

Z5.3 Podpora uživatelů

Popis procesu

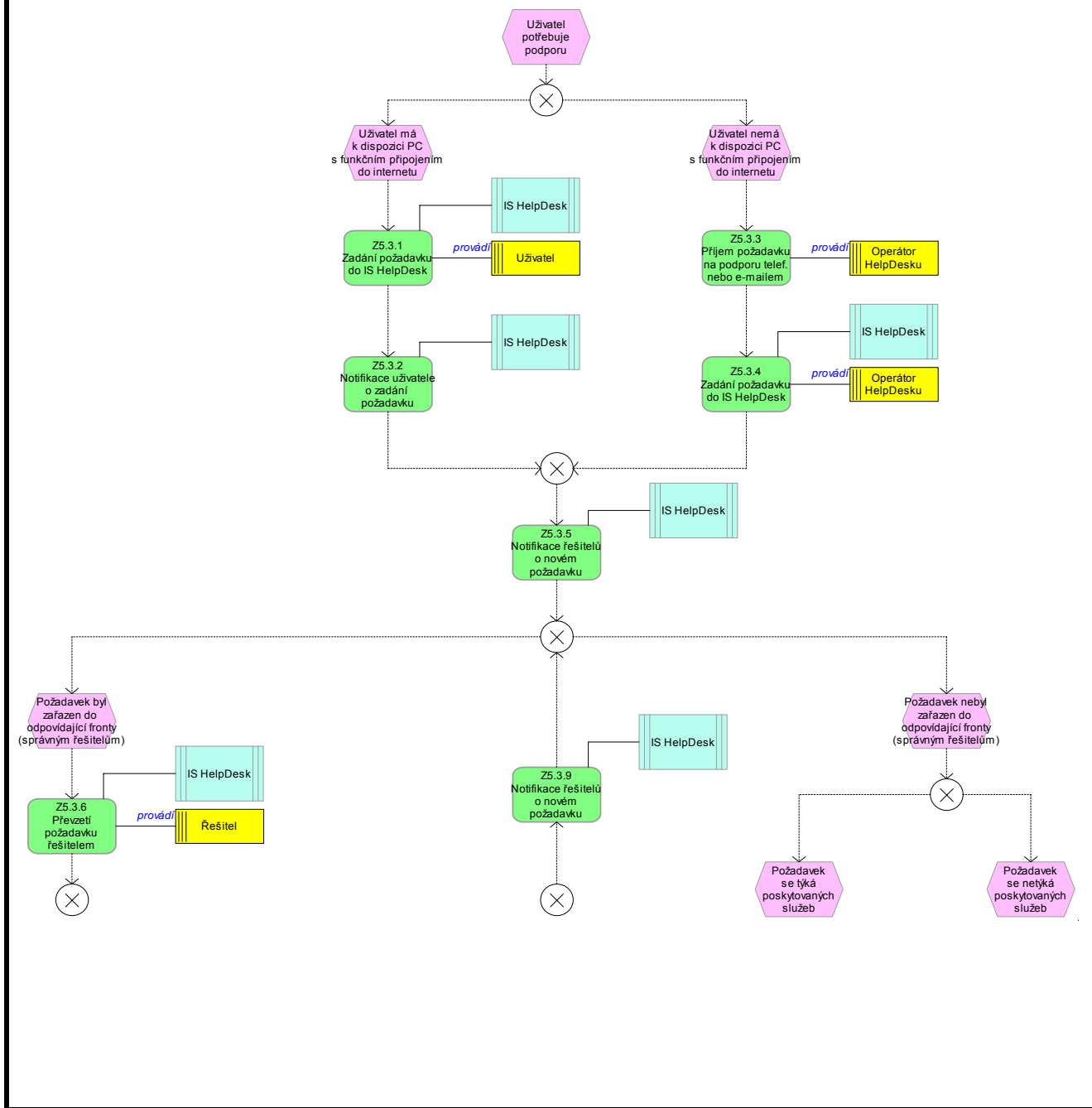
Řízená kopie č.:

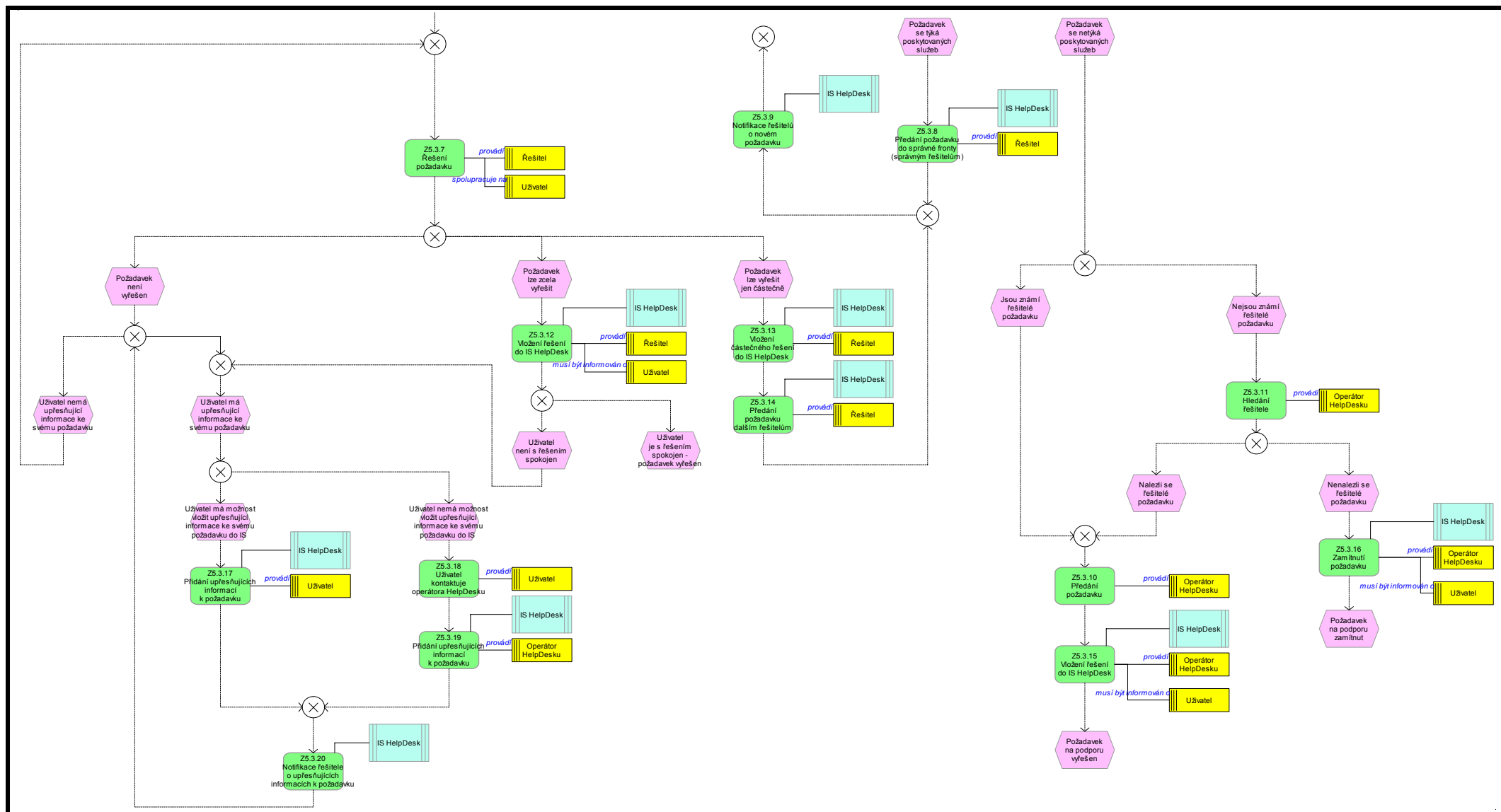
Razítko:

	Proces:	Z5.3 Podpora uživatelů
	Garant procesu:	872 - Správce uživatelské podpory
	Základní povinnosti garanta procesu:	<ul style="list-style-type: none"> - odpovídá za proces jako celek - odpovídá za popis procesu - odpovídá za delegování odpovědností za dílčí činnosti v rámci procesu - odpovídá za definování kritérií (metrik) pro hodnocení výkonnosti procesu - odpovídá za provedení analýzy rizik procesu
	Vymezení platnosti:	Popis procesu je závazný pro všechny zaměstnance VŠB-TU Ostrava, vykonávající činnosti stanovené tímto popsáním procesem.
	Zákazník:	VŠB - TUO
		Uživatelé služeb CIT (872)
	Klíčové vstupy:	Požadavek na uživatelskou podporu
	Klíčové výstupy:	Vyřešení požadavku na uživatelskou podporu
	Zdroje:	Pracovníci útvaru CIT (872)
Informační a komunikační infrastruktura		
Regulátory:		
Měřitelná kritéria:	Počet nevyřešených požadavků	

Diagram aktivít procesu:

Z5.3 Podpora uživatelů





Přehled aktivit procesu

Z5.3.1 Zadání požadavku do IS HelpDesk

Uživatel запиše incident nebo svůj požadavek na službu do IS HelpDesk, ke kterému má přístup z internetu. Požadavek zařadí podle charakteru požadavku do odpovídající fronty.

Z5.3.2 Notifikace uživatele o zadání požadavku

IS HelpDesk vygeneruje potvrzovací e-mail a zašle jej uživateli.

Z5.3.3 Příjem požadavku na podporu telefonem nebo e-mailem

Uživatel, který nemá přístup k počítači s funkčním připojením k síti, sdělí požadavek telefonicky operátorovi HelpDesku nebo zanechá vzkaz v hlasové schránce. Vzkazy ze záznamníku jsou operátorům zasílány automaticky formou e-mailu.

Z5.3.4 Zadání požadavku do IS HelpDesk

Operátor HelpDesku запиše požadavek uživatele do IS HelpDesk.

Z5.3.5 Notifikace řešitelů o novém požadavku

Řešitelé fronty, do které byl požadavek zapsán, obdrží automatickým e-mailem ze systému IS Helpdesk notifikaci o novém požadavku.

Z5.3.6 Převzetí požadavku řešitelem

Řešitel si v IS HelpDesk převezme správně zařazený požadavek uživatele.

Z5.3.7 Řešení požadavku

Řešitel řeší požadavek uživatele.

Z5.3.8 Předání požadavku do správné fronty (správným řešitelům)

Pokud řešitel zjistí, že požadavek uživatele nebyl zařazen do správné fronty, předá požadavek uživatele k řešení do správné fronty.

Z5.3.9 Notifikace řešitelů o novém požadavku

Řešitelé fronty, do které byl požadavek předán, obdrží automatickým e-mailem ze systému IS Helpdesk notifikaci o předaném požadavku.

Z5.3.10 Předání požadavku

Operátor HelpDesku předá požadavek uživatele.

Z5.3.11 Hledání řešitele

Operátor HelpDesku se pokusí zjistit, kdo může požadavek uživatele vyřešit.

Z5.3.12 Vložení řešení do IS HelpDesk

Po vyřešení požadavku vloží řešitel informaci o vyřešení do IS HelpDesk a zajistí, aby byl o vyřešení informován uživatel.

Z5.3.13 Vložení částečného řešení do IS HelpDesk

V případě, že lze požadavek vyřešit jen částečně, запиše řešitel informaci o částečném řešení do IS HelpDesk.

Z5.3.14 Předání požadavku dalším řešitelům

Řešitel předá v IS HelpDesk požadavek k dořešení dalším řešitelům.

Z5.3.15 Vložení řešení do IS HelpDesk

Operátor HelpDesku vloží informace o předání požadavku do IS HelpDesk a zajistí, aby byl o předání informován uživatel.

Z5.3.16 Zamítnutí požadavku

Operátor HelpDesku vloží informaci o zamítnutí požadavku do IS HelpDesk, protože požadavek uživatele se netýká poskytovaných služeb a není znám žádný vhodný řešitel. Operátor HelpDesku zajistí, aby byl uživatel informován.

Z5.3.17 Přidání upřesňujících informací k požadavku

Pokud má uživatel upřesňující informace, vloží je do IS HelpDesk ke svému požadavku.

Z5.3.18 Uživatel kontaktuje operátora HelpDesku

Pokud má uživatel upřesňující informace a nemůže je sám vložit do IS HelpDesk ke svému požadavku, kontaktuje operátora HelpDesku.

Z5.3.19 Přidání upřesňujících informací k požadavku

Operátor HelpDesku přidá upřesňující informace k požadavku uživatele v IS HelpDesk.

Z5.3.20 Notifikace řešitele o upřesňujících informacích k požadavku

Řešitel požadavku obdrží automatickým e-mailem ze systému IS Helpdesk notifikaci o upřesňujících informacích uživatele.

Seznam záznamů

Název záznamu	Proces	Místo uložení	Podoba	Doba uložení	Vypořádání	Garant záznamu
Požadavek na podporu	Z5.3	web – IS Helpdesk	Elektronická	trvalá		

