

Návod na používání systému HelpDesk

System 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. System 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:

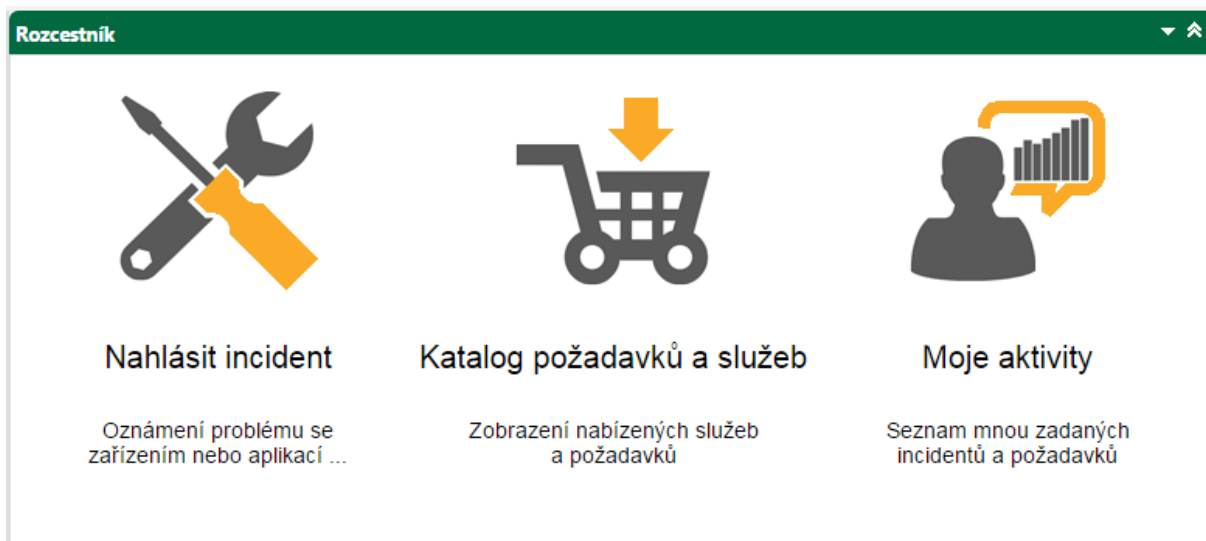
- **Požadavek na službu** založte v případě, kdy žádáte o standardní službu nebo její aktualizaci (nejedná se o neplánovanou ani náhle vzniklou situaci). Standardně poskytované služby jsou definovány v katalogu služeb, který je v systému HelpDesk k dispozici. Příklady služeb, na které můžete založit požadavek:
 - Pořízení nového počítače;
 - Výměna cartridge v tiskárně;
 - Přeinstalování 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.

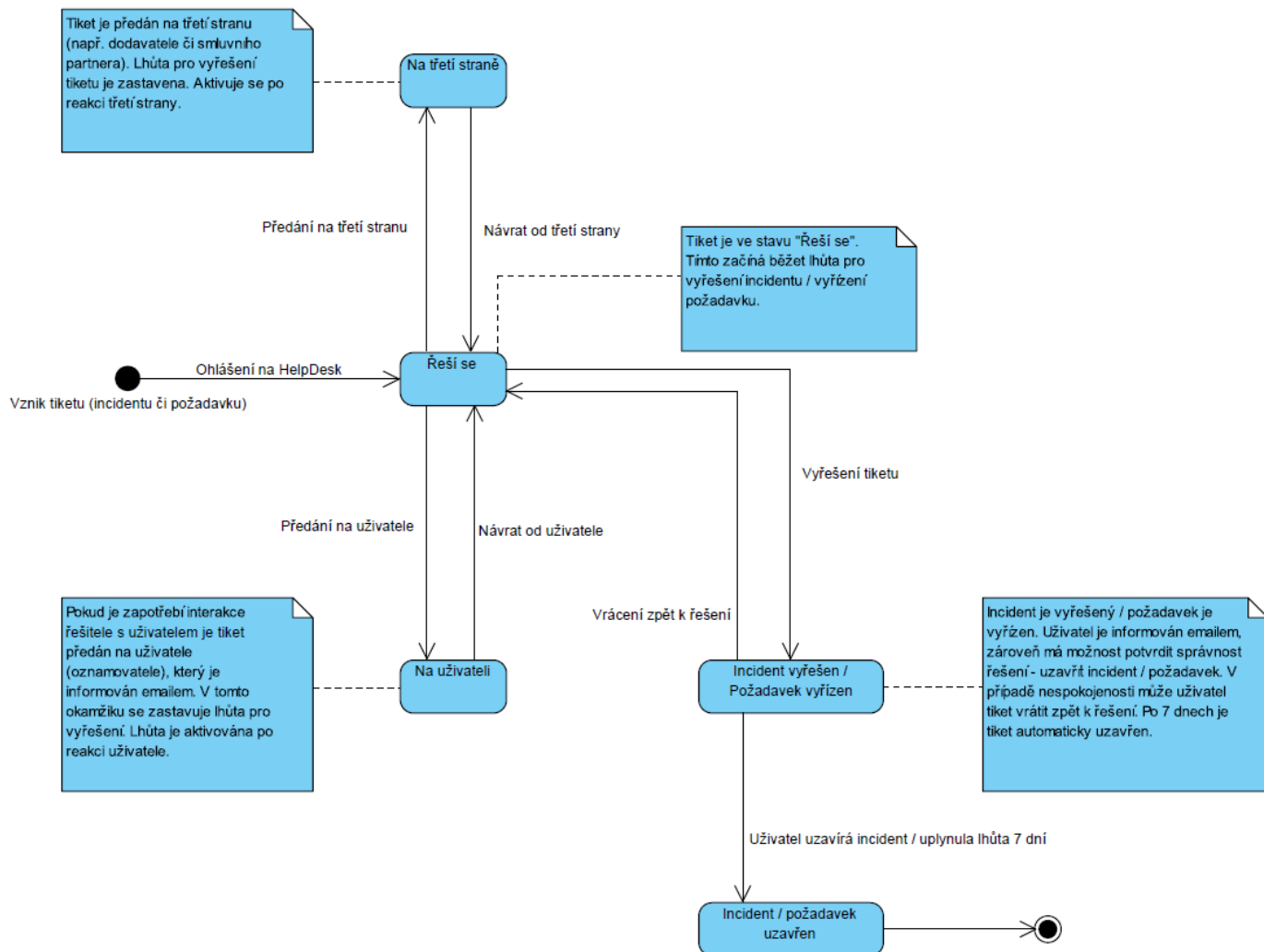


Obrázek 1 Rozcestník

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“.

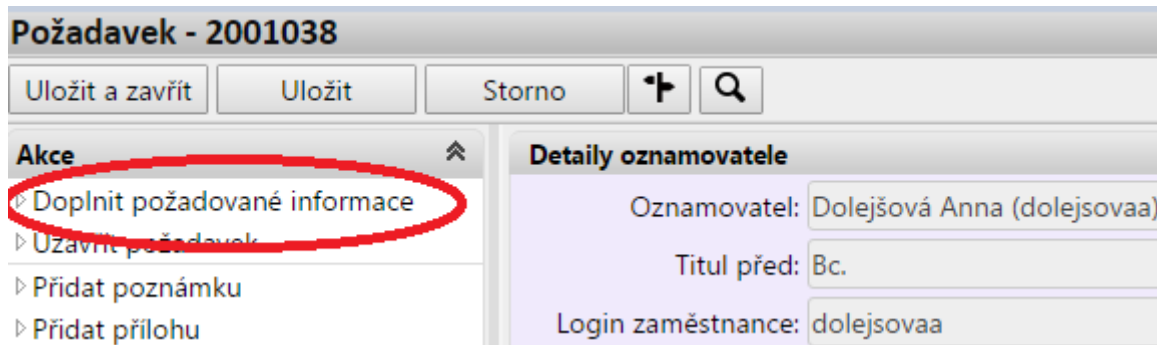


Obrázek 2 Schéma stavů tiketu

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 a 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“.



Obrázek 3 Doplnění informací

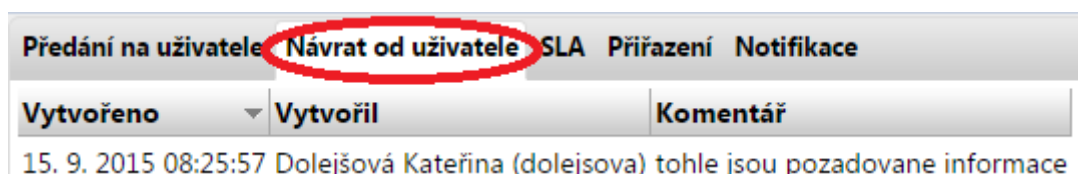
Poté, co řešitel tiket vyřeší, mohou nastat tyto situace:

- 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.



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“.