



LIBERECKÁ IS, a.s.

# PŘÍRUČKA K POUŽÍVÁNÍ APLIKACE HELPDESK

Autor:  
Verze dokumentu:  
Datum vzniku:  
Datum poslední úpravy:

**Josef Fröhlich**  
**1.1**  
**4.4.2006**  
**10.4.2006**

## OBSAH

<b>OBSAH</b> .....	<b>2</b>
<b>1. ÚVOD</b> .....	<b>3</b>
<b>2. OBRAZOVÁ DOKUMENTACE</b> .....	<b>3</b>
<b>3. ZÁVĚR</b> .....	<b>9</b>
<b>4. PŘÍLOHY</b> .....	<b>10</b>
4.1. LEGENDA .....	10
4.2. SOUVISEJÍCÍ MATERIÁLY.....	10
4.3. SEZNAM REVIZÍ DOKUMENTU .....	10

## 1. ÚVOD

Tento dokument vysvětluje používání aplikace Helpdesk a její používání ze strany uživatele. Pro přístup do ní postačí jakýkoliv internetový prohlížeč (Internet Explorer, Firefox nebo Opera)

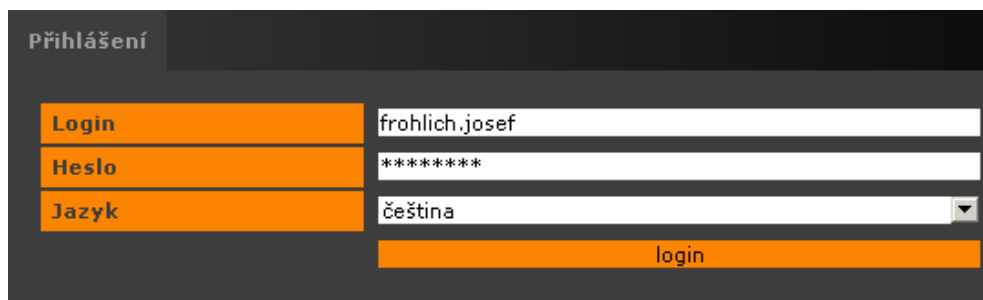
## 2. OBRAZOVÁ DOKUMENTACE

### 2.1 Spuštění aplikace

Pro spuštění aplikace Helpdesk klikněte na ikonku na ploše – Helpdesk Liberecké IS

### 2.2 Přihlášení

Po spuštění aplikace se zobrazí následující formulář:

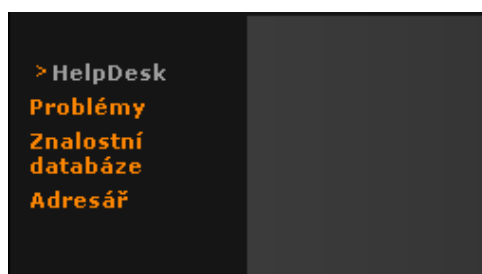
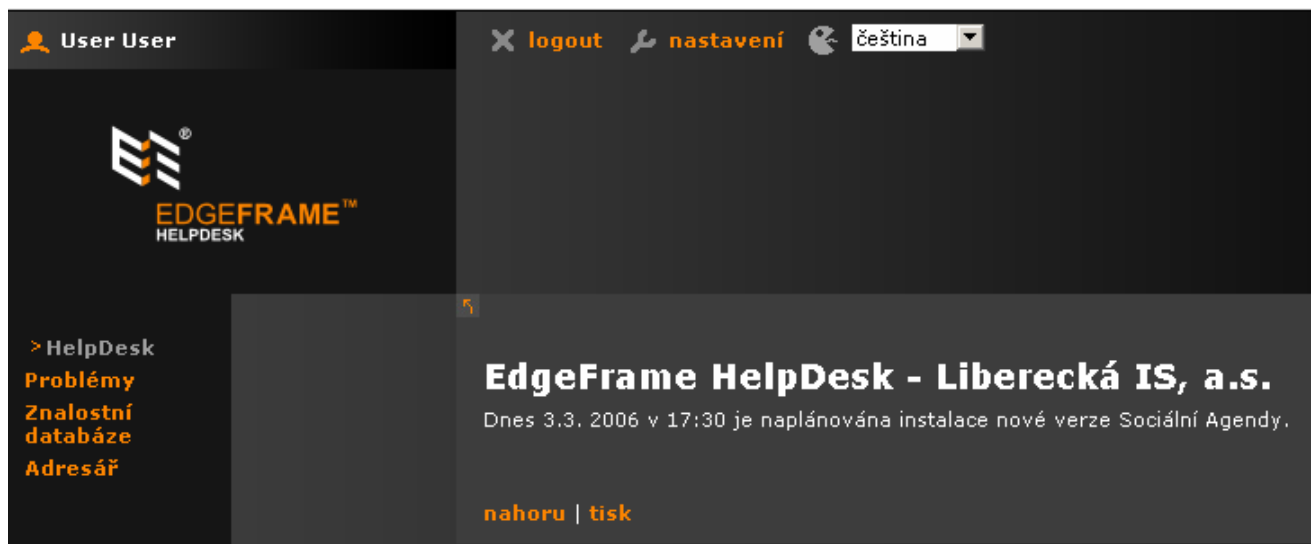


Přihlášení	
Login	frohlich.josef
Heslo	*****
Jazyk	čeština
<input type="button" value="login"/>	

Aby se zabránilo zneužití aplikace neautorizovaným osobám, budete vyzváni k zadání Loginu a Hesla, které jsou stejná jako při přihlašování do počítače. Vyplňte tyto položky a pokračujte stisknutím oranžového tlačítka login.

## 2.3 Rozložení obrazovky Aplikace

Po přihlášení se zobrazí úvodní obrazovka s nástěnkou, zde jsou uvedeny upozornění na výluky systému či aplikací



### V levém rohu je na výběr:

Helpdesk – úvodní stránka

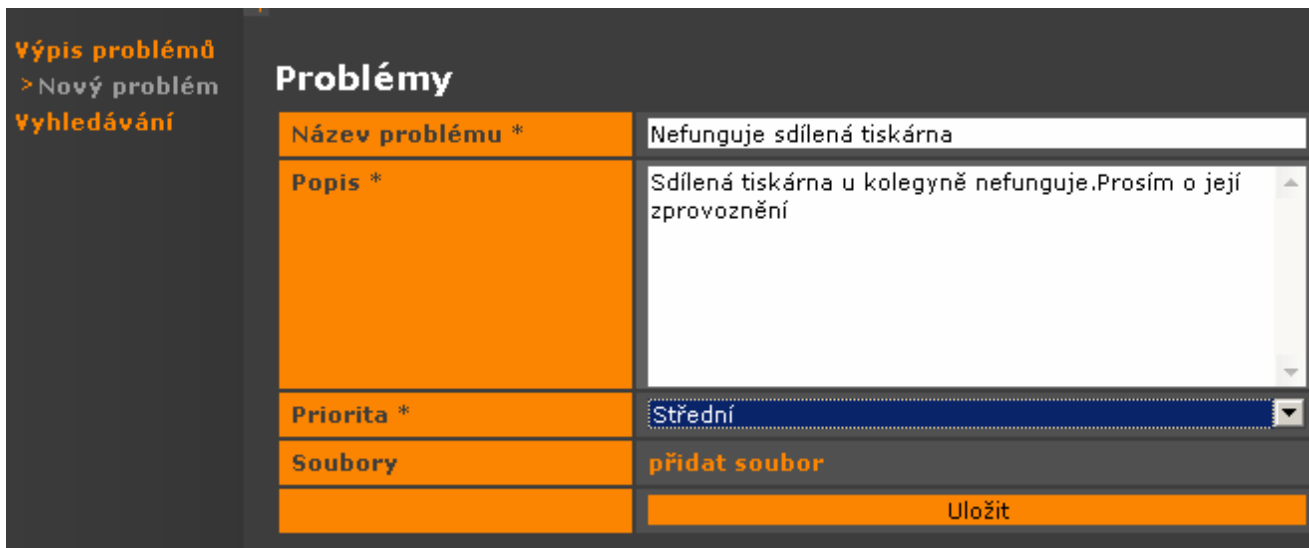
Problémy – zde je přehled všech problémů, které jste na Helpdesk založili

Znalostní databáze – obsahuje příručky a návody pro uživatele

Adresář – obsahuje kontakty na všechny uživatele s jejich emailovými adresami

## 2.4 Vytvoření nového problému

Nový problém vytvoříte přes menu problémy, kdy zadáme volbu nový problém a napíšeme stručný název, popis, prioritu, případně přidáme soubor a uložíme ho. Tím se požadavek vytvoří a budete o něm informováni přes email, stejně tak jako při změně jeho stavu.



<b>Výpis problémů</b>	<b>Problémy</b>
> Nový problém	Název problému * Nefunguje sdílená tiskárna
Vyhledávání	Popis * Sdílená tiskárna u kolegyně nefunguje. Prosím o její zprovoznění
	Priorita * Střední
	Soubory přidat soubor
	Uložit

## 1.5 Výpis problémů

Výpis problémů obsahuje ucelený přehled o problémech:

Lupa – detail požadavku

ID – číslo, identifikátor problému

Název problému – popis požadavku

Stav – název stavu, ve kterém se problém aktuálně nachází

Přiděleno – jméno řešitele, kterému byl požadavek přidělen


SLA priorita – priorita dle smluv SLA

Priorita – priorita, která byla přiřazena problému

Datum založení – datum, kdy byl problém vytvořen

Problémy							
...	ID	Název problému	Stav	Přiděleno	SLA priorita	Priorita	Datum založení
	67	Nefunkční tiskárna	Uzavřený	Gläser, Petr	Střední	Střední	2006-04-04 10:35:53
	66	Informační e-mail č.3	Nový	Vavřina, Zbyněk	Střední	Havárie	2006-03-30 09:15:00
	65	Nefunkční monitor	Reklamovaný	Admin, Admin	Střední	Vysoká	2006-03-29 08:15:46
	64	Pokus s informačním e-mailem	Uzavřený	Admin, Admin	Střední	Havárie	2006-03-28 08:53:24
	63	Informační e-mail č.2	Reklamovaný	nepřiděleno		Nízká	2006-03-23 10:16:51
	62	Informační e-mail	Reklamovaný	Support, ClarioNet	Střední	Vysoká	2006-03-22 12:42:24
	61	test	Nový	nepřiděleno		Střední	2006-03-22 01:07:34
	60	Nefunguje myš 2	Reklamovaný	Admin, Admin	Střední	Vysoká	2006-03-16 13:32:33

### Kliknutím na ikonu lupy se dostanete na detail požadavku

Problémy	
Nefunkční tiskárna	
ID	67
Priorita	Střední
SLA priorita	Střední
Stav	Uzavřený  <input type="text" value="Uzavřený"/>
Doba zásahu	Dokončeno během: 0d 0h 27m
Doba vyřešení	Dokončeno během: 0d 0h 28m
Datum založení	2006-04-04 10:35:53
Založil	User, User
Přiděleno	Gläser, Petr 
Soubory	bez příloh 
Popis	Netiskne síťová kopírka
Poznámky	
<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; width: 100%;"></div>	

## 2.6 Detailní výpis problému

Název – je zobrazen přímo v hlavičce problému

ID – číslo problému

Priorita – priorita problému

SLA priorita – priorita dle smluv SLA

Stav – ukazuje v jakém stavu je požadavek, kliknutím na lupu je vidět historie změny požadavku

Doba zásahu – doba za jak dlouho reagoval řešitel a požadavek si otevřel

Doba vyřešení – do jaké doby má být vyřešen problém

Datum založení – čas kdy byl založen nový problém


Založil – jméno uživatele, jež požadavek založil

Přiděleno – jméno řešitele problému

Soubory – přílohy, které je možno i během trvání problému přidat

Poznámky – poznámky k určitému problému můžete psát právě zde a potvrdíte ikonou uložit

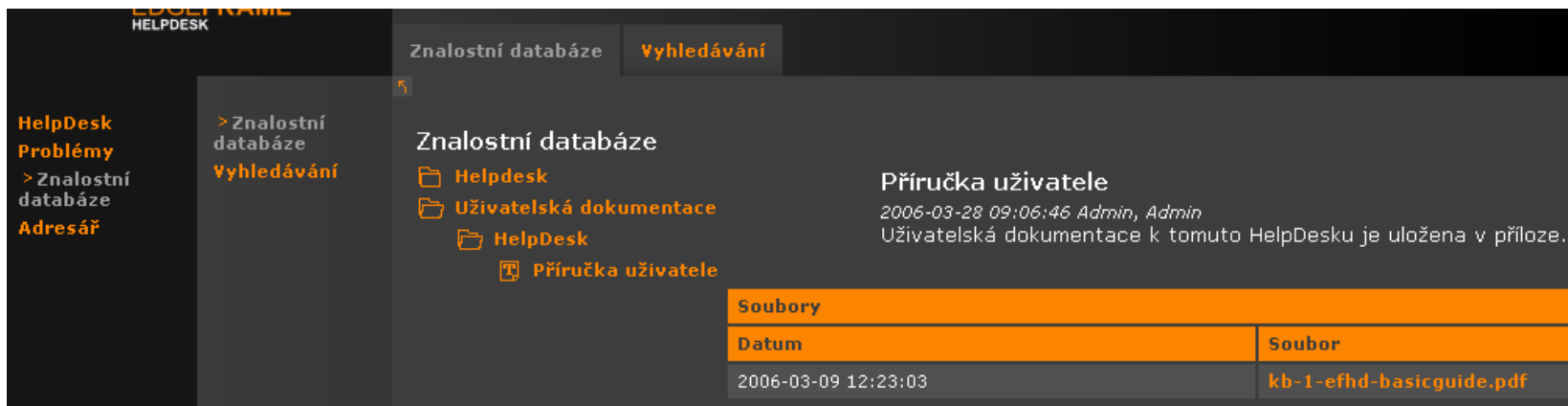
## 2.7. Reklamacce problému

Problémy	
Nefunkční tiskárna	
ID	67
Priorita	Střední
SLA priorita	Střední
Stav	Uzavřený 
Doba zásahu	Dokončeno během: 0d 0h 27m
Doba vyřešení	Dokončeno během: 0d 0h 28m
Datum založení	2006-04-04 10:35:53

Pokud nebudete spokojeni s vyřešením vašeho problému, máte možnost ho reklamovat otevřením lupy v detailu problému změnou stavu na reklamovaný a uložit

## 2.8 Znalostní databáze

Na úvodní obrazovce v menu Znalostní databáze budou uloženy veškeré příručky a návody pro uživatele



Soubory	
Datum	Soubor
2006-03-09 12:23:03	kb-1-efhd-basicguide.pdf



## 2.9 Adresář

Kliknutím na volbu Adresář se dostanete na seznam všech uživatelů, jejich emailové adresy a další informace



Vše	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
ID	Příjmení, Jméno		E-mail															
1	Admin, Admin		vavrina.zbynek@is.liberec.cz															
353	Andres, Vladimír		Andres.Vladimir@magistrat.liberec.cz															
330	Audy, Jan		Audy.Jan@magistrat.liberec.cz															

### 2.10 Životní cyklus problémů :

- Nový
- Otevřený (pokud jej řešitel otevře)
- Součinnost zadavatele požadavku (Problém je řešen ve spolupráci se zadavatelem požadavku)
- Řešen třetí stranou (Pokud toto řeší přímo externí firma)
- Odložený (Pokud problém není možné řešit ihned a řešení se odkládá na delší dobu)
- Uzavřený (Řešitel svůj úkol uzavře)
- Reklamovaný (Pokud nejste spokojeni s vyřešením problému a potíže nadále přetrvávají)

## 3. ZÁVĚR

Tato aplikace slouží k rychlejšímu zpracování vašich požadavků, umožní Vám přesný přehled o aktuálním řešení. Zároveň je to jediná evidence o Vašich požadavcích, a proto bude vždy v případě urgencí nebo reklamací považována za jediný prokazatelný zdroj informací o hlášení vašich problémů.

## 4. PŘÍLOHY

### 4.1. LEGENDA

V následující tabulce jsou vysvětleny použité termíny a zkratky:

Zkratka	Celý název	Vysvětlivky

### 4.2. SOUVISEJÍCÍ MATERIÁLY

V následující tabulce jsou uvedeny všechny materiály související s tímto dokumentem a materiály, které posloužily jako zdrojové informace k tvorbě tohoto materiálu:

Název materiálu	Uložení

### 4.3. SEZNAM REVIZÍ DOKUMENTU

V následující tabulce je uveden seznam všech verzí tohoto dokumentu a jejich popis:

Verze	Popis revizí	Autor
1.0	První verze dokumentu	Josef Fröhlich
1.1	Druhá verze dokumentu	Josef Fröhlich