Navodila za zaposlene

Prijava in oddaja zahtevkov v Helpdesku

Ta navodila so namenjena zaposlenim, ki se prijavljajo s šifro in osebnim PIN-om. Pojasnjujejo, kako prijavite težavo, spremljate odgovor in sporočite, da je težava odpravljena.

1 Prijava v portal

Odpri prijavo za zaposlene

• Odprite zgornjo povezavo v spletnem brskalniku. Shranite jo med priljubljene za naslednji obisk.

• V polje »Šifra« vnesite dodeljeno šifro. To ni nujno vaše ime ali e-poštni naslov.

• V polje »Osebni PIN« vnesite vseh 8 številk, tudi morebitne začetne ničle.

• Kliknite »Vstopi v portal →«. Odpre se pregled »Moji zahtevki«.

Prva prijava. Uporabite šifro in PIN, ki ste ju prejeli od administratorja oziroma po dogovorjenem varnem kanalu. Za ta način prijave ne potrebujete uporabniškega gesla ali kode 2FA.

Zasebnost. PIN-a ne delite s sodelavci in ga ne vpisujte v opis zahtevka. Gumb »Pokaži« uporabite samo, ko drugi ne morejo videti zaslona.

2 Odpiranje novega zahtevka

Na strani »Moji zahtevki« kliknite »+ Nov zahtevek«. Odpre se obrazec »Nov zahtevek«. Za vsako novo, ločeno težavo oddajte svoj zahtevek. Dopolnitve iste težave dodajajte v obstoječi zahtevek.

Podjetje in prijavitelj sta povezana z vašim računom. Če opazite, da ste prijavljeni z napačnim računom, se odjavite in uporabite svoje podatke.

3 Izpolnjevanje obrazca

Izpolnite vseh pet obveznih polj. Opis naj bo konkreten, da vas lahko koordinator ali serviser čim prej usmeri.

Polje	Obvezno	Kaj vpišete
Vrsta težave	Da	Izberite ustrezno možnost iz ponujenega seznama.
Telefon za stik	Da	Številka, na kateri ste dosegljivi za dodatna vprašanja.
Opišite težavo	Da	Kaj ne deluje, kdaj se je začelo, kakšno napako vidite in kaj ste že poskusili. Najmanj 10 znakov.
Vpliv na delo	Da	Nizek: delo lahko nadaljujem. Srednji: delo je oteženo. Visok: delo je ustavljeno.
Lokacija	Da	Poslovalnica, kraj ali pisarna, kjer se težava pojavlja.
Slika ali priponka	Ne	Po potrebi dodajte sliko napake ali dokument. Največ 3 priponke.

Primer opisa težave

V poslovalnici Trbovlje od danes ob 9.15 ne moremo tiskati računov na blagajni 2. Izpiše se »Tiskalnik ni dosegljiv«. Preverili smo, da je tiskalnik vklopljen, in ponovno zagnali program, vendar težava ostaja. Na blagajni 1 tiskanje deluje. Prilagam sliko napake.

To je zgolj primer. Vnesite dejanske podatke o svoji težavi. Za zaposlenega se naslov zahtevka ustvari iz opisa, zato začnite z bistvom težave.

Varnostni incident

Če je možnost prikazana, jo označite samo ob sumu varnostnega dogodka, na primer ob sumljivem sporočilu ali nepooblaščenem dostopu. Ob označitvi izpolnite tudi »Razlog za označitev« z najmanj 10 znaki. Pri običajni okvari pustite možnost neoznačeno. Če niste prepričani, opišite opažanja in opozorite koordinatorja ali Planisovo podporo.

4 Priponke in oddaja zahtevka

V polju »Slika ali priponka« izberite največ 3 datoteke. Dovoljeni formati so JPG, JPEG, PNG, WEBP, PDF, DOCX, XLSX, TXT in CSV. Na posnetku naj bo napaka vidna, gesla, PIN-i in nepotrebni osebni podatki pa naj ne bodo vključeni.

• Pred oddajo preverite telefon, lokacijo, opis in vpliv na delo.

• Kliknite »Oddaj zahtevek →« in počakajte na rezultat.

• Uspešna oddaja vas vrne na pregled zahtevkov in prikaže potrditev s številko zahtevka. Številko si zapomnite oziroma jo navedite pri nadaljnjem pogovoru.

Če se pojavi napaka. Preberite opozorilo, popravite označene podatke in ponovno oddajte isti obrazec. Pri težavi s priponko izberite manjšo ali drugo datoteko; po potrebi jo izberite ponovno. Brez potrditve oddaje ne predpostavljajte, da je bil zahtevek ustvarjen. Najprej preverite »Moji zahtevki«.

Glede na nastavitev vašega podjetja zahtevek prejme koordinator podjetja ali neposredno servisna ekipa Planis. Prejemnika vam ni treba izbirati.

5 Spremljanje in dopolnitev

V »Moji zahtevki« poiščite zahtevek in ga odprite. Na voljo so pogledi »Vsi aktivni«, »Novi«, »V obravnavi« in »Čakajo«. Preberite status ter morebitna vprašanja podpore. Zaključene zahtevke poiščete v »Arhiv«.

V odprtem zahtevku poiščite »Komunikacija« in izberite »Odpri pogovor« pri ustreznem sogovorniku. Vpišite dopolnitev, po potrebi dodajte priponko in kliknite »Pošlji ↑«. Pri zaključeni obravnavi je pogovor lahko na voljo samo za branje.

Če težavo odpravite sami. Kadar je prikazana možnost »Težava je odpravljena«, jo odprite, vpišite, kako ste težavo odpravili, in izberite »Potrdi in zaključi«. Zahtevek se zaključi in premakne v arhiv. Možnost uporabite le, če pomoč ni več potrebna.

6 Pozabljen PIN in varna odjava

Če se ne morete prijaviti, preverite šifro in vseh 8 številk PIN-a. Če težava ostane, se obrnite na koordinatorja svojega podjetja ali Planisovo podporo. Po preverjanju identitete vam lahko izdajo nov PIN; stari nato ne velja več. Ne ugibajte PIN-a z zaporednimi poskusi.

Po končanem delu kliknite »Odjavi se«, zlasti na skupnem računalniku. Seja se po 5 minutah neaktivnosti zaključi, zato daljši opis pripravite vnaprej in ne čakajte z oddajo. Če vas portal vrne na prijavo, se ponovno prijavite in preverite, ali je bil zahtevek oddan.