

Návod na používání systému HelpDesk

Systém HelpDesk Vám je k dispozici v případě, že potřebujete pomoci s řešením situace v oblasti informačních a komunikačních technologií. V takové chvíli můžete v systému založit takzvaný tiket. Systém HelpDesk je dostupný na adrese <https://helpdesk.czu.cz/>. Pro studenty i zaměstnance ČZU zde slouží stejné přihlašovací údaje jako do UIS (<https://is.czu.cz/auth/>).

1 Rozlišení tiketů

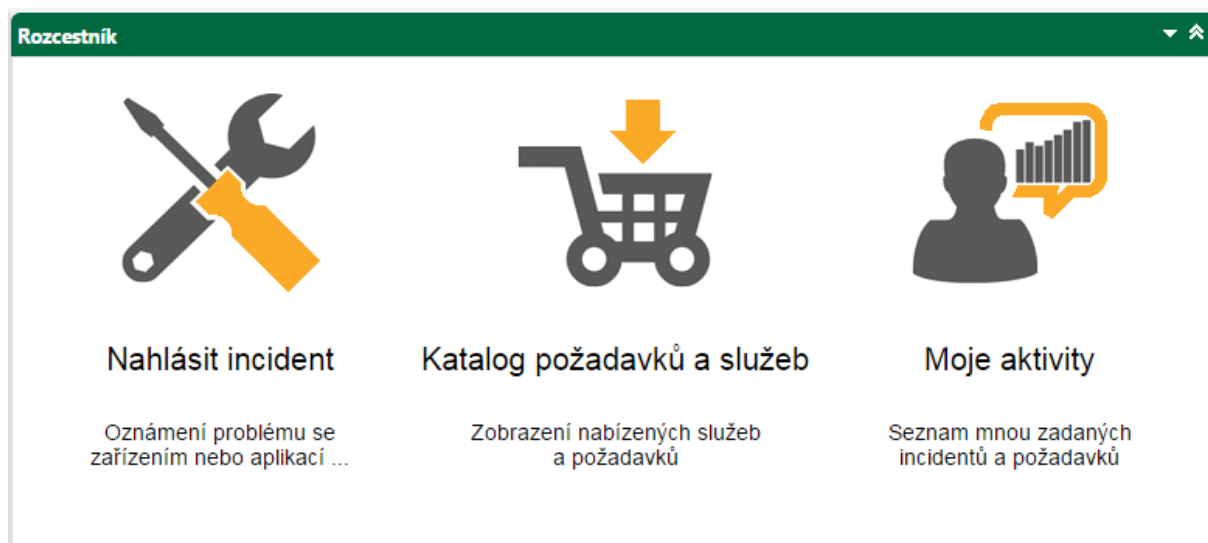
Tikety se dělí na požadavky na službu a incidenty:

- **Požadavek na službu** založte v případě, kdy žádáte o standardní službu nebo její aktualizaci (nejedná se o neplánovanou ani náhle vzniklou situaci). Standardně poskytované služby jsou definovány v katalogu služeb, který je v systému HelpDesk k dispozici. Příklady služeb, na které můžete založit požadavek:
 - Pořízení nového počítače;
 - Výměna cartridge v tiskárně;
 - Přinstalování počítače;
 - Vytvoření účtu pro nového zaměstnance.
- **Incident** založte v případě, že něco nefunguje tak, jak má (jedná se o nestandardní a neplánovanou situaci). Příklady situací, ve kterých můžete založit incident:
 - Není možné zapnout počítač;
 - Počítač nebo program je velmi „pomalý“;
 - Nefunguje tiskárna;
 - Počítač nebo program hlásí neobvyklou chybu.

2 Zakládání tiketů

V případě, že chcete **založit požadavek na službu**, vyberte v rozcestníku na domovské stránce "Katalog požadavků a služeb" (ikona nákupního košíku, viz Obrázek 1). V levém menu jsou uvedené kategorie služeb. Po výběru kategorie je k dispozici popis jednotlivých služeb. Po výběru konkrétní služby je možné vyplnit doplňující popis a poté kliknout na „Uložit a zavřít“. Nyní je požadavek předán ke zpracování na OIKT. Pokud v katalogu služeb nenaleznete službu, která odpovídá Vašemu požadavku, můžete použít službu s názvem „Obecný požadavek“.

V případě, že chcete **založit incident**, vyberte v rozcestníku na domovské stránce „Nahlásit incident“ (ikona šroubováku a klíče, viz Obrázek 1). Při samotném zadávání incidentu je nutné vyplnit předmět a dále je možné vyplnit doplňující popis a poté kliknout na „Uložit a zavřít“. Nyní je incident předán ke zpracování na OIKT.

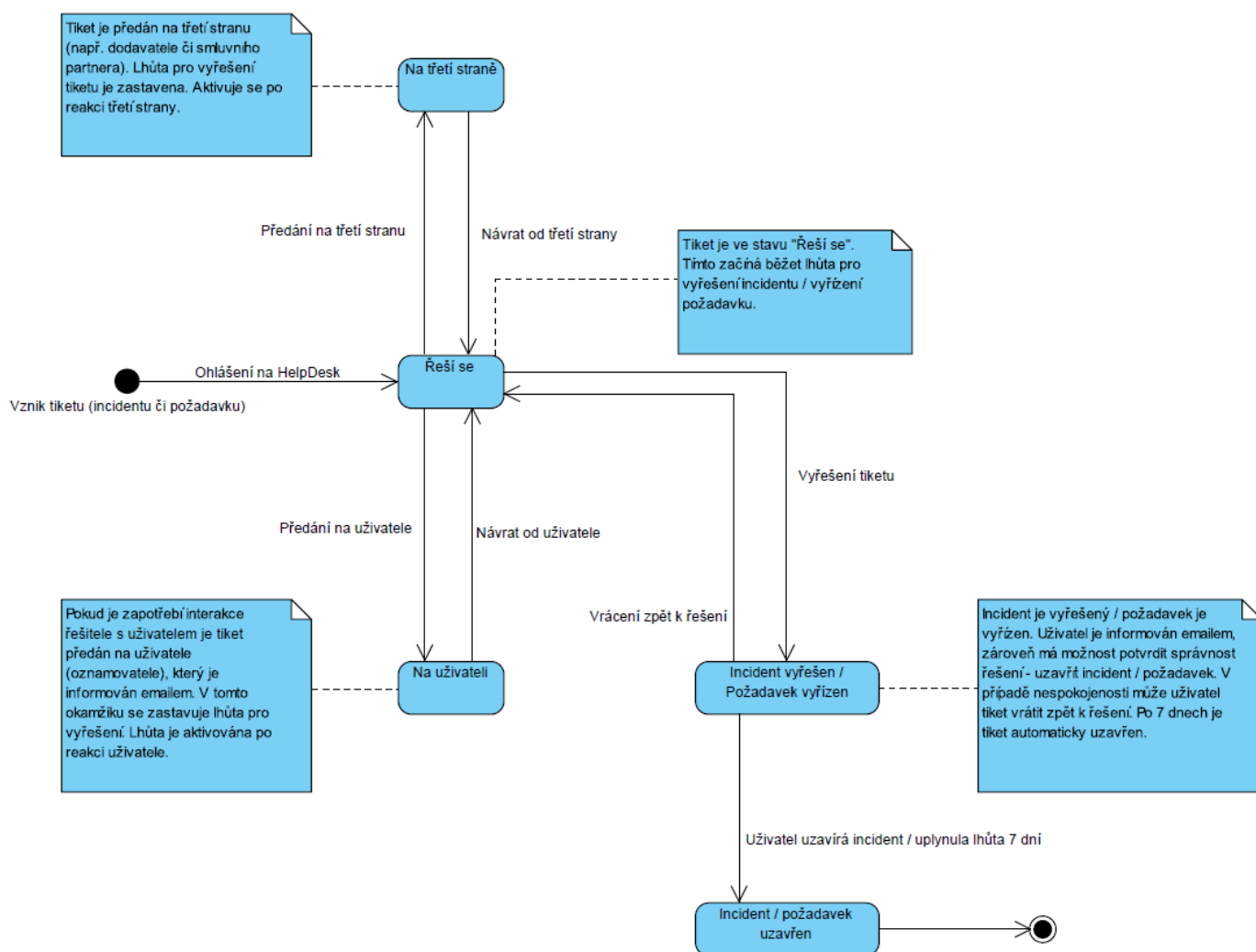


Obrázek 1 Rozcestník

3 Stavby tiketů

Po zadání a uložení tiketu je tiket ve stavu „Řeší se“. Podle svého charakteru je zpracován zaměstnanci pracoviště HelpDesk a případně předán dále k řešení. Uživatel (oznamovatel) a příslušný řešitel jsou emailem informováni o každé důležité změně stavu

tiketu. Přehled stavů tiketu je na Obrázku 2. Stav Vámi zadaných aktivních tiketů (incidenty a požadavky) můžete v systému sledovat. Jejich výpis je uvedený na Vaší domovské stránce, v okně „Mnou zadané aktivní incidenty a požadavky“.

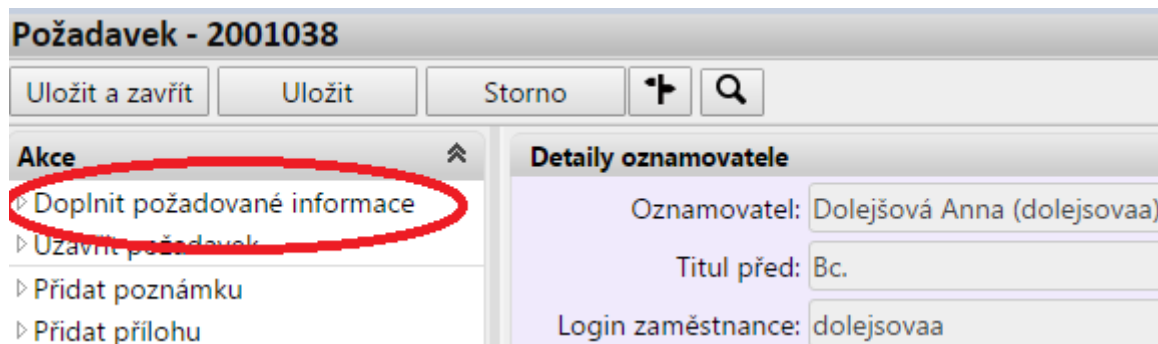


Obrázek 2 Schéma stavů tiketu

3.1 Změny stavů tiketů z pohledu oznamovatele

Pokud jste založili tiket a řešitel od Vás k jeho vyřešení potřebuje doplňující informace, je Vám tiket vrácen na nachází se ve stavu „Na uživateli“. Na email Vám při této změně stavu je zaslána notifikace se specifikací požadovaných informací. Pro doplnění informací je nutné otevřít tiket (například z domovské stránky z menu „Mnou zadané aktivní incidenty a

požadavky“) a v levém sloupci „Akce“ vybrat „Doplnit požadované informace“, viz Obrázek 3. Nyní budete moci napsat požadované informace do textového pole. Poté klikněte na „Uložit a zavřít“. Tiket bude poté opět předán k řešiteli a vrátí se do stavu „Řeší se“.



Požadavek - 2001038

Uložit a zavřít Uložit Storno ↩ 🔍

Akce ⬆

- ▷ **Doplnit požadované informace**
- ▷ Uzávěřit požadavek
- ▷ Přidat poznámku
- ▷ Přidat přílohu

Detaily oznamovatele

Oznamovatel: Dolejšová Anna (dolejsovaa)

Titul před: Bc.

Login zaměstnance: dolejsovaa

Obrázek 3 Doplnění informací

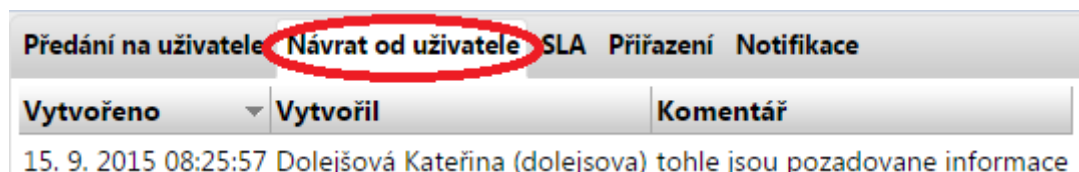
Poté, co řešitel tiket vyřeší, mohou nastat tyto situace:

- Tiket je vyřešen v pořádku. V takovém případě můžete vyplnit krátký dotazník týkající se Vašeho tiketu, a to v menu „Akce -> Vyplnit hodnocení spokojenosti“.
- Tiket není vyřešen v pořádku. Zvolte v menu „Akce -> Vrátit zpět k řešení“, vyplňte důvod a klikněte na „Uložit a zavřít“. Tiket bude nyní opět ve stavu „Řeší se“.

3.2 Změny stavů tiketů z pohledu řešitele

V případě, že jste aktuálně přiřazený řešitel a potřebujete od oznamovatele tiketu doplňující informace, je možné uvést tiket do stavu „Na uživateli“. To je možné po otevření tiketu v menu „Akce -> Předat uživateli“. Poté je nutné specifikovat, jaké informace jsou od uživatele požadovány a kliknout na „Uložit a zavřít“. Nyní bude tiket ve stavu „Na uživateli“.

Poté, co uživatel vyplní požadované informace, vrátí se tiket do stavu „Řeší se“. Uživatelem vyplněné informace najdete po rozkliknutí tiketu v dolním menu, v kartě „Návrat od uživatele“, viz Obrázek 4.



Předání na uživatele **Návrat od uživatele** SLA Přiřazení Notifikace

Vytvořeno ▼ Vytvořil Komentář

15. 9. 2015 08:25:57 Dolejšová Kateřina (dolejsova) tohle jsou požadované informace

Obrázek 4 Informace od uživatele

Pokud jste aktuálně přiřazený řešitel a k vyřešení tiketu je třeba součinnost třetí strany (například externího dodavatele HW komponent nebo SW), je možné tiket uvést do stavu „Na třetí straně“. Můžete to provést v menu „Akce -> Předat na třetí stranu“. Poté je nutné vyplnit komentář a kliknout na „Uložit a zavřít“. Nyní bude tiket ve stavu „Na třetí straně“. Poté, co třetí strana poskytne požadovanou součinnost, je nutné uvést tiket zpět do stavu „Řeší se“. To můžete provést v menu „Akce -> Návrat od třetí strany“. Opět bude nutné vyplnit komentář a kliknout na „Uložit a zavřít“.

V případě, že jste aktuálně přiřazeným řešitelem, ale tiket by měl řešit někdo jiný, můžete ho předat na jiného řešitele, a to v menu „Akce -> Přiřadit řešiteli“. Nyní vyberete požadovaného řešitele a kliknete na „Uložit a zavřít“.

Pokud tiket vyřešíte, klikněte v menu „Akce“ na „Vyřídít požadavek“ nebo „Vyřešit řešitelem“, vyplňte popis řešení a zvolte „Uložit a zavřít“.