



Environmentální helpdesk

-

příručka pro žadatele

Historie dokumentu

Verze	Datum	Popis změny	Vytvořil
1.0	6. 1. 2012	První verze dokumentu	P.Vratný, J.Mikulíková
1.1	7. 1. 2012	Revize dokumentu	M. Syrovátková

Obsah

1. Úvod.....	4
2. Pojmy	5
3. Registrace žadatele	6
4. Autorizace v EnviHELP-ZB	8
4.1. Přihlášení do EnviHELP-ZB	8
4.2. Odhlášení z EnviHELP-ZB.....	8
4.3. Úprava uživatelského profilu	9
5. Požadavky EnviHELP.....	10
5.1. Zobrazení požadavku	10
5.2. Založení požadavku.....	12
5.2.1. Rychlé založení požadavku.....	12
5.2.2. Založení požadavku s předchozím vyhledáním požadavku	12
5.3. Přidání komentáře, přílohy	13
5.4. Zrušení požadavku	15

Seznam obrázků

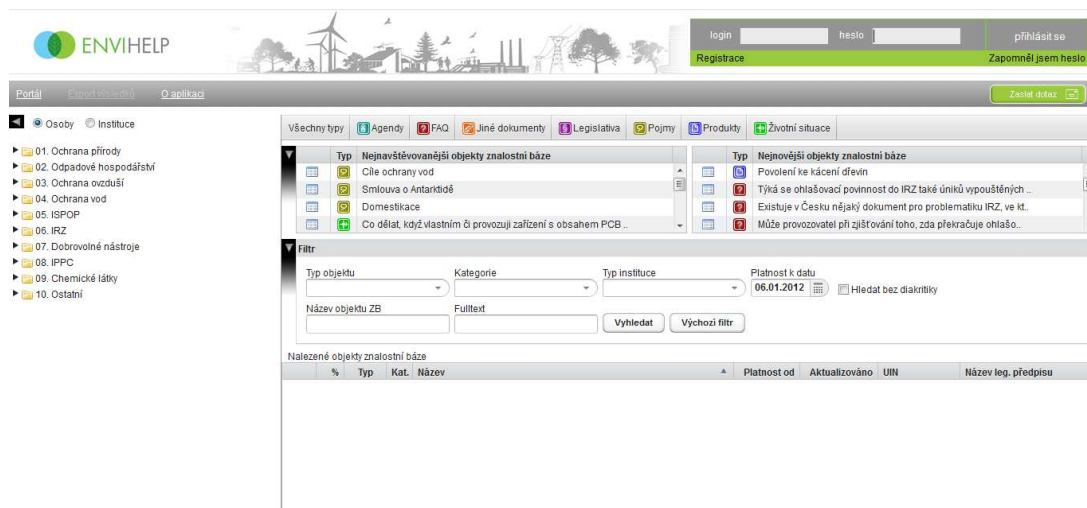
Obrázek 1 EnviHELP - znalostní báze	4
Obrázek 2 Volba pro registraci žadatele	6
Obrázek 3 Registrace žadatele	6
Obrázek 4 Přihlášení do EnviHELP-ZB	8
Obrázek 5 Oblast Autorizace po přihlášení.....	8
Obrázek 6 Okno "Moje požadavky" - přehled požadavků založených žadatelem.....	11
Obrázek 7 Detail požadavku	12
Obrázek 8 Zobrazení požadavků uživatele.....	13
Obrázek 9 Založení požadavku.....	13
Obrázek 10 Okno pro přidání komentáře, přílohy.....	14
Obrázek 11 Vložený komentář a příloha k požadavku.....	15
Obrázek 12 Zrušení požadavku	16

1. Úvod

Cílem dokumentu je popsat činnosti, které v aplikaci EnviHELP řeší uživatel s přiděleným oprávněním "Žadatel". Stěžejní činností žadatele je zadávání požadavků EnviHELP, které jsou pak řešeny pracovníky podpory.

Potřebujete-li získat nějakou informaci z oblasti životního prostředí (například informaci o ohlašování do ISPOP a další), pak:

1. můžete si informaci vyhledat sám (sama) ve veřejné části znalostní báze v aplikaci EnviHELP. Informace ve znalostní bázi jsou veřejné (není nutná registrace) a neveřejné (jsou dostupné jen interním uživatelům EnviHELP). Údaje jsou přehledně zařazeny do oblastí životního prostředí a jsou rozděleny do několika druhů: pojmy, FAQ (nejčastěji kladené dotazy), legislativa, produkty, životní situace, jiné dokumenty a agendy.



Obrázek 1 EnviHELP - znalostní báze

2. můžete vznést požadavek na helpdesk prostřednictvím aplikace EnviHELP
3. můžete oslovit pracovníky 1. úrovně podpory (call centrum) telefonicky, emailem, datovou schránku, listovní zásilkou či osobně.

Pokud zvolíte možnost 2 nebo 3, pak bude vytvořen požadavek EnviHELP, který budou řešit pracovníci 1., případně 2. úrovně podpory. O výsledku řešení budete vždy informován(a).

V této příručce je uveden postup pro sledování a evidenci požadavků žadatelem. Vzhledem k tomu, že žadatel musí být v EnviHELP registrován je zde také popsána registrace žadatele a autorizace v EnviHELP. Žadateli je také umožněno zobrazit si informace o expertech (pracovnících 2. úrovně podpory).

2. Pojmy

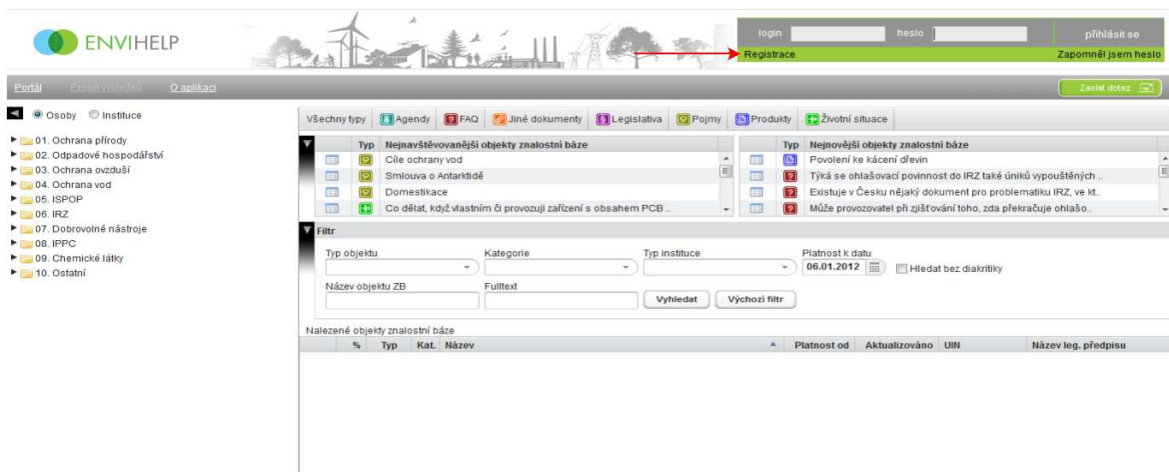
Zkratka / pojem	Popis
EnviHELP	Aplikace Environmentální helpdesk je součástí projektu "Celostátní informační systém pro sběr a hodnocení informací o znečištění životního prostředí" podle podmínek OPŽP. Cílem EnviHELP je být zdrojem znalostí a nástrojů pro vyřešení požadavků na všech úrovních podpory. Znalostní báze nabízí terminologii, standardizované a autorizované postupy vyplývající z katalogu identifikovaných produktů MŽP.
ZB, Znalostní báze	Znalostní báze se rozumí databáze informací obsažených v datovém úložišti Environmentálního helpdesku. Data obsažená ve Znalostní bázi jsou vztažena k oblasti životního prostředí.
Žadatel	Autorizovaný uživatel, který může kromě rešerše ve ZB také vznášet požadavky na helpdesk.
Pracovník 1. úrovně podpory	Pracovník, který zpracovává off-line požadavky žadatelů. Snaží se je vyřešit detailní rešerší ZB. Pokud se mu nepodaří nalézt jasné řešení, předává požadavek na druhou úroveň.
Pracovník 2. úrovně podpory	Člen skupiny řešitelů (odborníků) II. úrovně podpory. Poskytuje stanoviska vedoucí k vyřešení požadavku, zakládá nové záznamy ve znalostní bázi, pokud je řešení vyhodnoceno jako potřebné pro budoucí případy.

3. Registrace žadatele

Aby mohl žadatel zadávat, popřípadě spolupracovat s řešiteli požadavku EnviHELP, musí být v aplikaci EnviHELP registrován.

Postup pro registraci žadatele:

1. V internetovém prohlížeči zadejte adresu aplikace EnviHELP-ZB.
Zobrazí se úvodní stránka aplikace EnviHELP.
2. Stiskněte volbu pro registraci žadatele, umístěnou pod přihlášením uživatele.



Obrázek 2 Volba pro registraci žadatele

3. Zobrazí se okno pro registraci žadatele.

HELPDESK - Registrace uživatele ✕

Jméno *

Příjmení *

Email *


Telefon

Adresa

Zvolte si přihlašovací jméno *

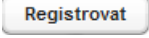
Zvolte si heslo *

Zopakujte heslo *

Obrázek 

Opište text z obrázku *

Obrázek 3 Registrace žadatele

Vložte údaje požadované k registraci žadatele a potvrďte tlačítkem  .

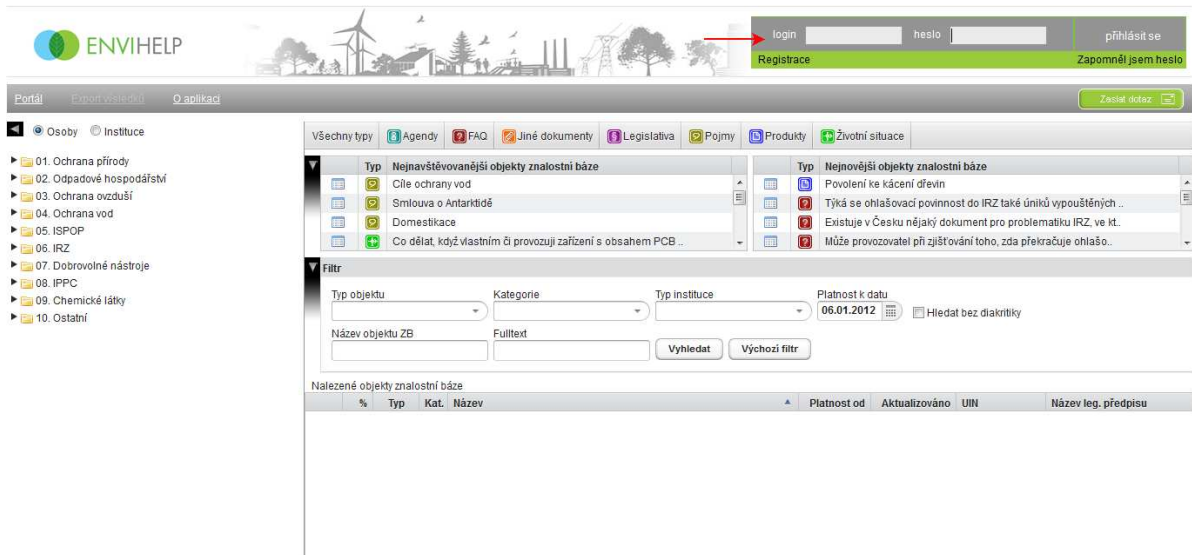
Vaše registrační údaje budou po potvrzení uloženy. S přihlašovacími údaji, které jste zadal(a) při registraci se můžete přihlásit do EnviHELP.

4. Autorizace v EnviHELP-ZB

4.1. Přihlášení do EnviHELP-ZB

1. V internetovém prohlížeči zadejte adresu aplikace EnviHELP-ZB.

Zobrazí se úvodní stránka aplikace EnviHELP. Přihlášení do aplikace je umístěno v pravé horní části obrazovky



Obrázek 4 Přihlášení do EnviHELP-ZB

2. Zadejte přihlašovací údaje a potvrďte je tlačítkem .
3. Pokud jste zadal(a) přihlašovací údaje správně, pak jste úspěšně přihlášen(a) do EnviHELP-ZB a jsou vám zpřístupněny volby v menu odpovídající přidělenému oprávnění „Žadatel“.

V oblasti pro autorizaci uživatele je uveden přihlášený uživatel včetně přiděleného oprávnění, umístěno tlačítko pro odhlášení a zpřístupněny volby pro úpravu uživatelského profilu a změnu hesla.



Obrázek 5 Oblast Autorizace po přihlášení

4.2. Odhlášení z EnviHELP-ZB

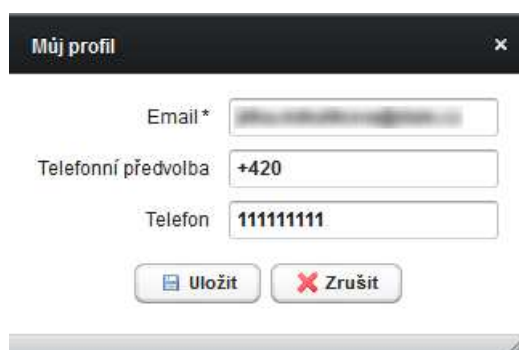
Pro odhlášení stiskněte tlačítko v pravém horním rohu obrazovky. Aplikace provede odhlášení.

4.3. Úprava uživatelského profilu

Pro provedení uživatelského profilu musíte být přihlášen(a) do EnviHELP-ZB. Jedná se o úpravu uživatelských kontaktů - email a telefon.

Postup:

1. V autorizační části obrazovky aplikace EnviHELP-ZB (přihlášení a odhlášení) stiskněte volbu **Můj profil**. Zobrazí se okno pro úpravu uživatelského profilu.



2. Upravte svůj uživatelský profil - email, telefonní předvolbu nebo telefon - a úpravu potvrďte tlačítkem **Uložit**.
3. Aplikace provede změnu a automaticky uzavře okno pro úpravu profilu.

5. Požadavky EnviHELP

Základním předpokladem pro zakládání a sledování požadavků EnviHELP je přihlášení do aplikace EnviHELP.

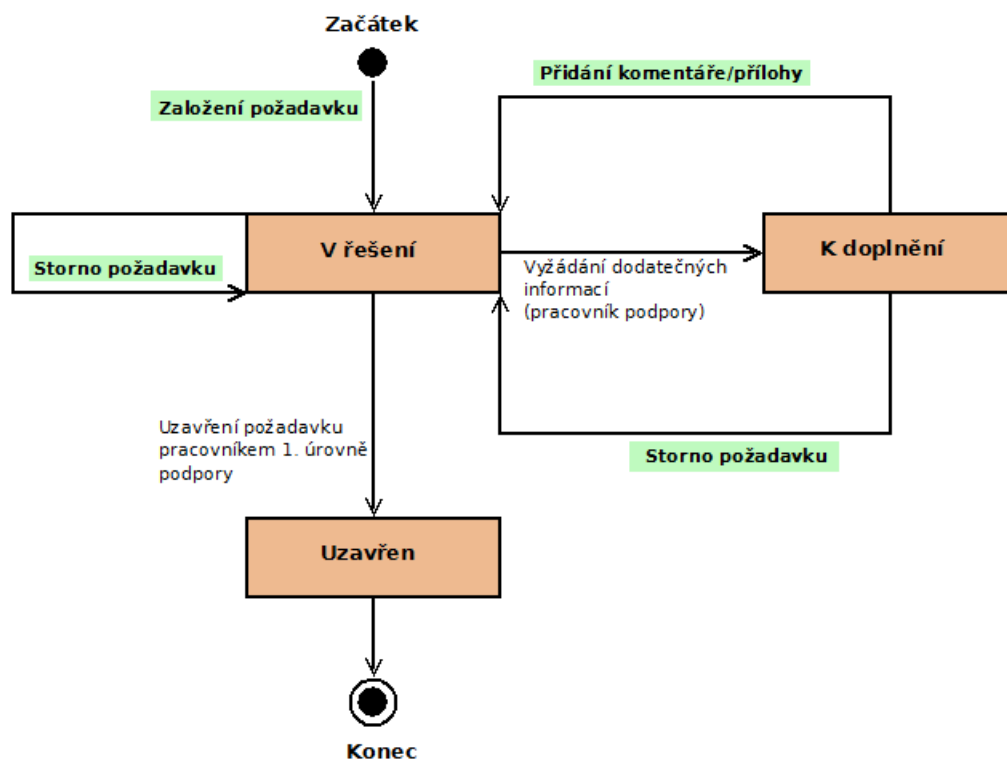
Na následujícím obrázku jsou znázorněny stavy požadavku EnviHELP a přechody mezi těmito stavy. Zeleně označené přechody představují činnosti, které můžete v EnviHELP v oblasti požadavků EnviHELP provádět.

Po založení požadavku EnviHELP, je požadavek v řešení u pracovníků podpory, bude se zobrazovat ve stavu „V řešení“.

Pokud bude pracovník podpory k řešení požadavku potřebovat dodatečné informace, osloví vás dohodnutým komunikačním kanálem. V případě, že jste požadavek založil(a) prostřednictvím aplikace EnviHELP sám, pak budete informováni prostřednictvím emailu, který jste zadal(a) při registraci. Požadavek EnviHELP bude po vyžádání informací ve stavu „K doplnění“. Jakmile doplníte požadované informace, dostane se požadavek opět do řešení.

Pokud se rozhodnete požadavek zrušit, pak zrušený požadavek uvidíte stále ve stavu „V řešení“.


Požadavek formálně uzavírá pracovník 1. úrovně podpory. Následně požadavek EnviHELP bude ve stavu „Uzavřen“. Současně s uzavřením požadavku budete informován(a) o vyřešení požadavku.

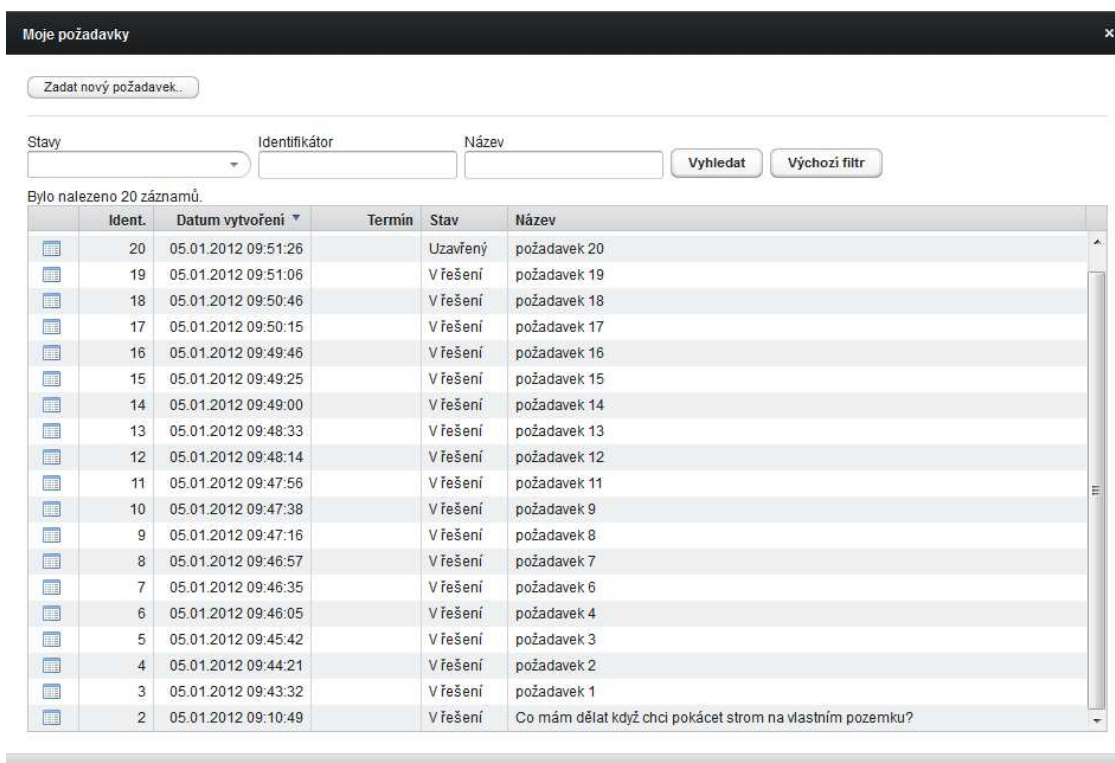


5.1. Zobrazení požadavku



V EnviHELP si můžete zobrazit seznam požadavků, které jste vytvořil(a).

Postup:

1. V menu stiskněte volbu . Zobrazí se okno s vámi vytvořenými požadavky.



Obrázek 6 Okno "Moje požadavky" - přehled požadavků založených žadatelem

2. Vyhledejte požadavek v seznamu - zadejte hodnoty do filtračních kritérií a stiskněte tlačítko . Bude vyhledán požadavek nebo dojde k omezení seznamu požadavků EnviHELP podle zadaných filtračních kritérií.
3. Stiskněte u zvoleného požadavku akční ikonu  - zobrazí se detailní informace o požadavku EnviHELP

Obrázek 7 Detail požadavku

5.2. Založení požadavku


Pro založení požadavku můžete použít dva postupy:

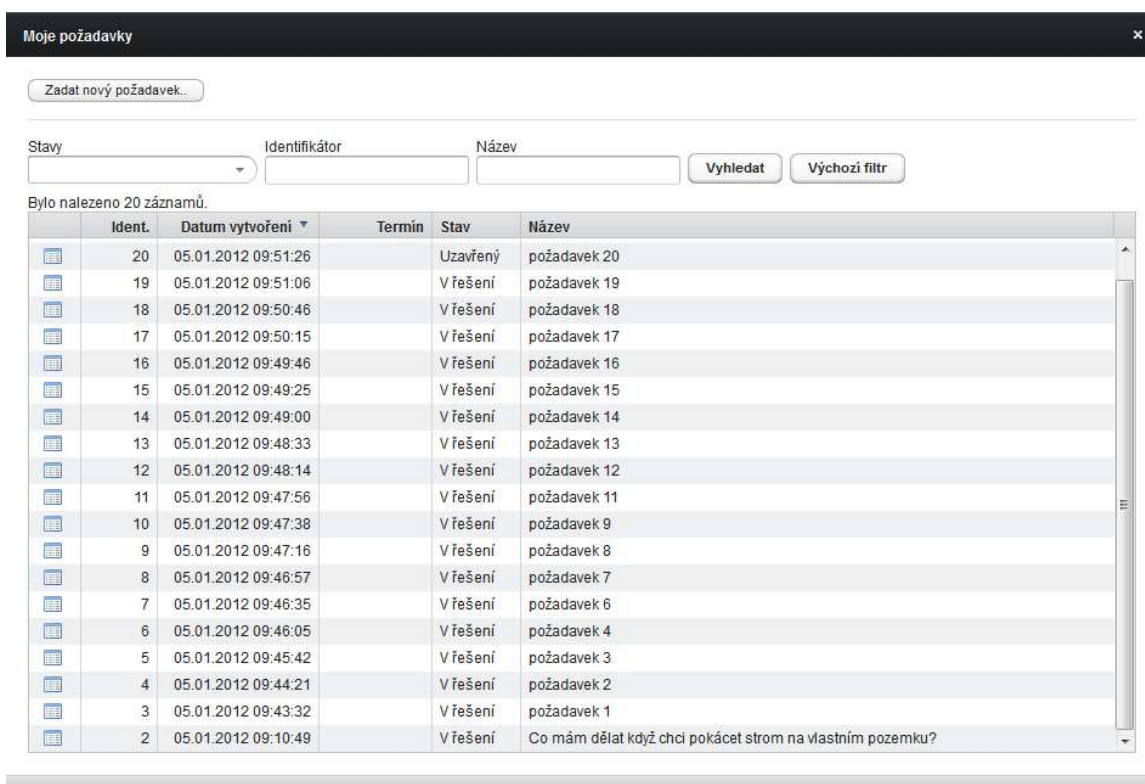
1. rychlé založení požadavku
2. založení požadavku s předchozím vyhledáním požadavku v přehledu „Moje požadavky“

5.2.1. Rychlé založení požadavku

5.2.2. Založení požadavku s předchozím vyhledáním požadavku

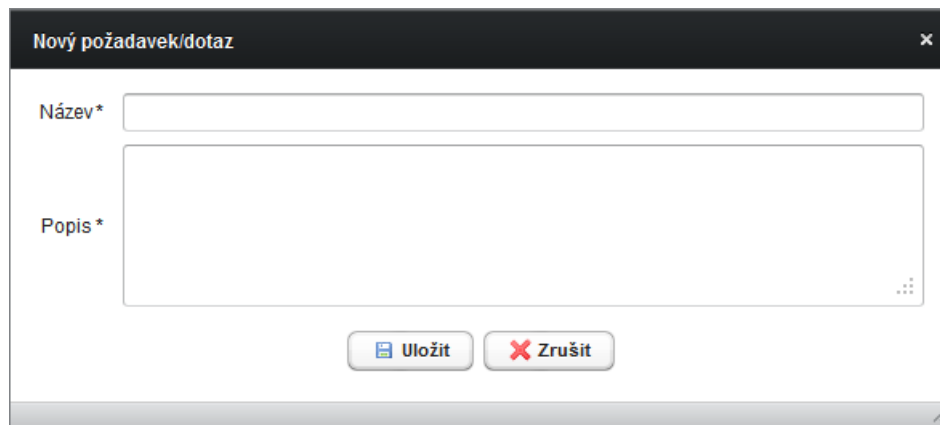
Postup pro vytvoření požadavku žadatelem:

1. V menu stisk volby  . Zobrazí se okno pro zobrazení přehledu požadavků EnviHELP.



Obrázek 8 Zobrazení požadavků uživatele

2. Stiskněte tlačítko **Zadat nový požadavek..**. Zobrazí se okno pro založení požadavku žadatelem.



Obrázek 9 Založení požadavku

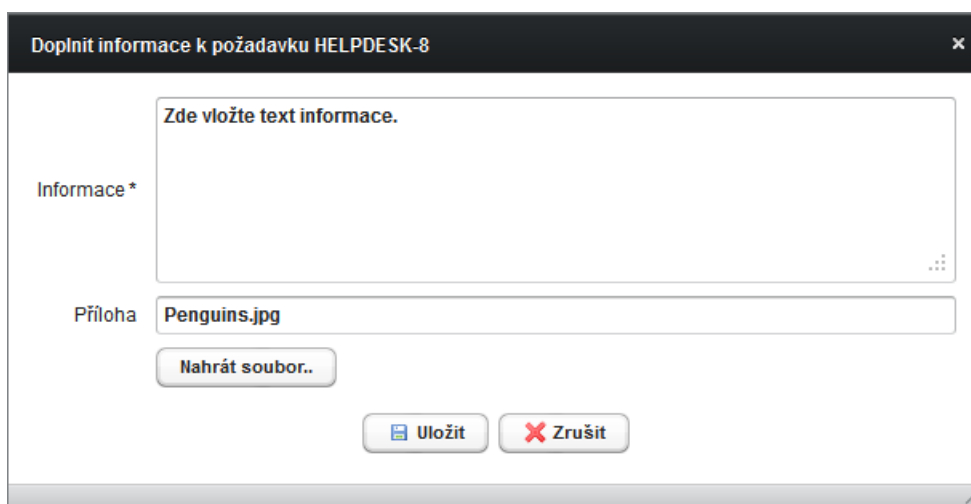
3. Zadejte Název a popis požadavku a stiskněte tlačítko **Uložit**. Vytvoří se nový požadavek ve stavu "V řešení". Vytvořený požadavek bude zobrazen v seznamu požadavků.

5.3. Přidání komentáře, přílohy

Přidat komentář nebo přílohu můžete k požadavkům, které jsou ve stavu "V řešení" nebo "Doplněno". Pokud je požadavek ve stavu "Doplněno", pak si řešitel požadavku vyžádal doplňující informaci a nyní čeká, až informaci doplníte.

Postup:

1. Zobrazte si detailní informace požadavku - viz. kapitola Zobrazení požadavku.
2. Stiskněte tlačítko **Doplnit informace..** - zobrazí se okno pro přidání komentáře (údaj je povinný) a přiložení přílohy.



The screenshot shows a dialog box with a dark title bar containing the text 'Doplnit informace k požadavku HELPDESK-8' and a close button. The main content area has a text input field with the label 'Informace *' and the instruction 'Zde vložte text informace.'. Below this is a file upload section with the label 'Příloha' and a text box containing 'Penguins.jpg'. A button labeled 'Nahrát soubor..' is positioned below the text box. At the bottom of the dialog are two buttons: 'Uložit' (Save) and 'Zrušit' (Cancel).

Obrázek 10 Okno pro přidání komentáře, přílohy

3. Zapište komentář, případně vložte přílohy pomocí tlačítka **Nahrát soubor..** .
4. Stiskněte tlačítko **Uložit** - provede se doplnění informací. Komentář bude zobrazen v detailu požadavku.


The screenshot shows a web application window titled "Detail požadavku". At the top, there are three buttons: "Stornovat požadavek..", "Doplnit informace..", and "Zavřít". Below these are four input fields: "Identifikátor" (HELPDESK-8), "Stav" (V řešení), "Vytvořen" (05.01.2012 09:46:57), and "Termín" (empty). The "Název" field contains "požadavek 7" and the "Popis" field contains "popis k p7". The "Řešení" field is empty. The "Komentáře požadavku" section contains two entries: one from "jitka.mikulikova1" at "05.01.2012 14:44:57" with a blue link "Příloha Penguins.jpg", and another from the same user at "05.01.2012 14:44:55" with the text "Zde vložte text informace.".

Obrázek 11 Vložený komentář a příloha k požadavku

5.4. Zrušení požadavku

Vámi zadaný požadavek můžete zrušit. Není možné zrušit požadavek ve stavu "Uzavřen".

Postup pro zrušení požadavku:


1. Zobrazte si detailní informace požadavku - viz. kapitola Zobrazení požadavku.
2. V detailu požadavku stiskněte tlačítko  - zobrazí se okno pro zrušení požadavku



The screenshot shows a window titled "Storno požadavku HELPDESK-7". Inside the window, there is a dropdown menu labeled "Důvod storna *" with a downward arrow. Below it is a large text area labeled "Komentář" with a small icon in the bottom right corner. At the bottom of the window, there are two buttons: "Uložit" (Save) with a floppy disk icon and "Zrušit" (Cancel) with a red 'X' icon.

Obrázek 12 Zrušení požadavku

V okně pro zrušení požadavku:

- vyberte důvod zrušení požadavku
- můžete zapsat komentář ke zrušení požadavku
- Stiskněte tlačítko  - provede se zrušení (storno) požadavku .