

Helpdesk z ISÚI

1. Úvodní informace

V případě, že nevíte, jak v aplikaci ISÚI provést zápis, nevíte si s něčím rady nebo narazíte na problém, tak dříve než zapíšete požadavek do Helpdesku, zkuste nalézt odpověď na své otázky na stránkách www.ruian.cz, především ve složce FAQ – často kladené otázky, která je rozdělena na technickou a metodickou část.

Pokud nenaleznete potřebnou radu na webových stránkách www.ruian.cz, pak se můžete obrátit na podporu ČÚZK:

- telefon: 28404 1570 (centrála denně Po – Pá, 7:00 – 17:00 hod.),
- e-mail: podpora@cuzk.cz

Pokud na stránkách www.ruian.cz nenajdete odpověď, tak využijte k zápisu vašeho požadavku aplikaci Helpdesku.

2. Zadání nového požadavku

V tomto dokumentu se dozvíte postup, jak zapíšete požadavek přes Helpdesk přímo z aplikace ISÚI. Po přihlášení do ISÚI se zobrazí úvodní obrazovka ISÚI (nástěnka). V pravém horním rohu se nachází odkaz „Helpdesk“ (viz obr. 1).

Projekt „Vybudování Registru územní identifikace, adres a nemovitostí a modernizace Informačního systému katastru nemovitostí ČÚZK,“ je spolufinancován z prostředků Evropské unie, Evropského fondu pro regionální rozvoj.
Registrační číslo projektu: CZ.1.06/1.1.00/03.05893

Uživatel: pepik60 Agenda: Stavební úřad OVM: 54#SU#00267449#Městský úřad Ha Odhlásit se
Role: SCH, EDI, DEX Územní působnost: OB Hurtova Lhota, Boňkov, Ždírec, Bartoušov, Břevnice, Knyk, Kyjov, Michalo...

Nyní jste zde: Nástěnka [Přehled prvků](#) **Helpdesk** [Nápověda](#)

**Pozor, jste na provozním prostředí.
Upravujete referenční údaje platné dle zákona č. 111/2009 Sb.!!!**

**INTEGROVANÝ
OPERAČNÍ
PROGRAM**

EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ

Projekt „Vybudování Registru územní identifikace, adres a nemovitostí a modernizace Informačního systému katastru nemovitostí ČÚZK“ je spolufinancován z prostředků Evropské unie, Evropského fondu pro regionální rozvoj. Registrační číslo projektu CZ.1.06/1.1.00/03.05893

Návrhy změn (NZ)		Reklamacce	
Moje NZ:	0	Moje reklamacce:	0
Nepřifazené NZ:	0	Nepřifazené reklamacce:	0
Všechny NZ:	1	Všechny reklamacce:	0

Verze aplikace: 2.3.84.18 KontextID: 16502efd-eb12-4131-a3c8-6fe7f3839f33
Verze databáze: isui-HF-2_3_177-57 ZpracovaniID: 16502efd-eb12-4131-a3c8-6fe7f3839f33

Obr. 1

Po stisknutí odkazu „Helpdesk“ se Vám zobrazí nové okno „CA Service Desk Manager“. Pro zadání nového požadavku klikněte na odkaz „Nový požadavek“ (viz obr. 2).

CA Service Desk Manager

Uživatel: Městský úřad Ha (Odhlásit)

[Zpět na hlavní stránku](#) | [Nápověda](#)

Hledat řešení ve znalostní databázi

Hledat podle klíčových slov:

Požadavky podpory

Nový požadavek

[Informace o stále podpoře uživatelů](#)

Vyhledat moje existující požadavky

Máte 1 otevřených požadavků

Máte 10 uzavřených požadavků

Pokud znáte číslo požadavku, zadejte ho do políčka níže a stiskněte tlačítko Jdi.

číslo požadavku:

Service Desk provozuje ČÚZK

Obr. 2

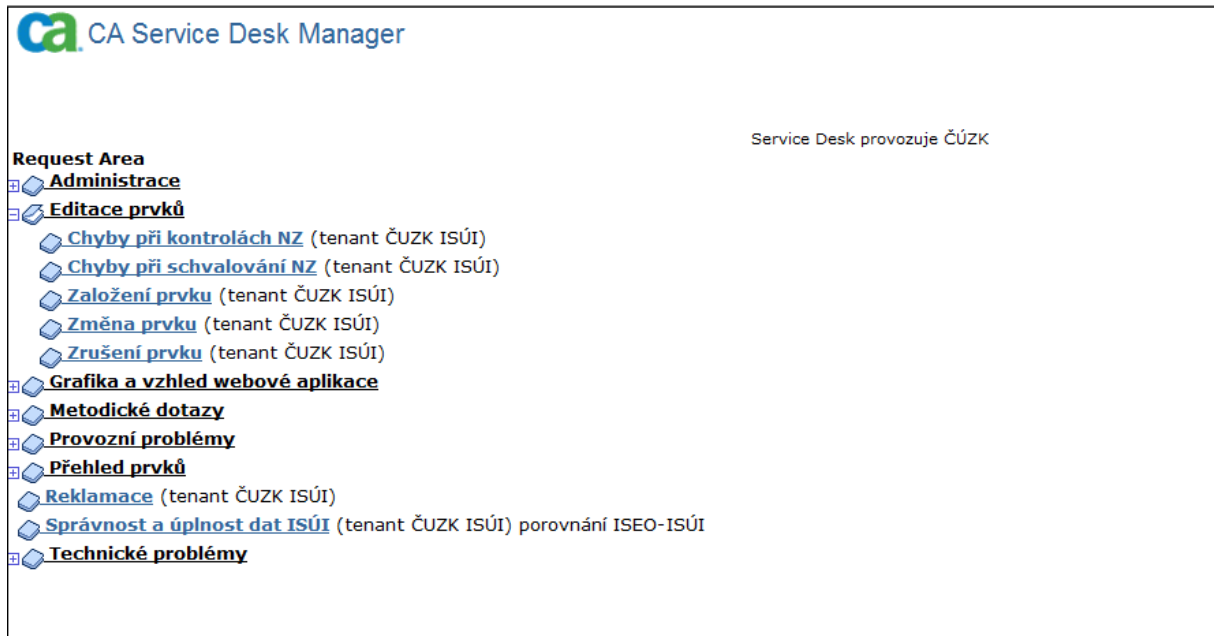
Nyní zadejte požadované údaje, které jsou nadepsány zeleným písmem. Je tedy potřeba vyplnit uživatelské jméno, kterým se přihlašujete do ISÚI, e-mail, na který Vám budou chodit informace o vyřizování požadavku, prioritu a popis požadavku. Do popisu požadavku zapíšete popis problému, který potřebujete vyřešit. Problém je třeba popsat podrobně (viz obr.3).

The screenshot shows the 'CA Service Desk Manager' interface. At the top, it identifies the user as 'Městský úřad Ha'. The main heading is 'Nový požadavek 3417'. The form contains several fields, some marked as required in green text: 'Uživatelské jméno do ISÚI (vyžadováno)', 'E-mail (vyžadováno)', 'Priorita (vyžadováno)' (set to '3 - Střední'), and 'Popis požadavku (vyžadováno)'. There is also a link for 'Vyberte oblast požadavku'. Action buttons include 'Uložit', 'Přeskočit', 'Vynulovat', and 'Vložit dokument'. The footer indicates 'Service Desk provozuje ČÚZK'.

Obr. 3

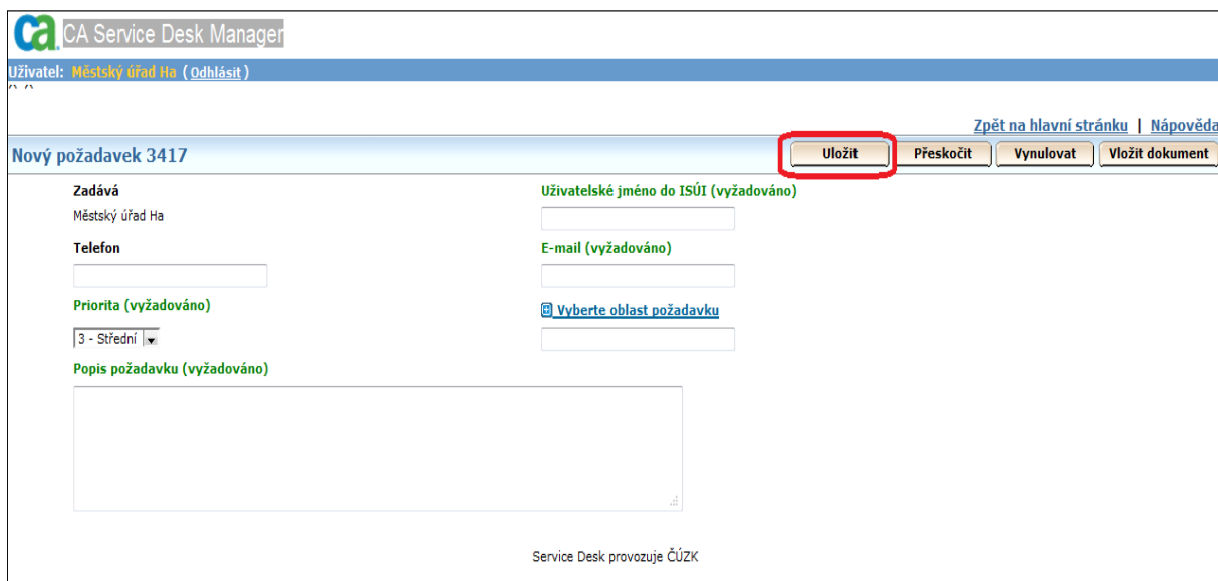
Poté ještě musíte vybrat oblast požadavku, které se Váš požadavek (problém) týká, nebo se domníváte, že by do této oblasti mohl spadat, to provedete stisknutím odkazu „Vyberte oblast požadavku“. Oblasti požadavku jsou rozděleny do skupin, tyto skupiny můžete rozbalit kliknutím na znaménko „+“ a vybrat požadovanou oblast kliknutím na podtržený odkaz (viz obr. 4). Vybraná oblast požadavku se zapíše do odpovídajícího pole.

Projekt „Vybudování Registru územní identifikace, adres a nemovitostí a modernizace Informačního systému katastru nemovitostí ČÚZK, je spolufinancován z prostředků Evropské unie, Evropského fondu pro regionální rozvoj.
Registrační číslo projektu: CZ.1.06/1.1.00/03.05893



Obr. 4

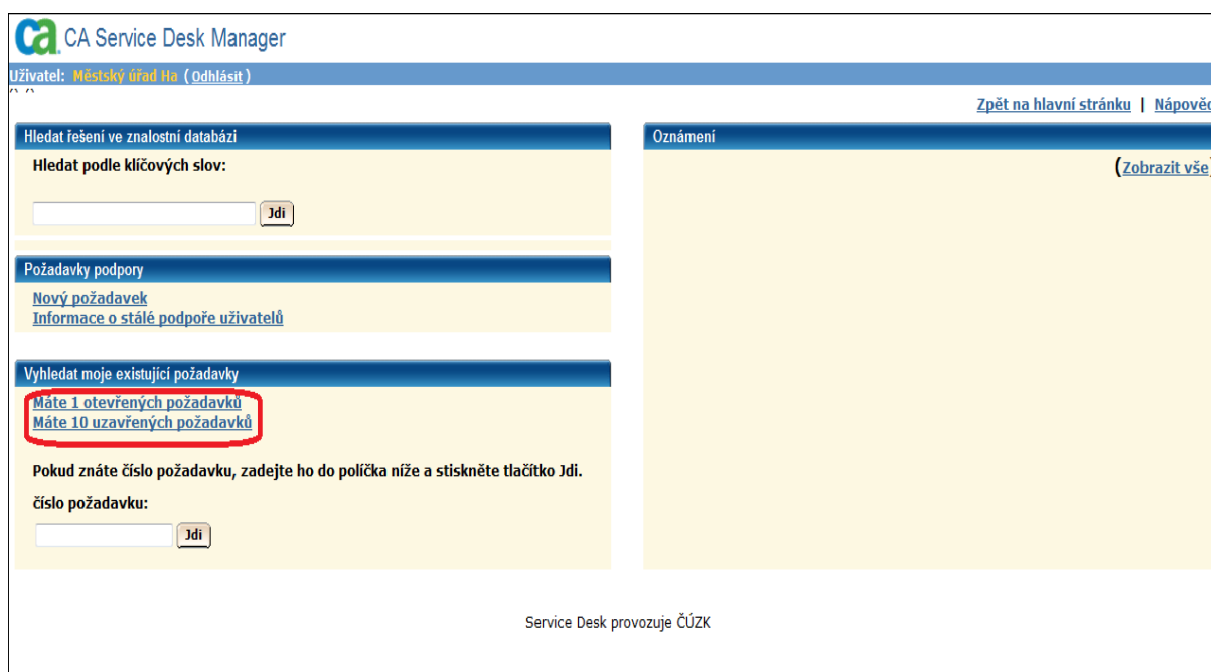
Po stisknutí tlačítka „Uložit“ (viz obr. 5) se Váš nový požadavek zapíše a Vy si ho můžete zobrazit, popř. upravit. Tento požadavek se objeví v tzv. otevřených požadavcích. Pokud si přejete vymazat všechna editační pole nebo vložit dokument, můžete použít tlačítka „Vynulovat“ a „Vložit dokument“ v pravém horním rohu.



Obr. 5

3. Vyhledání požadavku

Když se vrátíte na hlavní stránku „CA Service Desk Manager“, např. kliknutím na odkaz „Zpět na hlavní stránku“ v pravém horním rohu, můžete vyhledávat Vaše existující požadavky. Požadavky jsou rozděleny na otevřené a uzavřené. K přehledu Vašich existujících požadavků se dostanete po kliknutí na podtržené odkazy – viz obr. 6. Pokud chcete zobrazit detail požadavku, klikněte na podtržený odkaz s číslem požadavku, tento odkaz se nachází hned v prvním sloupci přehledu.



Obr. 6

Pokud znáte přímo číslo požadavku, zadejte ho do editačního pole, které se nachází na hlavní straně „CA Service Desk Manager“ a poté stiskněte tlačítko „Jdi“ (viz obr. 7). Pokud požadavek se zadaným číslem existuje, zobrazí se Vám jeho detail.

Projekt „Vybudování Registru územní identifikace, adres a nemovitostí a modernizace Informačního systému katastru nemovitostí ČÚZK,, je spolufinancován z prostředků Evropské unie, Evropského fondu pro regionální rozvoj.
Registrační číslo projektu: CZ.1.06/1.1.00/03.05893

ca CA Service Desk Manager

Uživatel: **Městský úřad Ho** (Odhlásit)

[Zpět na hlavní stránku](#) | [Nápověda](#)

Hledat řešení ve znalostní databázi

Hledat podle klíčových slov:

Požadavky podpory

[Nový požadavek](#)
[Informace o stálé podpoře uživatelů](#)

Vyhledat moje existující požadavky

[Máte 1 otevřených požadavků](#)
[Máte 10 uzavřených požadavků](#)

Pokud znáte číslo požadavku, zadejte ho do políčka níže a stiskněte tlačítko Jdi.

číslo požadavku:

Oznámení

[\(Zobrazit vše\)](#)

Service Desk provozuje ČÚZK