

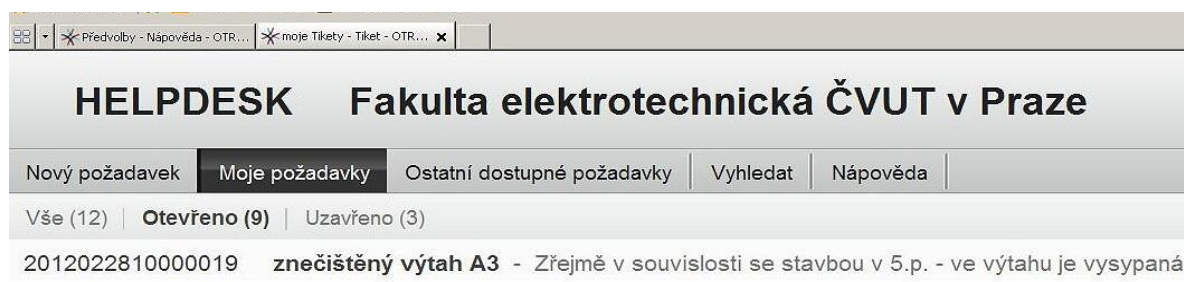
# HELPDESK FEL elektronická kniha závad – návod pro uživatele

Aplikace HELPDESK FEL („elektronická kniha závad“) je určena pro zefektivnění řešení provozních závad (zejména vybavení budov, audiovizuální technika, PC učebny, KOS).

## 1. Přístup do aplikace

Aplikace je přístupná (po přihlášení uživatelským jménem a hlavním přístupovým heslem) na adrese: <http://helpdesk.fel.cvut.cz>

Na úvodní obrazovce se zobrazí seznam „Moje požadavky“ (viz. obr.) tj. všechny požadavky, zadané přihlášeným uživatelem do systému (při prvním přihlášení je tedy seznam prázdný).

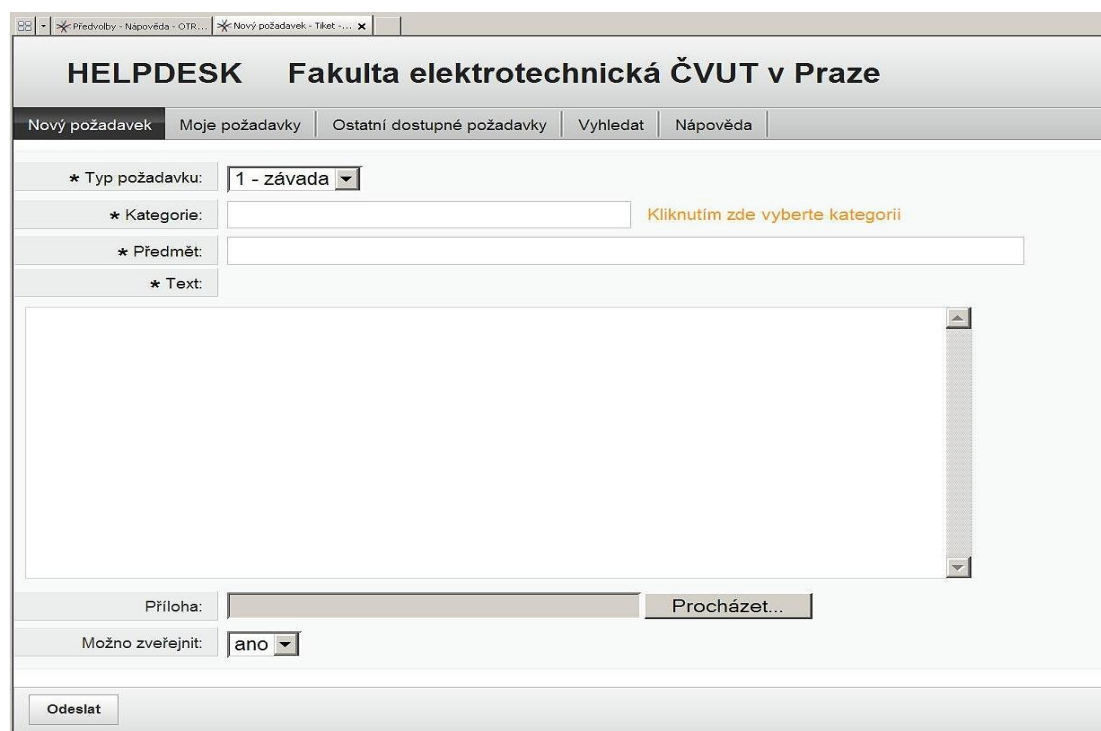


Volbou položky „Ostatní dostupné požadavky“ se zobrazí seznam všech požadavků, které byly do systému vloženy jinými uživateli s atributem „veřejný“ (viz. 2.1). Položka „Vyhledat“ umožňuje vyhledávat požadavky v systému dle zvoleného kritéria.

## 2. Vložení nového požadavku

### 2.1 Položky formuláře

Volbou „Nový požadavek“ se otevře formulář pro vložení požadavku:



„Typ požadavku“ nabízí čtyři možnosti – závada, žádost, dotaz, ostatní.

„Kategorie“ identifikuje oblast, které se požadavek týká (vybavení budov, technika v učebnách, atd., podrobněji viz. 2.2).

„Předmět“ – stručná charakteristika problému (např. závada projektoru).

„Text“ – podrobnější popis problému, v případě potřeby je možné přiložit přílohu (např. fotografii).


„Možno zveřejnit“ - volba „ano“ umožní zobrazit daný požadavek všem uživatelům, při volbě „ne“ zůstane požadavek (a event. následná komunikace) přístupný pouze zadavateli a řešiteli. Veřejné by měly být zejména požadavky týkající se závad na vybavení budov a závad techniky, aby další uživatelé měli možnost zjistit, že závada je již nahlášena a event. se dovědět o způsobu a termínu jejího odstranění. Privátní by měly být zejména požadavky obsahující přístupové údaje či jiné informace důvěrného charakteru.

Volbou „Odeslat“ je požadavek vložen do systému, uživateli je zaslán automaticky generovaný e-mail s uvedením identifikačního čísla požadavku. Požadavek se uživateli zároveň zobrazí v položce „Moje požadavky“. Automaticky generovaným e-mailem je informován též řešitel příslušné kategorie požadavků.

## 2.2 Kategorie požadavků

Kategorie jsou rozděleny do tří skupin (STUDIUM, SVTI, TPO) a jejich seznam je patrný z obr. a jejich názvy charakterizují oblasti, kterých se týkají:



U kategorií se symbolem zavřené složky (  ) lze kliknutím na tento symbol zobrazit seznam podkategorií – např. kategorii „Příprava výuky pro příští semestr, ...“ lze rozkliknout na podkategorie, určené pracovníkům jednotlivých kateder pro zadávání podnětů pro pedagogické referenty.

### 3. Vkládání požadavků prostřednictvím e-mailu

U některých kategorií je možné požadavky vkládat e-mailem (tedy bez použití webového formuláře). Adresy, které jsou k dispozici, jsou v následujícím seznamu kategorií zvýrazněny tučně:

- STUDIUM
  - KOS - studijní informační systém
  - Příprava výuky pro příští semestr, vypisování předmětů, tvorba rozvrhu  
**studpriprava@fel.cvut.cz**
    - Příprava výuky katedrou matematiky (13101)  
**studpriprava13101@fel.cvut.cz**
    - Příprava výuky katedrou fyziky (13102)  
**studpriprava13102@fel.cvut.cz**
    - Příprava výuky katedrou jazyků (13104)  
**studpriprava13104@fel.cvut.cz**
    - Příprava výuky katedrou elektrotechnologie (13113)  
**studpriprava13113@fel.cvut.cz**
    - Příprava výuky katedrou elektrických pohonů a trakce (13114)  
**studpriprava13114@fel.cvut.cz**
    - Příprava výuky katedrou elektroenergetiky (13115)  
**studpriprava13115@fel.cvut.cz**
    - Příprava výuky katedrou ekonomiky, manažerství a hum. věd (13116)  
**studpriprava13116@fel.cvut.cz**
    - Příprava výuky katedrou elektromagnetického pole (13117)  
**studpriprava13117@fel.cvut.cz**
    - Příprava výuky katedrou teorie obvodů (13131)  
**studpriprava13131@fel.cvut.cz**
    - Příprava výuky katedrou telekomunikační techniky (13132)  
**studpriprava13132@fel.cvut.cz**
    - Příprava výuky katedrou kybernetiky (13133)  
**studpriprava13133@fel.cvut.cz**
    - Příprava výuky katedrou mikroelektroniky (13134)  
**studpriprava13134@fel.cvut.cz**
    - Příprava výuky katedrou řídicí techniky (13135)  
**studpriprava13135@fel.cvut.cz**
    - Příprava výuky katedrou počítačů (13136)  
**studpriprava13136@fel.cvut.cz**
    - Příprava výuky katedrou radioelektroniky (13137)  
**studpriprava13137@fel.cvut.cz**
    - Příprava výuky katedrou měření (13138)  
**studpriprava13138@fel.cvut.cz**
    - Příprava výuky katedrou počítačové grafiky a interakce (13139)  
**studpriprava13139@fel.cvut.cz**
  - Příprava zkuškového období
  - Zkoušení
  - Zápisy do rozvrhu

- SVTI
  - AUDIOVIDEO - technika v učebnách [audiovideo@fel.cvut.cz](mailto:audiovideo@fel.cvut.cz)
  - MAIL elektronická pošta [imap@fel.cvut.cz](mailto:imap@fel.cvut.cz)
  - MATLAB fakultní licence [matlab@fel.cvut.cz](mailto:matlab@fel.cvut.cz)
  - PC STUDOVNY, PC UČEBNY (T2:115,402,404,405,412)  
[studovny@fel.cvut.cz](mailto:studovny@fel.cvut.cz)
    - LINUX požadavky na chybějící aplikace a změny v nastavení  
[linux@fel.cvut.cz](mailto:linux@fel.cvut.cz)
  - SERVIS výpočetní techniky děkanátu [servis@fel.cvut.cz](mailto:servis@fel.cvut.cz)
  - SÍŤ problémy s počítačovou sítí, internet
  - TO tiskové oddělení [to@fel.cvut.cz](mailto:to@fel.cvut.cz)
  - Vchodové přístupové systémy [chip@fel.cvut.cz](mailto:chip@fel.cvut.cz)
    - MIFARE (karta ČVUT)
    - TIRIS (pouze FEL, černý přívěsek)
  - WEBMASTER požadavky na fakultní stránky
  
- TPO - závady na vybavení budov
  - Dejvice [tpo-dejvice@fel.cvut.cz](mailto:tpo-dejvice@fel.cvut.cz)
  - Karlovo náměstí [tpo-kn@fel.cvut.cz](mailto:tpo-kn@fel.cvut.cz)