

Základní manuál pro ServiceDesk UNICOM verze G4

Aktualizace: 01/2026

Vzhledem k rozvoji souvisejících technologií je potřeba provést upgrade jádra **SD Unicom na verzi G4**. Tato změna nemá vliv na funkčnost, procesy, workflow ani nastavení systému. V této souvislosti nastaly spíše vizuální změny, přičemž je vždy snahou je minimalizovat nebo vylepšit.

Kde SD Unicom G4 najdete

Běží na původní adrese sd.mepnet.cz

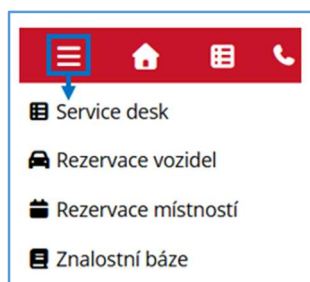
Způsob přihlášení

Přihlášení uživatele je automatické, přebírá se z přihlášení do počítače. Stejně tak zařazení v organizační struktuře.

1 Umístění záložek a zobrazení ikon

1.1. Zobrazení/schování záložek

Záložky jsou přesunuty z horní lišty do boční lišty a je možné je zobrazovat/schovávat pomocí ikony . Ve výchozím nastavení je lišta rozbalená.



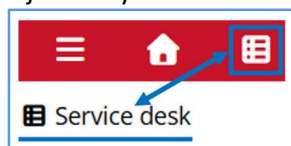
1.2. Dashboard – zobrazení ticketů dle role

Přehledný dashboard zůstává pod ikonou domečku . Tickety jsou rozřazeny do jednotlivých skupin dle role.



1.3. Service desk – seznam ticketů

Pro zobrazení seznamu ticketů můžete využít jak ikony na horní liště, tak záložky v boční liště.



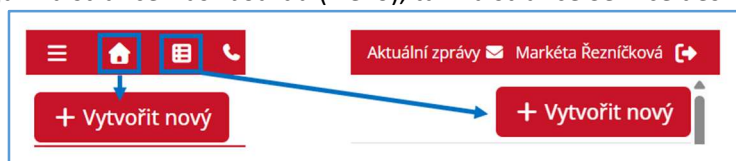
Označení	Název	Štítky	Vytvořeno	Změněno	Vyřešit do (SLA)	Stav	Žadatel	Řešitel	Kancelář	Priorita	Služba
TEL 162621	potřebuji vyměnit telefon		12. 01. 2026 10:10	12. 01. 2026 10:11		Řešení	Kvapil Jaroslav		JUNG 556	3	Telefonní služby > Mobilní služby a zařízení > Výměna starého / rozbitého telefonu
SLU 162620	kancelářské potřeby		12. 01. 2026 10:08	12. 01. 2026 10:12		Uzavřený	Mikešová Kateřina	Operátoři L1 / MHMP SLU	JUNG 565	3	SLU > Kancelářské potřeby

2 Základní postup pro Žadatele

2.1. Založení ticketu

❶ Klikněte na tlačítko „+Vytvořit nový“

Toto tlačítko se nachází jak na stránce Dashboardu (vlevo), tak na stránce Service desku (vpravo).

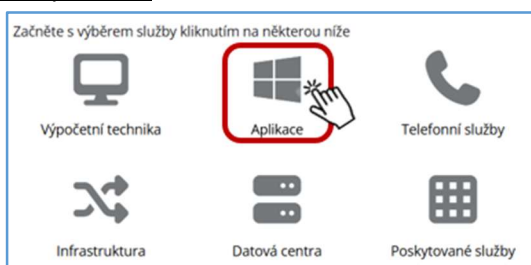


❷ Vyberte službu

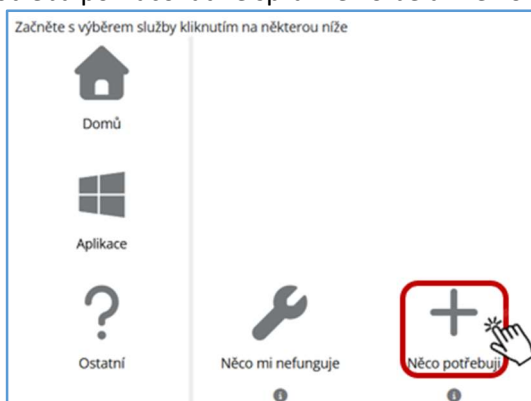
Pro co nejrychlejší vyřízení Vašeho ticketu vyberte správnou službu.

A) Buď zadáním názvu služby do pole „Hledání služby“ a kliknutím na „Založit“.

B) Nebo postupným klikáním na ikony služeb.



Pokud se zobrazí další ikony, je potřeba pokračovat ve správné volbě až ke koncové službě:



❸ Vyplňte formulář ticketu a uložte

Po zobrazení formuláře vyplňte povinné údaje „Název“ a „Popis“ a klikněte na Uložit.

Hotovo. Ticket je založen. 😊

2.2. Sledování vlastních ticketů

Stav ticketu můžete sledovat na záložce „Service desk“ ve sloupci „Stav“.

Označení	Název	Štítky	Vytvořeno	Změněno	Vyřešit do (SLA)	Stav	Žadatel	Řešitel	Kancelář	Priorita	Služba
ICT 162623	nefunguje mi monitor		12. 01. 2026 10:26		15. 01. 2026 10:26	Nový	Mikešová Kateřina	Operátoři L1 / MHMP	JUNG 565	3	Výpočetní technika > Hardware > Monitor > Něco mi nefunguje
SLU 162622	kancelářské potřeby		12. 01. 2026 10:23	12. 01. 2026 10:24		Uzavřený	Řezničková Markéta	Operátoři L1 / MHMP SLU	JUNG 543	3	SLU > Kancelářské potřeby
BEZ 1408	fyzická bezpečnost		12. 01. 2026 10:22	12. 01. 2026 10:22		Analýza	Kvapil Jaroslav		JUNG 556	0	Bezpečnostní událost > Fyzická bezpečnost
SKI 52010	COSW - ZELEŇ		12. 01. 2026 10:21			Schvalování	Mikešová Kateřina	Károly Jiří	JUNG 565	0	Školení a kurzy > Interní kurzy

2.3. Otevření ticketu

Ticket otevřete kliknutím na jeho řádek (šedá barva) po njetí myši.

Označení	Název	Štítky	Vytvořeno	Změněno	Vyřešit do (SLA)	Stav	Žadatel	Řešitel	Kancelář	Priorita	Služba
ICT 162623	nefunguje mi monitor		12. 01. 2026 10:26		15. 01. 2026 10:26	Nový	Mikešová Kateřina	Operátoři L1 / MHMP	JUNG 565	3	Výpočetní technika > Hardware > Monitor > Něco mi nefunguje
SLU 162622	kancelářské potřeby		12. 01. 2026 10:23	12. 01. 2026 10:24		Uzavřený	Řezničková Markéta	Operátoři L1 / MHMP SLU	JUNG 543	3	SLU > Kancelářské potřeby

2.4. Stav: Čeká na žadatele

Pokud je ticket ve stavu „Čeká na žadatele“, **musíte reagovat**. Otevřete ticket, vpravo klikněte na tlačítko „Zaslat vyjádření žadatele“, vyplňte komentář a odešlete.

Pokračujte

Aktuální stav
Čekání na žadatele

Stornovat

Zaslat vyjádření žadatele

Zaslat vyjádření žadatele

Komentář*

Doplňuji, že ...

Zaslat vyjádření žadatele

2.5. Vložení komentáře do ticketu

Chcete-li k ticketu přidat informace, napište zprávu do textového pole uprostřed a potvrďte „Vložit komentář“.

Historie

Zobrazit celou historii

Mikešová Kateřina před 30 sekundami

Potřebuji aplikaci ...

Mikešová Kateřina

B I U [Icons]

Potřebovala bych doplnit

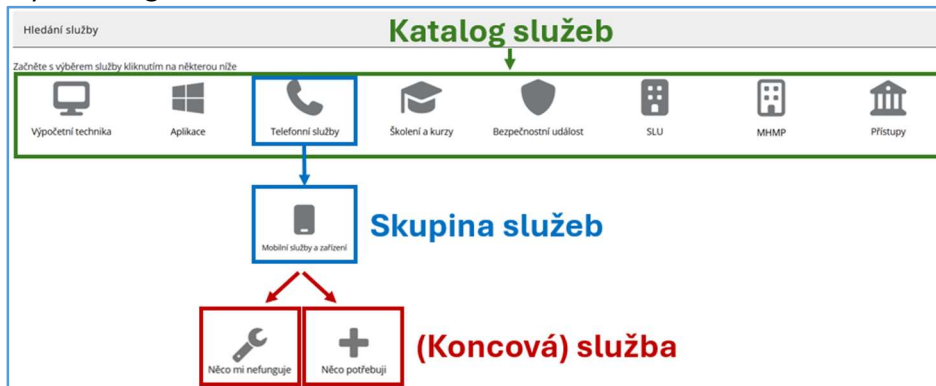
Přiložte přílohy přetáhnutím nebo soubory vyberte

Vložit komentář

3 Základní pojmy

3.1. Katalog služeb – skupina služeb – Služba

Služby představují jednotlivé oblasti podpory, ke kterým uživatelé přistupují při řešení svých ticketů. Souhrnně jsou všechny služby v **katalogu služeb**.



3.2. Základní prvek: TICKET (typu požadavek nebo incident)

Slovem ticket označujeme jakýkoli záznam, ať se jedná o poruchu, požadavek, nebo cokoli dalšího. Tickety rozlišujeme:

- něco potřebuji = **požadavek** / request
- něco mi nefunguje = **incident** / porucha

3.3. Role

Uživatel je zapojen do procesu v momentě, kdy je mu přiřazena některá z rolí na službě, a můžou to být role:

Žadatel – uživatel, který má požadavek nebo problém a potřebuje jeho vyřešení, založit ticket může i jiný uživatel, ten je pak pouze **Zakladatel**

Operátor – kontroluje, zda ticket spadá do správné služby, poskytuje základní řešení, může převzít roli Řešitele

Schvalovatel – pokud je při řešení ticketu určen, jeho úkolem je rozhodnout, zda ticket schválí, nebo zamítne

Řešitel – řeší dané problémy a požadavky

Pokud nějakou službu nevidíte, znamená to, že nejste zahrnuti mezi oprávněné Žadatele.

3.4. Workflow

Workflow je postup, podle kterého se řeší tickety v rámci služby. Každá služba má svoje vlastní workflow, ale obvykle platí:

- **Požadavky** často procházejí schvalovacím procesem
- **Incidenty** se obvykle rovnou předávají k řešení

Když se změní stav ticketu, SD Unicom G4 automaticky pošle e-mailové upozornění všem, kterých se změna týká.

