

REPUBLIKA SLOVENIJA MINISTRSTVO ZA JAVNO UPRAVO DIREKTORAT ZA INFORMATIKO

Center za samopomoč

»Navodila za končnega uporabnika« - kratka

Ministrstvo za javno upravo

Tržaška 21,

1000 Ljubljana



REPUBLIKA SLOVENIJA MINISTRSTVO ZA JAVNO UPRAVO



Verzija: 2.1

Avtor: Nika Rebernik, Tomaž Pritržnik, Tadej Sadar

Skrbnik: Skrbništvo nad dokumentom in procesi, opredeljenimi v dokumentu, izvaja vodstvo Enotnega kontaktnega centra v Uradu za podporo uporabnikom v Direktoratu za informatiko, na Ministrstvu za javno upravo.

Zgodovina sprememb:

Datum	Verzija	Avtorji	Spremembe
21.9.2016	1.0	Tomaž Pritržnik, Tadej Sadar	Osnovna verzija dokumenta
26.9.2016	1.1	Nika Rebernik	Dopolnitve
28.8.2017	1.2	Nika Rebernik	Dopolnitve glede na izkušnje na terenu
28.5.2018	2.0	Nika Rebernik	Oblikovna ureditev dokumenta gleda na predpisano obliko dokumentov na MJU
10.10.2018	2.1	Nika Rebernik	Dopolnitev (Prioritete)

Namen

Namen dokumenta je:

- olajšati delo z aplikacijo Maximo,
- prikaz prijave težave z IT opremo preko programske rešitve IBM Control Desk (Maximo)
- opisati postopek prijave težave za končnega uporabnika

Izrazi in definicije:

Pojem	Razlaga
Storitveni zahtevek (SR)	Zahtevek, ki ga pošlje uporabnik – vsaka uporabniška zahteva je najprej SR. V primeru vsebinskega vprašanja se rešuje SR, v primeru tehničnega vprašanja nastane INC ali DN, lahko celo Sprememba ali Problem.

Kazalo

1	Prijava uporabnika v sistem Maximo	4
2	Prijavi težavo	5
3	Ogled storitvenih zahtevkov	7
4	Obveščanje o storitvenem zahtevku	8

1. Prijava uporabnika v sistem Maximo

Uporabnik potrebuje delujoč spletni brskalnik MS Internet Explorer 7,8,9,10 ali vsaj Firefox 4 (ti so priporočeni brskalniki).

V navigacijsko vrstico brskalnika vpišete povezavo do aplikacije, ter se v prijavnem oknu prijavite v spletno aplikacijo s svojim uporabniški imenom in geslom.

Povezava do aplikacije: https://podpora.sigov.si/maximo

1	Dobrodošli v Maximo
	Uporabniško ime:
PRODUKCIJSKO OKOLJE	Geslo: Prijava
	Izbira jezika: Slovenščina 🔽
REPUBLIKA SLOVENIJA MINISTRSTVO ZA JAVNO U	UPRAVO
	15. Vse pravice so pridržane. Za podrobnosti si oglejte licenco za izdelek.

<u>Opomba:</u> Pri delu z aplikacijo, uporabljamo izključno navigacijske gumbe MAXIMO aplikacije, gumbov Internet explorerja oz. Firefoxa Naprej/Nazaj ne uporabljamo, saj niso del aplikacije!



2. Prijavi težavo

Težavo uporabnik lahko prijavi na naslednja načina:

- Z izbiro ikone, ki je označena na osnovnem oknu.
- Z izbiro bližnjice » *Prijavi težavo*«, kot je označeno.

a (I Iskanje rešitev, ponudbe in hitrih vstavljanj	
Domov		
4	Prijavi težavo Opis in posredovanje težave v reševanje	>
0	Prebrskaj rešitve Oglejte si vse obstoječe rešitve.	> (@).[42]ancau:103)

Odpre se nova maska »Prijavi težavo«, kamor uporabnik podrobno opiše svojo težavo.

Prijavi težavo		
Navedite opis in podrobnosti svojega problema ter p datoteke ali naredite posnetek zaslona vašega nam	predložite nov za izja in ga priložite	pis. Če se prikaže zavihek 'Priloge', lahko priložite dnevnike ali dodatne e svoji predložitvi.
Opis izdaje Priloge		
*Povzetek:	7	
	=	
Poročano za:		Prioriteta:
NIKA.REBERNIK@GOV.SI		3
Opis klasifikacije:	>>	Telefon: (01) 478 7811
		E-mail:
		Nika.Rebernik@gov.si
Atributi 🕨 Filter > 🔍 🥒 🛧 🔶 🔶 -	0 od 0 🔶 斗	
Opis Vrednost		
Ni vrstic za prikaz.		
		Predloži zdaj Prekliči

Izpolniti je potrebno sledeča polja:

- <u>Obvezno</u> Povzetek: Kratek opis težave.
- *Podrobnosti*: Podroben opis težave.
- Opis klasifikacije: Z izbiro puščice poleg okna »Opis klasifikacije« se odpre spustni meni, kjer se izbere opcijo »Klasificiraj«.
- Prioriteta: Vnese se prioriteto ali pa se jo izbere iz seznama, ki se ga odpre s pritiskom na gumb 🤍

V primeru prijave kritične težave, kar pomeni, da je zahtevek Prioritete 1, se poleg prijave v Maximo aplikacijo pokliče tudi na telefonsko številko Enotnega kontaktnega centra (EKC) (01 478 8778).

Prioriteta 1 nastopi v primeru:

- Sistem ne deluje v celoti
- Sistem, ki je namenjen poslovanju s strankami ne deluje (npr. okenca na šalterjih upravnih enot,...)
- Težava pri VIP osebi (minister, državni sekretar, generalni sekretar, generalni direktorji). Ob prijavi napake se v zahtevek ali pri klicu sporoči, pri kateri VIP osebi je težava.
- Priloge: Priloži se dodatne datoteke z opisom težave ali pa se naredi posnetek uporabnikovega zaslona in se ga predloži prijavi

Opis težave Priloge	
Priloge	0 - 0. od 0 - 08 <u>Prenos</u> i =
Dokument	Opis
	Ni vrstic za prikaz
Priloži datoteko	Pripni povezavo do spletnega naslova
 Tukaj dodajte morebitne zahtevo za storitev, na Ime za prikaz: 	priloge, ki vsebujejo informacije, ki bi nam pomagale bolje rešiti vašo primer posnetek zaslona ali dnevnik napak.
Onis:	

Ko so vsi potrebni podatki vnešeni, se ustvari storitveni zahtevek z izbiro gumba » *Predloži zdaj*«. Predloži zdaj

Po predložitvi se odpre potrditveno sporočilo, hkrati pa je odgovorna skupina za reševanje obveščena o zahtevku.

Storitveni zahtevek je predložen
Zahteva za storitev SR319902 je bila predložena.
Vredu

3. Ogled storitvenih zahtevkov

Na desni strani okna pod rubriko » Moji zahtevki« se prikaže nov zahtevek in tu se lahko tudi spremlja stanje zahtevka.

Če zahtevek ni prikazan, se izbere opcijo »Prikaži vse moje zahtevke ...«.



Odpre se okno, kjer so prikazani vsi storitveni zahtevki uporabnika.

Pokaži vse moje zahtevke						? X
					•	
Opis	Storitveni zahtevek	Status	Datum statusa	Obravnavani uporabnik		
Težava na viru MORS	SR319991	Razrešeno	22. 10. 2014 10:52	TOPRITRZNIK		ļ
Test TP 8	SR319988	∨ čakalni vrsti	21. 10. 2014 16:46	TOPRITRZNIK		
Test TP 7	SR319987	V čakalnivrsti	21. 10. 2014 16:43	TOPRITRZNIK		
Test TP 6	SR319986	V čakalnivrsti	21. 10. 2014 16:41	TOPRITRZNIK		
Testni zahtevek za komunikacijo	SR319984	V čakalnivrsti	21. 10. 2014 16:39	TOPRITRZNIK		
Test TP 3	SR319979	V čakalnivrsti	16. 10. 2014 12:48	TOPRITRZNIK		
Test TP 2	SR319978	V čakalni vrsti	16. 10. 2014 11:59	TOPRITRZNIK		
Test TP 1	SR319977	Novo	16. 10. 2014 11:48	TOPRITRZNIK		
TROIA - Tema za klepet MDDSZ - Ostalo	SR319949	V čakalnivrsti	9. 10. 2014 11:01	TOPRITRZNIK		
Test za 2lmddszmnz	SR319941	V čakalnivrsti	8. 10. 2014 23:08	TOPRITRZNIK		
Testni zahtevek K.U	SR319902	Novo	3. 10. 2014 13:27	TOPRITRZNIK		
test prioritete	SR319898	Novo	3. 10. 2014 09:50	TOPRITRZNIK		
Kakšen je cilj in nameni ZUPJS?	SR319872	Novo	1. 10. 2014 12:27	TOPRITRZNIK		
Test TP 1	SR319862	∨ čakalnivrsti	30. 09. 2014 11:31	TOPRITRZNIK		
Kakšen je cilj in nameni ZUPJS?	SR319861	Novo	30. 09. 2014 11:25	TOPRITRZNIK		
📕 Razrešeno (2) 🛛 🗮 V čakalni vrsti (15)						
Novo (18) 🔄 Odloženo (1) 🗮 V teku (2)						



Ko je najden in izbran ustrezni storitveni zahtevek, se z izbiro gumba odpre okno s podrobnostmi storitvenega zahtevka. To lahko storimo tudi preko dvoklika na posamičen zahtevek v pregledu »**Pokaži vse moje zahtevke**« ali pa enostavno s klikom na zahtevek v rubriki »**Moji zahtevki**«.

Ogled	storitvenega	zahtev	ka			
4040	V čakalni V teku vrsti	Odloženo	Razrešeno	Zaprto		
Storitveni zahtev	vek: SR319955 Povzetek	Testna prijava za	a navodila		Status: V čakalni	vrsti
Podrobnosti o	zahtevku Dnevnik Rešitve	Priloge				
Podrobnosti	Opis					
ſ	Opis klasifikacije: Pladen j 51 - M Datum ustvarjanja: 13.10.2014 14 Datum spremembe: 13.10.2014 14	NZ - Ministrstvo za 41:39 43:42	a notranje zadeve	1		
Atributi					 Nazaj 0-0 of 0	Naprej
Atribut	Vrednost	Ni	Mers vrstic za prikaz	ka enota		
					Vredu	Prekliči

V ogledu zahtevka je grafično in v polju prikazan trenutni status, številka in opis zahtevka.

4. Obveščanje o storitvenem zahtevku

Ko je nov storitveni zahtevek prevzet v reševanje se mu spremeni status iz »**Novo**« v »**V čakalni vrsti**«. Takrat uporabnik dobi elektronsko obvestilo o prevzemu zahtevka v reševanje.

Ko se zahtevek prične reševati le ta dobi status » V teku«.

Ko je storitveni zahtevek rešen, dobi status »*Razrešeno*«. Takrat uporabnik dobi elektronsko obvestilo o končanju storitvenega zahtevka.