

HelpDesk

**UŽIVATELSKÁ
PŘÍRUČKA**

 VERA



HelpDesk

30.ledna 2008

UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

VERA

Obsah

1.	ÚVOD	1
2.	ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKY	1
3.	PRÁCE S HLÁŠENÍM	2
3.1	Menu	2
3.2	Založení nového hlášení	2
3.3	Prohlížení a editace hlášení	4
3.3.1	Zobrazení seznamu hlášení.....	4
3.3.2	Průběh řešení hlášení.....	5
3.3.3	Vyhledání hlášení	6
4.	KONTAKTNÍ ÚDAJE	7
4.1	Prohlížení a editace údajů o obci	7
5.	PŘÍLOHY	8
5.1	Číselník položek Systém a Podsystem	8

1. ÚVOD

Účelem tohoto dokumentu je seznámit uživatele s prostředím aplikace HelpDesk, která slouží především k evidenci hlášení o nedostacích, chybách a dotazech uživatele informačního systému Radnice VERA®. Je zde popsána funkcionální aplikace.

2. ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKY

Aplikace HelpDesk je provozována jako aplikace webová, uživatel k ní přistupuje pomocí internetového prohlížeče (doporučený prohlížeč je Internet Explorer v.6 a vyšší).

Vlastnosti aplikace HelpDesk:

- zadávání hlášení
- editace nepřijatého hlášení
- prohlížení hlášení
- prohlížení a editace kontaktních údajů obce

Aplikace eviduje tři typy hlášení:

Chyba	chyba nebo nedostatek ve funkci podsystému IS Radnice VERA®
Dotaz	dotaz na práci s podsystémem IS Radnice VERA®
Námět	ostatní dotazy, připomínky, návrhy na novou funkcionální atd.

Každé hlášení má několik druhů stavu, ve kterém se právě nachází:

Nové	nově založené hlášení, které nebylo prozatím přijato k řešení, zadavatel může některé údaje znovu editovat
Přijato	hlášení bylo přijato k řešení (o změně stavu je zadavatel hlášení zároveň informován pomocí elektronické pošty), zadavatel již nemůže editovat údaje
Odmítnuto	v případě, že je zapotřebí hlášení doplnit o další důležité údaje, je odmítnuto a „vráceno“ zadavateli k doplnění (o změně stavu je zadavatel hlášení zároveň informován pomocí elektronické pošty) Řešitel také může využít funkce Vyžádána součinnost , kdy je zadavatel informován pomocí elektronické pošty o doplnění informací k danému hlášení (v tomto případě zůstává hlášení ve stavu Přijato)
Vyřešeno	hlášení je vyřešeno (o změně stavu je zadavatel hlášení zároveň informován pomocí elektronické pošty)
Ve vývoji	řešení hlášení vyžaduje úpravu programu, k hlášení lze zobrazit stav úkolu ve vývoji.
Znovuotevřeno	pokud není zadavatel spokojen s řešením, může hlášení otevřít k dalšímu řešení
Uzavřeno	v případě, že je zadavatel spokojen s řešením, může změnit stav Vyřešeno na Uzavřeno. Tím dojde k přesunutí hlášení do uzavřených.

3. PRÁCE S HLÁŠENÍM

Tato část dokumentace se věnuje jednotlivým funkcím, které se v aplikaci HelpDesk nacházejí.

3.1 Menu

V levé části aplikace se nachází menu s volbami:

Zadání nového hlášení	- otevře formulář pro zápis nového hlášení
Přehled hlášení	- otevře formulář s přehledem všech hlášení
Hlášení ve vývoji	- otevře formulář s přehledem hlášení, která se nachází ve stavu ve vývoji
Znovuotevřená hlášení	- otevře formulář s přehledem hlášení, která se nachází ve stavu znovuotevřeno
Vyřešená hlášení	- otevře formulář s přehledem hlášení, která se nachází ve stavu vyřešeno
Uzavřená hlášení	- otevře formulář s přehledem hlášení, která se nachází ve stavu uzavřeno
Vyhledat hlášení	- otevře formulář pro vyhledávání
Informace o obci	- zobrazuje informace o obci s možností editace
Informace o osobách	- zobrazuje informace o kontaktních osobách pro HelpDesk

HELPDESK VERA / bu1 <Odpojení> © CPB spol. s r.o.

* zadejte hledaný text *

Zadání nového hlášení

Přehled hlášení
Přijatá hlášení
Hlášení ve vývoji
Znovuotevřená hlášení
Vyřešená hlášení
Uzavřená hlášení
Vyhledat hlášení
Informace o obci
Informace o osobách
Uživatelská příručka

Přehled hlášení
(Výpis všech evidovaných hlášení - umožněno změnit STAV hlášení)
Zavřít přehled

Číslo	Stav	Název	Typ	Agenda	Osoba	Další osoba	Ze dne
H-2007/6452	VYŘEŠENO	Nežte vyhledat předpis	DOTAZ	PD	Kučerová, Marie	Bezděk, ...	14.11.2007
H-2007/6451	VYŘEŠENO	Zobrazení seznamu v legalizaci	DOTAZ	RV	Čížková, ...		14.11.2007
H-2007/6450	PŘIJATO	rozsah číselníku ORG	DOTAZ	QR	Čížková, ...		14.11.2007
H-2007/6449	PŘIJATO	lisk sestav	CHYBA	PL	Čížková, ...		13.11.2007
H-2007/6448	VYŘEŠENO	Pohyba na účtech	DOTAZ	KB	Čížková, ...		13.11.2007
H-2007/6447	VYŘEŠENO	Změna příjmení	DOTAZ	PC	Čížková, ...		13.11.2007
H-2007/6446	VYŘEŠENO	vytvoření souboru potvrzení o načte...	DOTAZ	AR	Mlýnský, Ferdinand		13.11.2007
H-2007/6445	VYŘEŠENO	Nežte otevřít vzor	DOTAZ	PK	Čížková, ...		13.11.2007
H-2007/6444	PŘIJATO	Změnovy výdej obyvatele	DOTAZ	VZ	Čížková, ...		13.11.2007
H-2007/6443	VYŘEŠENO	Jak opravit evidenci SIPO	DOTAZ	PI	Čížková, ...	Čížková, ...	13.11.2007
H-2007/6442	VYŘEŠENO	Banka	CHYBA	KB	Čížková, ...		13.11.2007
H-2007/6441	PŘIJATO	připojování příloh v podsystému výd...	DOTAZ	PV	Čížková, ...		13.11.2007
H-2007/6424	VYŘEŠENO	Nežte postoupit v řízení dál	DOTAZ	SU	Čížková, ...	Čížková, ...	12.11.2007
H-2007/6423	VYŘEŠENO	Zpracování SIPO	DOTAZ	KM	Čížková, ...	Čížková, ...	12.11.2007
H-2007/6422	VYŘEŠENO	Zpracování SIPO	DOTAZ	PI	Čížková, ...	Čížková, ...	12.11.2007
H-2007/6421	PŘIJATO	Chyby zobrazení a další...	DOTAZ	QR	Čížková, ...		12.11.2007
H-2007/6420	VYŘEŠENO	Problém datumem vyřazení v detailu ...	DOTAZ	PE	Čížková, ...		12.11.2007
H-2007/6419	PŘIJATO	Zatuhnulí programu	DOTAZ	SYSTEM	Čížková, ...		12.11.2007
H-2007/6418	PŘIJATO	Dotaz na verzi Informix	DOTAZ	SYSTEM	Čížková, ...		12.11.2007
H-2007/6417	PŘIJATO	Dotaz na databázi	DOTAZ	SYSTEM	Čížková, ...		12.11.2007

<< <1-20> >>

VERA
Profesionální řešení

VERA, spol. s r. o.
Branická 66
147 00 Praha 4

VERA, spol. s r. o.
Klicperovo nám. 39/1
503 51 Chlumeck nad Cidlinou

Tel. spojovalka: 495 703 211
Hotline: 495 703 212
Fax: 495 703 210
E-mail: hotline@vera.cz

3.2 Založení nového hlášení

Nové hlášení založíte volbou „Zadání nového hlášení“ z menu v levé části. Zobrazí se formulář pro zadání nového hlášení.

Zadání nového hlášení ✖

Hlášení

Číslo hlášení	
Typ	DOTAZ ▾
Název	
Popis hlášení	
Obec	▾ ↓
Osoba	▾ ↓
Další osoba	
Email	
Telefon	
Příloha	<input type="text"/> Procházet... -> HelpDesk
2	<input type="text"/> Procházet... -> HelpDesk
3	<input type="text"/> Procházet... -> HelpDesk
Prostředí	
Systém	▾ ↓
Podsystém	▾ ↓
Platforma	
Verze	
Verze	
Kompil. podsyst.	
Kompil spol.mod.	
Zavřít Odeslat hlášení	

Popis polí formuláře:

Číslo hlášení

číslo se generuje automaticky a je přiřazeno po uložení nového záznamu

Typ

volba typu hlášení (dotaz, chyba, námět), výběrem z číselníku

Název

název hlášení

Popis hlášení

podrobný popis hlášení

Obec

název obecního úřadu, městského úřadu nebo magistrátu zadavatele hlášení

Osoba

jméno přihlášeného zadavatele

Další osoba, Email, Tlf.

osoba a její kontaktní údaje, která hlášení podnítila (není určena jako kontaktní osoba, může být kdokoliv mimo kontaktní osoby zadané v databázi)

Příloha

volbou Procházet lze k hlášení připojit až tři přílohy (doporučená syntaxe jména připojených souborů je:

denmesicrok(ddmmrrrr)_názevsouboru.přípona)

Systém

- verze pro Genero Desktop Klient (G)

- WebServis (W)

- Radnice Java (J)

- Systém (S)

Podsystém

podsystém IS Radnice VERA[®], liší se v závislosti na vybraném Systému

Verze

číslo verze podsystému IS Radnice VERA[®] (např. 13.1.2)

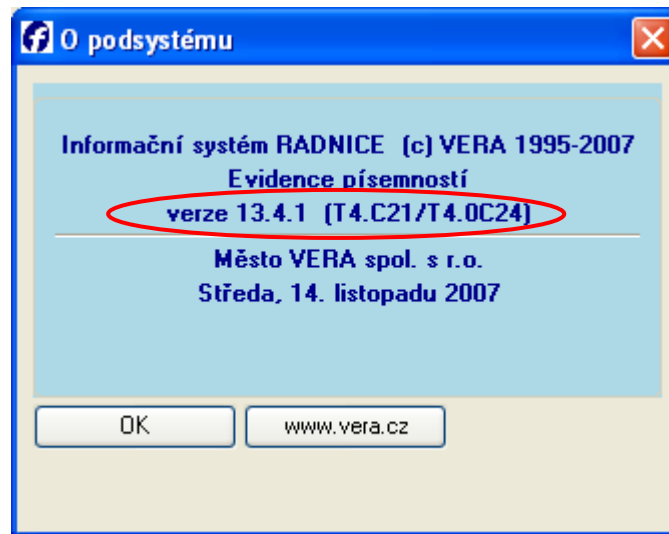
Kompil.podsystému

číslo kompilace podsystému IS Radnice VERA[®] (první číslo v závorce)

Komp.spol.mod. číslo kompilace společného modulu IS Radnice VERA® (druhé číslo v závorce)

Poznámka:

Číslo verze podsystému a čísla kompilací se nacházejí u podsystému, ve verzi pro Genero Desktop Client, v Nápořádě > O podsystému.



Pokud se jedná o hlášení typu **Chyba**, jsou položky **Prostředí** povinné všechny. Pokud se jedná o zápis hlášení **Dotaz** a nebo **Námět**, jsou povinné položky **System** a **Podsystém**.

Kompilace jsou uváděny pouze pro systém G, u systémů J, W a S nejsou kompilace uváděny, vyplňte tedy tato pole jiným zástupným znakem, např. -.

Hlášení se uloží stiskem tlačítka **Odeslat hlášení**.

3.3 Prohlížení a editace hlášení

Veškerá hlášení, která byla uložena, následně editována nebo uzavřena, lze prohlížet. V případě, že hlášení je ve stavu **Nové**, lze jej editovat (upřesnit požadavek). Pokud je hlášení ve stavu **Vyřešeno**, pak může zadavatel změnit stav na **Uzavřeno**, hlášení se přesune do uzavřených. Jestliže je ale zadavatel nespokojen se způsobem vyřešení, je možné změnit stav na **Znovuotevřeno**.

Vyřešená hlášení jsou po padesáti dnech automaticky převáděna do stavu Uzavřeno.

Formulář s přehledem všech hlášení se zobrazí po přihlášení uživatele do systému.

3.3.1 Zobrazení seznamu hlášení

Seznam hlášení lze zobrazit některou z voleb:

Přehled hlášení

Hlášení ve vývoji

Znovuotevřená hlášení

Vyřešená hlášení

Uzavřená hlášení

Volba „Přehled hlášení“ zobrazí všechna hlášení obce ve stavech Nové, Přijato, Znovuotevřeno, Odmítnuto, Ve vývoji a Vyřešeno. Ostatní volby zobrazují seznam hlášení dle daného stavu.

Přehled hlášení ✖

(Výpis všech evidovaných hlášení - umožněno změnit STAV hlášení)

Zavřít přehled

Číslo	Stav	Název	Typ	Agenda	Osoba	Další osoba	Ze dne
H-2007/6454	PŘIJATO	Chyba	CHYBA	QR	Černá Libuše		14.11.2007
H-2007/6453	PŘIJATO	Narozená dvojčata	DOTAZ	VR	Frášková Renča	Černá Libuše	14.11.2007
H-2007/6452	VYŘEŠENO	Nelze vyhledat předpis	DOTAZ	PD	Kučerová Zdenka	Trávková	14.11.2007
H-2007/6451	VYŘEŠENO	Zobrazení seznamu v legalizaci	DOTAZ	RV	Košáček Jan		14.11.2007
H-2007/6450	PŘIJATO	rozsah číselníku ORG	DOTAZ	QR	Měková Paulína...		14.11.2007
H-2007/6449	PŘIJATO	tisk sestav	CHYBA	PL	Šoureková Aneta...		13.11.2007
H-2007/6448	VYŘEŠENO	Pohyba na účtech	DOTAZ	KB	Němcová Dana		13.11.2007
H-2007/6447	VYŘEŠENO	Změna příjmení	DOTAZ	PC	Liska Jan		13.11.2007
H-2007/6446	VYŘEŠENO	vytvoření souboru potvrzení o načte...	DOTAZ	AR	Měková Paulína...		13.11.2007
H-2007/6445	VYŘEŠENO	Nelze otevřít vzor	DOTAZ	PK	Čížky František		13.11.2007
H-2007/6444	VYŘEŠENO	Zmenow wydej obywatel	DOTAZ	VZ	Měková Dana		13.11.2007
H-2007/6443	VYŘEŠENO	Jak opravit evidenci SIPO	DOTAZ	PI	Duška Vladimír	Černá Libuše	13.11.2007
H-2007/6442	VYŘEŠENO	Banka	CHYBA	KB	Černá Libuše		13.11.2007
H-2007/6441	VE VÝVOJI	připojování příloh v podsystemu vyd...	DOTAZ	PV	Měková Paulína...		13.11.2007
H-2007/6424	VYŘEŠENO	Nelze postoupit v řízení dál	DOTAZ	SU	Černá Libuše	Černá Libuše	12.11.2007
H-2007/6423	VYŘEŠENO	Zpracování SIPO	DOTAZ	KM	Černá Libuše	Černá Libuše	12.11.2007
H-2007/6422	VYŘEŠENO	Zpracování SIPO	DOTAZ	PI	Duška Vladimír	Černá Libuše	12.11.2007
H-2007/6421	PŘIJATO	Chyby zobrazení a další...	DOTAZ	QR	Černá Libuše		12.11.2007
H-2007/6420	VYŘEŠENO	Problém datemem vyřazení v detailu ...	DOTAZ	PE	Košáček Jan		12.11.2007
H-2007/6419	VYŘEŠENO	Zatuhnutí programu	DOTAZ	SYSTEM	Černá Libuše		12.11.2007

<< <1-20> >>

Popis sloupců seznamu

Číslo hlášení	automaticky generované číslo hlášení po jeho prvotním uložení
Stav	stav hlášení
Název	název hlášení, který byl zadán při jeho prvotním uložení
Typ	typ hlášení (chyba, dotaz, ostatní)
Agenda	podsystem, kterého se hlášení týká
Osoba	zadavatel hlášení
Další osoba	osoba, která problém nahlásila, pokud je jiná než zadavatel
Ze dne	datum založení hlášení

Obsah veškerých hlášení lze prohlížet stisknutím odkazu na názvu hlášení.

Stav hlášení (uzavřeno, znovuotevřeno) je možné změnit pomocí ikony na řádku daného hlášení.

3.3.2 Průběh řešení hlášení

Detail hlášení lze zobrazit z jakéhokoliv seznamu hlášení, kliknutím na jeho název. Hlášení se otevře v nové záložce.

Přijatá hlášení | Průběh řešení : H-2007/5345 ✖

Hlášení

Číslo hlášení	H-2007/5345
Stav	PŘIJATO
Název	odesílání informace o novem hlaseni
Popis hlášení	odesílání informace o novem hlaseni
Osoba	Tester
Další osoba	
Příloha 1	
Příloha 2	
Příloha 3	
Popis řešení	

Zavřít Tisk hlášení Zapsat nový komentář / poznámku

<1>

Informace o stavu požadavku ve vývoji

Stav	
Předpokládané sestavení	
Číslo verze	

Zde je možné volbou „**Tisk hlášení**“ hlášení vytisknout, včetně celého průběhu řešení. Volba „**Zapsat nový komentář/poznámku**“ slouží pro doplnění hlášení. Po stisknutí tlačítka se otevře nová záložka, kde doplníte text s možností připojení přílohy. Volbou „Zavřít“ formulář opustíte bez uložení, volba „Odeslat komentář“ odešle doplnění řešiteli hlášení.

Průběh řešení : H-2007/6143 Nový komentář : H-2007/6143 ✕

(zápis komentáře k průběhu řešení)

Text	
Příloha	<input type="text"/> Procházet... -> HelpDesk

3.3.3 Vyhledání hlášení

Pro vyhledání hlášení slouží volba „Vyhledat hlášení“. Hledat lze dle kritérií:

- stav
- číslo hlášení
- název hlášení
- popis hlášení
- popis řešení
- osoba
- další osoba
- systém
- podsystém

Hlášení - vyhledávání

(zaškrtnutí položky "Rozšířený výběr" lze použít pro vyhledávání textu bez diakritiky)

Rozšířený výběr

Stav	*	<input type="text"/>	▼
Číslo hlášení	*	<input type="text"/>	
Název	*	<input type="text"/>	
Popis hlášení	*	<input type="text"/>	
Popis řešení	*	<input type="text"/>	
Osoba	*	<input type="text"/>	▼
Další osoba	*	<input type="text"/>	
Systém	*	<input type="text"/>	▼
Podsystém	*	<input type="text"/>	

Zaškrtnutím volby „Rozšířený výběr“ lze vyhledávat text bez diakritiky.

Po stisknutí tlačítka „Hledat“ se načte seznam hlášení, který odpovídá zadaným výběrovým kritériím. Další práce je shodná s prací nad jakýmkoliv seznamem hlášení (viz kapitola 3.3.1).

4. KONTAKTNÍ ÚDAJE

Uživatel, který má přístup do aplikace HelpDesk, může prohlížet a editovat údaje o obci a zároveň editovat všechny evidované kontaktní osoby a přidávat nové.

4.1 Prohlížení a editace údajů o obci

Formulář s kontaktními údaji se nachází pod volbou „Informace o obci“ a „Informace o osobách“.

Tlačítkem „**Editovat informace o obci**“ se formulář přepne do módu editace, uživatel má tak možnost editovat/aktualizovat údaje o obci.

Položky zvýrazněné tučným písmem jsou povinné.

Položku Vyhledávací název mohou měnit pouze pracovníci hotline.

Stiskem tlačítka **Uložit** dojde k uložení editovaných údajů. Tlačítkem **Zpět** se opustí mód editace bez uložení změn.

5. PŘÍLOHY

5.1 Číselník položek Systém a Podsystem

Systém	Podsystem	Název
G	VA	Adresy
G	KB	Banka
G	SD	Db servis
G	SZ	Doprava a komunikace
G	PNS	Doučtování služeb
G	KJ	Evidence jednání
G	PE	Evidence majetku
G	VP	Evidence písemností
G	PS	Evidence psů
G	VS	Evidence řízení
G	KS	Evidence smluv
G	KU	Evidence účtů
G	VU	Evidence úkolů
G	KE	Export do účetnictví
G	PF	Fakturace
G	VY	Hrací automaty
G	PH	Hřbitovní agenda
G	KI	Informační kancelář
G	PJ	Komunální odpad
G	VM	Matrika
G	PP	Městská policie
G	VF	Nahrávač parcel
G	PN	Nájemné
G	KN	Nepřítomnost pracovníků
G	VB	Občanské průkazy a pasy
G	KD	Objednávky
G	KC	Ochrana mládeže
G	VL	Organizace voleb
G	KP	Pokladna
G	PB	Prodej domů, bytů a parcel
G	PA	Programový manažer
G	KM	Pronájem nemovitého majetku
G	PK	Přestupkové řízení
G	PD	Příjmy
G	VE	Rámec GDC
G	VR	Registry
G	QR	Rozpočtové účetnictví
G	PI	SIPO
G	VC	Sociální agenda
G	PU	Splátky a půjčky
G	AR	Společné moduly
G	VT	Správa databáze - tajemník
G	PT	Statistik
G	SU	Stavební úřad
G	KT	Stížnosti a petice
G	PC	Struktura úřadu
G	PR	Tvorba rozpočtu
G	VV	Volební agenda
G	PV	Výdaje
G	PL	Vymáhání pohledávek

G	VZ	Změny obyv. v centrální evidenci
G	KZ	Životní prostředí
<hr/>		
J	RA	Adresy
J	FG	Bankovní spojení
J	RZ	Celostátní číselníky
J	RM	Matrika
J	RO	Ohlašovna
J	RF	Organizace
J	RE	Registry
J	RC	Státní občanství
J	AC	Struktura úřadu
<hr/>		
W	WFB	Banka
W	WGK	E-kontakty
W	WTK	Katastr
W	WRE	Obyvatelé
W	WVP	Písemnosti
W	WFA	Pokladna
W	WFP	Příjmy
W	WFS	Psi
W	WFR	Rozpočet
W	WFV	Výdaje
W	WRG	Zábory (Doprava)
<hr/>		
SYSTEM	HELPDESK	HelpDesk
SYSTEM	JAVA	Java
SYSTEM	SYSTEM	Systém
SYSTEM	TOMCAT	Tomcat

Vydáno jako uživatelská příručka

aplikace HelpDesk

VERA, spol. s r. o.
Lužná 2
160 00 Praha 6

•
2007