

ServiceDesk – návod pro uživatele

Přihlášení do systému:

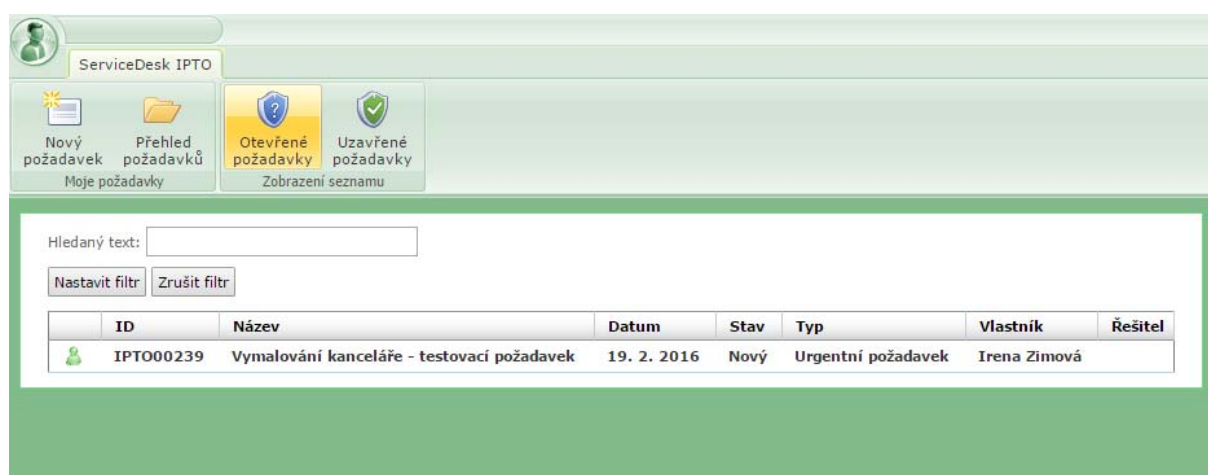
Adresa pro přístup: servicedesk.lfhk.cuni.cz

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 user profile icon and the text 'ServiceDesk IPTO'. 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). The 'Otevřené požadavky' button is highlighted with a yellow background. 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
	IPTO00239	Vymalování kanceláře - testovací požadavek	19. 2. 2016	Nový	Urgentní požadavek	Irena Zimová	

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.

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

The screenshot shows the 'ServiceDesk IPTO' web interface. At the top, there is a navigation bar with a user profile icon and the text 'ServiceDesk IPTO'. Below this, there are three buttons: 'Nový požadavek' (New request), 'Přehled požadavků' (Request overview), and 'Moje požadavky' (My requests). The main content area is a form for creating a new request, with a legend at the top right indicating that an asterisk (*) denotes a mandatory field. The form is divided into several sections:

- Priorita *** (Priority): A dropdown menu with the text 'Předpokládané vyřešení požadavku' (Estimated request resolution). The options are:
 - Havárie (Emergency): 'Nástup do 2 hod. k zamezení škod, nutno volat i telefonicky; Kampus - Dítě 727 810 510, Chlář 601 585 704, Ostatní budovy - Ing. Hlavatý 606 631 991'
 - Urgentní požadavek (Urgent request): 'Nástup do 5 hod. (vyřešení do 5 dnů)'
 - Běžný požadavek (Normal request): 'Vyřešení do 10 dnů'
 - Ostatní požadavky (Other requests): 'Vyřešení do 30 dnů'
- Předmět *** (Subject): A text input field containing 'Vymalování kanceláře' (Office repainting).
- Popis** (Description): A text area containing 'prosím o vymalování kanceláře bílou, žlutou, červenou.' (Please paint the office white, yellow, red.).
- Umístění *** (Location): A dropdown menu with 'VaVC - Kampus' selected. The label is 'Areál/budova' (Area/building).
- Číslo místnosti *** (Room number): A text input field containing '1A1.11.18'. The label is 'Místnost nebo poloha místa' (Room or location).
- Kontaktní osoba *** (Contact person): A text input field containing 'Ing. Jiří Špulák 404'. The label is 'Jméno kontaktní osoby pro řešení požadavku' (Name of the contact person for request resolution).
- Přílohy** (Attachments): Three rows, each with a label 'Příloha 1:', 'Příloha 2:', and 'Příloha 3:'. Each row has two buttons: 'Vybrat soubor' (Select file) and 'Soubor nevybrán' (File not selected).

At the bottom of the form, there is a note: 'Další přílohy je možné vložit v následujícím kroku v detailu nově založeného požadavku.' (Further attachments can be added in the next step in the details of the newly created request). At the very bottom, there are two buttons: 'Odeslat' (Send) and 'Zrušit' (Cancel).

Mailové notifikace

Po vytvoření požadavku, změně přiřazených osob, jednotlivém komentáři nebo uzavření požadavku je doručena „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	http://servicedesk.lfhk.cuni.cz/default.aspx?sr=239

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.

Komentář a úprava požadavku

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

The screenshot shows the ServiceDesk IPTO interface. At the top, there is a user profile icon and the text "ServiceDesk IPTO". Below this, there are two buttons: "Nový požadavek" (New request) and "Přehled požadavků" (Request overview), with "Moje požadavky" (My requests) below them. The main content area displays the details for request "IPTO00239". A note indicates that asterisks denote mandatory fields. The details are as follows:

Typ	Urgentní požadavek
Datum	19. 2. 2016 12:47:02
Stav	Nový
Vlastník	Irena Zimová
Řešitel	
Umístění	VaVC – Kampus
Číslo místnosti	1A1.11.18
Odpovědná osoba	Ing. Jiří Špulák 404

Below the table, there is a section titled "Vymalování kanceláře - testovací požadavek" with a subtext: "prosím o vymalování kanceláře bílou, žlutou, červenou." (Please paint the office white, yellow, red). Underneath, there is a "Přílohy:" (Attachments) section with buttons "Vybrat soubor" (Select file), "Soubor nevybrán" (File not selected), and "Vložit přílohu" (Attach file). Below that is a "Text zprávy: *" (Message text) field with a large 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.