

Uživatelská příručka Service Desk

*určena pro členské instituce
Platformy nové generace (PNG)*

Verze: 2.0

Změnový list

Verze	Datum	Hlavní změny
1.0	02.10.2025	
2.0	08.10.2025	

Úvod

Vážený uživateli, vážená uživatelko,

Právě jste si otevřeli uživatelskou příručku pro ticketovací systém Redmine Platformy nové generace. Tento dokument slouží jako komplexní průvodce, určený pro všechny členské instituce **Platformy nové generace (PNG)**, které jsou součástí projektu **Czech Academic and Research Discovery Services (CARDS)**. Jeho hlavním cílem je poskytnout návod a srozumitelné instrukce pro efektivní využívání tohoto ticketovacího systému.

Redmine je platforma pro centralizované hlášení úkolů (požadavků, incidentů) a řešení technických a administrativní dotazy. Redmine také sloužit jako nástěnka a úložiště pro dokumentaci a návody na nástroje spojené s PNG. Na rozdíl od e-mailové komunikace, která může být nepřehledná, Redmine zajišťuje, že žádný požadavek nezůstane bez odezvy, o to se stará **Service Desk PNG**.

Důležité upozornění: Tato příručka je pouze doplňkovým materiálem. Pro podrobnější informace o systému Redmine si, prosím, nastudujte [oficiální dokumentaci](#).

V případě jakýchkoli dotazů nás neváhejte kontaktovat přes [Service Desk PNG](#) nebo napište nám na e-mail podpora_png@techlib.cz.

S pozdravem

Tým Servisního centra PNG

Obsah

Úvod	2
Vysvětlení pojmů	5
Přihlášení do systému Service Desk	8
Jak se přidělují přihlašovací údaje?.....	8
Co když přihlašovací údaje nejsou k dispozici nebo byly zapomenuty?.....	8
Postup při změně zapomenutého hesla	8
Horní navigační lišta	9
Můj účet	10
Nastavení vizuálního tématu	11
Osobní informace	11
Projekty.....	12
Vyhledávání v projektu	13
Úkol (Požadavek)	13
Aktivita	14
Wiki.....	14
Tlačítko “+” pro založení Úkolu (Požadavek).....	15
Jak zadat Úkol (Požadavek)	15
Krok 1: Přihlášení do systému	15
Krok 2: Vytvoření nového Úkolu (Požadavku)	15
Krok 3: Vyplnění formuláře	16
Přehled typů Úkolů (Požadavků) a řešitelů.....	17
Krok 4: Odeslání formuláře.....	18
Jak sledovat a spravovat své požadavky.....	19
Kde najít své úkoly (požadavky, incidenty)?	19
Podrobnosti Úkolu (Požadavku)	20
Stav Úkolu (Požadavku)	21
Často kladené dotazy (FAQ).....	23
Co je Service Desk PNG?	23
Jak zadat nový Úkol (Požadavek)?	23
Jak poznám, že Úkol (Požadavek) byl přijat?	23
Jak mohu sledovat stav Úkolu (Požadavku)?	23
Jak přidám další informace nebo soubory k již zadanému Úkolu (Požadavku)?	23

Co když si nejsem jistý, do které kategorie Úkol (Požadavek) spadá?	23
Mohu úkol přiřadit konkrétní osobě Service desku?	23
Kde najdu návody a další informace o Service Desku PNG?	24
Jaká je priorita pro můj Úkol (Požadavek)?	24
Co se stane, když se Úkol (Požadavek) uzavře?	24
Lze úkol znovu otevřít?	24
Mohu s úkolem pracovat na mobilním telefonu?	24
Kdo je zodpovědný za řešení úkolu?	24
Jak správně popsat problém v úkolu?	24
Lze dostávat notifikace i na e-mail?	25
Stále si nevíte rady?	25

Vysvětlení pojmů

TERMÍN	KATEGORIE	VYSVĚTLENÍ
PROJEKT	Organizační struktura systému	V Redmine je to hlavní organizační jednotka – projekt Service Desk PNG.
PODPROJEKT	Organizační struktura systému	Podřízený projekt, který spadá pod hlavní projekt. Používá se pro lepší organizaci požadavků.
SERVICE DESK PNG	Název systému	Centralizovaný systém pro správu požadavků od uživatelů (členských institucí), běžící na platformě Redmine.
REDMINE	Systémový software	Software pro řízení projektů a sledování úkolů, který slouží jako platforma pro Service Desk PNG.
POŽADAVEK (ÚKOL – systémový název)	Záznam do systému Service Desk PNG	Obecný termín pro jakýkoli záznam, dotaz, žádost, nebo řešitelný problém, který uživatel zadá do Redmine. Má svůj unikátní identifikátor (ID).
TYP POŽADAVKU	Klasifikace	Kategorie úkolu, která definuje jeho povahu. Pomáhá při správném směřování požadavku.
ADMINISTRATIVA A FINANCE	Typ požadavku	Dotaz nebo požadavek týkající se administrativních záležitostí (interní procesy, personální otázky, směrnice).
BEZPEČNOSTNÍ INCIDENT	Typ požadavku	Okamžité nahlášení podezření na narušení bezpečnosti, ztrátu dat, neoprávněný přístup, nebo jakoukoli událost, která ohrožuje systém.
DOTAZ MIMO KATEGORII	Typ požadavku	Široký dotaz, který nespadá do žádné specifické kategorie.
KATALOGIZACE	Typ požadavku	Dotaz nebo požadavek týkající se správy, organizace nebo klasifikace dat v databázích, knihovnách nebo jiných informačních systémech.

**TECHNICKÁ
 PODPORA**

Typ požadavku Dotaz související s technickými problémy, konfigurací systémů, softwarovými chybami nebo obecnou IT podporou.

**UMĚLÁ
 INTELIGENCE**

Typ požadavku Dotaz nebo požadavek související s nástroji a systémy založenými na umělé inteligenci.

**ŽÁDOST O
 ŠKOLENÍ**

Typ požadavku Žádost o školení.

ZPĚTNÁ VAZBA

Typ požadavku Návrh na zlepšení, komentář nebo pochvala.

STAV

Stav záznamu Aktuální fáze, ve které se požadavek nachází.

**STAV
 NOVÝ**

Stav záznamu Požadavek byl právě zadán a čeká na zpracování.

**STAV
 ŘEŠÍ SE**

Stav záznamu Řešitel začal pracovat na vašem požadavku.

**STAV
 ČEKÁ SE**

Stav záznamu Tým potřebuje doplňující informace.

STAV VYŘEŠENÝ

Stav záznamu Požadavek byl úspěšně dokončen a uzavřen.

PRIORITA

Důležitost/Naléhavost Důležitost nebo naléhavost požadavku.
Vždy ji nastavuje řešitelský tým.

URGENCE

Naléhavost Funkce pro zadávání naléhavosti požadavku.
Vždy ji nastavuje řešitelský tým.

**PRIORITA
 NORMÁLNÍ**

Druh priority Běžná priorita pro nové požadavky.
Vždy ji nastavuje řešitelský tým

**PRIORITA
 VYSOKÁ**

Druh priority Urgovaný požadavek.
Vždy ji nastavuje řešitelský tým

**PRIORITA
OKAMŽITÁ**

Druh priority Používá se pro požadavky s kritickým dopadem.
Vždy ji nastavuje řešitelský tým

**PŘÍRAŽENO
(ŘEŠITEL)**

Odpovědnost Konkrétní osoba nebo člen týmu, kterému byl požadavek přidělen k řešení.

**ŘEŠITELSKÁ
SKUPINA**

Odpovědnost Tým nebo oddělení odpovědné za řešení určitého typu požadavků.

ŠTÍTKY (TAGS)

Metadata Klíčová slova nebo metadata, která lze přiřadit k požadavku pro lepší organizaci a vyhledávání.

SLEDOVÁNÍ

Funkce Umožňuje uživatelům dostávat notifikace o změnách a aktualizacích konkrétního požadavku, i když nejsou jeho žadatelem.

**RODIČOVSKÝ
ÚKOL**

Struktura Hlavní požadavek, pod který spadají menší, podřízené úkoly. Používá se pro rozdělení komplexní práce.

KATEGORIE

Klasifikace Používá se pro klasifikaci požadavků v rámci projektu.

PŘEDMĚT

Obsah Stručný a výstižný název požadavku.

POPIS

Obsah Detailní vysvětlení požadavku.

PŘÍLOHA

Obsah Soubor (např. screenshot, log), který poskytuje další kontext.

POZNÁMKA

Komunikace Zpráva přidaná k požadavku, sloužící ke komunikaci mezi žadatelem a řešitelem.

WIKI

Dokumentace Sekce v Redmine pro ukládání dokumentace, návodů, FAQ a dalších informací.

Přihlášení do systému Service Desk

Pro vstup do Service Desku PNG je potřeba navštívit adresu <https://redmine-png.techlib.cz>. Na úvodní obrazovce se klikne na tlačítko **Přihlásit** v pravém horním rohu a zadá se uživatelské jméno a heslo, které bylo zasláno e-mailem.

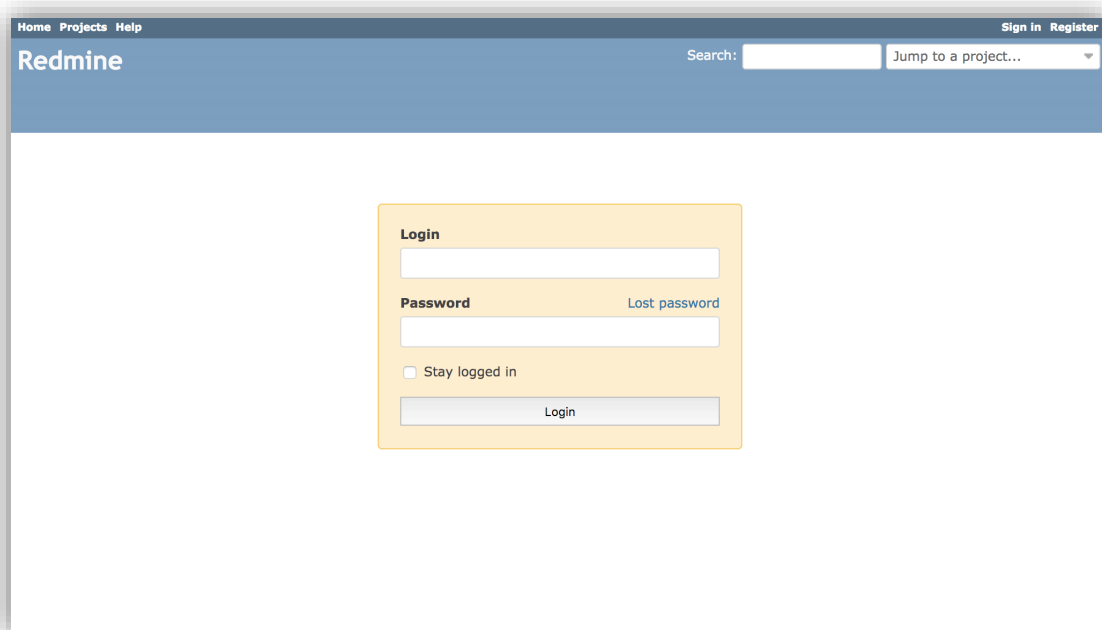
Jak se přidělují přihlašovací údaje?

Přihlašovací údaje se přidělují automaticky po vytvoření uživatelského účtu a se zasílají e-mailem na firemní adresu. Musí se zkontrolovat složka doručené pošty, a to včetně složek s hromadnou poštou či spamem.

Co když přihlašovací údaje nejsou k dispozici nebo byly zapomenuty?

Pokud e-mail s přihlašovacími údaji není nalezen, nebo pokud byly údaje zapomenuty, je nutné obrátit se na správce Service Desku PNG (podpora_png@techlib.cz). Zkontroluje se přístup k systému a aktivita uživatelského účtu.

Případně se může zkusit heslo změnit. Z bezpečnostních důvodů je však nezbytné se ujistit, ke které e-mailové adrese je aktuální přístup a která je registrována v profilu. Právě na ni se systémem zašle ověřovací odkaz.



The screenshot shows the Redmine web interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Home', 'Projects', and 'Help'. On the right side of the bar are links for 'Sign in' and 'Register'. Below the navigation bar is a search bar with the text 'Search:' and a dropdown menu labeled 'Jump to a project...'. The main content area features a yellow login box. Inside this box, there are fields for 'Login' and 'Password'. A link for 'Lost password' is located next to the password field. Below these fields is a checkbox labeled 'Stay logged in'. At the bottom of the box is a 'Login' button.

Postup při změně zapomenutého hesla

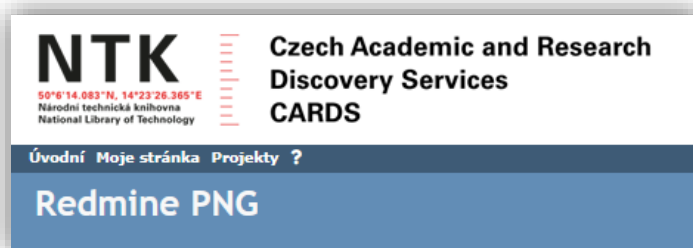
Při změně hesla se postupuje následovně:

- Na úvodní stránce pod přihlašovacím formulářem se klikne na tlačítko [Zapomenuté heslo](#).
- Zadá se e-mailová adresa, která je spojena s účtem v Redmine.
- Na tuto adresu se systémem odešle e-mail s odkazem pro obnovu hesla.
- Klikne se na odkaz v e-mailu a vytvoří se nové heslo.
- Po úspěšné změně hesla se lze přihlásit do systému pomocí nově vytvořeného hesla.

Pokud vzniknou potíže s heslem nebo přihlášením, je nutné napsat na e-mail podpora.png@techlib.cz.

Horní navigační lišta

Horní část navigační lišty obsahuje hlavní navigační menu, které je rozděleno dvou sekcí pro snadnou orientaci:



Hlavní menu (vlevo)

- [Úvodní](#): Slouží k návratu na úvodní stránku projektu.
- [Moje stránka](#): Zobrazuje personalizovaný přehled úkolů a aktivit, které se týkají vašeho účtu.
- [Projekty](#): Umožňuje přejít na přehled všech dostupných projektů.
- [?](#)([Nápověda](#)): Poskytuje přístup k dokumentaci a nápovědě k systému.



Uživatelská sekce (vpravo)

- **Přihlášen jako [uživatelské jméno]:** Zobrazuje informaci o aktuálně přihlášeném uživateli.
- **Můj účet:** Umožňuje spravovat osobní profil a heslo.
- **Odhlášení:** Slouží k bezpečnému odhlášení ze systému.

Vždy se doporučuje odhlásit se ze systému, zejména pokud se pracuje na sdíleném nebo veřejném počítači.

Můj účet

Obrázek je jen příkladem, vaše stránka se může lišit s ohledem na nastavení jazyka, vizuálního tématu Redmine nebo pozdější aktualizace.

Na záložce se nachází informace o nastavení účtu (**Můj účet**). Tato stránka je rozdělena do tří hlavních sekcí.

- **Informace o profilu**

Panel slouží k základní správě profilu. Může se zde upravit jméno, příjmení a e-mailová adresa. Dále se zde může zvolit jazyk rozhraní nebo vizuální téma systému.

- **E-mailová oznámení**

Zde se může nastavit, jaké notifikace a jak často se mají dostávat. Notifikace jsou zasílány na e-mail. Lze si zvolit, zda má systém notifikací automaticky upozorňovat na úkoly, které byly vytvořeny, ke kterým bylo přispěno, které se sledují, nebo které byly přiděleny.

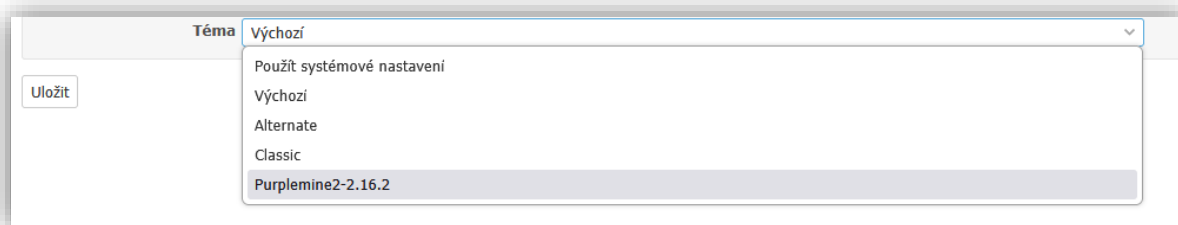
- **Nastavení**

Blok obsahuje další parametry pro přizpůsobení uživatelského rozhraní. Najde se zde například preferovaný formát zobrazení komentářů, nebo se může zvolit, zda má být uživatel upozorněn při opouštění stránky s neuloženým textem.

Změny provedené na této stránce se uloží kliknutím na **Uložit** v levém dolním rohu.

Nastavení vizuálního tématu

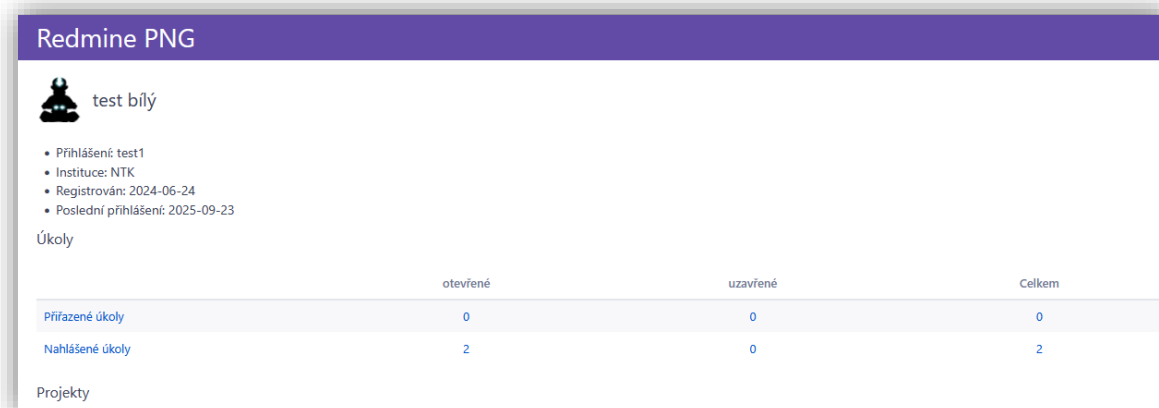
V sekci [Můj účet](#) se může v poli **Téma** zvolit vizuální styl rozhraní.



Změny provedené na této stránce se uloží kliknutím na **Uložit** v levém dolním rohu.

Osobní informace

Na stránku **Osobní informace** se dostane kliknutím na odkaz [Přihlášen jako](#) v pravém horním rohu. Tato stránka slouží jako osobní přehled všech úkolů a aktivit, které se uživatele týkají.



- **Osobní informace**

Zde se najdou základní informace o účtu: uživatelské jméno, název partnerské instituce, datum, kdy byl účet vytvořen a datum posledního přihlášení do systému.

V případě nesrovnalostí je nutné okamžitě změnit heslo. O jakékoli podezřelé aktivitě se bezodkladně informuje správce Service Desku (podpora_png@techlib.cz).

- **Přehled úkolů**

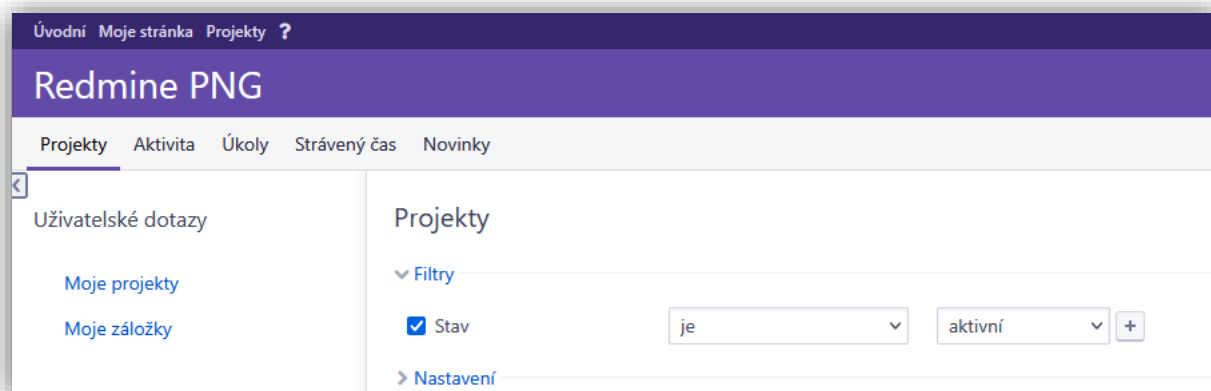
Tato část poskytuje rychlý přehled o stavu úkolů, které se uživatele týkají:

- **Přiřazené úkoly:** Úkoly, které byly přiděleny k řešení. Jsou rozděleny na otevřené, uzavřené a celkový počet.
- **Nahlášené úkoly:** Úkoly, které byly vytvořeny. Zde se může sledovat jejich stav.

Projekty

Na stránku [Projekty](#) se dostane kliknutím na Projekty v horní liště. Tato stránka slouží jako přehled všech projektů, ke kterým má uživatel přístup.

Tato sekce je užitečná pro průběžné sledování dění v projektu. Umožní rychle zjistit, jaké úkoly a dokumenty byly nedávno upraveny, a získá se tak okamžitý přehled o veškeré práci v týmu.



Projekty jsou vytvářeny týmem Service desk PNG. Návrh na založení nového projektu je nutné konzultovat s podporou Service desk PNG.

- **Levé uživatelské menu**

V levém menu pod **Uživatelské dotazy** se najdou další možnosti:

- **Moje projekty:** Zobrazí pouze ty projekty, ve kterých je uživatel aktivně zapojen.
- **Moje záložky:** Slouží k rychlému přístupu k projektům, které si uživatel označí jako oblíbené.

- **Filtrování**

Pomocí filtrů se může snadno zúžit zobrazený seznam projektů. Lze filtrovat projekty například podle stavu.

Vyhledávání v projektu

Tento panel slouží k vyhledávání v rámci celého projektu.

- **Hledat**

Do tohoto textového pole se zadá klíčové slovo, číslo úkolu nebo fráze, kterou se chce najít. Systém prohledá názvy i popisy úkolů, komentáře, wiki stránky a další dokumentaci.

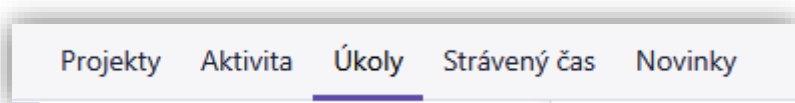
- **Výběr projektu**

Vedle vyhledávacího pole se nachází roletové menu, které umožňuje omezit rozsah hledání. Může se zde vybrat konkrétní projekt, ve kterém se chce hledat.

Úkol (Požadavek)

Sekce [Úkoly](#) je centrálním místem pro správu všech úkolů v rámci projektu.

Termíny Úkol a Požadavek se v kontextu Service Desku PNG používají ve stejném významu jako jakýkoliv záznam nebo žádost v systému Redmine.



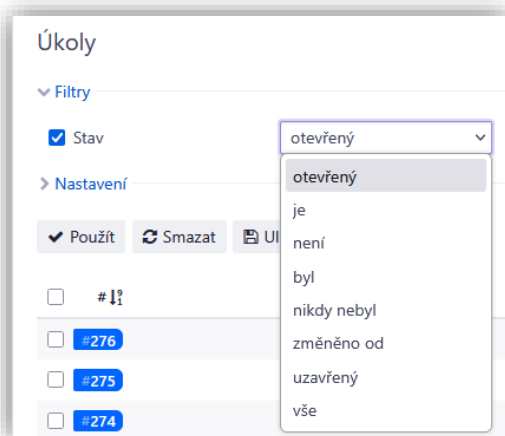
Na stránku Úkoly se dostane kliknutím na [Úkoly](#) v horní liště. Tato sekce poskytuje přehled o všech úkolech, které jsou vytvořeny, a umožňuje jejich efektivní správu.

V levém menu, pod nadpisem **Uživatelské dotazy**, se naleznou rychlé odkazy pro zobrazení často používaných přehledů úkolů:

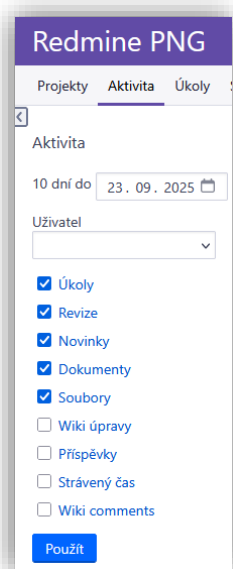
- **Aktualizované úkoly:** Zobrazí všechny úkoly, ve kterých došlo k nedávným změnám.
- **Mé úkoly:** Seznam úkolů, které jsou vám přiděleny k řešení.
- **Nahlášené úkoly:** Přehled úkolů, které jste zadali.
- **Sledované úkoly:** Zobrazí úkoly, které aktivně sledujete nebo jste byli přidáni do sledování.
- **Uzavřené úkoly:** Přehled všech dokončených a uzavřených úkolů.

Filtr **Stav** umožňuje zobrazit:

- **Otevřený:** Všechny aktivní úkoly, které jsou v řešení.
- **Uzavřený:** Všechny dokončené úkoly.
- **Vše:** Kompletní seznam úkolů, bez ohledu na jejich stav.



Po nastavení filtrů se klikne na tlačítko **Použít**, aby se změny projevíly.



Aktivita

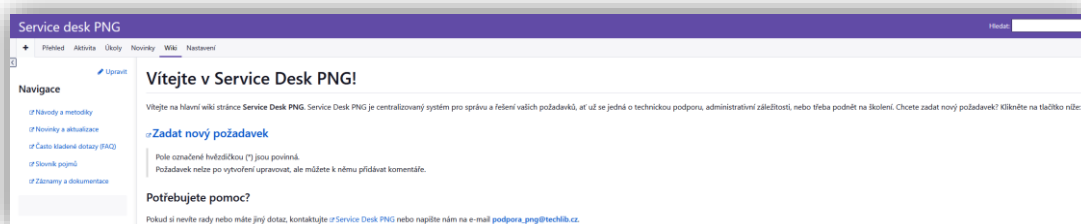
Na stránku [Aktivita](#) se dostane kliknutím na záložku Aktivita v horní liště. Tento panel slouží k podrobnému sledování veškerých událostí, které se odehrály v rámci projektu.

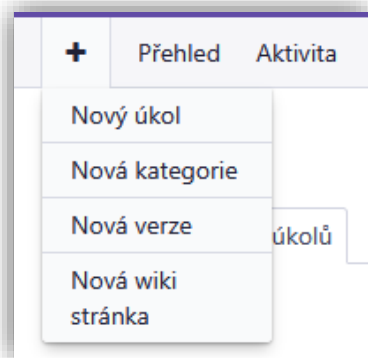
V levém sloupci se najdou filtry, které umožní přizpůsobit zobrazení aktivit.

Pro zobrazení vybraných aktivit se klikne na tlačítko **Použít**.

Wiki

Sekce [Wiki](#) slouží jako vnitřní znalostní báze projektu Service Desk PNG. Najde se zde veškerou veřejnou dokumentaci vydanou pro členské instituce PNG, stejně tak návody a další užitečné informace. Wiki je navržena tak, aby poskytla kompletní a aktuální informace bez nutnosti kontaktovat podporu.





Tlačítko “+” pro založení Úkolu (Požadavek)

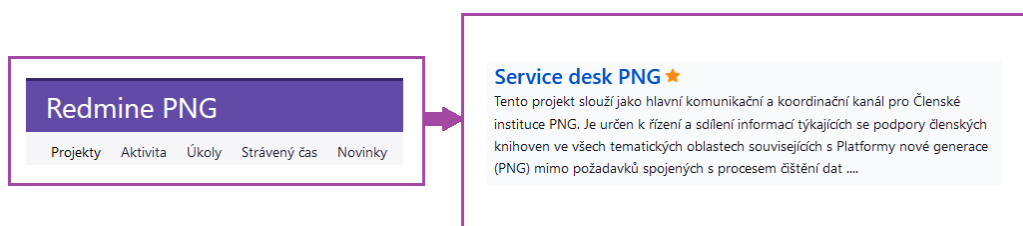
Kliknutím na tlačítko **+** v levém horním rohu otevře se roletové menu, které umožňuje rychle vytvářet nový obsah v rámci projektu. V závislosti na vašich oprávněních zde se nalezne některé z následujících možností:

- **Nový úkol:** Vytvoření nového **požadavku** na Service Desk PNG.
- **Nová kategorie:** Vytvoření nové kategorie (pro administrátory).
- **Nová verze:** Vytvoření nové verze (pro administrátory).
- **Nová wiki stránka:** Vytvoření nové stránky v dokumentaci na Wiki (pro administrátory).

Jak zadat Úkol (Požadavek)

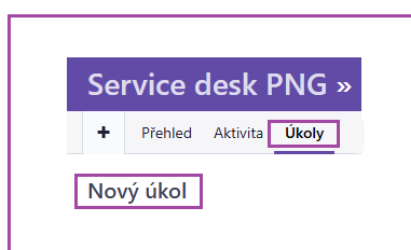
Krok 1: Přihlášení do systému

Po přihlášení se ukáže v navigačním menu vpravo tlačítko [Projekty](#). Po jeho stisknutí se zobrazí seznam všech projektů, do kterých má uživatel přístup. Vybere se projekt **Service Desk PNG** a v rámci projektu pak podprojekt s názvem potřebné organizace.



Krok 2: Vytvoření nového Úkolu (Požadavku)

Pro zadání nového požadavku se klikne na tlačítko [Úkol](#) v pravém menu.



2. *Kde k tomu došlo? Uvede se název modulu, systému nebo konkrétní stránky, kde se problém objevil.*
 3. *Jaké kroky vedly k problému? Popíše se přesný postup, který byl proveden, aby se mohla situace nasimulovat, ověřit a najít řešení.*
 4. *Kdy a jak často se problém vyskytuje? Uvede se ideálně datum a čas, kdy se to stalo, a zda se problém opakuje.*
- Zvolí se **Kategorie** požadavku.

Kategorie by měla nejlépe popisovat požadavek.

Přehled typů Úkolů (Požadavků) a řešitelů

TYP POŽADAVKU	CO TO ZNAMENÁ	KDO ŘEŠÍ
ADMINISTRATIVA A FINANCE	Dotaz nebo požadavek týkající se administrativních záležitostí (interní procesy, personální otázky, směrnice).	Administrativní tým
BEZPEČNOSTNÍ INCIDENT	Okamžité nahlášení podezření na narušení bezpečnosti, ztrátu dat, neoprávněný přístup nebo jakoukoli událost, která ohrožuje systém.	Tým systémových knihovníků / IT tým
DOTAZ MIMO KATEGORII	Široký dotaz, který nespadá do žádné specifické kategorie.	Helpdesk
KATALOGIZACE	Dotaz nebo požadavek týkající se správy, organizace nebo klasifikace dat v databázích, knihovnách nebo jiných informačních systémech.	Tým systémových knihovníků / IT tým
TECHNICKÁ PODPORA	Dotaz související s technickými problémy, konfigurací systémů, softwarovými chybami nebo obecnou IT podporou.	Tým systémových knihovníků / IT tým
UMĚLÁ INTELIGENCE	Dotaz nebo požadavek související s nástroji umělé inteligenci.	AI tým

**ŽÁDOST O
ŠKOLENÍ**

Žádost o školení.

Helpdesk

ZPĚTNÁ VAZBA

Návrh na zlepšení, komentář nebo pochvala.

Helpdesk

Pokud nejde posoudit, do které kategorie dotaz spadá, zvolí se **DOTAZ MIMO KATEGORII**. Tým Service desku PNG požadavek posoudí a přesměruje ho na příslušné oddělení.

Kategorie*

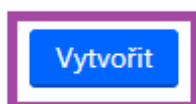
- Administrativa a finance
- Bezpečnostní incident
- Dotaz mimo kategorie
- Katalogizace
- Technická podpora
- Umělá inteligence
- Žádost o školení
- Zpětná vazba

***Přirazení konkrétnímu zaměstnanci:** Úkol je možné přiřadit konkrétnímu zaměstnanci, ale takový krok doporučujeme pouze po předchozí domluvě. Pokud bude úkol nesprávně nasměrován na konkrétní osobu, budeme ho muset uzavřít bez řešení.*

Pokud jsou k dispozici snímky obrazovky (screenshot), vysvětlující dokumenty nebo další soubory, lze je doplnit v části **Přílohy**.

Krok 4: Odeslání formuláře

Po vyplnění formuláře se klikne na tlačítko **Vytvořit**.



Požadavek bude odeslán, získá unikátní ID a na kontaktní e-mail uživatel obdrží potvrzení o jeho přijetí.

Požadavek nelze po vytvoření upravovat, ale lze k němu přidávat komentáře.

Požadavek #256

[Service desk PNG - Požadavek #256]

PK Pracovník PNG <png-data@techlib.cz>
Komu: 📧 Váš kontaktní e-mail

Úkol #256 byl aktualizován uživatelem Pracovník PNG

Požadavek #256: test OTEVŘENÝ

- **Autor:** Vaše organizace
- **Stav:** Nový
- **Priorita:** Normální
- **Přirazeno:** Servicedesk - Administrativní tým
- **Kategorie:** Administrativa a finance

Jak sledovat a spravovat své požadavky

Kde najít své úkoly (požadavky, incidenty)?

Veškeré zadané požadavky se zobrazují v levém navigačním menu pod položkou [Přehled](#). V sekci **Sledování za úkoly** se zobrazí kompletní seznam všech požadavků.

Service desk PNG

+ Přehled Aktivita Úkoly Novinky Wiki Nastavení

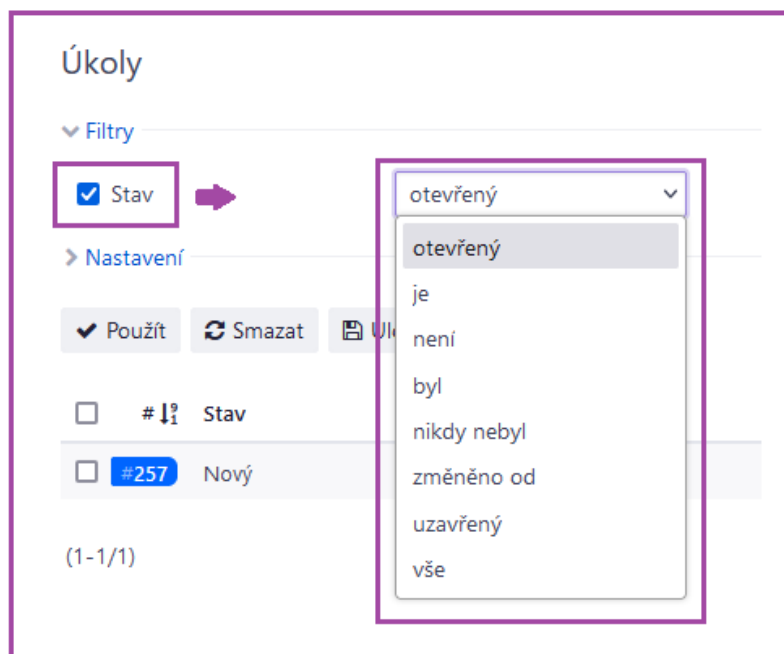
Sledování úkolů 🔍

	otevřené	uzavřené	Celkem
Požadavek	1	2	3

Všechny úkoly | Přehled

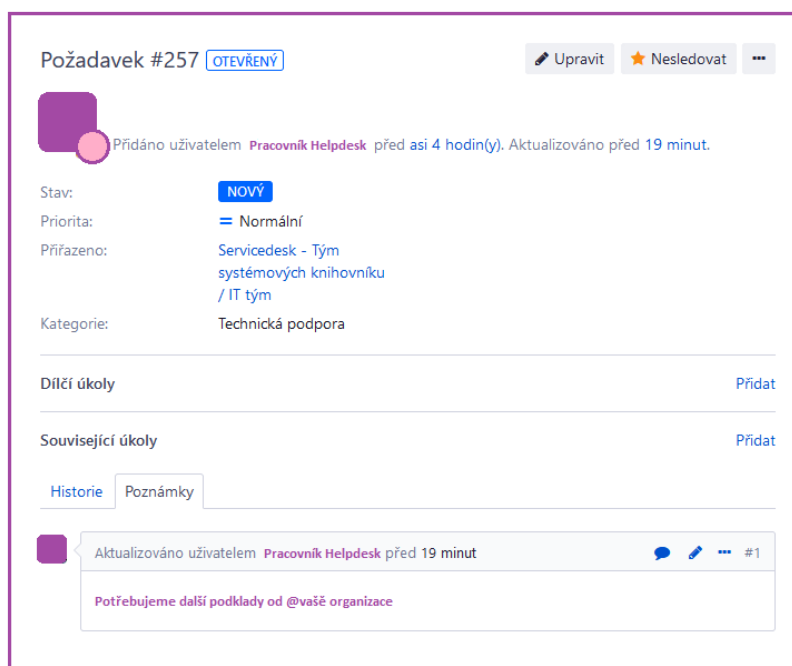
Pro lepší přehled je možné seznam filtrovat podle projektu, typu požadavku, stavu nebo data zadání.

Lze požadavek také snadno vyhledat podle **ID úkolu**.



Podrobnosti Úkolu (Požadavku)

Pro zobrazení detailu a komunikaci s řešitelským týmem stačí kliknout na **ID úkolu** nebo na jeho **název**. Otevře nová stránka s veškerými informacemi.



Po zadání nového požadavku systém mu automaticky přiřadí **unikátní ID**.

VLASTNOST	POPIS
STAV	Ukazuje aktuální fázi, ve které se úkol nachází. Mezi základní stavy patří Nový, Řeší se, Čeká se, nebo Vyřešený. Stav se mění v průběhu práce na úkolu.
PRIORITA	Určuje důležitost a naléhavost úkolu. Může být Nízká, Normální, Vysoká nebo Okamžitá.
PŘÍRAZENO	Zde je uvedeno jméno konkrétního člena týmu, který je za řešení úkolu zodpovědný. Úkol může být přiřazen i celému týmu, dokud si ho nepřevzme konkrétní osoba.
KATEGORIE	Popisuje typ úkolu, například Technická podpora, Administrativa nebo Žádost o školení.
SOUVISEJÍCÍ ÚKOLY	Zde se zobrazují úkoly, které jsou tematicky nebo procesně propojené.
DÍLČÍ ÚKOLY	Některé složitější požadavky mohou být rozděleny na dílčí úkoly.
HISTORIE	Poskytuje kompletní záznam všech změn, které v úkolu proběhly.
POZNÁMKY	Slouží k vaší vzájemné komunikaci s řešitelským týmem.

Stav Úkolu (Požadavku)

STAV	POPIS
NOVÝ	Úkol byl úspěšně přijat a čeká na posouzení a přiřazení k příslušnému řešitelskému týmu.



STAV	POPIS
ŘEŠÍ SE	Tým na vašem požadavku aktivně pracuje.
ČEKÁ SE	Tým potřebuje doplňující informace, například potvrzení nebo detailnější popis problému.
UZAVŘENÝ	Problém byl odstraněn nebo se nepotvrdil a navrhli jsme vám jiné řešení.

Často kladené dotazy (FAQ)

Co je Service Desk PNG?

Service Desk PNG je centralizovaný systém pro správu a řešení požadavků. Každý požadavek má unikátní ID, což umožňuje efektivně sledovat jeho cestu od zadání až po úspěšné vyřešení.

Jak zadat nový Úkol (Požadavek)?

Pro zadání nového úkolu se přihlásí do Service Desk PNG v systému Redmine. Následně se v navigačním menu vlevo klikne na tlačítko [Nový úkol](#) a vyplní se formulář.

Jak poznám, že Úkol (Požadavek) byl přijat?

Po odeslání úkolu uživatel se obdrží na kontaktní e-mail potvrzení o jeho vytvoření a přijetí. Na stejnou adresu budou chodit veškerá oznámení týkající se řešení úkolu.

Jak mohu sledovat stav Úkolu (Požadavku)?

Veškeré úkoly, které byly zadány, se najdou v levém navigačním menu pod odkazem **Přehled**. Tam lze prohlédnout jejich aktuální stav a průběh řešení.

Jak přidám další informace nebo soubory k již zadanému Úkolu (Požadavku)?

Stačí si otevřít detailní zobrazení úkolu a v sekci komentářů přes tlačítko **Upravit** přidat nový text nebo soubory. Veškerá komunikace by měla probíhat přímo v rámci požadavku (ne bokem po telefonu, mailech nebo Teams), aby zůstala přehledná.

Pokud se komunikuje bokem, záznam o tom se následně přidá do komentáře.

Co když si nejsem jistý, do které kategorie Úkol (Požadavek) spadá?

Pokud si není jistý, do které kategorie úkol spadá, zvolí se **DOTAZ MIMO KATEGORII**. Tým Helpdesku posoudí požadavek a přesměruje ho na správné oddělení.

Mohu úkol přiřadit konkrétní osobě Service desku?

Úkol je možné přiřadit konkrétnímu zaměstnanci, ale takový krok se doporučuje pouze po předchozí domluvě. Pokud bude úkol nesprávně nasměrován na konkrétní osobu, musíme ho uzavřít bez řešení.

Kde najdu návody a další informace o Service Desku PNG?

Kompletní návody a detailní informace se naleznou na [wiki](#) projektu Service Desk PNG. K dispozici jsou také video návody a prezentace, které provedou celým systémem.

Jaká je priorita pro můj Úkol (Požadavek)?

Priorita je vždy vybrána řešitelem na základě popisu žádosti. Pokud uživatel se s ní nesouhlasí a vidí se problém jako závažnější, přidá se k úkolu komentář s důvody.

Co se stane, když se Úkol (Požadavek) uzavře?

Uzavřený úkol je archivován a považuje se za dokončený. Již ho nelze upravovat ani na něj nelze přidávat komentáře. Veškeré informace však zůstávají v historii pro dohledatelnost.

Pokud úkol není kompletně vyřešen, nebo se opakuje později, přidají se do popisu linky nebo čísla všech předešlých úkolů ke stejnému tématu.

Lze úkol znovu otevřít?

Ne. Pokud se uživatel potřebuje k již uzavřenému úkolu něco doplnit, vytvoří se nový úkol s odkazem na původní ID.

Mohu s úkolem pracovat na mobilním telefonu?

Ano, ale Redmine bohužel zatím nemá mobilní verzi webu, proto se doporučuje použít zařízení s větší obrazovkou.

Kdo je zodpovědný za řešení úkolu?

Zodpovědná osoba je uvedena v poli **Přiřazeno**. Pokud tam je jméno týmu, znamená to, že úkol ještě čeká na přiřazení konkrétnímu řešiteli.

Jak správně popsat problém v úkolu?

- Uvede se, co se stalo a jaké chování bylo očekáváno.
- Popíše se, kde přesně k tomu došlo.

- Přidají se snímky obrazovky (screenshot) nebo jiné relevantní přílohy.
- Popíše se kroky, které vedly k této situaci.

Lze dostávat notifikace i na e-mail?

Ano, Redmine automaticky informuje o změnách stavu a nových komentářích prostřednictvím e-mailových notifikací.

Notifikace lze upravit v záložce [Můj účet](#).

Stále si nevíte rady?

V případě jakýchkoli dotazů nás neváhejte kontaktovat přes [Service Desk PNG](#) nebo napište nám na e-mail podpora_png@techlib.cz.