

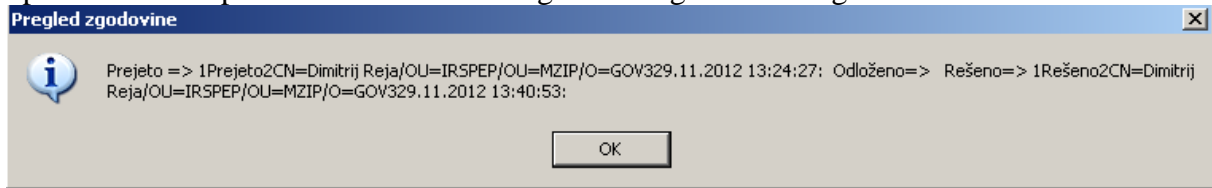
Skupni poštni predal informatike

Skupni poštni predal je aplikacija v lotus notes, ki je namenjena za vodenje in spremljanje zahtevkov v službi.

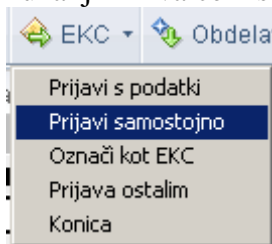
Uporabniki prijavijo napako preko posebnega obrazca, ki je vdelan v mail template. Obrazec avtomatično ob pošiljanju zbere sledeče podatke:

1. ime delovne postaje, ki ga ponavadi uporabimo za remote dostop
2. uporabniško ime, da vemo točno za koga gre

Tako pripravljen zahtevek dobimo v predal in ga sprejmemo. Uporabnik dobi obvestilo, kdo ga je sprejel in da se je začel postopek reševanja. Različni statusi so razvidni v pogledu splošno kot prikazuje zgornja slika. Ko zahtevek rešimo ga označimo da je rešen in uporabnik dobi obvestilo. Zahtevek lahko odložimo, ker ga rešuje zunanji izvajalec, uporabnik dobi spet obvestilo. Lahko si ogledamo zgodovino dogodkov zahtevka

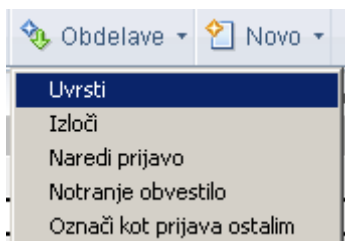


Zaposleni v informatiki imajo možnost, da pošiljajo tudi zahtevke na ekc, direktno kar je zapisal uporabnik ali pa ga kreirajo samostojno. Poleg tega je možno pošiljati še tudi ostalim zunanjim izvalcem s akcijo prijavi ostalim (imis, src, itd)



Za lažje spremljanje zahtevkov aplikacija grupira po posamičnem zahtevku, kjer je nato razvidna vsa korespondenca.

▼ 29.11.2012				2	1
12:47	Darko Mislej	Nedosegljiva zadeva 0613-1/2012			
▼ 12:34	✓ Miran Lesar	⚠	še malo pomoči		Dimitrij Reja
13:26	Dimitrij Reja		Re: še malo pomoči		
10:57	⚙ IRSPEP.podpora		EKC nova prijava (IRSPEP) - 29.11.2012 - C		
09:00	✉ Marija Hrovat	⚠	Fw: poknjižba vročilnice		Suad Sarajlić
09:00	✓ Zdenka Horvat	⚠	SKENER - INES		Dimitrij Reja
▼ 08:57	Marija Hrovat		poknjižba vročilnice		
11:48	Suad Sarajlić		Re: poknjižba vročilnice		
07:58	🔔 notification.irspep		SAV message from: FCS		
07:52	✓ Anton Pepaj	📧	Ostalo - Urgentno		Suad Sarajlić
▼ 07:03	✓ Srečko Valič	⚠	pošta - prejeta, poslana in osnutki ? izpuht		Dimitrij Reja
▼ 09:17	Dimitrij Reja		Re: pošta - prejeta, poslana in osnutki ? izpuht		
09:39	Srečko Valič		hvala: Re: pošta - prejeta, poslana in osnutki		



Aplikacija ima možnost vodenja SLA do zunanjih izvalcev, kjer je stopnja reševanja označena in upoštevanje SLA pogodbe z gumbi, rdeči pomeni da zahtevk ni bil rešen v času dorečenem po pogodbi in zeleno da je vse ok.

Pošlji

Namen: SW

Stopnja kritičnosti: nekritično Datum odpošiljanja: 29.11.2012

Stopnja učinka: motnje pri delovanju Ura odpošiljanja: 14:07

Faza reševanja: Odposlano

Odziv (prvi stik):

Odziv (oddaljeno):

Odziv (na lokaciji):

Razrešitev (delno): 29.11.2012 16

Razrešitev (polna): 29.11.2012 16

Zadeva: EKC nova prijava (IRSPEP) - 29.11.2012 -

Opis: Pozdravljeni,

Po prestavitvi Lotus notesa v oblak, ne vidim več zadeve s številko 0613-1/2012 kjer so zabeležena obvestila o gradnji sončnih elektram.

Prosim, če mi to lahko uredite,

Lep pozdrav

Darko Mislej

mag. Darko Mislej univ. dipl.inž.el.
 MINISTRSTVO ZA INFRASTRUKTURO IN PROSTOR
 Inšpektorat RS za promet, energetiko in prostor
 Inšpekcija za energetiko in rudarstvo

10:22	4	▽	Dimitrij Reja	SW	EKC nova prijava (IRSPEP) - 21.11.2012
▼ 20.11.2012					
08:22	4	▽	Dimitrij Reja	SW	EKC nova prijava (IRSPEP) - 20.11.2012
▼ 19.11.2012					
11:54	4	▽	Dimitrij Reja	SW	EKC nova prijava (IRSPEP) - 19.11.2012
11:53	4	▽	Dimitrij Reja	SW	EKC nova prijava (IRSPEP) - 19.11.2012
08:11	4	▽	Dimitrij Reja	SW	EKC nova prijava (IRSPEP) - 19.11.2012
▼ 16.11.2012					
11:25	5	▽	Suad Sarajlić	SW	EKC nova prijava (IRSPEP) - 16.11.2012
10:10	4	▽	Suad Sarajlić	SW	EKC nova prijava (IRSPEP) - 16.11.2012
▼ 15.11.2012					
15:09	4	▽	Dimitrij Reja	SW	EKC nova prijava (IRSPEP) - 15.11.2012
12:05	4	▽	Dimitrij Reja	SW	EKC nova prijava (IRSPEP) - 15.11.2012
11:53	4	▽	Dimitrij Reja	SW	EKC nova prijava (IRSPEP) - 15.11.2012
09:59	4	▽	Dimitrij Reja	SW	EKC nova prijava (IRSPEP) - 15.11.2012
08:35	4	▽	Dimitrij Reja	SW	EKC nova prijava (IRSPEP) - 15.11.2012
07:05	4	▽	Dimitrij Reja	SW	EKC nova prijava (IRSPEP) - 15.11.2012