

# ServiceDesk pro eSpis Lite - Zkrácená příručka uživatele JČK

ServiceDesk je aplikace, která slouží k evidenci vyřizování požadavků uživatelů. Obsahem tohoto dokumentu je stručný návod pro uživatele aplikace ServiceDesk zřízené pro podporu aplikace eSpis Lite. Podrobné informace lze nalézt v plné verzi uživatelské příručky.

## Přihlášení

Aplikace ServiceDesk je přístupná přes Internet pomocí webového prohlížeče na URL <https://sdweb.i.cz>. Na úvodní přihlašovací stránce zadá uživatel přidělené uživatelské jméno a heslo. Po přihlášení se zobrazí hlavní stránka aplikace ServiceDesk pro eSpis Lite daného zákazníka.

The screenshot shows the main interface of the ServiceDesk application. At the top right, there are links for 'Hlavní' and 'Kontakty'. Below this, there are several sections:

- Požadavky podpory**: Contains links for 'Založit nový tiket' and 'Kontakt a provozní doba Service Desku'.
- Vyhledat moje existující tikety**: Displays statistics: 'Máte 45 otevřených tiketů', 'Máte 2 tiketů k reakci', 'Máte 2 vyřešených tiketů', and 'Máte 9 uzavřených tiketů'. Below this is a search prompt: 'nebo znáte-li číslo tiketu, zadejte ho přímo:' followed by a text input field for 'číslo tiketu:' and a 'Jdi' button.
- Oznámení**: Shows the date '19.07.2011 12.14' and the text 'Podporované verze prohlížeče'.

## Založení tiketu

Požadavek na nápravu závady nebo chyby se zadává do systému ServiceDesk pomocí tzv. tiketů, což jsou speciální servisní záznamy o jednotlivých případech podpory. Nový tiket lze založit pomocí odkazu Založit nový tiket na hlavní obrazovce aplikace v sekci Požadavky podpory.

Na další obrazovce Nový tiket pak nutno vyplnit povinné položky (označeny zeleně):

### Povinné položky nového tiketu:

Kategorie vady	Výběr kategorie, závažnosti vady z nabídky (havárie, porucha, chyba, nedostatek, konzultace, žádanka).
Kategorie tiketu	Výběr oblasti, které se tiket týká, z nabídky (viz dále).
Shrnutí	Shrnutí popisu závady nebo požadavku
Popis	Popis závady nebo požadavku

## Obrazovka pro založení nového tiketu:

**Nový tiket 45383** Hlavní | Kontakty

Uložit Zrušit Smazat Vložit přílohu

**Uživatel** uzivatel, espis **Organizace**

**Telefonní číslo**  **Email** hans.dorazil@seznam.cz

**Kategorie vady (required)**  
3 CHYBA

**Kategorie tiketu (required)**  
reqkuxt.mám problém s.e-spis LITE.funkčnost aplikace

**Termín reakce** **Termín řešení**

**Shrnutí (required)**  
nejde zapsat ....

**Popis tiketu (required)**  
Nejde zapsat a nastavit ....

**verze aplikace (required)** 2.3 (např. 2.3, 2.3.1, ...)

Verze prohlížeče (typ a verze web prohlížeče) MSIE 8 (např. MSIE 8 / Firefox 5 / ...)

**Název modulu aplikace (required)** Spisová služba (např. Spisová služba, ePodatelna, eDeska, ...)

Kategorii vady vyberte pomocí rozbalovacího menu označeného Kategorie vady.

Kategorii tiketu vyberte ze seznamu, který se zobrazí po kliknutí na odkaz Kategorie tiketu. Věnujte pozornost výběru kategorie, podle které je pak tiket přiřazen řešitelům. Rozlišujte, zda jde o problém nebo žádost, zda jde o tiket týkající se vlastní aplikace e-Spis Lite nebo systému ServiceDesk (HelpDesk).

**Kategorie**

- [-] **mám problém s**
  - [-] **e-spis LITE**
    - [-] **administrace aplikace.L1** (problémy s definicí číselníků, spisových plánů a administrací systému)
    - [-] **funkčnost aplikace.L1** (požadovaná operace není provedena, je zobrazena výjimka aj.)
    - [-] **integrace s ostatním aplikacemi.L1** (problém např. s CzechPOINT@Office, resp. s jiným integrovaným systémem)
    - [-] **nedostupná aplikace.L1** (po zadání URL adresy do prohlížeče se nezobrazí přihlašovací údaje, aplikace není dostupná)
    - [-] **ostatní.L1** (ostatní problémy, které nelze zkatégorizovat)
  - [-] **HelpDesk**
    - [-] **funkčnost aplikace.L1** (problém s přihlášením do HD,aj)
    - [-] **ostatní.L1** (ostatní problémy, které nelze zkatégorizovat)
- [-] **Žádám o**
  - [-] **e-spis LITE**
    - [-] **instalace (verze, patch).L1** (žádost o instalaci nové verze, patch)
    - [-] **konzultace, školení, met.podpora.L1** (žádost o školení/metodickou podporu aplikace na pracovišti zákazníka)
    - [-] **Ostatní.L1** (ostatní problémy, které nelze kategorizovat)
    - [-] **rozvoj aplikace.L1** (návrh na rozvoj funkčnosti v aplikaci)
    - [-] **změna nastavení aplikaceku.L1** (žádost o doplnění číselníku, nastavení spisového plánu)
  - [-] **HelpDesk**
    - [-] **Ostatní.L1**
    - [-] **rozvoj aplikace.L1**
    - [-] **uživatelské účty.L1** (založení nebo úprava stávajícího účtu v HD)

V závislosti na nastavené kategorii tiketu se mohou na obrazovce nového tiketu zobrazit další povinné položky jako Verze aplikace nebo Název modulu aplikace.

Do pole Shrnutí vložte stručnou charakteristiku dané závady nebo požadavku.

V poli Popis nutno závadu nebo požadavek podrobně popsat.

Do tiketu lze vložit dokument jako přílohu tlačítkem Vložit přílohu. Nakonec nutno tiket uložit pomocí tlačítka Uložit.

## Vyhledání tiketu

V sekci „Vyhledat moje existující tikety“ má uživatel možnost přímo vyhledat konkrétní tiket tak, že zadá číslo tiketu do textového pole a stiskne tlačítko Jdi.

V sekci „Vyhledat moje existující tikety“ jsou přístupné tyto seznamy tiketů uživatele:

- Otevřené tikety - slouží pro prohlížení tiketů, které jsou v řešení.
- Tikety k reakci - seznam tiketů, které čekají na poskytnutí doplňující informace uživatelem pomocí vložení komentáře nebo přílohy.
- Vyřešené tikety - seznam tiketů, které byly řešitelem vyřešeny a čekají na uzavření uživatelem.
- Uzavřené tikety - seznam tiketů, jejichž řešení uživatel uzavřením schválil.

## Editace tiketu

Editace tiketu slouží k vkládání komentářů nebo příloh pomocí tlačítek Přidat komentář, resp. Vložit přílohu. Pokud potřebuje uživatel změnit nějakou položku tiketu, musí kontaktovat řešitele, který změnu provede.

## Uzavření tiketu

Uživatel otevře tiket ze seznamu vyřešených tiketů. Pomocí tlačítka Uzavřít tiket může nastavit svůj souhlas s předloženým řešením. Na následující obrazovce může přidat komentář a souhlas potvrdí tlačítkem Uzavřít tiket.

[Hlavní](#) | [Kontakty](#) |

**Uzavření tiketu 45068**

**Aktuální stav**  
Vyřešeno

**Poznámky pro uzavření**

OK, děkuji

## Nesouhlas řešením

Uživatel otevře tiket ze seznamu vyřešených tiketů. Pokud nesouhlasí s řešením konkrétního tiketu, nastaví svůj nesouhlas pomocí tlačítka Nesouhlas s řešením. Na následující obrazovce může přidat komentář a nesouhlas potvrdí tlačítkem Nesouhlasím s řešením.

[Hlavní](#) | [Kontakty](#) |

**Nesouhlas s řešením tiketu 45068**

**Aktuální stav**  
Vyřešeno

**Důvod nesouhlasu (required)**

chybně čeština