OBSAH:

Kapitola č. 1 – Úvod	5
- 1) Práce s příručkou	5
2) Popis aplikace	5
1) Doporučená konfigurace	5
a) Intranetový / internetový server	6
a) Stanice sítě	6
2) Licenční podmínky	6
Kapitola č. 2 – Instalace	7
	7
a) MS_NET Framework 2.0	7
h) MS SOL Server	7
c) Popis vytvoření databáze	7
d) Aplikace	7
Í) Vytvoření databáze	7
II) Konfigurace web serveru	7
I) Instalace HelpDesk	7
II) Instalace Daemon	8
2) Nastavení	8
a) Nastavení připojení k databázi	8
b) Nastaveni apiikace	8
Kapitola č. 3 – Úvod do aplikace	10
1) Úvodní nastavení aplikace	10
a) Přihlášení jako Administrátor	10
b) Zkušební provoz	11
c) Organizační směrnice	12
d) Skolení uživatelů	
e) Uvedeni do provozu	
2) Zakladni popis aplikace	12
a) Fililaselli I) Běžné nřiblášení	21 12
I) Přímé nřihlášení	
III) Anonymní přihlášení	13
b) Standardní funkce	13
I) Horní lišta aplikace	13
II) Nový záznam do tabulky	13
III) Setřídění záznamu do tabulky	13
IV) Funkce pro hromadné změny v tabulce a ikonky pro práci s aktuálním záznamem	13
V) Filtr	
VI) Prochazení po zaznamech	15
Kapitola č. 4 – Vstupní stránka	17
1) Vstupní stránka	17
2) Přehled	18
Kapitola č. 5 - Nastavení aplikace v rámci Administrace	19
1) Nastavaní anlikace	10
a) Licence	18 10
h) Obecné nastavení	19
c) Pošta	
d) Active Directory	
e) Support	
2) Nastavení pobočky	20
3) Informace o aplikaci	20
4) Support	
5) SIOUCERI SE Spravce II	
a) Zavani uat	

b) Kontrola slučovaných dat	21
c) Sloučení dat	21
6) Globalli Hastaveni.	
a) Volby	21
I) Obecné	21
	22
	22 າາ
III) POZADAVKY.	
IV) Ukoly	23
b) Pracovní doba	23
c) Priority	23
d) Insidenty	<u>2</u> 0
d) incidenty	
e) Upozornovani	23
f) Ostatní	24
7) Organizační jednotky	24
8) Pracovičta	<u>-</u> 1 24
9) Kategorie	24
10) Туру	25
11) Správa uživatelů.	25
a) []živatelské statusv	26
b) Videlaast	20
b) viditeinost	20
I) Viditelnost podle organizačních jednotek	26
II) Viditelnost podle kategorií	26
c) Nastavení uživatele	26
	<u>2</u> 0
	20
II) Nastaveni	
III) Práva	27
12) Skupiny práv	28
 a) Dědnastavené skupiny práv a) Dědnastavené skupiny práv 	28
b) la de atticé aré ca	20
b) Jedhotiiva prava	
13) Role	29
14) Import uživatelů	
a) Výběr zdroje	29
	20
h) Srovnání uživatelů	
b) Srovnání užívatelů	
b) Srovnání užívatelů 15) Oznámení	
b) Srovnání uživatelů	
b) Srovnání uživatelů 15) Oznámení Kapitola č. 6 – Sestavy	
b) Srovnání uživatelů 15) Oznámení Kapitola č. 6 – Sestavy	
b) Srovnání užívatelů	
 b) Srovnání užívatelů	
 b) Srovnání uživatelů. 15) Oznámení. Kapitola č. 6 – Sestavy. 16) Nová sestava. a) Analýzy a porovnání -> Uživatele a kategorie. I) Rozbor uživatele. Porovnání uživatelů. Souhrnný rozbor. Rozbor kategorie a porovnání kategorií. 	30 31 32 32
 b) Srovnání uživatelů. 15) Oznámení. Kapitola č. 6 – Sestavy. 16) Nová sestava. a) Analýzy a porovnání -> Uživatele a kategorie. I) Rozbor uživatele, Porovnání uživatelů, Souhrnný rozbor, Rozbor kategorie a porovnání kategorií 	30 31 32 32 32 32 32 32 32
 b) Srovnání užívatelů. 15) Oznámení. Kapitola č. 6 – Sestavy. 16) Nová sestava. a) Analýzy a porovnání -> Uživatele a kategorie. I) Rozbor uživatele, Porovnání uživatelů, Souhrnný rozbor, Rozbor kategorie a porovnání kategorií Záložka Rozbory. 	
 b) Srovnání uživatelů. 15) Oznámení. Kapitola č. 6 – Sestavy. 16) Nová sestava. a) Analýzy a porovnání -> Uživatele a kategorie. I) Rozbor uživatele, Porovnání uživatelů, Souhrnný rozbor, Rozbor kategorie a porovnání kategorií Záložka Rozbory. Záložka Omezení sestavy. 	
 b) Srovnání uživatelů	
 b) Srovnání uživatelů. 15) Oznámení. Kapitola č. 6 – Sestavy. 16) Nová sestava. a) Analýzy a porovnání -> Uživatele a kategorie. I) Rozbor uživatele, Porovnání uživatelů, Souhrnný rozbor, Rozbor kategorie a porovnání kategorií Záložka Rozbory. Záložka Omezení sestavy. Záložka typové omezení sestavy. Záložka Parametry pro výsledný vzhled. 	
 b) Srovnání uživatelů. 15) Oznámení Kapitola č. 6 – Sestavy 16) Nová sestava a) Analýzy a porovnání -> Uživatele a kategorie I) Rozbor uživatele, Porovnání uživatelů, Souhrnný rozbor, Rozbor kategorie a porovnání kategorií Záložka Rozbory Záložka Omezení sestavy Záložka typové omezení sestavy Záložka Parametry pro výsledný vzhled b) Výpisv a statistiky -> Uživatele. Požadavky a Úkoly. 	
 b) Srovnání uživatelů. 15) Oznámení Kapitola č. 6 – Sestavy	
 b) Srovnání uživatelů. 15) Oznámení. Kapitola č. 6 – Sestavy. 16) Nová sestava. a) Analýzy a porovnání -> Uživatele a kategorie. I) Rozbor uživatele, Porovnání uživatelů, Souhrnný rozbor, Rozbor kategorie a porovnání kategorií Záložka Rozbory. Záložka Omezení sestavy. Záložka Uppové omezení sestavy. Záložka Parametry pro výsledný vzhled. b) Výpisy a statistiky -> Uživatele, Požadavky a Úkoly. I) Uživatele – Výkaz řešitele. 	
 b) Srovnání uživatelů. 15) Oznámení. Kapitola č. 6 – Sestavy. 16) Nová sestava	
 b) Srovnání uživatelů. 15) Oznámení. Kapitola č. 6 – Sestavy. 16) Nová sestava. a) Analýzy a porovnání -> Uživatele a kategorie. l) Rozbor uživatele, Porovnání uživatelů, Souhrnný rozbor, Rozbor kategorie a porovnání kategorií Záložka Rozbory. Záložka Omezení sestavy. Záložka typové omezení sestavy. Záložka Parametry pro výsledný vzhled. b) Výpisy a statistiky -> Uživatele, Požadavky a Úkoly. l) Uživatele – Výkaz řešitele. Záložka vzhled sestavy. Záložka razení podle sloupců. 	
 b) Srovnání uživatelů. 15) Oznámení Kapitola č. 6 – Sestavy 16) Nová sestava. a) Analýzy a porovnání -> Uživatele a kategorie. I) Rozbor uživatele, Porovnání uživatelů, Souhrnný rozbor, Rozbor kategorie a porovnání kategorií Záložka Rozbory Záložka Omezení sestavy Záložka typové omezení sestavy Záložka Parametry pro výsledný vzhled. b) Výpisy a statistiky -> Uživatele, Požadavky a Úkoly I) Uživatele – Výkaz řešitele Záložka vzhled sestavy Záložka řazení podle sloupců Záložka Omezení sestavy 	
 b) Srovnání užívatelů. 15) Oznámení	
 b) Srovnání uživatelů. 15) Oznámení. Kapitola č. 6 – Sestavy. 16) Nová sestava. a) Analýzy a porovnání -> Uživatele a kategorie. I) Rozbor uživatele, Porovnání uživatelů, Souhrnný rozbor, Rozbor kategorie a porovnání kategorií Záložka RozboryZáložka Omezení sestavy Záložka typové omezení sestavy Záložka Parametry pro výsledný vzhled. b) Výpisy a statistiky -> Uživatele, Požadavky a Úkoly. I) Uživatele – Výkaz řešitele. Záložka vzhled sestavy Záložka Omezení sestavy. I) Uživatele – Sestav řešení požadavků. II) Uživatele -> Sestava řešení požadavků. 	
 b) Srovnání užívatelů. 15) Oznámení Kapitola č. 6 – Sestavy 16) Nová sestava. a) Analýzy a porovnání -> Uživatele a kategorie. I) Rozbor uživatele, Porovnání uživatelů, Souhrnný rozbor, Rozbor kategorie a porovnání kategorií Záložka Rozbory Záložka Omezení sestavy Záložka Parametry pro výsledný vzhled b) Výpisy a statistiky -> Uživatele, Požadavky a Úkoly I) Uživatele – Výkaz řešitele Záložka vzhled sestavy Záložka omezení sestavy I) Uživatele – Sestava řešení požadavků. III) Požadavky – Seznam požadavků. 	
 b) Srovnání uživatelů. 15) Oznámení. Kapitola č. 6 – Sestavy. 16) Nová sestava. a) Analýzy a porovnání -> Uživatele a kategorie. I) Rozbor uživatele, Porovnání uživatelů, Souhrnný rozbor, Rozbor kategorie a porovnání kategorií Záložka Rozbory. Záložka Omezení sestavy. Záložka Qmezení sestavy. Záložka Parametry pro výsledný vzhled. b) Výpisy a statistiky -> Uživatele, Požadavky a Úkoly. I) Uživatele - Výkaz řešitele. Záložka vzhled sestavy. Záložka čazení podle sloupců. Záložka čazení podle sloupců. Záložka čazení podle sloupců. II) Uživatele -> Sestava řešení požadavků. IV) Požadavky – Seznam požadavků. 	
 b) Srovnání užívatelů. 15) Oznámení. Kapitola č. 6 – Sestavy. 16) Nová sestava. a) Analýzy a porovnání -> Uživatele a kategorie. I) Rozbor uživatele, Porovnání uživatelů, Souhrnný rozbor, Rozbor kategorie a porovnání kategorií Záložka Rozbory. Záložka Omezení sestavy. Záložka Omezení sestavy. Záložka Parametry pro výsledný vzhled. b) Výpisy a statistiky -> Uživatele, Požadavky a Úkoly. I) Uživatele – Výkaz řešitele. Záložka vzhled sestavy. Záložka Omezení sestavy. I) Uživatele – Sestav řešení požadavků. II) Uživatele -> Sestava řešení požadavků. IV) Požadavky – Statistika požadavků. V) Požadavky – Statistika požadavků. V) Požadavky – Statistika požadavků. 	
 b) Srovnání uživatelů. 15) Oznámení. Kapitola č. 6 – Sestavy. 16) Nová sestava. a) Analýzy a porovnání -> Uživatele a kategorie. I) Rozbor uživatele, Porovnání uživatelů, Souhrnný rozbor, Rozbor kategorie a porovnání kategorií. Záložka RozboryZáložka RozboryZáložka Upové omezení sestavyZáložka Parametry pro výsledný vzhled. b) Výpisy a statistiky -> Uživatele, Požadavky a Úkoly. I) Uživatele – Výkaz řešiteleZáložka vzhled sestavyZáložka Vzhled sestavyZáložka Tazení podle sloupcůZáložka Omezení sestavyZáložka vzhled sestavyZáložka vzhled sestavyZáložka řazení podle sloupcůZáložka Vzhled sestavyZáložka vzhled sestavy	
 b) Srovnání uživatelů. 15) Oznámení. Kapitola č. 6 – Sestavy	
 b) Srovnání uživatelů 15) Oznámení. Kapitola č. 6 – Sestavy. 16) Nová sestava. a) Analýzy a porovnání -> Uživatele a kategorie. I) Rozbor uživatele, Porovnání uživatelů, Souhrnný rozbor, Rozbor kategorie a porovnání kategorií. Záložka Rozbory. Záložka Omezení sestavy. Záložka Omezení sestavy. Záložka Parametry pro výsledný vzhled. b) Výpisy a statistiky -> Uživatele, Požadavky a Úkoly. I) Uživatele – Výkaz řešitele. Záložka Vzhled sestavy. Záložka Omezení sestavy. Záložka razení podle sloupců. Záložka Omezení sestavy. III) Požadavky – Statistika požadavků. IV) Požadavky – Statistika požadavků. V) Požadavky – Statistika podle doby a ceny řešení, Úkoly - všechny sestavy. a) Uložené filtry. 	
 b) Srovnání uživatelů. 15) Oznámení Kapitola č. 6 – Sestavy 16) Nová sestava. a) Analýzy a porovnání -> Uživatele a kategorie. I) Rozbor uživatele, Porovnání uživatelů, Souhrnný rozbor, Rozbor kategorie a porovnání kategorií. Záložka RozboryZáložka RozboryZáložka Omezení sestavyZáložka typové omezení sestavyZáložka Parametry pro výsledný vzhled. b) Výpisy a statistiky -> Uživatele, Požadavky a Úkoly I) Uživatele - Výkaz řešitele. Záložka Vniled sestavyZáložka češení požadavků a Úkoly II) Uživatele -> SestavyZáložka češení požadavků. III) Požadavky - Statistika požadavků. IV) Požadavky - Statistika požadavků. V) Požadavky – Statistika požadavků. V) Požadavky – Statistika požedavků. 	
 b) Srovnání uživatelů. 15) Oznámení	
 b) Srovnání uživatelů. 15) Oznámení	
 b) Srovnání užívatelů. 15) Oznámení	
 b) Srovnání uživatelů. 15) Oznámení	
 b) Srovnání uživatelů. 15) Oznámení	
 b) Srovňání uživatelů. 15) Oznámení	
 b) Srovňání uživatelů. 15) Oznámení	
 b) Srovnání užívatelů. 15) Oznámení	
 b) Srovnání užívatelů. 15) Oznámení Kapitola č. 6 – Sestavy 16) Nová sestava. a) Analýzy a porovnání -> Užívatele a kategorie l) Rozbor užívatele, Porovnání užívatelů, Souhrnný rozbor, Rozbor kategorie a porovnání kategorií. Záložka Rozbory Záložka Rozbory Záložka Parametry pro výsledný vzhled b) Výpisy a statistiky -> Užívatele, Požadavky a Úkoly l) Užívatele – Výkaz řešitele Záložka vzhled sestavy Záložka vzhled sestavy Záložka vzhled sestavy Záložka razení podle sloupců Záložka vzhled sestavy III) Požadavky – Seznam požadavků. IV) Požadavky – Statistika požladavků. V) Požadavky – Statistika podle doby a ceny řešení, Úkoly - všechny sestavy 17) Přehled uložených sestav. a) Uložené filtry Kapitola č. 7 – Požadavky a) Levé menu b) Výpis požadavků. c) Nový požadavku l) Detail požadavku 	
 b) Srovnání uživatelů. 15) Oznámení	
 b) Srovnání uživatelů. 15) Oznámení	

IV) Proces řešení	45
V) Komunikace	45
VI) Diskuze	45
VII) Historie	
VIII) Počitac.	
2) Nastaveni pro praci s pozadavky	46
a) Nastavení viditelnosti	40
 b) Rozcestnik u hoveno pozadavku c) Nestavaní katagorií 	40
d) Priority požadavků	40 46
u) Fhoniy pozadavkue) Přehled práv vztabující se k požadavkům	40 //7
f) Nastavení upozorňování	47
g) Nastavení oznámení	
I) Zaslání zpráv v rámci anlikace	48
II) Upozornění emailem	
III) Odesílání SMS na mobil	48
IV) Incidenty	48
h) Nastavení zastupování	
3) Procesy a statusy	49
a) Schválení požadavku	
b) Řešení požadavku	49
c) Statusy	
I) Nové	
II) Ke schválení	
III) Zamítnuté	
IV) Přířazené	
V) V reseni	
VII) Reklamovane	
Kapitola č. 8 – Úkolv	54
	•
1) Projekty	
1) Projekty a) Statistika b) Dolě (výbody projektů	54
 Projekty	
 Projekty a) Statistika b) Další výhody projektů 2) Zobrazení a práce s úkoly a) Levé menu 	
 Projekty	54 54 55 55 55 55 55 55 55 56 56 56 56 56 57
 Projekty	
 Projekty	54 54 55 55 55 55 56 56 56 56 56 56 57 57 57 57 57 57 57 57 57 57 57 57 57
 Projekty	54 54 55 55 55 55 56 56 56 56 56 56 57 57 57 57 57 57 57 58 58 58 58 58 58 58 58 58 58 58 58 58
 Projekty. a) Statistika. b) Další výhody projektů. Zobrazení a práce s úkoly. a) Levé menu. b) Práce s úkoly. c) Výpis úkolů. d) Nový úkol. e) Zobrazení detailu úkolu. l) Detail úkolu. l) Detail úkolu. li) Přílohy. lii) Přílohy. lii) Proces řešení. IV) Komunikace. V) Diskuze. VI) Historie. Nastavení pro práci s úkoly	54 54 55 55 55 55 56 56 56 56 56 56 57 57 57 57 57 57 57 57 57 57 57 57 57
 Projekty	54 54 55 55 55 55 55 55 55 56 56 57 57 57 57 57 57 57 57 57 57 57 57 57
 Projekty. a) Statistika. b) Další výhody projektů. Zobrazení a práce s úkoly. a) Levé menu. b) Práce s úkoly. c) Výpis úkolů. d) Nový úkol. e) Zobrazení detailu úkolu. i) Detail úkolu. ii) Přílohy. iii) Proces řešení. iv) Komunikace. v) Diskuze. vi) Historie. 3) Nastavení pro práci s úkoly. a) Nastavení práv. b) Nastavení práv. b) Nastavení viditelnosti. c) Nastavení kategorií. d) Priority úkolů. e) Nastavení upozornění. f) Nastavení upozornění. j) Zaslání zpráv v rámci aplikace. ii) Zaslání zpráv v rámci aplikace. 	54 54 55 55 55 55 55 55 55 56 56 56 57 57 57 57 57 57 57 57 57 57 57 57 57
 Projekty. a) Statistika	54 54 55 55 55 55 55 55 55 55 56 56 57 57 57 57 57 57 57 57 57 57 57 57 57
 Projekty. a) Statistika. b) Další výhody projektů. 2) Zobrazení a práce s úkoly. a) Levé menu. b) Práce s úkoly. c) Výpis úkolů. d) Nový úkol. e) Zobrazení detailu úkolu. i) Detail úkolu. ii) Přílohy. iii) Přílohy. iii) Přílohy. iii) Proces řešení. iv) Komunikace. v) Diskuze. vi) Diskuze. vi) Historie. 3) Nastavení pro práci s úkoly. a) Nastavení viditelnosti. c) Nastavení viditelnosti. c) Nastavení viditelnosti. c) Nastavení viditelnosti. f) Nastavení upozornění. f) Nastavení oznámení. i) Zaslání zpráv v rámci aplikace. ii) Upozornění emailem. iii) Odeslání SMS na mobil. d) Zastupování 	54 54 55 55 55 55 55 55 55 55 56 55 56 57 57 57 57 57 57 57 57 57 57 57 57 57
 1) Projekty. a) Statistika. b) Další výhody projektů. 2) Zobrazení a práce s úkoly. a) Levé menu. b) Práce s úkoly. c) Výpis úkolů. d) Nový úkol. e) Zobrazení detailu úkolu. i) Detail úkolu. ii) Přílohy. iii) Přílohy. iii) Proces řešení. iv) Komunikace. v) Diskuze. vi) Historie. 3) Nastavení pro práci s úkoly. a) Nastavení pro práci s úkoly. b) Nastavení viditelnosti. c) Nastavení viditelnosti. c) Nastavení viditelnosti. f) Nastavení viditelnosti. ii) Priority úkolů. ii) Priority úkolů. iii) Diskavení viditelnosti. ji) Zastavení zpráv v rámci aplikace. iii) Upozornění emailem. iii) Odeslání SMS na mobil. g) Zastupování. 4) Procesy a statusy. 	54 54 55 55 55 55 55 55 55 56 56 56 57 57 57 57 57 57 57 57 57 57 57 57 57
 1) Projekty	54 54 54 55 55 55 55 55 55 56 56 56 57 57 57 57 57 57 57 57 57 57 57 57 57
 Projekty	
 Projekty	
 Projekty a) Statistika	
 Projekty. a) Statistika	

IV) Vvřešené	
V) Reklamované	62
VI) Uzavřené	62
Kapitola č. 9 – Správce IT	64
1) Sloučení databází	64
a) Sloučení nově nainstalovaných aplikací	64
b) Sloučení již zaběhnutých aplikací (databází)	64
2) Správa počítačů v aplikaci HelpDesk.	
a) Počítače	
I) Hardware	
II) Software	
III) Předávací protokol	
IV) Opravy	
V) Historie	
b) Příslušenství	
I) Změna údajů	
II) Smazat příslušenství	
III) Oprava	70
IV) Historie	71
c) Síťové prvky	71
I) Změna údajů	71
II) Smazat síťový prvek	72
III) Oprava	72
IV) Historie	
d) Majetek	
I) Změna údajů	73
II) Smazání majetku	
III) Oprava	
IV) Historie	
Kapitola č. 10 – Znalostní báze	75
1) Zobrazení a práce ve znalostní bázi	75
a) Vložení nového záznamu do znalostní báze	
Í I) Vložení nového záznamu	
Í) Nový záznam z vyřešeného požadavku	75
b) Vyhledávání	
c) Hodnocení řešení	
d) Diskuze	
2) Práva	76
Kapitola č. 11 – Můi účet	
1) Oznámení	78
2) Znrávy	
3) Předávací protokol	
4) Nastavení uživatele	
Kanitala č 19. Závěr	00
$\mathbf{R} = \mathbf{R} \mathbf{R} \mathbf{R} \mathbf{R} \mathbf{R} \mathbf{R} \mathbf{R} \mathbf{R}$	80

Kapitola č. 1 – Úvod

1) PRÁCE S PŘÍRUČKOU

Příručka, kterou právě čtete, je **základní** příručkou k aplikaci HelpDesk. Slouží pro uživatele jenž mají nastaveny vyšší práva pro práci s aplikací a mohou proto zasahovat do nastavení aplikace HelpDesk. Je psána s přihlédnutím k nastavení aplikace a problémům, které se mohou vyskytnout. Další příručku, kterou můžete k aplikaci získat je **příručka pro uživatele**, jedná se o příručku, která není tištěná (uživatele si ji mohou dle potřeby vytisknout sami). Tuto příručku nalezne každý uživatel HelpDesku v sekci Můj účet v hlavní nabídce HelpDesku ve formě PDF souboru. Příručka pro uživatele je psána méně náročnou formou a popisuje základní práci s aplikací HelpDesk.

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



- Tip

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

2) POPIS APLIKACE

HelpDesk je web based (intranetová/internetová) aplikace, která umožňuje přehledným a uživatelsky příjemným způsobem evidovat **požadavky, náměty, poruchy** a **úkoly** ve vaší organizaci. Prvotním cílem aplikace je umožnit snadné zadání a zobrazení uživatelem vložených požadavků a úkolů, jejich řešení určenými uživateli a ve výsledku pak jejich uložení do **databáze znalostí**. Součástí aplikace je i **oznamování**, pomocí kterého můžete uživatele informovat o dění ve vaší organizaci.

Hlavní přínosy aplikace HelpDesk:

- požadavek bude písemně zadán přímo do systému, kde dojde automaticky ke všem základním krokům, které zaručí aby byla informována správná skupina řešitelů. Popřípadě zdali má požadavek projít schvalovacím procesem. Tímto procesem prochází například požadavky, které se týkají čerpání financí podniku apod.
- žadatel má kontrolu nad tím co se s jeho požadavkem děje
- žadatel po zadání požadavku jen vyčká až jej bude řešitel kontaktovat, tím bude zaručeno, že se řešitel může soustředit pouze a jenom na konkrétní problém
- po vyřešení požadavku má žadatel po určenou dobu možnost reagovat na řešení a v případě nespokojenosti může řešení reklamovat (opět písemně prostřednictvím aplikace)
- společnost může snadno odhalovat nejproblémovější oblasti a soustředit se na jejich "léčení"
- jedná se o komplexní sledování a řízení uživatelských požadavků a úkolů, které zaručí modifikovatelné a přehledné tiskové výstupy

1) DOPORUČENÁ KONFIGURACE

Pracovní prostředí **HelpDesku** je tvořeno jednoduchými intuitivními formuláři v prostředí intranetu/internetu (internetového prohlížeče). Přístup k aplikaci může být např. z titulní stránky podnikového intranetu nebo stránek firemní internetové prezentace.

Aplikace se skládá ze dvou částí:

a) Intranetový / internetový server

- operační systém
 - > MS Windows 2000/XP/2003
 - ≻ Linux
- SQL server
 - > Microsoft SQL Server podporuje přímé propojení s SQL verzí programu Správce IT
 - MySQL nepodporuje přímé propojení s SQL verzí programu Správce IT
 - > PostgreSQL nepodporuje přímé propojení s SQL verzí programu Správce IT
- webový server
 - > IIS + PHP5 + ionCube leader
 - > Apache + PHP5 + ionCube leader
- plánovač úloh
 - MicosDaemon pro MS Windows. Daemon je součástí instalace.
 - > Naplánované úlohy pro MS Windows. Jako druhá varianta.
 - Cron pro Linux
- nainstalovanou aplikaci HelpDesk

a) Stanice sítě

na straně uživatelských stanic není třeba nic instalovat, postačí jen odkaz na spuštění aplikace prostřednictvím internetového prohlížeče (MS Explorer, Mozilla Firefox, Opera, apod.).

2) LICENČNÍ PODMÍNKY

Aplikace **HelpDesk** je chráněna autorským zákonem a mezinárodními dohodami o autorských právech. Na základě těchto licenčních podmínek se udělují následující práva:

- aplikace se neprodává, ale uděluje se licence k její používání.
- aplikace je koncipována jako web-based aplikace (intranetová/internetová). Serverovou část lze nainstalovat pouze na jeden intranetový/internetový server. Vlastní aplikaci lze spouštět z libovolného počtu stanic pomocí internetového prohlížeče.
- aplikace je licenčně omezena na stanovený počet uživatelů. Do databáze uživatelů tak lze zadat jen tolik uživatelů, kolik odpovídá zakoupené licenci.
- výrobce nepovoluje provozovat druhou kopii aplikace na dalším počítači.
- uživatel si smí pořídit záložní kopii instalačních médií. Tuto záložní kopii smí uživatel použít výhradně k archivním a instalačním účelům.
- uživatel nesmí provádět zpětnou analýzu, dekompilaci, převod ze zdrojového kódu, nesmí aplikaci nabízet prostřednictvím žádných medií, distribučních kanálů nebo jinou formou třetím stranám. Dále nesmí aplikaci prodat, pronajímat a půjčovat třetím osobám.
- uživatel smí veškerá svoje práva trvale převést výhradně v souvislosti s převodem aplikace, a to za předpokladu, že si neponechá žádné kopie. Uživatel musí převést celou aplikaci, včetně médií, příruček, licenčního ujednání apod. Pokud aplikace představuje aktualizovanou verzi (upgrade), musí převod obsahovat převod všech předchozích verzí (uživatel si nesmí ponechat žádnou součást aplikace). Nový nabyvatel aplikace si u výrobce musí vyžádat souhlas s převodem. Jedná-li se o převod aplikace, která byla zakoupena jako multilicence, nesmí uživatel převést jenom jednu licenci, musí převést celou multilicenci (multilicence se nesmí dělit).
- pokud uživatel nesplní výše uvedené licenční podmínky, může výrobce zrušit právo k užívání aplikace a vyžadovat finanční náhradu v případě ušlého zisku. V tomto případě musí uživatel respektovat rozhodnutí vyrovnání mezi uživatelem a výrobcem, eventuálně rozhodnutí soudu.
- další aktualizace aplikace si uživatel může zakoupit kdykoliv formou placeného upgrade nebo předplacením tzv. Ročního servisu. Roční servis zajišťuje zákazníkovi pravidelné aktualizace po celý kalendářní rok. Uživatel obdrží přístup na internetové stránky výrobce a sám si stahuje kdykoliv aktualizace. Na aktualizace výrobce neposkytuje žádnou testovací dobu, nesepisuje žádné předávací protokoly a taktéž neprodlužuje záruku.

KAPITOLA Č. 2 – INSTALACE

Instalace aplikace HelpDesk je závislá na zvoleném webovém serveru a databázovém SQL serveru. Aplikace HelpDesk spolupracuje s webovými servery Microsoft IIS, Apache a databázovými servery MS SQL Server, MySQL a PostgreSQL. Dále bude popsán pouze základní typ instalace, kterou je instalace HelpDesku ve spolupráci se servery **IIS** a **MS SQL**. V naší instalaci máte možnost instalace **Microsoft SQL Server 2005 Express**, který je i pro komerční užití zdarma. Ostatní typy instalaci jsou možné, avšak dokumentaci k těmto dalším typům instalací je nutné vyžádat od autorské společností.

1) INSTALACE

Standardní instalace se provádí z CD disku, který jste obdrželi od autorské společnosti. Na tomto disku se nachází spouštěcí soubor **SetupMsp.exe**, který spustíte a zobrazí se vám aplikace, která vás instalací provede. Tento instalační program je společný pro celý systém **MISPA**. Pokud máte zakoupený jen některý z modulů, můžete si vyzkoušet i demo verze ostatních produktů. Pro instalaci HelpDesku pokračujte volbou **INSTALACE**:

a) MS .NET Framework 2.0

V této volbě nainstalujete .NET Framework, které je nutný pro běh MS SQL Serveru 2005 Express. Podle toho na jakou verzi operačního systému Windows chcete MS .NET Framework 2.0 nainstalovat, vyberete 32bit nebo 64bit verzi.

b) MS SQL Server

Pod touto volbou naleznete *Popis instalace MS SQL 2005 Express* a samotnou instalaci. Je zde také dokument, jak postupovat, pokud již máte fungující MS SQL Server. V případě, že máte vlastní SQL server, musí být pro chod aplikace HelpDesk povolen protokol TCP/IP.

c) Popis vytvoření databáze

Obsahuje popis k vytvoření společné nebo samostatné databáze. Pokud instalujete HelpDesk samostatně (tzn. bez Správce IT nebo Aktivit), můžete rovnou pokračovat bodem d.

d) Aplikace

HelpDesk:

I) Vytvoření databáze

Vyplníte požadované údaje a vytvoříte databázi. Název databáze zadáte podle toho, jestli používáte aplikaci Správce IT a chcete mít databáze obou programů propojené. V případě že ano, bude název databáze **Micos**. V opačném případě můžete zvolit **libovolný název**, doporučujeme však "Helpdesk". Ověřit databázi, zdali se skutečně vytvořila, si můžete v **SQL Management Studiu**. Instalaci tohoto studia naleznete na cd v sekci **Utility**.

II) Konfigurace web serveru

Instalace PHP

Touto volbou nainstalujete skriptovací programovací jazyk, který je nutný pro běh aplikace HelpDesk. Po instalaci PHP prostřednictvím instalačního programu MISPA, bude PHP správně nastaveno a připraveno k použití. Pokud hodláte použít PHP, které již máte nainstalováno, může se stát, že budete potřebovat upravit jeho nastavení. Podrobnosti žádejte u autorské společnosti.

Popis nastavení IIS

V popisu se předpokládá, že máte webový server nainstalovaný a popisuje se pouze jeho nastavení. Pokud IIS nainstalovaný nemáte, můžete jej nainstalovat z Windows -> Ovládací panely -> Přidat nebo odebrat programy -> tlačítko Přidat nebo odebrat součásti systému -> Internetová Informační služba.

Nastavení IIS

V případě, že máte nainstalovaný IIS server, spustí se konfigurační manager. Po úspěšném nastavení IIS, nainstalujte aplikaci HelpDesk a Daemona.

I) Instalace HelpDesk

Spustí instalátor aplikace HelpDesk. V instalátoru zvolíte cestu, kam chcete HelpDesk umístit a pokračujete tlačítkem Nainstalovat. Doporučujeme standardně používanou cestu **C:\Inetpub\wwwroot\helpdesk**\. Pokud zvolíte jinou cestu, musíte upravit nastavení Daemona.

	Instalace
۲	MS .NET Framework 2.0
۲	MS SQL Server
۲	Popis vytvoření databáze
•	Aplikace

II) Instalace Daemon

Daemon je samostatná aplikace, která zajišťuje zpracování scriptů ve stanoveném časovém intervalu, pomocí níž se odesílají emaily, uzavírají požadavky atd. Daemon je spuštěn jako **služba** a proto je funkční i po odhlášení uživatele ze systému. Po nainstalování je Daemon nakonfigurován, spuštěn a připraven k použití.

	Změny v nastavení aplikace Daemon lze provádět přes nabídku Start -> Programy -> MiCoS Software ->
9	Daemon -> DaemonConfig.

Alternativní řešení k této aplikaci v systému Windows je **nastavení Naplánovaných úloh**. Podrobnější popis naleznete na webu výrobce v sekci Podpora nebo Demo. V Linuxu je náhradním řešením za Daemona **nastavení Cronu**.

2) NASTAVENÍ

Při prvním spuštění naběhne konfigurace aplikace. Aplikace Vás provede postupně následujícími kroky:

a) Nastavení připojení k databázi

∣Nastavení data	báze
Typ databáze:	Microsoft SQL Server
Server:	serverimicos
Port:	
Název databáze:	micos
Uživatel:	sa
Heslo:	*****
	Nastavit

- *Typ databáze* vyberte typ, na kterém hodláte provozovat aplikaci. Pokud chcete propojit HelpDesk s aplikací Správce IT, musíte zvolit MS SQL server (samozřejmě mít MS SQL server nainstalován a nakonfigurován).
- Server zadejte umístění serveru (IP adresu nebo název). Pokud je typ databáze Microsoft SQL Server a máte vytvořenou instanci, zadejte server následujícího tvaru "server\instance". Pro MS SQL Server 2005 je název instance "micos".
- · Port zadejte port databázového serveru, pokud je jiný než standardní.
- Název databáze název databázového katalogu (databáze). V základní instalaci je to "micos".
- Uživatel uživatel pro připojení k databázi.
- Heslo heslo uživatele pro připojení k databázi.

b) Nastavení aplikace

- Název společnosti zadejte název Vaší společnosti.
- Licenční číslo předvyplněno pro demo verzi. Licenční číslo ostré verze naleznete na instalačním CD.
- Licenční klíč předvyplněn pro demo verzi. Licenční klíč ostré verze získáte na webu autorské firmy. K tomuto účelu je na instalačním CD "Registrační kód", pomocí kterého se přihlásíte v menu Podpora.
- Email HelpDesku elektronická adresa pro odesílání emailů z aplikace.
- · Povolené jazyky zatrhnutím vybraných jazyků určíte, které jazykové mutace bude aplikace používat.
- · Jazyk aplikace základní jazyk aplikace.

- Příjmení a jméno příjmení a jméno správce aplikace.
- Přihlašovací jméno přihlašovací jméno pro přihlášení správce do aplikace.
- *Přihlašovací heslo* heslo pro přihlášení správce do aplikace.
- Ověření hesla ověření hesla správce.

Pokud je vše vyplněno, klikněte na tlačítko "**Instalovat**". V průběhu instalace se vytvoří potřebné tabulky v databázi, naplní se daty a vytvoří se účet správce. Po úspěšné instalaci se můžete přihlásit do aplikace.

Nastavení	
Název společnosti:	DEMO
Licenční číslo:	HLP-987/01-XX
Licenční klíč:	
E-mail HelpDesku:	info@firma.cz
Povolené jazyky:	Česky Anglicky Německy Slovensky
Jazyk aplikace:	Česky 🔽
Příjmení a jméno:	Administrátor
Přihlašovací jméno:	administrator
Přihlašovací heslo:	****
Ověření hesla:	*****
	Instalovat

Kapitola č. 3 – Úvod do aplikace

1) Úvodní nastavení aplikace

a) Přihlášení jako Administrátor

První přihlášení musíte provést jako uživatel **Administrátor**. Máte tak zajištěn plný přístup k aplikaci. Nejprve musíte projít všechny volby v menu **Administrace**. Zde jsou tyto volby popsány jen souhrnně, podrobný popis naleznete v další kapitole.

Nastavení aplikace

zde nastavíte základní parametry aplikace. Nastavení se provádí na záložkách:

- > Licence zde se zadává licenční klíč, licenční číslo
- > Obecné nastavení informace o společnosti, nastavení jazykových verzí, loga, atd.
- > Pošta konfigurace nastavení pro odesílání emailů, nastavení
- > Active Directory definice nastavení pro AD

Nastavení pobočky

zde vytvoříte další pobočky a nastavíte jim parametry, které jsou specifické pro pobočku.

Informace o aplikaci

zde naleznete základní informace o aplikaci (verzi aplikace, počet licencí, atp.). Dále zde uvidíte základní tabulku, kde si můžete zkontrolovat počty přiřazených licencí na jednotlivé pobočky a celkový počet volných licencí.

Sloučení se Správce IT

Po zadání Licenčního klíče a čísla se nastartuje proces, který Vás vede v dílčích krocích ke sloučení HelpDesku a Správce IT. Bližší informace naleznete v kapitole č. 8; 1).

Počty licencí						
Pobočka	Pobočka Počet licencí					
	Celkem	Vyčerpaných	Volných			
Pobočka 1		18				
Pobočka 2		3				
Pobočka 3		0				
Pobočka 4		0				
Pobočka 5		1				
Pobočka 6		0				
Celkem	1000	22	978			

Globální nastavení

V této části se definuje obecné nastavení aplikace a to na záložkách:

- > Volby nastavení chování aplikace pro Zprávy, Požadavky,
- Úkoly a Obecné vlastnosti
- Pracovní doba definice pracovní doby pro provoz HelpDesku
- Priority nastavení hraničních časů pro dílčí priority v rámci Požadavků a Úkolů
- Incidenty nastavení, při jakých prioritách se budou zasílat SMS zprávy
- > Upozorňování upřesnění času pro upozorňování v rámci Požadavků a Úkolů
- > Ostatní překlady některých položek v aplikaci

Г	Globální nastavení						
l			1				-
l	Volby	Pracovní doba	Priority	Incidenty	Upozorňován	í Ostatní	
l		·					
l	Obe	cné			P	ožadavky	
	Přímé	přihlašování do a	plikace: 📀		Р Р	očet dnů do	uzavření požadavku: 🥝
	Zobr	azit údaje o společ	nosti při př	ihlašování:	R R	ozcestník u	nového požadavku: 🥝

Organizační jednotky

seznam organizačních jednotek by měl odpovídat organizační struktuře firmy. Navržená struktura může být stromová a může jít až do libovolné úrovně. Organizační jednotky může definovat **Administrátor** nebo **Manažer**. Při návrhu dejte ale navíc pozor na to, že:

- > organizační jednotka bude použita k určení příslušnosti uživatele. Podle příslušnosti se pak nastavuje viditelnost požadavků, úkolů a dalších uživatelů.
- organizační jednotka bude použita pro viditelnost požadavků, úkolů a uživatelů. Obyčejní uživatelé by měli mít nastavenou viditelnost jen sami na sebe. To znamená, že uvidí jen své vlastní požadavky a úkoly. Uživatelé typu Vedoucí a VIP Žadatelé mohou mít nastavenou viditelnost na více organizačních jednotek. Pak uvidí

požadavky za všechny nastavené jednotky.

Pracoviště

seznam pracovišť by měl odpovídat organizační struktuře firmy. Zde je možné definovat názvy pracovišť i pro multijazyčný provoz aplikace.

Kategorie

zde musíte navrhnout strukturu kategorií pro *Požadavky, Úkoly a Znalostní databázi*. Kategorie mohou být až dvou úrovňové (např. **Hardware – Oprava HW**). Při návrhu struktury nezapomeňte, že :

- Žadatel může vybrat buď nadřízenou nebo podřízenou úroveň. V tabulce požadavků je pak uveden pouze jeden text kategorie. Pokud Žadatel vybere nadřízenou úroveň, bude tam text Hardware. Pokud Žadatel vybere podřízenou kategorii, bude tam text Oprava HW.
- Řešitelům požadavků budou přidělovány kategorie k řešení. Návrh kategorií proto upravte také podle počtu Řešitelů a jejich oblastí odpovědnosti.
- můžete rozdělit kategorie na ty, jejichž požadavky se budou schvalovat a na ty, jejichž požadavky se nebudou schvalovat.

Kategorie mohou být globální (pro všechny pobočky) nebo lokální (pro jednotlivé pobočky).

• Typy požadavků

zde musíte navrhnout základní typy požadavků (např. Instalace, Chyby, Opravy). Slouží k rychlejší orientaci v požadavcích. Hlavní výhodou typů je ovšem jejich využití v sestavách, kde si můžete nechat zobrazit přehledy podle vybraných typů.

Správa uživatelů

před naplněním databáze uživatelů si proveďte analýzu jejich případných práv. Všichni obyčejní uživatelé by měli dostat právo **Žadatel** a viditelnost pouze na sebe. Další práva jsou již závislá na velikosti a složitosti firmy.

_ Sp	ргá	áva	uži	vat	elů						
2	? [Νονγ	' uži	vatel							
						Přihlášení 會	Příjmení, jméno	Osobní číslo	Stav	Org. jednotka	Skupina
Γ		×	8	1	4	administrator	<u>Administrator</u>	001	8	Pobočka 🗇	Administrator
		×	8	1		brona	<u>Broňa Voznica</u>	002	8	Pobočka 🗗	Žadatel

Skupiny práv

skupina práv obsahuje 8 standardních práv, které lze uživatelům přidělit. Tato práva lze upravit, případně lze přidat nová práva nebo nepotřebná práva zrušit. Každé právo má množství parametrů, které můžete zakázat nebo povolit.

Role

uživatelské role mají význam jen pro skupinu práv **Řešitel** a **Operátor**. U nich lze jednotlivým uživatelům přidělovat kategorie k řešení. Pokud máte Řešitelů a Operátorů větší počet a budete jim přidělovat více než jednu kategorii, má význam si vytvořit uživatelskou roli. Usnadníte si pak práci při zadávání kategorií. V opačném případě nemá cenu uživatelské role definovat.

Import uživatelů

do aplikace lze naimportovat uživatele z několika zdrojů, a to ze souborů **CSV**, **XML** a nebo z **Active Directory**. U Active Directory je třeba vyplnit přístupové jméno a heslo uživatele, pod kterým se přihlásí aplikace k serveru. Importovaní uživatelé se do databáze zapíší pod pobočku vybranou v poli **Pobočka** a jejich stav je Importovaný. Následnou změnu údajů u nich lze poté provést v Administraci - Správa uživatelů. Změnou uživatele uvedete vybranou osobu do aktivního stavu.

• Oznámení

oznámení umožňuje zadávat jednorázové nebo pravidelné akce, které se zobrazí v sekci Můj účet - Oznámení (opravy, výpadky, zpracování). Oznámení se také zobrazí na vrchní liště aplikace. Tyto oznámení jsou viditelné pro všechny uživatele.

b) Zkušební provoz

Po nastavení aplikace a po naplnění základních databází by jste měli přikročit ke zkušebnímu provozu. Zde nejprve doporučujeme vyzkoušet aplikaci na zaměstnancích IT oddělení, kteří mají větší zkušenosti s výpočetní technikou a

které není nutné speciálně zaškolovat. Nechejte je zadat a vyřešit několik desítek požadavků. Na závěr testovacího provozu by oddělení IT mělo stanovit připomínky k funkčnosti. Tyto připomínky je pak nutné zvážit sami, nebo konzultovat s dodavatelskou firmou a navrhnout způsoby řešení. Některé se dají vyřešit organizační směrnicí, další možná drobnou úpravou aplikace.

c) Organizační směrnice

Před nasazením aplikace do provozu doporučujeme nachystat organizační směrnici pro provoz aplikace ve firmě. Složitost směrnice záleží na vašich podmínkách ve firmě. Každopádně by měla obsahovat následující údaje:

- datum zkušebního provozu
- datum zahájení ostrého provozu
- URL adresa pro spuštění aplikace
- zda oddělení IT bude přijímat telefonické nebo ústní požadavky
- jak nahlásit požadavek když nebude fungovat počítač nebo intranet
- jaké budou kategorie
- kolik bude řešitelů, které kategorie budou řešit
- kdo bude schvalovat požadavky, které požadavky se musejí schválit
- kolik času mají řešitelé na vyřešení požadavku
- kolik dní mají uživatelé na reklamaci
- jaké soubory mají uživatelé přikládat k požadavkům jako přílohu

d) Školení uživatelů

Před uvedením do provozu by jste měli uspořádat školení pro všechny zaměstnance tak, aby byli všichni dostatečně seznámeni s aplikací a uměli s ní pracovat. Toto školení můžete provést vlastními silami nebo požádat dodavatelskou firmu.

e) Uvedení do provozu

Pokud splníte všechny předchozí body, můžete přikročit k uvedení aplikace do provozu. Nejprve tak 1-2 měsíce do zkušebního. Po jeho uplynutí vyhodnotíte kázeň žadatelů a způsob zadání jejich požadavků. Zjistíte-li nějaké chyby (nekázeň, špatné zadávání kategorií, špatný text apod.), měli by jste upravit směrnici a seznámit uživatele s chybami, případně navrhnout jiné kategorie, jiné řešitele apod. Teprve potom můžete přikročit k ostrému provozu.

2) ZÁKLADNÍ POPIS APLIKACE

a) Přihlášení

Do aplikace se může uživatel přihlásit několika způsoby:

I) Běžné přihlášení

Pro přihlášení do aplikace je zobrazena přihlašovací stránka, na které uživatel musí vyplnit své přihlašovací **jméno** a **heslo**. Pokud máte aplikaci rozdělenou na více poboček, musíte kromě jména a hesla vybrat ještě pobočku. Ověření zadaného hesla uživatele je možné dvěma způsoby:

- proti databázi uživatelů v aplikaci
- proti Aktive Direktory

Uživatel aplikace může být do databáze uživatelů zadán následujícími způsoby:

- ručním vložením přímo v aplikaci.
- importem ze souborů XML, CSV nebo z Aktive Direktory.
- importem z Aktive Direktory při přihlášení v nastavení aplikace je nutné zatrhnout parametr Import uživatele.

II) Přímé přihlášení

Uživatel se (po spuštění prohlížeče a zadání URL adresy HelpDesku) dostane hned na vstupní stránku aplikace, aniž by musel zadávat jméno nebo heslo. Údaje pro přihlášení si HelpDesk zjišťuje z webového serveru, který tuto informaci může získávat např. z domény. Pro správnou funkčnost musí být nastaveno v HelpDesku v Administraci -> Globální nastavení -> Volby -> Přímé přihlašování do aplikace a dále ve vlastnostech webového serveru na záložce Zabezpečení adresáře -> upravit "Nastavení anonymního přístupu a ověřování".

Přihlášení do systému						
Přihlašovací jméno:	Administrator					
Přihlašovací heslo:						
Pobočka:	##1 - Pobočka 1 💌					
	Přihlásit do systému					

III) Anonymní přihlášení

Anonymní přihlášení lze nastavit ke každému právu definovanému v HelpDesku. Toto nastavení naleznete, když kliknete na detail vybraného práva pod položkou Obecné – Vstup přes heslo. V základním nastavení HelpDesku (pokud nemáte nastaveno jinak) všechny jednotlivá práva přistupují přes heslo, kromě práva "Host". Skupina uživatelů s tímto právem přistupuje do HelpDesku anonymně bez zadávání hesla. Při přihlášení si zmíněný uživatel pouze vybere přihlašovací jméno u kterého

Anonymní přihláše	ní
##5 - host 💟	
Anonymní vstup	

může být uvedeno číslo organizační jednotky a potvrdí přihlášení tlačítkem pro anonymní vstup.

b) Standardní funkce

Horní lišta aplikace

V pravém horním rohu aplikace jsou následující ikonky:



- Oznámení počet nových oznámení. Zobrazí, pokud je aktivní aspoň jedno oznámení, jinak je skryto.
- Zprávy počet nových zpráv pro aktuálně přihlášeného uživatele.
- Nápověda spustí nápovědu programu.
- Tisk vytiskne aktuální stránku.
- Odhlásit odhlásí aktuálního uživatele.
- Uživatel aktuálně přihlášený uživatel a jeho právo. Pod ikonami jsou povolené jazykové mutace.

Pro tisk sestav z aplikace ve správném zobrazení obrázků, šedých polí, apod. doporučujeme nastavit následující:

Internet Explorer – Možnosti internetu -> záložka Upřesnit -> Nastavení pro tisk: zatrhnout "Tisknout barvy a obrázky na pozadí"

Mozilla Firefox – Soubor -> Vzhled stránky ->záložka Formát a Možnosti -> zatrhnout položku "Tisknout pozadí (barvy a obrázky)"

Nový záznam do tabulkv II)

Nad každou tabulkou se záznamy je odkaz "Nový ...", pomocí kterého se spustí formulář pro přidání nového záznamu do tabulky.



III) Setřídění záznamu do tabulky

Změnu setřídění záznamů tabulky provedete kliknutí na nadpis hlavičky příslušného sloupce. Při prvním kliknutí se sloupec setřídí vzestupně (viz. první obrázek.), při druhém kliknutí se setřídí sestupně (viz. druhý obrázek).

UKOI Predmet	ک
1 <u>Nový úkol</u> none 2 <u>Starý úkol</u>	
2 <u>Starý úkol</u> none 1 <u>Nový úkol</u>	

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

Na začátku každé tabulky je zaškrtávací 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 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** v tomto případě umožňuje přímo zadat číslo zobrazené stránky. Pole Řádků umožňuje nastavit počet řádků na jednu stránku. Tlačítkem **Nastavit** se provede nastavení zadaného počtu řádků na stránku.

ID Předmět	會 Žad	atel Řešitel	Kategor	e	Vloženo	Vyřešit do
□ 🗶 🥖 🎒 🌳 4 Chybí dota tiskaře	i <u>zníky pro</u> Broi Voz	ia nica	🐑 Obchodn		07.02.2007 08:52	10.02.2007 17:00
1 Záznamy: Pouze vybrané	💌 Smazat Změ	nit Změnit hroma	adně Tisk	Reset	0	
Stránka: 1 z 1 Řádků: 15	Nastavit					

Napravo od zaškrtávacího políčka jsou umístěny ikonky pro práci s jedním řádkem (záznamem) tabulky, např. v této tabulce to jsou funkce:

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

V) 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 ikonku zelených šipek dojde k rozbalení filtru.

Filtry si můžete ukládat pro pozdější použití. Uložené filtry můžete pomocí správy filtrů editovat a mazat. Uložený filtr vyvoláte výběrem z rozbalovacího menu.

Filtr 🙊	
Uložené filtry: Co mám řešit	-
Název filtru:	Uložit
Filtr: Zobrazit Re	set
Základní Výběr Datum	
Hledat:	
zobrazit mé vložené požac	avky
🔽 zobrazit požadavky, které	eším
⊂ Správa filtrů	
Název filtru	
🔲 🗶 🥖 Comám řešit	
🔲 🗶 🥖 Comám schválit	
🛍 Záznamy: Pouze vybran	Smazat Reset 🕗

Ve filtru u požadavků lze zadat následující položky:

- Hledat umožní zadat libovolný textový řetězec, který se vyhledá v předmětu a detailu požadavku.
- Zobrazit mé vložené požadavky vyfiltruje podle přihlášeného uživatele požadavky, které pouze sám zadal.
- · Zobrazit požadavky, které řeším vyfiltruje požadavky řešitele ve statusu přiřazené a v řešení.
- Výběr omezuje vybrané záznamy
 - 1. sloupec je označený textem "Sloupce" a umožňuje nastavit seznam sloupců, které budou zobrazeny v dané mřížce.
 - Ostatní funkce jsou označeny názvem příslušné položky a umožňují podle hodnot této položky nastavit požadovaný filtr.
- Datum umožní nastavit filtr podle data.

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

VI) Procházení po záznamech

V detailu některých záznamů se zobrazují tlačítka pro procházení po záznamech. Procházejí se vždy záznamy, které jsou zobrazeny ve výpisu položek. Pokud je více stránek položek, musíte ve výpisu se přesunout na další stránku a v detailech poté procházíte po záznamech na dané stránce výpisu.

VII) Okno pro výběr položek a odřazení výběru

V okně pro výběr položek máte k dispozici tlačítka pro akce:

∣Org. jednotky−		
Uložit vybrané	Storno	
Název		
🚔 📲 ##1 - Pobočka		

- Storno zavře okno bez jakéhokoliv výběru.
- Uložit vybrané vybere zatrhnuté položky a uloží je do formuláře.
- Označit / odznačit kliknutím na checkbox (na obrázku označeno červeně) se označí všechny položky, odtržením se odznačí všechny položky.

Org. jednotky	
Uložit vybrané Storno	
Název	
Vše - automatické přidání 🥝	
Vše - manuální přidání 🥝	
🚔 🕂 ##1 - Pobočka	

- 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 zavře a hodnoty se uloží do formuláře. Vedle ikony pro zadání výběru položek se zobrazí ikona pro zrušení výběru.

MISPA

Změna u	živatele —				
Uživatel	Nastavení	Práva			
ViditeIn	iost: 🥑				
🔿 Sán	n sebe				
O Vše	chny				
⊙ Výb	iěr 📄 🇶				
Práva: (3				
💽 Sku	pina:	Řešitel	•	Kategorie:	📄 💥 Požadavky - Schvalování
					📄 💥 Požadavky - Řešení
					📄 💥 Úkoly - Řešení
					📄 💥 Znalostní báze
C Role	2	Ředitel	-		
					Uložit Zpět

KAPITOLA Č. 4 – VSTUPNÍ STRÁNKA

Každý uživatel aplikace si může 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. Ta je nastavena jako základní, po instalaci aplikace.

1) VSTUPNÍ STRÁNKA

Vstupní stránka slouží jako rozcestník aplikace. Účel této stránky spočívá ve zpříjemnění každodenní práce s aplikací. Uživatel se pomocí ní může dostat například na vytvoření nového úkolu za pomocí jediného kliknutí. Vzhled této stránky nelze přizpůsobit. Je standardně nastaven a přizpůsobuje se podle práv jednotlivých uživatelů a toho kam mají přístup.

R	HelpDesk	Ø Oznámení (1)	Zprávy (7)	Nápověda	الله الله الله الله الله الله الله الله	Odhlásit	Uživatel: <u>Administrator</u> (Administrator)
Vstupní strán	ka Administrace Sestavy	Požadavky Úkoly S	právce IT Z	nalostní báze	Můj účet		> *
Rozcestník	Přehled						
Po	ožadavky		Úkoly				
7	Požadavky		R	• <u>Úkoly</u>	1		
	Nový požadavel	<u>(</u>			<u>úkol</u>		
	(*			• Projei	KIY		
]					
Zı	nalostní báze		Můj úče	et			
	<u>Znalostni baze</u> Nový zázpam			<u>Zprav</u> Nasta	<u>vy</u> avení uživatele		
A	dministrace		Sestav	v			
	• Nastavení aplika	ce		n • <u>Sesta</u>	avy		
9	• <u>Správa uživatelů</u>	1					
	• <u>Oznámení</u>			2			
S	právce IT						
	Γ • <u>Ροčítače</u>						
	<u>Příslušenství</u> Síteu á mudu						
	Sitove prvky Maietek						
Verze: 3.8.2, K	(ontakt: mbalogh@micos-sw.	cz		Сору	right©1997-:	2009 MiCoS	SOFTWARE s.r.o.

2) PŘEHLED

Od verze aplikace 3.8.2 byla vstupní stránka rozšířena o tzv. Přehled. Obsahem přehledu je výpis požadavků, úkolů, zpráv a oznámení. Záznamy v tabulkách jsou setříděny podle sloupečku "Vyřešit do" a nelze je třídit jinak. Výpis má sloužit k náhledu aktuálních problémů, kterým by se měl přihlášený uživatel věnovat. V jednotlivých tabulkách nalezne vždy 5 nejaktuálnějších položek. Mezi Rozcestníkem a Přehledem se lze přepínat pomocí záložek. Aktuálně zvolená záložka se zapíše do Cookies vašeho prohlížeče, a tímto umožní při přístupu na Vstupní stránku zobrazit to co vás zajímalo naposledy. Přehled může vypadat například takto:

	HelpD	esk					Oz	aímení (5)	Zprávy (15	 Nápověda 	J Tisk	Odhlásit	Uživati <u>Najman T</u> (Řešit
oní stránk	a Sestavy Poža	davky Úkoly Správce IT Z	nalostní báze Mů	j účet									
estník P	řehled												
Požad	avkv					Úkoh	v —						
J Moie za	dané — — —					Moie z	, zadan	é					
) Předmět	Žadatel	Vvřešit o	lo			Úkol	Předmět		Zadavatel		Vvřešit do	Projekt
ې 💮 🏟	9 Oprava tiskárny	Najman Tomas	20.01.200	9 13:00		> 🕡	40	Licenční politi	ika	Najman Tomas	2	20.01.2009 13:00	•
ې 🎻 4	0 Koupit novou my:	Najman Tomas	20.01.200	9 13:00		> 🥥	41	Licenční politi	ika	Najman Tomas	1	20.01.2009 13:00	
ې 🎺 🗢	1 <u>Vyměnit hardisk</u>	Najman Tomas	20.01.200	9 13:00		ج	43	materiál		Najman Tomas	2	20.01.2009 13:00	
4 🗞 🧇	2 <u>Přerušený kabel</u>	Najman Tomas	20.01.200 ش	9 13:00		🤣 😒	42	zajistit vzdále	nou správu	Najman Tomas	E	20.01.2009 11:00	
4 🥠 🥪	3 Redukce z PS2 n	<u>a USB</u> Najman Tomas	20.01.200 מ	9 13:00		🤣 🧔	44	Rozklepat ne	<u>tek</u>	Najman Tomas	E	20.01.2009 09:00	
ə 🧳 3	5 Koupit papíry	Balogh Martin	20.01.2009	13:00		⇒ 🗶	38	Reklama		Maryncak Rene	1112	20.01.2009 13:00	TOJERE
) Předmět	Žadatel	Vyřešit do				Úkol	Předmět		Zadavatel		Vyřešit do	Projekt
🦻 🎸 3	5 Koupit papiry	Balogh Martin	20.01.2009	13:00		🦻 🗶	38	<u>Reklama</u>	(A-1-4	Maryncak Rene	EEEE?	20.01.2009 13:00	
💙 🎸 J	7 <u>AVU</u> 9 Baruu do tiekára	Voznica Brona	20.01.2009	13:00		7 4	45 36	Licenční klíči	Sprévoe	Maryncak Kene	227	20.01.2009.13:00	
🛩 😅 - 🔺 🚳 3	6 Oprava monitoru	Eusek Vilem	20.01.2009	12:45		∽ ಞ ⇒ (7)	39	Dotisk vizitek	opravoe	Maryncak Rene	4	20.01.2009 12:30	
→ <i>→</i> 3	4 Swith	Baloch Martin	20.01.2009	12:40 10:00			35	Aktualizace a	aktivit	Voznica Brona	and a	20.01.2009.08:30	
~ ~ ~	<u></u>	Dalogi maran	6661 20101 2000		J L	~ 4		<u></u>			hiritini	2010112000-00100	
Zprávy) Ozná	imeni	i					
a					~								
Obla	st Zpráva		Datum V	/řešit do		Pře	edmět		Zpráva				
🧼 Úkoly	45 - přidělen	o řešiteli - koupit mobilní	19.01.2009 20	.01.2009		🧼 Výc	dej mine	rálek					
A Dožov	telefon	nožadavku Dřeručený	16:49 13	00		🧼 Bez	rpečno:	stní karty					
Poza	kabel	pozadavku - Frei úseliy	16:44 13	:00		🧼 Dne	es výde	j stravenek	na pokla	dně č.231			
-		k řečení – Přeručený kabol	40.04.0000 00			🥪 Dhe	eska na	oběd knedliky	V závoc	lní jídelně se dnesk	a podává	vepřo knedlo zelo a	jako bonus
🄗 Poža	avky 42 - predano	k reseni - Freiuseny kaber	19.01.2009 20	0.01.2009		se :	zelim	,	ovocný	pohár			

KAPITOLA Č. 5 - NASTAVENÍ APLIKACE V RÁMCI ADMINISTRACE

Prvním krokem, který musíte po instalací provést, je nastavení konfigurace celé aplikace. Toto nastavení může provést pouze uživatel, který má k tomu oprávnění (implicitně administrátor a manažer).

Po přihlášení se nastavení aplikace nachází v sekci Administrace. Její jednotlivé části jsou níže detailně popsány.

1) NASTAVENÍ APLIKACE

V této části definujete základní údaje aplikace a přístupy na servery. Formulář pro nastavení je rozdělen do čtyř části:

a) Licence

V této části naleznete informace o své licenci, se zobrazeným počtem licencí a poboček. Máte zde také možnost změnit licenční klíč, pokud došlo k jeho změně.

b) Obecné nastavení

Formulář Obecného nastavení umožňuje nastavit údaje o společnosti, kontaktní údaje na správce aplikace, vzhled a jazykové mutace aplikace.

- název společnosti pokud je zatržený parametr v globálním nastavení "Zobrazit údaje o společnosti při přihlašování", zobrazí se název na přihlašovací stránce.
- adresa a poznámka pokud je vyplněno a je zatrhnutý parametr v globálním nastavení "Zobrazit údaje o společnosti při přihlašování", zobrazí se tyto údaje na přihlašovací stránce.
- URL HelpDesku adresa aplikace. Používá se pro odkazy v emailových upozorněních.
- email a telefon správce můžete vyplnit kontaktní údaje, které se zobrazí na spodní liště aplikace.
- povolené jazyky zatrhnutím vyberte jen ty jazyky, které budete skutečně v aplikaci využívat.. Pokud v budoucnosti aktivujete další jazykovou verzi, HelpDesk automaticky vygeneruje pro nový jazyk chybějící položky číselníku (pro organizační jednotky, kategorie, typy apod.) a naplní je texty výchozí jazykové mutace. Tyto položky následně můžete přeložit v Administraci do nové jazykové verze již vlastními silami.
- skupina práv vybraná skupina se přiřadí novým a importovaným uživatelům.
- jazyk aplikace základní jazyk, který bude použit při přihlašování do aplikace, pro nové uživatele a při importu nových uživatelů.
- vzhled aplikace základní vzhled, který bude použit při přihlašování do aplikace, pro nové a importované uživatele.
- logo společnosti vaše uložené logo bude zobrazeno vlevo nahoře, místo loga aplikace. Logo by mělo být ve formátu GIF nebo PNG a na výšku maximálně 52 pixelů.

c) Pošta

Aplikace umožňuje odesílat emailové upozornění u požadavků, úkolů a načítat požadavky ze zadané emailové schránky. Pokud chcete tuto možnost využívat, musíte nastavit potřebné údaje.

Pro odesílání emailů nastavte:

- způsob zasílání emailů oproti základnímu způsobu musíte při SMTP autentifikaci vyplnit přihlašovací jméno a heslo.
- email pro odeslání tato položka se v emailech zobrazuje jako odesílatel.
- SMTP server zadejte název nebo IP adresu SMTP serveru.
- SMTP port pokud je implicitní, nemusí se vyplňovat.
- SMTP localhost pokud není jinak nastaveno, vyplňte "localhost".
- přihlašovací jméno vyplňte, pokud máte jako způsob odeslání vybráno SMTP autentifikaci.
- přihlašovací heslo vyplňte, pokud máte jako způsob odeslání vybráno SMTP autentifikaci.

Pro příjem požadavků přes email je nutné nastavit:

- povolte výběr z emailu bude se vybírat z emailu, který vyplňte do parametru "email pro příjem".
- email pro příjem email, na který se bude aplikace HelpDesk připojovat a vybírat požadavky.
- kategorie pro požadavky zde vyberte kategorii, do které se budou ukládat přijaté požadavky.
- protokol nastavte, jestli bude chtít vybírat požadavky z emailu pomocí POP3 a nebo IMAP.
- server zadejte název nebo IP adresu mailového serveru.
- port pokud je implicitní, nemusí se vyplňovat.
- přihlašovací jméno pro přihlášení k emailové schránce.
- přihlašovací heslo pro přihlášení k emailové schránce.
- nepoužívat TLS nepoužívat protokol TLS, který poskytuje možnost zabezpečené komunikace.

neověřovat certifikáty – neověřuje se certifikát serveru. Používá se, pokud server používá vlastní vytvořený certifikát.

A

Aplikace zasílá na email zprávy z požadavků a úkolů, upozornění na termíny, vybírá poštu z emailové schránky. Pokud máte vše nastaveno, je důležité mít nainstalovanou naši aplikaci Daemon, která v definovaných časových intervalech emaily odesílá a přijímá.

d) Active Directory

Aplikace umožňuje kontrolu hesel při přihlašování uživatelů a také import uživatelů z Active Directory do HelpDesku. Pro tuto funkčnost je nutné zadat parametry pro připojení a nastavit volby.

- · IP adresa serveru
- port pokud je implicitní (389), nemusí se vyplňovat.
- doména zadejte ve tvaru "doména.koncovka" (př. micos-sw.local).
- ověřování hesla zatrhnutím umožníte kontrolovat hesla uživatelů při přihlašování na záznamy v Active Directory.
- přihlašovat podle máte na výběr, jestli při přihlašování do aplikace se použije kontrola na Aktive Direktory podle UPN (userPrincipalName - "user@domena.local") nebo DN (distinguishedName - "CN=user, CN=Users, DC=domena, DC=local"). V uživateli poté musíte vyplnit DN, pokud ho budete chtít využívat. UPN si aplikace vytvoří sama z přihlašovacího jména a domény.
- import uživatelů pokud uživatel v aplikaci není zaveden, zatrhnutím parametru se u přihlašování uloží daný uživatel.

e) Support

Z levém menu v Administraci je volba Support pro přímý vstup do HelpDesk Support u MiCoS SOFTWARE s.r.o. (http://helpdesk.micos-sw.cz/support/). Na této záložce máte možnost předvyplnit údaje, které se použijí pro přihlášení.

2) NASTAVENÍ POBOČKY

Oblast se zobrazí jen pokud máte více než jednu pobočku.

Doporučujeme před nákupu aplikace se rozhodnout, zda budete používat aplikaci rozdělenou na pobočky. Rozdělení na pobočky má význam:

- u firem, které mají několik lokalit, na kterých existuje samostatný tým řešitelů. Tito řešitelé řeší požadavky pouze své lokality.
- u nasazení aplikace pro více zcela samostatných firem.

Při nákupu aplikace je nutné specifikovat, kolik poboček budete používat. Podle toho Vám bude vygenerován licenční klíč.

U každé pobočky máte možnost si nastavit vlastní nastavení pobočky, které povolíte zatrhnutím parametru "Vlastní nastavení pobočky". Poté můžete nastavit jiné připojovací údaje na Active Directory, pokud vám nevyhovuje globální nastavení v Nastavení aplikace.



U vytváření nové pobočky lze zadat její název. Pokud ale chcete změnit pobočce název, lze ho změnit jen v sekci Organ. jednotky.

Pobočka nelze smazat, pokud obsahuje organizační jednotky a nebo jsou na ni přiřazeni uživatelé. Počty přiřazených org. jednotek a uživatelů naleznete ve výpisu poboček.

3) INFORMACE O APLIKACI

V této části se zobrazují informace o aplikaci.

- licence informace o verzi, licenčním klíči a číslu, počtu licencí a poboček.
- počty licencí výpis vyčerpaných licencí na jednotlivé pobočky a celkový počet volných licencí.

Jednotlivé části se zobrazují uživateli jen podle jeho nastavených práv.

4) SUPPORT

Kliknutím na tuto volbu se dostanete do HelpDesk Support u MiCoS SOFTWARE s.r.o. (http://helpdesk.micossw.cz/support/). Máte možnost si předvyplnit přihlašovací údaje v Administraci -> Nastavení aplikace -> Support.

5) SLOUČENÍ SE SPRÁVCE IT



Oblast se zobrazí jen pokud je aplikace používána samostatně, tzn. nemá společnou databázi s aplikací Správce IT.

Aplikace HelpDesk a Správce IT můžou využívat společnou databázi. Pokud je máte zvlášť, máte možnost databázi HelpDesku vložit do databáze Správce IT.

Sloučení je prováděno v několika krocích. Slučují se některé tabulky, které se vám pro kontrolu zobrazí.



Doporučujeme zálohovat databázi aplikace HelpDesk i Správce IT. Sloučení dat je nevratné, nelze databázi zpětně rozdělit.

a) Zadání dat

- Zadání licenčního klíče je požadováno zadání licenčního klíče aplikace HelpDesk.
- Nastavení databáze nastavte údaje pro připojení k databázi Správce IT (jedná se o databázi Micos).

b) Kontrola slučovaných dat

Slučují se tabulky organizačních jednotek a uživatelů.

- Organizační jednotky pro sloučení jednotek je nutné mít v obou aplikacích stejný počet a stejná čísla poboček. Sloučení jednotek probíhá na základě stejných čísel v jednotlivých úrovních. Pokud organizační jednotky v aplikaci HelpDesk nemají stejné čísla v úrovni, připojí se k dané úrovní i se všemi podřízenými úrovněmi.
- Uživatelé pro sloučení uživatelů se používají údaje v daném pořadí přihlašovací jméno, osobní číslo, email, jméno a příjmení uživatele. Sloučení probíhá po jednotlivých pobočkách. Slučují se všichni uživatelé (i neaktivní).

c) Sloučení dat

Provede se sloučení a převod dat. Nastaví se databázové připojení na sloučenou databázi.

🔪 Po sloučení vám samostatná databáze HelpDesku zůstane a můžete ji smazat.

6) GLOBÁLNÍ NASTAVENÍ

V globálním nastavení se nastavují volby ovlivňující chod celé aplikace. Formulář se skládá za čtyř částí:

a) Volby

V této části máte možnost pomocí parametrů ovlivnit chod aplikace.

I) Obecné

 Přímé přihlašování do aplikace – pokud je na serveru zapnuté ověřování a uživatel se přihlašuje pomocí Active Directory, pokusí se aplikace uživatele přihlásit ihned. Pokud ho nedokáže přihlásit, zobrazí se formulář pro přihlášení.



Nastavení ověřování naleznete v manažeru IIS po kliknutí pravým tlačítkem myši na server (nebo přímo na adresář) a výběrem volby "Vlastnosti". Ve vlastnostech vyberte "Zabezpečení adresáře" -> "Nastavení anonymního přístupu a ověřování" -> "Upravit". V okně si pak můžete nastavit buď anonymní přístup a nebo metodu ověřování uživatelů.

iméno či heslo I lčet noužitú r	iomato prost I. Iro anonymn	euku nemi vyzadova Inčístup:	ino zauni	e uzivaleiski	5	
Uživatelské iméno:	IUSR_MA	RTIN		Procházet		
Heslo:	•••••					
Přístup na zá U následující heslo, jestlíže: - je př NTFS	Povolit kladě ověřel ch metod ov kázán anon ístup omeze	kontrolu hesla službo šřování je vyžadová vmní přístup nebo n na základě seznan	no uživat no uživat nů pro říz	telské jméno zení přístupi	a	
Přístup na zá U následující heslo, jestliže: - je za - je př NTFS Ověřován ✔Základní c	Povolit kladě ověřel ch metod ovi kázán anon í stup omeze i, í algoritmem ivěřování (h	kontrolu hesla službo šřování je vyžadová vmní přístup nebo n na základě seznar Digest pro doménové eslo je odesláno jako	no uživat nů pro říz servery nezašifro	telské jméno zení přístupi Windows ovaný text)	a	
Přístup na zá U následující heslo, jestliže: - je za - je př NTFS Ověřován ▼ Základní c Výchozí d	Povolit kladě ověřel ch metod ovi kázán anon ístup omeze i. í algoritmem ivěřování (h oména:	kontrolu hesla službo šřování je vyžadová vmní přístup nebo n na základě seznan Digest pro doménové eslo je odesláno jako vase.domena	no uživat nů pro říz servery nezašifro	telské jméno zení přístupi Windows ovaný text) Vybrat…	, ,	

- Zobrazit údaje o společnosti při přihlašování na přihlašovací stránce se zobrazí údaje, které můžete zadat v Nastavení aplikace -> Obecné nastavení. Jedná se o údaje – název společnosti, adresa, poznámka, url HelpDesku.
- Zobrazit oznámení při přihlašování na přihlašovací stránce se zobrazí tabulka s výpisem aktuálních oznámení s možností nahlédnutí na jejich detail.
- **Počet zobrazených znaků** udává počet znaků zobrazených ve výpisech požadavků, úkolů, záznamů ve znalostní bázi apod.

II) Zprávy

 Počet dnů, po kterých se vymažou zprávy – zprávy všech uživatelů v aplikaci budou po uplynutí doby vymazány.

III) Požadavky

- Počet dnů do uzavření požadavku po vyřešení požadavku má uživatel právo požadavek reklamovat a to do té doby, než bude automaticky uzavřen. Pokud to do této doby nestihne, je požadavek automaticky uzavřen. Je-li žadatel s řešením spokojen, může uzavřít požadavek sám.
- Rozcestník u nového požadavku zobrazí se při zadávání nového požadavku formulář, který se ptá žadatele, jestli si vyhledal řešení ve znalostní bázi nebo jestli chce přímo zadat nový požadavek.
- Zobrazení všech voleb nového požadavku zobrazí se všechny volby nastavení požadavku. Pokud není zatrženo, jsou volby rozděleny na "Základní údaje" a "Ostatní údaje".
- Výchozí nastavení u nového požadavku ve volbě "veřejný" ano požadavek je implicitně označen jako veřejný a v tomto případě jej uvidí všichni uživatelé.
- Zobrazit u nového požadavku volbu veřejný udává, jestli na formuláři pro nový požadavek bude zobrazen parametr, kterým lze požadavek označit jako veřejný. Pokud volbu nezatrhnete, možnost výběru se na formuláři požadavku skryje a bude zohledněno nastavení dle volby "Výchozí nastavení u nového požadavku ve volbě "veřejný" – ano".
- Výběr řešitelů podle kategorie při výběru řešitele se zobrazí jen výpis řešitelů podle kategorie. Pokud není zatrženo, zobrazí se vedle výpisu řešitelů podle kategorie i výpis všech řešitelů v aplikaci.
- Spuštění procesu řešení při zobrazení detailu požadavku pokud řešitel u přiřazeného požadavku klikne
 na jeho detail, spustí se řešení a začne se počítat čas jeho řešení. Pokud není zatrženo, musí pro spuštění
 řešení řešitel kliknout v detailu požadavku na Spustit řešení.
- Výchozí nastavení u řešení požadavku ve volbě "konečné řešení" ano na formuláři pro řešení požadavku udává, zdali bude označen parametr, který ovlivňuje jestli jde o konečné řešení požadavku. Při

volbě ANO se předpokládá, že všechna zadávaná řešení požadavku budou konečná.

 Povinné vyplnění času a nákladu u řešení požadavku – u zadávání řešení bude požadováno vyplnění času a nákladů.

IV) Úkoly

- Počet dnů do uzavření úkolu zadavatel může, pokud je s řešením spokojen, uzavřít požadavek sám a nebo nechat aplikaci uzavřít úkol automaticky po zadané době.
- Výběr řešitelů podle kategorie při výběru řešitele se zobrazí jen výpis řešitelů podle kategorie. Pokud není zatrženo, zobrazí se vedle výpisu řešitelů podle kategorie i výpis všech řešitelů v aplikaci.
- Spuštění procesu řešení při zobrazení detailu úkolu pokud řešitel u přiřazeného úkolu klikne na jeho detail, spustí se řešení a začne se počítat čas jeho řešení. Pokud není zatrženo, musí pro spuštění řešení řešitel kliknout v detailu úkolu na Spustit řešení.
- Výchozí nastavení u řešení úkolu ve volbě "konečné řešení" ano na formuláři pro řešení úkolu udává, zdali bude označen parametr, který ovlivňuje jestli jde o konečné řešení úkolu. Při volbě ANO se předpokládá, že všechna zadávaná řešení úkolu budou konečná.

b) Pracovní doba

Pracovní doba se používá pro určení v jakém čase je možné zadávat termíny pro vyřešení řešitelům. Nastavení má vliv na vzhled a funkci kalendáře.

- první den v týdnu určuje první den a vzhled kalendáře.
- pracovní dny máte možnost si vybrat, které dny jsou pracovní.
- pracovní doba máte možnost si vybrat rozpětí času, po kterou jsou řešitelé k dispozici.

c) Priority

Priority určují důležitost daného požadavku či úkolu. U priorit se nastavují hodiny pro určení termínů, do kdy mají být vyřešeny požadavky nebo úkoly. U výpočtu data podle priorit se bere v úvahu pracovní doba. Oblasti pro priority jsou:

- požadavky schvalování oblast pro schvalovací proces v požadavcích.
- požadavky řešení oblast pro proces řešení v požadavcích.
- úkoly řešení oblast pro proces řešení v úkolech.



Pokud vám nebude vyhovovat určení hodin globálně na celou aplikaci , máte možnost si je nastavit na jednotlivé kategorie.

Pokud je vybráno více schvalujících a chcete, aby stačilo schválení jen jednoho z nich, ale nechcete čekat až do konce termínu, nastavte u dané priority ve volbě **požadavky - schvalování** nulu. Poté musíte změnit čas v aplikaci Daemon, aby se spouštěl proces častěji než implicitně nastavená hodina (např. 5 minut).

d) Incidenty

Incidenty umožňují zasílat emaily na mobilní email (jako SMS zpráva) u vybraných priorit při novém požadavku, požadavku předaném ke schvalování nebo přiřazení řešiteli. Pokud máte incidenty nastaveny v globálním nastavení a nebo v kategorii, je důležité, aby je měli nastaveny uživatele ve svém profilu.



Jelikož se incidenty dají nastavit na priority, je dobré je využít při prioritě urgentní pro okamžité zahájení řešení požadavku.

e) Upozorňování

Upozorňování se využívá pro sdělení řešitelům a schvalujícím o blížícím se termínu nebo jeho vypršení.

Oblasti pro upozorňování:

- požadavky schvalování oblast pro schvalovací proces v požadavcích.
- požadavky řešení oblast pro proces řešení v požadavcích.
- úkoly řešení oblast pro proces řešení v úkolech.

Každé upozornění se dělí na tři části:

- před termínem sdělení chodí před termínem pro vyřešení či schválení. Určuje se začátek, od kdy se sdělení odesílají a interval odesílání.
- termín sdělení přijde po vypršení termínu na vyřešení či schválení.
- po termínu sdělení chodí po vypršení termínu na vyřešení či schválení. Určuje se začátek, od kdy se sdělení odesílají a interval odesílání.

Pokud vám nebude vyhovovat určení hodin globálně na celou aplikaci, máte možnost si je nastavit na kategorie.

f) Ostatní

Na této záložce lze nastavit některé překlady pro aplikaci. U každého kódu překladu je dodána nápověda, kde je překlad v aplikaci použit.

7) ORGANIZAČNÍ JEDNOTKY

Obsahují organizační strukturu (firmy, podniku, organizace). Na první úrovni jsou vždy nejprve pobočky. Tzn. že Administrátor by měl vytvořit ve volbě Nastavení pobočky všechny pobočky. Pak lze pod pobočky přidávat organizační jednotky. Podle těchto jednotek lze každému uživateli aplikace nastavit jeho příslušnost a také viditelnost ostatních uživatelů.

Organizační jednotky mohou být rozvrstveny do stromové struktury, která není omezená. Na nižší úroveň se dostanete kliknutím na ikonu **nižší úroveň**.

[<u>ح</u>	100	IO - 1	MiCo	oS S	oftware s.r.o.				
Γ	Org. jednotky									
	! 💽	Nová	iorq	. jed	notk	a 👌 <u>Tisk struktury</u>				
						Číslo 👚	Org. jednotka			
		×	1	÷	1	1001	Ředitelství			
		×	1	Ŷ	1	1002	Výpočetní středisko			

Nad výpisem je uvedena aktuální větev, v které se nacházíte. Kliknutí na příslušnou jednotku se vrátíte na danou organizační úroveň. Kliknutím na ikonu na začátku řádku se vrátíte na nejvyšší organizační úroveň.

Pokud máte aplikaci spojenou se Správcem IT, vytvořené organizační jednotky se objeví i v něm. Pokud ale vytvoříte organizační jednotku ve Správci IT, budete muset doplnit názvy v HelpDesku.

Organizační jednotku nelze smazat, pokud obsahuje org. jednotky a nebo jsou na ni přiřazeni uživatelé. Počty přiřazených org. jednotek a uživatelů se zobrazují ve výpisu org. jednotek. První úroveň org. jednotek jsou pobočky, které lze smazat jen v Administraci -> Nastavení pobočky. Pokud je aplikace spojená s aplikací Správce IT, nelze smazat jednotku, která má vazby ve Správci IT.

8) PRACOVIŠTĚ

Obsahují jednotlivé pracoviště ve firmě (podniku či organizaci). Pracoviště nelze vytvářet ve stromové struktuře. K pracovištím můžete přiřazovat uživatele (pokud máte spojeno se Správcem IT, tak i počítače apod.).

Pokud máte aplikaci spojenou se Správcem IT, vytvořené pracoviště se objeví i v něm. Pokud ale vytvoříte pracoviště ve Správci IT, budete muset doplnit názvy v HelpDesku.

Pracoviště nelze smazat, pokud má vazbu na uživatele. Počet přiřazených uživatelů je zobrazeno ve výpisu pracovišť. Je-li aplikace HelpDesk spojena se Správce IT, nelze smazat pracoviště, které má vazby v aplikaci Správce IT.

9) KATEGORIE

Kategorie slouží k seskupování požadavků, úkolů a záznamů ve znalostní bázi do logických celků. V každé oblasti se kategorie využívají nejen na rozdělení, ale mají i další uplatnění.

- Požadavky kategorie můžete přidělit řešitelům, kterým se poté zobrazují požadavky dané kategorie. Můžete kategorii definovat, aby se všechny její požadavky schvalovaly a automaticky přiřazovaly řešitelům.
- Úkoly kategorie můžete přidělit řešitelům, kterým se poté zobrazují požadavky dané kategorie.
- Znalostní báze kategorie můžete přidělit uživatelům, kteří mají právo Vstup do neveřejné části. Tito uživatelé poté uvidí neveřejné záznamy vybraných kategorií.



Pokud řešitelům přidělíte kategorie a kategoriím zatrhnete volbu přiřazování, aplikace pak sama rozděluje požadavky řešitelům.

Kategorie mohou být dvouúrovňové pro detailnější rozdělení. Na nižší úroveň se dostanete kliknutím na ikonu **nižší úroveň**.

				Kategorie 會
×	1	÷	1	Software

Kategorie nelze smazat, pokud obsahuje podkategorie a nebo má vazbu na záznam v požadavcích, úkolech či znalostní bázi. Počty jednotlivých vazeb naleznete ve výpisu kategorií.

U kategorií můžete nastavit:

- Požadavky
 - > Kategorie
 - Název název kategorie v jazykových mutacích
 - Pobočky zde můžete definovat, jestli se má kategorie zobrazit všem uživatelům a nebo jen uživatelům vybraných poboček.
 - Email pokud je vyplněno, zasílá se zpráva o novém požadavku na email, pokud není vyplněno, zasílá se zpráva všem řešitelům kategorie.
 - ◆ Zobrazit ve Správci IT požadavky dané kategorie budou viditelné v programu Správce IT.
 - Schvalování pokud je zatrženo, musí požadavky prvně projít schvalovacím procesem.
 - Přiřazování aplikace vybere řešitele a přidělí mu požadavek. Pokud je řešitelů více, vybere se ten nejméně vytížený. Pokud není zatrženo a není vybrán řešitel, je nastaven požadavku status nový a čeká, až si ho některý z řešitelů převezme.
 - > Priority pokud vám nevyhovuje globální nastavení priorit, máte možnost si je nastavit na danou kategorii.
 - Incidenty nevyhovuje-li vám globální nastavení, máte možnost si incidenty nastavit přímo na kategorii.
 - Upozorňování pokud vám nevyhovuje globální nastavení upozorňování, máte možnost si je nastavit na danou kategorii.



Volba **Zobrazit ve Správci IT** se zobrazí jen, pokud máte aplikace Správce IT a HelpDesk propojené. Doporučujeme nastavit jen kategorie, které mají vztah k výpočetní technice.



Pokud je vybráno více schvalujících a chcete, aby stačilo schválení jen jednoho z nich, ale nechcete čekat až do konce termínu, nastavte u dané priority ve volbě **požadavky - schvalování** nulu. Poté musíte změnit čas v aplikaci Daemon, aby se spouštěl proces častěji než implicitně nastavená hodina (např. 5 minut).

- Úkoly
 - Kategorie
 - Název název kategorie v jazykových mutacích
 - Pobočky zde můžete definovat, jestli se má kategorie zobrazit všem uživatelům a nebo jen uživatelům vybraných poboček.
 - Email pokud je vyplněno, zasílá se zpráva o novém úkolu na email, pokud není vyplněno, zasílá se zpráva všem řešitelům kategorie.
 - Priority pokud vám nevyhovuje globální nastavení priorit, máte možnost si je nastavit na danou kategorii.
 - Upozorňování pokud vám nevyhovuje globální nastavení upozorňování, máte možnost si je nastavit na danou kategorii.
- Znalostní báze
- Kategorie
 - Název název kategorie v jazykových mutacích

10) TYPY

Pokud potřebujete u požadavků mít ještě jiné rozdělení než vám umožňují kategorie, můžete využít typy. Typy ale **nemají žádnou vazbu** na kategorie nebo řešitele, mají jen **informativní** charakter. Typy máte možnost využit v sestavách nebo ve filtru ve výpisu požadavků. Typy jsou platné pro všechny pobočky.

Použijte typy, pokud to bude opravdu nutné. Typy mají jen informativní charakter.

Typ nelze smazat, pokud má vazbu na záznam v požadavcích (počet vazeb je uveden ve výpisu typů).

11) SPRÁVA UŽIVATELŮ

Správa obsahuje seznam všech uživatelů aplikace. Máte možnost vytvářet, měnit, mazat uživatele, nastavovat jim práva a parametry. Tyto uživatele lze zadávat ručně nebo je naimportovat.

Pokud deaktivujete uživatele, odeberou se mu všechna nastavení a práva. Licence se tímto uvolní. Uživatel samotný zůstává v databázi pro zachování vazeb na požadavky a úkoly.

Smazáním uživatele se vymažou všechny údaje, nastavení a práva uživatele. Vymažou se všechny požadavky, v kterých je uživatel jako žadatel, řešitel a schvalující. Vymažou se úkoly, v kterých je uživatel jako zadavatel a řešitel. Vymažou se projekty, které založil daný uživatel.



Pokud existují vazby na požadavky a úkoly, doporučujeme uživatele deaktivovat. Deaktivací zůstane uživatel i s vazbami, ale licence se uvolní.

Stav

&

8

a) Uživatelské statusy

Každý uživatel má status, který je zobrazen v seznamu ve sloupci Stav. Tyto statusy mají vliv na vaše licence.

- aktivní uživatel má platný přístup do aplikace a je započítán do licence.
- importovaný uživatel byl naimportován z Active Directory, XML a nebo CVS souboru a má platný přístup do aplikace. Má nastaveno právo a nastavení podle parametrů v Nastavení aplikace -> Obecné nastavení, vidí sám sebe a je umístěn přímo pod pobočku. Je započítán do licence. Pokud ho editujete, změní se jeho status na aktivní.
- neaktivní uživatel byl deaktivován a nebo vytvořen v aplikaci Správce IT. Deaktivací zachováte osobní údaje uživatele, ostatní nastavení bude vymazáno. Neaktivní uživatel není započítán do licence a nemá přístup do aplikace. Pro aktivaci editujte uživatele.



Deaktivací zachováte vazby v aplikaci. Pokud uživatele smažete, přijdete o všechny jeho požadavky a úkoly!

Pokud byl uživatel vytvořen v aplikaci Správce IT a byl přiřazen na Centrální sklad, nebude v aplikaci HelpDesk viditelný.

b) Viditelnost

Aplikace má dva druhy viditelnosti, podle kterých uživatel vidí jiné uživatele a jejich požadavky či úkoly. Tyto dva režimy viditelnosti se navzájem prolínají.

I) Viditelnost podle organizačních jednotek

Každý uživatel je přiřazen k některé organizační jednotce. Na záložce Práva máte možnost uživateli ve Viditelnosti vybrat v parametru "Výběr" organizační jednotky. Podle tohoto výběru se zobrazují uživatelé, jejich požadavky a úkoly. Na stejném principu fungují sestavy, kde máte k dispozici jen data, které můžete podle viditelnosti vidět.

II) Viditelnost podle kategorií

Pokud má uživatel práva na schvalování, řešení nebo pro přístup do neveřejné části znalostní báze, vidí požadavky, úkoly nebo záznamy znalostní báze podle přiřazených kategorií.

c) Nastavení uživatele

Uživateli můžete nastavit údaje přes formulář, který se skládá ze tří částí:

I) Uživatel

- Uživatelské údaje
 - Uživatelské jméno jméno, pod kterým se bude uživatel přihlašovat do aplikace. Pokud používáte Active Directory, bude zde jeho přihlašovací jméno.
 - > Heslo vyplňte jen pokud je typ přihlášení Základní.
 - Přihlášení můžete používat přihlášení základní, kdy se ukládají hesla do databáze aplikace a nebo využít kontrolu na Active Directory, kdy se heslo neukládá a proto ho nemusíte vyplňovat.
 - Active Directory UPN userPrincipalName. Aplikace si tento údaj sama vytváří z přihlašovacího jména a domény. Údaj se používá, pokud máte v nastavení aplikace vybrán tento typ přihlášení.
 - Active Directory DN distinguishedName (CN=user, CN=Users, DC=domena, DC=local). Při importu se vybírá a ukládá z Active Directory. Údaj se používá, pokud máte v nastavení aplikace vybrán tento typ přihlášení.
 - > Poslední přístup datum posledního přístupu daného uživatele do aplikace
 - Fotografie máte možnost si uložit fotografii uživatele. Fotografie se zobrazuje v informačním okně uživatele, které mají k dispozici řešitele u jmen uživatelů.
- Osobní údaje
 - > Osobní číslo můžete zadat vlastní číslo uživatele.
 - Příjmení, jméno, titul

- > Organizační jednotka nastavuje se zařazení uživatele v organizační struktuře.
- > Pracoviště zobrazí se v informačním okně uživatele.
- Email pokud je vyplněn a má uživatel nastavené oznámení, budou mu chodit zprávy do tohoto emailu. Email je důležitý, pokud budete využívat upozorňování, které chodí jen na email.
- > Telefon, fax, mobil zobrazí se v informačním okně uživatele.
- Mobilní email pokud je vyplněn a má uživatel nastavené oznámení, budou mu chodit zprávy na mobilní telefon.
- > Poznámka můžete vyplnit své poznámky k uživateli.

Pokud máte přihlášení Základní a nevyplníte heslo, aplikace uživatele při přihlášení vyzve k zadání nového hesla.

Budete-li využívat přihlášení přes Active Directory, musíte nastavit údaje pro připojení v Nastavení aplikace v části Active Directory a zatrhnout volbu "Ověřování hesla".

II) Nastavení

Nastavení aplikace

- > Jazyk můžete nastavit jazykovou mutaci aplikace. Výběr je vždy z povolených jazyků.
- > Vzhled vzhled aplikace si můžete vybrat z několika vytvořených vzhledů.
- > Stránka po přihlášení můžete nadefinovat, která stránka bude zobrazena po přihlášení.
- > Refresh nastavení času v sekundách pro znovu načtení stránky u seznamů požadavků, úkolů a zpráv.
- Oznámení aplikace může zasílat uživateli oznámení o změně v požadavcích či úkolech. V této části můžete uživateli nastavit jaké zprávy dostane. Na výběr máte ze tří možností odeslání.
 - Zpráva uloží se do databáze aplikace. Soupis zpráv je k dispozici v Můj účet -> Zprávy. Na zprávy se můžete dostat i přes ikonu obálky v horní liště. Pokud je obálka zavřena, máte nepřečtené nové zprávy.
 - Email odešle se na email uživatele, pokud je vyplněný.
 - Mobil odešle se na mobilní email uživatele, pokud je vyplněný.

> Incident – odešle se na mobilní email uživatele podle nastavení aplikace.



Pokud máte u oznámení zatržené volby u emailu či mobilu, musíte mít vyplněné emaily v osobních údajích uživatele, nastavené údaje pro odesílání pošty (Nastavení aplikace -> Pošta) a mít nainstalovaný produkt **Daemon**.

III) Práva

- Viditelnost nastavení viditelností ostatních uživatelů, jejich požadavků, úkolů apod.
 - Sám sebe uvidí jen své zadané požadavky a úkoly.
 - > Všechny uvidí všechny uživatele a jejich požadavky, úkoly apod.
 - > Výběr uvidí uživatele přiřazené u vybraných organizačních jednotek.
- Práva nastavení práv a přístupů v aplikaci. Můžete si vybrat mezi dvěma způsoby.
 - Skupina můžete vybrat skupinu. Pokud má skupina právo schvalovat, můžete vybrat kategorii, pro kterou bude uživatel schvalujícím. To samé platí i u ostatních výběrů kategorií.
 - Role je zobrazeno, pokud je vytvořena alespoň jedna role. Pokud máte vybranou roli, tak se už nenastavují kategorie, protože se nastavují přímo ve správě rolí.

U schvalování lze pro jednotlivé kategorie nastavit, pro které org. jednotky bude uživatel v dané kategorii schvalující.

Viditelnost a práva se navzájem prolínají. Pokud například nastavíte vedoucímu, aby viděl jen sám sebe, neuvidí požadavky či úkoly svých podřízených a nemůže je změnit či smazat.



Pokud zrušíte právo řešit nebo schvalovat, nebudou mít uživatelé možnost pracovat se svými požadavky (úkoly), které mají řešit a schvalovat. Máte možnost obejít toto omezení použitím **zastoupení** a nebo u

řešení přiřadit požadavek nebo úkol jinému řešiteli.

12) SKUPINY PRÁV

Skupiny slouží k nastavení jednotlivých práv a přístupu v aplikaci. Máte zde přednastaveno osm základní práv. Tyto práva, kromě administrátora, si můžete modifikovat a nebo si vytvořit své vlastní.

Skupinu práv nelze smazat, pokud má vazbu na uživatele a nebo pokud se jedná o právo "Administrátor". Počet uživatelů, kteří mají přiřazenou skupinu práv, je zobrazen ve výpisu skupin práv.

a) Přednastavené skupiny práv

- Administrátor má plné právo k administraci aplikace, správě požadavků, úkolů a záznamů ve znalostní bázi. Tuto skupinu nelze nijak měnit. Doporučujeme použit tuto skupinu jen na nastavování aplikace.
- Manažer má práva jako administrátor, s výjimkou Nastavení aplikace a poboček. Oproti Administrátorovi může být vybrán jako schvalující v požadavcích.
- Vedoucí může měnit, mazat a schvalovat požadavky, určovat řešitele a termíny pro vyřešení. V úkolech může vytvářet projekty, zadávat úkoly apod. Má plné právo vstupu do sestav.
- Řešitel má stejné práva jako žadatel a navíc řeší požadavky, může zadávat termín řešení, vybírat v požadavku řešitele a zadávat nové požadavky za jiné žadatele. Může přidávat záznamy do znalostní báze. Má také povolen vstup do neveřejné části znalostní báze, pokud má vybrány kategorie.
- Operátor má stejné práva jako žadatel a navíc může měnit požadavky, zadávat termín řešení, vybírat v požadavku řešitele a zadávat nové požadavky za jiné žadatele. Má také povolen vstup do neveřejné části znalostní báze, pokud má vybrány kategorie.
- V.I.P. žadatel má stejné práva jako žadatel, ale navíc může zadávat požadavky s nejvyšší prioritou, měnit termín požadavku, vybírat řešitele v požadavcích a úkolech, zadávat úkoly a vytvářet projekty.
- Žadatel může zadávat požadavky, řešit úkoly, má vstup do znalostní báze a může měnit svůj profil v aplikaci.
- Host jako jediná skupina nezadává při přihlašování heslo. Může zadávat požadavky, řešit úkoly a má vstup do znalostní báze.

b) Jednotlivá práva

- Obecné
- > Vstup přes heslo pokud je zatrženo, je vyžadováno při přihlášení heslo.
- Administrace
 - Vstup do administrace povolení vstupu do Administrace. Pokud není povoleno toto právo, neberou se v úvahu níže uvedené práva pro Administraci. Právo dále povoluje správu sekce Oznámení a vstup do Informace o aplikaci.
 - Nastavení aplikace a poboček povolení správy sekcí Nastavení aplikace a Nastavení pobočky. Pokud není aplikace propojena s produktem Správce IT, je povolena volba Sloučení se Správce IT.
 - > Globální nastavení povolení správy sekce Globální nastavení.
 - > Nastavení číselníků povolení správy sekcí Organizační jednotky, Pracoviště, Kategorie a Typy.
 - > Nastavení uživatelů a import povolení správy sekcí Správa uživatelů a Import uživatelů.
 - > Nastavení práv povolení správy sekce Skupiny práv a Role.
- Sestavy
 - > Výpisy a statistiky povolení vstupu do sekce Výpisy a statistiky.
 - > Analýzy a porovnání povolení vstupu do sekce Analýzy a porovnání (sestavy pro managery).
 - > Právo smazat veřejné sestavy povolení smazání veřejných sestav.
- Můj účet
 - > Nastavení povolení správy sekce Nastavení uživatele.
- Znalostní báze
 - > Vstup do znalostní báze povolení vstupu do Znalostní báze.
 - Vstup do neveřejné části povolení prohlížení neveřejné části znalostní báze. Možnost prohlížet záznamy v neveřejné části má jen u přiřazených kategorií.
 - Právo změnit povolení editace a vložení nových záznamů.
 - Právo mazat povolení mazání záznamů.
- Požadavky
 - Vstup do požadavků povolení vstupu do modulu Požadavky a vkládání nového požadavku.
 - Právo změnit povolení editace požadavků.
 - Právo mazat povolení mazání požadavků.
 - Schvalovat podle kategorií uživatel schvaluje požadavky vybrané kategorie. Právo je vhodné pro zaměstnance, kteří schvalují podle oboru, oblasti.

- Schvalovat podle org. jednotek uživatel schvaluje všechny požadavky žadatele, kterému je přiřazena stejná org. jednotka jako uživateli a nebo je její podřízená. Právo je vhodné pro vedoucí pracovníky.
- > Právo řešit povolení řešit požadavky (vhodné pro řešitele).
- > Právo reklamovat cizí požadavky povolení reklamovat vyřešené cizí požadavky.
- Priorita urgentní povolení výběru priority urgentní.
- > Termín řešení povolení zadání termínu pro vyřešení požadavku.
- > Právo výběru žadatele povolení výběru žadatele u zadávání nového požadavku.
- Právo výběru řešitele povolení zadání řešitele u nového požadavku a při předávání jinému řešiteli.
- Právo nastavit zastupování povolení vytvoření zástupu za řešitele a schvalující. Při výběru volby "vlastní" může uživatel zadat zastupitele za sebe. Při výběru volby "vlastní a cizí" muže uživatel zadat zastupitele i za cizí uživatele.
- Úkoly
 - Vstup do úkolů povolení vstupu do modulu Úkoly.
 - > Právo změnit úkol povolení editace a vkládání nových úkolů.
 - > Právo smazat úkol povolení mazání úkolů a mazání diskuze.
 - Právo výběru řešitele povolení předání úkolu jinému řešiteli (při řešení nebo v detailu úkolu).
 - > Vstup do projektů povolení vstupu do projektů.
 - Právo změnit projekt povolení editace a vytváření projektů.
 - > Právo smazat projekt povolení mazání projektů.
 - Právo nastavit zastupování povolení vytvoření zástupu za řešitele. Při výběru volby "vlastní" může uživatel zadat zastupitele za sebe. Při výběru volby "vlastní a cizí" muže uživatel zadat zastupitele i za cizí uživatele.
- Správce IT
 - > Vstup do správce povolení vstupu do modulu Správce IT.



Pokud zrušíte právo řešit nebo schvalovat, nebudou mít uživatelé možnost pracovat se svými požadavky (úkoly), které mají řešit a schvalovat. Máte možnost obejít toto omezení použitím **zastoupení** a nebo u řešení **přiřadit** požadavek nebo úkol jinému řešiteli.

13) ROLE

Role mají stejné parametry k nastavení práv jako skupiny práv s tím rozdílem, že v roli můžete nastavit rovnou i kategorie. Tímto způsobem můžete nastavit roli pro řešitele nějaké oblasti a měnit jejich parametry najednou.

Roli nelze smazat, pokud má vazbu na uživatele (počet vazeb na uživatele je uveden ve výpisu rolí).

14) IMPORT UŽIVATELŮ

Do aplikace lze importovat uživatele z několika zdrojů, a to ze souborů *CSV*, *XML* a nebo z *Active Directory*. Import uživatelů je prováděn ve dvou krocích.



Budete-li využívat import uživatelů prostřednictvím Active Directory, musíte nastavit údaje pro připojení v Nastavení aplikace v části Active Directory.

a) Výběr zdroje

Vyberete zdroj, odkud se budou načítat uživatele. Máte možnost si vybrat z:

- XML zadejte cestu k souboru.
- CSV zadejte cestu k souboru. Formát dat položky se oddělují čárkou, textové řetězce se vkládají do dvojitých uvozovek ("). Soubor musí být v kódování utf-8 a nesmí být v souboru UTF signatura (BOM).
- Active Directory pro přihlášení k Active Directory můžete použít uživatelské jméno nebo RDN, poté vyplňte heslo a zadejte BaseDN. Musíte také vyplnit filtr pro vyhledání uživatelů.

Vyberte pobočku, do které se budou importovaní uživatelé ukládat a na kterou proběhne kontrola, jestli už v aplikaci nejsou uložení. V sekci *Nastavení uživatele* můžete nastavit parametry, které se použijí při ukládání nových uživatelů.

Šablony XML a CSV souborů jsou uloženy v adresáři "doc" v aplikaci. Aplikace se implicitně instaluje do adresáře "C:\Inetpub\wwwroot\helpdesk\".

b) Srovnání uživatelů

Na této stránce máte možnost si srovnat uživatele, které chcete importovat, s uživateli už v aplikaci uloženými.

- Noví výpis obsahuje uživatele k importu, kteří nejsou uložení v aplikaci. Vybrané můžete zatrhnout a uložit.
- Shodní výpis obsahuje uživatele k importu, kteří už jsou uložení v aplikaci. Můžou mít ale jiné údaje, než jsou uložené. Pokud je zatrhnete a dáte změnit, nahradí se uložené údaje uživatelů za údaje z uživatelů určených k importu.
- Chybějící výpis obsahuje uživatele, kteří jsou v aplikaci uloženi, ale nejsou mezi uživateli, kteří jsou určeni k importu. Tyto uživatele můžete deaktivovat. Pokud by jste je chtěli smazat, musíte to udělat přes Správu uživatelů.

Importovaní uživatelé se zapíší pod vybranou pobočkou a jejich stav je **Importovaný**. Mají nastaveno právo a nastavení podle parametrů v Nastavení aplikace -> Obecné nastavení, vidí sami sebe. Následnou změnu údajů u nich lze poté provést v Administraci -> Správa uživatelů.

Deaktivací uživatele se odeberou všechna nastavení a práva daného uživatele. Licence se tímto uvolní. Uživatel samotný zůstává v databázi pro zachování vazeb na požadavky a úkoly.

15) Oznámení

Oznámení slouží k upozornění na důležité akce (opravy, výpadky apod.) a uvidí je všichni uživatelé. Ikona semaforu na horní liště zobrazuje upozornění na události. Všechny aktivní oznámení lze najít v sekci Můj účet -> Oznámení.

Ø Oznámení (1)	Zprávy (1)	Nápověda	di sek	Odhlásit	Uživatel: <u>Klička Jan - manažer</u> (Manažer)
					🚬 💥 💻 🚨

Záznamu oznámení můžete nastavit parametry:

Opakování

- Jednorázově akce bude zobrazena jenom jednou. Nastavíte zde datum kdy bude zobrazena. Opětovnou editací lze záznam aktivovat.
- Měsíčně akce se bude opakovat měsíčně. Nastavte den v měsíci, kdy bude akce aktivována.
- > Týdně akce se bude opakovat týdně. Nastavte den v týdnu, kdy bude akce aktivována.

Nastavení

- > Čas spuštění čas, od kdy se záznam zobrazí.
- Doba trvání je doba v hodinách, po kterou bude akce viditelná od začátku spuštění. Po této době bude akce skryta, ale v Administraci záznam zůstane. Je-li záznamu nastaveno opakování jednorázově, lze jej opětovně editací aktivovat.
- > **Předmět** text, který se zobrazuje ve výpisu záznamů.
- > Zpráva text samotného oznámení

KAPITOLA Č. 6 – SESTAVY

Část Sestavy slouží uživatelům aplikace HelpDesk k rychlému a intuitivnímu přístupu k informacím, které je možné těžit z již vložených dat. Uživatel má dle nastavených práv možnost pracovat s různými částmi sestav. Díky této možnosti má administrátor možnost precizně definovat, která skupina uživatelů bude mít přístup k dané části informací, které je možné prostřednictvím sestav získat. Více o možnostech nastavení **přístupových práv pro část Sestavy**, naleznete v kapitole Nastavení aplikace.

Sestavy jsou rozděleny na dvě základní oblasti:

- Analýzy a porovnáni
- Výpisy a statistiky

Vstupní stránka Administrace	Sestavy Požadavky Úkoly Znalostní báze Můj účet
😹 Analýzy a porovnání	
<u>Uživatelé</u>	Analýzy a porovnání
Kategorie	• Uživatelé
Výpisy a statistiky	Kategorie
<u>Uzivatele</u> Požadavky	
<u>Úkoly</u>	
	Výpisy a statistiky
	Uživatelé
	Požadavky
	• <u>Úkoly</u>

Část **Analýzy a porovnání** je věnována sestavám, které svou logikou spíše splňují požadavky **manažerských sestav**. Tento typ sestav dává přesný pohled na dvě základní oblasti, které se dále rozpadají na dílčí podkategorie:

· Analýzy a porovnání - Uživatelé

- > Rozbor uživatele
- > Porovnání uživatelů
- Souhrnný rozbor

Analýzy a porovnání - Kategorie

- Rozbor kategorie
- > Porovnání kategorií

Část Výpisy a statistiky se zaměřuje na spíše uživatelské přehledy, jak název napovídá a také statistické přehledy.

· Výpisy a statistiky - Uživatelé

- Výkaz řešitele
- > Sestava řešení požadavků
- Výpisy a statistiky Požadavky
 - Seznam požadavků
 - Statistika požadavků
 - > Statistika podle doby a ceny řešení
- Výpisy a statistiky Úkoly
 - Seznam úkolů
 - Statistika úkolů
 - > Statistika podle doby a ceny řešení

Po zanoření do další úrovně má uživatel k dispozici přehled podkategorii a možnost zvolit, zda chce zobrazit

- Uložené filtry viz. níže Uložené filtry.
- Novou sestavu uživatel je přesměrován na stránku s možností vybrat novou sestavu.



Kliknutím na Název sestavy se dostanete rovnou na seznam uložených sestav.

V rámci stránky se zobrazenými podkategoriemi uživatel vidí přehledně zobrazený také počet uložených filtrů. Zde je zobrazen počet uložených filtrů bez rozlišení, zda se jedná o filtry privátní a nebo veřejné. Uživatel tak vidí ihned počet uložených sestav, bez nutnosti klikat na přehled.

16) Nová sestava

Uživatel v rámci nové sestavy definuje v prvé řadě parametry, kterými ovlivní několik faktorů výsledné sestavy. Dle typu sestavy se potom dílčí nastavení liší, avšak v principu se definuje:

- · Jaké oblasti dat budou zobrazeny
- Za jaké **období** bude daná oblast dat zobrazena
- Jakou formou budou data zobrazena

V rámci každé stránky s definicí sestavy se nachází řada záložek a nastavení, která je možné aktivovat pro požadovaný výstup sestavy. Níže jsou popsány všechny obrazovky a jejich volby, rozčleněny dle kategorii sestav.

a) Analýzy a porovnání -> Uživatele a kategorie

V této kapitole jsou popsány dílčí nastavení, které jsou v naprosté většině shodné pro převažující část nastavení generování sestav. Pokud se některé typy sestav odlišují svým nastavením, je tento rozdíl popsán a zdůrazněn. V ostatních případech se ovládání sestav naprosto shoduje s níže popsaným.

I) Rozbor uživatele, Porovnání uživatelů, Souhrnný rozbor, Rozbor kategorie a porovnání kategorií

Popis ovládacích prvků:

- Vytvořit vygenerování sestavy v HTML formátu pro tisk
- Vytvořit XLS vygenerování sestavy v XLS formátu
- Reset vymazání nastavení formuláře
- · Název sestavy název pod kterým bude nastavení uloženo
- Popis filtru uživatelský popis filtru
- · Veřejný filtr definice, zda uložený filtr uvidí také ostatní uživatele a nebo pouze autor
- Limit zpracování náročnější sestavy vyžadují pro zpracování více strojového času, proto má uživatel možnost si tento čas upravit dle vlastních potřeb

Záložka Rozbory

is filtru:			
ejný filtr: 🥑 🛛 🔿 Ano 🔿 N	e	Limit zpracování: 🥝 120	sekund
zbory Omezení sestavy Typové	omezer	í sestavy Parametry pro výsledný vzhled	1
Uživatelské požadavky		_Řešitelské požadavky	Úkoly – – – – – – – – – – – – – – – – – – –
🔿 Aktivita - vývoj	0	🔿 Aktivita - vývoj 🥝	🔿 Aktivita - vývoj
🚫 Aktivita - celková - celkový počet	0	🔿 Aktivita - celková - celkový počet 📀	🔿 Aktivita - celková - celkový počet
🚫 Aktivita podle kategorie - vývoj	3	🔿 Aktivita podle kategorie - vývoj 🛛 🥝	🔿 Aktivita podle kategorie - vývoj
🔿 Aktivita podle kategorie - celková	3	🔿 Aktivita podle kategorie - celková 📀	🔿 Aktivita podle kategorie - celková 🏾 🌔
🚫 Aktivita podle typu - vývoj	0	🔿 Aktivita podle typu - vývoj 🥑	
🚫 Aktivita podle typu - celková	3	🔿 Aktivita podle typu - celková 📀	
🚫 Náklady - vývoj	3	🔿 Náklady - vývoj 🥑	
🚫 Náklady - celkem	0	🔿 Náklady - celkem 🥑	
()			

Zde si uživatel může zvolit z široké nabídky sestav. Z důvodu náročnosti na HW je možné zvolit vždy pouze jeden typ sestavy. V rámci volby je k dispozici u každé sestavy krátký popis.

Záložka Omezení sestavy

Rozbory Ornezení sestavy	Typové omezení sestavy	Parametry pro výsledný vzhled
Personální omezení		Filtr dle data
Výběr uživatele		💽 Zobrazit data za: 🛛 Tento měsíc 💽
- Vše - 🔺 O Administrátor	rganizační jednotky 📄	C Zobrazení dat od:
		Interval: Dny

Uživatel může sestavu omezit pomoci **Personálního omezení** tak, že zvolí pouze některé uživatele, pro které se bude sestava generovat. A nebo kliknutím na **Organizační jednotky** zvolí pouze jednotku(-y) pro kterou bude sestava generována.



V rámci výběru uživatele můžete pomoci přidrženi klávesy: Ctrl – vybrat jen některé uživatele Shift – vybrat uživatele v intervalu OD - DO

Pomoci sekce Filtr dle data má možnost uživatel definovat interval zobrazených dat.

- Výběr opakování zobrazí data z nastaveného intervalu
 - > Tento měsíc aktuální kalendářní měsíc
 - Minulý měsíc minulý kalendářní měsíc
 - > Tento týden aktuální kalendářní týden

- Minulý týden minulý kalendářní týden
- Zobrazení dat od výběr data pomoci kalendáře
- Interval nastavení intervalu zobrazení v rámci vybraného data
 - ≻Dny
 - ≻ Týdny
 - ➢ Měsíce
 - > Roky
 - PICORY

Záložka typové omezení sestavy

vyber priority	Výběr typu		Výběr kategorie
- Vše - 🔥	- Vše -		<u>∧</u>
nizká	Instalace		
vvsoká	Žádost		
urgentní 💟	Nefunkcnost		~
Jkoly Výběr priority - Vše - 🔥	Výběr projektu	Výběr kategorie	
Jkoly Výběr priority - Vše - A nízká normální	Výběr projektu	Výběr kategorie	
Jkoly Výběr priority - Vše - A nízká normální vysoká	Výběr projektu	Výběr kategorie	
Jkoly Výběr priority Nízká normální vysoká urgentní v	Výběr projektu	Výběr kategorie	

Na záložce **Typové omezení sestavy** má uživatel šanci nastavit omezení sestavy pro Požadavky a Úkoly s přihlédnutím k omezení dle:

- Priority
- Typu
- Kategorie
- Projektu

Dílčí nabídky jsou odvislé od nastavení aplikace.

Záložka Parametry pro výsledný vzhled

Rozbory	Omezení sestavy	Typové omezení sestavy	Parametry pro výsledný vzhled
Možna	sti grafu		
🔽 Zoł	orazit grafy	Umístění grafu: 🥝	
Zoł	orazit hodnoty na graf	fu 🔿 Nad tabulkou 🔿 Napi	ravo 🚫 Pod tabulkou
Možna	sti tabulky		
Skr	ýt nulové hodnoty 🥑	Rozdělení sloupců/řádků p	o: 0
Zoł	orazit mřížku tabulky (3	
∟ ⊢Možna	sti záhlaví/zápa	tí ————	
Zoł	orazit uživatele v hlav	ičce Obrázek záhlaví (jpg, pr	a) Procházet 🥑
Údaje (osoby	Obrázek zápatí (jpg, png	Procházet 3
- Vše			
Osobr	lí číslo 📕		
Email	n 🗸		

Možnosti grafu poskytuji uživateli nastavení podmínky pro zobrazení grafu v rámci sestavy.

- Zobrazit grafy zobrazí/skryje grafy
- Zobrazit hodnoty na grafu zobrazí a nebo skryje hodnoty u vygenerovaných sloupců grafu. Tzn. že můžou být zobrazený jen sloupce grafu, bez hodnot
- Umístění grafu umístění grafu ve vztahu ke generovaným tabulkám
 - Nad tabulkou
 - Napravo
 - Pod tabulkou

Generování grafů je velmi náročné na HW vybavení. Jejich vypnutí zrychlí generování sestav velmi výrazným způsobem.

Možnosti tabulky poskytuji uživateli nastavení podmínky pro zobrazení generovaných tabulek s daty.

- Skrýt nulové hodnoty zobrazí/skryje zobrazení nulových hodnot ("0" se zobrazí/nezobrazí)
- · Zobrazit mřížku tabulky zobrazí/skryje mřížku u tabulek, pro lepší přehlednost
- Rozdělení sloupců po X řádcích možnost nastavit po kolika řádcích generované tabulky se má zobrazit nové záhlaví tabulky. Ve druhém případě, po kolika sloupcích se výpis odřádkuje. Nastavení ovlivňuje dvojí chování sestavy, pro sestavy Rozborů a jinak pro sestavy Porovnání.

Možnosti záhlaví / zápatí upravují pravidla pro zobrazení informací v hlavičce a patičce tisku.

Zobrazit uživatele v hlavičce – v hlavičce sestavy se vygenerují dle "Údaje osoby" data všech vybraných uživatelů

Údaje osoby – možno nastavit údaje, které se mají u uživatele v hlavičce sestavy zobrazit Obrázky – obrázky pro záhlaví / zápatí

- Při velkém množství uživatelů může výpis všech uživatelů do hlavičky sestavy představovat větší množství dat, i na několik stran sestavy.

- Ve formátu XLS nejsou v patičce sestavy z technických důvodů obrázky zobrazeny.

b) Výpisy a statistiky -> Uživatele, Požadavky a Úkoly

V této části se budeme zabývat již pouze změnami v ovládání generování sestav, kterými se dané sestavy liší od předchozího popisu.

I) Uživatele – Výkaz řešitele

Záložka vzhled sestavy

/zhled sestavy	Řazení podle sloupo	ů Omezení sestavy	У
Použít vlast	ní hlavičku dokumentu	Hla	llavička - obrázek (jpg, png) 🥑
			Procházet
Tisk sumace?		Pat	atička - obrázek (jpg, png) 🥝
Ano 💿 Ne (0	1	Procházet
		(ne	nelze použít pro PDF)
🔽 Zobrazit mi	ížku tabulky 🥝		
🔽 Tisk požada	avků řešitele		
Seskupová	ní záznamů ———		
Seskupení zá	znamů podle:	~	
	Kategorie Řešitelé Uživatelé Priorita		

Na záložce Vzhled sestavy se definuje formát výstupních dat a také co se má zobrazit.

- Použít vlastní hlavičku při zatržení je možné vložit vlastní nadpis sestavy a také obrázky do hlavičky a
 patičky
- Tisk sumace
 - > Ano na závěr sestavy jsou vytištěny sumace dle typu sestavy
 - > Ne na závěr sestavy nejsou vytištěny sumace
- · Zobrazit mřížku tabulky u tabulkových dat bude pro lepší přehlednost zobrazena mřížka
- Tisk požadavků řešitele při zatržení se v rámci každé sestavy tisknou také řešitelské požadavky. Jejich zkrácený výpis je umístěný za každou sumační tabulkou.
- Seskupení záznamů podle:
 - Kategorie
 - Řešitele
 - Uživatele
 - Priorita
 - Status
Záložka řazení podle sloupců

Vzhled sestavy Řazení podle	e sloupců Omezení sestavy
Kategorie 💌	Předmět 🗸
😭 💿 🤞 🖉 Kategorie	
Žadatel	
Priorita Předmět	
Vloženo Vyřešit do	
Vyřešeno	

Na záložce **Řazení podle sloupců** se uživateli nabízí možnost definice řazení zobrazených sloupců v sestavě. Může zde zvolit, který sloupec a jakým způsobem má být v rámci sestavy řazen. Zda má být sloupec řazen **sestupně** a nebo **vzestupně**.

Záložka Omezení sestavy

Na záložce **Omezení sestavy** nastavuje uživatel omezující podmínky pro generování dat. Většina nastavení je zcela standardní, dle výše popsané logiky. Proto se zaměříme pouze na prvky, které se liší od běžného nastavení.

Zobrazit pouze řešení daného řešitele, je omezující podmínka, která zajistí, aby se do sestavy nevypisovalo extrémní množství dat, ale pouze řešení, která přímo souvisí s vybraným řešitelem. Tímto lze výrazně omezit datovou náročnost sestavy a zvýšit tak i její čitelnost.

Organizační jednotky 📄	- Vše -	1
	Abrahámová Marie	
	Adam Michal	-
	Administrator	
	Altová Katerina	
	Balík Viktor	1

Sloupce v sestavě umožňuji uživateli nastavit si, které sloupce chce v rámci sestavy, ve výpisu požadavků řešitele zobrazit. Pomoci standardního ovládání (klávesy Shift a nebo Ctrl) může vybírat které sloupce zobrazit a které naopak nikoliv.



V rámci sestavy bude zohledněn zadaný text. V sestavách budou vypsány pouze požadavky, které obsahují text zadaný ve filtru.

Flut al	e textu v detanu pozadavku
Hledat :	vypalovačka

MISPA

II) Uživatele -> Sestava řešení požadavků

Nastavení pro řešení požadavků kopíruje nastavení sestavy stejné jako v části *Výkaz řešitele.* Výrazně se odlišuje pouze na úvodní záložce **Vzhled sestavy.** Zde může uživatel nastavit odlišné nastavení.

V rámci Zobrazení řešení může uživatel zvolit ze dvou variant:

- Konečné řešení
- Historie řešení

V rámci "Konečného řešení" se uživateli v sestavě zobrazí pouze finální řešení daných požadavků. Jedná se tedy o rychlý přehled konečných řešení. Pokud uživatel zvolí "Historii řešení", je mu zobrazen v rámci sestavy kompletní výpis řešení, tedy všechny stavy řešení, nejen stavy konečné. Tato sestava potom slouží ke komplexnímu pohledu na dané požadavky.

III) Požadavky – Seznam požadavků

V této části sestav se nenacházejí žádné speciální nastavení, ani volby, které by nebyly popsány již v předchozím textu. Ovládání je zcela standardní.

IV) Požadavky – Statistika požadavků

V rámci Statistiky požadavků nalezne uživatel možnost zvolit typ grafu, který bude do sestavy vygenerován. V zásadě má k dispozici čtyři možnosti:

- Žádný graf
- > 2D graf
- > 3D graf
- Koláčový graf

Zde uvádíme ukázky typů grafu (2D, 3D, koláčový graf):





Grafy

2D graf

Vertikální mřížka

🔽 Horizontální mřížka

Y

V) Požadavky – Statistika podle doby a ceny řešení, Úkoly - všechny sestavy

V této části statistik již lze nalézt pouze standardní ovládací prvky, které byly popsány již v předchozích oddílech o Sestavách. Proto se touto části již nebudeme zabývat.

17) Přehled uložených sestav

Po kliknutí na **Název sestavy**, nebo ikonu **Uložené filtry** se uživateli zobrazí tabulka s výpisem všech uložených sestav, resp. filtrů a jejich přesnější specifikaci tak, jak si ji každý uživatel definoval.





Zde má uživatel k dispozici celou škálu nástrojů, jak s uloženým filtrem, potažmo sestavou, pracovat.

Kliknutím na odkaz **Nová sestava** se otevře stránka s možností definovat novou sestavu (viz. níže Nová sestava). Dále má k dispozici řadu nástrojů pro zobrazení a nebo generování sestav do různých formátů.

- Ikona EXCEL vygeneruje sestavy dle uloženého filtru do formátu pro EXCEL
- Ikona TISKÁRNA vygeneruje sestavy dle uloženého filtru do formátu HTML pro tisk z prohlížeče
- Ikona KŘÍŽEK smaže vybraný filtr. Smazat filtr může POUZE autor filtru, i pokud se jedná o filtr veřejný
- Ikona ŠIPKA otevře okno s nastavením filtru pro jeho editaci
- · Odkaz SESTAVY kliknutím na název sestavy se otevře okno s nastavením filtru pro jeho editaci

a) Uložené filtry

V rámci podkategorií sestav má uživatel možnost vytvářet šablony sestav, resp. ukládat nastavení filtrů pro jednu každou sestavu. V rámci nastavení může uživatel definovat v detailu požadavku na filtr dat, zda má být filtr uložen jako:

Veřejný filtr – můžou sdílet a používat i ostatní uživatelé (nastaveno jako defaultní volba)
Privátní filtr – používá pouze uživatel, který jej definoval

Popis filtru:	
Veřejný filtr: 🥑	⊙ Ano ONe

Pokud je tedy filtr uložen jako **Privátní**, potom je tento filtr zobrazen ve výpisu uložených filtrů pouze autorovi filtru, nikoliv ostatním uživatelům.

KAPITOLA Č. 7 – POŽADAVKY

Požadavky jsou základní funkcí aplikace HelpDesk. Slouží ke komplexní evidenci problémů, námětů a požadavků v podniku. Požadavky se ukládají do databáze systému a uživatel je může kdykoli přehledně zobrazit. Výhodou požadavků je možnost nastavení systému tak, aby se každému uživateli zobrazovaly jen ty informace, které může vidět. Každý uživatel může zadat požadavek, který někdo z týmu řešitelů obdrží a tento požadavek sám nebo ve spolupráci s dalšími řešiteli vyřeší. Díky tomu, že aplikace HelpDesk běží na intranetu společnosti a je možné aplikaci nasadit i na počítače nižších hardwarových výkonů, může požadavky zadávat skutečně každý.

1) ZOBRAZENÍ A PRÁCE S POŽADAVKY

a) 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 setříděny 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 vyhovujícímu nastavení filtru a druhé číslo udává celkový počet požadavků statusu.

Pokud uživatel klikne na "Požadavky" ve stromu, zobrazí tím výpis všech požadavků v systému. Ty jsou přehledně setříděny v tabulce, kterou lze dále omezit pomocí filtru na požadované zobrazení.



Pokud má uživatel povolené právo "Právo nastavit zastupování", zobrazí se menu pro nastavení a správu zastupování. V menu lze nastavit nové zastupování, zobrazit výpis aktivních zastoupení a výpis historie. Má-li uživatel právo řešit, zobrazí se jen výpis aktivních zastoupení a výpis historie.

b) Výpis požadavků

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.

Γ	Požadavky														
	Nový požadavek														
						ID	Předmět		Žadatel	Řešitel		Kategorie	-	Vloženo	Vyřešit do
		×	1	4	\$	17	Microsoft Office		<u>milan</u>	Rusar, Milan	0	Poz_HelpDesk		30.07.2007 15:40	31.07.2007 13:45
		×	1	4	\$	21	<u>Pořídit větrák</u>	8	<u>martin</u>		5	Poz_HelpDesk		17.08.2007 15:37	20.08.2007 11:45
		×	1	4	\$	18	<u>Oprava hlavy</u> <u>tiskárny</u>		<u>Administrator</u>	lukasm	V	Poz_Sekretariat	ŝ	30.07.2007 15:46	31.07.2007 12:45
		×	1	4	\$	19	<u>Voda</u>		<u>marek</u>	martin		Poz_Sekretariat	1	31.07.2007 10:15	31.07.2007 14:45
	🗅 Záznamy: Pouze vybrané 🛛 🖌 Smazat Změnit Změnit hromadně Tisk Reset 🥝														
	Strár	nka:	1		z 1	Řád	ků: 15 Nastavit								

Nad výpisem je odkaz "Nový požadavek", pomocí kterého uživatelé aplikace vkládají své požadavky.

Pod výpisem se nachází filtr, pomocí kterého lze nastavit jaké požadavky se zobrazí. Můžete omezit výběr jen na své vložené a nebo požadavky, které řešíte. Máte na výběr ze statusů, kategorií, typů, priorit, řešitelů a také data vložení, vyřešení a termínu pro vyřešení.

c) Nový požadavek

Než budete zadávat nový požadavek (pokud jste aplikaci právě nainstalovali), je dobré zkontrolovat veškerá nastavení. Zdali máte správně nastaveny kategorie, volby globálního nastavení, schvalování, upozorňování a další. Veškerá tato nastavení se provádí v Administraci aplikace. Blíže je nastavení popsáno v bodě 2, této kapitoly.

U požadavku lze nastavit "**Rozcestník nového požadavku**". Je to funkce, která navádí uživatele, aby se nejprve podívali do znalostní báze a zjistili, jestli již někdo stejný či podobný problém neřešil před nimi. Jde vlastně o dotaz jestli chce uživatel nahlédnout do Znalostní báze nebo chce opravdu vložit nový požadavek.

ſ	Rozcestník
	Soubor řešení naleznete ve Znalostní bázi. Pokud nenaleznete řešení na Váš požadavek, vložte nový.
	Vložit nový požadavek Najít řešení ve znalostní bázi

Pokud chcete vložit rozcestník před formulář zadání nového požadavku, musíte zatrhnou patřičnou volbu v Administraci aplikace -> Globální nastavení -> Volby (volby pro požadavky).

Po kliknutí na ikonu vytvoření nového požadavku se uživateli zobrazí formulář, který vyplní a uloží do systému.

_∣ Nový požadav	ek			
Předmět:				
Detail:				
Základní údaje	Ostatní údaje Počítač			
Kategorie:	Hardware 📄			
Priorita: 🥑	normální 💌	Vyřešit do: 🥝	12.12.2007 🚺 10:00 💌	
			Uložit Zpět	

Tento formulář nemusí být pouze v takovém zobrazení, jak jej vidíte výše na obrázku, ale mohou být zobrazeny všechny parametry, na místo dvou záložek. Je to z důvodu zjednodušení, aby méně zkušení uživatele nemuseli vyplňovat všechny údaje, které formulář obsahuje. Tuto volbu nastavíte v Administraci -> Globální nastavení -> Volby (volby pro požadavky).

Do pole detailu lze doplnit instrukce pro zadavatele požadavků. Tyto instrukce lze zadat v Administraci -> Globální nastavení -> Ostatní -> Překlady, jedná se o kód překladu **Request_DescriptionMessage**. Po kliknutí na pole detailu s instrukcemi se pole vymaže a uživatel může zadat detaily požadavku.

Kategorie - rozděluje požadavky do oblastí, podle kterých je možné požadavky lépe rozlišit a organizovat. Nastavení se provádí v Administraci -> Kategorie.

Typ – žadatelé mohou nadefinovat typ požadavku. Typy nemají žádnou souvislost s kategoriemi nebo organizačními jednotkami, slouží pro lepší rozlišení a řazení požadavku v modulu sestav, kdy si můžete nechat vypsat požadavky podle určitého typu. Příkladem typů mohou být opravy, instalace, chyby apod..

Priorita – můžete ji vybrat až po výběru kategorie. Počet hodin k vyřešení lze prioritám nastavit pro každou kategorii zvlášť. Pokud v jednotlivé kategorii priorita nastavená není, použije se priorita nastavená v Globálním nastavení. Toto nastavení se provádí v administraci -> kategorie -> změnit kategorii -> záložka priority.

Vyřešít do – stanoví datum a čas, do kterého musí být požadavek vyřešen. V zásadě se nastavuje podle priority. Pokud má uživatel oprávnění, může navolit datum pomocí kalendáře. Nelze však nastavit zcela libovolné datum a hodinu, položka je závislá na nastavené pracovní době organizace (pobočky). Toto nastavení se provádí v Administraci -> Globální nastavení -> záložka Pracovní doba. Příklad: pokud máte nastavenou pracovní dobu na Po – Pá 7:30 – 16:00, nebude možno zadat, že má být požadavek vyřešen o víkendu.

Žadatel – v případě, že požadavek zadává uživatel s nižšími právy, bude automaticky jeho jméno ve formuláři v položce "Žadatel" předvyplněno. Pokud bude požadavek zadávat uživatel s vyššími právy, může zadat požadavek za někoho jiného a žadatele vybrat v rámci uživatelů, které má právo vidět.

Řešitel – zde uživatel vybere řešitele požadavku. Možnost vybrat řešitele požadavku nemá každý uživatel HelpDesku, ale pouze ten, jenž má k tomu oprávnění. Nastavení se provádí v Administraci -> Skupiny práv.

V administraci aplikace lze navolit možnost vybírat z řešitelů předem vybrané kategorie nebo ze všech řešitelů aplikace (uživatelů, kteří mají právo řešit). Umožňuje to volba "Výběr řešitelů podle kategorie" v Administraci -> Globální nastavení -> záložka Volby (pro oblast požadavků).

Veřejný – zajišťuje zdali požadavek uvidí všichni uživatelé HelpDesku (ve všech org. jednotkách) nebo pouze uživatelé podle nastavené viditelnosti. Volbu lze skrýt a nastavit zdali budou požadavky automaticky veřejné nebo neveřejné. Nastavení se provádí v Administraci -> Globální nastavení -> záložky Volby (pro oblast požadavků). Na této záložce nastavení existuje volba, která zajišťuje jaká bude implicitní hodnota u tohoto parametru.

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.

d) Zobrazení detailu požadavku

Po kliknutí na ikonu detailu (zelená šipka) v tabulce požadavků se uživatel dostane na výpis základních informací o požadavku. Zobrazí se dvě lišty s ikonami. První lišta přepíná mezi zobrazením informací, druhá slouží k zadávání příkazů a změn.

I) 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.

🔍 Detail požadavku

II) 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. Aplikace dovoluje najednou odeslat (uložit) libovolný počet souborů, omezeno je to jen nastavením parametrů PHP.

Velikost souborů, které můžete ukládat, můžete změnit nastavením parametrů v PHP. V souboru php.ini (je implicitně uložen v "C:\WINDOWS\") se nacházejí tyto parametry:

upload_max_filesize - maximální velikost jednoho souboru. (2M)

post_max_size - maximální velikost všech zasílaných dat. Měla by být vyšší než upload_max_filesize. (8M)

memory_limit - nastavení limitu paměti pro běh PHP. Měla by být v dostatečné výši. (128M)

Parametry jsou v bytech a M znamená MiB.

říloh	y: 🖁	4				
		F	Procházet Popis:			
Procházet Popis:						
		٩]	Procházet Popis:			
Uloži	it					
	_]	
		Název 👚	Popis	Velikost		
×	4	LetakSPR.pdf	Letak Spravce IT	346 kB		
×		Odkazy.txt	Zajimave stranky	1 kB		
🗶 🥪 plan_hukvaldy.jpg Plan.cesty 102 kB						
Stra	ánka	: 1 z 1 Řá	dků: 15 Nast	avit		

Tlačítkem přidat přílohu (disketa se zeleným plus) uživatel navolí počet příloh, které bude v tuto chvíli přidávat. V případě, že se splete nebo si počet rozmyslí, je možné nadbytečné řádky odstranit ikonkou diskety s červeným křížkem. Ke každé příloze může uživatel přidat popis, který se po uložení zobrazí ve výpisu příloh.

Soubory již uložených příloh se nacházejí na disku počítače, kde je aplikace HelpDesk nainstalována, standardně tedy C:\Inetpub\wwwroot\helpdesk\files\. Dále pak podle zvolené oblasti, v našem případě požadavky v adresáři "requests". Pokud máte zájem změnit tuto složku, třeba za bezpečnější umístění, je třeba změnit soubor ./core/config.php (C:\inetpub\wwwroot\helpdesk\core\config.php). V tomto souboru upravit cestu položky "FileRoot":

/** * Root pro soubory */ define('FileRoot', AppRoot . 'files/');

Smažte "AppRoot. 'files/' " a nahraďte cestou nového umístění např.

define('FileRoot', 'G:/Zaloha/Save/Data/helpdesk/files/');

III) 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 uživatelé: (1, 2, 3, 4).

- počet, kteří se nevyjádřili
- 2 počet, kteří schválili

3 – počet, kteří zamítli

4 – počet, kteří schválili tichým souhlasem

Nastavení schvalování pro jednotlivé kategorie lze nastavit v administraci aplikace. Priority a upozorňování v Globálním nastavení, nebo pro jednotlivé kategorie v nastavení kategorií.

Tichý souhlas - pro každou kategorii (nebo globálně) jsou stanoveny priority, 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 IV)

🚳 Proces řešení (1,0) 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, uživatel zde nalezne užitečné informace jako důvod vypršení termínu, čas řešení, čas řešení po termínu a další. Výpis lze samozřejmě vytisknout. Čísla v závorce vyjadřují počet řešení / počet reklamací k vybranému požadavku.

V) Komunikace

Umožňuje komunikaci mezi řešiteli a k zápisu poznámek u požadavku. Do komunikace má přístup řešitel požadavku a řešitelé kategorie požadavku. Do komunikace nemá přístup žadatel, ani nikdo jiný, kdo může požadavek podle viditelnosti vidět.

Komunikace (0)

VI) 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 diskuzi není omezen. Příklad takového příspěvku vidíte na obrázku.

A Příspěvek					
Text:	Priste Detaily typu viz predmet vynechat				
Zadavatel:	Administrator	Datum:	10.08.2007, 13:32		

Pokud je požadavek ve stavu uzavřený, nelze už do diskuze vkládat příspěvky.



🔗 <u>Schvalovací proces (0,0,0,0)</u>



VII) 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.

VIII) Počítač

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



<u> Historie</u>

2) NASTAVENÍ PRO PRÁCI S POŽADAVKY

Kapitola popisuje nastavení, která zjednodušují práci s požadavky, navádí uživatele a napomáhají k včasnému informování o reakčních termínech.

a) Nastavení viditelnosti

Určuje, které požadavky uživatel uvidí ve výpisu požadavku. Toto nastavení se nastavuje pro každého uživatele zvlášť v Administraci -> Správa uživatelů -> Změnit -> záložka Práva. Můžete vybrat jednu z následujících možností.

ViditeInost:

- Sám sebe uživatel uvidí pouze své zadané požadavky.
- · Všechny uživatel uvidí požadavky ze všech organizačních jednotek.
- Výběr můžete navolit, které požadavky konkrétních organizačních jednotek uživatel uvidí.

Pokud má uživatel nastavenou viditelnost jako "sám sebe" a přesto vidí požadavky jiných uživatelů, může to být tím, že tyto požadavky jsou nastaveny jako "veřejné".

b) Rozcestník u nového požadavku

Je to funkce, která navádí uživatele, aby nejprve nahlédli do znalostní báze a zjistili, jestli již někdo stejný či podobný problém neřešil před nimi. Jde vlastně o dotaz jestli se chce uživatel podívat do Znalostní báze nebo chce opravdu vložit nový požadavek.

Roz	ces	tník
i		Soubor řešení naleznete ve Znalostní bázi. Pokud nenaleznete řešení na Váš požadavek, vložte nový.
		Vložit nový požadavek Najít řešení ve znalostní bázi

Pokud chcete vložit rozcestník před zadáním nového požadavku, musíte zatrhnou patřičnou volbu v Administraci aplikace -> Globální nastavení -> Volby (volby pro požadavky).

c) Nastavení kategorií

Kategorie obecně, je rozdělení požadavků do určitých skupin, které mohou být soustředěny na určitou problematiku. Příkladem takové kategorie může být například kategorie "Nákup softwaru". Každá kategorie se může schvalovat, to znamená, že požadavky zadané pod tuto kategorii projdou schvalovacím procesem a jsou buď schváleny nebo zamítnuty. U zmíněného příkladu kategorie "Nákup softwaru" je vhodné kategorii schvalovat, jelikož se problematika týká financí organizace. V opačném případě, kdy požadavky nemusí procházet schvalovacím procesem, nastavíte kategorii "**neschvalovat**". Toto nastavení naleznete v Administraci aplikace -> Kategorie -> Ikonka Změnit -> záložka Kategorie.

Na této kartě ještě naleznete jednu důležitou položku vztahující se k požadavkům a to možnost volby **přiřazování**. Řešitelé v aplikaci mohou mít nastaveno, jakou kategorii budou řešit. Pokud je u kategorie nastaveno, že se má přiřazovat, bude vložený nový požadavek, u kterého není zvolen konkrétní řešitel, automaticky přiřazen řešiteli dané kategorie, který je nejméně vytížen, aplikace tohoto řešitele vybírá sama na základě vlastních výpočtů.

d) Priority požadavků

Na první pohleď 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" jde nastavit pouze pro určitou skupinu práv, nastavení se provádí v administraci. Dále jsou priority označeny barevně podle toho, zdali je požadavek v termínu, po termínu, nebo uzavřený.

Priority mají nastavené počty hodin, do kterých se má požadavek vyřešit. Počet hodin lze nastavit pro každou kategorii zvlášť. Pokud v jednotlivé kategorii priorita nastavená není, použije se priorita nastavená v Globálním nastavení.



- žlutá požadavek v termínu
- červená požadavek po termínu
- šedá uzavřený požadavek

Priority lze nastavit v Administraci aplikace Globální nastavení nebo pro jednotlivé kategorie v nastavení kategorií.

e) Přehled práv vztahující se k požadavkům

Nastavení práv se provádí vzhledem ke skupině uživatelů, např. řešitel, manažer atd. Nastavení naleznete v Administraci -> Skupiny práv. K požadavků můžete nastavit následující práva:

Vstup do požadavků – zobrazí (zviditelní) uživateli položku hlavního menu "Požadavky". Toto nastavení zajistí uživateli přístup do celé oblasti požadavků.

Právo změnit - měnit vlastnosti požadavku může pouze uživatel, který má povoleno toto právo.

Právo mazat - povolí uživateli mazat všechny požadavky, ke kterým má přístup.

Schvalovat podle kategorií – umožní uživateli schvalovat požadavky podle vybraných kategorií. U jednotlivých vybraných kategorií lze nastavit, pro které org. jednotky žadatelů se bude schvalovat.

Schvalovat podle org. jednotek – umožní uživateli schvalovat požadavky v rámci organizačního členění (tzn. může schvalovat svou organizační jednotku a všechny nižší úrovně).



Uživatel může schvalovat podle kategorií a zároveň i podle org. jednotek.

Právo řešit – uživatel s tímto právem může řešit požadavky a předávat je ostatním uživatelům.

Právo reklamovat cizí požadavky – standardně mají toto právo nastaveno uživatelé vyšších práv a i v případě, že nejsou zadavateli požadavku, mohou jej po vyřešení reklamovat.

Priorita urgentní – v případě zadávání nového požadavku nebo jeho změny, povolí uživateli vybrat urgentní prioritu.

Termín řešení – uživatel provádějící změnu, zadávající nový požadavek, nebo reklamaci, může vybrat jiné datum, do kdy má být požadavek vyřešen, než datum, které je automaticky nastaveno podle vybrané priority. Tento výběr je možné provést pomocí kalendáře.

Právo výběru žadatele – uživatel má právo vybrat žadatele požadavku a zadávat požadavek za "někoho jiného". Jako zadavatel je ovšem pořád uvedena právě přihlášená osoba.

Právo výběru řešitele – při zadávání nového požadavku zaručí uživateli možnost výběru řešitele. Tuto možnost může využít také ve formuláři pro reklamaci požadavku. Tato volba neovlivňuje zadávání řešitele ve formuláři pro řešení požadavku, jelikož řešitel by obecně měl mít možnost předat požadavek na jiného řešitele kdykoli.

Právo nastavit zastupování – uživatel má povolení vytvoření zástupu za řešitele a schvalující. Při výběru volby "vlastní" může uživatel zadat zastupitele za sebe. Při výběru volby "vlastní a cizí" muže uživatel zadat zastupitele i za cizí uživatele.

f) Nastavení upozorňování

Jde o informování uživatele, že se blíží určitá akce, kterou by měl řešit nebo o ní vědět. Příkladem takové akce může být vložení nového požadavku, upozornění na reklamaci, uzavření úkolu, atd.

Časy pro **upozorňování můžete nastavit pro** jednotlivé **kategorie**, nebo pokud nebudou nastaveny, tak se použije **globální nastavení**.

Příklad nastavení: schvalující pracovníci určité kategorie potřebují být upozornění nejpozději 6 hodin před termínem, kdy má být požadavek schválen. Zpráva, že se tento termín blíží, by se jim měla zaslat v intervalu po 2 hodinách. V případě, že do stanoveného termínu schválení požadavek stále nebude schválen, zašle se další zpráva, která

oznámí, že čas na schválení vypršel. Následuje další upozornění v nastavených intervalech, to vše, ale již po termínu schválení. Nastavení může vypadat podobně jako na obrázku.

g) Nastavení oznámení

Oznámení se nastavuje pro určité akce aplikace. Vybrat které a nastavit je pro vybraného uživatele můžete v Administraci -> Správa uživatelů -> Změnit uživatele -> karta Nastavení -> Nastavení pro oznámení.

Volby	Pracovní doba	Priority	Incidenty	Upozorňování	
Požac	javky - Schvalov	ání			
•	před termínem 🗉	začátek <mark>6</mark>	-	interval 2	
	termín				
	po termínu -	začátek <mark>8</mark>	-	interval 8]

Upozornit uživatele je možné následujícími způsoby:

I) Zaslání zpráv v rámci aplikace

Není potřeba složitých nastavení, stačí pro každého uživatele zatrhnout akce, na které se má upozorňovat.

II) Upozornění emailem

Po vybrání upozornění pro jednotlivé uživatele stačí nadefinovat **nastavení pro odesílání pošty**, toto nastavení naleznete v Administraci aplikace -> Nastavení aplikace -> záložka Pošta.

Licence	Obecné nastave	ní Pošta	Active Directory	Support		
Nastave	ení pro odesílání p	ošty				
Způsobi	zasílání e-mailů:	Základní	•			
E-mail pr	o odesílání:	helpdesk@)domena.cz			
SMTP se	erver:	smtp.domena.cz				
SMTP po	irt:	25				
SMTP loc	calhost:					
Přihlašov	vací jméno:					
Přihlašov	vací heslo:					

III) Odesílání SMS na mobil

Zde je nastavení náročnější, jelikož si musí každý uživatel zřídit za pomocí svého operátora tzv. "mobilní email", na který mu budou odcházet upozornění z aplikace a pomocí tohoto mobilního emailu lze dále nastavit zasílání SMS na mobilní telefon. V neposlední řadě je opět potřeba mít u každého uživatele zatrženy akce, na které se má upozornění zasílat.

IV) Incidenty

Odesílání je stejné jako odesílání SMS na mobil. Incidenty se odesílají jen při novém požadavku, pokud je předán ke schválení a nebo byl přiřazen. Incidenty jsou zasílané podle nastavení v Administraci -> Globálním nastavení - > Incidenty nebo v kategorii, kde se dá určit, při kterých prioritách se budou SMS zprávy zasílat.

h) 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 mají povoleno právo "Právo nastavit zastupování". Pokud mají vybranou volbu "vlastní", mohou za sebe určit zástupce. Pokud mají vybranou volbu "vlastní a cizí", mohou určit zástupce i za jiné uživatele.

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 (šedě). 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 odepřena veškerá práva, kromě prohlížení požadavků. Daný stav je signalizován hláškou na každé stránce v modulu Požadavky s uvedením, jak může uživatel provést deaktivaci zastupování.

3) PROCESY A STATUSY

a) Schválení požadavku

Požadavky v organizaci mohou být různého charakteru a ne všem se dá vyhovět. Proto by měli být určení schvalující pracovníci, kteří o těchto požadavcích budou rozhodovat. Ve velice zjednodušeném grafickém znázornění by mohl tento schvalovací proces vypadat následovně:



Ve skutečnosti je tento systém malinko 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**. Jestliže v kategorii **není** nastaven žádný schvalující pracovník, požadavku se přidělí status **Nový**. 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 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".

b) Řešení požadavku

Aby mohl být pozadavek 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 zaslaná 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 této ikony lze záznam uložit.

c) Statusy

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

Při zadávání nového požadavku musí uživatel **zadat kategorii**, do které požadavek spadá a může nebo nemusí vyplnit **řešitele.** Od těchto dvou kritérií, se pak odvíjí co se s požadavkem stane. Pokud zvolí kategorii, která se musí schvalovat, dostane se požadavek do statusu "**Ke schválení**". Po schválení bude požadavku přidělen status "**Nový**" nebo "**Přiřazený**", záleží, zdali byl **zadán řešitel** požadavku. Pokud zvolí kategorii, která se schvalovat nemusí, bude na základě vyplněného řešitele opět přidělen jeden z těchto statusů - "**Nový**" nebo "**Přiřazený**".

I) Nové

Status "**Nové**" obsahuje požadavky, které nejsou přiděleny žádnému z řešitelů. Doporučujeme, aby Vámi zvolená osoba v pravidelných intervalech rozdělovala tyto požadavky. Jinak hrozí, že se požadavky budou v tomto statusu hromadit. Další možností je zavést vnitřní podnikovou směrnici ve smyslu: "Každý řešitel bude povinen procházet nové úkoly a pokud se bude požadavek týkat kategorie, kterou by měl řešitel řešit, sám si jej přebere".

II) Ke schválení

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

III) Zamítnuté

Uživatel, který najde svůj požadavek v tomto statusu, neměl štěstí, protože jeho požadavku nebylo vyhověno. Požadavek bude dále postupovat ke statusu "Uzavřený", do kterého se dostane automaticky po době, která je nastavena v administraci aplikace. Požadavek nejde z tohoto statusu žádným způsobem vrátit, jediná možnost je, zadat požadavek do systému znovu.

IV) Přiřazené

Přiřazené požadavky jsou ty, které mají konkrétního řešitele a (v případě, že spadají do kategorie, která se schvaluje) prošly schvalovacím procesem. Řešitele požadavku je možné změnit, ale uživatel musí být řešitel (tzn. uživatel, který má ve skupině práv aktivováno "právo řešit"), nebo mít právo "**Změnit**".

Přiřazený požadavek čeká až řešitel spustí proces řešení a začne požadavek řešit. Proces řešení je možné spustit dvěma způsoby, a to zobrazením Detailu požadavku, nebo kliknutím na ikonu "Spustit řešení". Tyto způsoby ovlivňuje nastavení v Administraci -> Globální

les <u>Spustit řešení</u>

nastavení -> záložka Volby-> položka "**Spuštění procesu řešení při zobrazení detailu požadavku**". V případě, že je proces spuštěn, přesune se požadavek do statusu "V řešení".

V) V řešení

Jakmile se požadavek dostane do statusu "V řešení" automaticky se spustí "čas řešení". Požadavky má právo vyřešit pouze uživatel se skupinou práv řešitel (ten kdo má právo řešit). V liště příkazů se tomuto uživateli zobrazí volba "Vložit řešení".

Po kliknutí 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.

_Řešení požadavku					
Předmět:	Požadavek - Microsoft Office				
Detail:	Po obdržení nového počítače postrádám Microsoft Office.				
Řešení:					
	Řešení ze znalostní báze				
Kopečné řešení:		Přiřadit:	N		
Needeelet eventuure		le forme ou cel en collever			
řešení:		informovat e-mailem:			
		Informovat osoby:	N 19		
Skutečný čas řešení:	Dny: Hodiny: Mir	nuty:			
Náklady:		Fakturovat:			
Přílohy: 🧭	Procházet	Popis:		5	
				Uložit	

Ke každému řešení lze přidat odkaz na **řešení ze znalostní báze**. Ve výpisu řešení se zobrazí pak odkaz vedoucí přímo na daný záznam. Pokud při vyplňování řešení zjistíte, že řešení ze znalostní báze je zbytečné, máte možnost odkaz odstranit pomocí tlačítka "Smazat řešení ze znalostní báze".

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 vypsat emaily v **Informovat emailem** a nebo vybrat uživatele v **Informovat osoby**.

Uživatel má možnost vyplnit **Skutečný čas řešení**. Tento čas je dobré vyplnit z důvodu upřesnění období, které řešitel opravdu potřeboval k řešení požadavku. Může nastat situace, že řešitel měl tento požadavek otevřený 5 dní, ale řešil jej pouze 3 hodiny. Tento čas se více využívá v tiskových sestavách aplikace.

Uživatel může vyplnit **Náklady** na řešení, které musel vynaložit, aby mohl požadavek vyřešit. Tyto náklady jsou pak viditelné v detailu požadavku a slouží k informačním účelům. Může 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.

Může nastat situace, kdy budete potřebovat, aby řešitelé požadavku museli ve formuláři pro řešení vyplnit položku čas a náklad na řešení. V tomto případě musíte zatrhnou příslušnou položku v administraci -> Globální nastavení -> záložka Volby.

VI) Vyřešené

Tento status obsahuje požadavky, které jsou vyřešené a čekají na shlédnutí 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. Tato doba se nastavuje v Administraci -> Globální nastavení -> karta Volby -> položka "**Počet dnů do uzavření požadavku**".

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.

VII) 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.

VIII) Uzavřené

Do statusu uzavřené se mohou požadavky dostat dvěma způsoby. Uživatel vyřešený požadavek ručně uzavře, tak jak je to popsáno ve statusu "Vyřešený", nebo se požadavek uzavře automaticky. Počet dnů do automatického uzavření požadavku lze nastavit v Administraci -> Globální nastavení -> záložka Volby.

Uzavřený požadavek je možné dodatečně reklamovat, pokud má uživatel právo reklamovat cizí požadavky a tímto jej znovu otevřít. U uzavřeného požadavku nelze ukládat příspěvky do komunikace a diskuze.

Kapitola č. 8 – 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, s výjimkou procesu schvalování, který v části úkolu není. Proto **chybí** statusy "**Ke schválení**" a "**Zamítnuté**". Je důležité si uvědomit rozdíly mezi jednotlivými oblastmi této problematiky. 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, nebo má právo úkol vidět a převzít.

Úkoly mohou obsahovat **podúkoly**. Každý úkol může mít těchto podúkolu neomezeně, ovšem podúkoly lze zadávat pouze do první úrovně v hierarchii. Podúkoly se chovají stejně jako úkoly a **platí pro ně nastavení práv jako pro úkoly**. Podúkoly můžete vidět a zadávat pouze v detailu podúkolu. Neplatí pro ně strom zobrazení podle statusu v levém menu. Podle statusu lze podúkoly řadit pomocí tabulky.

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 do úkolů (popřípadě jejich statusů).

1) **PROJEKTY**

Před zadáváním prvních úkolů doporučujeme nastavit **Projekty**. Jedná se o seskupení určitých 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.

a) Statistika

Tabulka statistiky se dělí na tři části:

- Obecné informace o projektu mezi tyto patří Předmět a Detail projektu tzn. stručně popsaný obsah čím se bude projekt zabývat a co je jeho cílem.
- Statusy a jejich stavy zobrazí celkový součet úkolů a podúkolů v projektu a součet úkolů a podúkolů pro jednotlivé statusy v projektu.
- K projektu uvádí základní údaje o projektu jako je procento splnění projektu, uběhlá doba od založení projektu, a další...

Statistika k projektu				
Předmět				
HelpDesk				
Detail				
Obsahuje úkoly týkající se aplikace HelpDesk. Většinou se v tomto projektu budou zadávat ukoly pro oddělení HelpDesku a částečně také pro technickou podporu a testery. Spadají zde chyby a náměty zákazníků, úkoly do dalších verzí a další				
Stav úkolu	Počet			
Celkem úkolů:	2			
Bez řešitele:	0			
Přiřazené:	1			
V řešení:	0			
Vyřešené:	0			
V reklamaci:	0			
Uzavřené:	1			

b) Další výhody projektů

V detailu projektu je možné přímo nahlédnout do úkolů spadajících pod vybraný projekt a dále pracovat pouze s těmito úkoly.

V přehledu úkolů k projektu lze shlédnout počet podúkolů ke každému úkolu.

Oblast projektů může vidět pouze vybraná skupina uživatelů, kterou je možné definovat v Administraci HelpDesku.

Pro každou skupinu práv je možné nastavit, zdali tato skupina bude mít přístup do projektů, či možnost měnit nebo mazat projekt.

Pokud vhodně zvolíte projekty a budete nové úkoly pod tyto projekty řadit, pak v případě mazání úkolů týkajících se dané problematiky, nemusíte hledat, o které úkoly a podúkoly se jedná, můžete rovnou smazat celý projekt.

2) ZOBRAZENÍ A PRÁCE S ÚKOLY

a) Levé menu

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

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 uživatel klikne na "Úkoly" ve stromu, zobrazí tím výpis všech úkolů v systému. Ty jsou přehledně setříděny v tabulce, kterou lze dále omezit pomocí filtru na požadované zobrazení.

Pokud má uživatel povolené právo "Právo nastavit zastupování", zobrazí se menu pro nastavení a správu zastupování. V menu lze nastavit nové zastupování, zobrazit výpis aktivních zastoupení a výpis historie. Ostatní uživatelé mají zobrazen jen výpis aktivních zastupování a historie.

b) Práce s úkoly

Pro snadnější komunikaci mezi uživateli má každý úkol či podúkol přiděleno jedinečné identifikační číslo. Toto číslo je uvedeno v tabulce přehledu úkolů.

Každý úkol lze smazat, upravit a vytisknout. Tyto úkony mohou uživatelé provádět také hromadně pomocí tlačítek v každé z tabulek.

Změnit hromadně – uživatel, jenž má potřebná práva pro modifikaci, vybere úkoly, u kterých má zájem měnit údaje a klikne na tlačítko "Změnit hromadně". Ve formuláři lze libovolně nadefinovat kategorii, prioritu a dobu, do které mají být úkoly vyřešeny. Podmínkou pro úspěšnou změnu je zatržení políčka nacházejícího se u každé z položek. Uživatel tímto dává najevo, že bere na vědomí, jak velký zásah činí.

t_Záznamy:	Pouze vybrané	Smazat Změnit Změnit hromadně Tisk Reset 🥝
Stránka: 1	z 1 Řádků: 15	Nastavit

V detailu úkolu jsou dvě lišty s ikonkami. První slouží k zobrazení, ve druhé liště uživatel nalezne příkazy, které provádí určitou funkci.

c) 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 uživatelé aplikace vkládají své úkoly.

Pod výpisem se nachází filtr, pomocí kterého lze nastavit jaké úkoly se zobrazí. Můžete omezit výběr jen na své vložené a nebo úkoly, které řešíte. Máte na výběr ze statusů, kategorií, priorit, řešitelů a také data vložení, vyřešení a termínu pro vyřešení.

d) Nový úkol

Před zadáním nového úkolu (pokud jste aplikaci právě nainstalovali) je dobré se ujistit, že máte správně nastaveny kategorie a k nim příslušející priority, toto nastavení se provádí v Administraci aplikace. Formulář pro zadání nového úkolu vypadá následovně:



_Nový úkol	
Předmět:	
Detail:	
Projekt:	
Kategorie:	Rešitel: 📄 🔀
Priorita:	Vyřešit do: 🎦 16:00 💌
Přílohy:	Procházet Popis:
	Uložit Zpět

Většinu položek není třeba popisovat, proto se zmíním pouze o některých, ke kterým se váže určité nastavení. Formulář vždy obsahuje všechny položky, nelze jej pomocí nastavení zjednodušit, tak jako to lze u požadavků.

Projekt – v případě zadávání úkolu máte možnost vždy vybrat projekt, do kterého může být přiřazen. Pokud se však jedná o podúkol, tak se projekt automaticky přebírá z nadřazeného úkolu.

Kategorie – rozděluje úkoly do určitých oblastí, podle kterých je možné úkoly lépe rozlišit a organizovat. Kategorie mohou být nastaveny zvlášť pro úkoly, požadavky nebo znalostní bázi, nastavení se provádí v Administraci aplikace.

Řešitel – zde vyberete řešitele úkolu. Úkol může zadat každý uživatel HelpDesku, který má definované právo "Vstup do úkolů". Takto ovšem může uživatel zadat úkol pouze sám sobě, kdy je pevně definován řešitel jako právě přihlášený uživatel. Pokud by měl mít uživatel právo zadávat úkoly někomu jinému, musí mít definováno právo "Změnit úkol", pak může vybrat řešitele.

V Administraci aplikace lze navolit možnost vybírat z řešitelů předem vybrané kategorie nebo ze všech řešitelů aplikace (uživatelů, kteří mají právo "vstupu do úkolů"). Umožňuje to volba "Výběr řešitelů podle kategorie" v Administraci -> Globální nastavení -> záložka Volby.

Priorita – můžete ji vybrat až po výběru kategorie. Počet hodin ke každé prioritě lze nastavit pro každou kategorii zvlášť, pokud v jednotlivé kategorii priorita nastavená není, použije se priorita nastavená v Globálním nastavení. Toto nastavení se provádí v administraci -> kategorie -> změnit kategorii -> záložka priority.

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, nelze však nastavit zcela libovolné datum a hodinu, položka je závislá na nastavené pracovní doby organizace (pobočky). Toto nastavení se provádí v Administraci -> Globální nastavení -> záložka Pracovní doba. Příklad: pokud máte nastavenou pracovní dobu na Po – Pá 7:30 – 16:00, nebude možno zadat, že má být úkol vyřešen o víkendu.

e) Zobrazení detailu úkolu

Po kliknutí na ikonu detailu (zelená šipka) v tabulce úkolů se uživatel dostane na výpis základních informací o úkolu. Zobrazí se dvě lišty s ikonami. První lišta přepíná mezi zobrazením informací, druhá slouží k zadávání příkazů a změn.

I) 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.



II) Přílohy

Ke každému úkolu lze uložit přílohu. Přílohou může být v podstatě libovolný soubor, např.:



Kategorie	Priority	Upozorňování		
📃 Úkoly	- Řešení			
🔽 před	termínem	- začátek 6	- interva	1 2
🔽 term	ín			
🔽 po te	ermínu	- začátek 8	- interva	18
* Časy se i	uvádějí v h	odinách.		

naskenovaná faktura (obrázek), archiv souborů (zip), tabulkový nebo textový soubor, apod. Číslo v závorce vedle ikonky a názvu funkce vyjadřuje počet těchto příloh. Aplikace dovoluje najednou odeslat (uložit) libovolný počet souborů, omezeno je to jen nastavením parametrů PHP.

Velikost souborů, které můžete ukládat, můžete změnit nastavením parametrů v PHP. V souboru php.ini (je implicitně uložen v "C:\WINDOWS\") se nacházejí tyto parametry:

upload_max_filesize - maximální velikost jednoho souboru. (2M)

post_max_size - maximální velikost všech zasílaných dat. Měla by být vyšší než upload_max_filesize. (8M)

memory_limit - nastavení limitu paměti pro běh PHP. Měla by být v dostatečné výši. (128M)

Parametry jsou v bytech a M znamená MiB.

ʻílohy: [3					
	Procházet Popis:					
	P	rocházet Popis:				
	P	rocházet Popis:				
Uložit						
	Název 👚	Popis	Velikost			
* >	LetakSPR.pdf	Letak Spravce IT	346 kB			
* >	Odkazy.txt	Zajimave stranky	1 kB			
* >	plan_hukvaldy.jpg	g Plan cesty	102 kB			
Stránka: 1 z 1 Řádků: 15 Nastavit						

Tlačítkem Přidat přílohu (disketa se zeleným plus) uživatel navolí počet příloh, které bude v danou chvíli přidávat. V případě, že se splete nebo si počet rozmyslí, je možné nadbytečné řádky odstranit ikonkou diskety s červeným křížkem. Ke každé příloze může uživatel přidat popis, který se po uložení zobrazí v tabulce příloh.

Soubory již uložených příloh se nacházejí na disku počítače, kde je aplikace HelpDesk nainstalována. Standardně tedy C:\Inetpub\wwwroot\helpdesk\files\. Dále pak podle zvolené oblasti, v našem případě úkoly v adresáři "tasks". Pokud máte zájem změnit tuto složku, třeba za bezpečnější umístění, je třeba změnit soubor ./helpdesk/core/config.php (C:\Inetpub\wwwroot\helpdesk\core\config.php). V tomto souboru upravit cestu parametru "FileRoot":

```
/**
    * Root pro soubory
    */
define('FileRoot', AppRoot . 'files/');
smažte " AppRoot . 'files/' " a nahraďte cestou nového umístění např.
```

define('FileRoot', 'G:/Zaloha/Save/Data/Helpdesk/files/');

Proces řešení III)

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

IV) Komunikace

Umožňuje komunikaci mezi řešiteli a k zápisu poznámek u úkolu. Do komunikace má přístup řešitel úkolu a řešitelé kategorie úkolu. Do komunikace nemá přístup zadavatel, ani nikdo jiný, kdo může úkol podle viditelnosti vidět.

V) 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. Příklad takového příspěvku vidíte na obrázku:

🙈 Příspěvek			
Text:	Priste Detaily typu viz predmet vynechat		
Zadavatel:	Administrator	Datum:	10.08.2007, 13:32

Pokud je úkol ve stavu uzavřený, nelze už do diskuze vkládat příspěvky.

VI) Historie

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

3) NASTAVENÍ PRO PRÁCI S ÚKOLY

Kapitola popisuje nastavení, která zjednodušují práci s úkoly, navádí uživatele a napomáhají k včasnému informování o reakčních termínech.

a) Nastavení práv

Po kliknutí v levém menu na oblast Úkoly (druhá položka shora) se zobrazí celkový výpis všech úkolů nehledě na to, v jakém stavu (statusu) se právě nacházejí. Každý uživatel nemusí vždy vidět všechny úkoly, které jsou v systému zadány. Uvidí pouze ty, na které má nastavenou viditelnost. Nastavuje se pro jednotlivé uživatele zvlášť v Administraci aplikace -> Správa uživatelů.

Nahlédnutím do Administrace zjistíte, že pro vybranou skupinu práv lze pro úkoly nastavit následující práva:

Vstup do úkolů – zviditelní uživateli položku hlavního menu "Úkoly". Tato položka zajistí uživateli přístup do celé oblasti úkolů.

Právo změnit úkol – měnit vlastnosti úkolu může pouze uživatel, který má povoleno právo změnit úkol, s výjimkou svých vlastních zadaných úkolů, ty lze měnit i bez tohoto práva. Právo změnit úkol zahrnuje i možnost zadat Nový úkol.

Právo mazat úkol – povolí uživateli mazat všechny úkoly, ke kterým má přístup dle nastavených práv.

Právo výběru řešitele – ve formuláři pro řešení úkolu zviditelní možnost pro výběr řešitele a tím umožní přeřadit úkol jinému řešiteli. Dále zobrazí v detailu úkolu v liště příkazů možnost přiřadit (přiřadit úkol jinému řešiteli).

Vstup do projektů – pokud není povoleno, skryje se uživateli položka menu "Projekty" v levém sloupci.

Právo změnit projekt – umožňuje uživateli změnit kterýkoliv vytvořený projekt a zadávat projekty nové.

Právo smazat projekt – zobrazí uživateli možnost smazání projektů. Pokud smažete projekt, tak včetně všech jeho





🗟 Komunikace (0)

🙏 Diskuze (8)



🔰 <u>Historie</u>



úkolů a podúkolů.

Historie		
Datum 🐣	Uživatel	Zprávy
09.07.2007, 09:00		Změna statusu: Uzavřené.
09.07.2007, 09:00		Úkol byl uzavřen.
02.07.2007, 13:45	martin	Změna statusu: Vyřešené.
02.07.2007, 13:45	martin	Úkol byl vyřešen.
02.07.2007, 13:44	martin	Úkol předán k řešení: martin.
02.07.2007, 13:44	martin	Změna statusu: V řešení.
02.07.2007, 13:44	martin	Úkol byl přiřazen řešiteli: martin.
02.07.2007, 13:44	martin	Změna statusu: Přířazené.
01.07.2007, 16:00	Administrator	Uložení nového úkolu.
Stránka: 1 z	1 Řádků: 15	Nastavit



Práva týkající se úkolů, platí i pro podúkoly!!!

b) Nastavení viditelnosti

Určuje, které úkoly uživatel uvidí ve výpisu úkolů. Toto nastavení se nastavuje pro každého uživatele zvlášť v Administraci -> Správa uživatelů -> Změnit -> záložka Práva. Můžete vybrat jednu z následujících možností.

ViditeInost:

- Sám sebe uživatel uvidí pouze své zadané úkoly.
- Všechny uživatel uvidí úkoly ze všech organizačních jednotek.
- · Výběr můžete navolit, které úkoly konkrétních organizačních jednotek uživatel uvidí.

c) Nastavení kategorií

Kategorie obecně, je rozdělení úkolů do určitých skupin, které mohou být soustředěny na určitou problematiku. Příkladem takové kategorie může být například kategorie "Software", ve které mohou být zadány všechny úkoly od nákupu software, přes instalace až po problémy s nastavením a definováním konkrétního řešitele, který nastavení provede. Nastavení kategorií naleznete v Administraci aplikace -> Kategorie.

d) Priority úkolů

Na první pohľed 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. Prioritu "Urgentní" jde nastavit pouze pro určitou skupinu práv, nastavení se provádí v administraci. Dále jsou priority označeny barevně podle toho, zdali je úkol v termínu, po termínu, nebo uzavřený.

Priority mají nastavené počty hodin, do kterých se má úkol vyřešit. Počet hodin lze nastavit pro každou kategorii zvlášť. Pokud v jednotlivé kategorii priorita nastavená není, použije se priorita nastavená v Globálním nastavení.



žlutá – úkol v termínu

- červená úkol po termínu
- šedá uzavřený úkol

Priority lze nastavit v Administraci aplikace Globální nastavení nebo pro jednotlivé kategorie v nastavení kategorií.

e) Nastavení upozornění

Jde o informování uživatele, že se blíží určitá akce, kterou by měl řešit nebo o ní vědět. Příkladem takové akce může být vložení nového úkolu, upozornění na reklamaci, uzavření úkolu, atd.

Časy pro **upozorňování můžete nastavit pro** jednotlivé **kategorie**, nebo pokud nebudou nastaveny, tak se použije **globální nastavení**.

Příklad nastavení: řešitel určité kategorie potřebuje být upozorněn nejpozději 6 hodin před termínem, kdy má být úkol vyřešen. Zpráva, že se tento termín blíží, se zašle v intervalu po 2 hodinách. V případě, že do stanoveného termínu úkol vyřešen stále nebude, zašle se další zpráva, která oznámí, že čas na řešení vypršel. Následuje další upozornění v nastavených intervalech, to vše, ale již po termínu řešení. Pro představu je formulář pro nastavení upozorňování vidět na obrázku.

f) Nastavení oznámení

Oznámení se nastavuje pro určité akce aplikace. Vybrat které a nastavit je pro vybraného uživatele můžete v Administraci -> Správa uživatelů -> Změnit uživatele -> karta Nastavení -> Nastavení pro oznámení. Upozornit uživatele je možné následujícími způsoby:

I) Zaslání zpráv v rámci aplikace

Není potřeba složitých nastavení, stačí pro každého uživatele zatrhnout akce, na které se má upozorňovat.

II) Upozornění emailem

Po vybrání upozornění pro jednotlivé uživatele stačí nadefinovat **nastavení pro odesílání pošty**, toto nastavení naleznete v Administraci aplikace -> Nastavení aplikace -> záložka Pošta.

Licence	Obecné nastave	ní Pošta	Active Directory	Support				
Nastave	Nastavení pro odesílání pošty							
Způsob	zasílání e-mailů:	Základní	▼					
E-mail pr	o odesílání:	helpdesk@	domena.cz					
SMTP se	SMTP server:		smtp.domena.cz					
SMTP port:		25						
SMTP loc	calhost:							
Přihlašov	vací jméno:							
Přihlašov	vací heslo:							

III) Odeslání SMS na mobil

Zde je nastavení náročnější, jelikož si musí každý uživatel zřídit za pomocí svého operátora tzv. "mobilní email", na který mu budou odcházet upozornění z aplikace a pomocí tohoto mobilního emailu lze dále nastavit zasílání SMS na mobilní telefon. V neposlední řadě je opět potřeba mít u každého uživatele zatrženy akce, na které se má upozornění zasílat.

g) Zastupování

Pokud uživatel není přítomen (dovolená, nemocenská apod.), lze určit jeho zástupce, který bude mít možnost řešit úkoly jemu přidělené. Možnost nastavit zastupování mají jen uživatelé, kteří mají povoleno právo "Právo nastavit zastupování". Pokud mají vybranou volbu "vlastní", mohou za sebe určit zástupce. Pokud mají vybranou volbu "vlastní a cizí", mohou určit zástupce i za jiné uživatele.

Do nastavení zastupování se dostanete přes Úkoly -> 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 úkoly, které může řešit v zastoupení, jsou podbarveny jinou barvou (šedě). 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.

4) PROCESY A STATUSY

a) Proces řešení úkolu / podúkolu

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 Přiřazené). Určená osoba zodpovídající za rozdělování nových úkolu 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 reklamace. Řešitel je informován o reklamaci (6), a **znovu** úkol **vyřeší**. Ten je opět uložen v systému (7) a je zaslaná zpráva zadavateli o vyřešení reklamace. Žadatel shlédne řešení (8).

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

b) Statusy

Vše co je uvedeno pro úkoly rovněž platí i pro podúkoly s tím rozdílem, že podúkoly nelze zobrazit pomocí stromové struktury v levém menu.

I) 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**. Doporučujeme, aby Vámi zvolená osoba v pravidelných intervalech rozdělovala úkoly, které mají nastaven tento status, jinak hrozí nahromadění neřešených úkolů. Další možností je zavést vnitřní podnikovou směrnici ve smyslu: "Každý uživatel bude povinen procházet nové úkoly a pokud se bude úkol týkat daného řešitele, sám si jej přebere".

V detailu nového úkolu může uživatel pomocí lišty s příkazy úkol převzít sám na sebe nebo jej přiřadit řešiteli.

| 🚧 <u>Převzít</u> | 🎻 <u>Přiřadit</u> 📄 ... 🏻

II) Přiřazené

Přiřazené úkoly jsou úkoly, které jsou přidělené nějakému řešiteli. Řešitele úkolu lze kdykoli změnit. Toto tvrzení platí za předpokladu, že uživatel má v Administraci -> Skupina práv definováno právo "Právo výběru řešitele". Pokud je úkol přiřazený, měl by pokračovat k řešení. V Administraci -> Globální nastavení -> záložka Volby -> můžete pomocí položky "Spuštění procesu řešení při zobrazení detailu úkolu" nastavit, zdali se úkol dostane do statusu "V řešení" při zobrazení detailu úkolu nebo v opačném případě kliknutím na ikonu "Spustit řešení".

Spustit řešení

III) 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".

💽 <u>Vložit řešení</u>

Po kliknutí se zobrazí formulář "Řešení úkolu". Ke každému úkolu či podúkolu 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 podúkolu je možné vždy zatrhnout položku Konečné řešení. Problém nastává, pokud nejsou vyřešeny všechny podúkoly a chtěli byste nastavit nadřízenému úkolu, že se jedná o konečné řešení. Formulář v této situaci zakáže volbu "Konečné řešení" a informuje uživatele hláškou "Nelze zatrhnou, jelikož nejsou vyřešeny podúkoly!". 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.

Řešení úkolu —			
Předmět:	Instalace software		
Detail:	Nainstalovat potřebný software na ekon podúkolech.	omickém úseku. Soupis s	oftware na jednotlivé zaměstnance je v
Řešení:			
Konečné řešení:	Nelze zatrhnout, jelikož nejsou vyřešeny podúkoly!	Přiřadit řešiteli:	N
Neodesílat zprávy o		Informovat e-mailem:	
řešení:		Informovat osoby:	2
Přílohy: 🧭	Procházet	Popis:	4
			Uložit

Při řešení lze předat úkol jinému řešiteli, předpokládá se při tom, že se nebude jednat o konečné řešení úkolu. Předpokladem pro zobrazení volby "Přiřadit řešiteli", je správné nastavení práv v Administraci aplikace.

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 vypsat emaily v **Informovat emailem** a nebo vybrat uživatele v **Informovat osoby**.

IV) Vyřešené

Až se úkol dostane do stavu "vyřešeno", zadavatel si zkontroluje zdali je spokojen s řešením. V tuto chvíli se s úkolem mohou dít dvě věci:

• zadavatel bude s výsledným řešením spokojen a může úkol pomocí volby uzavřít uvést do konečného stavu

zadavatel s výsledkem spokojen nebude a může úkol pomocí příslušné volby reklamovat

关 <u>Reklamovat</u> | 🌛 <u>Uzavřít</u>

V) 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 (pokud máte správně nastaveno oznámení) přijde zpráva, že bylo řešení jeho úkolu reklamováno.

Z logiky aplikace vychází, že úkol můžete finálně vyřešit, až když jsou vyřešeny všechny podúkoly. Proto i v případě, že chcete reklamovat podúkol, musíte nejprve uvést do stavu reklamace nadřízený úkol. Pokud tak neučiníte, aplikace uživatele sama navede výstražnou hláškou.

VI) Uzavřené

Do statusu uzavřené se mohou úkoly dostat dvěma způsoby. Uživatel vyřešený úkol ručně uzavře, tak jak je to popsáno v popisu statusu *Vyřešené*, nebo se úkol uzavře automaticky. Počet dnů do automatického uzavření úkolu lze nastavit v Administraci -> Globální nastavení -> záložka Volby. Uzavřený úkol je možné kdykoli dodatečně reklamovat a tímto jej znovu otevřít. U uzavřeného úkolu nelze ukládat příspěvky do komunikace a diskuze.

KAPITOLA Č. 9 – SPRÁVCE IT

Správce IT se v HelpDesku nazývá modul, který umožňuje uživateli přístup do programu Správce IT pomocí aplikace HelpDesk. Tento modul by měl správcům (popř. dalším uživatelům, kteří přistupují do programu Správce IT) umožnit komunikaci s tímto programem a provádět v něm jednoduché příkazy a změny. Díky tomu, že je HelpDesk webová aplikace, lze provádět změny ve Správci IT bez nutnosti vyšší HW konfigurace z libovolné stanice ve vaší společnosti.

Je důležité si na začátku uvědomit rozdílný pohled na uživatele a org. jednotky z obou aplikací. Příklad: v HelpDesku sledujete uživatele a každý uživatel má k dispozici jeden nebo více počítačů. Jinak řečeno, pokud máte právo vidět určitou skupinu uživatelů, vidíte jejich počítače. Ve Správci IT je viditelnost podle organizačních jednotek a počítačů.

1) SLOUČENÍ DATABÁZÍ

Předpokladem pro úspěšnou spolupráci obou programů je **společná databáze**. Jelikož v programu Správce IT nelze měnit název databáze jako tomu je v HelpDesku, je nutné, aby se výsledná databáze jmenovala "Micos". Pokud již používáte programy HelpDesk a Správce IT samostatně, je důležité před sloučením obou databází, aby byly v obou programech totožně definovány **jména uživatelů** a **struktura a názvy Organizačních jednotek**. Momentálně je nutné, vždy napojit databázi HelpDesku do databáze Správce IT.



Před sloučením důrazně doporučujeme zálohovat databáze obou aplikací!

a) Sloučení nově nainstalovaných aplikací

Zdali jste do této doby neměli nainstalovanou ani jednu z těchto aplikací, je postup následující:

- I. Nejprve je třeba nainstalovat Správce IT. Po nainstalování program spustit. Tím se vytvoří databáze a v ní potřebné tabulky s daty.
- II. Při instalaci HelpDesku, ve formuláři pro Nastavení databáze, uveďte jako název databáze "Micos". Aplikace tímto přidá své tabulky do stávající databáze aplikace Správce IT.

b) Sloučení již zaběhnutých aplikací (databází)

V případě, že zatím nemáte databáze spojené a chcete tento krok udělat, postupujte následujícím způsobem:

- I. Klikněte na ikonku "Sloučení se Správce IT", kterou naleznete v Administraci aplikace v menu v levém sloupci.
 II. Zadejte licenční číslo a licenční klíč aplikace. Tento krok je z ochranných důvodů, aby sloučení nemohla provádět
- kterákoliv osoba přistupující do administrace. III. Nastavte údaje pro připojení k databázi aplikace Správce IT a stiskněte Odeslat.

	Převod dat					
Nastavení data	Nastavení databáze					
Typ databáze:	Microsoft SQL Server					
Server:	MARTINISQLEXPRESS					
Port:						
Název databáze:	micos					
Uživatel:	sa					
Heslo:	*****					
	Odeslat					

IV. Pozorně si přečtěte následující upozornění týkající se sloučení tabulek Organizační jednotky a Uživatelé, zkontrolujte data v obou databázích a pokračujte tlačítkem Další. V. Pokud máte správně nadefinovány Organizační jednotky, zobrazí se vám jejich výpis. V opačném případě chybové hlášení s rozdíly v datech.



Pokud se vám zobrazí chybové hlášení, pokračujte tlačítkem zpět. Po opravě jednotlivých položek se můžete pokusit o sloučení databáze znovu.

VI. Dále se zobrazí kontrolní tabulka uživatelů, pokud jsou údaje v pořádku pokračujte dále.

Uživatelé –							
SpravcelT	SpravcelT HelpDesk						
Přihlášení	Příjmení, jméno	Osobní číslo	E-mail	Přihlášení	Příjmení, jméno	Osobní číslo	E-mail
administrator	Administrator	001	admin@micos-sw.cz	administrator	Administrátor	001	admin@micos-sw.cz
balogh	Balogh, Martin	002	mbalogh@micos-sw.cz	balogh	Balogh, Martin	002	mbalogh@micos-sw.cz
voznica	Voznica, Brona	003	bvoznica@micos-sw.cz	voznica	Voznica, Brona	003	bvoznica@micos-sw.cz

VII. Tlačítkem *Další* potvrdíte hlášku: **Data jsou připravena k přesunu**. Kliknutím na tlačítko *Další* se provede přesun dat a nastaví se připojení k databázi. Data v současné databázi budou zachována.

VIII.Přenos proběhl, pokračujte k přihlášení

Převod dat Přenos dat proběhnul. Pokračovat k přihlášení >>

V případě, že přenos nebude úspěšný, nebo se vyskytne chyba, kontaktujte prosím technickou podporu společnosti MiCoS SOFTWARE, která vám s napojením aplikací pomůže.

2) SPRÁVA POČÍTAČŮ V APLIKACI HELPDESK

Menu v modulu Správce IT je přizpůsobeno konvencím programu Správce IT a je rozděleno do následujících částí: **Počítače, Příslušenství, Síťové prvky a Majetek** – viz. obr.



Každá z těchto položek zobrazuje určitou skupinu hardware, kterou můžete dále zobrazit podle toho co jste právě vybrali. Například Příslušenství lze zobrazit Vše, podle **Počítače**, **Typu příslušenství** nebo **Volného příslušenství**. Pro výběr zobrazení slouží v HelpDesku menu s přepínači. Toto menu může vypadat např. takto:

Zobrazení příslušenství • Vše Podle: • Počítače • Typu příslušenství • Volného příslušenství

V celém modulu Správce IT v HelpDesku je v každé z uvedených sekcí funkce **Vyhledávání**, která zajišťuje procházení vybrané tabulky a následné vyfiltrování řádků, ve kterých se nachází hledaný výraz. Tlačítko Reset slouží k vymazání pole pro definici textu a uvedení tabulky do stavu před hledáním (tzn. zobrazí všechny záznamy).



Oblasti modulu Správce IT:

a) Počítače

Tato sekce spravuje počítače uložené v databázi programu Správce IT. Pro snadnější manipulaci a orientaci se dají počítače zobrazit podle následujících voleb, jinak řečeno následující obrázek zobrazuje "podmenu počítačů":

Zobrazení počítačů podle			
📀 Uživatele 🔿 Počítače 🔿 Pracoviště (Uživatele)	🚫 Pracoviště (Počítače)	🔘 Org. jednotka (Uživatele)	🔵 Org. jednotka (Počítače)

Uživatele – zobrazí všechny uživatele, podle těchto uživatelů si můžete nechat zobrazit jejich přidělený SW nebo HW

Počítače – po kliknutí se zobrazí tabulka počítačů pomocí které můžete zobrazit SW, HW, provádět opravy, tisknout předávací protokol, nebo sledovat historii počítače

Pracoviště (Uživatele) – zobrazí všechny pracoviště, podle kterých můžete zobrazit Software nebo Hardware Pracoviště (Počítače) – zobrazí všechny pracoviště, podle kterých můžete zobrazit Software nebo Hardware Org. jednotky (Uživatele) – zobrazí všechny Org. jednotky, podle kterých můžete zobrazit Software nebo Hardware Org. jednotky (Počítače) – zobrazí všechny Org. jednotky, podle kterých můžete zobrazit Software nebo Hardware

Všechny použité ikonky a pod nimi skryté funkce jsou stejné pro každé zobrazení, proto zde projdeme pouze "zobrazení počítačů podle – Počítače", kde je těchto funkcí nejvíce. Pokud zobrazíte počítače podle počítače dostanete se do základní tabulky, kde najdete ikonky pro práci s počítači – Hardware, Software, Předávací protokol, Opravy a Historie.

[Zob	Zobrazení podle počítače											
	Hledat Reset												
							Název počítače 👚	IP adresa	Org. jednotka	Odpovědná osoba	Evidenční číslo		
		Ş	0	5	R	۲	DENISA	192.168.10.11	Pobočka 2	denisa			
		Ş	۲	<u>1</u>	4	۲	HANKA	192.168.10.7	Centrální sklad				
		Ş	۲	5	4	۲	IVKA	192.168.10.14	Pobočka 5	ivka			
		Ş	۲	<u>1</u>	٩	۲	LUKAS	192.168.10.13	Pobočka 1	lukas			

I) Hardware

lkonka **hardware** Vám umožní zobrazení tabulky s údaji o počítači, ze které vychází tabulka s výpisem jeho příslušenství. Zobrazení se vždy přizpůsobí podle toho co máte vybráno v "podmenu" jednotlivé sekce.

II) Software

Ikonka **software** zobrazí vybraný počítač a k němu nalezený software. Jedná se o *Licence na počítači, Nelegální* Instalace, Software bez licence a Software nalezený v registrech počítače.

III) Předávací protokol

Další, méně obvyklou ikonkou, je zde ikona **protokolu**. Ta zobrazí předávací protokol počítače, který se používá při předání počítače na jinou pobočku apod. Tento protokol je určený pro tisk, tomu také odpovídá jeho vzhled.

	Předávací protokol
<u>Název počítače:</u> DENISA	<u>Evidenční číslo:</u>
<u>Odpovědná osoba:</u> 003 denisa matys.obchod@micos-sw.cz 597089235	<u>Organizační členění:</u> ##2 - Pobočka 2 <u>Pracoviště:</u> -
I. Technické parametry Výrobce: VIA Technologies, In Značka: Model: P4M266-8235 Výrohní číslo:	Paměť: 512 Procesor: Pentium 4 2 400 Doména: micossw.local Role v doméně: Member v

IV) Opravy

lkona **Opravy** umožňuje úpravu vlastností počítače, možnost uvést počítač do opravy, nebo pracovat s příslušenstvím vybraného počítače. Po kliknutí na tuto ikonu se ukáže další podmenu, ve kterém se nastavuje druh opravy.

Nas	tavení opra	vy na 🦳 👘	
٥Z	měna údajů	🔵 Ruční oprava	🚫 Přeřadit příslušenství

Změna údajů – je prvním odvětvím oprav. Zobrazí formulář, který se týká vlastností počítače. Pomocí tohoto formuláře můžete tyto vlastnostmi modifikovat. Tento formulář má již načteny aktuální data z databáze, které se vztahují k vybranému počítači. Tyto údaje můžete měnit, nebo vyplnit nové.

Ruční oprava – zobrazí vybraný počítač a jeho neukončené opravy, které je možné v HelpDesku dodatečně ukončit. Můžete zde zadávat také nové opravy.

×	🔦 <u>Nová ruční oprava</u>										
	Typ historie Vznik 🦑 Odpovědná osoba Záruka 🛛 Poznámka										
O	Oprava	30.01.2007	marek	20.07.2007	poznamka u opravy						
O	Zapůjčení	26.01.2007	martin		u zapujceni nelze zadat warranty date						

Druhy oprav mohou být následující:

- Oprava počítače
- Ostatní náklady
- Navýšení
- Zapůjčení

Ostatní náklady nelze ukončit dodatečně, jelikož jednou vyplníte náklad vztahující se k počítači a tímto je tato "oprava" uzavřena. Datum vzniku se pak rovná datu ukončení.

Přeřadit příslušenství – tato část se zabývá příslušenstvím přiřazeným k počítači. Můžete v této sekci příslušenství odřadit od počítače, přeřadit k jinému počítači nebo přidat nové příslušenství.

V) Historie

a B	🟭 Přidat nové příslušenství										
			Název 曑	Тур	Org. jednotka	Pracoviště	Odpovědná osoba	Evidenční číslo			
	8	\$	ST340014A	Hard disk	Pobočka 2		denisa				
	X	\$	Pentium 4 2 400 MHz	Procesor	Pobočka 2						

Poslední ikonkou pro práci s počítači je **Historie** (ikonka budíku), ta zobrazí všechny akce, které byly s počítačem provedeny ať už ve Správci nebo v HelpDesku.

b) Příslušenství

Tato sekce se zabývá příslušenstvím, které se nachází v programu Správce IT. Pro snadnější manipulaci a orientaci se dá příslušenství zobrazit podle následujícího menu.

⊤Zobrazení příslušenství−	
💿 Vše Podle: 🔿 Počítače	🔿 Typu příslušenství 🔿 Volného příslušenství

Vše - znamená zobrazení veškerého příslušenství, ať už jde o příslušenství s vazbou na počítač nebo příslušenství volné.

Počítače - nejprve se zobrazí tabulka počítačů, kde je třeba vybrat počítač, po výběru se zobrazí pouze příslušenství nalezené na počítači.

Typu příslušenství - nejprve je třeba z tabulky vybrat typ příslušenství, potom se zobrazí pouze příslušenství vybraného typu.

Volného příslušenství - zobrazí pouze příslušenství, které nemá vazbu na počítač.

Všechny použité ikonky a pod nimi skryté funkce jsou stejné pro každé zobrazení, proto zde projdeme pouze

"zobrazení příslušenství – Vše". Po kliknutí v levém menu na příslušenství se dostanete do základní tabulky výpisu veškerého příslušenství a zde najdete ikonky pro práci s příslušenstvím – Změna údajů, Smazat příslušenství, Oprava a Historie.

Zc	Zobrazení příslušenství											
												Hledat
						Typ příslušenství 🏠	Název příslušenství	Specifikace	Velikost	Výrobce	Výrobní číslo	Evidenční číslo
		Ì	×	4	۲	CD/DVD	HL-DT-ST CD-RW GCE-8526B	IDE	0			
		1	×	4	١	CD/DVD	Generic DVD-ROM SCSI CdRom Device	IDE	0			
		Ì	×	4	۲	CD/DVD	MITSUMI CD-ROM FX320S IB	IDE	0	Mitsumi		
		1	×	٩	٢	CD/DVD	HL-DT-ST CD-RW GCE-8526B	IDE	0			

l) Změna údajů

Úmožní uživateli zobrazení formuláře vlastnosti příslušenství. Tyto vlastnosti mohou být již v databázi, pokud ano, tak se při načtení ve formuláři zobrazí. Potom můžete s těmito údaji pracovat, měnit stávající nebo zadávat nové. Ve změně údajů se nachází tyto položky (vlastnosti příslušenství):

Org. jednotka – název organizační jednotky, ve které se příslušenství nachází nebo jeho nadřízený prvek (počítač).

Typ příslušenství – k základním typům můžete přidat ve Správci své další. Slovním spojením typ příslušenství se myslí: myš, tiskárna, case, zvuková karta, atd.

Název příslušenství - např. "SiS 650/651/740/661FX/741/760 series" nebo "RADEON 9600 S"

Specifikace – bližší definování příslušenství

Výrobní číslo – (serial number výrobku) číslo jenž by mělo být specifické pro určitého výrobce a řadu produktů

Výrobce – společnost nebo jednotlivec zapojený do různých stránek konstrukce, stavby, testování, prodeje a údržby produktu

Druh majetku – majetek může být následujících druhů: Hmotný majetek, Drobný hmotný majetek, Nehmotný majetek, Drobný nehmotný majetek, Finanční pronájem, Operativní pronájem, Operativní evidence, Investiční nehmotný majetek

Interní - poznatek zdali se jedná o příslušenství vnitřní, vestavěné

Integrované – zdali se jedná o příslušenství přídavné

Velikost – vyplnění velikosti je vyžadováno, pokud se jedná o typ příslušenství: procesor, paměť RAM nebo harddisk

Inventární číslo – číslo, podle kterého příslušenství najdete v inventarizačním seznamu

Specifické číslo – číslo, které je jedinečné

Evidenční číslo - tvar tohoto čísla je stanoven evidencí

Pracoviště – označení budovy, část výrobní haly, apod.

Odpovědná osoba – osoba odpovídající za příslušenství

Rok výroby – udává rok, kdy bylo příslušenství vyrobeno

Poznámka – libovolná informace

Pokud se jedná o příslušenství s vazbou na počítač, tak nelze vyplnit položky Org. jednotka, Pracoviště a Odpovědná osoba, jelikož tyto informace příslušenství přebírá z nadřízené položky (počítač).

II) Smazat příslušenství

Nenávratně vymaže příslušenství z databáze. Pokud se jedná o příslušenství s vazbou na pc, tak provede odřazení od počítače, zruší vazby na daňové doklady, elektronické dokumenty, nadřízené příslušenství a další.

III) Oprava

Po kliknutí zobrazí vybrané příslušenství a k němu tabulku **neukončených** oprav. V této tabulce může uživatel ukončit rozdělanou opravu, nebo začít opravu novou. Opravy jsou základní čtyři:

- Oprava
- Ostatní náklady
- Navýšení (upgrade)
- · Zapůjčení

Do tabulky neukončených oprav se nikdy nemůže dostat oprava "Ostatní náklady", jelikož nejde o opravu jako takovou. Její datum vzniku je pak vždy shodné s datem ukončení. Pokud uživatel zadává novou ruční opravu, musí vždy uvést datum vzniku a o jaký typ opravy se jedná. Ukončuje-li uživatel opravu neuzavřenou, nelze již měnit všechny položky formuláře. Musí vyplnit datum ukončení a může vyplnit nebo poopravit poznámku.

- Nei	Neukončené opravy										
	Typ historie	Vznik 👚	Osoba	Záruka	Poznámka						
O	Oprava	19.01.2007	zaneta	13.04.2007	Tohle je poznamka k EquipmentID==94						
O	Upgrade	21.01.2007	martin	25.08.2007	dalsi poznamka						
O	U Zapůjčení 02.02.2007 marek Zapůjčeno Frantovi z vedlejší budovy										
Strá	Stránka: 1 z 1 Řádků: 15 Nastavit										

IV) Historie

Zobrazí vybrané příslušenství a k němu tabulku historie od uvedení do provozu, přes přiřazení k počítači, přesuny, opravy, změny položek až po jeho odstranění.

c) Síťové prvky

Tato sekce se zabývá síťovými prvky, evidovanými v programu Správce IT. Menu pro snadnější manipulaci se síťovými prvky je rozděleno následujícím způsobem:

Zobrazení síťových prvků	
Vše Podle: Uživatele Typu síťového prv	ku

Vše - znamená zobrazení všech síť. prvků.

Uživatele - nejprve se zobrazí tabulka uživatelů, kde je třeba vybrat uživatele. Po výběru se zobrazí pouze síťové prvky přiřazené vybranému uživateli.

Typu síťového prvku - nejprve je třeba z tabulky vybrat typ síťového prvku, potom se zobrazí pouze prvky vybraného typu.

Všechny použité ikonky a pod nimi skryté funkce jsou stejné pro každé výše popsané zobrazení. Po kliknutí v levém menu na Síťové prvky se dostanete do základní tabulky výpisu všech síť. prvků, zde najdete ikonky pro práci – Změna údajů, Smazat síť. prvek, Oprava a Historie.

Zo	bra	aze	ení 1	vše	ch s	síťových prvků-					
										Н	ledat Reset
						Typ prvku 會	Název prvku	Specifikace	Výrobce	Výrobní číslo	Evidenční číslo
		1	×	4	۲	ADSL modern	Edimax AR 7064 +B	AR 7064	Edimax	555666555	12325
		1	×	4	١	ADSL modem SX1	Arrazer SX1 00124s	sxga2158	Modernos s.r.o.	123789	123789
		1	×	4	١	ADSL modem SX1	Arrazer SX1 00124s	ssgac650	Modernos s.r.o.	123456	123456
		1	×	R	١	Sitova tiskarna	Minolta	mc2450 PS	Conica Minolta	2165849-21658-32589	

I) Změna údajů

Umožní uživateli zobrazení vlastností síťových prvků. Tyto vlastnosti mohou být již vyplněny a uloženy v databázi. Pokud ano, tak se při načtení ve formuláři zobrazí. Uživatel může s těmito údaji pracovat, měnit stávající nebo zadávat nové. Ve změně údajů se nachází tyto položky (vlastnosti síťového prvku):

Org. jednotka – název organizační jednotky, ve které se síťový prvek nachází. Může mít vazbu na nadřízený síť. prvek. V případě změny org. jednotky nadřízeného prvku se převezme org. jednotka na prvek podřízený. Pobočku lze měnit pouze ve Správci IT za pomocí hromadných změn.

Typ síť. prvku – ve Správci IT můžete tyto typy vytvářeť. Příkladem typu síť. prvku může být: swich, síťová tiskárna, ADSL modem, atd.

Název síť prvku – např. "Edimax AR 7064 +B"

Specifikace – bližší definování síťového prvku

Výrobní číslo – (serial number výrobku) číslo jenž by mělo být specifické pro určitého výrobce a jeho řadu produktů.

Výrobce – společnost nebo jednotlivec zapojený do různých stránek konstrukce, stavby, testování, prodeje a údržby produktu

Druh majetku – majetek může být následujících druhů: Hmotný majetek, Drobný hmotný majetek, Nehmotný

majetek, Drobný nehmotný majetek, Finanční pronájem, Operativní pronájem, Operativní evidence, Investiční nehmotný majetek

MAC adresa – je jedinečný identifikátor síťového zařízení IP adresa – je jednoznačná identifikace konkrétního zařízení (typicky počítače) v prostředí Internetu Inventární číslo – číslo, podle kterého síťový prvek najdete v inventarizačním seznamu Specifické číslo – číslo, které je jedinečné Evidenční číslo – tvar tohoto čísla je stanoven evidencí Pracoviště – označení budovy, část výrobní haly, apod. Síť – označení sítě, ke které je zařízení připojeno Odpovědná osoba – osoba odpovídající za síťový prvek Rok výroby – udává rok, kdy byl síť. prvek vyroben Poznámka – libovolná informace

II) Smazat síťový prvek

Nenávratně vymaže síťový prvek z databáze, zruší vazby na daňové doklady, elektronické dokumenty, nadřízené síťové prvky a další.

III) Oprava

Po kliknutí zobrazí vybraný síťový prvek a k němu tabulku **neukončených** oprav. V této tabulce může uživatel ukončit rozdělanou opravu, nebo začít opravu novou. Opravy jsou jako ve Správci IT základní čtyři:

- Oprava
- · Ostatní náklady
- Navýšení (upgrade)
- Zapůjčení

Do tabulky neukončených oprav se nikdy nemůže dostat oprava "Ostatní náklady", jelikož nejde o opravu jako takovou. Její datum vzniku je pak vždy shodné s datem ukončení. Pokud uživatel zadává novou ruční opravu, musí vždy uvést datum vzniku a o jaký typ opravy se jedná. Ukončuje-li uživatel opravu neuzavřenou, nelze již měnit všechny položky formuláře. Musí vyplnit datum ukončení a může vypsat nebo poopravit poznámku.

Neukončené opravy											
4	< Nová ruční oprava										
	Typ historie Vznik 摿 Osoba Záruka 🛛 Poznámka										
O	Upgrade	12.02.2007	lukas	29.05.2007	NetEqp=5, Upgrade, SPR						
O	() Oprava 05.10.2007										
Stra	Stránka: 1 z 1 Řádků: 15 Nastavit										

IV) Historie

Zobrazí vybraný síťový prvek a k němu tabulku historie od uvedení do provozu, přesuny, opravy, změny položek až po jeho odstranění.

d) Majetek

Stejně jako v programu Správce IT se i v HelpDesku tato sekce zabývá evidovaným majetkem organizace. Menu pro snadnější vyhledání majetku je rozděleno následujícím způsobem:

[Zobrazení majetku							
	💿 Vše	Podle:	🚫 Uživatele	🔿 Typu majetku				

Vše - zobrazení veškerého evidovaného majetku.

Uživatele - nejprve se zobrazí tabulka uživatelů, kde je třeba vybrat uživatele. Po výběru se zobrazí pouze majetek přiřazený vybranému uživateli (majetek, za který vybraná osoba zodpovídá).

Typu majetku - nejprve je třeba z tabulky vybrat typ majetku, po výběru se zobrazí pouze majetek vybraného typu.

Všechny použité ikonky a pod nimi skryté funkce jsou stejné pro každé výše popsané zobrazení. Po kliknutí v levém menu na Majetek se dostanete do základní tabulky výpisu veškerého majetku, zde najdete ikonky pro práci – Změna údajů, Smazat majetek a Historie.

Zobrazení majetku Hledat Reset												
					Typ majetku 👚	Název majetku	Specifikace	Výrobce	Evidenční číslo	Výrobní číslo	Specifické číslo	Inventární číslo
		1	×	2	Kniha	ASP.NET 2.0 a C#	ISBN-15647/1542-21	Cpress	55555		55555	55555
		Ì	×	2	Magnetická tabule	Hama XwriteTable	hama15424	Hama	123456	879654/456	654321	123456
		Ì	×	٢	Propiska	Concorde	23-519-754	Concorde	33333	12544	33333	33333
¹ Záznamy: Pouze vybrané ✓ Změnit Smazat Historie Reset 3 Stránka: 1 z 1 Řádků: 15 Nastavit												

I) Změna údajů

Úmožní uživateli zobrazení vlastností majetku. Tyto vlastnosti mohou být již vyplněny a uloženy v databázi. Pokud ano, tak se při načtení ve formuláři zobrazí. Uživatel může s těmito údaji pracovat, měnit stávající nebo zadávat nové. Ve změně údajů se nachází tyto položky (vlastnosti majetku):

Org. jednotka – název organizační jednotky, ve které se majetek nachází. Může mít vazbu na nadřízený majetek. V případě změny org. jednotky nadřízeného majetku se převezme org. jednotka na majetek podřízený. Pobočku lze měnit pouze ve Správci IT za pomocí hromadných změn.

Typ majetku – ve Správci IT můžete tyto typy definovat. Příkladem typu majetku může být: kniha, tabule apod. **Název** majetku – např. "ASP.NET 2.0 a C#"

Specifikace – bližší definice majetku

Výrobní číslo – (serial number výrobku) číslo jenž by mělo být specifické pro určitého výrobce a řadu jeho produktů.

Výrobce – společnost nebo jednotlivec zapojený do různých stránek konstrukce, stavby, testování, prodeje a údržby produktu

Druh majetku – majetek může být následujících druhů: Hmotný majetek, Drobný hmotný majetek, Nehmotný majetek, Drobný nehmotný majetek, Finanční pronájem, Operativní pronájem, Operativní evidence, Investiční nehmotný majetek

Inventární číslo – číslo, podle kterého majetek naleznete v inventarizačním seznamu

Specifické číslo – číslo, které je jedinečné

Evidenční číslo - tvar tohoto čísla je stanoven evidencí

Pracoviště – označení budovy, část výrobní haly, apod.

Odpovědná osoba – osoba odpovídající za majetek

Rok výroby – udává rok, kdy byl majetek vyroben

Poznámka – libovolná informace

II) Smazání majetku

Nenávratně vymaže majetek z databáze, zruší vazby na daňové doklady, elektronické dokumenty, nadřízený majetek a další.

III) Oprava

Po kliknutí zobrazí vybraný majetek a k němu tabulku **neukončených** oprav. V této tabulce může uživatel ukončit rozdělanou opravu, nebo začít opravu novou. Opravy jsou jako ve Správci IT základní čtyři:

- Oprava
- Ostatní náklady
- Navýšení (upgrade)
- Zapůjčení

Do tabulky neukončených oprav se nikdy nemůže dostat oprava "Ostatní náklady", jelikož nejde o opravu jako takovou. Její datum vzniku je pak vždy shodné s datem ukončení. Pokud uživatel zadává novou ruční opravu, musí vždy uvést datum vzniku a o jaký typ opravy se jedná. Ukončuje-li uživatel opravu neuzavřenou, nelze již měnit všechny položky formuláře. Musí vyplnit datum ukončení a může vypsat nebo poopravit poznámku.

Neukončené opravy								
< Nová ruční oprava								
	Typ historie	Vznik 會	Osoba	Záruka	Poznámka			
O	Oprava	17.04.2008	Fusek Vilem	27.06.2008	Poznámka			
Stránka: 1 z 1 Řádků: 15 Nastavit								

IV) Historie

Zobrazí vybraný majetek a k němu tabulku historie od uvedení do provozu, přesuny, opravy, změny položek až po jeho odstranění.

KAPITOLA Č. 10 – 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.

1) ZOBRAZENÍ A PRÁCE VE ZNALOSTNÍ BÁZI

V levé části okna se nachází panel s výpisem kategorií k rychlejšímu vyhledání požadované informace. Kategorie si můžete nadefinovat zvlášť, pouze pro znalostní bázi, nebo stejné jako pro požadavky a úkoly. Doporučujeme uvést stejné kategorie jako u požadavku a úkolů, usnadníte tak komunikaci mezi uživateli. Nastavení můžete provést v Administraci aplikace -> Kategorie -> Znalostní báze.

۲,	Výpis záznamů									
4	an Nový záznam 🐑 Nový požadavek									
						Předmět 🏤	Kategorie	Detail	Řešení	Тур
		×	1	4	\$	<u>chybí v tiskárně papíry velikosti A4</u>	_ostatní	Chybí pápíry do tiskárny. Barva uz je taky 	Náplně do tiskáren, papíry až do velikosti sponky a další kancelářské potřeby	Veřejný
		×	/	4	\$	nefunquje odesílání e-mailu	Helpdesk	Zavolá zákazník, který si stěžuje na	Pokud volá zákazník, kterému nefunguje to pravděpodobně tím, že nemá	Neveřejný
		×	1	4	\$	Zivedviť k děpin titisk sudřustubuj břoucu štach zrazoř a blysk.	_ostatní	Chešlo nučlašt k uvrn? šlábrp děp děžouh šlyštekre hřochlé mlavustošla mlytě k	l nelijomy z uču byr z stychre. Diběch a ktůnivloplýp vo. l vitět z dit d'otiž tiv	Veřejný
	🗅 Záznamy: Pouze vybrané 🛛 🖌 Smazat 🛛 Změnit 🖉 Změnit hromadně 🛛 Tisk 🛛 Reset 🥝									
\$	Stránka: 1 z 1 Řádků: 15 Nastavit									

a) Vložení nového záznamu do znalostní báze

I) Vložení nového záznamu

Pokud HelpDesk nasazujete do provozu, doporučujeme k problémovým oblastem sestavit řešení základních požadavků (problémů) uživatelů a ručně je vložit do znalostní báze. V takovém případě budete v tabulce výpisu záznamů znalostní báze přidávat nové záznamy. V novém záznamu můžete vyplnit položky:

- Předmět
- Detail problému
- Kategorie
- · Typ statusu
- možnost vložit Přílohu

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

Typ statusu 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.

II) 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". Pomocí tohoto příkazu lze záznam uložit. Grafické znázornění tohoto procesu vypadá následovně:



b) Vyhledávání

Ve znalostní bázi, v případě většího počtu záznamu, je hlavním nástrojem pro nalezení řešení možnost Vyhledávání. Funguje stejným způsobem jako v jiných částech HelpDesku s tím rozdílem, že uživatel může vybrat kategorii, kterou chce prohledávat.

_ Hledat—	
Hledat:	Zobrazit Reset
Kategorie:	≥ ×

c) Hodnocení řešení

V detailu záznamu mají uživatelé připravenou funkci pro přidělení sympatií k řešení určitého požadavku. Kterýkoli uživatel, který má právo vidět záznam ve znalostní bázi, může v jeho detailu rozhodnout a dát svůj hlas, zdali se mu řešení požadavku zamlouvá či nikoli. Okamžitě vždy vidí, jak se hodnocení vyvíjí a kolik uživatelů již přidělilo svůj hlas.

🗐 Nový požadavek 🛛 🎒 Tisk 🗧 🌍 Zpět 📔 🅅 🌗 🄛
Detail záznamu
Chybí v tiskárně papíry velikosti A4
Detail: V tiskárně je prázdný zásobník pro papíry velikosti A4.
Řešení: Náplně do tiskáren, papíry až do velikosti A3, lepidla, sponky a další kancelářské potřeby naleznete v budově D, ve třetím patře, dveře č. 412, kód zámku 253515. Po odebrání věcí je třeba je odepsat z počítače!
Hodnocení: 75% 🥮 Dobré - 25% 😕 Špatné, (hodnoceno 4x)
Přílohy: 🛃
 Řešení: Náplně do tiskáren, papíry až do velikosti A3, lepidla, sponky a další kancelářské potřeby naleznete v budově D, ve třetím patře, dveře č. 412, kód zámku 253515. Po odebrání věcí je třeba je odepsat z počítače! Hodnocení: 75% Obbré 25% Špatné, (hodnoceno 4x) Přílohy: S

d) Diskuze

Každý z uživatelů (v případě, že má přístup k záznamu) má možnost přidat zápis do diskuze probíhající pod detailem jednotlivého záznamu. Uživatelé, kteří mají v administraci aplikace povoleno "Právo mazat", mohou jednotlivé záznamy s diskuze odstranit. Je to z důvodu určitého usměrnění diskutujících.

2) PRÁVA

Nastavují omezení uživatelů pro práci s aplikací (konkrétním modulem, v našem případě znalostní bází). Nyní připomeneme ke každému právu jeho význam. Nastavení naleznete v Administraci -> Skupina práv -> Detail konkrétního práva.

Vstup do znalostní báze - zajišťuje přístup do modulu Znalostní báze a v případě nepovolení tohoto práva skryje položku "Znalostní báze" v liště hlavního menu.

Vstup do neveřejné části - zobrazí záznamy jenž mají nastaven status "Neveřejný" a v tabulce výpisu zobrazí sloupec, zobrazující typ statusu.

Právo změnit - v tabulce Výpis záznamů zobrazí ikonku pro změnu položky a může měnit záznamy ve znalostní bázi.

Právo mazat - povolí nebo zakáže uživateli mazat jednotlivé záznamy ve znalostní bázi. Ovlivňuje také možnost mazání záznamů diskuze v detailu záznamu znalostní báze.
Kapitola č. 11 – Můj účet

1) Oznámení

Oblast obsahuje výpis aktivních oznámení aplikace. Oznámení mohou byt jakéhokoliv charakteru (plánované výpadky, oznámení o změně) a zadávají se v administraci HelpDesku. Počet aktivních oznámení signalizuje ikona semaforu v horní liště aplikace. Kliknutí ve výpisu se zobrazí detail oznámení.



Pomocí volby "**Zobrazit oznámení při přihlašování**" v Globálním nastavení aplikace na záložce Volby, můžete Oznámení zobrazit také na přihlašovací obrazovce aplikace. Uživatelé tak uvidí důležitá upozornění hned při přihlašování do aplikace.

2) ZPRÁVY

Obsahují výpis zpráv zasílaných uživateli. Do zpráv se ukládá ID záznamu, do jaké oblastí patří, typ události a předmět záznamu. Druhy zpráv se nastavují 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**. Zprávu máte možnost vymazat pomocí ikony **Smazat**.

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 uživatel nesmaže sám, mažou se automaticky hromadně po době nastavené v Administraci -> Globální nastavení -> záložka Volby parametr "Počet dnů, po kterých se vymažou zprávy".

3) Předávací protokol

Pokud jsou aplikace Správce IT a HelpDesk propojeny, lze tisknout předávací protokoly jednotlivých PC, u kterých je přihlášený uživatel nastaven jako odpovědná osoba.

Předávací protokol je zde omezen na zobrazení technických parametrů, příslušenství a přiřazené licence software. Předávací protokoly lze exportovat také do XLS souboru.

4) NASTAVENÍ UŽIVATELE

V této oblasti máte možnost nastavit osobní údaje, změnit heslo, nastavit nastavení aplikace a oznámení.

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 vhledu a jazykové mutace aplikace, stránky zobrazené po přihlášení.
- Oznámení nastavení, které oznámení o událostech se mají uživateli zasílat.



Osobní údaje	Změna hesla	Nastavení aplikace	Oznámení	
Příjmení, jméno:	Novák, Petr	Novák, Petr		
Titul:	Před:	Před: Po:		
E-mail:	pnovak@dorr	pnovak@domena.cz		
Telefon:	+420 999 999	+420 999 999 999		
Mobil:	+420 777 777	+420 777 777 777		
Mobilní e-mail:				
Fax:				



Pokud uživatel v právech nemá vstup přes heslo a nebo se přihlašuje přes Aktive Direktory, nezobrazí se mu záložka změna hesla.

Kapitola č. 12 – Závěr

© Copyright 2004 – 2009, MiCoS SOFTWARE s.r.o., Všechna práva vyhrazena.

Obsah této příručky je určen k informačním účelům a může být změněn bez ohlášení. Nemůže být interpretován jako závazek od MiCoS SOFTWARE s.r.o.

MiCoS SOFTWARE s.r.o. nenese žádnou odpovědnost ani závazek za jakékoli nepřesnosti nebo chyby, které se mohou v této příručce objevit.