

The screenshot shows the 'Spis' (Ticket) creation interface. On the left, a sidebar contains navigation options: 'Založ spis' (1), 'Založení - Založení požadavku' (1), and 'Ke zpracování'. The main form area includes a search bar at the top right with 'Odhlásit' (Logout) next to it. The form fields are: 'Kód spisu' (Ticket code) with the note 'Kód je generován automaticky' (Code is generated automatically); 'Formulář' (Form) set to 'Tiket DMS'; 'Název' (Name) with the value 'Potřebuji vyřešit přepínání 2'; 'Typ' (Type) set to 'Nové funkce 3'; 'Popis' (Description) with the text 'Nové zobrazení podle jména 4'; 'Zákazník' (Customer) field; 'Čas přijetí' (Acceptance time) field; and 'Řešení' (Solution) field. A 'Založ spis' (5) button is located below the description field.

Založení požadavku

1. V levém sloupci vybrat v sekci „Založ spis“ položku „Založení požadavku“. V pravé části obrazovky se zobrazí formulář založení požadavku.
2. Vyplnění povinného názvu. Stručný popis popisují několika slovy požadavek (je zobrazen v seznamu požadavků).
3. Výběr typu požadavku dle jeho charakteru.
4. Textový popis požadavku nebo popis problému.
5. Vytvoření požadavku. Po vytvoření je otevřen obsah požadavku s možností vložit doplňující přílohy.

The screenshot displays the HelpDesk interface. At the top, there is a search bar and navigation icons. Below it is a table of tickets with columns: Název, Stav, Zpracovat do, Přiřazený uživatel, Vytvořil, Zpracovává, and Uživ. text. The first ticket is HLP16006, Příjatý, with a status indicator of 2. A sidebar on the left contains sections for 'Založ spis' (1) and 'Ke zpracování' (1). A central pop-up window shows 'Komentáře' (1) for the selected ticket, with a comment from 'Příjatý (Zpracování)' on 7. 1. 2016 9:40. On the right, a 'Tiket DMS' panel shows metadata: 'Potřebuji vyřešit přepínání', 'Typ: Nové funkce', 'Popis: Nové zobrazení podle jména', 'Zákazník: Main', and 'Čas přijetí: 7. 1. 2016 9:32'.

Seznam požadavků

1. Výběr stavu zpracování požadavků.
2. Seznam všech požadavků v daném stavu zpracování.
3. Tabulka vlastností požadavku. Sekce **Řešení** obsahuje popisy a návody řešení požadavku, případně informace o časové náročnosti řešení.
4. Záložka komentářů požadavku obsahuje všechny zadané komentáře uživatelů včetně těch, které byly zadány rychlým odkazem z emailu.
5. Přidání nového komentáře v prostředí systému.

Objekt 1 Spis

Nová složka Nahrát 2 Nahrát šifrovaný
Nový

HLP16006, Potřebuji vyřešit přepínání
Založení požadavku (Založení)

\\Procesy\Helpdesk\HLP16006\

Název	Rev.	Velikost	Čas
Metadata			

Založ spis

Založení - Založení požadavku

Ke zpracování

Založení

Založení požadavku (1)

Nahrát soubory

přepsat soubory se stejným názvem

+ Výběr souborů 3

5 OK

Otevřít

Tento počítač > Dokumenty

Prohledat: Dokumenty

Uspořádat Nová složka




Název	Datum změny	Typ
Ke sdílení		
Mobile uploads		
Obrázky		
Projekty		
Tento počítač		
Android	21.01.2015 21:11	Složka
ApexSQL	31.10.2015 12:24	Složka
Expression	23.06.2015 11:19	Složka
Freemake	10.11.2015 17:34	Složka


Název souboru: Všechny soubory (*)

4 Otevřít Zrušit

Vložení příloh do požadavku

1. Výběr záložky „Objekt“.
2. Výběr tlačítka „Nahrát“.
3. Na zobrazeném dialogu volba „Výběr souborů“.
4. Výběr souborů z lokálního disku a potvrzení výběru. Vybrané soubory jsou nahrány ihned po uzavření výběrového okna.
5. Potvrzení vložení.

 Odpovědět  Odpovědět všem  Přeposlat

 **info@initt.eu**
čt 07.01.2016 9:32
Přijatý - Nový požadavek HLP16006

Komu Radek Černobila

Číslo	HLP16006
Zákazník	Main
Název	Potřebuji vyřešit přepínání
Čas přijetí	1/7/2016 9:32:09 AM
Uživatel	(help-test)
Typ	Nové funkce
Popis	<i>Nové zobrazení podle jména</i>

[Vložit komentář](#) **1**

Na detail požadavku se můžete podívat po přihlášení do systému na adrese [HelpDesk](#).

Emailové upozornění na zpracování požadavku

Upozornění je zakladateli požadavku a zpracovateli zasíláno formou elektronické pošty. Upozornění je zasíláno při změnách zpracování požadavku nebo v případě komentáře některým uživatelem.

1. Možnost rychlého vložení komentáře. Komentáře se vždy zasílají formou emailu všem dotčeným uživatelům a zároveň jsou uloženy jako diskuze v systému.

Vložit komentář ke spisu č.: **HLP16006**

Uživatel: **Černobila Radek (help-admin)**

1

2

Vložit

Vložení komentáře z emailového odkazu

1. Vložení textu komentáře požadavku.
2. Uložení komentáře do systému. Komentář je odeslán uživatelům pracujícím s požadavkem.