

Uživatelská příručka

# HelpDesk



## Obsah

1. Úvod.....	4
2. Základní popis aplikace.....	5
2.1. Přihlašovací stránka.....	5
2.2. Standardní funkce.....	5
2.3. Vstupní stránka.....	8
3. Sestavy .....	9
3.1. Výpis sestav.....	9
3.2. Nastavení sestavy .....	9
4. Požadavky .....	10
4.1. Levé menu .....	10
4.2. Výpis požadavků .....	10
4.3. Nový požadavek.....	11
4.4. Zobrazení detailu požadavku.....	12
4.5. Priority požadavků .....	13
4.6. Nastavení zastupování.....	14
4.7. Schválení požadavku.....	14
4.8. Řešení požadavku.....	15
4.9. Statusy .....	16
5. Úkoly.....	18
5.1. Projekty .....	18
5.2. Levé menu .....	18
5.3. Výpis úkolů .....	19
5.4. Nový úkol.....	19
5.5. Zobrazení detailu úkolu.....	19
5.6. Priority úkolů.....	20
5.7. Nastavení zastupování.....	20
5.8. Proces řešení úkolu.....	21
5.9. Statusy .....	21
6. Znalostní báze.....	23
6.1. Práce se znalostní bází.....	23
6.1.1. Detail záznamu .....	23
6.1.2. Diskuze u záznamu.....	23



6.1.3.	Hodnocení řešení .....	23
6.2.	Vložení záznamu .....	23
6.2.1.	Ruční vložení záznamu.....	23
6.2.2.	Nový záznam z vyřešeného požadavku.....	24
7.	Můj účet.....	25
7.1.	Zprávy .....	25
7.2.	Oznámení .....	25
7.3.	Předávací protokol.....	25
7.4.	Nastavení uživatele.....	25
8.	Závěr.....	26



## 1. Úvod

Příručka, kterou právě čtete, je *uživatelskou* příručkou k aplikaci *HelpDesk*. Uživatelskou příručku nalezne každý uživatel HelpDesku v záhlaví aplikace (nápověda) ve formě PDF souboru.

### *Používané konvence:*

V příručce se setkáte s několika ikonami, které označují zvláštní typy odstavců:

#### **Informace**



Symbolem informace bude uveden odstavec, který rozšiřuje probíranou problematiku o nějakou zajímavost či výjimečnou funkci aplikace.

#### **Upozornění**



Symbol vykřičníku upozorňuje na úskalí, se kterým se můžete při práci setkat, a proto je dobré zůstat stále ve střehu.

#### **Tip**



Tato ikona nabízí zpravidla nějaké usnadnění nebo tip, kterým si oproti standardnímu postupu můžete práci ulehčit.



## 2. Základní popis aplikace

### 2.1. Přihlašovací stránka

Pomocí přihlašovací stránky se dostanete do aplikace. Na této stránce může být zobrazeno právě aktuální oznámení, na které když kliknete, tak se otevře okno s detailem daného oznámení.

Do aplikace se můžete přihlásit několika způsoby, pokud jsou povoleny:

#### *Běžné přihlášení*

Po spuštění aplikace přes internetový prohlížeč je zobrazena přihlašovací stránka, na které musíte vyplnit své *přihlašovací jméno* a *heslo* v bloku *Přihlášení do systému*. Pokud má aplikace více poboček, musíte kromě jména a hesla vybrat nebo zadat ještě *pobočku*. Uživatelské jméno a pobočka se pamatují pro další přihlášení.

#### *Přímé přihlášení*

Po spuštění prohlížeče a zadání URL adresy HelpDesku se *dostane hned na vstupní stránku* aplikace, aniž by musel zadávat jméno nebo heslo.

#### *Anonymní přihlášení*

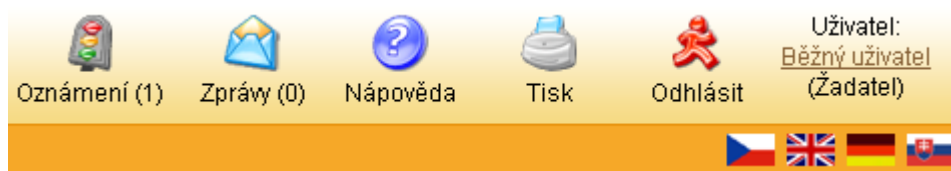
Při přihlášení si *pouze vyberete přihlašovací jméno*, u kterého může být uvedeno číslo pobočky, a potvrdíte přihlášení tlačítkem pro anonymní vstup.

### 2.2. Standardní funkce

V této části si přiblížíme standardní ovládání aplikace, popis horní lišty a filtru.

#### *Horní lišta aplikace*


V pravém horním rohu aplikace jsou následující ikonky:



- **Oznámení** – počet nových oznámení. Zobrazí se, pokud je aktivní aspoň jedno oznámení, jinak je skryto.
- **Zprávy** – počet nových zpráv.
- **Nápověda** – otevře tuto uživatelskou příručku.
- **Tisk** – vytiskne aktuální stránku.
- **Odhlásit** – odhlásí vás z aplikace.

- **Uživatel** – aktuálně přihlášený uživatel a jeho právo. Kliknutím na jméno se otevřou informace o uživateli.

Pod ikonami jsou povolené jazykové mutace aplikace.

	<p>Pro <i>tisk</i> sestav z aplikace ve správném zobrazení obrázků, šedých polí, apod. doporučujeme nastavit následující:</p> <p><b>Internet Explorer</b> – <i>Možnosti internetu</i> -&gt; záložka <i>Upřesnit</i> -&gt; <i>Tisk</i> zatrhnout „Tisknout barvy a obrázky na pozadí“</p> <p><b>Mozilla Firefox</b> – <i>Soubor</i> -&gt; <i>Vzhled stránky</i> -&gt;záložka <i>Formát a Možnosti</i> -&gt; zatrhnout položku „Tisknout pozadí (barvy a obrázky)“</p>
---	--














### Nový záznam do tabulky

Nad každou tabulkou se záznamy je tlačítko „Nový ...“, pomocí kterého se spustí formulář pro přidání nového záznamu do tabulky.

### Seřídění záznamu do tabulky

Změnu seřídění záznamů tabulky provedete kliknutím na nadpis hlavičky příslušného sloupce. Při prvním kliknutí se sloupec seřídí vzestupně, při druhém kliknutí se seřídí sestupně.

### Funkce pro hromadné změny v tabulce a ikonky pro práci s aktuálním záznamem

					ID	Předmět 		Žadatel	Kategorie	Vloženo
<input type="checkbox"/>					64	Computer A135/14 vyměnit základní desku		Administrator	 Hardware 	 05.05.2009 09:36
↑ Záznamy: Pouze vybrané <input type="button" value="Smazat"/> <input type="button" value="Změnit"/> <input type="button" value="Změnit hromadně"/> <input type="button" value="Tisk"/> <input type="button" value="Reset"/> 										
  7 8 9 10 11 12    Stránka: 10 z 40   Řádků: 1 <input type="button" value="Nastavit"/>										

Na začátku každé tabulky je zaškrťovací políčko (checkbox) pro práci s více záznamy tabulky. Poslední dva řádky tabulky pod všemi záznamy, pak slouží ke spuštění příkazu pro vybrané záznamy (zaškrtnuté checkboxy) a k volbě počtu zobrazených řádků v tabulce a stránkování. V předposledním řádku tabulky lze vybrat typ výběru pro záznamy, podle kterého se hromadná akce provede:

- **Pouze vybrané** – jen pro zaškrtnuté (vybrané) záznamy.
- **Od - Do** – pro všechny záznamy mezi prvním a posledním označeným záznamem.
- **Všechny zobrazené** – pro všechny aktuálně zobrazené záznamy.

Nejprve se záznamy označí a potom se použije tlačítko pro vybranou funkci. Tlačítko *Reset* slouží k vynulování všech označených záznamů v tabulce.

Poslední řádek tabulky pole *Stránka* umožňuje přímo zadat číslo zobrazené stránky. Pole *Řádků* umožňuje nastavit počet řádků zobrazených na jedné stránce. Tlačítkem *Nastavit* se provede nastavení zadaného počtu řádků na stránku.



Napravo od zaškrťovacího políčka jsou umístěny ikonky pro práci s jedním řádkem (záznamem) tabulky. V tabulce to mohou být funkce:

- **Smazat** – provede smazání záznamu.
- **Změnit** – změna aktuálního záznamu.
- **Tisk** – vytiskne aktuální záznam.
- **Detail** – zobrazí detaily záznamu.

### Filtr

Pod některými tabulkami lze pomocí filtru vybrat požadovanou skupinu záznamů. Aby filtr nepřekážel a stránka nepůsobila příliš složitě, je filtr standardně sbalený. Po kliknutí na jednotlivé části filtru se části rozbálí.



Filtry si můžete ukládat pro pozdější použití. Uložené filtry můžete pomocí *správy filtrů* zobrazit a mazat. Editace probíhá přímo na záložce *Filtr*.

Všechny filtry v aplikaci jsou přizpůsobeny tabulce, pod kterou jsou umístěny, proto nemusí vždy obsahovat stejné položky.

### Procházení po záznamech

V detailu některých záznamů (požadavek, úkol) se zobrazují tlačítka pro procházení po záznamech. Procházejí se vždy záznamy, které jsou zobrazeny ve výpisu položek.

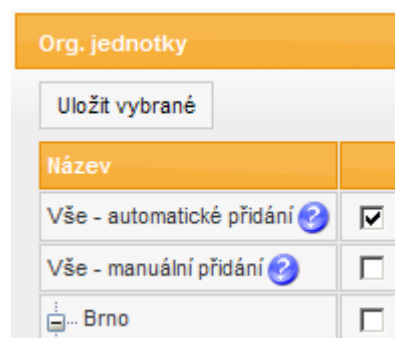
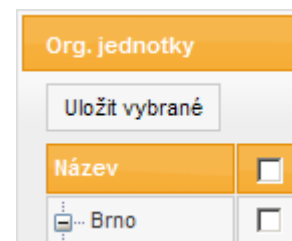


Pokud je více stránek položek, musíte se ve výpisu přesunout na další stránku a v detailech poté procházíte po záznamech na dané stránce výpisu.

### Okno pro výběr položek a odřazení výběru

U výběru položek máte k dispozici tlačítka pro akce:

- **Uložit vybrané** – vybere zatržené položky a uloží je do formuláře.
- **Označit / odznačit** – kliknutím na checkbox se označí všechny položky, odtržením se odznačí všechny položky.
- **Vše – automatické přidání** – Jsou vybrány všechny záznamy v tabulce. Pokud tedy přidáte nový záznam (např. prostřednictvím administrace), bude automaticky zařazen do výběru bez nutnosti ručního zásahu.
- **Vše – manuální přidání** – Jsou vybrány všechny zobrazené záznamy ve výpisu. Pokud přidáte nový záznam (např. prostřednictvím administrace), nebude automaticky zařazen do výběru, ale je nezbytné jej ručně označit.

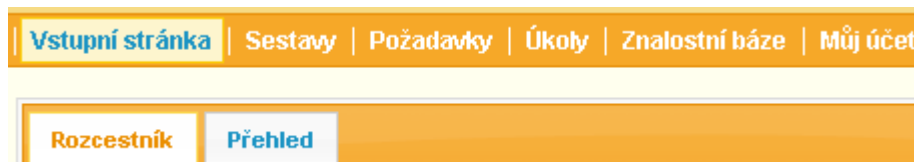


Pokud kliknete na tlačítko *Uložit vybrané*, okno se zavře a hodnoty se uloží do formuláře. Vedle ikony pro zadání výběru položek se zobrazí ikona pro zrušení výběru.

### 2.3. Vstupní stránka

V aplikaci si můžete v menu *Můj účet* -> *Nastavení uživatele* -> na záložce *Nastavení aplikace* zvolit stránku po přihlášení. Lze navolit konkrétní oblast jako například požadavky, úkoly apod., nebo *Vstupní stránku*.

#### *Vstupní stránka*



Vstupní stránka slouží jako rozcestník aplikace. Účel této stránky spočívá ve zpříjemnění každodenní práce s aplikací. Pomocí ní se můžete dostat například na vytvoření nového úkolu za pomoci jediného kliknutí. Vzhled této stránky nelze přizpůsobit. Je standardně nastaven a přizpůsobuje se podle vašich práv, a kde máte přístup.

#### *Přehled*

Obsahem přehledu je výpis požadavků, úkolů, zpráv a oznámení. Výpis má sloužit k náhledu aktuálních problémů, kterým byste se měl co nejdříve věnovat. V jednotlivých tabulkách naleznete záznamy, které je třeba řešit ihned, nebo jsou právě aktuální.

Mezi *Rozcestníkem* a *Přehledem* se lze přepínat pomocí záložek. Aktuálně zvolená záložka se zapamatuje ve vašem prohlížeči, a tímto umožní při každém dalším přístupu na *Vstupní stránku* zobrazit tu záložku, která byla zobrazena naposledy.





### 3. Sestavy

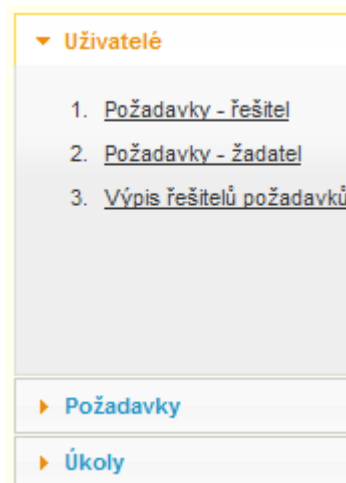
Modul *Sestavy* slouží k rychlému a intuitivnímu přístupu k informacím, které je možné těžit z již vložených dat.

#### 3.1. Výpis sestav

Sestavy jsou rozděleny na několik základních oblastí, které prezentují jednotlivé pohledy na data. Těmito oblastmi jsou:

- Uživatelé
- Požadavky
- Úkoly

Pod každou z těchto oblastí je výpis sestav. Po kliknutí na název sestavy se vám zobrazí už daná sestava v implicitním nastavení.



#### 3.2. Nastavení sestavy

Kliknutím na název sestavy ve výpisu se zobrazí už vygenerovaná sestava s implicitním nastavením. Pokud chcete sestavu změnit, lze v *Nastavení sestavy* upravit parametry, kterou jsou pro každou sestavu specifické.

Ve skupině *Filtr* lze omezit data, která se budou pro sestavu zpracovávat. Jedná se například o časové období, kategorii, prioritu, řešitele apod.

Ve skupině *Zobrazení sestavy* lze ovlivnit vzhled sestavy, zobrazené sloupce, zobrazení souhrnů, zobrazit prázdné řádky apod. Také lze v tabulkách sestavy určit, podle jakého sloupce bude setříděna.

Sestavy lze zobrazit přímo v aplikaci, vytisknout anebo ji lze vytvořit a stáhnout jako excelovský soubor ve formátu Office Open XML.



## 4. Požadavky

Požadavky jsou základní funkcí aplikace. Slouží ke komplexní evidenci problémů, námětů a požadavků v podniku. Požadavky se ukládají do databáze systému a můžete je kdykoli přehledně zobrazit.

Požadavky mohou obsahovat vazby na jiné požadavky nebo úkoly. Požadavky nebo úkoly mohou pak daný požadavek blokovat, tzn. že, dokud nejsou vyřešené, nelze požadavek vyřešit. Mohou být na požadavku závislé, tzn. že, dokud požadavek není vyřešen, nelze požadavky a úkoly vyřešit. A pak mohou mít informativní vazbu, pokud se chcete na požadavky či úkoly odkázat.

### 4.1. Levé menu

Hlavním kritériem, podle kterého se požadavky třídí, jsou *Statusy*. Jednotlivé požadavky mají vždy přiřazen jeden z těchto statusů. Statusy označují, v jakém stavu se požadavek právě nachází.

V levém menu se nachází *strom těchto statusů*. Jsou seříděny od *Nového* po *Uzavřený* v takovém sledu, v jakém požadavek v systému postupuje. Napravo od každého statusu je v závorce uvedeny počty požadavků. První číslo udává počet požadavků statusu vyhovujícím nastavení filtru a druhé číslo udává celkový počet požadavků statusu.

Pokud kliknete na *Požadavky* ve stromu, zobrazíte tím *výpis všech požadavků* v systému. Ty jsou přehledně seříděny v tabulce, kterou lze dále omezit pomocí filtru na požadované zobrazení.

Pokud máte právo nastavovat zastupování, zobrazí se vám menu pro nastavení a správu zastupování. V menu lze nastavit nové zastupování, zobrazit výpis aktivních zastoupení a výpis historie. Máte-li právo řešit, zobrazí se jen výpis aktivních zastoupení a výpis historie.

**Požadavky (40/40)**

- Nové (16/16)
- Ke schválení (5/5)
- Schválené (0/0)
- Zamítnuté (0/0)
- Přiřazené (5/5)
- V řešení (9/9)
- Vyřešené (1/1)
- Reklamované (0/0)
- Uzavřené (4/4)

**Zastupování**

- Nové zastupování
- Výpis zastoupení
- Historie

### 4.2. Výpis požadavků

**Požadavky**

Nový požadavek

				ID	Předmět	Žadatel	Kategorie	Vloženo
<input type="checkbox"/>				37	Aktualizace AVG	Voznica Brona	Nové	19.01.2009 16:10
<input type="checkbox"/>				38	Barvy do tiskáren	Voznica Brona	Nové	19.01.2009 16:11

Záznamy: Pouze vybrané Smazat Změnit Změnit hromadně Tisk Reset

1 2 3 4 5 6 | Stránka: 1 z 12 | Řádků: 2 Nastavit

Filtr Správa filtrů

Ve výpisu se u každého požadavku zobrazují ikony, pomocí kterých se požadavek spravuje. Umožňují provést funkce jako *mazání*, *změnu* požadavku, *tisk* nebo *zobrazí detail* požadavku. Ikonky vždy provádějí operaci pouze s jedním požadavkem. Pro hromadné akce je třeba vybrat více záznamů a



následně stisknout tlačítko s příkazem. Pro výběr lze využít přednastavených výběrů v seznamu určujícím, které záznamy se vyberou.

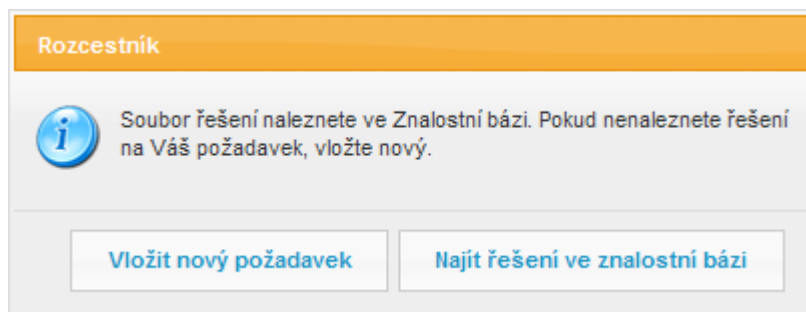
Nad výpisem je odkaz *Nový požadavek*, pomocí kterého se vkládají požadavky.

U výpisu požadavků se nachází filtr. Můžete omezit výběr jen na své vložené anebo požadavky, které řešíte. Máte na výběr ze statusů, kategorií, typů, priorit, řešitelů a také data vložení, vyřešení a termínu pro vyřešení.

Ve filtru si můžete vybrat sloupec *Poznámka řešitele*, kterou vidí jen řešitel daného požadavku. Tuto poznámku si můžete editovat v detailu požadavku. Je to určeno pro krátké upozornění řešitele bez nutnosti zobrazovat detail požadavku.

### 4.3. Nový požadavek

Pokud je v aplikaci nastaveno, zobrazí se vám po kliknutí na nový požadavek tzv. Rozcestník. Je to funkce, která vás navádí, abyste se nejprve podívali do *znalostní báze* a zjistili, jestli již někdo stejný či podobný problém neřešil před vámi. Jde vlastně o dotaz, jestli chcete nahlédnout do znalostní báze nebo chcete opravdu vložit nový požadavek.



Po kliknutí na ikonu vytvoření nového požadavku se vám zobrazí formulář, který vyplníte a uložíte do systému. Pokud se vám zobrazí tlačítko *Uložit a řešit*, po kliknutí na toto tlačítko se požadavek uloží a aplikace vás přesměruje přímo na formulář pro zadání řešení.

Formulář může zobrazit všechny parametry nebo může mít rozdělené parametry po záložkách. V poli detail naleznete instrukce pro zadání požadavku. Po kliknutí na pole detailu s instrukcemi se pole vymaže a můžete zadat detaily požadavku.

- **Kategorie** – rozděluje požadavky do oblastí, podle kterých je možné požadavky lépe rozlišit a organizovat.
- **Typ** – můžete nadefinovat typ požadavku.
- **Priorita** – můžete ji vybrat až po výběru kategorie.
- **Vyřešit do** – stanoví datum a čas, do kterého musí být požadavek vyřešen. V zásadě se nastavuje podle priority. Pokud máte oprávnění, může navolit datum pomocí kalendáře.
- **Žadatel** – automaticky bude vyplněno vaše jméno. Pokud bude požadavek zadávat uživatel s vyššími právy, může zadat požadavek za někoho jiného.
- **Řešitel** – zde vyberete řešitele požadavku. Možnost vybrat řešitele požadavku nemá každý uživatel, ale pouze ten, jenž má k tomu oprávnění.
- **Veřejný** – zajišťuje, zdali požadavek uvidí všichni uživatelé (ve všech organizačních jednotkách) nebo pouze uživatelé podle nastavené viditelnosti.
- **Příjemci info emailů** – k požadavku lze doplnit emaily uživatelů, kteří budou informováni o každé změně požadavku.



- **Počítač** – pokud je aplikace *propojena se Správcem IT*, máte možnost u zadání požadavku vybrat počítač, kterého se daný požadavek týká. Vybrat lze jen ty, u kterých je jako odpovědná osoba uveden žadatel. V detailu požadavku pak je zobrazen výpis hardwaru a softwaru počítače.
- **Počítače, Příslušenství, Síťové prvky, Majetek** – pokud je aplikace *propojena se Správcem IT*, máte možnost vybrat jednotlivé prvky podle názvu, výrobního, specifického, inventárního či evidenčního čísla.

#### 4.4. Zobrazení detailu požadavku

Po kliknutí na ikonu detailu (zelená šipka) v tabulce požadavků se dostanete na výpis základních informací o požadavku. Zobrazí se lišty s ikonami. První lišta přepíná mezi zobrazením informací, druhá slouží k zadávání příkazů a třetí k procházení po záznamech z výpisu požadavků.

##### *Detail požadavku*

Zobrazí základní informace o požadavku. Pokud je požadavek vyřešen, zobrazuje se výpis času a nákladů na řešení. V detailu požadavku se také zobrazuje zkrácený výpis procesu schvalování a řešení.

V detailu požadavku se zobrazuje položka *Poznámka řešitele*. Tuto poznámku vidí jen řešitel. Kliknutím na ikonu v pravé části lze tuto poznámku editovat. Poznámka se dále zobrazuje ve výpisu požadavků.

Dále se zobrazí nastavení požadavku s výpisem příjemců informačních emailů. Pod nastavením je výpis vazeb s požadavky a úkoly. Uživatel s odpovídajícími právy může přidávat či odebírat vazby s aktuálně zobrazeným požadavkem. Podle typu vazby může požadavek blokovat jiný požadavek či úkol, může být také závislý nebo může mít jen informativní vazbu, která požadavek nijak neomezuje.

##### *Přílohy*

Ke každému požadavku lze uložit přílohu. Přílohou může být v podstatě libovolný soubor, např.: naskenovaná faktura (obrázek), archiv souborů (zip), tabulkový nebo textový soubor apod. Číslo v závorce vedle ikonky a názvu funkce vyjadřuje počet těchto příloh.

Tlačítkem přidat přílohu (disketa se zeleným plus) navolíte počet příloh, které budete v tuto chvíli přidávat. V případě, že se spletete nebo si počet rozmyslíte, je možné nadbytečné řádky odstranit ikonkou diskety s červeným křížkem. Ke každé příloze můžete přidat popis, který se po uložení zobrazí ve výpisu příloh.

##### *Správce IT*

Pokud je aplikace spojená se Správcem IT, je možné ke každému požadavku připojit počítač, příslušenství, síťový prvek a majetek. Na stránce pak máte zobrazeny detaily jednotlivých prvků.

##### *Schvalovací proces*

Pokud požadavek spadá do kategorie, která se musí schvalovat, zobrazí se aktuální průběh schvalovacího procesu. Po vložení požadavku do systému se přiřadí požadavku status *Ke schválení*. Ve schvalovacím procesu se zobrazí uživatelé, kteří schvalují a musí se k požadavku vyjádřit. Zároveň se zobrazuje jejich aktuální postoj vůči požadavku (zdali se zatím nevyjádřili, případně požadavek schválili, schválili tichým souhlasem nebo zamítli). Čísla v závorce vyjadřují:



- počet schvalujících, kteří se nevyjádřili
- počet schvalujících, kteří schválili
- počet schvalujících, kteří zamítli
- počet schvalujících, kteří schválili tichým souhlasem



**Tichý souhlas** – pro každou kategorii (nebo globálně) jsou stanoveny termíny priorit, do kterých se musí požadavek schválit. Pokud tento termín schvalující uživatel překročí a k požadavku se nevyjádří, automaticky bude požadavek schválen tzv. *tichým souhlasem*.

### Proces řešení

Zobrazí výpis řešení požadavku. Řešení požadavku nemusí být vždy konečné, řešení může být více. Na začátku výpisu je tabulka s detailem požadavku, následuje pak samotný výpis všech řešení. Podstatným přínosem je tento výpis hlavně po obsahové stránce. Zde naleznete užitečné informace jako důvod vypršení termínu, čas řešení, čas řešení po termínu a další. Výpis lze samozřejmě vytisknout. Čísla v závorce vyjadřují počet řešení a počet reklamací k vybranému požadavku.

### Komunikace

Umožňuje komunikaci mezi řešiteli a k zápisu poznámek u požadavku. Do komunikace mají přístup pouze řešitelé požadavku, kteří ho podle nastavených práv mohou vidět. Do komunikace nemá přístup žadatel, ani nikdo jiný, kdo může požadavek podle viditelnosti vidět.

### Diskuze

Umožňuje komunikaci mezi žadatelem, schvalujícím a řešitelem, která je vždy ke konkrétnímu požadavku. Komunikace probíhá přímo v systému a proto je možné ji kdykoli doložit. Počet příspěvků v diskusi není omezen. Pokud je požadavek ve stavu uzavřený, nelze už do diskuze vkládat příspěvky.

### Historie

Každý požadavek má nějakou historii, ta je automaticky zaznamenávána a každý uživatel do ní může nahlédnout. Slouží jako informační pomůcka pro zpřesnění a ulehčení práce s požadavky. Tabulku je možné vytisknout.

### Počítač

Pokud je aplikace spojená se Správcem IT, je možné ke každému požadavku připojit počítač, kterého se daný požadavek týká a žadatel je jeho odpovědnou osobou. U počítače pak máte možnost zobrazit výpis hardware a software.

## 4.5. Priority požadavků

Na první pohled upřesňují důležitost jednotlivých požadavků a dávají řešiteli najevo, který z požadavků má přednost. Priority jsou označeny hvězdami od jedné do čtyř. Nejnižší prioritu má jedna hvězda, nejvyšší pak čtyři. Prioritu *Urgentní* může nastavit pouze určitá skupina uživatelů. Dále jsou priority označeny barevně podle toho, zdali je požadavek v termínu, po termínu anebo uzavřený. Priority mají nastavené počty hodin, do kterých se má požadavek vyřešit.

- **žlutá** – požadavek v termínu



- **červená** – požadavek po termínu
- **šedá** – uzavřený požadavek

#### 4.6. Nastavení zastupování

Pokud uživatel není přítomen (dovolená, nemocenská apod.), lze určit jeho zástupce, který bude mít možnost řešit a schvalovat požadavky jemu přidělené. Možnost nastavit zastupování mají jen uživatelé, kteří k tomu mají oprávnění.

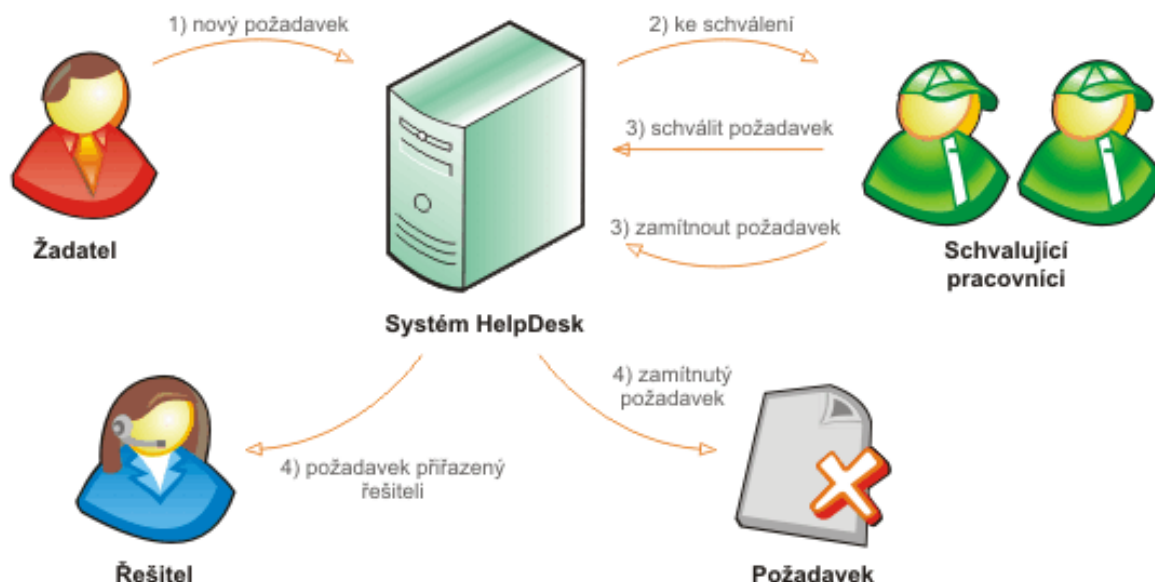
Do nastavení zastupování se dostanete přes *Požadavky* -> *Zastupování* (levé menu). Máte zde možnost zadat nové zastupování, kde zadáte zastupovaného, zastupujícího a dobu zástupu. Nelze zadat zastupovaného, pokud už je zastupující a nelze zadat zastupujícího, pokud už je zastupován. Zastupovat uživatele může více zastupitelů. V menu máte možnost zobrazit výpis aktivních zastoupení a historii všech zastupování.

Je-li uživatel zastupitelem, je mu daný stav signalizován v menu, a požadavky, které může řešit v zastoupení, jsou podbarveny jinou barvou. Chce-li řešit označené požadavky, musí si je nejdříve převzít a pak je řeší standardním způsobem. Pokud schvaluje, je zapsán jako schvalující a u daného procesu je poznámka, koho zastupoval.

Je-li uživatel zastupovaným, jsou mu odeprána veškerá práva, kromě prohlížení požadavků. Daný stav je signalizován hláškou na každé stránce v modulu *Požadavky* s uvedením, jak může uživatel provést deaktivaci zastupování.

#### 4.7. Schválení požadavku

Požadavky v organizaci mohou být různého charakteru a některé z nich je nutné schvalovat. Ve velice zjednodušeném grafickém znázornění vypadá tento schvalovací proces následovně:



Ve skutečnosti je tento systém složitější a zkusíme si jej nyní popsat. Nový požadavek je vložen do systému (1). Každý požadavek má přiřazenu kategorii, do které patří. Tato kategorie se *schvaluje* nebo *neschvaluje*. Pokud se neschvaluje, je požadavek automaticky *přiřazen* řešiteli (4), nebo má přidělen

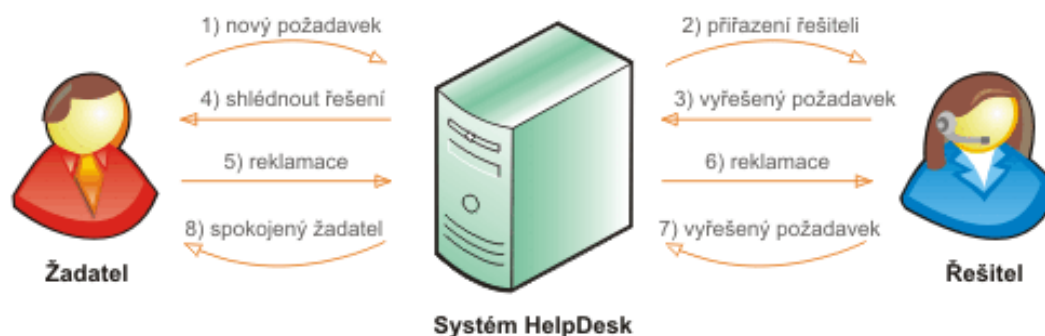




status *nový*. V případě, že se požadavek má schválit (2), dostanou schvalující pracovníci, které vybrala aplikace, informaci o tom, že v systému existuje požadavek, který čeká na schválení. Těchto schvalujících uživatelů *může být více*, ale *nemusí být ani jeden*. Při vložení požadavku se vytvoří termín (na základě vybrané kategorie), do kdy má být požadavek schválen. Schvalující pracovníci se postupně k požadavku vyjádří a mohou jej schválit nebo zamítnout. Aby mohl být požadavek přiřazen řešiteli, musí ho schválit všichni pracovníci. Pokud třeba *jen jeden neschválí*, požadavek bude *zamítnut* (3). Vždy se ovšem čeká do termínu, do kterého má být požadavek schválen (termín schválení), aby se mohli vyjádřit všichni schvalující. Ti, kteří se nevyjádří, nebo se z jakéhokoliv důvodu vyjádřit nemohou, budou hlasovat tzv. *tichým souhlasem*. To znamená, že systém jejich hlas započte jako kladný, jakoby s požadavkem souhlasili (3). Pokud tedy požadavek projde systémem a bude schválen, přiřadí se požadavku řešitel a dostane se do statusu *Přiřazený* (4). Pokud jeden ze schvalujících pracovníků neschválí, dojde k zamítnutí (4) a požadavku se přidělí status *Zamítnuté*. Všechny kroky jsou včas oznamovány každému z účastněných uživatelů.

#### 4.8. Řešení požadavku

Aby mohl být požadavek předán k řešení, musí se nacházet ve statusu *Nový* (1). Do statusu *nový* se může dostat po schválení, nebo v případě, že spadá pod kategorii, která se neschvaluje, tak je rovnou požadavku tento status nastaven. Proces řešení může vypadat následovně:



Po přiřazení řešiteli (2) musí řešitel požadavek nejprve *převzít* (spustit řešení), pak ho může začít *řešit*. Požadavek může být přidělen řešiteli také jiným uživatelem, který k tomu má oprávnění nebo spadá pod kategorii, která automaticky vybírá řešitele. Řešitel požadavek vyřeší, řešení je uloženo do systému (3) a je *informován* žadatel, který shlédne vyrozumění svého požadavku (4). Pokud je spokojený a požadavek považuje za *uzavřený*, může tento status nastavit ručně, nebo systém požadavku po určitém čase přidělí status *uzavřený* automaticky. Pokud uživatel s výsledkem spokojen není má právo požadavek *reklamovat* (5). Nastaví znovu dobu, do které má být požadavek vyřešen a vyplní *důvod reklamace*. Řešitel je informován o reklamaci svého řešení (6) a znovu požadavek vyřeší. Ten je opět uložen v systému (7) a je zaslána zpráva žadateli o vyřešení reklamace. Žadatel shlédne řešení (8).

Může nastat situace, že zadavatel opět nebude s řešením spokojen, proto reklamace není omezena, lze ji provést vícekrát. Celý proces řešení požadavku je monitorován v systému a lze do něj kdykoli nahlédnout.





V případě, že je v systému požadavek, který je *vyřešený* nebo *uzavřený* má řešitel možnost z něj *vygenerovat záznam do znalostní báze*. V detailu požadavku se zobrazí ikona s názvem *Vložit do znalostní báze*, pomocí které lze záznam uložit.

#### 4.9. Statusy

Všechny požadavky, které jsou v systému uloženy, můžete zobrazit podle pevně definovaných statusů (naleznete v levém menu) všechny najednou anebo libovolně pomocí filtru.

Při zadávání nového požadavku musíte zadat kategorii, do které bude požadavek přiřazen, a můžete nebo nemusíte vyplnit řešitele. Od těchto dvou kritérií se pak odvíjí, co se s požadavkem stane. Pokud zvolíte kategorii, která se musí schvalovat, dostane se požadavek do statusu *Ke schválení*. Po schválení bude požadavku přidělen status *Schválený* nebo *Přiřazený*. Záleží, zdali byl zadán řešitel požadavku. Pokud zvolíte kategorii, která se schvalovat nemusí, bude na základě vyplněného řešitele opět přidělen jeden z těchto statusů – *Nový* nebo *Přiřazený*.

##### *Nové*

Status *Nové* obsahuje požadavky, které nejsou přiděleny žádnému z řešitelů.

##### *Ke schválení*

Pod tímto statusem najdete požadavky čekající na schválení příslušnými uživateli, kteří mají na starosti vybranou kategorii.

##### *Schválené*

V tomto statusu se objevují požadavky, které byly schváleny, ale není k nim přiřazen žádný řešitel. Po převzetí řešitelem přejdou do statusu *přiřazený*.

##### *Zamítnuté*

V tomto statusu se objevují požadavky, které byly zamítnuty. Požadavek bude dále postupovat ke statusu *Uzavřený*, do kterého se dostane automaticky po určité době.

##### *Přiřazené*

Přiřazené požadavky jsou ty, které mají konkrétního řešitele a v případě, že spadají do kategorie, která se schvaluje, prošly schvalovacím procesem. Řešitele požadavku můžete změnit, pokud k tomu máte práva.

Přiřazený požadavek čeká, až řešitel spustí proces řešení a začne požadavek řešit. Proces řešení je možné spustit *dvěma způsoby*. Podle nastavení automaticky zobrazením detailu požadavku nebo kliknutím na ikonu *Spustit řešení*.

##### *V řešení*

Jakmile se požadavek dostane do statusu *V řešení*, automaticky se spustí počítání času na jeho vyřešení. Po kliknutí na volbu *Vložit řešení* se zobrazí formulář *Řešení požadavku*. Ke každému požadavku může řešitel vložit více řešení. Pokud chce takto učinit, nesmí být zatržena volba *Konečné řešení*. V případě, že volbu zatrhne, dá tím najevo, že řešení je definitivně poslední a požadavku se





zastaví čas řešení a přiřadí status *Vyřešené*. U požadavku, kterému již vypršel termín řešení, musí uživatel zadat důvod vypršení termínu.

Ke každému řešení lze přidat *řešení ze znalostní báze*, které se vloží do textového pole *řešení*. Můžete si poté dané řešení upravit.

Pokud nechcete odesílat zprávu o řešení, můžete tak učinit zatržením parametru *neodesílat zprávy o řešení*. Chcete-li ale poslat zprávu více uživatelům a ne jen žadateli, můžete vypsát emaily v parametru *informovat emailem* anebo vybrat uživatele v parametru *informovat osoby*.

Máte možnost vyplnit *skutečný čas řešení*. Je dobré ho vyplnit z důvodu upřesnění času, které řešitel opravdu potřeboval k řešení požadavku. Může nastat situace, že řešitel měl tento požadavek otevřený pět dní, ale řešil jej pouze tři hodiny. Tento čas se více využívá v tiskových sestavách aplikace.

Můžete vyplnit *náklady na řešení*, které jste musel vynaložit, abyste mohl požadavek vyřešit. Tyto náklady jsou pak viditelné v detailu požadavku a slouží k informačním účelům. Můžete také zatrhnout volbu *fakturovat* (i když jsou náklady nulové), která se také objeví v detailu požadavku ve výpisu *Čas a náklady na řešení* spolu s náklady.

### *Vyřešené*

Tento status obsahuje požadavky, které jsou vyřešené a čekají na zhlédnutí řešení žadatelem. Žadatel pak určí, co se stane s požadavkem dále. Pokud je žadatel s řešením spokojen, může požadavek ručně *uzavřít*. Neučiní-li tak, systém jej po stanovené době uzavře sám. Pokud uživatel s řešením spokojen nebude, tak má právo požadavek *reklamovat*. Vyplní znovu čas, do kdy má být požadavek vyřešen, *důvod* reklamace a vše uloží do systému.

### *Reklamované*

V případě, že máte správně nastaveno oznámení, přijde řešiteli zpráva, že požadavek spadl do stavu *reklamace*. Řešitel požadavek znovu vyřeší a řešení uloží do systému.

### *Uzavřené*

Do statusu uzavřené se mohou požadavky dostat *dvěma způsoby*. Vyřešený požadavek *ručně uzavřete*, nebo se požadavek *uzavře automaticky*. Uzavřený požadavek je možné *dodatečně reklamovat*, pokud máte k tomu oprávnění. U uzavřeného požadavku nelze ukládat příspěvky do komunikace a diskuze.



## 5. Úkoly

Princip práce s úkoly je téměř totožný jako práce s požadavky. Cíleně byl zachován podobný vzhled a třídění úkolů dle statusů jako u požadavků. Výjimka je proces schvalování, který v úkolech není. Proto chybí statusy *Ke schválení* a *Zamítnuté*. Je důležité si uvědomit rozdíly mezi požadavky a úkoly. Požadavek může vznést kterýkoli zaměstnanec firmy, kdežto úkoly by měli zadávat nadřízení podřízeným. Úkoly lze zadávat každému uživateli systému HelpDesk. Řešit úkol pak může každý uživatel, který je uveden u úkolu jako řešitel.

Úkoly mohou obsahovat vazby na jiné úkoly nebo požadavky. Úkoly nebo požadavky mohou pak daný úkol blokovat, tzn. že, dokud nejsou vyřešené, nelze úkol vyřešit. Mohou být na úkolu závislé, tzn. že, dokud úkol není vyřešen, nelze úkoly a požadavky vyřešit. A pak mohou mít informativní vazbu, pokud se chcete na úkoly či požadavky odkázat.

Po kliknutí v hlavním menu HelpDesku na položku *Úkoly* se vám zobrazí úvodní strana s menu na levé straně obrazovky, pomocí kterého máte přístup do projektů nebo úkolů.

### 5.1. Projekty

Před zadáváním prvních úkolů doporučujeme nastavit *projekty*. Jedná se o seskupení úkolů do předem definované skupiny, která řeší určitý problém (hlavní cíl). Výhodou tohoto seskupení není pouze přehlednost a možnost seřadit úkoly podle projektů, ale především lze *sledovat statistiku* projektu, která může být přínosem pro *sledování řešení* a následné vyhodnocení pracovního nasazení. Popřípadě kvality zpracování jednotlivých úkolů. Statistika projektu je rozdělena do několika částí.

- **Detail projektu** – mezi tyto patří předmět a detail projektu tzn. stručně popsany obsah, čím se bude projekt zabývat a co je jeho cílem.
- **K projektu** – uvádí základní údaje o projektu jako je procento splnění projektu, uběhlá doba od založení projektu, cena, čas řešení a další.
- **Stav úkolů** – zobrazí stavy a počty pro jednotlivé statusy v projektu.

V detailu projektu je možné přímo nahlédnout do úkolů spadajících pod vybraný projekt a dále pracovat pouze s těmito úkoly. Oblast projektů může vidět pouze vybraná skupina uživatelů podle oprávnění.

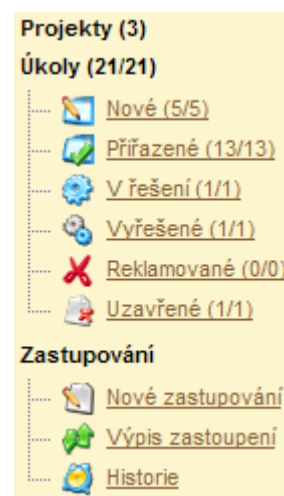
### 5.2. Levé menu

Hlavním kritériem, podle kterého se úkoly třídí, jsou *statusy*. Jednotlivé úkoly mají vždy přiřazen jeden z těchto statusů a ty označují, v jakém stavu se právě nacházejí.

V *levém menu* se nachází *strom těchto statusů*. Jsou setříděny od nového po uzavřený v takovém sledu, v jakém úkol v systému postupuje. Napravo od každého statusu je v závorce uvedeny počty úkolů. První číslo udává počet úkolů statusu vyhovujícímu nastavení filtru a druhé číslo udává celkový počet úkolů statusu.

Pokud kliknete na úkoly ve stromu, zobrazí se vám *výpis úkolů* v systému.

Ty jsou přehledně setříděny v tabulce, kterou lze dále omezit pomocí filtru na požadované zobrazení.



Pokud máte oprávnění nastavit zastupování, zobrazí se vám menu pro nastavení a správu zastupování. V menu lze nastavit nové zastupování, zobrazit výpis aktivních zastoupení a výpis historie.

### 5.3. Výpis úkolů

Ve výpisu se u každého úkolu zobrazují ikony, pomocí kterých se úkol spravuje. Umožňují provést funkce jako *mazání*, *změnu* úkolu, *tisk* nebo *zobrazí detail* úkolu. Ikonky vždy provádějí operaci pouze s jedním úkolem. Pro hromadné akce je třeba vybrat více záznamů a následně stisknout tlačítko s příkazem. Pro výběr lze využít přednastavených výběrů v seznamu určujícím, které záznamy se vyberou.

Nad výpisem je odkaz *Nový úkol*, pomocí kterého se vkládají úkoly. U výpisu se nachází filtr, podle kterého se úkoly zobrazují. Můžete omezit výběr jen na své vložené anebo úkoly, které řešíte. Máte na výběr ze statusů, kategorií, priorit, řešitelů a také data vložení, vyřešení a termínu pro vyřešení.

### 5.4. Nový úkol

U nového úkolu není třeba většinu položek popisovat, proto si popíšeme pouze některé.

- **Projekt** – máte možnost vybrat projekt, pod který bude úkol spadat.
- **Kategorie** – rozděluje úkoly do určitých oblastí, podle kterých je možné úkoly lépe rozlišit a organizovat.
- **Řešitel** – zde vyberete řešitele úkolu. Úkol může zadat každý uživatel. Takto ovšem může uživatel zadat úkol pouze sám sobě, kdy je pevně definován řešitel. Pokud má uživatel právo zadávat úkoly někomu jinému, může vybrat řešitele.
- **Priorita** – můžete ji vybrat až po výběru kategorie.
- **Vyřešit do** – stanoví datum a čas, do kterého musí být úkol vyřešen. V zásadě se nastavuje podle priority nastavené na kategorii, do které spadá. Navolit jej můžete také pomocí kalendáře.

### 5.5. Zobrazení detailu úkolu

Po kliknutí na ikonu detailu (zelená šipka) v tabulce úkolů se dostanete na výpis základních informací o úkolu. Zobrazí se lišty s ikonami. První lišta přepíná mezi zobrazením jednotlivých částí úkolu. Druhá slouží k zadávání příkazů. A třetí slouží k procházení po záznamech z výpisu úkolů.

#### *Detail úkolu*

Zobrazí základní informace o úkolu, jeho popisu, detailu a o dalších přidružených informacích. Po kliknutí na ikonku detailu (zelená šipka) v tabulce úkolu, jsou tyto informace jako základní zobrazení.

#### *Přílohy*

Ke každému úkolu lze uložit přílohu. Přílohou může být v podstatě libovolný soubor, např. naskenovaná faktura (obrázek), archiv souborů (zip), tabulkový nebo textový soubor apod. Číslo v závorce vedle ikonky a názvu sekce vyjadřuje počet těchto příloh.

Tlačítkem *Přidat přílohu* (disketa se zeleným plus) navolíte počet příloh, které se budou v danou chvíli přidávat. V případě, že se spletete nebo si počet rozmyslíte, je možné nadbytečné řádky odstranit ikonkou diskety s červeným křížkem. Ke každé příloze můžete přidat popis, který se po uložení zobrazí v tabulce příloh.



### Proces řešení

Zobrazí výpis řešení úkolu. Řešení úkolu nemusí být vždy konečné, řešení může být více. Na začátku výpisu je tabulka s detailem úkolu. Následuje pak samotný výpis všech řešení. Podstatným přínosem je tento výpis hlavně po obsahové stránce. Naleznete zde užitečné informace jako důvod vypršení termínu, čas řešení, čas řešení po termínu a další. Výpis lze samozřejmě vytisknout. Čísla v závorce vyjadřují počet řešení a počet reklamací k vybranému úkolu.

### Komunikace

Umožňuje komunikaci mezi řešiteli a k zápisu poznámek u úkolu. Do komunikace mají přístup pouze řešitelé úkolu, kteří ho podle nastavených práv mohou vidět. Do komunikace nemá přístup zadavatel, ani nikdo jiný, kdo může úkol podle viditelnosti vidět.

### Diskuze

Diskuze umožňuje komunikaci mezi zadavatelem a řešitelem, která je vždy ke konkrétnímu úkolu. Komunikace probíhá přímo v systému a je proto možné ji kdykoli doložit. Počet příspěvků v diskuzi není omezen. Pokud je úkol ve stavu uzavřený, nelze už do diskuze vkládat příspěvky.

### Historie

U každého úkolu se automaticky zaznamenává historie a každý uživatel do ní může nahlédnout. Slouží jako informační pomůcka pro zpřesnění a ulehčení práce s úkoly.

## 5.6. Priority úkolů

Na první pohled upřesňují důležitost jednotlivých úkolů a dávají řešiteli najevo, který z úkolů má přednost. Priority jsou označeny hvězdami od jedné do čtyř. Nejnižší prioritu má jedna hvězda, nejvyšší pak čtyři. Dále jsou priority označeny barevně podle toho, zdali je úkol v termínu, po termínu, nebo uzavřený.

- **žlutá** – úkol v termínu
- **červená** – úkol po termínu
- **šedá** – uzavřený úkol

## 5.7. Nastavení zastupování

Do nastavení zastupování se dostanete přes *Úkoly* -> *Zastupování*. Máte zde možnost zadat nové zastupování, kde zadáte zastupovaného, zastupujícího a dobu zástupu. Nelze zadat zastupovaného, pokud už je zastupující a nelze zadat zastupujícího, pokud už je zastupován. Zastupovat uživatele může více zastupitelů. V menu máte možnost zobrazit výpis aktivních zastoupení a historii všech zastupování.

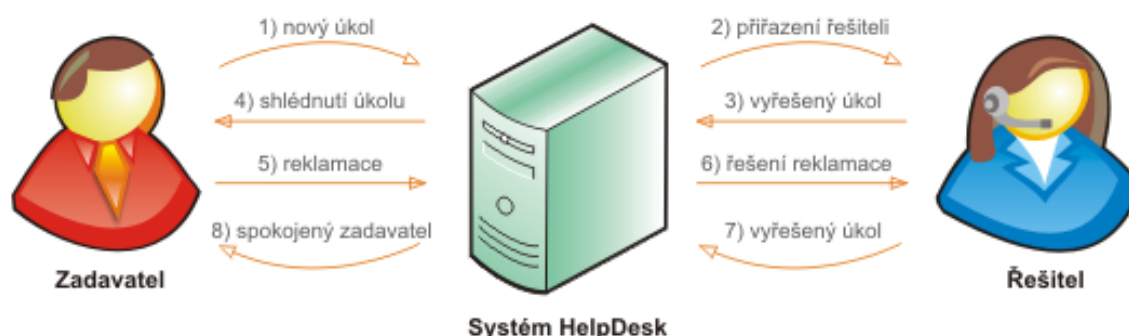
Je-li uživatel zastupitelem, je mu daný stav signalizován v menu. Úkoly, které může řešit v zastoupení, jsou podbarveny jinou barvou. Chce-li řešit označené úkoly, musí si je nejdříve převzít a pak je řeší standardním způsobem.

Je-li uživatel zastupovaným, jsou mu odepřena veškerá práva, kromě prohlížení úkolů. Daný stav je signalizován hláškou na každé stránce v modulu *Úkoly* s uvedením, jak může uživatel provést deaktivaci zastupování.



## 5.8. Proces řešení úkolu

Proces řešení úkolu může vypadat následovně:



Po vložení úkolu do systému se úkol nachází ve statusu *Nový* (1). Jedná se o úkol, který dosud nemá definovaného řešitele (pokud je řešitel definován přiřadí se úkolu rovnou status *Přiřazený*). Určená osoba zodpovídající za rozdělování nových úkolů je přiřadí řešiteli a úkol se dostane do statusu *Přiřazený*. Po přiřazení řešiteli (2) musí řešitel úkol nejprve *převzít* (spustit řešení), pak ho může začít řešit. Úkol může být přidělen řešiteli také jiným uživatelem, který k tomu má oprávnění. Řešitel úkol *vyřeší* (označí, zdali se jedná o konečné řešení), řešení je uloženo do systému (3) a je informován zadavatel, který shlédne řešení svého úkolu (4). Pokud je spokojený a úkol považuje za hotový, může jej ručně *uzavřít*. V případě, že tak neučiní, systém po určitém čase přidělí status *uzavřený automaticky*. Pokud zadavatel s výsledkem spokojen není, má právo řešení úkolu *reklamovat* (5). Nastaví znovu dobu, do které má být úkol vyřešen a vyplní *důvod* reklamacie. Řešitel je informován o reklamaci (6), a znovu úkol vyřeší. Ten je opět uložen v systému (7) a je zaslána zpráva zadavateli o vyřešení reklamacie. Žadatel shlédne řešení (8).

Může nastat situace, že zadavatel úkolu opět nebude s řešením spokojen, proto reklamacie není omezena, lze ji provést vícenásobně. Celý proces řešení úkolu je monitorován v systému a lze do něj kdykoli nahlédnout.

## 5.9. Statusy

### *Nové*

Vložit nový úkol lze včetně vyplněné položky *řešitel*. V tomto případě se úkol dostane rovnou do statusu *přiřazené*, nebo bez vybraného řešitele, pak se úkolu nastaví status *nový*. V detailu nového úkolu můžete pomocí lišty s příkazy úkol převzít sám na sebe nebo jej přiřadit řešiteli.

### *Přiřazené*

Přiřazené úkoly jsou úkoly, které jsou přidělené nějakému řešiteli. Řešitele úkolu lze kdykoli změnit. Pokud je úkol přiřazený, měl by pokračovat k řešení. Podle nastavení se spustí automaticky nebo v opačném případě kliknutím na ikonu *Spustit řešení*.



### *V řešení*

Jakmile se úkol dostane do statusu *V řešení*, automaticky se spustí *čas řešení*. Uživatel, který je nastaven jako řešitel, má právo úkol vyřešit. V liště příkazů se tomuto uživateli zobrazí volba *Vložit řešení*.

Po kliknutí se zobrazí formulář *Řešení úkolu*. Ke každému úkolu je možné vložit více řešení. Pokud chcete takto učinit, nesmí být zatržena volba *Konečné řešení*. V případě, že volbu zatrhnete, dáte tím najevo, že řešení je definitivně poslední. Úkolu se zastaví čas řešení a přiřadí se status *Vyřešené*. U úkolu, kterému již vypršel termín řešení, musí uživatel zadat důvod vypršení termínu. Pomocí něj je možné v systému dohledat potřebné informace k zamezení opakování podobné situace. Při řešení lze předat úkol jinému řešiteli, předpokládá se při tom, že se nebude jednat o konečné řešení úkolu.

Pokud nechcete odesílat zprávu o řešení, máte možnost tak učinit zatrhnutím parametru *Neodesílat zprávy o řešení*. Chcete-li ale poslat zprávu více uživatelům a ne jen žadateli, můžete vypsát emaily v *Informovat emailem* anebo vybrat uživatele v *Informovat osoby*.

### *Vyřešené*

Až se úkol dostane do stavu *vyřešeno*, zadavatel si zkontroluje, zdali je spokojen s řešením. V tuto chvíli může zadavatel pomocí volby *uzavřít* uvést úkol do stavu *Uzavřený*, pokud bude s výsledným řešením spokojen. Pokud nebude spokojen, může úkol pomocí příslušné volby *reklamovat*.

### *Reklamované*

Zadavatel úkolu v jeho detailu kliknutím na volbu *reklamovat* spustí formulář pro reklamaci, ve kterém zadá *důvod* své nespokojenosti. Určí prioritu (do kdy má být úkol znovu vyřešen). Po uložení se úkolu nastaví status *Reklamace* a řešiteli přijde zpráva, že bylo řešení jeho úkolu reklamováno.

### *Uzavřené*

Do statusu uzavřené se mohou úkoly dostat dvěma způsoby. Vyřešený úkol ručně uzavřete nebo se úkol uzavře automaticky. Uzavřený úkol je možné kdykoli dodatečně reklamovat a tímto jej znovu otevřít. U uzavřeného úkolu nelze ukládat příspěvky do komunikace a diskuze.



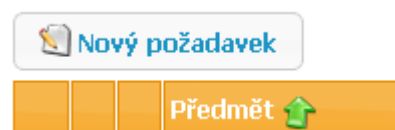
## 6. Znalostní báze

Obsahuje seznam řešení nejznámějších požadavků a problémů, určených zejména k opakovanému řešení stejných nebo podobných problémů. Záznamy lze zadávat ruční editací přímo ve znalostní bázi nebo lze vyřešený požadavek do této databáze uložit.

### 6.1. Práce se znalostní bází

V levé části okna se nachází panel s výpisem kategorií k rychlejšímu vyhledání požadované informace. Uživatel může využít pro vyhledání řešení svého problému filtr. Ve filtru se nastavují kategorie, v kterých se má hledat a přesný text, který se má vyhledat. Aplikace hledá přesnou shodu textu (můžete použít i části slov).

Pokud uživatel nenalezne řešení svého problému, může využít odkaz nad výpisem záznamů pro přesměrování na vložení nového požadavku, pokud má právo pro vkládání požadavků.



#### 6.1.1. Detail záznamu

V přehledu záznamu je v horní části vysouvací menu pro práci s daným záznamem. Dále obsahuje informace o záznamu, jeho detail a řešení. Pokud jsou přiloženy přílohy, může si je uživatel zobrazit. Pod přílohami se zobrazuje výpis diskuze.

#### 6.1.2. Diskuze u záznamu

Každý z uživatelů, pokud má přístup k záznamu a právo vkládat komentář, má možnost přidat příspěvek do diskuze probíhající pod detailem jednotlivého záznamu. Uživatelé, kteří mají povoleno *Právo mazat*, mohou jednotlivé záznamy z diskuze odstranit.

#### 6.1.3. Hodnocení řešení

V detailu záznamu mají uživatelé

Hodnocení: 100% 😊 Dobré, 0% 😞 Špatné, (hodnoceno 1x)

připravenou funkci pro ohodnocení řešení daného záznamu. Kterýkoli uživatel, který má právo vidět záznam ve znalostní bázi, může v jeho detailu rozhodnout a dát svůj hlas, zda je řešení záznamu dobré či špatné. Okamžitě vždy vidí, jak se hodnocení vyvíjí a kolik uživatelů již přidělilo svůj hlas.

## 6.2. Vložení záznamu

Vytvoření nového záznamu lze dvěma způsoby. Buď přímým ručním vložением anebo vložением vyřešeného požadavku.

### 6.2.1. Ruční vložení záznamu

Pokud aplikaci nasazujete do provozu, doporučujeme k problémovým oblastem sestavit řešení základních požadavků (problémů) uživatelů a ručně je vložit do znalostní báze. V novém záznamu musíte vyplnit položky *předmět*, *řešení*, *kategorii*, *typ* a můžete přidat přílohy.

*Kategorie* záznamu umožňuje zvolit okruh problému, čímž se zpřesní výsledky při vyhledávání a omezí se počet nalezených záznamů.

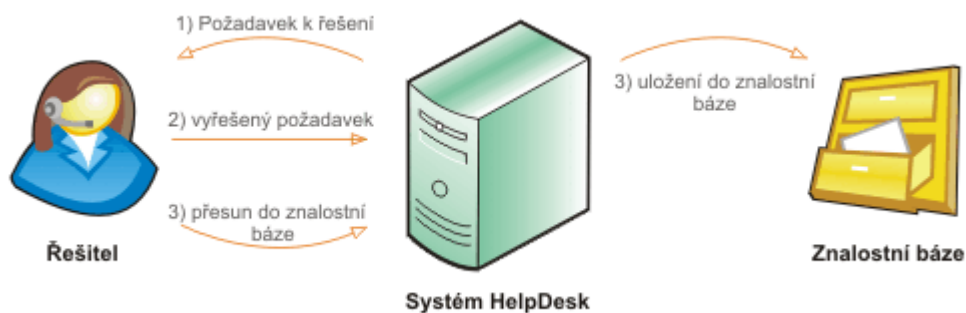
*Typ* záznamu je položka, která charakterizuje, zda je záznam ve znalostní bázi označen jako veřejný. Pokud je záznam veřejný, vidí ho všichni uživatelé. Pokud není veřejný, vidí ho jen uživatelé, kteří k tomu mají oprávnění a mají přidělenou danou kategorii (většinou řešitelé).





### 6.2.2. Nový záznam z vyřešeného požadavku

V případě, že je v systému požadavek, který je *vyřešený* nebo *uzavřený*, má řešitel možnost z něj vygenerovat záznam do znalostní báze. V detailu požadavku se zobrazí ikona a příkaz s názvem *Vložit do znalostní báze*. Po stisknutí na odkaz se zobrazí formulář pro zadání nového záznamu s vyplněnými hodnotami kromě řešení. Součástí je parametr *Přílohy z požadavku*, pomocí kterého se uloží k záznamu přílohy z požadavku. Pod formulářem je výpis procesu řešení požadavku. Grafické znázornění tohoto procesu vypadá následovně:





## 7. Můj účet

### 7.1. Zprávy

Ve výpisu je zobrazená oblast, do které zpráva patří (požadavky, úkoly), předmět zprávy a do kdy se má daný záznam vyřešit. Nastavení zasílání zpráv je v *Můj účet* -> *Nastavení uživatele* -> záložka *Oznámení* sloupec *Zpráva*.

Na záznam se můžete dostat kliknutím na ikonku *Odkaz*. Po kliknutí na odkaz se zpráva označí jako přečtená. Nepřečtené zprávy jsou označeny tučně. Pokud si zatrhnete více zpráv, můžete dělat hromadné změny:

- **Smazat** – smazání zpráv
- **Označit jako přečtené** – označí zprávy jako přečtené
- **Označit jako nepřečtené** – označí zprávy jako nepřečtené (budou označeny tučně)

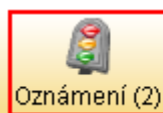


Pokud si zprávy nesmažete sám, mažou se automaticky hromadně po době nastavené v aplikaci.

### 7.2. Oznámení

Oblast obsahuje výpis aktivních oznámení aplikace. Oznámení

mohou být jakéhokoliv charakteru (plánované výpadky, oznámení o změně). Počet aktivních oznámení signalizuje ikona semaforu v horní liště aplikace.



Můžete tyto oznámení také vidět hned po přihlášení do aplikace, je-li to v aplikaci nastaveno.

### 7.3. Předávací protokol

Pokud máte k sobě přiřazeny počítače, lze tisknout předávací protokoly jednotlivých počítačů. Předávací protokol je zde omezen na zobrazení technických parametrů, ekonomických údajů, příslušenství a přiřazených licencí software. Předávací protokoly lze exportovat také do XLS souboru.

### 7.4. Nastavení uživatele

V této sekci máte možnost si nastavit osobní údaje, změnit heslo, aplikaci a oznámování událostí. Formulář pro nastavení je rozdělen na čtyři části:

- **Osobní údaje** – úprava osobních dat uživatele.
- **Změna hesla** – změna hesla pro přihlášení do aplikace.
- **Nastavení aplikace** – nastavení vzhledu a jazykové mutace aplikace, stránky po přihlášení.
- **Oznámení** – nastavení, které oznámení o událostech se mají zasílat.



V právech nemusíte mít povolenou záložku pro změnu hesla. Ne zobrazí se vám celé nastavení, nemáte-li k tomu právo.



## 8. Závěr

Copyright 2013 MiCoS SOFTWARE s.r.o. Všechna práva vyhrazena. Názvy produktů a společností v tomto dokumentu mohou být registrovanými ochrannými známkami nebo ochrannými známkami jejich případných držitelů.

Obsah této příručky je určen k informačním účelům a může být změněn bez ohlášení. Nemůže být interpretován jako závazek. Společnost MiCoS SOFTWARE s.r.o. nenesе žádnou odpovědnost ani závazek za jakékoli nepřesnosti nebo chyby, které se mohou v této příručce objevit.

Bez předchozího písemného souhlasu společnosti MiCoS SOFTWARE s.r.o. nemůže být žádná část této příručky reprodukována, ukládána nebo přenášena v jakékoli elektronické, nahrávací, mechanické, či jiné formě.

