

Poradnik rejestracji i korzystania z portalu myHEZO dla użytkowników



Zawartość dokumentu:

1. Czym jest platforma myHEZO.pl?
2. Procedura rejestracji w portalu myHEZO.
3. Zmiana hasła.
4. Przegląd portalu.
5. Zakładanie zgłoszeń.

Platforma myHEZO jest dostępna dla wszystkich użytkowników HEZO, którzy dokonali zakupu dedykowanych usług serwisowych, utrzymania lub wsparcia technicznego.

Usługi te są świadczone przez dedykowany, niezależny zespół doświadczonych i certyfikowanych inżynierów HEZO, którzy od ponad 20 lat specjalizują się w świadczeniu usług wsparcia technicznego dla rozwiązań takich marek, jak:



2. Procedura rejestracji na portalu myHEZO.pl

Dostęp do portalu myHEZO.pl jest dedykowany wyłącznie dla użytkowników końcowych, dla których usługi HEZO zostały wykupione przez partnerów HEZO.

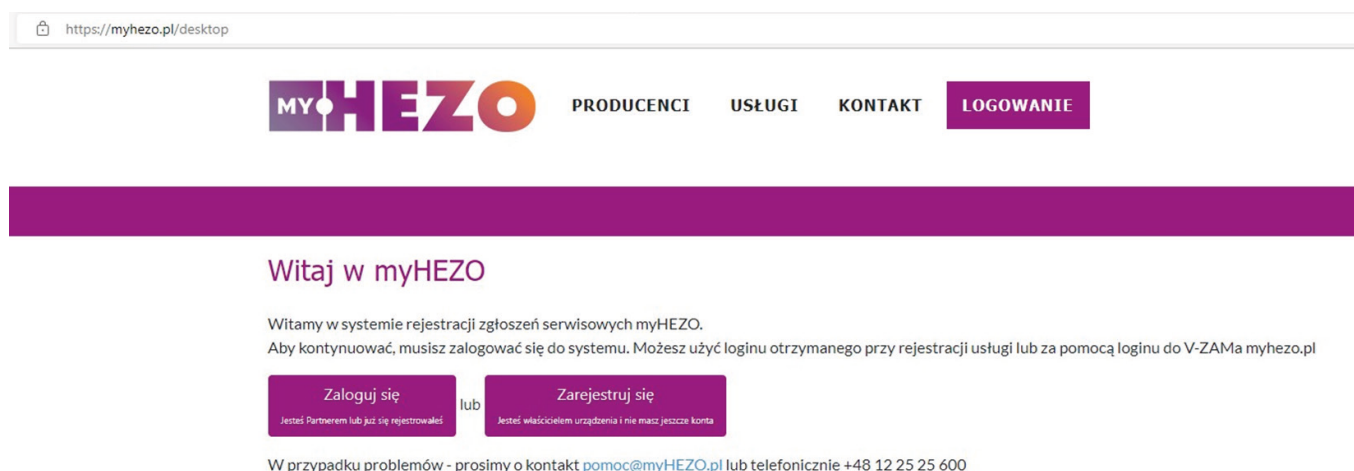
Dzięki dostępowi do portalu myHEZO użytkownik i partner mogą uzyskać:

- › informacje dotyczące aktywnych umów serwisowych,
- › informacje dotyczące aktywnych zgłoszeń serwisowych,
- › powiadomienia o wszystkich wpisach w komunikacji,
- › dostęp do materiałów technicznych,
- › dostęp do informacji i wskazówek technicznych.

Portal pozwala uzyskać dostęp do zasobów HEZO dla partnerów i użytkowników za pośrednictwem VeralD. Aby uzyskać dostęp do portalu należy na stronie **myHEZO.pl** kliknąć link **LOGOWANIE**.



Dzięki temu użytkownik zostanie przełączony do strony bezpiecznego logowania, na której należy kliknąć **ZAREJESTRUJ SIĘ**.



Proces rejestracji składa się z trzech etapów:

- Wypełnienie formularza rejestracyjnego.
- Weryfikacja adresu email.
- Weryfikacja praw dostępu do portalu i aktywnych usług.

a) Wypełnienie formularza rejestracyjnego

Formularz zgłoszenia jest pierwszym etapem rejestracji. Zawiera następujące pola:

HEZO
HELP ZONE

Rejestracja

Imię

Nazwisko

Stanowisko

Opowiedziany/a za

- ☐ Sprzedaż
- ☐ Marketing
- ☐ Finanse
- ☐ Logistykę/Zakupy
- ☐ Produkcję
- ☐ IT/Wdrożenia/Serwis
- ☐ Zarząd/Prowadzenie firmy

Email

Telefon

Firma

NIP

Adres

Kod pocztowy

Miasto

Rejestracja

Bardzo ważne jest, aby adres email był właściwie wpisany, gdyż na niego przychodzi wiadomość z linkiem weryfikacyjnym. Na ten adres również w przyszłości będą wysyłane wszystkie wiadomości w ramach komunikacji i obsługi serwisowej.

Uwaga:

- Numer telefonu powinien zawierać 9 cyfr (bez numeru krajowego +48).
- Numer NIP musi być zgodny z danymi partnera lub użytkownika, wskazanymi na etapie zamówienia. Jeżeli do umowy będzie się starał zalogować użytkownik o innym numerze NIP nie przejdzie on następnego etapu – czyli weryfikacji konta. Numer NIP należy wpisywać bez myślników.
- W przypadku wpisania innego niż w umowie numeru NIP, rejestracja dokona się na inny podmiot, a użytkownik nie przejdzie kolejnego etapu weryfikacji.

Jeżeli wszystkie pola zostały poprawnie uzupełnione, pojawi się następujący komunikat:

- Dziękujemy za wypełnienie formularza rejestracyjnego. Na podany adres e-mail został wysłany link, który należy otworzyć w celu potwierdzenia rejestracji
-

UWAGA! W celu rejestracji kolejnej osoby należy zacząć procedurę rejestracji od nowa spod adresu [Hezo](#)

b) Aktywacja konta

W kolejnym kroku, upływie kilku minut należy sprawdzić pocztę, gdzie powinien znaleźć się mail nadany przez:

V-ZAM Exclusive Networks Poland, zawierający link aktywacyjny do konta.

W przesłany link należy kliknąć lub skopiować i otworzyć go w przeglądarce.

Nastąpi wówczas automatycznie zalogowanie do portalu myHEZO, który powinien wyglądać następująco (dla hipotetycznego testowego użytkownika):



Jednocześnie na skrzynkę pocztową powinien przyjść drugi mail, zawierający login i hasło do platformy myHEZO wraz z linkiem do logowania. Procedura zmiany hasła jest opisana w części 3.

c) Weryfikacja konta

Aby uzyskać dostęp do poszczególnych, przypisanych umów konieczna jest weryfikacja użytkownika. Do tego kroku wymagane będą dwa dodatkowe parametry:

- numer umowy, który można znaleźć w mailu z potwierdzeniem jej warunków. Jest on generowany automatycznie i wysyłany do partnera po zrealizowaniu zamówienia.
- numer seryjny jednego z urządzeń, znajdujących się w umowie.

Warunkiem poprawnej weryfikacji, a tym samym przyznaniem dostępu do platformy myHEZO, jest obecność wszystkich trzech numerów: NIP + NR. UMOWY + NR. SERYJNY w jednej umowie.

Aby dokonać weryfikacji należy kliknąć dowolny z przycisków na belce:

[Pulpit](#) [Umowy](#) [Zgłoszenia helpdesk](#) [Pliki / Baza Wiedzy](#)

Pojawi się okno, w którym należy podać dwa pozostałe składniki uwierzytelnienia:

[Pulpit](#) [Umowy](#) [Zgłoszenia helpdesk](#) [Pliki / Baza Wiedzy](#)

Chuck Norris (Exclusive Networks Poland S.A.)

Wymagana weryfikacja konta

Drogi użytkowniku, zanim zaczniesz korzystać w pełni z serwisu myHEZO.pl, prosimy o wypełnienie poniższych danych w celu dokonania weryfikacji.

Numer umowy

Numer umowy (np. V123456), w ramach której zakupiono usługę.

Numer seryjny

Dalej

Numer umowy powinien składać się z wielkiej litery i sześciu cyfr.

Numer seryjny różni się w zależności od producenta, zaś w przypadku oprogramowania należy wpisać klucz licencyjny z uwzględnieniem myślników i ewentualnie innych znaków w nim występujących.

Jeżeli podane dane będą się zgadzać, czyli znajdować na jednej umowie z podanym wcześniej numerem NIP, użytkownik zostanie przeniesiony do dostępnej listy umów:

[Pulpit](#) [Umowy](#) [Zgłoszenia helpdesk](#) [Pliki / Baza Wiedzy](#)

Chuck Norris (Excl

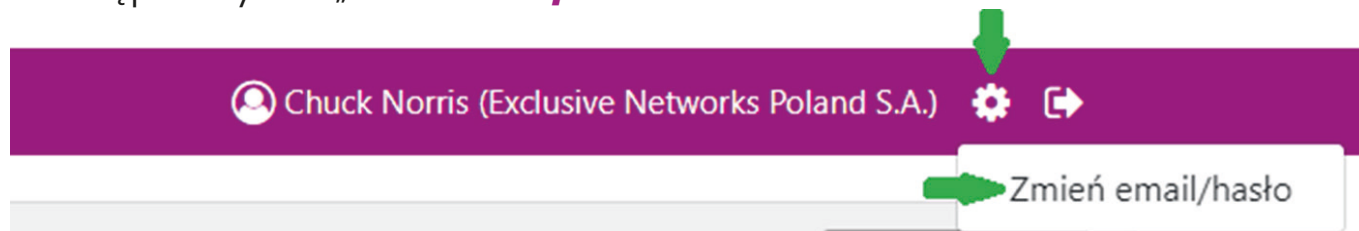
Wszystkie umowy (wyświetl wygasłe umowy)

Szukaj

Numer umowy	Usługi	Sprzęt	Zarejestrowana	Klient	Data zakupu	Długość
V294113	POL-4870-00033-160 x 2 FOR-FG1000DAH824X7X81Y x 2		w całości		2018-03-06	2019
Q01	FOR-FG310BAH8X5XNBD1Y x 2 FOR-FG60BSOS24X7X81R x 1	LOGI-960-001311 FOR-FWF-61F-BDL-950-12-TU	w całości	TEATR GROTESKA TEST- PREZENTACJE	2015-03-16	2022
V193272	TRANSPORT x 1	Ford Focus	częściowo	Small Planet Airlines UAB Exclusive Networks Poland S.A.	2014-12-29	2031
H291544	HEZO-A-CA-FN-1Y x 1	FOR-TEST	w całości	TEATR GROTESKA	2012-05-24	2025
H291545	HEZO-A-CA-FN-1Y x 1	FOR-FG-61F-BDL-950-12	w całości	Exclusive Networks Poland S.A.	2012-05-24	2050

3. Resetowanie / zmiana hasła

Zalecamy zmianę hasła po weryfikacji konta. Aby tego dokonać należy wybrać symbol koła zębatego w prawej, górnej części ekranu obok danych logowania, a następnie wybrać „**zmień email/hasło**”:



W celu zmiany, konieczne będzie ponowne zalogowanie się danymi otrzymanymi w poprzednim (drugim) mailu.

Logowanie

Login V-ZAM/e-mail

Hasło

Zaloguj się ponownie, aby edytować swój profil.
[Edytuj profil](#)

Jeśli do logowania używasz danych z V-ZAM, przejdź do [edycji profilu V-ZAM](#).

W następnym kroku należy wypełnić zmieniane pola – np. dla zmiany hasła, wystarczy uzupełnić tylko dwa razy pole z hasłem i kliknąć „**ZAPISZ**”.

Logowanie

Jestem odpowiedzialny za
☐Sprzedaż ☐Marketing ☐Finanse ☐Logistykę/Zakupy ☐Produkcję
☐IT/Wdrożenia/Serwis ☐Zarząd/Prowadzenie firmy

Zmiana hasła
Nowe hasło Potwierdź hasło

Zmiana adresu email
Nowy adres email

Potwierdź adres email

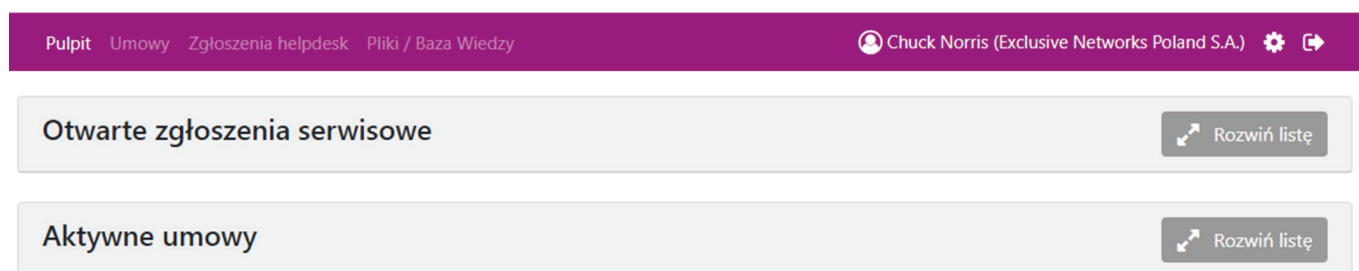
[Zapisz](#)

4. Przegląd portalu

Zalogowany użytkownik ma dostęp do czterech zakładek:

- Pulpit – pozwala na przegląd wszystkich aktywnych zgłoszeń i umów.
WAŻNE: nie znajdziemy tu zgłoszeń zamkniętych i umów już wygasłych.
Te znajdziemy w pozostałych zakładkach.

Poszczególne listy można zwiijać i rozwijać przyciskami po prawej stronie:



W zakładce **UMOWY** znajdziemy całą listę obecnych, aktywnych umów zaś pod linkiem zaznaczonym poniżej, dostępne są wszystkie archiwalne umowy, które już wygasły:

Pulpit **Umowy** Zgłoszenia helpdesk Pliki / Baza Wiedzy

Chuck Norris (Exclusive Networks Poland S.A.)

Wszystkie umowy (wyświetl wygasłe umowy)							Zwiń listę
Szukaj...		Szukaj		strona 1 z 1.			
Numer umowy	Usługi	Sprzęt	Zarejestrowana	Klient	Data zakupu	Data wygasania	Opcje
V294113	POL-4870-00033-160 x 2 FOR- FG1000DAH824X7X81Y x 2		w całości		2018-03-06	2019-03-06	Nowe zgłoszenie
Q01	FOR- FG310BAH8X5XNBD1Y x 2 FOR-FG60BSQS24X7X81R x 1	LOGI-960- 001311 FOR-FWF- 61F-BDL- 950-12-TU	w całości	TEATR GROTESKA TEST- PREZENTACJE	2015-03-16	2023-03-31	Nowe zgłoszenie
V193272	TRANSPORT x 1	Ford Focus	częściowo	Small Planet Airlines UAB Exclusive Networks Poland S.A.	2014-12-29	2031-10-31	Zarejestruj nową usługę Nowe zgłoszenie
H291544	HEZO-A-CA-FN-1Y x 1	FOR-TEST	w całości	TEATR GROTESKA	2012-05-24	2025-12-31	Nowe zgłoszenie
H291545	HEZO-A-CA-FN-1Y x 1	FOR-FG- 61F-BDL- 950-12	w całości	Exclusive Networks Poland S.A.	2012-05-24	2050-12-31	Nowe zgłoszenie

Umowy można przeszukiwać w polu „**Szukaj ...**” poprzez dowolne dane: nazwa klienta, model urządzenia, adres.

WAŻNE:

W zakładce „**Zgłoszenia helpdesk**” znajduje się lista wszystkich zgłoszeń, w tym również tych zamkniętych:

Pulpit Umowy **Zgłoszenia helpdesk** Pliki / Baza Wiedzy

Chuck Norris (Exclusive Networks Poland S.A.)

Wszystkie zgłoszenia serwisowe								Zwiń listę
Szukaj...		Szukaj		+ Nowe zgłoszenie		strona 1 z 7. > >>		
Data zgłoszenia	Status	Numer zgłoszenia	Numer umowy	Tytuł	Numer seryjny	Miejsce instalacji	Ostatni wpis	
2022-10-07 15:25:49	Zamknięte	C5219	Q01	test systemu	testowy numer	TEATR GROTESKA (test, 12, test)	2022-10-07 16:04:27 - R. Nejbauer	
2022-10-07 14:24:57	Zamknięte	C5217	H291545	testowe zgłoszenie	testowy numer	Exclusive Networks Poland S.A. (,)	2022-10-07 14:32:59 - P. Da	

5. Zakładanie zgłoszeń

Otwarcie nowego zgłoszenia można wykonać wybierając:

PULPIT → Lista aktywnych umów → przycisk „**NOWE ZGŁOSZENIE**”.

[Pulpit](#) [Umowy](#) [Zgłoszenia helpdesk](#) [Pliki / Baza Wiedzy](#) Chuck Norris (Exclusive Networks Poland S.A.)  

Otwarte zgłoszenia serwisowe  Rozwiń listę

Aktywne umowy  Zwiń listę

 Szukaj  Zobacz wszystkie strona 1 z 1.

Numer umowy	Usługi	Sprzęt	Zarejestrowana	Klient	Data zakupu	Data wygasania	Opcje
V294113	POL-4870-00033-160 x 2 FOR- FG1000DAHB24X7X81Y x 2		w całości		2018-03-06	2019-03-06	Nowe zgłoszenie
Q01	FOR- FG310BAHB8XSXNBD1Y x 2 FOR-FG60BSOS24X7X81R x 1	LOGI-960- 001311 FOR-FWF- 61F-BDL- 950-12-TU	w całości	TEATR GROTESKA TEST- PREZENTACJE	2015-03-16	2023-03-31	Nowe zgłoszenie

lub z zakładki **UMOWY**, klikając taki sam przycisk.

W następnym kroku należy:

- › wybrać/zaznaczyć odpowiednią linię z urządzeniem, którego dotyczy zgłoszenie,
- › wpisać tytuł zgłoszenia,
- › opisać problem jak najdokładniej,
- › dodać załączniki (plik konfiguracyjny, zrzuty ekranu, logi lub podobne pliki),
- › jeśli to konieczne, dopisać dodatkowe adresy mailowe, na które ma być wysyłana komunikacja w zgłoszeniu.

Nowe zgłoszenie do umowy: Q01

Wybór produktu

	Numer seryjny	Nazwa produktu	Kod produktu	Usługa	Miejsce instalacji
☐	123454321	Logitech Rally Bar - GRAPHITE - EMEA	LOGI-960-001311	FOR- FG310BAHB8XSXNBD1Y	TEATR GROTESKA (test, 12, test)
☐	FWF61FTK20000543	FortiWiFi 60F	FOR-FWF-61F-BDL-950-12-TU	FOR-FG60BSOS24X7X81R	TEATR GROTESKA (test, 12, test)

Tytuł

Opis zgłoszenia

Załącznik

[Wybierz pliki](#) Nie wybrano pliku

Dodatkowe kontaktowe adresy e-mail













[Wyślij](#)

Komunikacja w zgłoszeniu odbywa się na zasadzie dialogu – najnowsze informacje znajdują się na górze. Zamknięte zgłoszenie może zostać reaktywowane w dowolnym momencie.

W każdej chwili można też wpisać dodatkowy adres email, na który będzie kierowana komunikacja w zgłoszeniu.

Więcej informacji na temat usług HEZO znajdziesz na stronie [myHEZO.pl](https://myhezo.pl).

Zespół inżynierów HEZO dostępny jest poprzez:



Infolinia telefoniczna:
12 25 25 600



Portal internetowy:
[myHEZO.pl](https://myhezo.pl)



Wiadomości e-mail:
pomoc@myhezo.pl