

Helpdesk Univerzity Pardubice

Návod pro uživatele – 6. 11. 2009

Spuštění helpdesku

Do webového prohlížeče zadejte adresu helpdesk.upce.cz.

Přihlášení k helpdesku



Pomocí ikony se dostanete na standardní univerzitní přihlašovací stránku (nejste-li již přihlášení), kde se přihlásíte obdobně jako do intranetu, Versa či jinam. Po přihlášení se dostanete do úvodní nabídky helpdesku.

Vytvoření požadavku

1. Na úvodní obrazovce nebo v seznamu požadavků vyberte volbu „Přidat požadavek“.
2. Vyberte oddělení (pole působnosti) a kategorii požadavku, který si přejete zadat. Např. „Oddělení UPa -> Webové služby univerzity -> Helpdesk univerzity“

The screenshot displays the 'Přidat požadavek' (Add request) page of the University of Pardubice Helpdesk. The header features the university logo and navigation links: Vítejte, FAQ - časté otázky, Seznam požadavků, Vyhledávání, Záložky, Odhlásit, and a plus icon. The main content area is titled 'Přidat požadavek' and includes a 'Storno' button with a trash icon. A tree view under 'Vyberte prosím kategorii:' shows the following structure:

- Oddělení "TO" (Technický odbor)
- Oddělení "UPa" (Společné služby Univerzity Pardubice)
 - Webové služby univerzity
 - Studijní agenda univerzity (portal.upce.cz, stag.upce.cz)
 - Tiskové služby SafeQ (safeq.upce.cz)
 - Helpdesk univerzity (helpdesk.upce.cz)
 - Centralizované přihlašování (cas.upce.cz)
 - Ostatní webové služby UPa
 - Internetové stránky univerzity (www.upce.cz)
 - Počítačová síť (drátová i bezdrátová)
 - Emaily zaměstnanců i studentů
 - Telefonní linky
 - Problémy týkající se jiných oblastí
- Oddělení "Pískoviště" (Pískoviště (pouze pro předváděcí potřeby a testování funkčnosti))

At the bottom, the page shows the date and time '2.11.09 11:33 - Lukáš Slánský (testing)' and the footer 'esup-helpdesk v3.28.2 - Copyright (c) 2004-2009 ESUP-Portail consortium'. A 'Záložky: přímo CAS' link is also visible.

3. Vyplňte formulář s informacemi o zadávaném požadavku. Jedná se o informace obdobné emailu – předmět a text.

Univerzita Pardubice

helpdesk zkušební provoz

Vítejte FAQ - časté otázky Seznam požadavků Vyhledávání Záložky Odhlásit +

Přidat požadavek

Cílová kategorie: Helpdesk (kliknutím zvolte jinou kategorii)

Předmět:

Napište prosím všechny informace, které mohou pomoci vyřešit Váš problém. Připojené soubory (0)

Popis požadavku
(text může být již předvyplněn, v tom případě doplňte potřebné informace)

Vytvořit požadavek

2.11.09 11:37 - Lukáš Slánský (testing) Náhled

Záložky: přímo CAS

- a. Po vyplnění formuláře požadavek vytvoříte (), čímž se automaticky odešle email správcům, kteří tento typ požadavku mají zpracovávat.

Sledování požadavků

V „Seznamu požadavků“ můžete zobrazit požadavky, ke kterým máte přístup, zejména své vlastní.

Univerzita Pardubice

helpdesk zkušební provoz

Vítejte FAQ - časté otázky **Seznam požadavků** Vyhledávání Záložky Odhlásit +

Seznam požadavků

Možnost filtrování požadavků

Stav: Oddělení: Zaujímejte se:

Požadavky [1 - 2] z 2

Č.	Vytvoření	O	Stav	Autor
200	20.10.09 12:31:13		Ukončené/schválené	Lukáš Slánský (testing)
154	27.3.09 10:33:09	OWAD Helpdesk Pokus - GM	Odmítnuté	Lukáš Slánský (testing)

Změnit sloupce

2.11.09 11:58 - Lukáš Slánský (testing) Záložky: přímo CAS

esup-helpdesk v3.28.2 - Copyright (c) 2004-2009 ESUP-Portail consortium

Zde máte vypsané požadavky, které můžete filtrovat dle různých kritérií (nebojte se zkoušet, osobní nastavení nemůže ovlivnit jiné uživatele) a po kliknutí na řádek s požadavkem zobrazit podrobnosti (lze jen v případě, že máte oprávnění požadavek číst).

Podrobnosti požadavku

Vizuální prvky helpdesku

Pro lepší vizuální orientaci v helpdesku jsou používány specifické barvy a ikony. Jejich význam je konzistentní v celém helpdesku.



















Význam barev

Barvy indikují zejména prioritu požadavku, která může být nastavena automaticky helpdeskem a může být změněna správcem požadavku.

Ve výpisu požadavku je u každého z komentářů zobrazen barevný pruh, který indikuje, kdo danou informaci poskytl.

Barevný kód priorit	
	Nejnižší priorita
	Nízká priorita
	Normální priorita
	Vysoká priorita
	Nejvyšší priorita
Barevný kód autora informace	
	Informace od autora požadavku
	Informace od správce požadavku
	Informace od uživatele, který je přizván k řešení požadavku
	Informace od jiného uživatele (u veřejných požadavků)
	Informace přímo od aplikace

Nejdůležitější používané ikony

Ikona	Aktivní	Nejčastější význam
	Ano	Zobrazí rozšířenou hlavní nabídku
	Ano	Zobrazí zkrácenou hlavní nabídku
	Ne	Správce
	Ne	Uživatel/autor
	Ano	Zobrazit dodatečné informace/možnosti
	Ano	Skrýt dodatečné informace/možnosti
	Ano	Zobrazit/skrýt, komu byla zaslána upozornění k akci
	Ano	Přesunout
	Ano	Změnit
	Někdy	Informace/požadavek...přístupné všem
	Někdy	...přístupné pouze správcům
	Někdy	...přístupné autorovi/správcům
	Někdy	...přístupné autorovi/správcům/přizvaným uživatelům
	Ano	Přidat (většinou) komentář
	Většinou	Požadavek
	Ano	Kombinace ikon požadavek+přidat = přidat požadavek
	Ano	Seznam často kladených otázek
	Ano	Často kladená otázka – zobrazení/skrytí odpovědi

Kdo vidí informace, které napíšu?

Omezení viditelnosti informací v požadavku má několik aspektů.

Uživatel má přístup pouze k některým „oddělením“, v nichž může mít přístup k prohlížení požadavků či je sám vytvářet. Tento přístup je ovlivněn osobními vlastnostmi přihlášeného uživatele (je zaměstnanec/student/pracuje na fakultě) či identitě počítače, ze kterého se přihlásil (je u počítače v podsíti fakulty). Přístup nemůže ovlivnit ani správce problému ani uživatel sám.

Požadavky jsou vytvářeny jako soukromé, tj. vidí je pouze autor a správci, kteří mohou daný požadavek řešit. Správce může změnit nastavení požadavku tak, aby byl pro všechny viditelný název požadavku (ale ne obsah), případně tak, aby byl viditelný celý požadavek pro všechny uživatele.

V rámci požadavku jsou informace zpřístupněny na základě vztahu k požadavku. Standardně je vše napsané vidět pro všechny uživatele, kteří mohou požadavek zobrazit. Při zapisování informace je možné omezit viditelnost informace tak, aby jej viděli jen některé skupiny uživatelů s nějakým vztahem k požadavku.

Životní cyklus požadavku

Standardní životní cyklus je ve zjednodušeném pohledu¹ zapsán níže. V téměř každém okamžiku může autor požadavku přidat k požadavku dodatečný komentář. Při každé akci je zainteresovaným uživatelům (mimo autora akce) odeslán email s upozorněním o aktualizaci.


¹ Kompletní diagram stavů požadavku a možných změn mezi stavy je v anglické verzi umístěn [zde](#).

1. Založení požadavku – tj. výběr typu a vyplnění předmětu a textu požadavku.
Požadavek je ve stavu „**Nepřidělený**“.
2. Správce problému převezme problém, případně jej přiřadí některému z kolegů (nebo je problém automaticky přidělen helpdeskem).
Požadavek je ve stavu „**V řešení**“.
3. Probíhá řešení problému.
 - a. Správce a autor mohou komunikovat za pomoci helpdesku pomocí komentářů.
 - b. Správce může od autora vyžádat dodatečné informace.
 - c. Správce může požadavek odložit, je-li potřeba počkat delší dobu.
Požadavek je ve stavu „**Odložený**“. V určité datum (nebo ručně po intervenci správce) je požadavek obnoven k řešení.
4. Správce uzavře řešení problému.
 - a. Po pozitivním vyřešení je požadavek ve stavu „**Ukončený**“.
 - b. Po odmítnutí (tj. nejedná se o problém, požadavek nelze splnit, ...) je ve stavu „**Odmítnutý**“.
5. Autor může (ne)odsouhlasit vyřešení požadavku – tj. říci, že požadavek byl v pořádku vyřízen, případně že vyřízen nebyl.
 - a. Po odsouhlasení ověření splnění požadavku – stav „**Ukončený/schválený**“.
 - b. Po odmítnutí vyřízení – zpět do stavu „**V řešení**“.
 - c. Po určité době je „automaticky schválený“ a převeden do stavu „**Neaktivní**“.
6. Po určité době je uzavřený požadavek archivován – stav „**Archivovaný**“.

Často kladené otázky – FAQ

Pro řešení opakujících se dotazů slouží sekce „FAQ² – časté otázky“. Zde najdete strukturovaně zanesené otázky a odpovědi na ně. Při zadávání požadavku mohou být některé části FAQ k typu požadavku připojeny – často se jedná o otázky umožňující samořešení případného problému, případně lepší podání přesnějších informací pro požadavek.

Několik poznámek k ovládání helpdesku

- Nepoužívejte tlačítka webového prohlížeče „Zpět“ a „Vpřed“, jejich použití neumí helpdesk správně zpracovat a často se „zasekne“ nebo „nereaguje na kliknutí myši“. Pro návrat na předchozí stránku slouží (všude, kde to má smysl) tlačítko  Zpět či Storno.
- „Podivné chování“ je také typické při prohlížení helpdesku ve dvou oknech jednoho prohlížeče zároveň.

² Z anglického Frequently Asked Questions = často kladené otázky