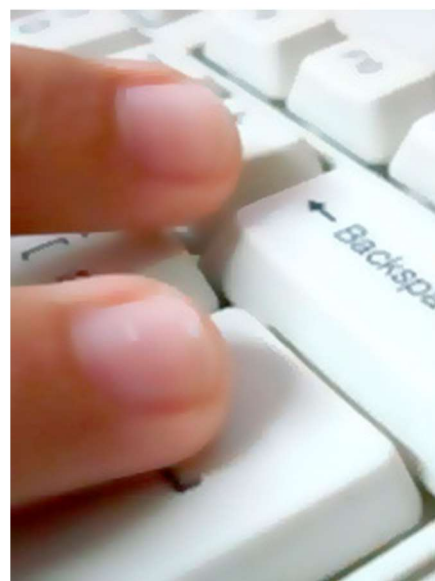


HELPDESK - DOKUMENTACE



Manuál k aplikaci Helpdesk - verze Klient SML

Josef Fröhlich
Liberecká IS
Statut: **V**

OBSAH

OBSAH	2
1. PŘIHLÁŠENÍ DO APLIKACE	3
1.1. ÚVODNÍ OBRAZOVKA	3
2. VLOŽENÍ POŽADAVKU	4
3. MOJE POŽADAVKY	5
3.1. SLA POŽADAVEK	6
DETAIL POŽADAVKU	6
STAVY A AKCE NA POŽADAVKU	6
3.2. ZMĚNOVÝ POŽADAVEK	9
DETAIL ZMĚNOVÉHO POŽADAVKU	9

1. Přihlášení do aplikace

Do aplikace CHD – Centrální Helpdesk se přihlašujete přes odkaz na ploše d.client kde vás klient automaticky ověří vůči doméně (není tedy nutné vyplňovat přihlašovací údaje)



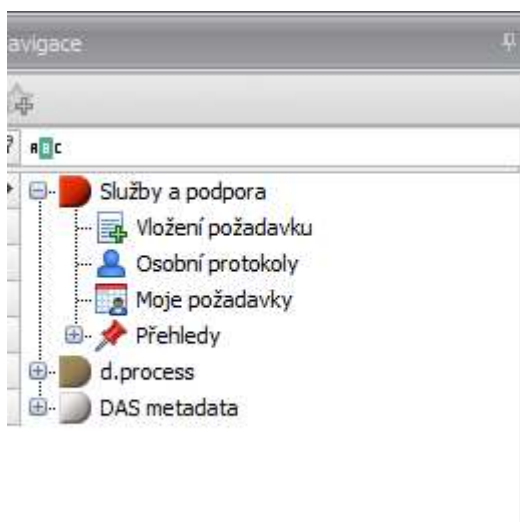
Po úspěšném přihlášení do aplikace se zobrazí v levé části obrazovky navigační menu a obrazovka s přehledem aktualit.

1.1. Úvodní obrazovka

Základní obrazovkou po přihlášení do aplikace je 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.



2. Vložení požadavku

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

adavky x Vložení požadavku x

Název:

Popis Přílohy

Dobrý den,
nemám funkční aplikaci MS Outlook. Prosím o vyřešení
Děkuji|

Uložit Storno

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

Název:

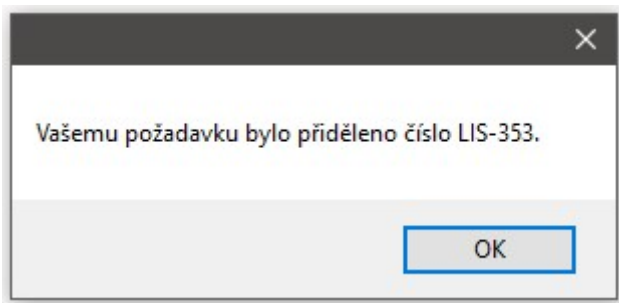
Popis Přílohy

Přidat přílohy
Otevře výběr souboru pro přidání jako příloha. V rozbalovacím seznamu jsou k dispozici poslední používané soubory.

Bez příloh

Uložit Storno

Po stisknutí volby Uložit se požadavek založí a to tomto kroku budete informováni



Operátor Helpdesku následně vyhodnotí typ požadavku tj. jestli se jedná o typ požadavku SLA nebo změnový.

Základní rozdělení:

1. Zakázky typu "oprava"= Požadavek pod SLA - zde je podstatné, že u požadavku nejsou požadovány jakékoli změny či úpravy funkcionalit. Jedná se čistě o nápravu stavu, který z nějakého důvodu není v současnosti funkční.

V těchto případech je aktivováno počítání SLA

2. Zakázky typu "změnový" - je požadována změna funkcionality. Týká se úpravy postupu, jiný nebo nový výpočet, grafická podoba, nový modul, jakékoli legislativní úpravy schvalovací, zajištění hardware/ software, nástup/výstup zaměstnance.....

V těchto případech **není aktivováno počítání SLA**, nicméně požadavek je evidován včetně předpokládaného termínu dokončení.

3. Moje požadavky

Fronta 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.

LIS-ZP-32	Změnový požad...	Nakup HW	v řešení
LIS-351	SLA požadavek	Dotaz test	v řešení
LIS-350	SLA požadavek	Test Zak 1	v řešení
LIS-344	SLA požadavek	Hibernace 8-16	v řešení

3.1. SLA požadavek

Detail požadavku

Zobrazuje kompletní informace o Požadavku Zákazníka a umožňuje provést akce pomocí funkčních tlačítek

LIS-353 Problém s aplikací MS Outlook

Organizace: Liberecká IS
Útvar: Oddělení silniční a dopravní

SLA: SLA nízká
Proces: SLA požadavek
Kategorie: Software
Typ položky: Ostatní software / služby
Položka: Ostatní
Priorita: Střední
Naléhavost: Nezádána

Zákazník: *Zákazník Test
Operátor: Supervisor Test

Čas vložení: 05.12.2018 10:11

Telefon:

Vloženo z: 10.35.134.119
Označit:

	Plán :	Skutečnost :	Zbývá (+)/zpoždění (-):
Odezva :	05.12.2018 14:11	05.12.2018 10:27	+ 0d 3h 44m
Obnova :	10.12.2018 11:11		+ 5d 0h 17m
Vyřešení:	13.12.2018 09:11		+ 7d 2h 17m

Stav: V řešení

Tým: Požadavky

Hlavní řešitel: Supervisor Test

Popis: Dobrý den, nemám funkční aplikaci MS Outlook. Prosim o vyřešení
Děkuji

Dotaz na řešitele Z

Hibernace Z

Zrušen Z

Historie Práce Vztahy Přílohy Subdodavatelé

Text poznámky:

Interní poznámka (Pouze pro řešitele)

Uložit poznámku s přílohou Uložit poznámku bez přílohy

	Zapsal	Zapsáno	Typ	Text	Upřesnění
>	Supervisor Test	05.12.2018 10:19	Stav	---> Přřazeno. Hlavní řešitel: Supervisor Test, Operátor: Test Supervisor	

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.

Stavy a akce na požadavku

V řešení

V tomto stavu se Váš požadavek řeší přiděleným řešitelem. Při přechodu do tohoto stavu bude zaslán notificační e-mail. Tímto začíná běžet SLA termín pro vyřešení požadavku.

Možné interakce zadavatele (uživatelé) :

- Dotaz na řešitele – Do tohoto stavu se požadavek dostane v případě, že řešitel potřebuje upřesnit popis problému nebo potřebuje vyjádření k navrhovanému řešení a v tomto okamžiku se zastavuje SLA termín pro vyřešení. Na e-mail bude odeslána zpráva o změně stavu.
- Hibernace - Po dohodě a odsouhlasení s uživatelem bude tento požadavek převeden do stavu hibernace. Při nastavení tohoto stavu se odešle notifikační email.

Možné interakce řešitele:

- Návrh na uzavření požadavku (ukončí se počítání SLA termínu)
- Převedení požadavku do stavu Dotaz (zastavuje se počítání SLA termínu)
- Převedení požadavku do stavu Hibernace – po dohodě se zadavatelem (informace bude notifikační email) zde musí být vydefinován termín probuzení požadavku, který po uplynutí této doby se vrátí do stavu v řešení zpět k řešiteli

Dotaz na řešitele

Do tohoto stavu se požadavek dostane v případě, že řešitel potřebuje upřesnit popis problému nebo potřebuje vyjádření k navrhovanému řešení a v tomto okamžiku se zastavuje SLA termín pro vyřešení. Na e-mail bude odeslána zpráva o změně stavu.

Možné interakce uživatele:

- Reaguje na dotaz a požadavek změni do stavu řešení a po 30 minutách začne běžet SLA termín
- Uzavřít požadavek
- Odmítnutí návrhu na uzavření požadavku – požadavek se vrátí zpět k řešiteli a opětovně se zapíná SLA termín)

Možné interakce řešitele:

- Návrh na uzavření požadavku (ukončí se počítání SLA termínu)
- Převedení požadavku opět do stavu Dotaz (zastavuje se počítání SLA termínu)
- Převedení požadavku do stavu Hibernace – po dohodě se zadavatelem (informace bude notifikační email) – zde musí být vydefinován termín probuzení požadavku, který po uplynutí této doby se vrátí do stavu v řešení zpět k řešiteli

System:

- Automatické uzavření po 14 pracovních dnech (při předání do stavu dotaz kdy nereaguje zadavatele požadavku) s informací směrem k uživateli a řešiteli. Při tomto uzavření bude systémem automaticky požadavek vyhodnocený známkou 3 (dobře). V systému vyhodnocení by mělo být rozlišitelné automatické hodnocení a hodnocení uživatelem.

Vložit poznámku

Otevře se samostatné okno pro vložení Poznámky, kde uživatel komunikuje přímo s řešitelem. O této interakci bude informován jak zadavatel, tak i řešitel požadavku

Hibernace (uspání požadavku)

Po dohodě a odsouhlasení s uživatelem bude tento požadavek převeden do stavu hibernace. Při nastavení tohoto stavu se odešle notifikační email.

Možné interakce uživatele:

- Převést ho do stavu řešení a SLA termín je opětovně aktivován

Možné interakce řešitele:

- Nutnost zadat termín probuzení požadavku (max. 90 dní) – v termínu probuzení bude požadavek automaticky převeden do stavu V řešení - platí pro všechny požadavky automaticky pokud není probuzen řešitelem nebo operátorem
- Převést ho do stavu řešení a SLA termín je opětovně aktivován

Návrh na uzavření

Řešitel předává požadavek do stavu návrh na uzavření, tj. řešitel neuzavírá žádný požadavek

Možné interakce uživatele:

- Potvrdit uzavření požadavku s vyplněním hodnotícího formuláře
- V případě nesouhlasu s vyřešením ho převést do stavu řešení a SLA termín je opětovně aktivován

System:

Automatické uzavření po 14 pracovních dnech (při předání do stavu návrh na uzavření kdy nereaguje zadavatele požadavku) s informací směrem k uživateli a řešiteli. Při tomto uzavření bude systémem automaticky požadavek vyhodnocený známkou 3 (dobře). V systému vyhodnocení by mělo být rozlišitelné automatické hodnocení a hodnocení uživatelem.

Uzavření požadavku

Pokud je požadavek ve stavu návrh na uzavření tak by ho zákazník měl uzavřít. V případě, že uživatel není spokojený s vyřešením požadavku, může ho volbou vrátit zpět k řešení opětovně otevřít.

Jestliže byl požadavek vyřešen tak zákazník ho uzavírá přes volbu Uzavřít kdy se spustí hodnotící formulář. Tento formulář nám slouží jako zpětná vazba spokojenosti zákazníka.

Uzavření požadavku

Byl/a jste spokojen/a s vyřešením požadavku?		Komentář: <input type="text"/>	Nápověda pro hodnocení Počet hvězdiček: 1 = velmi nespokojen 2 = nespokojen 3 = standard 4 = spokojen 5 = velmi spokojen
Byl/a jste spokojen/a s komunikací řešitele?		Komentář: <input type="text"/>	

Hodnocení není povinné a tak lze požadavek uzavřít bez jakéhokoliv hodnocení. Nicméně bychom rádi získali zpětnou vazbou vaše hodnocení našich služeb.

Hodnotící kritéria

Byl/a jste spokojen/a s vyřešením požadavku?

Byl/a jste spokojen/a s komunikací řešitele?

U požadavků hodnocených jednou / dvěmi hvězdičkami je nutné dát komentář, abychom měli detailnější představu o problému.

3.2 Změnový požadavek

Změnový požadavek je ten, u kterého je požadována změna funkcionality. Týká se úpravy postupu, jiný nebo nový výpočet, grafická podoba, nový modul, jakékoli legislativní úpravy schvalovací, zajištění HW, nástup/výstup zaměstnance. V těchto případech není aktivováno počítání SLA, nicméně požadavek je evidován včetně předpokládaného termínu dokončení.

Detail Změnového požadavku

Zobrazuje kompletní informace o Požadavku Zákazníka a umožňuje provést akce pomocí funkčních tlačítek

LIS-354 Změnový požadavek

Organizace : Liberecká IS Útvar : Oddělení silniční a dopravní SLA : Terminovaný úkol Proces : Změnový požadavek Kategorie : Změnové požadavky Typ položky : Vývojový požadavek Položka : Ginis - vývojový požadavek Priorita : Střední Naléhavost : Nezádána	Zadavatel : *Zákazník Test Operátor : Supervisor Test Čas vložení : 05.12.2018 12:24	Telefon : Vloženo z : 10.35.134.119 Problém ANO/NE : <input type="checkbox"/>
---	---	--

Splnit do: <input type="text"/>	Skutečnost: <input type="text"/>	Zbývá (+)/Zpoždění (-): <input type="text"/>
Termín : <input type="text"/>		+ Od 0h 0m <input type="text"/>

Stav : v řešení	Tým : Požadavky	Hlavní řešitel : Supervisor Test
--	------------------------	---

Popis : Dobrý den, prosím o úpravu v aplikaci Ginis dle nové legislativy

🔄 Dotaz na řešitele_Z
🗑️ Zrušen_Z

e
Vztahy
Přílohy

V řešení

V tomto stavu se Váš požadavek řeší přiděleným řešitelem. Při přechodu do tohoto stavu

bude zaslán notifikační e-mail. U změnového požadavku je stanoven předběžný/ domluvený termín, který je uveden v položce Termín – splnit do.

LIS-354 Změnový požadavek

Organizace: Liberecká IS	Zadavatel: *Zákazník Test	Telefon:						
Útvar: Oddělení síťové a dopravní	Operátor: Supervisor Test							
SLA: Termínovaný úkol	Čas vložení: 05.12.2018 12:24	Vloženo z: 10.35.134.119						
Proces: Změnový požadavek		Problém ANO/NE: <input type="checkbox"/>						
Kategorie: Změnové požadavky	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Splnit do:</td> <td style="width: 33%;">Skutečnost:</td> <td style="width: 33%;">Zbývá (+)/Zpoždění (-):</td> </tr> <tr> <td>Termin: 21.12.2018 00:00</td> <td></td> <td>+ 15d 11h 33m</td> </tr> </table>		Splnit do:	Skutečnost:	Zbývá (+)/Zpoždění (-):	Termin: 21.12.2018 00:00		+ 15d 11h 33m
Splnit do:	Skutečnost:	Zbývá (+)/Zpoždění (-):						
Termin: 21.12.2018 00:00		+ 15d 11h 33m						
Typ položky: Vývojový požadavek								
Položka: Ginis - vývojový požadavek								
Priorita: Střední	Naléhavost: Nezádana							

Stav: v řešení **Tým:** Požadavky **Hlavní řešitel:** Supervisor Test

Popis: Dobrý den,
prosím o úpravu v aplikaci Ginis dle nové legislativy

Dotaz na řešitele_Z
Zrušen_Z

[orie](#) [Vztahy](#) [Přilohy](#)

Dotaz na řešitele

Do tohoto stavu se požadavek dostane v případě, že řešitel potřebuje upřesnit popis problému nebo potřebuje vyjádření k navrhovanému řešení a v tomto okamžiku se zastavuje SLA termín pro vyřešení. Na e-mail bude odeslána zpráva o změně stavu.

Možné interakce uživatele:

- Reaguje na dotaz a požadavek změní do stavu řešení a po 30 minutách začne běžet SLA termín
- Uzavřít požadavek
- Odmítnutí návrhu na uzavření požadavku – požadavek se vrátí zpět k řešiteli a opětovně se zapíná SLA termín)

Možné interakce řešitele:

- Návrh na uzavření požadavku (ukončí se počítání SLA termínu)
- Převedení požadavku opět do stavu Dotaz (zastavuje se počítání SLA termínu)
- Převedení požadavku do stavu Hibernace – po dohodě se zadavatelem (informace bude notifikační email) – zde musí být vydefinován termín probuzení požadavku, který po uplynutí této doby se vrátí do stavu v řešení zpět k řešiteli

System:

- Automatické uzavření po 14 pracovních dnech (při předání do stavu dotaz kdy nereaguje zadavatele požadavku) s informací směrem k uživateli a řešiteli. Při tomto uzavření bude systémem automaticky požadavek vyhodnocený známkou 3 (dobře). V systému vyhodnocení by mělo být rozlišitelné automatické hodnocení a hodnocení uživatelem.

Vložit poznámku

Otevře se samostatné okno pro vložení Poznámky, kde uživatel komunikuje přímo s řešitelem. O této interakci bude informován jak zadavatel, tak i řešitel požadavku

Návrh na uzavření

Řešitel předává požadavek do stavu návrh na uzavření, tj. řešitel neuzavírá žádný požadavek

Možné interakce uživatele:

- Potvrdit uzavření požadavku s vyplněním hodnotícího formuláře
- V případě nesouhlasu s vyřešením ho převést do stavu řešení a SLA termín je opětovně aktivován

System:

Automatické uzavření po 14 pracovních dnech (při předání do stavu návrh na uzavření kdy nereaguje zadavatele požadavku) s informací směrem k uživateli a řešiteli. Při tomto uzavření bude systémem automaticky požadavek vyhodnocený známkou 3 (dobře). V systému vyhodnocení by mělo být rozlišitelné automatické hodnocení a hodnocení uživatelem.

Uzavření požadavku

Pokud je požadavek ve stavu návrh na uzavření tak by ho zákazník měl uzavřít. V případě, že uživatel není spokojený s vyřešením požadavku, může ho volbou vrátit zpět k řešení opětovně otevřít.

Jestliže byl požadavek vyřešen tak zákazník ho uzavírá přes volbu Uzavřít kdy se spustí hodnotící formulář. Tento formulář nám slouží jako zpětná vazba spokojenosti zákazníka.

Uzavření požadavku

Byl/a jste spokojen/a s vyřešením požadavku?

★★★★☆

Komentář:

Byl/a jste spokojen/a s komunikací řešitele?

★★★★☆

Komentář:

Nápověda pro hodnocení
 Počet hvězdiček:
 1 = velmi nespokojen
 2 = nespokojen
 3 = standard
 4 = spokojen
 5 = velmi spokojen

Hodnocení není povinné a tak lze požadavek uzavřít bez jakéhokoliv hodnocení. Nicméně bychom rádi získali zpětnou vazbou vaše hodnocení našich služeb.

Hodnotící kritéria

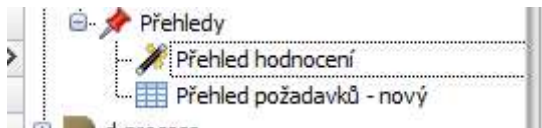
Byl/a jste spokojen/a s vyřešením požadavku?

Byl/a jste spokojen/a s komunikací řešitele?

U požadavků hodnocených jednou / dvěmi hvězdičkami je nutné dát komentář, abychom měli detailnější představu o problému.

Přehled hodnocení

V přehledu hodnocení může uživatel vidět přehled všech svých hodnocení na požadavcích



Číslo	Název požadavku	Datum hodnocení	Stav	Hodnotitel	Řešitel	Kritérium hodnocení	Hodnocení
LIS-251	SLA4	09.10.2018	101	*Zákazník Test	Řešitel Test	Byl/a jste spokojen/a s vyřešením požadavku?	2 – Spokojen
LIS-251	SLA4	09.10.2018	101	*Zákazník Test	Řešitel Test	Byl/a jste spokojen/a s komunikací řešitele?	4 – Nespokojen/a
LIS-252	Nový NB	09.10.2018	101	*Zákazník Test	Řešitel Test	Byl/a jste spokojen/a s vyřešením požadavku?	4 – Nespokojen/a
LIS-252	Nový NB	09.10.2018	101	*Zákazník Test	Řešitel Test	Byl/a jste spokojen/a s komunikací řešitele?	5 – Zcela nespokojen/a
LIS-254	SLA 6	09.10.2018	101	*Zákazník Test	Supervisor Test	Byl/a jste spokojen/a s vyřešením požadavku?	1 – Velmi spokojen
LIS-254	SLA 6	09.10.2018	101	*Zákazník Test	Supervisor Test	Byl/a jste spokojen/a s komunikací řešitele?	4 – Nespokojen/a
LIS-258	test1010	10.10.2018	101	*Zákazník Test	Supervisor Test	Byl/a jste spokojen/a s vyřešením požadavku?	3 – Standard
LIS-258	test1010	10.10.2018	101	*Zákazník Test	Supervisor Test	Byl/a jste spokojen/a s komunikací řešitele?	3 – Standard
LIS-261	zak 18	11.10.2018	101	*Zákazník Test	Řešitel Test	Byl/a jste spokojen/a s vyřešením požadavku?	3 – Standard
LIS-261	zak 18	11.10.2018	101	*Zákazník Test	Řešitel Test	Byl/a jste spokojen/a s komunikací řešitele?	3 – Standard
LIS-259	Zak 16	14.10.2018	Návrh na uz...	*Zákazník Test	Řešitel Test	Byl/a jste spokojen/a s vyřešením požadavku?	3 – Standard
LIS-259	Zak 16	14.10.2018	Návrh na uz...	*Zákazník Test	Řešitel Test	Byl/a jste spokojen/a s komunikací řešitele?	3 – Standard
LIS-253	SLA5	14.10.2018	Návrh na uz...	*Zákazník Test	Řešitel Test	Byl/a jste spokojen/a s vyřešením požadavku?	3 – Standard
LIS-253	SLA5	14.10.2018	Návrh na uz...	*Zákazník Test	Řešitel Test	Byl/a jste spokojen/a s komunikací řešitele?	3 – Standard
LIS-263	Zak 19	15.10.2018	Návrh na uz...	*Zákazník Test	Supervisor Test	Byl/a jste spokojen/a s vyřešením požadavku?	3 – Standard
LIS-263	Zak 19	15.10.2018	Návrh na uz...	*Zákazník Test	Supervisor Test	Byl/a jste spokojen/a s komunikací řešitele?	3 – Standard
LIS-264	Zak 20	15.10.2018	Návrh na uz...	*Zákazník Test	Řešitel Test	Byl/a jste spokojen/a s vyřešením požadavku?	3 – Standard
LIS-264	Zak 20	15.10.2018	Návrh na uz...	*Zákazník Test	Řešitel Test	Byl/a jste spokojen/a s komunikací řešitele?	3 – Standard
LIS-265	test-prez	15.10.2018	Návrh na uz...	*Zákazník Test	Supervisor Test	Byl/a jste spokojen/a s vyřešením požadavku?	4 – Nespokojen/a
LIS-265	test-prez	15.10.2018	Návrh na uz...	*Zákazník Test	Supervisor Test	Byl/a jste spokojen/a s komunikací řešitele?	4 – Nespokojen/a