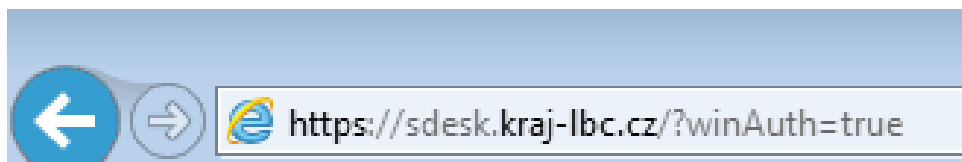


Zadání nového požadavku v Service desku

1. Přihlášení do Service Desku - Spustíme Internet explorer a zadáme adresu <https://sdesk.kraj-lbc.cz/?winAuth=true> , nebo spustíme portál úředníka, kde je ikonka ServiceDesk



nebo



2. Proběhne automatické přihlášení (využívají se přihlašovací údaje do počítače)

3. Po úspěšném přihlášení, by se měla objevit základní obrazovka, kde si vybereme životní situaci požadavku, kde hlavní čtvercové ikonky menu mají další podmenu a kruhové ikonky se sluchátkem jsou konkrétní životní situace.

The screenshot displays the 'Service Desk' interface. On the left is a sidebar with 'Moje požadavky' and 'Časté otázky/Návody'. The main area has a header with 'Moje požadavky' and 'Nový požadavek' links, a search bar, and a user profile dropdown for 'Wudyová Zuzana, Ing.'. Below this is a grid of request categories, each with a folder icon and a headset icon. The categories are: 01. PROBLÉM S HARDWARE, 02. PROBLÉM S APLIKACÍ, 03. GINIS, 04. PŘÍSTUPY A OPRÁVNĚNÍ, 05. WEB, 06. ŽÁDÁM O, 07. PERSONÁLNÍ, 09. ŠKOLENÍ, 10. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST, and 11. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ (GDPR). The footer contains logos for the Integrated Operational Program, the European Union, and the Ministry of Regional Development of the Czech Republic.

Service Desk

Moje požadavky

Časté otázky/Návody

Moje požadavky

Nový požadavek

Wudyová Zuzana, Ing. Bc. (KR-LIBERECKÝ\WUDYOVAZ)

Rychlé vyhledávání

Wudyová Zuzana, Ing.

ÚVODNÍ STRANA

01. PROBLÉM S HARDWARE

02. PROBLÉM S APLIKACÍ

03. GINIS

04. PŘÍSTUPY A OPRÁVNĚNÍ

05. WEB

06. ŽÁDÁM O

07. PERSONÁLNÍ

09. ŠKOLENÍ

10. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

11. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ (GDPR)

Service Desk

Vyhledat formulář

Obilíbené

INTEGROVANÝ OPERAČNÍ PROGRAM

EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ

MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR

4. Po vybrání životní situace zadáme detaily nového požadavku, problém popíšeme do pole „Informace“. Kromě detailnějšího popisu problému je nutné vyplnit políčko naléhavost (udává časovou náročnost požadavku). Je zde také možnost připojit přílohy k požadavku. "

!! V poli „Název“ neměníme žádné popisky, aby se požadavek zaevidoval do správné sekce !!

Nový požadavek

Žadatel: Wudyová Zuzana, Ing. Bc.

E-mail žadatele: zuzana.wudyova@kraj-lbc.cz

Šablona: 01. Problém s Hardware | 1.1 - Počítač

Kategorie: Bez schvalování

Naléhavost: Střední

Jak oznámeno:

Předpokládaný termín realizace:

Název: 1.1 - Počítač

Informace: 39 / 4000
Nefuguje mi počítač prosím o opravu :-)

Připojený dokument:

Název:

Příloha:

Odkaz na soubor:

Připojený dokument 2:

Název:

Příloha:

Odkaz na soubor:

Spustit Zavřít

5. Po vyplnění detailu a naléhavosti zadáme požadavek do databáze stiskem tlačítka „**Spustit**“
6. Zobrazí se hláška o úspěšném zadání požadavku.

Požadavek byl úspěšně odeslán ke zpracování.

Zavřít

7. Požadavek se přesune do sekce „moje požadavky“, které otevřeme s příznakem Ve frontě pro zobrazení je nutné znovu načíst obr.  Pomocí tlačítka

Moje požadavky

Číslo	Název	Datum zadání	Stav		
SP000030/2016	Počítač	16. 3. 2016 09:20	Ve frontě		
SP000027/2016	MS Office	10. 3. 2016 14:44	Uzavřen		
SP000022/2016	Mobilní telefon	17. 2. 2016 13:11	Řeší se		
SP000011/2016	Notebook	1. 2. 2016 12:21	Ve frontě		

8. Další zpracování je už na odboru OIT, nebo na konkrétním řešiteli či schvalovateli.
 Zrychlený postup -> a. řešitel se přihlásí do SD
 b. převezme požadavek = změna stavu na (Řeší se)
 c. řeší požadavek (odešle řešení) = změna stavu na (Vyřešen)

9. Akceptace řešení – v momentě kdy se změní požadavek na stav Vyřešen, je přidáno do detailu řešení, které je nutné pro uzavření požadavku akceptovat.

Postup –

- a. Zobrazíme položku moje úkoly a zaktualizujeme pomocí 
 b. Stiskneme tlačítko pro detail  a přečteme řešení
 c. Pokud souhlasíme stiskneme tlačítko pro odpověď  a zvolíme
akceptovat řešení viz obr.



Akceptovat řešení
Odmítnout řešení
Vložit do znalostní DB