



## Projekt NIQES

### Pracovní postupy pro zadavatele požadavků iHelpdesk

### Uživatelská dokumentace

## Obsah dokumentu

Obsah dokumentu .....	2
Seznam obrázků.....	3
1 ÚVOD .....	4
1.1 Účel a rozsah dokumentu .....	4
2 Přihlášení do systému .....	5
3 Formulář pro zápis nového požadavku .....	6
4 Osobní stránka zadavatele .....	7
4.1 Zadavatel bez vazby na školu .....	7
4.2 Zadavatel s vazbou na školu .....	8
5 Detail vybraného požadavku .....	10

## Seznam obrázků

Obrázek 1 – Přihlášení do systému .....	5
Obrázek 2 – Osobní stránka zadavatele požadavků .....	6
Obrázek 3 – Osobní stránka zadavatele požadavků .....	7
Obrázek 4 – Výpis neuzavřených požadavků zadavatele .....	7
Obrázek 5 – Výpis neuzavřených požadavků pracovníka školy .....	8
Obrázek 6 – Příklad rozhraní pro správu uživatelských účtů instituce.....	8
Obrázek 7 – Formulář pro založení nového uživatele k instituci.....	9
Obrázek 8 – Formulář pro založení nového uživatele k instituci.....	10
Obrázek 9 – Příklad zápisu doplňujícího komentáře k požadavku .....	10

# 1 ÚVOD

## 1.1 Účel a rozsah dokumentu

Dokument obsahuje stručný návod postupů k zapisování helpdesk požadavků ze strany pracovníků škol i mimo škol.

V dokumentu se popisují postupy uživatelů, jejichž aplikační role má pouze základní oprávnění. Takoví uživatelé mohou pracovat pouze přes svou osobní stránku.

Popisu práce s pokročilejšími nástroji systému se věnují jiné dokumenty.

## 2 PŘIHLÁŠENÍ DO SYSTÉMU

Spusťte v internet prohlížeči systém z URL adresy <http://uihd.stroj01.net>.

PŘIHLÁŠENÍ DO SYSTÉMU

Zadejte uživatelské jméno a heslo.

Informace k účtu

Uživatelské jméno:

Heslo:

☒ Zapamatovat si přihlášení

© 2013 itelligence | [www.itelligence.cz](http://www.itelligence.cz) | [svp@itelligence.cz](mailto:svp@itelligence.cz)

Obrázek 1 – Přihlášení do systému

Pro zadávání hesla se rozlišují malá/VELKÁ písmena, u uživatelského jména nikoliv.

Pokud zaškrtnete volbu [Zapamatovat si přihlášení], při dalším přihlášení do systému nebudete vyzváni k zadání uživatelského jména a hesla. Díky tomu budete při následném spuštění aplikace automaticky přihlášení. Tato funkce funguje v prohlížečích na principu "cookie" a výrazně zrychluje opakovaný/častý vstup do systému.

Cookie nastavení je platné vždy pro konkrétní klientské PC a prohlížeč (nikoliv pro server). Uživatel přihlašující se z více PC provádí toto nastavení na každé stanici individuálně.

Po 5ti po sobě neúspěšných pokusech o přihlášení vás systém automaticky zablokuje. Potom musíte požádat administrátora o odblokování uživatelského profilu. Počet maximálně po sobě neúspěšných pokusů lze definovat v nastavení systému.

V době psaní tohoto dokumentu ještě neexistuje portálové řešení pro jednotné přihlašování uživatelů. Proto je třeba se individuálně přihlašovat přímo do systému zde.

Na klientské stanici nemusíte instalovat žádný dodatečný software.

Ke spuštění aplikace na klientských stanicích potřebujete jeden z následujících internet prohlížečů:

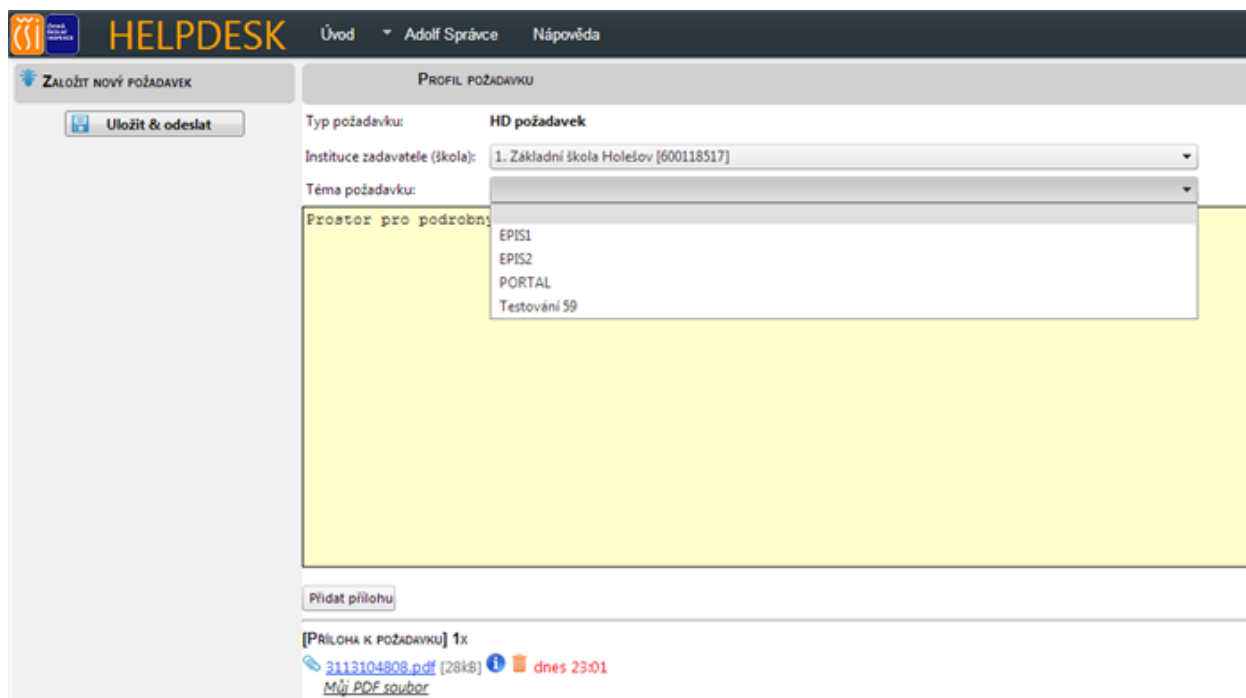
- Firefox 4.0 a vyšší (FF podporuje všechny platformy OS, tedy: Windows, MacOS i Linux)
- MS Internet Explorer 8.0 nebo vyšší
- Google Chrome
- Safari
- Naprostá většina Mozilla kompatibilních prohlížečů

### 3 FORMULÁŘ PRO ZÁPIS NOVÉHO POŽADAVKU

Pro zápis požadavku se musíte přihlásit do systému.

Formulář požadavku vyžaduje uvedení instituce (školy) zadavatele, kategorizaci problému přes pole [Téma požadavku] a podrobný popis.

Doplňkově lze přiložit jednu nebo více souborových příloh.



Obrázek 2 – Osobní stránka zadavatele požadavků

V případě, že v systému nemáte zavedenou vazbu na školu, systém vás vyzve k textovému zápisu názvu školy. V případě, že v systému máte vazbu na více škol, vyberete si z nabídky jednu z nich.

Tlačítkem [Uložit & odeslat] systém vygeneruje ID požadavku a rozešle poštovní notifikace zadavateli a helpdesk operátorovi.

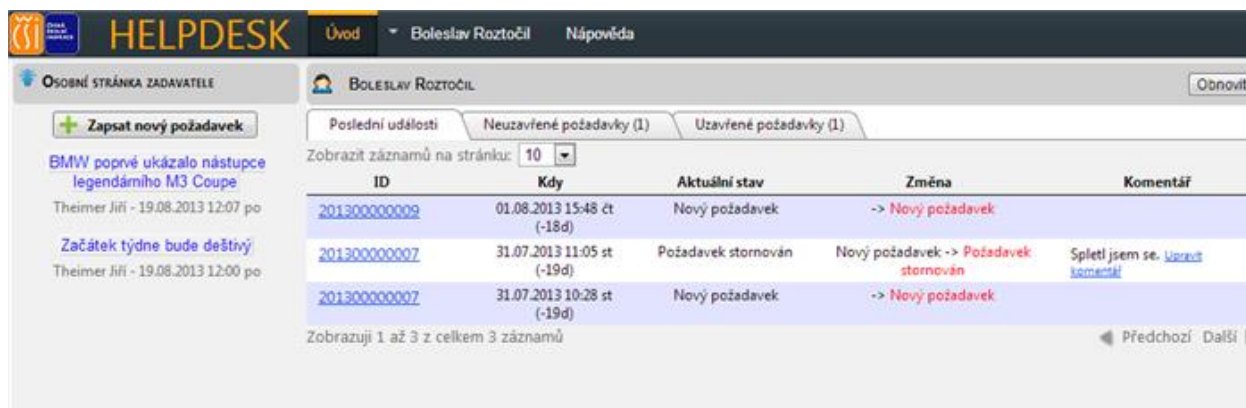
Okruh kategorizačních témat a obsah notifikačních zpráv je konfigurovatelný administrátorem.

Po odeslání požadavku vás systém přesměruje na osobní stránku.

## 4 OSOBNÍ STRÁNKA ZADAVATELE

### 4.1 Zadavatel bez vazby na školu

Po přihlášení dojde k přesměrování na vaši osobní stránku. Zde se zobrazují všechny požadavky, kde vystupujete jako zadavatel.



Obrázek 3 – Osobní stránka zadavatele požadavků

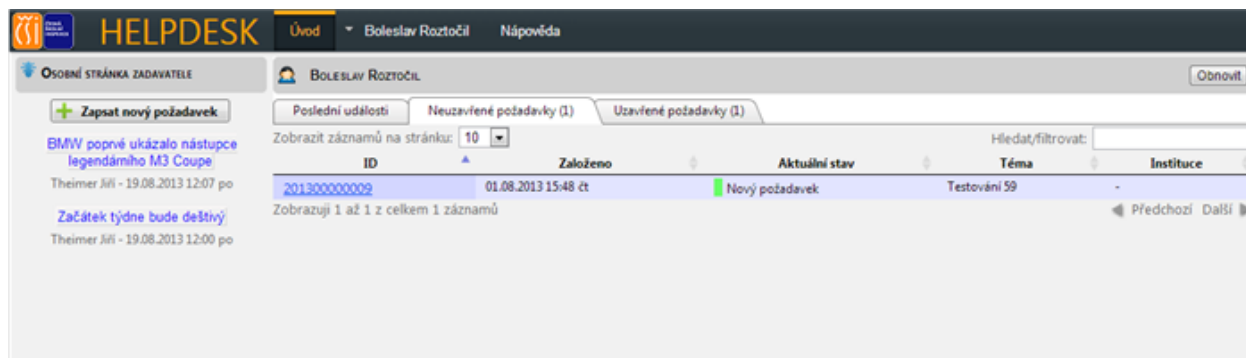
V záložce [Poslední události] je výpis nejnovějších událostí, které nastali s vašimi požadavky (maximálně posledních 20 událostí)

Klíčové události (workflow kroky), které se zde vypisují:

- Změna stavu požadavku
- Zapsané komentáře ze strany řešitelů i zadavatele

Záleží na nastavení systému, které události jsou povoleny zobrazovat zadavatelům a které nikoliv.

V záložce [Neuzavřené požadavky] je tabulkový výpis otevřených požadavků k řešení.



Obrázek 4 – Výpis neuzavřených požadavků zadavatele

Pro každý požadavek systém vygeneruje jednoznačné a v čase neměnné ID. Po kliknutí na ID požadavku se zobrazí jeho podrobný detail.

V tabulce lze výpis třídit kliknutím na sloupec a lokálně filtrovat přes volbu [Hledat/filtrovat].

Systém si pamatuje poslední volbu třídění a filtrování v tabulce.

V levém panelu pod tlačítkem [Zapsat nový požadavek] je výpis článků nástěnky. Vybraní pracovníci publikují zprávy na nástěnku pro různé okruhy uživatelů. Pro přečtení článku stačí přejet myší přes název článku a jeho obsah okamžitě „vybublá“.

## 4.2 Zadavatel s vazbou na školu

Pro pracovníky škol je k dispozici jiná osobní stránka. Komu se zobrazí jaká osobní stránka záleží na nastavení aplikační role uživatele.

Pracovníci škol mohou obdržet jednu z následujících aplikačních rolí:

- Vedoucí pracovník školy (může sledovat všechny požadavky instituce + zakládat uživatelské účty k instituci).
- Pracovník školy (sledovat všechny požadavky instituce + zapisovat nové požadavky).
- Admin pracovník školy (může zakládat a upravovat uživatelské účty s vazbou na příslušnou školu).

Výše uvedený seznam rolí byl pro účely testování takto nastaven. Další nastavení „školských“ aplikačních rolí je uživatelsky konfigurovatelné administrátorem systému.

The screenshot shows the iHelpdesk interface for a school employee. The user is logged in as 'Mgr. Pavlína Vostrá'. The interface displays a list of requests (požadavky) with columns for ID, date, status, and topic. The status column shows various icons indicating the progress of each request.

ID	Založeno	Aktuální stav	Téma
201300000010	19.08.2013 11:50 po Školy pan Ředitel	Nový požadavek	EPIS1
201300000008	31.07.2013 10:29 st Kuchař ZADAVATEL Jan	Požadavek v řešení	Testování 59
201300000006	31.07.2013 07:03 st Kuchař ZADAVATEL Jan	Nový požadavek	Testování 59
201300000005	30.07.2013 21:07 út Theimer Jiří	Nový požadavek	Testování 59
201300000004	30.07.2013 16:57 út Theimer Jiří	Požadavek v řešení	Testování 59
201300000003	30.07.2013 16:05 út Theimer Jiří	Požadavek stornován	Testování 59
201300000002	30.07.2013 15:48 út Theimer Jiří	Požadavek stornován	Testování 59

Obrázek 5 – Výpis neuzavřených požadavků pracovníka školy

Jeden uživatel může mít vazbu na více institucí (škol). V horním panelu se nabízí volba výběru všech kontaktních škol pracovníka.

Díky tomu např. admin pracovník může „spravovat“ více škol dohromady.

V případě, že vaše aplikační role má oprávnění pro správu uživatelských účtů k instituci, zobrazí se záložka [Správa uživatelských účtů v instituci].

The screenshot shows the iHelpdesk interface for an administrator. The user is logged in as 'Adolf Správce'. The interface displays a list of users (uživatelé) with columns for name, role, and a 'Upravit' button. The status column shows various icons indicating the progress of each user's account.

Jméno	Role	Upravit
Josef Ředitel	Vedoucí pracovník školy	Upravit
Adolf Správce	Admin pracovník školy	Upravit
Ing. Filip Srdečný	Pracovník školy	Upravit

Obrázek 6 – Příklad rozhraní pro správu uživatelských účtů instituce



Tlačítkem [Založit nový účet] vytvoříte nového uživatele a přiřadíte mu roli k příslušné škole. Pokud v systému již existuje daná osoba, zvolte volbu [Vybrat již existující osobu].

The screenshot shows a web application window titled "Kontaktní osoba k instituci: 1. Základní škola Holešov [600118517]". The window has a toolbar with buttons: "Uložit změny", "Obnovit", "Zavřít", and "Nápověda". Below the toolbar, there are two radio buttons: "Založit novou osobu" (selected) and "Vybrat již existující osobu". To the right of these buttons is a small user icon. The form fields are as follows:

- Titul: Ing
- Jméno: Filip
- Příjmení: Srdečný
- Aplikační role: Pracovník školy (dropdown menu)
- E-mail adresa: filip.srdecný@skola.cz
- E-mailová adresa zároveň slouží jako přihlašovací jméno uživatele.
- Přístupové heslo: (masked with dots)
- Ověření hesla: (masked with dots)
- Mobil: 777 333 999
- Pevný telefon: (empty field)
- Poznámka k roli: (large yellow text area)

At the bottom, there is a button "Změnit platnost záznamu" and a status bar showing "19.08.2013 22:49 po -> ■ Platnost záznamu je otevřena."

Obrázek 7 – Formulář pro založení nového uživatele k instituci

## 5 DETAIL VYBRANÉHO POŽADAVKU

Po kliknutí na ID požadavku se zobrazí stránka profilu vybraného požadavku.

V detailu je výpis dosavadních událostí požadavku, info o aktuálním stavu řešení a případné komentáře a přílohy.

Obrázek 8 – Formulář pro založení nového uživatele k instituci

Kliknutím na volbu [Posunout | Doplnit] můžete zapsat doplňující komentář vůči řešiteli požadavku.

Informace o komentáři bude řešiteli notifikována poštovní zprávu.

Zapisovat komentáře můžete kdykoliv i po uzavření řešení požadavku.

Obrázek 9 – Příklad zápisu doplňujícího komentáře k požadavku

Administrátor může nastavit systém i tak, že se vám v tomto dialogu budou nabízet i jiné kroky, než pouze zápis komentáře (Jedná se o parametry v nastavení workflow šablony požadavku).