

MUSEION



Příručka uživatele systému Museion

Aplikace Helpdesk

MUSOFT

Autorská práva © Copyright 2012-2015 MUSOFT.CZ, s.r.o..

Všechna práva vyhrazena. Tato příručka je chráněna autorskými právy a distribuována na základě licencí, které omezují její používání, kopírování a šíření. Bez předchozího písemného souhlasu společnosti MUSOFT.CZ je zakázáno jakýmkoli způsobem reprodukovat jakoukoli část této příručky.

Loga společnosti MUSOFT.CZ uvedená v této příručce jsou ochranné známky společnosti MUSOFT.CZ. Všechny ostatní názvy produktů, ochranné známky nebo loga zmínění v této příručce jsou použita pouze k identifikačním účelům a může se jednat o ochranné známky nebo registrované ochranné známky příslušných vlastníků.

Obsah

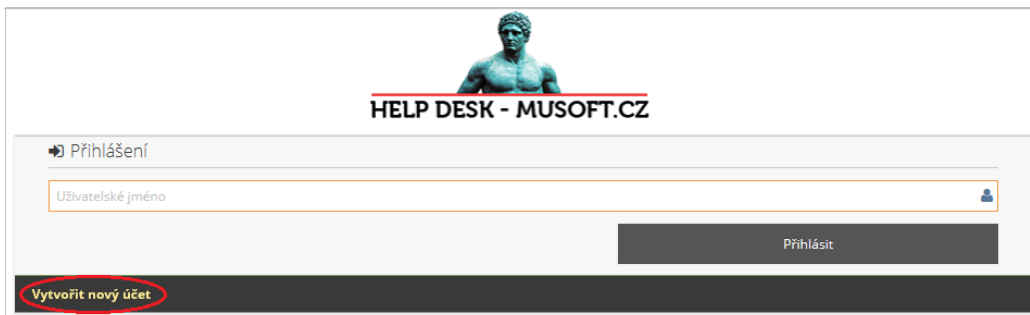
Aplikace Helpdesk	1
Obsah.....	1
Obecné	3
Nová registrace	3
Obnova zapomenutého hesla	4
Zaslání e-mailu na adresu helpdesk@musoft.cz.....	5
Požadavky v aplikaci Helpdesk	5
Nový problém.....	5
Vložení nového problému v aplikaci Helpdesk	5
Vyplnění informací o problému	6
Vložení nového požadavku e-mailem	7
Řešení problému	7
Zobrazit problém	7
Sledovat problém	7
Stav problému	7
Uzavření problému.....	7

Obecné

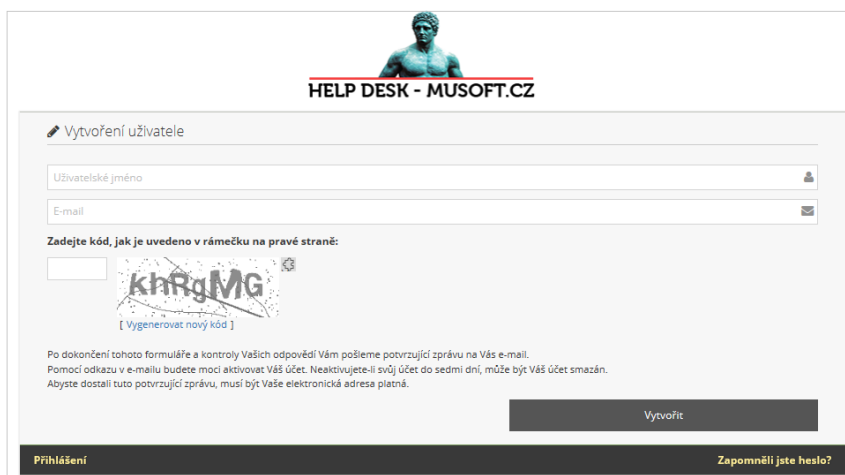
Aplikace Helpdesk slouží k přehlednější komunikaci a rychlejšímu vyřizování požadavků uživatelů Museionu. Aplikaci najdete na adrese <https://helpdesk.musoft.cz>, nebo můžete odeslat e-mail na adresu helpdesk@musoft.cz. V obou případech ale musíte mít založený účet. Pokud nemáte, budete vyzváni k registraci, pokud jste zapoměli heslo, můžete si vyžádat jeho obnovení.

Nová registrace

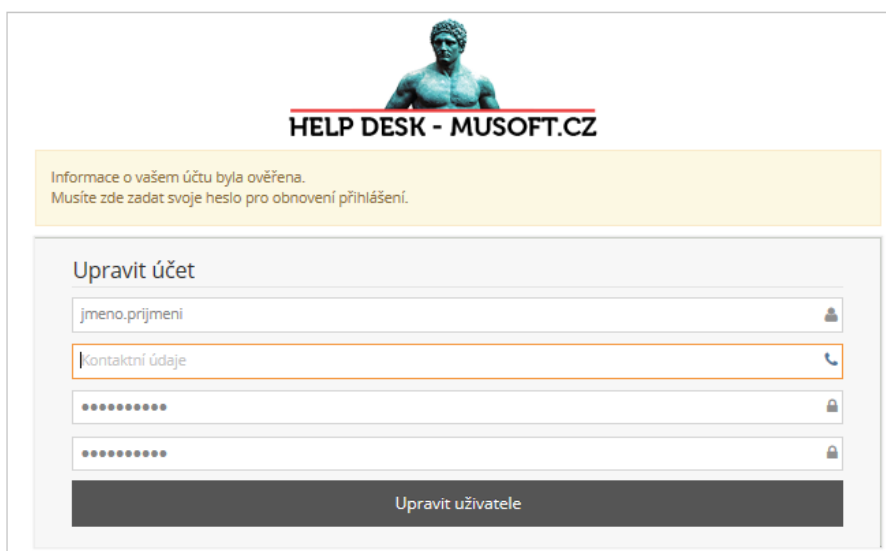
- 1) Na adrese https://helpdesk.musoft.cz/login_page.php vytvořte nový účet:



- 2) Jméno a heslo prosíme zadat dle těchto parametrů:
Uživatelské jméno: **jméno.prijmeni** (malými písmeny bez diakritiky)
Email: **pracovní mailová adresa** (v doméně instituce)



- 3) Na uvedený e-mail bude zasláno během několika minut z adresy Helpdesk Musoft <helpdesk@musoft.cz> oznámení o registraci nového uživatelského účtu a odkaz umožňující dokončení registrace. Pokud byste zprávu neobdrželi (a není ani v „nevyžádané poště“), kontaktujte prosím pracovníky MUSOFT.CZ (e-mailem na podpora@musoft.cz nebo telefonicky na tel. +420 222 361 145).



HELP DESK - MUSOFT.CZ

Informace o vašem účtu byla ověřena.
Musíte zde zadat svoje heslo pro obnovení přihlášení.

Upravit účet

jmeno.prijmeni

kontaktní údaje

.....

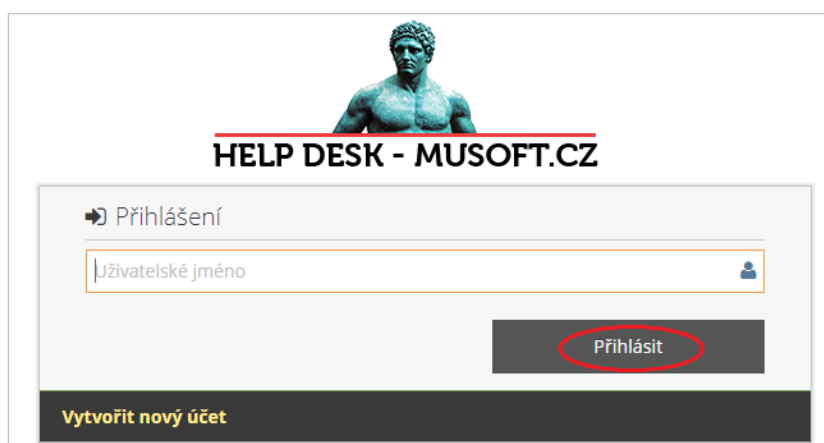
.....

Upravit uživatele

Obnova zapomenutého hesla

Pokud již máte účet vytvořený, ale zapoměli jste heslo, nebo vám účet založil administrátor a heslo jste si ještě nezadali, můžete si vyžádat jeho obnovení.

- 1) Na adrese https://helpdesk.musoft.cz/login_page.php zadejte uživatelské jméno a klikněte na Přihlásit:



HELP DESK - MUSOFT.CZ

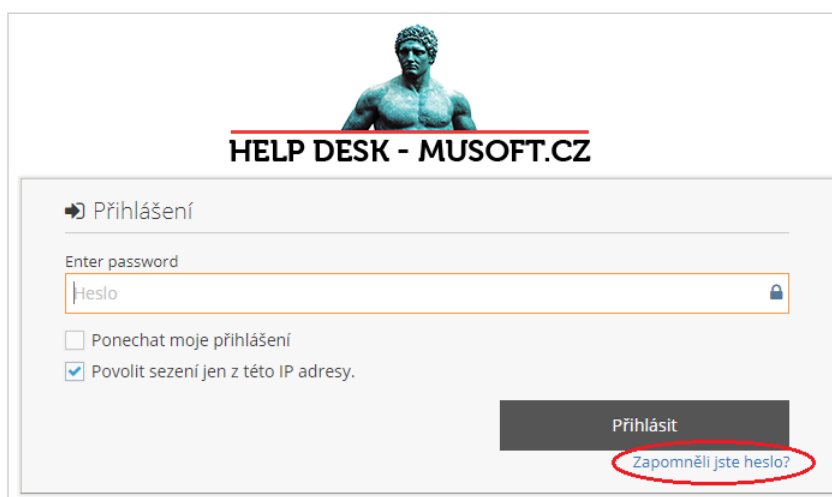
➔ Přihlášení

Uživatelské jméno

Přihlásit

Vytvořit nový účet

- 2) zadejte své uživatelské jméno a klikněte na „Zapoměli jste své heslo?“:



HELP DESK - MUSOFT.CZ

➔ Přihlášení

Enter password

Heslo

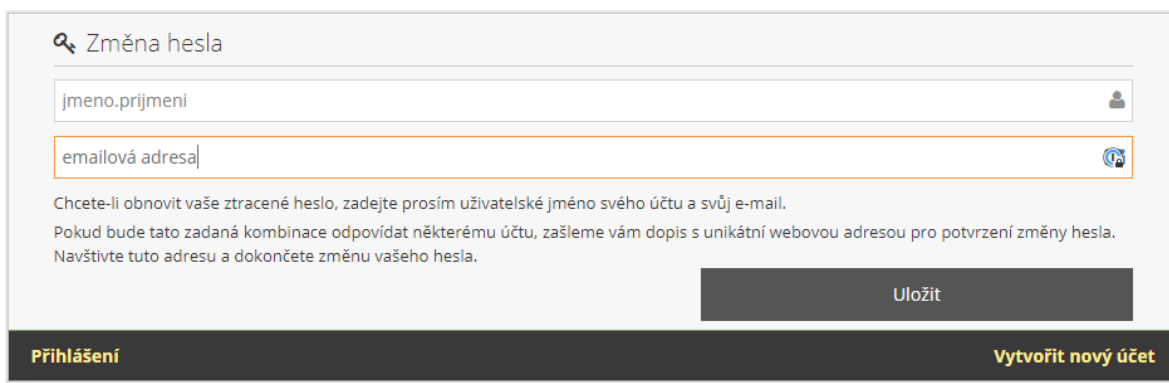
Ponechat moje přihlášení

Povolit sezení jen z této IP adresy.

Přihlásit

Zapoměli jste heslo?

3) Vyplňte e-mailovou adresu a obratem vám na ni přijde adresa, na které si můžete zadat nové heslo.



Zaslání e-mailu na adresu helpdesk@musoft.cz

Pokud zašlete svůj požadavek e-mailem na adresu helpdesk@musoft.cz a nejste dosud registrovaní, vrátí se vám automatická odpověď s výzvou k registraci:

”...“

Děkujeme za zaslání Vašeho požadavku na HelpDesk NetAdmin s.r.o.. Bohužel, Váš e-mail není veden v naší databázi, a proto nemůže být zpracován.

Abychom mohli problém vyřešit co nejdříve, je třeba provést registraci vašeho účtu, kterou můžete provést na tomto odkaze – https://helpdesk.musoft.cz/signup_page.php

Po úspěšném zaregistrování, zašlete prosím Váš požadavek znovu.

...“

Po registraci můžete zadat požadavek přímo v aplikaci nebo znovu e-mailem.

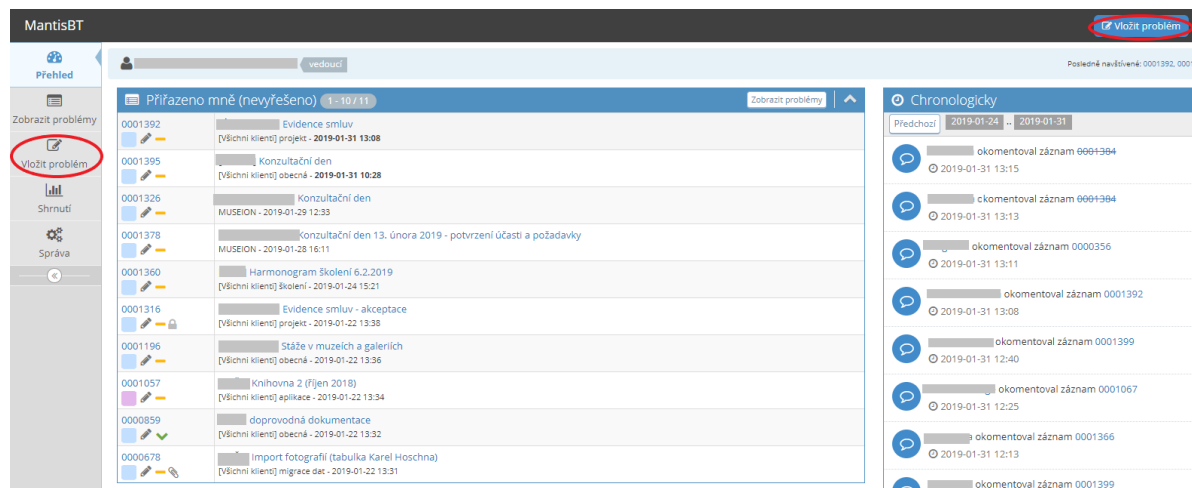
Požadavky v aplikaci Helpdesk

Po přihlášení do aplikace můžete založit nový problém, přidat poznámku k již existujícímu nebo sledovat postup řešení dříve zadaných požadavků.

Nový problém

Vložení nového problému v aplikaci Helpdesk

V aplikaci Helpdesk jsou dvě tlačítka pro vložení nového problému: v záhlaví uživatelského rozhraní (vpravo nahoře) a ve vertikální liště vlevo.



Vyplnění informací o problému

Čím více relevantních podrobností o problému uvedete, tím vyšší je pravděpodobnost jeho rychlého vyřešení, bez další zdlouhavé korespondence a vysvětlování detailů. Pole označená * jsou povinná.

1) Kategorie

The screenshot shows the MantisBT interface for creating a new problem record. The 'Kategorie' field is highlighted with a red circle, and its dropdown menu is open, displaying a list of categories such as 'aplikace', 'dokumentace', 'migrace dat', 'multimédia', 'obecná', 'projekt', 'Roudní', 'systém', 'tisková sestava', 'webinář', and 'školení'. Other fields like 'Priorita', '*Shrnutí', and '*Popis' are visible but not yet filled.

2) Priorita

The screenshot shows the MantisBT interface with the 'Priorita' field highlighted by a red circle. The dropdown menu is open, showing options: 'žádná', 'nízká', 'normální', 'vysoká', 'urgentní', and 'okamžitá'. The 'Kategorie' field is also visible above it.

3) Shrnutí, popis

The screenshot shows the MantisBT form with the 'Shrnutí' and '*Popis' fields filled. The 'Shrnutí' contains 'Stručné výstižné shrnutí problému' and the '*Popis' contains 'Detailní popis reportovaného problému se všemi okolnostmi.' The 'Uložit záznam' button at the bottom left is circled in red. There is also a red circle around the 'Uložit záznam' button in the previous screenshot.

4) Připojení souboru (printscreen, dokument)

The screenshot shows the MantisBT form with the file upload area highlighted by a red circle. The text 'Soubory k nahrání přetáhněte sem (nebo sem klikněte)' is visible. The 'Uložit záznam' button at the bottom left is also circled in red.

Vložení nového požadavku e-mailem

Problém bude také automaticky vygenerován v případě odeslání požadavku (registrovaným uživatelem) na adresu helpdesk@musoft.cz. Předmět e-mailu se vyplní do Shrnutí, obsah zprávy do Popisu, a vloží se i přílohy.

Řešení problému

Každému, kdo (jakýmkoliv způsobem) založil v Helpdesku problém, chodí informace o průběhu jeho řešení, jakmile k němu někdo jiný připojí poznámku. Stav problému a přílohy, které někdo jiný k problému připojí může vidět pouze v aplikaci, odkud si je může samozřejmě i stáhnout.

Zobrazit problém

Pro podrobnější vyhledání lze použít filtry.

Sledovat problém

Kliknutím na tlačítko „Sledovat“ se problém zařadí mezi sledované. V případě jakékoli změny sledovaného problému pak e-mailem informování (i když jste problém nezaložili).

Stav problému

- Nový: problém byl založen
- Čeká na reakci: je požadována reakce k problému, není možné ho přijmout k řešení
- Přiřazený: problém byl přijat k řešení, řeší konkrétní osoba
- Vyřešený: problém je odstraněn, předán ke kontrole
- Uzavřený: problém je vyřešen a odsouhlasen

Uzavření problému

Pracovníci MUSOFTu problém po vyřešení označí jako „Vyřešený“, uživatel, pokud s tím souhlasí, může problém uzavřít, nebo alespoň potvrdit, že je vše v pořádku.