### Jak zadat servisní požadavek

Poslední aktualizace: 9. 11. 2023

#### ??Obsah

Přihlášení do systému Nastavení profilu Nastavení entity Založení nového požadavku pomocí webového formuláře Prohlížení požadavků zadaných webovým formulářem Založení nového požadavku pomocí E-mailu Kontrola stavu požadavků zadaných pomocí E-mailu Uzavření / Vrácení požadavku k novému řešení

#### Přihlášení do systému

- 1. Ve Vašem internetovém prohlížeči zadejte adresu servicedesk.cuni.cz
- (Preferovány jsou prohlížeče s jádrem Chromium MS Edge, Google Chrome) 2. V přihlašovacím okně vyplňte Vaše přihlašovací údaje (CAS)



#### Nastavení profilu

- Profil určuje oprávnění pro přidělení prvků v helpdesku
- Výchozí nastavený profil je Helpdesk-zaměstnanci
- 1. V?pravém horním rohu klikněte na ikonu se svými iniciálami
- 2. Pod svým jménem otevřete seznam profilů
- 3. Vyberte požadovaný profil

	Helpdesk-zaměstnanci UK > UVT (full structure)
	KAREL UŽIVATEL
PROFILY	₽, Helpdesk-zaměstnanci <
ຂ, Helpdesk-zaměstnanci	Superior Structure ≤ > UVT (full structure) <
<ul> <li>Rozvojové projekty-řešitelé</li> </ul>	≭ Čeština <del>-</del>
	<ul><li>Nápověda</li><li>O</li></ul>
	\$\$ Má nastavení G• Odhlásit

#### Nastavení entity

- Entita určuje, pod jakou entitou je požadavek zadaný a kdo se k?němu dostane
- Entita je podle profilu nastavována automaticky •
- Možnost změny entity využijí pouze uživatelé pracující či studující na více součástech/fakultách
- V?pravém horním rohu klikněte na ikonku se svými iniciálami
   Pod seznamem profilů otevřete seznam entit
- 3. Rozbalte podřízené entity
- 4. Vyberte požadovanou entitu

	Rozvojové projekty-řešitelé UK (stromová struktura)
	KAREL UŽIVATEL
	Rozvojové projekty-řešitelé
Zvolte požadovanou entitu	Succession Struktura) <
Tip: You can call this modal with Ctrl + Alt + E keys combination	<sup>z</sup> Čeština →
	② Nápověda
Ikiknutím na ikonu	<b>(</b> ) 0
	해 Má nastavení
Hiedat entitu	G• Odhlásit
<u>T</u> ⊆ UK ⊗	-
3 D 1.LF	
0 2.LF	
0 3.LF	
Akční plán	
□ ARCS <sup></sup> 4	
ARVS	
D cczv	
CERGE	
С СРРТ	
D CTS	
D CUPRESS	
D CZP	
D EIS	
C ETF	

# Založení nového požadavku pomocí webového formuláře 1. Nastavte si profil Helpdesk-zaměstnanci, nebo Helpdesk-studenti 2. V horní liště vyberte možnost Požádat o pomoc

Požádat o pomoc	≔ Mé žádosti o pomoc
Požádat o pomoc	

3. V?panelu Kategorie zvolte odpovídající kategorii formulářů



4. Zvolte odpovídající typ formuláře

	Co hied	iáte?	٩
○★® #			
Choi nahlásit Hiášení incidentů, sparnů, virů na Iokální podporu ÚVT	Choi nakoupit Näkup ICT techniky pro zaměstnance ROZRUK	Potřebují nahtásit problém s ICT technikou	Potřebují zajistit Zajištění výměny toneru či pomoc s pořízením certifikátu.

NEBO

• *	* 11	Co Nev	dáte?		Q	
I Studium     Příspěvky k rozvoji studia v rámci     akřnho plánu ICT     Vička a výzkum     Příspěvky k rozvoji tématu Věda a     výzkum     Příspěvky k rozvoji tématu Věda a     výzkum     Příspěvky k rozvoji tématu Věda a     výzkum     Příspěvky k rozvoji tématu Věda a     výzkum     Příspěvky k rozvoji tématu Věda a						
akčniho plánu ICT výzkum zahraniční vztahy Příspěvek k tématu EPS agend           S Integrace, Infrastruktura a           podpora           Příspěvky k rozvojí tématu integrace						

5. Vyplňte formulář (případně vložte přílohu – pokud to jde) a klikněte na tlačítko Odeslat (Maximální velikost přílohy je 10 MB, seznam podporovaných příloh naleznete <u>ZDE</u>)

Nefu	unguje mi 🖶
ekce	
Nefunguje mi Siť v kanceláři Počítač Telefon Monitor Tiskárna Heslo	
Software na PC Něco jiného	
Siť v kanceláři o bezdrátová drátová	
Typ bezdrátové sité © Eduroam © Kampus © Ostatní WiFi Detailní popis problému *	
Odstavec v B I A v Z v	∷∃∃∃∎ ⊗⊞∽∥∞ ₽ ≎ ₽
Od rána se mi nedaří připojit k síti Eduroam. Viz přiložený obrázek	A
Vložit soubor	
Soubor (ii) Snímek obrazovky 2023-1 Přetáhn	y (10 MiB nejvýše) i I0-24 180223.png 38.59 KiB (38.59Kio) ☉ iěte soubor sem nebo
Zvolit soubory	Nevybrán žádný soubor
	Odeslat .

NEBO

adáváte příspěvek	v rámci p	příprav	y rozvoj	ových l1	r projek	ů na Ul	¢							
Upřesněte téma,	kterého :	se Váš	i příspě	vek týk	á: •									
Integrace, infrastruk	tura a pod	pora >	UK-HD-5	.1.1 - Příp	rava kon	eptu řízo	ení IT sl	užeb (l	T Servic	e Man	ageme	nt) +		
Zadejte název pří	spěvku:													
Ukázka formuláře														
příspěvku bude n ×Karel Uživatel	iít náhle	d):												
příspěvku bude n «Karel Uživatel Zde Ize zadat spo může přispívat a «Karel Uživatel	luzadav budou m	d): atele p au cho	oříspěvi dit maile	ku - neş ové not	ovinné ifikace)	(spolu :	zadav	ratel n	ení čle	enem	řešite	lské	skupiny,	ale
příspěvku bude n xKarel Uživatel Zde lze zadat spo může přispívat a xKarel Uživatel Zadejte příspěvel Odstavec	luzadav budou m c: • B	d): atele ; u cho	Dříspěvl dit maild A ∨	ku - neş ové not	oovinné ifikace)	(spolu :	zadav	ratel n	ení čle	enem	řešite	lské	skupiny,	ale

## Prohlížení požadavků zadaných webovým formulářem 1. V?horní liště vyberte možnost Mé žádosti o pomoc

G Požádat o pomoc	≔ Mé žádosti o pomoc
	Mé žádosti o pomoc

2. Zde můžete vidět přehled vámi zadaných požadavků, jejich stavy

C Q ₽ -						
NÁZEV	ID	STAV	DATUM OTEVŘENÍ	POSLEDNÍ ZMĚNA 🔻	ENTITA	ŽADATEL
Cíl formuláře potřebuji zajistit Ostatní	t_493	😑 Čeká na zpracování	18-10-2023 13:50	20-10-2023 10:32	UK 🕨 UVT	
Obsluha formulare Nakup ICT - Monitor	t_475	O Vyřešeno	17-10-2023 15:45	20-10-2023 10:32	UK 🕨 UVT	
Cíl formuláře potřebuji zajistit Ostatní	t_487	<ul> <li>Zpracováváno (přiděleno)</li> </ul>	18-10-2023 11:06	20-10-2023 10:32	UK 🕨 UVT	-
15 🗸 řádků / strana		Zobra	zuje se 1 až 3 z 3	řádků		

3. Stavy požadavků

	Nové - Nový požadavek dosud nepřidělený žádnému řešiteli
0	Zpracováváno (přiděleno) - Požadavek přidělený řešiteli nebo skupině řešitelů
Ö	Zpracováváno (naplánováno) - Naplánovaný, nebo odložený požadavek
	Čeká na zpracování – pozastaví čas na řešení dle smluvních podmínek (SLA), nastavuje se po dohodě se zadavatelem
0	Vyřešeno - Řešitelem vyřešený požadavek
	Uzavřeno - Zadavatelem uzavřený požadavek při spokojenosti s?řešením, nebo automaticky po 7 dnech od vyřešení

### Založení nového požadavku pomocí E-mailu Z vašeho mailového klienta, či webového rozhraní (Outlook)

- •
- •
- E-mailová adresa: <u>podpora@ruk.cuni.cz</u> Do předmětu napište stručný popis požadavku Do zprávy napište podrobný popis požadavku, detaily zařízení (název, inventární číslo), případně vložte přílohu •

Poslat V Od:karel.uzivatel@ruk.cuni.cz -	@, ∵	窗	C
Komu podpora@ruk.cuni.cz ×		Skrj	tá kopie
Kopie			
Nefunkční tiskárna v kanceláři 123	Konce	pt uložer	ý v 12:15
EXEcution EXECUTION FOR THE SECOND F			
Dobrý den, mám problém s tiskárnou v kanceláři 123, při tisku se zobrazuje chybová hláška viz příloha			
název tiskárny: Canon MG5450 inventární číslo: 987654321			
S pozdravem Karel Uživatel			

#### Kontrola stavu požadavků zadaných pomocí e-mailu

- Požadavky zadané pomocí univerzitního E-mailu se řadí mezi vaše další požadavky zadané v?helpdeskovém systému.
- 1. V?horní liště vyberte možnost Mé žádosti o pomoc

G Požádat o pomoc	⊞ Mé žádosti o pomoc
	Mé žádosti o pomoc

2. Zde můžete vidět přehled vámi zadaných požadavků, jejich stavy

	ulle Universita Karlena			€ Pob	iciut o poenoc	iii we taacaa o	ротос						Helpdesk-panik - allem satare (Sa	rimanci-emailem za Fatracture)
	⊕ Domů / ≡ Mě žádosti s pomoc	1 Secrem	]											
	3 16		1 O	1 History	w	1 Catalog	•	0 K suiteri	۰	0 Vyhtiens		0 Lissifere	-	
	D v Problemy - Star v	ja – Nes	aufono =											
	S provides H straping 18, Head	<b>☆</b> ⊗												
	€Q Q.													
L	skov		11N/			rue provinsi		POBLIDHÍ JBÍNA *		DALLER .			Departs.	
L	TEST	1.675	😑 Čeká na zpracování			1-11-2023 18:08		03-11-2023 12:22		UK HOVT HA	malter salara		Teaching of the local division of the local	
L	TEST email	1,591	<ul> <li>Nevil</li> </ul>		0	2-11-2023 11-02		03-11-2023 12:22		UK HOVT HO	mater Laters		-	
L	Jeliki jeden test	1,884	O Zaraceváváro (přidělenc)			2-11-2023 11:04		03-11-2023 12:22		UK KOVT KO	mater salars		-	
	20 v Noki/stran						Inbrara	(e se 1 ež 3 z 3 Nicki						
1														

3. Tímto způsobem lze kontrolovat pouze požadavky zadané pomocí univerzitního E-mailu.

Požadavky zadané pomocí soukromých adres lze kontrolovat pouze skrze upozornění, které vám do E-mailu přijdou. Uzavření / Vrácení požadavku k novému řešení

1. Uzavření požadavku provádí jeho zadavatel, pokud je s řešením spokojen, pomocí tlačítka Schválit – tím se požadavek převede do stavu "Uzavřeno"

ĸ											
	Schválení řešení										
	Komentáře ?										
	$Odstavec  \lor  B  I  \underline{A}  \lor  \underline{\mathscr{A}}  \lor  \boxminus  \boxminus  \boxminus  \blacksquare  \blacksquare  \blacksquare  \blacksquare  \blacksquare  \blacksquare  \blacksquare$										
	Děkuji, už to funguje										
	Soubory (10 MiB nejvýše) i										
	Přetáhněte soubor sem nebo										
	Zvolit soubory Nevybrán žádný soubor										
	X Zamítnout										

2. Pokud zadavatel není s?řešením spokojen, může ho po udání důvodu Zamítnout – tím se požadavek převede opět do stavu "Zpracováno (přiděleno)"

Schválení řešení										
Komentáře ?										
Odstavec $\checkmark$ <b>B</b> $I$										
Bohužel to pořád nefunguje										
Soubory (10 MiB nejvýše) i										
Pretann	ete soubor sem nebo									
Zvolit soubory	Nevybrán žádný soubor									

3. Pokud řešení není schváleno zadavatelem, požadavek se uzavře automaticky po 7 dnech od jeho vyřešení