



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



Naložba v vašo prihodnost

OPERACIJO DELNO FINANCIRA EVROPSKA UNIJA
Evropski sklad za regionalni razvoj
Kohezni sklad
Evropski socialni sklad

Verzija: 2.2

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)
10.1.2019	2.2	Nika Rebernik	Dopolnitev (Moja sredstva)

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>

Dobrodošli v Maximo

Uporabniško ime:

Geslo:

PRODUKCIJSKO OKOLJE

Prijava

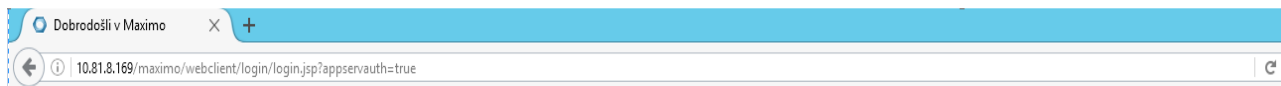
Izbira jezika: Slovenščina

REPUBLICA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA JAVNO UPRAVO

Naložba v vašo prihodnost
OPERACIJO DELNO FINANCIRA EVROPSKA UNIJA
Evropski sklad za regionalni razvoj
Kohzijski sklad
Evropski socialni sklad

IBM. © Copyright IBM Corp. 2007-2015. Vse pravice so pridržane. Za podrobnosti si oglejte licenco za izdelek.

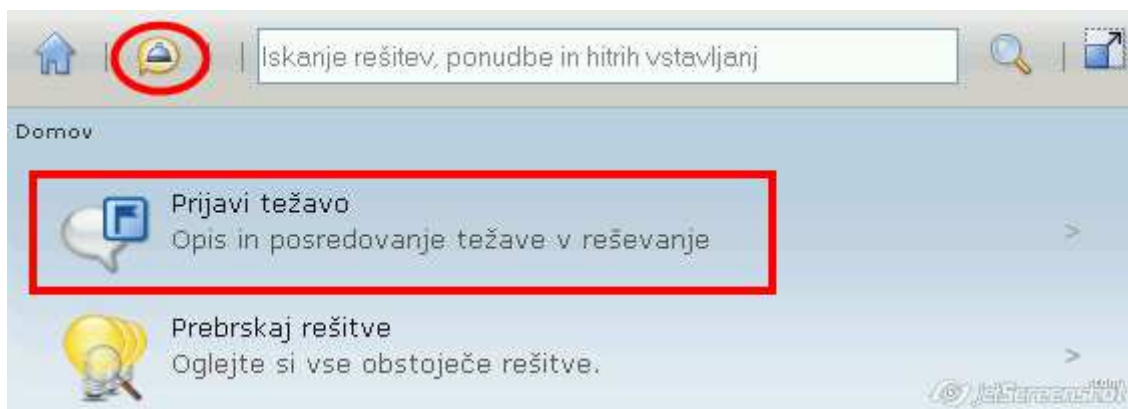
Opomba: Pri delu z aplikacijo, uporabljamo izključno navigacijske gube MAXIMO aplikacije, gumbov Internet explorerja oz. Firefoxa Naprej/Nazaj ne uporabljamo, saj niso del aplikacije!



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.



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

Prijavi težavo

1 Navedite opis in podrobnosti svojega problema ter predložite nov zapis. Če se prikaže zavihek 'Priloge', lahko priložite dnevnike ali dodatne datoteke ali naredite posnetek zaslona vašega namizja in ga priložite svoji predložitvi.

Opis izdaje Priloge

* Povzetek:

Podrobnosti:

Pisava Velikost Oblika

Poročano za:

Prioriteta:

Opis klasifikacije:

Telefon:

Obravnavano sredstvo:


E-mail:

Atributi Filter > 0 - 0 od 0

Opis	Vrednost
Ni vrstic za prikaz.	

Izbriši iz prijubljenih Predloži zdaj Prekliči

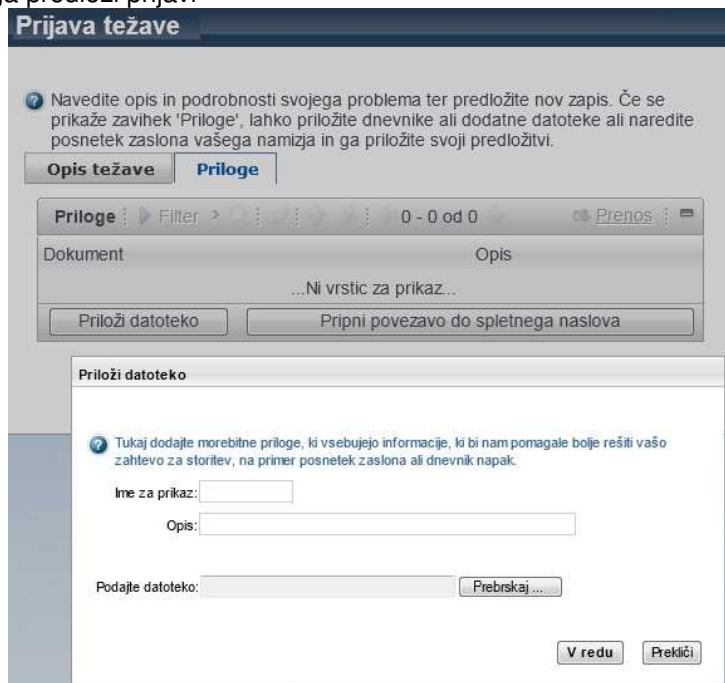
Izpolniti je potrebno sledeča polja:

- **Obvezno Povzetek:** Kratak opis težave.
- **Podrobnosti:** Podroben opis težave.
- **Opis klasifikacije:** Z izbiro puščice poleg okna »Opis klasifikacije« se odpre spustni meni, kjer se izbere opcijo »Klasificiraj«.
- **Obravnavano sredstvo:** Z izbiro puščice poleg okna »Obravnavano sredstvo« se odpre spustni meni, kjer izberete opcijo »Izberi vrednost«. Prikažejo se sredstva, za katere ste zadolženi. V kolikor temu ni tako, pomeni, da razporeditev sredstev po zadolženem, na vaši lokaciji še ni urejena. Zato inventrano in serijsko številko ter opis tza kkašno sredstvo gre vpišita v polje Podrobnosti.
- **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



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

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



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 ...«.

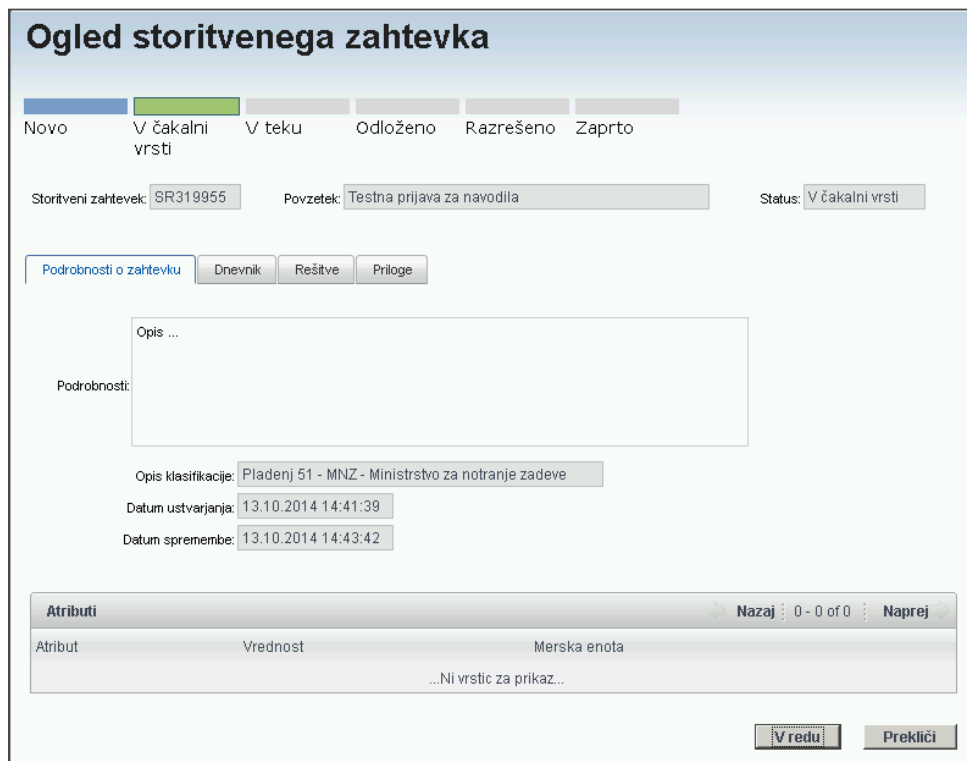


Odpre se okno, kjer so prikazani vsi storitveni zahtevki uporabnika.

Opis	Storitveni zahtevek	Status	Datum statusa	Obravnnavani uporabnik
Težava na viru MORS	SR319991	Razrešeno	22. 10. 2014 10:52	TOPRITRZNIK
Test TP 8	SR319988	V čakalni vrsti	21. 10. 2014 16:46	TOPRITRZNIK
Test TP 7	SR319987	V čakalni vrsti	21. 10. 2014 16:43	TOPRITRZNIK
Test TP 6	SR319986	V čakalni vrsti	21. 10. 2014 16:41	TOPRITRZNIK
Testni zahtevek za komunikacijo	SR319984	V čakalni vrsti	21. 10. 2014 16:39	TOPRITRZNIK
Test TP 3	SR319979	V čakalni vrsti	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 čakalni vrsti	9. 10. 2014 11:01	TOPRITRZNIK
Test za 2lmdsdzmnz	SR319941	V čakalni vrsti	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	V čakalni vrsti	30. 09. 2014 11:31	TOPRITRZNIK
Kakšen je cilj in nameni ZUPJS?	SR319861	Novo	30. 09. 2014 11:25	TOPRITRZNIK

Okno se zapre s pritiskom na gumb »Zapri« .

Ko je najden in izbran ustrezen 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 zahteve**« ali pa enostavno s klikom na zahtevek v rubriki »**Moji zahtevki**«.



Ogled storitvenega zahtevka

Novo V čakalni vrsti V teku Odloženo Razrešeno Zaprto

Storitveni zahtevek: SR319955 Povzetek: Testna prijava za navodila Status: V čakalni vrsti

Podrobnosti o zahtevku Dnevnik Rešitve Priloge

Opis ...

Podrobnosti:

Opis klasifikacije: Pladenj 51 - MNZ - Ministrstvo za notranje zadeve

Datum ustvarjanja: 13.10.2014 14:41:39

Datum spremembe: 13.10.2014 14:43:42

Atribut	Vrednost	Merska enota
...Ni vrstic za prikaz...		

V redu 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.