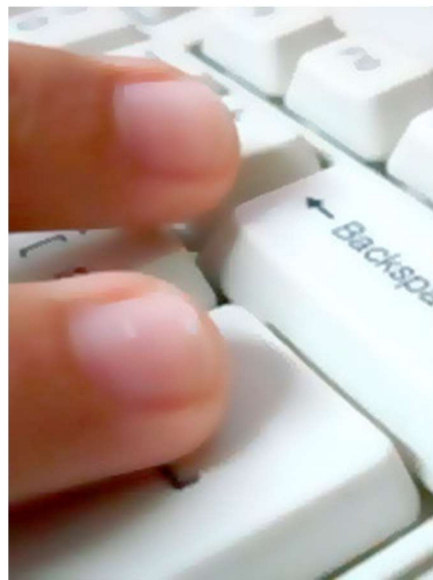


## HELPDESK - DOKUMENTACE



## Manuál k aplikaci Helpdesk - verze webový klient

Josef Fröhlich  
Liberecká IS  
Statut: **V**

**OBSAH**

<b>OBSAH</b> .....	<b>2</b>
<b>1. PŘIHLÁŠENÍ DO APLIKACE</b> .....	<b>3</b>
1.1. ÚVODNÍ OBRAZOVKA .....	4
<b>2. VLOŽENÍ POŽADAVKU</b> .....	<b>4</b>
<b>3. MOJE POŽADAVKY</b> .....	<b>5</b>
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 – CHD Liberec – odkaz <http://helpdesk.liberec.cz>

Podporované prohlížeče pro použití web klienta jsou:

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

Uživatelské jméno – váš přihlašovací login ve tvaru prijmeni.jmeno

Heslo – vaše vygenerované heslo



**Přihlášení**

9+

9+

**Přihlásit**

[Zapomněli jste heslo?](#)  
[Otevřít v aplikaci d.client](#)

© 2006 - 2018 **DATRON**  
INFORMATION TECHNOLOGIES

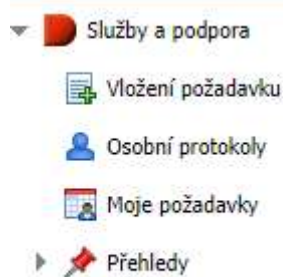
Po úspěšném přihlášení do aplikace se zobrazí v levé části obrazovky navigační menu a obrazovka s přehledem aktualit.

## 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.

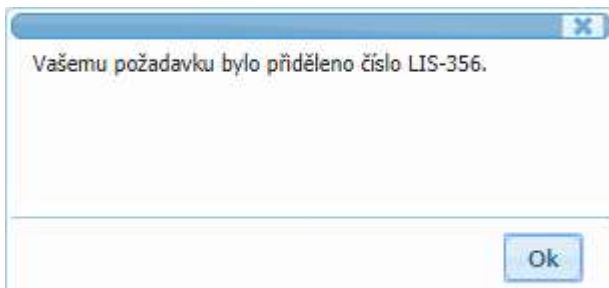
Název:

Popis   Přílohy

Dobrý den, prosím o opravu MS Office - nejde spustit

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

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 zaměstnanec.....

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-356	SLA požadavek	Nefunkční Outlook	čeká na zařazení	Liberecká IS	*Zákazník Test	
LIS-355	Změnový požadavek	Nákup HW	v řešení	Liberecká IS	*Zákazník Test	Nákup_ha
LIS-354	Změnový požadavek	Změnový požadavek	uzavřen	Liberecká IS	*Zákazník Test	Ginis - vý požadavek
LIS-353	SLA požadavek	Problém s aplikací MS Outlook	Návrh na uzavření	Liberecká IS	*Zákazník Test	Ostatní
LIS-ZP-33	Změnový požadavek	HWSW	uzavřen	Liberecká IS	*Zákazník Test	Nákup_ha
LIS-352	SLA požadavek	test 1	uzavřen	Liberecká IS	*Zákazník Test	Ginis - stř
LIS-ZP-32	Změnový požadavek	Nakup HW	v řešení	Liberecká IS	*Zákazník Test	Nákup_ha
LIS-351	SLA požadavek	Dotaz test	v řešení	Liberecká IS	*Zákazník Test	Obecný p

### 3.1. SLA požadavek

#### Detail požadavku

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

**LIS-356 Nefunkční Outlook**

Organizace : Liberecká IS      Zákazník : \*Zákazník Test      Telefon :

Útvar : Oddělení síťové a dopravní      Operátor : Supervisor Test

Vloženo z : 10.35.134.119

SLA : SLA nízká      Čas vložení : 06.12.2018      Označit :

Proces : SLA požadavek

Kategorie : Software

Typ položky : Ostatní software / služby

Položka : Ostatní

Priorita : Střední      Naléhavost : Nežadána

	Plán :	Skutečnost :	Zbývá (+)/Zpoždění (-):
Odezva :	06.12.2018 13:25	06.12.2018 09:28	+ 0d 3h 57m
Obnova :	11.12.2018 10:25		+ 5d 0h 57m
Vyřešení :	14.12.2018 09:25		+ 7d 23h 57m

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

Popis : Dobrý den, prosím o opravu MS Office - nejde spustit

Historie    Práce    Vztahy    Přílohy    Subdodavatelé

Text nozámky:

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 notifikační e-mail. Tímto začíná běžet SLA termín pro vyřešení požadavku.

Možné interakce zadavatele (uživatel):

- 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 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

Systém:

- 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

Systém:

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"/>	<b>Nápověda pro hodnocení</b> 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"/>	
<input type="button" value="Uzavřít"/>		<input type="button" value="Zrušit"/>	

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 / dvěma 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 zaměstnanec. 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-ZP-32 Nakup HW

<p><b>Organizace:</b> Liberecká IS</p> <p><b>Útvar:</b> Oddělení silniční a dopravní</p> <p><b>SLA:</b> Termínovaný úkol</p> <p><b>Proces:</b> Změnový požadavek</p> <p><b>Kategorie:</b> Změnové požadavky</p> <p><b>Typ položky:</b> Nákup Hardware / Software</p> <p><b>Položka:</b> Nákup_hardware_software</p> <p><b>Priorita:</b> Střední      <b>Naléhavost:</b> Nezádána</p>	<p><b>Zadavatel:</b> *Zákazník Test</p> <p><b>Operátor:</b> Supervisor Test</p> <p><b>Čas vložení:</b> 28.11.2018</p>	<p><b>Telefon:</b> </p> <p><b>Vloženo z:</b> 93.99.138.185</p> <p><b>Problém ANO/NE:</b> <input type="checkbox"/></p>
--	---	---

	<p><b>Splnit do:</b>      <b>Skutečnost:</b>      <b>Zbývá (+)/Zpoždění (-):</b></p> <p><b>Termín:</b> 27.12.2018 00:00      <input type="text"/>      + 20d 14h 30m</p>	
--	--	--

<b>Stav:</b> <span style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">V řešení</span>	<b>Tým:</b> Požadavky	<b>Schvalovatel:</b> Fröhlich Josef
<b>Hlavní řešitel:</b> Supervisor Test		

**Popis:** Potřebuji novou tiskárnu.

Dotaz na řešitele\_Z
Zrušen\_Z

Historie
Uzavřít
Dělník

#### 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-ZP-32 Nakup HW**

Organizace : Liberecká IS  
 Útvar : Oddělení síťové a dopravní

Zadavatel : \*Zákazník Test  
 Operátor : Supervisor Test

Telefon :

SLA : Termínovaný úkol  
 Proces : Změnový požadavek  
 Kategorie : Změnové požadavky

Čas vložení : 28.11.2018  
 Vloženo z : 93.99.138.185  
 Problém ANO/NE :

	Splnit do:	Skutečnost:	Zbývá (+)/Zpoždění (-):
Termín :	27.12.2018 00:00		+ 20d 14h 30m

Typ položky : Nákup Hardware / Software  
 Položka : Nákup\_hardware\_software  
 Priorita : Střední  
 Naléhavost : Nezádána

Stav : **vy řešení**    Tým : Požadavky    Schvalovatel : Fröhlich Josef    Hlavní řešitel : Supervisor Test

Popis :  
 Potřebuji novou tiskárnu.

### 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

Systém:

Automatické uzavření po 14 pracovních dnech (při předání do stavu návrh na uzavření kdy nereaguje zadavatelé 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:

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:

Uzavřít      Zrušit

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

- ▼  Služby a podpora
  -  Vložení požadavku
  -  Osobní protokoly
  -  Moje požadavky
  - ▼  Přehledy
    -  Přehled hodnocení

#	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