
Zpracování požadavků ServiceDesk - Rozvojové projekty

??Obsah

Přihlášení do systému

Řešení požadavků v rámci rozvojových projektů akčního plánu

Práce s požadavky

Uzavření / Vrácení požadavku k novému řešení

Přihlášení do systému

1. Přejděte na portál [ServiceDesk](#)

(Pokud je to možné, použijte prohlížeče s jádrem Chromium – MS Edge, Google Chrome)

2. V přihlašovací okně vyplňte Vaše přihlašovací údaje (CAS)

Aplikace UK
Obecná webová aplikace UK.

Zadejte své uživatelské jméno a heslo

Uživatelské jméno*

Uživatelské jméno je povinná položka.

Heslo:*

Heslo je povinná položka.

PŘIHLÁSIT

[? Zapomněli jste heslo?](#) [? Potřebujete pomoc?](#)

Z bezpečnostních důvodů se po ukončení práce odhlaste a zavřete všechna okna prohlížeče!

Po pěti neúspěšných pokusech o přihlášení bude váš účet na 20 minut zablokován.

Další možnosti ověření

IDENTITA OBČANA

Vaše externí identita musí být **zaregistrována**, abyste se mohli přihlásit ke svému CAS účtu.

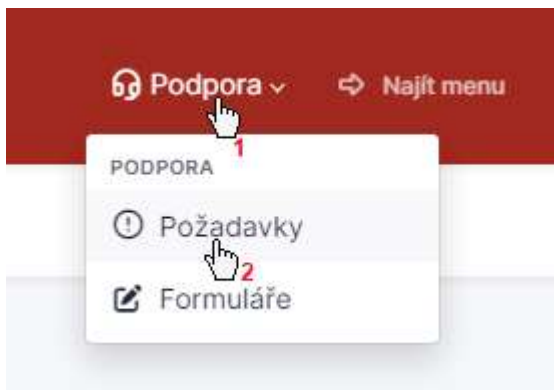
Vaše uživatelské jméno, nebo osobní číslo

Vaše heslo

Řešení požadavků v rámci rozvojových projektů akčního plánu

- Nastavte si profil **Rozvojové IT projekty-řešitelé**

1. V horní liště rozbalte nabídku **Podpora**
2. Po kliknutí na **Požadavky** se vám zobrazí všechny dostupné požadavky, včetně filtračních dlaždic

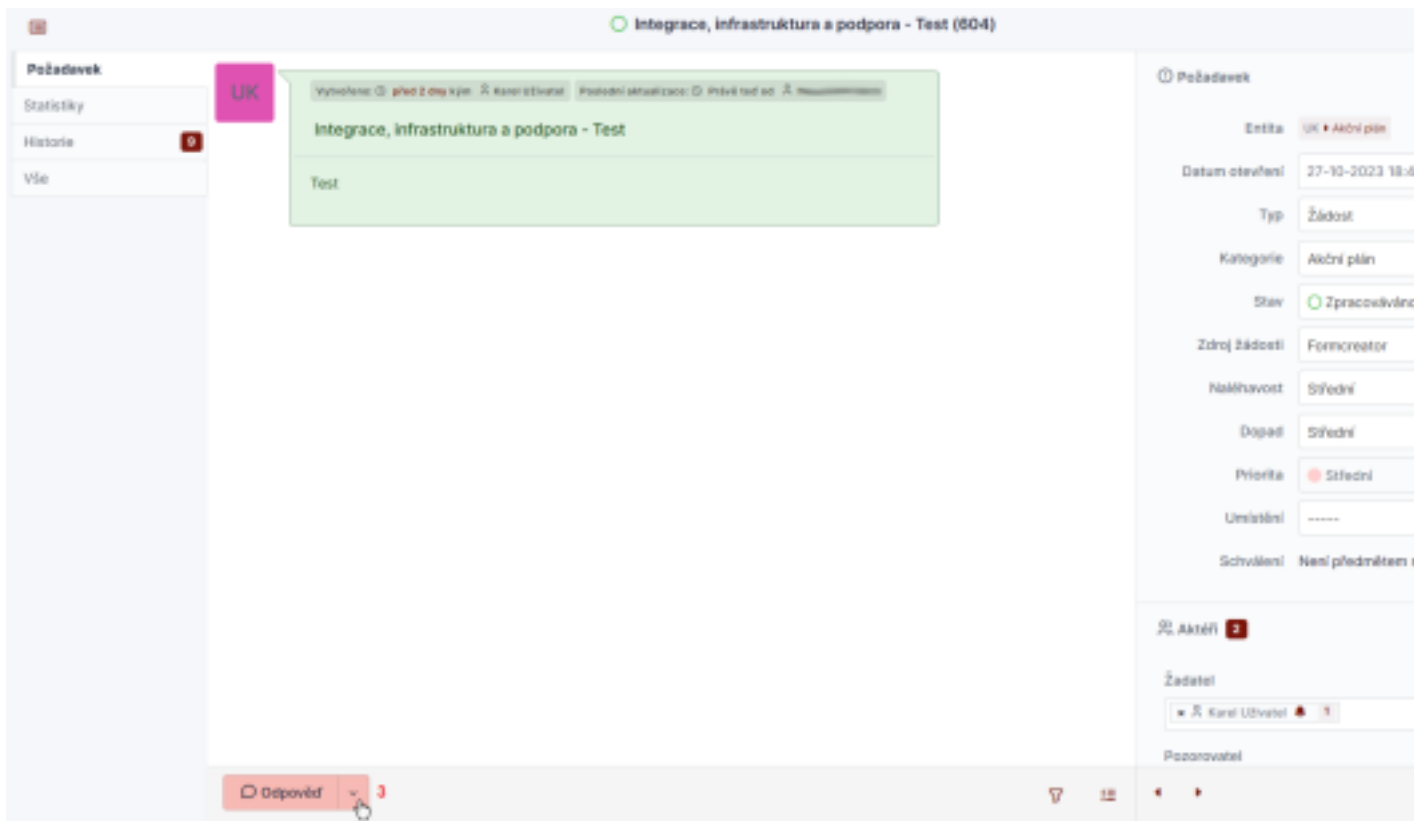


3. Zobrazí se vám seznam požadavků, které čekají na vyřešení:

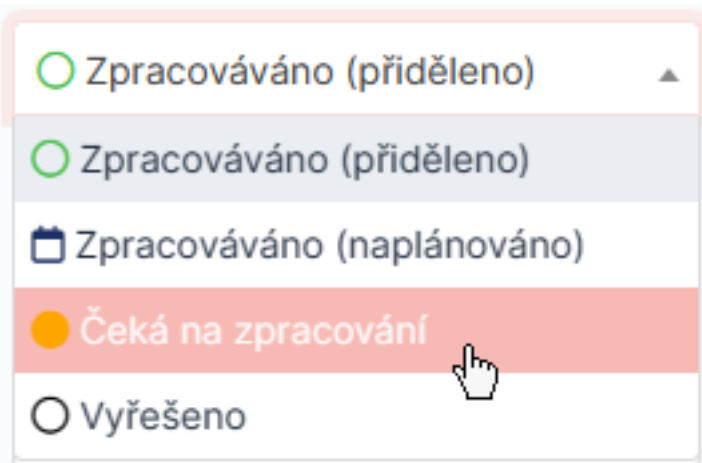
| ID | Název | Stav | Typ | Průběžná práce * | Termín zpracování | Právní | Špatně - Zastav | Komu přiděleno - Kromě | Komu přiděleno - skupina | Kategorie |
|-----|---|---|-------------------------|------------------|-------------------|--------|-----------------|------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|
| 882 | Obnova formuláře Nákup ICT - Notebook, Monitor, Software či jiné zařízení | UK a UK | Zpracovááno (přihlášen) | 15-11-2023 10:07 | 14-11-2023 11:52 | Svádní | Právní | | UNT-1,2-J003 - Nákup ICT techniky | Uživatelská podpora CS06 - U1 podpora |
| 718 | Obnova formuláře Nákup ICT - Software či jiné zařízení | UK a UK | Vyřešeno | 14-11-2023 22:01 | 03-11-2023 17:04 | Svádní | Právní | | UNT-1,2-J003 - Nákup ICT techniky | Uživatelská podpora CS06 - U1 podpora |
| 609 | Požadavek na testovák - testovací požadavek na soukromé zprávy v tématu 3 | UK a UK Zdravý - IT Rozvojové projekty na UK | Zpracovááno (přihlášen) | 14-11-2023 19:06 | 11-11-2023 20:20 | Svádní | Právní | Právní | AdminLDRP | IT Rozvojové projekty |
| 751 | test entity z mailu od Fířaty | UK a UK | Nové | 14-11-2023 18:21 | 06-11-2023 11:03 | Svádní | Právní | | | |
| 370 | 885 | UK | Nové | 14-11-2023 14:53 | 30-09-2023 18:02 | Svádní | Právní | | | Studium |
| 381 | 885 | UK | Nové | 14-11-2023 14:53 | 08-09-2023 08:42 | Svádní | Právní | | | Studium |
| 379 | 885 | UK | Nové | 14-11-2023 14:53 | 08-09-2023 15:28 | Svádní | Právní | | | Studium |

Práce s požadavky

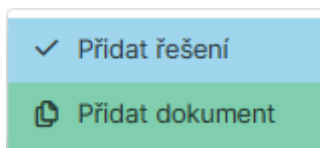
1. Po kliknutí na požadavek s ním můžete pracovat v pravém panelu

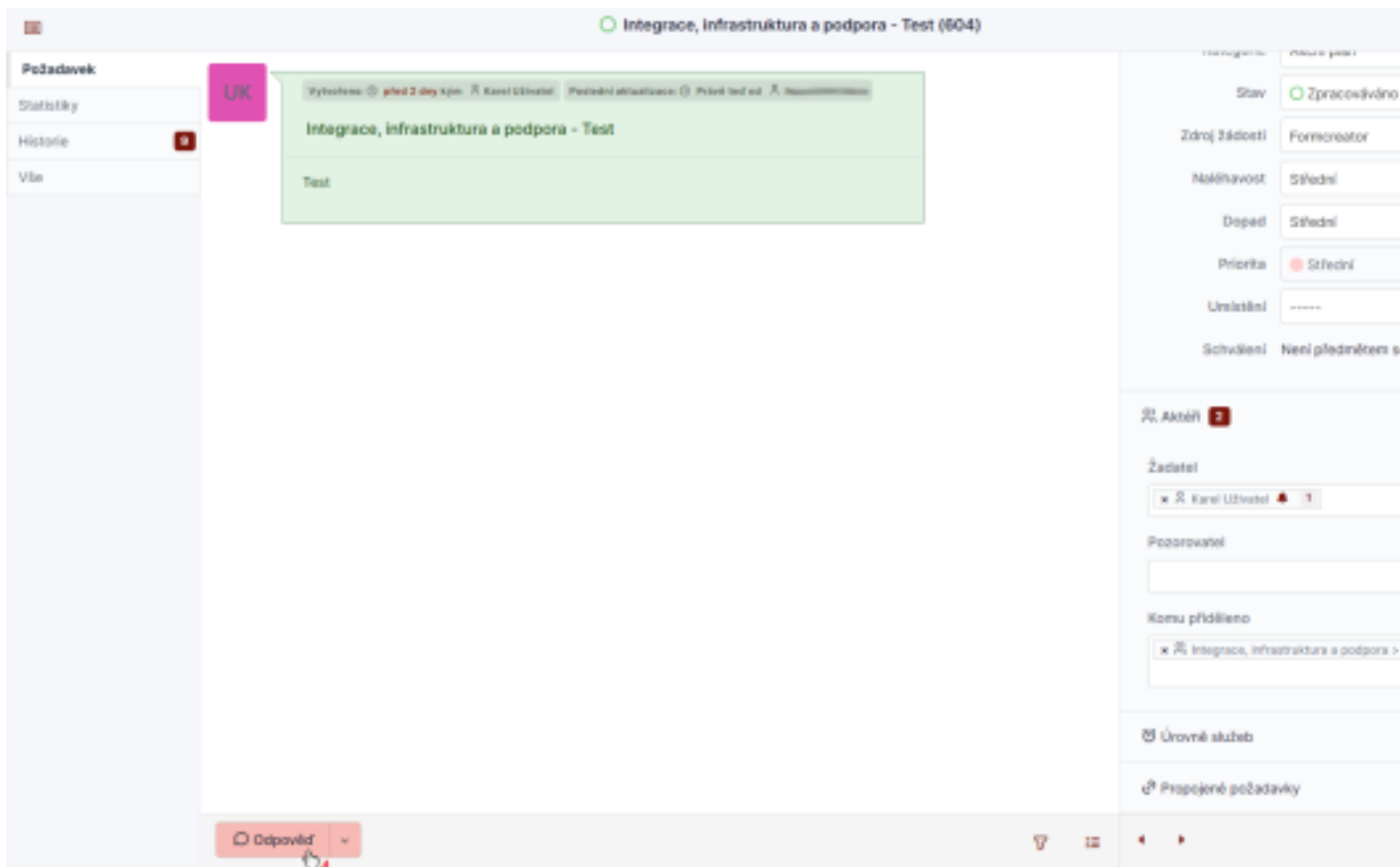


2. Změnit jeho stav (a další parametry)

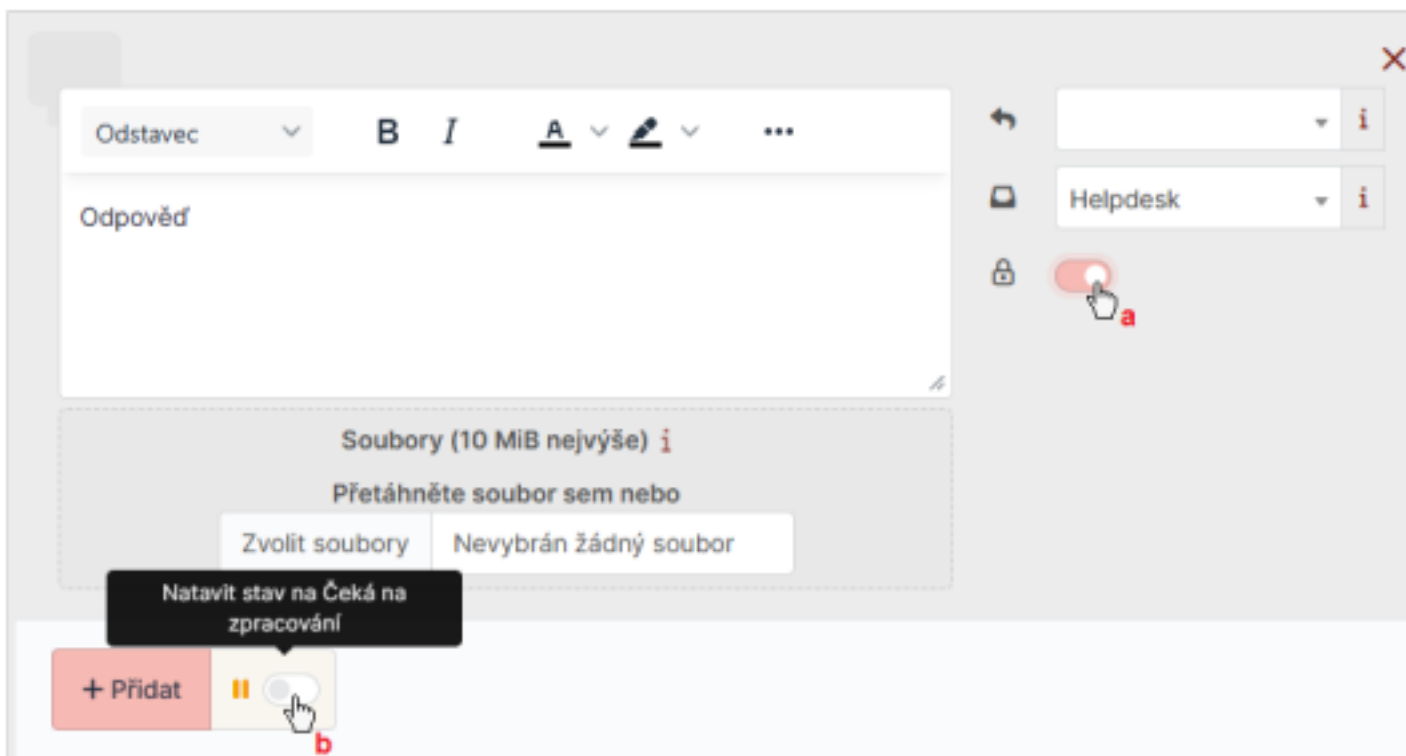


3. Přidat řešení nebo přiložit dokument



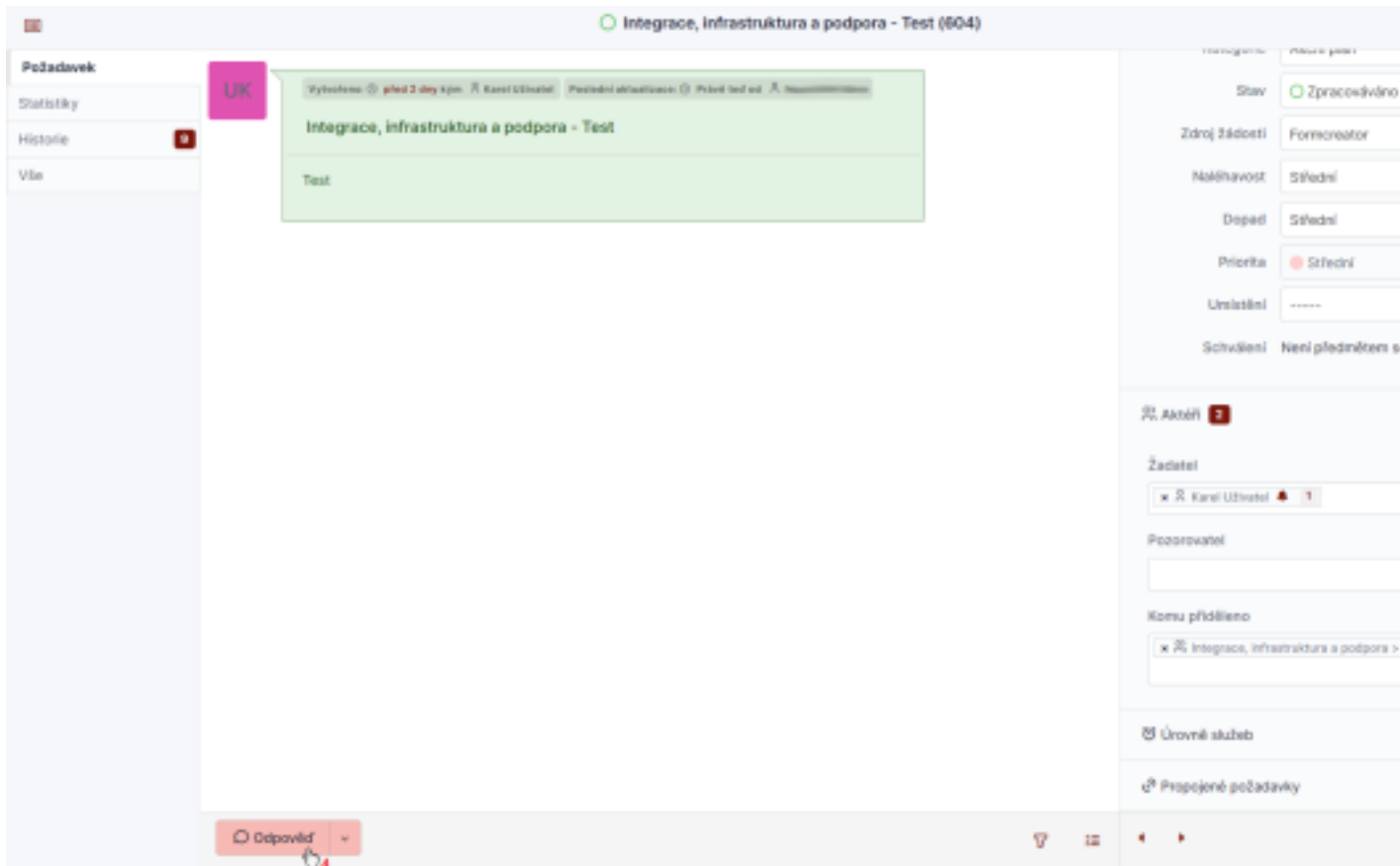


4. Přidat odpověď, včetně přílohy dokumentu



a. Pomocí prepínacího tlačítka u ikony zámku můžete omezit viditelnost odpovědi pouze na skupinu řešitelů

- b. Pomocí přepínacího tlačítka vedle možnosti „+ Přidat“ můžete v rámci odpovědi přepnout stav požadavku na „Čeká na zpracování“
5. V pravém panelu níže můžete řešení požadavku Přiradit sobě



6. Naleznete zde také informace o žadateli, přiřazené skupině řešitelů, případně o pozorovateli

Uzavření / Vrácení požadavku k novému řešení

- Uzavření požadavku probíhá stejně jako u standardních požadavků
- Po přidání řešení k požadavku se jeho stav změní na „Vyřešeno“
 - Uzavření (schválení) požadavku provádí jeho zadavatel, pokud je s řešením spokojen – tím se požadavek převede do stavu „Uzavřeno“
 - Pokud zadavatel není s řešením spokojen, může ho po udání důvodu zamítnout – tím se požadavek převede opět do stavu „Zpracováno (přiděleno)“
 - Pokud řešení není schváleno zadavatelem, požadavek se uzavře automaticky po 31 dnech od jeho vyřešení

Další informace naleznete v [Návodu pro zadavatele](#)