

Stávající design

Změna popisku „Podpora MOS“ na „Incidenty MOS“ – je upravitelný text, lze změnit podle požadavku.

Zobrazení pouze jednoho seznamu incidentů, přidat možnost řazení podle jednotlivých sloupců, filtrování podle hodnot jednotlivých sloupců, rozdělení aktivních a neaktivních, zobrazování pouze stavů, které se aktuálně používají.

Data a časy v českém formátu d.M.yyyy.

Odstranit vyhledávací pole (nemáme práva)

Přidání souhrnného pole do detailu incidentu, které zahrne kompletní historii (časovou osu) daného ticketu včetně všech komentářů a přiřazení.

Úprava životního cyklu ticketů – přidat nutnost schválení řešení zadavatelem, přidání poznámky automaticky rozbíhá SLA, neuzavírat automaticky tickety, pod kterými probíhá diskuse.

Odhad náročnosti 5-7MD může být ovlivněno rozsahem změn v procesu.

Nový design

Screenshots

The screenshot shows the 'Nástěnka pro hlášení závad na systému MOS' (MOS system incident reporting dashboard). The interface includes a left sidebar with navigation options like 'Self Service', 'Domů', and 'Incidenty'. The main content area features a 'Nahlásit incident MOS' button and three summary cards: 'Otevřené incidenty za společnost', 'Mě otevřené incidenty', and 'Mě vyřešené incidenty', all showing 'Zero results returned from query'. A table of 'Všechny incidenty' (All incidents) is also present.

Incident	Žadatel	Vytvořeno	Název	Stav	Aktualizováno	...
I2431	[redacted]	13.1.2021 17:40:09	školení 20210113	Čeká na řešení	14.1.2021 09:27:42	
I2427	[redacted]	12.1.2021 19:21:53	xxxxxxxxx	Čeká na řešení	12.1.2021 19:22:48	

ID	Žadatel	Vytvořeno	Název	Stav	Aktualizováno	...
2431	[redacted]	13.1.2021 17:40:09	školení 20210113	Čeká na řešení	14.1.2021 09:27:42	
2427	[redacted]	12.1.2021 19:21:53	xxxxxxxxx	Čeká na řešení	12.1.2021 19:22:48	

The screenshot shows the 'Incident - 818' details page. It includes a left sidebar with navigation options. The main content area displays the incident details, including a 'Vytvořil:' field with a redacted name and a 'Vytvořeno:' field with the date '04/05/2019'. There are also links for 'Detaily žadatele', 'Informace o SLA', 'Informace o řešiteli', and 'Detaily incidentu'. A 'Vytvořil:' field is also present with a redacted name.

Incident - 818

There are no actions available.

History

- Detaily žadatele
- Informace o SLA
- Informace o řešiteli
- Detaily incidentu

Název: test procesu 20190405

Popis: test procesu 20190405 - neféřit

Vytvořil: [redacted]

Vyřešeno při založení?

Vytvořeno: 04/05/2019

OPERÁTOR OICT Uzavřeno

Home > Požadavky OICT > Uzavřeno

Požadavek	Název	Vytvořeno	Žadatel	Stav	Zadavatel	Řešitel	Skupina řešitelů
R:1874	Založení nové emailové schránky	20.5.2020 07:53:31	[redacted]	Uzavřeno	[redacted]	[redacted]	[redacted]
R:2043	VPN - soitron	1.7.2020 18:22:12	[redacted]	Uzavřeno	[redacted]	[redacted]	[redacted]
R:1971	Oprávnění pro OP0024 - zápis na 10.190.0.11 - SD-OBSRV	9.6.2020 22:11:59	[redacted]	Uzavřeno	[redacted]	[redacted]	[redacted]
R:1529	DNS pro SD-UAT	29.11.2019 17:08:57	[redacted]	Uzavřeno	[redacted]	[redacted]	[redacted]
R:1530	ServiceDesk - doménové účty	29.11.2019 17:10:43	[redacted]	Uzavřeno	[redacted]	[redacted]	[redacted]
R:151	Mailbox [redacted]	29.11.2017 08:45:15	[redacted]	Uzavřeno	[redacted]	[redacted]	[redacted]
R:373	[redacted] - anonymizace a datová schránka	16.4.2018 16:17:03	[redacted]	Uzavřeno	[redacted]	[redacted]	[redacted]
R:245	Zrušení přístupu do aplikace - [redacted]	13.2.2018 11:28:59	[redacted]	Uzavřeno	[redacted]	[redacted]	[redacted]

Items: 8

Příklad možné podoby

OPERÁTOR OICT Incident

Home > Incident

New Incident | Unassigned Incidents | All Open Incidents | Resolved Incidents | Task List

Incident Search

Major Incidents

Incidents by Response Level

Incidents By Status

My Incident Workload

Reference	Summary	Aktuální stav	User	SLA úroveň	Created On	Minutes To Breach
I:2279	TEST DC SLA 2	Ověření incidentu	[redacted]	OICT DC A1	9.8.2020 15:03:17	0
I:2277	test DC okna	Ověření zákazníkem	[redacted]	OICT DC B0	9.8.2020 12:00:42	

Items: 2

Proces podle nastavení ve variantě 1. lze přenést do graficky přívětivějšího prostředí.

Odhad náročnosti je náročnost varianty 1. + cca 4MD na přenos logiky a procesu do nového prostředí a otestování.