

Legislativní helpdesk

Doplňkový eLearningový materiál k instruktážnímu videu

Helpdesková aplikace

Helpdesková aplikace

Instruktažní video dostupné bez nutnosti přihlášení.

V tomto videu budou vysvětleny principy práce s požadavky uloženými do helpdeskového systému.

Dobrý den, v tomto video si ukážeme, co to znamená sledovat incidenty a jakým způsobem je tato služba dostupná v představovaném helpdeskovém portálu.

Hlavním účelem služby pro sledování incidentů je evidence a práce s tzv. tikety. Ticket je vlastně virtuální "lístek", nebo zadaný "úkol", který reprezentuje určitý požadavek. Tento požadavek je dále doplňován o nutné a dostupné informace, a řešen. Řešen může být na třech různých úrovních. První úroveň zahrnuje jednodušší, technické, nebo znovu se opakující požadavky. 2. úroveň pak zahrnuje řešení experty z různých expertních skupin pod kompetencí Úřadu vlády. 3. úroveň řešení vyžaduje již kontakt s externistou, tedy řešení je hledáno mimo dosah kompetencí Úřadu vlády.

Tikety jsou v základním členění děleny do 2 skupin - odborné a technické. Odborné tikety se týkají legislativních a procesních požadavků. Technické tikety se týkají čistě technických požadavků, jako jsou požadavky na práci s portálem, aplikacemi, či jiná softwarová, nebo hardwarová podpora.

Práci s tikety umožňuje vlastní helpdesková aplikace. Ta je dostupná až po přihlášení uživatele do portálu a navíc vyžaduje přidělená oprávnění uživatele pracovat s touto aplikací.

Po přihlášení je možné již vkládat požadavky, nebo-li tikety do systému pomocí jednoduchého formuláře.

Jako nepřihlášený uživatel máte možnost zadávat požadavky do helpdeskového systému pomocí služby pro zprostředkovaného vložení požadavku. Více o této službě je možné nalézt v manuálech a návodech helpdeskového projektu uvedených v portálu ODOK - www.odok.cz.

Toto je poslední video dostupné i bez nutnosti přihlášení do portálu, pomocí kterých jsme se vám snažili vysvětlit, jaké akce zde můžete z pohledu veřejnosti vykonávat.