

Legislativní helpdesk

Doplňkový eLearningový materiál k instruktážnímu videu

Úvodní seznámení s Helpdeskovým portálem

Úvodní seznámení s Helpdeskovým portálem

Instruktažní video dostupné bez nutnosti přihlášení.

V tomto videu budou vysvětleny základní principy helpdeskového portálu.

Dobrý den, vítáme vás při sledování úvodního videa z instruktažního bloku, ve kterém bychom vám rádi představili nový helpdeskový portál. Jak již název napovídá, je jeho hlavním cílem zajišťovat helpdeskovou podporu.

Helpdesková podpora se sestává ze 4 hlavních procesů. Každý z těchto procesů má v helpdeskovém portálu své místo a také svoji příslušnou aplikaci.

Hlavními procesy jsou:

- sledování incidentů,
- vyhodnocování událostí

a navazující procesy:

- management problémů a
- management změn.

Nyní se budeme věnovat práci s portálem z pohledu nepřihlášeného uživatele. Jako nepřihlášený uživatel máte možnost pracovat s podmnožinou prvního jmenovaného procesu, tedy sledování incidentů. Části, které jsou dostupné bez přihlášení, nebo-li veřejně dostupné, obsahují Katalog legislativních procesů, Katalog služeb ODok a Výkladový slovník používaných pojmů. Tyto komponenty jsou podrobněji rozebrány na následujícím instruktažním videu.

Odkazy na tyto komponenty můžete také nalézt v hlavní navigaci portálu.

Kromě zmíněných odkazů naleznete v hlavní navigaci také odkazy na další součásti systému ODok. Těmi jsou portál pro Aplikace ODok a hlavní portál systému ODok.

Nyní se podíváme, jak se změní hlavní navigace portálu, po přístupu uživatele s rozšířenými právy. Po přihlášení a v závislosti na přiděleném stupni přístupu, se pak odkryjí další možnosti práce s ostatními jmenovanými procesy a jejich prostředky. Objeví se tak odkazy na vlastní aplikaci helpdeskové podpory a procesní dokumentaci navazujících procesů. Tyto součásti budou okomentovány v následujících videomateriálech.