

 Digitální a informační agentura	Odbor/ oddělení Service Desk	
PROVOZNÍ DOKUMENTACE IT DIA – PORTÁL SD	Přílohy	0
	Počet stran	17

PROVOZNÍ DOKUMENTACE

Uživatelská příručka – zaměstnanec DIA

Obsah

1. Úvod.....	3
2. Obecný popis Portálu	4
2.1 Základní povinnosti	4
2.2 Aktivita zajišťované Portálem	4
3. Přístup do Portálu	5
3.1 Specifikace dostupných prostředí Portálu.....	5
3.2 Přihlášení	6
3.3 Prostor Portálu	6
3.4 Odhlášení	7
4. Práce v uživatelském prostředí Portálu	8
4.1 Úvodní obrazovka	8
4.2 Moje požadavky	9
4.2.1 Vložení komentáře.....	10
4.2.2 Vložení přílohy.....	10
4.2.3 Uzavření požadavku.....	11
4.2.4 Reklamáce vyřešeného požadavku	12
4.3 Katalog služeb.....	12
4.3.1 Založení požadavku	13
4.3.2 Notifikace	15
4.4 Znalostní Centrum.....	15
5. Vyhledávání a další ikony	17
5.1 Vyhledávání z úvodní obrazovky	17
5.2 Vyhledávání z konkrétní záložky	17

1. Úvod

Příručka uživatelského portálu Digitální a informační agentury (dále DIA) popisuje základní ovládání systému portálového řešení, které slouží jako technologická podpora jednotného kontaktního místa pro uživatele služeb DIA a týmu podpory dodavatele služeb. Systém uživateli umožňuje zadávat požadavky, sledovat jejich řešení, komunikovat s týmem podpory a získávat informace o všech důležitých provozních stavech poskytovaných služeb.

2. Obecný popis Portálu

Portál představuje centrální kontaktní místo mezi poskytovatelem služeb a uživateli služeb.

2.1 Základní povinnosti

- Zaznamenání všech servisních požadavků od uživatelů a jejich odpovídající vyřešení
- Monitorování průběhu řešení požadavku
- Průběžné informování uživatelů o stavu řešení požadavku, o možných řešeních, o případných náhradních opatřeních
- Poskytnutí přístupu do znalostního centra

2.2 Aktivity zajišťované Portálem

- Detekce a zaznamenání požadavku
- Analýza a řešení požadavku
- Informovanost uživatele
- Reklamace vyřešeného požadavku

3. Přístup do Portálu

Aplikace je dostupná na: <https://helpdesk.dia.gov.cz>

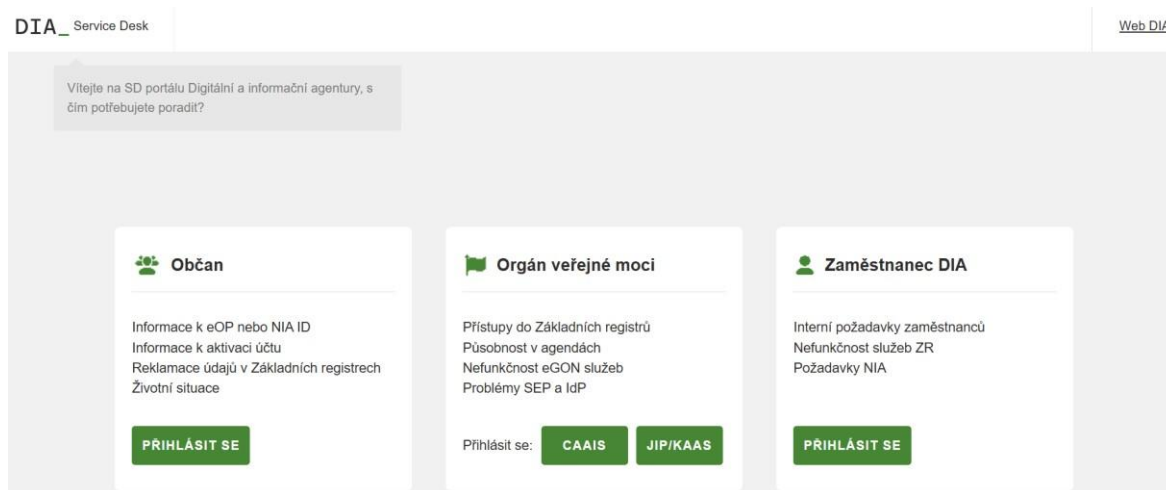
Podporované prohlížeče a jejich verze:

- Microsoft Internet Explorer 11
- Microsoft Edge na Win 10
- Mozilla Firefox ESR 24.0 a vyšší
- Google Chrome 34.0 a vyšší
- Apple Safari 7.1 a vyšší

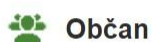
3.1 Specifikace dostupných prostředí Portálu

Uživatel se po zadání adresy <https://helpdesk.dia.gov.cz> zobrazí úvodní obrazovka **Portálu DIA – Service Desk**.

Na této obrazovce má uživatel možnost si zvolit způsob přihlášení a tím si zobrazit dostupné prostředí Portálu se specifickou nabídkou služeb.



Obr. – Úvodní obrazovka



Občan

přístup na Portál pro všechny uživatele bez účtu



Orgán veřejné moci

přístup na Portál pouze pro uživatele s účtem JIP/KAAS

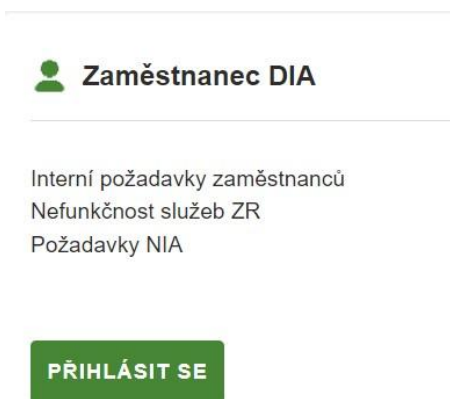


Zaměstnanec DIA

přístup na Portál pouze pro zaměstnance DIA

3.2 Přihlášení

Prostřednictvím tlačítka **PŘIHLÁSIT SE** bude uživatel přesměrován na automatické přihlášení přes AD účet zaměstnance, po vybrání účtu se uživateli zobrazí požadované prostředí Portálu.



Obr. Přihlášení pro zaměstnance DIA – 1



Obr. Přihlášení pro zaměstnance DIA – 2

3.3 Prostředí Portálu

Portál v tuto chvíli nabízí 2 možnosti:

- Portál pro uživatele – Je dostupný všem bez ohledu na to, zda mají zřízen jakýkoliv účet. V této roli může uživatel zadávat tikety, sledovat jejich řešení a případně řešení také reklamovat.
- Portál pro řešitele – Je určen uživatelům, kterým byla v Service Desku DIA zároveň přidělena role řešitele. V této roli může řešitel převzít tiket, který byl přidělen na jeho řešitelskou skupinu, může vložit řešení a předat ho zpět zadavateli. Na tomto místě může také sledovat stav a řešení všech tiketů, které byly přiděleny na jeho řešitelskou skupinu.

Možnost přepnout se z uživatelského prostředí do prostředí řešitelského se po přihlášení nachází

hned na úvodní obrazovce v pravém horním rohu. Kliknutím na ikonu  vedle jména se zobrazí kontaktní údaje přihlášeného uživatele, tlačítko odhlásit se a tlačítko **přepnout do řešitelského prostředí**.

Možnost přepnout se z řešitelského prostředí do prostředí uživatelského se nachází na horní liště pod tlačítkem  **Chci být uživatel**.



?

Jan Novák

E-mail:
jan.novak@dia.gov.cz

Telefon:
777 888 999

Přepnout do řešitelského prostředí

☐ Odebírat oznámení

Odhlásit se

Obr. Přepnutí do řešitelského prostředí Portálu



Chci být uživatel

?

o

Obr. Přepnutí do uživatelského prostředí Portálu

3.4 Odhlášení

Odhlášení ze systému je možné přes ikonu  vedle jména v pravém horním rohu obrazovky.



?

Jan Novák

E-mail:
jan.novak@dia.gov.cz

Telefon:
777 888 999

Přepnout do řešitelského prostředí

☐ Odebírat oznámení

Odhlásit se

Obr. Odhlášení

4. Práce v uživatelském prostředí Portálu

4.1 Úvodní obrazovka

Po přihlášení do systému se uživateli zobrazí úvodní obrazovka, která slouží jako rozcestník.

V horní části obrazovky se nachází lišta záložek.



Obr. Lišta záložek

Uživatel má možnost si zvolit oblast svého dotazu pomocí tlačítek.



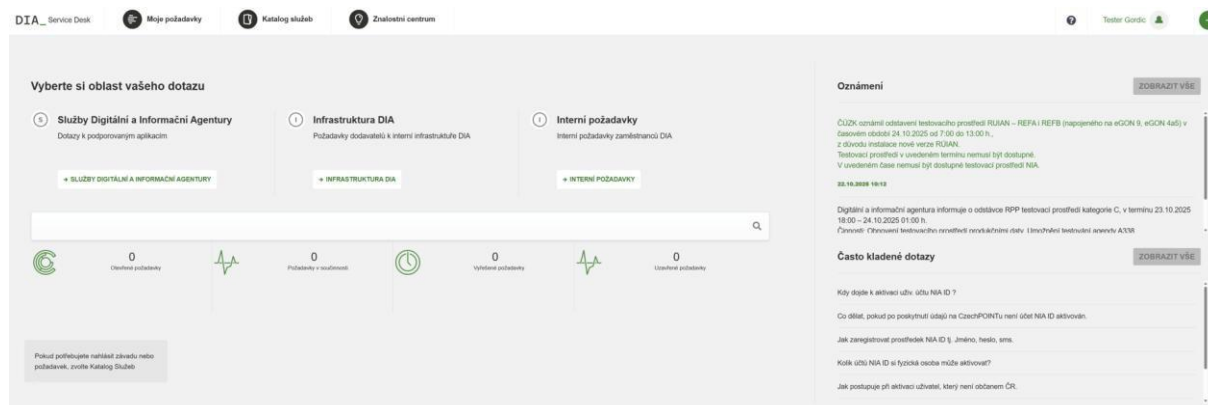
Vyhledávací lišta slouží k rychlému nalezení požadovaných informací.

Pod ní je k dispozici přehled požadavků rozdělených podle 4 stavů.

V pravé části obrazovky najde uživatel důležité informace od poskytovatele služeb – Oznámení a sekci Často kladené dotazy.

Pod ikonou  se nachází nápověda – Uživatelská příručka.

Kliknutím na ikonu  se uživatel dostane do prostředí SDM DIA.



Obr. Úvodní obrazovka

Oznámení s vysokou prioritou mohou být zobrazena ihned po přihlášení do Portálu. V takovém případě je nejprve nutné potvrdit přečtení oznámení kliknutím na tlačítko *Zpráva přečtena*.



Obr.

Prioritní oznámení

4.2 Moje požadavky

V záložce Moje požadavky se nachází seznam všech požadavků uživatele. V seznamu jsou zobrazeny důležité informace o požadavcích jako je například datum vytvoření, číslo požadavku a stav. V levé části je umístěn scoreboard, po kliknutí na zvolený stav se zobrazí jen požadavky, které se v tomto stavu nachází.

DIA Service Desk										
Moje požadavky										
Otevřené požadavky										
	Datum vytvoření	Číslo požadavku	Shrnutí	Naléhavost	Skupina	Přil.	Koment.	Stav		
Otevřené požadavky 14										
Požadavky v součinnosti 0										
Vyřešené požadavky 0										
Uzavřené požadavky 4										
ZALOŽIT NOVÝ POŽADAVEK										
	15.10.2024	165757	test přidání přílohy		Operátor L1	3	21	Reklamac...		
	15.10.2024	165756	test		Operátor L1		9	Součinno...		
	15.10.2024	165753	test skupina		Operátor L1	1	8	V řešení		
	15.10.2024	165752	test - převzít		Operátor L1			Zadaný		
	15.10.2024	165751	test		Operátor L1			V řešení		
	15.10.2024	165750	test převzít		Operátor L1			V řešení		
	15.10.2024	165748	test požadavek		Operátor L1	1		V řešení		

Obr. Moje požadavky – otevřené

Tlačítko **ZALOŽIT NOVÝ POŽADAVEK** přesměruje uživatele do Katalogu služeb. (viz 4.3)

Rozkliknutím požadavku v seznamu se zobrazí detail požadavku včetně všech příloh a aktivit (např. komentářů).

Detail požadavku

Žádost o novou klávesnici

#	VYTVOŘENO	KATEGORIE	ZADAVATEL	ORGANIZACE	PRIORITA	PŘÍLOHY	KOMENTÁŘE	STAV
165662	31.05.2024 11:07	B) Žádost o podporu	Novák, Jan				2	Zadaný

Aktivity

Novák, Jan

11:07 31.05.2024

Attached/Updated service type into request/incident/problem/change/issue.

Novák, Jan

11:06 31.05.2024

Vytvoření nového tiketu

Přílohy

Info: Žádné přílohy

ZPĚT

Uzavřít požadavek

Obnovit

Obr.

- Detail požadavku – otevřený

4.2.1 Vložení komentáře

Pro vložení nového komentáře, použijeme tlačítko  v sekci Aktivita.

Kliknutím na tlačítko  komentář uložíme.

Aktivity

Přidat Zrušit

Obr. Formulář pro vložení nového komentáře

4.2.2 Vložení přílohy

K požadavku je možné v sekci Přílohy připojit 2 typy příloh:

- Pro vložení přílohy - souboru použijeme tlačítko 

Po kliknutí na tlačítko se zobrazí okno pro přidání přílohy. Přílohu je možné vložit třemi způsoby:

- Přetažením souboru do okna pro přidání přílohy
- Kliknutím na okno pro přidání přílohy a vybráním souboru z průzkumníka souborů
- Vložení obrázku z mezipaměti pomocí zkratky Ctrl+C, Ctrl+V

Obr. Formulář pro vložení nového souboru

- Pro vložení odkazu – url adresy použijeme tlačítko **+ ODKAZ**

Do formuláře vložíme celý odkaz a jeho název.

Obr. Formulář pro vložení nového odkazu

Kliknutím na tlačítko

Přidat

přílohu/odkaz uložíme.

4.2.3 Uzavření požadavku

Pokud chceme jen zavřít detail požadavku, klikneme na tlačítko **Zpět** nalevo od detailu požadavku.

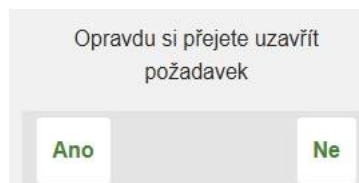
#	VYTVOŘENO	KATEGORIE	ZADAVATEL
165757	15.10.2024 16:57	A) Nahlášení poruchy. 1) V provozní době 8-18	Tester-Gordic, Tester

Obr. Uzavření detailu požadavku

Pro okamžité uzavření požadavku použijeme tlačítko

Uzavřít požadavek

Ve chvíli kdy potvrdíme uzavření požadavku, přesune se požadavek do stavu uzavřený a nebude možné s ním již dále pracovat (přidávat komentáře, přílohy atd.).



Obr. Uzavření požadavku

4.2.4 Reklamace vyřešeného požadavku

Pokud je požadavek vyřešený, ale zadavatel není s jeho řešením spokojen, má možnost řešení reklamovat.

V detailu vyřešeného požadavku použije tlačítko **Reklamovat** a tím se požadavek znovu přesune do stavu otevřený.

Detail požadavku
Žádost o novou klávesnici

Podrobný popis: [Katalog služeb / Interní požadavky / Požadavky týkající se HW a SW]
Dobrý den,
prosím o výměnu klávesnice, moje současná je nefunkční.
Děkuji

#	VYTVORENO	KATEGORIE	ZADAVATEL	ORGANIZACE	PRIORITA	PŘÍLOHY	KOMENTÁŘE	STAV
165662	31.05.2024 11:07	B) Žádost o podporu	Novák, Jan				14	Vyřešený

Aktivita

System_AHD_generated

14:32 31.05.2024

AHD05376: 'ServiceDesk' - kontakt neobdržel notifikaci - není specifikována metoda pro úroveň Normal.

ServiceDesk

14:32 31.05.2024

Typ služby na tiketu byl pozdržen

Přílohy

Info: Žádné přílohy

ZPĚT

Reklamovat

Uzavřít požadavek

Obnovit

Obr. Detail požadavku – vyřízený

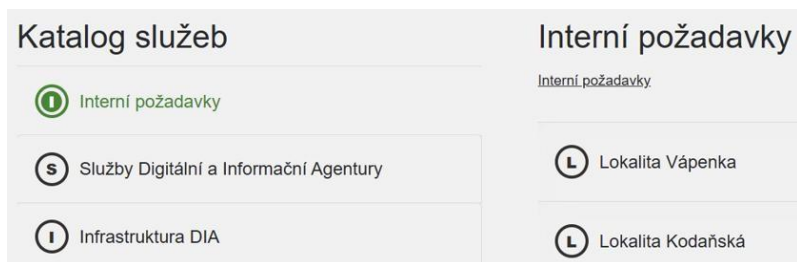
Uzavřený požadavek už není možné reklamovat.

4.3 Katalog služeb

Tato záložka umožňuje uživateli zobrazit seznam jemu dostupných služeb. Po kliknutí na požadovanou službu jsou zobrazeny následující možnosti:

- Odkaz na návod – odkaz na webovou stránku s relevantním návodem k dané problematice.
- Odkaz na příručku – odkaz na kompletní příručku dané problematiky, obvykle ve formátu PDF.
- Odkaz na znalostní dokument – odkaz do znalostní báze na dokument, který se přímo věnuje dané problematice.
- Založení požadavku – Možnost založit požadavek u relevantních služeb.

Do Katalogu služeb je možné se dostat také pomocí výběru oblasti dotazu.

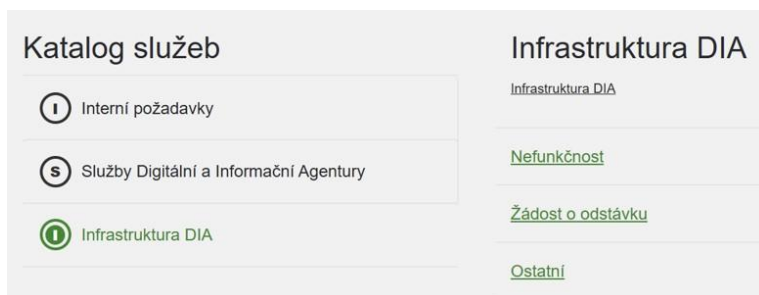


Obr. Katalog služeb – Interní požadavky



Obr. Katalog služeb – Služby Digitální a Informační Agentury

Pokud chce zaměstnanec zadat interní požadavek, musí nejprve zvolit lokalitu svého pracoviště.

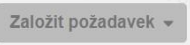


Obr. Katalog služeb – Infrastruktura DIA

4.3.1 Založení požadavku

Požadavek je možné založit pouze z odpovídající služby z Katalogu služeb, která založení požadavku umožňuje.

Stisknutím tlačítka



se otevře formulář pro založení nového požadavku.

Obr. – Založení požadavku 1

Ve formuláři je nutné vyplnit všechny povinné údaje a případně doplnit také volitelné atributy.

Požadavek se uloží stisknutím tlačítka **Uložit**.

Obr. - Založení požadavku 2

K požadavku je možné připojit přílohu tlačítkem **+** ve spodní části formuláře. Po kliknutí na tlačítko plus bude zobrazeno okno pro přidání přílohy. Přílohu je možné vložit třemi způsoby:

- Přetažením souboru do okna pro přidání přílohy
- Kliknutím na okno pro přidání přílohy a vybráním souboru z průzkumníka souborů
- Vložení obrázku z mezipaměti pomocí zkratky Ctrl+C, Ctrl+V

Přílohu je pro vložení nutné potvrdit kliknutím na tlačítko **Přidat**.



Obr. – Okno pro přidání přílohy

4.3.2 Notifikace

Jako potvrzení o vytvoření požadavku přijde zadavateli notifikace mailem. Další notifikaci obdrží zadavatel:

- když je požadavek přidělen řešiteli
- při změně stavu tiketu
- při vložení komentáře
- při vložení přílohy

4.4 Znalostní Centrum

Tato záložka umožňuje uživateli zobrazit znalostní dokumenty dostupných požadavků.

Znalostní centrum	Identita občana	
- FAIS - FAQ Identita občana - ISZR - ORG - ROB - ROS - RPP	Potíže připojení mobilního klíče eGovernmentu cestou CzechPOINTu Mobilní klíč eGovernmentu Postup pro založení a aktivaci identifikačního prostředku NIA ID tj. Jméno, heslo, SMS - pokud nejste občanem ČR Jak zrušit identifikační prostředek NIA ID tj. Jméno, heslo, sms Přihlášení na Portál občana prostřednictvím datové schránky Chci zablokovat Občanský průkaz - elektronická část Chci zablokovat Občanský průkaz - komplet NIA ID Uživatelský účet nebo eOP - nefunguje, zobrazuje se chybové hlášení. NIA ID Uživatelský účet nebo eOP - nefunguje přihlášení z Portálu	
	Potíže připojení mobilního klíče eGovernmentu cestou CzechPOINTu Mobilní klíč eGovernmentu Postup pro založení a aktivaci identifikačního prostředku NIA ID tj. Jméno, heslo, SMS - pokud nejste občanem ČR Jak zrušit identifikační prostředek NIA ID tj. Jméno, heslo, sms Přihlášení na Portál občana prostřednictvím datové schránky Chci zablokovat Občanský průkaz - elektronická část Chci zablokovat Občanský průkaz - komplet NIA ID Uživatelský účet nebo eOP - nefunguje, zobrazuje se chybové hlášení. NIA ID Uživatelský účet nebo eOP - nefunguje přihlášení z Portálu občana dále na portály jednotlivých poskytovatelů.	

Obr. – Znalostní centrum

Znalostní dokument popisuje řešení pro danou problematiku, v některých případech také relevantní přílohy (obrázky, příručky apod.).

Chci zablokovat Občanský průkaz - komplet.

[Znalostní centrum](#) / [Identita občana](#)

Souhrn: Chci zablokovat Občanský průkaz - komplet.

Problém: Chci zablokovat Občanský průkaz - komplet.

Řešení: Prosím pokud žádáte zablokovat OP kompletně, obraťte se v případě odcizení na Policii ČR a v případě ztráty, poškození nebo změny údajů na úřad obce s rozšířenou působností, v případě Prahy na úřad městské části Praha 1 - 22.

Přílohy:

Upřesnění: ID dokumentu: 401263
Datum vytvoření: 11.03.2019 16:48
Konfigurační položka:

Obr. – Znalostní dokument

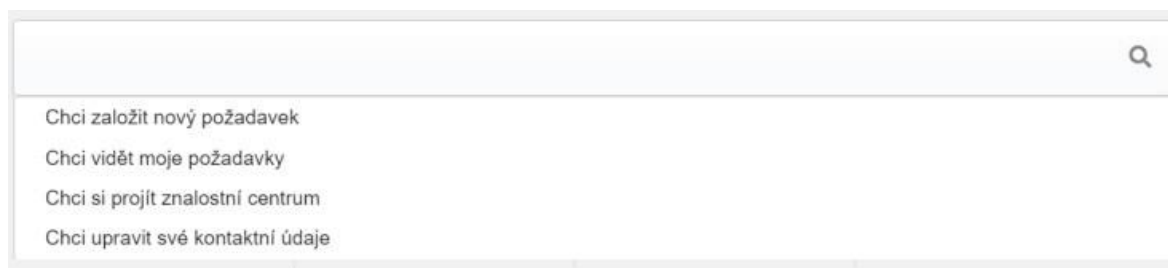
5. Vyhledávání a další ikony

Pro usnadnění práce v portálu jsou k dispozici dva druhy vyhledávání:

- Vyhledávání z úvodní obrazovky
- Vyhledávání z konkrétní záložky

5.1 Vyhledávání z úvodní obrazovky

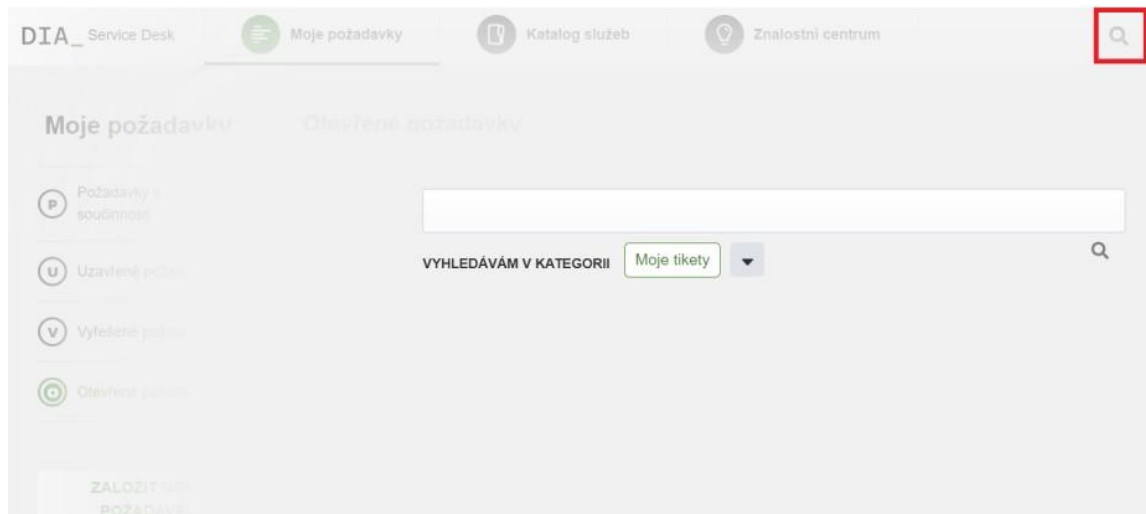
Po kliknutí do vyhledávacího pole bude zobrazena nabídka rychlých možností. Je také možné zadat klíčové slovo, pro přímé vyhledání služeb, požadavků či návodů.



Obr. – Vyhledávání z úvodní obrazovky

5.2 Vyhledávání z konkrétní záložky

V každé záložce je možnost rychlého vyhledávání pomocí tlačítka s ikonou lupy v pravé horní části obrazovky. Po kliknutí na tlačítko bude zobrazena vyhledávací lišta s informací, v jaké kategorii se bude vyhledávat. Vložením klíčového slova je možné zvolenou kategorii prohledat a zobrazit seznam relevantních výsledků.



Obr.– Vyhledávání v záložce Moje požadavky

Kategorii vyhledávání je možné změnit bez nutnosti přepínat mezi záložkami pomocí tlačítka šipky.