



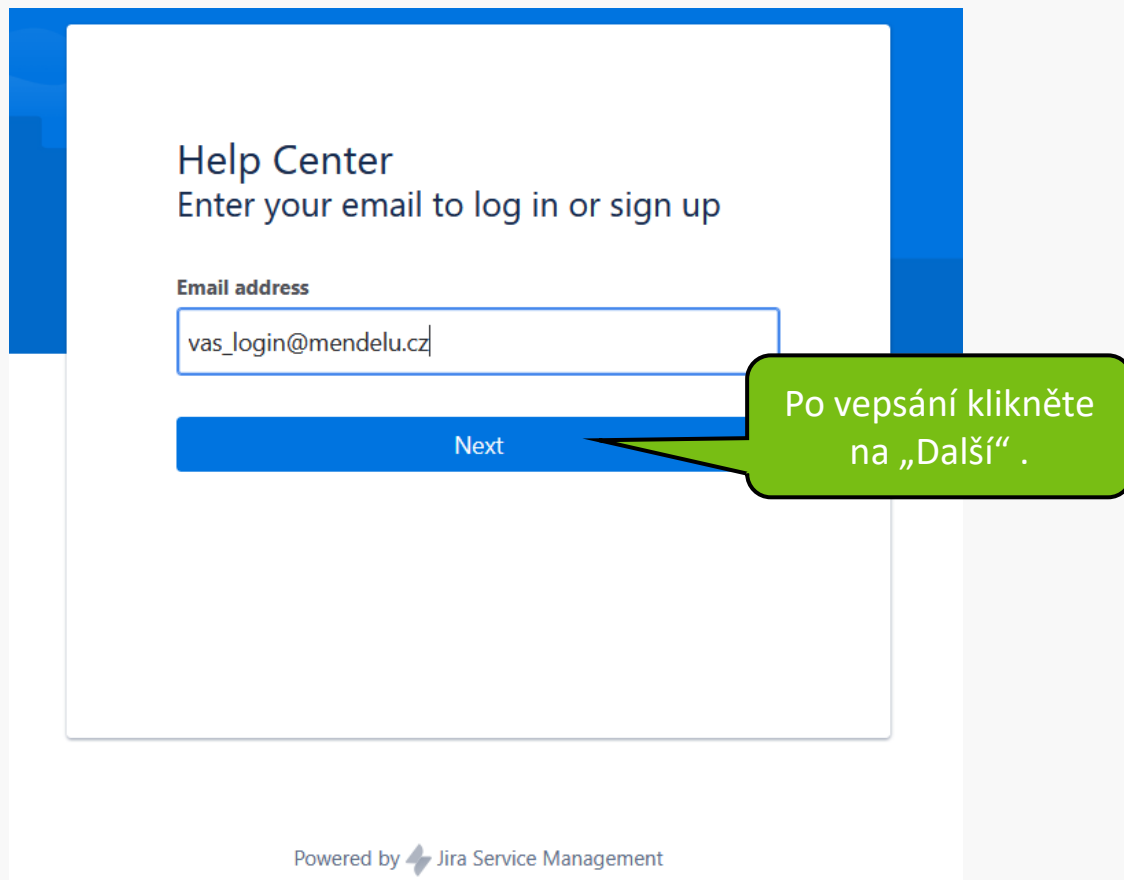
Helpdesk

- MENDELU
- Odbor informačních
- technologií
-

Postup zadávání požadavku – CP OIT Helpdesk

Návod pro zadávání požadavků v helpdeskovém
systému Jira Service Management

Na odkaze [ZDE](#) zadejte univerzitní e-mailovou adresu v následujícím tvaru:



The screenshot shows a 'Help Center' login page. It has a title 'Help Center' and a subtitle 'Enter your email to log in or sign up'. Below this is a label 'Email address' and a text input field containing 'vas_login@mendelu.cz'. A blue 'Next' button is positioned below the input field. A green callout bubble with a black border points to the 'Next' button, containing the text 'Po vepsání klikněte na „Další“ .'. At the bottom of the page, it says 'Powered by Jira Service Management' with a Jira logo.

Help Center
Enter your email to log in or sign up

Email address

vas_login@mendelu.cz

Next

Po vepsání klikněte na „Další“ .

Powered by Jira Service Management

← Back

Help Center

Use Atlassian account to sign up

Email address

vas_login@mendelu.cz

Continue with Atlassian account

Potvrďte ještě jednou
pro přesměrování na
Shibboleth.

Your Atlassian account

Make things easier by using one account across all of
your Atlassian apps. [Learn more](#)



Uživatelské jméno

Heslo 

☐ Nepamatovat přihlášení

☐ Smazat předešlé povolení k uvolnění Vašich informací k této službě.

Přihlášení

1. Vepiště login, který používáte pro přihlášení do UIS.

> Zapomněli jste své heslo?

> Potřebujete pomoc?

2. Následně heslo do UIS.

3. Poté klikněte na „Přihlášení“.

CP OIT Helpdesk

Vítejte! Pomocí uvedených možností můžete zadat žádost v projektu CP OIT Helpdesk. Vznést požadavek můžete zde:
<https://techpef.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/10/group/-1>

 Zjistit více o

UIS

Návody pro uživatele univerzitního systému.

SAP

Návody pro ekonomický systém SAP

Microsoft 365

Návody pro produkty M365 a e-mail (outlook)

Síť

Zde najdete řešení k problémům s připojením k internetu.

Webové a cloudové služby

Webové a cloudové služby dostupné členům univerzity.

E-learning

Návody pro tvorbu v nástrojích pro online výuku jako je UIS nebo Moodle.

Evidenční systémy

Návody k systémům docházka, projekty a zakázky nebo cestovní příkazy.

Další systémy

Návody pro systémy nezařazené do předchozích kategorií jako např. aplikace ISF, Centrum a

Články obsahují důležité informace, mohou Vám pomoci vyřešit problém ještě před jeho podáním požadavku.

Klikněte pro zadání nového požadavku.

Potřebujete vznést požadavek? [Kontaktujte nás.](#)



CP OIT Helpdesk

Vítejte! Pomocí uvedených možností můžete zadat žádost v projektu CP OIT Helpdesk. Vznést požadavek můžete také přes <https://techpef.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/10/group/-1>

📍 **Obrátte se na nás ohledně**

Obecné žádosti

Zápis do mapy systémů, Získat IT nápovědu, Požádat o změnu



Problém nebo výpadek

Nahlásit problém se systémem, Kontrola po incidentu, Nahlásit incident



Žádosti o přístup nebo změnu účtu

Přístup hosta k Wi-Fi, Nastavení nových uživatelských účtů a přístupu k systémům



Žádosti o vybavení, software nebo licence

Interní nákup, Žádost o infrastrukturu, Žádost o univerzitní licenci



Zde si vyberte druh žádosti podle Vašeho problému.

CP OIT Helpdesk

Vítejte! Pomocí uvedených možností můžete zadat žádost v projektu CP OIT Helpdesk. Vznést požadavek můžete zde:
<https://techpef.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/10/group/-1>

Obratťte se na nás ohledně

Obecné žádosti

S čím vám můžeme pomoci?



Zápis do mapy systémů

Interní žádost pro zapsání systémů/služeb a jejich vazeb do mapy systémů



Získat IT nápovědu

Získejte pomoc při řešení obecných IT problémů a dotazů.



Požádat o změnu

Například o upgrade serveru (VPN) nebo aplikace (Jira).

2. Podkategorie neodpovídají Vašemu problému?
- Vyberte jiný druh žádosti z nabídky.

1. Zvolte kategorii.

Nenašli jste kategorii pro Váš problém?

[Centrum nápovědy](#) / [CP OIT Helpdesk](#) / [Vznést požadavek](#)

CP OIT Helpdesk

Vítejte! Pomocí uvedených možností můžete zadat žádost v projektu CP OIT Helpdesk. Vznést požadavek můžete zde:
<https://techpef.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/10/group/-1>

Obratťte se na nás ohledně

Obecné žádosti



S čím vám můžeme pomoci?



Zápis do mapy systémů

Interní žádost pro zapsání systémů/služeb a jejich vazeb do mapy systémů



Získat IT nápovědu

Získejte pomoc při řešení obecných IT problémů a dotazů.



Požádat o změnu

Například o upgrade serveru (VPN) nebo aplikace (Jira).

Vyberte požadavek
„Získat IT nápovědu“

Povinná pole jsou označena hvězdičkou.*

Postoupení tohoto požadavku jménem *

Tomáš Procházka (86763@node.mendelu.cz)

Souhrn *

Nefungující připojení k VPN

Doporučené články

☐ PŘIPOJENÍ KE VZDÁLENÉ PLOŠE

⚡ Krátký postup připojení ke vzdálené ploše (Windows) ♦♦ 1. Příprava cílového PC (na které se připojujete) Ujistěte se, že běží Windows 10 Pro Otevřete: Start → Nastavení → Systém → Vzdálená plocha Zapněte volbu „Povolit Vzdálenou plochu“ Zapište si název počítače (nebo IP adresu – ipconfig → IPv4 Address) ♦♦ 2. Zajištění přístupu z domova / internetu Připojte se přes VPN podle návodu: ♦♦ 3. Samotné

☐ PŘIPOJENÍ ZAŘÍZENÍ DO DRÁTOVÉ UNIVERZITNÍ SÍTĚ

Jedná se o připojení zařízení zejména v kancelářích zaměstnanců, učebnách a dalších pracovištích univerzity. ♦♦ Jak postupovat? Požadavek na připojení zařízení do univerzitní sítě zadávejte přes helpdesk. ♦♦ Co uvést v požadavku Abychom mohli zařízení rychle a správně připojit, uveďte do požadavku tyto informace: ♦♦ Název pracoviště, které bude zařízení využívat ♦♦ Jméno osoby odpovědné za zařízení

☐ VIRTUÁLNÍ PRIVÁTNÍ SÍTĚ (VPN)

♦♦ Základní informace ♦♦ Pro koho je VPN určena zaměstnanci a studenti MENDELU vzdálený přístup k aplikacím, síťovým a serverovým službám dostupným jen z univerzitní sítě ♦♦ Hlavní využití přístup k elektronickým informačním zdrojům práce se stejnými službami jako na počítači v síti MENDELU ♦♦ Ekonomickému systému SAP, vzdálený tisk apod. ♦♦ Jak VPN funguje propojuje počítače na internetu

Pracoviště nebo místo studia *

PEF

116 Ústav informatiky

Popis

Standardní text ▼ | **B** *I* ... | A ▼ | :≡ ≡: | 🔗 📎 @ 😊 ☒

Příloha

Přetáhněte soubory, vložte snímky obrazovky nebo procházejte

Procházet

Odeslat

1. Shrňte čeho se problém týká.

2. Zobrazí se články vztahující se k problému, doporučujeme je využít.

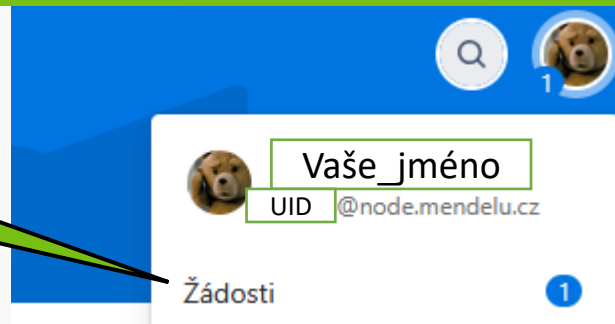
3. Doplněte povinná pole a popište problém.

4. Kliknutím požadavek podáte.

Komunikace probíhá výhradně přes portál

- E-mailové odpovědi nebudou doručeny!

1. Přihlašte se na portál a přejděte do záložky „Žádosti“ ve Vašem profilu.



2. Klikněte na požadavek.

Centrum nápovědy

Požadavky

Žádost obsahuje... **Stav:** Otevřené žádosti Vše Žádosti

Typ	Reference	Souhrn	Stav	Projekt služby	Zadal
	CPOITH-35	Nefungující připojení k VPN	ČEKÁNÍ NA PODPORU	CP OIT Helpdesk	Vaše_jméno

Nefungující připojení k VPN



Uživatel **Vaše_jméno** vznesl tuto žádost dne Dnes 1:22 odp.

[Skrýt podrobnosti](#)

Pracoviště nebo místo studia

PEF - 116 Ústav informatiky

Popis

V tomto okně uvidíte veškerou komunikaci.
Můžete podávat doplňující informace a
odpovědi.

Aktivita



Standardní text ▾

B

I

...

A ▾

:=

≡

[🔗](#)

[🖼️](#)

[@](#)

[😊](#)

[📅](#)

[</>](#)

[i](#)

+

▾

Uložit

Návod příprava

IT podpora OIT MENDELU