

Helpdesk Liberecké IS



Dokumentace zákazník - d.help

Josef Fröhlich
Liberecká IS
Statut: **V**
Platnost od: 1.2.2018

OBSAH

OBSAH	2
1 PŘIHLÁŠENÍ DO APLIKACE	3
1.1 ÚVODNÍ OBRAZOVKA	4
2 VLOŽENÍ POŽADAVKU	5
3 MOJE POŽADAVKY	6
3.1 DETAIL POŽADAVKU	7
3.2 AKCE NA POŽADAVKU	8
4 NÁSTROJOVÁ LIŠTA OBRAZOVKY	8

1 PŘIHLÁŠENÍ DO APLIKACE

Do aplikace CHD – Centrální Helpdesk se přihlašujete přes odkaz odkaz <http://helpdesk.liberec.cz>

Podporované prohlížeče pro použití web klienta jsou:

- Internet Explorer 7 a vyšší
- Mozilla Firefox
- Google Chrome

Přihlašovací údaje – ověřování přes doménu

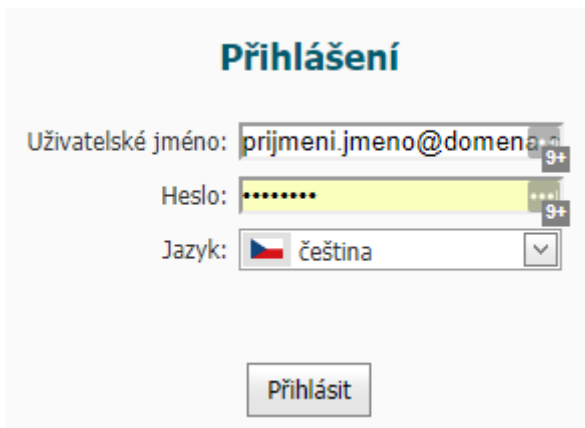
Uživatelské jméno: [prijmeni.jmeno@domena.cz](#)

Heslo: stejné jako do PC (ověřování z Active Directory)

Přihlašovací údaje – ověřování mimo doménu

Uživatelské jméno: vygenerované ve tvaru prijmeni.jmeno

Heslo: vygenerované systémem



Přihlášení

Uživatelské jméno:

Heslo:

Jazyk:

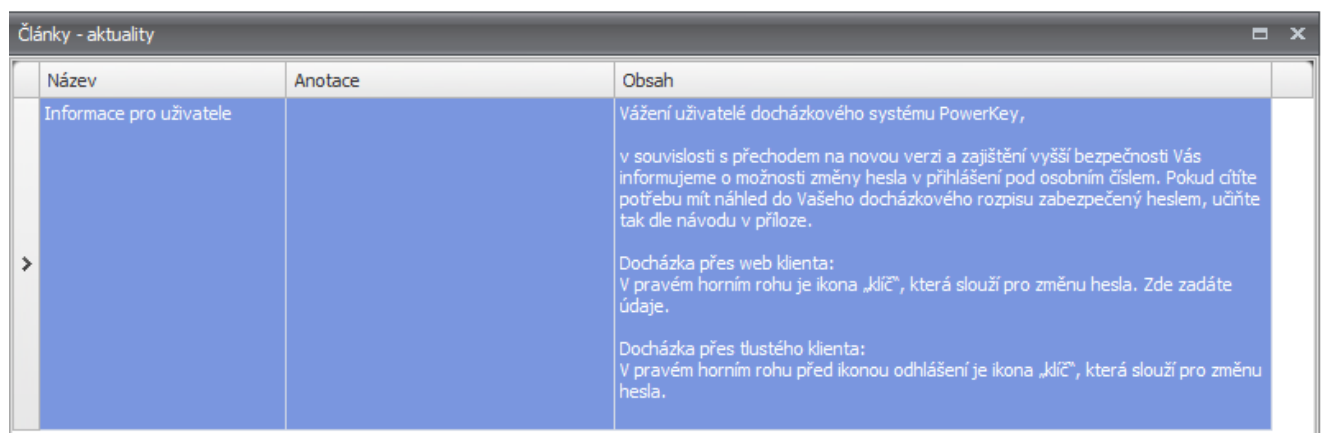
Po úspěšném přihlášení do aplikace se zobrazí v levé části obrazovky navigační menu a obrazovka s přehledem aktualit.

1.1 ÚVODNÍ OBRAZOVKA

Základní obrazkovou po přihlášení do aplikace je obrazovka Aktualit. Současně s ní je připravena k otevření na horní liště obrazovka Moje požadavky.

Menu v levé části obrazovky obsahuje tyto položky:

- **Vložení požadavku** – obrazovka pro zadání informací o Požadavku
- **Moje požadavky** - fronta Požadavků, které Zákazník vložil prostřednictvím klienta aplikace, nebo je za něho vložil Řešitel nebo Operátor z telefonického zadání.
- **Zobrazit Aktuality** - Aktuality a upozornění související s provozem HelpDesk aplikace. Informace zadává Operátor.



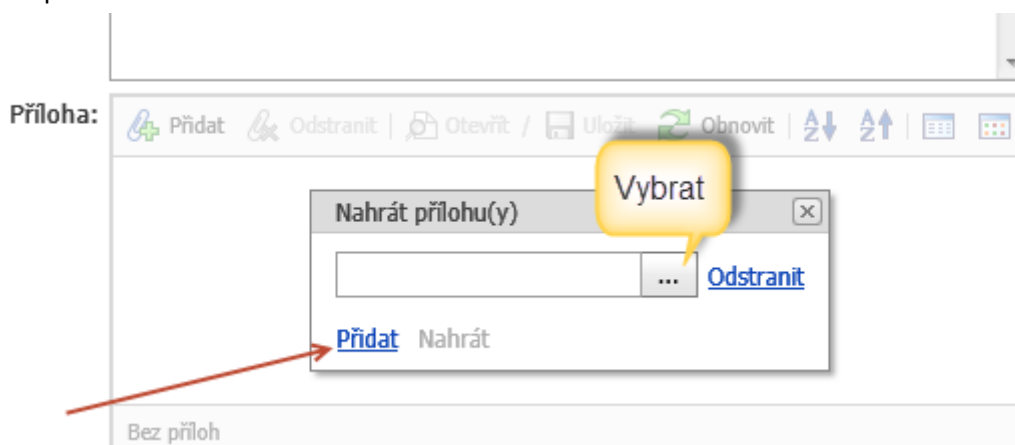
Název	Anotace	Obsah
Informace pro uživatele		<p>Vážení uživatelé docházkového systému PowerKey,</p> <p>v souvislosti s přechodem na novou verzi a zajištění vyšší bezpečnosti Vás informujeme o možnosti změny hesla v přihlášení pod osobním číslem. Pokud cítíte potřebu mít náhled do Vašeho docházkového rozpisu zabezpečený heslem, učiňte tak dle návodu v příloze.</p> <p>Docházka přes web klienta: V pravém horním rohu je ikona „klíč“, která slouží pro změnu hesla. Zde zadáte údaje.</p> <p>Docházka přes tlustého klienta: V pravém horním rohu před ikonou odhlášení je ikona „klíč“, která slouží pro změnu hesla.</p>

2 VLOŽENÍ POŽADAVKU

Při vložení nového Požadavku vyplní uživatel v roli „ Zákazník“ pouze Název a Popis případně přidá přílohu.

The screenshot shows the 'Vložení požadavku' (Add request) form in the d.Help application. The interface includes a sidebar with navigation options: 'd.Jearning', 'd.help', 'Vložení požadavku', 'Moje požadavky', and 'Zobrazit aktuality'. The main form area has a title bar with 'Zobrazit aktuality' and 'Vložení požadavku'. Below the title bar is a toolbar with various icons. The form contains three main sections: 'Název:' (Name) with a text input field, 'Popis:' (Description) with a large text area, and 'Příloha:' (Attachment) with a toolbar containing icons for 'Přidat' (Add), 'Odstranit' (Remove), 'Otevřít' (Open), 'Uložit' (Save), 'Obnovit' (Refresh), and other file management icons. Below the attachment toolbar, it says 'Bez příloh' (No attachments). At the bottom of the form are two buttons: 'Uložit' (Save) and 'Storno' (Cancel).

Přidání přílohy se provede vložení souboru vybraného z dostupných úložišť, které má uživatel k dispozici.



3 MOJE POŽADAVKY

Moje požadavky – volba zobrazí filtrovanou frontu požadavků, které patří uživateli aplikace v roli Zákazník. Při zobrazení detailu požadavku je možné v závislosti na roli s Požadavkem dále pracovat.

Detail Požadavku je možné zobrazit dvojím způsobem, jak naznačuje obrázek níže. Tlačítka fungují na „jedno kliknutí „

#	Číslo	Organizace	Proces	Stav požadavku	Název	Položka	Zákazník	Řešitel	Popis
	245	DATRON	Požadavek	Čeká na zařazení	Reklamacie požá...	Obecný požadavek	1_dh_zakaznik...	Fröhlich Josef	nefunguje Popis rek...
	243	DATRON	Požadavek	eskalován 1.úroveň	test1904	Nákup Hardware	1_dh_zakaznik...	Fröhlich Josef	test
	242	DATRON	Požadavek	v řešení	Q1	Nefunkční PC	1_dh_zakaznik...	1_dh_supervisor...	aaaaaaaaaaaa
	241	DATRON	Požadavek	uzavřen	test od zákazníka	Obecný požadavek	1_dh_zakaznik...	Fröhlich Josef	testovací požadavek,
	225	DATRON	Požadavek	v řešení	asdf	Nákup Hardware	1_dh_zakaznik...	Fröhlich Josef	asdf
	224	DATRON	Požadavek	uzavřen	W2	Poštovní server	1_dh_zakaznik...	1_dh_technik Te...	xxxxxxxxxxx
	223	DATRON	Požadavek	Čeká na zařazení	W2		1_dh_zakaznik...		test
	222	DATRON	Požadavek	Čeká na přijetí	W1	Nákup Hardware	1_dh_zakaznik...	1_dh_supervisor...	qqqqqqqqq
	221	DATRON	Požadavek	v řešení	TEST2	Pregis požadavky	1_dh_zakaznik...	1_dh_technik Te...	Test2

3.1 DETAIL POŽADAVKU

Zobrazuje kompletní informace o Požadavku Zákazníka a umožňuje v závislosti na Roli provést akce pomocí funkčních tlačítek umístěných v horní liště panelu.

Detail požadavku 225

Zákazník: Testovací Zákazník - vlastník požadavku 1_dh_zakaz
 Organizace: DATRON
 Telefon:
 Typ položky: Správa koncových zařízení
 Položka: Nákup Hardware
 Název: asdf
 Popis: asdf

Servisní hodnoty

SLA: SLA nízká
 Tým: Požadavky
 Čas vložení: 15.04.2013
 Plán: Skutečnost: Zbývající čas/Zpoždění:
 Odezva: 15.04.2013 16.04.2013 -1d 17h 53m
 Vyřešení: 23.04.2013 -1d 3h 33m
 Priorita: Střední
 Stav: v řešení
 Proces: Požadavek
 Řešitel: Josef Fröhlich

Zapsal	Datum	Poznámka
dh_zakaznik	23.4.2013 11:33:00	Požadavek sew stále neřeší !

V levé části obrazovky jsou zobrazeny detailní informace o Požadavku v pravé části pak Servisní hodnoty. Z nich jsou nejdůležitější časy jednotlivých SLA milníků:

- čas Vložení Požadavku
- čas Odezvy
- čas Vyřešení

U časů Odezvy a Vyřešení jsou zobrazeny hodnoty:

- Plán – smluvní hodnoty nebo zadané hodnoty v případě Termínovaného úkolu
- Skutečný – skutečné hodnoty odpovídající změnám stavu při řešení Požadavku
- Zbývající čas/Zpoždění – rozdíl času Skutečný a Plán, záporná hodnota vyjadřuje Zpoždění čili překročení smluvní hodnoty.

Ve spodní části obrazovky je umístěna karta Poznámek.

3.2 AKCE NA POŽADAVKU

Vložit poznámku

Otevře se samostatné okno pro vložení Poznámky, kde uživatel komunikuje přímo s řešitelem.

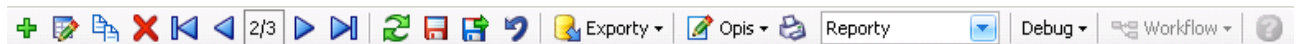
Reklamace

Reklamovat lze pouze Uzavřený Požadavek!

Zobrazí se Obrazovka vložení Požadavku s předvyplněnou hodnotou Názvu Požadavku. Uživatel napíše Popis reklamovaného Požadavku popřípadě vloží přílohy.












4 NÁSTROJOVÁ LIŠTA OBRAZOVKY



Nástrojová lišta obrazovky je základní ovládací prvek obrazovky. Je napojena vždy **pouze na jeden** datový prvek obrazovky. Pokud obrazovka obsahuje více datových prvků, mají samostatné ovládání! Funkce na nástrojové liště obrazovky jsou závislé na konkrétní obrazovce a liší se u jednotlivých obrazovek systému.



Obrázek – Nástrojová lišta obrazovky

Lišta může obsahovat následující funkce:

-  Nový – vložení nového záznamu do přehledu, který je lištou ovládán. Pro uložení do databáze je nutné potvrzení pomocí funkce uložit.
-  Editace – oprava, úprava, změna aktuálního vybraného záznamu přehledu. Pro uložení do databáze je nutné potvrzení pomocí funkce uložit.
-  Klon (kopie) – kopie aktuálního vybraného záznamu přehledu do nového záznamu přehledu. Pro uložení do databáze je nutné potvrzení pomocí funkce uložit.
-  Smazat – smazání označeného záznamu přehledu. Pro uložení do databáze je nutné potvrzení pomocí funkce uložit.
-  První záznam – přesun fokusu na první záznam přehledu.
-  Předchozí záznam – přesun fokusu na předchozí záznam přehledu.
- Číslo aktuálního záznamu přehledu / celkový počet záznamů přehledu.
-  Následující záznam – přesun fokusu na následující záznam přehledu.
-  Poslední záznam – přesun fokusu na poslední záznam přehledu.
-  Refresh obrazovky - všech eventuálních přehledů.
-  Uložení dat obrazovky - všech eventuálních přehledů.
-  Uložení dat obrazovky - všech eventuálních přehledů a zavření obrazovky.

-  (smazání, undo) všech neuložených datových změn na všech přehledech obrazovky.
- Exporty – další funkce umožňující export dat z obrazovky.
- Opis – další funkce umožňující opis, export a zaslání mailem dat z obrazovky.
- Reporty – další funkce umožňující tisk pomocí reportů.
-  Nápověda – odkaz na nápovědu.