
Zásady podpory IS Věda

HelpDesk

Hlavním nástrojem uživatelské podpory je **HelpDesk** integrovaný v IS Věda, který je pro položení dotazu dostupný všem uživatelům

- v modulu **OBD** na každé stránce v pravém dolním rohu (zelené tlačítko)
- v ostatních modulech na každé stránce vlevo (nabídka HD: Založit dotaz)

Jak se zeptat?

Pro založení dotazu stačí pouze stisknout tlačítko (nejlépe na stránce systému, k níž se váže daný dotaz - např. na detailu příslušného záznamu) a vyplnit otázku.

Položené dotazy systém **automaticky** přiřadí **nejbližšímu nadřazenému správci** v rámci daného modulu. Uživatelům s více pracovišti nebo s vyšším oprávněním se nabízejí k výběru všichni příslušní správci.

Odpovědi na položené dotazy přichází tazatelům formou emailové notifikace, položené dotazy lze také sledovat na nástěnce modulu, v němž byly položeny.

Jak správci pracují s položenými dotazy?

Přiřazené dotazy se správcům zobrazují na nástěnce příslušného modulu a jsou na ně také upozorněni emailem. Správce vždy zpracuje přiřazené dotazy v nejkratší možné době. Odpoví ty, které jsou v jeho kompetenci, předá správcům ostatních evidencí či nadřazenému správci ty, které jeho kompetenci přesahují.

Správci podílející se na poskytování uživatelské podpory mají přístup do seznamu dotazů HelpDesku, kde se vidí dotazy položené v rámci jejich součástí.

Co dělat když...

... nevím, co mám vyplnit do některého pole?

Klikněte na tlačítko HelpDesk přímo v záznamu, kterého se tato situace týká, a zeptejte se svého správce. Předtím vám ale doporučujeme se nejprve podívat, jestli není odpověď už uvedena v manuálu nebo v FAQ. Oboje najdete po přihlášení do IS Věda na portálu v nabídce Podpora a dokumentace. Z modulu OBD nebo GAP se tam také dostanete kliknutím na ikonu knihy vpravo nahoře.

... se mi nedaří v číselníku najít potřebnou položku?

Klikněte na tlačítko HelpDesk přímo v záznamu, pro nějž Vám položka chybí, a napište správci požadavek na doplnění chybějící položky. Nezapomeňte uvést, ve kterém poli Vám tato položka chybí.

... se mi nedaří se přihlásit?

Na stránce s informacemi o [přístupu uživatelů do IS Věda](#) najdete postup platný právě pro vás.