



Intelligent Document Management

EXON s.r.o., Vrážská 73/10, PSČ 153 00 Praha

Tel.: +420 241 410 660

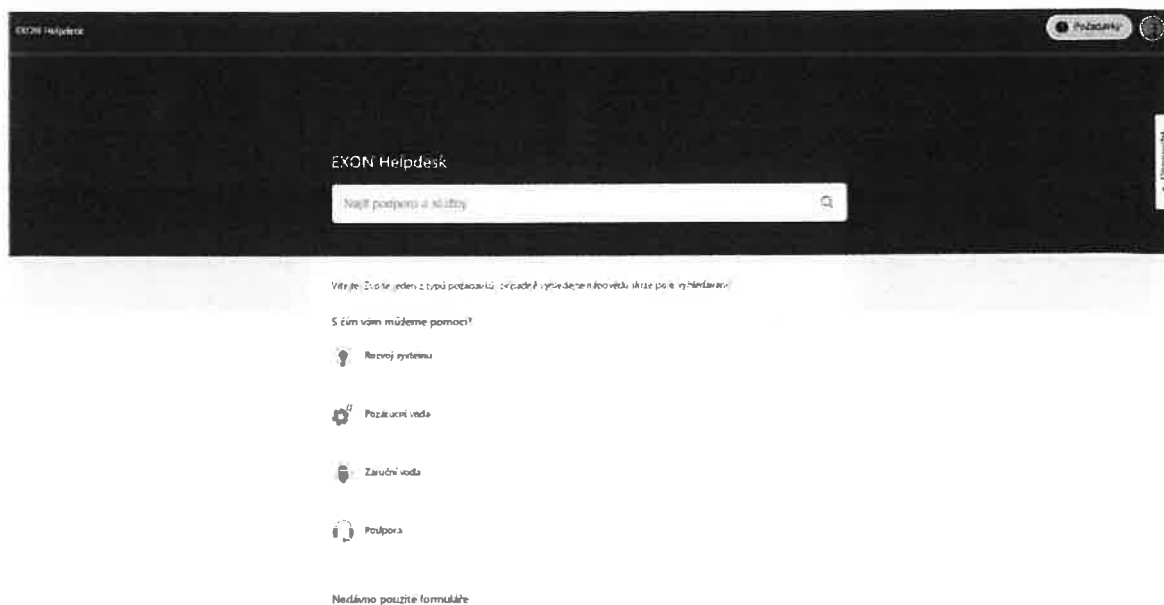
e-mail: exon@exon.cz, www.exon.cz

EXON Helpdesk

OBSAH

1	Základní obrazovka systému.....	3
2	Vytvoření nového požadavku.....	4
3	Přehled požadavků	5
3.1	Otevření přehledu.....	5
3.2	Přehled požadavků	5
3.3	Požadavek	6
4	Stavy požadavků.....	7
5	Emailové notifikace	8
6	Změna typu požadavku.....	8

1 ZÁKLADNÍ OBRAZOVKA SYSTÉMU



Po přihlášení do systému Helpdesk se zobrazí základní rozhraní systému. V něm je možné:

1. Zadávat nové požadavky, viz kapitola [Vložení nového požadavku](#)
2. Vyhledávat nápovědu – v prostředí HelpDesku udržujeme znalostní bázi o jednotlivých klientech systému ELO a dalších funkcionalitách systému ELO, které jsou Vám k dispozici.



2 VYTVOŘENÍ NOVÉHO POŽADAVKU

Pro vytvoření nového požadavku zvolte z hlavního menu jeden z typů požadavku, který chcete zadat. Zobrazí se dialogové okno, které Vás provede zadáním nového požadavku.

The image shows a screenshot of the EXON Helpdesk interface for creating a new request. The page title is 'Helpdesk' and the subtitle is 'Vytvořte nový požadavek z typů požadavků, případně vyberte novou. Size: 1024x768px'. The form includes a 'Typ požadavku' dropdown menu with 'Rozvoj systému' selected. Below this is a 'Kategorie požadavku' section with a 'Dělník, Záměr, školení, Lektor, (Inženýr)' dropdown. There are also 'Právní' and 'Výsada' dropdowns. A large text area is labeled 'Popis'. At the bottom, there is a 'Sdílet s' dropdown menu and a 'Přidat soubor' button. The page is framed by a dark sidebar on the left and a dark top bar on the right.

Souhrn požadavku je názvem požadavku – zobrazuje se v přehledech a dalších výstupech z Helpdesku. K požadavku je rovněž možné již při jeho zakládání nahrát přílohy – například doplňující obrázky či chybný dokument.

Výběr „Sdílet s“ slouží k vybrání Vaší organizace, se kterou bude následně požadavek sdílen – všichni členové organizace jej uvidí v přehledu požadavků. Organizace je zde vybrána automaticky, není tedy nutné ji měnit.

Po odeslání požadavku, pokud byly vyplněny všechny povinné údaje, dojde k jeho uložení na EXON Helpdesk. Do emailu Vám zároveň přijde notifikace o jeho založení.

3 PŘEHLED POŽADAVKŮ

3.1 OTEVŘENÍ PŘEHLEDU



Do přehledu požadavků se dostanete kliknutím na menu „Požadavky“ v pravém horním panelu. Zde můžete vybrat buď všechny Vámi vytvořené požadavky, nebo požadavky sdílené s Vaší organizací.

3.2 PŘEHLED POŽADAVKŮ

Dostanete se do přehledu požadavků, který je možné dále filtrovat (dle typu žádosti, žadatele, ...) a je možné v něm vyhledávat. V přehledu požadavků vidíte u každého požadavku jeho Typ, Číslo, Souhrn, Stav a Žadatele.

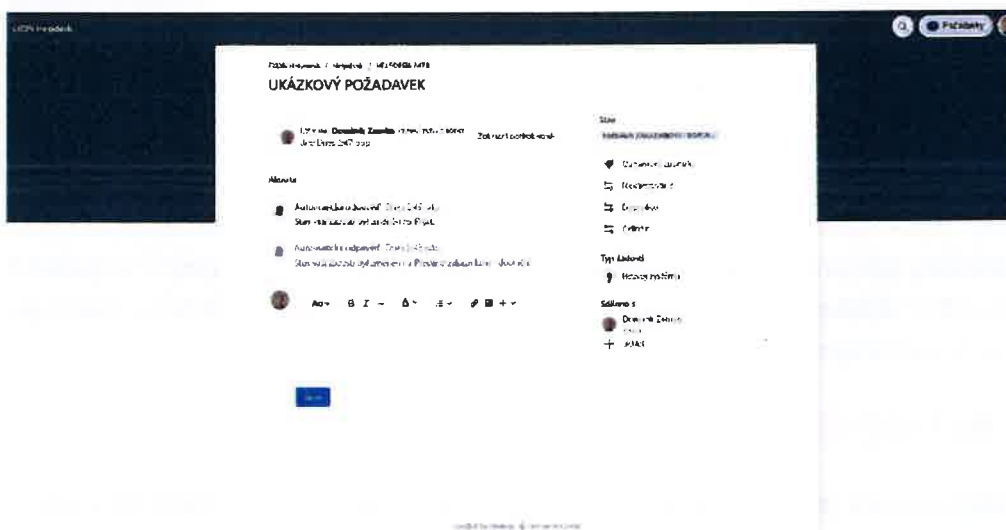


3.3 POŽADAVEK

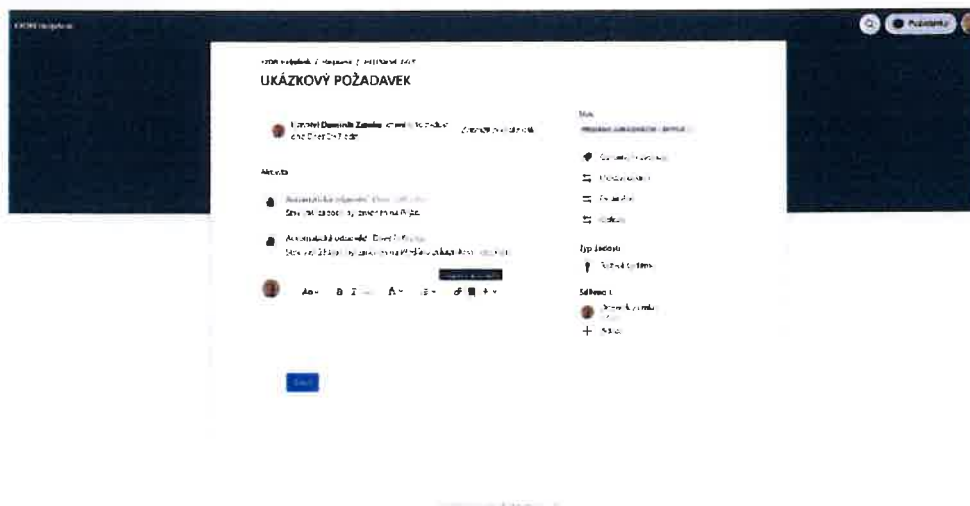
Po otevření konkrétního požadavku se zobrazí jeho kompletní náhled. Vidíte zde celou historii požadavku (sekce Aktivita), můžete přidávat komentáře k požadavku a měnit jeho stav.

Stavy, do kterých je možné požadavek přesunout, vidíte v pravé části obrazovky – možnosti se vždy odvíjí od toho, v jakém stavu se požadavek aktuálně nachází, viz také kapitola [Stavy požadavků](#).

Je zde rovněž možné zapnout či vypnout emailové notifikace – tlačítkem „Oznámení zapnuto / Oznámení vypnuto“



Pro přidání přílohy k Vašemu komentáři, a tedy i k požadavku, slouží tlačítko Soubory a obrázky, viz screenshot níže.



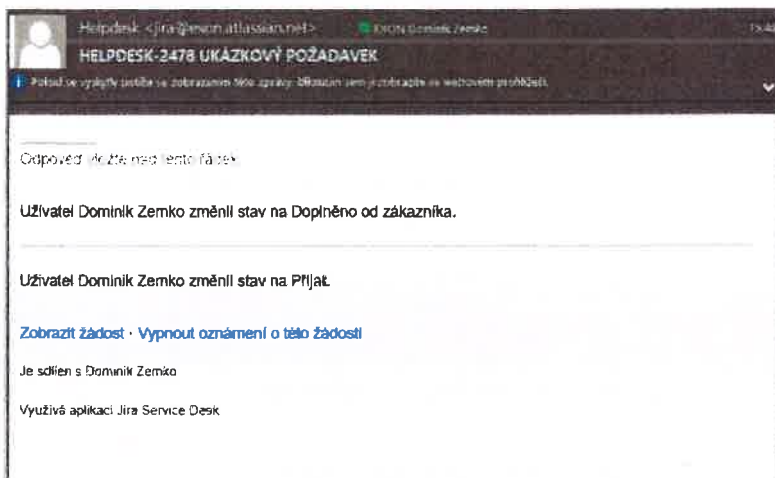
4 STAVY POŽADAVKŮ

Stavy požadavků jsou pro rychlejší orientaci rozděleny do tří barev

1. Šedou barvou jsou označeny ty stavy, na které je třeba reagovat ze strany Zákazníka.
2. Modrou barvou jsou označeny stavy u těch požadavků, které jsou na straně EXON
3. Zelenou barvou jsou označeny stavy vyřešených požadavků.

Stav	Význam stavu
Nový	Požadavek byl založen zákazníkem
PŘIJAT	Požadavek byl přijat konzultantem
VE VÝVOJI	Požadavek zákazníka byl předán k vývoji
PŘEDÁNO	Požadavek byl předán zákazníkovi k vyzkoušení funkcionality
VYŘEŠENO	Zákazník potvrdil funkčnost
UZAVŘENO	Požadavek byl po potvrzení funkčnosti uzavřen
VRÁCENO ZÁKAZNÍKEM	Zákazník nepotvrdil funkčnost, vrátil zpět k vývoji
PŘEDÁNO ZÁKAZNÍKOVĚ - DOPLNĚNÍ	Konzultant si vyžádal doplnění informací od zákazníka
DOPLNĚNO OD ZÁKAZNÍKA	Zákazník doplnil vyžádané informace
REKLAMOVÁNO	Zákazník reklamoval Vyřešený požadavek
ODLOŽENO	Zákazník odložil požadavek

5 EMAILOVÉ NOTIFIKACE



Ke každému požadavku, který sledujete (sledování se automaticky zapíná u požadavků, které vytvoříte), Vám budou v průběhu času chodit emailové notifikace. Na ně je možné odpovídat – odpověď bude zaznamenána jako komentář k požadavku.

Pozor! Odpověď na automaticky odesílaný email nemění stav požadavku.

6 ZMĚNA TYPU POŽADAVKU

Změnit typ požadavku může vždy pouze konzultant – požadavek na změnu typu požadavku je třeba odůvodnit v komentáři požadavku.