



UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI

Filozofická fakulta

Tajemnice

Křížkovského 10, 771 80 Olomouc, tel.: +420 585 633 008, e-mail: jirina.mensikova@upol.cz

Metodický pokyn tajemnice FF UP č. 01/2008

Elektronické hlášení oprav a závad na majetku FF UP

(používání intranetové aplikace tzv. „Helpdesku“)

1. Úvod

Po vyhodnocení zkušebního provozu od 1. 11. 2007 (*pokyn byl odeslán všem zaměstnancům 9.11.2007*) a zapracování všech došlých podnětů od zaměstnanců zavádíme na FF UP systém elektronického hlášení oprav a závad pomocí tzv. Helpdesku (HD).

2. Účel

Vzhledem k prostorové velikosti fakulty (cca 25 tis. m²), její dislokaci (působí v 9 objektech), stáří a stavu většiny budov, počtu zaměstnanců (cca 400), doktorandů (cca 500) a především i studentů (cca 5 000) bylo nanejvýš žádoucí přistoupit k systémovému řešení hlášení oprav, závad, údržby a jejich koordinaci. Dále zejména pro získání kvalitní zpětné vazby od uživatelů o odstranění nahlášených závad.

Helpdesk byl na UP používán některými součástmi pro hlášení závad na PC a jejich perifériích. Pro potřeby FF UP byl HD rozšířen i o hlášení oprav a závad v místnostech či budovách. Do této doby byli žádání písemně, telefonicky, mailem, ústně, různí zaměstnanci FF i UP a tím byla mj. obtížně zjištělná zpětná vazba, zda je oprava provedena a kdo je tzv. řešitelem problému. Helpdesk umožňuje komunikaci mezi zadavateli a řešiteli dle jejich časových možností. Aplikace je uživatelsky velmi jednoduchá a vyžaduje pouze elementární znalost práce s PC.

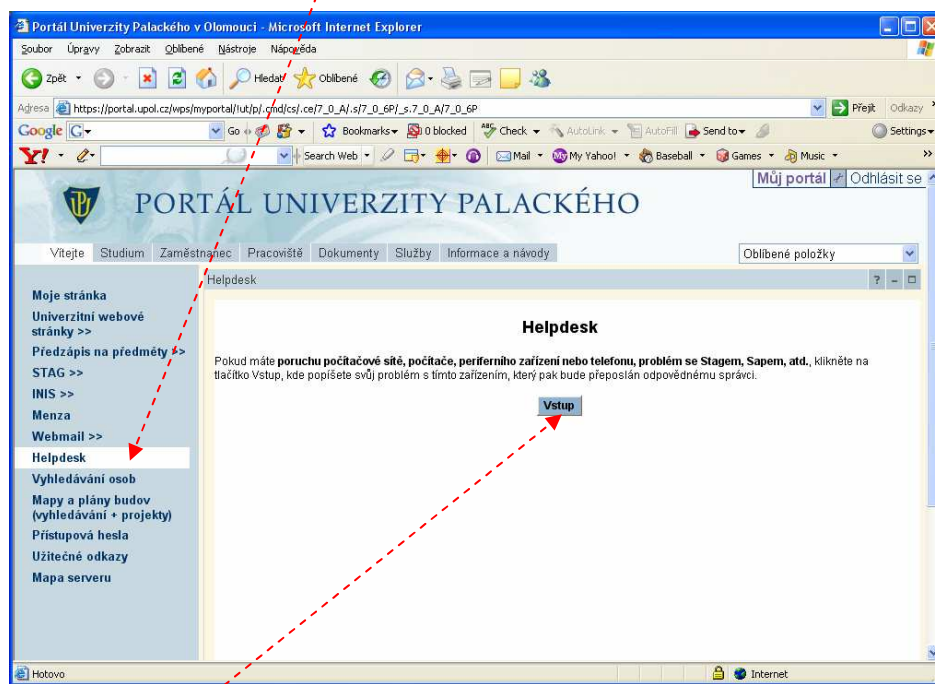
Jednou z podmínek správného fungování HD a využití všech jeho funkcí, je co nejvýlučnější cesta této komunikace při hlášení závad.

Do budoucna se očekává, že používání HD bude významným nástrojem při plánování, zefektivňování činností v oblasti servisu oprav a závad vzniklých na majetku FF UP, jejich kvantifikaci, znalosti struktury a možné četnosti, možnosti vyhodnocování a zejména optimalizaci nákladovosti v této oblasti.

Náklady na opravy a udržování jsou součástí rozpočtu fakulty, nejsou náklady decentralizovanými na katedry. V účetnictví jsou však na katedry (nákladová střediska) alokovány pro věrný obraz skutečnosti a přehledu úplné nákladovosti jednotlivých kateder/pracovišť. Finanční možnosti oprav jsou limitované vyčleněnými prostředky.

3. Popis přístupové cesty

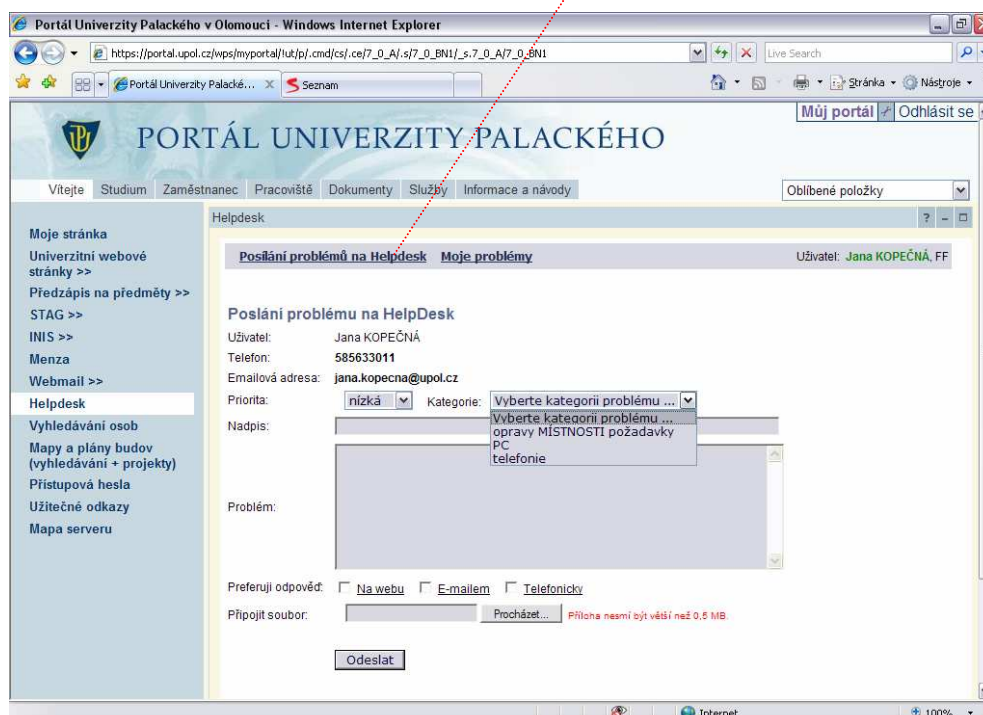
Přístup na Helpdesk mají všichni zaměstnanci FF UP, kteří se přihlásí na Portál UP (přihlásit se - záložka Vítejte - Helpdesk – vlevo dole pod Webmailem tzv. veverkou).



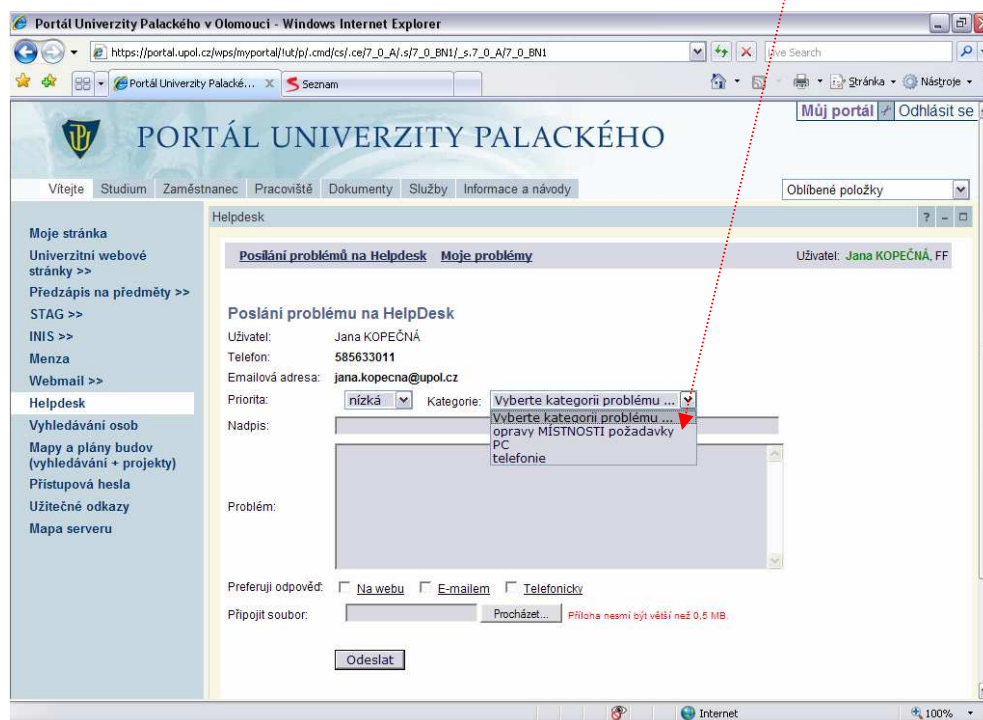
Po kliknutí na list Helpdesk se ukáže vstup (po odsouhlasení dotazů). Zmáčknutím tlačítka „Vstup“ se otevře základní obrazovka HD.

3. Vlastní zadání opravy a závady

Základní obrazovka HD – tlačítko „Poslání problémů na HD“:



Vyberete prioritu naléhavosti (nízká,...) a z **kategorie problému** (rozkliknutím háčku):



Kategorie problémů jsou v HD nastaveny tyto:

- opravy MÍSTNOSTI požadavky
- PC vč. periférií (v případě, že PC je nefunkční, nahlásí jiný zaměstnanec)
- Telefonie (na UP jsou využívány velmi omezeně – řešitel RUP p. Zdeněk Basovník)

Identifikace adresy žadatele je nastavena automaticky podle čísla jeho nákladového střediska (NS). (Např. *katedra psychologie - NS 2140, ulice Vodární*).

Nadpis – do nadpisu uvedete stručnou a výstižnou charakteristiku příp. i **číslo místnosti**.

Problém – dále popíšete stručně a výstižně problém k řešení. Zejména je nutno **uvést číslo místnosti v SAP (je na dveřích), příp. doplněné o zaběhlý název učebny** (např. *U1*), kde má oprava proběhnout příp. její další upřesnění např. patro apod., aby se předešlo dalšímu následnému upřesňování.

4. Odeslání požadavku

Můžete si zvolit, že preferujete odpověď e-mailem – zátrhem v okénku. E-mail je v tomto případě výhodný, protože řešitel se může zabývat jinými záležitostmi, než zachycováním žadatele na telefonním příjmu.

Závěrem odešlete na HD (klepnutím na obdélníček „Odeslat“ pod popisem problému).

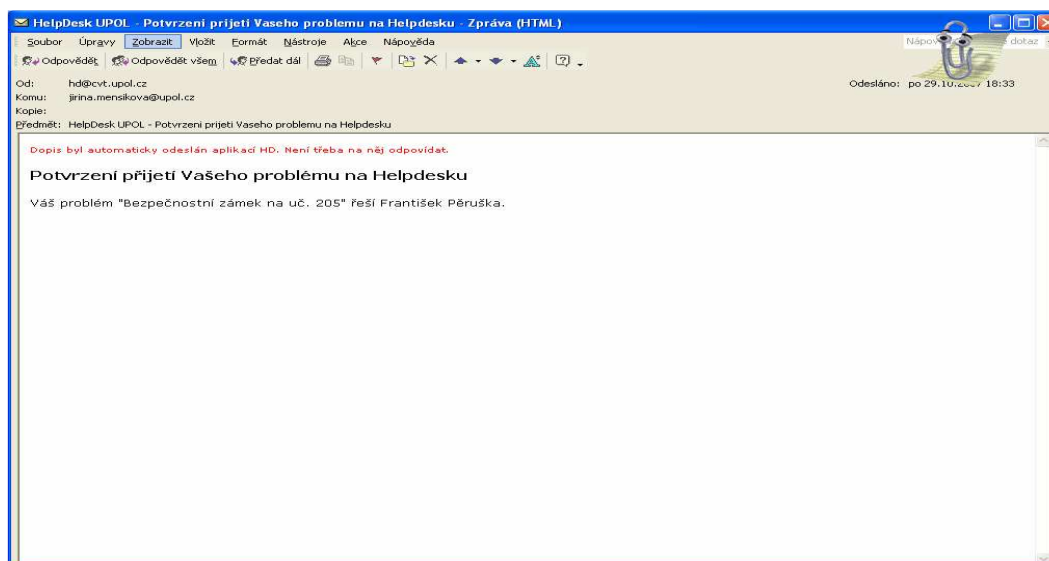
5. Potvrzení přijetí požadavku

V horní části obrazovky se objeví hlášení v zelené barvě:

Váš problém byl zaznamenán pod číslem: 423

Upozornění: v případě, že nevyčkáte výše uvedené hlášky a opět odešlete, problém bude zaznamenán v HD vícekrát.

Do elektronické pošty (univerzitní-koncovka upol, máte-li přesměrovanou i do soukromé) Vám přijde automaticky vytvořené ohlášení z e-mailové adresy hd@cvt.upol.cz:

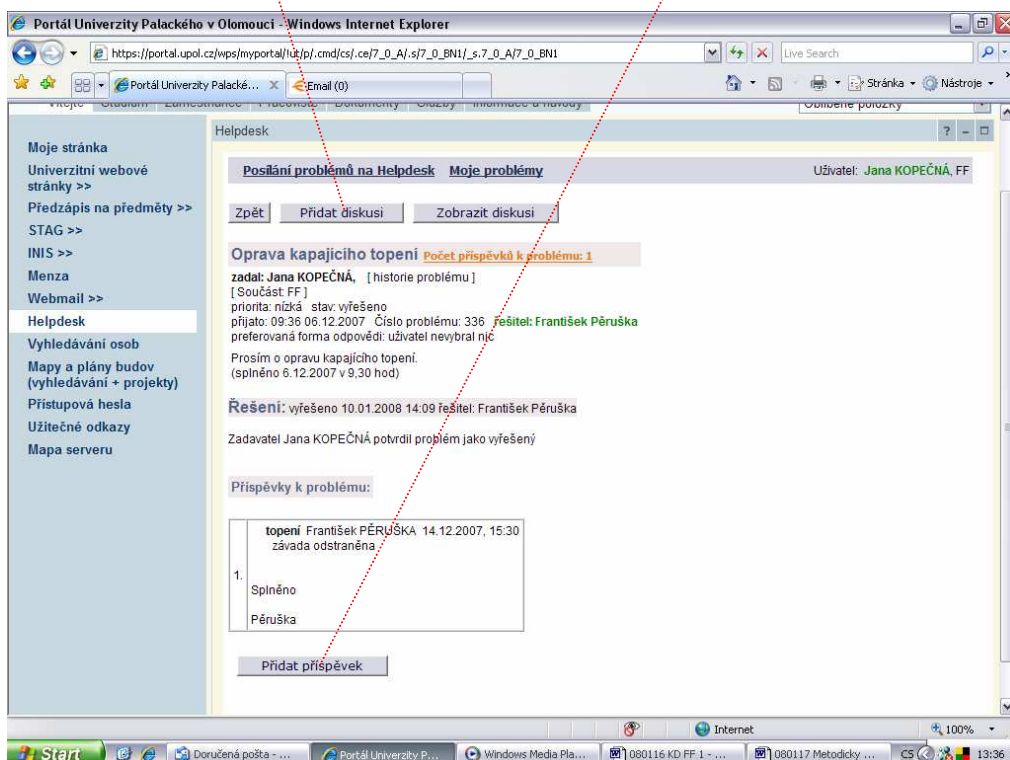


6. Sledování řešení zadaného problému, možnost diskuze

Posléze máte možnost sledovat vývoj řešení problému (oprava PC, místnosti apod.) příp. vstoupit do diskuze s řešitelem, sledovat příspěvky apod. viz sekce – okénko „Moje problémy“.

Poklepnutím na text nahlášeného problému, se otevře obrazovka se zadáním a v horní části na tlačítko „Přidat diskuzi“ či v dolní části na tlačítko „Přidat příspěvek“ máte možnost reagovat tzn. doplňovat či korigovat svá zadání.

Tzv. administrátor (mj. proděkan, tajemnice, ved. EO) má přehled o všech nahlášených požadavcích z FF a v jakém jsou stadiu plnění a může operativně přispívat k dořešení.



7. Řešitelé problému

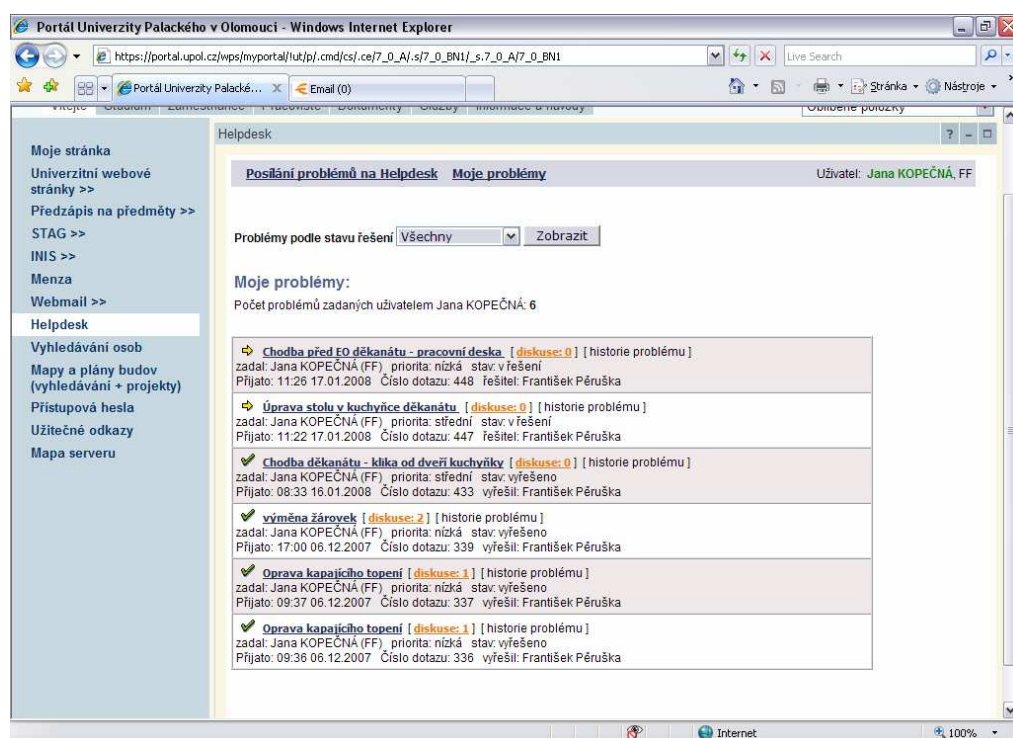
V případě kategorie PC jsou zadání přesměrována na pana Jana Hudce (tel. 3059) či pana Jakuba Menšíka (tel. 1810) dle jednotlivých objektů FF UP příp. CVT. U kategorie místnosti je řešitelem útvar správy majetku a služeb FF UP pan Ing. František Pěruška (tel. 3046), který zajišťuje smluvní dodavatele a předkládání cenových nabídek na dodávky .

8. Potvrzení vyřešení problému – zpětná vazba

Jakmile je nahlášená závada vyřešena, **je nutno** ji potvrdit tlačítkem „Potvrdit problém jako vyřešený“ v dolní části obrazovky otevřeného zadání (poklepnutí na text nahlášeného problému, se otevře obrazovka se zadáním). V některých případech tak může učinit sám řešitel. U zadání se posléze objeví symbol zelené „fajky“.

9. Organizace hlášení

Pro přehled na katedře/pracovišti je výhodnější, aby aplikaci používal pouze jeden uživatel (např. tajemník katedry, sekretářka či jiný zaměstnanec), který tak má přehled o všech zadáných i vyřešených problémech na katedře/pracovišti (viz sekce „Moje problémy“).



10. Speciální zadání

V případě potřeby osobnějšího zadání opravy, zaslání či přeposlání dopisu, fotografie apod. máte možnost tak učinit před odesláním požadavku přílohou – viz „Připojit soubor“ .

Ing. Jiřina Menšíková, v.r.