



ISR4

modul Helpdesk

Informační systém Rilancio (zkráceně ISR) je informační systém technické správy umožňující evidovat anásledně zpracovávat činnosti související se správou objektů. Systém obsahuje modul Helpdesk, který umožňuje uživatelům objektu komunikovat se správcovskou společností při řešení problémů a závad, a to jejich nahlášením a následným sledováním průběhu řešení.

Počet přístupů: Nájemce má možnost přístupu pro jednu kontaktní osobu

Pro získání přihlašovacího jména a hesla, prosím, emailem zašlete následující informace:

E-mail: helpdesk@rilancio.cz

Název společnosti

Adresu společnosti

Kontaktní osobu

Telefonní číslo

Kontaktní e-mail

Obsah

ISR4 modul Helpdesk	1
Pro získání přihlašovacího jména a hesla, prosím, emailem zašlete následující informace:	1
1. Základní práce se systémem v modulu Helpdesk.....	3
1.1. Přihlášení do systému	3
1.2. Změna hesla	3
1.3. Odhlášení ze systému.....	4
1.4. Standardizované prvky uživatelského rozhraní	4
1.5. Stránkování.....	4
1.6. Filtry.....	5
1.7. Ukázka Závadového listu	6
2. Založení nového požadavku	7
3. Řešení požadavku	10
4. Schválení a zamítnutí požadavku	10

1. Základní práce se systémem v modulu Helpdesk

Smyslem tohoto modulu je umožnit uživatelům systému komunikovat s technickou podporou. Uživatelé mohou zadávat požadavky, které jsou postupně technickou podporou řešeny. Všichni uživatelé vidí své zadané požadavky, jejich stav a později i řešení. V seznamu požadavků lze vyhledávat a prohlížet i starší události.

1.1. Přihlášení do systému

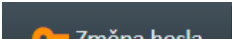
Spusťte váš webový prohlížeč Google Chrome  a zadejte adresu: <https://isr.medor.cz/>

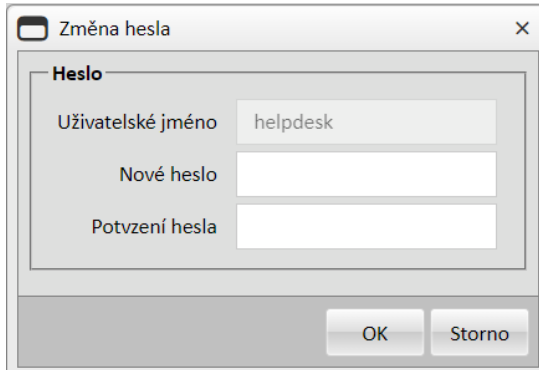


OBR. Č. 1

Zadejte přihlašovací jméno, heslo a klikněte na „Login“ nebo stiskněte klávesu „Enter“

1.2. Změna hesla

System vás přihlásí přímo do modulu Helpdesk, kde máte vše na jednom místě. Heslo si změňte pomocí tlačítka  v pravém horním rohu. Následně si změňte heslo.



OBR. Č. 2

Kontakty:
Kraťovská 1366/25, 110 00 Praha 1
tel./fax + 420 222 220 973

web:
info@rilancio.cz
www.rilancio.cz




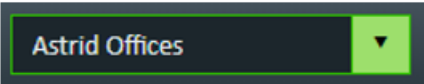


bankovní spojení:
Československá obchodní banka, a.s.
304419134/0300

fakturační údaje:
IČ: 281 85 561
DIČ: CZ28185561


1.3. Odhlášení ze systému

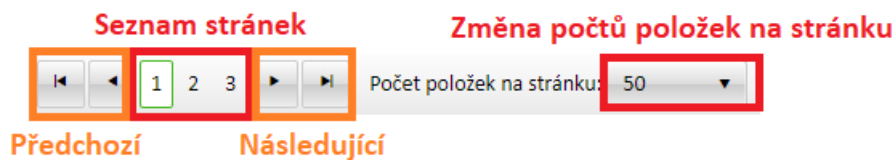
Pro odhlášení ze systému použijte tlačítko  v pravém horním rohu.

1.4. Standardizované prvky uživatelského rozhraní

Prvek	Funkce
	Založení nového záznamu
	Obnoví danou stránku
	Tisk Závadového listu
	Zobrazení vybraného objektu
	Použit časové filtry (je možné zaměnit klávesou „Enter“)
	Zrušit časové filtry

1.5. Stránkování

Pokud je v tabulce příliš mnoho záznamů, nemělo by smysl zobrazovat všechny záznamy pod sebou v dlouhém seznamu. Místo toho jsou záznamy členěny do stránek. Mezi stránkami se může přepínat pomocí ovládacích prvků  v zápatí tabulky.



OBR. Č. 3



V pravém dolním rohu jsou zobrazeny informace o stránkách a záznamech

Aktuální stránka 1 z 3, záznamy 1 až 50 z 118.

OBR. Č. 4

1.6. Filtry

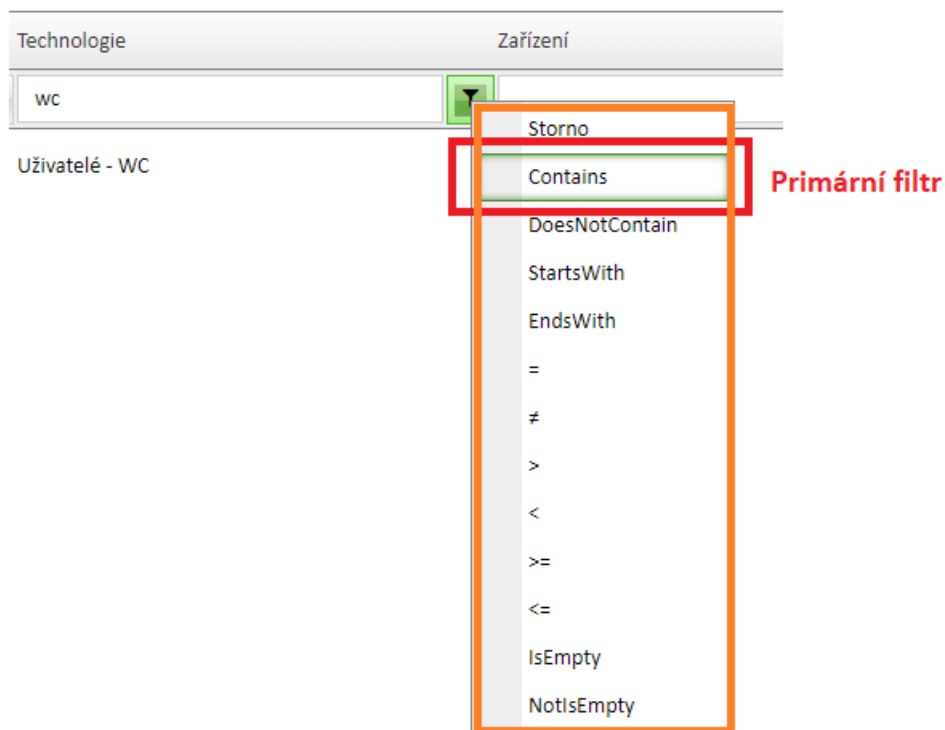
Pokud chcete zobrazit záznamy filtrované podle určitých podmínek, můžete v tabulce nastavit nad jedním nebo více sloupci zároveň filtr. Postup pro použití filtru:

1. Napište do příslušného filtrovacího políčka výraz, podle něž chcete filtrovat
2. Klikněte na ikonu filtru u příslušného políčka  a z rozbalovacího seznamu zvolte podmínku, kterou musí splňovat hodnota v daném sloupci, má-li být záznam zobrazen. Pokud ne zvolíte nic, defaultně je nastaveno „OBSAHUJE“.
3. Pokud chcete filtr zrušit, klikněte opět na ikonu filtru  u sloupce, nad kterým je filtr nastaven, a zvolte „Storno“.
4. Ukázka Obr. č. 5 – Do filtru píšeme WC a Kliknutím na klávesu „Enter“ vyhledáme záznamy, které OBSAHUJÍ dané slovo WC. Je možné si zvolit jiný filtr viz Obr. č. 7



Vyfiltrováný záznam ze všech záznamů

OBR. Č. 5



Filtry, které lze zvolit

OBR. Č. 6



Kontakty:
 Krakovská 1366/25, 110 00 Praha 1
 tel./fax + 420 222 220 973

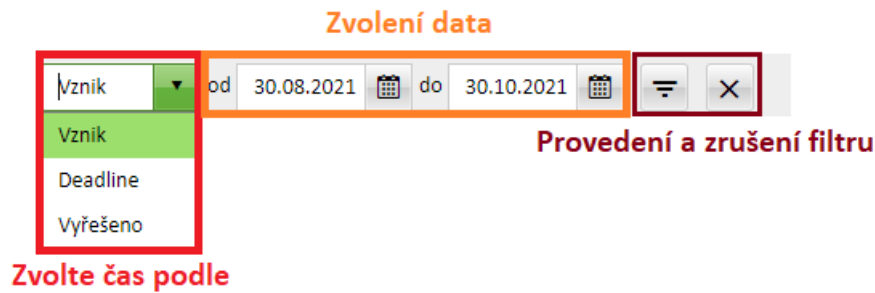
web:
info@rilancio.cz
www.rilancio.cz

bankovní spojení:
 Československá obchodní banka, a.s.
 304419134/0300

fakturační údaje:
 IČ: 281 85 561
 DIČ: CZ28185561

Dále můžeme filtrovat záznamy podle času:

1. Zvolíme si, jestli chceme čas **Vzniku, Deadlinu nebo Vyřešení** záznamu. „Vznik“ je defaultní možnost.
2. Poté vybereme datum “od” a pokud chceme interval, tak vybereme i datum “do”.
3. Pro aktivaci filtru klikněte na  tlačítko napravo od výběru data.
4. Pro zrušení výběru klikněte na tlačítko  napravo od výběru data.



OBR. Č. 7

1.7. Ukázka Závadového listu

Závadový list		
Evidenční číslo	EV2021000009	
Základní data	Nahlášeno:	06.10.2021 11:10
	Nahlásil:	Demo Helpdesk
	Stav:	Nová
	Vyřešeno:	
	Vyřešil:	
Umístění	Budova:	A
	Patro:	2NP
	Místnost:	Pánské WC
Detailní data	Typ události:	Běžná údržba
	Priorita:	Vysoká
	Technologie:	Uživatelé - WC
	Zařízení:	
	Popis zařízení:	splachování WC
	Popis události:	Do nádržky na vodu neteče voda.
	Vyjádření technika:	

OBR. Č. 8

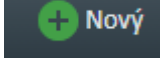
Kontakty:
 Krakovská 1366/25, 110 00 Praha 1
 tel./fax + 420 222 220 973

web:
info@rilancio.cz
www.rilancio.cz

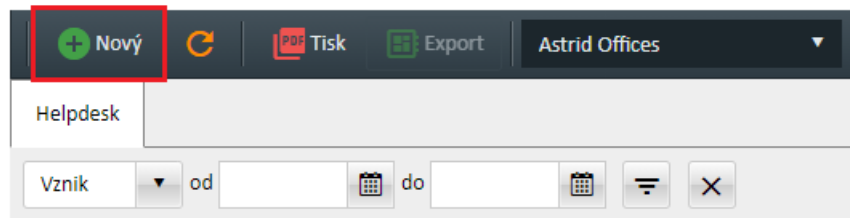
bankovní spojení:
 Československá obchodní banka, a.s.
 304419134/0300

fakturační údaje:
 IČ: 281 85 561
 DIČ: CZ28185561

2. Založení nového požadavku

1. Klikněte na tlačítko  v horním menu, systém zobrazí formulář pro vložení nového požadavku

Tlačítko pro založení nového požadavku



OBR. Č. 9

2. Formulář nového požadavku

Událost **Záložka pro zapsání požadavku**

Obecné Dokumentace

Kategorie	Technologie	Zařízení
-----------	-------------	----------

Nahlásil Demo Helpdesk	Budova	Poschodí	Místnost
---------------------------	--------	----------	----------

Vyberte zařízení nebo jej popište	Začátek 06.10.2021 12:07
-----------------------------------	-----------------------------

Evidenční číslo	Typ události Běžná údržba	Stav Nová	Priorita Normální	Deadline
-----------------	------------------------------	--------------	----------------------	----------

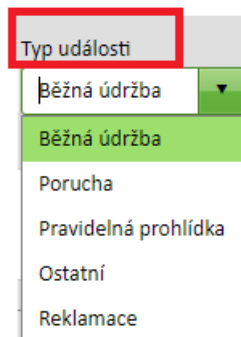
Popis	Popis EN
-------	----------

Vyřešil	Externí řešitel	Vyřešeno	Schváleno
---------	-----------------	----------	-----------

Schválit	Zamítnout	Tisk	OK	Storno	Použit
----------	-----------	------	----	--------	--------

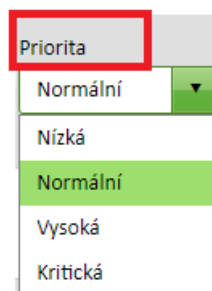
OBR. Č. 10

- 2.1. Pole oranžově ohraničené musí být vyplněné, systém vždy upozorní na nevyplněné pole. Jde o pole **Kategorie, Technologie, Vyberte zařízení nebo jej popište a Popis**. Všechna pole jsou velmi intuitivní a stačí napsat např. „dv“ a ve výběru se vám jistě objeví všechny položky, které „dv“ obsahují, např. „dveře“.
- 2.2. Pole šedě ohraničené nemusí být vyplněné. Jde o pole **Zařízení, Budova, Poschodí a Místnost**. Zde funguje našeptávač, tudíž stačí heslo napsat jen jednou a poté už bude možné ho pouze zvolit.
- 2.3. Pole Typ události (Obr. č. 11) a Priorita (Obr. č. 12) jsou rozklikávací.
- 2.3.1. **Typ události** je defaultně nastavený na „**Běžná údržba**“ – jde o běžné závady. Následně „**Porucha**“ – jde o poruchy zařízení. „**Pravidelná prohlídka**“ – využívají technici. „**Ostatní**“ – málokdy se stane, že typ události nelze označit za Běžnou údržbu nebo Poruchu, ale je tu ta možnost. „**Reklamacce**“ – jde o reklamaci technologie v záruce, nejde o reklamování technického zásahu.



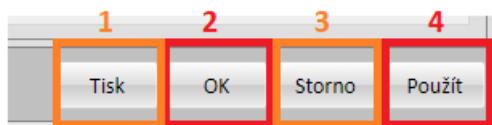
OBR. Č. 11

- 2.3.2. **Priorita** je defaultně nastavená na „**Normální**“. Je možné volit z **Nízká, Normální, Vysoká a Kritická**. S tím že hodnota „Nízká“ má nejnižší důležitost a naproti tomu hodnota „Kritická“ má nejvyšší důležitost.



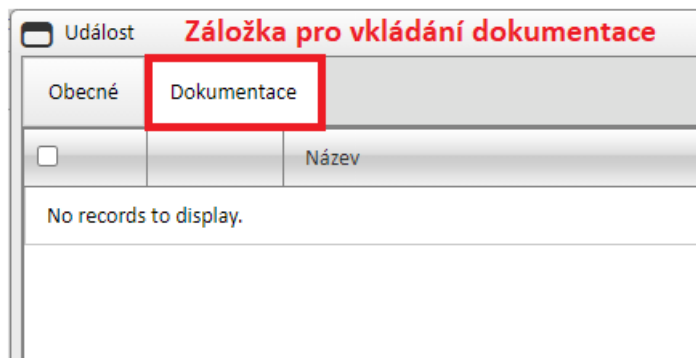
OBR. Č. 12

3. Možnosti práce s formulářem jsou v dolní části formuláře. Jde o tlačítko „Tisk“(1) – stáhne závadový formulář, „OK“(2) – uloží formulář a vrátí vás na hlavní stránku, „Storno“(3) – ukončí formulář bez uložení a vrátí vás na hlavní stranu a tlačítko „Použít“(4) – uloží formulář, ale můžete v něm nadále pracovat.



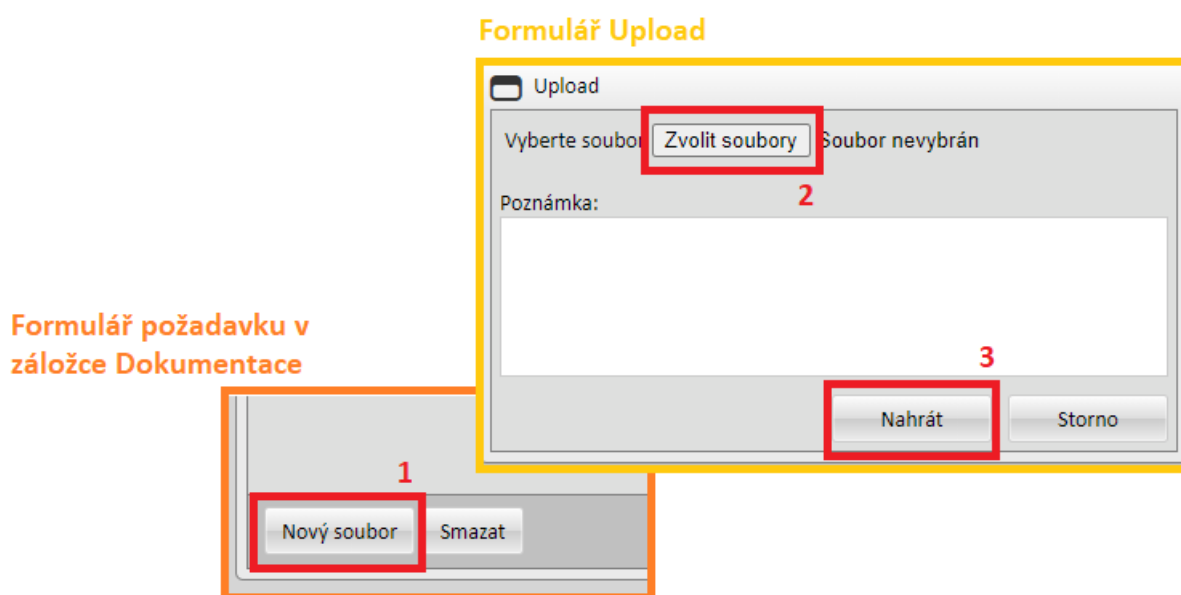
OBR. Č. 13

4. Vložení dokumentu (obrázek, pdf, word, ...) lze v záložce Dokumentace viz. Obr. č. 14



OBR. Č. 14

5. Následně dole vlevo je nabídka „Nový soubor“ a Smazat. Smazat můžeme fajfkou označený soubor. Nový soubor přidáme následovně. Klikneme na tlačítko „Nový soubor“(1). Tím se nám otevře formulář pro vybrání dokumentu z PC (nazvaný jako Upload). Poté klikneme na tlačítko „Zvolit soubor“(2) a po vybrání souboru klikneme na „Nahrát“(3).



OBR. Č. 15

3. Řešení požadavku




Po přijetí vašeho požadavku technikem bude událost přepnuta do stavu „**Ve zpracování**“. Po dokončení požadavku bude událost přepnuta do stavu „**Vyřešeno**“. Způsob vyřešení požadavku si můžete přečíst ve sloupci „Řešení“ popř. ve formuláři požadavku v dolní části (Obr. č. 16), který otevřete poklepáním na řádek události.

Odstavec s řešením v dolní části formuláře


Popis technika, jak daný požadavek vyřešil

OBR. Č. 16

Události se mohou nacházet právě v jednom z následujících stavů:

-  **Nová** – událost byla zaevidována, ale ještě se nepracuje na jejím vyřešení
 - **Tato skutečnost vám bude oznámena prostřednictvím e-mailové notifikace**
-  **Ve zpracování** – událost je v řešení
-  **Vyřešeno** – událost je vyřešená
 - **Tato skutečnost vám bude oznámena prostřednictvím e-mailové notifikace**

4. Schválení a zamítnutí požadavku

Zadavatel má možnost požadavek po vyřešení buď **Schválit** (1) nebo **Zamítnout** (2). Po vyřešení požadavku technikem (Stav události je nastavený na „Vyřešeno“ ) je požadavek automaticky schválen. Pokud s vyřešením požadavku nesouhlasíte, tak klikněte na tlačítko „Zamítnout“. Následně se událost vrátí do stavu „Nová“ a vy do popisu doplňte, co se vám na práci nelíbilo.

OBR. Č. 17

Kontakty:
Kraťovská 1366/25, 110 00 Praha 1
tel./fax + 420 222 220 973

web:
info@rilancio.cz
www.rilancio.cz

bankovní spojení:
Československá obchodní banka, a.s.
304419134/0300

fakturační údaje:
IČ: 281 85 561
DIČ: CZ28185561