

E-mail: Podávání lístků

Obecné informace:

Studenti, ale i zaměstnanci, mají možnost kontaktovat příslušné pracovníky především oddělení informačních technologií se svými požadavky, problémy aj. prostřednictvím ticketovacího systému dříve známého jako „HelpDesk“. Tento systém zajistí postoupení požadavku odpovědnému oddělení a zaměstnanci, který se mu může nejdříve věnovat (může se tak tedy zkrátit čas odezvy, na podnět ze strany uživatelů, zapříčiněný nedostupností zaměstnance při jeho oslovení běžným emailem přímo). Také umožňuje a dokumentuje případnou další upřesňující komunikaci při řešení požadavku a jeho jednotlivé kroky: zadání, přiřazení zodpovědnému pracovníkovi a vyřešení.

Ticketovací systém je dostupný pomocí webového rozhraní pošty.

Zadání:

Zadání, pokud nemáte aktuální problém, prosím vyzkoušejte pouze do bodu těsně před odesláním požadavku, abyste systém nezatěžovali planými požadavky.

Vytvořte požadavek, jeho obsah podpořte přílohou, vyčkejte přijetí vašeho požadavku a poté jej upřesněte, následně vyčkejte vyřešení vašeho požadavku.

Projekt OP VK č. CZ.1.07/2.2.00/29.0005

"Zkvalitnění výuky a poskytovaných služeb
Podporující rovný přístup ke vzdělávání na SU v Opavě"

Algoritmus řešení:

1. Přihlaste se do webového rozhraní ovládání poštovní schránky dle vaší fakultní příslušnosti
2. Klikněte na menu „Lístky“
3. Klikněte na odkaz „Nový lístek“
4. V nabídce „Jméno fronty“ zvolte frontu nejlépe vyhovující charakteru Vašeho požadavku a potvrďte tlačítkem „Podat“
5. V poli „Shrnutí“ zkuste stručně a výstižně charakterizovat podstatu Vašeho problému
6. Do pole „Popis“ pak formulujte pokud možno jasně, přehledně, podrobně a výstižně Váš problém (snažte se identifikovat věci, procesy atp. jejich oficiálními názvy či zkratkami)
7. Využijte tlačítko „Vybrat soubor“ a následně pomocí systémového okna přiložte přílohu lístku, která pomůže lépe pochopit nebo dokumentovat Váš problém
8. Vše zkontrolujte a lístek podejte tlačítkem „Odeslat“
9. Po odeslání lístku si jej můžete ještě jednou prohlédnout, o přijetí a přidělení lístku konkrétním zaměstnancem k řešení budete informováni emailem, vyčkejte tedy tohoto oznámení
10. Zkontrolujte poštu a nalezněte email z adresy helpdesk@opf.slu.cz o podání Vašeho lístku
11. Přečtěte si email a všimněte si řádků z uvedením změny stavů „- Stav“ na „+ Stav“, zjistěte, zda ke zprávě nebyl přidán komentář
12. Klikněte na URL lístku v těle zprávy pro otevření a pozdější úpravu lístku
13. Klikněte na odkaz „Odpovědět na komentář“
14. Do pole komentář zformulujte svou odpověď
15. Zatrhnete volbu „Sledovat tento lístek?“ a potvrďte tlačítkem „Podat“
16. Po obdržení dalšího (nebo dalších zpráv z adresy helpdesk@opf.slu.cz) emailu jej zkontrolujte
17. Pokud bude Váš požadavek vyřešen, v těle zprávy naleznete v řádku „+ Stav“ hodnotu „Vyřešeno“
18. Po skončení práce s prostředím se nezapomeňte odhlásit.