

Oddělení ekonomických aplikačních systémů

Generální finanční ředitelství

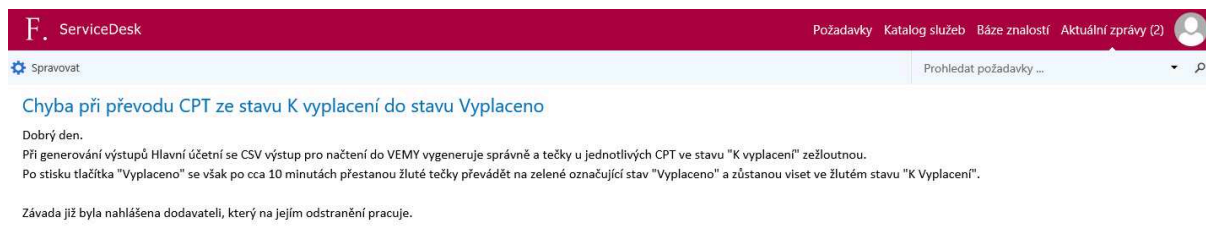
Praha 2, Žitná 563/12

Uživatelský manuál pro zadávání Aktuálních zpráv v systému ServiceDesk (2019)

Obecné informace:

Uživatel ServiceDesku (dále jen SD), který má roli Operátora nebo Řešitele, může v případě chyby nebo problému v systému/aplikaci, který/á má vytvořenou službu (dlaždicí) na SD, zadat tuto informaci přímo k formuláři nového SD hlášení tak, aby ho uživatel viděl dříve než vytvoří nové a tím se předešlo duplicitám v hlášeních. K zadání tzv. „Aktuálních zpráv“ se využívá implicitně webové rozhraní (viz obrázek č. 1). Je možné zadat i pomocí ServiceDesk Console (viz obrázek č. 2), avšak zde dojde k přesměrování taktéž na webové rozhraní.



Obr. č. 1 – Aktuální zprávy – webové rozhraní ([odkaz](#))



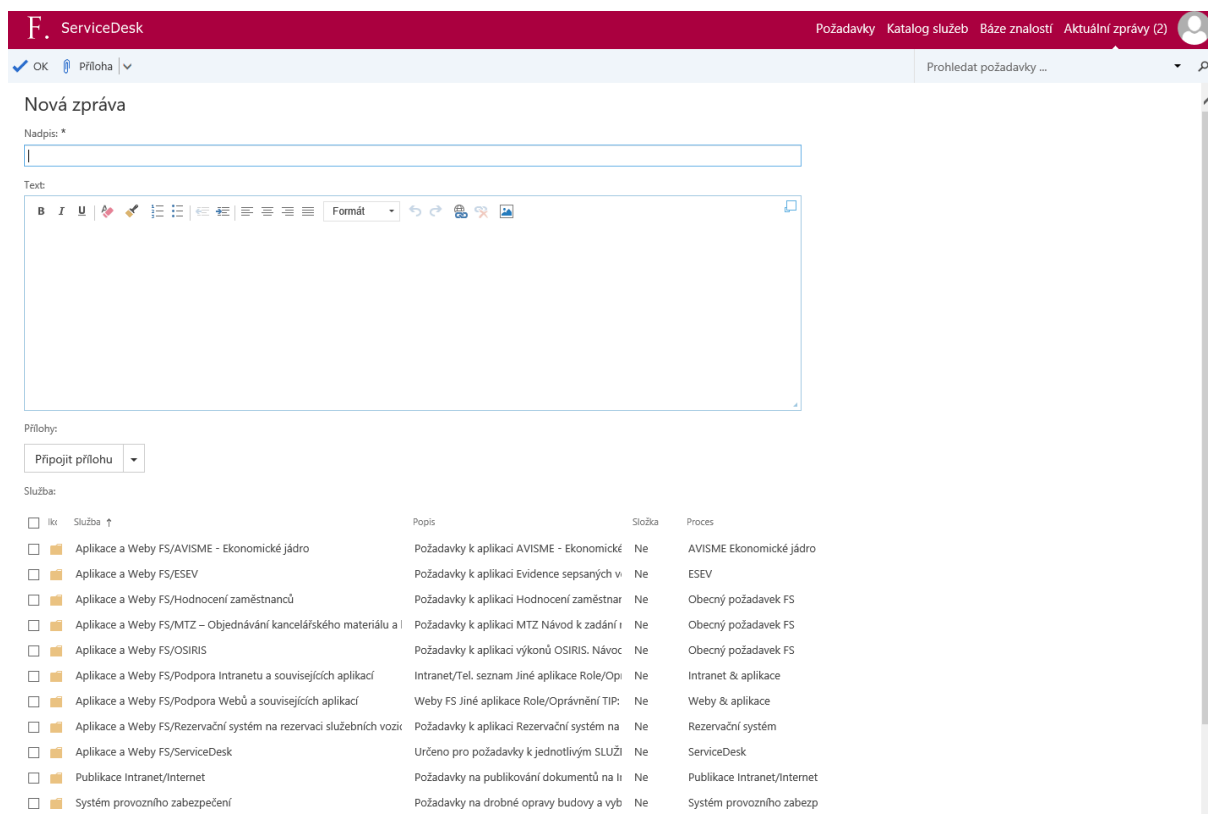
Obr. č. 2 – Aktuální zprávy – ServiceDesk Console



Tvorba a pravidla pro tvorbu nové Aktuální zprávy:

Vytvoření aktuální zprávy probíhá přes, již zmíněné, webové rozhraní, po zvolení funkčního tlačítka „Aktuální zprávy“ v pravém horním rohu okna (viz obr. č. 1). Po zvolení se zobrazí aktuální zprávy, případně prázdná stránka, pokud žádné aktuální zprávy nejsou obsaženy. Dalším krokem je zvolení funkčního tlačítka  Spravovat a dále  Nová zpráva, kdy se již objeví samotný formulář pro zadání nové Aktuální zprávy (viz obrázek č. 3).

Obr. č. 3 – Aktuální zprávy – formulář



Služba	Popis	Složka	Proces
<input type="checkbox"/> Aplikace a Weby FS/AVISME - Ekonomické jádro	Požadavky k aplikaci AVISME - Ekonomické	Ne	AVISME Ekonomické jádro
<input type="checkbox"/> Aplikace a Weby FS/ESEV	Požadavky k aplikaci Evidence sepsaných v	Ne	ESEV
<input type="checkbox"/> Aplikace a Weby FS/Hodnocení zaměstnanců	Požadavky k aplikaci Hodnocení zaměstnar	Ne	Obecný požadavek FS
<input type="checkbox"/> Aplikace a Weby FS/MTZ – Objednávání kancelářského materiálu a i	Požadavky k aplikaci MTZ Návod k zadání i	Ne	Obecný požadavek FS
<input type="checkbox"/> Aplikace a Weby FS/OSIRIS	Požadavky k aplikaci výkonů OSIRIS. Návoc	Ne	Obecný požadavek FS
<input type="checkbox"/> Aplikace a Weby FS/Podpora Intranetu a souvisejících aplikací	Intranet/Tel. seznam jiné aplikace Role/Op	Ne	Intranet & aplikace
<input type="checkbox"/> Aplikace a Weby FS/Podpora Webů a souvisejících aplikací	Weby FS Jiné aplikace Role/Oprávnění TIP:	Ne	Weby & aplikace
<input type="checkbox"/> Aplikace a Weby FS/Rezervační systém na rezervaci služebních vozí	Požadavky k aplikaci Rezervační systém na	Ne	Rezervační systém
<input type="checkbox"/> Aplikace a Weby FS/ServiceDesk	Určeno pro požadavky k jednotlivým SLUŽÍ	Ne	ServiceDesk
<input type="checkbox"/> Publikace Intranet/Internet	Požadavky na publikování dokumentů na I	Ne	Publikace Intranet/Internet
<input type="checkbox"/> Systém provozního zabezpečení	Požadavky na drobné opravy budovy a vyb	Ne	Systém provozního zabezp

Pravidla pro vyplnění formuláře pro všechny služby ServiceDesku:

Nadpis: **Zde bude prvotně uvedena služba, které se hlášení týká**, např. AVISME – ekonomické jádro a to z toho důvodu, aby následně uživatelé při zadávání nového SD hlášení, tak i Operátoři/Řešitelé věděli, čeho se konkrétní hlášení týká, i když jsou zde i jiné rozlišovací znaky.

Příklad správného vyplnění:

AVIS ME - ekonomické jádro

AVIS ME - ekonomické jádro - nelze schvalovat objednávky v roce 2018

Příklad chybného vyplnění:

Chyba při převodu CPT ze stavu K vyplacení do stavu Vyplaceno

Dobrý den.

Při generování výstupů Hlavní účetní se CSV výstup pro načtení do VEMY vygeneruje správně a tečky u jednotlivých CPT ve stavu "K vyplacení" zežloutnou.

Text: Zde bude popsán ve stručnosti problém, který se u dané služby/služeb vyskytl.

Služba: Označení checkboxu těch služeb, kterých se Aktuální zpráva týka. Operátorovi/Řešiteli, který zprávu zadává se zobrazí pouze ty služby, ve kterých má právě roli Operátora nebo Řešitele.

Obrázek č. 4 – Aktuální zprávy - formulář

Skrýt po:

04.03.2019 10:25:44

Pořadí zobrazení: *

10

OK

Skrýt po: Zde zadavatel Aktuální zprávy vyplní, kdy se zpráva již nebude uživatelům zobrazovat a stane se zprávou archivní. V případě nutnosti lze tento čas prodloužit nebo nevyplňovat, pokud zadavatel není obeznámen ani s přibližným časem vyřešení problému, kvůli kterému byla zpráva vytvořena. Avšak následně by měla být zpráva skryta, aby se uživatelům nezobrazovala, když už nebude aktuální.

Pořadí zobrazení: Toto pole je implicitně vyplněno číslem 10, které znamená, že zpráva bude posunuta na první místo v pořadí. Pokud je například u jedné/více služeb, kterých se aktuálně řešený problém týká, více hlášení, lze u nich měnit pořadí dle potřeby vyplněním čísel 1-10, kdy 10 bude zobrazeno první.

Posledním krokem je zvolení funkčního tlačítka **OK**, po kterém dojde k uložení zprávy a jejímu zobrazení u konkrétní služby/služeb.