



SPRÁVA
ZÁKLADNÍCH
REGISTRŮ

Odbor/ oddělení
Portál

PROVOZNÍ DOKUMENTACE IT SZR

Přílohy 0

Počet 11

PROVOZNÍ DOKUMENTACE

Příručka uživatele

Vedoucí oddělení / Manager procesu:	Ing. Igor Jeřábek
Zpracoval:	Milan Horák
Verze: nepovinné 1.02	
Platí od: 08.10. 2020	Platí do: XX.XX.XX

Obsah

ÚVOD	4
1. OBECNÝ POPIS PORTÁLU	5
1.1 Základní povinnosti	5
1.2 Aktivity zajišťované Portálem	5
2. PŘÍSTUP DO PORTÁLU	6
2.1 Specifikace dostupných prostředí Portálu	6
3. PRÁCE S PORTÁLEM	8
3.1 Úvodní obrazovka (SZR – Service desk)	8
3.2 Další možnosti v hlavičce:	9
3.3 Moje Požadavky	9
3.3.1 Práce s požadavkem	10
3.4 Katalog Služeb	12
3.4.1 Práce s požadavkem	13
3.5 Znalostní Centrum	14
4. VYHLEDÁVÁNÍ A FILTRY	16
4.1 Vyhledávání z úvodní obrazovky	16
4.2 Vyhledávání z konkrétní záložky	16
4.3 Filtry	17

HISTORIE DOKUMENTU

Verze	Datum	Autor	Popis
1.0	08. 10. 2020	Milan Horák	Vytvoření Draftu dokumentace
1.01	12. 10. 2020	Milan Horák	Zpracování popisu vyhledávání a filtrů, popis prioritních oznámení, detail požadavku a přílohy
1.02	21.7.2021	Milan Horák	Revize a zpracování detailů dle poslední verze portálu

Úvod

Příručka uživatelského portálu Správy základních registrů (dále SZR) popisuje základní ovládání systému portálového řešení, které slouží jako technologická podpora jednotného kontaktního místa pro uživatele služeb SZR a týmu podpory dodavatele služeb. Systém uživateli umožňuje zadávat požadavky, sledovat jejich řešení, komunikovat s týmem podpory a získávat informace o všech důležitých provozních stavech poskytovaných služeb.

1. Obecný popis Portálu

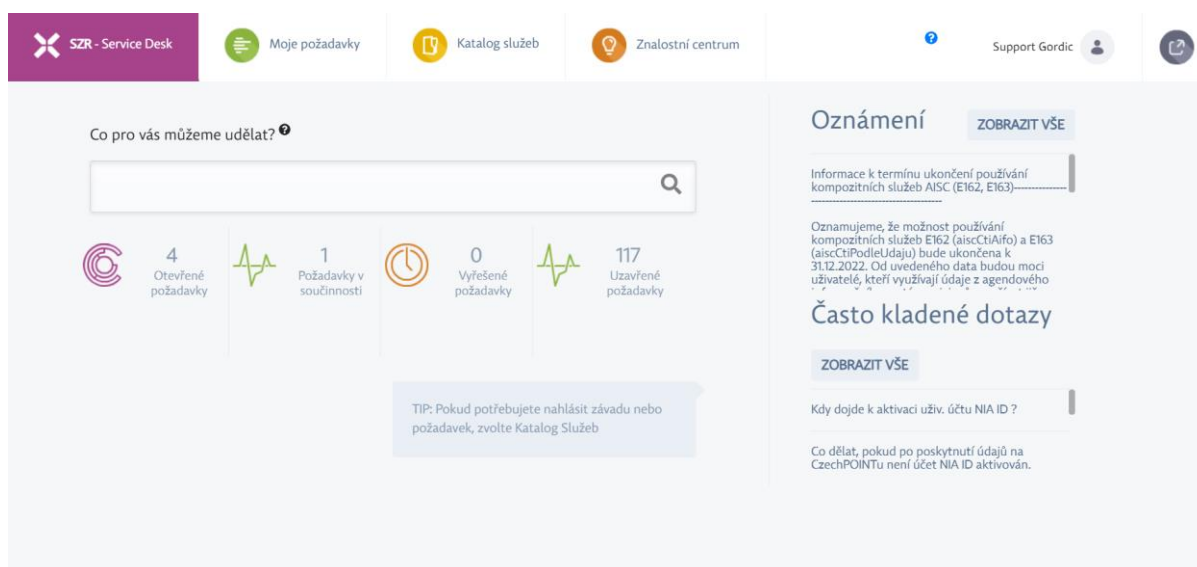
Portál představuje centrální kontaktní místo mezi poskytovatelem služeb a uživateli služeb.

1.1 Základní povinnosti

- Zaznamenání všech servisních požadavků od uživatelů a jejich odpovídající vyřešení
- Monitorování průběhu řešení požadavku
- Průběžné informování uživatelů o stavu řešení požadavku, o možných řešeních, o Případných náhradních opatřeních
- Poskytnutí přístupu do znalostního centra

1.2 Aktivity zajišťované Portálem

- Detekce a zaznamenání požadavku
- Analýza a řešení požadavku
- Informovanost uživatele
- Reklamacie vyřešeného požadavku



Obr. Portál





2. Přístup do Portálu

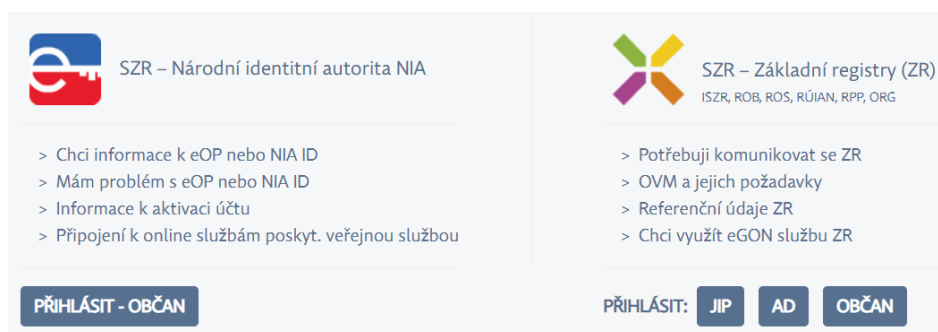
2.1 Specifikace dostupných prostředí Portálu

Produkční prostředí

Aplikace dostupná z (url):	https://portal.szrcr.cz/
----------------------------	--------------------------

Přístup do Portálu:

1. Uživatelé s účtem v AD:
 - Kliknutím na tlačítko  na přihlašovací obrazovce a zadáním svých přihlašovacích údajů
2. Uživatelé s účtem v JIP:
 - Kliknutím na tlačítko  a ztotožněním se přes přihlašovací stránku JIP
3. Uživatelé bez přístupu:
 - Kliknutím na přihlásit jako  nebo 



Obr. Přihlašovací obrazovka



Obr. Zadání přihlašovacích údajů

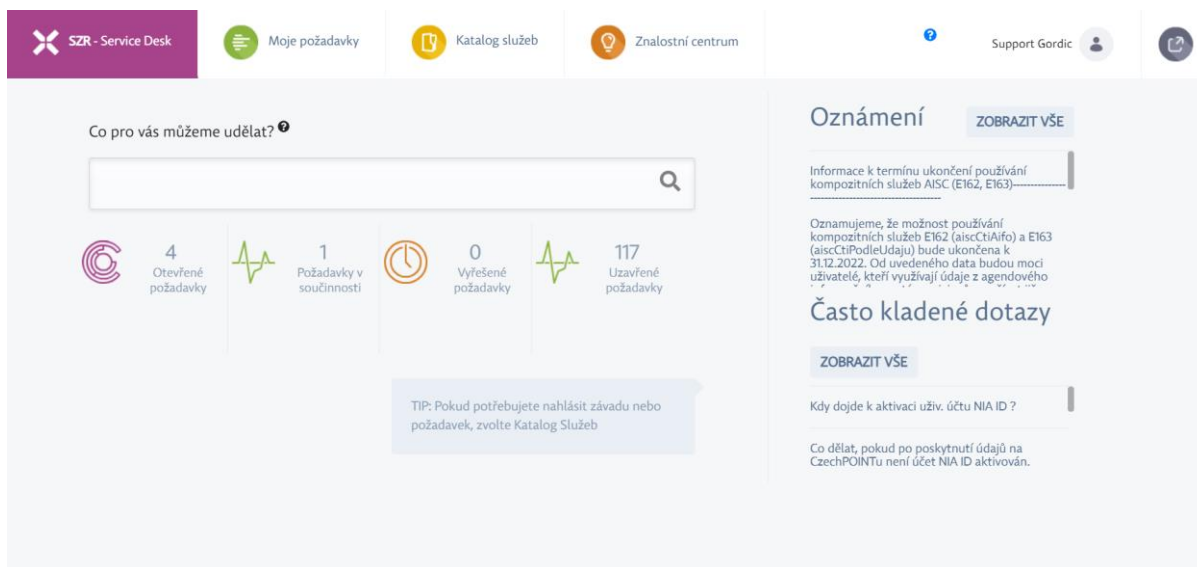
Podporované prohlížeče a jejich verze:

- Microsoft Internet Explorer 11
- Microsoft Edge na Win 10
- Mozilla Firefox ESR 24.0 a vyšší
- Google Chrome 34.0 a vyšší
- Apple Safari 7.1 a vyšší

3. Práce s Portálem

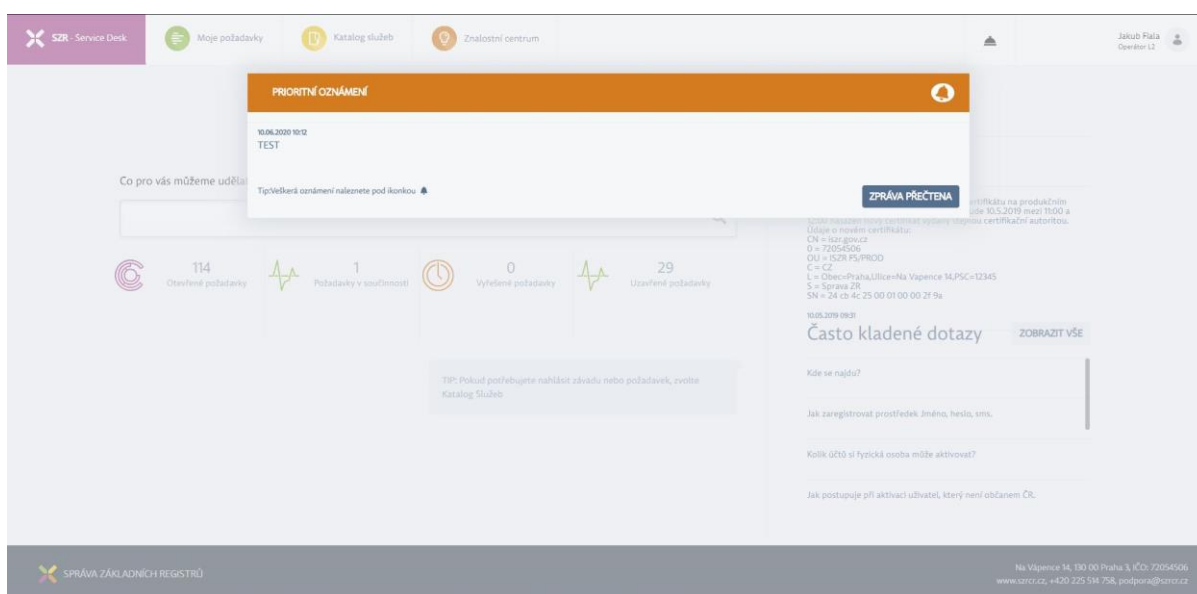
3.1 Úvodní obrazovka (SZR – Service desk)

Uživateli je po přihlášení do systému zobrazena úvodní obrazovka **SZR – Service Desk**. Na této obrazovce je zobrazen přehled požadavků, vyhledávací lišta, stručná nápověda a obrazovka slouží dále jako rozcestník s rychlým přístupem k požadavkům v různých stavech řešení. Současně se uživateli zobrazují informace, které poskytovatel služeb dává na vědomí uživatelům, jako důležitá oznámení (například informace o řešených poruchách, plánovaných odstávkách, změnách apod.) a často kladené dotazy.



Obr. Úvodní obrazovka

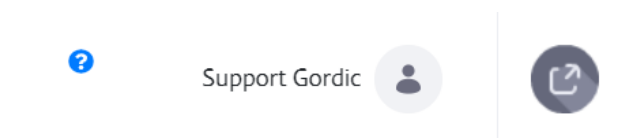
Oznámení s vysokou prioritou mohou být zobrazena ihned po přihlášení do portálu. V takovém případě bude pro další práci v portálu nutné potvrdit přečtení oznámení kliknutím na tlačítko **ZPRÁVA PŘEČTENÁ**.



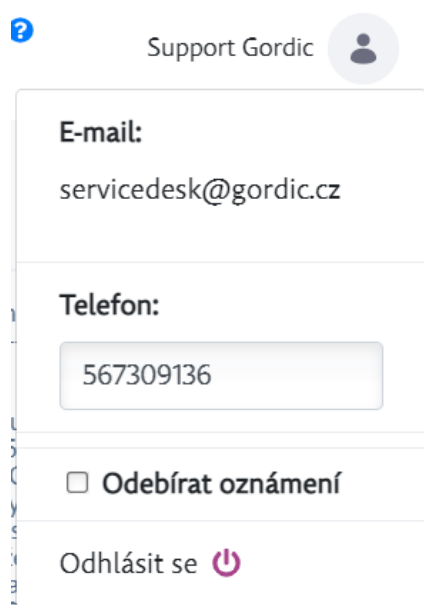
Obr. Úvodní obrazovka – Prioritní oznámení

3.2 Další možnosti v hlavičce:

- Nápověda – Zobrazí odpovídající uživatelskou příručku
- Účet – Poskytuje možnosti pro odhlášení, úpravu telefonního čísla a možnost odebírání nových oznámení
- Servicedesk – Otevře servicedesk Správy základních registrů



Obr. Tlačítka (zleva) Nápověda, účet, servicedesk



Obr. Možnosti účtu

3.3 Moje Požadavky

Tato záložka umožňuje uživateli zobrazit seznam jeho požadavků podle jejich stavu. Záložky stavů se nachází v levé části obrazovky. Po kliknutí na požadovaný stav je zobrazen seznam všech požadavků uživatele, které se v tomto stavu nachází.

Detailní seznam požadavků zobrazuje následující informace o každém ze zařazených požadavků:

- Datum vytvoření
- Číslo požadavku

- Shrnutí
- Naléhavost
- Skupina
- Příloha
- Komentář
- Stav

Datum vytvoření	Číslo požadavku	Shrnutí	Naléhavost	Skupina	Přil.	Koment.	Stav
24.05.2021	71478	Testovací požadavek portál - dohodnuto s provozem		Operátor L1	1	5	Zadaný
12.05.2021	71162	Příložení PnČ pro KM - Certifikáty, tiket 71047		SZR_RFC	2	22	V řešení
12.05.2021	71159	Nacení verze 2 - RFC 919 -SD - VoiP ustředna		SZR_RFC	2	24	V řešení
07.05.2019	41502	Vytvoření jobu na		SZR_SCHVAL		27	Čeká na ...

Obr. Moje požadavky

Další možnosti v hlavičce záložky moje požadavky:

- Hledání
- Oznámení
- Náповěda – Zobrazí dokument nápovědy
- Účet
- Servicedesk – Otevře servicedesk Správy základních registrů




Tyto možnosti jsou společné se záložkami „Katalog služeb“ a „Znalostní centrum“

3.3.1 Práce s požadavkem

Tlačítko založit požadavek (V záložce Moje požadavky) louží pro přesměrování do katalogu služeb.



Požadavek je možné založit pouze z odpovídající služby z katalogu služeb, která založení požadavku umožňuje.

Rozkliknutím požadavku v seznamu bude zobrazen detail požadavku. Detail požadavku obsahuje všechny dostupné informace o požadavku, log komentářů a akcí a další užitečné informace.

1. Je možné připojit komentář k požadavku tlačítkem  v levé části požadavku. Po kliknutí na tlačítko plus bude zobrazeno textové pole pro vepsání komentáře, komentář bude uložen kliknutím na tlačítko .
2. Je možné připojit přílohu k požadavku tlačítkem  v pravé části požadavku. Po kliknutí na tlačítko plus bude zobrazeno okno pro přidání přílohy (viz obrázek 3.2.2). Přílohu je možné vložit třemi způsoby:
 - Přetažením souboru do okna pro přidání přílohy
 - Kliknutím na okno pro přidání přílohy a vybráním souboru z průzkumníka operačního systému
 - Vložení obrázku z mezipaměti (schránky) pomocí zkratky ctrl + v

Přílohu je pro vložení nutné potvrdit kliknutím na tlačítko .

Pozn.: Přílohy jsou limitovány velikostí a formátem souboru (povolené formáty jsou obvykle obrázky a textové soubory). Pro informace o maximální povolené velikosti příloh a povolených formátech kontaktujte administrátora systému.

3. Tlačítka   slouží pro okamžité uzavření požadavku, resp. Obnovení obsahu požadavku pro zobrazení nových aktivit.

Detail požadavku


Náměty a připomínky

#	VYTVORENO	KATEGORIE	ZADAVATEL	ORGANIZACE	PRIORITA	PŘÍLOHY	KOMENTÁŘE	STAV
42717	20.12.2019 16:44	D) Žádost o změnu	Fiala, Jakub				17	Zadaný

Aktivity +

Toto je komentář

Přidat Zrušit

 System_AHD_generated 08:14 23.12.2019

AHD05376:'MNG_IT' - kontakt neobdržel notifikaci - není specifikována metoda pro úroveň Normal.

ZPĚT

Přílohy +

Info: Žádné přílohy

Uzavřít požadavek Obnovit

Obr. Detail požadavku – Nový komentář

Přílohy ×

Pro přidání souboru klikněte zde a použijte průzkumník souborů
NEBO
přetáhněte soubor přímo sem
NEBO
použijte CTRL+V pro vložení obrázku ze schránky

Přidat Zavřít

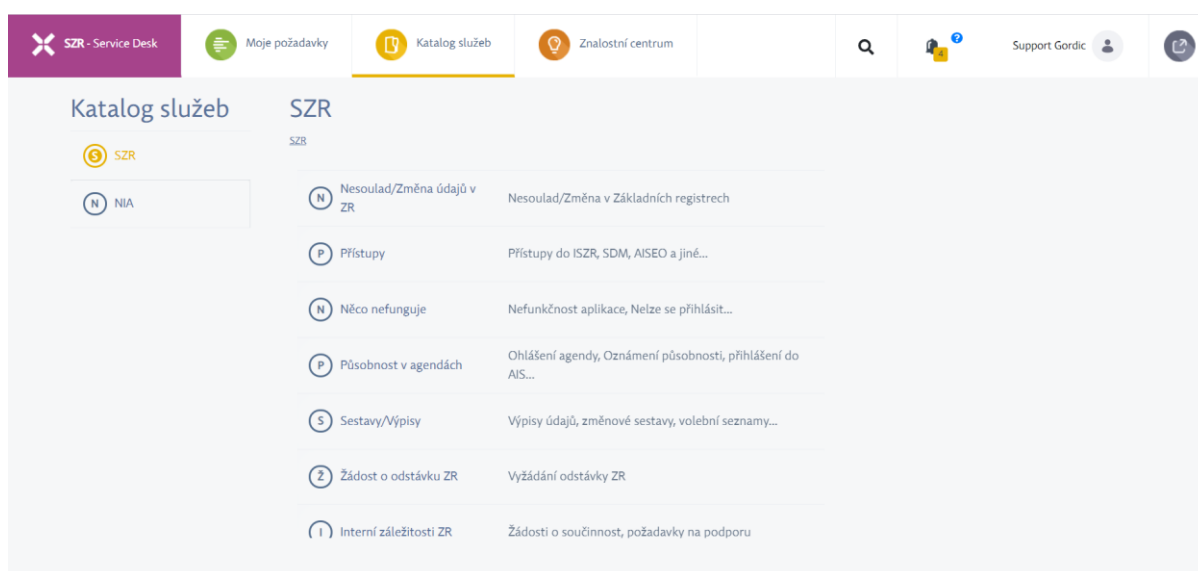
Obr. Okno pro přidání přílohy na požadavek

3.4 Katalog Služeb

Tato záložka umožňuje uživateli zobrazit seznam jemu dostupných služeb, dle oprávnění jeho přihlašovací role. Po kliknutí na požadovanou službu jsou zobrazeny možnosti dle relevance služby. Jedná se o:

- Odkaz na návod – Jedná se o odkaz na webovou stránku s relevantním návodem k dané problematice
- Odkaz na příručku – Jedná se o odkaz na kompletní příručku dané problematiky, obvykle v pdf formátu.
- Odkaz na znalostní dokument – Jedná se o odkaz do znalostní báze na dokument, který se přímo věnuje dané problematice.
- Založení požadavku – Možnost založit požadavek u relevantních služeb.

Pozn.: Počet možností se může u jednotlivých služeb lišit. Dle relevance může služba obsahovat od jedné z až po všechny z uvedených možností.



Obr. Katalog služeb

3.4.1 Práce s požadavkem

Tlačítko založit požadavek (na relevantních službách) otevře možnost založení požadavku.



Obr. Příklad možnosti služby

Pro založení požadavku vyplňte všechny požadované atributy a dle možností a znalostí také volitelné atributy a klikněte na tlačítko Uložit.

Stav nově založeného požadavku je možné sledovat v záložce „Moje požadavky“ viz kapitola Moje požadavky.

SZR: Nefunkčnost aplikace
Katalog služeb / SZR

FRM-07

* Jméno: Jakub

* Příjmení: Fiala

* Telefon: Telefonní číslo - mobil

* E-mail: Emailová adresa

* Naléhavost: Zvolte položku seznamu

* Organizace: Zvolte položku seznamu

* Souhrn:

* Podrobný popis:

Souhlasím se zpracováním osobních údajů dle poučení níže:

Souhlas se zpracováním osobních údajů

Zobrazit přílohy

Zavřít bez uložení Uložit

Obr. Založení požadavku

3.5 Znalostní Centrum

Tato záložka umožňuje uživateli zobrazit seznam jemu dostupných znalostních požadavků, dle oprávnění jeho přihlašovací role. Po kliknutí na požadovanou službu jsou zobrazeny možnosti relevantní znalostní dokumenty.

SZR - Service Desk Moje požadavky Katalog služeb Znalostní centrum

Znalostní centrum

Test

Info: Seznam je prázdný

Uživatelské dokumenty SZR ROB FAIS RPP

Obr. Znalostní centrum

Znalostní dokument popisuje řešení pro danou problematiku, v některých případech také relevantní přílohy (obrázky, příručky apod.).

ZPĚT

Chci zablokovat Občanský průkaz - komplet.

[Znalostní centrum / eldentita.cz](#)

Souhrn: Chci zablokovat Občanský průkaz - komplet.

Problém: Chci zablokovat Občanský průkaz - komplet.

Řešení: Prosím pokud žádáte zablokovat OP kompletně, obraťte se v případě odcizení na Policii ČR a v případě ztráty, poškození nebo změny údajů na úřad obce s rozšířenou působností, v případě Prahy na úřad městské části Praha 1 - 22.

Přílohy:

Upřesnění: ID dokumentu:401263
Datum vytvoření:11.03.2019 16:48
Konfigurační položka:

Obr. Znalostní dokument

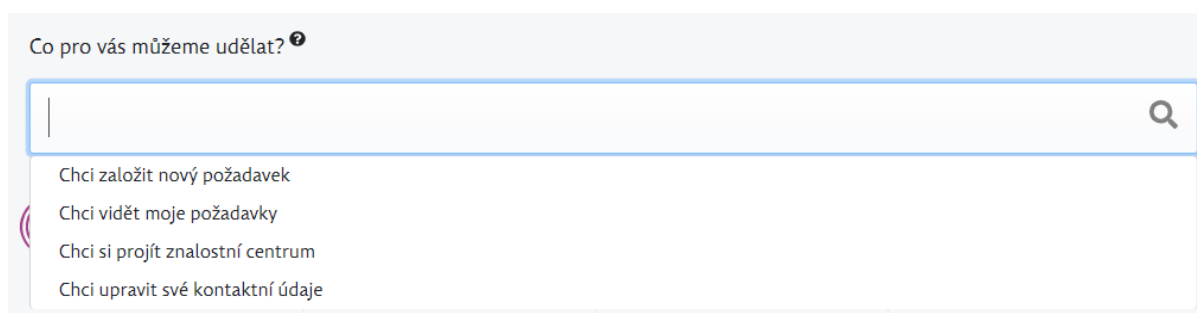
4. Vyhledávání a filtry

Pro usnadnění práce v portálu jsou k dispozici tři druhy vyhledávání:

- Vyhledávání z úvodní obrazovky
- Vyhledávání z konkrétní záložky
- Přednastavené filtry

4.1 Vyhledávání z úvodní obrazovky


Vyhledávací pole na úvodní obrazovce slouží jako usnadnění pro orientaci v portálu. Po kliknutí do vyhledávacího pole bude zobrazena nabídka rychlých možností. Je také možné zadat klíčové slovo, pro přímé vyhledání služeb, požadavků či návodů.

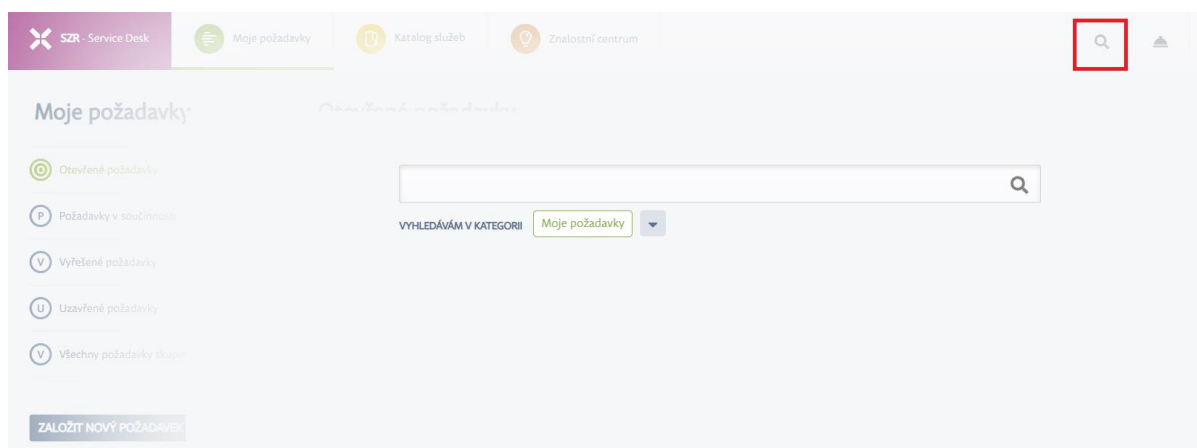


Obr. Vyhledávání z úvodní obrazovky – rychlé možnosti

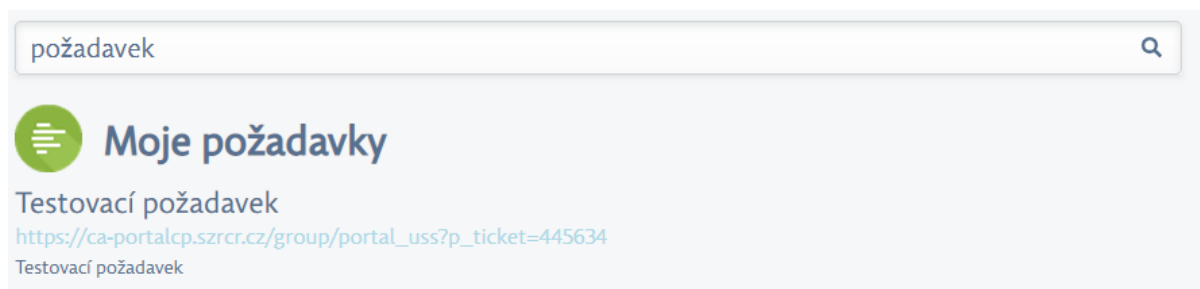
4.2 Vyhledávání z konkrétní záložky

V každé záložce je možnost rychlého vyhledávání pomocí tlačítka s ikonou lupy v pravé horní části obrazovky. Práce s vyhledáváním je shodná pro všechny kategorie. Po kliknutí na

tlačítko lupa  bude zobrazena vyhledávací lišta s informací o vyhledávání v právě zvolené záložce. Kategorie vyhledávání je rovněž označena pod vyhledávacím polem. Vložení klíčového slova je možné zvolenou kategorií prohledat a zobrazit seznam relevantních výsledků.

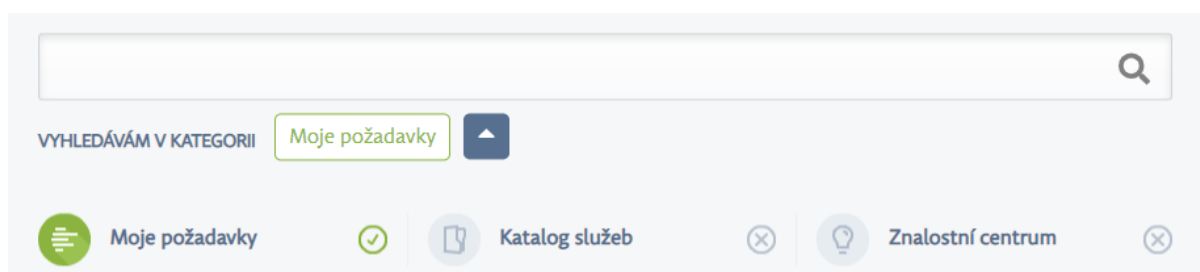


Obr. Vyhledávání v záložce moje požadavky



Obr. Seznam relevantních výsledků

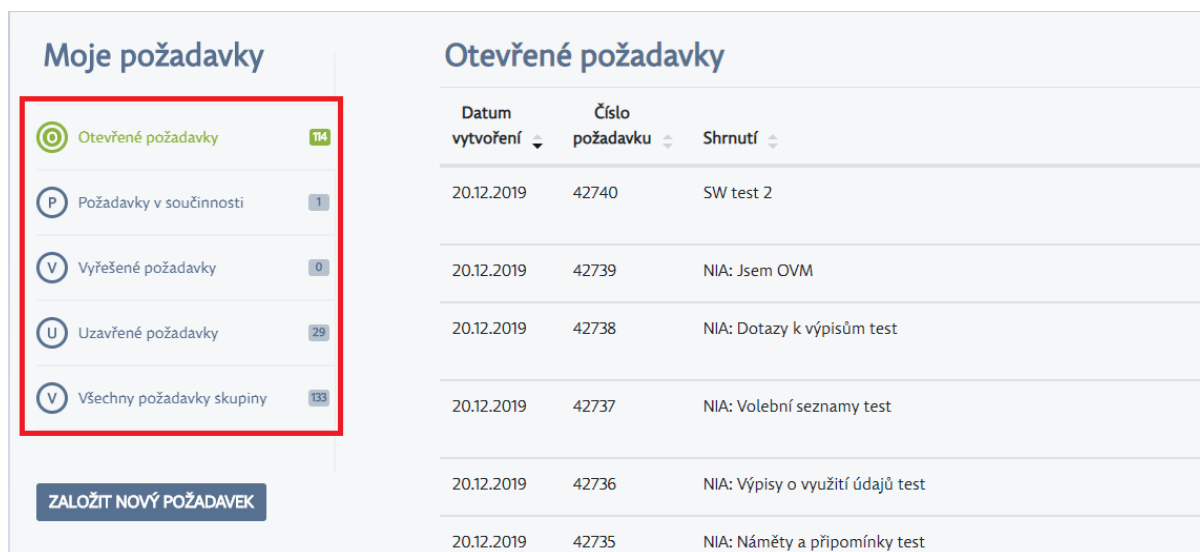
Kategorii vyhledávání je možné změnit bez nutnosti přepínat mezi záložkami. Tlačítkem šipky vedle označení kategorie bude zobrazen seznam všech kategorií, kliknutím na požadovanou kategorii bude vyhledávání nastaveno na vybranou kategorii.



Obr. Nastavení kategorie vyhledávání

4.3 Filtry

Filtry slouží pro lepší orientaci v portálu. Dostupné filtry jsou zobrazeny v levé části obrazovky. V záložce Moje požadavky je výchozím filtrem „Označené požadavky“, v záložce Katalog služeb je jediným dostupným filtrem „SZR“, v záložce Znalostní centrum je výchozím filtrem „eidentita.cz“.



Obr. Dostupné filtry – Moje požadavky

Kliknutím na libovolný dostupný filtr bude obsah seznamu položek změněn dle relevance filtru. Např. kliknutím na filtr „Požadavky v součinnosti“ bude zobrazen seznam všech požadavků ve stavu „Čeká na součinnost“.

The screenshot shows a web interface with a sidebar on the left titled "Moje požadavky" and a main content area titled "Požadavky v součinnosti".

Moje požadavky sidebar:

- Otevřené požadavky (14)
- Požadavky v součinnosti (1) - **Selected**
- Vyřešené požadavky (0)
- Uzavřené požadavky (2)
- Všechny požadavky skupiny (13)

Požadavky v součinnosti table:

Datum vytvoření	Číslo požadavku	Shrnutí	Naléhavost	Skupina	Přil.	Koment.	Stav
03.12.2019	42524	Souhrn		OUT_CP		57	Čeká na ...

At the bottom of the sidebar is a button: ZALOŽIT NOVÝ POŽADAVEK

Obr. Moje požadavky – Požadavky v součinnosti