

# **ZÁKAZNICKÁ PŘÍRUČKA HELPDESK**

pro projekt

## **Služby technické podpory**

<b>Pro</b>	<b>Zhotovitel</b>
	SoftDeC spol. s r. o., Osadní 324/12a, 170 00 Praha 7 <a href="http://www.softdec.cz">www.softdec.cz</a>

V Praze dne:



# Obsah

<b>1. Úvod.....</b>	<b>3</b>
1.1 Účel .....	3
1.2 Cílová skupina.....	3
1.3 Kontakty .....	3
1.4 Reference.....	3
1.5 Zkratky a symboly.....	3
1.6 Definice .....	3
1.7 Seznam tabulek, obrázků a TBD.....	3
1.7.1 Seznam obrázků .....	3
<b>2. Služba technické podpory - HelpDesk.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Popis procesu vyřizování požadavku.....</b>	<b>4</b>
3.1 Zadání požadavku na HelpDesk.....	4
3.2 Příjem požadavku na HelpDesk .....	4
3.3 Řešení požadavku .....	5
3.4 Požadavek vyřešen .....	5
3.5 Ověření vyřešení a uzavření .....	5
3.6 Přehled stavů tiketu.....	5
<b>4. Popis pracovního rozhraní OTRS.....</b>	<b>7</b>
4.1 Vytvoření účtu nového klienta (zákazníka).....	7
4.2 Přihlášení klienta (zákazníka) .....	7
4.3 Ztratili jste své heslo?.....	7
4.4 Pracovní rozhraní zákazníka.....	8
4.4.1 Zadání nového požadavku.....	8
4.4.2 Zobrazení vlastních podaných požadavků.....	9
4.4.3 Uzavření vyřízeného požadavku .....	10
4.4.4 Znovu otevření již uzavřeného tiketu .....	11
4.4.5 Zobrazení požadavků podaných naší společností.....	12
4.4.6 Vyhledávání tiketů .....	12
4.4.7 Oblast FAQ .....	13
4.4.8 Změna uživatelského nastavení.....	13
4.4.9 Použití nápovědy .....	14
4.4.10 Odhlášení.....	14



# 1. ÚVOD

Tento dokument popisuje návod pro používání rozhraní služby technické podpory firmy SDC, pomocí níž mohou zákazníci uplatňovat své reklamace, požadavky, přání nebo jiná sdělení.

## 1.1 Účel

Tento dokument má poskytnout:

- rychlou orientaci a pomoc zákazníkovi firmy SDC při uplatnění svých požadavků,
- návod na použití systému OTRS, pomocí něhož je služba technické podpory realizována

## 1.2 Cílová skupina

Dokument je určen pro všechny zákazníky SDC, kteří přijdou do styku s podáváním požadavků na službu technické podpory.

## 1.3 Kontakty

E-mail: [helpdesk@softdec.cz](mailto:helpdesk@softdec.cz)

## 1.4 Reference

[1] <http://otrs.org/> Webové stránky pro rozvoj a použití systému OTRS.

## 1.5 Zkratky a symboly

SDC	firma SoftDeC
HD	služba technické podpory HelpDesk
OTRS	Open Tiket Request System (zdrojově otevřená aplikace, která je používaná firemní službou technické podpory klientů)
web GUI	webové rozhraní HD pro zákazníka

## 1.6 Definice

Klient	zákazník tj. subjekt, který generuje zákaznický požadavek (tzv. tiket) pro službu technické podpory HD
Tiket	Synonymum pro zákaznický požadavek realizovaný ve formě požadavkového lístku

## 1.7 Seznam tabulek, obrázků a TBD

### 1.7.1 Seznam obrázků

Obrázek 1 Vytvoření účtu nového zákazníka.....	7
Obrázek 2 Přihlášení klienta.....	7
Obrázek 3 Žádost o nové heslo .....	7
Obrázek 4 GUI klienta .....	8
Obrázek 5 Zadání nového požadavku .....	8
Obrázek 6 Zobrazení vlastních tiketů.....	9
Obrázek 7 Zobrazení vlastních tiketů po další chvíli .....	9
Obrázek 8 Detail seznamu vlastních tiketů .....	9
Obrázek 9 Technická podpora dodala řešení.....	10
Obrázek 10 Uzavření vyřešeného požadavku .....	11

Obrázek 11 Tiket uzavřen .....	11
Obrázek 12 Tiket ve stavu <i>otevřít</i> .....	12
Obrázek 13 Okno pro zadání kritérií při vyhledávání tiketů .....	12
Obrázek 14 Výsledek vyhledávání .....	13
Obrázek 15 Vyhledávání položek FAQ .....	13
Obrázek 16 Podrobné vyhledávání položek FAQ .....	13
Obrázek 17 Okno pro nastavení parametrů rozhraní a hesla .....	14
obrázek 18 Okno pro volbu nápovědy .....	14
Obrázek 19 Odhlášení z aplikace .....	14

## 2. SLUŽBA TECHNICKÉ PODPORY - HELPDESK

Pro naše zákazníky zřizujeme následující komunikační kanály pro poskytování technické podpory:

- TEL:        +420 732 573 911
- E-mail:     [helpdesk@softdec.cz](mailto:helpdesk@softdec.cz),
- Web URL: <http://helpdesk.softdec.cz>

Tyto komunikační kanály zveřejňujeme jednak v předávacím protokolu, jednak v dokumentu, který je ke stažení na stránkách <http://www.softdec.cz> v oddíle pro službu technické podpory.

OTRS (Open Tiket Request System) je open source aplikací, která pomáhá zákazníkům firmy SDC prostřednictvím webového rozhraní směřovat své požadavky (připomínky, reklamace, přání, stížnosti nebo jiná sdělení) na firemní systém technické podpory – HelpDesk.

OTRS je aplikace pro zpracování zákaznických požadavků (tzv. tiketů). Prostřednictvím těchto tiketů je možno evidovat a sledovat stavy, které jsou požadavkům zákazníků v průběhu procesu vyřizování přiřazovány.

Cílem toho je, abychom mohli sledovat průběh a včasnost vyřizování vašich požadavků a nebyl tak opomenut ani jediný požadavek. Domníváme se, že tímto zvýšíme vaši spokojenost.

## 3. POPIS PROCESU VYŘIZOVÁNÍ POŽADAVKU

Uveďme si, jak bude z vašeho pohledu průběh vyřizování požadavku probíhat.

### 3.1 Zadání požadavku na HelpDesk

Zadáte svůj požadavek na službu technické podpory HD jedním ze tří komunikačních kanálů.

To učiníte dle návodu v oddíle 4.4.1. Tiket se ocitne ve stavu *nový*.

### 3.2 Příjem požadavku na HelpDesk

Naše technická podpora potvrdí přijetí vašeho požadavku a sdělí podrobnosti (zda se jedná se o oprávněnou/neoprávněnou reklamaci, je/není to nový požadavek, kým, kdy a jak bude poskytnuto řešení, sjednaná náprava apod.).

O této skutečnosti budete jednak vyzooměni na kontaktní e-mailové adrese, kterou jste uvedli v době své registrace (podrobněji v 4.1), jednak v zákaznickém rozhraní služby HelpDesk (viz např v 4.4.2). V naléhavých případech můžete být kontaktováni i telefonicky.

### 3.3 Řešení požadavku

Během řešení vašeho požadavku může a pravděpodobně i bude docházet k další vzájemné výměně informací, poskytování podrobností apod. Tiket se může nacházet ve stavu *čekání na vyřízení* nebo *upomínka při čekání na vyřízení* (podrobněji v 3.6)

### 3.4 Požadavek vyřešen

Jakmile bude požadavek vyřešen, bude vám řešení odesláno, dopraveno nebo jinak předáno.

### 3.5 Ověření vyřešení a uzavření

Nyní si ověříte kvalitu řešení. Vyhovuje-li vám, můžete požadavkový tiket z vaší strany uzavřít s tím, že nám potvrdíte přijatelnost tohoto řešení. V takovém případě postačí, když nám zašlete odpověď na příslušný tiket a nastavíte jeho stav na *uzavřeno-vyřešeno*.

I kdybyste tak neučinili, náš pracovník HD se vám ozve na jednom z komunikačních kanálů a dotáže se, zda považujete řešení vašeho požadavku za dostatečné a je-li možno již tiket uzavřít.

### 3.6 Přehled stavů tiketu

S životním cyklem požadavku souvisí jednotlivé stavy tiketu: Tyto stavy jsou důležitými indikátory toho, v jaké fázi vyřizování se požadavek právě nachází. Ačkoli vy přijdete do styku jen se stavy *nový*, *uzavřeno-vyřešeno*, *uzavřeno-nevyřešeno* a *otevřít*, tedy stavy, které můžete svým požadavkům sami přiřadit, zprostředkovaně se budete dovídat i o dalších níže uvedených stavech:

- **nový** (Je to první stav v historii tiketu. Když zašlete svůj požadavek na HD, ve zpracovatelské frontě se objeví tento tiket ve stavu *nový*.)
- **otevřít** (Požadavek je již uzavřen, přesto je možno jej znovu otevřít. Jednou uzavřený tiket bude znovu otevřen tím, že mu přiřadíte stav *otevřít* a znovu jej odešlete na HD. Ve frontě pak bude tiketu přiřazen stav *otevřít*. Tak bude pracovníkovi HD zřejmé, že je nutno se tímto požadavkem zabývat znovu.)
- **čeká na vyřízení-automaticky zavřít-** (Požadavek se řeší. Pokud má nastavenou dobu, do kdy má být vyřešen a je nastaven stav *čeká na vyřízení-automaticky zavřít-*, pak po uplynutí stanovené lhůty dojde k jeho automatickému uzavření a přejde do stavu *uzavřen-nevyřešeno*.)
- **čeká na vyřízení-automaticky zavřít+** (Požadavek se řeší. Pokud má nastavenou dobu, do kdy má být vyřešen a je nastaven stav *čeká na vyřízení-automaticky zavřít+*, pak po uplynutí stanovené lhůty dojde k jeho automatickému uzavření a přejde do stavu *uzavřen-vyřešeno*.)
- **merged** (V některých případech je praktické z pohledu HD složitý požadavek rozdělit na několik dílčích a ty řešit samostatně. V závěru, kdy jsou všechny dílčí požadavky vyřešeny, všechny příslušné tikety sloučíme do jednoho. Tento tiket se potom ocitá ve stavu *merged*. Jiným příkladem může být situace, kdy více tiketů představuje stejný problém nebo požadavek.)
- **upomínka při čekání na vyřízení** (V tomto stavu se tiket nalézá tehdy, kdy je nastaveno datum a čas požadovaného vyřízení požadavku a požadavek se řeší. Pokud by nedošlo k vyřízení tiketu během této doby, je řešitel požadavku automaticky a pravidelně upozorňován, že řešitelská lhůta vypršela.)
- **uzavřeno-vyřešeno** (Jeden z možných závěrečných stavů tiketu. Požadavek byl vyřešen a i vy nám potvrdíte, že řešení splňuje vaše očekávání. Tiket se dostává do stavu *uzavřen-vyřešeno*)
- **uzavřeno-nevyřešeno** (Jeden z možných závěrečných stavů tiketu. Požadavek nebyl sice vyřešen, ale došlo k např. dohodě, že bude uzavřen. Tiket se dostává do stavu *uzavřen-nevyřešeno*)

- **odstraněn** (Tohoto stavu může tiket dosáhnout kdykoli poté, co nabyl stavu *nový*. Stav *odstraněn* signalizuje, že tiket není platný a že byl z procesu řešení vyjmut nebo z nějakého jiného důvodu zanikl.)

## 4. POPIS PRACOVNÍHO ROZHRAŇÍ OTRS

### 4.1 Vytvoření účtu nového klienta (zákazníka)

V případě, že použijete web GUI (<http://helpdesk.softdec.cz>) a nejste doposud registrováni (tzn. nemáte dosud přidělený přístupový účet), můžete si jej na této obrazovce vytvořit. Povinné jsou všechny požadované údaje. Povinný údaj poznáte podle žlutého podbarvení pole.

**Vytvořit účet**

Oslovení:

Křestní jméno:

Příjmení:

Firma:

Tel. číslo:

Email:

#### Obrázek 1 Vytvoření účtu nového zákazníka

Přístupové údaje vám budou zaslány na uvedenou e-mailovou adresu. Tato adresa se pak stane také vaším uživatelským jménem. Připomeňme, že z identifikačních důvodů musí být uvedená e-mailová adresa unikátní (tj. není možné, aby dva různí zákazníci měli shodné přihlašovací údaje).

Na základě uvedeného jména společnosti vám bude přiřazena vaše vlastní fronta, kam budete své požadavky prostřednictvím web GUI zasílat.

### 4.2 Přihlášení klienta (zákazníka)

Pokud jste se již zaregistrovali, můžete se přihlásit v následující úvodní obrazovce.

**Login**

Email:

Heslo:

#### Obrázek 2 Přihlášení klienta

Zde zadejte váš email a své aktuální heslo nebo to, které vám bylo zasláno bezprostředně po registraci.

### 4.3 Ztratili jste své heslo?

Možná jste ztratili nebo zapomněli heslo. Další volba vám umožní o něj požádat. Podmínkou je, že jste registrovaný zákazník.

**Ztratil/a jste heslo?**

Email:

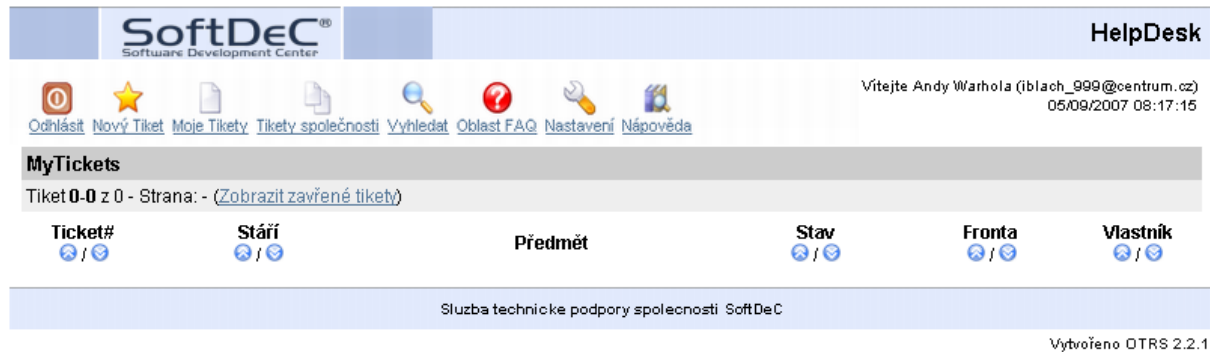
[\(Požádat o nové heslo\)](#)

#### Obrázek 3 Žádost o nové heslo

Uvedete svoji e-mailovou adresu, stisknete tlačítko *Odeslat* a my vám automaticky vygeneruje nové heslo, které bude zasláno na vaši e-mailovou adresu.


## 4.4 Pracovní rozhraní zákazníka

Následující obrázek představuje uživatelské rozhraní, které vám bude k dispozici při uplatňování vašich požadavků.



Obrázek 4 GUI klienta

### 4.4.1 Zadání nového požadavku

Nový požadavek zadáte následujícím způsobem. Klikněte na ikonu  [Nový Tiket](#). Následkem této akce se přenesete do níže uvedené obrazovky:

nový tiket

**Možnosti**

Typ:

Komu:

Předmět:

Service:

SLA:

Text:   
Update aplikace OZP ver. 1.2 vykazuje následující chybu:  
Při přihlášení více než 10-ti klientů aplikace zamrzne a musí být resetována.  
  
Požadujeme rychlé odstranění závad, protože ...

Příloha:

Priorita:

Obrázek 5 Zadání nového požadavku

Pokud máte něco dalšího ke sdělení a tyto informace se nacházejí v jiných souborech, můžete je připojit do přílohy. Pomocí tlačítka *Browse* si soubor vyhledáte na vašem počítači a připojíte jej stiskem tlačítka *Připojit*.

Nastavte prioritu dle toho, jak urgentně potřebujete váš požadavek řešit. Nakonec požadavek odešlete stisknutím tlačítka *Odeslat*.


**Poznámka 1:**

V rozbalovacím seznamu *Komu* zadáváte, kam bude vyřizování požadavku směřováno. Pokud vám nebyla ještě přidělena zvláštní zpracovatelská fronta, a tak tomu je bezprostředně po registraci, pak platí zásada, že své požadavky směřujete do fronty nejvyšší úrovně *Raw*.

**Poznámka 2:**

Jak poznáte, že vám byla přiřazena zvláštní fronta? Odpověď je jednoduchá: v rozbalovacím seznamu *Komu* se vám zobrazí další podfronty fronty *Raw*. Dejme tomu, že se jste z firmy 3M, pak velmi pravděpodobně by vaše zvláštní fronta nesla jméno *3M*.

**4.4.2 Zobrazení vlastních podaných požadavků**

Seznam vlastních tiketů zobrazíte kliknutím na ikonu  [Moje Tikety](#). V následujícím okně naleznete požadovaný seznam. Ten bude pochopitelně prázdný, pokud jste ještě žádný požadavek neodeslali. My jsme za vás jeden takový požadavek vyrobili a odeslali. Je to přesně ten, který je popsán v předcházející kapitole:

MyTickets					
Tiket 1-1 z 1 - Strana: 1 - <a href="#">(Zobrazit zavřené tikety)</a>					
Ticket#	Stáří	Předmět	Stav	Fronta	Vlastník
<a href="#">2007082910000025</a>	1 minuta	Požadavek na opravu aplikace OZP ver[.]	nová	Raw	adminhelpdesk@soft[.]

**Obrázek 6 Zobrazení vlastních tiketů**

Vidíme, že požadavek automaticky dostal svůj číselný identifikátor. Ve sloupci *Stáří* vidíme, že náš požadavek má stáří 1 minuty, jeho *Stav* je *nová* (byl odeslán a ještě se s ním nic neděje). Dále vidíte, že je zpracováván ve frontě *Raw*, jak jsme původně zadali.

Když se do okna vlastních tiketů podíváte za nějakou chvíli, vidíte, že se stav změnil. Od vložení tiketu uběhlo nyní již 18 minut a je ve stavu „upomínka při čekání na vyřízení“.

MyTickets					
Tiket 1-1 z 1 - Strana: 1 - <a href="#">(Zobrazit zavřené tikety)</a>					
Ticket#	Stáří	Předmět	Stav	Fronta	Vlastník
<a href="#">2007082910000025</a>	18 minut	Požadavek na opravu aplikace OZP ver[.]	upomínka při čekán[.]	Raw	iblach

**Obrázek 7 Zobrazení vlastních tiketů po další chvíli**

Kliknete-li nyní na modrý číselný identifikátor tiketu, zobrazí se nám další podrobnosti:

Zobrazit Ticket#: 2007082910000025		Stáří: 19 minut
<a href="#">Tisknout</a>		Vytvořeno: 29/08/2007 10:56:10
-> 1. klient (požadavek přes web) Andy War <iblach[.]> Požadavek na opravu [.] - 29/08/2007 10:56:10		Typ: <b>Problém</b>
->>> 2. agent (poznámka-externí) Ivo Blach <i.blach[.]> Požadavek na opravu [.] - 29/08/2007 11:10:10		Stav: <b>upomínka při čekán[.]</b>
Od:	Ivo Blach <i.blachowicz@softdec.cz>	Priorita: <b>3 normální</b>
Předmět:	Požadavek na opravu aplikace OZP ver. 1.2	Fronta: <b>Raw</b>
Přijali jsme Váš požadavek 2007082910000025.		ID andyww
Prověrkou jsme zjistili, že došlo k nechtěné záměně nefunkčního buildu 1.15 za opravený 1.2.		klienta:
Omlouváme se za toto pochybení. Věc řešíme s velmi vysokou prioritou a budeme ji schopni vyřešit do dnešní 15 hodiny.		
Výměna SW bude sjednaná bezplatně.		

**Obrázek 8 Detail seznamu vlastních tiketů**

Modrý odkaz *Tisknout* vám umožní si vytisknout celou historii tiketu.

Pod příkazem *Tisknout* se nalézá seznam historie komunikace, která doposud v procesu vyřizování tiketu proběhla. Tento seznam je očíslovaný. Tímto způsobem je uchována chronologie vyřizování požadavku a jeho jednotlivých stavů. Poslední stav má nejvyšší pořadové číslo a zobrazuje se jako poslední prvek seznamu.

Celou historii se můžete pohybovat tak, že v seznamu odkazů umístíte kurzor myši na položku, kterou si přejete zobrazit. Kliknutím se potom přesunete do detailu zprávy, přitom vybraná zpráva v seznamu, na níž jste umístili myš, je signalizována šedým podbarvením.

V pravé části okna je informační pruh, který přináší údaje o Typu, Stavu, Prioritě požadavku, o Frontě, kde je požadavek zpracováván apod.

#### 4.4.3 Uzavření vyřízeného požadavku

V jednu chvíli je požadavek vyřešen a dodán. To může vypadat např. následovně:

The screenshot shows a web interface for a ticket system. At the top is the 'SoftDeC' logo and navigation links like 'Odhlásit', 'Nový Tiket', 'Moje Tikety', etc. Below that, a ticket header shows 'Zobrazit Ticket#: 2007082910000025' and 'Tisknout'. The main content area displays a list of ticket history entries with columns for status and creation time. Below the list, an email message is shown with fields for 'Od:', 'Předmět:', and 'Příloha:'. The message body contains an apology for a delay and mentions a 'build ver. 1.2.'. The message ends with 'S pozdravem .....'. The interface also shows a 'Stáří' and 'Vytvořeno' column in the header of the ticket history table.

#### Obrázek 9 Technická podpora dodala řešení

Všimněte si řádku *Příloha*. Zde může být přiloženo řešení požadavku. Řekněme, že jej rozbalíte, nasadíte a zjistíte, že je skutečně funkční. V takovém případě nám můžete dát vědět, že řešení přijímáte a tiket může být uzavřen.

Tuto skutečnost uvedete v textovém poli *Text*. V poli *Následující stav* je již přednastaveno *uzavřeno-vyřešeno* a nyní stačí tiket jen odeslat pomocí tlačítka *Odeslat*.

Následující obrázek ukazuje, jak uzavřít požadavek:

Předmět:

Text:

S pozdravem,

Příloha:

Následující stav:

Priorita:

Obrázek 10 Uzavření vyřešeného požadavku

Následující obrázek ukazuje, že se váš požadavek přesunul do stavu uzavřeno-vyřešeno.

<b>Zobrazit Ticket#: 2007082910000025</b>		<b>Stáří: 5 dní(dny) 4 hodin</b>
<a href="#">Tisknout</a>		<b>Vytvořeno: 29/08/2007 10:56:10</b>
-> 1. <a href="#">klient (požadavek přes web)</a> Andy War <iblach[.]>: Požadavek na opravu [.] - 29/08/2007 10:56:10  -> 2. <a href="#">agent (poznámka-externí)</a> Ivo Blach <i.bla[.]>: Požadavek na opravu [.] - 29/08/2007 11:10:10  -> 3. <a href="#">agent (poznámka-externí)</a> Ivo Blachowicz <[.]>: Poznámka - 03/09/2007 14:56:47  ->>> 4. <a href="#">klient (požadavek přes web)</a> Andy War <iblach[.]>: Převzetí buildu OZP [.] - 03/09/2007 15:23:05		
Od:	Andy War <iblach_999@centrum.cz>	Typ: <b>Problém</b>
Předmět:	Převzetí buildu OZP ver 1.2	Stav: <b>uzavřeno - vyřešen[.]</b>
		Priorita: <b>3 normální</b>
		Fronta: <b>Raw</b>
		ID: andyW
		klienta:

Obdrželi jsme opravu buildu OZP ver. 1.2. Potvrdilo se, že je funkční .....

Obrázek 11 Tiket uzavřen

#### 4.4.4 Znovu otevření již uzavřeného tiketu

Někdy se stane, že je potřeba znovu otevřít již uzavřený požadavek. Např. projeví se nová chyba na jiném místě aplikace. V takovém případě lze postupovat následovně:

- Vyhledáte příslušný požadavkový tiket (pomocí nástroje [Vyhledat](#))
- Zobrazíte jeho detail (blíže v 4.4.2)
- Do textových polí *Předmět* a *Text* uvedete nové skutečnosti
- V rozbalovacím seznamu *Následující stav* zvolíte *Otevřít*
- Stiskem tlačítka *Odeslat* požadavek odešlete

Na následujícím obrázku Obrázek 12 je patrné, že tiket změnil svůj stav na *otevřít*. Tento stav se projeví samozřejmě i u nás na službě technické podpory a některý pracovník se začne tímto požadavkem zabývat.

MyTickets					
Tiket 1-1 z 1 - Strana: 1 - (Zobrazit zavřené tikety)					
Ticket#	Stáří	Předmět	Stav	Fronta	Vlastník
2007082910000025	5 dní(dny) 21 hodin [.]	OZP ver. 1.2, nová chyba	otevřít	Raw	iblach

Obrázek 12 Tiket ve stavu *otevřít*

#### 4.4.5 Zobrazení požadavků podaných naší společností

Pokud má vaše společnost zaregistrováno více osob, které jsou oprávněny zadávat své požadavky na službu technické podpory HD, pak po kliknutí na ikonu [Tikety společnosti](#) obdržíte seznam všech podaných (a ještě neuzavřených) požadavků.

V případě, že je taková osoba registrována jen jedna, po stisknutí výše uvedené ikony obdržíte výsledek shodný s tím, jako po kliknutí na ikonu [Moje Tikety](#) (viz 4.4.2).

#### 4.4.6 Vyhledávání tiketů

K vyhledávání tiketů v DB slouží ikona [Vyhledat](#). Tato akce vám umožní zadat vyhledávací kritérium podle mnoha parametrů. Celá situace je na níže uvedeném obrázku:

**Hledání tiketu**

**Ticket#**  
Ticket# (např. 10\*5155 or 105658\*)

**Fulltextové vyhledávání v položce (např. "Mar\*in" or "Baue\*\*")**

Od

Komu

Kopie

Předmět

Text

ID klienta

**Priorita**

- 1 velmi nízká
- 2 nízká
- 3 normální
- 4 vysoká
- 5 velmi vysoká

**Stav**

- uzavřeno - vyřešeno
- uzavřeno - nevyřešeno
- closed with workaround
- merged
- nová

**Doba**

Žádná nastavení doby

Tiket vytvořen

Tiket vytvořen mezi  /  /  a  /  /

**Forma výsledku**

Obrázek 13 Okno pro zadání kritérií při vyhledávání tiketů


Zadáte požadované kritérium stisknete tlačítko *Vyhledat*.

Nalezený výsledek vidíte níže:

Výsledky vyhledávání				
<a href="#">Změnit možnosti vyhledávání</a> - Výsledky: 1-1 - Celkový počet záznamů: 1 - Strana: 1				
Ticket#	Stáří	Od/Předmět	Stav	ID klienta
<a href="#">2007082910000025</a>	32 minut	Andy War <iblach_999@centrum.c[.]> Požadavek na opravu aplikace O[.]	upomínka při čekání na vyřízení	andyW (Ahoj Andy War)[.]

Obrázek 14 Výsledek vyhledávání

#### 4.4.7 Oblast FAQ

Po stisku ikony  se přenesete do okna, která vám umožní prohlížet nebo vyhledávat položky FAQ:

Explorer: FAQ#

» [FAQ](#)

## FAQ

Default comment

Jméno / Komentář	SubCategories	Položka
HW kategorie pro vstupy týkající se HW	0	0
SW kategorie pro vstupy týkající se SW	0	0
Všeobecné kategorie všeobecných problémů	0	0

### Rychlé vyhledávání

[Podrobné vyhledávání](#)

### Naposledy vytvořený příspěvek

### Naposledy změněný příspěvek

Obrázek 15 Vyhledávání položek FAQ

Zadáním hesla do vyhledávacího pole a stiskem tlačítka *Vyhledat* odešleme svůj požadavek do databáze. Pokud by nebyl vrácen žádný výsledek, existuje tu ještě jedna možnost – podrobné vyhledávání. Podrobnosti vidíme na obrázku Obrázek 16

Vyhledat: FAQ#

**Možnosti**

Number:

Title:

Fulltext:


Klíčové slovo:

Jazyk:

Kategorie:

Obrázek 16 Podrobné vyhledávání položek FAQ


#### 4.4.8 Změna uživatelského nastavení

Ke změně svého uživatelského nastavení se dostanete stiskem ikony . Objeví se následující okno, kde můžete po stisku tlačítka *Aktualizovat* dokončit své konfigurační volby.

Rozhraní	Jiné možnosti
<p><b>Jazyk</b></p> <p>Vyberte si jazyk Vašeho rozhraní.</p> <p>Czech (Česky) ▼</p> <p>Aktualizovat</p>	<p><b>Změna hesla</b></p> <p>Nové heslo: <input type="text"/></p> <p>Znovu nové heslo: <input type="text"/></p> <p>Aktualizovat</p>
<p><b>Shown Tickets</b></p> <p>Max. zobrazených tiketů v přehledu na stránku</p> <p>25 ▼</p> <p>Aktualizovat</p>	<p><b>Uzavřené Tikety</b></p> <p>Ukázat uzavřené tikety.</p> <p>Ano ▼</p> <p>Aktualizovat</p>
<p><b>Doba obnovení náhledu fronty</b></p> <p>Vyberte si dobu obnovení náhledu fronty.</p> <p>10 minut ▼</p> <p>Aktualizovat</p>	

Obrázek 17 Okno pro nastavení parametrů rozhraní a hesla

#### 4.4.9 Použití nápovědy

Nápovědu získáte pomocí ikony  [Nápověda](#). Po stisku se otevře nové okno s možností vybrat si nápovědu ve formátu PDF nebo HTML. Situace je na následujícím obrázku:

##### Nápověda

Návod ve formátu PDF .... ->>{@}<<-.  
[Nápověda](#)

Návod ve formátu HTML .... ->>{@}<<-.  
[Nápověda](#)

obrázek 18 Okno pro volbu nápovědy

#### 4.4.10 Odhlášení

K ukončení práce s rozhraním slouží ikona  [Odhlásit](#). Po jejím stisku se ocitnete opět v přihlašovacím okně:

SoftDeC <sup>®</sup> Software Development Center	HelpDesk
Odhlášení bylo úspěšné. Děkujeme Vám za používání OTRS!	
<b>Login</b>	
Email:	<input type="text"/>
Heslo:	<input type="text"/>
Login	

Obrázek 19 Odhlášení z aplikace