

Helpdesk Univerzity Pardubice

Návod pro správce – 6. 11. 2009

Úvodem

Návod navazuje na návod pro uživatele. Veškeré informace v něm uvedené platí i pro správce, ti mají některé možnosti navíc oproti „obyčejným“ uživatelům.

Seznam požadavků

Asi největší změnou v prostředí helpdesku pro správce je „Seznam požadavků“. V něm je pro správce připraven dvojí pohled na požadavky – a to „uživatelské prostředí“ a „správcovské prostředí“.

V uživatelském prostředí je pohled na požadavky stejný, jako bez správčovských práv – jsou zobrazeny všechny osobní požadavky a požadavky, které jsou veřejné (pomínou-li zásah filtru výpisu).



Ve správčovském prostředí na druhou stranu vidíte požadavky, které můžete (i jen teoreticky) spravovat – to znamená požadavky, které jsou v odděleních, ve kterých figurujete jako správce.

Seznam požadavků (správcovské prostředí)

Stav: Jakýkoliv Oddělení: Jakékoliv Zainteresovanost: Všechny požadavky

Požadavky [1 - 40] z 60

Č.	Vytvoření	Oddělení	Kategorie	Priority	Popis	Stav
246	5.11.09 15:18:54	TO	Údržba-nehavárie	Normální	Přepnutí síťové dráhy na sklo	Nejprve
245	5.11.09 12:10:09	OWAD	Údržba-nehavárie	Normální	Průběh iFIS	Odmítnut
244	5.11.09 10:02:51	UPa	Jiné	Normální	Test vytvoření	Zrušené
243	5.11.09 8:49:54	TO	Klíče/karty	Normální	aktivace karty	Ukončeno
242	5.11.09 8:08:54	TO	Klíče/karty	Normální	aktivace přístupových práv-děkanát FCHT	Ukončeno
241	4.11.09 15:22:12	TO	Údržba-nehavárie	Nejvyšší	Oprava zámku toalety	Ukončeno
240	4.11.09 15:08:03	TO	Údržba-nehavárie	Normální	Úchyt na skleněných posuvných dveřích	Ukončeno
239	4.11.09 14:20:16	OWAD	Jiné web	Normální	Zřízení účtu na univerzitním webhostingovém ser...	Ukončeno
238	4.11.09 14:14:56	OWAD	Jiné web	Normální	Zřízení účtu na univerzitním webhostingovém ser...	Ukončeno
237	4.11.09 13:11:53	TO	Údržba-nehavárie	Normální	Přestěhování stolků	V řešení
236	4.11.09 11:42:58	TO	Údržba-nehavárie	Normální	Přidání úchytek	Ukončeno
235	4.11.09 10:50:20	TO	Údržba-nehavárie	Normální	Přestěhování lab.stolu a termostatu	Ukončeno
234	4.11.09 10:31:07	TO	Klíče/karty	Normální	Zhotovení klíče	Odloženo
233	4.11.09 10:26:38	TO	Údržba-nehavárie	Normální	Přivrtání a upevnění políček	Ukončeno
232	4.11.09 10:23:55	TO	Údržba-nehavárie	Normální	Zhotovení a přidání nástěnek	Ukončeno
231	4.11.09 10:00:44	TO	Údržba-nehavárie	Normální	výměna žárovky	Ukončeno
230	4.11.09 7:27:19	UPa	Jiné	Normální	Problém s UPS ES 700	Ukončeno

Typ zobrazení seznamu požadavků je zobrazen v titulku hned pod hlavní nabídkou, přepínat mezi uživatelským a správčovským prostředím můžete pomocí ikony  / .

Zobrazení požadavku

Po zobrazení požadavku se objeví nové možnosti práce s požadavkem. Přístupnost některých funkcí může být omezena administrátory, nejsou-li tedy přístupné, nelekejte se.

Jedná se zejména o možnost přebrat a přidělit zpracování požadavku. V případě, že již požadavek zpracováváte, je zde možnost přidělit zpracování požadavku jinému správci a uvolnit zpracování, čímž zůstane požadavek bez správce.

Po přebrání požadavku pod správu je možné používat další možnosti práce se stavem požadavku:

- **Přidat komentář** ➕ – k požadavku sdělují nějakou informaci; např. „odeslali jsme technika problém řešit“.
- **Požadovat informace** ⓘ – pro úspěšné vyřešení požadavku není dostatek informací, sdělte nám je; např. „uvedte přesnější lokalizaci místa“.
- **Ukončit vyřizování** 📁 – požadavek byl úspěšně vyřešen.
- **Odmítnout** 🚫 – požadavek není možné řešit, je nesmyslný, již nemá význam.
- **Odložit** 📅 – zpracování požadavku musí být na nějakou dobu odloženo; např. z důvodu čekání na externího dodavatele. Po odložení je možné vybrat, jakým způsobem (ručně/automaticky) bude požadavek znovu uveden do aktivního stavu.

Předem připravené reakce

Při řešení požadavků se mnoho komentářů může opakovat. Aby správce nemusel vždy vymýšlet a psát celý text, je možné používat tzv. „předem připravené reakce“. Vybráním ze seznamu připravených reakcí (příprava je dále) se připravený text přidá do pole s komentářem.

Univerzita Pardubice

helpdesk zkušební provoz

Vítejte FAQ - Časté otázky Seznam požadavků Vyhledávání Záložky Odhlásit +

Přidat komentář k požadavku č. 220

Vložte prosím Váš komentář.

Tento typ požadavků zatím není možné řešit v helpdesku.
Váš požadavek byl předán přímo kompetentnímu pracovníkovi, který Vás v nejbližší době kontaktuje.

- vyberte reakci -

- [Slansky Lukas] Duplicita - CZ
- [Slansky Lukas] Duplicita - EN
- [Slansky Lukas] ECTS - forwarded
- [Slansky Lukas] Spam - CZ
- [Slansky Lukas] Spam - EN
- [Slansky Lukas] Změna vlastníka - CZ
- [*] Nezpracovává se v helpdesku - předáno

Uložit komentář +

Viditelnost: přednastavené ☒ nevarovat **Náhled**

Historie (Přilohy (soubory))

(): citovat předchozí akce)

30.10.09 13:05: aplikace přidělila vyřízení požadavku uživateli Slansky Lukas (dříve nepřidělený).
 Assignment algorithm (cyklicky) returned [Iusi0338]

Pro správu předem připravených reakcí slouží stejně pojmenovaná sekce z rozšířené hlavní nabídky helpdesku.



Univerzita
Pardubice

helpdesk

zkušební provoz

Vítejte
FAQ - časté otázky
Seznam požadavků
Vyhledávání
Záložky
Nastavení
O helpdesku
Odhlásit

Žurnál
Předem připravené reakce
Nástroje
Administrace
Oddělení
Viditelnost oddělení
Statistiky

Předem připravené reakce

Globální reakce (1)
Přidat

[*] Nezpracovává se v helpdesku - předáno

Tento typ požadavků zatím není možné řešit v helpdesku. Váš požadavek byl předán přímo kompetentnímu pracovníkovi, který Vás v nejbližší době kontaktuje.

Soukromé reakce (6)
Přidat

[Slansky Lukas] Duplicita - CZ
[Slansky Lukas] Duplicita - EN
[Slansky Lukas] ECTS - forwarded
[Slansky Lukas] Spam - CZ
[Slansky Lukas] Spam - EN
[Slansky Lukas] Změna vlastníka - CZ

Reakce pro oddělení "TO" (0)
Přidat

Reakce pro oddělení "OWAD" (0)
Přidat

Reakce pro oddělení "UPa" (0)
Přidat

Reakce pro oddělení "FEI" (0)
Přidat

Nastavení oznamování

Při změnách v oddělení správce jsou odesílány emaily s upozorněními, dále jsou denně odesílány přehledy s obsahem helpdesku ve spravovaných odděleních.

Nastavení kdy a jak často (a zda vůbec) se má odesílat najdete v rozšířené hlavní nabídce pod položkou „Nastavení“, vpravo dole je umístěn odkaz „Změnit osobní nastavení jako správce“.

Žurnál
Předem připravené reakce
Nástroje
Administrace
Oddělení
Viditelnost oddělení
Statistiky

Nastavení správce

Zpět

Nezapomeňte změnit nastavení týkající se oddělení před opuštěním této stránky.

Interval obnovy seznamu požadavků: 1 minuta

☒ Pozastavit zprávy o změnách FAQ
☒ Pozastavit monitorování požadavků
☒ Pozastavit denní přehledy
☒ Seskupovat přehledy do jednoho emailu, je-li to možné
☐ Zobrazovat požadavky po ukončení vyřizování, odmítnutí, odložení, ...

Pro oddělení "TO"

Sledování požadavků (v reálném čase): Žádné (vyberte "Vlastní" pro zobrazení politiky)

Přehledy (pravidelné): Žádné

Změnit nastavení oddělení "TO"

Pro oddělení "OWAD"

Sledování požadavků (v reálném čase): Vlastní

Všechny požadavky: ☒ Nikdy ☐ Vytvoření ☐ Vždy

Požadavky v členské kategorii: ☐ Nikdy ☒ Vytvoření ☐ Vždy

Mně přidělené požadavky: ☐ Nikdy ☐ Vytvoření ☒ Vždy

Přehledy (pravidelné): Mně přidělené, člen kategorie, nepřidělené Čas: 8:00 ☐ Odesílat i o víkendů ☒ Test

Zde můžete pro každé oddělení detailně nastavit, v jakých situacích se mají odesílat upozorňovací zprávy. Pro upřesnění: členská kategorie je kategorie požadavků, které mám spravovat. Střední

hladina sledování by měla být pro většinu správců optimální. Dále je možné nastavit, jak podrobný přehled má helpdesk správci odesílat a kdy (může být maximálně 2× denně).

Šikovné postupy pro správce

Po několikaměsíčním interním používání helpdesku máme možnost uvést některé dobré nápady, jak efektivně helpdesk používat. Jedná se pouze o osobní názor, který nemusí platit všeobecně.

- V seznamu požadavků mějte nastaveno správcovské prostředí a filtr nastaven na „Stav: Otevřený“, „Zainteresanost: Mně přidělené nebo nepřidělené požadavky“; v seznamu budou pouze požadavky, které je potřeba ještě řešit.
- *Až nás něco napadne (nebo přijde námět od uživatelů), tak návod doplníme.*