

HelpDesk – návod pro uživatele

Přihlášení do systému:

Adresa pro přístup: helpdesk.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 HelpDesk interface. At the top, there is a user profile icon and the text 'HelpDesk'. Below this, there are four main navigation buttons: 'Nový požadavek' (New request), 'Přehled požadavků' (Overview of requests), 'Otevřené požadavky' (Open requests), and 'Uzavřené požadavky' (Closed requests). Below the navigation buttons, there is a search bar labeled 'Hledaný text:' and two buttons: 'Nastavit filtr' (Set filter) and 'Zrušit filtr' (Reset filter). Below the search bar, there is a table with the following data:

ID	Název	Datum	Stav	Typ	Vlastník	Řešitel
SR00013	TEST - Toner tiskárny HP 2015	23. 2. 2016	Nový	Objednávka	Vlasta Jarolímková	

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

Možnosti vyhledávání a třídění

Systém 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.

U objednávek a požadavků na SIM karty se automaticky objeví povinné textové pole nákladové středisko.

HelpDesk

Nový požadavek
Přehled požadavků
Moje požadavky

o značuje povinné pole

Typ *
Čeho se váš požadavek týká

- Porucha, Problém, Chyba
(poruchy PC, notebooků periferií)
- Objednávka**
(hardware, software, tonerů, mobilní telefony)
- SIS
(Studijní informační systém UK)
- Web LFHK
(problémy s publikováním, požadavky na úpravy, hlášení nefunkčnosti)
- EIS, Elanor
(ekonomický a mzdový systém)
- Docházka
(IS Verso)
- Telefony - pevné linky
(závady, přesuny telefonních linek)
- Vodafone – tarify, SIM karty
(požadavky na změny tarifů, žádosti o nové SIM)
- Moodle
- Jiné
(tvorba vizitek, další systémy LF, ...)

Předmět *
Stručné označení požadavku

Toner tiskárn HP 2015

Popis
Popis problému / požadavku

dodání toneru 2 kusy 5949X

Nákladové středisko *

123 09

Přílohy

Příloha 1: Procházet...

Příloha 2: Procházet...

Příloha 3: Procházet...

Další přílohy je možné vložit v následujícím kroku v detailu nově založeného požadavku.

Odeslat Zrušit

<http://helpd.lfhk.cuni.cz/default.aspx>

Mailové notifikace

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

SR00013 - TEST - Toner tiskárn HP 2015

Vlastník	Vlasta Jarolímková
Řešitel	
Datum	23. 2. 2016
Url	http://helpd.lfhk.cuni.cz/default.aspx?sr=13

TEST - Toner tiskárn HP 2015
dodání toneru 2 kusy 5949X

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

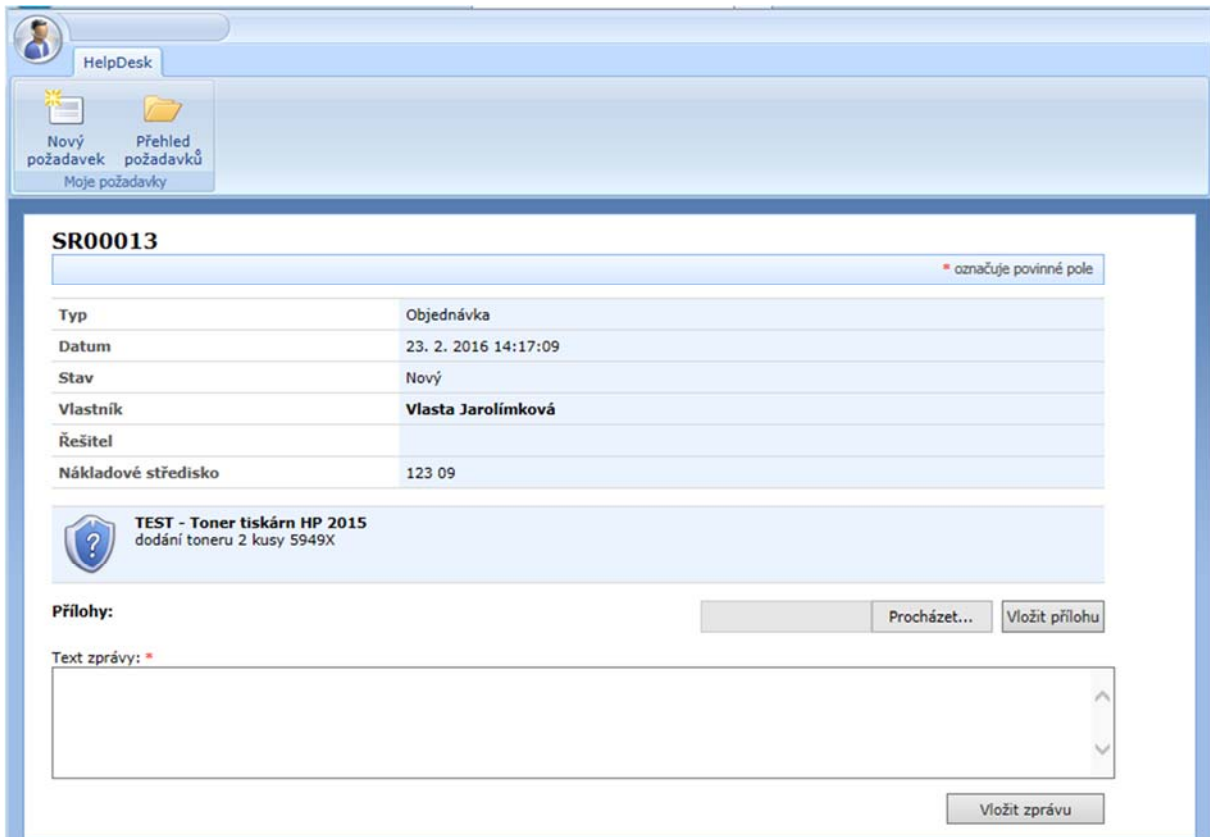
Odpovědět

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.

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 shows a web interface for a HelpDesk system. At the top, there is a user profile icon and the text "HelpDesk". Below this, there are navigation buttons: "Nový požadavek" (New request) with a star icon, "Přehled požadavků" (Request overview) with a folder icon, and "Moje požadavky" (My requests) with a folder icon. The main content area displays the details for request "SR00013". A red asterisk indicates that fields with an asterisk are mandatory. The details are as follows:

Typ	Objednávka
Datum	23. 2. 2016 14:17:09
Stav	Nový
Vlastník	Vlasta Jarolímková
Řešitel	
Nákladové středisko	123 09

Below the table, there is a section for the request description: "TEST - Toner tiskárn HP 2015" and "dodání toneru 2 kusy 5949X". There is a "Přílohy:" (Attachments) section with a "Procházet..." (Browse...) button and a "Vložit přílohu" (Attach file) button. Below that is a "Text zprávy:" (Text message) section with a text area and a "Vložit zprávu" (Post message) button.

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.

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