

## ServiceDesk – návod pro správce

### Přihlášení do systému:

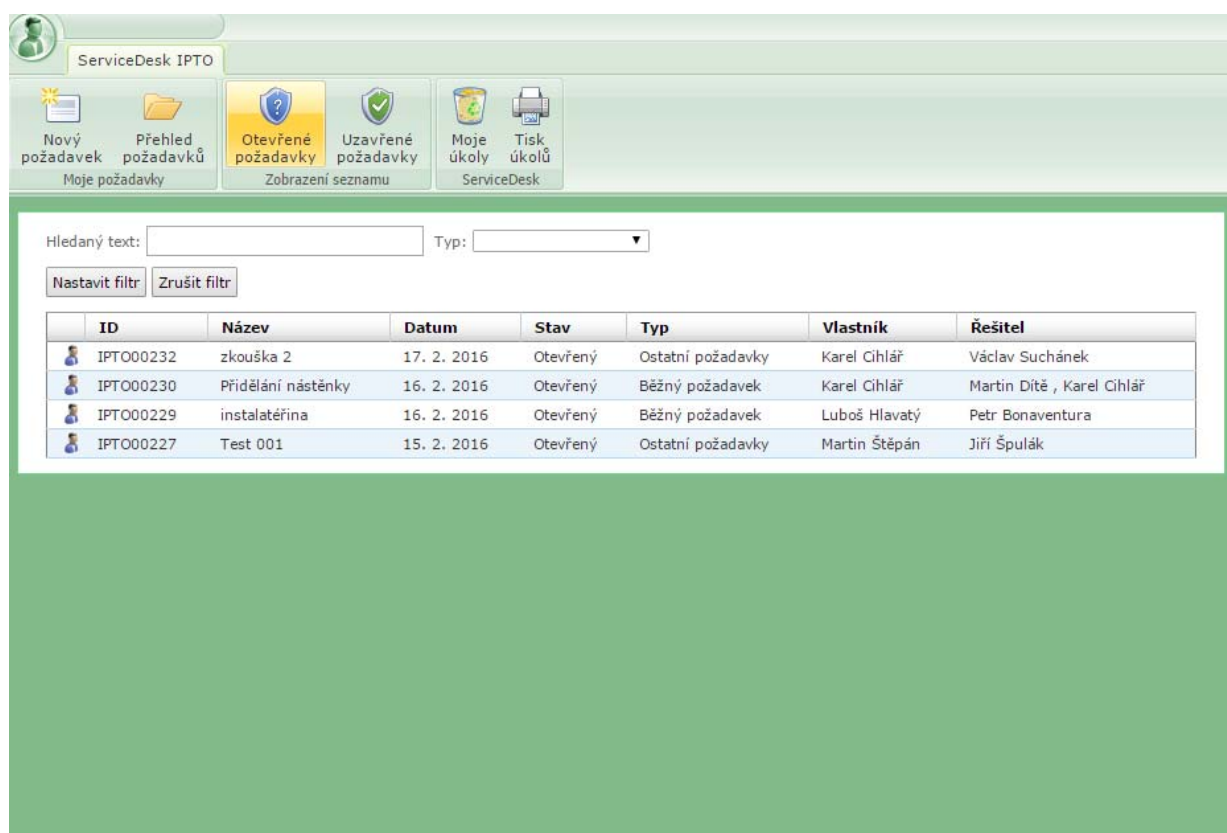
Adresa pro přístup: servicedesk.lfhk.cuni.cz

Přihlašovací údaje:

- PC v doméně – dojde k automatickému přihlášení
- PC mimo doménu – objeví se dialogové okno pro zadání fakultních přihlašovacích údajů

### Úvodní obrazovka – seznam požadavků

Horní lišta obsahuje ovládací prvky pro zadání nového požadavku a filtraci. V dolní části je seznam požadavků.



The screenshot shows the ServiceDesk IPTO interface. At the top, there is a navigation bar with icons for 'Nový požadavek', 'Přehled požadavků', 'Otevřené požadavky', 'Uzavřené požadavky', 'Moje úkoly', and 'Tisk úkolů'. Below this is a search area with a text input field for 'Hledaný text:' and a dropdown for 'Typ:'. There are also buttons for 'Nastavit filtr' and 'Zrušit filtr'. The main part of the interface is a table with the following data:

ID	Název	Datum	Stav	Typ	Vlastník	Řešitel
IPTO00232	zkouška 2	17. 2. 2016	Otevřený	Ostatní požadavky	Karel Cihlář	Václav Suchánek
IPTO00230	Přidělení nástěnky	16. 2. 2016	Otevřený	Běžný požadavek	Karel Cihlář	Martin Dítě , Karel Cihlář
IPTO00229	instalatérina	16. 2. 2016	Otevřený	Běžný požadavek	Luboš Hlavatý	Petr Bonaventura
IPTO00227	Test 001	15. 2. 2016	Otevřený	Ostatní požadavky	Martin Štěpán	Jiří Špulák

### Popis tlačítek

**Nový požadavek** – vyvolá formulář pro zadání nového požadavku

**Přehled požadavků** – Seznam všech požadavků. Požadavky nepřirazené řešiteli jsou řazeny na začátek seznamu

**Otevřené požadavky** – Seznam pouze otevřených a nepřirazených požadavků

**Uzavřené požadavky** – Seznam pouze uzavřených požadavků

**Moje úkoly** – Seznam úkolů, u kterých jsem vedený/á jako vlastník-zadavatel (běžný uživatel vidí jenom svoje požadavky)

**Tisk úkolů** – tisková sestava aktuálně zobrazených úkolů

## Možnosti vyhledávání a třídění

System umožňuje v poli „Hledaný text“ fulltextově prohledat dle zadaného slova všechny požadavky. Pole Typ umožňuje filtrovat pouze požadavky s danou prioritou.

Zadání nového požadavku

Použijte tlačítko „Nový požadavek“. Vyplňte následující pole - viz příklad na obrázku.

Do pole „Kontaktní osoba“ vyplňte osobu včetně telefonní klapky, která je kontaktní osobou pro vyřešení požadavku (pro případ kdy požadavek zadává sekretářka za žádající osobu).

The screenshot shows the 'ServiceDesk IPTO' interface for creating a new request. The form is divided into several sections:

- Priorita \***: A dropdown menu with options:
  - Havárie: Nastup do 2 hod. k zamezení škod, nutno volat i telefonicky; Kampus - Dítě 727 810 510, Cihlák 601 585 704, Ostatní budovy - Ing. Hlavatý 606 631 991
  - Urgentní požadavek: Nastup do 5 hod. (vyřešení do 5 dnů)
  - Běžný požadavek: Vyřešení do 10 dnů
  - Ostatní požadavky: Vyřešení do 30 dnů
- Předmět \***: A text input field for a brief description of the request.
- Popis**: A large text area for a detailed description of the problem/request.
- Umístění \***: A dropdown menu labeled 'Vyberte ze seznamu'.
- Číslo místnosti \***: A text input field for the room or location.
- Kontaktní osoba \***: A text input field for the contact person's name.
- Přílohy**: Three attachment slots, each with a 'Vybrat soubor' button and a 'Soubor nevybrán' status.

At the bottom right, there are two buttons: 'Odeslat' and 'Zrušit'. A note at the bottom states: 'Další přílohy je možné vložit v následujícím kroku v detailu nově založeného požadavku.'

## Přiřazení řešitele, editace vlastníka

V seznamu úkolů dvojklikem otevřete požadavek. V menu se objeví tlačítka Přijmout, Přidělit, Vyřešeno Uzavřít, Znovu otevřít, Zrušit požadavek.

Přijmout – aktuálně přihlášený uživatel přijme úkol sám na sebe

Přidělit – rozbálí se menu pod úkolem, zatržením se pověří osoby na vyřešení požadavku

Vyřešeno Uzavřít – v případě, že je požadavek splněn je možné ho uzavřít

Znovu Otevřít – umožní otevřít již uzavřený požadavek

Zrušit požadavek – zrušit požadavek lze pouze dokud nebyl přiřazen

Správce může kliknutím na ikonu vedle popisu Typu požadavku změnit prioritu.

Kliknutím na jméno vlastníka může daného vlastníka odstranit a tlačítkem „+“ přidat. Vlastníků může být více. (Změna vlastníka může být použita v případě, pokud správce budovy zadává požadavek za někoho jiného např. při telefonické žádosti).

Po najetí kurzorem na jméno vlastníka se objeví jeho telefonní číslo a pracoviště.

The screenshot displays the ServiceDesk IPTO interface. At the top, there is a navigation bar with icons for 'Nový požadavek', 'Přehled požadavků', 'Přijmout', 'Přidělit', 'Vyřešeno Uzavřít', 'Znovu Otevřít', and 'Zrušit požadavek'. Below this is a form for request 'IPTO00229'. The form fields include: Typ (Běžný požadavek), Datum (16. 2. 2016 14:14:05), Stav (Otevřený), Vlastník (Luboš Hlavatý), Řešitel (Petr Bonaventura), Umístění (TÚ - Šimkova), Číslo místnosti (5), and Odpovědná osoba (Hlavatý). Below the form, there is a section for 'Přílohy' with buttons for 'Procházet...' and 'Vložit přílohu'. The 'Přidělit požadavek' section lists three groups of users: Management (Martin Dítě, Karel Cihlář, Luboš Hlavatý, Věra Tlapáková, Jiří Špulák), Servicedesk IPTO (Lukáš Tomášek, Hana Jelínková, Růžena Nevrková, Matěj Vík), and Řešitelé IPTO (Petr Bonaventura, Lukáš Daněk, Daniel Rýdel, David Mikšovský, Vitaliy Kachur, Václav Suchánek, Michal Faist, Václav Pánek). At the bottom, there is a 'Text zprávy:' field and buttons for 'Přidělit' and 'Zpět'.

## Komentář a úprava požadavku

Po otevření konkrétního požadavku v servicedesku nebo kliknutí v notifikačním mailu na tlačítko „Odpověď“ se objeví následující detail požadavku.

The screenshot displays the ServiceDesk IPTO interface. At the top, there is a navigation bar with a user profile icon and the text "ServiceDesk IPTO". Below this is a toolbar with icons for "Nový požadavek", "Přehled požadavků", "Přijmout", "Přidělit", "Vyřešeno Uzavřít", "Znovu Otevřít", and "Zrušit požadavek". The main content area shows the details for request "IPTO00229". A table lists the following information:

Typ	Běžný požadavek
Datum	16. 2. 2016 14:14:05
Stav	Otevřený
Vlastník	Luboš Hlavatý
Řešitel	Petr Bonaventura
Umístění	TÚ – Šimkova
Číslo místnosti	5
Odpovědná osoba	Hlavatý

Below the table, there is a section for "instalatěřina III" with a question mark icon. The "Přílohy:" section contains buttons for "Vybrat soubor", "Soubor nevybrán", and "Vložit přílohu". A "Text zprávy:" field is present, with a "Vložit zprávu" button and a checkbox for "Interní pro řešitele". The "Text zprávy:" field is currently empty. Below the form, there is a list of messages:

- 16.02.2016 14:17 - Jiří Špulák: Tak to chce pořádné nářadí. Takto se zde objevují komentáře.
- 16.02.2016 14:15 - Luboš Hlavatý: Požadavek byl přijat k realizaci.

Zde je možné do pole „Text zprávy“ zadat komentář či doplnění. Stejným způsobem odpovídá i řešitel problému. Komunikace je zaznamenávána v časovém sledu pod tímto oknem.

Jiné úpravy není běžný zadavatel schopný provést a veškeré doplnění je nutné uvést do komentáře.

Stiskem tlačítka:

- Vložit zprávu dojde k odeslání všem vlastníkům a řešitelům.
- Interní pro řešitele dojde k odeslání komentáře mezi řešiteli (vlastník zprávu nevidí).

Zatržítka „servicedesk@lfhk.cuni.cz“ umožňuje zaslat mailovou notifikaci o komentáři na uvedený mail (v současnosti jsou to pracovníci p. Dítě a p. Cihlář).

## Uzavření požadavku

Po otevření konkrétního požadavku v servicedesku vyberte v menu tlačítko „Vyřešeno Uzavřít“. Zároveň je možné přidat komentář s doplňující informací.

Požadavek může uzavřít pouze řešitel problému. O uzavření (dokončení) požadavku je zadavatel informován mailem.

The screenshot shows the ServiceDesk IPTO interface. At the top, there is a navigation bar with a user profile icon and the text "ServiceDesk IPTO". Below this is a menu with icons for "Nový požadavek", "Přehled požadavků", "Přijmout", "Přidělit", "Vyřešeno Uzavřít", "Znovu Otevřít", and "Zrušit požadavek". The main content area displays a request form for "IPTO00229". The form includes a table with the following details:

Typ	Běžný požadavek
Datum	16. 2. 2016 14:14:05
Stav	Otevřený
Vlastník	Luboš Hlavatý
Řešitel	Petr Bonaventura
Umístění	TÚ – Šimkova
Číslo místnosti	5
Odpovědná osoba	Hlavatý

Below the table, there is a section for attachments labeled "Přílohy:" with buttons for "Vybrat soubor", "Soubor nevybrán", and "Vložit přílohu". A text area for "Text zprávy:" is provided for adding comments. At the bottom, there is a checkbox for "servicedesk@lfhk.cuni.cz na CC:" and buttons for "Ukončit a uzavřít" and "Zpět".

## Mailové notifikace

Po vytvoření požadavku, změně přiřazených osob, komentáři nebo uzavření požadavku chodí „Vlastníkovi“ mailem notifikace. Viz ukázka mailu



noreply-servicedesk@lfhk.cuni.cz

servicedesk@lfhk.cuni.cz

IPTO00239 - Vymalování kanceláře - testovací požadavek

### IPTO00239 - Vymalování kanceláře - testovací požadavek

Vlastník	Irena Zimová
Řešitel	
Datum	19. 2. 2016
Url	<a href="http://servicedesk.lfhk.cuni.cz/default.aspx?sr=239">http://servicedesk.lfhk.cuni.cz/default.aspx?sr=239</a>

**Vymalování kanceláře - testovací požadavek**  
prosím o vymalování kanceláře bílou, žlutou, červenou.

**UPOZORNĚNÍ:** Na tuto zprávu neodpovídejte e-mailem, všechny odpovědi prosím zadávejte do [webové aplikace Servicedesku IPTO zde](#).

**Odpovědět**

Email obsahuje odkaz na požadavek a tlačítko Odpovědět. Po jeho stisknutí se otevře v prohlížeči servicedesk a v něm konkrétní požadavek. Zde je poté možné snadno vložit komentář.

**POZOR!** Pokud odpovíte na tento email prostřednictvím emailu, zpráva nebude doručena.