
Správa požadavků v tiketovacím systému GLPI

Určeno pro pracovníky **Centrální údržby KaM** a **Správy budov RUK**

[Přihlášení do systému](#)

[Profil „Řešitel-Služby“](#)

[Zobrazení seznamu požadavků](#)

[Filtry](#)

[Práce s požadavky](#)

[Komentáře / Zprávy](#)

[Vyřešení požadavku](#)

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 přihlašovací okně vyplňte Vaše přihlašovací údaje (CAS)

 **Aplikace UK**
Obecná webová aplikace UK.

 **Zadejte své uživatelské jméno a heslo**

Uživatelské jméno je povinná položka.



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

IDENTITA OBČA

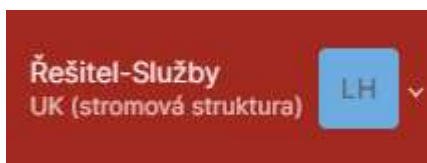
Vaše externí identita musí být zaregistrována, abyste se mohli přihlásit ke svému CAS účtu.

Vaše uživatelské jméno
nebo osobní číslo

Vaše heslo

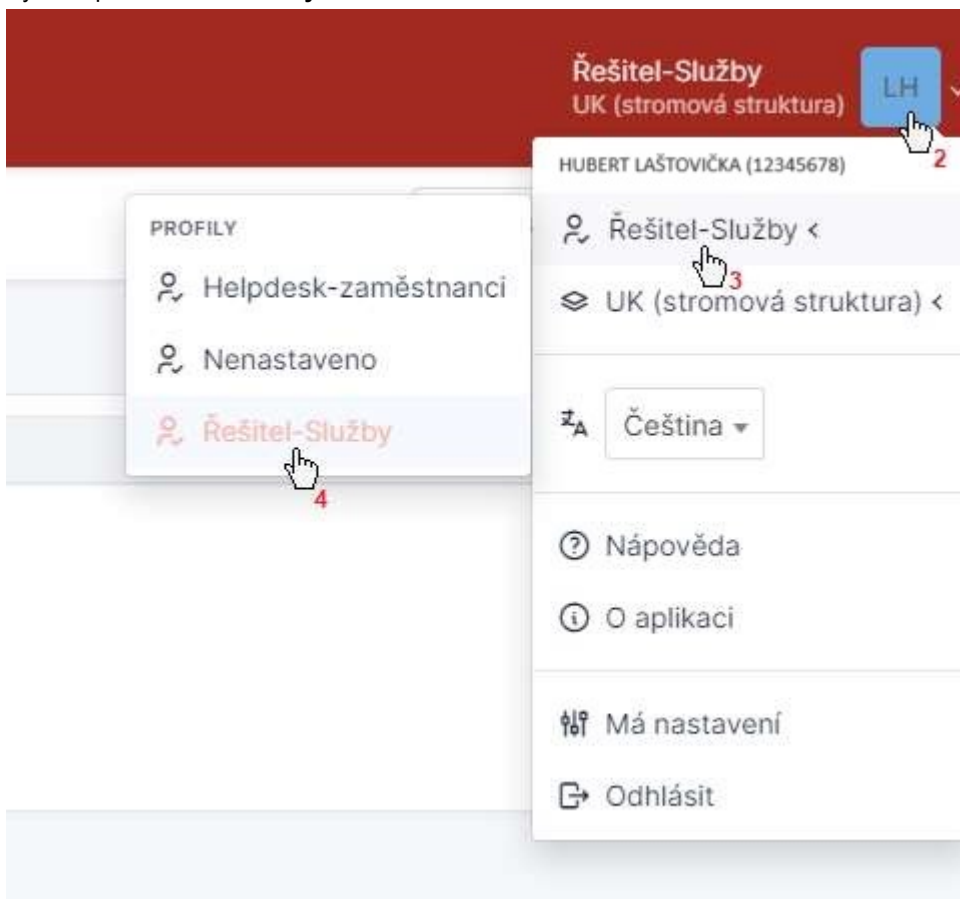
Profil „Řešitel-Služby“

1. Ujistěte se, že v pravém horním rohu máte nastaven profil **Řešitel-Služby** (měl by být nastaven automaticky)



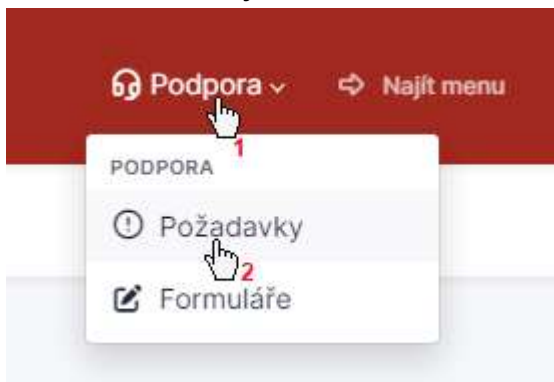
Pokud ne, proveďte následující kroky:

2. V pravém horním rohu klikněte na ikonu se svými iniciálami
3. Pod svým jménem otevřete seznam profilů
4. Vyberte profil **Řešitel-Služby**



Zobrazení seznamu požadavků

1. V horní liště rozbalte nabídku **Podpora**
2. Klikněte na **Požadavky**

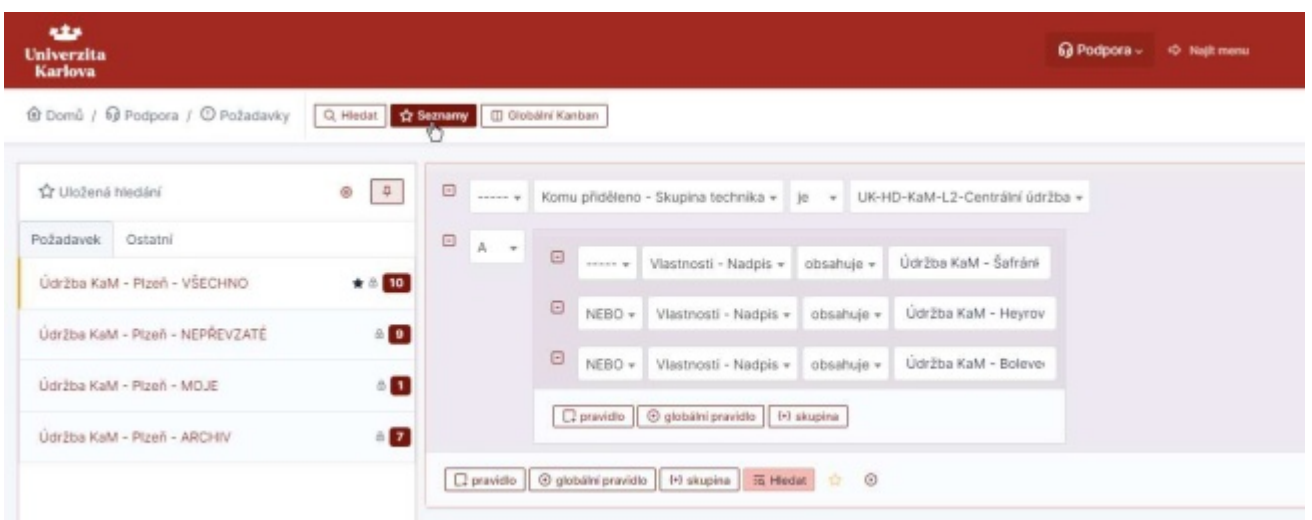


Filtry

- Ve sloupci vlevo vidíte seznam filtrů (ve vašem zobrazení mohou být vidět jiné filtry než na obrázku)



- Přišpendlení filtrů doporučujeme nechat zapnuté, pokud ho omylem zrušíte a seznam filtrů zavřete, dostanete se k nim znovu přes tlačítko **Seznamy**.



Práce s požadavky

- Pokud se váš požadavek týká (podle nadpisu) a dosud si ho nikdo nepřevzal – není přidělen technik (?), otevřete požadavek kliknutím na jeho nadpis:

ID	Název	Stav	Uživatel	Podání datů	Upraveno	Datum odeslání	Žadatel - Závazí	Podrobnosti	Komu přiděleno - Technici	Komu přiděleno - Sazení technika	Kategorie	Typ
4484	Údržba KaM - 17. listopadu blok A - Špatné tesnění oken	Uživatel	Zpracováno (přiloženo)	05-02-2024 13:24		05-02-2024 13:24			?	UK-HD-KaM-L2-Centrální údržba	Správa objektů - KaM - Centrální údržba	Žádost
4727	Údržba KaM - 17. listopadu blok A - izolace	Uživatel	Zpracováno (přiloženo)	06-02-2024 13:31		06-02-2024 13:31				UK-HD-KaM-L2-Centrální údržba	Správa objektů - KaM - Centrální údržba	Žádost
4813	Údržba KaM - 17. listopadu blok A - Nevůňká voda v sprcho	Uživatel	Zpracováno (přiloženo)	07-02-2024 08:47		07-02-2024 08:47				UK-HD-KaM-L2-Centrální údržba	Správa objektů - KaM - Centrální údržba	Žádost
5048	Údržba KaM - 17. listopadu blok A - Bafrovací chod	Uživatel	Zpracováno (přiloženo)	07-02-2024 11:47		07-02-2024 11:47				UK-HD-KaM-L2-Centrální údržba	Správa objektů - KaM - Centrální údržba	Žádost
5188	Údržba KaM - 17. listopadu blok A - Špatná izolace	Uživatel	Zpracováno (přiloženo)	07-02-2024 16:36		07-02-2024 16:36				UK-HD-KaM-L2-Centrální údržba	Správa objektů - KaM - Centrální údržba	Žádost
5204	Údržba KaM - 17. listopadu blok A - Balustr	Uživatel	Zpracováno (přiloženo)	07-02-2024 16:43		07-02-2024 16:43				UK-HD-KaM-L2-Centrální údržba	Správa objektů - KaM - Centrální údržba	Žádost
5207	Údržba KaM - 17. listopadu blok A - Záchod	Uživatel	Zpracováno (přiloženo)	07-02-2024 16:47		07-02-2024 16:47				UK-HD-KaM-L2-Centrální údržba	Správa objektů - KaM - Centrální údržba	Žádost
5294	Údržba KaM - 17. listopadu blok A - Sprink	Uživatel	Zpracováno (přiloženo)	08-02-2024 09:47		08-02-2024 09:47				UK-HD-KaM-L2-Centrální údržba	Správa objektů - KaM - Centrální údržba	Žádost
5312	Údržba KaM - 17. listopadu blok A - Baterie umyvadla	Uživatel	Zpracováno (přiloženo)	08-02-2024 09:57		08-02-2024 09:57				UK-HD-KaM-L2-Centrální údržba	Správa objektů - KaM - Centrální údržba	Žádost

- Po rozkliknutí požadavku vidíte v zelené bublině details požadavku (zprávu od zadavatele).
- V levém sloupci vás zajímá především sekce **Aktéři**:

Údržba KaM - 17. listopadu blok A - Špatné tesnění oken (4484)

Výzva: 0 z 1 viz

Údržba KaM - 17. listopadu blok A - Špatné tesnění oken

Údaje formuláře

I want to report a DEFECT in the college dormitory building

1) Jméno a příjmení / Name and Surname : [redacted]
 2) Budova / Building : 17. listopadu blok A
 3) E-mail : [redacted]
 4) Místnost / Room : 1703
 5) Telefon / Phone number : [redacted]
 6) Podlaží / Floor : 17
 7) Přidat / Add: Špatné tesnění oken
 8) Detailní popis / Detailed description:
 Cez okno přelévá voda, větší hluk z cesty, pravděpodobně bude nutné vyměnit tesnění
 9) Souhlasím s tím, aby technik vstoupil do místnosti / I agree the technician can enter the rooms : Ano / Yes

Detaily požadavku

Podrobnosti

Enkva: Uživatel

Datum odeslání: 05-02-2024 13:26:50

Typ: Žádost

Kategorie: Správa objektů - KaM - Centrální údržba

Stav: Zpracováno (přiloženo)

Zdroj žádosti: Forecreator

Naléhavost: Sfédní

Dopad: Sfédní

Priorita: Sfédní

Schválení: Neří přehledně schvalování

Aktéři

Žadatel: [redacted]

Pozorovatel: [redacted]

Komu přiděleno: UK-HD-KaM-L2-Centrální údržba

Pečinky

Dopověď formuláře: KaM-Údržba_CT

Úroveň služeb: [redacted]

Prápné požadavky: [redacted]

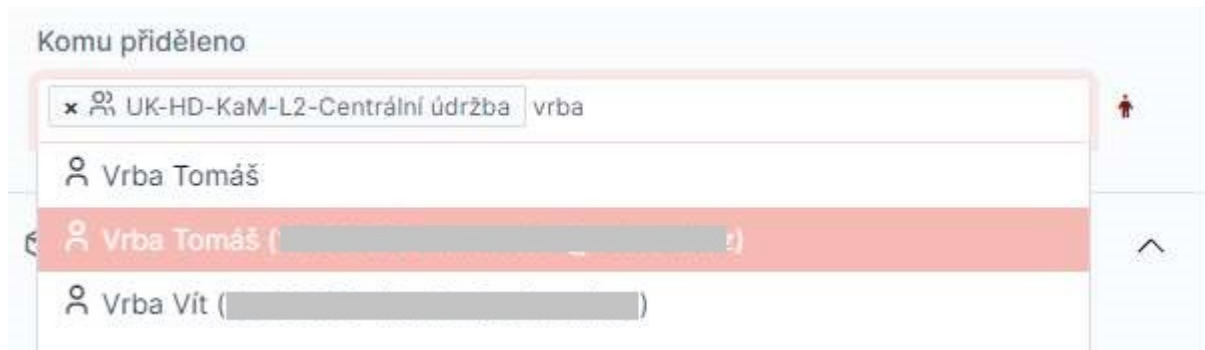
Odpověď: [redacted]

Ulož


- V sekci **Komu přiděleno** je již přidělena vaše řešitelská skupina **UK-HD-KaM-L2-Centrální údržba**, ta musí v požadavku zůstat, aby se vám požadavek „neztratil“.
- Požadavek můžete buď přiřadit sobě pomocí tlačítka ve tvaru panáčka:



Nebo přiřadit např. kolegovi připsáním jeho jména do kolonky vedle řešitelské skupiny (v seznamu je hodně jmen, takže doporučujeme ověřit totožnost podle čísla osoby UK, nebo emailu):



- Tento krok je potřeba uložit tlačítkem vpravo dole:

 Aktéři **2** ^

Žadatel


[person icon]


Pozorovatel


[person icon]


Komu přiděleno

[person icon]

 Položky **1** v

 Úrovně služeb v

 Propojené požadavky v



◀ ▶

⋮Uložit

[hand cursor icon]

Komentáře / Zprávy

- Pokud se chcete zadavatele na něco doptat, oznámit mu že oprava může trvat déle, nebo připsat doplňující informace pro své kolegy, můžete přidat odpověď:

Údržba KaM - 17. listopadu blok A - Špatné tesnění okien (4484)

Údržba KaM - 17. listopadu blok A - Špatné tesnění okien

Údaje formuláře
 I want to report a DEFECT in the college dormitory building

1) Jméno a příjmení / Name and Surname :
 2) Budova / Building : 17. listopadu blok A
 3) E-mail :
 4) Místnost / Room : 1703
 5) Telefon / Phone number :
 6) Podlaží / Floor : 1?
 7) Předmět / Subject : Špatné tesnění okien
 8) Detailní popis / Detailed description :
 Cez okna profukuje vietor, väčší hluk z cesty, pravdepodobne bude nutné vymeniť tesnenie
 9) Souhlasím s tím, aby technik vstoupil do místnosti / I agree the technician can enter the room : Ano / Yes

Položky

Entita: ÚK - údržba
 Datum otevření: 05-02-2024 13:24:50
 Typ: Žádost
 Kategorie: Správa objektů > KaM - Centrální údržba
 Stav: Zpracováno (přikázáno)
 Zdroj žádosti: Formovatel
 Naléhavost: Sřední
 Dopad: Sřední
 Priorita: Sřední
 Schválení: Není předem nastaveno

Akce

Žadatel:
 Pozorovatel:
 Kому přiděleno: ÚK-ÚDRŽBA-KAM-L2-CENTRALNI-URZBA

Právní

Odpověď formuláře: KaM-Údržba_CZ
 Úrovně skříně:
 Propojené požadavky:

Odpověď **+ Přidat**

- Odpověď odešlete tlačítkem **+ Přidat**.

JB

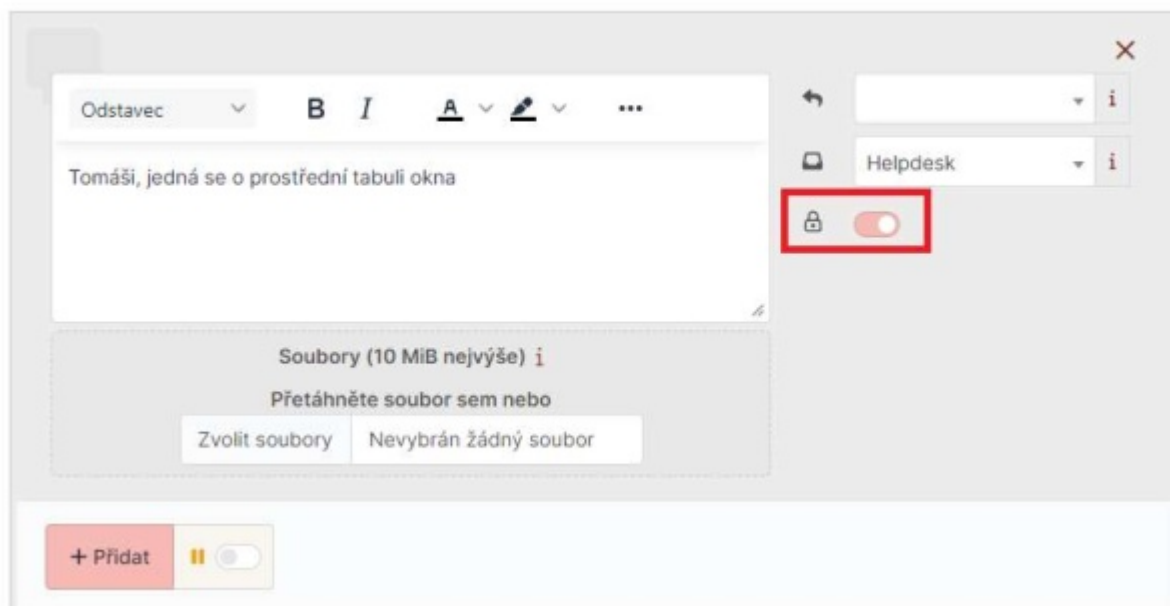
Odstavec **B** *I* A

Jak dlouho trvá tento problém?

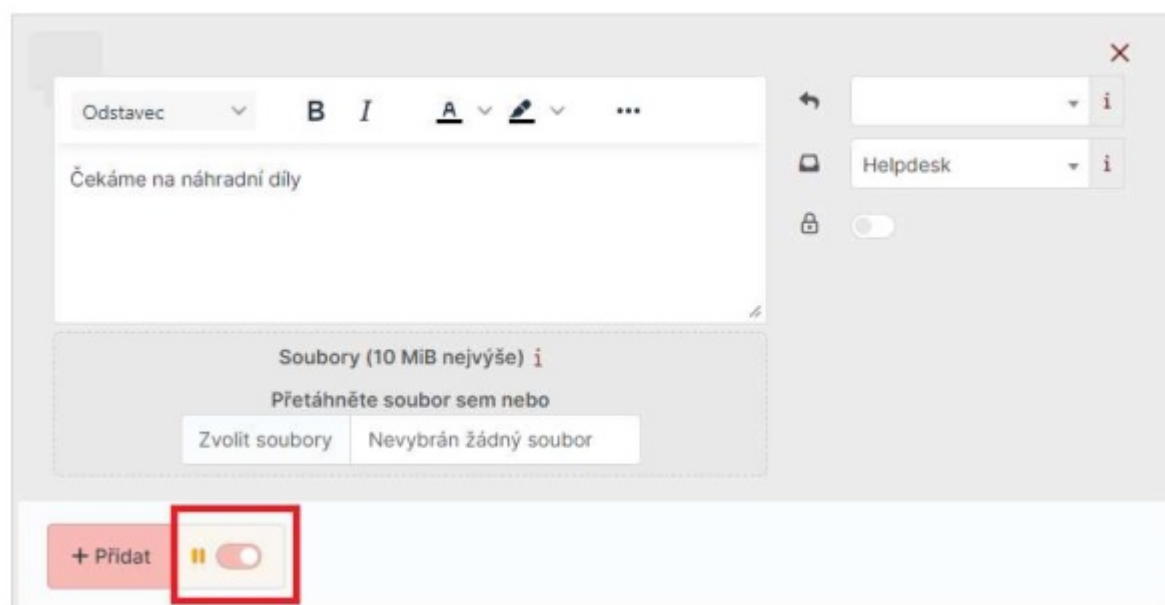
Soubory (10 MiB nejvýše)
 Přetáhněte soubor sem nebo
 Zvolit soubory | Nevybrán žádný soubor

+ Přidat

- Jednou z funkcí odpovědi je soukromá zpráva, ta se aktivuje tlačítkem vedle piktogramu zámečku.



- Tuto zprávu nevidí zadavatel, ale pouze vy a vaši kolegové – je tedy vhodná na připsání nějaké interní poznámky.
- Další funkcí odpovědi je přepnutí do stavu **čeká na zpracování**, ta se aktivuje tlačítkem vedle piktogramu pauly (dvě oranžové čárky) (vedle tlačítka přidat).



- Tato funkce přepne stav požadavku na **čeká na zpracování**, který pozastavuje *odpočet* času na vyřešení požadavku – je tedy vhodná při nějaké časově náročnější opravě, nebo při čekání například na materiál/náhradní díly. Zároveň dáte zadavateli vědět, že oprava může trvat déle.

Vyřešení požadavku

- Po dokončení požadavku rozklikněte šipku vedle tlačítka odpověď a klikněte na tlačítko **Přidat řešení**.

6) Podlaží / Floor : 12

7) Předmět / Subject : Baterie umyvadlo

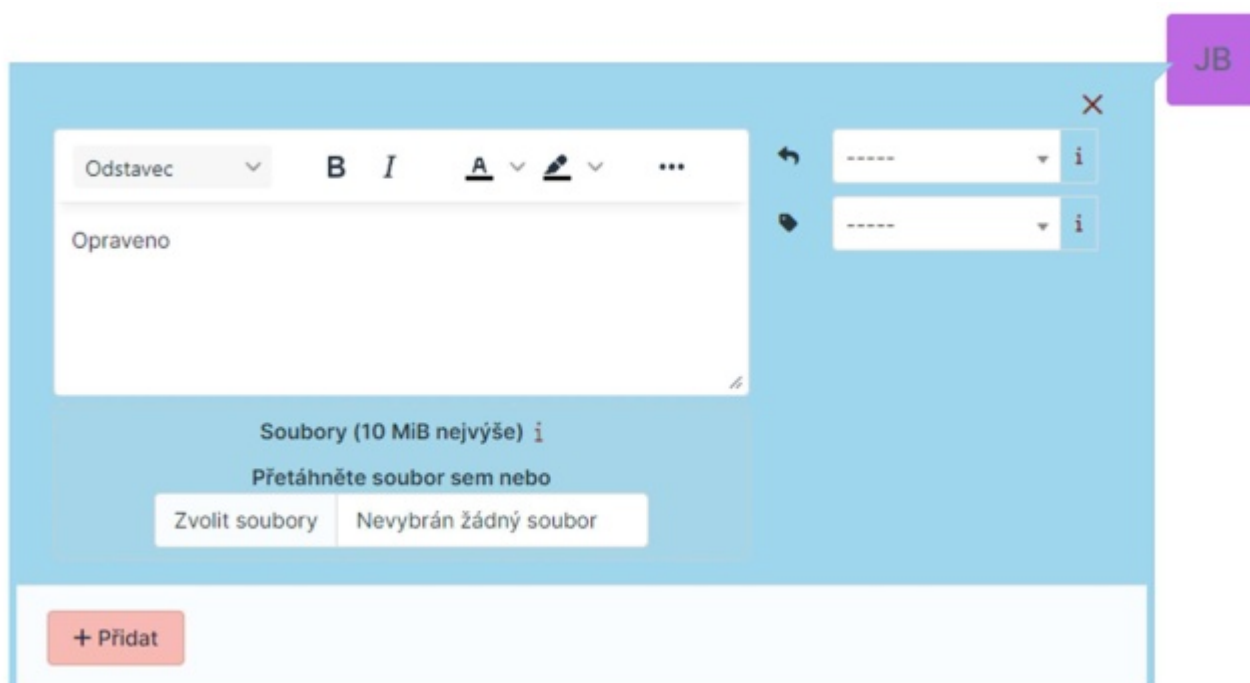
8) Detailní popis / Detailed description :

Prosila bych o výměnu baterie v umyvadle, neteče na jednu stranu. Děkuji

9) Souhlasím s tím, aby technik vstoupil do místnosti / I agree the technician can enter the room



- Do řešení připište alespoň krátkou informaci pro zadavatele, že byl požadavek vyřešen (případně informaci pro sebe, nebo kolegy, jak byl požadavek vyřešen např. „opraveno výměnou za jiný kus“)



- Řešení přidáte opět tlačítkem **+ Přidat**.
- Požadavek se přepne do stavu vyřešeno a nepříjde-li na něj do 7 dnů nějaká reakce, přepne se automaticky do stavu uzavřeno.