CallAgent – návod pro uživatele

Dostupnost služby *CallAgent* indikuje ikona **telefonu** v pravém dolním rohu obrazovky na systémové liště.



Pokud není služba dostupná, lze ji ručně spustit pomocí ikony na ploše.

Nahlášení chyby, požadavku či nutnosti konzultace:

- 1. Jedno kliknutí levým tlačítkem myši na ikonu telefonu.
- 2. Kontrola a vyplnění údajů o uživateli, který chybu odesílá (osobní číslo, telefon).
- 3. Popis chyby/požadavku, pokud není patrný z kopie obrazovky.
- 4. Odeslání incidentu tlačítkem "Odeslat" na dispečink *CallCentra*, který zajišťuje Pracoviště informatiky.

Spustit agenta

Uživatel má možnost sledovat průběh řešení všech chyb či požadavků, které odeslal pomocí CallAgenta:

1. Jedno kliknutí pravým tlačítkem myši na ikonu telefonu, volba Moje incidenty).



2. Přihlášení zadáním osobního čísla a hesla (heslo je shodné jako např. do sítě, pošty, jídelny apod.).

He roje meldeney	
Doména	FNOL
Osobní číslo	60960
Heslo	*****
	Přihlásit

3. V okně **Moje incidenty** lze dohledat všechny incidenty, které kdy byly daným uživatelem odeslány, v tomto okně lze také vyřešené incidenty uzavřít (odsouhlasit řešení) – podrobnosti viz strana 2.

Pokud dojde k **vyřešení** některého z incidentů (stav "Vyřízen") odeslaných z daného *CallAgenta* (tj. počítače) pracovníkem informatiky, je tento stav indikován změnou barvy ikony na **zelenou** a zobrazením informační bubliny s počtem nově vyřešených incidentů.



Poznámka: V současné době je v *CallCentru* evidováno cca 30.000 vyřešených incidentů. Pro zjednodušení byly všechny incidenty vyřešené **do 30. 6. 2008 automaticky uzavřeny**, tj. uživatelé nemusí tyto incidenty uzavírat.

Moje incidenty	/ [ALFA verze - n	egarantovaná!]					
Filt Vzavřené a	stornované	Všechny incidenty	cliniky	Tento filtr je dost uživatelů vychází	tupný pouze klí í z projektu KIS	klíčovým uživatelům kliniky (seznam klíčových IS, lze jej po domluvě s vedením kliniky doplnit).	
Stav Incide	Datum odeslání	Řešitel	Text Å		Řešení 🔺	Náhled Řešení Helpdesk záznam Historie Aplikace Systér	
👔 Vyřízen	23,05.2008,09:45	Böhm Dominik, Ing.	test 23		23.5.2008	17.4.2008 08:39 ok	
🚯 Zpincováván	16.05.2008 11:04	Böhm Dominik, Ing.	16.5.2008		16.5.2008		
😰 Uzavřen	15.05.2008 14:19	Böhm Dominik, Ing.	Přesměrování datovýc	h toků (NISO, RIS	16.5.2008		
🚯 Zpracováván	14.05.2008 15:16	Böhm Dominik, Ing.	Zaslat požadavek na d	opracování denní	15.5.2000	Historie incidentu (výpis všech stavů, řešitelů, datumů a	
🚯 Zpracováván	14.05.2008 07:17	Miklík David, Ing.	Instalace HASAP na Pl	C p. Tihelkové.		časů). Přehled stavů incidentu:	
🔁 Uzavien	09.05.2008 07.53	Pohlídal Svatomír	Předělat PC D0 Poku	ud ie součástí řešení	í incidentu		
🔁 Uzavřen	05.05.2008 12:1	Böhm Dominik, Ing.	Vytvořit sestavy zaslání na HelpDesk dodavatele			Daesian - incident byl odesian uzivatelem na dispecink OINF	
🔁 Uzavřen	29.04.2008 11:55	Böhm Dominik, Ing.	vyexportovat ce systé	ému (STAPRO, DSS	oft apod.),	Prevzat - Incident byl prevzat dispecinkem OINF a predan na konkrátní oddělení (aplikační, svetémové, tochnické atd.) ti	
🚯 Zpracováván	28.04.2008 12:02	Buhm Dominik, Ing.	Chyba při nasta incid	ent je automaticky j	propojen s	incident zatím nemá konkrétního řešitele	
😰 Uzavřeri	25.04.2008 11:09	Böhin Dominik, Ing.	TEST OINF TE tímto	záznamem a uživat	tel má	Zpracováván - incident má přiřazeného konkrétního řešitele.	
🔁 Uzavřen	23.04.2008 07:06	Böhm Nominik, Ing.	TEST DINF TE možnost přímo sledovat, jak je jeho			stále v řešení; každá změna řešitele se zaznamená do Historio	
🚯 Zpracováván	17.04.2008 09:51	Böhm Dominik, Ing.	Přidat skrolovat prob	iem resen dodavate	lem.	Vyřízen - incident je ze strany OINF vyřešen	
🕗 Uzavřen 📃	17.04.2008 08:03	Böhm Dominik, Ing.	test		17.4.2008	Uzavřen - incident je ze strany OINF vyřešen, vyřešení inciden	
🔊 Uzavřen	16.04.2008 20:33	Böhm Dominik, Ing.	Kontaktovat dr. Galuszkovou ohledně ut 17.4.2008		17.4.2008	potvrzeno i uživatelem (uživatel odsouhlasil řešení incidentu)	
🔊 Uzavřen 👘	15.04.2008 15:27	Böhm Dominik, Ing.	Results 16.4.200		16.4.2008	Vrácen - incident je ze strany OINF vyřešen, avšak uživatel	
🔊 Uzavřen 🔰	14.04.2008 06:56	Loveček Jan	intranet se rozsypal:-) 14		14.4.2008	nesouniasi/neni spokojen s resenim a vraci jej k doreseni Stornován, incident je ze strony OINE stornován (opět mé	
🔁 Uzavřen	11.04.2008 10:04	Böhm Dominik, Ing.	změna tiskové šablony	změna tiskové šablony pro tisk faktury - dl 11.4.2008		uživatel možnost incident vrátit)	
Pokud uživa	atel souhlasí s řeše	ením incidentu (stav "V	vřízen"), ie vhodné iei (uzavřít (stav "Uzavř	en").	Problém	
Uzavřené in	cidenty se pro pře	hlednost nezobrazí při	vypnutém filtru "Uzavř	ené a stornované".	Tyto 🕮		
incidenty se	e také nezapočítají	do informační bubliny	, která obsahuje počet r	nově vyřešených	300	Chyba Ulozit obrazek	
incidentů. li	ncidenty lze uzavír	at i hromadně, a to ozn	ačením ("zamodřením"	') požadovaných	o k	test	
incidentů le	vým tlačítkem myš	ši spolu s klávesou CT	RL.				
	00.04.2000 13.30	мікік рамо, інд.	Email: Isrou@Kstviz.cz]	pada do spannisto:	J.4.2008		
😰 Uzavřen	04.04.2008 09:34	Böhm Dominik, Ing.			A A 2008		
🔄 Uzavřen	02.04.2008 15:40	Böhm Dominik, Ing.	Pokud užívatel nesouhlasi s řešením incidentu, lze jej vrátit k dořešení. Podminkou				
🔄 Uzavřen	31.03.2008 06:01	Horák Radek	vraceni je vyplneni	auvodu v okne, kte	re se otevre po	oo stisku tiacitka "Vratit".	
🛃 Uzavřen	31.03.2008 06:00	Horák Radek	nejede kotelna		31.3.2008	Nahlásil 60960 Ing Böhm Dominik	
🛃 Uzavřen	31.03/2008 05:57	Horák Radek	nejede spousta PC na S	SO01	31.3.2008		
🎦 Ilzavřen	25.07.2008.08:09	Sedlar Drahomír Ing	www.idos.cz		Prú nik do	l leleton 2948 SRV-22	
			Sananananananang sang sang sang sang sang		<u> </u>	Urgentní 🔽 Odesláno 17.4.2008 8:03:37	
] Aktualizovat 🔯	Uzavřít 🔊 Vrátit						

Nově bude OINF pomocí služby *CallAgent* rozesílat **zprávy pro uživatele**, které se objeví na monitoru. Pomocí těchto zpráv budou uživatelé informováni o plánovaných odstávkách, výpadcích či haváriích informačních systémů apod.

