
ICZ a.s.

Na hřebenech II 1718/10

140 00 Praha 4

Výtisk č.:

Počet listů:

19

Datum:

16.04.2019

Service Desk

eSPIS příručka koncového uživatele

Dokument: eSPIS_Prirucka_zakaznik_kraje.doc

Zakázka:

Verze:

5.0

Zpracoval: Projektový tým
ServiceDesk

Stav:

aktuální

Datum: 16.04.2019

Počet stran:

19

1 Úvod

1.1 Service Desk Manager

Service Desk Manager (dále jen SDM) je nástroj pro zadávání, evidenci a kontrolu řešení nových požadavků, žádank a incidentů v oblasti hardware, software a služeb. Svůj požadavek realizujete otevřením tiketu v Service Desku ICZ.

Tento nástroj je přístupný pro všechny uživatele prostřednictvím web prohlížeče na adrese <https://sdweb.i.cz/>.


1.2 Identifikace dokumentu

Dokument má formu uživatelské příručky a je určen pracovníkům zákazníka a jeho přidružených organizací, kteří jsou uživateli systému CA Service Desk Manager. Tito uživatelé jsou primárně určeni k zadávání požadavků do systému formou tiketů a sledování průběhu jejich řešení.

Dokument je klasifikován jako „VEŘEJNÉ“.

1.3 Konvence

Konvence použité v dokumentu.

	Tlačítko nebo stisk tlačítka ve formulářích
https://sdweb.i.cz/	HTML odkaz
Popis požadavku	Položka, kterou je možné vyplnit
Název tiskárny	Položka, kterou je nutné vyplnit

Tabulka 1 - Konvence

1.4 Historie Dokumentu

Verze	Datum	Autor	Poznámka
0.1	11.08.2011	Petr Čech, Vl. Gregor	Úvodní verze
0.2	06.09.2011	Vladimír Gregor	Upraveno podle testovacích scénářů
0.3	14.9.2011	Vladimír Gregor	Upraveno dle testování

0.5	19.10.2011	Vladimír Gregor	Opravy dle připomínek
1.0	29.11.2011	Vladimír Gregor	Upraveno pro širší okruh zákazníků a produktů
2.0	18.8.2014	Vratko Jezný	Výměna obrázků, aktualizace
3.0	26.4.2017	Pavla Martiníková	Změna šablony dokumentu, popis procesu, drobné úpravy textů
4.0	22.8.2017	Pavla Martiníková	Změna verze Service Desku, úprava podporovaných prohlížečů, nové obrázky
5.0	16.04.2019	Pavla Martiníková	Změna verze Service Desku, úprava podporovaných prohlížečů

1.5 Podporované prohlížeče

Vzhledem k technickým omezením jsou podporovány pouze následující prohlížeče:

- Microsoft Internet Explorer 11 (pouze na OS Microsoft Windows)
Před tím, než otevřete aplikaci CA SDM ve webovém prohlížeči IE 11, spusťte prohlížeč a nastavte dle těchto pokynů:
 - Přidejte CA SDM URL do zóny intranetu.
 - Přidejte CA SDM hostname do nastavení kompatibility Vašeho prohlížeče.
 - Ujistěte se, že Documentation Mode je v defaultním nastavení.
- Microsoft Edge 41.16299 a vyšší (pouze na OS Microsoft Windows)
- Mozilla Firefox Extended Support Release (ESR) 52.5.3 a vyšší verze
- Google Chrome 57.0. x a vyšší verze
- Apple Safari 10.1.2 a vyšší verze

2 OBSAH

1	ÚVOD	2
1.1	Service Desk Manager.....	2
1.2	Identifikace dokumentu.....	2
1.3	Konvence	2
1.4	Historie Dokumentu.....	2
1.5	Podporované prohlížeče	3
2	OBSAH	4
3	SEZNAM TABULEK A OBRÁZKŮ	5
3.1	Seznam tabulek	5
3.2	Seznam obrázků	5
4	APLIKACE SERVICE DESK MANAGER	6
4.1	Přihlášení do aplikace.....	6
	Požadavky podpory	7
	Vyhledat moje existující tikety	7
	Oznámení.....	7
5	PRÁCE S TIKETEM	8
5.1	Vytvoření tiketu	8
	Založení tiketu.....	8
	Vyplnění položek při zakládání tiketu	9
	Výběr kategorie tiketu.....	9
	Uložení nového tiketu	10
	Vložení přílohy	11
	5.1.1.1 Vložení dokumentu	12
	5.1.1.2 Vložení odkazu (URL)	12
5.2	Aktivity po založení tiketu.....	13
	Přidat komentář	13
5.3	Vyhledání tiketu	13
5.4	Zobrazení detailu tiketu	14
5.5	Úpravy tiketu.....	15
5.6	Nesouhlas s řešením tiketu	15
5.7	Uzavření tiketu.....	16
6	PŘÍLOHY	18
6.1	Stavy tiketů.....	18
	Stavy tiketu.....	18
6.2	Emailové notifikace.....	19

3 Seznam tabulek a obrázků

3.1 Seznam tabulek

Tabulka 1 - Konvence.....	2
Tabulka 3 – Položky tiketu k vyplnění.....	9
Tabulka 4 – Stav tiketů.....	18
Tabulka 5 – Notifikace.....	19

3.2 Seznam obrázků

Obrázek 1 – Úvodní obrazovka.....	6
Obrázek 2 – Formulář pro založení nového tiketu.....	8
Obrázek 3 – Kategorie tiketu.....	10
Obrázek 4 - Potvrzení o uložení tiketu.....	11
Obrázek 5 – Uložený tiket v systému.....	11
Obrázek 6 – Vložení přílohy nebo odkazu.....	12
Obrázek 7 - Vložení komentáře.....	13
Obrázek 9 – Detail tiketu.....	15
Obrázek 10 - Vyřešený tiket.....	16
Obrázek 11 - Nesouhlas s řešením.....	16
Obrázek 12 - Uzavření tiketu.....	17

4 Aplikace Service Desk Manager

Následující kapitoly jsou uspořádány z pohledu práce v aplikaci.

4.1 Přihlášení do aplikace

Service Desk Manager ICZ je přístupný z internetu prostřednictvím webového prohlížeče na adrese <https://sdweb.i.cz>.

K systému je nezbytné se přihlásit uživatelským jménem a heslem. Po přihlášení je zobrazena úvodní obrazovka aplikace.

Úvodní stránka obsahuje několik částí.

- **Hlavní** – návrat do úvodní obrazovky
- **Kontakty** – telefonní kontakty na centrální HelpDesk ICZ
- **Změna hesla** – odkaz na stránku pro změnu hesla pro aplikaci SDM

V levé části se nachází:

- **Požadavky podpory** - část, která obsahuje odkaz na kontakty centrálního HelpDesku ICZ a možnost zadání nového požadavku.
- **Vyhledat moje existující tikety** - část, která obsahuje několik odkazů na seznamy tiketů roztříděných podle určitých stavů, nebo možnost přímo nalézt konkrétní tiket a dále s ním pracovat.
- **Oznámení** - část, která obsahuje důležitá sdělení pro zákazníka.

Tyto jednotlivé části hlavní obrazovky jsou popsány dále.



Obrázek 1 – Úvodní obrazovka

Požadavky podpory

V horní části hlavní obrazovky je pomocí odkazů možné:

- **založit nový tiket**
- **získat kontakty na pracovníky ServiceDesku vč. provozní doby**

Vyhledat moje existující tikety

Ve střední části jsou k dispozici odkazy, které zpřístupní

- seznam otevřených tiketů uživatele
- seznam tiketů k reakci uživatele
- seznam vyřešených tiketů uživatele
- seznam uzavřených tiketů uživatele

Dále je možné vyhledat určitý tiket podle čísla.

Oznámení

Oznámení slouží k informování uživatelů o různých událostech v organizaci, které mohou ovlivnit chod IT. Řešitelé mají možnost informovat uživatele o dočasných odstávkách systémů a tím předcházet zakládání tiketů, které by s odstávkou souvisely. Oznámení mohou do Service Desku vystavit pouze správci systému.

5 Práce s tiketem

Kapitola obsahuje specifické funkce a postupy pro roli eSPIS Zákazník Kraje.

5.1 Vytvoření tiketu

Vytvoření tiketu se skládá z následujících kroků:

1. Založení tiketu
2. Vyplnění položek tiketu
3. Výběr kategorie
4. Uložení nového tiketu

K požadavku je při zakládání tiketu také zároveň možné přiložit dokument nebo odkaz (URL) s doplňujícími informacemi.

Založení tiketu

Uživatel zakládá požadavky z webového rozhraní, kde vyplní formulář pro založení tiketu.

V části hlavní obrazovky Požadavky podpory zvolte volbu Založit nový tiket. Systém zobrazí formulář pro založení nového tiketu - viz Obrázek 2 – Formulář pro založení nového tiketu.

The screenshot shows the 'Nový tiket' (New Ticket) form in the ICZ Service Desk Manager. The form is titled 'Nový tiket 174181' and includes several input fields and buttons. At the top right, there are navigation links: 'Zákazník kraje', 'Odhlásit', 'eSPIS Zákazník Kraje CZE', and 'Nastavit roli'. Below these are 'Hlavní | Kontakty | Změna hesla'. The form fields include: 'Uživatel' (User), 'Organizace' (Organization), 'Telefonní číslo' (Phone number), 'Emailová adresa' (Email address), 'Kategorie vady *' (Category of fault) with a dropdown menu showing '<empty>', 'Kategorie tiketu *' (Ticket category) with a text input field, 'Shrnutí *' (Summary) with a text input field, and 'Popis tiketu *' (Ticket description) with a large text area. Action buttons at the top right are 'Uložit' (Save), 'Storno' (Cancel), 'Obnovit formulář' (Reset form), and 'Vložit přílohu' (Attach file).

Obrázek 2 – Formulář pro založení nového tiketu

Vyplnění položek při zakládání tiketu

Pro založení požadavku vyplňte následující položky (povinné položky jsou označeny zelenou barvou):

Položka	Popis
Telefonní číslo	Telefonní číslo koncového uživatele, kterého se tiket týká.
Email	Email koncového uživatele, kterého se tiket týká.
Kategorie vady	Vyberte z číselníku kategorií vady 1 – Havárie 2 – Porucha 3 – Chyba 4 - Nedostatek 5 - Konzultace 6 - Žádanka 7 - Neuvedena
Kategorie tiketu	Konfigurační položka – oblast, které se tiket týká. Viz násl. odstavec.
Shrnutí	Zkrácený popis tiketu, krátký výstižný popis problému (přibližně jako Předmět v e-mail zprávě).
Popis	Detailní popis tiketu, zde je nutné co nejdůležitěji popsat problém nebo závadu.

Tabulka 2 – Položky tiketu k vyplnění

V závislosti na vybrané kategorii tiketu může být požadováno vyplnění dalších položek jako např. verze aplikace, verze prohlížeče nebo název modulu aplikace.

Výběr kategorie tiketu

Kategorie tiketů jsou spolu se závažností důležitými vlastnostmi tiketu, kterým je nutno věnovat zvýšenou pozornost. Na obrázku Obrázek 3 – Kategorie tiketu je znázorněn hierarchický strom kategorií.

Postup:

1. Klikněte na příslušný odkaz (**Kategorie tiketu**) v detailu formuláře a systém zobrazí dialogové okno pro zadání kategorie tiketu.
2. Po jeho otevření systém zobrazí seznam základních kategorií.
3. Pro detailnější výběr rozbalte seznam podkategorií kliknutím na ▶ u vybrané nadřazené uzlu kategorie.
4. Klikněte na název příslušné kategorie.

Kategorie tiketu

- ▼ mám problém s
 - ▼ e-spis LITE
 - administrace aplikace.L1
 - funkčnost aplikace.L1
 - integrace s ostatním aplikacemi.L1
 - nedostupná aplikace.L1
 - ostatní.L1
 - ▼ HelpDesk
 - funkčnost aplikace.L1
 - ostatní.L1
- ▼ žádám o
 - ▼ e-spis LITE
 - instalace.L1 (verze, patch)
 - konzultace.L1, školení, met.podpora
 - ostatní.L1
 - rozvoj aplikace.L1
 - změna nastavení aplikace.L1
 - > HelpDesk

Obrázek 3 – Kategorie tiketu

Podle zadané kategorie je na straně řešitele automaticky přiřazena řešitelská skupina.

Uložení nového tiketu

Postup:

1. Zkontrolujte všechny údaje tiketu. Rozhodněte o další akci s tiketem.
2. Proveďte akci kliknutím na příslušné tlačítko v horní části formuláře (Obr. 2) – možnosti:
 - **Uložit** – uloží tiket tak, jak je zadán. Po uložení tiketu systém zobrazí úvodní obrazovku, kde tiketu je zobrazen ve scoreboardu – sekce Požadavky podpory (Obr. 4). Uložení tiketu dojde zároveň k odeslání do zpracování.
 - **Storno** – pokud si nepřejete tiket ukládat, tímto tlačítkem jeho zadávání ukončíte.
 - **Obnovit formulář** – vymaže formulář. Pozor! Vymaže všechna pole formuláře!
 - **Vložit přílohu** – viz kapitola 5.1.5

ICZ Service Desk Manager

Zákazník kraje Odhlásit eSPIS Zákazník Kraje CZE Nastavit roli

Hlavní | Kontakty | Změna hesla

Požadavky podpory

Ticket číslo 174181 byl úspěšně vytvořen. Klikněte zde pro zobrazení.
 Založit nový ticket
 Kontakt a provozní doba Service Desku

Vyhledat moje existující tikety

Máte 2 otevřených tiketů
 Máte 1 tiketů k reakci
 Máte 1 vyřešených tiketů
 Máte 2 uzavřených tiketů

Znáte li číslo tiketu, zadejte jej zde:

Zobrazit

Oznámení

Zobrazit vše

Obrázek 4 - Potvrzení o uložení tiketu

Uložený ticket obsahuje volby pro přidání komentáře a vložení přílohy. Viz následující obrázek.

ICZ Service Desk Manager

Zákazník kraje Odhlásit eSPIS Zákazník Kraje CZE Nastavit roli

Hlavní | Kontakty | Změna hesla

Detail tiketu 174181

Přidat komentář Vložit přílohu Obnovit stránku

Datum otevření	Stav	Kategorie vady	Termín reakce	Termín řešení
22.08.2017 13:11	Otevřený	1 HAVÁRIE		

Kategorie tiketu
 Mám problém s.serverovými službami.-~ jiné

Shrnutí
 Mám problém s.serverovými službami.-~ jiné

Popis tiketu
 Mám problém s.serverovými službami.-~ jiné

Vlastnosti

Jméno	Hodnota	Příklad

Historie

Kontakt	Datum	Typ	Shrnutí
	22.08.2017 13:11	ICZ_Založení tiketu	Contact:

Obrázek 5 – Uložený ticket v systému

Vložení přílohy

K ticketu je možné přiložit přílohu. Soubor, který je k ticketu přikládán, by měl obsahovat důležité informace k ticketu, např. detailní popis ticketu, tabulky, obrázek hlášení aplikace nebo systému.

Dokument nebo odkaz je možné přiložit ve formulářích:

- Vytvoření nového ticketu – přímo při zakládání ticketu
- Detail ticketu – při práci s uloženým ticketem v průběhu životního cyklu ticketu

5.1.1.1 Vložení dokumentu

Postup:

1. Klikněte odkaz **Vložit přílohu** v detailu dokumentu. Systém zobrazí formulář pro specifikaci přílohy (Obr. 5).
2. Na stránce pro specifikaci přílohy klikněte na tlačítko **Vyhledat soubor**, systém otevře stránku pro Vložení souboru.
3. Na stránce Vložení souboru klikněte na tlačítko Procházet...(Browse, Choose file, atd.), tím otevřete dialog pro výběr souboru.
4. V dialogu pro výběr souboru vyberte požadovaný soubor (dokument, obrázek, ...) a kliknutím na tlačítko Otevřít (Open).
5. Po výběru souboru se dialog se automaticky zavře.
6. Klikněte na tlačítko **Vložit** pro uložení souboru do systému SDM. Pro ukončení bez přiložení souboru stiskněte tlačítko **Storno**.
7. Systém zobrazí zprávu o stavu vkládané přílohy. Pro uzavření dialogového okna použijte volbu **Uložit a zavřít**. Dialogová okna se uzavřou a příloha bude vložena v tiketu.

Vložit novou přílohu

Klikněte na "Vyhledat soubor" pro vyhledání souboru, který chcete vložit k tiketu.

Vyhledat soubor

nebo
Specifikujte adresu webové stránky a klikněte na tlačítko "Uložit".

Webová stránka

Uložit Storno Obnovit formulář

Obrázek 6 – Vložení přílohy nebo odkazu

5.1.1.2 Vložení odkazu (URL)

Adresa webové stránky může být k tiketu přiložena z různých důvodů: upozornění na nedostupnost důležité stránky, návod na možné řešení nebo vysvětlení problému, informace o nekorektních údajích apod.

Postup:

1. Klikněte odkaz **Vložit přílohu** v detailu dokumentu. Systém zobrazí formulář pro specifikaci přílohy (Obr. 5).
2. Zapište URL adresu do položky Webová stránka.
3. Potvrďte tlačítkem **Uložit**.

5.2 Aktivity po založení tiketu

Po založení tiketu může uživatel přidat komentář a vkládat přílohy (viz kapitola 6.1.5.1).

Přidat komentář

K požadavku lze v případě potřeby kdykoliv připsat komentář. Ten slouží jako další podklad pro řešení požadavku.

Postup:

1. Komentář se připojí k požadavku ve formuláři Detail tiketu (viz Obr. 7), kde stisknete na tlačítko **Přidat komentář**.
2. Do pole Komentář napište váš komentář.
3. Po zapsání komentáře klikněte na tlačítko **Uložit**.

Poznámka: Pokud je tiket ve stavu „Čeká na zákazníka“, napsání komentáře tiket změni svůj stav na „V řešení“

ICZ Service Desk Manager

Uživatel Odhlásit ICZ Uživatel CZE Nastavit roli

Hlavní | Kontakty | Změna hesla

Detail tiketu 174178 Přidat komentář Vložit přílohu Zpět na seznam tiketů Obnovit stránku

Datum otevření	17.08.2017 12.41	Stav	Otevřený	Závážnost	1 HAVÁRIE
Kategorie tiketu	Mám problém s.hardwarem.projektorem				
Shrnutí	Problém s projektorem				
Popis tiketu	Problém s projektorem				

Vlastnosti

Jméno	Hodnota	Příklad
umístění		

Historie

Kontakt	Datum	Typ	Shrnutí
	17.08.2017 12.41	ICZ_Založení tiketu	Contact:

Obrázek 7 - Vložení komentáře

5.3 Vyhledání tiketu

Vyhledání tiketu je možné několika způsoby.

V levé části Úvodní obrazovky je část Vyhledat moje existující tikety

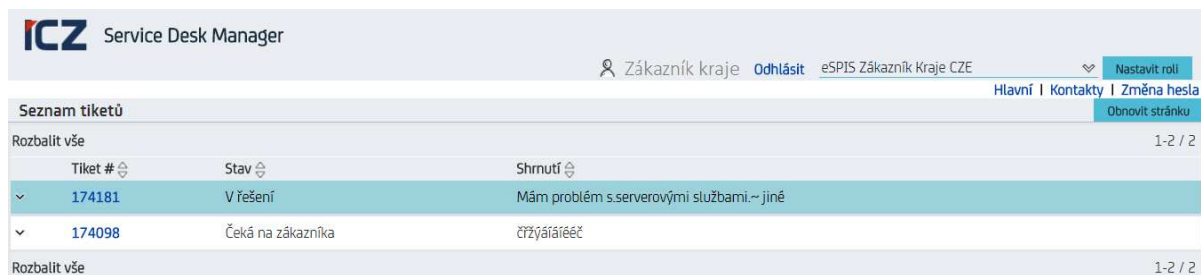
V této části se zobrazují odkazy na seznamy

- Otevřených tiketů
- Vyřešených tiketů
- Uzavřených tiketů

- a další

Zároveň se v textu odkazu zobrazuje počet tiketů / požadavků v daném stavu ([Máte xx otevřených tiketů](#)).

Příklad seznamu otevřených tiketů, který se otevře po kliknutí na odkaz [Máte 2 otevřených tiketů](#) ukazuje Obr. 6.



The screenshot shows the 'Seznam tiketů' (Ticket List) in the ICZ Service Desk Manager. The interface includes a header with the ICZ logo, 'Service Desk Manager', and user information: 'Zákazník kraje Odhlásit eSPIS Zákazník Kraje CZE'. There are navigation links for 'Hlavní', 'Kontakty', and 'Změna hesla', and a 'Nastavit roli' button. The table below lists tickets with columns for 'Tiket #', 'Stav', and 'Shrnutí'. Two tickets are visible: one with ID 174181 in 'V řešení' status and another with ID 174098 in 'Čeká na zákazníka' status. The table has a 'Rozbalit vše' button and a page indicator '1-2 / 2'.

Tiket #	Stav	Shrnutí
174181	V řešení	Mám problém s serverovými službami.~ jiné
174098	Čeká na zákazníka	čtyřmístné

Obrázek 8 - Seznam otevřených tiketů uživatele

Postup:

1. Na úvodní obrazovce v části Vyhledat moje existující tikety vyberte odkaz odpovídající stavu hledanému ticketu a klikněte na tento odkaz.
2. Systém zobrazí seznam tiketů odpovídající danému odkazu.
3. Vyberte příslušný tiket a klikněte na jeho číslo. Systém zobrazí detail ticketu.

Přímé vyhledání ticketu můžete použít, pokud znáte číslo ticketu, se kterým chcete pracovat.

Postup:

1. Zadejte číslo ticketu do pole pro vyhledání na úvodní stránce.
2. Potvrďte vyhledání tlačítkem [Zobrazit](#).

5.4 Zobrazení detailu ticketu

Detail ticketu zobrazuje důležité údaje o ticketu (Obr. 9). Zobrazení detailu otevřete kliknutím na odkaz s číslem ticketu.

ICZ Service Desk Manager

Zákazník kraje Odhlásit eSPIS Zákazník Kraje CZE Nastavit roli

Hlavní | Kontakty | Změna hesla

Detail tiketu 174181 Přidat komentář Vložit přílohu Obnovit stránku

Datum otevření	Stav	Kategorie vady	Termín reakce	Termín řešení
22.08.2017 13.11	Otevřený	1 HAVÁRIE		

Kategorie tiketu
Mám problém s.serverovými službami.- jině

Shrnutí
Mám problém s.serverovými službami.- jině

Popis tiketu
Mám problém s.serverovými službami.- jině

Vlastnosti

Jméno	Hodnota	Příklad

Historie

Kontakt	Datum	Typ	Shrnutí
	22.08.2017 13.11	ICZ_Založení tiketu	Contact:

Obrázek 8 – Detail tiketu

Detail tiketu obsahuje následující položky:

- Kompletní údaje o tiketu – datum a čas založení, stav, závažnost, kategorie a popis tiketu
- Doplnkové údaje – pokud nebyly tyto údaje při zadávání tiketu zapsány, nejsou v detailu tiketu zobrazeny. Zobrazení doplňkových údajů se liší podle kategorie tiketu.
- Historie požadavku – zde jsou zapsány činnosti, které se týkají zpracování tiketu od jeho založení do uzavření. Každá aktivita zaznamenaná v historii obsahuje typ aktivity, popis, datum, kdy byla aktivita provedena a kým.

5.5 Úpravy tiketu

Editace existujícího tiketu je možná pouze formou vkládání komentářů a dokumentů (příloh a odkazů) - viz předcházející kapitoly. Pokud požadujete změnit položku na tiketu (např. kategorii tiketu, závažnost apod.) je nutné kontaktovat řešitele (telefonicky, e-mailem).

5.6 Nesouhlas s řešením tiketu

Uživatel otevře tiket ze seznamu vyřešených případů. Pomocí tlačítka Nesouhlas s řešením může nastavit, že nesouhlasí s předloženým řešením.

Postup:

1. V detailu tiketu nacházejícím se ve stavu „Vyřešeno“ klikněte na tlačítko **Nesouhlas s řešením**
2. Na následující obrazovce zadejte důvod do pole **Důvod nesouhlasu** a klikněte na tlačítko **Nesouhlas s řešením**. Požadavek bude vrácen řešiteli k pokračování řešení.

ICZ Service Desk Manager

Zákazník kraje Odhlásit eSPIS Zákazník Kraje CZE Nastavit roli

Hlavní | Kontakty | Změna hesla

Detail ticketu 174178 Přidat komentář Vložit přílohu Uzavřít Nesouhlas s řešením Zpět na seznam ticketů Obnovit stránku

Datum otevření	Stav	Kategorie vady	Termín reakce	Termín řešení
17.08.2017 12.41	Vyřešeno	1 HAVÁRIE		

Kategorie ticketu
Mám problém s hardwarem,projektorem

Shrnutí
Problém s projektorem

Popis ticketu
Problém s projektorem

Vlastnosti

Jméno	Hodnota	Příklad
umístění		

Historie

Kontakt	Datum	Typ	Shrnutí
	17.08.2017 13.51	Auto Close	Automatic closure will occur at: 08/22/2017 13:51:33
	17.08.2017 13.51	ICZ_Vyřešení ticketu	Status changed from 'V řešení' to 'Vyřešeno'
	17.08.2017 13.51	Změna stavu	Status changed from 'Otevřený' to 'V řešení'
	17.08.2017 12.41	ICZ_Založení ticketu	Contact:

Obrázek 9 - Vyřešený ticket

ICZ Service Desk Manager

Zákazník kraje Odhlásit eSPIS Zákazník Kraje CZE Nastavit roli

Hlavní | Kontakty | Změna hesla

Nesouhlas s řešením ticketu 174178 Nesouhlas s řešením Storno Vymazat pole

Důvod nesouhlasu *

Obrázek 10 - Nesouhlas s řešením

5.7 Uzavření ticketu

Uživatel otevře ticket ze seznamu vyřešených ticketů. Pomocí tlačítka Uzavřít ticket může nastavit svůj souhlas s předloženým řešením. Na následující obrazovce může přidat komentář a souhlas potvrdit tlačítkem Uzavřít ticket, příp. se vrátit nebo smazat svůj komentář.

Postup:

1. Vyhleďte ticket ve stavu Vyřešeno (např. ve scoreboardu v sekci „Vyhledat moje existující tickety“ kliknutím na odkaz [Máte xx vyřešených ticketů](#), výběrem příslušného ticketu)
2. V detailu ticketu klikněte na tlačítko **Uzavřít ticket**.
3. Na následující obrazovce doplňte komentář do pole Poznámky pro uzavření.

4. Potvrďte uzavření tiketu kliknutím na tlačítko **Uzavřít tiket**.

Po uzavření tiketu dostanete e-mailem formulář, v kterém je možné řešení tiketu ohodnotit.

ICZ Service Desk Manager

Zákazník kraje Odhlásit eSPIS Zákazník Kraje CZE

Hlavní | Kontakty | Změna hesla

Nastavit roli

Uzavření tiketu 174181

Uzavřít tiket Storno Vymazat pole

Komentář

Obrázek 11 - Uzavření tiketu

6 Přílohy

6.1 Stavy tiketů

Stavy tiketu

Následující tabulka zobrazuje stavy tiketu v SDM. Systém kontroluje povolené přechody mezi stavy.

NOVÝ	Tiket není úplný (není kategorizován, nemá přidělenou řešitelskou skupinu). Tzn Operátor SD musí doplnit chybějící údaje (telefon uživateli apod.).
OTEVŘENÝ	Tiket je kategorizovaný, informace o založení tiketu byla zaslána skupině řešitelů.
ODMÍTNUTÝ	Tiket byl odmítnut, protože byl zadán neoprávněným uživatelem.
V ŘEŠENÍ	Řešitel přijal tiket (přivlastnil si jej) případně ještě jiným způsobem potvrdil souhlas s řešením tohoto tiketu.
ČEKÁ NA ZÁKAZNÍKA	SLA se nepočítá, od zákazníka potřebujeme doplňující informace, čekáme na jejich dodání. Poznámka: Pokud si tiket založil řešitel (v tomhle pohledu je vnímán jako koncový uživatel) a v řešitelském rozhraní použije na daný tiket aktivitu „Komentář řešiteli“, tak se daný tiket automaticky ze stavu „Čeká na zákazníka“ probudí do stavu „V řešení“ a začne mu opětovně odpočítávání SLA.
ČEKÁ NA TŘETÍ STRANU	SLA se nepočítá.
VYŘEŠENO	SLA se nepočítá, tiket vyřešen a čekáme na odsouhlasení uživatelem.
NESOUHLAS S ŘEŠENÍM	Uživatel odmítl vyřešení tiketu - SLA se počítá, systém zasílá notifikaci řešiteli/skupině řešitelů/SD.
UZAVŘENO	Uživatel souhlasí s vyřešením (uzavřel tiket).
ODLOŽENO	SLA se nepočítá, řešení tiketu odloženo z jinak specifikovaných důvodů.

Tabulka 3 – Stavy tiketů

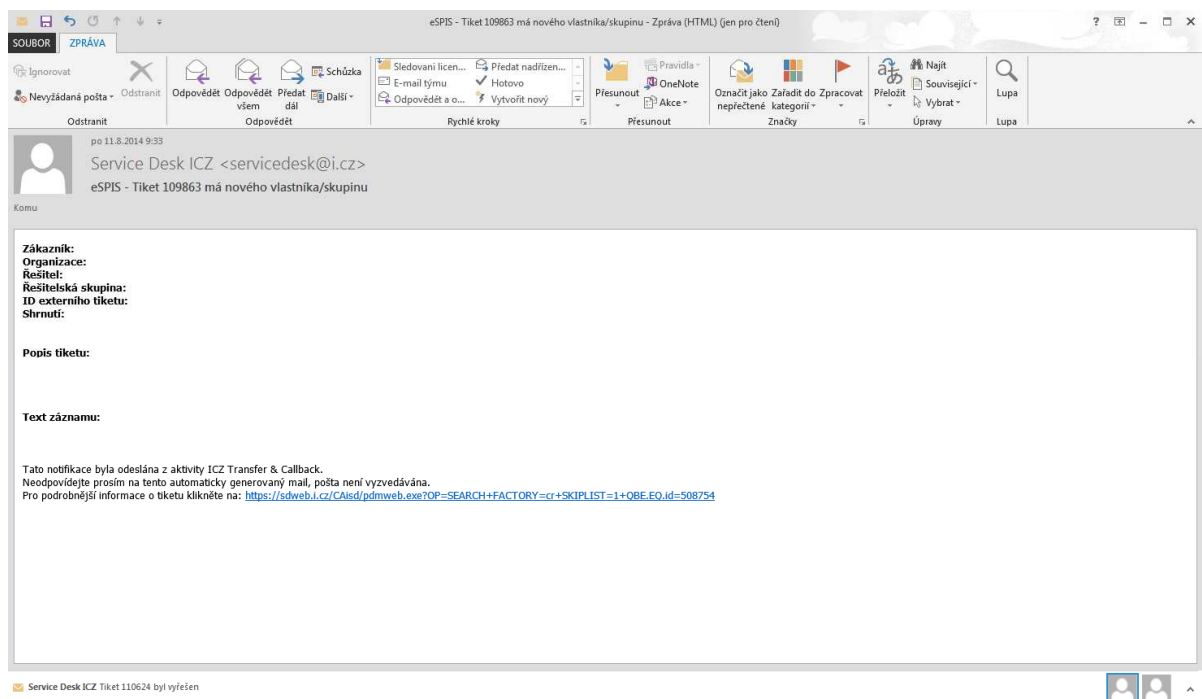
6.2 Emailové notifikace

Následující tabulka zahrnuje seznam notifikací, dále určuje akce, při kterých jsou notifikace generovány, a uživatele, kteří notifikace dostávají do příslušné e-mailové schránky.

Aktivita	Kdo je notifikován	Poznámka
Otevření tiketu	Koncový uživatel, členové řešitelské skupiny zákazníka	
Tiket v řešení	Koncový uživatel	
Tiket odmítnut	Koncový uživatel	
Tiket vyřešen	Koncový uživatel	
Tiket uzavřen	Koncový uživatel, členové řešitelské skupiny zákazníka	

Tabulka 4 – Notifikace

Každá notifikace obsahuje v předmětu zprávy informaci o tom, jaká akce byla s tiketem provedena. V těle notifikace jsou základní informace o tiketu, obsah posledního záznamu v tiketu a odkaz na tiket v ServiceDesku viz Obrázek 13 - Příklad notifikace.



Obrázek 13 - Příklad notifikace