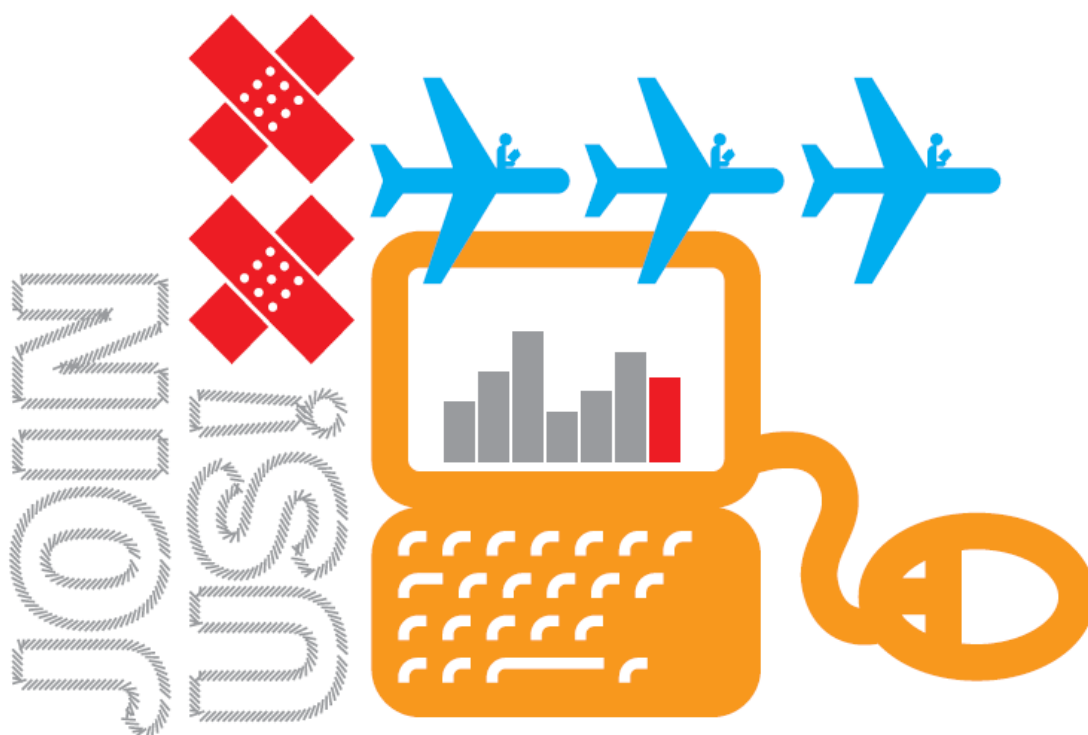


Práce v aplikaci helpdesk

Vysoká škola
polytechnická
Jihlava

autor: OIKT 2013



Obsah

Stručný popis.....	3
Vytvoření nového požadavku v aplikaci helpdesk	4
Postup	4
Znovu otevření již vyřešeného požadavku	6
Postup	6

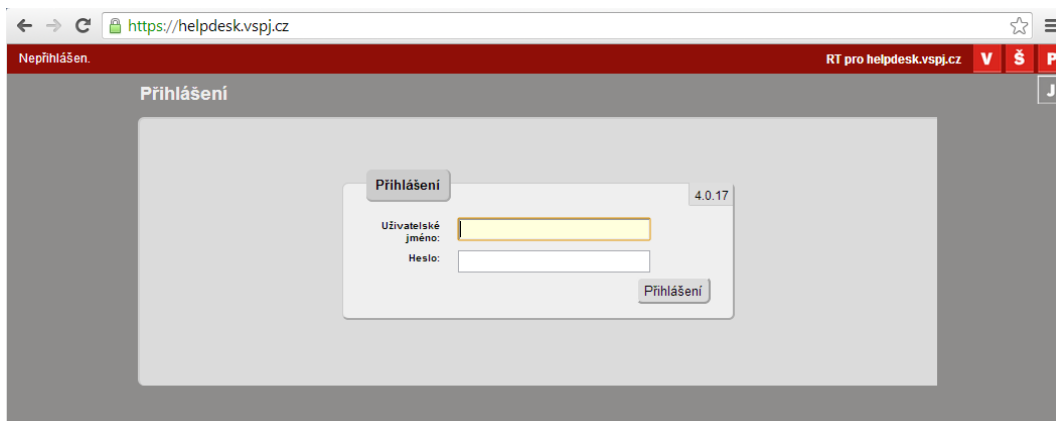
Stručný popis

Helpdesk slouží k zadávání a evidenci požadavků. Uchovány jsou informace o tom, kdo daný požadavek s Vámi řešil, jak dlouho to trvalo, kolik času na tom pracovník strávil atd. Požadavky lze předávat mezi frontami v případě, kdy je třeba na vyřešení požadavku spolupracovat s dalším oddělením. Jedná se tedy o efektivní způsob řešení problémů.

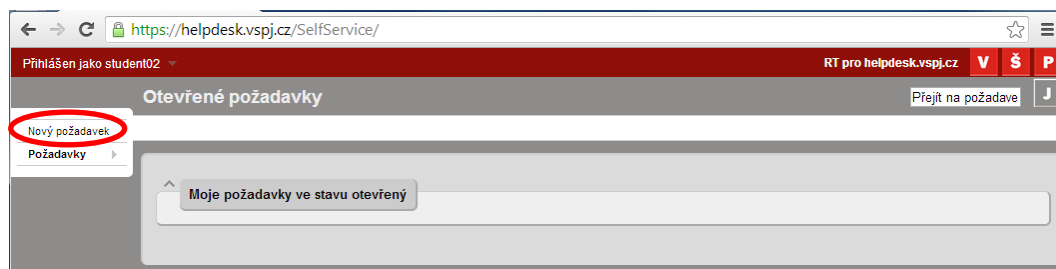
Vytvoření nového požadavku v aplikaci helpdesk

Postup

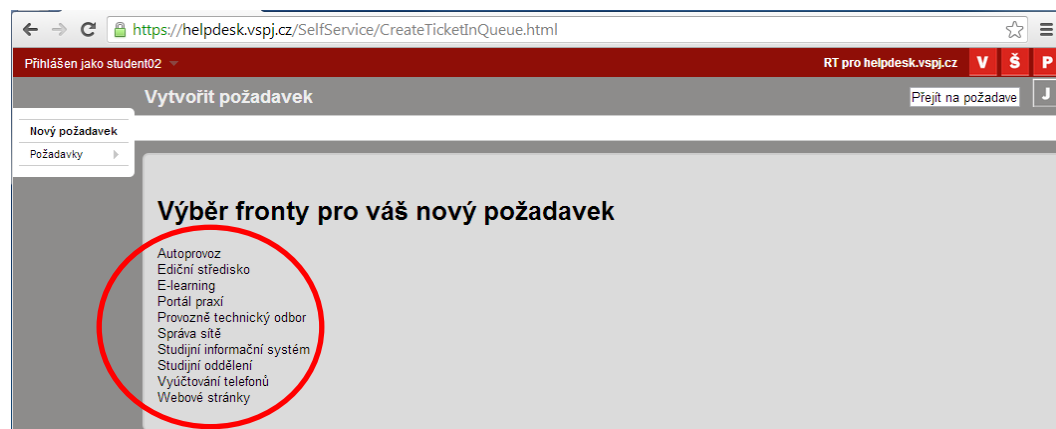
Po vstupu na stránku aplikace helpdesk, uvidíte následující přihlašovací obrazovku. Zadejte své uživatelské jméno a heslo jako do IS.



Klikněte na „Nový požadavek“



V seznamu klikněte na frontu, ve které chcete požadavek vytvořit.



Vysoká škola polytechnická Jihlava

Tolsteho 16, 586 01 Jihlava | e-mail: vspj@vspj.cz | tel.: 567 141 111 | fax.: 567 300 727

IČ: 71226401 | DIČ: CZ71226401 | www.vspj.cz

Do pole „Předmět“ stručně (1-5 slov) napište, čeho se daný požadavek týká. Do pole „Popište případ níže:“, podrobně popište problém (co to dělá nebo naopak co to nedělá, když by mělo...). Požadavek odešlete stisknutím tlačítka „Vytvořit požadavek“.

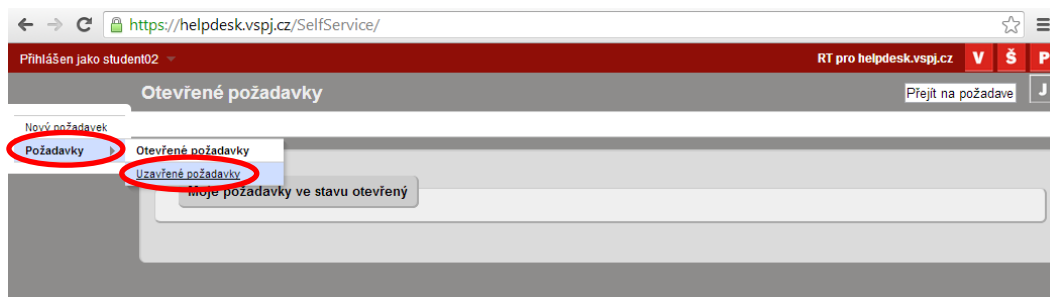
The screenshot shows a web browser window with the URL <https://helpdesk.vspj.cz/SelfService/Create.html?Queue=7>. The page title is "Vytvořit požadavek". The user is logged in as "student02". The form contains the following fields and buttons:

- Fronta: Studijní oddělení
- Žadatelé: student02@student.vspj.cz
- Cc: (empty)
- Předmět: Test (circled in red)
- Přiložit: Vybrat soubor | Soubor nevybrán | Přidat další soubory
- Popište případ níže: (circled in red)
 - Můj problém...
- body (text area)
- Vytvořit požadavek (circled in red)

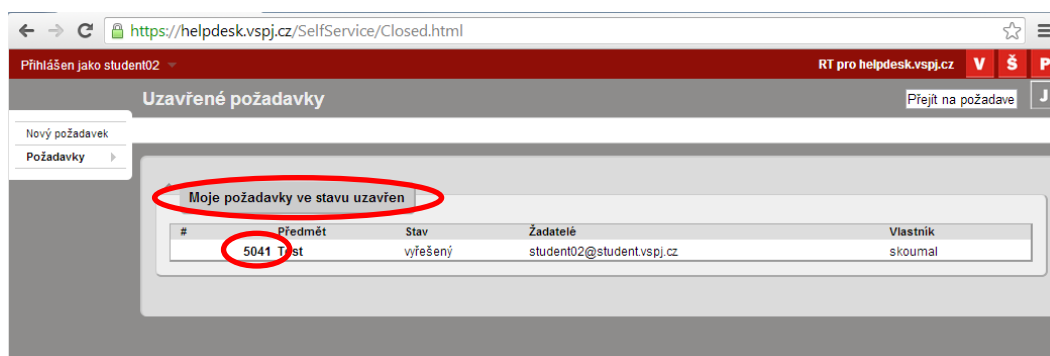
Znovu otevření již vyřešeného požadavku

Postup

V nabídce klikněte na „Požadavky“ -> „Uzavřené požadavky“



V sekci „Moje požadavky ve stavu uzavřen“ se Vám zobrazí všechny Vaše požadavky, které byly označeny jako vyřešené. Vyberte požadavek, který chcete otevřít a klikněte na ID požadavku (číslo v prvním sloupci).



U posledního komentáře klikněte na „Odpovědět“.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://helpdesk.vspj.cz/SelfService/Display.html?id=5041>. The page title is "#5041: Test". The user is logged in as "student02". The page displays ticket details under "Základní údaje" and "Termíny". The "Historie" section shows two entries: one from "student02" and another from "Ing. Martin Skoumal, DiS.". The "Odpovědět" button next to the first entry is circled in red.

Do komentáře napište důvod, proč jste znovu otevřeli tento požadavek. Pro odeslání požadavku klikněte na „Aktualizovat požadavek“.

The screenshot shows the "Aktualizace požadavku #5041" page. The status is "vyřešený (Nezměněn)". The subject is "Test". The "Přiložit:" section has buttons for "Vybrat soubor", "Soubor nevybrán", and "Přidat další soubory". The "body" field contains the text: "Dne Po 07. říj. 2013 12:57:31, student02 napsal(a): tato transakce vypadá, že nemá obsah. Důvod znovuotevření." The "Důvod znovuotevření" line is circled in red. The "Aktualizovat požadavek" button at the bottom right is also circled in red.

Vysoká škola polytechnická Jihlava

Tolsteho 16, 586 01 Jihlava | e-mail: vspj@vspj.cz | tel.: 567 141 111 | fax.: 567 300 727

IČ: 71226401 | DIČ: CZ71226401 | www.vspj.cz