



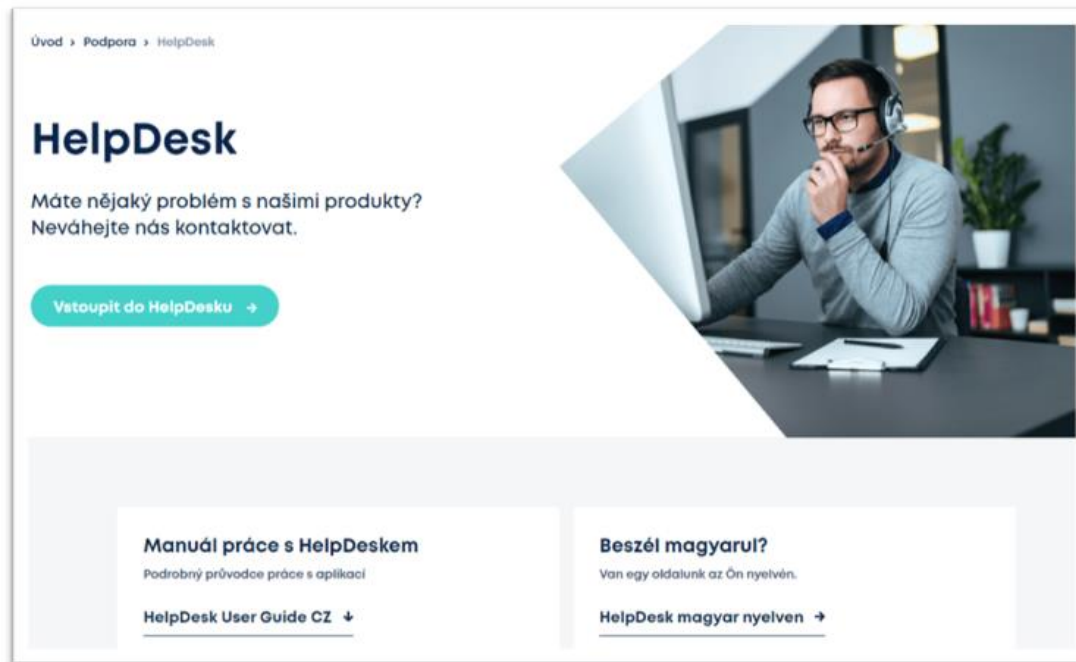
# Manuál práce s HelpDeskem

**Business Unit Incadea&OneCore**

Váš supportní tým Solitea, a.s.

# Přístup

Do systému přistupujete přes webovou adresu [HELPDESK - Solitea a.s.](#) - odkaz „**Přihlášení pro zákazníky**“:



The screenshot shows the HelpDesk website interface. At the top left, there is a breadcrumb trail: "Úvod > Podpora > HelpDesk". The main heading is "HelpDesk". Below it, the text reads: "Máte nějaký problém s našimi produkty? Neváhejte nás kontaktovat." A prominent teal button with a white arrow says "Vstoupit do HelpDesku". To the right of the text is a photograph of a man wearing a headset, sitting at a desk with a computer monitor. Below the main content area, there are two white boxes with rounded corners. The left box is titled "Manuál práce s HelpDeskem" and contains the text "Podrobný průvodce práce s aplikací" and a link "HelpDesk User Guide CZ" with a right-pointing arrow. The right box is titled "Beszél magyarul?" and contains the text "Van egy oldalunk az Ön nyelvén." and a link "HelpDesk magyar nyelven" with a right-pointing arrow.

# Přihlášení

Pro přihlášení do systému je nutné zadat „**Uživatelské jméno**“ a „**Heslo**“, které jste od nás obdrželi:

Solitea, a.s.



Přihlášení

<input type="text" value="Uživatelské jméno"/>	<input type="password" value="Heslo"/>	<input type="button" value="Přihlásit se"/>
--	--	---

[Zapomněli jste heslo?](#)



# Popis úvodní obrazovky

Při vstupu do systému se objeví úvodní obrazovka, kde je zobrazen seznam Vašich otevřených tiketů. Okno přehledu požadavků obsahuje:

Solitea, a.s.								
Požadavky	FAQ						Předvolby	Logout CZ Hana Otáhalová
Vše (984)   Otevřeno (0)   Uzavřeno (984)							1 2 3 4 5 >> >	
TICKET#	TYP	NÁZEV	PRIORITA	STAV	JMÉNO ZÁKAZNÍKA	VLASTNÍK	FRONTA	SUB-STATUSY ČEKAJ
79030706	Incident	Uživatel Slovák zmínil vlákno AXM Business unit. -	2-Medium	4-Vyřešený	(API user CZ Hana Otáh...	Hana Otáhalová	Support::Raw	
79030686	Incident	Zpráva z kontaktního formuláře One-Core.com - in.smtp.cz	2-Medium	4-Vyřešený	(API user CZ Hana Otáh...	Hana Otáhalová	Support::Raw	

**TICKET** – Číslo tiketu

**TYP** – Typ tiketu (Incident, Změnový požadavek, Servisní požadavek)

**NÁZEV** – Předmět/stručný popis tiketu

**PRIORITA** – Úroveň priority požadavku (Low, Medium, High, Hot-Spot)

**STAV** – Stav tiketu (Nový, Probíhající, Čekající, Vyřešený, Uzavřený)

**JMÉNO ZÁKAZNÍKA** – Jméno uživatele, který tiket založil

# Popis úvodní obrazovky

**VLASTNÍK** – Vlastník tiketu (řešitel na straně Solitea, a.s.)

**FRONTA** – Oblast, do které patří uvedený tiket dle části v systému (Finance, Nákup, Prodej, ...)

**SUB-STATUSY ČEKAJÍCÍ** – Detailní klasifikace stavu „Čekající“

**DATUM VYŘEŠENÍ POŽADAVKU** – Plánované datum dodání odstranění dopadu tiketu

**HODINY SCHVÁLENÉ PRO FAKTURACI** – Hodiny odsouhlasené zákazníkem k fakturaci

**CELKOVÝ POČET FA HODIN** – Celkový počet hodin k fakturaci při uzavření tiketu

**VYFAKTUROVÁNO** – Požadavek vyfakturován má příznak „Checked“

**DATUM FAKTURACE** – Datum, kdy proběhla fakturace

**DATUM RELEASE** – Plánované datum nasazení tiketu do produkční databáze zákazníka

**STÁŘÍ** – Doba, po kterou je tiket v HelpDesk otevřen

**VYTVOŘENO** – Datum založení tiketu v HelpDesk TICKET – Číslo tiketu

# Záložka „Požadavky“

**Nový požadavek** – funkce založení nového tiketu – zobrazí formulář pro založení tiketu do HelpDesk

**Moje požadavky** – přehled tiketů, kde je vlastníkem přihlášený uživatel

**Všechny požadavky** – přehled všech tiketů

**Vyhledat** – funkce pro vyhledávání tiketů dle různých filtrů

The screenshot shows the top navigation bar of the Solitea HelpDesk. On the left, there is a search box labeled 'Tickets. (m)' and the company name 'Solitea, a.s.'. Below these, a dropdown menu is open, highlighting the 'Požadavky' (Requests) tab. The menu items are: 'Požadavky', 'FAQ', 'Nový požadavek', 'Moje požadavky', 'Všechny požadavky', and 'Vyhledat'. The main content area shows a summary bar with 'no (0) | Uzavřeno (984)' and a table header with columns: 'NÁZEV', 'PRIORITA', 'STAV', 'JMÉNO ZÁKAZNÍKA', 'VLASTNÍK', 'FRONTA', 'SUB-STATUSY ČEKAJÍCÍ', and 'DATUM'. At the bottom right, it says 'Vytvořeno OTRS'.

# Záložka „Předvolby“

Požadavky FAQ

**Solitea**

**Předvolby** Logout CZ Ha

**Jazyk zobrazení**  
Select the main interface language.

Jazyk

Aktualizovat

**Přehled požadavků**  
Select after which period ticket overviews should refresh automatically.

Interval obnovení obrazovky

Aktualizovat

**Počet zobrazených požadavků**  
Select how many tickets should be shown in overviews by default.

Počet požadavků na stránku

Aktualizovat

**Změna hesla**  
Set a new password by filling in your current password and a new one.

Stávající heslo

Nové Heslo

Kontrola hesla

Aktualizovat

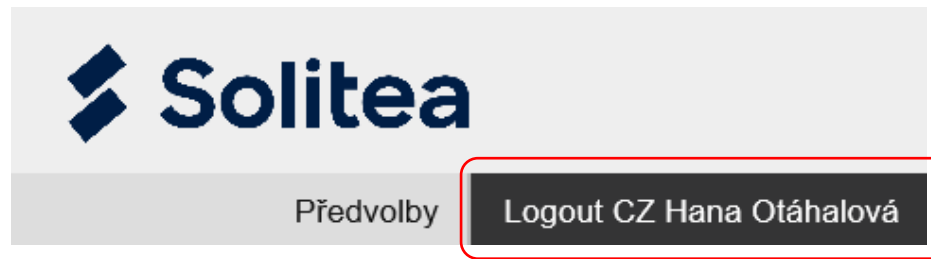
**Jazyk zobrazení** – zde si můžete vybrat jazyk zobrazení ve Vašem rozhraní

**Počet zobrazených požadavků** – počet jaký nastavíte, se Vám zobrazí na hlavní stránce s přehledem tiketů

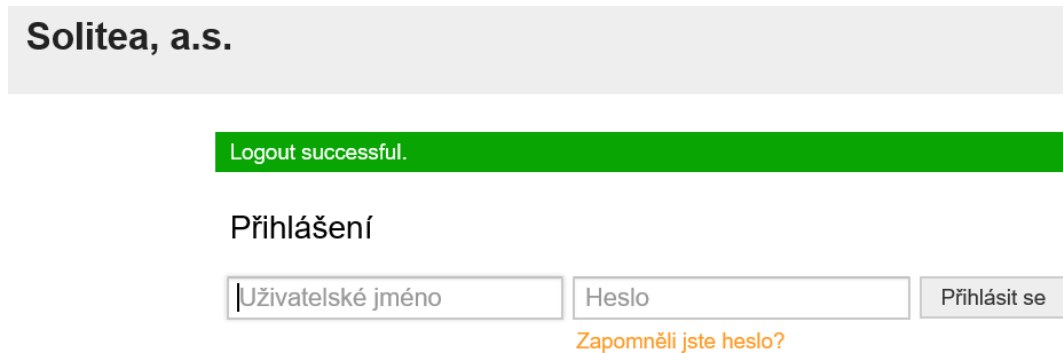
**Přehled požadavků** – v nastaveném časovém intervalu se provede automaticky aktualizace stavu tiketů

**Změna hesla** – v této sekci si můžete změnit své heslo pro přístup do HelpDesk

# Záložka „Odhlásit“



Po kliknutí na tlačítko „Logout“ se provede odhlášení z HelpDesk



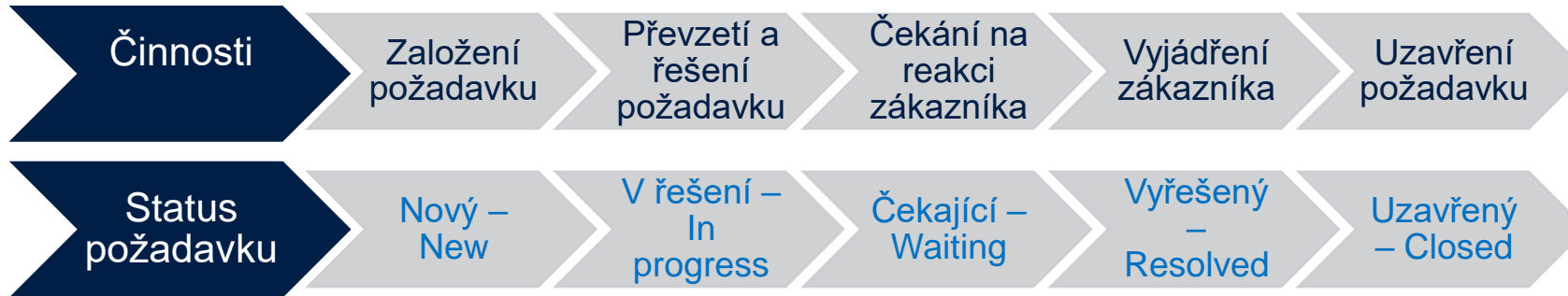


# Práce s HelpDeskem

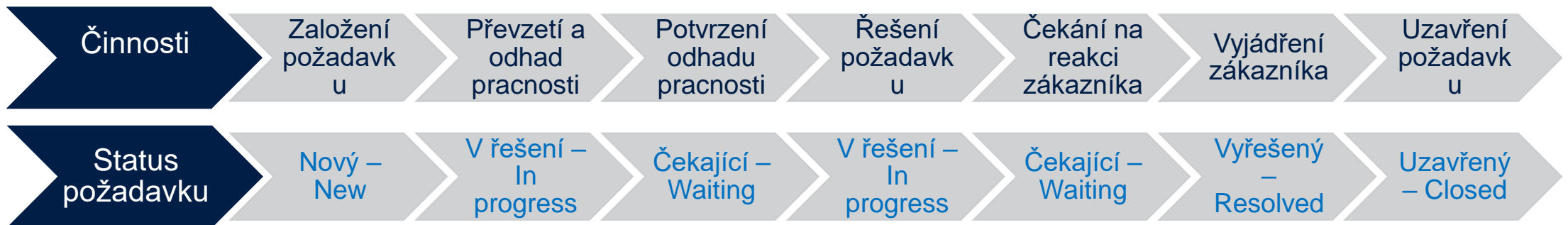


# Životní cyklus požadavku

## POŽADAVEK TYPU „INCIDENT“



## POŽADAVEK TYPU „SERVISNÍ POŽADAVEK“ A „ZMĚNOVÝ POŽADAVEK“



# Status Nový / New

## ZALOŽENÍ NOVÉHO TIKETU V PROHLÍŽEČI:

- Založení nového ticketu je možné v záložce „Požadavky“ kliknutím na „Nový požadavek“, kdy se otevře formulář:
- Pro správné založení ticketu je nutné vyplnit povinná pole, která jsou označena hvězdičkou:

Typ

Komu

Předmět

Text (popis problému)

Solitea, a.s.

Požadavky FAQ

Všechna pole označena hvězdičkou (\*) jsou povinná.

\*Typ:

\* Komu:

\* Předmět:

\* Text:

**B I U S** | | | | | | | | | | | | |

Formát  Písmo  Velik...

Příloha:  Procházet...

Priorita:

Datum Release:  17  / 03  / 2021

# Status Nový / New

## ZALOŽENÍ NOVÉHO TIKETU ZASLÁNÍM MAILU:

Tiket je možné založit odesláním e-mailu na adresu [helpdesk.api@solitea.cz](mailto:helpdesk.api@solitea.cz) :

Tiket založený tímto způsobem má vždy nastaven výchozí typ „Unclassified“ a s prioritou „Střední“

Mail zaslaný konkrétnímu pracovníkovi naší společnosti není možné považovat za evidovaný tiket

V případě, že odpovídáte na již existující tiket, v předmětu emailu musí být vždy textace: [Ticket#79xxxxxx]

 Poslat	Komu	<input type="text" value="helpdesk.api@solitea.cz"/>
	Kopie	
	Předmět	[Ticket#79000001]

# Status Čekající / Waiting

Tímto stavem jsou označeny tikety, kterým musíte věnovat svou pozornost, protože vyžadují Vaši interakci!

→ Tikety ve stavu „Čekající/ Waiting“ jsou dále členěny dle následujících sub-statusů:

**Čeká na upřesnění informací/Waiting for more detail** – tiket čeká na upřesnění informací ze strany zákazníka

**Čeká na test objednatele/Waiting for customer test** – tiket je vyřešen a čeká na výsledky testování ze strany zákazníka

**Čeká na schválení odhadu/Waiting for estimation approval** – čeká na schválení odhadu pracnosti od zákazníka

**Čeká na třetí stranu/ Waiting for 3rd side** – čeká na reakci třetí strany

**Požadavek odložen/On hold** – tiket je odložen a čeká na nový termín zadání k realizaci ze strany zákazníka

# Status Čekající / Waiting – Reakce zákazníka

Ze seznamu tiketů vyberete tiket a kliknete na něj:

Solitea, a.s. 

Požadavky FAQ Předvolby Logout CZ Hana Otáhalová

Vše (2091) | **Otevřeno (1)** | Uzavřeno (2090)

TICKET#	TYP	NÁZEV	PRIORITA	STAV	JMÉNO ZÁKAZNÍKA	VLASTNÍK	FRONTA	SUB-STATUSY ČEKAJÍCÍ	DATUM VYŘEŠENÍ PO...	HODINY SCHVÁLENÉ ...	C
79011164	Service request	TEST -	2-Medium	3-Čekající	(API user Libor Šrotřif)	Hana Otáhalová	Support::NAV Osta...	Čeká na test Ob[...]	31/03/2021	2	0

Zobrazí se Vám formulář vybraného tiketu včetně důležitých informací v pravé části obrazovky, kde vyberete „Odpovědět“:

Solitea, a.s. 

Požadavky FAQ Předvolby Logout CZ Hana Otáhalová

[- Zpět](#)

## TEST

[Tisknout](#) [Zobrazit všechny zprávy](#)

Uživatel	Datum	Informace
API user Libor Šrotřif – TEST	03/08/2017	<p>Informace</p> <p>Ticket#: 79011164</p> <p>Typ: Service request</p> <p>Stav: 3-Čekající</p> <p>Priorita: 2-Medium</p> <p>Fronta: Support::NAV Ostatní / Others</p> <p>Vlastník: Hana Otáhalová</p> <p>Hodiny schválené pro fakturaci:</p> <p>Celkový počet fa hodin:</p>
AXIOM PROVIS - Help Desk – TEST	03/08/2017	
Libor Šrotřif – TEST	03/08/2017	
Libor Šrotřif – Čekající na zákazníka / Waiting for customer	07/03/2018	
AXIOM PROVIS - Help Desk – Čekající - TEST	07/03/2018	
AXIOM PROVIS - Help Desk – Probíhající - TEST	05/11/2018	
David Pevlál – Čekající na zákazníka / Waiting for customer	05/11/2018	
AXIOM PROVIS - Help Desk – In-Progress - TEST	07/05/2019	
CZ Hana Otáhalová – TEST	17/10/2019	
Hana Otáhalová – Uzavřeno / Closed	17/10/2019	
AXIOM PROVIS - Help Desk – Resolved - TEST	17/10/2019	
Help Desk - Solitea API – Waiting for test - TEST	17/03/2021	



# Status Čekající / Waiting – Reakce zákazníka

Stiskem tlačítka „Odpovědět“ se Vám otevře formulář pro zapsání Vaší reakce, kterou vepíšete do pole „Text“ a poté zvolíte možnost „Odeslat“:

**Solitea, a.s.**

Požadavky | FAQ

← Zpět

## TEST

API user Libor Šrotiř – TEST
AXIOM PROVIS - Help Desk – TEST
Libor Šrotiř – TEST
Libor Šrotiř – Čekající na zákazníka / Waiting for customer
AXIOM PROVIS - Help Desk – Čekající - TEST
AXIOM PROVIS - Help Desk – Probíhající - TEST
David Pecivál – Čekající na zákazníka / Waiting for customer
AXIOM PROVIS - Help Desk – In-Progress - TEST
CZ Hana Otáhalová – TEST
Hana Otáhalová – Uzavřeno / Closed
AXIOM PROVIS - Help Desk – Resolved - TEST
Help Desk - Solitea API – Waiting for test - TEST

**Odpovědět**

Předmět: Re: TEST

\* Text:

**B I U S** | |

Formát | Písmo | Velik... | | | |

**Text**

Příloha:  Procházet...

Následující stav:

Priorita:

Odeslat nebo **Storno**

# Vyhledat – Možnosti vyhledávání a filtrování tiketů

## V rámci této volby je možné:

- fulltextově vyhledávat ve Vašich tiketech
- různě filtrovat ve Vašich tiketech
- vše dle libovolných kritérií, která jsou součástí jednotlivých tiketů

Pohledy, které si nastavíte, je možné ukládat a následně spouštět dle vlastní potřeby

The screenshot displays the Solitea ticket search interface. At the top, there are buttons for 'Vybrat', 'Vymazat', and 'Vyhledat'. Below this is a search bar for 'Ticket#' with a placeholder example 'např. 10\*5155 or 10565B\*'. There is also a field for 'ID zákazníka'. The main section is titled 'Fulltextové vyhledávání (např. "John" nebo "WIII")' and contains several filter categories: 'Od', 'Komu', 'Kopie', 'Předmět', and 'Text'. Below these are date filters for 'Datum vyřešení požadavku (předpo):' and 'Datum vyřešení požadavku (mezi):', both with options for 'během posledních ... 1 (den(dni))' and a date range from '14/02/2016' to '14/04/2016'. There are also filters for 'Datum Release (předpo):' and 'Datum Release (mezi):' with similar options. The 'Přílohy' section has a field for 'Název přílohy:'. The 'Služby:' and 'Typy:' sections have input fields. The 'Priorita:' and 'Stav:' sections also have input fields. The 'Časové omezení' section has radio buttons for 'Vše', 'Pouze požadavky vytvořené během posledních ... 1 (den(dni))', and 'Pouze požadavky vytvořené mezi 14/02/2016 a 15/03/2016'. The 'Uložit vyhledávání jako šablonu?' section has a checkbox for 'Uložit jako šablonu?' and a field for 'Název šablony'. At the bottom, there are buttons for 'Vyhledat', 'Výstup do', and 'Normální'.



# Vyhledat – Export do Excelu

Výsledky vyhledávání je možné zobrazit v těchto volbách:

**CSV** – systém vyexportuje seznam tiketů do formátu CSV

**Excel** – systém vyexportuje seznam tiketů do formátu MS EXCEL

**Normální** – systém zobrazí seznam tiketů v rámci webového prohlížeče

**Tisknout** – systém odešle seznam tiketů na Vaši tiskárnu

**Uložit vyhledávání jako šablonu?**

Uložit jako šablonu?

Název šablony

- CSV
- Excel
- Normální
- Tisknout

číslo tiketu	Stáří	Vytvoreno	Uzavřeno	Stav	Priorita	Zamknout	ID zákazníka	Customer Realname	Od	Pře
79004426	25 m	2016-03-16 15:24:03		3-Cekající	2-Medium	zamčeno	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka"	<hnilick;tes
79004425	1 d 23 h	2016-03-14 16:25:44	2016-03-14 16:26:02	4-Vyřešený	2-Medium	nezamčeno	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka"	<hnilick;TES
79004424	1 d 23 h	2016-03-14 16:23:14	2016-03-14 16:24:09	4-Vyřešený	2-Medium	nezamčeno	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka"	<hnilick;TES
79004423	6 d 23 h	2016-03-09 15:52:22	2016-03-09 15:52:38	4-Vyřešený	2-Medium	nezamčeno	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka"	<hnilick;TES
79004422	7 d 0 h	2016-03-09 15:33:27	2016-03-09 15:33:47	4-Vyřešený	2-Medium	nezamčeno	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka"	<hnilick;TES
79004421	7 d 0 h	2016-03-09 15:24:26	2016-03-09 15:24:55	4-Vyřešený	2-Medium	nezamčeno	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka"	<hnilick;TES
79004420	7 d 2 h	2016-03-09 13:42:17	2016-03-09 13:42:35	4-Vyřešený	2-Medium	nezamčeno	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka"	<hnilick;TES
79004419	7 d 2 h	2016-03-09 13:39:01	2016-03-09 13:39:21	4-Vyřešený	2-Medium	nezamčeno	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka"	<hnilick;TES
79004418	7 d 2 h	2016-03-09 13:30:49	2016-03-09 13:31:20	4-Vyřešený	2-Medium	nezamčeno	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka"	<hnilick;TES
79004417	7 d 3 h	2016-03-09 12:17:59	2016-03-09 12:18:24	5-Uzavřeny	2-Medium	nezamčeno	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka"	<hnilick;KUJ
79004416	7 d 3 h	2016-03-09 12:14:00	2016-03-09 12:14:41	5-Uzavřeny	2-Medium	nezamčeno	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka"	<hnilick;KUJ
79004415	7 d 3 h	2016-03-09 12:09:54	2016-03-09 12:10:22	5-Uzavřeny	2-Medium	nezamčeno	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka"	<hnilick;KUJ
79004414	7 d 19 h	2016-03-08 20:14:17	2016-03-08 20:15:15	5-Uzavřeny	2-Medium	nezamčeno	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka"	<hnilick;Em
79004413	7 d 19 h	2016-03-08 20:04:49	2016-03-08 20:05:39	4-Vyřešený	2-Medium	nezamčeno	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka"	<hnilick;Em
79004412	7 d 19 h	2016-03-08 19:59:17	2016-03-08 20:00:07	4-Vyřešený	2-Medium	nezamčeno	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka"	<hnilick;Em
79004411	7 d 19 h	2016-03-08 19:55:44	2016-03-08 19:56:16	4-Vyřešený	2-Medium	nezamčeno	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka"	<hnilick;Em
79004410	7 d 19 h	2016-03-08 19:49:53	2016-03-08 19:50:41	4-Vyřešený	2-Medium	nezamčeno	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka"	<hnilick;TES
79004409	7 d 22 h	2016-03-08 16:59:04	2016-03-08 16:59:36	5-Uzavřeny	2-Medium	nezamčeno	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka"	<hnilick;TES
79004408	7 d 23 h	2016-03-08 16:31:05	2016-03-08 16:31:58	5-Uzavřeny	2-Medium	nezamčeno	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka"	<hnilick;TES
79004407	7 d 23 h	2016-03-08 15:49:28	2016-03-15 10:42:56	5-Uzavřeny	2-Medium	zamčeno	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka"	<hnilick;TES
79004406	8 d 0 h	2016-03-08 15:36:53	2016-03-08 15:37:17	4-Vyřešený	2-Medium	nezamčeno	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka"	<hnilick;TES
79004405	8 d 0 h	2016-03-08 15:36:42	2016-03-08 15:38:53	4-Vyřešený	2-Medium	nezamčeno	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka"	<hnilick;Kla
79004404	8 d 1 h	2016-03-08 14:16:30	2016-03-08 14:16:56	4-Vyřešený	2-Medium	nezamčeno	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka"	<hnilick;2
79004403	8 d 1 h	2016-03-08 14:12:08	2016-03-08 14:12:38	4-Vyřešený	2-Medium	nezamčeno	API	API user Martin Hnilicka	"API user Martin Hnilicka"	<hnilick;TES

**Těšíme se na spolupráci s Vámi**

**Děkujeme**



**Solitea**