

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.

$\ \ \leftarrow \ \ \rightarrow \ \ C$	https://helpdesk.vspj.cz				5	~	≡
Nepřihlášen.				RT pro helpdesk.vspj.cz	V	š	P
	Přihlášení						J
		Přihlášení Uživatelské jméno: Heslo:	4.0.17				

Klikněte na "Nový požadavek"

← → C 🔒 h	https://helpdesk.vspj.cz/SelfService/			2	≡
Přihlášen jako stude	nt02 🔻	RT pro helpdesk.vspj.cz	V	Š	P
Nový požedavek	Otevřené požadavky	Přejít na p	oožadav	/e	J
Požadavky	Moje požadavky ve stavu otevřený				

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".

← ⇒ C 🔒	https://helpdesk.vspj.cz/SelfService/Create.html?Queue=7		\$	≡
Přihlášen jako stud	ent02 🔻	RT pro helpdesk.vspj.cz	VŠ	Р
	Vytvořit požadavek	Přejít na p	ožadave	J
Nový požadavek				
Požadavky >>	Fronta: Studijní oddělení Žadatelé student02@student.vspj c cc Předmět Test Příložit: Vybrat soubor. Soubor nevybrán Přídat další soubory Popište případ niže: Můj problém			•
	body	Vytvoří	it požadave	///

Znovu otevření již vyřešeného požadavku

Postup

V nabídce klikněte na "Požadavky" -> "Uzavřené požadavky"

← → C' 🔒	https://helpdesk.vspj.cz/SelfService/		\$	≡
Přihlášen jako stude	n102 -	RT pro helpdesk.vspj.cz	VŠ	Р
	Otevřené požadavky	Přejít na p	požadave	J
Nový nožadavek Požadavky	Otevř <u>ené požadavky Uzavřené požadavky</u> Moje poža davky ve stavu otevřený			

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).

← ⇒ C 🔒	https://helpdesk.vspj.cz	/SelfService/Closed.html		\$
Přihlášen jako stud	ent02 👻			RT pro helpdesk.vspj.cz V Š P
	Uzavřené požada	vky		Přejít na požadave
Nový požadavek				
Pozadavky	Moje požadavky # Př 5041	ve stavu uzavřen odmět Stav st vyřešený	Žadatelė student02@student.vspj.cz	Vlastnik skoumal

U posledního komentáře klikněte na "Odpovědět".

Příhlášen jako studentů2 RT pro helpdesk.vspi,cz V Š P #5041: Test Přejit na požadave J Nový požadavek Požadavky > Požadavky > * Základní údaje J Userstifikátor: 5041 Stas: vyřešený * Vyhořeno: Po 07.řij 2013 12:57:31 Zapláza ve Poiterová sítě Ový Poiterová sítě * Nový požadavet Poiterová sítě Správa sítě Poiterová sítě * Nový požadavet Poiterová sítě (bzz hodnoty) * * Nová poř.řij 2013 12:57:30 Nová poř.řij 2013 12:57:56 Poiterová sítě (bzz hodnoty) * * Nová řij 2013 12:57:56 Nová na li quoted text – Zobrazit úpíně záhlaví Po 07.řij 2013 12:57:31 student02 - Požadavek vytvořen * * * * Po 07.řij 2013 12:57:35 Ing. Martin Skoumal, DIS Stav změněn z 'nový' na 'vyřešený' * * *	← → C A https://helpdesk.vspj.cz/SelfSe	rvice/Display.html?id=5041 5	=
#5041: Test Přejít na požadavel Požadavky P Požadavky P	Přihlášen jako student02 🤝	RT pro helpdesk.vspj.cz 🛛 💙 Š	P
Nový požádavek Požadavky Požadavky Požadavky Nový požádavek Požadavky Nový požádavek Požadavky Nový požadavek Vytvoľenc Po 07. řij 2013 12:57.31 Začíná: Nenastaven Začíná: Nenastaven Začíná: Nenastaven Temin dokat: Nenasta	#5041: Test	Přejít na požadave	J
Požadavky Základní údaje Usentifikáci: 5041 Stav: vyřešený Piorita: 0/ Správa skě Správa ské: (<i>bez hodnoty</i>) V vyhoden: Po 07.říj 2013 12:57:56 Správa ské: (<i>bez hodnoty</i>) V vyhoden: Po 07.říj 2013 12:57:56	Nový požadavek		
	Požadavky	Vytvířeno: Po 07.říj 2013 12:57:31 Začíné: Nenastaven Započaso: Po 07.říj 2013 12:57:56 Poslední kontat: Nenastaven Termin dokoňef: Po 21.říj 2013 12:57:58 Uzavřen: Po 07.říj 2013 12:57:58 Attualizováno: Po 07.říj 2013 12:57:58 Show all quoted text — Zobrazit úplné záhla student02 - Požadavek vytvořen Odpovědět Ing. Martin Skoumal, DIS, - Stav změněn z 'nový' na 'vyřešený'	Ť

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

← → C A https://helpdesk.vspj.cz/SelfService/Update.html?id=5041&QuoteTransaction=84377&Action=Respond				≡	
Přihlášen jako stud	enl02 🗸 RT pro helpd	esk.vspj.cz	VŠ	Р	
	Aktualizace požadavku #5041	Přejít na p	ožadave	J	
Nový požadavek					
Požadavky 🕨		_	_		
	Stav vyřešený (Nezměněn) ▼				
	Předmět Test				
	Přiložit: Vybrat soubor Soubor nevybrán Přidat další soubory				
	Dne Po 07 fil 2013 12:57:31, student02 napsal(a): rato transakce vypské že nemá obsah Důvod znovuotevření.				
	body			///	
	(Aktualizova	at požadav	ek	