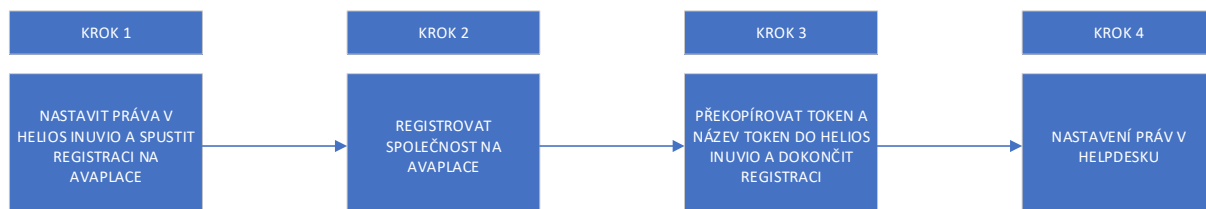


Ověření verze HELIOS iNuvio

Proto abyste pro registraci na AVAplace mohli použít iNuvio je nutné mít staženou a nainstalovanou **minimálně** verzi HELIOS iNuvio **3.0.2023.0902** ze dne **29.9.2023**.

Následná registrace se dá shrnout do 4 kroků.



Pro názornější ukázkou rozepisujeme v přesném detailu krok za krokem.

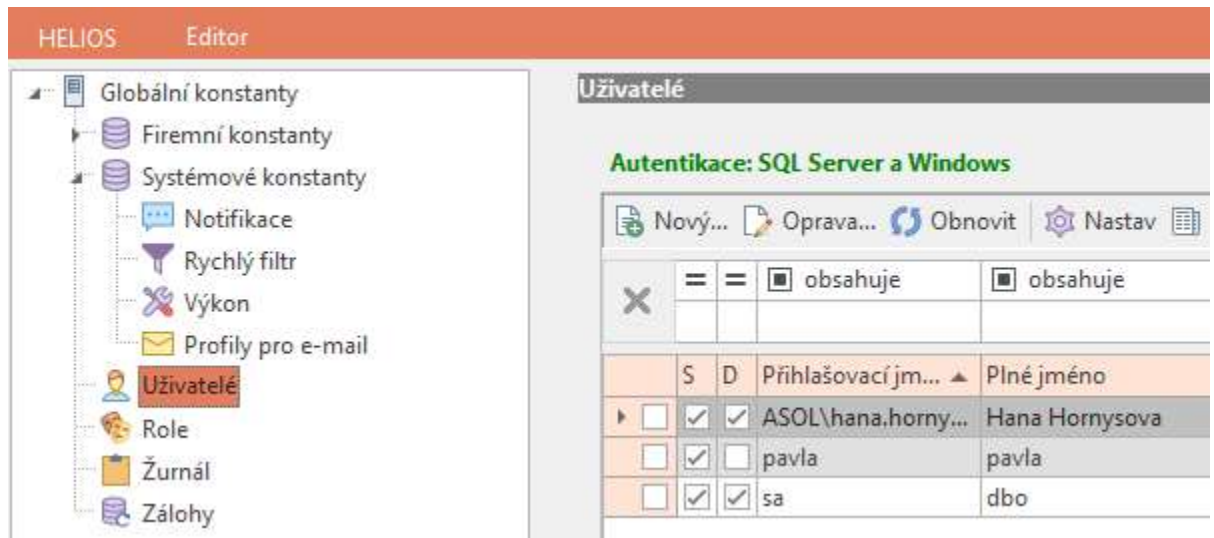
Pokud v jakékoliv části zprovoznění HD narazíte na problém, pošlete popis svého problému na support@avaplace.com, budeme Vás kontaktovat.

Krok 1

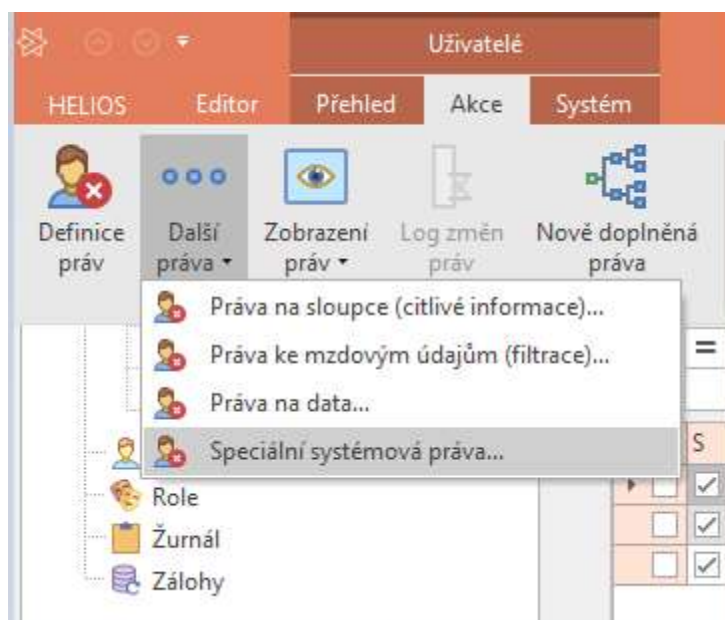
1. V HELIOS je potřeba pro **jednoho** uživatele (ne více) nastavit právo pro Helpdesk – registrace. Právo je defaultně vypnuto je ho potřeba zaškrtnout. Postupujte následovně.
2. Právo nastavíte Heliosu – Možnosti – Konfigurace

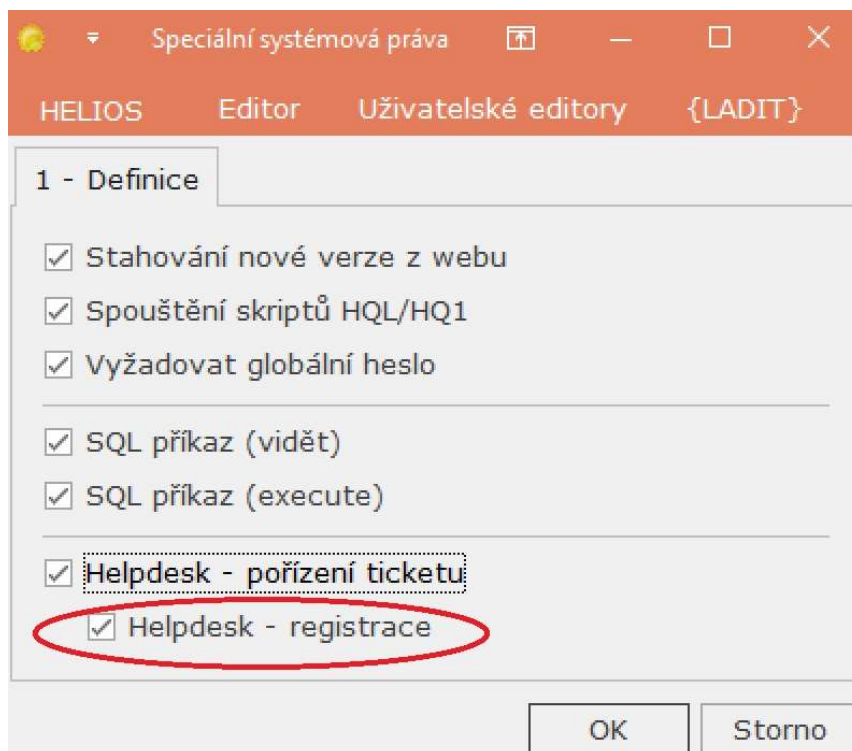


3. Dále Konfigurace – Globální konstanty – Uživatelé

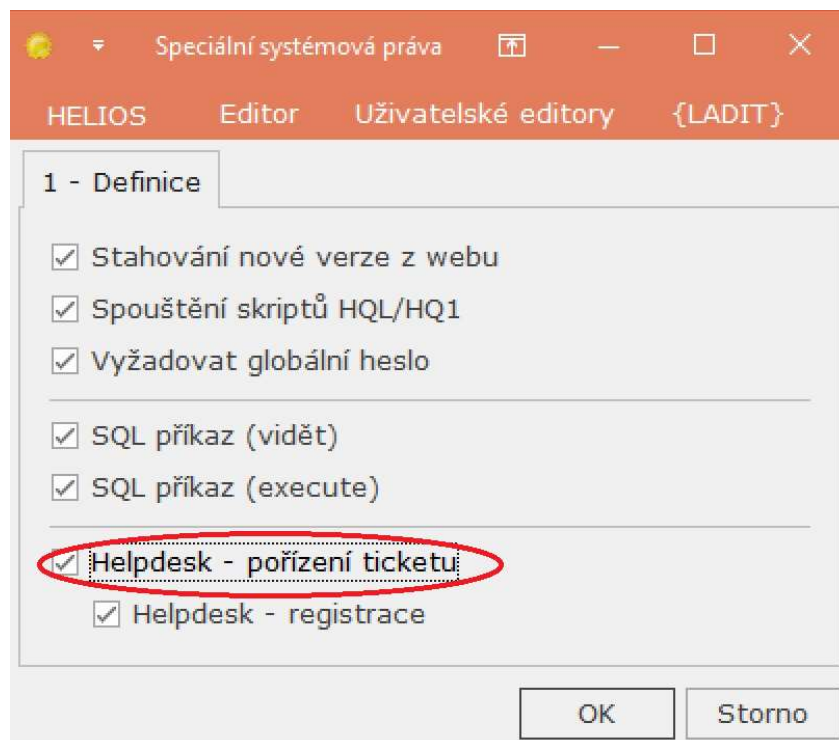


4. Výběr uživatele – záložka Akce – Další práva – Speciální systémová práva – zde je potřeba pro jednoho uživatele uživatele (ne více) nastavit právo pro Helpdesk – registrace. Právo je defaultně vypnuto, je potřeba ho zaškrtnout.

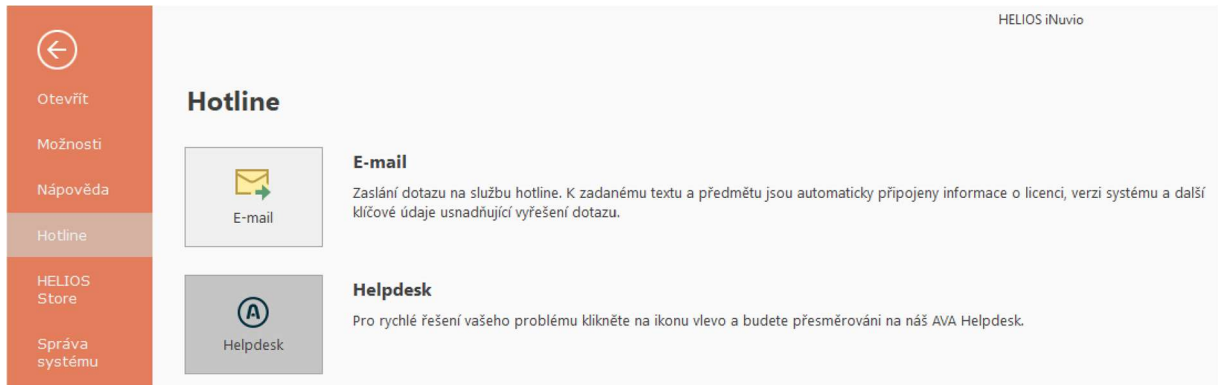




5. Právo pro zadávání tiketů je defaultně nastaveno všem uživatelům, pokud toto právo chcete někomu odebrat je potřeba v **Globální konfigurace – Seznam uživatelů – Speciální systémová práva** právo odebrat.



6. Uživatel, kterému bylo přiděleno právo dle bodu 2, tedy Helpdesk – registrace, kliká na HELIOS – Hotline – Helpdesk.



7. Po kliknutí na tlačítko Helpdesk se zobrazí okno pro registraci na AVAplace.com, pokud ještě nejste registrovaní na AVA place, pokračujte stiskem tlačítka Registrovat na AVAplace.

The screenshot shows the AVAplace registration form. It is divided into two main sections: '1.Registrace' and '2.Propojení'. The '1.Registrace' section includes the text 'Pro využití aplikace Helpdesk je důležitý první krok registrace na platformě AVAplace. Pokračujete stiskem tlačítka níže.' and a button 'Registrovat na AVAplace'. The '2.Propojení' section includes the text 'Zadejte prosím Váš token, který jste získali po registraci. V případě, že ho nemáte k dispozici a na platformě AVAplace jste již registrovaní, pokračujte podle návodu [zde](#).' and two input fields: 'Název tokenu:' and 'Token:'. At the bottom of the form are two buttons: 'Vytvořit propojení s AVAplace' and 'Storno'. On the right side of the form is a vertical banner with the AVAplace logo, the text 'Rozšířte svůj HELIOS o podnikové aplikace, které vám usnadní práci.', a button 'Jak na to?' with a right-pointing arrow, and an illustration of a woman in a yellow dress.

Krok 2

8. Budete přesměrování na registrační formulář avaplace.com, vyplníte povinné údaje a kliknete na Vytvořit účet organizace.

AVAplace
Vytvořit účet

* Email
jan.avaplace@centrum.cz

* Jméno
Jan

* Příjmení
AVAplice

* Stát
Česko

* IČO ⓘ
64949541 ✓

Název organizace
Asseco Solutions, a.s.

Telefonní číslo
+420 123 456 789

Helios licence
HEOR0400-00001

Souhlasím s [Rámcovými obchodními podmínkami](#), [Smlouvou o zpracování osobních údajů](#) a [Privacy Policy](#).

Chci zasílat informace o novinkách a webinářích

Vytvořit účet organizace

Při registraci Vám může systém hlásit, že IČO je nevalidní.

* IČO ⓘ

12345678 ⚠

Zadané IČO se nepodařilo ověřit. Zkontrolujte prosím, že zadané údaje jsou správné.

Jedná se o „měkkou chybu“ a pravděpodobně nelze v dané chvíli ověřit IČO přes registr ekonomických subjektů z důvodu jeho dočasné nedostupnosti. Doplněte Název organizace, překontrolujte IČO a pokračujte ve Vytvořit účet organizace.

9. Potvrzení registrace.



10. Znovu přihlášení na AVAplace a vygenerování tokenu.

Do Vaší emailové schránky přišel email pro nastavení hesla.

Hezký den,

Obdrželi jsem žádost o obnovu vašeho hesla do platformy AVA place. Nové heslo si můžete nastavit zde:

[Nastavit nové heslo](#)

Odkaz je platný po dobu 24 hodin.

Pokud jste si obnovu hesla nevyžádali, ignorujte prosím tento email.

Váš AVA tým

Nastavte si prosím heslo a znovu se přihlaste na AVAplace.com, kliknutí v pravém horním rohu na přihlásit.



* Uživatelské jméno

* Heslo

[Zapomenuté heslo?](#)

Přihlásit

Nebo

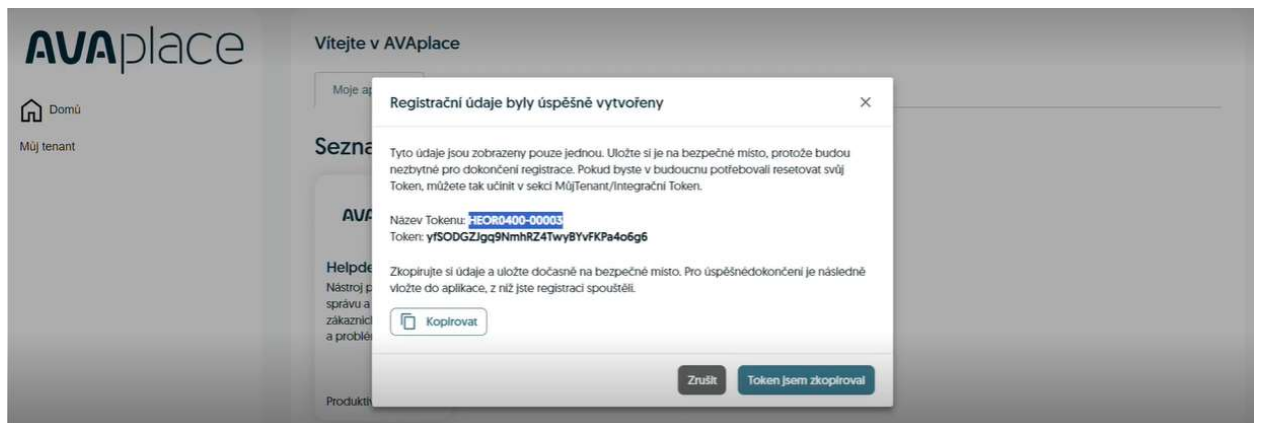
Přihlásit se pomocí Microsoft účtu

Nemáte účet?

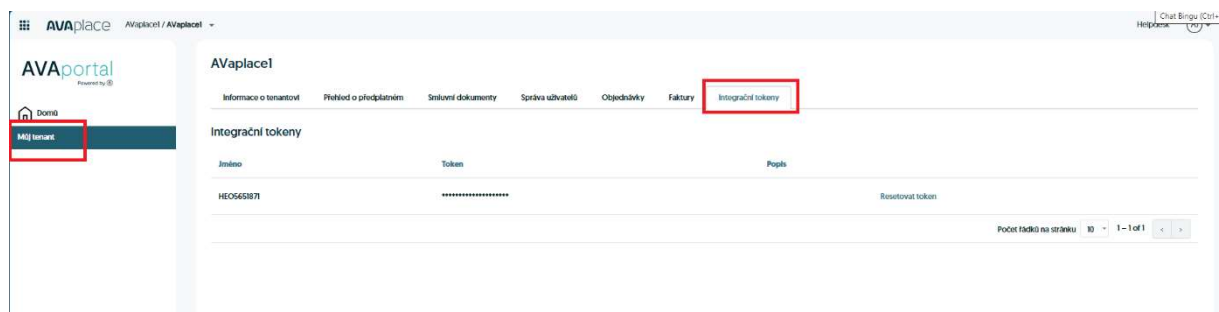
Zaregistrovat se

Krok 3

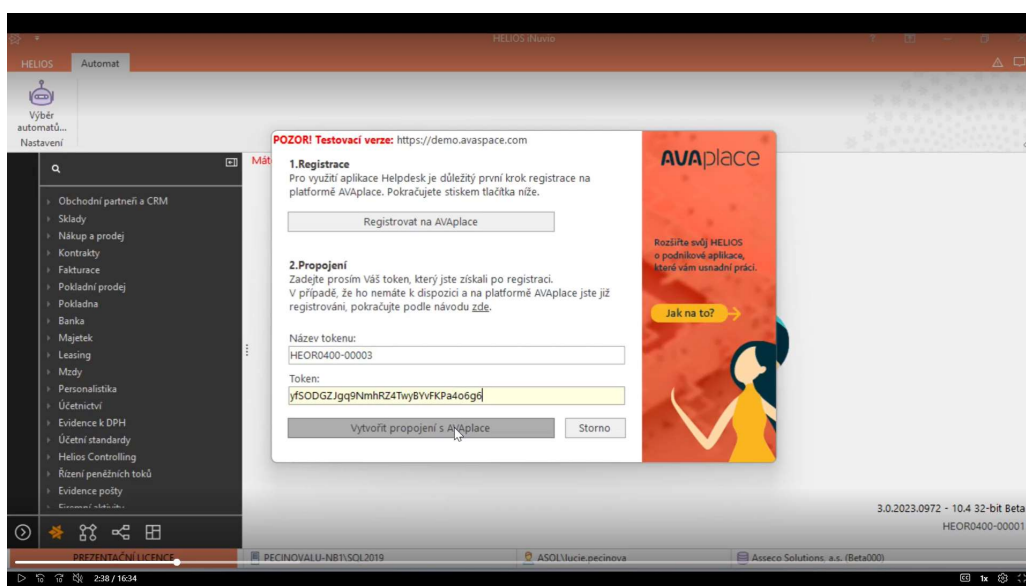
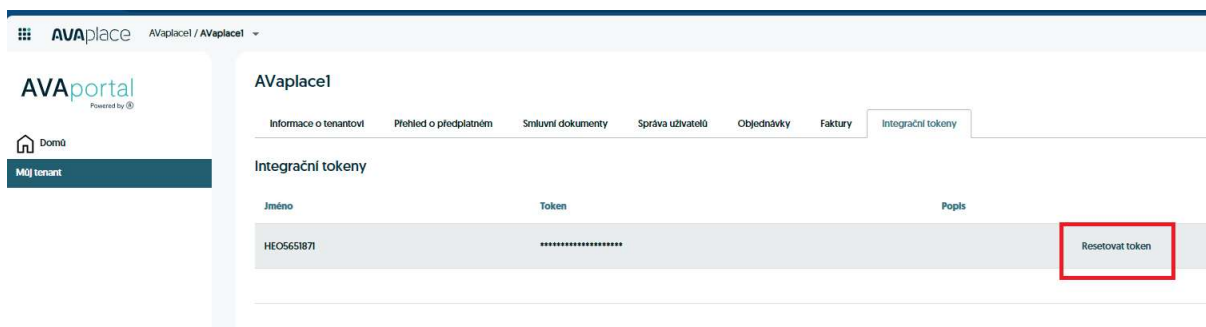
- Po prvním přihlášení se zobrazí okno s registračními údaji Token a Název Tokenu. Název tokenu je číslo licence a Token je unikátní jednorázový kód. Zkopírujte postupně Název tokenu a Token do vašeho Heliosu stránky pro registraci.



Pokud nechtěně o Token přijdete můžete Token resetovat



Zde klikněte na **resetovat token**



12. klikněte na tlačítko Vytvořit propojení s AVAplace. Tím celý proces ukončíte a propojíte HELIOS iNuvio s Helpdeskem na AVAplace.

Krok 4

Nastavení uživatelů, kteří mohou zadávat tikety v aplikaci helpdesk provádí Tenant admin. Tedy uživatel, který založil

1. V záložce Můj tenant
2. Seznam uživatelů
3. Přidat



13. Přidat uživatele u kterého chceme, aby zadával tikety v AVA Helpdesk / iNuvio

- Lze přidat AVA Tenant uživatel nebo AVA Tenant administrátor

Přidat uživatele



Udělená role



Ava tenant uživatel

Tato role poskytuje uživateli přístup k záznamům, které vlastní, objektům, které jsou sdílené s organizací, objektům, které jsou sdílené s ním, a objektům sdíleným s týmem.



AVA tenant administrátor

Tato role umožňuje nastavovat všechny parametry služeb a také přidávat další uživatele, včetně definování jejich rolí.

* Výchozí jazyk uživatele

Česky

Titul před jménem

* Jméno

* Příjmení

Titul za jménem

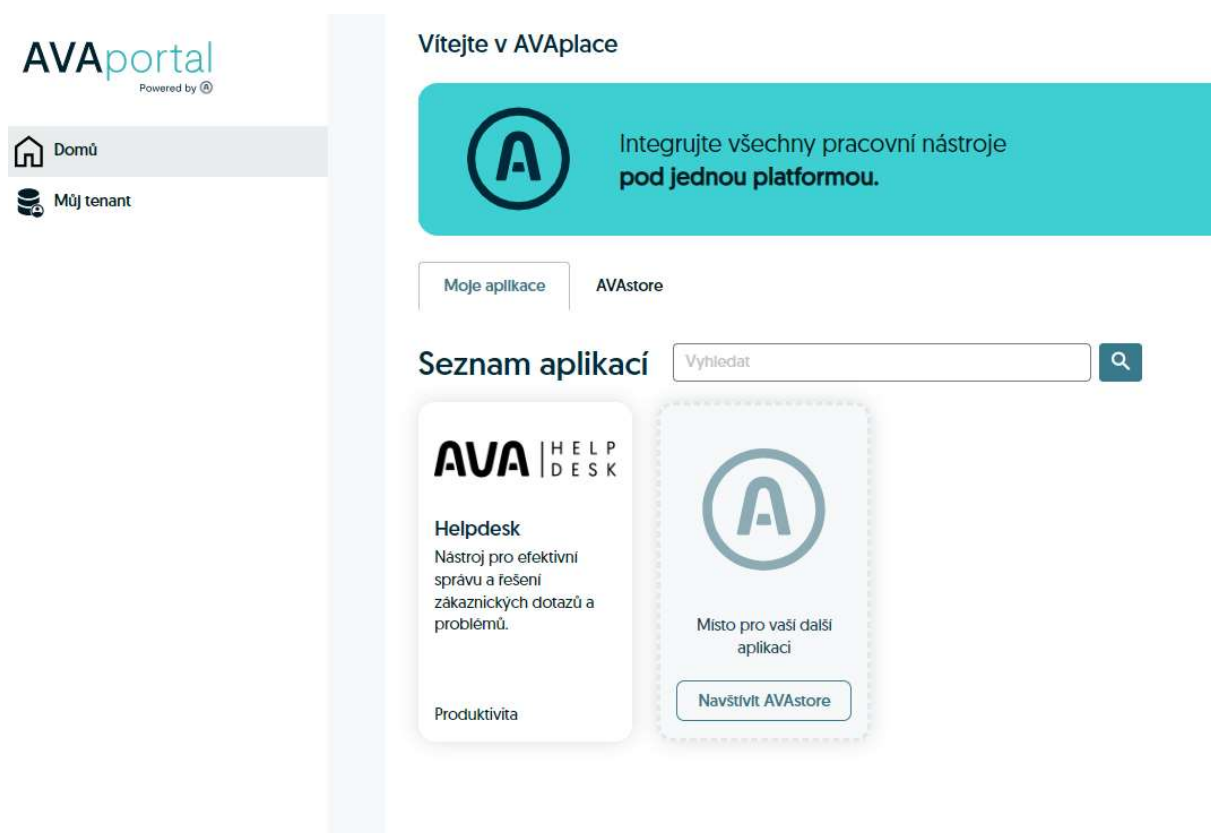
* Email

Telefon

Zrušit

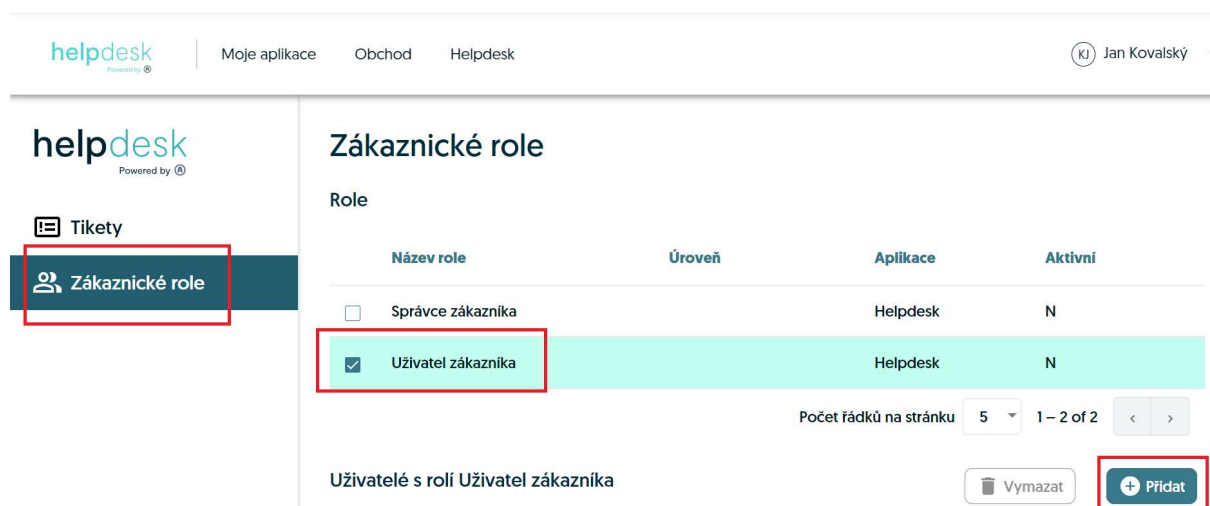
Přidat uživatele

14. Zpět na domů a klikneme na aplikaci AVA helpdesk

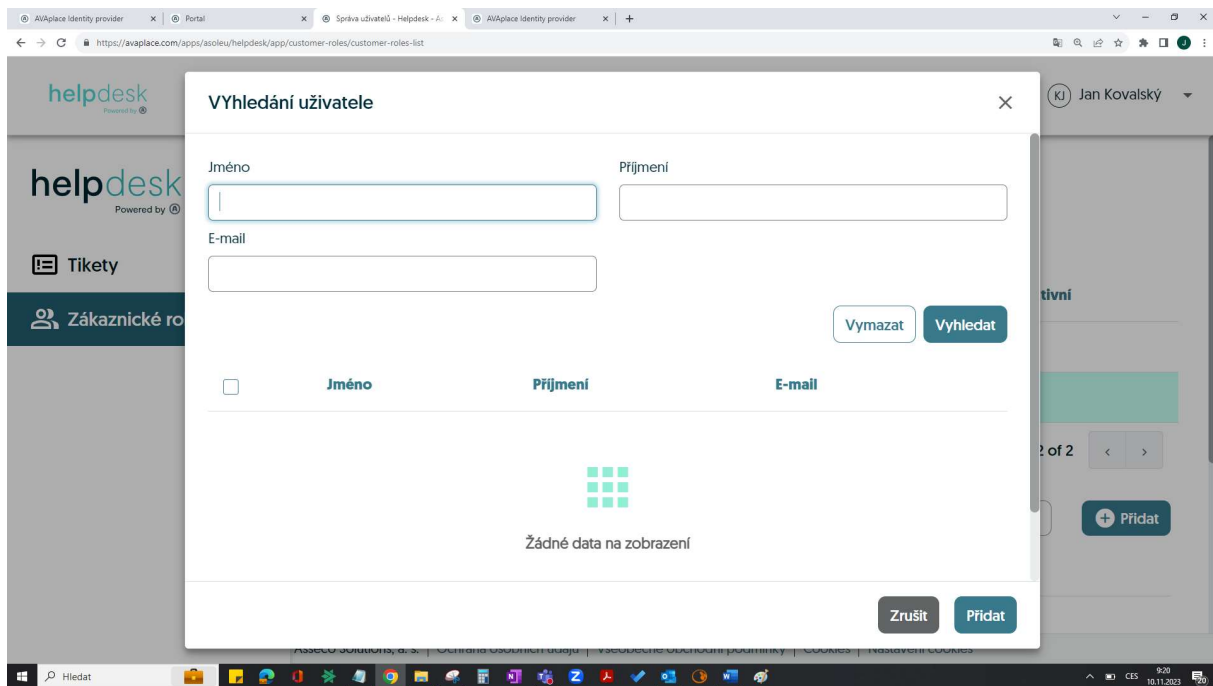


15. Přidat uživatele do aplikace Helpdesk - přidání uživatelé pak budou moci zadávat tikety buď přes aplikaci Helpdesk nebo přímo před HELISO iNuvio HELIOS – Hotline – Helpdesk

16. Otevřete aplikaci Helpdesk – V levé části menu Zákaznické role – vybrat zdali chcete přidat Uživatele nebo Správce a kliknete na tlačítko Přidat



17. **Výběr konkrétního uživatele** – Přes tlačítko Vyhledat, vyhledáte konkrétního uživatele, kterého chcete přidat.
- Stačí kliknout na tlačítko vyhledat a nabídnou se všichni uživatelé, které pod vaší organizací máte evidované
 - Můžete vypsát je část jména nebo příjmení a kliknout na tlačítko vyhledat



18. **Výběr konkrétního uživatele** – Přes tlačítko Vyhledat, vyhledáte konkrétního uživatele, následně vybrat uživatele a kliknout na tlačítku Přidat

