

# **Externí Helpdesk**

**Uživatelská příručka**

**verze 1.00**

**Externí Helpdesk**  
uživatelská příručka k webovému prostředí

Copyright © 2011 Triada, spol. s r. o.

Triada, spol. s r. o.  
U svobodárny 1110/12  
190 00 Praha 9-Libeň

tel.: 284 001 284  
fax: 284 818 027

e-mail: [info@triada.cz](mailto:info@triada.cz)  
WWW: <http://www.triada.cz>

# Obsah

<b>1. Úvod</b>	<b>4</b>
<b>2. Práce s webovým prostředím</b>	<b>5</b>
2.1. První přihlášení .....	5
2.2. Změna hesla .....	5
2.3. Hlavní nabídka helpdesku.....	6
2.4. Založení nového požadavku .....	7
2.5. Přehled požadavků .....	9
2.6. Stavy požadavků .....	9
2.6.1. Založeno.....	9
2.6.2. V řešení .....	9
2.6.3. V dlouhodobém řešení .....	10
2.6.4. Čeká na vyjádření .....	10
2.6.4.1. Vkládání vyjádření.....	10
2.6.5. Čeká na přidělení .....	10
2.6.6. Ukončeno .....	11
2.6.6.1. Znovuotevření .....	11

## 1. Úvod

Externí helpdesk společnosti Triada, spol. s r. o., nabízí zcela nový způsob komunikace s technickou podporou IS Munis. Výrazně přispívá k vyšší kvalitě, efektivitě a spolehlivosti technické podpory. Klade si za cíl zlepšit individuální přístup k zákazníkům, zvýšit dostupnost podpory a soustředit veškeré informace o řešených požadavcích a průběhu řešení na jednom místě.

## 2. Práce s webovým prostředím

### 2.1. První přihlášení

První přihlášení do externího helpdesku společnosti Triada provedete na následující adrese:

- <http://www.munis.cz/helpdesk>

#### Helpdesk – Přihlášení

Jméno

Heslo

Budete vyzváni k zadání Vašeho uživatelského jména a hesla, které jste získali při registraci. Po vyplnění příslušných polí klikněte na tlačítko **Odeslat**. Při prvním přihlášení uvidíte zobrazenou prázdnou tabulku požadavku.

#### Helpdesk – Přehled požadavků

Text  Pohled   pouze vlastní

Nebyl nalezen žádný záznam.

### 2.2. Změna hesla

Pro změnu Vašeho hesla, klikněte v levé části webové stránky na tlačítko **Změna hesla**. Budete vyzváni k vyplnění formuláře. Po vyplnění všech polí klikněte na tlačítko **Odeslat**.

#### Helpdesk – Změna hesla

Aktuální heslo  \*

Nové heslo  \*

Ověření nového hesla  \*

Údaje označené \* jsou povinné a je nutné je vyplnit!

## 2.3. Hlavní nabídka helpdesku

Na levé liště webové stránky naleznete Hlavní nabídku helpdesku.

### Hlavní nabídka

#### Helpdesk

Aktuální požadavky
Archiv požadavků
Nový požadavek
Změna hesla
Odhlásit

- **Aktuální požadavky** – nabízí základní pohled pro založené požadavky a vyřešené požadavky, od jejichž vyřešení neuběhlo déle než 30 dní.
- **Archiv požadavků** – zobrazí všechny požadavky, které byly vyřešeny.
- **Nový požadavek** – otevře formulář pro zadání nového požadavku do systému.
- **Změna hesla** – zobrazí formulář pro změnu hesla.
- **Odhlásit se** – odhlásí Vás ze systému helpdesk.

## 2.4. Založení nového požadavku

Pro založení nového požadavku klikněte na tlačítko **Nový požadavek**, který je umístěn na úvodní obrazovce helpdesku nebo na položku **Nový požadavek** v hlavní nabídce helpdesku.

### Helpdesk – Nový požadavek

Shrnutí

Popis

Prostředí   
 Například operační systém, platforma softwaru a/nebo hardwarové požadavky.

Verze Munis

E-mail  \*  
 Kontaktní e-mail zadávající osoby.

Telefon  \*  
 Kontaktní telefon zadávající osoby.

Příloha  Soubor nevybrán  
 Maximální velikost souboru je 5 MB. Větší soubory můžete před přiložením zazipovat.

Vzdálená podpora  Ano  Ne  
 Souhlasím s možností řešit tento požadavek prostřednictvím vzdálené podpory za podmínek uvedených v [ceníku poskytování technické podpory](#).

Údaje označené \* jsou povinné a je nutné je vyplnit!

Váš požadavek nemusí být vždy vyřešen pouze pomocí elektronické helpdeskové komunikace. V rámci řešení požadavku si vyhrazujeme právo Vás kontaktovat telefonicky či nabídnout Vám vzdálený servis nebo osobní návštěvu našeho konzultanta.


Všechna pole vysvícená žlutou barvou a označená červenou hvězdičkou \* jsou povinná.

- Pole *Shrnutí* představuje nadpis problému (např. Problém se Spisovou službou).
- Pole *Popis* představuje tělo zprávy a mělo by zde být uvedeno vše podstatné týkající se daného problému. V případě nedostatečného popisu problému může být konzultantem požadavku poslána výzva k upřesnění.
- Do pole *Prostředí* by měly být vyplněny hardwarové a softwarové náležitosti počítače, na kterém se problém vyskytl (např. Windows XP x86).
- V poli *Verze IS Munis* by měla být vyplněna aktuální verze IS Munis, která je na daném PC nainstalována. (například 3.15.0)
- E-mail a Telefon jsou přebrány z registračních údajů, které byly zadány při registraci uživatele do systému. Lze je případně změnit.
- Příloha představuje přiložený soubor, který může pomoci k úspěšnému vyřešení požadavku. Maximální velikost je omezena na 5 MB.

- Zaškrtnutím volby „ano“ u řádky vzdálená podpora, dáte tím svolení k možnosti řešit Váš požadavek pomocí vzdálené podpory za podmínek uvedených v ceníku poskytování technické podpory.

Tlačítkem **Odeslat** se daný požadavek založí do databáze a v systému je vedený ve stavu **Založeno**. Zároveň Vám bude zaslán notifikační e-mail obsahující veškeré důležité údaje a číslo požadavku.

## Helpdesk – Problém se Spisovou službou

Založeno	Identifikace	Stav požadavku	Poslední změna
28.7.2011 12.58	PEHLP-190	 Založeno	28.7.2011 12.58
<b>Popis</b> Dobrý den, nenačítají se data do adresáře. Při spuštění modulu se objevuje chybová hláška (viz. příloha). Prosím o vyřešení. Děkuji Vávra			
<b>Prostředí</b> Windows XP x86			
<b>E-mail</b> jvavra@triada.cz		<b>Telefon</b> 724934708	

[Přehled](#) [Smazat požadavek](#) [Přidat komentář](#)

Po kliknutí na tlačítko **Přidat komentář** máte možnost dodat upřesňující údaje týkající se problému. Možnost přidávat komentáře máte do doby, než se založený požadavek začne řešit přiděleným konzultantem.

### Komentáře

28.7.2011 13.11, **Jan Vávra**  
Dodávám, že jsme minulý týden prováděli aktualizaci ze starší verze IS Munis.

[Přehled](#) [Smazat požadavek](#) [Přidat komentář](#)

V případě, že jste daný požadavek vyřešili dříve než Vám byl přidělen konzultant. Můžete požadavek ze systému smazat, kliknutím na tlačítko **Smazat požadavek**.

Po kliknutí na tlačítko **Přehled** se dostanete na úvodní obrazovku webové stránky. V přehledu by měl být nyní viděn Vámi zadaný požadavek ve stavu **Založeno**.



## 2.5. Přehled požadavků

### Helpdesk – Přehled požadavků

Text  Pohled aktuální  pouze vlastní

Nalezeno 6 záznamů.

Id	Posl. změna	Shrnutí	Stav	Založil
<a href="#">PEHLP-198</a>	28.07.2011 14.47	<a href="#">Problém s nastartováním nového modulu.</a>	Vyřešeno	VAVRA
<a href="#">PEHLP-190</a>	28.07.2011 14.44	<a href="#">Problém se Spisovou službou</a>	Čeká na vyjádření	VAVRA
<a href="#">PEHLP-191</a>	28.07.2011 14.43	<a href="#">Chybova hláška - IS Munis</a>	Čeká na přidělení	VAVRA
<a href="#">PEHLP-194</a>	28.07.2011 14.43	<a href="#">Vylepšení v modulu Úřední deska</a>	V dlouhodobém řešení	CERNY
<a href="#">PEHLP-193</a>	28.07.2011 14.03	<a href="#">Nelze otevřít databázi</a>	V řešení	CERNY
<a href="#">PEHLP-192</a>	28.07.2011 13.33	<a href="#">Menší problém s Kanceláří</a>	Založeno	VAVRA

V základním přehledu požadavků jsou zobrazeny všechny požadavky, které jsou aktuálně v řešení a všechny požadavky, které jsou již vyřešeny a neuběhlo více jak 30 dní od jejich vyřešení. V horní části přehledového okna naleznete jednoduchý vyhledavač. Následuje výběr jednoho ze tří přednastavených pohledů:

- **Aktuální** pohled zobrazuje všechny aktivní (tj. nevyřešené) a všechny vyřešené požadavky, které jsou již vyřešeny a neuběhlo více jak 30 dní od jejich vyřešení.
- **Archiv** pak obsahuje všechny vyřešené požadavky

Zaškrtnutím tlačítka **Vlastní** uvidíte v přehledu pouze požadavky zadané Vámi.

Zadání textu do pole *Text*, výběr pohledu nebo zaškrtnutí tlačítka **Vlastní** je nutné vždy potvrdit tlačítkem **Vyhledat**.

Požadavky jsou ve výchozím stavu řazeny dle datumu poslední změny vždy od nejnovější po nejstarší. Po kliknutí na název jednoho ze sloupců lze změnit řazení. Sloupec **Stav** zobrazuje v jakém stádiu se daný požadavek vyskytuje.

## 2.6. Stav požadavků

Každý požadavek se může nacházet celkem v šesti různých stavech. Každý tento stav reprezentuje specifický stav, ve kterém se Váš požadavek nachází.

### 2.6.1. Založeno

Požadavek se nachází v tomto stavu je-li nově založený. Při založení Vám dojde na Vámi zadanou emailovou adresu notifikační e-mail, obsahující veškeré informace o zadaném požadavku. Dokud je požadavek ve stavu „Založeno“ můžete k němu přepisovat komentáře, které se týkají daného problému (například změna stavu událostí, upřesňující informace apod.). Přihlásí-li se k danému požadavku řešitel (konzultant) zablokuje se možnost přidávání komentářů a změní se stav požadavku na stav „**V řešení**“.

### 2.6.2. V řešení

V tomto stavu se Váš požadavek řeší přiděleným konzultantem. Při přechodu do tohoto stavu Vám bude zaslán notifikační e-mail.

### 2.6.3. V dlouhodobém řešení

V případě, že Váš požadavek nemá v tuto chvíli řešení nebo se jedná o problém, který bude vyřešen v dlouhodobém horizontu, bude stav Vašeho požadavku převeden do stavu **V dlouhodobém řešení**. Opět Vám přijde notifikační e-mail, ve kterém budete informováni o plánovaném postupu řešení Vašeho požadavku.

### 2.6.4. Čeká na vyjádření

Do tohoto stavu se Váš požadavek dostane v případě, že konzultant potřebuje upřesnit popis problému, nebo potřebuje Vaše vyjádření k navrhovanému řešení. Na e-mail Vám bude odeslána zpráva o změně stavu. Požadavek bude v tomto stavu po dobu 30 dní. Pokud do této doby neodpovíte, bude automaticky převeden na stav **Ukončeno**.

V přehledu požadavků bude tento požadavek zvýrazněn červenou barvou.

PEHLP-190	28.07.2011 14.44	Problém se Spisovou službou	Čeká na vyjádření	VAVRA
-----------	------------------	-----------------------------	-------------------	-------

#### 2.6.4.1. Vkládání vyjádření

Otevřete daný požadavek (zvýrazněný červenou barvou) a pro vložení Vašeho vyjádření klikněte na tlačítko **Přidat komentář**.

#### Komentáře

28.7.2011 13.11, Štěpán Černý

Dodávám, že jsme minulý týden prováděli aktualizaci ze starší verze IS Munis.

28.7.2011 14.44, Jan Vávra

Prosím o upřesnění vaší HW konfigurace PC.

Zpět

Přidat komentář

Do pole *Komentář* vepište upřesňující informace a uložte pomocí tlačítka **Uložit komentář**.

Komentář

Zpět

Uložit komentář


### 2.6.5. Čeká na přidělení

Tento stav Vás informuje o tom, že Váš požadavek čeká na přidělení konzultanta. Tato situace může nastat například v případě, kdy znovuotevřete již zavřený požadavek.

### 2.6.6. Ukončeno

Pokud má Váš požadavek tento stav, je vedený jako úspěšně vyřešený. Na e-mail Vám bude odeslána zpráva s navrhovaným řešením konzultanta.

## Helpdesk – Problém s nastartováním nového modulu.

Založeno	Identifikace	Stav požadavku	Poslední změna	Řešitel
28.7.2011 14.45	PEHLP-198	 Vyřešeno	28.7.2011 14.47	Jan Vávra
<b>Popis</b>				
Modul nelze spustit běžným způsobem. Při spuštění se zobrazuje chybové hlášení.				
<b>E-mail</b>		<b>Telefon</b>		
jvavra@triada.cz		724934708		


#### Vyjádření

Tak to vyřešte následujícím způsobem: ...

Zpět

Znovu otevřít

V přehledu je tento požadavek zvýrazněný zelenou barvou.

PEHLP-198	28.07.2011 14.47	Problém s nastartováním nového modulu.	 Vyřešeno	VAVRA
-----------	------------------	--	--	-------

#### 2.6.6.1. Znovuotevření

V případě, že Vám toto řešení nepomohlo, nebo problém se znova vyskytl – máte možnost do 30 dnů od ukončení problému daný požadavek znovuotevřít. Klikněte na **Znovu otevřít**, napište důvod a potvrďte stisknutím tlačítka **Potvrdit otevření**.

Důvod

Zpět

Potvrdit otevření