

ŘSD HelpDesk- IT podpora

Příručka pro uživatele

Přihlášení do systému, základní nastavení a zadání požadavku

Obsah

Přihlášení do ŘSD HelpDesk - IT podpora.....	2
Změna hesla.	3
Nastavení dodatečných důležitých informací o uživateli.	4
Nastavení e-mailové notifikace.	6
Zadání požadavku do ŘSD HelpDesk – IT	7
Komunikace při zadání požadavku.	9
Problémy s ovládáním Helpdesku ŘSD	12
Uzavírání požadavků „Čeká na odpověď zadavatele“	12

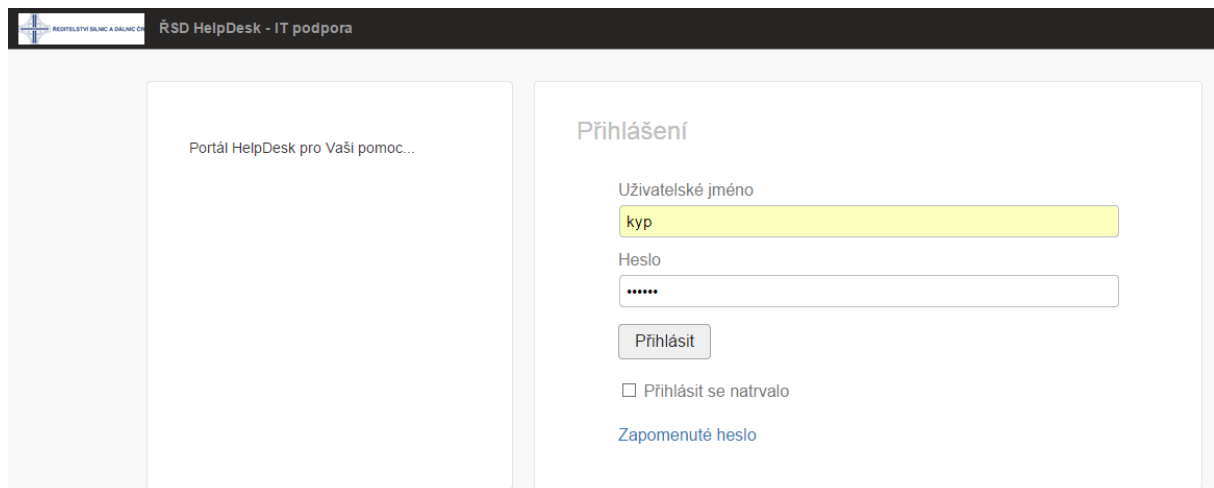
Přihlášení do ŘSD HelpDesk - IT podpora

URL adresa pro přihlášení na portál je <http://podpora-it.rsd.cz>

Přihlásíte se pomocí uživatelského jména a hesla.

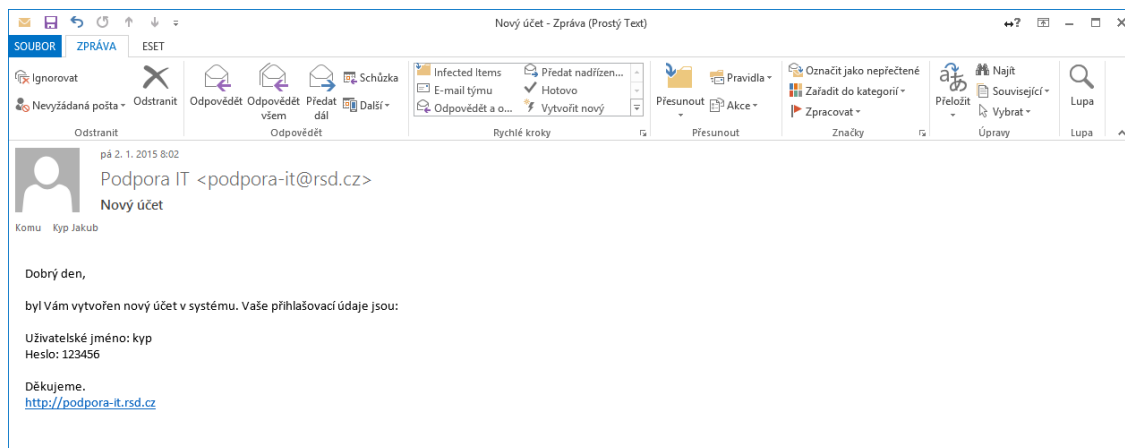
Jméno je generováno automaticky a je to část před Vaší emailovou adresou, například

Jmeno.Prijmeni@rsd.cz, heslo je: **Jmeno.Prijmeni**. Toto heslo se musí po prvním přihlášení změnit..



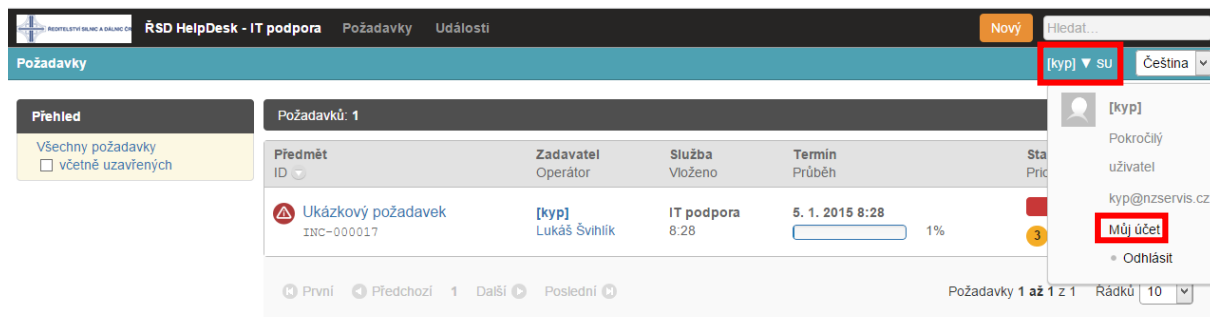
Případně Vám může přijít email s registračními údaji. (náhled)

Při kliknutí na odkaz z e-mailu budete přesměrováni na <http://podpora-it.rsd.cz>.



Změna hesla.

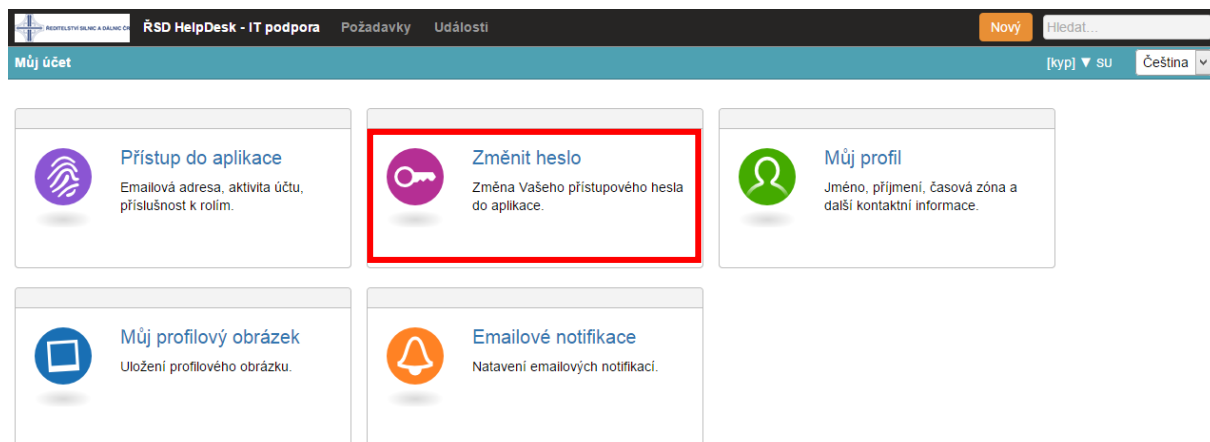
Po prvním přihlášení si musíte změnit heslo. To provede kliknutím v pravém horním rohu na své uživatelské jméno a z nabídky vyberete možnost Můj účet:



The screenshot shows the top navigation bar of the HelpDesk system. The user menu is open, and the option "Můj účet" (My account) is highlighted with a red box. The menu also includes "Pokročilý uživatel" (Advanced user) and "Odhlásit" (Logout).

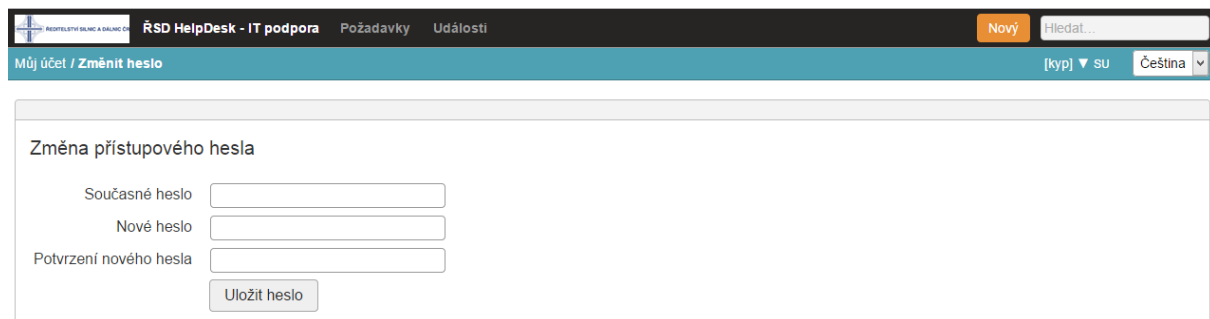
Předmět ID	Zadavatel Operátor	Služba Vloženo	Termín Průběh	Sta. Pric
Ukázkový požadavek INC-000017	[kyp] Lukáš Švihlík	IT podpora 8:28	5. 1. 2015 8:28 1%	3

Poté volbu změnit heslo:



The screenshot shows the "Můj účet" (My account) page. The "Změnit heslo" (Change password) option is highlighted with a red box. Other options include "Přístup do aplikace" (Access to application), "Můj profil" (My profile), "Můj profilový obrázek" (My profile picture), and "Emailové notifikace" (Email notifications).

V prvním řádku vyplníte vaše současné heslo a do dvou následujících heslo nové:

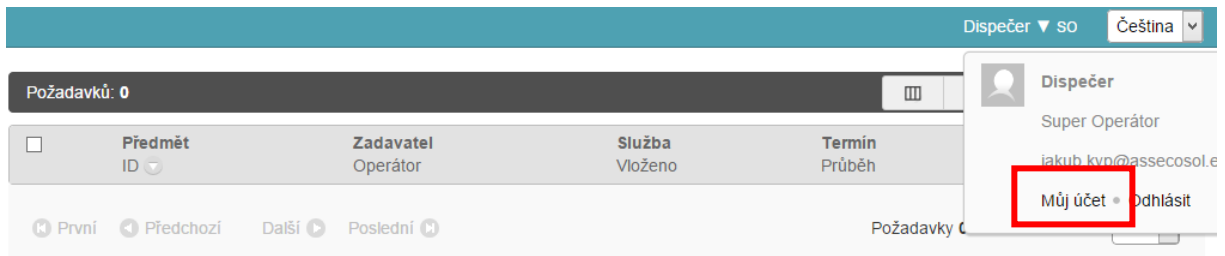


The screenshot shows the "Změna přístupového hesla" (Change password) form. It contains three input fields for "Současné heslo" (Current password), "Nové heslo" (New password), and "Potvrzení nového hesla" (Confirmation of new password), followed by an "Uložit heslo" (Save password) button.

Stiskem tlačítka Uložit heslo, změnu uložíte.

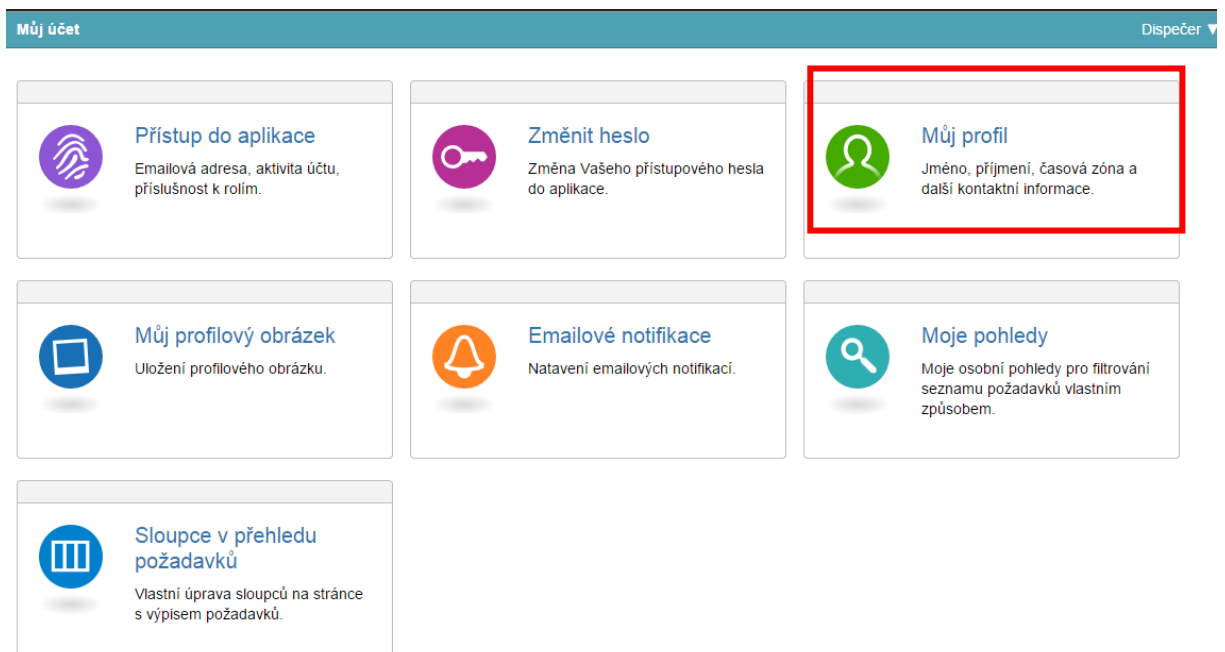
Nastavení dodatečných důležitých informací o uživateli.

Po přihlášení si klikněte na můj účet.



The screenshot shows the top navigation bar with the user name "Dispečer" and role "SO" on the left, and a language dropdown set to "Čeština" on the right. Below the bar, a dark header displays "Požadavků: 0" and a menu icon. The main content area features a table with columns: "Předmět ID", "Zadavatel Operátor", "Služba Vloženo", and "Termín Průběh". A user profile dropdown menu is open on the right, showing the user's name "Dispečer", role "Super Operátor", and email "jakub.kvo@assecosol.e". The option "Můj účet" is highlighted with a red box, and "Odhlásit" is visible below it.

Vyberete Můj profil.



The screenshot shows the "Můj účet" settings page. The header includes "Můj účet" on the left and "Dispečer" on the right. The page contains several settings cards:

- Přístup do aplikace**: Emailová adresa, aktivita účtu, příslušnost k rolím.
- Změnit heslo**: Změna Vašeho přístupového hesla do aplikace.
- Můj profil**: Jméno, příjmení, časová zóna a další kontaktní informace. (This card is highlighted with a red box.)
- Můj profilový obrázek**: Uložení profilového obrázku.
- Emailové notifikace**: Natavení emailových notifikací.
- Moje pohledy**: Moje osobní pohledy pro filtrování seznamu požadavků vlastním způsobem.
- Sloupce v přehledu požadavků**: Vlastní úprava sloupců na stránce s výpisem požadavků.

Důležité informace jsou:

Telefon (telefon na který vás bude možno kontaktovat)

Dodatečné informace (lokalita a místnost)

Můj účet / Můj profil

Osobní data

Jméno	<input type="text"/>	Prostřední jméno	<input type="text"/>
Příjmení	<input type="text" value="Dispečer"/>		
Zobrazené jméno	<input type="text" value="Dispečer"/>		
	<small>i Vypíňte pole "Zobrazené jméno" pokud nechcete své skutečné jméno zobrazovat koncovým uživatelům.</small>		
Poznámka pod jménem	<input type="text"/>		

Kontakty

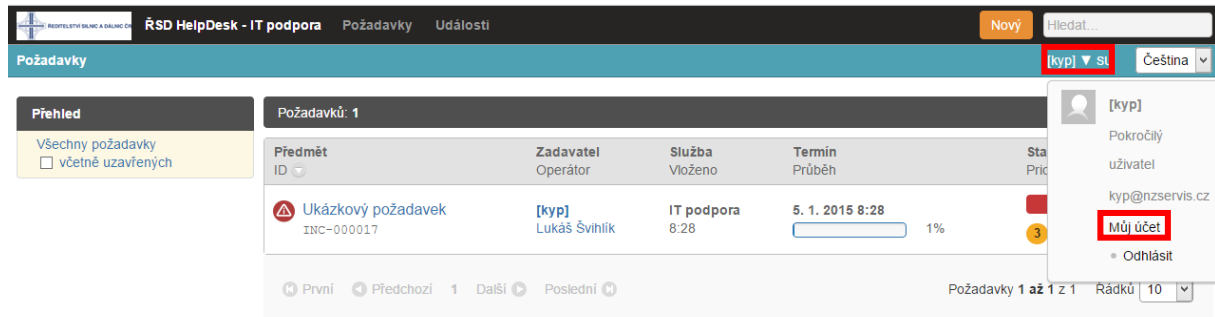
Telefon	<input type="text" value="739003847"/>
Skype jméno	<input type="text"/>
ICQ číslo	<input type="text"/>
Facebook URL	<input type="text"/>
Twitter URL	<input type="text"/>
Dodatečné informace	<input type="text" value="Praha, Dispečink"/>

Časové pásmo

(UTC+01:00) Belgrade, Bratislava, Budapest, Ljubljana, Prague

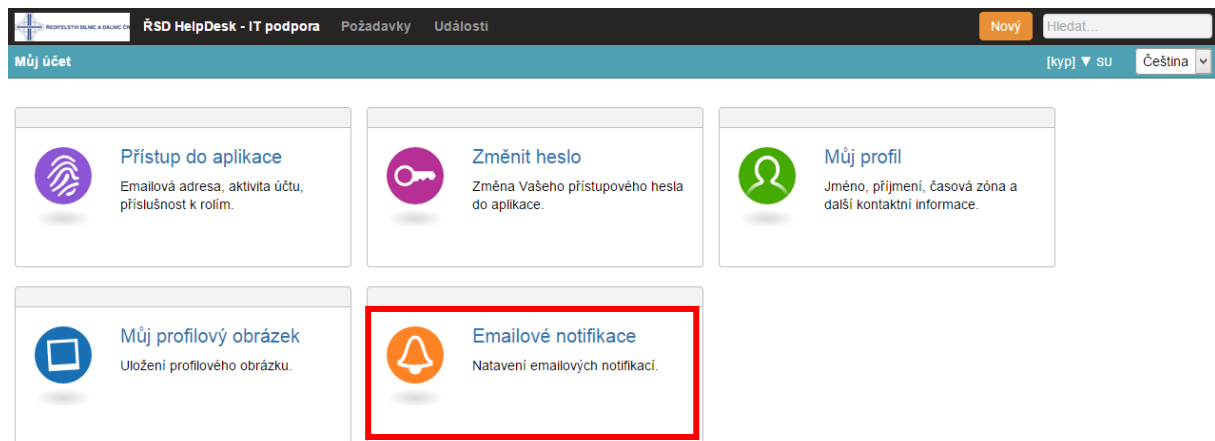
Nastavení e-mailové notifikace.

Nastavení e-mailové notifikací provedete v záložce nastavení Vašeho účtu. To provede kliknutím v pravém horním rohu na své uživatelské jméno a z nabídky vyberete možnost Můj účet:



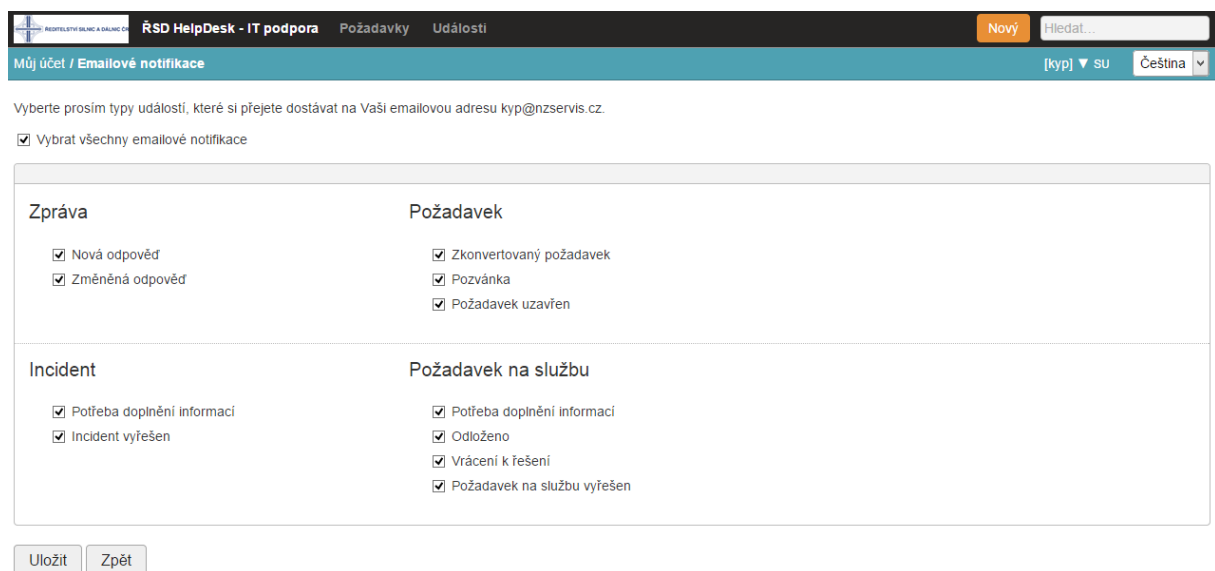
The screenshot shows the top navigation bar of the HelpDesk system. The user menu is open, displaying the user's name [kyp], email address kyp@nzservis.cz, and the option 'Můj účet' (My account), which is highlighted with a red box. Other options include 'Pokročilý uživatel' and 'Odhlásit'.

Poté volbu Emailové notifikace:



The screenshot shows the 'Můj účet' settings page. There are five tiles for different settings: 'Přístup do aplikace', 'Změnit heslo', 'Můj profil', 'Můj profilový obrázek', and 'Emailové notifikace'. The 'Emailové notifikace' tile is highlighted with a red border. It contains a bell icon and the text 'Emailové notifikace' and 'Nastavení emailových notifikací.'

Zde si můžete nastavit e-mailovou notifikaci:



The screenshot shows the 'Emailové notifikace' configuration page. It includes a header with the user's name and email, and a checkbox for 'Vybrat všechny emailové notifikace' (Select all email notifications), which is checked. Below are four columns of notification types, each with a list of events and checkboxes to select them:

Zpráva	Požadavek	Incident	Požadavek na službu
<input checked="" type="checkbox"/> Nová odpověď <input checked="" type="checkbox"/> Změněná odpověď	<input checked="" type="checkbox"/> Zkonvertovaný požadavek <input checked="" type="checkbox"/> Pozvánka <input checked="" type="checkbox"/> Požadavek uzavřen	<input checked="" type="checkbox"/> Potřeba doplnění informací <input checked="" type="checkbox"/> Incident vyřešen	<input checked="" type="checkbox"/> Potřeba doplnění informací <input checked="" type="checkbox"/> Odloženo <input checked="" type="checkbox"/> Vrácení k řešení <input checked="" type="checkbox"/> Požadavek na službu vyřešen

At the bottom, there are two buttons: 'Uložit' (Save) and 'Zpět' (Back).

Stiskem tlačítka Uložit změny uložíte.

Zadání požadavku do ŘSD HelpDesk – IT

Kliknete v pravém horním rohu na **Nový** a vyberete Incident.

Moje zadané požadavky

Základní požadavky

Incidenty

Požadavky na službu

Grafy

Založení nového požadavku (incident):

Incident

Předmět...

Zadejte prosím nadpis požadavku.

Služba IT podpora

Běžná IT podpora

Soubor Úpravy Zobrazit Formát Nástroje

Popis problému.

p

přiložit soubory

Odeslat

Naléhavost

Dopad

Termín SLA termín: 5. 1. 2015 10:01

3 Střední Priorita

Do prvního řádku napíšete předmět problému (například: nefunkční monitor)

V textovém poli popíšete svůj problém (čím podrobnější a přesnější je popis problému, tím snadněji se řeší)

Kliknutím na přiložit soubor můžete k Vašemu problému připojit i obrázek či soubor (například PrintScreen obrazovky s chybovým hlášením)

Po vyplnění zvolte ODESLAT požadavek.

V přehledu požadavků můžete sledovat stav řešení jednotlivých požadavků:

ŘSD HelpDesk - IT podpora Požadavky Události Nový Hledat...

Požadavky [kyp] SU Čeština

Přehled Požadavků: 2

Předmět ID	Zadavatel Operátor	Služba Vloženo	Termín Průběh	Stav Priorita
ukázkový požadavek INC-000018	[kyp] Jakub Kyp	IT podpora 10:30	5. 1. 2015 10:30 0%	V řešení 3 Střední
Ukázkový požadavek INC-000017	[kyp] Lukáš Švihlík	IT podpora 8:28	5. 1. 2015 8:28	Odsouhlaseno 3 Střední

Požadavky 1 až 2 z 2 Řádků 10

Po vyřešení požadavku řešitelem, budete vyzváni k odsouhlasení schválení řešení.

ŘSD HelpDesk - IT podpora Požadavky Události Nový Hledat...

Požadavky [kyp] SU Čeština

Přehled Požadavků: 1

Předmět ID	Zadavatel Operátor	Služba Vloženo	Termín Průběh	Stav Priorita
Ukázkový požadavek INC-000017	[kyp] Lukáš Švihlík	IT podpora 8:28	5. 1. 2015 8:28	Čeká na schválení 3 Střední

Požadavky 1 až 1 z 1 Řádků 10

Pokud bude problém vyřešen zvolte Přijmout řešení.

ŘSD HelpDesk - IT podpora Požadavky Události Nový Hledat...

Požadavky / Detail [kyp] SU Čeština

Ukázkový požadavek IT podpora

Přijmout řešení Odmítnout řešení

Řešení ukončeno — Lukáš Švihlík, 2. 1. 2015 10:01

Dnes 8:28 nejde Upravit • Citovat — [kyp]

Soubor Úpravy Zobrazit Formát Nástroje

p

přiložit soubory Přidat komentář

Historie komunikace Zatím neproběhla žádná komunikace. Zobrazit události

Incident

Stav ? Čeká na schválení

Escalace -

ID INC-000017

Zákazník ŘSD

Služba IT podpora

Zdroj Telefonicky operátorovi

Priorita

3 Naléhavost Střední

Dopad Střední

Střední

Přístupy uživatelů

Zadavatel [kyp]

Zadáno operátorem Jakub Kyp

Operátor Lukáš Švihlík

Manažer Švihlík Lukáš

Zástupci manažera Kyp Jakub

Sledující uživatelé (0)

Hlavní události

Odesláno 2. 1. 2015 8:28

SLA Termín 5. 1. 2015 8:28

Vyřešeno 2. 1. 2015 10:01

Přílohy (0)

Komunikace při zadání požadavku.

Pokud je popis chyby neúplný je možné požádat zadavatele o podrobnější popis problému:

Ukázka komunikace

Služba **IT podpora**
Běžná IT podpora

Soubor Úpravy Zobrazit Formát Nástroje

Mám nefunkční myš.

p

přiložit soubory

Odeslat

Naléhavost: Malá Střední Velká **3** Střední Priorita

Dopad

Termin SLA termín: 5. 1. 2015 14:43

Zde může řešitel komunikovat se zadavatelem (uživatel). Stačí kliknout na odpověď zadavateli:

Ukázka komunikace IT podpora

Odpovědět zadavateli Ukončit řešení

Dnes 14:48 Mám nefunkční myš. — Jakub Kyp

Komentář pro zadavatele

Komentář

můžete prosím lépe popsat problém s myší?

Odpovědět zadavateli Storno

Stav **V řešení**

Eskalace -

ID INC-000020

Zákazník RSD

Služba IT podpora

Zdroj Web

Přístupy uživatelů

Zadavatel Jakub Kyp

Operátor Jakub Kyp

Manažer Švihlík Lukáš

Zadavatel odpovídá řešiteli pomocí komentářů.

Pod požadavkem je možné sledovat předchozí komunikaci.

Ukázka komunikace IT podpora

Dnes 14:48 Mám nefunkční myš. — *Jakub Kyp*

Soubor Úpravy Zobrazit Formát Nástroje

Přetrhnu jsem kabel.

Přidat komentář

Historie komunikace Zobrazit události

Dnes 14:52 můžete prosím lépe popsat problém s myší? — *Jakub Kyp*

Incident

Stav **Čeká na odpověď zadavatele**

Eskalace —

ID INC-000020

Zákazník RSD

Služba IT podpora

Zdroj Web

Priorita

3 **Naléhavost** Střední **Dopad** Střední

Přístupy uživatelů

Zadavatel *Jakub Kyp*

Operátor *Jakub Kyp*

Manažer *Švihlík Lukáš*

Zástupci manažera *Kyp Jakub*

Stavující uživatelé (0)

Hlavní události

Odesláno 2. 1. 2015 14:48

Přílohy (0)

Zde můžete sledovat celou historii řešení incidentu

Ukázka komunikace IT podpora

Odpovědět zadavateli Ukončit řešení

Dnes 14:48 Mám nefunkční myš. — *Jakub Kyp*

Veřejný komentář Interní komentář Vaše zpráva je veřejná

Soubor Úpravy Zobrazit Formát Nástroje

Přidat komentář

Historie komunikace Zobrazit události

Dnes 14:55 Přetrhnu jsem kabel. — *Jakub Kyp*

Dnes 14:52 můžete prosím lépe popsat problém s myší? — *Jakub Kyp*

Incident

Stav **V řešení**

Eskalace —

ID INC-000020

Zákazník RSD

Služba IT podpora

Zdroj Web

Související požadavky (0)

Úkoly (0)

Sledování času (0m)

Inventář (0)

Priorita

3 **Naléhavost** Střední **Dopad** Střední

Přístupy uživatelů

Zadavatel *Jakub Kyp*

Operátor *Jakub Kyp*

Manažer *Švihlík Lukáš*

Zástupci manažera *Kyp Jakub*

Pozvat uživatele

Stavující uživatelé (0)

Hlavní události

Odesláno 2. 1. 2015 14:48

SLA Termín 5. 1. 2015 14:48

0%

Po uzavření incidentu řešitelem se zadavateli objeví řešení problému:

Ukázka komunikace IT podpora

Přijmout řešení Odmítnout řešení

Řešení

posílám náhradní myš — Jakub Kyp, 2. 1. 2015 15:18

Dnes 14:48 Upravit • Citovat

Mám nefunkční myš. — *Jakub Kyp*

Soubor Úpravy Zobrazit Formát Nástroje

Velikost pís... A

p

[přiložit soubory](#)

[Přidat komentář](#)

Historie komunikace Zobrazit události

Dnes 14:55 Upravit • Citovat

Přetrhnul jsem kabel.

Incident

Stav Čeká na schválení

Eskalace —

ID INC-000020

Zákazník RSD

Služba IT podpora

Zdroj Web

Priorita

3 **Naléhavost** Střední

Dopad Střední

Střední

Přístupy uživatelů

Zadavatel Jakub Kyp

Operátor Jakub Kyp

Manažer Švihlík Lukáš

Zástupci manažera Kyp Jakub

Sledující uživatelé (0)

Hlavní události

Odesláno 2. 1. 2015 14:48

SLA Termin 5. 1. 2015 14:48

Vyřešeno 2. 1. 2015 15:21

Přílohy (0)

Zadavatel má možnost řešení odmítnout – pak dalším komentářem zadává například důvod odmítnutí, nebo přijmout řešení:

Ukázka komunikace IT podpora

Řešení

posílám náhradní myš — Jakub Kyp, 2. 1. 2015 15:18

Dnes 14:48 Upravit • Citovat

Mám nefunkční myš. — *Jakub Kyp*

Soubor Úpravy Zobrazit Formát Nástroje

Velikost pís... A

p

[přiložit soubory](#)

[Přidat komentář](#)

Historie komunikace Zobrazit události

Dnes 14:55 Upravit • Citovat

Přetrhnul jsem kabel. — *Jakub Kyp*

Incident

Stav Odsouhlaseno

Eskalace —

ID INC-000020

Zákazník RSD

Služba IT podpora

Zdroj Web

Priorita

3 **Naléhavost** Střední

Dopad Střední

Střední

Přístupy uživatelů

Zadavatel Jakub Kyp

Operátor Jakub Kyp

Manažer Švihlík Lukáš

Zástupci manažera Kyp Jakub

Sledující uživatelé (0)

Hlavní události

Odesláno 2. 1. 2015 14:48

SLA Termin 5. 1. 2015 14:48

Vyřešeno 2. 1. 2015 15:21

Přílohy (0)

Problémy s ovládáním Helpdesku ŘSD

V případě že máte problémy s některými z výše uvedených bodů, je možné, že je to z důvodu zastaralého prohlížeče **Internet Explorer 8** a **Internet Explorer 9**. Takový prohlížeč je třeba aktualizovat nebo nainstalovat alternativní internetový prohlížeč například **Google Chrome**.

Uzavírání požadavků „Čeká na odpověď zadavatele“.

U požadavků „čeká na odpověď zadavatele“ které jsou více než **14dní bez reakce**. Budou uživatelé **kontaktováni („vyzváni“)** k reakci (doplnění informací atd.). Pokud se tak nestane a požadavek bude více jak měsíc bez reakce -> Bude takový požadavek **UZAVŘEN**.