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





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

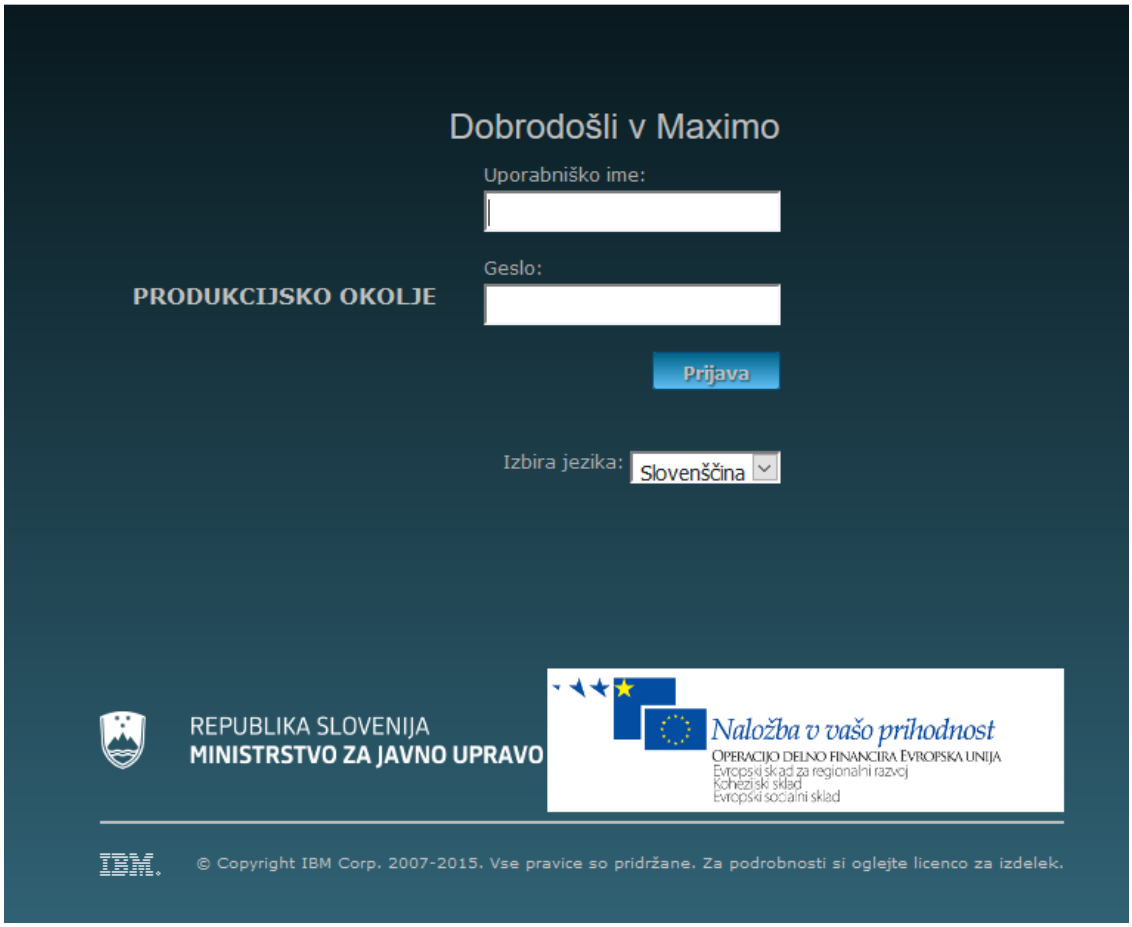
1 Prijava uporabnika v sistem Maximo 4
2 Prijavi težavo 5
3 Ogled storitvenih zahtevkov 7
4 Obveščanje o storitvenem zahtevku 8

1. Prijava uporabnika v sistem Maximo

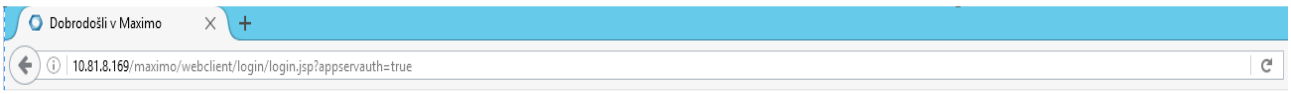
Uporabnik potrebuje delujoč spletni brskalnik MS Internet Explorer 7,8,9,10 ali vsaj Firefox 4 (ti so priporočeni brskalniki).

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



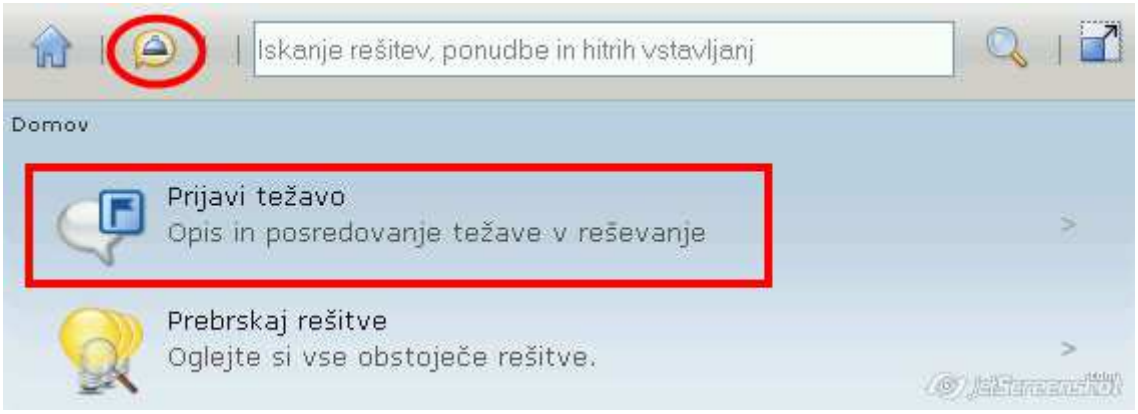
Opomba: *Pri delu z aplikacijo, uporabljamo izključno navigacijske gumbe MAXIMO aplikacije, gumbov Internet explorerja oz. Firefoxa Naprej/Nazaj ne uporabljamo, saj niso del aplikacije!*



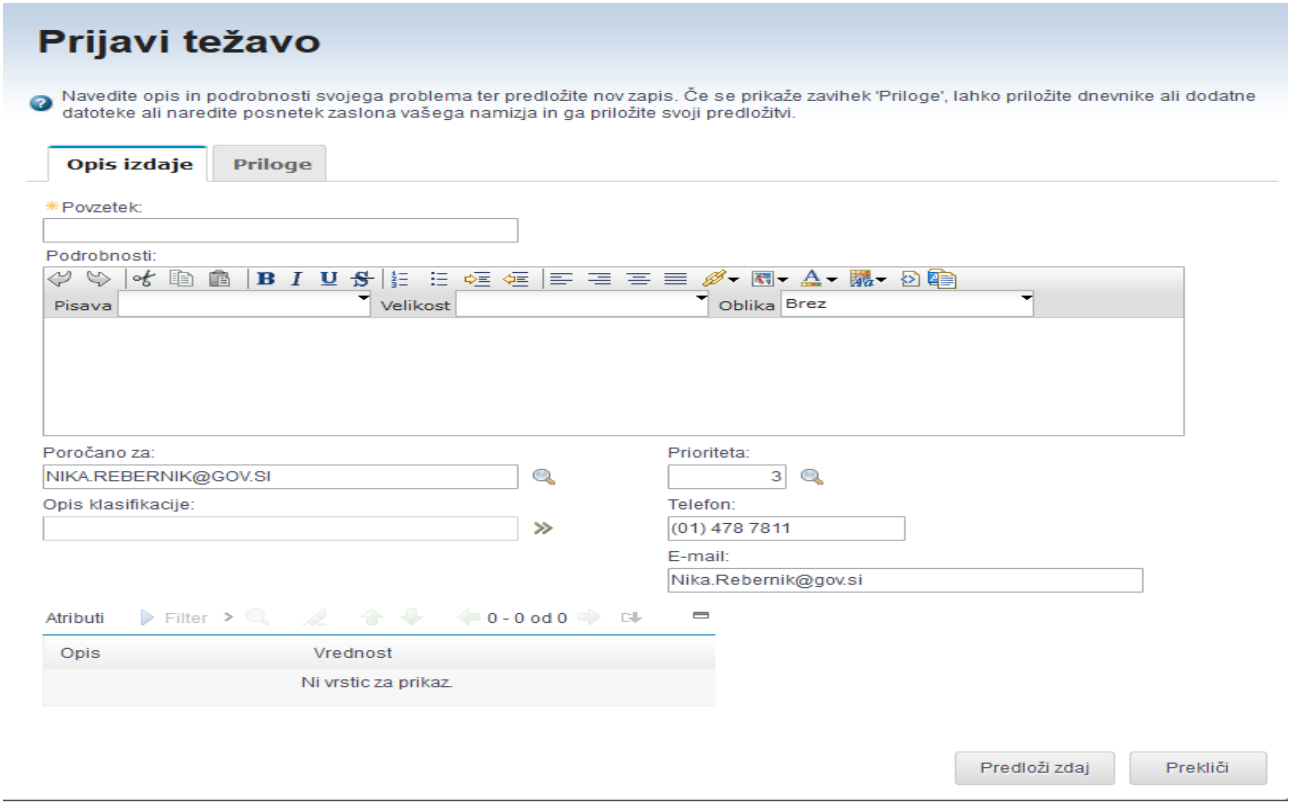
2. Prijavi težavo

Težavo uporabnik lahko prijavi na naslednja načina:

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



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



Izpolniti je potrebno sledeča polja:

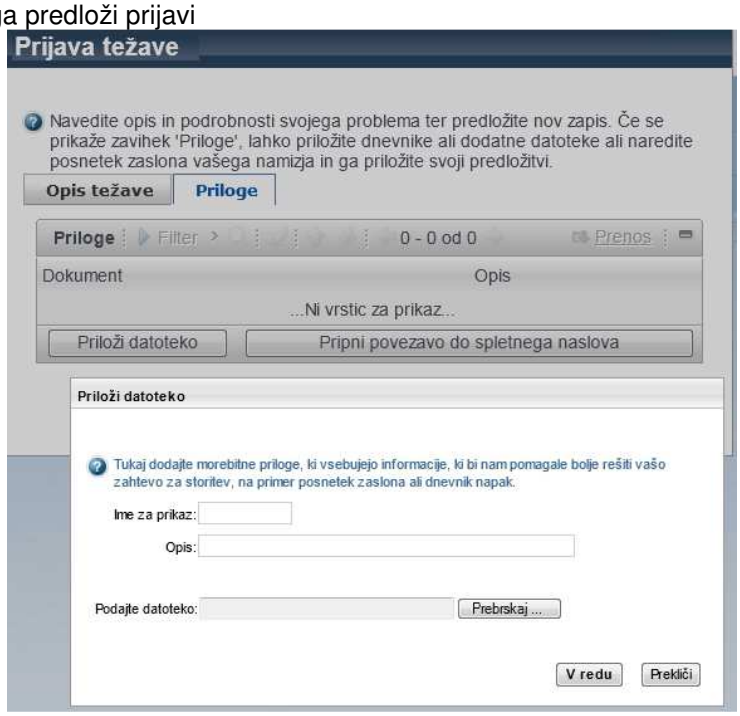
- *Obvezno Povzetek*: Kratek opis težave.
- *Podrobnosti*: Podroben opis težave.
- *Opis klasifikacije*: Z izbiro puščice poleg okna »Opis klasifikacije« se odpre spustni meni, kjer se izbere opcijo »Klasificiraj«.
- *Prioriteta*: Vnese se prioriteto ali pa se jo izbere iz seznama, ki se ga odpre s pritiskom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



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.



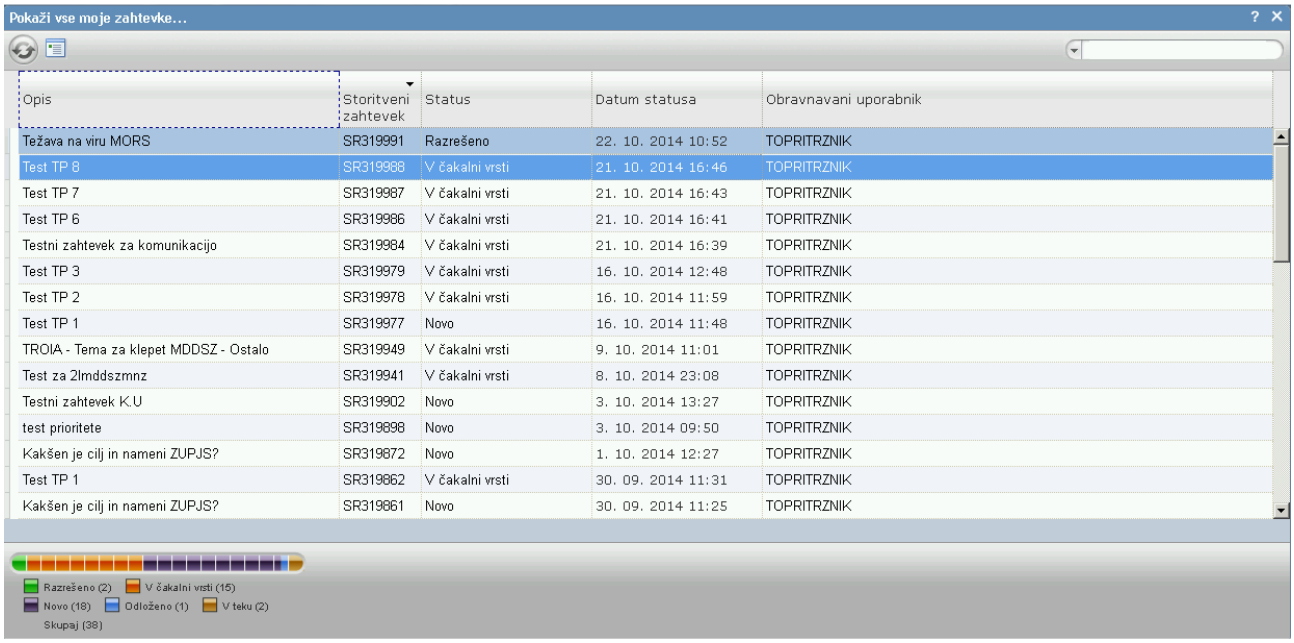
3. Ogled storitvenih zahtevkov

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 …«.

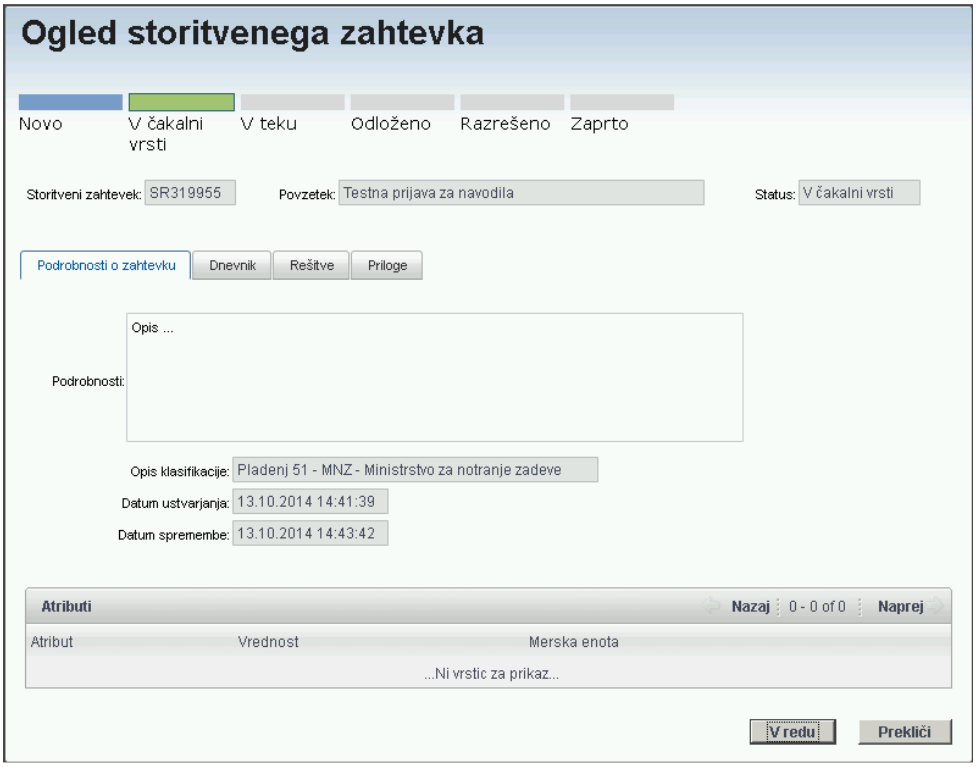


Odpre se okno, kjer so prikazani vsi storitveni zahtevki uporabnika.



Okno se zapre s pritiskom na gumb »**Zapri**« .

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**«.



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.