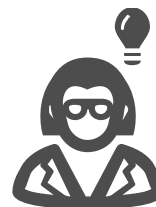
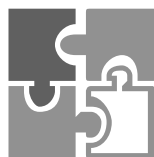


Helpdesk OIKT

Co na Helpdesku děláme?

- Komunikujeme se studenty, zaměstnanci a uchazeči o studium.
- Řešíme vybrané požadavky a incidenty.
- Delegujeme požadavky a incidenty na ostatní zaměstnance OIKT.
- Obsluhujeme telefonní ústřednu.
- Aktualizujeme databáze ČZU.
- Aktualizujeme dokumenty na Intranetu.
- Rozesíláme informačních emaily.



Dotazy a jejich řešení

- V případě potřeby měníme hesla do systémů.
- Zadáváme požadavky na instalaci SW pro zaměstnance.
- Zadáváme nově vytvořené zaměstnance do systémů.
- Vkládáme informace a dokumenty na některé weby ČZU.
- Nastavujeme Wi-Fi síť Eduroam na zařízeních studentů.
- Upravujeme informace o osobě na veřejném profilu na wp.czu.cz.
- Atd...



Sezonní problémy

- Potíže při vyplňování návratky ke studiu
- Odevzdávání závěrečných prací v UIS
- Potíže při přihlašování do e-přihlášky
- Párování plateb za přihlášky
- Schvalování fotografií studentů
- Potíže se zápisem do rozvrhů studentům
- Atd.



Jak Helpdesk kontaktovat?

Helpdesk je možné kontaktovat:

- E-mailem – helpdesk@czu.cz
- Telefonem – +420 224 381 111 nebo vnitřní linka **4444**
- Přes LANDESK – helpdesk.czu.cz



Emailová komunikace

- Hlavní komunikační kanál Helpdesku.
- Odpověď nejpozději týž den, často však **do 30 minut.**
- Společný email pro všechny pracovníky.
- Využíván k rozesílání hromadných zpráv.



Příklad řešení pomocí e-mailu

Dobrý den,
nefunguje mi přihlášení do systému přihlášek.
Přihlašovací jméno je 10448
Prosím o pomoc.

Děkuji.

Jan Novák

r.č. 123456/1234

Jan Novák



HELPDESK

Příklad řešení pomocí e-mailu

Dobrý den,
změnil jsem jej na prvních 6 číslic
z Vašeho rodného čísla.

S pozdravem
Antonín Borák
HELPDESK ČZU

HELPDESK



Jan Novák

Příklad řešení pomocí e-mailu

Dobrý den,
tak to bohužel stále nejde, znovu jsem
vygeneroval nové heslo a nepřihlásím se.

Ještě pomůžete?

Děkuji
Jan Novák

Jan Novák



HELPDESK

Příklad řešení pomocí e-mailu

Dobrý den,
Vaše heslo jsem nyní změnil na
Vaše rodné číslo. Všechny číslice bez lomítka.

S pozdravem
Jakub Anděl
HELPDESK ČZU

HELPDESK



Jan Novák

Příklad řešení pomocí e-mailu

Dobrý večer,
tak bohužel nevím, co dělám špatně, ale stále
mi to nefunguje. Znovu jsem vygeneroval nové
heslo, ani to, co jste mi nastavil, nešlo.

Tak už vážně nevím.
Jan Novák

Jan Novák



HELPDESK

Příklad řešení pomocí e-mailu

Dobrý den,
hlásíte se zde:

["http://is.czu.cz/prihlaska/auth/
evidence_eprihlasek.pl?lang=cz„?"](http://is.czu.cz/prihlaska/auth/evidence_eprihlasek.pl?lang=cz„?)

S pozdravem
Antonín Borák
HELPDESK ČZU

HELPDESK



Jan Novák

Příklad řešení pomocí e-mailu

Dobrý den,
ano, hlásím se správně,
bohužel to stále nefunguje.

Jan Novák

Jan Novák



HELPDESK

Příklad řešení pomocí e-mailu

Dobrý den.
Přihlášení opravdu funguje v pořádku.
Znovu jsem to otestoval

S pozdravem
Jakub Anděl
HELPDESK ČZU

HELPDESK



Jan Novák

Příklad řešení pomocí e-mailu

Dobrý večer,
tak mi to fungovalo 2 dny a opět to nejde.
Můžete se zase podívat?

Děkuji.

Jan Novák

Jan Novák



HELPDESK

Příklad řešení pomocí e-mailu

Dobrý den,
heslo do e-přihlášky je nyní nastaveno na
prvních 6 číslic z Vašeho rodného čísla.
Negenerujte si nové, nechte to tak, jak to je.

S pozdravem Antonín Borák
HELPDESK ČZU

HELPDESK



Jan Novák

Příklad řešení pomocí e-mailu

Zdravím,
tak dnes to šlo, zkusím zítra, případně se ozvu.

Děkuji moc!
S pozdravem
Jan Novák

Jan Novák



HELPDESK

Vytvoření nového zaměstnance

Domovská stránka
Jste přihlášen jako **Anděl Jakub** (andejjakub) Časová zóna: UTC+01:00 Belgrade, Bratislava, Budapest, Ljubljana, Prague ▼ Aktuální skupina: Hel
Hledat → Odhlásit → Přejít do Self Service ▼

Uživatelské požadavky

Požadavek - 2008699

- Správa požadavků řešitele
- Mnou řešené požadavky
- Nepřifazené požadavky mých
- Požadavky mých řešitelských
- Požadavky mých řešitelských
- Moje otevřené podřízené úkol
- Mnou zadané podřízené úkol
- Šablony řešení
- Všechny požadavky s filtrem**
- Nová šablona řešení
- Nový požadavek

Akce

Historie

• Uzavřít požadavek
 1
 12 červen 2017 21:04:52 - System
 • Přifazení požadavku
 6
 5 červen 2017 14:07:14 - Hurtová Magdaléna (hurtovam)
 • Odeslání notifikace
 Service Desk: Byl vyřízen požadavek: 2008699 - Vytvoření účtu nového zaměstnance
 5 červen 2017 14:07:14 - Hurtová Magdaléna (hurtovam)
 • Nastavení aktuálního vyřízení
 5 červen 2017 14:07:14 - Hurtová Magdaléna (hurtovam)
 • Vyřídil požadavek
 2
 5 červen 2017 14:07:14 - Hurtová Magdaléna (hurtovam)
 • Přifazení na Helpdesk
 5
 5 červen 2017 13:33:22 - Růžička Miroslav (ruzicka)
 • Nastavení příznaku vrácení k řešení
 5 červen 2017 13:33:22 - Růžička Miroslav (ruzicka)
 • Vrátil zpět k řešení
 1

Detaily oznamovatele

Oznamovatel: Růžička Miroslav (ruzicka)
 Titul před: doc. Ing.
 Login zaměstnance: ruzicka
 UČIČ: 52363
 Útvar: Katedra vozidel a pozemní dopravy

Email: ruzicka@tf.czu.cz
 Telefon: +420 22438 3106
 Login studenta:
 Místnost: TF 104/I (patro: 2NP; id: TF2NP104/I)
 Fakulta: Technická fakulta

Upozornění

Pro vložení přílohy je nutné požadavek nejříve uložit.

Zadáni požadavku

Předmět: Vytvoření účtu nového zaměstnance
 Popis: Nastavení pracovního místa nového zaměstnance

(*) - Povinný údaj

(*) Jméno, příjmení, tituly: Martin, Pechout, ing. Ph.D.
(*) UČIČ (je nutné vyplnit!!! ; vyplní nadřízený, sdělí Personální odd.): 189083
(*) Název útvaru: katedra vozidel a pozemní dopravy
(*) Funkce (pracovní zařazení): Odborný pracovník - technik VŠ

Kategorie služby: Správa účtů

Služba: Požadavek na vytvoření účtu zaměstnance

Vyřízeno při vytvoření ☐

Detaily zařizení

Type:

Zařizeni:

Použití filtr ☒

Detaily aktuálního přifazení

Řešitelská skupina: Helpdesk

Řešíte: Hurtová Magdaléna (hurtovam)

Detaily požadavku

Zadáno: 5 červen 2017

: 08:42:08

Zadal: Hurtová Magdaléna (hurtovam)

Landesk

- Vytvoření zaměstnance v CZU databázi
- Přiřazení útvaru
- Přiřazení funkcí
- Přiřazení loginu
- Editace kontaktů

Vložení/editace člověka

Základní informace

ID_Clovek: 19575
Osobní číslo: 16274
UIČ: 151685
Student: ☐

Titul před: Bc.
Jméno: Jakub
Příjmení: Anděl
Titul za: ☐

E-mail:
V/V/W:
Datum narození:
Místo narození:

Pohlaví: ☒ Žena ☐ Muž

Vlastnosti: ☐ Externí
☒ Visible
☐ Deleted
☒ From web

Útvary, funkce Novell eDirectory Kontakty

ID	Útvar	Druh úvazku	Typ úvazku	Úvazek	První	Číslo PP (Magion)	ID studia (eDok)	Deleted	Modifikace	Modifikoval
13230	SIC		Neuveden	0	☐			☒	24.5.2017 13:07:40	Anděl
12560	VR-CZU		Externí člen VR (CZ)	0	☐			☒	4.7.2016 13:45:40	Anděl
11956	OIKT-SP		THP	0	☒			☐	4.5.2015 9:28:59	Dolejšová

Funkce

ID	Funkce	První	Priorita	Modifikace	Modifikoval
<Žádná data k zobrazení>					

**Děkujeme za pozornost
a těším se na budoucí spolupráci**

Helpdesk ČZU