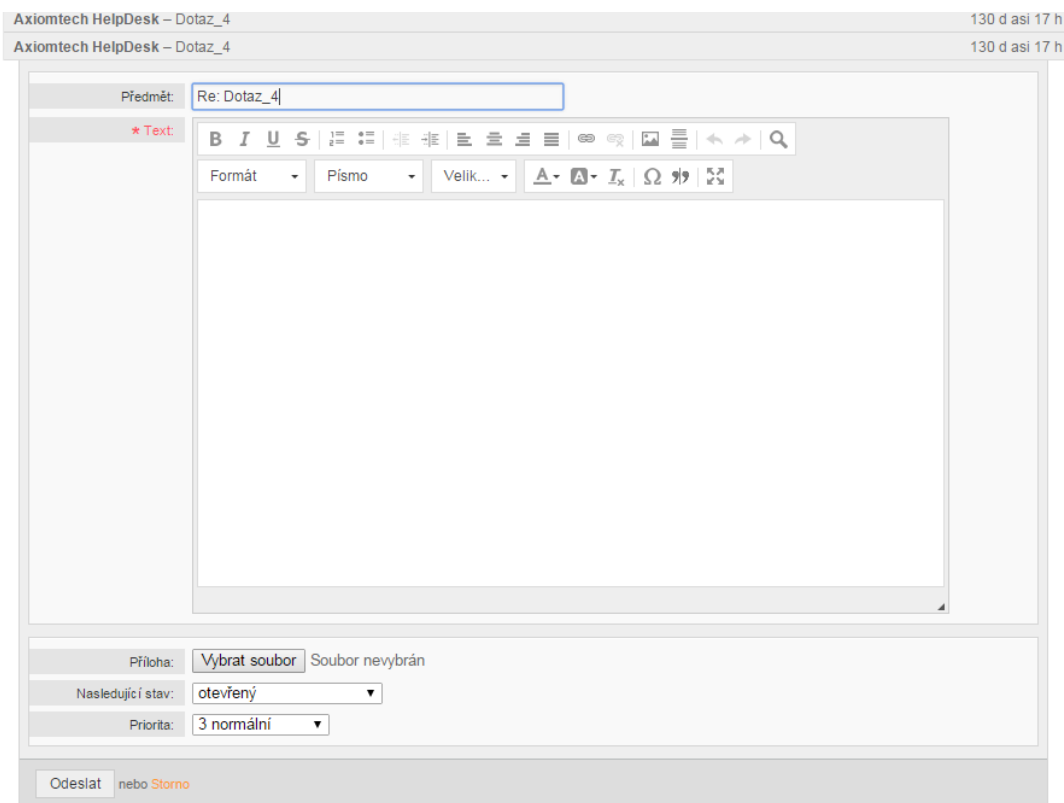
Korisnik odgovara na e-mail koji je isporučen iz sistema (Helpdesk) kao standardan e-mail. Odgovor se automatski dodeljuje odgovarajućoj komunikaciji za ticket(upit). Nemojte brisati i uredjivati temu e-maila!

### Telefon

U slučaju da se komunikacija odvija telefonom, konsultant ulazi u ticket sistem i ova komunikacija se dodeljuje odgovarajućem upitu kao sledeća stavka.

### Web portal

Nakon prikazivanja upita, možete kliknuti na Odgovori, zatim se prikazuje obrazac za unos odgovora.



The screenshot shows a web form for responding to a ticket. At the top, there are two tabs labeled 'Axiomtech HelpDesk – Dotaz\_4' with a timestamp '130 d asi 17 h'. Below the tabs is a subject line 'Předmět: Re: Dotaz\_4'. A red asterisk indicates a text field. The main area contains a rich text editor with a toolbar featuring bold, italic, underline, strikethrough, bulleted list, numbered list, link, unlink, image, and search icons. Below the toolbar are dropdown menus for 'Formát', 'Písmo', and 'Velik...', followed by color and font size selection tools. At the bottom, there are fields for 'Příloha: Vybrat soubor' (with 'Soubor nevybrán'), 'Nasledující stav: otevřený', and 'Priorita: 3 normální'. A final row contains 'Odeslat' and 'nebo Storno' buttons.

## Zatvorite upit

Konsultant može zatvoriti upit tako što će postaviti status ZATVORENO- NEREŠENO, ili ZATVORENO-REŠENO. Ovaj status premešta kartu na zatvorene upite, a korisnik je obavešten putem e-maila. Zatvorena karta se može ponovo otvoriti ili spojiti sa novim otvorenim upitom (ako se pojave nove informacije ili povezana pitanja). Ako odgovorite na već zatvoren upit, on će se ponovo otvoriti.

## Tehnička podrška/primer

Napravite tehnički upit za NX CAD / CAM / CAE / Teamcenter

Korisnik šalje upit na [helpdesk@axiomtech.rs](mailto:helpdesk@axiomtech.rs)

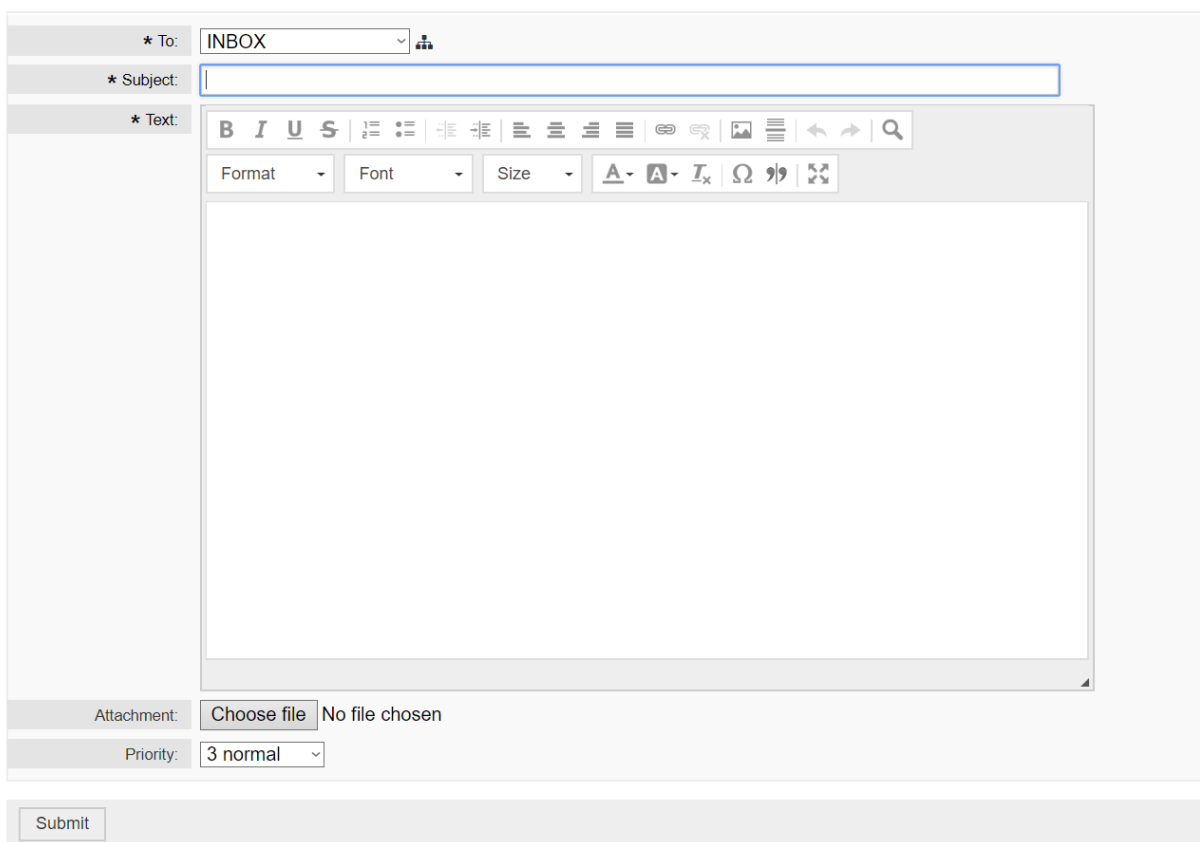
*ili*

se prijavljuje na Helpdesk i odabere: Zahtev- Pregled – Upit – Nov upit



The screenshot shows the AXIOM TECH s.r.o. HelpDesk interface. At the top, there is a navigation bar with "AXIOM TECH s.r.o." on the left and the AXIOM TECH logo on the right. Below the logo, there are links for "Preferences" and "Logout Jan Novák". The main content area is titled "Tickets" and includes a "New Ticket" button. Below this, there is a summary of ticket counts: "(1) | Closed (104)". A table lists tickets with columns for "TITLE", "STATE", "OWNER", "QUEUE", "TYP PODPORY", "DATUM DOKONČENÍ", "ODHADOVANY CAS NA PROJEKT", and "AGE". One ticket is visible with the title "Test/Dusan", state "new", owner "Admin OTRS", and queue "INBOX".

Popunjava predmet i tekst upita. U donjem delu moguće je priložii fail, maksimalne veličine 3MB- ukupna veličina svih priloženih datoteka može biti do 20MB.



The screenshot shows the form for creating a new ticket. It includes a "To:" field set to "INBOX", a "Subject:" field, and a "Text:" field with a rich text editor toolbar. The toolbar contains buttons for bold (B), italic (I), underline (U), strikethrough (S), bulleted list, numbered list, link, unlink, image, table, undo, redo, and search. Below the text field, there is an "Attachment:" section with a "Choose file" button and "No file chosen" text. A "Priority:" dropdown menu is set to "3 normal". At the bottom, there is a "Submit" button.