



KRAB II

Uživatelská dokumentace – Aplikace
Helpdesk

Verze 1.0.

Davidová Gabriela
20.7.2018

Obsah

| | |
|--|----|
| Základní popis ovládání aplikace HelpDesk..... | 5 |
| Panel nástrojů..... | 5 |
| Levé okno se stromem evidencí..... | 6 |
| Pravé okno seznam EK nebo detail EK..... | 6 |
| Vyhledávání v aplikaci HD..... | 7 |
| Rychlé vyhledávání v seznamu – hledání podle sloupců..... | 7 |
| Sestavení vlastního dotazu do seznamu - složitější dotazy..... | 9 |
| Práce oprávněné osoby zákazníka - Zadavatelé..... | 18 |
| Popis přístupných evidencí..... | 18 |
| Zadání servisního požadavku (SP)..... | 19 |
| Popis a význam položek EK SP..... | 19 |
| Nastavení SLA..... | 20 |
| Stručný popis tlačítek WF lišty..... | 21 |
| Možnost připojení souboru k EK SP..... | 22 |
| Doporučené zásady zadávání SP..... | 26 |
| Odeslání SP do řešení..... | 26 |
| SP k doplnění informací..... | 26 |
| Jak vznikne Registrovaný požadavek..... | 28 |
| Kdy se stane zadavatel SP zpracovatelem RP..... | 28 |
| J..... | 30 |
| ak zpracovat RP..... | 30 |
| Schválit realizaci RP..... | 30 |
| Odmítnout realizaci RP..... | 31 |
| Vrátit RP k přepracování či doplnění SD..... | 31 |
| První přihlášení do systému..... | 5 |
| Základní popis ovládání aplikace HelpDesk..... | 9 |
| Panel nástrojů..... | 9 |
| Levé okno se stromem evidencí..... | 10 |
| Pravé okno seznam EK nebo detail EK..... | 11 |
| Vyhledávání v aplikaci HD..... | 11 |
| Rychlé vyhledávání v seznamu – hledání podle sloupců..... | 11 |
| Sestavení vlastního dotazu do seznamu – složitější dotazy..... | 13 |
| Práce oprávněné osoby zákazníka – Zadavatelé..... | 25 |
| Popis přístupných evidencí..... | 25 |

| | |
|---|----|
| Zadání servisního požadavku (SP)..... | 26 |
| Popis a význam položek EK SP..... | 26 |
| Nastavení SLA..... | 27 |
| Stručný popis tlačítek WF lišty..... | 28 |
| Možnost připojení souboru k EK SP..... | 29 |
| Doporučené zásady zadávání SP..... | 33 |
| Odeslání SP do řešení..... | 34 |
| SP k doplnění informací..... | 34 |
| Jak vznikne Registrovaný požadavek..... | 35 |
| Kdy se stane zadavatel SP zpracovatelem RP..... | 36 |
| Jak zpracovat RP..... | 38 |
| Schválit realizaci RP..... | 38 |
| Odmítnout realizaci RP..... | 38 |
| Vrátit RP k přepracování či doplnění SD..... | 39 |

Seznam použitých zkratk

| | |
|-----|---|
| SP | Servisní požadavek |
| RP | Registrovaný požadavek |
| EK | Evidenční karta |
| HD | Aplikace HelpDesk |
| FW | WorkFlow |
| SLA | dohodnutá o úroveň poskytovaných služeb dle smlouvy o servisu a (Service Level Agreement) |
| SD | Studie dopadu |
| MD | Používaná zkratka pro odhad pracnosti z anglického man –day (pracovní den někdy také člověkodén) v tomto smyslu má $1MD = 8MH$ |
| MH | Používaná zkratka pro odhad pracnosti z anglického man –hour (pracovní hodina někdy také člověkohodina) v tomto smyslu má $1MH = 0,125MD$ |

První přihlášení do systému

Při prvním přihlášení do systému prostřednictvím klienta systému KRAB II je nutné nastavit přihlašovací údaje. Po kliknutí na ikonu na ploše se otevře následující okno



Klient dosud nemá uloženo žádné připojení, proto klikneme na tlačítko nový a vyplníme následující přihlašovací údaje:

Název připojení — reprezentuje řetězec, pod kterým se bude toto právě konfigurované připojení zobrazovat při následujícím spuštění klienta. Tento řetězec je zcela na libovůli uživatele, který konfiguraci provádí. Doporučujeme uvést takový řetězec, ze kterého uživateli bude zřejmé kam se klientem, a jak připojuje

Např. „Moje připojení na HD BSP“ nebo „TCP/IP na HD BSP — MUJ_LOGIN“ apod.

Připojit pomocí — položka reprezentuje typ připojení k serveru. Umožňuje vybrat mezi typem TCP/IP a HTTP. Pro první pokus doporučujeme vyzkoušet **TCP/IP**

připojení. V případě, že zvolíte typ HTTP, změní se nepatrně přihlašovací položky, zmizí položky „DNS název serveru“ a „Číslo portu aplikačního serveru“ a objeví se položka „URL adresa“.

DNS název serveru — položka reprezentuje název serveru, ke kterému se hodláte přihlásit. V případě, že se přihlašujete mimo vaši firemní síť, je nutné zadat název serveru i s doménou. Tedy v případě, že se chcete přihlásit k HD systému BSP, je název serveru

SERVICE.BSP.CZ

Číslo portu aplikačního serveru — Položka reprezentuje číslo portu přes který klient bude komunikovat se serverem. Implicitní hodnota je **52660**.

URL adresa — položka reprezentuje URL adresu pod kterou se budete přihlašovat k aplikačnímu serveru. Tedy v případě, že se chcete přihlásit k HD systému BSP, je URL adresa

http://service.bsp.cz/

Způsob přihlášení — položka reprezentuje způsob přihlášení k danému serveru. V podstatě nabývá hodnot **Krab ověření**, nebo **Windows ověření**. Vzhledem k okolnosti, že se přihlašujete k serveru cizí domény, připadá do úvahy jen **Krab ověření**

Uživatelské jméno — položka reprezentuje vaše uživatelské přihlašovací jméno, pod kterým se budete do systému HD BSP hlásit. Toto přihlašovací jméno Vám bude sděleno.

Heslo — položka reprezentuje vaše heslo, pod kterým se budete do systému HD BSP hlásit. Toto přihlašovací jméno Vám bude sděleno.

Vynutit pamatování hesla — Pokud není zaškrtnuto, klient při dalším přihlášení podle tohoto připojení bude vždy vyžadovat zadání hesla. V opačném případě nikoli.

Příklad vyplnění přihlašovacích údajů je uveden na následujícím obrázku.

KRAB - Přihlášení

Seznam připojení:

Moje připojení na HD_BSP

Nový

Smazat

Test spojení se serverem

Název připojení: Moje připojení na HD_BSP

Připojit pomocí: TCP/IP

DNS název serveru: SERVICE.BSP.CZ

Číslo portu aplikačního serveru: 52660

Způsob přihlášení: Krab ověření

Uživatelské jméno: Moje_Prihlasovaci_jmeno

Heslo:

Vynutit pamatování hesla:

<<< Základní

Přihlásit

Zrušit

Po zadání všech potřebných údajů se provede test spojení se serverem pomocí tlačítka „Test spojení se serverem“. Pokud test dopadne OK, objeví se malé okno



Po odklepnutí tlačítka OK je aktivováno tlačítko „Přihlásit“ ve spodní části předchozího obrázku.

Doporučujeme nejprve vyzkoušet TCP/IP připojení, v případě, že selže, je žádoucí zkusit ještě HTTP připojení.

1

Základní popis ovládání aplikace HelpDesk

Zásady práce v systému HelpDesk (HD) jsou stejné jako při práci s produkty Microsoft ve Windows. Jinak řečeno v systému HD je stejná funkčnost tlačítek myši. Menu se rozbalují kliknutím na stejnou ikonu, atd. Práce v systému HD se v maximální možné míře přibližuje k pracovním zvyklostem, které jsou ve Vaší organizaci. Práce v systému HD je intuitivní a vše máte na obrazovce. Pro práci v systému HD postačí základní znalosti práce ve WINDOWS.

Po přihlášení uživatele a zvolení některé z nabízených evidencí, ze stromu evidencí, který je aktuálně k dispozici se vám nabídne následující obrazovka:

The screenshot shows the HelpDesk application window. On the left is a tree view of evidence categories. The main area is a table of evidence cards. A toolbar is at the top right. Callouts point to the left tree, the toolbar, and the table.

| č. EK | Stav | Název | Zákazník | Zakázka | Zadavatel | Poslední zpracování | Typ |
|-----------|----------------------|--------------------|----------------|---|--------------------|---------------------|-----|
| 5/2013-SP | Nový požadavek | | BSP Group a.s. | Interní informační systém KRAB - II | Bolha Aleš | 4.4.2013 10:28:17 | |
| 3/2013-SP | V řešení | TEST | BSP Group a.s. | Interní informační systém KRAB - II | Bolha Aleš | 3.4.2013 11:37:15 | |
| 7/2013-SP | SP k přijetí | PODPIS | BSP Group a.s. | Interní informační systém KRAB - II | Bolha Aleš | 3.4.2013 11:34:36 | |
| 8/2013-SP | V řešení | DATA | BSP Group a.s. | Interní informační systém KRAB - II | Štraitová Michaela | 3.4.2013 11:15:28 | |
| 4/2013-SP | ODMITNUTÝ SP | TEST2 | BSP Group a.s. | Interní informační systém KRAB - II | Bolha Aleš | 3.4.2013 10:25:48 | Zm |
| 6/2013-SP | SP k přijetí | OPRAVA | BSP Group a.s. | Interní informační systém KRAB - II | Bolha Aleš | 3.4.2013 10:17:52 | |
| 1/2013-SP | SP k přijetí | Oprava vložení SLA | BSP Group a.s. | Interní informační systém KRAB - II | Kús Jiří | 2.4.2013 17:12:52 | |
| 2/2013-SP | K přidělení řešiteli | Oprava názvu | BSP Group a.s. | KRAB - I Požadavky na vývoj systému nebo sp | Štraitová Michaela | 2.4.2013 16:32:07 | Dot |

Levé okno se strukturou evidencí

Pravé okno obsahuje seznam evidenčních karet v aktuálně zvoleném pohledu nebo knize ze struktury evidencí

Aktuálně přihlášený uživatel

Panel nástrojů

Na panelu nástrojů jsou umístěna tlačítka, na které jsou vyvedeny nejčastěji užívané funkce pro ovládání aplikace. Viz následující obr.



Nejčastěji používanými funkcemi jsou:



Seznam

Po stisku se zobrazí v pravé části obrazovky seznam evidenčních karet vybraného pohledu nebo knihy.








Podrobný výpis

Po stisku se zobrazí v pravé části obrazovky vybraná evidenční karta aktuálního pohledu nebo knihy. Tedy detail toho záznamu z pohledu nebo knihy, na kterém se v seznamu aktuálně nachází kurzor.



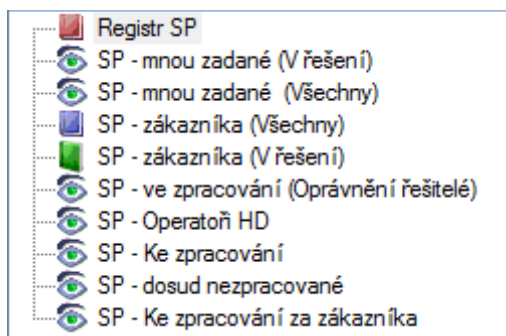
Nová karta

Po stisku se automaticky založí nová evidenční karta. V případě že v daném seznamu nebo evidenční knize je možné zakládat více typů EK (např. Servisní požadavek, dokument,...), je nejprve nabídnut seznam typů EK, které je možné v daném pohledu nebo knize zakládat.

| | | |
|---|---|--|
|  | Výběr | Kliknutím na toto tlačítko se otevírá vyhledávání požadovaných údajů v evidenčních kartách, dle zadaných kritérií. Viz kapitola možnosti vyhledání |
|  | Zrušení výběru | Po stisku se provede zrušení uložených kritérií pro vyhledání dokumentů. |
|  | Obnovit | Po stisku dojde k načtení aktuálních údajů evidenční karty nebo seznamu ze serveru a jejich zobrazení. |
|  | Ukazatel pozice a celkového počtu záznamů příslušné knihy či pohledu. | |
|  | Tlačítka umožňující listování v záznamech daného seznamu. | |

Levé okno se stromem evidencí

V tomto okně je vždy zobrazena stromová struktura obsahující strom evidencí, ke kterým má aktuálně přihlášený uživatel přístup.



Tzn., že každý uživatel může mít odlišný výčet řádků této struktury.

V levém okně se stromem je užito následujících grafických symbolů:



Pohled



Evidenční kniha

Pravé okno seznam EK nebo detail EK

V pravé části obrazovky se zobrazují položky aktuálně zvoleného seznamu ze struktury evidencí. Tato část obrazovky umožňuje dvě formy zobrazení.

- Seznam

| č. EK | Stav / | Název | Zákazník | Zakázka | Zadavatel | Poslední zpracování | Typ SP | Odp. řešitel | Zpracovatel | Přijato dne |
|-----------|----------------------|--------------------|----------------|---|--------------------|---------------------|--------|-----------------|-------------|--------------|
| 2/2013-SP | K přidělení řešiteli | Oprava názvu | BSP Group a.s. | KRAB - I Požadavky na vývoj systému nebo sp | Štraitová Michaela | 2.4.2013 16:32:07 | Dotaz | Kús Jiří | Kús Jiří | 2.4.2013 16: |
| 5/2013-SP | Nový požadavek | | BSP Group a.s. | Interní informační systém KRAB - II | Bolha Aleš | 4.4.2013 10:28:17 | | | Bolha Aleš | |
| 5/2013-SP | ODMÍTNUTÝ SP | TEST2 | BSP Group a.s. | Interní informační systém KRAB - II | Bolha Aleš | 3.4.2013 10:25:48 | Změna | Kús Jiří | | 3.4.2013 10: |
| 7/2013-SP | SP k přijetí | PODPIS | BSP Group a.s. | Interní informační systém KRAB - II | Bolha Aleš | 3.4.2013 11:34:36 | | | | 3.4.2013 11: |
| 7/2013-SP | SP k přijetí | Oprava vložení SLA | BSP Group a.s. | Interní informační systém KRAB - II | Kús Jiří | 2.4.2013 17:12:52 | | | | 2.4.2013 17: |
| 6/2013-SP | SP k přijetí | OPRAVA | BSP Group a.s. | Interní informační systém KRAB - II | Bolha Aleš | 3.4.2013 10:17:52 | | | | 3.4.2013 10: |
| 8/2013-SP | V řešení | DATA | BSP Group a.s. | Interní informační systém KRAB - II | Štraitová Michaela | 3.4.2013 11:15:28 | | Bidlák Alexandr | Kús Jiří | 3.4.2013 11: |
| 3/2013-SP | V řešení | TEST | BSP Group a.s. | Interní informační systém KRAB - II | Bolha Aleš | 3.4.2013 11:37:15 | | Kús Jiří | Blažek Ivan | 3.4.2013 10: |

- Detail seznamu

Ke kontrole Vrátit odp. řešiteli Změna řešitele K doplnění Info

Servisní požadavek č. EK : 8/2013-SP Založeno dne : 3.4.2013 11:10

Přijato dne : 3.4.2013 11:10:44 Stav : **V řešení**

Reagovat do : 3.4.2013 12:40:44 Reagováno : 3.4.2013 11:13:23 Reagoval : Štraitová Michaela

Vyřešit do : Vyřešeno : Vyřešil :

Zpracovatel : Kús Jiří Předáno k řešení dne : 3.4.2013 11:13:24 Odpovědný řešitel : Bidlák Alexandr

* Název : DATA Typ SP :

*** Zadavatel**

* Zákazník : BSP Group a.s.

* Zakázka : Interní informační systém KRAB - II

* Oprávněná osoba : Štraitová Michaela Telefon : 104 E-mail : michaela.straitova@bsp.cz

Kontaktní osoba : Telefon : E-mail :

* SLA : SLA-00 Popis SLA : Implicitní pro nezadanou službu

* Informace o problému * výstup pro zákazníka Klasifikace problému Poznámky Přílohy Časy řešení Testy SLA

3.4.2013 11:10:44 - Štraitová Michaela : oprava



Uživatel toto zobrazení přepíná pomocí tlačítek na panelu nástrojů - „Seznam“, „Detail“. Případně dvojklikem na řádku seznamu.

Vyhledávání v aplikaci HD

Systém umožňuje vyhledávání informací v daném seznamu dvěma způsoby.

- Rychlé vyhledání v seznamech
- Sestavení dotazu v seznamu

Rychlé vyhledávání v seznamu – hledání podle sloupců

Pro zrychlení pohybu v seznamech systému (pohledy nebo knihy) je do systému zavedeno tzv. rychlé vyhledání v seznamu. K tomuto účelu slouží textové pole pod seznamem u něhož je popiska , která odpovídá sloupci seznamu, podle něhož je seznam aktuálně setříděn. Tento sloupec je vždy označen šipkou v záhlaví seznamu. Titulek sloupce **Stav** je označen symbolem  , který signalizuje setřídění podle tohoto sloupce vzestupně podle abecedy. Druhým kliknutím přepneme na sestupné třídění a symbol se změní na  . Dalším kliknutím se vrátí na vzestupné. Situaci zachycují následující obrázky.

HELPDESK (pro Admin)

Registr SP

- SP - mnou zadané (V řešení)
- SP - mnou zadané (Všechny)
- SP - zákazník (Všechny)
- SP - zákazník (V řešení)
- SP - ve zpracování (Oprávnění řešitelé)
- SP - Operatoř HD
- SP - Ke zpracování
- SP - dosud nezpracované
- SP - Ke zpracování za zákazníka

| č. EK | Stav | Název / | Zákazník |
|-----------|----------------------|--------------------|----------------|
| 5/2013-SP | Nový požadavek | | BSP Group a.s. |
| 8/2013-SP | V řešení | DATA | BSP Group a.s. |
| 6/2013-SP | SP k přijetí | OPRAVA | BSP Group a.s. |
| 2/2013-SP | K přidělení řešiteli | Oprava názvu | BSP Group a.s. |
| 1/2013-SP | SP k přijetí | Oprava vložení SLA | BSP Group a.s. |
| 7/2013-SP | SP k přijetí | PODPIS | BSP Group a.s. |
| 3/2013-SP | V řešení | TEST | BSP Group a.s. |
| 4/2013-SP | ODMÍTNUTÝ SP | TEST2 | BSP Group a.s. |

HELPDESK (pro Admin)

Registr SP

- SP - mnou zadané (V řešení)
- SP - mnou zadané (Všechny)
- SP - zákazník (Všechny)
- SP - zákazník (V řešení)
- SP - ve zpracování (Oprávnění řešitelé)
- SP - Operatoř HD
- SP - Ke zpracování
- SP - dosud nezpracované
- SP - Ke zpracování za zákazníka

| č. EK | Stav | Název ▾ | Zákazník |
|-----------|----------------------|--------------------|----------------|
| 4/2013-SP | ODMÍTNUTÝ SP | TEST2 | BSP Group a.s. |
| 3/2013-SP | V řešení | TEST | BSP Group a.s. |
| 7/2013-SP | SP k přijetí | PODPIS | BSP Group a.s. |
| 1/2013-SP | SP k přijetí | Oprava vložení SLA | BSP Group a.s. |
| 2/2013-SP | K přidělení řešiteli | Oprava názvu | BSP Group a.s. |
| 6/2013-SP | SP k přijetí | OPRAVA | BSP Group a.s. |
| 8/2013-SP | V řešení | DATA | BSP Group a.s. |
| 5/2013-SP | Nový požadavek | | BSP Group a.s. |

Chceme – li něco vyhledávat touto formou, musíme nejprve zvolit relevantní sloupec seznamu, v něm se vyhledávaná informace skrývá. (např. Stav, název požadavku, č. EK apod.)

Do volného textového pole vepíšeme informaci, kterou chceme vyhledat. Např. chceme najít první SP v seznamu, jehož název začíná na „da“. Hned jak začneme požadovanou informaci zapisovat, seznam se začne automaticky zužovat na námi zapsaný požadavek. Aplikace vybere první řádek začínající na zadanou hodnotu.

Aplikace rozlišuje velká a malá písmena.

Situaci zachycuje následující obrázek.

HELPDESK (pro Admin)

Registr SP

- SP - mnou zadané (V řešení)
- SP - mnou zadané (Všechny)
- SP - zákazník (Všechny)
- SP - zákazník (V řešení)
- SP - ve zpracování (Oprávnění řešitelé)
- SP - Operatoř HD
- SP - Ke zpracování
- SP - dosud nezpracované
- SP - Ke zpracování za zákazníka

| č. EK | Stav | Název ▾ | Zákazník |
|-----------|----------|---------|----------------|
| 8/2013-SP | V řešení | DATA | BSP Group a.s. |

Hledání uprostřed textových položek - operátor „%“

Pokud chceme vyhledat položku, která „obsahuje“ řetězec, postupujeme stejně jako v předchozím případě, ale před hledaný text přidáme operátor „%“ (procento).

V tomto názorném případě budeme hledat spojení písmen ze slova „názvu“ **áz**

Situaci zachycují následující obrázky.

V tuto chvíli je znázorněn SP, který budeme hledat

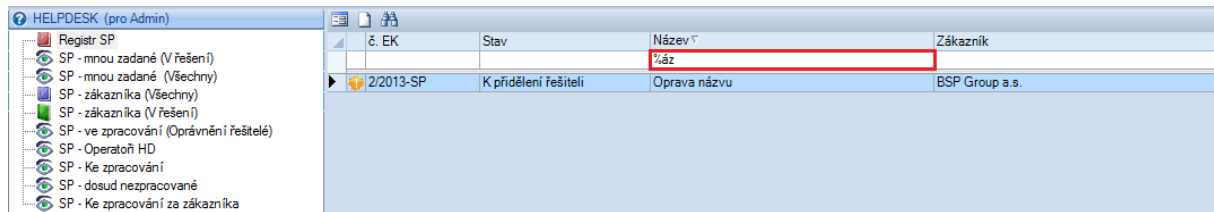
HELPDESK (pro Admin)

Registr SP

- SP - mnou zadané (V řešení)
- SP - mnou zadané (Všechny)
- SP - zákazník (Všechny)
- SP - zákazník (V řešení)
- SP - ve zpracování (Oprávnění řešitelé)
- SP - Operatoř HD
- SP - Ke zpracování
- SP - dosud nezpracované
- SP - Ke zpracování za zákazníka

| č. EK | Stav | Název ▾ | Zákazník |
|-----------|----------------------|--------------------|----------------|
| 4/2013-SP | ODMÍTNUTÝ SP | TEST2 | BSP Group a.s. |
| 3/2013-SP | V řešení | TEST | BSP Group a.s. |
| 7/2013-SP | SP k přijetí | PODPIS | BSP Group a.s. |
| 1/2013-SP | SP k přijetí | Oprava vložení SLA | BSP Group a.s. |
| 2/2013-SP | K přidělení řešiteli | Oprava názvu | BSP Group a.s. |
| 6/2013-SP | SP k přijetí | OPRAVA | BSP Group a.s. |
| 8/2013-SP | V řešení | DATA | BSP Group a.s. |
| 5/2013-SP | Nový požadavek | | BSP Group a.s. |

Zapíšeme do textového pole požadovanou informaci. Hned jak začneme požadovanou informaci zapisovat, seznam se začne automaticky zužovat na námi zapsaný požadavek. Aplikace vybere první řádek obsahující zadaný řetězec.



Hledání v datových položkách

Pokud položka seznamu reprezentuje datum, neuplatní se na ní předchozí pravidla, ale aplikace se zachová následujícím způsobem. Pokud je daný seznam podle dané položky setříděn vzestupně nastaví se kurzor seznamu na první záznam, u něhož datum, které se porovnává se zadaným údajem je větší nebo rovno než zadaný údaj. Situaci zachycují následující obrázky.

V názorném příkladu budeme hledat SP z 3.4.2013. Před zadáním požadavku.


| č. EK | Stav | Název | Zákazník | Zakázka | Zadavatel | Poslední zpracování | Typ SP | Odp. řešitel | Zpracovatel | Přijato dne |
|-----------|----------------------|--------------------|----------------|-------------------------------------|-------------------|---------------------|--------|-----------------|-------------|-------------------|
| 5/2013-SP | Nový požadavek | | BSP Group a.s. | Interní informační systém KRAB - II | Bolha Aleš | 4.4.2013 10:28:17 | | | Bolha Aleš | |
| 2/2013-SP | K přidělení řešitelů | Oprava názvu | BSP Group a.s. | KRAB - I Požadavky na vývoj systém | Štraňová Michaela | 2.4.2013 16:32:07 | Dotaz | Kús Jiří | Kús Jiří | 2.4.2013 16:21:12 |
| 1/2013-SP | SP k přijetí | Oprava vložení SLA | BSP Group a.s. | Interní informační systém KRAB - II | Kús Jiří | 2.4.2013 17:12:52 | | | | 2.4.2013 17:12:48 |
| 3/2013-SP | V řešení | TEST | BSP Group a.s. | Interní informační systém KRAB - II | Bolha Aleš | 3.4.2013 11:37:15 | | Kús Jiří | Blažek Ivan | 3.4.2013 10:08:24 |
| 4/2013-SP | ODMÍTNUTÝ SP | TEST2 | BSP Group a.s. | Interní informační systém KRAB - II | Bolha Aleš | 3.4.2013 10:25:48 | Změna | Kús Jiří | | 3.4.2013 10:10:53 |
| 6/2013-SP | SP k přijetí | OPRAVA | BSP Group a.s. | Interní informační systém KRAB - II | Bolha Aleš | 3.4.2013 10:17:52 | | | | 3.4.2013 10:17:50 |
| 7/2013-SP | SP k přijetí | PODPIS | BSP Group a.s. | Interní informační systém KRAB - II | Bolha Aleš | 3.4.2013 11:34:36 | | | | 3.4.2013 11:07:25 |
| 8/2013-SP | V řešení | DATA | BSP Group a.s. | Interní informační systém KRAB - II | Štraňová Michaela | 3.4.2013 11:15:28 | | Bidlák Alexandr | Kús Jiří | 3.4.2013 11:10:44 |

Po zadání požadavku


| č. EK | Stav | Název | Zákazník | Zakázka | Zadavatel | Poslední zpracování | Typ SP | Odp. řešitel | Zpracovatel | Přijato dne |
|-----------|--------------|--------|----------------|-------------------------------------|-------------------|---------------------|--------|-----------------|-------------|-------------------|
| 3/2013-SP | V řešení | TEST | BSP Group a.s. | Interní informační systém KRAB - II | Bolha Aleš | 3.4.2013 11:37:15 | | Kús Jiří | Blažek Ivan | 3.4.2013 10:08:24 |
| 4/2013-SP | ODMÍTNUTÝ SP | TEST2 | BSP Group a.s. | Interní informační systém KRAB - II | Bolha Aleš | 3.4.2013 10:25:48 | Změna | Kús Jiří | | 3.4.2013 10:10:53 |
| 6/2013-SP | SP k přijetí | OPRAVA | BSP Group a.s. | Interní informační systém KRAB - II | Bolha Aleš | 3.4.2013 10:17:52 | | | | 3.4.2013 10:17:50 |
| 7/2013-SP | SP k přijetí | PODPIS | BSP Group a.s. | Interní informační systém KRAB - II | Bolha Aleš | 3.4.2013 11:34:36 | | | | 3.4.2013 11:07:25 |
| 8/2013-SP | V řešení | DATA | BSP Group a.s. | Interní informační systém KRAB - II | Štraňová Michaela | 3.4.2013 11:15:28 | | Bidlák Alexandr | Kús Jiří | 3.4.2013 11:10:44 |

Na tomto místě je nutné připomenout, že datové údaje se porovnávají až na úroveň tisíciny vteřiny.

Sestavení vlastního dotazu do seznamu - složitější dotazy

Pokud je pro daný seznam definována možnost vytváření uživatelských dotazů je možné sestavit libovolný uživatelský dotaz v daném seznamu. Tato možnost se aktivuje ikonou  na panelu nástrojů. Pokud tato ikona na panelu nástrojů není, nemůžete v tomto seznamu vytvářet uživatelské dotazy.

Sestavení jednoduchého dotazu

Pokud potřebujeme vyhledat informaci v aplikaci HD třeba nejprve zvolit odpovídající seznam, ve kterém chcete vyhledání provádět. Pak stačí kliknout na ikonu  na panelu nástrojů daného seznamu. Následně se nám objeví dialogové okno definující vámi konstruovaný dotaz. Situaci zachycuje následující obr.

Vyhledávání

Formulář : Servisní požadavek

Zjednodušené hledání Pokročilé hledání Fulltext Uložené výběry

| Název položky | Podmínka | Hodnota | Hodnota 2 |
|---------------------------|----------|---------|-----------|
| č. EK | | | |
| č.SP u zákazníka | | | |
| Informace o problému | | | |
| Název SP | | | |
| Odpovědná osoba zákazníka | | | |
| Odpovědný řešitel | | | |
| Předáno k řešení dne | | | |
| Přijato dne | | | |
| Reagováno | | | |
| Reagovat do | | | |
| Reahoval | | | |
| SLA - Kód | | | |
| SLA - Popis | | | |
| Stav | | | |
| Typ SP | | | |
| Vyřešeno | | | |
| Vyřešil | | | |
| Vyřešit do | | | |
| Výstup pro zákazníka | | | |
| Zakázka | | | |
| Zákazník | | | |
| Založeno dne | | | |
| Zpracovatel | | | |

Popis panelu s ikonky



Vyhledat



Vyčistit



Uložit

V záhlaví dialogového okna jsou uvedeny záložky určující druh vyhledávacích kritérií.

Zjednodušené hledání

V zjednodušeném hledání je možnost hledat podle zvoleného názvu položky.

V názorném příkladu budeme vyhledávat podle „Názvu SP“. ~~Situaci zachycují následující obrázky.~~

Vybereme požadovanou položku

Vyhledávání

Fomulář : Servisní požadavek

Zjednodušené hledání Pokročilé hledání Fulltext Uložené výběry

| Název položky | Podmínka | Hodnota | Hodnota 2 |
|---------------------------|----------|---------|-----------|
| č. EK | | | |
| č.SP u zákazníka | | | |
| Informace o problému | | | |
| ▶ Název SP | | | |
| Odpovědná osoba zákazníka | | | |
| Odpovědný řešitel | | | |
| Předáno k řešení dne | | | |
| Přijakto dne | | | |
| Reagováno | | | |
| Reagovat do | | | |
| Reahoval | | | |
| SLA - Kód | | | |
| SLA - Popis | | | |
| Stav | | | |
| Typ SP | | | |
| Vyřešeno | | | |
| Vyřešil | | | |
| Vyřešit do | | | |
| Výstup pro zákazníka | | | |
| Zakázka | | | |
| Zákazník | | | |
| Založeno dne | | | |
| Zpracovatel | | | |

Ve sloupci „Podmínka“ vybereme z následující nabídky požadovanou podmínku výběru

Vyhledávání

Fomulář : Servisní požadavek

Zjednodušené hledání Pokročilé hledání Fulltext Uložené výběry

| Název položky | Podmínka | Hodnota | Hodnota 2 |
|---------------------------|----------|---------|-----------|
| č. EK | | | |
| č.SP u zákazníka | | | |
| Informace o problému | | | |
| ▶ Název SP | | | |
| Odpovědná osoba zákazníka | | | |
| Odpovědný řešitel | | | |
| Předáno k řešení dne | | | |
| Přijakto dne | | | |
| Reagováno | | | |
| Reagovat do | | | |
| Reahoval | | | |
| SLA - Kód | | | |
| SLA - Popis | | | |
| Stav | | | |
| Typ SP | | | |
| Vyřešeno | | | |
| Vyřešil | | | |
| Vyřešit do | | | |
| Výstup pro zákazníka | | | |
| Zakázka | | | |
| Zákazník | | | |
| Založeno dne | | | |
| Zpracovatel | | | |

Vyhledávání

Fomulář : Servisní požadavek

Zjednodušené hledání Pokročilé hledání Fulltext Uložené výběry

| Název položky | Podmínka | Hodnota | Hodnota 2 |
|---------------------------|----------|---------|-----------|
| č. EK | | | |
| č.SP u zákazníka | | | |
| Informace o problému | | | |
| Název SP | Obsahuje | | |
| Odpovědná osoba zákazníka | | | |
| Odpovědný řešitel | | | |
| Předáno k řešení dne | | | |
| Přijakto dne | | | |
| Reagováno | | | |
| Reagovat do | | | |
| Reahoval | | | |
| SLA - Kód | | | |
| SLA - Popis | | | |
| Stav | | | |
| Typ SP | | | |
| Vyřešeno | | | |
| Vyřešil | | | |
| Vyřešit do | | | |
| Výstup pro zákazníka | | | |
| Zakázka | | | |
| Zákazník | | | |
| Založeno dne | | | |
| Zpracovatel | | | |

Do sloupce „Hodnota“ zapíšeme požadovaný text „např. vlož“ a stiskneme ikonu dalekohledu, tím potvrdíme zadaný výběr.

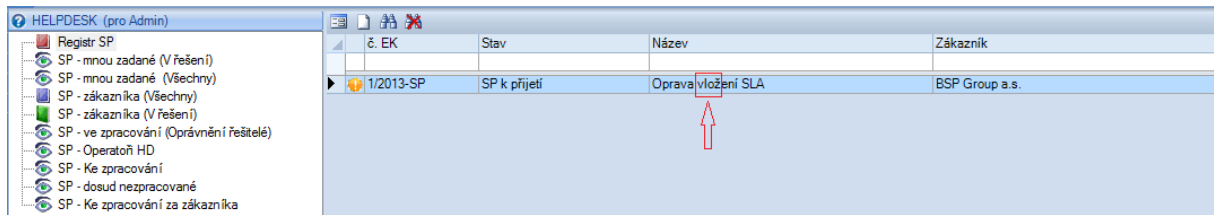
Vyhledávání

Fomulář : Servisní požadavek

Zjednodušené hledání Pokročilé hledání Fulltext Uložené výběry

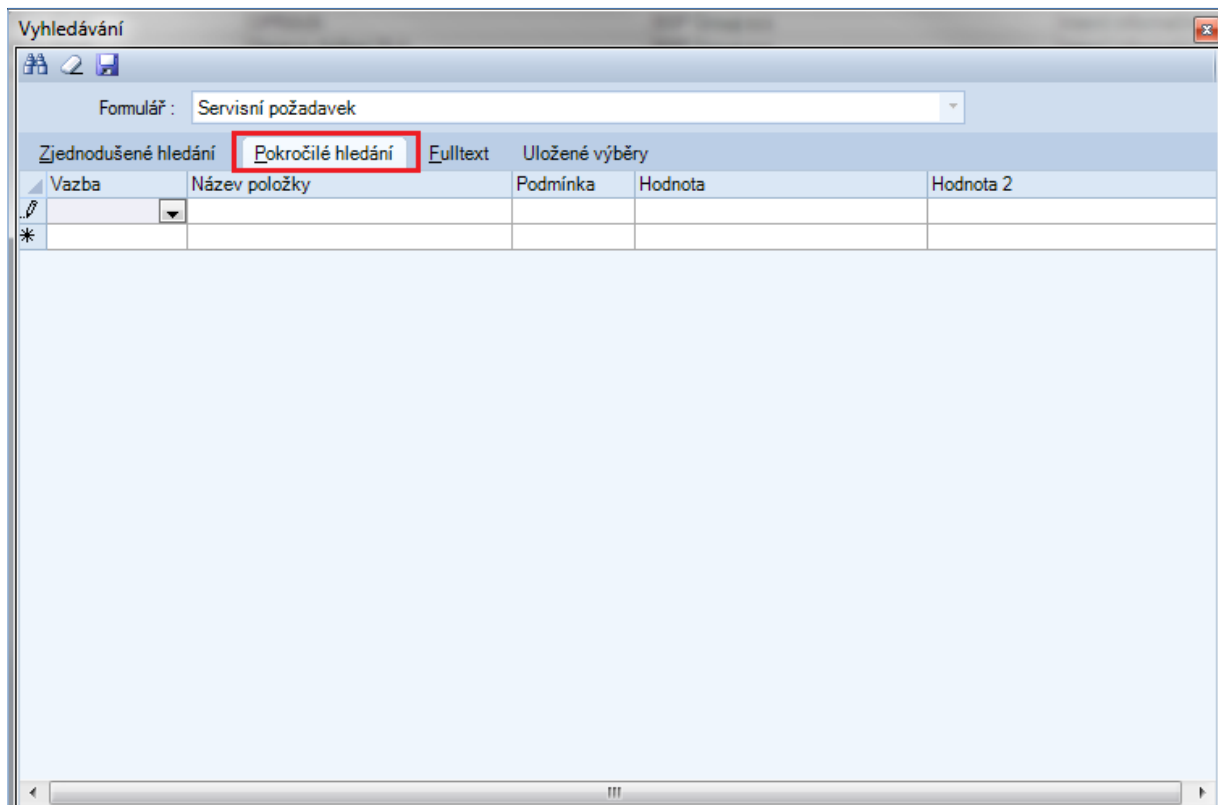
| Název položky | Podmínka | Hodnota | Hodnota 2 |
|---------------------------|----------|---------|-----------|
| č. EK | | | |
| č.SP u zákazníka | | | |
| Informace o problému | | | |
| Název SP | Obsahuje | vlož | |
| Odpovědná osoba zákazníka | | | |
| Odpovědný řešitel | | | |
| Předáno k řešení dne | | | |
| Přijakto dne | | | |
| Reagováno | | | |
| Reagovat do | | | |
| Reahoval | | | |
| SLA - Kód | | | |
| SLA - Popis | | | |
| Stav | | | |
| Typ SP | | | |
| Vyřešeno | | | |
| Vyřešil | | | |
| Vyřešit do | | | |
| Výstup pro zákazníka | | | |
| Zakázka | | | |
| Zákazník | | | |
| Založeno dne | | | |
| Zpracovatel | | | |

V tuto chvíli se seznam zúžil na výběr dle vyhledávání.



| č. EK | Stav | Název | Zákazník |
|----------|--------------|--------------------|----------------|
| 12013-SP | SP k přijetí | Oprava vložení SLA | BSP Group a.s. |

Pokročilé hledání



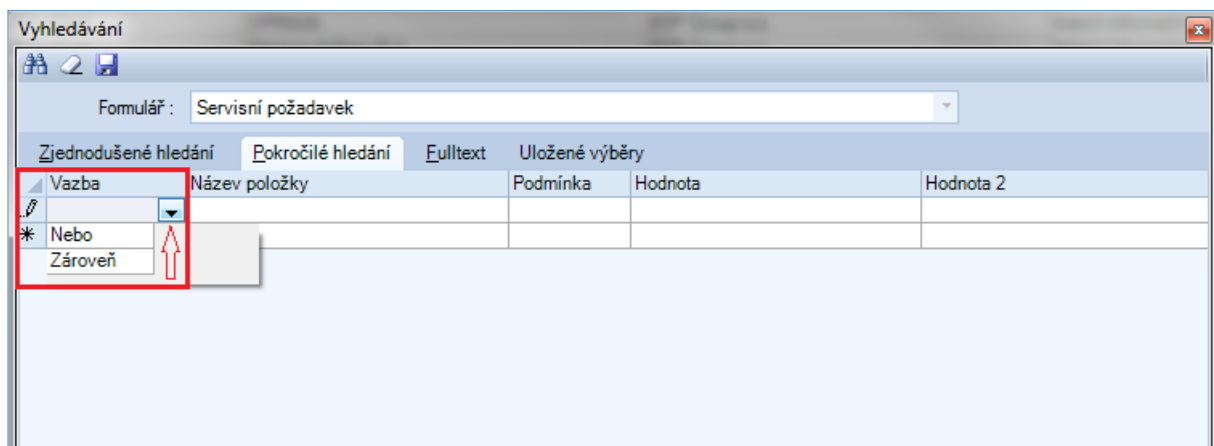
Vyhledávání

Fomulář : Servisní požadavek

Zjednodušené hledání **Pokročilé hledání** Fulltext Uložené výběry

| Vazba | Název položky | Podmínka | Hodnota | Hodnota 2 |
|-------|---------------|----------|---------|-----------|
| | | | | |

Stiskem šipky systém rozroluje nabídku vazby výběru hledání „Nebo“ a „Zároveň“



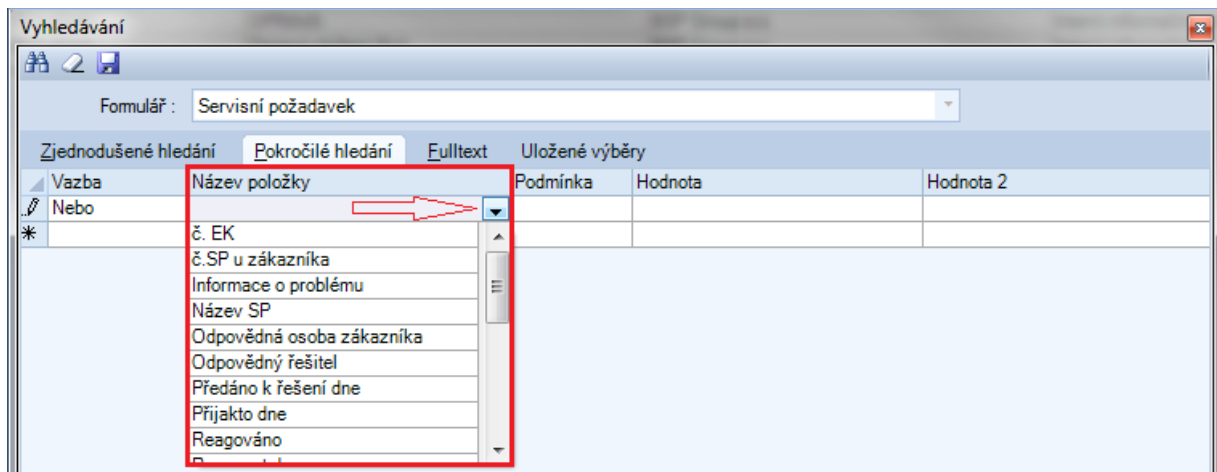
Vyhledávání

Fomulář : Servisní požadavek

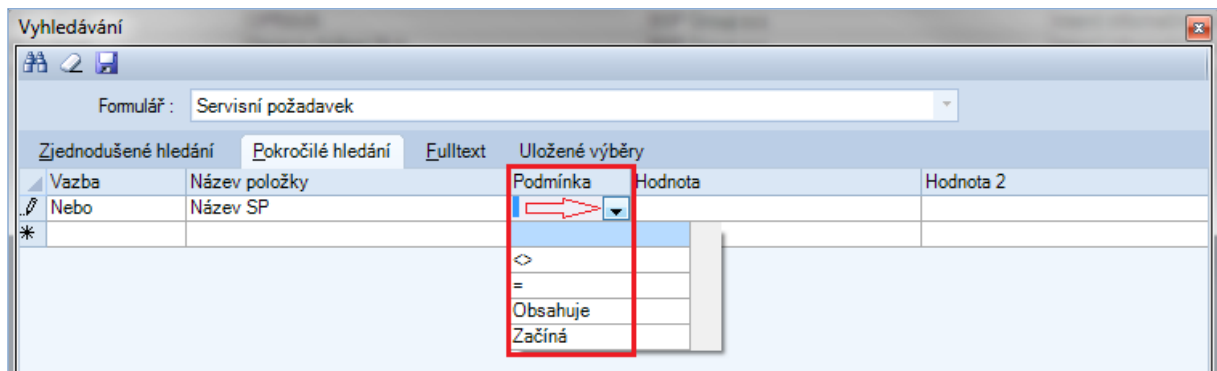
Zjednodušené hledání Pokročilé hledání Fulltext Uložené výběry

| Vazba | Název položky | Podmínka | Hodnota | Hodnota 2 |
|---------|---------------|----------|---------|-----------|
| Nebo | | | | |
| Zároveň | | | | |

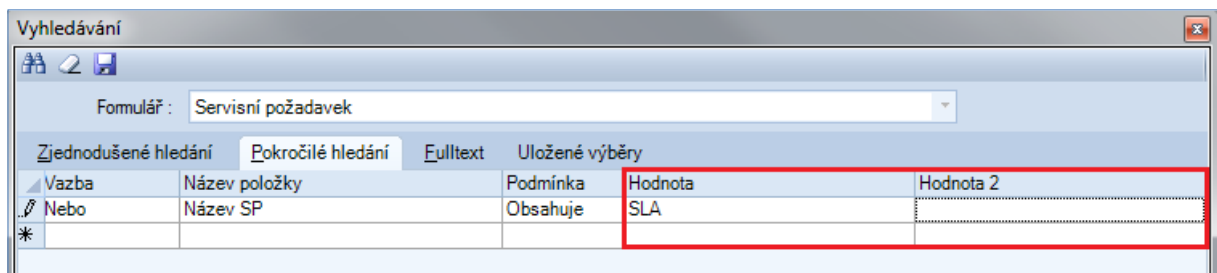
V dalším sloupci vybereme „Název položky“ pro výběr hledání.



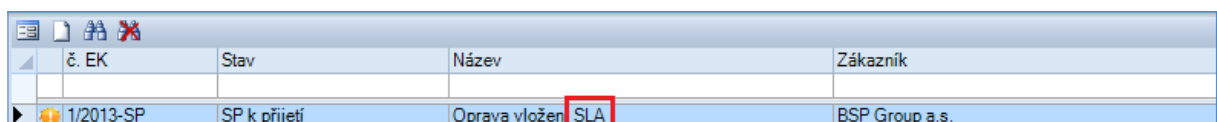
Ve sloupci „Podmínka“ vybereme možnost nabídky pro výběr hledání



Do sloupce „Hodnota“ a „Hodnota 2“ napíšeme požadovanou informaci




Stiskem ikony  se zobrazí námi zadané vyhledávání.

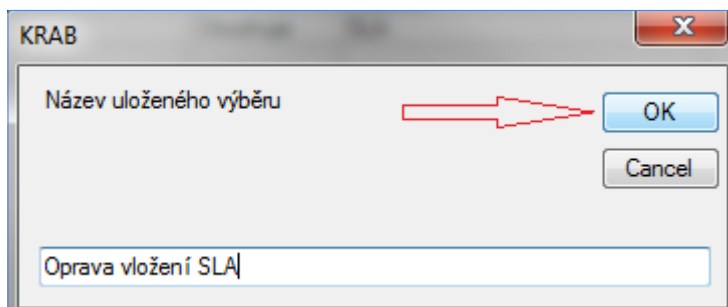


Uložené výběry

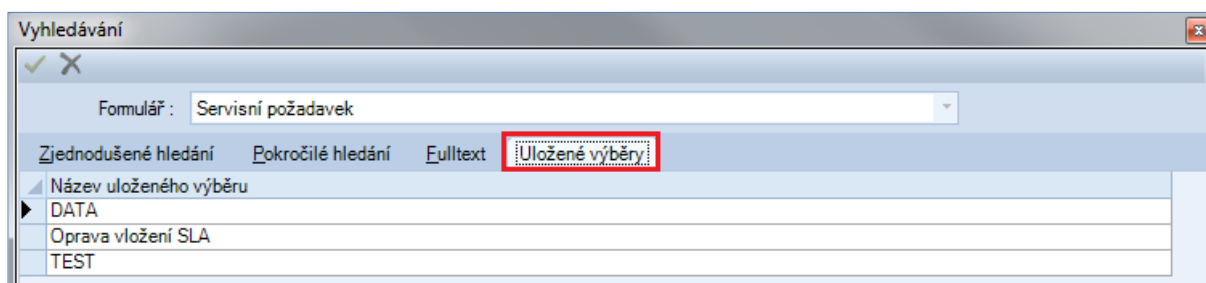
Uživatel si může některé jím často kladené dotazy v dané evidenci uložit a později si je vyvolat aniž by musel opět zadávat výběrová kritéria. Uložení výběrového kritéria je vysvětleno níže.

Po zadání informací k vyhledávání, popis viz výše „Zjednodušené hledání“ a „Pokročilé hledání“ stiskneme ikonu 

Zobrazí se okno, do kterého napíšeme název uloženého výběru a stiskneme tlačítko OK.

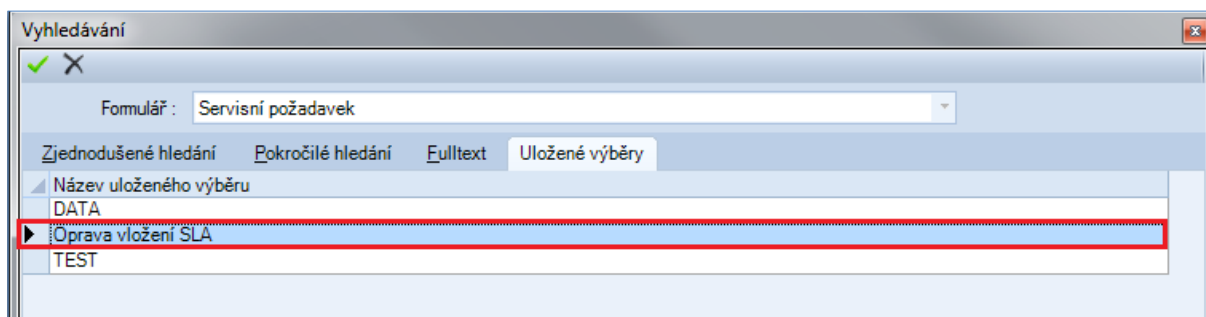



Takto uložené výběry jsou zobrazeny v záložce „Uložené výběry“

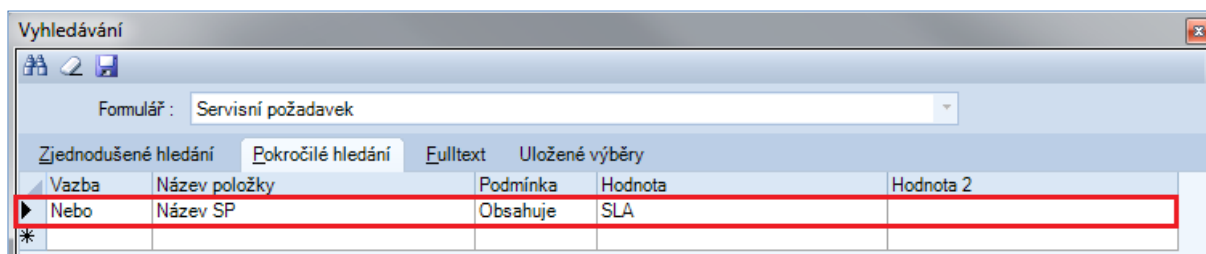



Tento výběr použijeme následovně

Označíme požadovaný řádek s uloženým výběrem




A stiskneme ikonu . V tuto chvíli se zobrazí v tabulce pouze jeden vybraný řádek, který jsme označili.



stiskem ikony  systém zobrazí vyhledávaný požadavek

| č. EK | Stav | Název | Zákazník |
|-----------|--------------|--------------------|----------------|
| 1/2013-SP | SP k přijetí | Oprava vložení SLA | BSP Group a.s. |

Výběr zrušíme ikonou .

FullText

jedná se o možnost spouštět Fulltextové vyhledávání. Tato možnost je zatím z důvodu kapacitních pro oprávněné osoby zákazníků nedostupná.

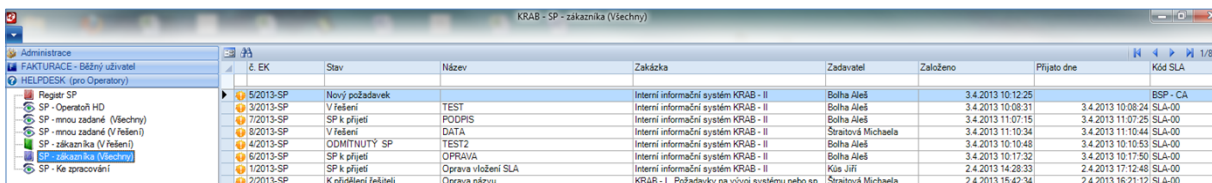
Příklad sestavení výběrového kritéria.

Zadání:

V evidenci SP — zákazníka (všechny) chceme vyhledat jen SP, které mají v názvu slovo „vložení“.

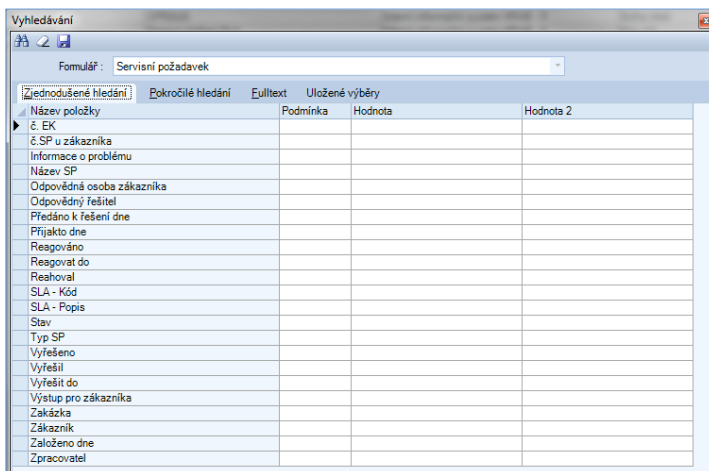
Postup sestavení dotazu a jeho výsledek:

Kursorem se ve stromu evidencí nastavíme na pohled SP — zákazníka (všechny), pokud jej máme k dispozici (jedná se o Oprávněné osoby — Prohlížeči a Oprávněné administrátory zákazníka) Situaci zachycuje následující obrázek.



| č. EK | Stav | Název | Zakazka | Zadavatel | Zalozeno | Prijato dne | Kód SLA |
|-----------|----------------------|--------------------|---|-------------------|-------------------|-------------------|----------|
| 5/2013-SP | Nový požadavek | TEST | Interní informační systém KRAB - II | Bolha Aleš | 3.4.2013 10:12:25 | | BSP - CA |
| 3/2013-SP | V řešení | TEST | Interní informační systém KRAB - II | Bolha Aleš | 3.4.2013 10:08:31 | 3.4.2013 10:08:24 | SLA-00 |
| 7/2013-SP | SP k přijetí | PODPIS | Interní informační systém KRAB - II | Bolha Aleš | 3.4.2013 11:07:15 | 3.4.2013 11:07:25 | SLA-00 |
| 8/2013-SP | V řešení | DATA | Interní informační systém KRAB - II | Štrašová Michaela | 3.4.2013 11:10:34 | 3.4.2013 11:10:44 | SLA-00 |
| 4/2013-SP | ODMÍTNUTÝ SP | TEST2 | Interní informační systém KRAB - II | Bolha Aleš | 3.4.2013 10:10:48 | 3.4.2013 10:10:53 | SLA-00 |
| 6/2013-SP | SP k přijetí | OPRAVA | Interní informační systém KRAB - II | Bolha Aleš | 3.4.2013 10:17:32 | 3.4.2013 10:17:50 | SLA-00 |
| 1/2013-SP | SP k přijetí | Oprava vložení SLA | Interní informační systém KRAB - II | Kula Jiří | 2.4.2013 14:28:33 | 2.4.2013 17:12:48 | SLA-00 |
| 2/2013-SP | K přidělení řešiteli | Oprava názvu | KRAB - I Požadavky na vývoj systému nebo sp | Štrašová Michaela | 2.4.2013 15:42:34 | 2.4.2013 16:21:12 | SLA-00 |

V liště nástrojů klikneme na ikonu vyhledávání . Otevře se dialogové okno vyhledávání.



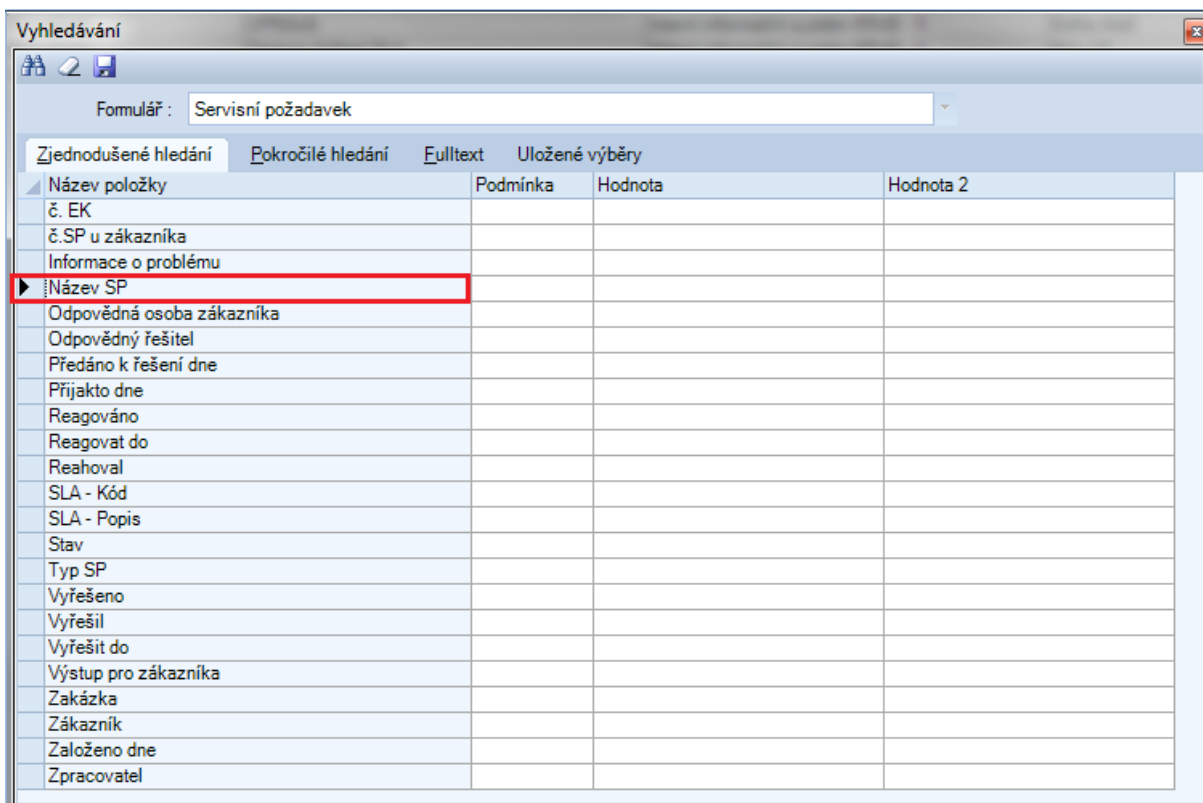
Vyhledávání

Formulář: Servisní požadavek

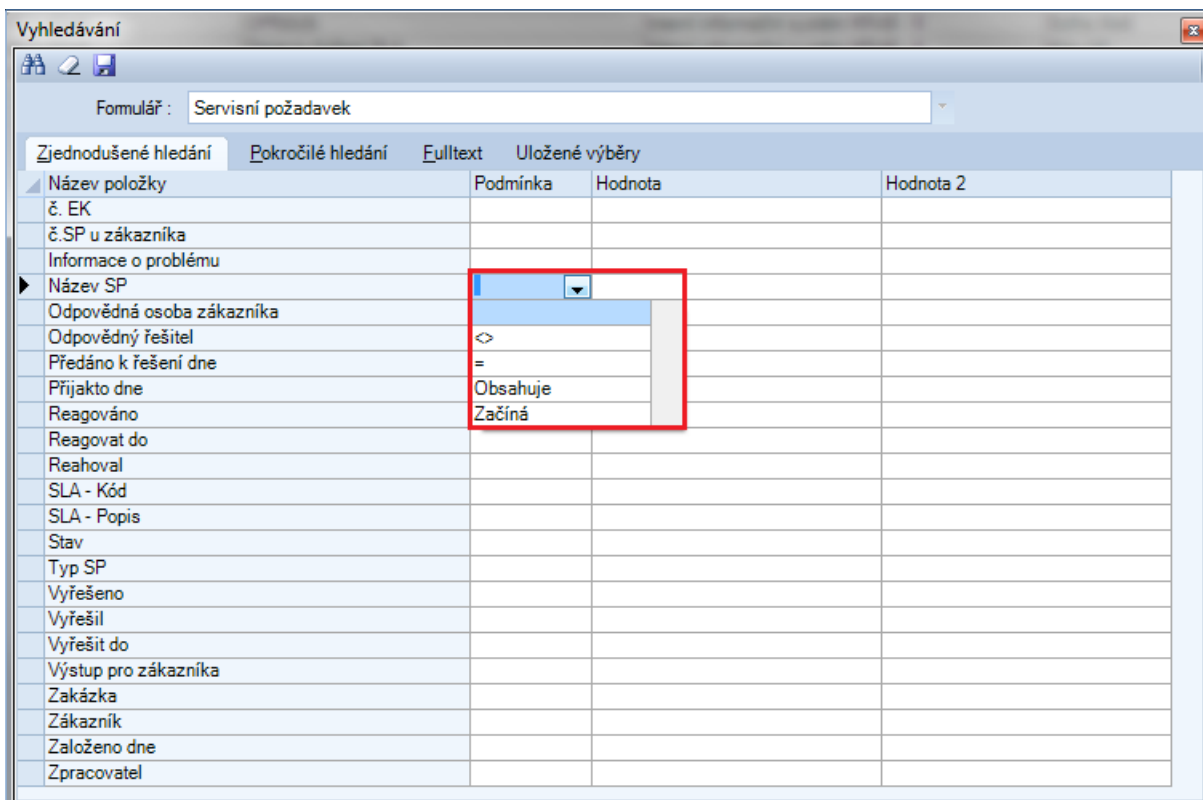
Zjednodušené hledání | Pokročilé hledání | Fulltext | Uložené výběry

| Název položky | Podmínka | Hodnota | Hodnota 2 |
|---------------------------|----------|---------|-----------|
| č. EK | | | |
| č. SP u zákazníka | | | |
| Informace o problému | | | |
| Název SP | | | |
| Odpovědná osoba zákazníka | | | |
| Odpovědný řešitel | | | |
| Předáno k řešení dne | | | |
| Přijato dne | | | |
| Reagováno | | | |
| Reagovat do | | | |
| Reahoval | | | |
| SLA - Kód | | | |
| SLA - Popis | | | |
| Stav | | | |
| Typ SP | | | |
| Vyřešeno | | | |
| Vyřešit | | | |
| Vyřešit do | | | |
| Výstup pro zákazníka | | | |
| Zakazka | | | |
| Zákazník | | | |
| Zalozeno dne | | | |
| Zpracovatel | | | |

Ponecháme volbu, Zjednodušené hledání. Pro tento konkrétní případ přichází do úvahy jen položka Název SP. Situaci zachycuje následující obrázek.



Po výběru položky vybereme ve sloupci **Podmínka**, podmínku obsahující hledaný výraz. Systém sám pozná, že se jedná o textovou položku, automaticky nabízí podmínku, **Obsahuje**. Situaci zachycuje následující obrázek.




Do sloupce **Hodnota** zadáme řetězec, který chceme vyhledávat tedy „plnění“. Situace je zachycena na následujícím obrázku.

| Název položky | Podmínka | Hodnota | Hodnota 2 |
|---------------------------|----------|---------|-----------|
| č. EK | | | |
| č.SP u zákazníka | | | |
| Informace o problému | | | |
| Název SP | Obsahuje | vlození | |
| Odpovědná osoba zákazníka | | | |
| Odpovědný řešitel | | | |
| Předáno k řešení dne | | | |
| Přijato dne | | | |
| Reagováno | | | |
| Reagovat do | | | |
| Reagoval | | | |
| SLA - Kód | | | |
| SLA - Popis | | | |
| Stav | | | |
| Typ SP | | | |
| Vyřešeno | | | |
| Vyřešil | | | |
| Vyřešit do | | | |
| Výstup pro zákazníka | | | |
| Zakázka | | | |
| Zákazník | | | |
| Založeno dne | | | |
| Zpracovatel | | | |


Chceme-li nyní vytvořenou podmínku aplikovat na aktuální seznam evidence, musíme aktivovat na liště nástrojů vyhledávání ikonu .


Touto operací se námi vytvořený dotaz aplikuje na aktuální seznam evidence. V našem případě na pohled SP—zákazníka (všechny). Výsledek je uveden na následujícím obrázku.

| č. EK | Stav | Název | Zakázka | Zadavatel | Založeno | Přijato dne |
|-----------|--------------|--------------------|-------------------------------------|-----------|-------------------|-------------------|
| 1/2013-SP | SP k přijetí | Oprava vlození SLA | Interní informační systém KRAB - II | Kús Jiří | 2.4.2013 14:28:33 | 2.4.2013 17:12:48 |

Jak můžete vidět seznam evidence SP—zákazníka (všechny) se nyní „zkrátil“ z původních 8 záznamů které obsahoval před uplatněním výběru na 1 záznam. Po aplikaci pravidla seznam obsahuje jen ty záznamy, které v názvu obsahují řetězec „plnění“. Seznam v tomto stavu bude setrvávat do té doby, dokud podmínku výběru nezrušíte kliknutím na ikonu  na nástrojové liště, která je při aplikaci výběrového kritéria na daném seznamu nyní aktivní, nebo přejdete ve stromu evidencí na jiný seznam.

Zrušení aplikovaného výběru nad seznamem – zrušení filtru

Je-li na daný seznam aplikované nějaké výběrové kritérium zadané uživatelem je tento seznam redukováný dle zadaného kritéria. Indikace, že tomu tak na daném seznamu je, je zobrazení ikony zrušení výběru  na nástrojové liště.



Kliknutím na ikonu  zrušíte zobrazení daného seznamu dle definovaných výběrových podmínek. Další variantou pro zrušení výběru je přejít kursorem na jiný seznam ve stromové struktuře evidencí.

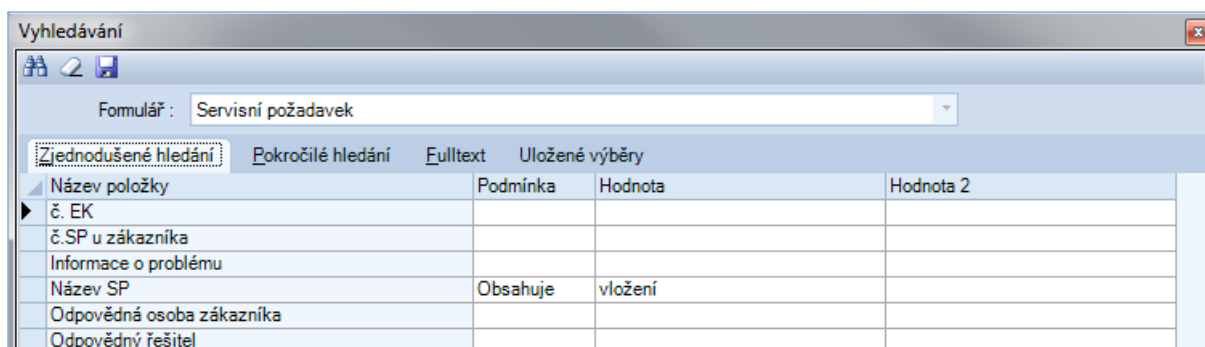
Uložení dotazu


Někdy je žádoucí, aby si systém „pamatoval“ dotazy, které uživatel již jednou zkonstruoval. Jedná se především o dotazy do evidencí, u kterých uživatel předpokládá, že je bude opakovaně užívat. Takovými dotazy mohou být např. výběry podle různých datových položek (např. chci všechny SP, které byly vyřešeny za období, rok, měsíc týden apod.), podle stavů (chci jen SP v nějakém stav či stavech), zadavatelů (chci požadavky, které zadal některý ze zadavatelů apod.).

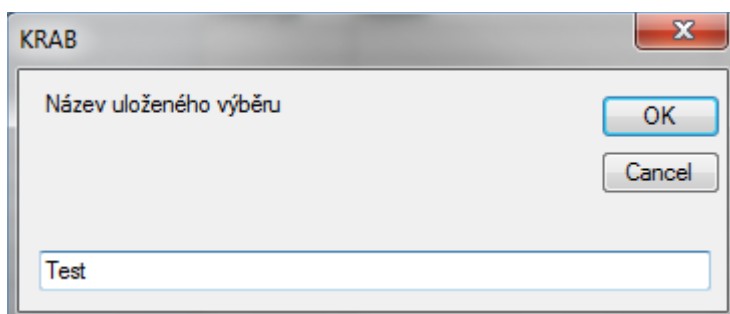
Je tedy žádoucí, aby uživatel měl možnost již jednou zkonstruovaný dotaz nad daným seznamem evidence si uložit a v budoucnu jej opětovně použít již bez komplikovaných konstrukcí.

Chceme - li si námi zkonstruovaný dotaz uložit, postupujme dle následujícího popisu.

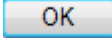
Nyní máme zkonstruovaný dotaz z kap. **Sestavení jednoduchého dotazu**. Abychom jej mohli uložit, musíme nejprve vyvolat dialogové okno Zadání výběrové podmínky. Klikněte na ikonu výběr  na panelu nástrojů. Pokud jste zatím sestavenou výběrovou podmínku dle kapitoly **Sestavení jednoduchého dotazu** nezrušily ikonou , nebo nepřešly na jiný seznam ve stromu evidencí, systém si tuto podmínku dosud pamatuje. Dialogové okno Zadání výběrové podmínky se otevře dle následujícího obrázku



Chceme – li námi definovanou podmínku uložit, klikněte na tlačítko . Na tuto akci se otevře dialogové okno, které vyžaduje zadat název právě ukládaného dotazu. Situaci zachycuje následující obr.



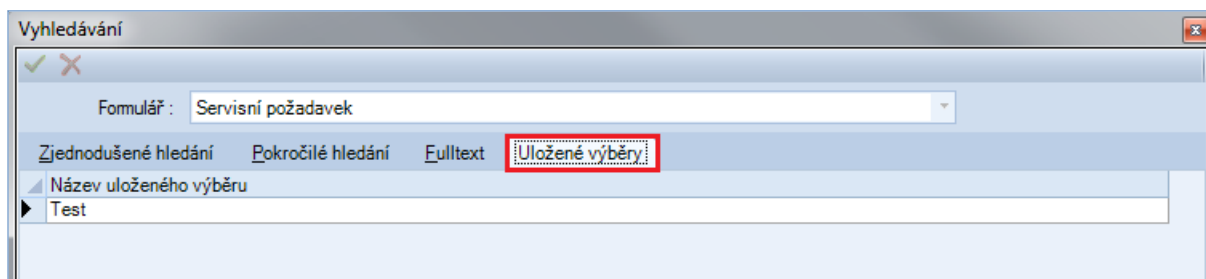
Vzhledem k okolnosti, že k danému dotazu se chci později vrátit a znova ho použít, je žádoucí si jej pojmenovat tak, aby bylo zřejmé, o jaký dotaz se jedná. Název „Test“ je použit jen pro účely této dokumentace a není příliš vhodný. Navíc název po jeho zadání se již nedá změnit. Jedině tentýž dotaz uložit pod jiným jménem a původní dotaz Test zrušit.

Po zadání jména dotazu je nutné dotaz uložit do systému tlačítkem . Touto akcí jste dotaz uložili a můžete jej kdykoli na tomto seznamu použít.

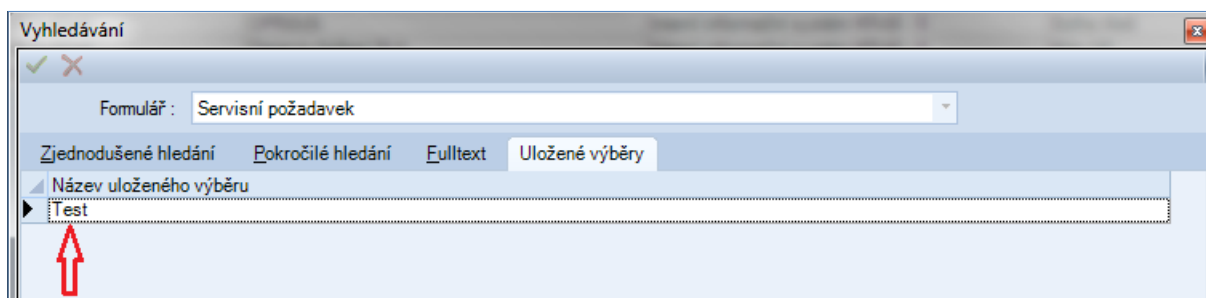
Na tomto místě je třeba zdůraznit, že vámi definovaný dotaz můžete napříště použít jen vy sami. Jiní uživatelé k tomuto dotazu nemají přístup, ačkoli mají přístup do dané evidence. Stejně tak vy nemůžete používat dotazy jiného uživatele.

Otevření uloženého dotazu

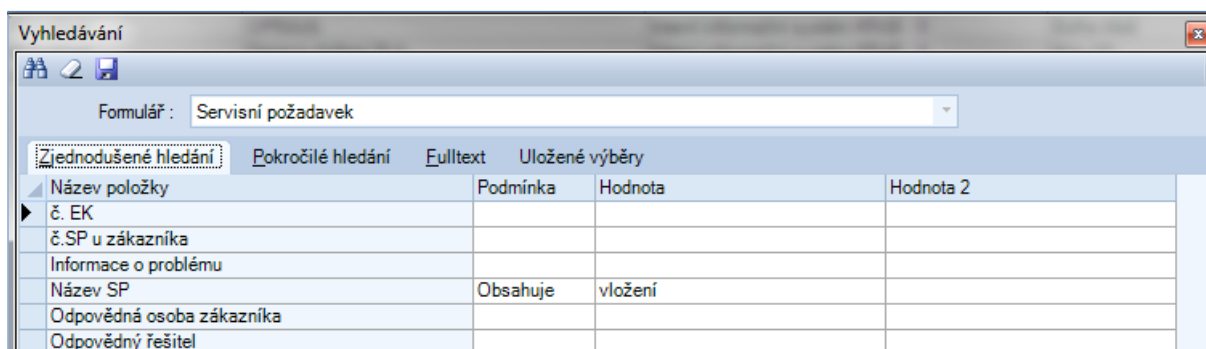
Jsou - li na daném seznamu pro aktuálně přihlášeného uživatele, definovány nějaké uložené výběry muže si je tento uživatel vyvolat z dialogového okna Zadání výběrové podmínky kliknutím na záložku **Uložené výběry**. Situaci zachycuje následující obrázek.




Po kliku na záložku se zobrazí seznam všech uložených výběrů aktuálně přihlášeného uživatele pro daný seznam. Vlastní výběrovou podmínku uživatel otevře klikem na řádku seznamu uložených dotazů. Např. „Test“. Situaci zachycují následující obrázky.



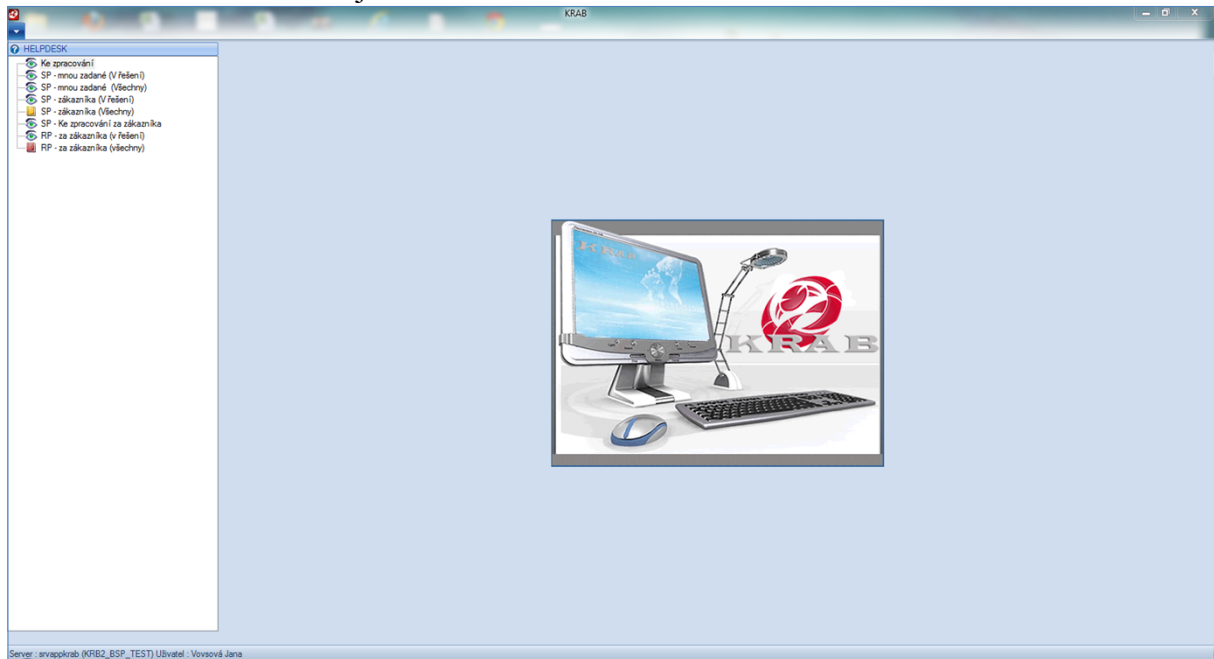
Dvojklikem na požadovaný výběr, systém zobrazí zadaný výběr vyhledávání.



Chceme - li nyní vytvořenou podmínku aplikovat na aktuální seznam evidence, musíme aktivovat na liště nástrojů vyhledávání ikonu .

Práce oprávněné osoby zákazníka - Zadavatelé

Po přihlášení uživatele z kategorie „Oprávněné osoby zákazníka - Zadavatelé“ je danému uživateli zobrazena následující struktura evidencí.



Popis přístupných evidencí

Pohled **Ke zpracování** – je asi nejdůležitější evidencí zadavatele. V tomto pohledu je vždy zobrazeno to, co v daném okamžiku má zadavatel přiděleno ke zpracování. Čili to co je nutné, aby co nejrychleji vyřídil. Zároveň v něm může pořídit nový servisní požadavek.

V tomto pohledu se mu budou objevovat všechny servisní požadavky, které právě založil, dále servisní požadavky, které mu byly vráceny „k doplnění informací“ a všechny registrované požadavky, které jsou mu předány ke schválení realizace.

Pohled **SP – mnou zadané (V řešení)** – obsahuje všechny servisní požadavky, které aktuálně přihlášený uživatel zadal, a které dosud nebyly ukončeny nebo vyřešeny. Tudiž jsou otevřené.

Pohled **SP – mnou zadané (Všechny)** – obsahuje všechny servisní požadavky, které aktuálně přihlášený uživatel zadal. Tedy jak otevřené tak již uzavřené servisní požadavky.

Pohled **SP - zákazníka (V řešení)** – obsahuje všechny servisní požadavky, které jsou aktuálně v řešení.

Knihovna **SP – zákazník (Všechny)** – obsahuje všechny servisní požadavky.

Pohled **SP – Ke zpracování za zákazník** – obsahuje všechny servisní požadavky, které jsou aktuálně ke zpracování.

Pohled **RP – za zákazník (v řešení)** – obsahuje všechny registrované požadavky, které jsou aktuálně v řešení.

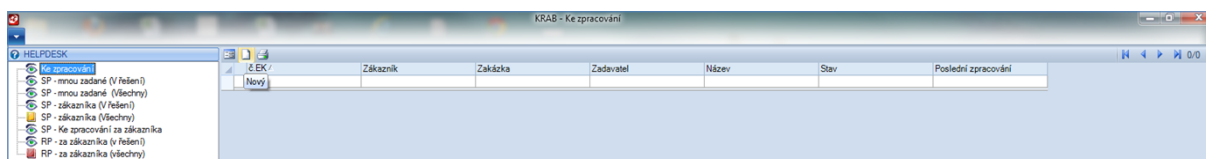
Pohled **RP – za zákazník (všechny)** – obsahuje všechny registrované požadavky.

Zadání servisního požadavku (SP)

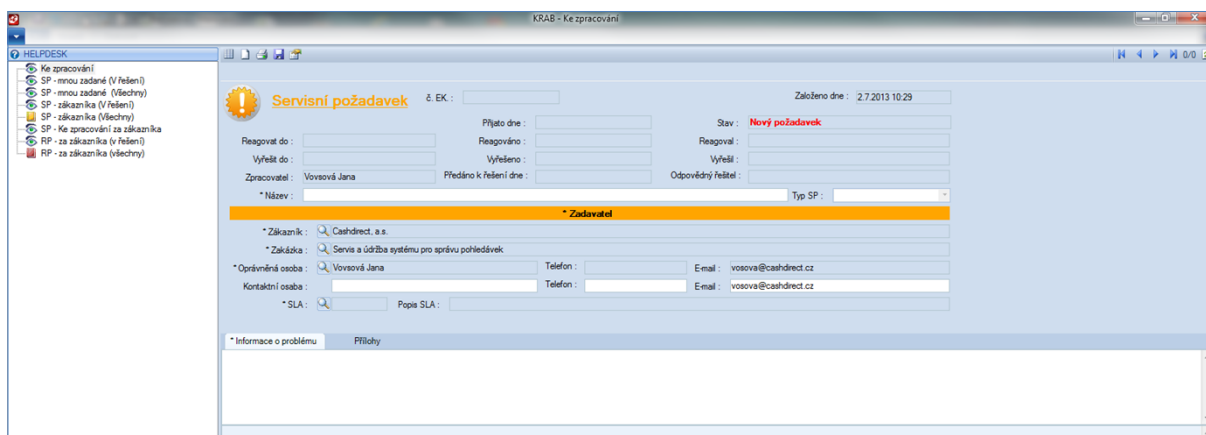
Jakýkoli problém který chcete zadat do HD systému, se zadává pomocí EK Servisní požadavek (SP). Novou EK SP můžete zadat v následujících evidencích:

- v pohledu „Ke zpracování“

Ve výše zmíněné evidenci je postup následný. Kursorem myši kliknete na tlačítko Nový na liště panelu nástrojů. Situaci zachycuje následující obrázek.



System automaticky založí novou EK SP a přepne kurzor seznamu na právě založenou EK. Situaci zachycuje následující obrázek.





System automaticky vyplnil některá pole evidenční karty a některá ponechal jako volně editovatelná. Položky, u jejichž popis je uvedena „*“, jsou povinná pole a system bude vyžadovat jejich vyplnění.

Popis a význam položek EK SP

Povinné položky:

| Název položky | Její reprezentace a popis |
|---------------|---------------------------|
|---------------|---------------------------|

| | |
|----------------------|---|
| Název | Položka reprezentuje stručný název problému, jenž chcete řešit. Název by měl co nejlépe vystihovat problém. Tato položka se pak bude zobrazovat v seznamech a bude na ni možné použít metodu rychlého vyhledání. Pokud název zadáte nepřesně, vystavíte se tak do budoucna problémům s vyhledáním tohoto požadavku |
| Zákazník | Položku vyplní systém automaticky na základě aktuálně přihlášeného uživatele. Položka není editovatelná a nelze ji měnit. |
| Zakázka | Položku vyplní systém automaticky na základě aktuálně přihlášeného uživatele a jeho oprávnění. V případě, že zákazník má zavedenu jen jednu aktivní zakázku, není položka editovatelná a nelze ji měnit. V případě, že zákazník má více zakázek a aktuálně přihlášený uživatel má přístup k více jak jedné zakázce, systém implicitně vyplní první zakázku, kterou nalezne a otevře aktivní prvek (tlačítko  vedle popisky), který umožní změny této položky. |
| Oprávněná osoba | Položku vyplní systém automaticky na základě aktuálně přihlášeného uživatele a jeho oprávnění. Vedle popisky položky je zobrazen aktivní prvek (tlačítko ) které umožňuje změnu této položky. Nabídne seznam uživatelů, kteří jsou zavedeni jako oprávněné osoby zákazníka. Na tomto místě je nutné upozornit, že při změně této položky ztrácí aktuálně přihlášený uživatel práva práce s touto EK a předává je právě vybranému uživateli. |
| SLA | Položka reprezentuje tzv. dohodu o úrovni poskytovaných služeb, jak lze volně přeložit pojem Service Level Agreement (SLA), vznikla potřebou co nejpřesněji definovat rozsah, úroveň a intenzitu služeb poskytovaných BSP zákazníkovi. Konkrétní SLA je dáno obsahem smlouvy o servisu a podpoře pro každého zákazníka a jeho zakázky. Viz kapitola Nastavení SLA |
| Informace o problému | Položka je určena k podrobnému popisu problému. |


Nepovinné položky:

Jedná se především o sekci kontaktní osoba. Tyto položky reprezentují kontaktní údaje na osobu, která problém hlásila prostřednictvím oprávněné osoby. Položky se většinou využívají u větších zákazníků, a jsou určeny k přímé komunikaci mezi řešitelem a zadavatelem problému. Tato komunikace probíhá většinou formou e-mailu nebo telefonicky.

Nastavení SLA

Systém dopředu nemůže určit závažnost či prioritu řešení vámi zadávaného problému. Z tohoto důvodu používá systém implicitní hodnotu. Tzv. „Nezadanou službu“ kód SLA00.

Tato nezadaná služba není vázána na žádnou dohodnutou metriku uvedenou v servisní smlouvě a nezavazuje tak BSP řešit váš požadavek v konkrétních dohodnutých metrikách servisní smlouvy.


Z tohoto důvodu by mělo být v zájmu zadavatele SP vybrat odpovídající a oprávněnou **SAL SLA** dle nabídky po aktivaci tlačítka  vedle popisky SLA. BSP většinou poskytuje podporu v následujících kategoriích SLA.

| | |
|-----------------------|---|
| Chyba kategorie A | Aplikační vrstva SYSTÉMU není použitelná ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost aplikační vrstvy SYSTÉMU. Tento stav může ohrozit běžný provoz Objednatele. Tyto vady budou řešeny výhradně prostřednictvím služby HelpDesk a dále Pověřený pracovník bezodkladně podá hlášení podpoře Dodavatele telefonicky prostřednictvím Hot-Line. |
| Chyba kategorie B | Funkčnost aplikační vrstvy SYSTÉMU je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav zásadně omezuje běžný provoz velké skupiny koncových uživatelů. Tyto vady budou řešeny výhradně prostřednictvím služby HelpDesk. |
| Chyba kategorie C | Drobné vady, které neomezují základní funkčnost a běžný provoz aplikační vrstvy SYSTÉMU nebo ojedinělá nedostupnost jednotlivých uživatelů. Tyto vady budou řešeny výhradně prostřednictvím služby HelpDesk. |
| Hlášení / Incident | Hlášení není chybou ale uživatelsky nevratná změna dat nebo stavu systému, vyžadující nápravu poskytovatelem. Provedení musí být dokumentováno v historii příslušné evidenční karty SYSTÉMU. |
| Požadavek na změnu | Návrh řešení požadavku bude zaevidován v systému HelpDesk BSP. Požadavek bude rozpracován s dopadem na rozsah, cenu a termín. |
| Záložka Přílohy | Ikona spouští dialog umožňující vložení souboru jako přílohy dané EK. Popisu funkcionality a vložení přílohy je věnována samostatná kapitola. |

Vybraná kategorie SLA jednoznačně determinuje systém a dobu zpracování zadávaného požadavku dle metrik dohodnutých ve smlouvě o servisu a podpoře dané zakázky zákazníka.

V případě nesprávně určeného SLA s výjimkou SLA00 je BSP oprávněno SP vrátit „K doplnění informací“ zadavateli požadavku. Na dobu než je SP zadavatelem vrácen zpět dořešení je přerušen čas výpočtu doby řešení požadavku. Resp. K původní době řešení se připočítá doba, kterou SP setrval ve stavu „K doplnění informací“. Toto může nastat i opakovaně.

Stručný popis tlačítek WF lišty

Stavová tlačítka na WF liště se zobrazí až po stisku ikony , v tuto chvíli je i do evidenční karty přiřazeno č. EK (číslo evidenční karty). Tato tlačítka se dynamicky mění v závislosti na Stavů EK a aktuálních přístupových právech aktuálně přihlášeného uživatele.



Ikona uloží data formuláře do databáze



Ikona zobrazuje historii práce s danou EK.

| Datum / | Uživatel | Akce | Stav | Poznámka |
|---------------------|--------------|------|----------------|----------|
| 02.07.2013 10:43:48 | Vovsová Jana | | Nový požadavek | |
| 02.07.2013 10:43:48 | Vovsová Jana | | Založeno | |

Odeslat k řešení

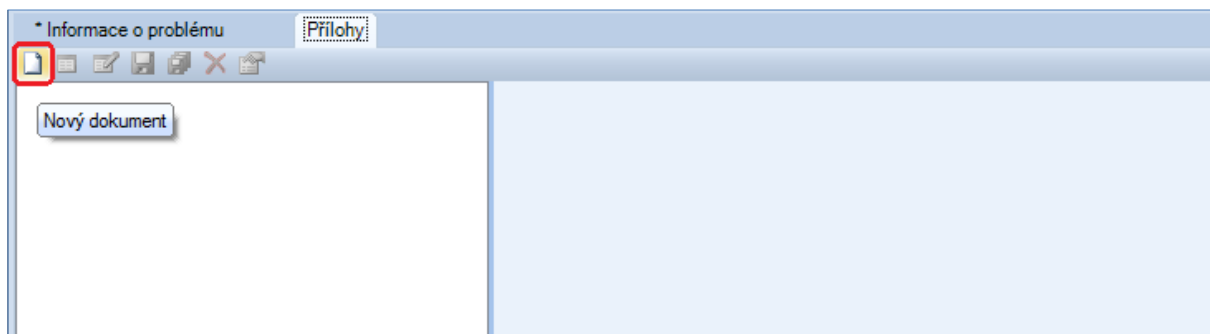
Aktivací tohoto tlačítka odešlete SP k řešení. Až do této akce o SP není informována. SP pro ni zatím neexistuje. Popisu funkcionality je věnována samostatná kapitola

Možnost připojení souboru k EK SP

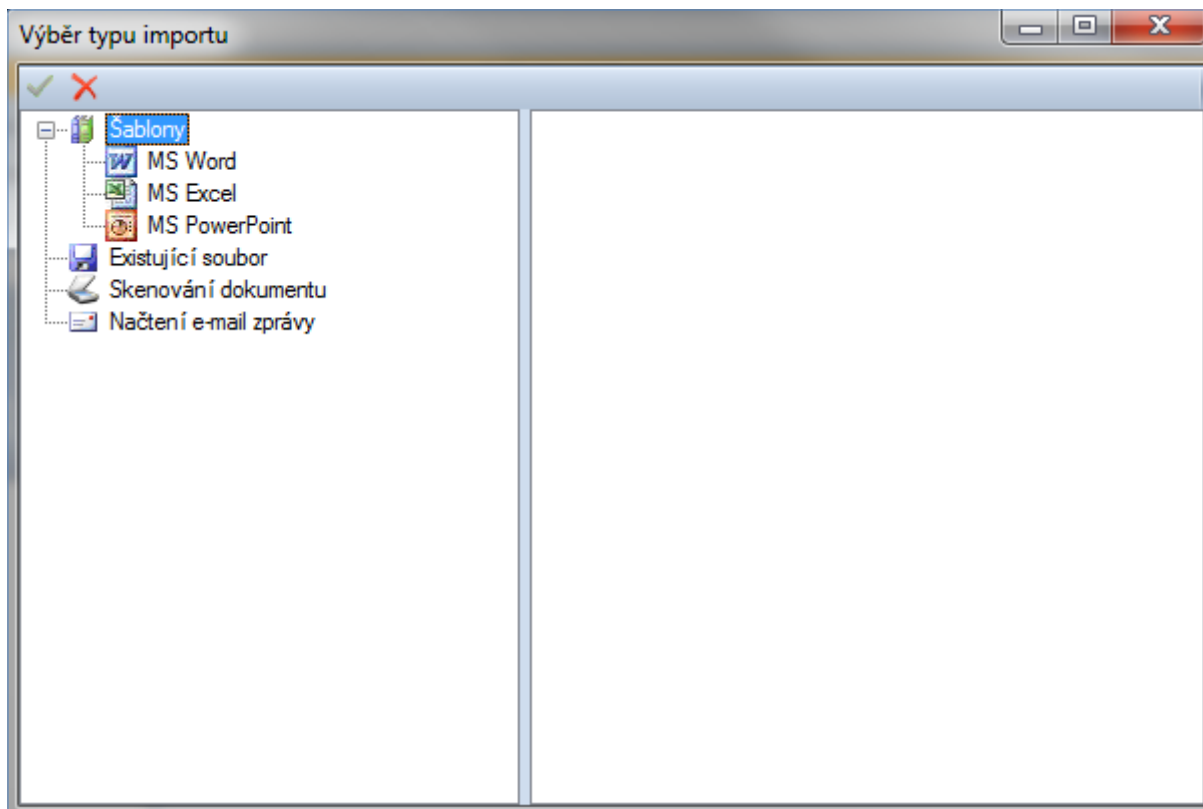
V některých případech je žádoucí pro lepší pochopení zadávaného problému připojit k SP soubor detailně popisující vznik avizovaného problému nebo obrázek se sejmutou obrazovkou.


Takovýto soubor připojíte k SP následujícím postupem. Na evidenční kartě je připojena záložka Přílohy. Situaci zachycuje následující obrázek.

V tomto záložce máte k dispozici ikonu „Nový dokument“ .



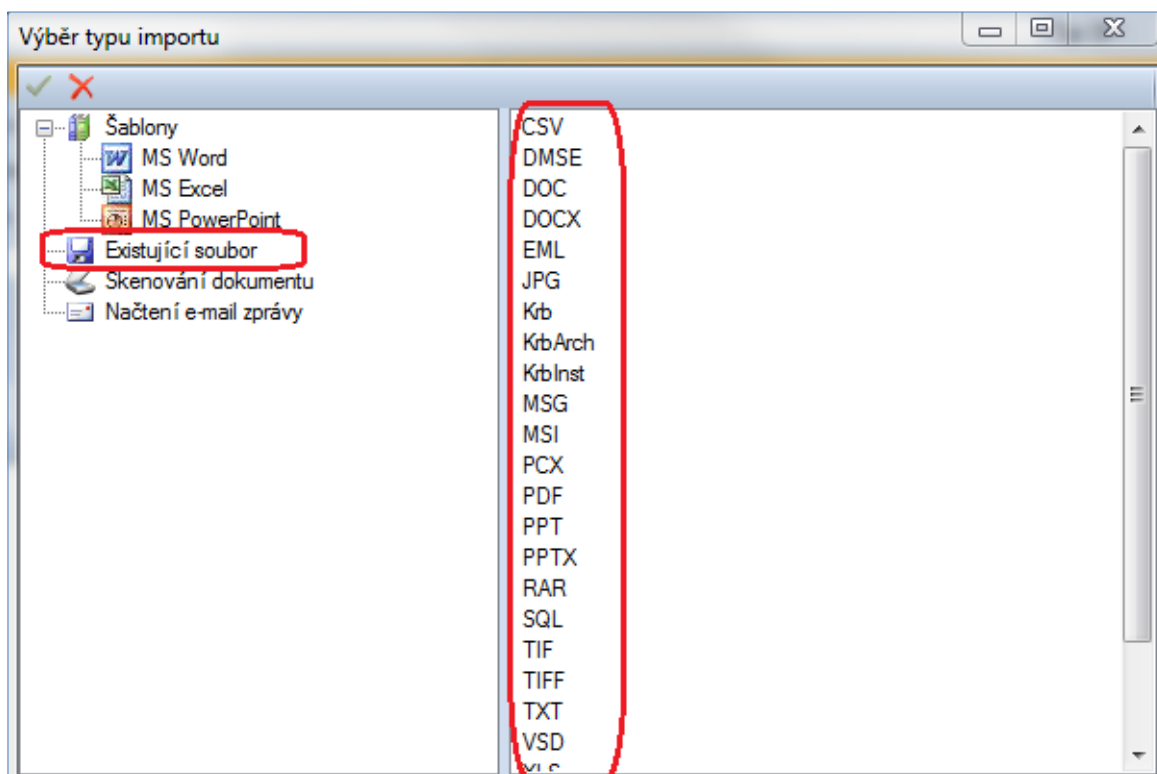
Pokud na něj kliknete levým tlačítkem myši, otevře se vám okno dialogového výběru souboru.



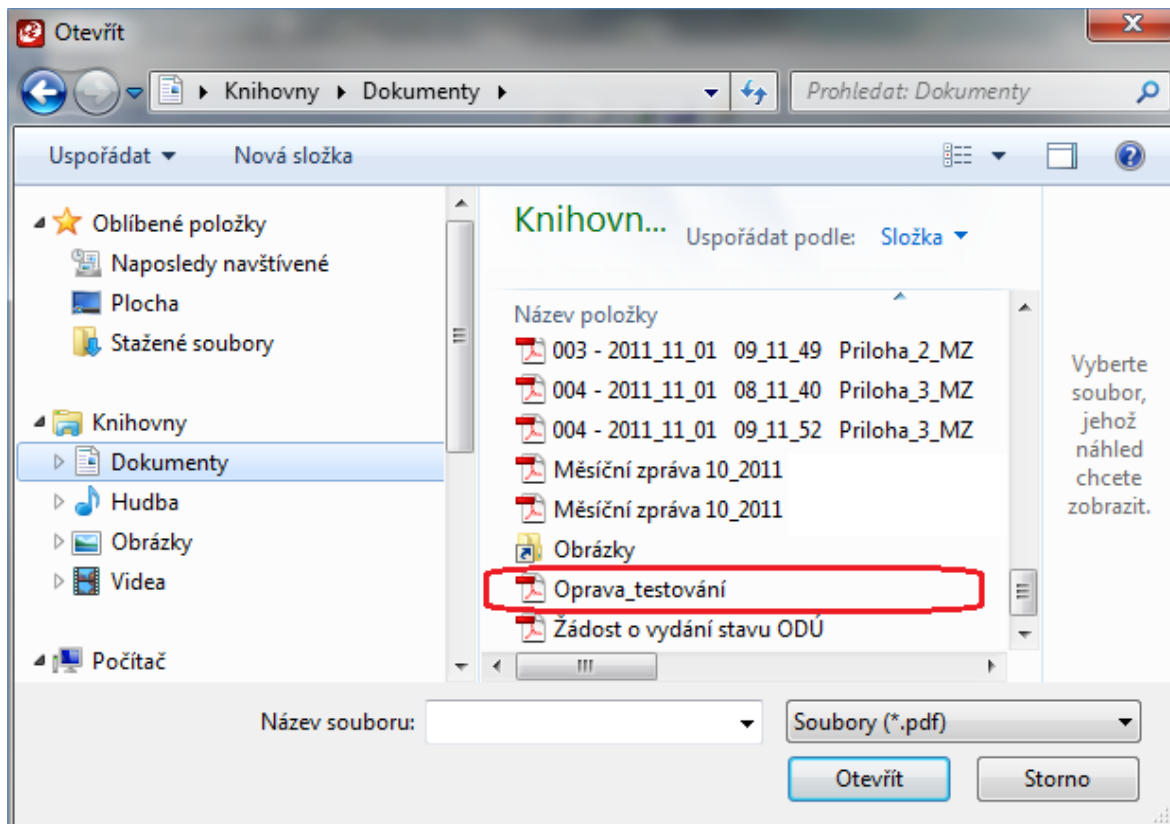
v případě, že nechceme vybrat žádnou možnost pro import přílohy, zavřeme toto okno pomocí tlačítka .

Jelikož chceme přidat již existující soubor, klikneme na možnost výběru „Existující soubor“ nebo ho můžeme i pomocí možnosti „Skenování dokumentu“ přiskenovat.

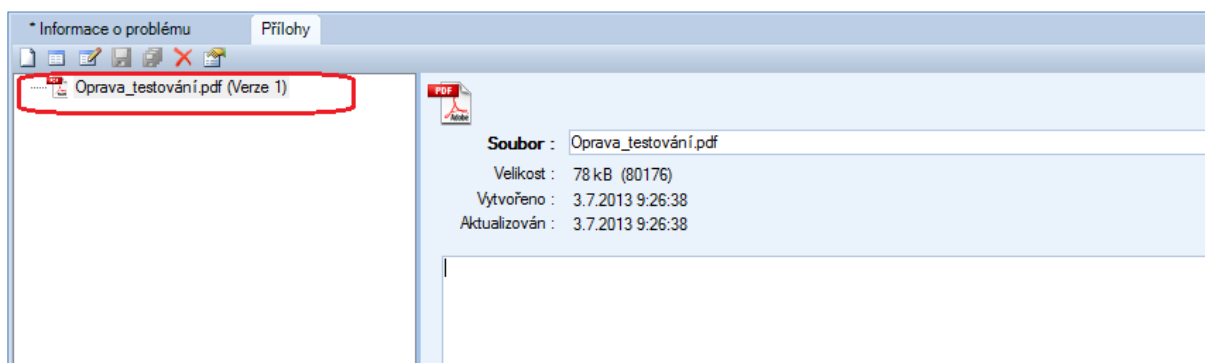
Klikneme na výběr „Existující soubor“,



systém zobrazí (v pravé části) seznam koncovek, pod kterou bude importovaný soubor uložen. Po stisku dané koncovky (v tomto případě, vybereme koncovku PDF), systém automaticky najde soubory s touto koncovkou, najdeme a uložíme požadovanou přílohu.

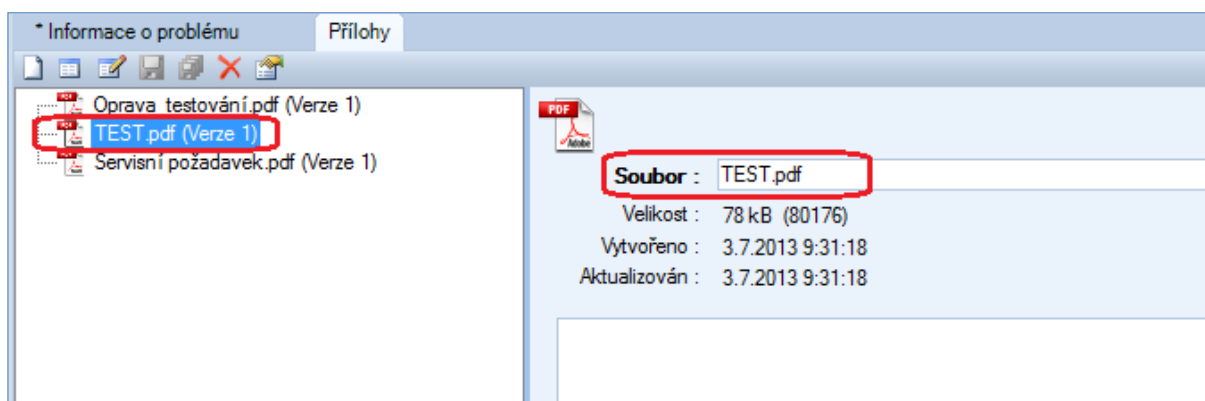


Po uložení je příloha zobrazena v levé části záložky „Přílohy“, pod názvem, pod kterým jsme ji měli uloženou na disku.



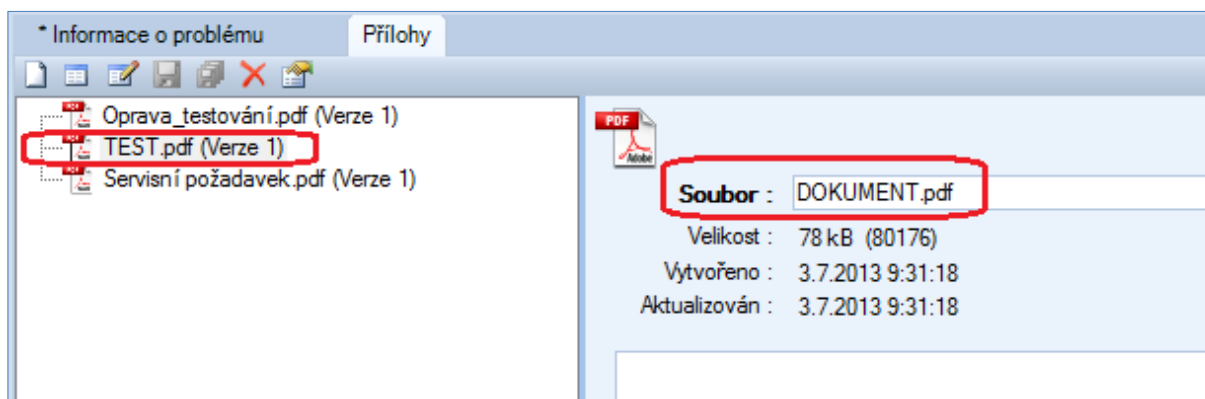
Název této přílohy, máme možnost přejmenovat. Viz následující popis

Označíme dokument, který chceme přejmenovat



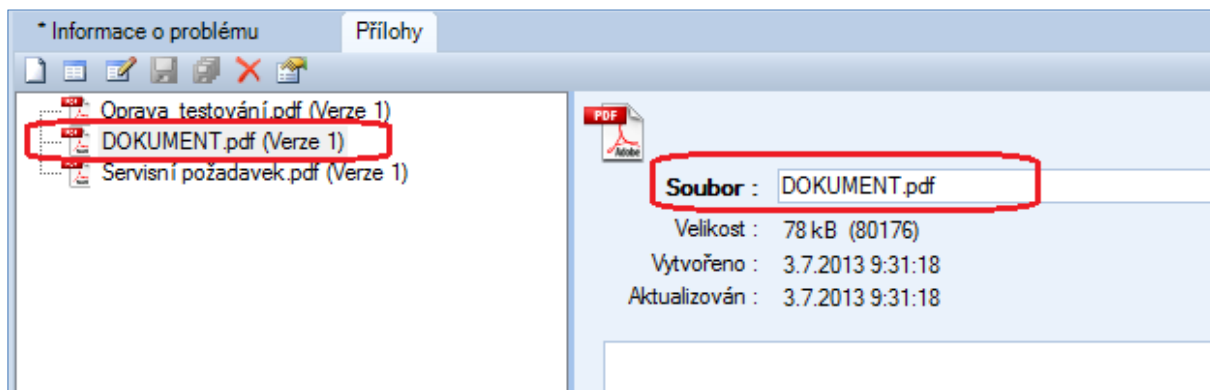
Označený dokument se zobrazil i v pravé části záložky příloh a tomto políčku budeme dokument přepisovat

Napišeme požadovaný název dokumentu



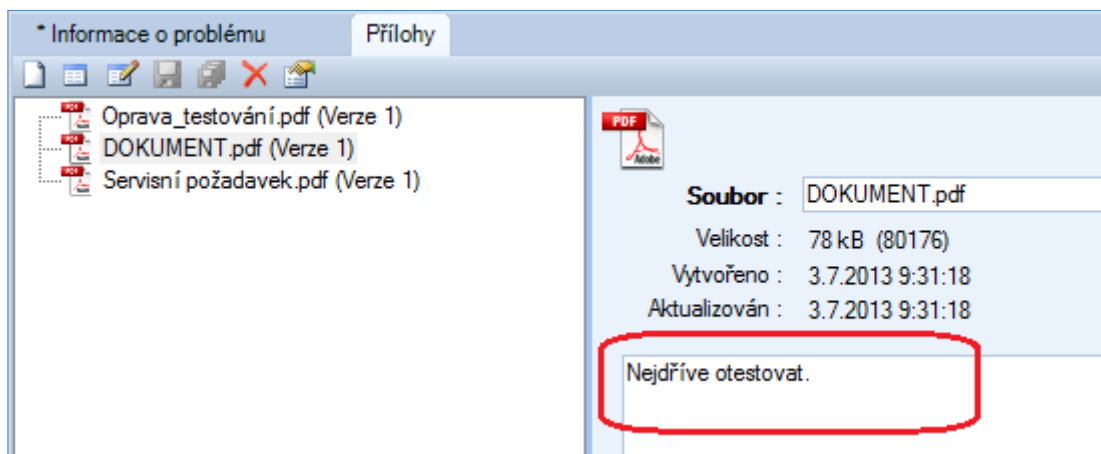
V tuto chvíli máme dokument přejmenovaný v pravé části obrazovky a v levé části je název stále nepřepsaný.

Stiskem ikony , nebo jen klikem do prostoru evidenční karty, zůstane název uložen pod novým názvem.



Ke každému dokumentu můžeme připsat i poznámku.

Do volného okna pod vybraným dokumentem napíšeme požadovanou poznámku, která tam zůstane automaticky vyplněna, pokud ji budeme chtít vymazat, pouze ji smažeme a zůstane dokument bez poznámky. Není nutné tento krok ukládat.



Doporučené zásady zadávání SP

Pro urychlení zpracování SP se doporučuje zachovávat následující zásady zadávání SP:

- 1) Každý problém zadávat jako samostatné SP. Nepsat do jednoho SP více problémů najednou, byť se Vám zdají, že spolu souvisí.
- 2) Do názvu SP napsat výstižně podstatu logovaného problému.
- 3) Do pole informace o problému vepsat podrobný popis problému včetně postupu jak k němu došlo. Identifikovat EK nebo seznam na kterém k problému dochází názvem seznamu (pohledu nebo knihy) u EK provést identifikaci pomocí čísla EK nebo Ev.č. či Čj.
- 4) Správně specifikovat požadavek z pohledu SLA. Je-li například změna funkcionality či incident logován jako chyba vystavujete se nebezpečí, že vám bude vrácen „K doplnění informací“ resp. překvalifikování SLA.

4)

Odeslání SP do řešení

Velmi důležitou operací při zadání SP je jeho vlastní odeslání k řešení BSP. Pokud tato operace není provedena, BSP neví, že se má tímto požadavkem zabývat. Vlastní odeslání požadavku

k řešení se provede pomocí tlačítka **Odeslat k řešení** na WF liště. Na aktivaci tohoto tlačítka se provede několik operací. Systém zkontroluje, zda jsou vyplněna povinná pole SP, provede výpočty cílových datumů, dle metrik zadaného SLA a předá avízo operátorovi helpdesku.

Teprve od tohoto okamžiku začínají běžet časové limity SLA.

SP k doplnění informací

Stav „K doplnění informací“ u EK Servisní požadavek slouží jako určitá pojistka, kdy servisní požadavek byl odeslán k řešení s chybnými nebo neúplnými informacemi. Takovéto SP pak lze jen těžko řešit a na druhou stranu je zbytečné je odmítnout pokud zadavatel je schopen požadované informace k SP doplnit. Je nutné popsat problém do záložky „Výstup pro zákazníka“ a po té stiskem tlačítka **K doplnění Info** odeslat zpět zadavateli.

V okamžiku, kdy BSP vrací daný servisní požadavek k doplnění informací zadavateli je zadavateli generována e-mailová notifikace, tedy e-mailová zpráva, která jej upozorňuje na skutečnost, že nějaký SP mu byl vrácen „K doplnění informací“ viz následující obr.

SERVISNÍ POŽADAVEK - EK č. : 19/2013-SP Stav - K doplnění info

No reply <dms@bsp.cz>

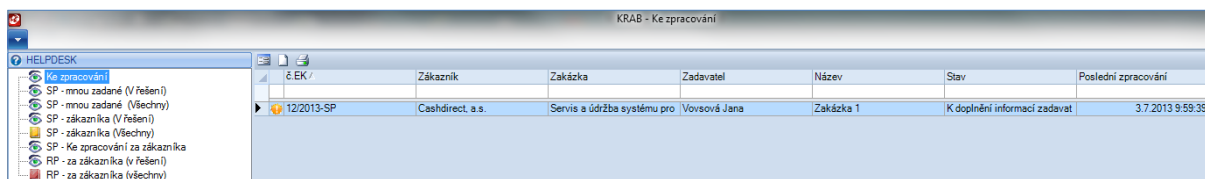
Odesláno: po 26.8.2013 14:40

Komu: Štraitová Michaela

SERVISNÍ POŽADAVEK :
Č.EK : 19/2013-SP
Název pořadavku : Servisní požadavek_Oprava textu
Zákazník : Cashdirect, a.s.
Zakázka : Servis a údržba systému pro správu pohledávek
Oprávněná osoba : Štraitová Michaela
SLA : SLA-00 - Implicitní pro nezadanou službu

Reagovat do : 27.8.2013 10:08:27
K doplnění info

Zadavatel všechny SP v tomto stavu vidí v pohledu „Ke zpracování“. Situaci zachycuje následující obrázek.



| č EK / | Zákazník | Zakázka | Zadavatel | Název | Stav | Poslední zpracování |
|------------|------------------|-----------------------------|--------------|-----------|------------------------------|---------------------|
| 12/2013-SP | Cashdirect, a.s. | Servis a údržba systému pro | Vovsová Jana | Zakázka 1 | K doplnění informací zadavat | 3.7.2013 9:59:39 |

Po otevření detailu EK zjistíte, že všechna pole jsou blokována vyjma pole, které doplňuje pole informace o problému. Viz následující obr.

Info DOPLNĚNO STORNOVAT

Servisní požadavek č. EK : 12/2013-SP Založeno dne : 2.7.2013 10:43

Přijato dne : 3.7.2013 9:52:42 Stav : **K doplnění informací zadavatelem**

Reagovat do : 3.7.2013 13:52:42 Reagováno : 3.7.2013 9:59:33 Reagoval : Štraťová Michaela

Vyřešit do : Vyřešeno : Vyřešil :

Zpracovatel : Vovsová Jana Předáno k řešení dne : Odpovědný řešitel :

* Název : Zakázka 1 Typ SP :

*** Zadavatel**

* Zákazník : Cashdirect, a.s.

* Zakázka : Servis a údržba systému pro správu pohledávek

* Oprávněná osoba : Vovsová Jana Telefon : E-mail : vosova@cashdirect.cz

Kontaktní osoba : Telefon : E-mail : vosova@cashdirect.cz

* SLA : SLA-00 Popis SLA : Implicitní pro nezadanou službu

* Informace o problému * výstup pro zákazníka Přílohy

3.7.2013 9:52:42 - Vovsová Jana :
Opravit

V poli Výstup pro zákazníka je uvedeno sdělení některého z řešitelů na doplnění informací.

Po doplnění informací v záložce „Informace o problému“ odešle zadavatel požadavek zpět k řešení pomocí tlačítka **Info DOPLNĚNO** na WF liště.

V případě, že se zadavatel rozhodne, že daný SP nechce za těchto okolností řešit, má možnost jej vystornovat pomocí tlačítka **STORNOVAT** na WF liště.

Tlačítko stornovat převede SP do stavu STORNOVANÝ SP. SP, již není dále řešen.

Zájmem zadavatele SP by mělo být to, aby SP byly ve stavu „K doplnění informací“ co nejkratší dobu a to ze dvou následujících důvodů:

- 1) Je důležité však připomenout, že pokud byl SP vrácen zadavateli „K doplnění informací“ je v tu chvíli ve zpracování zadavatele a přestane se počítat doba řešení do chvíle, kdy zadavatel jej vrátí s doplněnými informacemi zpět do řešení.
- 2) – Systém sám provádí svoji údržbu, takže požadavky, které setrvávají ve stavu „K doplnění informací“ déle než 60 dní sám automaticky převede do stavu STORNOVANÝ SP.

2)

Jak vznikne Registrovaný požadavek

Registrovaný požadavek vzniká řešením servisního požadavku v okamžiku, kdy SP je klasifikován jako požadavek na změnu stávající funkcionality nebo na zavedení nové funkcionality systému provozovaného zákazníkem. Vychází z prověřené metodiky BSP pro řešení změn provozovaných systémů. Registrovaný požadavek rozvíjí WF SP o specifika služeb, u nichž nelze jednoznačně rozhodnout, jaký dopad daná změna bude mít na chod stávajícího systému, jakým způsobem požadovanou změnu implementovat do stávajícího systému a jaké to ponese náklady. To všechno je obsahem registrovaného požadavku a k němu zpracované studie dopadu (SD).

Ve chvíli založení EK Registrovaného požadavku je EK SP převedena do stavu „Registrováno“ ve kterém setrvává do chvíle kdy je WF RP ukončeno. To může nastat ve třech případech:

- 1) RP je uvedeno do stavu VYŘEŠENÝ RP
Registrovaný požadavek se do tohoto stavu dostává v tomto okamžiku kdy je RP realizovaný, tedy nasazený na produkční prostředí zákazníka. V takovém případě i SP je převeden do stavu VYŘEŠENÝ SP
- 2) RP je uveden do stavu ODMÍTNUTÝ RP
Registrovaný požadavek se do tohoto stavu dostává v okamžiku, kdy zákazník odmítne realizaci RP ve stavu Ke schválení realizace tlačítkem **ODMÍTNOUT**. V takovém případě skončí i SP ve stavu ODMÍTNUTÝ SP.
- 3) RP je uveden do stavu RP – STORNOVÁNO. RP je obvykle vystornován z důvodu nemožnosti realizace daného požadavku většinou z technických důvodů nebo z rozhodnutí „obchodníka BSP“ neboť se zákazníkem nenašli vhodné zdroje pro krytí nákladů na realizaci daného RP. V takovém případě je vystornován i odpovídající SP.

Kdy se stane zadavatel SP zpracovatelem RP

Tato situace nastane jen pro jeden stav RP. Tímto stavem je stav „Ke schválení realizace“. Tady se předpokládá, že zadavatel SP je zároveň i schvalovatelem navrhované změny systému nebo jeho doplnění.

BSP zpracuje SD₂ ve kterém je uveden návrh na úpravu či doplnění systému včetně všech aspektů a dopadů na provozovaný systém zákazníka včetně odhadu nákladů realizace požadované změny. SD je vždy uvedena jako příloha RP. EK RP je poté odeslána zadavateli SP „Ke schválení realizace“. Zadavatel je upozorněn e-mailovou zprávou, že nastala právě popsaná situace. Příklad e-mailové zprávy je uveden na následujícím obr.

Registrovaný požadavek číslo : 15/2011-RP ~ Vám byl předán - Ke schválení realizace

dms@bsp.cz

Odesláno: čt 19.5.2011 11:06

Komu: Kůs Jiří

Registrovaný požadavek číslo : 15/2011-RP
Název : Chyba v generaci natifikačního E-mailu při akci "Ke schválení zpracovatelem" u RP
Zakaznik : BSP Group a.s.
Zakázka : Interní informační systém KRAB
Termín zpracování : 26.5.2011

upozornění :

Požadavky jenž jsou více jak 30 dní po termínu zpracování jsou systémem automaticky převedeny do stavu RP - STORNOVÁNO. Tento krok má za následek vystornování i podřízených SP.

Zadavatel nalezne všechny dosud nezpracované RP ve stavu „Nový RP“ v pohledu RP – za zákazníka (v řešení) a RP – za zákazníka všechny.

Po otevření detailu EK RP zjistíte, že všechna pole jsou blokována vyjma pole, které doplňuje pole Komunikační sdělení. Viz následující obr.

Ke zpracování SD Změna odpovědného řešitele Odeslat k rozhodnutí obchodníkovi Připojit SP

Registovaný požadavek č.EK : 4/2013-RP Stav : **Nový RP** Zavedeno dne : 26.8.2013 11:25:10

Zpracovatel : Zykł Miloslav Odpovědný řešitel : Zykł Miloslav Ukončeno dne : _____

* Název požadavku : Registr

* Priorita řešení : _____ * Druh požadavku : Nový požadavek

ZADAVATEL

Zákazník : Cashdirect, a.s.

Zakázka : Servis a údržba systému pro správu pohledávek

Oprávněná osoba : Vovsová Jana Tel : _____ e-mail : vosova@cashdirect.cz

*** Vypracování dopadu (Analýza a návrhu řešení)**

Odhad pracnosti Dopad vypracovat do : _____ Zpracovatel dopadu : _____

| | Návrh řeš. | Realizace | Testování | Dokumentace | Celkem | K fakturaci |
|--|------------|-----------|-----------|-------------|--------|-------------|
| <input type="checkbox"/> v MD : | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <input checked="" type="checkbox"/> v MH : | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Úhrada : _____

Aktuální soubor Studie dopadu : _____

Dopad odeslán zákazníkovi ke schválení : _____

Termín schválení/zamítnutí SD zákazníkem : _____

Schválen či zamítnut dne : _____

* Popis požadavku Poznámky Související záznamy Přílohy

26.8.2013 11:24:20 - Vovsová Jana : potvrzeno

Zadavatel SP má nyní k dispozici všechna relevantní data jak bude daný SP řešen a jaké jsou odhadnuté náklady na jeho řešení. Sazba za MD či MH je obvykle stanovena v rámci smlouvy o servisu a podpoře. Detailní řešení včetně dopadů je pak uvedeno ve SD, která je nedílnou přílohou EK RP. Zadavatel ji nalezne po aktivaci tlačítka Přílohy na WF liště. Situaci zachycuje následující obr.

* Popis požadavku Komunikační sdělení Související záznamy **Přílohy**

SD.pdf (Verze 1)

Soubor : SD.pdf


Velikost : 78 kB (80176)

Vytvořeno : 3.7.2013 11:07:19

Aktualizován : 3.7.2013 11:07:19

Soubor studie dopadu se otevře aktivací ikony

* Popis požadavku Komunikační sdělení Sou



SD.pdf (Verze 1)

nebo dvojklikem na určitý soubor.

J

Jak zpracovat RP

Zadavatel s RP může provádět následující akce:

- 1) Schválit realizaci RP
- 2) Odmítnout realizaci RP
- 3) Vrátit RP k přepracování či doplnění SD.

Schválit realizaci RP

Požadavek RP může být předložen ke schválení zákazníkovi více jak jednou. A to nejen při návratu z přepracování studie dopadu, ale může mu být zaslán i bez studie dopadu a to například při schválení nákladů na realizaci studie dopadu nebo celého RP. V takovém případě není k RP připojena studie dopadu (SD) a jsou jen vyplněny odhady pracností daného RP, které jsou zadavateli předloženy ke schválení. Situaci zachycuje následující obr.

| * Vpracování dopadu (Analýzy a návrhu řešení) | | | | | | | |
|---|---------------------|-----------|-----------|-----------------------|--------|-------------|----------------------------------|
| Odhad pracnosti | | | | Dopad vypracovat do : | | | Zpracovatel dopadu : |
| | Návrh řeš. | Realizace | Testování | Dokumentace | Celkem | K fakturaci | Aktuální soubor Studie dopadu : |
| <input type="checkbox"/> v MD : | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 2 | 2 | Studie dopadů dosud nezpracována |
| <input checked="" type="checkbox"/> v MH : | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 16 | |
| Úhrada : | Celý RP k fakturaci | | | | | | |

Dopad odeslán zákazníkovi ke schválení :
Termín schválení/zamítnutí SD zákazníkem : 8.7.2013
Schválen či zamítnut dne :

V poli „Aktuální soubor Studie dopadu“ není uveden název připojeného souboru, ale jen informace o tom, že SD se dosud nezpracovávala. Někdy u odhadu pracností může být uvedena jen pracnost pro vypracování SD, neboť ostatní pracnosti bez vypracování SD nelze kvantifikovat. V takových případech zadavatel schvaluje jen náklady na vypracování SD.

RP tedy může být schváleno vícekrát. Nejprve se může schvalovat „rozpočet RP“ tedy odhadnuté pracnosti a podruhé vlastní řešení obsažené ve studii dopadu. Na tuto skutečnost je třeba zákazníka upozornit v poli „Komunikační sdělení“.

V případě, že již byla zpracována SD je v poli „Aktuální soubor Studie dopadu“ uveden název souboru SD, včetně verze, který je připojen jako příloha RP. Situaci zachycuje následující obrázek.

| * Vpracování dopadu (Analýzy a návrhu řešení) | | | | | | | |
|---|------------|-----------|-----------|-----------------------|--------|-------------|---------------------------------|
| Odhad pracnosti | | | | Dopad vypracovat do : | | | Zpracovatel dopadu : |
| | Návrh řeš. | Realizace | Testování | Dokumentace | Celkem | K fakturaci | Aktuální soubor Studie dopadu : |
| <input type="checkbox"/> v MD : | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 2 | 2 | SD.pdf |
| <input checked="" type="checkbox"/> v MH : | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 16 | |
| Úhrada : | | | | | | | |

Dopad odeslán zákazníkovi ke schválení :
Termín schválení/zamítnutí SD zákazníkem :
Schválen či zamítnut dne :

Pokud zadavatel souhlasí s realizací RP dle přiložené studie dopadu, nebo s předloženými odhady pracností, aktivuje tlačítko **Schválit** na WF liště. Touto akcí souhlasí s tím, že RP bude realizován v rozsahu uvedeném v připojené SD a za finančních podmínek, jež jsou v SD uvedeny v rozsahu MD. U některých zákazníků může tento souhlas nahrazovat objednávkou. Záleží na konkrétních podmínkách uvedených ve smlouvě o servisu a podpoře. Finanční sazby za MD jsou též uvedeny ve vaší smlouvě o servisu a podpoře.

Schválením realizace se RP posune do dalšího zpracování dle metodiky BSP Group a.s.

Odmítnout realizaci RP

Pokud zadavatel nesouhlasí s realizací RP, nebo na realizaci daného RP již z nějakého důvodu netrvá (např. analýzou původního požadavku se zjistilo, že náklady na realizaci převyšují uživatelský efekt, nebo se zákazník daný problém rozhodl řešit jiným způsobem např.

organizačním nařízením apod.) Má možnost navržené řešení RP odmítnout. Tuto operaci proveden aktivací tlačítka **Odmítnout** na WF liště.

Důsledkem této operace bude, že RP bude odmítnuto a nebude se tudíž realizovat. Stejně tak budou odmítnuty i všechny SP, které byly pod daným RP připojeny.

BSP v tomto případě může fakturovat jen práce, které vedly k vytvoření SD, pokud bylo takto předem dohodnuto.

Vrátit RP k přepracování či doplnění SD

Pokud zadavatel má k předložené studii dopadu výhrady nebo připomínky může tyto požadavky zapracovat do SD. V takovém případě vepíše připomínky do pole „Komunikační sdělení“. Pokud se jedná o rozsáhlejší studii, doporučujeme SD vyjmout na lokální disk, připomínky vepsat do souboru SD formou revizí případně komentářů a takto upravený soubor vložit zpět buď jako nový soubor nebo jako novou verzi SD. Po specifikaci připomínek lze RP i s připojenou SD vrátit BSP k přepracování pomocí tlačítka **Přepracovat**.

KRAB II



**Uživatelská dokumentace
Aplikace HelpDesk - zákazník**

SLEDOVANÉ ATRIBUTY DOKUMENTU

| | |
|-----------------|-------------------------|
| Typ dokumentace | Uživatelská dokumentace |
| Verze | 1.3. |
| Datum vydání | 24. 9. 2021 |
| Správce | Simona Poláková |

KONTROLNÍ ZMĚNOVÁ HISTORIE

| Verze | Datum | Autor | Modifikovaný obsah |
|-------|------------|--------------------|---|
| 1.1. | 25.11.2019 | Michaela Štraitová | Aktualizace celé uživatelské dokumentace |
| 1.2. | 3.6.2021 | Simona Poláková | Na základě 114/2021-SP a 120/2021-SP Doplněna kapitola 7.3 a 8.5 - Změna zpracovatele SP a RP Doplněna kapitola 5.4 - Možnost připojení souboru k EK SP o popis možnosti exportu souborů Dále aktualizovány obrázky a doplněn popis obrázků |
| 1.3. | 24.9.2021 | Simona Poláková | Doplněny kapitoly 1.2, 2.2, 3.11 Přečíslování kapitol: 5. --> 4.2. 5.1 --> 4.2.1 5.2 --> 4.2.2 5.3 --> 4.2.3 5.4 --> 4.2.4 5.5 --> 4.2.5 6. --> 4.3. 7. --> 4.4. 7.1 --> 4.4.1 7.2 --> 4.4.2 7.3 --> 4.4.3 8. --> 4.5. 8.1 --> 4.5.1 8.2 --> 4.5.2 8.3 --> 4.5.3 8.4 --> 4.5.4 8.5 --> 4.5.5 8.6 --> 4.5.6 Doplněny kapitoly 4.6, 5,6,7 |
| | | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

OBSAH

| | | |
|-------------|--|-----------|
| 1 | PRVNÍ PŘIHLÁŠENÍ DO SYSTÉMU | 11 |
| 1.1 | Pevný klient | 11 |
| 1.2 | Webový klient | 14 |
| 2 | ZÁKLADNÍ POPIS OVLÁDÁNÍ APLIKACE HELPDESK | 16 |
| 2.1 | Pevný klient | 16 |
| 2.1.1 | Panel nástrojů | 16 |
| 2.1.2 | Levé okno se stromem evidencí | 17 |
| 2.1.3 | Pravé okno..... | 18 |
| 2.2 | Webový klient | 19 |
| 2.2.1 | Strom evidencí webového klienta | 20 |
| 2.2.2 | Seznam webového klienta | 21 |
| 3 | VYHLEDÁVÁNÍ V APLIKACI HD | 23 |
| 3.1 | Rychlé vyhledávání v seznamu – hledání podle sloupců | 23 |
| 3.2 | Hledání uprostřed textových položek – operátor „%“ | 24 |
| 3.3 | Hledání v datumových položkách | 24 |
| 3.4 | Sestavení vlastního dotazu do seznamu – složitější dotazy | 25 |
| 3.5 | Sestavení jednoduchého dotazu | 25 |
| 3.6 | Zjednodušené hledání..... | 27 |
| 3.7 | Pokročilé hledání | 29 |
| 3.8 | Uložené výběry | 31 |
| 3.9 | Otevření uloženého dotazu | 32 |
| 3.10 | FullText..... | 33 |
| 3.11 | Vyhledávání v aplikaci HD webový klient | 33 |
| 3.11.1 | Rychlé vyhledávání v seznamu – Webový klient..... | 34 |
| 3.11.2 | Sestavení jednoduchého dotazu – Webový klient | 34 |
| 3.11.3 | Pokročilé hledání - Webový klient | 36 |
| 4 | PRÁCE OPRÁVNĚNÉ OSOBY – ZADAVATELÉ | 36 |
| 4.1 | Popis přístupových evidencí..... | 37 |
| 4.2 | Zadávání servisního požadavku (SP)..... | 38 |

| | | |
|------------|--|-----------|
| 4.2.1 | Popis a význam položek EK SP | 39 |
| 4.2.2 | Nastavení SLA | 40 |
| 4.2.3 | Stručný popis tlačítek WF lišty | 41 |
| 4.2.4 | Možnost připojení souboru k EK SP..... | 42 |
| 4.2.5 | Doporučené zásady zadávání SP | 46 |
| 4.3 | Odeslání SP do řešení..... | 46 |
| 4.4 | SP k doplnění informací a urgency | 47 |
| 4.4.1 | Urgence SP ve stavu „K doplnění informací zadavatelem“ | 49 |
| 4.4.2 | Urgence SP ve stavu „V řešení“ | 49 |
| 4.4.3 | Změna zpracovatele SP ve stavu „K doplnění informací zadavatelem“ | 49 |
| 4.5 | Registrovaný požadavek (RP) | 50 |
| 4.5.1 | Kdy se stane zadavatel SP zpracovatelem RP | 51 |
| 4.5.2 | Zpracování RP (registrovaný požadavek) | 53 |
| 4.5.3 | Schválení realizace RP (registrovaný požadavek)..... | 53 |
| 4.5.4 | Odmítnutí realizace RP (registrovaný požadavek) | 54 |
| 4.5.5 | Změnit zpracovatele RP (registrovaný požadavek) | 55 |
| 4.5.6 | Vrácení RP (registrovaný požadavek) k přepracování či doplnění SD (studie dopadu)..... | 55 |
| 4.6 | Zveřejněná dokumentace | 55 |
| 5 | PRÁCE OPRÁVNĚNÉHO ADMINISTRÁTORA ZÁKAZNÍKA | 56 |
| 5.1 | Popis přístupných evidencí | 57 |
| 5.2 | Činnost oprávněného administrátora zákazníka..... | 58 |
| 5.3 | Evidence oprávněných osob..... | 58 |
| 6 | PRÁCE OPRÁVNĚNÉ OSOBY ZÁKAZNÍKA – PROHLÍŽEČI | 59 |
| 6.1 | Popis přístupných evidencí | 59 |
| 7 | PŘÍLOHY | 60 |
| 7.1 | Příloha č. 1 - Příklady sestavení výběrových kritérií..... | 60 |
| 7.1.1 | Příklad č. 1 sestavení výběrového kritéria..... | 60 |
| 7.1.2 | Příklad č. 2 sestavení výběrového kritéria..... | 66 |
| 7.1.3 | Příklad č. 3 sestavení výběrového kritéria..... | 74 |

Obsah obrázků

| | |
|---|----|
| Obrázek 1: Ikona zástupce klienta systému KRAB II..... | 11 |
| Obrázek 2: První KRAB přihlášení..... | 11 |
| Obrázek 3: Přihlášení Krab ověřením..... | 13 |
| Obrázek 4: Hláška o úspěšně provedeném testu spojení se serverem..... | 13 |
| Obrázek 5: KRAB přihlášení..... | 14 |
| Obrázek 6: Přihlášení z webového klienta..... | 15 |
| Obrázek 7: Zadání přihlašovacích údajů z webového klienta..... | 15 |
| Obrázek 8: Zobrazení přihlášení z webového klienta..... | 16 |
| Obrázek 9: Základní popis ovládání aplikace HelpDesk..... | 16 |
| Obrázek 10: Zobrazení stromu evidencí..... | 18 |
| Obrázek 11: Zobrazení seznamu..... | 18 |
| Obrázek 12: Detail seznamu - evidenční karta..... | 19 |
| Obrázek 13: Zobrazení přepínání pomocí tlačítek na panelu nástrojů v seznamu..... | 19 |
| Obrázek 14: Zobrazení přepínání pomocí tlačítek na panelu nástrojů na detailu..... | 19 |
| Obrázek 15: Strom evidencí z webového klienta..... | 20 |
| Obrázek 16: Zobrazení stromu evidencí se zvoleným seznamem z webového klienta..... | 21 |
| Obrázek 17: Zobrazení seznamu "SP - zákazníka (všechny) z webového klienta..... | 21 |
| Obrázek 18: Zobrazení seznamu z webového klienta..... | 21 |
| Obrázek 19: Detail seznamu - evidenční karta z webového klienta..... | 22 |
| Obrázek 20: Zobrazení přepínání pomocí tlačítek na panelu nástrojů v seznamu z webového klienta..... | 22 |
| Obrázek 21: Zobrazení přepínání pomocí tlačítek na panelu nástrojů na detailu z webového klienta..... | 22 |
| Obrázek 22: Zobrazení setřídění v sloupci „Stav“..... | 23 |
| Obrázek 23: Zobrazení rozlišení velkých a malých písmen v aplikaci..... | 24 |
| Obrázek 24: Zobrazení hledaného SP..... | 24 |
| Obrázek 25: Zobrazení hledání uprostřed textových položek..... | 24 |
| Obrázek 26: Zobrazení hledání SP v datumových položkách před zadáním požadavku..... | 25 |
| Obrázek 27: Zobrazení hledání SP v datumových položkách po zadání požadavku..... | 25 |
| Obrázek 28: Zobrazení dialogového okna "Zjednodušené hledání"..... | 26 |
| Obrázek 29: Zobrazení zjednodušeného hledání podle názvu položky..... | 27 |
| Obrázek 30: Zobrazení zjednodušeného hledání ve sloupci „Podmínka“..... | 28 |
| Obrázek 31: Zobrazení zjednodušeného hledání se zadanou položkou ve sloupci „Podmínka“..... | 28 |
| Obrázek 32: Zobrazení zjednodušeného hledání se zadanou položkou ve sloupci „Hodnota“..... | 29 |
| Obrázek 33: Zobrazení seznamu po výběru zjednodušeného hledání..... | 29 |
| Obrázek 34: Zobrazení dialogového okna „Pokročilé hledání“..... | 29 |
| Obrázek 35: Zobrazení pokročilého hledání ve sloupci „Vazba" výběru pomocí šípky..... | 30 |
| Obrázek 36: Zobrazení pokročilého hledání ve sloupci "Název položky"..... | 30 |
| Obrázek 37: Zobrazení pokročilého hledání ve sloupci „Podmínka"..... | 30 |
| Obrázek 38: Zobrazení pokročilého hledání se zadanou položkou ve sloupci „Hodnota“..... | 31 |
| Obrázek 39: Zobrazení seznamu po výběru pokročilého hledání..... | 31 |
| Obrázek 40: Zobrazení dialogového okna s výběrem zjednodušené hledání..... | 31 |
| Obrázek 41: Zobrazení dialogového okna pro zadání názvu uloženého dotazu..... | 32 |
| Obrázek 42: Zobrazení umístění „Uložených výběrů“..... | 32 |
| Obrázek 43: Zobrazení seznamu všech uložených výběrů..... | 33 |
| Obrázek 44: Zobrazení zadaného výběru vyhledávání s vyplněnými sloupci..... | 33 |
| Obrázek 45: Zobrazení rozlišení velkých a malých písmen v aplikaci z webového klienta..... | 34 |
| Obrázek 46: Zobrazení hledání uprostřed textových položek z webového klienta..... | 34 |

| | |
|---|----|
| Obrázek 47: Zobrazení zjednodušeného hledání podle názvu položky z webového klienta..... | 35 |
| Obrázek 48: Zobrazení zjednodušeného hledání se zadanou položkou ve sloupci „Hodnota“ z webového klienta | 36 |
| Obrázek 49: Zobrazení seznamu po výběru zjednodušeného hledání z webového klienta | 36 |
| Obrázek 50: Zobrazení struktury evidencí po přihlášení | 37 |
| Obrázek 51: Zobrazení zadávání servisního požadavku | 38 |
| Obrázek 52: Zobrazení nové evidenční karty „Servisní požadavek" | 39 |
| Obrázek 53: Zobrazení tlačítka na evidenční kartě SP „Odeslat k řešení" | 41 |
| Obrázek 54: Zobrazení záložky „Přílohy" na evidenční kartě SP..... | 42 |
| Obrázek 55: Zobrazení ikony „Nový dokument" na záložce přílohy SP | 42 |
| Obrázek 56: Zobrazení dialogového okna výběru typu importu | 43 |
| Obrázek 57: Zobrazení výběru existujícího souboru do přílohy SP | 43 |
| Obrázek 58: Zobrazení uložené přílohy s názvem | 43 |
| Obrázek 59: Zobrazení provedení změny názvu dokumentu přílohy | 44 |
| Obrázek 60: Zobrazení přeepsaného názvu dokumentu přílohy..... | 44 |
| Obrázek 61: Zobrazení vyplněné poznámky u dokumentu uloženého v příloze | 45 |
| Obrázek 62: Zobrazení exportu souborů do složky | 45 |
| Obrázek 63: Zobrazení e-mailové notifikace zadavatele SP ve stavu „K doplnění info" | 47 |
| Obrázek 64: Zobrazení seznamu „Ke zpracování" a SP ve stavu „K doplnění informací zadavatelem“ | 48 |
| Obrázek 65: Zobrazení záložky „Informace o problému" na evidenční kartě SP..... | 48 |
| Obrázek 66: Zobrazení tlačítka "Změna Zpracovatele" | 49 |
| Obrázek 67: Zobrazení provedené změny zpracovatele na SP | 50 |
| Obrázek 68: Zobrazení e-mailové notifikace zadavatele RP ve stavu "Ke schválení realizace" | 51 |
| Obrázek 69: Zobrazení záložky „Komunikační sdělení" na evidenční kartě RP | 52 |
| Obrázek 70: Zobrazení záložky „Přílohy" na evidenční kartě RP | 52 |
| Obrázek 71: Zobrazení dokumentu „Studie dopadu“ v příloze RP a možnost otevření..... | 53 |
| Obrázek 72: Zobrazení RP ke schválení bez studie dopadu pouze s odhady pracností..... | 53 |
| Obrázek 73: Zobrazení RP ke schválení včetně studie dopadu a odhadu pracností..... | 54 |
| Obrázek 74: Zobrazení seznamu "Zveřejněné dokumenty" | 55 |
| Obrázek 75: Zobrazení evidenční karty zveřejněného dokumentu | 56 |
| Obrázek 76: Zobrazení uživatele z kategorie "Oprávněný administrátor zákazníka" | 56 |
| Obrázek 77: Zobrazení seznamu "Evidence oprávněných osob" | 58 |
| Obrázek 78: Zobrazení evidenční karty "Oprávněná osoba Zákazníka pro HD" | 58 |
| Obrázek 79: Zobrazení záložky "Přístup k zákazníkům a zakázkám" na EK Oprávněná osoba Zákazníka pro HD | 59 |
| Obrázek 80: Zobrazení uživatele z kategorie "Oprávněné osoby zákazníka - Prohlížeči" | 59 |
| Obrázek 81: Zobrazení seznamu "SP - zákazníka (všechny)" pro postup sestavení dotazu | 60 |
| Obrázek 82: Zobrazení dialogového okna vyhledávání s typem formulářů „Všechny formuláře“ | 61 |
| Obrázek 83: Zobrazení výběrového dialogového okna s vyplněnou Položkou „Založeno dne“ Podmínkou a Hodnotou | 62 |
| Obrázek 84: Zobrazení seznamu "SP - zákazníka (všechny)" po sestavení dotazu a následném vyhledání | 62 |
| Obrázek 85: Zobrazení stromu evidencí s výběrem pohledu "SP - zákazníka (Všechny)" z webového klienta..... | 63 |
| Obrázek 86: Zobrazení seznamu "SP - zákazníka (všechny)" pro postup sestavení dotazu z webového klienta..... | 63 |
| Obrázek 87: Zobrazení dialogového okna vyhledávání s typem formulářů „Všechny formuláře“ z webového klienta | 64 |

| | |
|--|----|
| Obrázek 88: Zobrazení podmínky Od ve sloupci "Hodnota" z webového klienta | 64 |
| Obrázek 89: Zobrazení výběrového dialogového okna s vyplněnou Položkou „Založeno dne“ Podmínkou a Hodnotou z webového klienta | 65 |
| Obrázek 90: Zobrazení seznamu "SP - zákazníka (všechny)" po sestavení dotazu a následném vyhledání z webového klienta | 65 |
| Obrázek 91: Zobrazení seznamu "SP - zákazníka (všechny)" pro postup sestavení dotazu č. 2 | 66 |
| Obrázek 92: Zobrazení dialogového okna vyhledávání pro sestavení dotazu č. 2 | 66 |
| Obrázek 93: Zobrazení dialogového okna vyhledávání s Formulářem „Servisní požadavek“ Pokročilé hledání..... | 66 |
| Obrázek 94: Zobrazení „Hodnoty“ výběrem přes kalendář..... | 67 |
| Obrázek 95: Zobrazení dialogového okna vyhledávání s Formulářem „Servisní požadavek“ Pokročilé hledání s Podmínkou a Hodnotou a Hodnotou 2 | 67 |
| Obrázek 96: Zobrazení seznamu "SP - zákazníka (všechny)" po sestavení dotazu a následném vyhledání pro dotaz č. 2 | 67 |
| Obrázek 97: Zobrazení dialogového okna Pokročilé hledání se zadáním vazby a názvem položky pro stav „ODMÍTNUTÝ SP“ | 68 |
| Obrázek 98: Zobrazení dialogového okna Pokročilé hledání se zadáním vazby, názvem, podmínkou a hodnotou „odm“ | 68 |
| Obrázek 99: Zobrazení dialogového okna Pokročilé hledání se zadáním vazby a názvem položky pro stav „STORNOVANÝ SP“ | 68 |
| Obrázek 100: Zobrazení dialogového okna Pokročilé hledání se zadáním vazby, názvem, podmínkou a hodnotou „stor“ | 69 |
| Obrázek 101: Zobrazení dialogového okna se zadáním období a stavů odmítnutý a stornovaný SP a následné vyhledání..... | 69 |
| Obrázek 102: Zobrazení seznamu "SP - zákazníka (všechny)" po sestavení dotazu a následném vyhledání pro dotaz č. 2 | 69 |
| Obrázek 103: Zobrazení stromu evidencí s výběrem pohledu "SP - zákazníka (Všechny)" z webového klienta pro dotaz č. 2 | 70 |
| Obrázek 104: Zobrazení seznamu "SP - zákazníka (všechny)" pro postup sestavení dotazu č. 2 z webového klienta | 70 |
| Obrázek 105: Zobrazení dialogového okna vyhledávání s typem formulářů „Všechny formuláře“ z webového klienta | 70 |
| Obrázek 106: Zobrazení dialogového okna pokročilé hledání s typem formulářů „Všechny formuláře“ z webového klienta | 71 |
| Obrázek 107: Zobrazení podmínky Od ve sloupci "Hodnota" z webového klienta pro dotaz č. 2 | 71 |
| Obrázek 108: Zobrazení výběrového dialogového okna s vyplněnou Položkou „Založeno dne“ Podmínkou a Hodnotou z webového klienta pro dotaz č. 2 | 71 |
| Obrázek 109: Zobrazení dialogového okna Pokročilé hledání se zadáním vazby a názvem položky pro stav „ODMÍTNUTÝ SP“ z webového klienta..... | 72 |
| Obrázek 110: Zobrazení dialogového okna Pokročilé hledání se zadáním vazby, názvem, podmínkou a hodnotou „odm“ z webového klienta | 73 |
| Obrázek 111: Zobrazení dialogového okna Pokročilé hledání se zadáním vazby, názvem, podmínkou a hodnotou „stor“ z webového klienta | 73 |
| Obrázek 112: Zobrazení dialogového okna se zadáním období a stavů odmítnutý a stornovaný SP a následné vyhledání z webového klienta..... | 74 |
| Obrázek 113: Zobrazení seznamu "SP - zákazníka (všechny)" po sestavení dotazu a následném vyhledání pro dotaz č. 2 z webového klienta | 74 |
| Obrázek 114: Zobrazení seznamu "RP – za zákazníka (všechny)" pro postup sestavení dotazu č. 3 | 74 |

| | |
|--|----|
| Obrázek 115: Zobrazení dialogového okna vyhledávání pro sestavení dotazu č. | 75 |
| Obrázek 116: Zobrazení dialogového okna vyhledávání s Formulářem „Registrovaný požadavek“ Pokročilé hledání | 75 |
| Obrázek 117: Zobrazení dialogového okna Pokročilé hledání se zadáním vazby a názvem položky pro stav „Vyřešený RP“ | 75 |
| Obrázek 118: Zobrazení „Hodnoty“ výběrem přes kalendář pro dotaz č. 3 | 76 |
| Obrázek 119: Zobrazení dialogového okna vyhledávání s Formulářem „Registrovaný požadavek“ Pokročilé hledání s Podmínkou a Hodnotou a Hodnotou 2 | 76 |
| Obrázek 120: Zobrazení dialogového okna se zadáním období, stavem „Vyřešený RP“ a následné vyhledání | 76 |
| Obrázek 121: Zobrazení seznamu "RP – za zákazníka (všechny)" po sestavení dotazu a následném vyhledání pro dotaz č. 3 | 76 |
| Obrázek 122: Zobrazení stromu evidencí s výběrem pohledu "RP – za zákazníka (Všechny)" z webového klienta pro dotaz č. 3 | 77 |
| Obrázek 123: Zobrazení seznamu "RP – za zákazníka (všechny)" pro postup sestavení dotazu č. 3 z webového klienta | 77 |
| Obrázek 124: Zobrazení dialogového okna vyhledávání s typem formulářů „Všechny formuláře“ z webového klienta | 78 |
| Obrázek 125: Zobrazení dialogového okna pokročilé hledání s typem formulářů „Všechny formuláře“ z webového klienta | 78 |
| Obrázek 126: Zobrazení podmínky Od ve sloupci "Hodnota" z webového klienta pro dotaz č. 3 | 78 |
| Obrázek 127: Zobrazení výběrového dialogového okna s vyplněnou Položkou „Založeno dne“ Podmínkou a Hodnotou z webového klienta pro dotaz č. 3 | 79 |
| Obrázek 128: Zobrazení dialogového okna Pokročilé hledání se zadáním vazby a názvem položky pro stav „VYŘEŠENÝ RP“ z webového klienta | 79 |
| Obrázek 129: Zobrazení dialogového okna Pokročilé hledání se zadáním vazby, názvem, podmínkou a hodnotou „vyř“ z webového klienta..... | 80 |
| Obrázek 130: Zobrazení dialogového okna se zadáním období a stavem „Vyřešený RP“ a následné vyhledání z webového klienta | 80 |
| Obrázek 131: Zobrazení seznamu "RP – za zákazníka (všechny)" po sestavení dotazu a následném vyhledání pro dotaz č. 3 z webového klienta | 80 |

Seznam použitých zkratek

| | |
|-----|---|
| SP | Servisní požadavek |
| RP | Registrovaný požadavek |
| EK | Evidenční karta |
| HD | Aplikace HelpDesk |
| FW | WorkFlow |
| SLA | dohodnutá o úroveň poskytovaných služeb dle smlouvy o servisu a (Service Level Agreement) |
| SD | Studie dopadu |
| MD | Používaná zkratka pro odhad pracnosti z anglického man –day (pracovní den někdy také člověkoden) v tomto smyslu má 1MD = 8MH |
| MH | Používaná zkratka pro odhad pracnosti z anglického man –hour (pracovní hodina někdy také člověkohodina) v tomto smyslu má 1MH = 0,125MD |

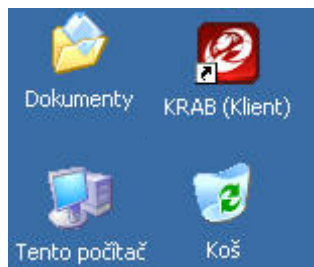
2019(c) BSP Group, a.s.

Tento dokument obsahuje informace, které BSP Group, a.s. považuje za součást svého obchodního tajemství ve smyslu §17 Obchodního zákoníku a je určen pouze pro vnitřní potřebu. Jakékoliv zveřejnění v dokumentu obsažených informací, jejich předání třetí straně nebo využití pro potřebu subjektu, který není mateřskou, sesterskou nebo dceřinou společností BSP Group, a.s. bez jejího písemného souhlasu bude považováno za nekalou soutěž ve smyslu §51 Obchodního zákoníku.

1 První přihlášení do systému

1.1 Pevný klient

Po instalaci „KRAB (Klient)“ je na ploše zobrazena ikona zástupce klienta systému KRAB II. Viz následující obrázek



Obrázek 1: Ikona zástupce klienta systému KRAB II

Při prvním přihlášení do systému prostřednictvím klienta systému KRAB II je nutné nastavit přihlašovací údaje. Po kliknutí na ikonu na ploše se otevře následující okno.



Obrázek 2: První KRAB přihlášení

Klient dosud nemá uloženo žádné připojení, proto klikneme na tlačítko nový a vyplníme následující přihlašovací údaje.

Název připojení – reprezentuje řetězec, pod kterým se bude toto právě konfigurované připojení zobrazovat při následujícím spuštění klienta. Tento řetězec je zcela na libovůli uživatele, který konfiguraci provádí. Doporučujeme uvést takový řetězec, ze kterého uživateli bude zřejmé, kam se klientem, a jak připojuje.

Např. „Moje připojení na HD BSP“ nebo „TCP/IP na HD BSP – MUJ_LOGIN“ apod.

Připojit pomocí – položka reprezentuje typ připojení k serveru. Umožňuje vybrat mezi typem TCP/IP a HTTP. Pro první pokus doporučujeme vyzkoušet **TCP/IP** připojení. V případě, že zvolíte typ HTTP, změní se nepatrně přihlašovací položky, zmizí položky „DNS název serveru“ a „Číslo portu aplikačního serveru“ a objeví se položka „URL adresa“.

DNS název serveru – položka reprezentuje název serveru, ke kterému se hodláte přihlásit. V případě, že se přihlašujete mimo vaši firemní síť, je nutné zadat název serveru i s doménou. Tedy v případě, že se chcete přihlásit k HD systému BSP, je název serveru.

SERVICE.BSP.CZ

Číslo portu aplikačního serveru – Položka reprezentuje číslo portu, přes který klient bude komunikovat se serverem. Implicitní hodnota je **52660**.

URL adresa – položka reprezentuje URL adresu, pod kterou se budete přihlašovat k aplikačnímu serveru. Tedy v případě, že se chcete přihlásit k HD systému BSP, je URL adresa.

http://helpdesk.bsp.cz/KRAB_II

Způsob přihlášení – položka reprezentuje způsob přihlášení k danému serveru. V podstatě nabývá hodnot Krab ověření, nebo Windows ověření. Vzhledem k okolnosti, že se přihlašujete k serveru cizí domény, připadá do úvahy jen **Krab ověření**.

Uživatelské jméno – položka reprezentuje vaše uživatelské přihlašovací jméno, pod kterým se budete do systému HD BSP hlásit. Pro testovací prostředí jsme pro oprávněné osoby zákazníků připravili přihlašovací jména takto: Příjmení bez diakritiky + podtržítka + první písmeno jména vše ve velkých písmenech.

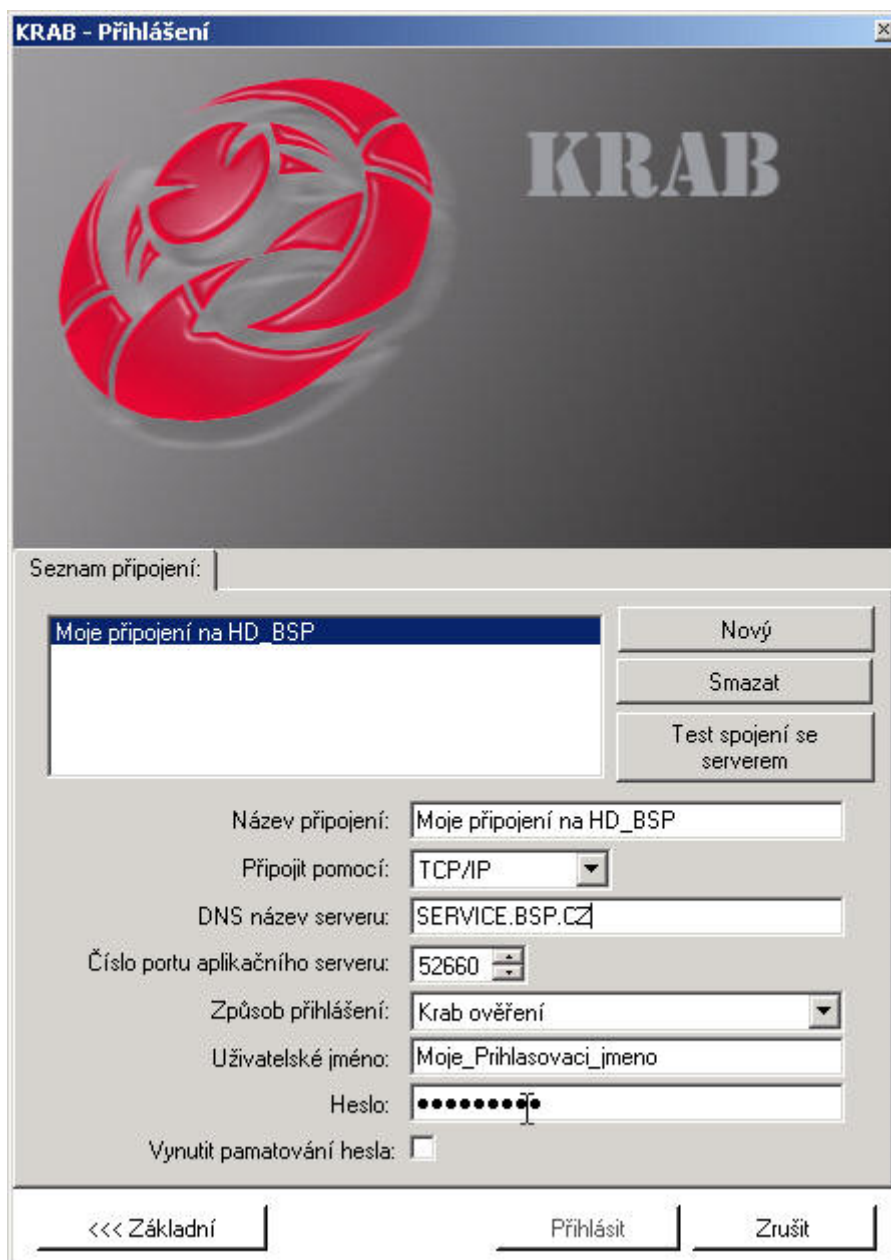
*Příklad: **VOCASEK_K***

Heslo – položka reprezentuje vaše heslo, pod kterým se budete do systému HD BSP hlásit.

Pro testovací prostředí je heslo shodné s přihlašovacím jménem.

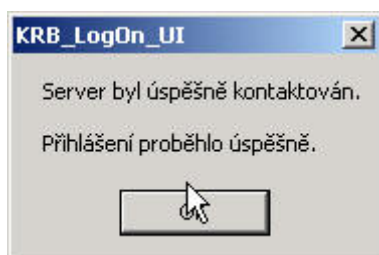
Vynutit pamatování hesla – Pokud není zaškrtnuto, klient při dalším přihlášení podle tohoto připojení bude vždy vyžadovat zadání hesla. V opačném případě nikoli.

Příklad vyplnění přihlašovacích údajů je uveden na následujícím obrázku.



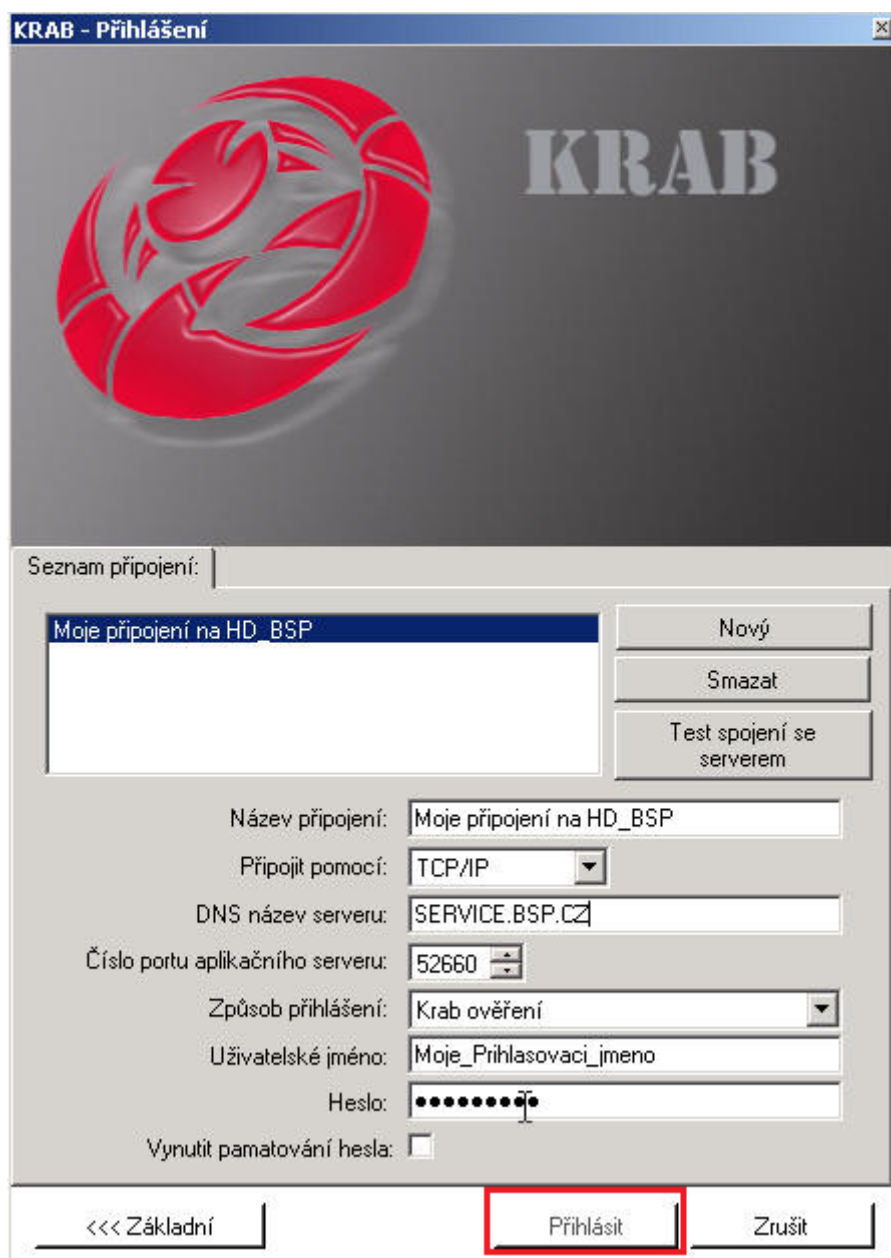
Obrázek 3: Přihlášení Krab ověřením

Po zadání všech potřebných údajů se provede test spojení se serverem pomocí tlačítka „Test spojení se serverem“. Pokud test dopadne OK, objeví se malé okno:



Obrázek 4: Hláška o úspěšně provedeném testu spojení se serverem

Po odklepnutí tlačítka OK je aktivováno tlačítko „Přihlásit“ ve spodní části předchozího obrázku.



Obrázek 5: KRAB přihlášení

Doporučujeme nejprve vyzkoušet TCP/IP připojení, v případě, že selže, je žádoucí zkusit ještě http připojení.

1.2 Webový klient

Pokud se chceme přihlásit do systému pomocí webového klienta, zadáme do vyhledávání internetového prohlížeče URL adresu:

<http://helpdesk.bsp.cz/krab2/>

URL adresa – položka reprezentuje URL adresu, pod kterou se budete přihlašovat k aplikačnímu serveru Tedy v případě, že se chcete přihlásit k HD systému BSP.

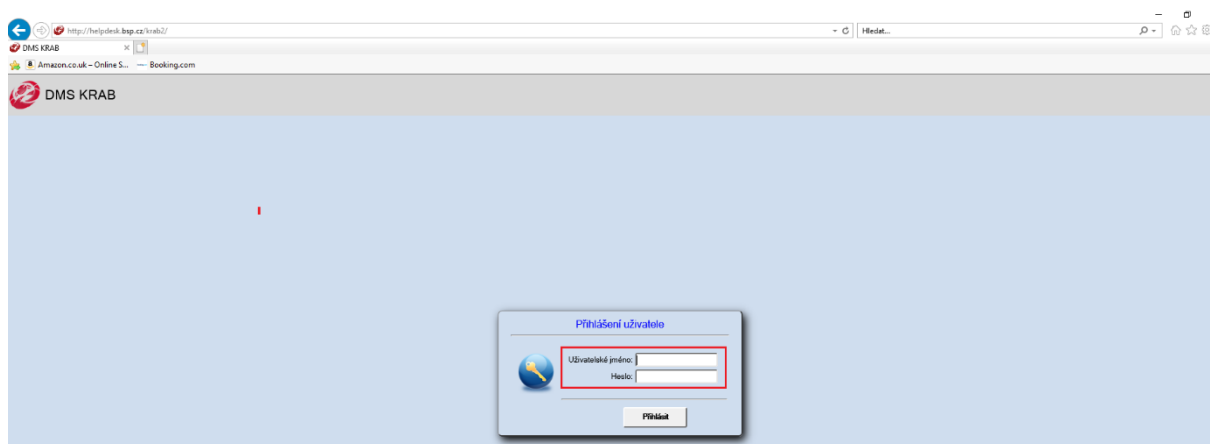
Uživatelské jméno – položka reprezentuje vaše uživatelské přihlašovací jméno, pod kterým se budete do DMS KRAB (HD BSP) hlásit. Pro testovací prostředí jsme pro oprávněné osoby zákazníků připravili přihlašovací jména takto: Příjmení bez diakritiky + podtržítka + první písmeno jména vše ve velkých písmenech.

Příklad: VOCASEK_K

Heslo – položka reprezentuje vaše heslo, pod kterým se budete do DMS KRAB (HD BSP) hlásit.

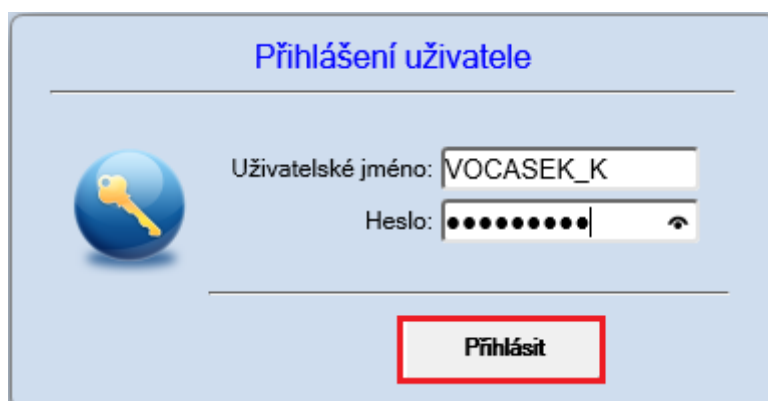
Pro testovací prostředí je heslo shodné s přihlašovacím jménem.

Po přihlášení do webového klienta DMS KRAB je nutné zadat přihlašovací údaje a to Uživatelské jméno a Heslo, které má uživatel administrátorem přidělené.



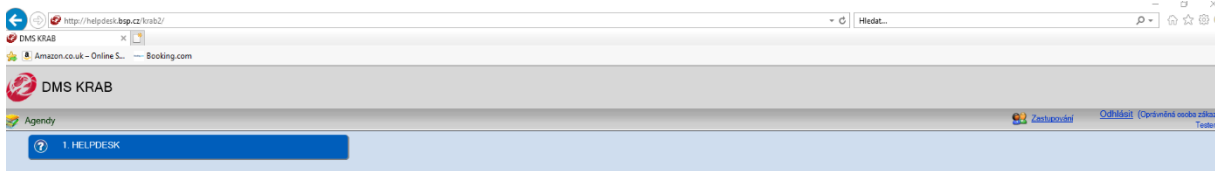
Obrázek 6: Přihlášení z webového klienta

Po vyplnění přihlašovacích údajů stiskneme tlačítko „Přihlásit“.



Obrázek 7: Zadání přihlašovacích údajů z webového klienta

Po kliknutí se otevře stránka s agendou HELPDESK.



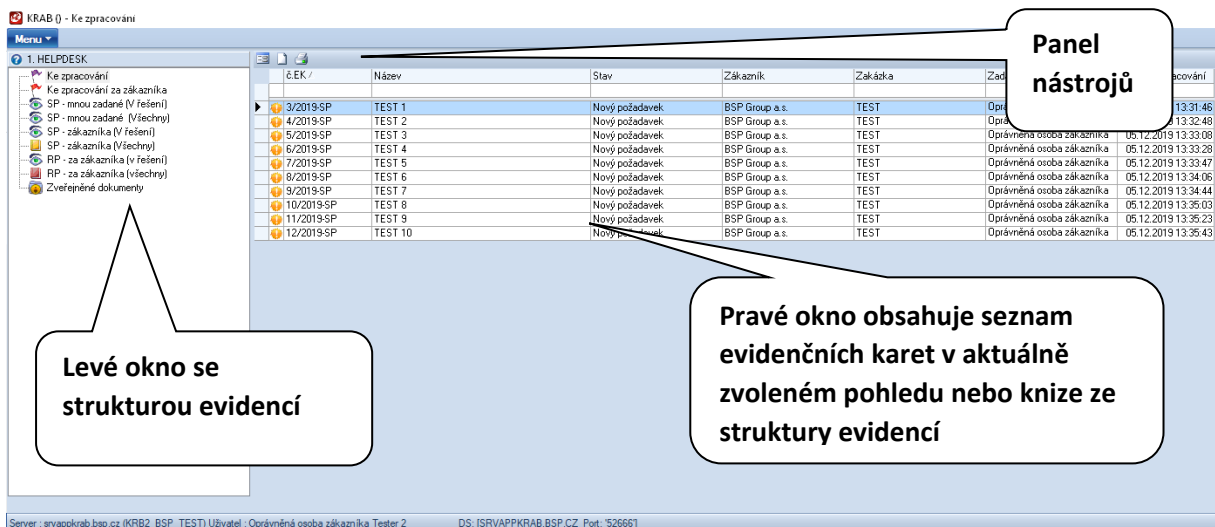
Obrázek 8: Zobrazení přihlášení z webového klienta

2 Základní popis ovládání aplikace HelpDesk

2.1 Pevný klient

Zásady práce v systému HelpDesk (HD) jsou stejné jako při práci s produkty Microsoft ve Windows. Jinak řečeno v systému HD je stejná funkčnost tlačítek myši. Menu se rozbalují kliknutím na stejnou ikonu, atd. Práce v systému HD se v maximální možné míře přibližuje k pracovním zvyklostem, které jsou ve Vaší organizaci. Práce v systému HD je intuitivní a vše máte na obrazovce. Pro práci v systému HD postačí znalosti práce ve WINDOWS.

Po přihlášení uživatele a zvolení některé z nabízených evidencí ze stromu evidencí, který je aktuálně k dispozici se vám nabídne následující obrazovka:

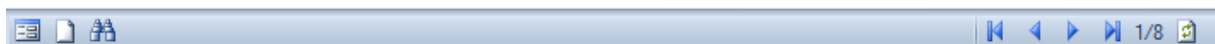


Obrázek 9: Základní popis ovládání aplikace HelpDesk











Aktuálně přihlášený uživatel

2.1.1 Panel nástrojů

Na panelu nástrojů jsou umístěna tlačítka, na které jsou vyvedeny nejčastěji užívané funkce pro ovládání aplikace. Viz následující obr.

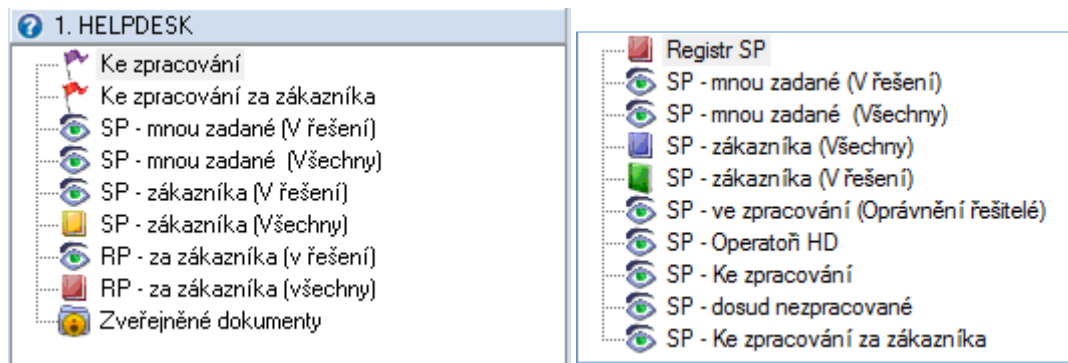


Nejčastěji používanými funkcemi jsou:

| | | |
|---|---|--|
|  | Seznam | Po stisku se zobrazí v pravé části obrazovky seznam evidenčních karet vybraného pohledu nebo knihy. |
|  | Podrobný výpis | Po stisku se zobrazí v pravé části obrazovky vybraná evidenční karta aktuálního pohledu nebo knihy. Tedy detail toho záznamu z pohledu nebo knihy, na kterém se v seznamu aktuálně nachází kurzor. |
|  | Nová karta | Po stisku se automaticky založí nová evidenční karta. V případě že v daném seznamu nebo evidenční knize je možné zakládat více typů EK (např. Servisní požadavek, dokument,...), je nejprve nabídnut seznam typů EK, které je možné v daném pohledu nebo knize zakládat. |
|  | Tisk | Po stisku tlačítka na EK nebo v seznamu jednotlivých evidencí systém nabídne seznam tiskových sestav pro výběr a následně je vytiskne |
|  | Uložit | Po stisku dojde k načtení aktuálních údajů evidenční karty nebo seznamu ze serveru a jejich zobrazení. |
|  | Výběr | Kliknutím na toto tlačítko se otevírá vyhledávání požadovaných údajů v evidenčních kartách, dle zadaných kritérií. Viz kapitola možnosti vyhledání |
|  | Zrušení výběru | Po stisku se provede zrušení uložených kritérií pro vyhledání dokumentů. |
|  | Obnovit | Po stisku dojde k načtení aktuálních údajů evidenční karty nebo seznamu ze serveru a jejich zobrazení. |
|  | Ukazatel pozice a celkového počtu záznamů příslušné knihy či pohledu. | |
|  | Tlačítka umožňující listování v záznamech daného seznamu. | |

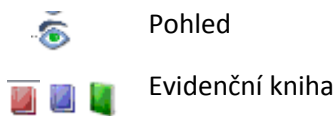
2.1.2 Levé okno se stromem evidencí

V tomto okně je vždy zobrazena stromová struktura obsahující strom evidencí, ke kterým má aktuálně přihlášený uživatel přístup. Tzn., že každý uživatel může mít odlišný výčet řádků této struktury.



Obrázek 10: Zobrazení stromu evidencí

V levém okně se stromem seznamů je užito následujících grafických symbolů:



2.1.3 Právě okno

V pravé části obrazovky se zobrazují položky aktuálně zvoleného seznamu ze struktury evidencí. Tato část obrazovky umožňuje dvě formy zobrazení.

Seznam

| ČEK / | Název | Stav | Zákazník | Zakázka | Zadavatel | Poslední zpracování |
|------------|---------|----------------|----------------|---------|---------------------------|---------------------|
| 3/2019 SP | TEST 1 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:31:46 |
| 4/2019 SP | TEST 2 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:32:48 |
| 5/2019 SP | TEST 3 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:33:08 |
| 6/2019 SP | TEST 4 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:33:29 |
| 7/2019 SP | TEST 5 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:33:47 |
| 8/2019 SP | TEST 6 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:34:06 |
| 9/2019 SP | TEST 7 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:34:44 |
| 10/2019 SP | TEST 8 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:35:03 |
| 11/2019 SP | TEST 9 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:35:23 |
| 12/2019 SP | TEST 10 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:35:43 |

Obrázek 11: Zobrazení seznamu

Detail seznamu – evidenční karta

Obrázek 12: Detail seznamu - evidenční karta

Uživatel toto zobrazení přepíná pomocí tlačítek na panelu nástrojů:

„Seznam“

Obrázek 13: Zobrazení přepínání pomocí tlačítek na panelu nástrojů v seznamu

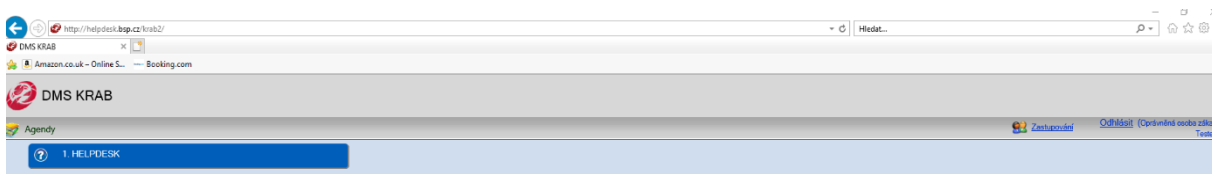
„Detail“

| č.EK / | Název | Stav | Zákazník | Zakázka | Zadavatel | Poslední zpracování |
|-----------|--------|----------------|----------------|---------|---------------------------|---------------------|
| 3/2019-SP | TEST 1 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:31:46 |
| 4/2019-SP | TEST 2 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:32:48 |
| 5/2019-SP | TEST 3 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:33:08 |
| 6/2019-SP | TEST 4 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:33:28 |
| 7/2019-SP | TEST 5 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:33:47 |

Obrázek 14: Zobrazení přepínání pomocí tlačítek na panelu nástrojů na detailu

2.2 Webový klient

Po přihlášení uživatele se vám nabídne následující obrazovka.



Panel nástrojů je obdobný s panelem nástrojů u pevného klienta viz kapitola 2.1.1

2.2.1 Strom evidencí webového klienta

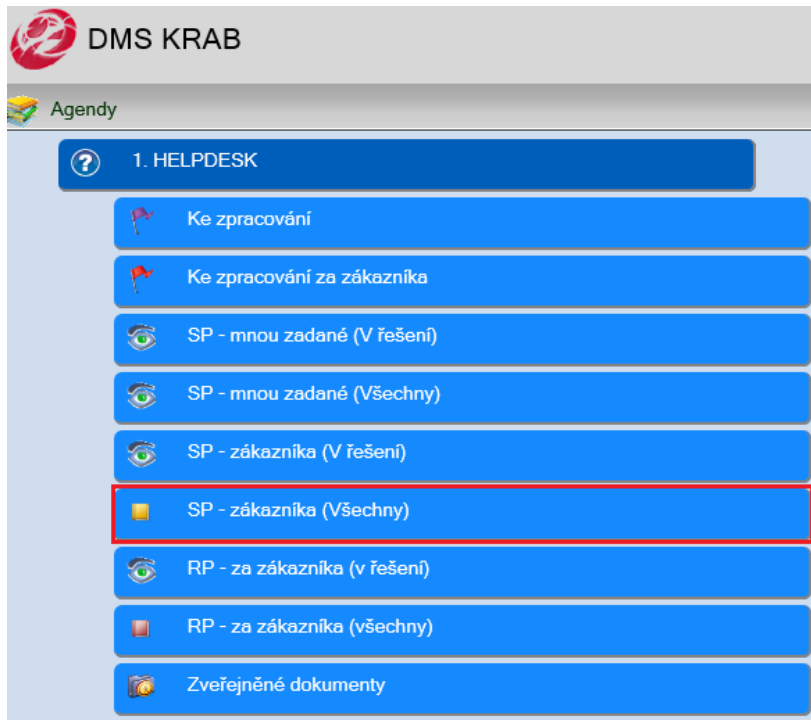
Klikneme na tlačítko 1. HELPDESK a rozbalíme nabídku, strom evidencí viz obrázek níže.



Obrázek 15: Strom evidencí z webového klienta

V tomto okně je vždy zobrazena stromová struktura obsahující strom evidencí, ke kterým má aktuálně přihlášený uživatel přístup. Tzn., že každý uživatel může mít odlišný výčet řádků této struktury.

Zvolíme evidenci, kterou požadujeme zobrazit.



Obrázek 16: Zobrazení stromu evidencí se zvoleným seznamem z webového klienta

Zvolíme některou z nabízených evidencí ze stromu evidencí, který je aktuálně k dispozici např. „SP – zákazník (Všechny)“ a nabídne se vám následující obrazovka:

| Ev. č. | Stav | Název | Zakázka | Zadavatel | Zpracovatel | Poslední zpracování | Odp. řešitel | Přijato dne | Začíná | Kód SLA | Výšeř do |
|----------|---------------------------------|---------------------------|---------|---------------------------|---------------------------|----------------------|----------------|----------------------|----------------------|---------|----------|
| 32021-SP | STORNOVANÝ SP | Dokumentace HD Stornovaní | TEST | Oprávněná osoba zákazník. | | 10. 8. 2021 15:21:19 | Polková Simona | 10. 8. 2021 15:29:52 | 10. 8. 2021 15:28:49 | SLA-00 | |
| 32021-SP | COMITIVNÝ SP | Dokumentace HD | TEST | Oprávněná osoba zákazník. | | 10. 8. 2021 15:27:41 | | 10. 8. 2021 15:26:02 | 10. 8. 2021 15:24:17 | SLA-00 | |
| 72021-SP | K. požádání informací zadavate. | Dokumentace HP | TEST | Oprávněná osoba zákazník. | Oprávněná osoba zákazník. | 1. 6. 2021 15:48:07 | | 1. 6. 2021 15:43:47 | 1. 6. 2021 11:57:39 | SLA-00 | |
| 52021-SP | K. požádání řešení. | Fondřil | TEST | Oprávněná osoba zákazník. | Polková Simona | 26. 4. 2021 17:51:53 | Polková Simona | 26. 4. 2021 17:36:50 | 26. 4. 2021 17:34:50 | SLA-00 | |
| 52021-SP | Ke kontrole | Test Dokumentace1 | TEST | Oprávněná osoba zákazník. | Polková Simona | 3. 9. 2021 14:19:23 | Polková Simona | 22. 4. 2021 16:26:04 | 22. 4. 2021 16:23:33 | SLA-00 | |
| 42021-SP | VYŘEŠENÝ SP | Test1 | TEST | Oprávněná osoba zákazník. | Polková Simona | 22. 4. 2021 16:18:41 | Polková Simona | 22. 4. 2021 11:16:07 | 22. 4. 2021 11:13:16 | SLA-00 | |
| 32021-SP | VYŘEŠENÝ SP | Dokumentace 2 | TEST | Oprávněná osoba zákazník. | | 22. 4. 2021 11:49:45 | | 22. 4. 2021 10:56:21 | 22. 4. 2021 10:53:05 | SLA-00 | |

Obrázek 17: Zobrazení seznamu "SP - zákazník (všechny) z webového klienta

2.2.2 Seznam webového klienta

Nyní se zobrazují položky aktuálně zvoleného seznamu ze struktury evidencí. Tato část obrazovky umožňuje dvě formy zobrazení.

Seznam

| Ev. č. | Stav | Název | Zakázka | Zadavatel | Zpracovatel | Poslední zpracování | Odp. řešitel | Přijato dne | Začíná | Kód SLA | Výšeř do |
|----------|---------------------------------|---------------------------|---------|---------------------------|---------------------------|----------------------|----------------|----------------------|----------------------|---------|----------|
| 32021-SP | STORNOVANÝ SP | Dokumentace HD Stornovaní | TEST | Oprávněná osoba zákazník. | | 10. 8. 2021 15:21:19 | Polková Simona | 10. 8. 2021 15:29:52 | 10. 8. 2021 15:28:49 | SLA-00 | |
| 32021-SP | COMITIVNÝ SP | Dokumentace HD | TEST | Oprávněná osoba zákazník. | | 10. 8. 2021 15:27:41 | | 10. 8. 2021 15:26:02 | 10. 8. 2021 15:24:17 | SLA-00 | |
| 72021-SP | K. požádání informací zadavate. | Dokumentace HP | TEST | Oprávněná osoba zákazník. | Oprávněná osoba zákazník. | 1. 6. 2021 15:48:07 | | 1. 6. 2021 15:43:47 | 1. 6. 2021 11:57:39 | SLA-00 | |
| 52021-SP | K. požádání řešení. | Fondřil | TEST | Oprávněná osoba zákazník. | Polková Simona | 26. 4. 2021 17:51:53 | Polková Simona | 26. 4. 2021 17:36:50 | 26. 4. 2021 17:34:50 | SLA-00 | |
| 52021-SP | Ke kontrole | Test Dokumentace1 | TEST | Oprávněná osoba zákazník. | Polková Simona | 3. 9. 2021 14:19:23 | Polková Simona | 22. 4. 2021 16:26:04 | 22. 4. 2021 16:23:33 | SLA-00 | |
| 42021-SP | VYŘEŠENÝ SP | Test1 | TEST | Oprávněná osoba zákazník. | Polková Simona | 22. 4. 2021 16:18:41 | Polková Simona | 22. 4. 2021 11:16:07 | 22. 4. 2021 11:13:16 | SLA-00 | |
| 32021-SP | VYŘEŠENÝ SP | Dokumentace 2 | TEST | Oprávněná osoba zákazník. | | 22. 4. 2021 11:49:45 | | 22. 4. 2021 10:56:21 | 22. 4. 2021 10:53:05 | SLA-00 | |

Obrázek 18: Zobrazení seznamu z webového klienta

Detail seznamu – evidenční karta

Odeslat k řešení

Servisní požadavek Ident.EK: Založeno dne: 6.9.2021 14:19:34

Ev. č.: Přijato dne: Stav: **Nový požadavek**

Reagovat do: Reagováno: Reagoval:

Vyřešit do: Vyřešeno: Vyřešil:

Zpracovatel: Oprávněná osoba zákazníka Test... Předáno k řešení dne: Odpovědný řešitel:

* Název: Typ SP:

*** Zadavatel**

* Zákazník:

* Zakázka:

* Oprávněná osoba: Telefon: E-mail:

Kontaktní osoba: Telefon: E-mail:

* SLA: Popis SLA:

* Informace o problému Přílohy (0)

Obrázek 19: Detail seznamu - evidenční karta z webového klienta

Uživatel toto zobrazení přepíná pomocí tlačítek na panelu nástrojů:

„Seznam“

Agendy » 1. HELPDESK - Ke zpracování za zákazníka

Odeslat k řešení

Servisní požadavek Ident.EK: SP20180000002 Založeno dne: 11.6.2018 16:47:23

Ev. č.: Přijato dne: Stav: **Nový požadavek**

Obrázek 20: Zobrazení přepínání pomocí tlačítek na panelu nástrojů v seznamu z webového klienta

„Detail“

| Ev. č. ↑ | Název | Stav | Zákazník | Zakázka | Zadavatel | Poslední zpracování | |
|----------------------|---------------------------|---|------------------------------|------------------------------|-------------------------------|----------------------|----------------------|
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | |
| | ttt | Nový požadavek | BSP Group a s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka ... | 3. 12. 2019 11:46:16 | |
| | Test notifikace pro Danku | Nový požadavek | Povodí Vltavy, státní podnik | Servis systému DMS KRAB | Kús Jiří | 11. 6. 2018 16:46:10 | |
| | 1/2013-RP | Automaticky vyplňovat položky zadavatel, pokud A... | Ke schválení realizace | Povodí Vltavy, státní podnik | Servis systému DMS KRAB | Zrubecká Alena | 25. 6. 2013 13:48:43 |



Obrázek 21: Zobrazení přepínání pomocí tlačítek na panelu nástrojů na detailu z webového klienta

3 Vyhledávání v aplikaci HD

System umožňuje vyhledávání informací v daném seznamu dvěma způsoby:

- Rychlé vyhledávání v seznamech
- Sestavení dotazu v seznamu

3.1 Rychlé vyhledávání v seznamu – hledání podle sloupců

Pro zrychlení pohybu v seznamech systému (pohledy nebo knihy) je do systému zavedeno tzv. rychlé vyhledání v seznamu. K tomuto účelu slouží textové pole, pod seznamem u něhož je popiska, která odpovídá sloupci seznamu, podle něhož je seznam aktuálně seříděn. Tento sloupec je vždy označen šipkou v záhlaví seznamu. Titulek sloupce **Stav** je označen symbolem , který signalizuje seřídění podle tohoto sloupce vzestupně podle abecedy. Druhým kliknutím přepneme na sestupné třídění a symbol se změni na . Dalším kliknutím se vrátí na vzestupné. Situaci zachycují následující obrázky.

| č.EK | Název | Stav ▾ | Zákazník | Zakázka | Zadavatel | Poslední zpracování |
|------------|---------|----------------|----------------|---------|---------------------------|---------------------|
| 3/2019-SP | TEST 1 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:31:46 |
| 6/2019-SP | TEST 4 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:33:28 |
| 10/2019-SP | TEST 8 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:35:03 |
| 4/2019-SP | TEST 2 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:32:48 |
| 11/2019-SP | TEST 9 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:35:23 |
| 12/2019-SP | TEST 10 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:35:43 |
| 5/2019-SP | TEST 3 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:33:08 |
| 7/2019-SP | TEST 5 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:33:47 |
| 8/2019-SP | TEST 6 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:34:06 |
| 9/2019-SP | TEST 7 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:34:44 |

| č.EK | Název | Stav / | Zákazník | Zakázka | Zadavatel | Poslední zpracování |
|------------|---------|----------------|----------------|---------|---------------------------|---------------------|
| 3/2019-SP | TEST 1 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:31:46 |
| 6/2019-SP | TEST 4 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:33:28 |
| 10/2019-SP | TEST 8 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:35:03 |
| 4/2019-SP | TEST 2 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:32:48 |
| 11/2019-SP | TEST 9 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:35:23 |
| 12/2019-SP | TEST 10 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:35:43 |
| 5/2019-SP | TEST 3 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:33:08 |
| 7/2019-SP | TEST 5 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:33:47 |
| 8/2019-SP | TEST 6 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:34:06 |
| 9/2019-SP | TEST 7 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:34:44 |

Obrázek 22: Zobrazení seřídění v sloupci „Stav“

Chceme-li něco vyhledávat touto formou, musíme nejprve zvolit relevantní sloupec seznamu, v něm se vyhledávaná informace skrývá. (např. Stav, Název požadavku, č. EK apod.).

Do volného textového pole vepíšeme informaci, kterou chceme vyhledat. Např. chceme najít první SP v seznamu, jehož název začíná na „da“. Hned jak začneme požadovanou informaci zapisovat, seznam se začne automaticky zužovat na námi zapsaný požadavek. Aplikace vybere první řádek začínající na zadanou hodnotu.

Aplikace **rozlišuje velká a malá písmena**.

Situaci zachycuje následující obrázek.

| č. EK | Název | Stav / | Zákazník | Zakázka | Zadavatel | Poslední zpracování |
|------------|----------|----------------|----------------|---------|---------------------------|---------------------|
| 14/2019-SP | Databáze | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 15:56:04 |
| 13/2019-SP | DATA | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 15:55:44 |

Obrázek 23: Zobrazení rozlišení velkých a malých písmen v aplikaci

3.2 Hledání uprostřed textových položek – operátor „%“

Pokud chceme vyhledat položku, která „obsahuje“ řetězec, postupujeme stejně jako v předchozím případě, ale před hledaný text přidáme operátor „%“ (procento).

V tomto názorném případě budeme hledat spojení písmen ze slova „názu“ **áz**

Situaci zachycují následující obrázky.

V tuto chvíli je znázorněn SP, který budeme hledat

| č. EK | Název | Stav / | Zákazník | Zakázka | Zadavatel | Poslední zpracování |
|------------|--------------------|----------------|----------------|---------|---------------------------|---------------------|
| 3/2019-SP | TEST 1 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:31:46 |
| 6/2019-SP | TEST 4 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:33:28 |
| 10/2019-SP | TEST 8 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:35:03 |
| 14/2019-SP | Databáze | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 15:56:04 |
| 4/2019-SP | TEST 2 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:32:48 |
| 11/2019-SP | TEST 9 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:35:23 |
| 12/2019-SP | TEST 10 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:35:43 |
| 13/2019-SP | DATA | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 15:55:44 |
| 5/2019-SP | TEST 3 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:33:08 |
| 7/2019-SP | TEST 5 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:33:47 |
| 15/2019-SP | Oprava názvu | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 16:02:57 |
| 8/2019-SP | TEST 6 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:34:06 |
| 16/2019-SP | Nový název podniku | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 16:03:22 |
| 9/2019-SP | TEST 7 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:34:44 |

Obrázek 24: Zobrazení hledaného SP

Zapišeme do textového pole požadovanou informaci. Hned jak začneme požadovanou informaci zapisovat, seznam se začne automaticky zužovat na námi zapsaný požadavek. Aplikace vybere první řádek obsahující zadaný řetězec.

| č. EK | Název | Stav / | Zákazník | Zakázka | Zadavatel | Poslední zpracování |
|------------|--------------------|----------------|----------------|---------|---------------------------|---------------------|
| 14/2019-SP | Databáze | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 15:56:04 |
| 15/2019-SP | Oprava názvu | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 16:02:57 |
| 16/2019-SP | Nový název podniku | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 16:03:22 |

Obrázek 25: Zobrazení hledání uprostřed textových položek

3.3 Hledání v datumových položkách

Pokud položka seznamu reprezentuje datum, neuplatní se na ní předchozí pravidla, ale aplikace se zachová následujícím způsobem. Pokud je daný seznam podle dané položky setříděn vzestupně nastaví se cursor seznamu na první záznam, u něhož datum, které se porovnává se zadaným údajem je větší nebo rovno než zadaný údaj. Situaci zachycují následující obrázky.

V názorném příkladu budeme hledat SP z 5.12.2019. Před zadáním požadavku.

| č.EK | Název | Stav / | Zákazník | Zakázka | Zadavatel | Poslední zpracování |
|------------|--------------------|----------------|----------------|---------|---------------------------|---------------------|
| 3/2019-SP | TEST 1 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákaznika | 05.12.2019 13:31:46 |
| 6/2019-SP | TEST 4 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákaznika | 05.12.2019 13:33:28 |
| 20/2019-SP | TEST 13 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákaznika | 09.12.2019 11:43:06 |
| 10/2019-SP | TEST 8 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákaznika | 05.12.2019 13:35:03 |
| 14/2019-SP | Databáze | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákaznika | 05.12.2019 15:56:04 |
| 4/2019-SP | TEST 2 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákaznika | 05.12.2019 13:32:48 |
| 11/2019-SP | TEST 9 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákaznika | 05.12.2019 13:35:23 |
| 12/2019-SP | TEST 10 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákaznika | 05.12.2019 13:35:43 |
| 13/2019-SP | DATA | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákaznika | 05.12.2019 15:55:44 |
| 5/2019-SP | TEST 3 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákaznika | 05.12.2019 13:33:08 |
| 7/2019-SP | TEST 5 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákaznika | 05.12.2019 13:33:47 |
| 15/2019-SP | Oprava názvu | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákaznika | 05.12.2019 16:02:57 |
| 8/2019-SP | TEST 6 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákaznika | 05.12.2019 13:34:06 |
| 21/2019-SP | TEST 14 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákaznika | 09.12.2019 11:43:25 |
| 18/2019-SP | TEST 11 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákaznika | 09.12.2019 11:42:33 |
| 16/2019-SP | Nový název podniku | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákaznika | 05.12.2019 16:03:22 |
| 19/2019-SP | TEST 12 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákaznika | 09.12.2019 11:42:51 |
| 9/2019-SP | TEST 7 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákaznika | 05.12.2019 13:34:44 |

Obrázek 26: Zobrazení hledání SP v datumových položkách před zadáním požadavku

Po zadání požadavku

| č.EK | Název | Stav / | Zákazník | Zakázka | Zadavatel | Poslední zpracování |
|------------|--------------------|----------------|----------------|---------|---------------------------|---------------------|
| 3/2019-SP | TEST 1 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákaznika | 05.12.2019 13:31:46 |
| 4/2019-SP | TEST 2 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákaznika | 05.12.2019 13:32:48 |
| 5/2019-SP | TEST 3 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákaznika | 05.12.2019 13:33:08 |
| 6/2019-SP | TEST 4 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákaznika | 05.12.2019 13:33:28 |
| 7/2019-SP | TEST 5 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákaznika | 05.12.2019 13:33:47 |
| 8/2019-SP | TEST 6 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákaznika | 05.12.2019 13:34:06 |
| 9/2019-SP | TEST 7 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákaznika | 05.12.2019 13:34:44 |
| 10/2019-SP | TEST 8 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákaznika | 05.12.2019 13:35:03 |
| 11/2019-SP | TEST 9 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákaznika | 05.12.2019 13:35:23 |
| 12/2019-SP | TEST 10 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákaznika | 05.12.2019 13:35:43 |
| 13/2019-SP | DATA | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákaznika | 05.12.2019 15:55:44 |
| 14/2019-SP | Databáze | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákaznika | 05.12.2019 15:56:04 |
| 15/2019-SP | Oprava názvu | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákaznika | 05.12.2019 16:02:57 |
| 16/2019-SP | Nový název podniku | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákaznika | 05.12.2019 16:03:22 |
| 18/2019-SP | TEST 11 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákaznika | 09.12.2019 11:42:33 |
| 19/2019-SP | TEST 12 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákaznika | 09.12.2019 11:42:51 |
| 20/2019-SP | TEST 13 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákaznika | 09.12.2019 11:43:06 |
| 21/2019-SP | TEST 14 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákaznika | 09.12.2019 11:43:25 |

Obrázek 27: Zobrazení hledání SP v datumových položkách po zadání požadavku

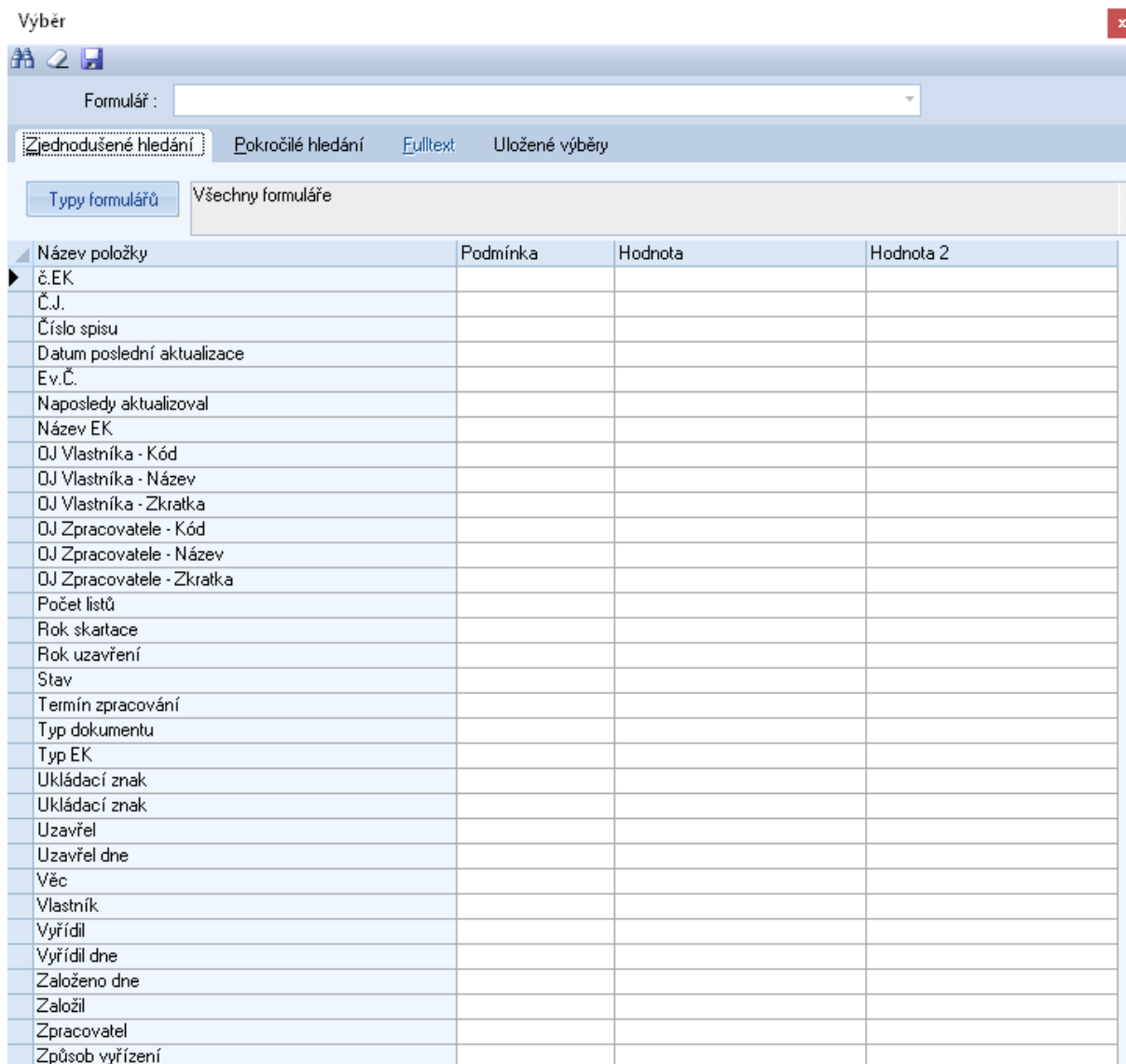
Na tomto místě je nutné připomenout, že datumové údaje se proovnávají až na úroveň tisíciny vteřiny.

3.4 Sestavení vlastního dotazu do seznamu – složitější dotazy

Pokud je pro daný seznam definována možnost vytváření uživatelských dotazů je možné sestavit libovolný uživatelský dotaz v daném seznamu. Tato možnost se aktivuje ikonou na panelu nástrojů. Pokud tato ikona na panelu nástrojů není, nemůžete v tomto seznamu vytvářet uživatelské dotazy.

3.5 Sestavení jednoduchého dotazu

Pokud potřebujeme vyhledat informaci v aplikaci HD, je potřeba nejprve zvolit odpovídající seznam, ve kterém chcete vyhledání provádět. Pak postačí kliknout na ikonu na panelu nástrojů daného seznamu. Následně se nám objeví dialogové okno definující vámi konstruovaný dotaz. Situaci zachycuje následující obr.



Obrázek 28: Zobrazení dialogového okna "Zjednodušené hledání"

Popis panelu s ikony



Vyhledat



Vyčistit



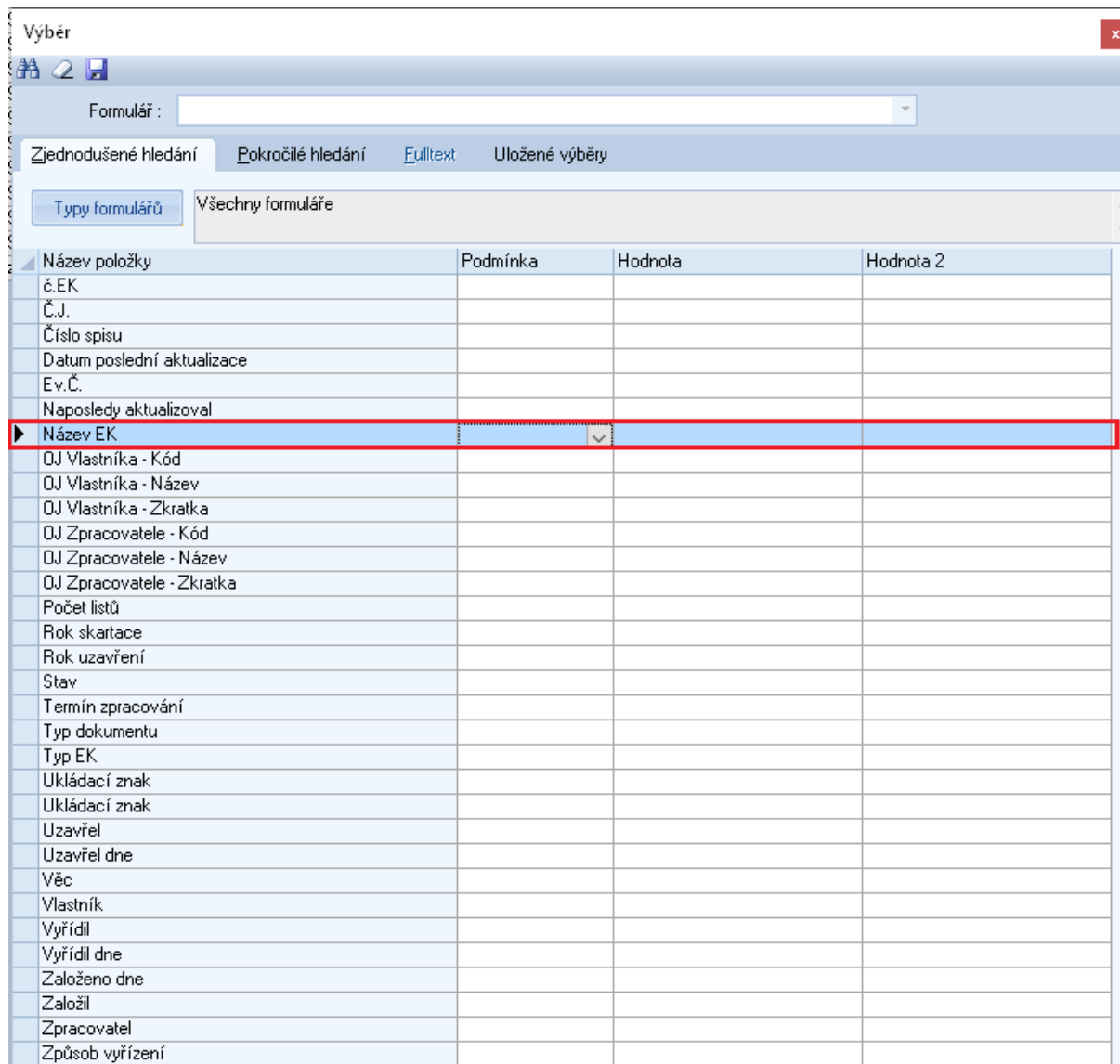
Uložit

V záhlaví dialogového okna jsou uvedeny záložky určující druh vyhledávacích kritérií.

3.6 Zjednodušené hledání

V zjednodušeném hledání je možnost hledat podle zvoleného názvu položky.

V názorném příkladu budeme vyhledávat podle „Názvu EK“. Situaci zachycují následující obrázky.



Obrázek 29: Zobrazení zjednodušeného hledání podle názvu položky

Vyběr

Formulář :

Zjednodušené hledání Pokročilé hledání Fulltext Uložené výběry

Typy formulářů Všechny formuláře

| Název položky | Podmínka | Hodnota | Hodnota 2 |
|----------------------------|----------|---------|-----------|
| č.EK | | | |
| Č.J. | | | |
| Číslo spisu | | | |
| Datum poslední aktualizace | | | |
| Ev.Č. | | | |
| Naposledy aktualizoval | | | |
| ▶ Název EK | | | |
| OJ Vlastníka - Kód | | | |
| OJ Vlastníka - Název | | | |
| OJ Vlastníka - Zkratka | | | |
| OJ Zpracovatele - Kód | | | |
| OJ Zpracovatele - Název | | | |
| OJ Zpracovatele - Zkratka | | | |
| Počet listů | | | |
| Rok skartace | | | |
| Rok uzavření | | | |
| Stav | | | |
| Termín zpracování | | | |
| Typ dokumentu | | | |
| Typ EK | | | |
| Ukládací znak | | | |
| Ukládací znak | | | |
| Uzavřel | | | |
| Uzavřel dne | | | |
| Věc | | | |
| Vlastník | | | |
| Vyřídil | | | |
| Vyřídil dne | | | |
| Založeno dne | | | |
| Založil | | | |
| Zpracovatel | | | |
| Způsob vyřízení | | | |

Obrázek 30: Zobrazení zjednodušeného hledání ve sloupci „Podmínka“

Vyběr

Formulář :

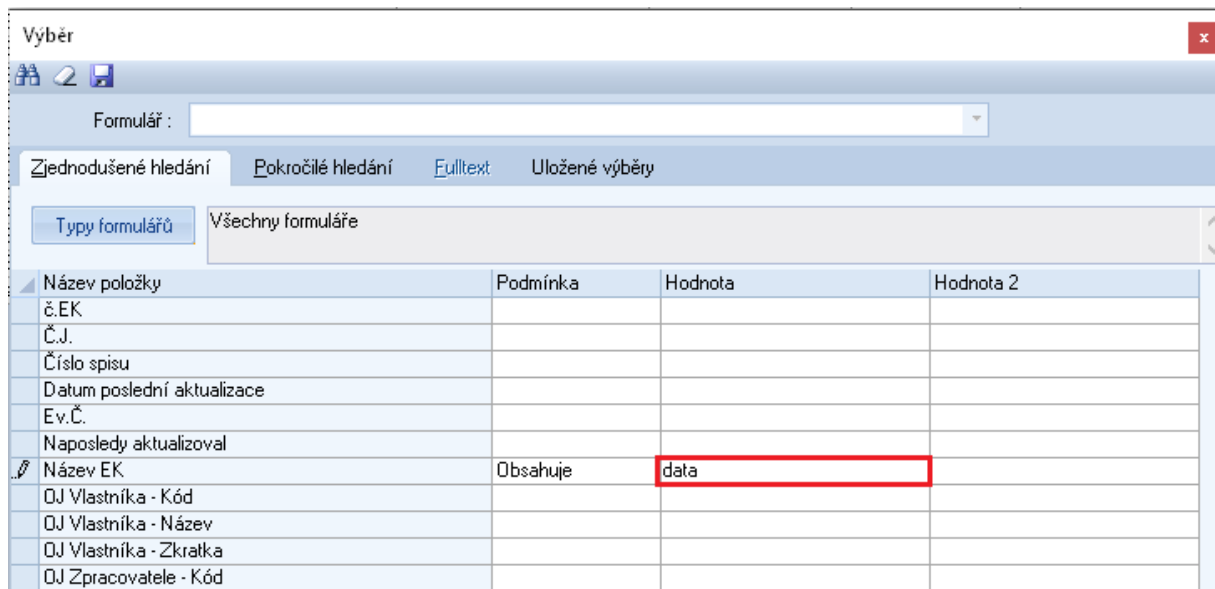
Zjednodušené hledání Pokročilé hledání Fulltext Uložené výběry

Typy formulářů Všechny formuláře

| Název položky | Podmínka | Hodnota | Hodnota 2 |
|----------------------------|----------|---------|-----------|
| č.EK | | | |
| Č.J. | | | |
| Číslo spisu | | | |
| Datum poslední aktualizace | | | |
| Ev.Č. | | | |
| Naposledy aktualizoval | | | |
| ✎ Název EK | Obsahuje | | |
| OJ Vlastníka - Kód | | | |
| OJ Vlastníka - Název | | | |
| OJ Vlastníka - Zkratka | | | |

Obrázek 31: Zobrazení zjednodušeného hledání se zadanou položkou ve sloupci „Podmínka“

Do sloupce „Hodnota“ zapíšeme požadovaný text „např. data“ a stiskneme ikonu dalekohledu, tím potvrdíme zadaný výběr.



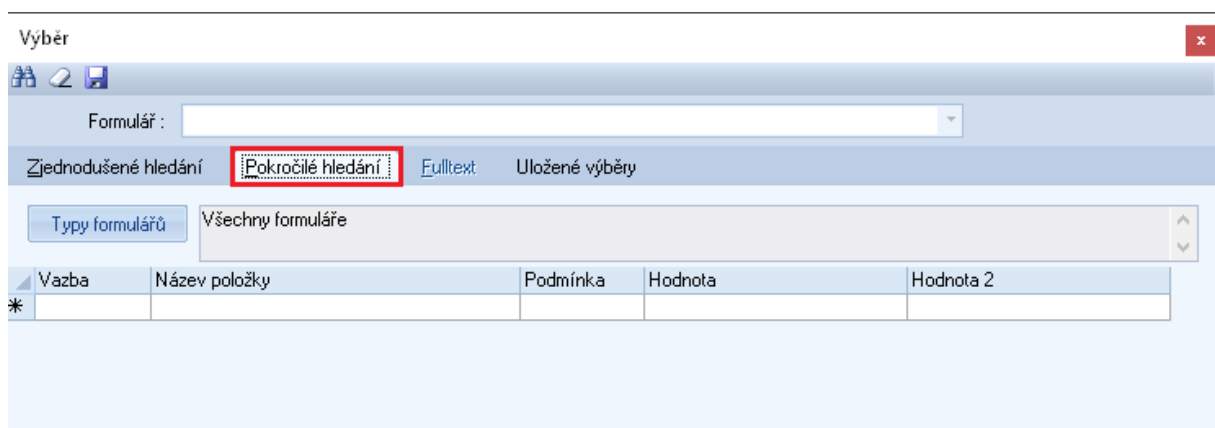
Obrázek 32: Zobrazení zjednodušeného hledání se zadanou položkou ve sloupci „Hodnota“

V tuto chvíli se seznam zúžil na výběr dle vyhledávání.

| č. EK | Stav | Název | Zpracovatel | Poslední zpracování | Typ SP | Odp. ředitel | Přijato dne | Zákazník | Zakázka |
|-----------|----------------|----------|--------------------------|---------------------|--------|--------------|-------------|----------------|---------|
| 14/2019SP | Nový požadavek | Databáze | Opřeměná osoba zákazníka | 05.12.2019 15:56:04 | | | | BSP Group a.s. | TEST |
| 13/2019SP | Nový požadavek | DATA | Opřeměná osoba zákazníka | 05.12.2019 15:55:44 | | | | BSP Group a.s. | TEST |

Obrázek 33: Zobrazení seznamu po výběru zjednodušeného hledání

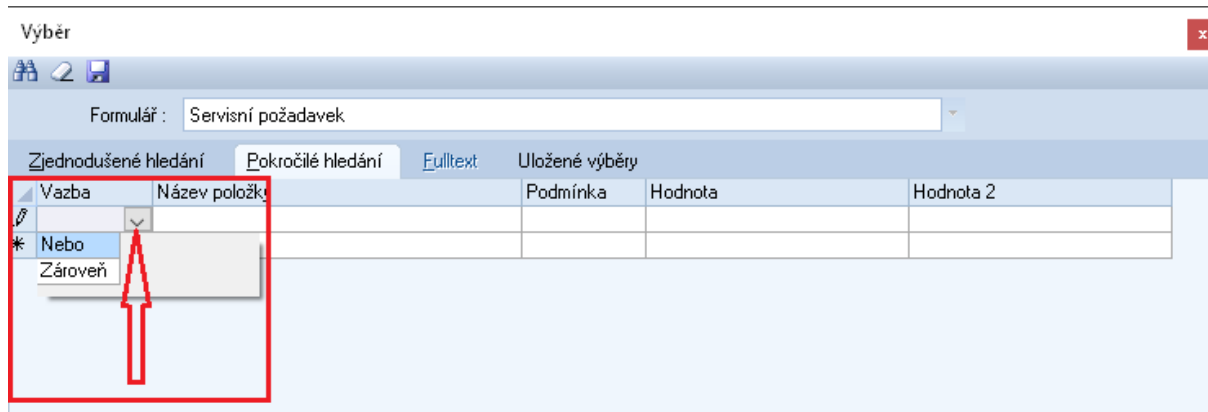
3.7 Pokročilé hledání



Obrázek 34: Zobrazení dialogového okna „Pokročilé hledání“

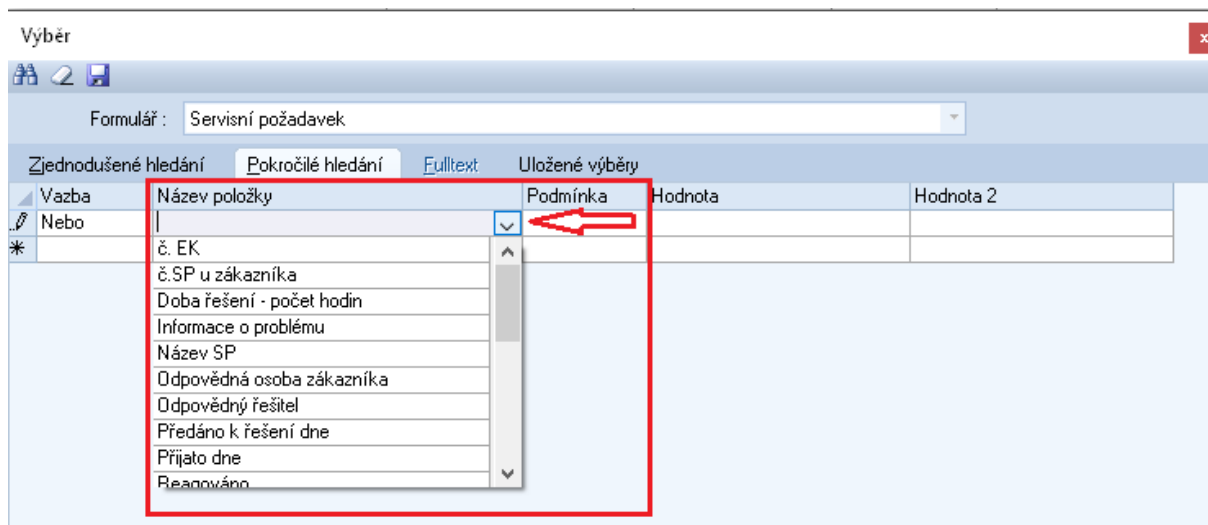
Zvolíme formulář, v tomto případě „Servisní požadavek“.

Stiskem šipky systém rozroluje nabídku vazby výběru hledání „Nebo“ a „Zároveň“.



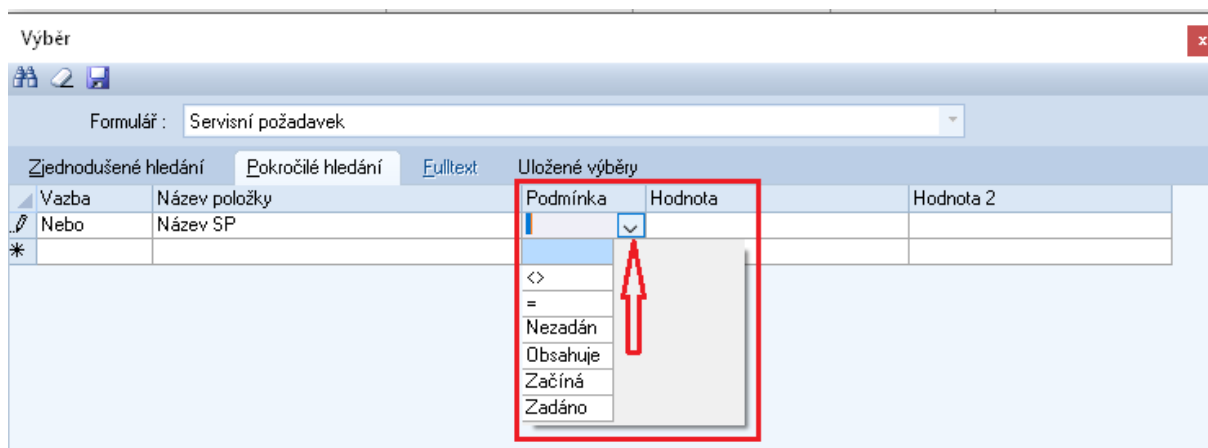
Obrázek 35: Zobrazení pokročilého hledání ve sloupci „Vazba“ výběru pomocí šípky

V dalším sloupci vybereme „Název položky“ pro výběr hledání.



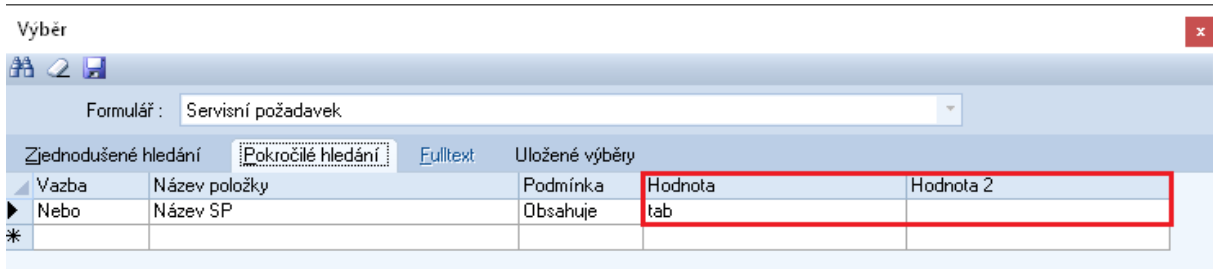
Obrázek 36: Zobrazení pokročilého hledání ve sloupci "Název položky"

Ve sloupci „Podmínka“ vybereme možnost nabídky pro výběr hledání



Obrázek 37: Zobrazení pokročilého hledání ve sloupci „Podmínka“

Do sloupce „Hodnota“ a „Hodnota 2“ napíšeme požadovanou informaci



Obrázek 38: Zobrazení pokročilého hledání se zadanou položkou ve sloupci „Hodnota“

Stiskem ikony se zobrazí námi zadané vyhledávání.

| č. EK | Stav | Název | Zpracovatel | Poslední zpracování | Typ SP | Odp. řešitel | Přijato dne | Zákazník | Zakázka |
|------------|----------------|------------|---------------------------|---------------------|--------|--------------|-------------|----------------|---------|
| 14/2019-SP | Nový požadavek | D. Požádek | Odpovědná osoba zákazníka | 05.12.2019 15:56:04 | | | | BSP Group a.s. | TEST |

Obrázek 39: Zobrazení seznamu po výběru pokročilého hledání

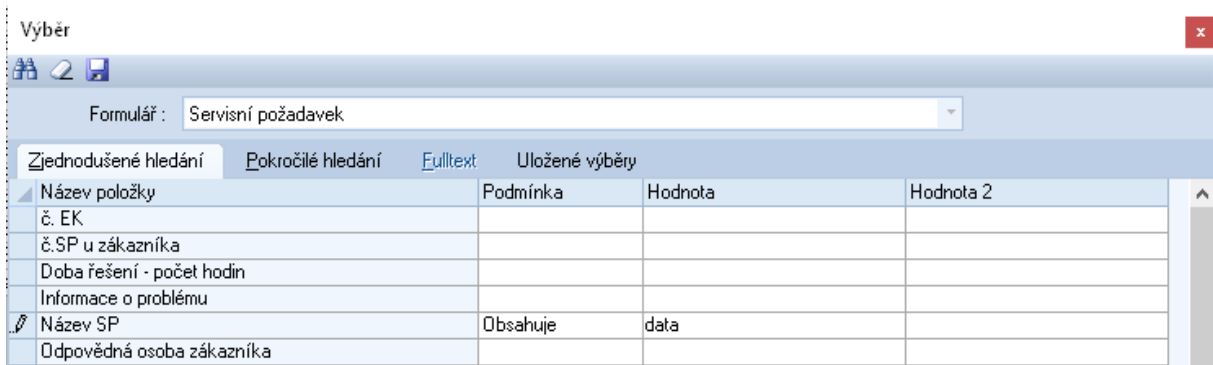
3.8 Uložené výběry

Někdy je žádoucí, aby si systém „pamatoval“ dotazy, které uživatel již jednou zkonstruoval. Jedná se především o dotazy do evidencí, u kterých uživatel předpokládá, že je bude opakovaně užívat. Takovými dotazy mohou být např. výběry podle různých datových položek (např. chci všechny SP, které byly vyřešeny za období, rok, měsíc týden apod.), podle stavů (chci jen SP v nějakém stav či stavech), zadavatelů (chci požadavky, které zadal některý ze zadavatelů apod.).


Je tedy žádoucí, aby uživatel měl možnost již jednou zkonstruovaný dotaz nad daným seznamem evidence si uložit a v budoucnu jej opětovně použít již bez komplikovaných konstrukcí.

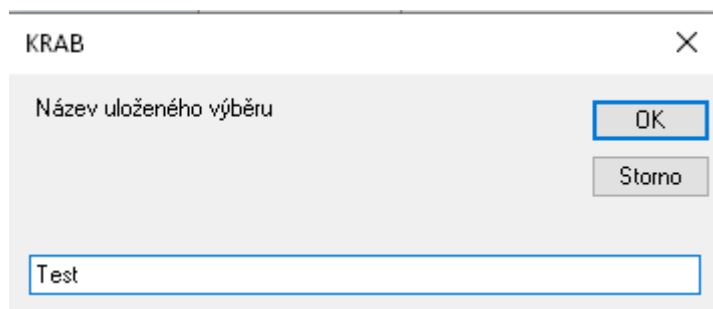
Chceme - li si námi zkonstruovaný dotaz uložit, postupujeme dle následujícího popisu.

Nyní máme zkonstruovaný dotaz z kapitoly [3.6 Zjednodušené hledání](#). Abychom jej mohli uložit, musíme nejprve vyvolat dialogové okno Zadání výběrové podmínky. Klikněte na ikonu výběr na panelu nástrojů. Pokud jste zatím sestavenou výběrovou podmínku dle kapitoly [3.6 Zjednodušené hledání](#) nezrušily ikonou , nebo nepřešly na jiný seznam ve stromu evidencí, systém si tuto podmínku dosud pamatuje. Dialogové okno Zadání výběrové podmínky se otevře dle následujícího obrázku



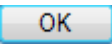
Obrázek 40: Zobrazení dialogového okna s výběrem zjednodušené hledání

Chceme – li námi definovanou podmínku uložit, klikněte na tlačítko . Na tuto akci se otevře dialogové okno, které vyžaduje zadat název právě ukládaného dotazu. Situaci zachycuje následující obr.



Obrázek 41: Zobrazení dialogového okna pro zadání názvu uloženého dotazu

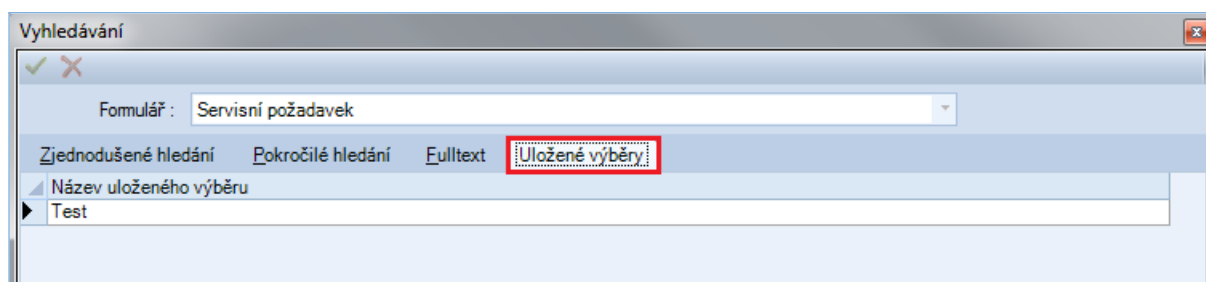
Vzhledem k okolnosti, že k danému dotazu se chci později vrátit a znova ho použít, je žádoucí si jej pojmenovat tak, aby bylo zřejmé, o jaký dotaz se jedná. Název „Test“ je použit jen pro účely této dokumentace a není příliš vhodný. Navíc název po jeho zadání se již nedá změnit. Jedině tentýž dotaz uložit pod jiným jménem a původní dotaz „Test“ zrušit.

Po zadání jména dotazu je nutné dotaz uložit do systému tlačítkem . Touto akcí jste dotaz uložili a můžete jej kdykoli na tomto seznamu použít.

Na tomto místě je třeba zdůraznit, že vámi definovaný dotaz můžete napříště použít jen vy sami. Jiní uživatelé k tomuto dotazu nemají přístup, ačkoli mají přístup do dané evidence. Stejně tak vy nemůžete používat dotazy jiného uživatele.

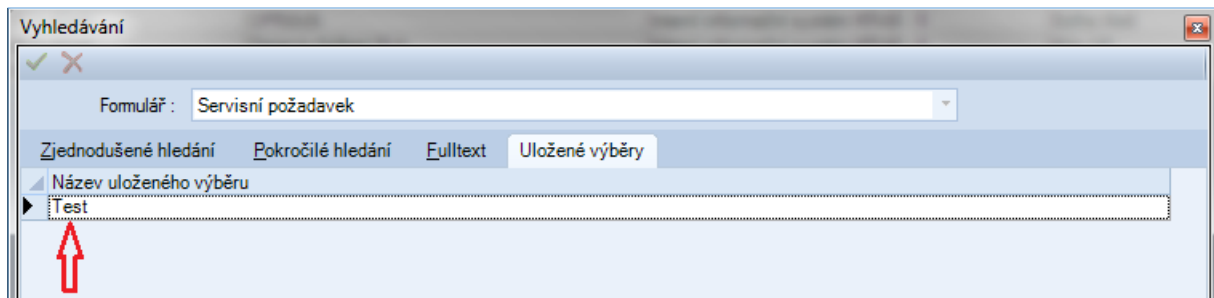
3.9 Otevření uloženého dotazu

Jsou - li na daném seznamu pro aktuálně přihlášeného uživatele, definovány nějaké uložené výběry může si je tento uživatel vyvolat z dialogového okna Zadání výběrové podmínky kliknutím na záložku **Uložené výběry**. Situaci zachycuje následující obrázek.



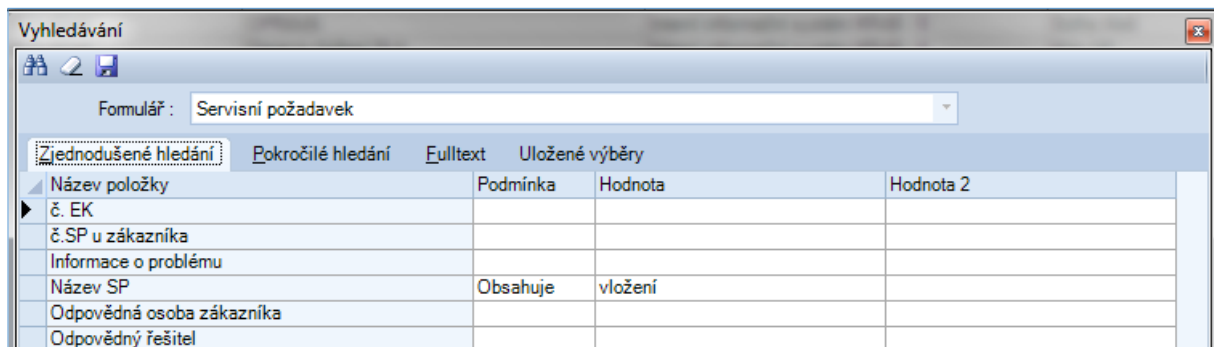
Obrázek 42: Zobrazení umístění „Uložených výběrů“

Po kliku na záložku se zobrazí seznam všech uložených výběrů aktuálně přihlášeného uživatele pro daný seznam. Vlastní výběrovou podmínku uživatel otevře klikem na řádku seznamu uložených dotazů. Např. „Test“. Situaci zachycují následující obrázky.



Obrázek 43: Zobrazení seznamu všech uložených výběrů

Dvojklikem na požadovaný výběr, systém zobrazí zadaný výběr vyhledávání.



Obrázek 44: Zobrazení zadaného výběru vyhledávání s vyplněnými sloupci

Chceme - li nyní vytvořenou podmínku aplikovat na aktuální seznam evidence, musíme

aktivovat na liště nástrojů vyhledávání ikonu 

3.10 FullText

Jedná se o možnost spouštět Fulltextové vyhledávání. Tato možnost je zatím z důvodu kapacitních pro oprávněné osoby zákazníků nedostupná.

3.11 Vyhledávání v aplikaci HD webový klient

Systém umožňuje vyhledávání informací v daném seznamu dvěma způsoby:

- Rychlé vyhledávání v seznamech
- Sestavení dotazu v seznamu

3.11.1 Rychlé vyhledávání v seznamu – Webový klient

Chceme-li něco vyhledávat touto formou, musíme nejprve zvolit relevantní sloupec seznamu, v něm se vyhledávaná informace skrývá. (např. Stav, Název požadavku, č. EK apod.).

Aplikace **rozlišuje velká a malá písmena**.

| Ev. č. ↑ | Název | Stav | Zákazník | Zakázka | Zadavatel | Poslední zpracování |
|------------|---|----------------------------------|------------------------------|-------------------------|------------------------------|----------------------|
| | ttt | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka... | 3. 12. 2019 11:46:16 |
| | Test notifikace pro Danku | Nový požadavek | Povodí Vltavy, státní podnik | Servis systému DMS KRAB | Kůs Jiří | 11. 6. 2018 16:46:10 |
| 1/2013-RP | Automaticky vyplňovat položky zadavatel, pokud A... | Ke schválení realizace | Povodí Vltavy, státní podnik | Servis systému DMS KRAB | Zrubecká Alena | 25. 6. 2013 13:48:43 |
| 1/2019-RP | MISA_TEST | Ke schválení realizace | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka... | 23. 4. 2021 14:14:33 |
| 2/2019-SP | TEST | K doplnění informací zadavate... | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka... | 1. 6. 2021 15:41:16 |
| 6/2019-SP | TEST 4 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka... | 5. 12. 2019 13:33:28 |
| 7/2019-SP | TEST 5 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka... | 5. 12. 2019 13:33:47 |
| 8/2019-SP | TEST 6 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka... | 5. 12. 2019 13:34:06 |
| 9/2019-SP | TEST 7 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka... | 5. 12. 2019 13:34:44 |
| 10/2019-SP | TEST 8 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka... | 5. 12. 2019 13:35:03 |
| 13/2019-SP | DATA | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka... | 5. 12. 2019 15:55:44 |
| 14/2019-SP | Databáze | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka... | 5. 12. 2019 15:56:04 |

Obrázek 45: Zobrazení rozlišení velkých a malých písmen v aplikaci z webového klienta

Do volného textového pole vepíšeme informaci, kterou chceme vyhledat. Např. chceme najít první SP v seznamu, jehož název začíná na „da“. Na rozdíl od pevného klienta je potřeba stisknout tlačítko

vyhledávání

Situaci zachycují následující obrázky:

| Ev. č. ↑ | Název | Stav | Zákazník | Zakázka | Zadavatel | Poslední zpracování |
|----------|-------|------|----------|---------|-----------|---------------------|
| | da | | | | | |

| Ev. č. ↑ | Název | Stav | Zákazník | Zakázka | Zadavatel | Poslední zpracování |
|------------|---|------------------------|------------------------------|-------------------------|------------------------------|----------------------|
| | da | | | | | |
| | Test notifikace pro Danku | Nový požadavek | Povodí Vltavy, státní podnik | Servis systému DMS KRAB | Kůs Jiří | 11. 6. 2018 16:46:10 |
| 1/2013-RP | Automaticky vyplňovat položky zadavatel, pokud A... | Ke schválení realizace | Povodí Vltavy, státní podnik | Servis systému DMS KRAB | Zrubecká Alena | 25. 6. 2013 13:48:43 |
| 13/2019-SP | DATA | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka... | 5. 12. 2019 15:55:44 |
| 14/2019-SP | Databáze | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka... | 5. 12. 2019 15:56:04 |

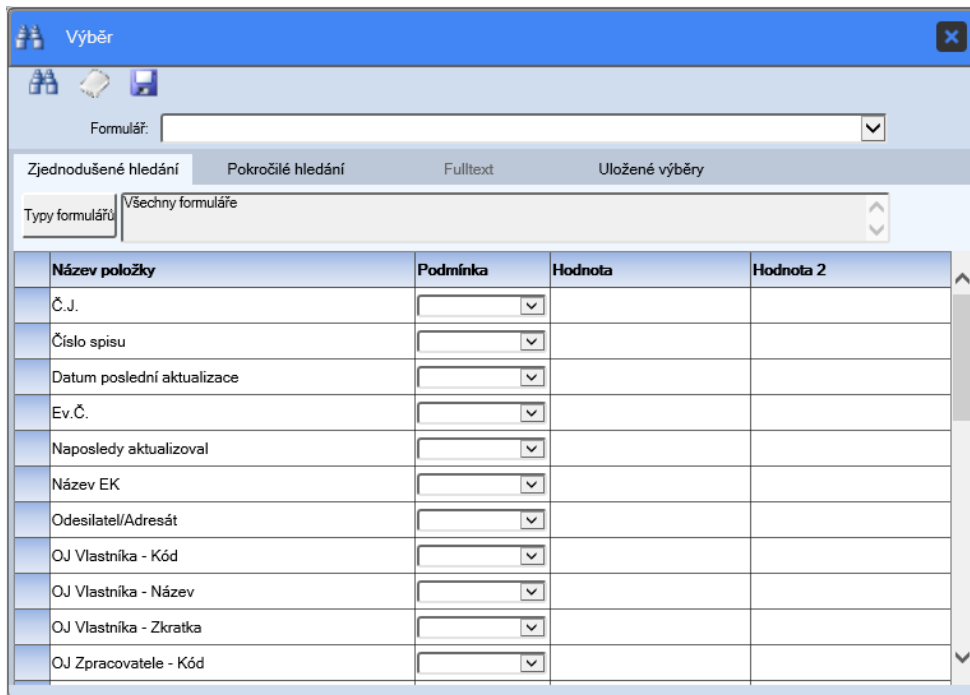
Obrázek 46: Zobrazení hledání uprostřed textových položek z webového klienta

Pokud chceme vyhledávání zrušit, použijeme vymazání textu nebo křížkem ✕ a následným

stisknutím ikony na liště nástrojů, se vrátíme zpět do seznamu všech SP a můžeme dále pracovat.

3.11.2 Sestavení jednoduchého dotazu – Webový klient

Pokud potřebujeme vyhledat informaci v aplikaci HD, je potřeba nejprve zvolit odpovídající seznam, ve kterém chcete vyhledání provádět. Pak postačí kliknout na ikonu na panelu nástrojů daného seznamu. Následně se nám objeví dialogové okno definující vámi konstruovaný dotaz. Situaci zachycuje následující obr.



| Název položky | Podmínka | Hodnota | Hodnota 2 |
|----------------------------|----------------------|---------|-----------|
| Č.J. | <input type="text"/> | | |
| Číslo spisu | <input type="text"/> | | |
| Datum poslední aktualizace | <input type="text"/> | | |
| Ev.Č. | <input type="text"/> | | |
| Naposledy aktualizoval | <input type="text"/> | | |
| Název EK | <input type="text"/> | | |
| Odesílatel/Adresát | <input type="text"/> | | |
| OJ Vlastníka - Kód | <input type="text"/> | | |
| OJ Vlastníka - Název | <input type="text"/> | | |
| OJ Vlastníka - Zkratka | <input type="text"/> | | |
| OJ Zpracovatele - Kód | <input type="text"/> | | |

Obrázek 47: Zobrazení zjednodušeného hledání podle názvu položky z webového klienta

Popis panelu s ikony



Vyhledat



Vyčistit



Uložit


V záhlaví dialogového okna jsou uvedeny záložky určující druh vyhledávacích kritérií.

V zjednodušeném hledání je možnost hledat podle zvoleného názvu položky.

V názorném příkladu budeme vyhledávat podle „Název EK“. Do podmínky vybere „Obsahuje“ a do sloupce hodnota zapíšeme požadovaný text např. „data“ situaci zachycuje následující obrázek.

| Název položky | Podmínka | Hodnota | Hodnota 2 |
|----------------------------|----------|---------|-----------|
| Č.J. | | | |
| Číslo spisu | | | |
| Datum poslední aktualizace | | | |
| Ev. Č. | | | |
| Naposledy aktualizoval | | | |
| Název EK | Obsahuje | data | |
| Odesílatel/Adresát | | | |

Obrázek 48: Zobrazení zjednodušeného hledání se zadanou položkou ve sloupci „Hodnota“ z webového klienta

Stiskneme ikonu , tím potvrdíme zadaný výběr.

| Ev. č. | Stav | Název | Zakázka | Zadavatel | Zpracovatel | Poslední zpracování | Odp. řešitel | Přijato dne | Založeno |
|------------|----------------|----------|---------|----------------------------|----------------------------|----------------------|--------------|-------------|----------------------|
| 14/2019-SP | Nový požadavek | Databáze | TEST | Oprávněná osoba zákazníka. | Oprávněná osoba zákazníka. | 5. 12. 2019 15:55:04 | | | 5. 12. 2019 15:55:54 |
| 13/2019-SP | Nový požadavek | DATA | TEST | Oprávněná osoba zákazníka. | Oprávněná osoba zákazníka. | 5. 12. 2019 15:55:44 | | | 5. 12. 2019 15:55:34 |

Obrázek 49: Zobrazení seznamu po výběru zjednodušeného hledání z webového klienta

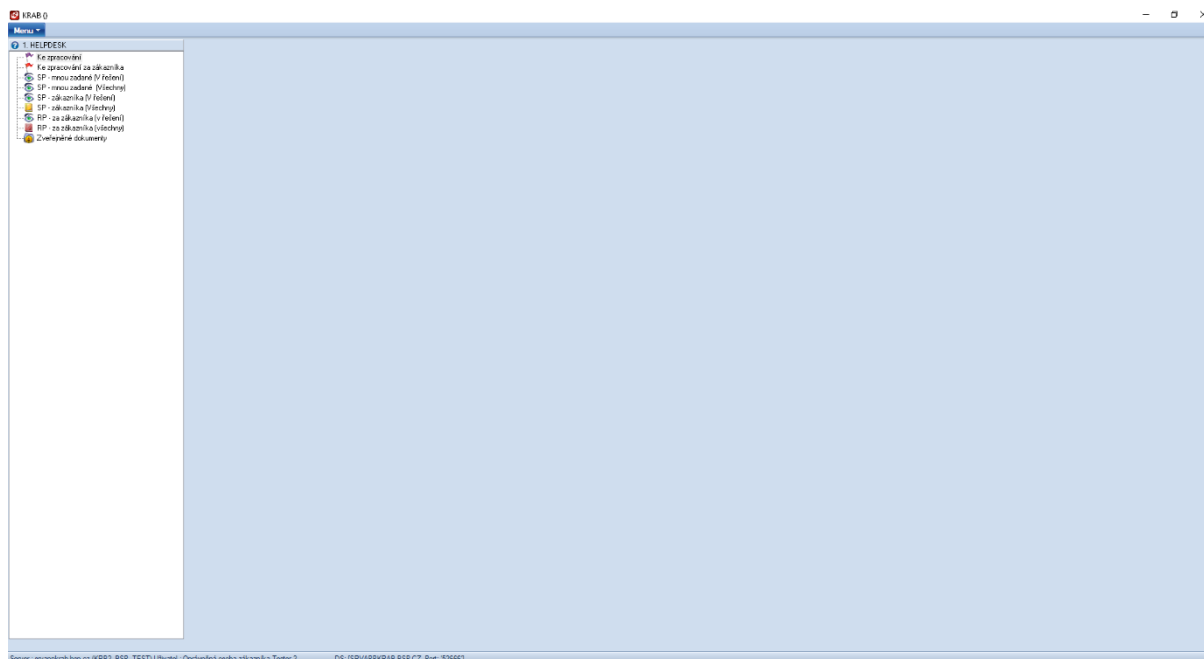
V tuto chvíli se seznam zúžil na výběr dle vyhledávání.

3.11.3 Pokročilé hledání - Webový klient

Sestavení dotazu pokročilé hledání je popsáno v kapitole [7.1.2.1 Příklad č. 2 sestavení výběrového kritéria z webového klienta](#) a kapitole [7.1.3.1 Příklad č. 3 sestavení výběrového kritéria z webového klienta](#). Na názorných příkladech uvedených v kapitole [7 Přílohy](#).

4 Práce oprávněné osoby – Zadavatelé

Po přihlášení uživatele z kategorie „Oprávněné osoby zákazníka - Zadavatelé“ je danému uživateli zobrazena následující struktura evidencí.



Obrázek 50: Zobrazení struktury evidencí po přihlášení

4.1 Popis přístupových evidencí

Pohled [Ke zpracování](#)

je asi nejdůležitější evidencí zadavatele.

V tomto pohledu je vždy zobrazeno to, co v daném okamžiku má zadavatel přiděleno ke zpracování. Čili to co je nutné, aby co nejrychleji vyřídil. Zároveň v něm může pořídít nový servisní požadavek.

V tomto pohledu se mu budou objevovat všechny servisní požadavky, které právě založil, dále servisní požadavky, které mu byly vráceny „k doplnění informací“ a všechny registrované požadavky, které jsou mu předány ke schválení realizace.

Pohled [SP – Ke zpracování za zákazníka](#)

obsahuje všechny servisní požadavky, které jsou aktuálně ke zpracování.

Pohled [SP – mnou zadané \(V řešení\)](#)

obsahuje všechny servisní požadavky, které aktuálně přihlášený uživatel zadal, a které dosud nebyly ukončeny nebo vyřešeny. Tudiž jsou otevřené.

Pohled [SP – mnou zadané \(Všechny\)](#)

obsahuje všechny servisní požadavky, které aktuálně přihlášený uživatel zadal. Tedy jak otevřené tak již uzavřené servisní požadavky.

Pohled [SP - zákazník \(V řešení\)](#)

obsahuje všechny servisní požadavky, které jsou aktuálně v řešení.

Kniha *SP – zákazník (Všechny)*

obsahuje všechny servisní požadavky.

Pohled *RP – za zákazník (v řešení)*

obsahuje všechny registrované požadavky, které jsou aktuálně v řešení.

Pohled *RP – za zákazník (všechny)*

obsahuje všechny registrované požadavky.


Seznam *Zveřejněné dokumenty*

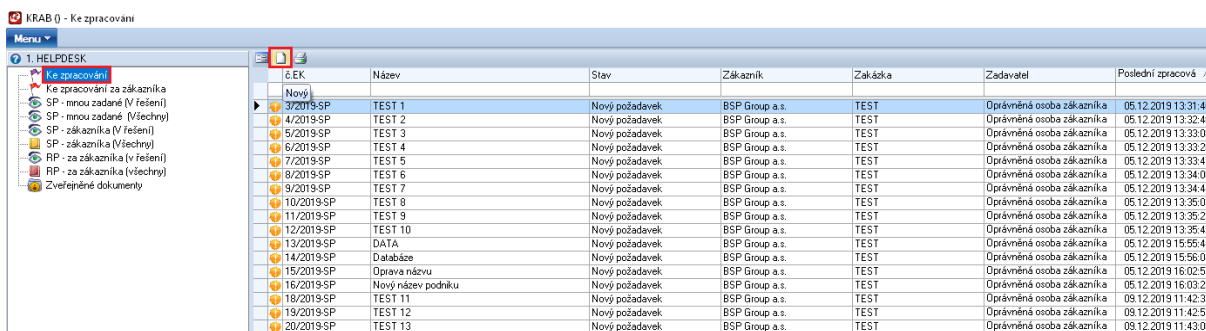
obsahuje všechny dokumenty, které jsou zveřejněné.

4.2 Zadávání servisního požadavku (SP)

Jakýkoli problém, který chcete zadat do HD systému, se zadává pomocí EK Servisní požadavek (SP). Novou EK SP můžete zadat v následujících evidencích:

- V seznamu (v pohledu) „Ke zpracování“

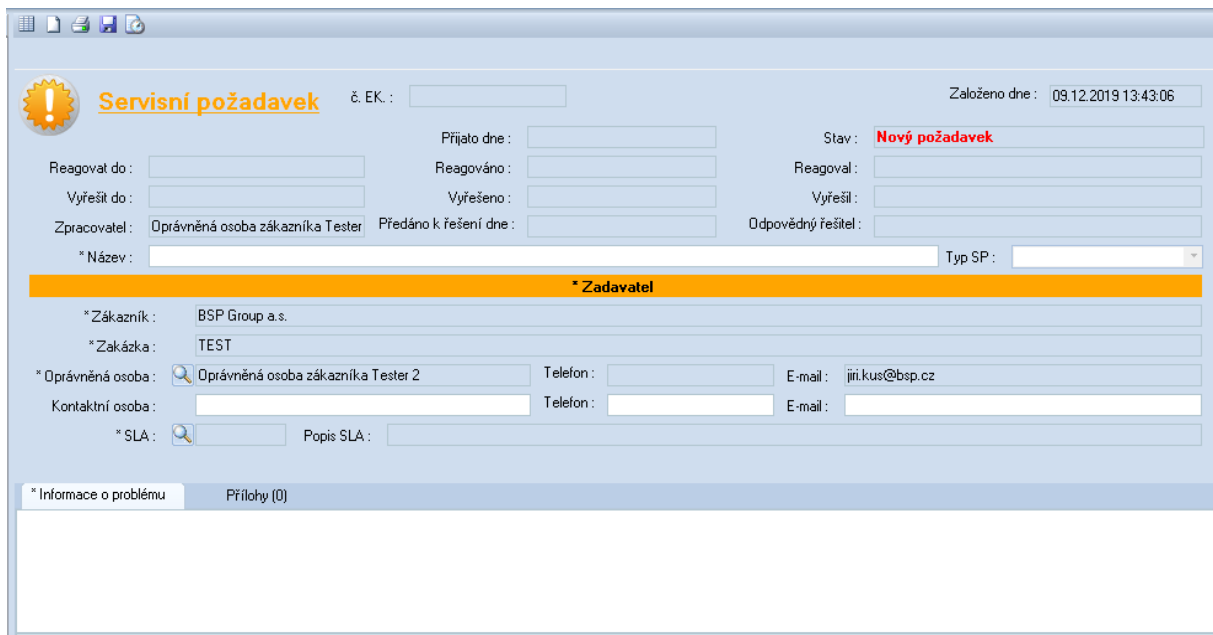
Ve výše zmíněné evidenci je postup následný. Kursorom myši kliknete na tlačítko „Nový“  na liště panelu nástrojů. Situaci zachycuje následující obrázek.



| EK | Název | Stav | Zákazník | Zakázka | Zadávatel | Poslední zpracováno / |
|------------|--------------------|----------------|----------------|---------|--------------------------|-----------------------|
| Nový | | | | | | |
| 3/2019-SP | TEST 1 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazník | 05.12.2019 13:31:46 |
| 4/2019-SP | TEST 2 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazník | 05.12.2019 13:32:48 |
| 5/2019-SP | TEST 3 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazník | 05.12.2019 13:33:08 |
| 6/2019-SP | TEST 4 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazník | 05.12.2019 13:33:28 |
| 7/2019-SP | TEST 5 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazník | 05.12.2019 13:33:47 |
| 8/2019-SP | TEST 6 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazník | 05.12.2019 13:34:06 |
| 9/2019-SP | TEST 7 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazník | 05.12.2019 13:34:44 |
| 10/2019-SP | TEST 8 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazník | 05.12.2019 13:35:03 |
| 11/2019-SP | TEST 9 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazník | 05.12.2019 13:35:23 |
| 12/2019-SP | TEST 10 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazník | 05.12.2019 13:35:43 |
| 13/2019-SP | DATA | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazník | 05.12.2019 15:55:44 |
| 14/2019-SP | Databáze | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazník | 05.12.2019 15:56:04 |
| 15/2019-SP | Oprava názvu | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazník | 05.12.2019 16:02:57 |
| 16/2019-SP | Nový název podniku | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazník | 05.12.2019 16:03:22 |
| 18/2019-SP | TEST 11 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazník | 09.12.2019 11:42:33 |
| 19/2019-SP | TEST 12 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazník | 09.12.2019 11:42:51 |
| 20/2019-SP | TEST 13 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazník | 09.12.2019 11:43:06 |

Obrázek 51: Zobrazení zadávání servisního požadavku

Systém automaticky založí novou EK SP a přepne kursor seznamu na právě založenou EK. Situaci zachycuje následující obrázek.



Servisní požadavek č. EK : Založeno dne : 09.12.2019 13:43:06

Přijato dne : Stav : **Nový požadavek**

Reagovat do : Reagováno : Reagoval :

Vyřešit do : Vyřešeno : Vyřešil :

Zpracovatel : Oprávněná osoba zákazníka Tester Předáno k řešení dne : Odpovědný řešitel :

* Název : Typ SP :

*** Zadavatel**

* Zákazník : BSP Group a.s.

* Zakázka : TEST

* Oprávněná osoba : Oprávněná osoba zákazníka Tester 2 Telefon : E-mail : jiri.kus@bsp.cz

Kontaktní osoba : Telefon : E-mail :



* SLA : Popis SLA :

* Informace o problému Přílohy (0)

Obrázek 52: Zobrazení nové evidenční karty „Servisní požadavek“

Systém automaticky vyplnil některá pole evidenční karty a některá ponechal jako volně editovatelná. Položky, u jejichž popisek je uvedena „*“, jsou povinná pole a systém bude vyžadovat jejich vyplnění.

4.2.1 Popis a význam položek EK SP

| Název položky | Její reprezentace a popis |
|-----------------|--|
| Název | Položka reprezentuje stručný název problému, jenž chcete řešit. Název by měl co nejlépe vystihovat problém. Tato položka se pak bude zobrazovat v seznamech a bude na ni možné použít metodu rychlého vyhledání. Pokud název zadáte nepřesně, vystavíte se tak do budoucna problémům s vyhledáním tohoto požadavku |
| Zákazník | Položku vyplní systém automaticky na základě aktuálně přihlášeného uživatele. Položka není editovatelná a nelze ji měnit. |
| Zakázka | Položku vyplní systém automaticky na základě aktuálně přihlášeného uživatele a jeho oprávnění. V případě, že zákazník má zavedenu jen jednu aktivní zakázku, není položka editovatelná a nelze ji měnit. V případě, že zákazník má více zakázek a aktuálně přihlášený uživatel má přístup k více jak jedné zakázce, systém implicitně vyplní první zakázku, kterou nalezne a otevře aktivní prvek (tlačítko  vedle popisky), který umožní změny této položky. |
| Oprávněná osoba | Položku vyplní systém automaticky na základě aktuálně přihlášeného uživatele a jeho oprávnění. Vedle popisky položky je zobrazen aktivní prvek (tlačítko ) které umožňuje změnu této položky. Nabídne seznam uživatelů, kteří jsou zavedeni jako oprávněné osoby zákazníka. |

| | |
|----------------------|---|
| | Na tomto místě je nutné upozornit, že při změně této položky ztrácí aktuálně přihlášený uživatel práva práce s touto EK a předává je právě vybranému uživateli. |
| SLA | Položka reprezentuje tzv. dohodu o úrovni poskytovaných služeb, jak lze volně přeložit pojem Service Level Agreement (SLA), vznikla potřebou co nejpřesněji definovat rozsah, úroveň a intenzitu služeb poskytovaných BSP zákazníkovi. Konkrétní SLA je dáno obsahem smlouvy o servisu a podpoře pro každého zákazníka a jeho zakázky. Viz kapitola Nastavení SLA |
| Informace o problému | Položka je určena k podrobnému popisu problému. |


Nepovinné položky:

Jedná se především o sekci kontaktní osoba. Tyto položky reprezentují kontaktní údaje na osobu, která problém hlásila prostřednictvím oprávněné osoby. Položky se většinou využívají u větších zákazníků, a jsou určeny k přímé komunikaci mezi řešitelem a zadavatelem problému. Tato komunikace probíhá většinou formou e-mailu nebo telefonicky.

4.2.2 Nastavení SLA

System dopředu nemůže určit závažnost či prioritu řešení vámi zadávaného problému. Z tohoto důvodu používá systém implicitní hodnotu. Tzv. „Nezadanou službu“ kód SLA00.

Tato nezadaná služba není vázána na žádnou dohodnutou metriku uvedenou v servisní smlouvě a nezavazuje tak BSP řešit váš požadavek v konkrétních dohodnutých metrikách servisní smlouvy.

Z tohoto důvodu by mělo být v zájmu zadavatele SP vybrat odpovídající a oprávněnou SLA dle nabídky po aktivaci tlačítko  vedle popisky SLA. BSP většinou poskytuje podporu v následujících kategoriích SLA.


| | |
|----------------------|---|
| Chyba kategorie A | Aplikační vrstva SYSTÉMU není použitelná ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost aplikační vrstvy SYSTÉMU. Tento stav může ohrozit běžný provoz Objednatele. Tyto vady budou řešeny výhradně prostřednictvím služby HelpDesk a dále „Pověřený pracovník“ bezodkladně podá hlášení podpoře Dodavatele telefonicky prostřednictvím Hot-Line. |
| Chyba kategorie B | Funkčnost aplikační vrstvy SYSTÉMU je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav zásadně omezuje běžný provoz velké skupiny koncových uživatelů. Tyto vady budou řešeny výhradně prostřednictvím služby HelpDesk. |
| Chyba kategorie C | Drobné vady, které neomezují základní funkčnost a běžný provoz aplikační vrstvy SYSTÉMU nebo ojedinělá nedostupnost jednotlivých uživatelů. Tyto vady budou řešeny výhradně prostřednictvím služby HelpDesk. |
| Hlášení / Incident | Hlášení není chybou ale uživatelsky nevratná změna dat nebo stavu systému, vyžadující nápravu poskytovatelem. |

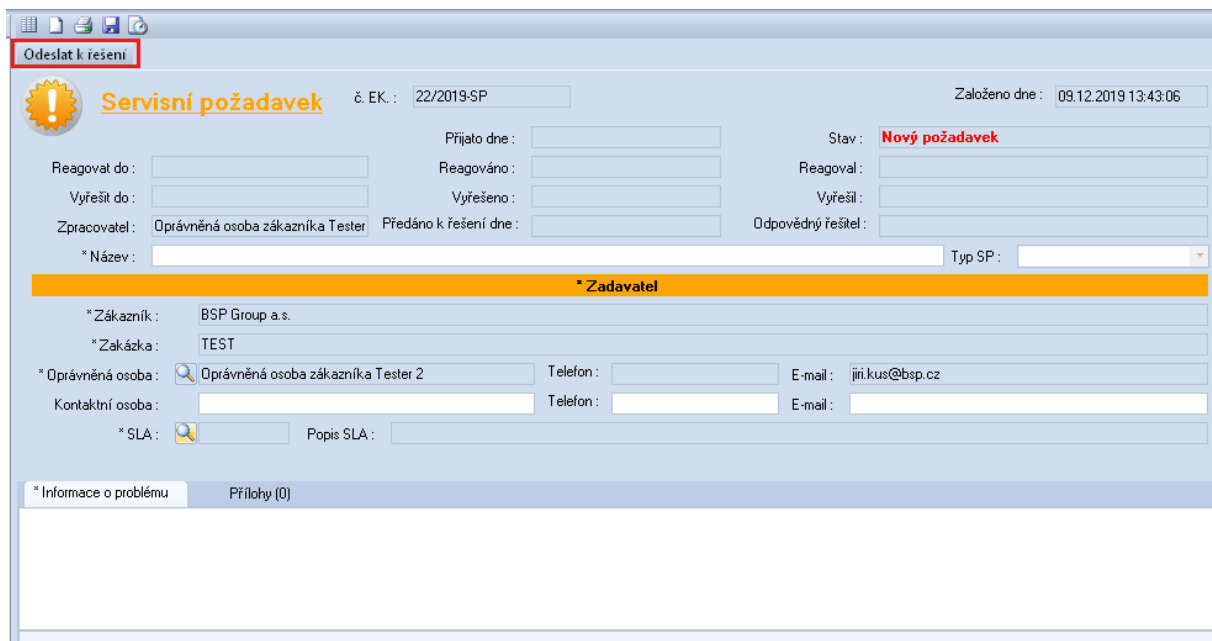
| | |
|--------------------|--|
| | Provedení musí být dokumentováno v historii příslušné evidenční karty SYSTÉMU. |
| Požadavek na změnu | Návrh řešení požadavku bude zaevidován v systému HelpDesk BSP. Požadavek bude rozpracován s dopadem na rozsah, cenu a termín. |
| Záložka Přílohy | Ikona spouští dialog umožňující vložení souboru jako přílohy dané EK. Popisu funkcionality a vložení přílohy je věnována samostatná kapitola. |

Vybraná kategorie SLA jednoznačně determinuje systém a dobu zpracování zadávaného požadavku dle metrik dohodnutých ve smlouvě o servisu a podpoře dané zakázky zákazníka.

V případě nesprávně určeného SLA s výjimkou SLA00 je BSP oprávněno SP vrátit „K doplnění informací“ zadavateli požadavku. Na dobu než je SP zadavatelem vrácen zpět dořešení je přerušen čas výpočtu doby řešení požadavku. Resp. K původní době řešení se připočítá doba, kterou SP setrval ve stavu „K doplnění informací“. Toto může nastat i opakovaně.

4.2.3 Stručný popis tlačítek WF lišty

Stavová tlačítka na WF liště se zobrazí až po stisku ikony , v tuto chvíli je i do evidenční karty přiřazeno č. EK (číslo evidenční karty). Tato tlačítka se dynamicky mění v závislosti na Stavu EK a aktuálních přístupových právech aktuálně přihlášeného uživatele.



The screenshot shows a web interface for a service request. At the top left, there is a red box around the button 'Odeslat k řešení'. Below it, the main form is titled 'Servisní požadavek'. The form includes several input fields and labels: 'č. EK.: 22/2019-SP', 'Založeno dne: 09.12.2019 13:43:06', 'Stav: Nový požadavek', 'Přijato dne:', 'Reagováno:', 'Reagoval:', 'Vyřešeno:', 'Vyřel:', 'Zpracovatel: Oprávněná osoba zákazníka Tester', 'Předáno k řešení dne:', 'Odpovědný řešitel:', '* Název:', '* Zadávatel', '* Zákazník: BSP Group a.s.', '* Zakázka: TEST', '* Oprávněná osoba: Oprávněná osoba zákazníka Tester 2', 'Telefon:', 'E-mail: jiri.kus@bsp.cz', 'Kontaktní osoba:', 'Telefon:', 'E-mail:', '* SLA:', and 'Popis SLA:'. At the bottom, there is a section for '* Informace o problému' and 'Přílohy (0)'.

Obrázek 53: Zobrazení tlačítka na evidenční kartě SP „Odeslat k řešení“

4.2.4 Možnost připojení souboru k EK SP

V některých případech je žádoucí pro lepší pochopení zadávaného problému připojit k SP soubor detailně popisující vznik avizovaného problému nebo obrázek se sejmutou obrazovkou.

Takovýto soubor připojíte k SP následujícím postupem. Na evidenční kartě je připojena záložka „Přílohy“. Situaci zachycuje následující obrázek.

The screenshot shows a web interface for a service request. At the top, there's a header with 'Odeslat k řešení' and a status indicator 'Servisní požadavek'. Below this, there are fields for 'č. EK.: 22/2019-SP' and 'Založeno dne: 09.12.2019 13:43:06'. The status is 'Nový požadavek'. There are several input fields for dates and times, such as 'Přijato dne:', 'Reagoval do:', 'Vyřešit do:', 'Reagováno:', 'Vyřešeno:', 'Zpracovatel:', 'Předáno k řešení dne:', 'Reagoval:', 'Vyřešil:', and 'Odpovědný řešitel:'. A dropdown menu for 'Typ SP:' is also visible. Below these fields is a section titled '* Zadavatel' with fields for '* Zákazník:', '* Zakázka:', '* Oprávněná osoba:', 'Kontaktní osoba:', '* SLA:', and 'Popis SLA:'. At the bottom, there is a section '* Informace o problému' with a tab labeled 'Přílohy (0)' highlighted in red. Below the tab is a toolbar with various icons, including a document icon.

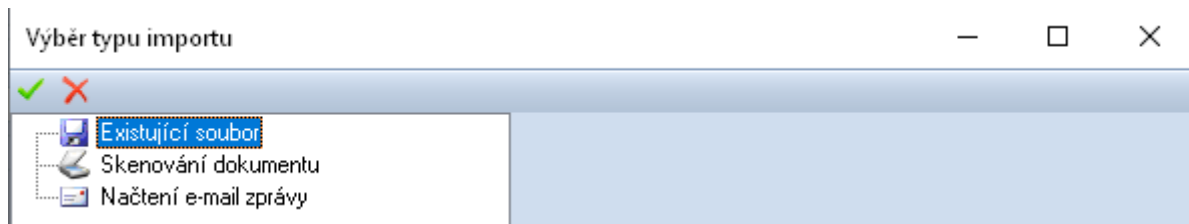
Obrázek 54. Zobrazení záložky „Přílohy“ na evidenční kartě SP

V této záložce máte k dispozici ikonu „Nový dokument“ .


This screenshot is identical to the previous one, showing the same service request form. However, in the toolbar below the 'Přílohy (0)' tab, the 'Nový dokument' icon (a document with a plus sign) is highlighted with a red box, indicating it is the focus of the next step.

Obrázek 55: Zobrazení ikony „Nový dokument“ na záložce přílohy SP

Pokud na něj kliknete levým tlačítkem myši, otevře se vám okno dialogového výběru souboru.

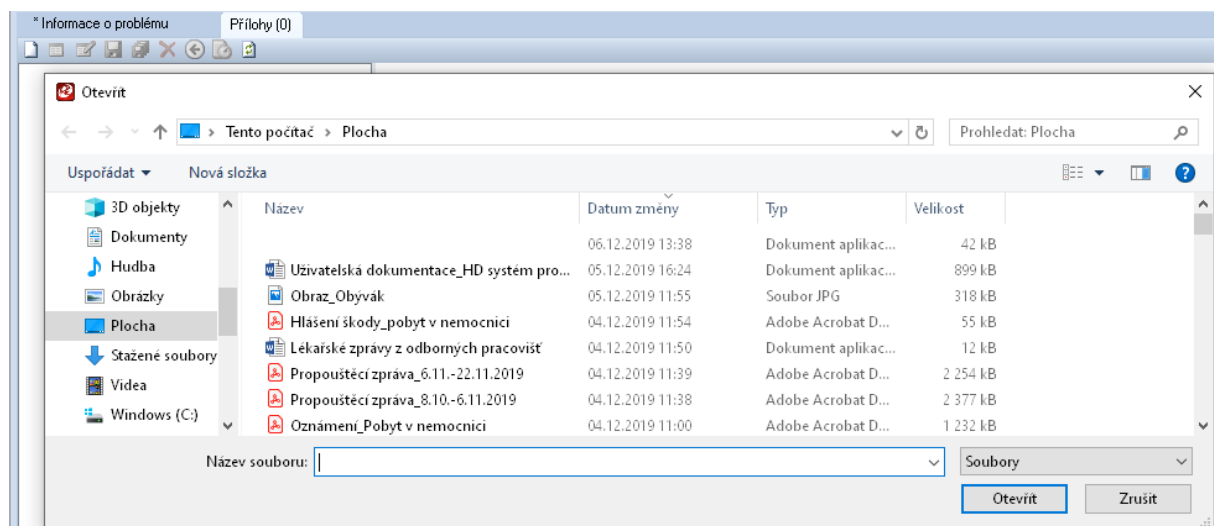


Obrázek 56: Zobrazení dialogového okna výběru typu importu

V případě, že nechceme vybrat žádnou možnost pro import přílohy, zavřeme toto okno pomocí tlačítka .

Jelikož chceme přidat již existující soubor, klikneme na možnost výběru „Existující soubor“ nebo ho můžeme i pomocí možnosti „Skenování dokumentu“ přiskenovat.

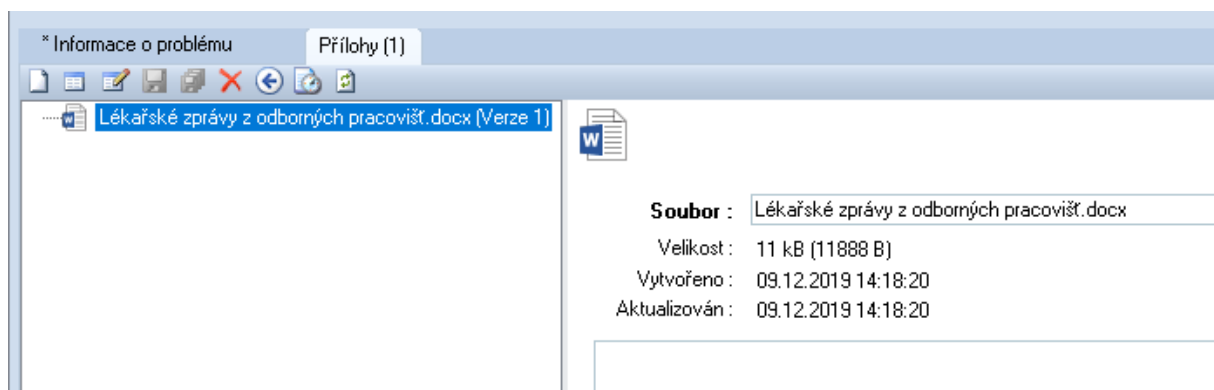
Klikneme na výběr „Existující soubor“,



Obrázek 57: Zobrazení výběru existujícího souboru do přílohy SP

Vybereme požadovaný soubor dvojklikem nebo označením a tlačítkem „Otevřít“.

Po uložení je příloha zobrazena v levé části záložky „Přílohy“, pod názvem, pod kterým jsme ji měli uloženu na disku.

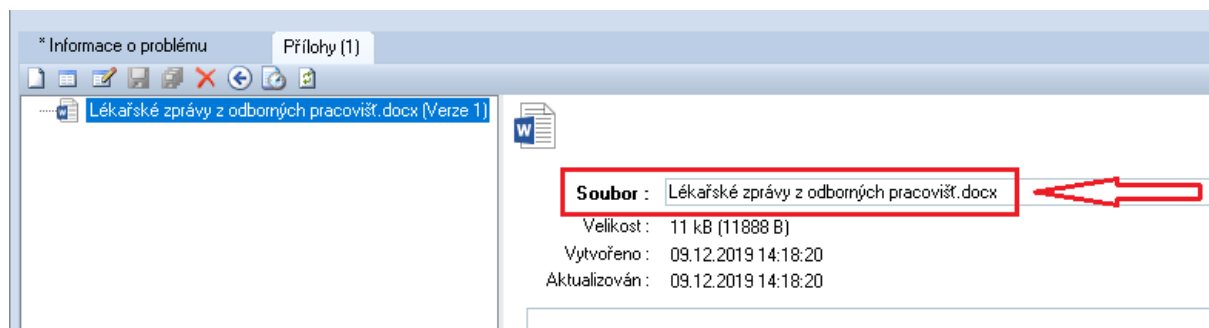


Obrázek 58: Zobrazení uložené přílohy s názvem

Název této přílohy, máme možnost přejmenovat. Viz následující popis

Označíme dokument, který chceme přejmenovat


Označený dokument se zobrazil i v pravé části záložky příloh a v tomto políčku budeme dokument přepisovat

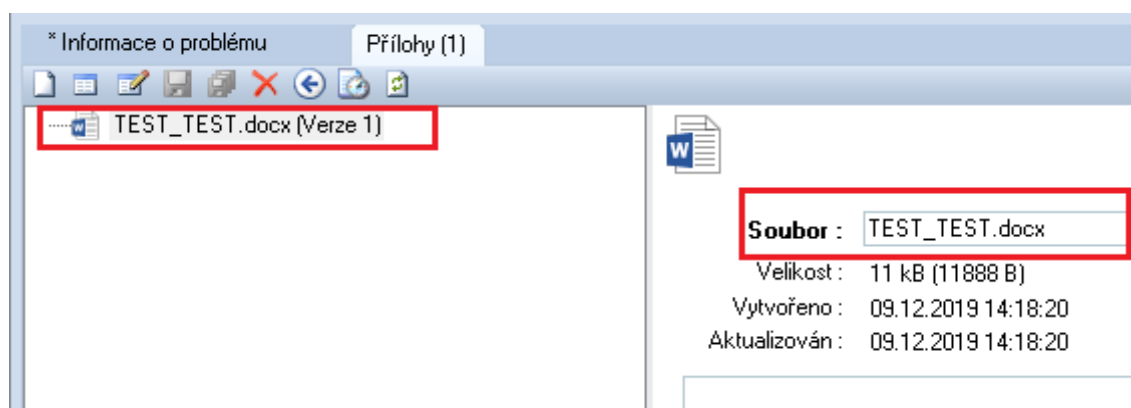


Obrázek 59: Zobrazení provedení změny názvu dokumentu přílohy

Napišeme požadovaný název dokumentu

V tuto chvíli máme dokument přejmenovaný v pravé části obrazovky a v levé části je název stále nepřepsaný.

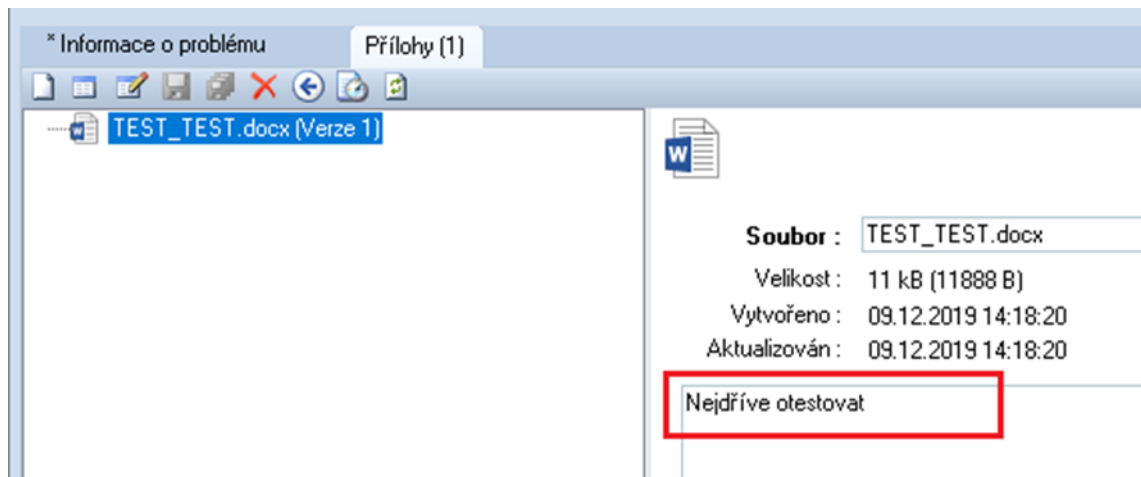
Stiskem ikony , nebo jen klikem do prostoru evidenční karty, bude název uložen pod novým názvem.



Obrázek 60: Zobrazení přepsaného názvu dokumentu přílohy

Ke každému dokumentu můžeme připsat i poznámku.


Do volného okna pod vybraným dokumentem napíšeme požadovanou poznámku, která tam zůstane automaticky vyplněna, pokud ji budeme chtít vymazat, pouze ji smažeme a zůstane dokument bez poznámky. Není nutné tento krok ukládat.

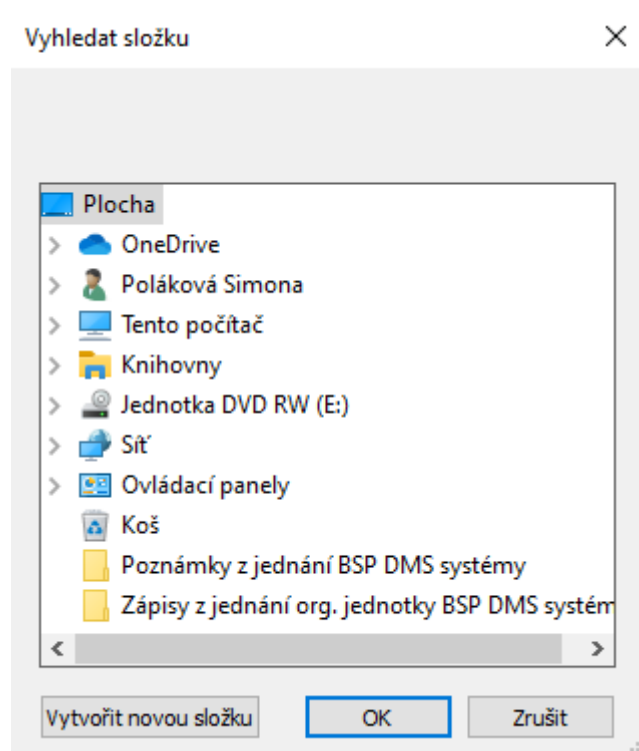


Obrázek 61: Zobrazení vyplněné poznámky u dokumentu uloženého v příloze

Možnost exportu souborů

Uživatel má možnost jak na SP tak na PR exportovat soubory přiložené na záložce „Přílohy“.


Po otevření zvolené evidenční karty, uživatel stiskne na záložce přílohy tlačítko . Systém zobrazí dotaz, zda exportovat vše. Uživatel má i možnost exportovat jen zvolené přílohy. V tom případě nepotvrdí dotaz, zda exportovat vše a vybere přílohy, které chce exportovat. Po té systém nabídne, do jaké složky mají být soubory exportovány. Viz obrázek.












Obrázek 62: Zobrazení exportu souborů do složky

Vybereme umístění a je možné vložit do stávající složky nebo vytvořit novou a tu si pojmenovat.

S exportovaným souborem už pracujeme dle potřeby.

Z přílohami můžeme dále pracovat pomocí tlačítek 

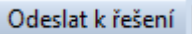
-  Nový dokument- po stisknutí tlačítka je možné připojit dokument.
-  Zobrazit dokument - po stisku tlačítka, zobrazí připojenou přílohu pouze ke čtení – není možné jí editovat.
-  Otevřít k úpravě - po stisku zobrazí připojenou přílohu k editaci.
-  Po zobrazení přílohy k editaci je tlačítko diskety aktivní. V případě, že chceme uložit přílohu v původní verzi, stiskneme tlačítko diskety. Po stisku je příloha uložena.
-  Po zobrazení přílohy k editaci je tlačítko dvojitě diskety aktivní. V případě, že chceme uložit přílohu jako novou verzi, stiskneme tlačítko dvojitě diskety. Po stisku je příloha uložena jako nová verze.
-  Smazat dokument - připojenou přílohu je možno po označení tlačítkem smazat.
-  Export dokumentu - po stisku tlačítka je možné exportovat dokumenty v příloze do zvoleného umístění.
-  Historie dokumentu - po stisku tlačítka se zobrazí historie zpracování u vybrané přílohy.
-  Aktualizace seznamu dokumentu – po stisku aktualizuje seznam vložených dokumentů.

4.2.5 Doporučené zásady zadávání SP

Pro urychlení zpracování SP se doporučuje zachovávat následující zásady zadávání SP:

- 1) Každý problém zadávat jako samostatné SP. Nepsat do jednoho SP více problémů najednou, byť se Vám zdají, že spolu souvisí.
- 2) Do názvu SP napsat výstižně podstatu logovaného problému.
- 3) Do pole informace o problému vepsat podrobný popis problému včetně postupu jak k němu došlo. Identifikovat EK nebo seznam na kterém k problému dochází názvem seznamu (pohledu nebo knihy) u EK provést identifikaci pomocí čísla EK nebo Ev.č. či Čj.
- 4) Správně specifikovat požadavek z pohledu SLA. Je-li například změna funkcionality či incident logován jako chyba vystavujete se nebezpečí, že vám bude vrácen „K doplnění informací“ resp. překvalifikování SLA.

4.3 Odeslání SP do řešení

Velmi důležitou operací při zadání SP je jeho vlastní odeslání k řešení BSP. Pokud tato operace není provedena, BSP neví, že se má tímto požadavkem zabývat. Vlastní odeslání požadavku k řešení se provede pomocí tlačítka  na WF liště. Na aktivaci tohoto tlačítka se provede několik operací. Systém zkontroluje, zda jsou vyplněna povinná pole SP, provede výpočty cílových datumů, dle metrik zadaného SLA a předá avízo operátorovi helpdesku.

Teprve od tohoto okamžiku začínají běžet časové limity SLA.

4.4 SP k doplnění informací a urgence

Stav „K doplnění informací“ u EK Servisní požadavek slouží jako možnost, kdy servisní požadavek byl odeslán k řešení s chybnými nebo neúplnými informacemi. Takovéto SP pak lze jen těžko řešit a na druhou stranu je zbytečné je odmítnout pokud zadavatel je schopen požadované informace k SP doplnit. Je nutné popsat problém do záložky „Výstup pro zákazníka“ a po té stiskem tlačítka

K doplnění Info

odeslat zpět zadavateli.

V okamžiku, kdy BSP vrací daný servisní požadavek k doplnění informací zadavateli, je zadavateli generována e-mailová notifikace, tedy e-mailová zpráva, která jej upozorňuje na skutečnost, že nějaký SP mu byl vrácen „K doplnění informací“ viz následující obr.



čt 22.04.2021 11:34

Helpdesk - info <Notifikace.KRAB@bsp.cz>

Zpracování SERVISNÍHO POŽADAVKU - EK č. : 2/2021-SP Stav - K doplnění info

Komu Poláková Simona

SERVISNÍ POŽADAVEK :
Ev. č.: : 2/2021-SP
Název požadavku : Dokumentace HD
Zákazník : BSP Group a.s.
Zakázka : TEST
Oprávněná osoba : Oprávněná osoba zákazníka Tester 1
SLA : SLA-00 - Implicitní pro nezadanou službu

Reagovat do : 22.04.2021 14:51:09
Vám byl předán : K doplnění informací zadavatelem
Výstup pro zákazníka :

22.04.2021 11:34:02 - Poláková Simona :
Uvést Ev.č.

Na tento E-mail NEODPOVÍDEJTE !

Obrázek 63: Zobrazení e-mailové notifikace zadavatele SP ve stavu „K doplnění info“

Zadavatel všechny SP v tomto stavu vidí v pohledu „Ke zpracování“. Situaci zachycuje následující obrázek.

| ČEK | Název | Stav | Zákazník | Zakázka | Zadavatel | Poslední zpracová / |
|------------|--------------------|----------------------------------|----------------|---------|---------------------------|---------------------|
| 9/2019-SP | TEST 1 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:31:46 |
| 4/2019-SP | TEST 2 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:32:48 |
| 5/2019-SP | TEST 3 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:33:08 |
| 6/2019-SP | TEST 4 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:33:28 |
| 7/2019-SP | TEST 5 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:33:47 |
| 8/2019-SP | TEST 6 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:34:06 |
| 9/2019-SP | TEST 7 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:34:44 |
| 10/2019-SP | TEST 8 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:35:03 |
| 11/2019-SP | TEST 9 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:35:23 |
| 12/2019-SP | TEST 10 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 13:35:43 |
| 13/2019-SP | DATA | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 15:55:44 |
| 14/2019-SP | Databáze | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 15:56:04 |
| 15/2019-SP | oprava názvu | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 16:02:57 |
| 16/2019-SP | Nový název podniku | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 05.12.2019 16:03:22 |
| 18/2019-SP | TEST 11 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 09.12.2019 11:42:33 |
| 19/2019-SP | TEST 12 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 09.12.2019 11:42:51 |
| 20/2019-SP | TEST 13 | Nový požadavek | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 09.12.2019 11:43:06 |
| 22/2019-SP | MISA_TEST | K doplnění informací zadavatelem | BSP Group a.s. | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | 09.12.2019 14:53:23 |

Obrázek 64: Zobrazení seznamu „Ke zpracování“ a SP ve stavu „K doplnění informací zadavatelem“

Po otevření detailu EK zjistíte, že všechna pole jsou blokována vyjma pole, které doplňuje pole informace o problému. Viz následující obr.

Info DOPLNĚNO
STORNOVAT
Změna zpracovatele

Servisní požadavek Ident.EK : SP201900000003

Založeno dne : 05.12.2019 13:30:58

Ev. č. : 2/2019-SP

Reagovat do : **06.12.2019 9:07:05**

Vyřešit do :

Zpracovatel : Oprávněná osoba zákazníka Tester

* Název : TEST

Přijato dne : 05.12.2019 13:37:05

Reagováno : 11.12.2019 10:18:49

Vyřešeno :

Předáno k řešení dne :

Stav : **K doplnění informací zadavatelem**

Reagoval : Štraitová Michaela

Vyřešil :

Odpovědný řešitel :

* Zadavatel

* Zákazník : BSP Group a.s.

* Zakázka : TEST

* Oprávněná osoba : Oprávněná osoba zákazníka Tester 2 Telefon : E-mail : jiri.kus@bsp.cz

Kontaktní osoba : Telefon : E-mail :

* SLA : SLA-00 Popis SLA : Implicitní pro nezadanou službu

Ukončit do : Ukončeno : Ukončil :

* Informace o problému
* výstup pro zákazníka
Přílohy

05.12.2019 13:37:05 - Oprávněná osoba zákazníka Tester 2 : TEST

Obrázek 65: Zobrazení záložky „Informace o problému“ na evidenční kartě SP

V poli „Výstup pro zákazníka“ je uvedeno sdělení některého z řešitelů na doplnění informací.

Po doplnění informací v záložce „Informace o problému“ odešle zadavatel požadavek zpět k řešení pomocí tlačítka **Info DOPLNĚNO** na WF liště.

V případě, že se zadavatel rozhodne, že daný SP nechce za těchto okolností řešit, má možnost jej vystornovat pomocí tlačítka **STORNOVAT** na WF liště.

Tlačítko stornovat převede SP do stavu STORNOVANÝ SP. SP, již **není dále řešen**.

Zadavatel má též možnost tlačítkem **Změna zpracovatele** změnit zpracovatele a oprávněnou osobu.

Zájmem zadavatele SP by mělo být to, aby SP byly ve stavu „K doplnění informací“ co nejkratší dobu.

4.4.1 Urgence SP ve stavu „K doplnění informací zadavatelem“

Ve stavu „K doplnění informací zadavatelem“ mají právo zaslat urgenci zpracování zákazníkovi všichni uživatelé BSP, pokud k dané EK SP mají z nějakého důvodu přístupová práva. První urgence zpracování se odesílá uživateli, který je na SP uveden jako kontaktní osoba, tedy tomu, kdo požadavek zadal.

Pokud není ani po první urgenci na požadavek reagováno je možné zaslat další urgence, ty už jsou odesílány všem OOO daného zákazníka.

Zákazník je i upozorněn vždy v poslední měsíční zprávě, na skutečnost, že po 30. dnech od okamžiku, kdy byla odeslána druhá urgence zpracování, bude požadavek vy stornován.

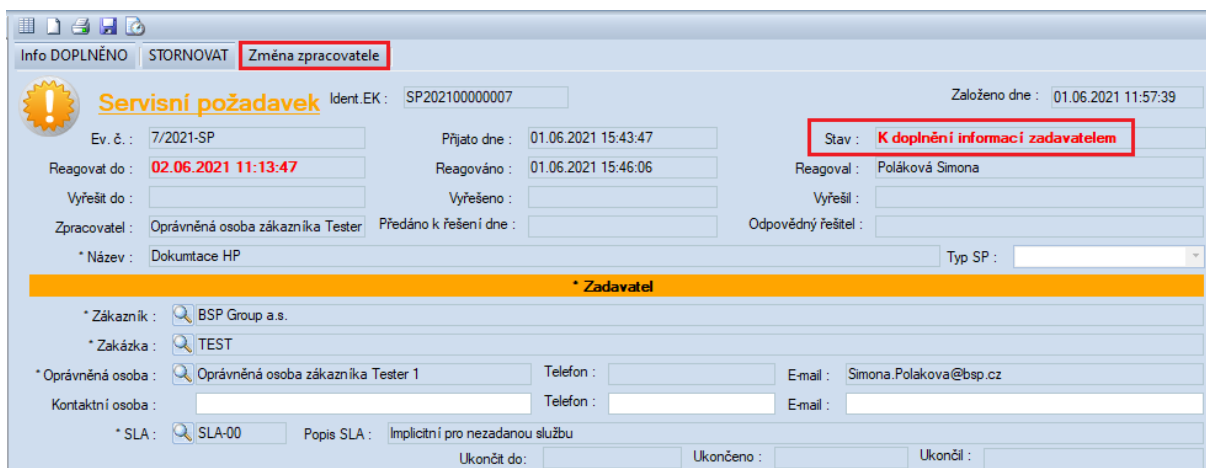
Odeslané e-mailové notifikace urgencí se připojují k SP jako DMSE soubory na záložku přílohy.

4.4.2 Urgence SP ve stavu „V řešení“

Ve stavu „V řešení“ se jedná o interní urgenci zpracování. Právo zaslat urgenci zpracování mají všichni uživatelé BSP, pokud k dané EK SP mají z nějakého důvodu přístupová práva. Urgence zpracování se odesílá vždy uživateli, který je nastaven jako zpracovatel SP. Na rozdíl o urgence zákazníkovi se u „vnitřní“ urgence zpracování nepřipojuje e-mailová zpráva do příloh.

4.4.3 Změna zpracovatele SP ve stavu „K doplnění informací zadavatelem“

Zadavatel má možnost změnit zpracovatele na evidenční kartě SP ale pouze ve stavu „K doplnění informací zadavatelem“. Viz následující obr.

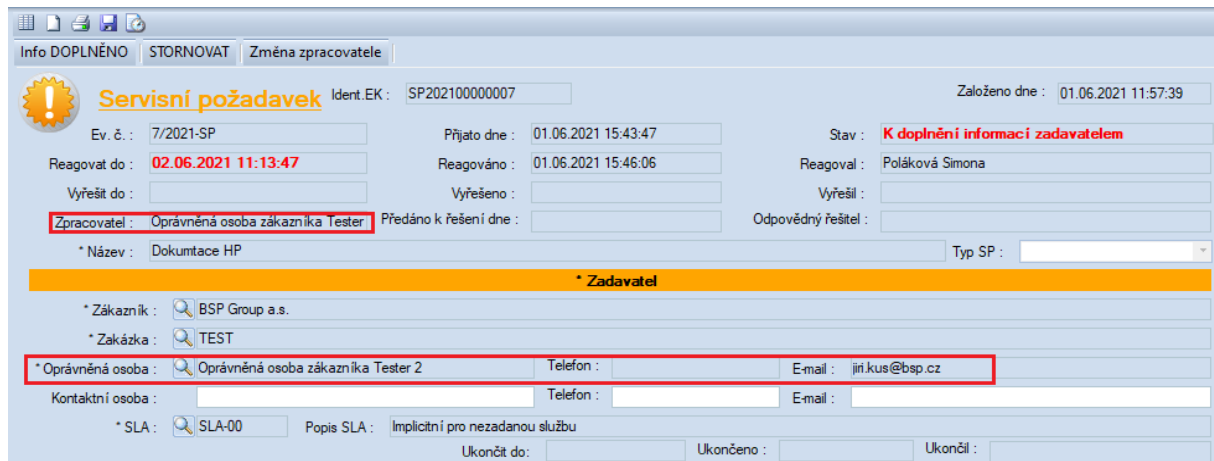


The screenshot shows a web application interface for managing service requests. At the top, there are three tabs: 'Info DOPLNĚNO', 'STORNOVAT', and 'Změna zpracovatele', with the last one highlighted. Below the tabs, there's a header for 'Servisní požadavek' with an identification number 'SP202100000007' and a creation date '01.06.2021 11:57:39'. The main area contains several fields: 'Ev. č.' (7/2021-SP), 'Přijato dne' (01.06.2021 15:43:47), 'Stav' (K doplnění informací zadavatelem), 'Reagovat do' (02.06.2021 11:13:47), 'Reagováno' (01.06.2021 15:46:06), 'Reagoval' (Poláková Simona), 'Vyřešit do', 'Vyřešeno', 'Zpracovatel' (Oprávněná osoba zákazníka Tester), 'Předáno k řešení dne', 'Odpovědný řešitel', and '* Název' (Dokumentace HP). Below this is a section for '* Zadavatel' with fields for '* Zákazník' (BSP Group a.s.), '* Zakázka' (TEST), '* Oprávněná osoba' (Oprávněná osoba zákazníka Tester 1), 'Telefon', 'E-mail' (Simona.Polakova@bsp.cz), 'Kontaktní osoba', 'Telefon', 'E-mail', '* SLA' (SLA-00), 'Popis SLA' (Implicitní pro nezadanou službu), 'Ukončit do', 'Ukončeno', and 'Ukončil'.

Obrázek 66: Zobrazení tlačítka "Změna Zpracovatele"

Po potvrzení dotazu, zda změnit zpracovatele. Nejprve systém nabídne seznam všech Oprávněných osob zákazníka zařazených do role OOO- Zadavatelé. Pokud je někdo vybrán, je ještě vznesen dotaz, zda má být nastaven jako Oprávněná osoba. V případě, že není nikdo vybrán, je operace stornována.

V případě potvrzení Oprávněné osoby je této osobě zaslána e-mailová notifikace s informací o změně zpracovatele.



Info DOPLNĚNO STORNOVAT Změna zpracovatele

Servisní požadavek Ident.EK : SP202100000007 Založeno dne : 01.06.2021 11:57:39

Ev. č. : 7/2021-SP Přijato dne : 01.06.2021 15:43:47 Stav : **K doplnění informací zadavatelem**

Reagovat do : 02.06.2021 11:13:47 Reagováno : 01.06.2021 15:46:06 Reagoval : Poláková Simona

Vyřešit do : Vyřešeno : Vyřešil :

Zpracovatel : Oprávněná osoba zákazníka Tester Předáno k řešení dne : Odpovědný řešitel :

* Název : Dokumentace HP Typ SP :

*** Zadavatel**

* Zákazník : BSP Group a.s.

* Zákázka : TEST

* Oprávněná osoba : Oprávněná osoba zákazníka Tester 2 Telefon : E-mail : jiri.kus@bsp.cz

Kontaktní osoba : Telefon : E-mail :

* SLA : SLA-00 Popis SLA : Implicitní pro nezadanou službu

Ukončit do : Ukončeno : Ukončil :

Obrázek 67: Zobrazení provedené změny zpracovatele na SP

4.5 Registrovaný požadavek (RP)

Registrovaný požadavek vzniká řešením servisního požadavku v okamžiku, kdy je SP klasifikován jako požadavek na změnu stávající funkcionality nebo na zavedení nové funkcionality systému provozovaného zákazníkem. Vychází z prověřené metodiky BSP pro řešení změn provozovaných systémů. Registrovaný požadavek rozvíjí WF SP o specifika služeb, u nichž nelze jednoznačně rozhodnout, jaký dopad daná změna bude mít na chod stávajícího systému, jakým způsobem požadovanou změnu implementovat do stávajícího systému a jaké to ponese náklady. To všechno je obsahem registrovaného požadavku a k němu zpracované studie dopadu (SD).

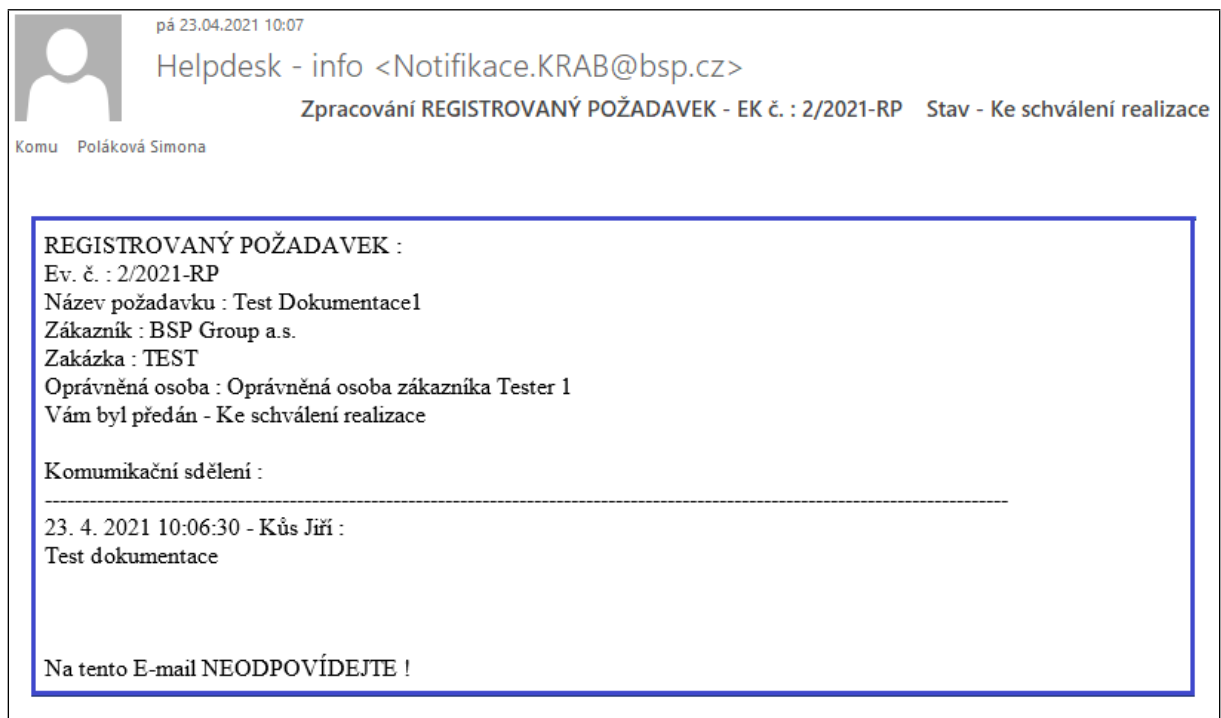
Ve chvíli založení EK Registrovaného požadavku je EK SP převedena do stavu „Registrováno“ ve kterém setrvává do chvíle kdy je WF RP ukončeno. To může nastat ve třech případech:

- RP je uvedeno do stavu **VYŘEŠENÝ RP**
Registrovaný požadavek se do tohoto stavu dostává v tomto okamžiku, kdy je RP realizovaný, tedy nasazený na produkční prostředí zákazníka. V takovém případě i SP je převeden do stavu VYŘEŠENÝ SP.
- RP je uveden do stavu **ODMÍTNUTÝ RP**
Registrovaný požadavek se do tohoto stavu dostává v okamžiku, kdy zákazník odmítne realizaci RP ve stavu „Ke schválení realizace“ tlačítkem **ODMÍTNOUT**. V takovém případě skončí i SP ve stavu ODMÍTNUTÝ SP.
- RP je uveden do stavu **RP – STORNOVÁNO**. RP je obvykle vystornován z důvodu nemožnosti realizace daného požadavku, většinou z technických důvodů nebo z rozhodnutí „obchodníka BSP“ neboť se zákazníkem nenašli vhodné zdroje pro krytí nákladů na realizaci daného RP. V takovém případě je vystornován i odpovídající SP.

4.5.1 Kdy se stane zadavatel SP zpracovatelem RP

Tato situace nastane jen pro jeden stav RP. Tímto stavem je stav „Ke schválení realizace“. Tady se předpokládá, že zadavatel SP je zároveň i schvalovatelem navrhované změny systému nebo jeho doplnění.

BSP zpracuje SD (studii dopadu) ve, které je uveden návrh na úpravu či doplnění systému včetně všech aspektů a dopadů na provozovaný systém zákazníka včetně odhadu nákladů realizace požadované změny. SD (studie dopadu) je vždy uvedena jako příloha RP. EK RP je poté odeslána zadavateli SP „Ke schválení realizace“. Zadavatel je upozorněn e-mailovou zprávou, že nastala právě popsaná situace. Příklad e-mailové zprávy je uveden na následujícím obr.



Obrázek 68: Zobrazení e-mailové notifikace zadavatele RP ve stavu "Ke schválení realizace"

Zadavatel nalezne všechny dosud nezpracované RP ve stavu „Ke schválení realizace“ v pohledu „RP – za zákazníka (v řešení)“ a „RP – za zákazníka všechny“.

Po otevření detailu EK RP zjistíte, že všechna pole jsou blokována vyjma pole, které doplňuje pole „Komunikační sdělení“. Viz následující obr.

Schválit | Odmítnout | Přepracovat | Změna zpracovatele

Registovaný požadavek Ev. č.: 2/2021-RP Ident.EK: RP20210000002 Stav: **Ke schválení realizace**

Zpracovatel: Oprávněná osoba zákazníka Tester 1 Odpovědný řešitel: Poláková Simona Zavedeno dne: 22.04.2021 16:27:07

* Název požadavku: Test Dokumentace1

* Priorita řešení: střední (běžná priorita) * Druh požadavku: Změna Ukončeno dne:

ZADAVATEL

Zákazník: BSP Group a.s.
Zakázka: TEST
Oprávněná osoba: Oprávněná osoba zákazníka Tester 1 Tel: e-mail: Simona.Polakova@bsp.cz

*** Vypracování dopadu (Analýzy a návrhu řešení)**

Odhad pracnosti Dopad vypracovat do: 30.04.2021 0:00:00 Zpracovatel dopadu: Poláková Simona

| Návrh řeš. | Realizace | Testování | Dokumentace | Celkem | K fakturaci | Aktuální soubor | Studie dopadu: |
|-------------|-----------|-----------|-------------|--------|-------------|-----------------|----------------------|
| v MD: 0,125 | 0,125 | 0,125 | 0,125 | 0,5 | 0 | | Studie dopadu k.docx |
| v MH: 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 0 | | |

Úhrada: Hrazeno z paušálních hodin ser.sml. Z paušálních hodin ser.sml.: 4

Dopad odeslán zákazníkovi ke schválení: 23.04.2021 10:06:39
Termín schválení/zamítnutí SD zákazníkem: 27.04.2021

Schválen či zamítnut dne:

* Popis požadavku | Komunikační sdělení | Související záznamy | Přílohy (1)

23. 4. 2021 10:06:30 - Kús Jiří :
Test dokumentace

Obrázek 69: Zobrazení záložky „Komunikační sdělení“ na evidenční kartě RP

Zadavatel SP má nyní k dispozici všechna relevantní data jak bude daný SP řešen a jaké jsou odhadnuté náklady na jeho řešení. Sazba za MD či MH je obvykle stanovena v rámci smlouvy o servisu a podpoře. Detailní řešení včetně dopadů je pak uvedeno ve SD (studii dopadu), která je nedílnou přílohou EK RP. Zadavatel ji nalezne pod záložkou „Přílohy“. Situaci zachycuje následující obr.

Schválit | Odmítnout | Přepracovat | Změna zpracovatele

Registovaný požadavek Ev. č.: 2/2021-RP Ident.EK: RP20210000002 Stav: **Ke schválení realizace**

Zpracovatel: Oprávněná osoba zákazníka Tester 1 Odpovědný řešitel: Poláková Simona Zavedeno dne: 22.04.2021 16:27:07

* Název požadavku: Test Dokumentace1

* Priorita řešení: střední (běžná priorita) * Druh požadavku: Změna Ukončeno dne:

ZADAVATEL

Zákazník: BSP Group a.s.
Zakázka: TEST
Oprávněná osoba: Oprávněná osoba zákazníka Tester 1 Tel: e-mail: Simona.Polakova@bsp.cz

*** Vypracování dopadu (Analýzy a návrhu řešení)**

Odhad pracnosti Dopad vypracovat do: 30.04.2021 0:00:00 Zpracovatel dopadu: Poláková Simona

| Návrh řeš. | Realizace | Testování | Dokumentace | Celkem | K fakturaci | Aktuální soubor | Studie dopadu: |
|-------------|-----------|-----------|-------------|--------|-------------|-----------------|----------------------|
| v MD: 0,125 | 0,125 | 0,125 | 0,125 | 0,5 | 0 | | Studie dopadu k.docx |
| v MH: 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 0 | | |

Úhrada: Hrazeno z paušálních hodin ser.sml. Z paušálních hodin ser.sml.: 4

Dopad odeslán zákazníkovi ke schválení: 23.04.2021 10:06:39
Termín schválení/zamítnutí SD zákazníkem: 27.04.2021


Schválen či zamítnut dne:

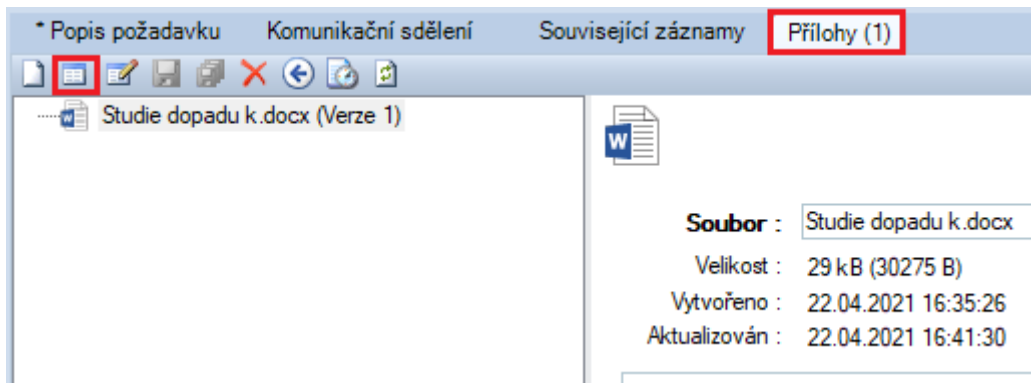
* Popis požadavku | Komunikační sdělení | Související záznamy | **Přílohy (1)**

Studie dopadu k.docx (Verze 1)

Soubor: Studie dopadu k.docx
Velikost: 29 kB (30275 B)
Vytvořeno: 22.04.2021 16:35:26
Aktualizován: 22.04.2021 16:41:30

Obrázek 70: Zobrazení záložky „Přílohy“ na evidenční kartě RP

Soubor studie dopadu se otevře aktivací ikony 



Obrázek 71: Zobrazení dokumentu „Studie dopadu“ v příloze RP a možnost otevření

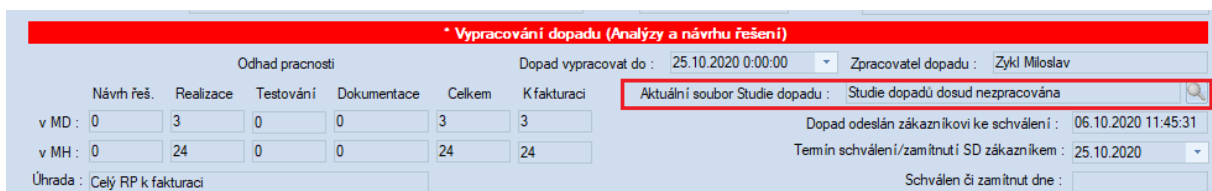
4.5.2 Zpracování RP (registrovaný požadavek)

Zadavatel s RP může provádět následující akce:

- 1) Schválit realizaci RP
- 2) Odmítnout realizaci RP
- 3) Změnit zpracovatele
- 4) Vrátit RP k přepracování či doplnění SD

4.5.3 Schválení realizace RP (registrovaný požadavek)

Požadavek RP může být předložen ke schválení více jak jednou. A to nejen při návratu z přepracování studie dopadu, ale může mu být zaslán i bez studie dopadu a to například při schválení nákladů na realizaci studie dopadu nebo celého RP. V takovém případě není k RP připojena studie dopadu (SD) a jsou jen vyplněny odhady pracností daného RP, které jsou zadavateli předloženy ke schválení. Situaci zachycuje následující obr.

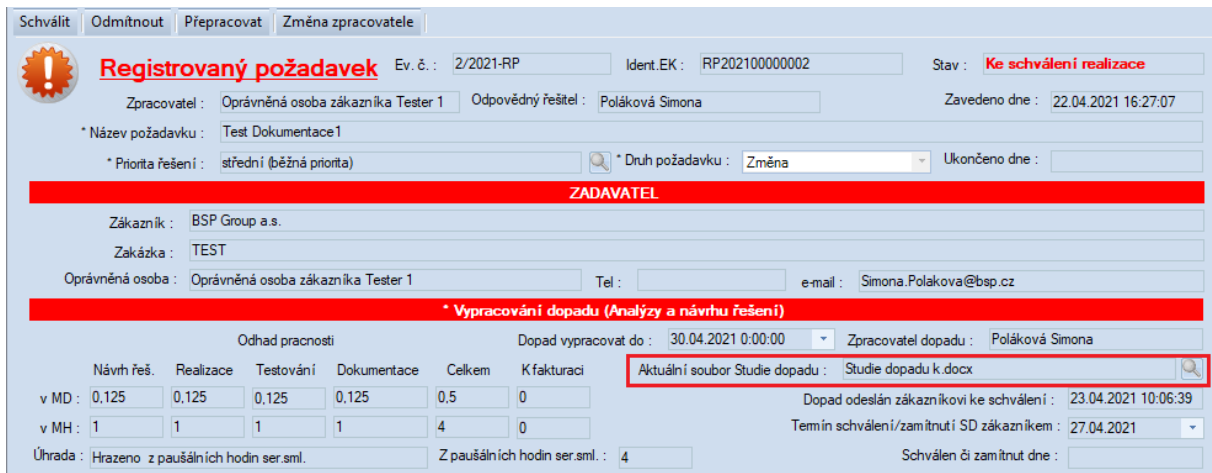


Obrázek 72: Zobrazení RP ke schválení bez studie dopadu pouze s odhady pracností

V poli „Aktuální soubor Studie dopadu“ není uveden název připojeného souboru, ale jen informace o tom, že SD se dosud nezpracovávala. Někdy u odhadu pracností může být uvedena jen pracnost pro vypracování SD, neboť ostatní pracnosti bez vypracování SD nelze kvantifikovat. V takových případech zadavatel schvaluje jen náklady na vypracování SD.

RP tedy může být schváleno vícekrát. Nejprve se může schvalovat „rozpočet RP“ tedy odhadnuté pracovní a podruhé vlastní řešení obsažené ve studii dopadu. Na tuto skutečnost je zadavatel upozorněn v poli pod záložkou „Komunikační sdělení“.

V případě, že již byla zpracována SD je v poli „Aktuální soubor Studie dopadu“ uveden název souboru SD, včetně verze, který je připojen jako příloha RP. Situaci zachycuje následující obrázek.



Screenshot of the BSP Group software interface showing a registered request (RP) for approval. The interface includes fields for Ev. č., Ident.EK, Stav, Zpracovatel, and various dates. A table shows estimated work (Odhad pracnosti) with columns for Návrh řeš., Realizace, Testování, Dokumentace, Celkem, and K fakturaci. A red box highlights the 'Aktuální soubor Studie dopadu' field containing 'Studie dopadu k.docx'.

Obrázek 73: Zobrazení RP ke schválení včetně studie dopadu a odhadu pracovní

Pokud zadavatel souhlasí s realizací RP dle přiložené studie dopadu, nebo s předloženými odhady pracovní, aktivuje tlačítko **Schválit** na WF liště. Touto akcí souhlasí s tím, že RP bude realizován v rozsahu uvedeném v připojené SD a za finančních podmínek, jež jsou v SD uvedeny v rozsahu MD. Schválením realizace se RP posune do dalšího zpracování dle metodiky BSP Group a.s.

4.5.4 Odmítnutí realizace RP (registrovaný požadavek)

Pokud zadavatel nesouhlasí s realizací RP, nebo na realizaci daného RP již z nějakého důvodu netrvá (např. analýzou původního požadavku se zjistilo, že náklady na realizaci převyšují uživatelský efekt, nebo se zákazník daný problém rozhodl řešit jiným způsobem např. organizačním nařízením apod.)

Má možnost navržené řešení RP odmítnout. Tuto operaci provede aktivací tlačítka **Odmítnout** na WF liště.

Důsledkem této operace bude, že RP bude odmítnuto a nebude se tudíž realizovat. Stejně tak budou odmítnuty i všechny SP, které byly pod daným RP připojeny.

BSP v tomto případě může fakturovat jen práce, které vedly k vytvoření SD (studie dopadu), pokud bylo takto předem dohodnuto.

4.5.5 Změnit zpracovatele RP (registrovaný požadavek)

Pokud se zadavatel rozhodne změnit zpracovatele RP. Může tak učinit stisknutím tlačítka

Změna zpracovatele

. Po potvrzení dotazu, zda skutečně změnit zpracovatele, se zobrazí tabulka s výběrem zaměstnanců, které je možné zvolit za zpracovatele. Výběrem a dvojklikem nebo označením a stiskem se změní zpracovatel na zvoleného. Po té je zadavateli generována e-mailová notifikace, tedy e-mailová zpráva, která jej upozorňuje na skutečnost, že RP má změněného zpracovatele.

4.5.6 Vrácení RP (registrovaný požadavek) k přepracování či doplnění SD (studie dopadu)

Pokud zadavatel má k předložené studii dopadu výhrady nebo připomínky může tyto požadavky zapracovat do SD. V takovém případě vepíše připomínky do pole „Komunikační sdělení“. Pokud se jedná o rozsáhlejší studii, doporučujeme SD vyjmout na lokální disk, připomínky vepsat do souboru SD formou revizí případně komentářů a takto upravený soubor vložit zpět buď jako nový soubor nebo jako novou verzi SD. Po specifikaci připomínek lze RP i s připojenou SD vrátit BSP k přepracování pomocí tlačítka **Přepracovat**.

4.6 Zveřejněná dokumentace

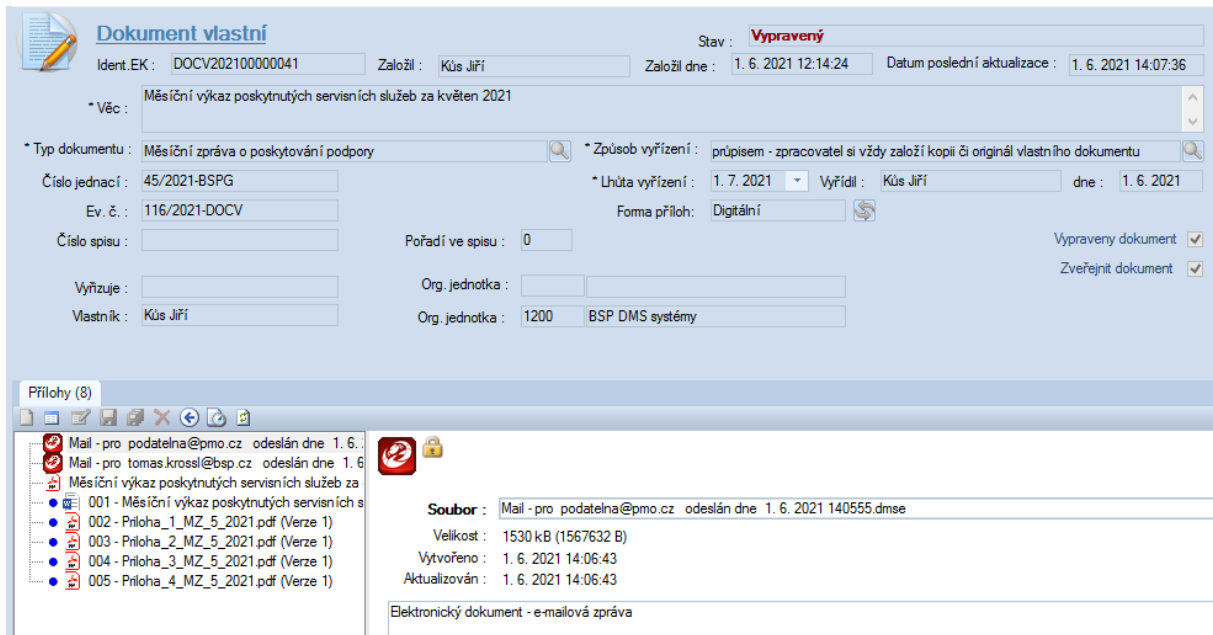
Uživatel zařazený ve skupině Zadavatelů má práva přistupovat do evidence zveřejněné dokumenty. V této evidenční knize nalezne veškerou dokumentaci, která se týká jeho firmy a které byla BSP „zveřejněna“. Příklad evidence zachycuje následující obrázek.

| C.č. | Ev.č. | Věc | Typ dokumentu | Vlastník | Datum poslední aktualizac | Aktualizaci provedl |
|--------------|---------------|---|------------------------------|-----------------|---------------------------|---------------------|
| 45/2021-BSPG | 116/2021-DOCV | Měsíční výkaz poskytnutých servisních služeb za květen 2021 | Měsíční zpráva o poskytování | Kús Jiří | 1. 6. 2021 14:07:36 | Kús Jiří |
| 42/2021-BSPG | 113/2021-DOCV | Poznámky k výjezd 20.5.2021 | Release Notes | Kús Jiří | 20. 5. 2021 18:27:08 | Kús Jiří |
| 40/2021-BSPG | 105/2021-DOCV | Uživatelská dokumentace - Prohlášení dat Transakčních protokolů | Uživatelská dokumentace k | Kús Jiří | 3. 5. 2021 11:47:49 | Kús Jiří |
| 39/2021-BSPG | 103/2021-DOCV | Měsíční výkaz poskytnutých servisních služeb za duben 2021 | Měsíční zpráva o poskytování | Kús Jiří | 3. 5. 2021 11:47:17 | Kús Jiří |
| 35/2021-BSPG | 93/2021-DOCV | Poznámky k výjezd 26.4.2021 | Release Notes | Kús Jiří | 26. 4. 2021 18:00:30 | Kús Jiří |
| 34/2021-BSPG | 91/2021-DOCV | Poznámky k výjezd 22.4.2021 | Release Notes | Kús Jiří | 26. 4. 2021 18:00:08 | Kús Jiří |
| 33/2021-BSPG | 83/2021-DOCV | Poznámky k výjezd 8.4.2021 | Release Notes | Kús Jiří | 12. 4. 2021 10:09:31 | Kús Jiří |
| 28/2021-BSPG | 73/2021-DOCV | Poznámky k výjezd 29.3.2021 | Release Notes | Kús Jiří | 8. 4. 2021 14:07:49 | Kús Jiří |
| 27/2021-BSPG | 65/2021-DOCV | Uživatelská dokumentace PMO v 1.8. | Uživatelská dokumentace k | Poláková Simona | 25. 3. 2021 14:37:14 | Kús Jiří |

Obrázek 74: Zobrazení seznamu "Zveřejněné dokumenty"

Pojem zveřejnění je třeba chápat v kontextu toho, že BSP „vystavila“ do této evidence dokumentaci, která se týká jen vaší firmy. K této dokumentaci mají přístup jen oprávněné osoby vaší firmy. Oprávněné osoby jiných zákazníků BSP vaše dokumenty nevidí.

Uživatelé všech zákaznických skupin mohou zveřejněné dokumenty pouze prohlížet. Po otevření detailu se vám zobrazí EK zveřejněného dokumentu nesoucí všechna metadata o daném dokumentu. Situaci zachycuje následující obrázek.



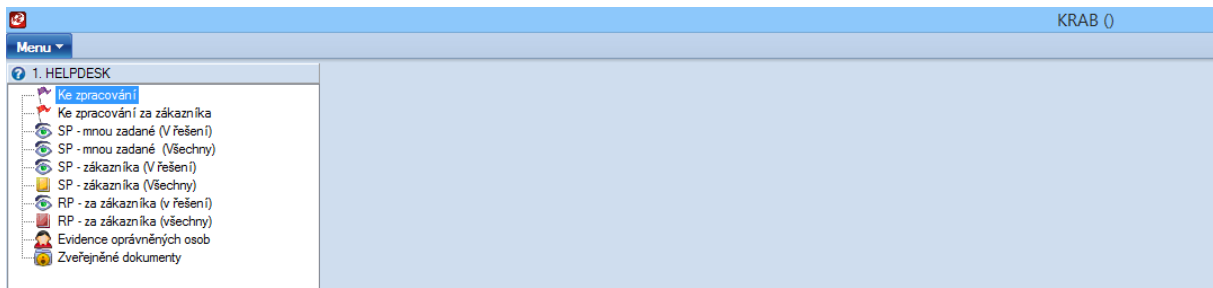
Obrázek 75: Zobrazení evidenční karty zveřejněného dokumentu

5 Práce oprávněného administrátora zákazníka

Oprávněné osoby zákazníka, jež jsou zařazeny do skupiny administrátorů zákazníka, mohou provádět stejné činnosti jako zadavatelé. Navíc mají rozšířené některé kompetence. Tato kapitola se nebude již zabývat činnostmi popsanými v předchozích kapitolách, ale doplní jen ty činnosti nebo informace, které jsou odlišné od skupiny Zadavatelé.

Zatímco zadavatelé mají přístup jen k SP a RP, které sami zadali, skupina administrátorů může zpracovávat všechny SP a RP daného zákazníka. Má tedy přehled o všech požadavcích, které byly za daného zákazníka do systému zadány. Pokud má zákazník více jak jednu zakázku má tato skupina obvykle i přístup ke všem SP a RP všech zakázek daného zákazníka.

Po přihlášení uživatele z kategorie „Oprávněný administrátor zákazníka“ je danému uživateli zobrazena následující struktura evidencí.



Obrázek 76: Zobrazení uživatele z kategorie "Oprávněný administrátor zákazníka"

5.1 Popis přístupných evidencí

Pohled **Ke zpracování** – V tomto pohledu je vždy zobrazeno to, co v daném okamžiku má administrátor jmenovitě přiděleno ke zpracování. Čili to co je nutné, aby co nejrychleji vyřídil. Zároveň v něm může pořídit nový servisní požadavek. Stejně jako u zadavatelů.

- V tomto pohledu se mu budou objevovat všechny servisní požadavky, které právě založil, dále servisní požadavky, které mu byly vráceny „k doplnění informací“ a všechny registrované požadavky, které jsou mu předány ke schválení realizace.

Pohled **Ke zpracování za zákazníka** – V tomto pohledu je vždy zobrazeno to, co v daném okamžiku mají zadavatelé přiděleno ke zpracování. Čili to co je nutné, aby co nejrychleji vyřídil. Zároveň v něm může pořídit nový servisní požadavek. Z tohoto pohledu může administrátor zpracovávat i požadavky, které sám nezadal.

- V tomto pohledu se mu budou objevovat všechny servisní požadavky, které právě založili zadavatelé, nebo on sám, dále servisní požadavky, které mu byly vráceny „k doplnění informací“, nebo byly vráceny „k doplnění informací“ některému ze zadavatelů a všechny registrované požadavky, které jsou mu předány ke schválení realizace nebo byly předány ke schválení realizace některému ze zadavatelů.
- Z tohoto pohledu administrátor zákazníka snadno může kontrolovat činnost zadavatelů nebo ji může suplovat za ně.

Pohled **SP – zákazníka (V řešení)** – obsahuje všechny servisní požadavky, daného zákazníka, a které dosud nebyly ukončeny nebo vyřešeny. Tudíž jsou otevřené.

Pohled **SP – zákazníka (Všechny)** – obsahuje všechny servisní požadavky, daného zákazníka, které byly do systému zadány. Tedy jak otevřené tak již uzavřené servisní požadavky.

Pohled **RP – zákazníka (V řešení)** – obsahuje všechny registrované požadavky, daného zákazníka, a které dosud nebyly ukončeny nebo vyřešeny. Tudíž jsou otevřené.

Pohled **RP – zákazníka (Všechny)** – obsahuje všechny registrované požadavky, daného zákazníka, které byly do systému zadány. Tedy jak otevřené tak již uzavřené registrované požadavky.

Pohled **Oprávněné osoby zákazníka** – obsahuje všechny evidenční karty oprávněných osob daného zákazníka. Administrátorovi dává přehled, o tom kdo všechno za jeho firmu má přístup k datům HD systému a s jakými oprávněními. Zároveň mu umožňuje na evidenční kartě (EK) měnit nebo doplňovat některá data.

Neumožňujeme mu však zavedení nové oprávněné osoby. Toto je pouze v kompetenci administrátorů BSP.

Evidenční kniha **Zveřejněné dokumenty zákazníkům** – obsahuje všechny dokumenty týkající se daného zákazníka, evidované v systému BSP Group, jež byly pro něho zveřejněny. Týká se především uživatelských dokumentací k systému, Release Notes k dané verzi systému, Měsíční zpráva apod.

5.2 Činnost oprávněného administrátora zákazníka

Oprávněný administrátor zákazníka může provádět všechny činnosti jako „Zadavatel“, ale jeho práva jsou rozšířena na všechny požadavky zákazníka, tedy i na ty, které sám nezadal. Viz kap. **Error! Reference source not found. Práce oprávněného administrátora zákazníka.**

5.3 Evidence oprávněných osob

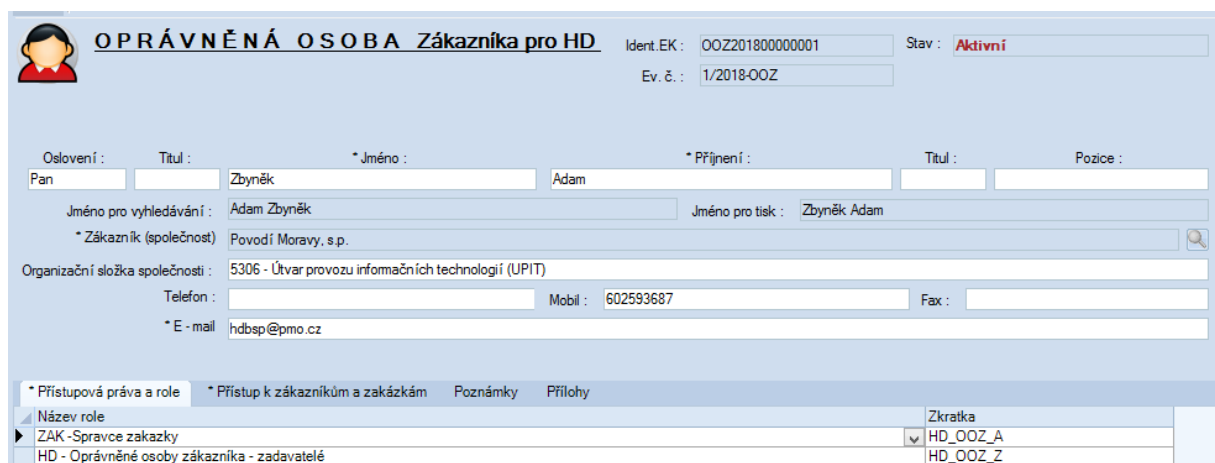
Evidence oprávněných osob dává administrátorovi přehled, kdo všechno z jejich firmy má k datům HD systému přístup a s jakými právy. Příklad otevření evidence je vidět na následujícím obrázku.



| Jméno pro hledání | Příjmení | Pozice | Telefon | Mobil | Fax | e-mail | Ev. č. | Stav |
|-------------------|----------------------|--------|------------------|-----------|-----|------------------|------------|---------|
| Adam Zbyněk | Zbyněk Adam | | | 602593687 | | hdbsp@pmo.cz | 1/2018-00Z | Aktivní |
| Krejčí Lukáš | Ing. Lukáš Krejčí | | +420 541 637 501 | | | krejci@pmo.cz | 5/2019-00Z | Aktivní |
| Rohánková Lenka | Mgr. Lenka Rohánková | | | | | rohankova@pmo.cz | 6/2019-00Z | Aktivní |
| Valeš Ondřej | Ondřej Valeš | | 541637387 | | | hdbsp@pmo.cz | 2/2018-00Z | Aktivní |
| Zaoral Milan | Ing. Milan Zaoral | | | | | zaoral@pmo.cz | 3/2018-00Z | Zrušená |

Obrázek 77: Zobrazení seznamu "Evidence oprávněných osob"

Administrátor může editovat údaje EK karty. Příklad otevření EK je na následujícím obrázku:



OPRÁVNĚNÁ OSOBA Zákazníka pro HD Ident. EK : 00Z201800000001 Stav : **Aktivní**
Ev. č. : 1/2018-00Z

Oslovení : Titul : * Jméno : Adam * Příjmení : Titul : Pozice :

Jméno pro vyhledávání : Adam Zbyněk Jméno pro tisk : Zbyněk Adam

* Zákazník (společnost) Povodí Moravy, s.p.

Organizační složka společnosti : 5306 - Útvar provozu informačních technologií (UPIT)

Telefon : Mobil : 602593687 Fax :

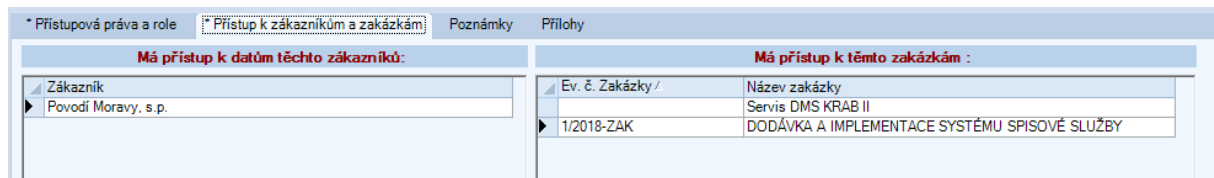
* E - mail hdbsp@pmo.cz

| Název role | Zkratka |
|---|----------|
| ▶ ZAK - Správce zakazky | HD_OOZ_A |
| HD - Oprávněné osoby zákazníka - zadavatelé | HD_OOZ_Z |

Obrázek 78: Zobrazení evidenční karty "Oprávněná osoba Zákazníka pro HD"

Podstatnou změnou přístupu administrátora je, že může přidělovat oprávněným osobám přístupové skupiny, čímž danému uživateli umožní či znemožní přístup k některým evidencím.

Přístup k zákazníkům a jejich zakázkám a celkové odebrání přístupových práv může nastavit jen administrátor BSP.

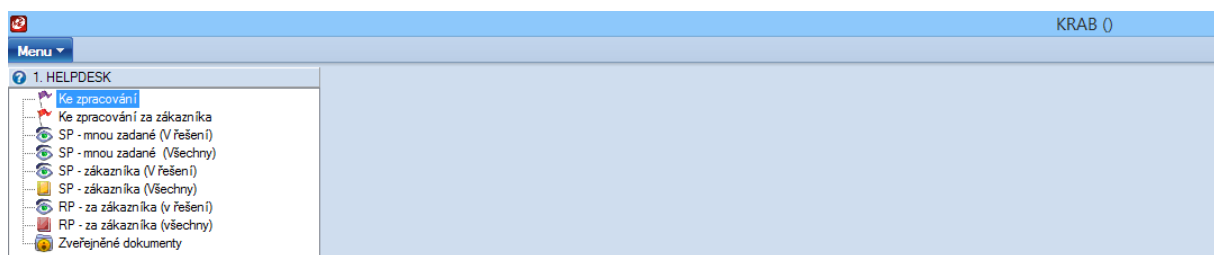


Obrázek 79: Zobrazení záložky "Přístup k zákazníkům a zakázkám" na EK Oprávněná osoba Zákazníka pro HD

6 Práce oprávněné osoby zákazníka – Prohlížeči

Oprávněné osoby zákazníka, jenž jsou zařazeny do skupiny „Prohlížeči“, mají přístup do HD systému jen pro čtení. Nemohou tedy zpracovávat SP a RP ani zadávat SP, ale mají přehled o všech požadavcích, které byly za daného zákazníka do systému zadány. Pokud má zákazník více jak jednu zakázku má tato skupina obvykle i přístup ke všem SP a RP všech zakázek daného zákazníka.

Po přihlášení uživatele z kategorie „Oprávněné osoby zákazníka - Prohlížeči“ je danému uživateli zobrazena následující struktura evidencí.



Obrázek 80: Zobrazení uživatele z kategorie "Oprávněné osoby zákazníka - Prohlížeči"

6.1 Popis přístupných evidencí

Pohled **Ke zpracování – za zákazníka** – V tomto pohledu je vždy zobrazeno to, co v daném okamžiku mají zadavatel přiděleno ke zpracování. Čili to co je nutné, aby co nejdříve vyřídil.

V tomto pohledu se mu budou objevovat všechny servisní požadavky, které právě založili zadavatelé, dále servisní požadavky, které mu byly zadavatelům vráceny „k doplnění informací“ a všechny registrované požadavky, které jsou předány ke schválení realizace některému ze zadavatelů.

Pohled **RP – zákazníka (V řešení)** – obsahuje všechny registrované požadavky, daného zákazníka, a které dosud nebyly ukončeny nebo vyřešeny. Tudiž jsou otevřené.

Pohled **RP – zákazníka (Všechny)** – obsahuje všechny registrované požadavky, daného zákazníka, které byly do systému zadány. Tedy jak otevřené tak již uzavřené registrované požadavky.

Pohled **SP – zákazník (V řešení)** – obsahuje všechny servisní požadavky, daného zákazníka, a které dosud nebyly ukončeny nebo vyřešeny. Tudiž jsou otevřené.

Pohled **SP – zákazník (Všechny)** – obsahuje všechny servisní požadavky, daného zákazníka, které byly do systému zadány. Tedy jak otevřené tak již uzavřené servisní požadavky.

Pohled **Oprávněné osoby zákazníka** – Uživateli dává přehled kdo všechno za jeho firmu má přístup k datům HD systému a s jakými oprávněními. Zároveň uživateli umožňuje na své vlastní evidenční kartě (EK) měnit nebo doplňovat některá data. (kontaktní údaje, své přístupové údaje apod.).

Evidenční kniha **Zveřejněné dokumenty zákazníkům** – obsahuje všechny dokumenty týkající se daného zákazníka, evidované v systému BSP Group, jež byly pro něho zveřejněny. Týká se především uživatelských dokumentací k systému, Release Notes k dané verzi systému, Měsíční zpráva apod.

7 Přílohy.

7.1 Příloha č. 1 - Příklady sestavení výběrových kritérií

7.1.1 Příklad č. 1 sestavení výběrového kritéria.

Zadání:

V evidenci SP – zákazník (všechny) chceme vyhledat jen SP, které byly zadány v dubnu 2021.

Postup sestavení dotazu a jeho výsledek:

Než začneme vytvářet vlastní výběrové kritérium, je dobré si uvědomit, jakou podmínku vlastně chceme vytvářet. V tomto našem konkrétním případě se jedná o výběr podle datumové položky. Tady je dobré si uvědomit, podle jaké položky zadání se ptá na datum zadání požadavku nikoli na datum jeho přijetí BSP, nebo jiné. Za druhé chceme zadávat podmínku, že datum, které chceme vybírat, bude spadat do určitého intervalu hodnot tedy od 1. 4. 2021 do 30. 4. 2021 a to včetně obou mezí. Tady je dobré si tuto podmínku napsat matematicky. Např.

(Datum zadání požadavku >=1. 4. 2021) AND (Datum zadání požadavku <=30. 4. 2021)

Kursorem se ve stromu evidencí nastavíme na pohled SP – zákazník (všechny) pokud jej máme k dispozici (jedná se o Oprávněné osoby - Prohlížeči a Oprávněné administrátory zákazníka) Situaci zachycuje následující obrázek.

| Ev. č. | Stav | Název | Zákazka | Zadávatel | Zpracovatel | Poslední zpracování | Odp. řešitel | Přijato dne | Zabloženo |
|-----------|--------------------------------|-------------------|---------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------|------------------|---------------------|---------------------|
| 7/2021-SP | K doplnění informací zadavatel | Dokumentace HP | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | Oprávněná osoba zákazníka | 01.06.2021 15:48:07 | | 01.06.2021 15:43:47 | 01.06.2021 11:17:35 |
| 6/2021-SP | K přidělení řešitelů | Pondělí | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | Poláková Simona | 28.04.2021 17:51:53 | Poláková Simona | 28.04.2021 17:35:50 | 28.04.2021 17:35:50 |
| 5/2021-SP | Registrováno | Test Dokumentace1 | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | Poláková Simona | 22.04.2021 16:21:07 | Poláková Simona | 22.04.2021 16:25:46 | 22.04.2021 16:25:46 |
| 4/2021-SP | VYŘEŠENÝ SP | Test1 | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | Poláková Simona | 22.04.2021 16:18:41 | Poláková Simona | 22.04.2021 11:16:07 | 22.04.2021 11:16:07 |
| 3/2021-SP | VYŘEŠENÝ SP | Dokumentace 2 | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | | 22.04.2021 11:49:45 | | 22.04.2021 10:56:21 | 22.04.2021 10:56:21 |
| 2/2021-SP | K přidělení řešitelů | Dokumentace HD | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | Štrátoň Michaela | 22.04.2021 12:52:26 | Štrátoň Michaela | 22.04.2021 12:51:58 | 22.04.2021 12:51:58 |
| 1/2021-SP | Registrováno | TEST XXXX | Service DMS KRAB II | Oprávněná osoba zákazníka | Klus Jiří | 06.04.2021 18:08:30 | Klus Jiří | 06.04.2021 18:06:58 | 06.04.2021 18:06:58 |

Obrázek 81: Zobrazení seznamu "SP – zákazník (všechny)" pro postup sestavení dotazu

V liště nástrojů klikneme na ikonu vyhledávání . Otevře se dialogové okno vyhledávání.

Výběr

Fomulář :

Zjednodušené hledání Pokročilé hledání Fulltext Uložené výběry

Typy formulářů Všechny fomuláře

| Název položky | Podmínka | Hodnota | Hodnota 2 |
|----------------------------|----------|---------|-----------|
| Č.J. | | | |
| Číslo spisu | | | |
| Datum poslední aktualizace | | | |
| Ev.Č. | | | |
| Naposledy aktualizoval | | | |
| Název EK | | | |
| Odesílatel/Adresát | | | |
| OJ Vlastníka - Kód | | | |
| OJ Vlastníka - Název | | | |
| OJ Vlastníka - Zkratka | | | |
| OJ Zpracovatele - Kód | | | |
| OJ Zpracovatele - Název | | | |
| OJ Zpracovatele - Zkratka | | | |
| Počet listů | | | |
| Rok skartace | | | |
| Rok uzavření | | | |
| Stav | | | |
| Termín zpracování | | | |
| Typ dokumentu | | | |
| Typ EK | | | |
| Ukládací znak | | | |
| Ukládací znak - popis | | | |
| Uzavřel | | | |
| Uzavřel dne | | | |
| Věc | | | |
| Vlastník | | | |
| Vyřídil | | | |
| Vyřídil dne | | | |
| Založeno dne | | | |
| Založil | | | |
| Zpracovatel | | | |
| Způsob vyřízení | | | |

Obrázek 82: Zobrazení dialogového okna vyhledávání s typem formulářů „Všechny formuláře“

Ponecháme volbu, **Všechny formuláře**. V prvním sloupci zvolte položku, podle které chceme vyhledávat. Pro tento konkrétní případ, zadáme do položky **Založeno dne** do systému. V druhém sloupci „ Podmínka“ zadáme **Od – Do**. V následujícím sloupci „**Hodnota**“ vzhledem k okolnosti, že v zadání je, že se mají vybrat všechny SP, které byly zadány od 01.04. 2021 do 30.04. 2021 použijeme položku **01.04. 2021** a do sloupce „**Hodnota2**“ zadáme **30.04. 2021**. Situaci zachycuje následující obrázek.

Výběr

Fomulář :

Zjednodušené hledání Pokročilé hledání Fulltext Uložené výběry

Typy formulářů Všechny fomuláře

| Název položky | Podmínka | Hodnota | Hodnota 2 |
|----------------------------|----------|-----------------|-----------------|
| Č.J. | | | |
| Číslo spisu | | | |
| Datum poslední aktualizace | | | |
| Ev.Č. | | | |
| Naposledy aktualizoval | | | |
| Název EK | | | |
| Odesílatel/Adresát | | | |
| OJ Vlastníka - Kód | | | |
| OJ Vlastníka - Název | | | |
| OJ Vlastníka - Zkratka | | | |
| OJ Zpracovatele - Kód | | | |
| OJ Zpracovatele - Název | | | |
| OJ Zpracovatele - Zkratka | | | |
| Počet listů | | | |
| Rok skartace | | | |
| Rok uzavření | | | |
| Stav | | | |
| Termín zpracování | | | |
| Typ dokumentu | | | |
| Typ EK | | | |
| Ukládací znak | | | |
| Ukládací znak - popis | | | |
| Uzavřel | | | |
| Uzavřel dne | | | |
| Věc | | | |
| Vlastník | | | |
| Vyřídil | | | |
| Vyřídil dne | | | |
| ▶ Založeno dne | Od - Do | 01.04.2021 0:00 | 30.04.2021 0:00 |
| Založil | | | |
| Zpracovatel | | | |
| Způsob vyřízení | | | |

Obrázek 83: Zobrazení výběrového dialogového okna s vyplněnou Položkou „Založeno dne“ Podmínkou a Hodnotou

Ve výběru na liště nástrojů klikneme na ikonu vyhledávání . Následně systém zobrazí, seznam všech SP za zvolené období viz obrázek níže.

| Stav | Název | Zákazník | Zadevatel | Zpracovatel | Poslední zpracování | Odp. ředitel | Přijato dne | Založeno |
|----------|------------------|--------------------|--------------------|---------------------------|---------------------|-------------------|---------------------|---------------------|
| 42021-SP | Kpřidání řetězce | Porobří | TEST | Oprávnění osoba zákazníka | Poláková Simona | Poláková Simona | 26.04.2021 17:35:50 | 26.04.2021 17:34:50 |
| 42021-SP | Registrace | Test Dokumentace 1 | TEST | Oprávnění osoba zákazníka | Poláková Simona | Poláková Simona | 22.04.2021 16:27:07 | 22.04.2021 16:23:33 |
| 42021-SP | VYŘEŠENÝ SP | Test1 | TEST | Oprávnění osoba zákazníka | Poláková Simona | Poláková Simona | 22.04.2021 16:16:41 | 22.04.2021 11:13:16 |
| 32021-SP | VYŘEŠENÝ SP | Dokumentace 2 | TEST | Oprávnění osoba zákazníka | | | 22.04.2021 11:49:45 | 22.04.2021 10:53:05 |
| 32021-SP | Kpřidání řetězce | Dokumentace HQ | TEST | Oprávnění osoba zákazníka | Štravová Michaela | Štravová Michaela | 22.04.2021 12:12:26 | 22.04.2021 10:21:05 |
| 12021-SP | Registrace | TEST XXXX | Sevris DHS KRAB II | Oprávnění osoba zákazníka | Klus Jiří | Klus Jiří | 06.04.2021 18:08:30 | 06.04.2021 18:06:24 |

Obrázek 84: Zobrazení seznamu "SP - zákazník (všechny)" po sestavení dotazu a následném vyhledání

7.1.1.1 Příklad č. 1 sestavení výběrového kritéria z webového klienta

Zadání:

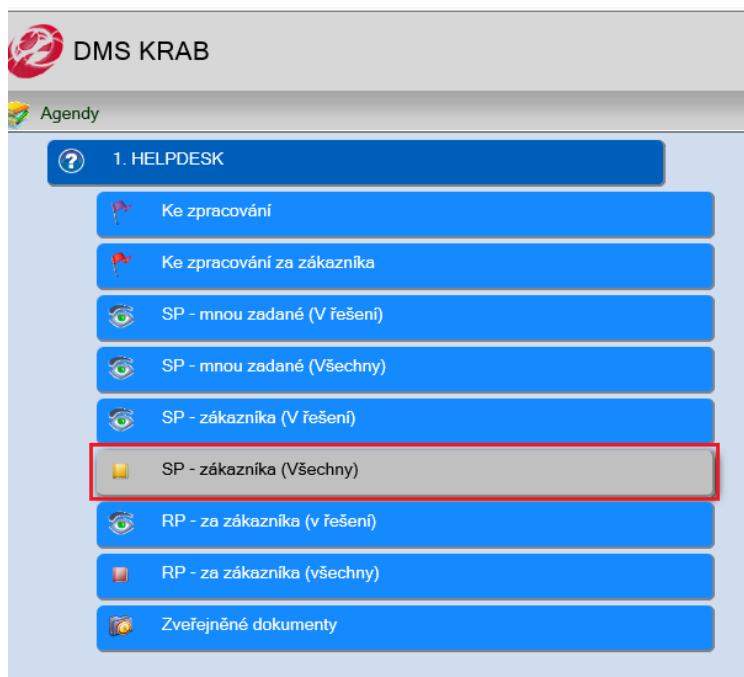
V evidenci SP – zákazník (všechny) chceme vyhledat jen SP, které byly zadány v dubnu 2021.

Postup sestavení dotazu a jeho výsledek:

Než začneme vytvářet vlastní výběrové kritérium, je dobré si uvědomit, jakou podmínku vlastně chceme vytvářet. V tomto našem konkrétním případě se jedná o výběr podle datumové položky. Tady je dobré si uvědomit, podle jaké položky zadání se ptá na datum zadání požadavku nikoli na datum jeho přijetí BSP, nebo jiné. Za druhé chceme zadávat podmínku, že datum, které chceme vybírat, bude spadat do určitého intervalu hodnot tedy od 1. 4. 2021 do 30. 4. 2021 a to včetně obou mezí. Tady je dobré si tuto podmínku napsat matematicky. Např.

(Datum zadání požadavku \geq 1. 4. 2021) AND (Datum zadání požadavku \leq 30. 4. 2021)

Kursorem se ve stromu evidencí nastavíme na pohled SP – zákazníka (všechny) pokud jej máme k dispozici (jedná se o Oprávněné osoby - Prohlížeči a Oprávněné administrátory zákazníka) Situaci zachycují následující obrázky.



Obrázek 85: Zobrazení stromu evidencí s výběrem pohledu "SP - zákazníka (Všechny)" z webového klienta

The screenshot shows a table of records in the DMS KRAB system. The table has columns for 'Ev. č.', 'Stav', 'Název', 'Zákazka', 'Zadavatel', 'Zpracovatel', 'Poslední zpracování', 'Odp. řešitel', 'Přijato dne', 'Založeno', 'Kód SLA', and 'Vytvořeno'. The data is as follows:

| Ev. č. | Stav | Název | Zákazka | Zadavatel | Zpracovatel | Poslední zpracování | Odp. řešitel | Přijato dne | Založeno | Kód SLA | Vytvořeno |
|----------|------------------------------------|-------------------|---------|------------------------------|------------------------------|----------------------|-------------------|----------------------|----------------------|---------|-----------|
| 70201-SP | K doplnění informací zadavatele... | Dokumentace HP | TEST | Oprávněná osoba zákazníka... | Oprávněná osoba zákazníka... | 1. 6. 2021 15:48:07 | Poláková Simona | 1. 6. 2021 15:43:47 | 1. 6. 2021 11:57:39 | SLA-00 | |
| 62021-SP | K přiblížení řešení | Povodň | TEST | Oprávněná osoba zákazníka... | Poláková Simona | 26. 4. 2021 17:51:53 | Poláková Simona | 26. 4. 2021 17:35:50 | 26. 4. 2021 17:34:50 | SLA-00 | |
| 52021-SP | Registrační | Test Dokumentace1 | TEST | Oprávněná osoba zákazníka... | Poláková Simona | 22. 4. 2021 16:27:07 | Poláková Simona | 22. 4. 2021 16:25:04 | 22. 4. 2021 16:23:33 | SLA-00 | |
| 42021-SP | VYŘEŠENÝ SP | Test1 | TEST | Oprávněná osoba zákazníka... | Poláková Simona | 22. 4. 2021 16:18:41 | Poláková Simona | 22. 4. 2021 11:16:07 | 22. 4. 2021 11:13:16 | SLA-00 | |
| 32021-SP | VYŘEŠENÝ SP | Dokumentace 2 | TEST | Oprávněná osoba zákazníka... | | 22. 4. 2021 11:49:45 | | 22. 4. 2021 10:56:21 | 22. 4. 2021 10:53:05 | SLA-00 | |
| 22021-SP | K přiblížení řešení | Dokumentace HD | TEST | Oprávněná osoba zákazníka... | Štrábová Michaela | 22. 4. 2021 12:12:36 | Štrábová Michaela | 22. 4. 2021 10:51:09 | 22. 4. 2021 10:21:05 | SLA-00 | |

Obrázek 86: Zobrazení seznamu "SP - zákazníka (všechny)" pro postup sestavení dotazu z webového klienta

V liště nástrojů klikneme na ikonu vyhledávání . Otevře se dialogové okno vyhledávání.

| Název položky | Podmínka | Hodnota | Hodnota 2 |
|----------------------------|----------------------|---------|-----------|
| Č.J. | <input type="text"/> | | |
| Číslo spisu | <input type="text"/> | | |
| Datum poslední aktualizace | <input type="text"/> | | |
| Ev.Č. | <input type="text"/> | | |
| Naposledy aktualizoval | <input type="text"/> | | |
| Název EK | <input type="text"/> | | |
| Odesílatel/Adresát | <input type="text"/> | | |
| OJ Vlastníka - Kód | <input type="text"/> | | |
| OJ Vlastníka - Název | <input type="text"/> | | |
| OJ Vlastníka - Zkratka | <input type="text"/> | | |
| OJ Zpracovatele - Kód | <input type="text"/> | | |

Obrázek 87: Zobrazení dialogového okna vyhledávání s typem formulářů „Všechny formuláře“ z webového klienta

Ponecháme volbu, **Všechny formuláře**. V prvním sloupci zvolte položku, podle které chceme vyhledávat. Pro tento konkrétní případ, zadáme do položky **Založeno dne** do systému. V druhém sloupci „Podmínka“ zadáme **Od – Do**. V následujícím sloupci „Hodnota“ vzhledem k okolnosti, že v zadání je, že se mají vybrat všechny SP, které byly zadány od 01.04. 2021 do 30.04. 2021 použijeme položku **01.04.2021** výběrem z kalendáře.

| Po | Út | St | Čt | Pá | So | Ne |
|----|----|----|----|----|----|----|
| 29 | 30 | 31 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 1 | 2 |

14:51:22 OK

Vymazat

Obrázek 88: Zobrazení podmínky Od ve sloupci "Hodnota" z webového klienta

Do sloupce „Hodnota 2“ zadáme 30.04.2021 opět výběrem data z kalendáře.

Situaci zachycuje následující obrázek.

Výběr

Formulář:

Zjednodušené hledání Pokročilé hledání Fulltext Uložené výběry

Typy formulářů Všechny formuláře

| | | | |
|-----------------------|----------------------------|---------------------------------------|--|
| Ukládací znak | <input type="text"/> | | |
| Ukládací znak - popis | <input type="text"/> | | |
| Uzavřel | <input type="text"/> | | |
| Uzavřel dne | <input type="text"/> | | |
| Věc | <input type="text"/> | | |
| Vlastník | <input type="text"/> | | |
| Vyřídil | <input type="text"/> | | |
| Vyřídil dne | <input type="text"/> | | |
| Založeno dne | Od-Do <input type="text"/> | 1.4.2021 13:46:9 <input type="text"/> | 30.4.2021 14:16:9 <input type="text"/> |
| Založil | <input type="text"/> | | |
| Zpracovatel | <input type="text"/> | | |
| Způsob vyřízení | <input type="text"/> | | |

Obrázek 89: Zobrazení výběrového dialogového okna s vyplněnou Položkou „Založeno dne“ Podmínkou a Hodnotou z webového klienta

V tuto chvíli už jen stiskneme ikonu a systém nám zobrazí požadované SP zákazníka (Všechny) za požadované období (v našem případě za duben 2021).

DMS KRAB Aplikace / Uživatel

Agendy » 1. HELPDESK - SP - zákazník (Všechny) Zastavování Odběrání (Oprávněná osoba zám. Test)

| Ev. č. | Stav | Název | Zakázka | Zařaditel | Zpracovatel | Poslední zpracování | Odp. listitel | Přijato dne | Založeno | Kód SLA |
|----------|-------------------|-------------------|---------------------|---------------------------|-------------------|----------------------|-------------------|----------------------|----------------------|---------|
| 62021-SP | K.plášení řešitel | Pondělí | TEST | Oprávněná osoba zákazník. | Polková Simona | 26. 4. 2021 17:51:53 | Polková Simona | 26. 4. 2021 17:35:50 | 26. 4. 2021 17:34:50 | SLA-00 |
| 52021-SP | Registrační | Test Dokumentace1 | TEST | Oprávněná osoba zákazník. | Polková Simona | 22. 4. 2021 16:27:07 | Polková Simona | 22. 4. 2021 16:25:04 | 22. 4. 2021 16:23:31 | SLA-00 |
| 42021-SP | VYŘEŠENÝ SP | Test1 | TEST | Oprávněná osoba zákazník. | Polková Simona | 22. 4. 2021 16:18:41 | Polková Simona | 22. 4. 2021 11:16:07 | 22. 4. 2021 11:13:16 | SLA-00 |
| 32021-SP | VYŘEŠENÝ SP | Dokumentace 2 | TEST | Oprávněná osoba zákazník. | | 22. 4. 2021 11:49:45 | | 22. 4. 2021 10:56:21 | 22. 4. 2021 10:53:05 | SLA-00 |
| 22021-SP | K.plášení řešitel | Dokumentace HD | TEST | Oprávněná osoba zákazník. | Štrábová Michaela | 22. 4. 2021 12:12:26 | Štrábová Michaela | 22. 4. 2021 10:51:09 | 22. 4. 2021 10:21:05 | SLA-00 |
| 12021-SP | Registrační | TEST XXXX | Service DMS KRAB II | Oprávněná osoba zákazník. | Klas Jiří | 6. 4. 2021 18:08:30 | Klas Jiří | 6. 4. 2021 18:06:58 | 6. 4. 2021 18:06:24 | PMO_FP |

Obrázek 90: Zobrazení seznamu "SP - zákazník (všechny)" po sestavení dotazu a následném vyhledání z webového klienta

7.1.2 Příklad č. 2 sestavení výběrového kritéria.

Zadání:

V evidenci SP – zákazníka (všechny) chceme vyhledat jen SP, které byly odmítnuty nebo stornovány v období od 1. 4. 2021 do 31. 8. 2021.

Postup sestavení dotazu a jeho výsledek:

Kursorem se ve stromu evidencí nastavíme na pohled SP – zákazníka (všechny) pokud jej máme k dispozici (jedná se o Oprávněné osoby - Prohlížeči a Oprávněné administrátory zákazníka) Situaci zachycuje následující obrázek.

| Ev. č. | Stav | Název | Zakázka | Zadavatel | Zpracovatel | Poslední zpracování | Odp. ředitel | Přijato dne | Zatvářeno |
|-----------|------------------------------|-------------------|---------|---------------------------|---------------------------|---------------------|-------------------|---------------------|---------------|
| 6.2021.SP | K doplnění informací zadavat | Dokumentace HP | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | Oprávněná osoba zákazníka | 01.06.2021 15:43:07 | | 01.06.2021 15:43:47 | 01.06.2021 11 |
| 6.2021.SP | K přidání ředitel | Pondělí | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | Poláková Simona | 25.04.2021 17:51:53 | Poláková Simona | 25.04.2021 17:35:50 | 25.04.2021 17 |
| 6.2021.SP | Registrační | Test Dokumentace1 | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | Poláková Simona | 22.04.2021 16:27:07 | Poláková Simona | 22.04.2021 16:25:04 | 22.04.2021 16 |
| 6.2021.SP | VYŘEŠENÝ SP | TEST | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | Poláková Simona | 22.04.2021 16:38:41 | Poláková Simona | 22.04.2021 11:16:01 | 22.04.2021 11 |
| 6.2021.SP | VYŘEŠENÝ SP | Dokumentace 2 | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | | 22.04.2021 11:49:45 | | 22.04.2021 10:56:21 | 22.04.2021 10 |
| 6.2021.SP | K přidání ředitel | Dokumentace HD | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | Stránský Michaela | 22.04.2021 12:42:26 | Stránský Michaela | 22.04.2021 10:51:09 | 22.04.2021 10 |
| 6.2021.SP | Registrační | TEST XXXX | TEST | Oprávněná osoba zákazníka | Koa Jiří | 06.04.2021 18:08:30 | Koa Jiří | 06.04.2021 18:06:58 | 06.04.2021 18 |

Obrázek 91: Zobrazení seznamu "SP - zákazníka (všechny)" pro postup sestavení dotazu č. 2

V liště nástrojů klikneme na ikonu vyhledávání . Otevře se dialogové okno vyhledávání.

Výběr

Formulář:

Zjednodušené hledání Pokročilé hledání Fulltext Uložené výběry

Typy formulářů: Všechny formuláře

| Název položky | Podmínka | Hodnota | Hodnota 2 |
|---------------|----------|---------|-----------|
| Č.J. | | | |
| Číslo spisu | | | |

Obrázek 92: Zobrazení dialogového okna vyhledávání pro sestavení dotazu č. 2

Zvolíme Formulář „Servisní požadavek“ a záložku „Pokročilé hledání“ viz obr. níže

Výběr

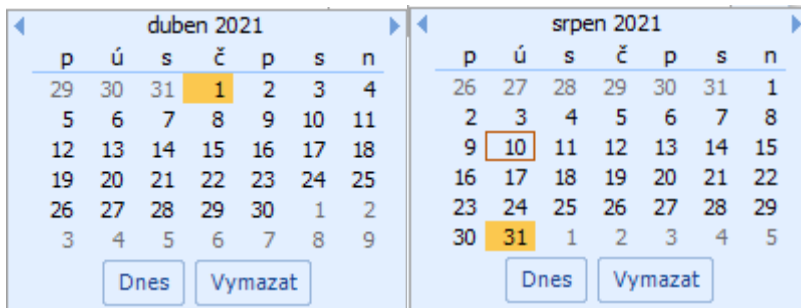
Formulář: **Servisní požadavek**

Zjednodušené hledání **Pokročilé hledání** Fulltext Uložené výběry

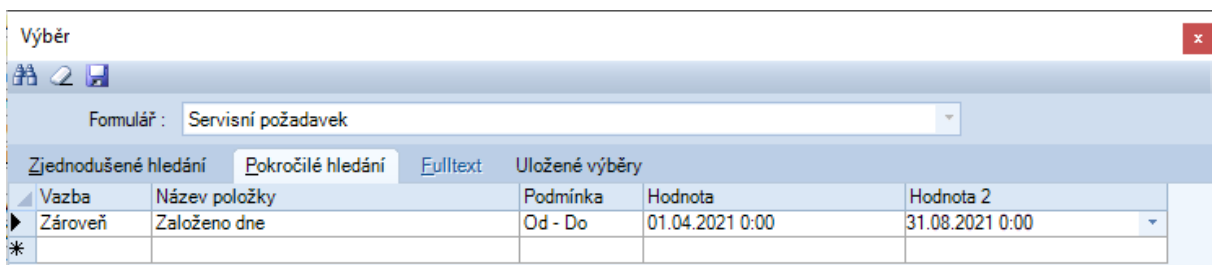
| Vazba | Název položky | Podmínka | Hodnota | Hodnota 2 |
|-------|---------------|----------|---------|-----------|
| * | | | | |

Obrázek 93: Zobrazení dialogového okna vyhledávání s Formulářem „Servisní požadavek“ Pokročilé hledání

Zvolíte vazbu „Zároveň“ a název položky, podle které chceme vyhledávat. Pro tento konkrétní případ přichází do úvahy položka, **Založeno dne**. Datum zadání požadavku do „Podmínky“ **Od – Do** Hodnota **1. 4. 2021** a „Hodnota 2“ **31. 8. 2021** (výběrem přes kalendář) obrázky viz níže



Obrázek 94: Zobrazení „Hodnoty“ výběrem přes kalendář



Obrázek 95: Zobrazení dialogového okna vyhledávání s Formulářem „Servisní požadavek“ Pokročilé hledání s Podmínkou a Hodnotou a Hodnotou 2

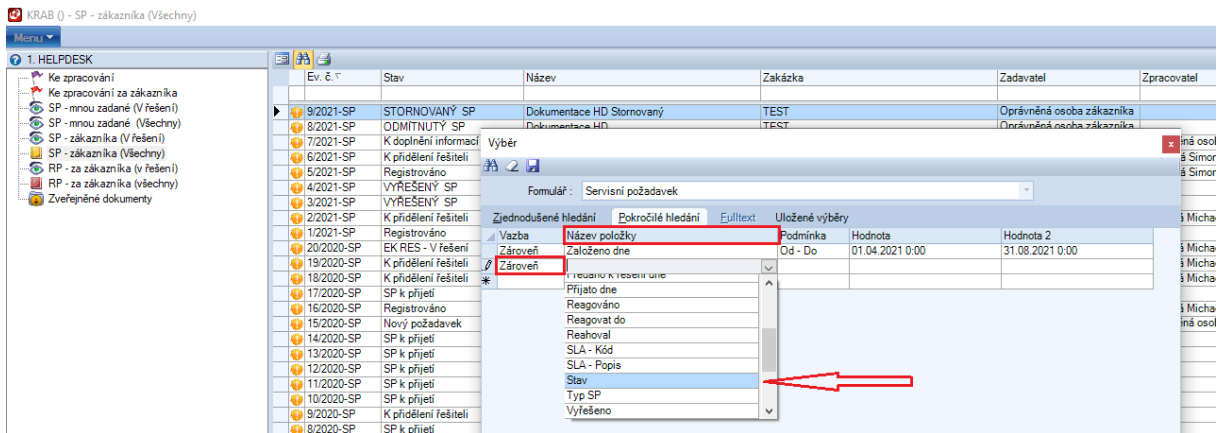
Ve výběru na liště nástrojů klikneme na ikonu vyhledávání . Následně systém zobrazí, seznam všech SP za zvolené období viz obrázek níže

| Stav | Název | Zakázka | Zadávatel | Zpracovatel | Poslední zpracování | Odp. řešitel | Přijato dne | Časová |
|------------------------------|---------------------------|---------|--------------------------|-------------------|---------------------|-------------------|---------------------|---------------------|
| STORNOVÁNÝ SP | Dokumentace HD Stornovaní | TEST | Oprávněná osoba zákazník | Poláková Simona | 10.08.2021 15:31:19 | Poláková Simona | 10.08.2021 15:29:52 | 10.08.2021 15:29:52 |
| ODMÍTNUTÝ SP | Dokumentace HD | TEST | Oprávněná osoba zákazník | Poláková Simona | 10.08.2021 15:27:41 | Poláková Simona | 10.08.2021 15:26:03 | 10.08.2021 15:24 |
| K doplnění informací zadavat | Dokumentace SP | TEST | Oprávněná osoba zákazník | Poláková Simona | 01.06.2021 15:43:07 | Poláková Simona | 01.06.2021 15:43:41 | 01.06.2021 11:57 |
| K přidělení řešitel | Pondělí | TEST | Oprávněná osoba zákazník | Poláková Simona | 26.04.2021 17:51:53 | Poláková Simona | 26.04.2021 17:35:52 | 26.04.2021 17:34 |
| Registrováno | Test Dokumentace1 | TEST | Oprávněná osoba zákazník | Poláková Simona | 22.04.2021 16:27:07 | Poláková Simona | 22.04.2021 16:25:04 | 22.04.2021 16:23 |
| VYŘEŠENÝ SP | TEST | TEST | Oprávněná osoba zákazník | Poláková Simona | 22.04.2021 16:18:41 | Poláková Simona | 22.04.2021 11:16:01 | 22.04.2021 11:13 |
| VYŘEŠENÝ SP | Dokumentace 2 | TEST | Oprávněná osoba zákazník | Poláková Simona | 22.04.2021 11:49:45 | Poláková Simona | 22.04.2021 10:56:21 | 22.04.2021 10:53 |
| K přidělení řešitel | Dokumentace HD | TEST | Oprávněná osoba zákazník | Stratová Michaela | 22.04.2021 12:12:26 | Stratová Michaela | 22.04.2021 10:51:08 | 22.04.2021 10:74 |
| Registrováno | TEST XXXX | TEST | Oprávněná osoba zákazník | Kisa Jiří | 06.04.2021 18:08:30 | Kisa Jiří | 06.04.2021 18:06:58 | 06.04.2021 18:06 |

Obrázek 96: Zobrazení seznamu "SP - zákazník (všechny)" po sestavení dotazu a následném vyhledání pro dotaz č. 2

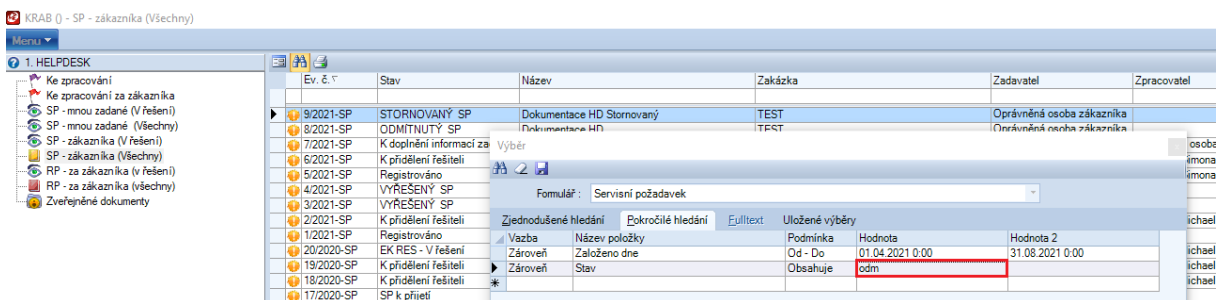
Jelikož má mít zadaná podmínka pouze SP, které byly odmítnuty nebo stornovány za toto období, který už jsme zadaly, je nutné ještě doplnit podmínku o následující stavy. A to výběrem Vazby, Názvu položky, Podmínky a Hodnoty.

V prvním sloupci Vazba v rozvinovacím poli zvolit „Zároveň“ viz obrázek níže a v druhém rozvinovacím poli název položky, zadat položku „Stav“.



Obrázek 97: Zobrazení dialogového okna Pokročilé hledání se zadáním vazby a názvem položky pro stav „ODMÍTNUTÝ SP“

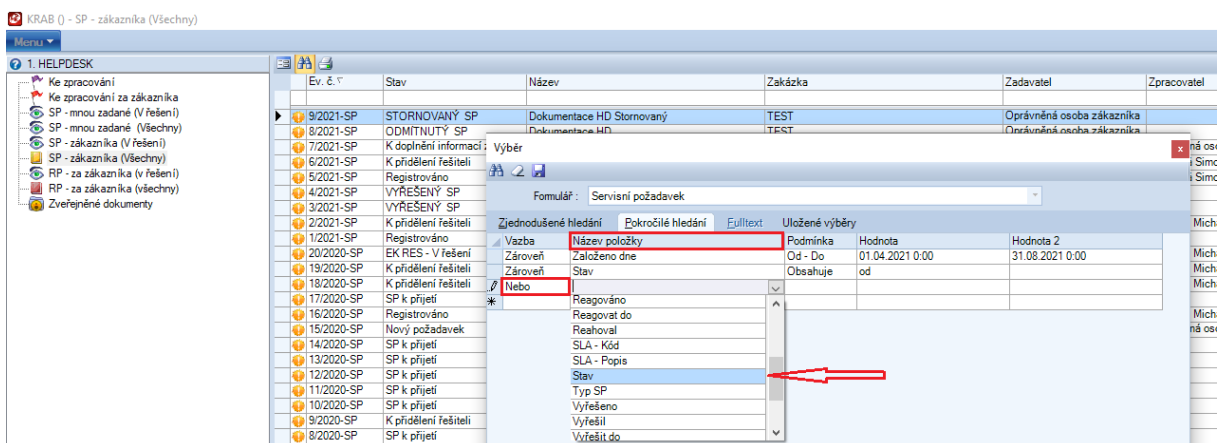
Musíme také zadat název stavu, který potřebujeme vyhledat. V tuto chvíli je to stav „ODMÍTNUTÝ SP“, tudíž vybereme v následujícím rozvinovacím poli možnost „Obsahuje“ a do dalšího pole napíšeme začínající písmena daného stavu. V našem případě „odm“.



Obrázek 98: Zobrazení dialogového okna Pokročilé hledání se zadáním vazby, názvem, podmínkou a hodnotou „odm“

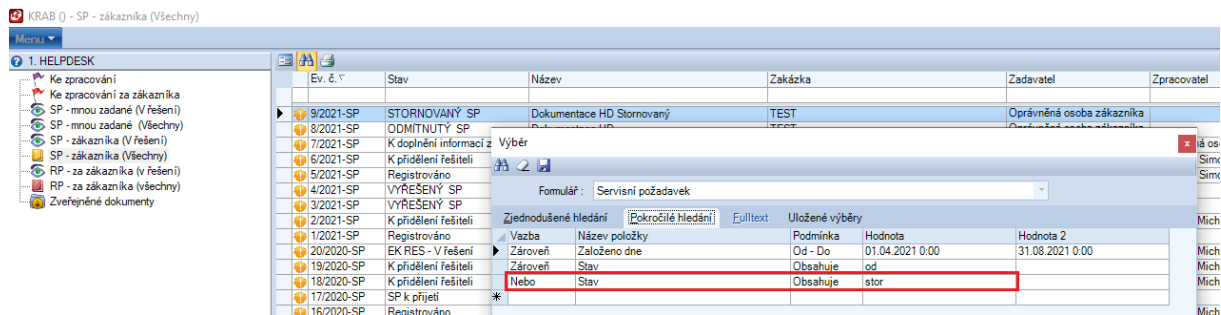
V tuto chvíli máme zadanou podmínku pro Odmítnuté SP za zvolené období. Ale potřebujeme zadat ještě další položky a to pro stav Stornovaný SP.

Stejným způsobem jako u výběru stavu odmítnutý, zadáme v tomto případě. V prvním sloupci Vazba v rozvinovacím poli zadat „Nebo“ viz obrázek níže a v druhém rozvinovacím poli název položky, zadat položku „Stav“.



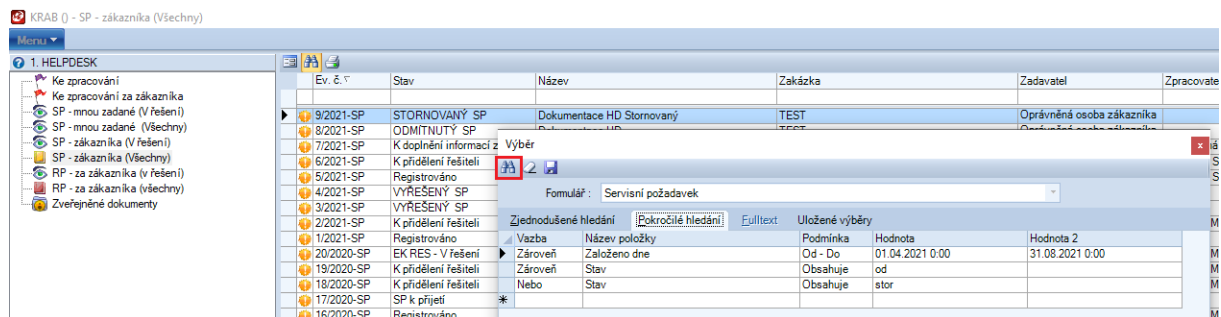
Obrázek 99: Zobrazení dialogového okna Pokročilé hledání se zadáním vazby a názvem položky pro stav „STORNOVANÝ SP“

Na obrázku viz níže, zůstává stejný výběr a potřebujeme vybrat ještě stav SP, které byly stornovány. V tuto chvíli je to stav „STORNOVANÝ SP“, tudíž vybereme v následujícím rozvinovacím poli možnost „Obsahuje“ a do dalšího pole napíšeme začínající písmena daného stavu. V našem případě „stor“.

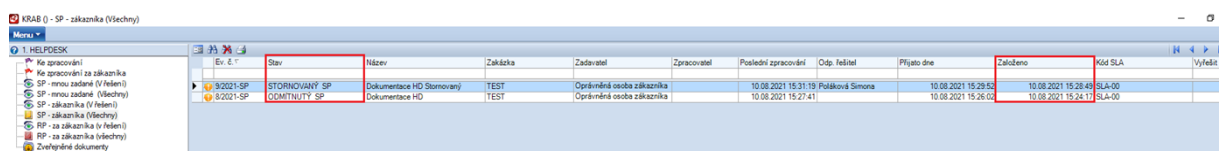


Obrázek 100: Zobrazení dialogového okna Pokročilé hledání se zadáním vazby, názvem, podmínkou a hodnotou „stor“

Ve výběru na liště nástrojů klikneme na ikonu vyhledávání . Následně systém zobrazí, seznam všech SP za zvolené období a ve zvolených stavech viz obrázky níže.



Obrázek 101: Zobrazení dialogového okna se zadáním období a stavů odmítnutý a stornovaný SP a následné vyhledání



Obrázek 102: Zobrazení seznamu "SP - zákazníka (všechny)" po sestavení dotazu a následném vyhledání pro dotaz č. 2

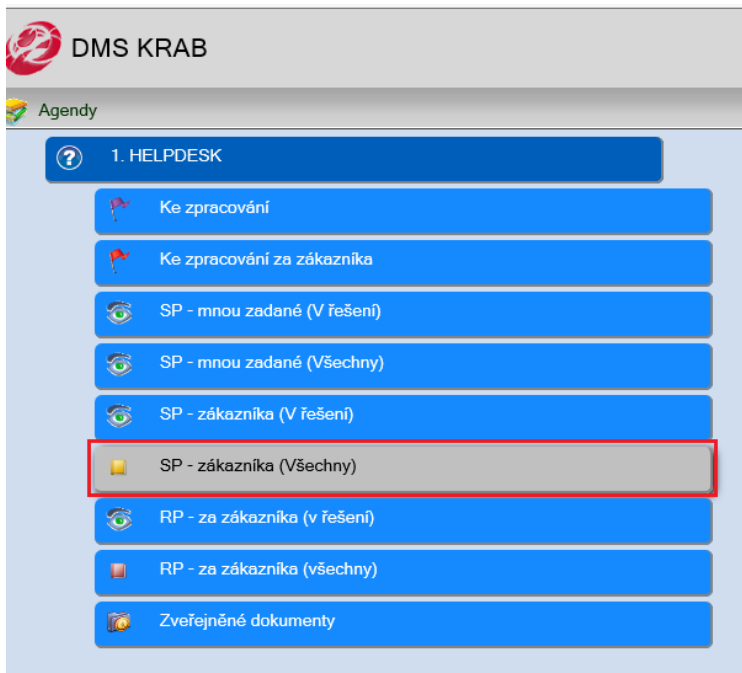
7.1.2.1 Příklad č. 2 sestavení výběrového kritéria z webového klienta

Zadání:

V evidenci SP – zákazníka (všechny) chceme vyhledat jen SP, které byly odmítnuty nebo stornovány v období od 1. 4. 2021 do 31. 8. 2021.

Postup sestavení dotazu a jeho výsledek:

Kursorem se ve stromu evidencí nastavíme na pohled SP – zákazníka (všechny) pokud jej máme k dispozici (jedná se o Oprávněné osoby - Prohlížeči a Oprávněné administrátory zákazníka) Situaci zachycuje následující obrázek.

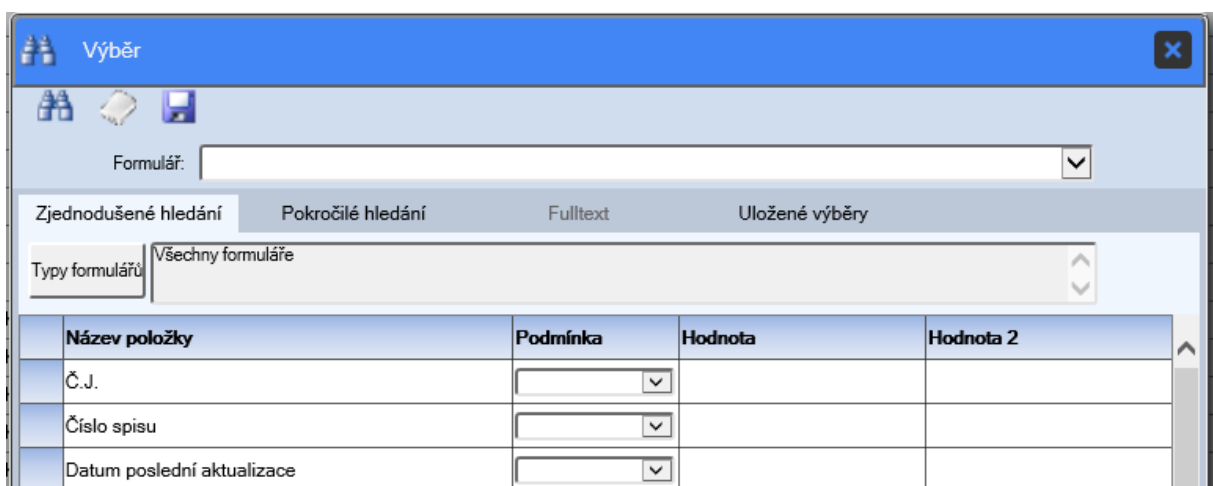


Obrázek 103: Zobrazení stromu evidencí s výběrem pohledu "SP - zákazníka (Všechny)" z webového klienta pro dotaz č. 2

| Ev. č. | Stav | Název | Zákazka | Zadávatel | Zpracovatel | Poslední zpracování | Odp. řešitel | Přijato dne | Zakočeno | Kód SLA |
|-----------|---------------------------------|-------------------|---------|-------------------------------|-------------------------------|----------------------|-------------------|----------------------|----------------------|---------|
| 7/2021-SP | K doplnění informací zadavatele | Dokumentace HP | TEST | Opřevrněná osoba zákazníka... | Opřevrněná osoba zákazníka... | 1. 6. 2021 15:48:07 | | 1. 6. 2021 15:43:47 | 1. 6. 2021 11:57:39 | SLA-00 |
| 6/2021-SP | K přidání řešení | Pondělí | TEST | Opřevrněná osoba zákazníka... | Poláková Simona | 26. 4. 2021 17:51:53 | Poláková Simona | 26. 4. 2021 17:35:50 | 26. 4. 2021 17:34:50 | SLA-00 |
| 5/2021-SP | Registrační | Test Dokumentace1 | TEST | Opřevrněná osoba zákazníka... | Poláková Simona | 22. 4. 2021 16:27:07 | Poláková Simona | 22. 4. 2021 16:25:04 | 22. 4. 2021 16:23:33 | SLA-00 |
| 4/2021-SP | VYŘEŠENÝ SP | Test1 | TEST | Opřevrněná osoba zákazníka... | Poláková Simona | 22. 4. 2021 16:18:41 | Poláková Simona | 22. 4. 2021 11:16:07 | 22. 4. 2021 11:13:16 | SLA-00 |
| 3/2021-SP | VYŘEŠENÝ SP | Dokumentace 2 | TEST | Opřevrněná osoba zákazníka... | | 22. 4. 2021 11:49:45 | | 22. 4. 2021 10:56:21 | 22. 4. 2021 10:53:05 | SLA-00 |
| 2/2021-SP | K přidání řešení | Dokumentace HD | TEST | Opřevrněná osoba zákazníka... | Šroutová Michaela | 22. 4. 2021 12:12:26 | Šroutová Michaela | 22. 4. 2021 10:51:09 | 22. 4. 2021 10:21:05 | SLA-00 |

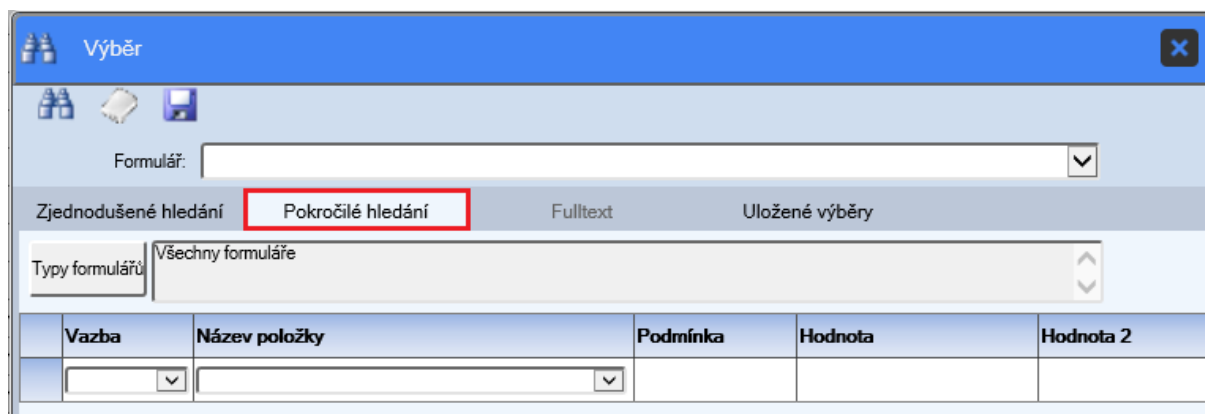
Obrázek 104: Zobrazení seznamu "SP - zákazníka (všechny)" pro postup sestavení dotazu č. 2 z webového klienta

V liště nástrojů klikneme na ikonu vyhledávání . Otevře se dialogové okno vyhledávání.



Obrázek 105: Zobrazení dialogového okna vyhledávání s typem formulářů „Všechny formuláře“ z webového klienta

Zvolíme záložku „Pokročilé hledání“ viz obr. níže



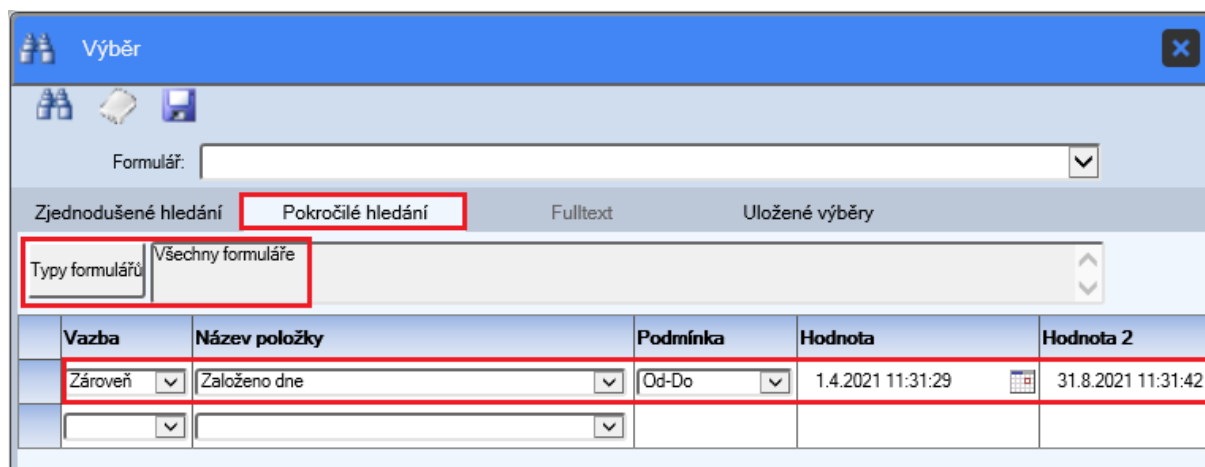
Obrázek 106: Zobrazení dialogového okna pokročilé hledání s typem formulářů „Všechny formuláře“ z webového klienta

Ponecháme volbu, **Všechny formuláře**. Zvolíme vazbu „**Zároveň**“ a název položky, podle které chceme vyhledávat. Pro tento konkrétní případ přichází do úvahy položka, **Založeno dne**. Datum zadání požadavku do „Podmínky“ **Od – Do Hodnota 1. 4. 2021 a „Hodnota 2“ 31. 8. 2021** (výběrem přes kalendář) obrázky viz níže



Obrázek 107: Zobrazení podmínky Od ve sloupci "Hodnota" z webového klienta pro dotaz č. 2

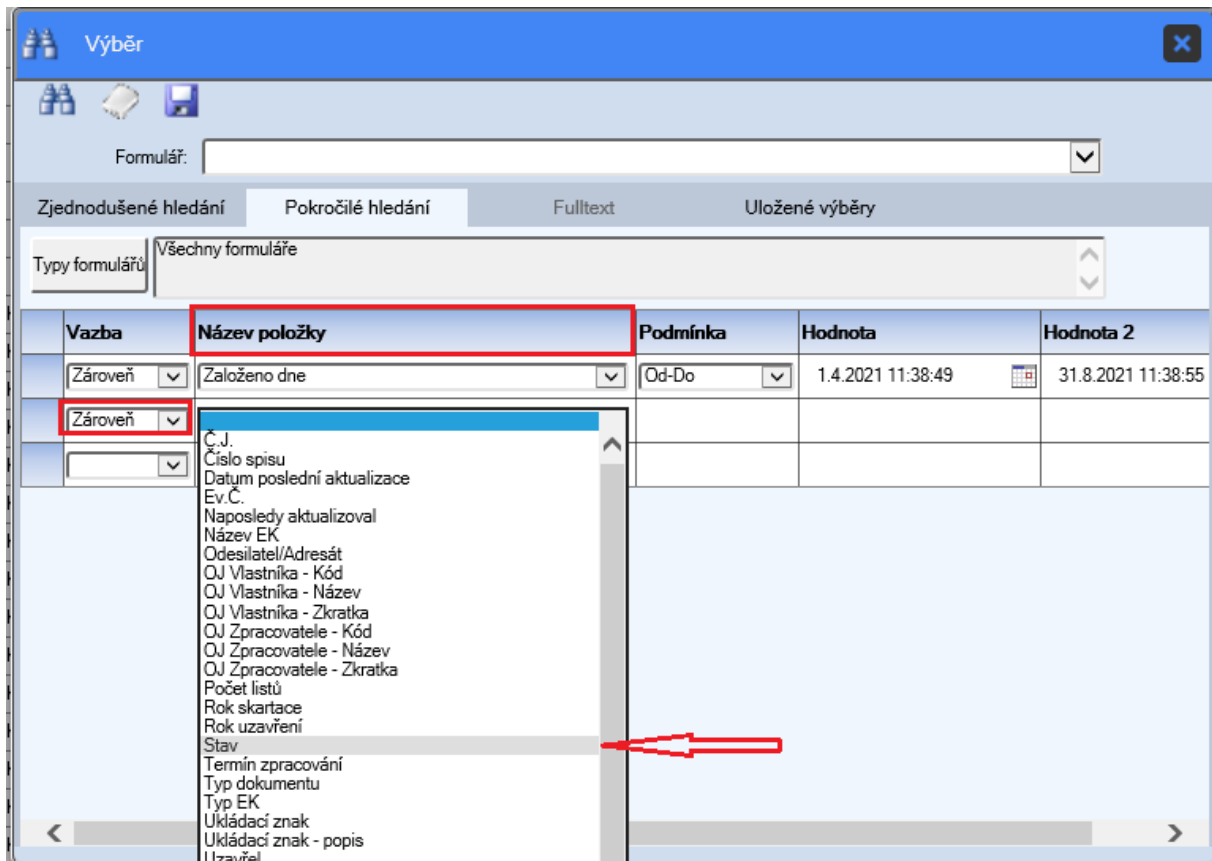
Situaci zachycuje následující obrázek.



Obrázek 108: Zobrazení výběrového dialogového okna s vyplněnou Položkou „Založeno dne“ Podmínkou a Hodnotou z webového klienta pro dotaz č. 2

Jelikož má mít zadaná podmínka pouze SP, které byly odmítnuty nebo stornovány za toto období, který už jsme zadaly, je nutné ještě doplnit podmínku o následující stavy. A to výběrem Vazby, Názvu položky, Podmínky a Hodnoty.

V prvním sloupci Vazba v rozvinovacím poli zvolit „Zároveň“ viz obrázek níže a v druhém rozvinovacím poli název položky, zadat položku „Stav“.



| Vazba | Název položky | Podmínka | Hodnota | Hodnota 2 |
|---------|----------------------------|----------|-------------------|--------------------|
| Zároveň | Založeno dne | Od-Do | 1.4.2021 11:38:49 | 31.8.2021 11:38:55 |
| Zároveň | Č.J. | | | |
| | Číslo spisu | | | |
| | Datum poslední aktualizace | | | |
| | Ev.Č. | | | |
| | Naposledy aktualizoval | | | |
| | Název EK | | | |
| | Odesílatel/Adresát | | | |
| | OJ Vlastníka - Kód | | | |
| | OJ Vlastníka - Název | | | |
| | OJ Vlastníka - Zkratka | | | |
| | OJ Zpracovatele - Kód | | | |
| | OJ Zpracovatele - Název | | | |
| | OJ Zpracovatele - Zkratka | | | |
| | Počet listů | | | |
| | Rok skartace | | | |
| | Rok uzavření | | | |
| | Stav | | | |
| | Termín zpracování | | | |
| | Typ dokumentu | | | |
| | Typ EK | | | |
| | Ukládací znak | | | |
| | Ukládací znak - popis | | | |
| | Uzavřel | | | |

Obrázek 109: Zobrazení dialogového okna Pokročilé hledání se zadáním vazby a názvem položky pro stav „ODMÍTNUTÝ SP“ z webového klienta

Musíme také zadat název stavu, který potřebujeme vyhledat. V tuto chvíli je to stav „ODMÍTNUTÝ SP“, tudíž vybereme v následujícím rozvinovacím poli možnost „Obsahuje“ a do dalšího pole napíšeme začínající písmena daného stavu. V našem případě „odm“.

| Vazba | Název položky | Podmínka | Hodnota | Hodnota 2 |
|---------|---------------|----------|-------------------|--------------------|
| Zároveň | Založeno dne | Od-Do | 1.4.2021 11:38:49 | 31.8.2021 11:38:55 |
| Zároveň | Stav | Obsahuje | odm | |
| | | | | |

Obrázek 110: Zobrazení dialogového okna Pokročilé hledání se zadáním vazby, názvem, podmínkou a hodnotou „odm“ z webového klienta

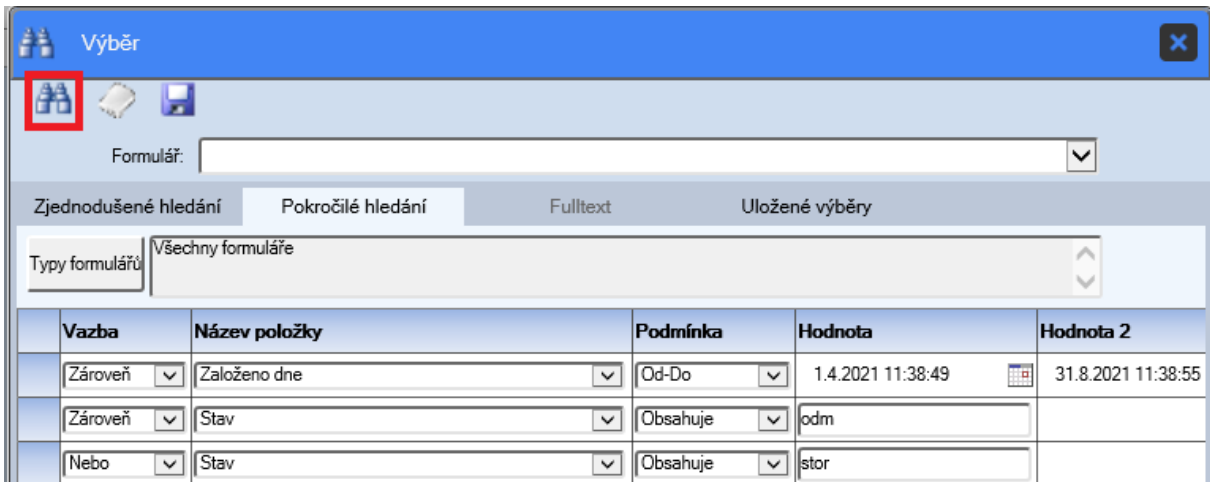
V tuto chvíli máme zadanou podmínku pro Odmítnuté SP za zvolené období. Ale potřebujeme zadat ještě další položky a to pro stav Stornovaný SP.

Stejným způsobem jako u výběru stavu odmítnutý, zadáme v tomto případě. V prvním sloupci Vazba v rozvinovacím poli zadat „*Nebo*“ v druhém rozvinovacím poli Název položky, zadat položku „*Stav*“. Ve třetím rozvinovacím poli Podmínka, zadat „*Obsahuje*“ a ve čtvrtém rozvinovacím poli Hodnota zadat „*stor*“ viz obrázek níže.

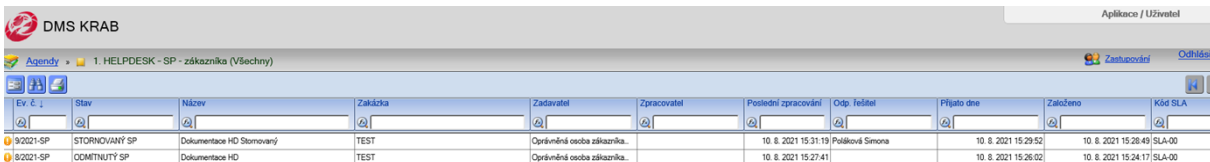
| Vazba | Název položky | Podmínka | Hodnota | Hodnota 2 |
|---------|---------------|----------|-------------------|--------------------|
| Zároveň | Založeno dne | Od-Do | 1.4.2021 11:38:49 | 31.8.2021 11:38:55 |
| Zároveň | Stav | Obsahuje | odm | |
| Nebo | Stav | Obsahuje | stor | |
| | | | | |

Obrázek 111: Zobrazení dialogového okna Pokročilé hledání se zadáním vazby, názvem, podmínkou a hodnotou „stor“ z webového klienta

Ve výběru na liště nástrojů klikneme na ikonu vyhledávání . Následně se zobrazí, seznam všech SP za zvolené období a ve zvolených stavech viz obrázky níže.



Obrázek 112: Zobrazení dialogového okna se zadáním období a stavů odmítnutý a stornovaný SP a následné vyhledání z webového klienta



Obrázek 113: Zobrazení seznamu "SP - zákazník (všechny)" po sestavení dotazu a následném vyhledání pro dotaz č. 2 z webového klienta

7.1.3 Příklad č. 3 sestavení výběrového kritéria.

Zadání:

V evidenci RP – zákazník (všechny) chceme vyhledat jen RP, které byly realizovány během posledního půl roku.

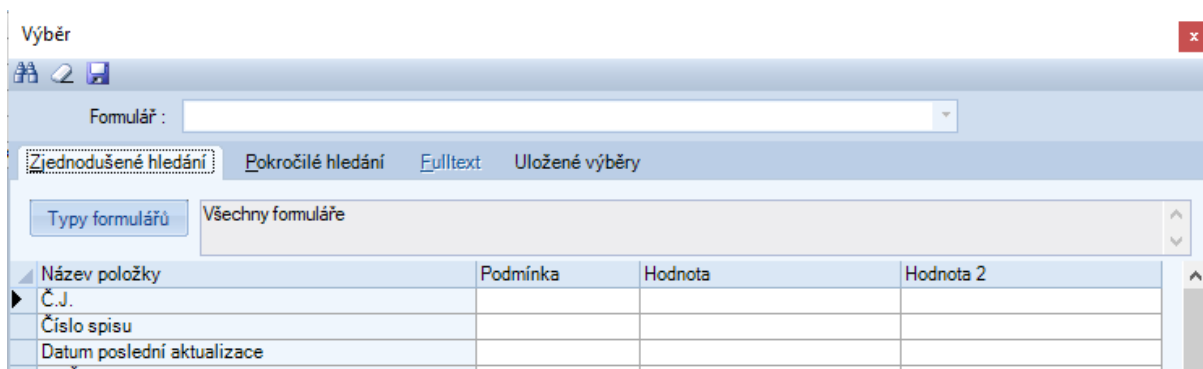
Postup sestavení dotazu a jeho výsledek:

Kursorem se ve stromu evidencí nastavíme na pohled RP – za zákazník (všechny) pokud jej máme k dispozici (jedná se o Oprávněné osoby - Prohlížeči a Oprávněné administrátory zákazník) Situaci zachycuje následující obrázek.



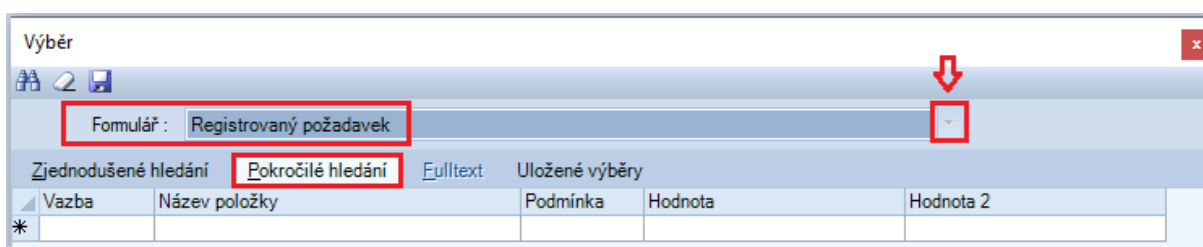
Obrázek 114: Zobrazení seznamu "RP – za zákazník (všechny)" pro postup sestavení dotazu č. 3

V liště nástrojů klikneme na ikonu vyhledávání . Otevře se dialogové okno vyhledávání.



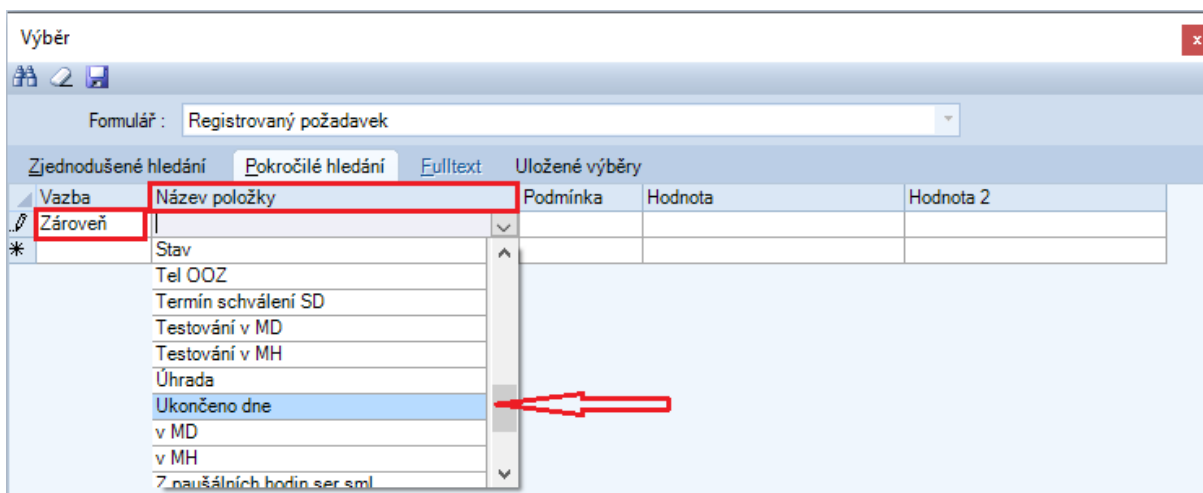
Obrázek 115: Zobrazení dialogového okna vyhledávání pro sestavení dotazu č.

Zvolíme Formulář „Registrovaný požadavek“ a záložku „Pokročilé hledání“ viz obr. níže



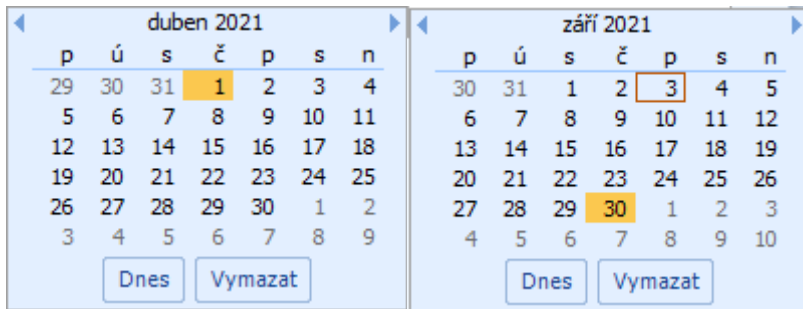
Obrázek 116: Zobrazení dialogového okna vyhledávání s Formulářem „Registrovaný požadavek“ Pokročilé hledání

Jelikož to mají být RP, které byly „Realizované“, musíme tento výběr požadavku upřesnit o tento stav. A to výběrem v rozvinovacím poli vazba zvolíte „Zároveň“ a název položky, podle které chceme vyhledávat. Pro tento konkrétní případ, kde potřebujeme vybrat RP, které byly realizovány během posledního půl roku, přichází do úvahy následující položka „Ukončeno dne“ viz obrázek níže.

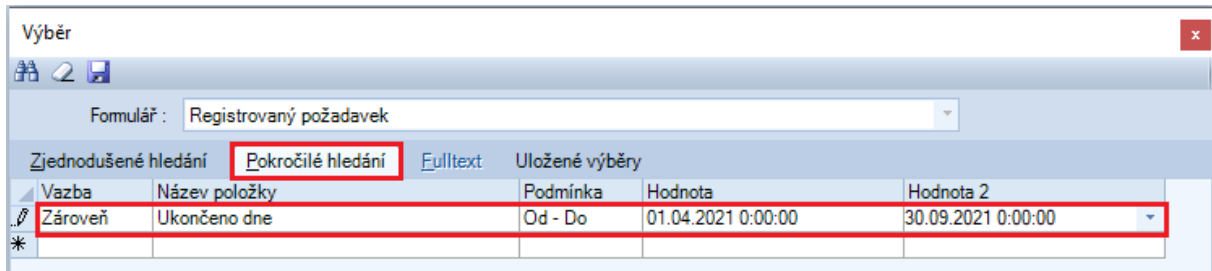


Obrázek 117: Zobrazení dialogového okna Pokročilé hledání se zadáním vazby a názvem položky pro stav „Vyřešený RP“

Jelikož to má být výběr za poslední půl rok (tento požadavek vyhledáváme v měsíci září) do požadavku „Podmínka“ **Od – Do** „Hodnota“ **01. 04.2021** a „Hodnota 2“ **30. 09.2021** (výběrem přes kalendář) obrázky viz níže

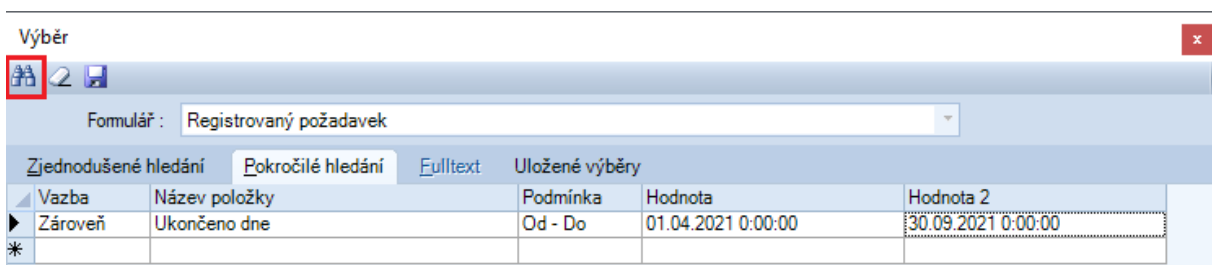


Obrázek 118: Zobrazení „Hodnoty“ výběrem přes kalendář pro dotaz č. 3



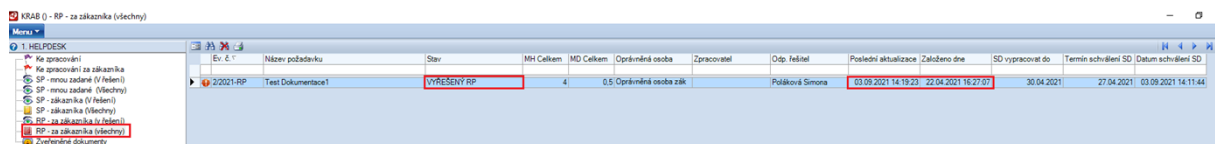
Obrázek 119: Zobrazení dialogového okna vyhledávání s Formulářem „Registovaný požadavek“ Pokročilé hledání s Podmínkou a Hodnotou a Hodnotou 2

Ve výběru na liště nástrojů klikneme na ikonu vyhledávání .



Obrázek 120: Zobrazení dialogového okna se zadáním období, stavem „Vyřešený RP“ a následné vyhledání

Následně systém zobrazí, seznam všech RP, které byly realizovány, za poslední půl rok, viz následující obrázek.



Obrázek 121: Zobrazení seznamu "RP – za zákazníka (všechny)" po sestavení dotazu a následném vyhledání pro dotaz č. 3

7.1.3.1 Příklad č. 3 sestavení výběrového kritéria z webového klienta

Zadání:

V evidenci RP – zákazníka (všechny) chceme vyhledat jen RP, které byly realizovány během posledního půl roku.

Postup sestavení dotazu a jeho výsledek:

Kursorem se ve stromu evidencí nastavíme na pohled RP – za zákazníka (všechny) pokud jej máme k dispozici (jedná se o Oprávněné osoby - Prohlížeči a Oprávněné administrátory zákazníka) Situaci zachycuje následující obrázek.



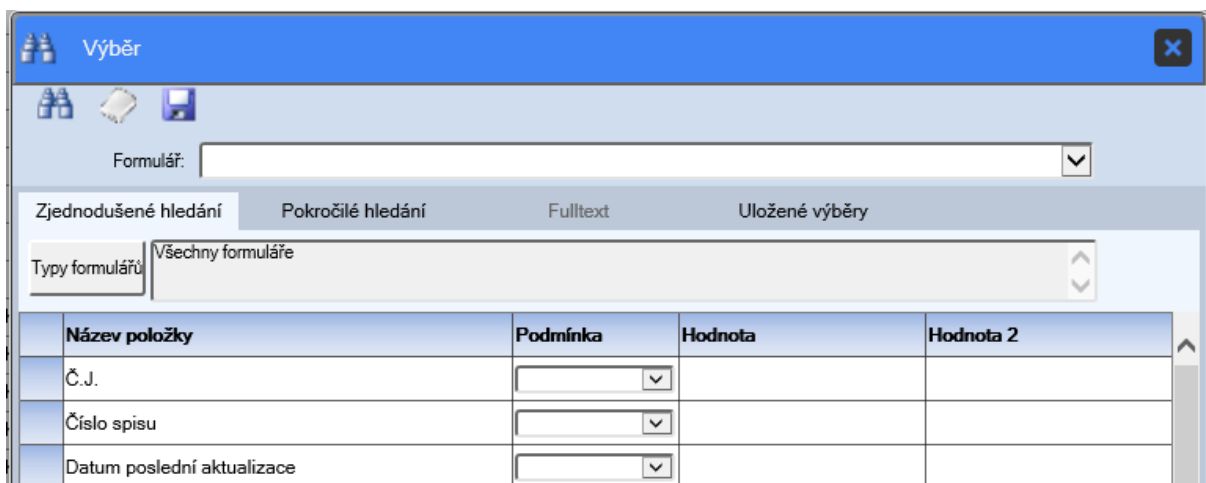
Obrázek 122: Zobrazení stromu evidencí s výběrem pohledu "RP – za zákazníka (Všechny)" z webového klienta pro dotaz č. 3

Stiskneme tlačítko RP – za zákazníka (všechny) a zobrazí se nám zvolený seznam

| Ev. č. | Název požadavku | Stav | MH Celkem | MD Celkem | Oprávněná osoba | Zpracovatel | Odp. řešitel | Poslední aktualizace | Založeno dne | SD vypracovat do | Termín schválení SD | Datum schválení SD |
|-----------|---|---------------------------|-----------|-----------|-----------------------|-----------------------|--------------------|----------------------|----------------------|------------------|---------------------|---------------------|
| 3/2021-RP | TEST 10 | Ke zpracování dopadu | 0 | 0 | Oprávněná osoba zřka. | Poláková Simona | Poláková Simona | 23. 4. 2021 14:58:44 | 23. 4. 2021 14:56:53 | 30. 4. 2021 | | |
| 3/2021-RP | Test Dokumentace1 | VYŘEŠENÝ RP | 4 | 0.5000 | Oprávněná osoba zřka. | Poláková Simona | Poláková Simona | 3. 9. 2021 14:19:23 | 22. 4. 2021 16:27:07 | 30. 4. 2021 | 27. 4. 2021 | 3. 9. 2021 14:11:44 |
| 1/2021-RP | TEST XXXX | Ke schválení realizace | 4 | 0.5000 | Oprávněná osoba zřka. | Oprávněná osoba zřka. | Klus Jiří | 6. 4. 2021 18:10:34 | 6. 4. 2021 18:08:30 | 10. 4. 2021 | 22. 4. 2021 | |
| 1/2020-RP | test Sim2 | K rozhodnutí o zpracování | 0 | 0 | Poláková Simona | Klus Jiří | Štratrová Michaela | 31. 1. 2020 10:53:12 | 31. 1. 2020 10:49:25 | 3. 2. 2020 | | |
| 1/2019-RP | MISA_TEST | Ke schválení realizace | 8 | 1 | Oprávněná osoba zřka. | Oprávněná osoba zřka. | Štratrová Michaela | 23. 4. 2021 14:14:33 | 9. 12. 2019 15:49:23 | 30. 12. 2019 | 18. 12. 2019 | |
| 1/2015-RP | Test SP školení | Ke zpracování dopadu | 0 | 0 | Klus Jiří | Štratrová Michaela | Klus Jiří | 9. 12. 2019 15:53:33 | 21. 4. 2015 11:19:37 | 13. 12. 2019 | | |
| 1/2013-RP | Automaticky vyplňovat položky zadavatel, pokud A. | Ke schválení realizace | 0 | 0 | Zrubecká Alena | Zrubecká Alena | Klus Jiří | 25. 6. 2013 13:48:43 | 25. 6. 2013 13:43:09 | 27. 6. 2013 | 28. 6. 2013 | |

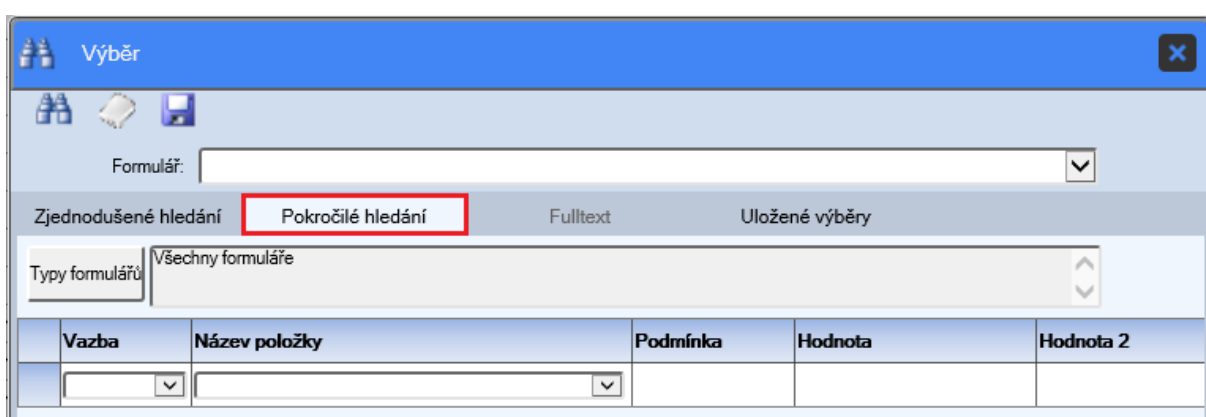
Obrázek 123: Zobrazení seznamu "RP – za zákazníka (všechny)" pro postup sestavení dotazu č. 3 z webového klienta

V liště nástrojů klikneme na ikonu vyhledávání . Otevře se dialogové okno vyhledávání.



Obrázek 124: Zobrazení dialogového okna vyhledávání s typem formulářů „Všechny formuláře“ z webového klienta

Zvolíme záložku „Pokročilé hledání“ viz obr. níže



Obrázek 125: Zobrazení dialogového okna pokročilé hledání s typem formulářů „Všechny formuláře“ z webového klienta

Ponecháme volbu, **Všechny formuláře**. Zvolíme vazbu „**Zároveň**“ a název položky, podle které chceme vyhledávat. Pro tento konkrétní případ přichází do úvahy položka, **Založeno dne**. Jelikož to má být výběr za poslední půl rok (*tento požadavek vyhledáváme v měsíci září*) vybereme v rozvinovacím poli do „Podmínky“ **Od – Do a Hodnota 1. 4. 2021 a „Hodnota 2“ 30. 9. 2021** (výběrem přes kalendář) obrázky viz níže



Obrázek 126: Zobrazení podmínky Od ve sloupci "Hodnota" z webového klienta pro dotaz č. 3

| Vazba | Název položky | Podmínka | Hodnota | Hodnota 2 |
|---------|---------------|----------|-------------------|--------------------|
| Zároveň | Založeno dne | Od-Do | 1.4.2021 15:24:12 | 30.9.2021 15:28:57 |

Obrázek 127: Zobrazení výběrového dialogového okna s vyplněnou Položkou „Založeno dne“ Podmínkou a Hodnotou z webového klienta pro dotaz č. 3

Jelikož má mít zadaná podmínka pouze RP, které byly realizovány za toto období, který už jsme zadaly, je nutné ještě doplnit podmínku o následující stav. A to výběrem Vazby, Názvu položky, Podmínky a Hodnoty.

V prvním sloupci Vazba v rozvinovacím poli zvolit „Zároveň“ viz obrázek níže a v druhém rozvinovacím poli název položky, zadat položku „Stav“ viz obrázek níže.

| Vazba | Název položky | Podmínka | Hodnota | Hodnota 2 |
|---------|---------------|----------|-------------------|--------------------|
| Zároveň | Založeno dne | Od-Do | 1.4.2021 15:40:34 | 30.9.2021 15:40:37 |

Obrázek 128: Zobrazení dialogového okna Pokročilé hledání se zadáním vazby a názvem položky pro stav „VYŘEŠENÝ RP“ z webového klienta

Musíme také zadat název stavu, který potřebujeme vyhledat. Pro již realizované RP je to stav „VYŘEŠENÝ RP“, tudíž vybereme v následujícím rozvinovacím poli možnost „Obsahuje“ a do dalšího pole napíšeme začínající písmena daného stavu. V našem případě „vyř“.

| Vazba | Název položky | Podmínka | Hodnota | Hodnota 2 |
|---------|---------------|----------|-------------------|--------------------|
| Zároveň | Založeno dne | Od-Do | 1.4.2021 15:40:34 | 30.9.2021 15:40:37 |
| Zároveň | Stav | Obsahuje | vyř | |

Obrázek 129: Zobrazení dialogového okna Pokročilé hledání se zadáním vazby, názvem, podmínkou a hodnotou „vyř“ z webového klienta

Ve výběru na liště nástrojů klikneme na ikonu vyhledávání . Následně se zobrazí, seznam všech RP za zvolené období a ve zvoleném stavu viz obrázky níže.

Obrázek 130: Zobrazení dialogového okna se zadáním období a stavem „Vyřešený RP“ a následné vyhledání z webového klienta

| Ev. č. | Název požadavku | Stav | MH Celkem | MD Celkem | Oprávněná osoba | Zpracovatel | Odp. řešitel | Poslední aktualizace | Založeno dne | SD vypracovat do | Termín schválení SD | Datum schválení SD |
|-----------|-------------------|-------------|-----------|-----------|-------------------------|-------------|-----------------|----------------------|--------------------|------------------|---------------------|--------------------|
| 2/2021-RP | Test Dokumentace1 | VYŘEŠENÝ RP | 4 | 0.5000 | Oprávněná osoba zřka... | | Poláková Simona | 3.9.2021 14:19:23 | 22.4.2021 16:27:07 | 30.4.2021 | 27.4.2021 | 3.9.2021 14:11:44 |

Obrázek 131: Zobrazení seznamu "RP – za zákazníka (všechny)" po sestavení dotazu a následném vyhledání pro dotaz č. 3 z webového klienta