

Příloha č. 1 MP-1001-05-1

Popis činnosti zaměstnance IT

- Práce se seznamem požadavků kapitola Zobrazení požadavku, Detail požadavku
 - <u>Řešení požadavku (základní činnosti)</u>
 - kapitola Přiřazení / převzetí řešitele
 - kapitola Kategorizace požadavků
 - kapitola Zapsání pracnosti
 - kapitola Vyřešení požadavku
- <u>Řešení požadavku (podpůrné činnosti)</u>
 - kapitola Předání požadavku na jiné pracoviště (vlastníka služby)
 - kapitola Změna typu požadavku

Zobrazení požadavku

- Spustíme aplikaci ServiceDesk JIRA a zobrazíme si seznam požadavků.
- V levé části obrazovky se zobrazí seznam front jednotlivých pracovišť s konkrétními požadavky.
 - Všechny požadavky zadané přes modrý telefonek "FNOL Help", emailem, případně telefonicky jsou vždy směřovány na frontu "ODUP příjem".
 - Požadavky zadané přes ServiceDesk portál (slouží nyní pro IT) <u>https://portal.servicedesk.fnol.cz/</u> jsou směřovány následovně:
 - "Něco mi nefunguje" a "Dotaz / Informace" na frontu "ODUP Příjem"
 - "Něco potřebuji" jsou automaticky přesměrovány na konkrétní pracoviště dle katalogu služeb (vlastník služby)
- Pomocí front si zaměstnanec může filtrovat dané požadavky.

Moje vytvořené tickety		S	Pr	Request Type	Souhrn
ODUP - Příjem	(3)	▲	~	📞 FNOL.HelpApp	testuji

Detail požadavku

- Podrobné informace o požadavku si zobrazíme, po kliknutí na modrý text ve sloupci "Souhrn".
- V detailu požadavku se v prostřední části obrazovky zobrazí popis požadavku, v pravém sloupci dále bližší informace o žadateli a další detaily.
- V pravé horní části obrazovky jsou k dispozici funkční tlačítka pomocí, kterých se provádí příslušné akce "Akce"
- Každý přijatý požadavek na ServiceDesk má příznak "Přijato" zobrazený v horní části vedle tlačítka "Akce".

Přijato 🗸	4 Akce ∨	
Řešit	→ V ŘEŠENÍ	
Vyřešit	→ VYŘEŠENO	
Zobrazit work	flow	

Přiřazení / převzetí řešitele

- Kliknutím na tlačítko "Přijato" změníme stav na "Řešit", čímž se požadavek automaticky přiřadí konkrétnímu řešiteli, který toto učinil. Řešitel následně najde svůj požadavek ve frontě "Moje otevřené tickety". Po této akci se stav požadavku změní na "V řešení".
- Řešitele může přiřadit také vedoucí oddělení (zodpovědný za službu).

Příloha č. 1 MP-1001-05-1

Práce s požadavkem – Kategorizace požadavků

- Každý požadavek musí být přiřazen do konkrétní služby dle katalogu služeb. Prvotní přiřazení provádí ODUP pomocí voleb:
 - Typ žádosti
 - Typ činnosti

Přijato 🗸 🔸 Akce 🖌	
Zákazník	
Podrobnosti zákaznika M Anna Hanáková	
Podrobnosti	
Priorita	 Nízká priorita
Typ žádosti	OSA - Podpora a údržba aplikací
Typ činnosti - Podpora a údržba aplikaci	Core informační systémy - Konfigurace aplikace

- Změnu kategorizace může provést následně vlastník služby, případně řešitel.
- Řešitel zároveň ověří, zda je daná kategorie správná.

Práce s požadavkem – zapsání pracnosti

- Každý požadavek musí mít uvedenou skutečnou pracnost.
- Provedeme vyplněním pole "Sledování času", které se nachází v pravém sloupci obrazovky.
 Kliknutím na text "Nebyl zaznamenán žádný čas" se otevře formulář pro zadání sledovaného času. Po vyplnění požadovaných klikneme na "Uložit".

Sledování ča	su	
Zaznamenaný čas: Strávený čas	10min. Zbývající čas 🛈	
Použijte formát: 2v	w 4d 6h 45m	
• w = týdny		
 h = hodiny 		
• m = minuty		
Datum zahájení *		
21. 3. 2025	14:40	0
Popis práce		
Aa~	A • = • + • 3	×
zde můžu pop	sat svoji práci	
Luc mulu pop	sour stoji prod	

Strana 2/4



Příloha č. 1 MP-1001-05-1

Práce s požadavkem – vyřešení požadavku

- Vyřešení se provádí řešitel změnou stavu na "Vyřešeno" kliknutím na "Vyřešit".



- Řešiteli se nabídne tabulka, kde po vyplnění náležitostí stavu řešení a komentáře dojde tlačítkem "Aktualizovat" ke změně stavu na "Vyřešen".
- Po 168 hodinách získává požadavek automaticky stav "Uzavřen", tento požadavek nelze již znovu otevřít.

Vyřešit	4 [€] ×
Povinná pole jsou označena hvězdičkou. *	
Stav řešení	
Hotovo 💿 🗸	
Definice řešení 🖒	
Přídat komentář Přídat interní poznámku Odpovědět zákazníkovi	
Aα• B <i>I</i> … A.• ∷ ⊨ Ø ∂ 2 @ © 8 ↔ +• %	
vyřešeno testování	
	Zrušit Aktualizovat

Práce s požadavkem - Předání požadavku na jiné pracoviště (vlastníka služby)

- Předání na jiné pracoviště (vlastníka služby) primárně provádí ODUP.
 - ODUP před předáním na jiné oddělení provede kategorizaci. Řešitel si následně kategorizaci kontroluje, může ji změnit.
 - V případě, že řešitel usoudí, že daný požadavek nepatří danému oddělení, může předat na jiné oddělení. V případě, že neví, kterému oddělení požadavek patří, vrátí na ODUP.
 - Předání na jiné pracoviště se provádí pomocí ikony "Akce" "Předat na jiné oddělení". Následně vyberu oddělení a změnu potvrdím

Přijato 🗸	4 A	kce 🗸
Zákazník	Sk.	Předat na jiné oddělení
Podrobnosti záka	Sk.	Změna typu požadavku - dotaz / informace
AH Anna Ha	Sk.	Změna typu požadavku - změna

(Metodický pokyn č. MP-I001-5 ServiceDesk, 1. vydání ze dne 1.5.2025)



Příloha č. 1 MP-1001-05-1

Předat na jiné oddělení	
Your input is required to complete this action	
Zjištění: *	
testuji - jedná se o změnu diáře v Medea	
Předat na:*	
OSA	© ~
	Consul Constitute

- Požadavek se zobrazí na příslušném oddělení (příslušné frontě)

Práce s požadavkem – Změna typu požadavku

- Přes ikonu **Akce** – vyberu požadovanou změnu a vyberu patřičnou službu

Přijato 🗸	4 Akce ✓
Zákazník	🝾 Předat na jiné oddělení
Podrobnosti záka	🔦 Změna typu požadavku - dotaz / informace
AH Anna Ha	😪 Změna typu požadavku - změna

Л

Tato příloha při změně textu nepodléhá připomínkovému řízení.