

# Seyfor

## Manuál práce s HelpDeskem

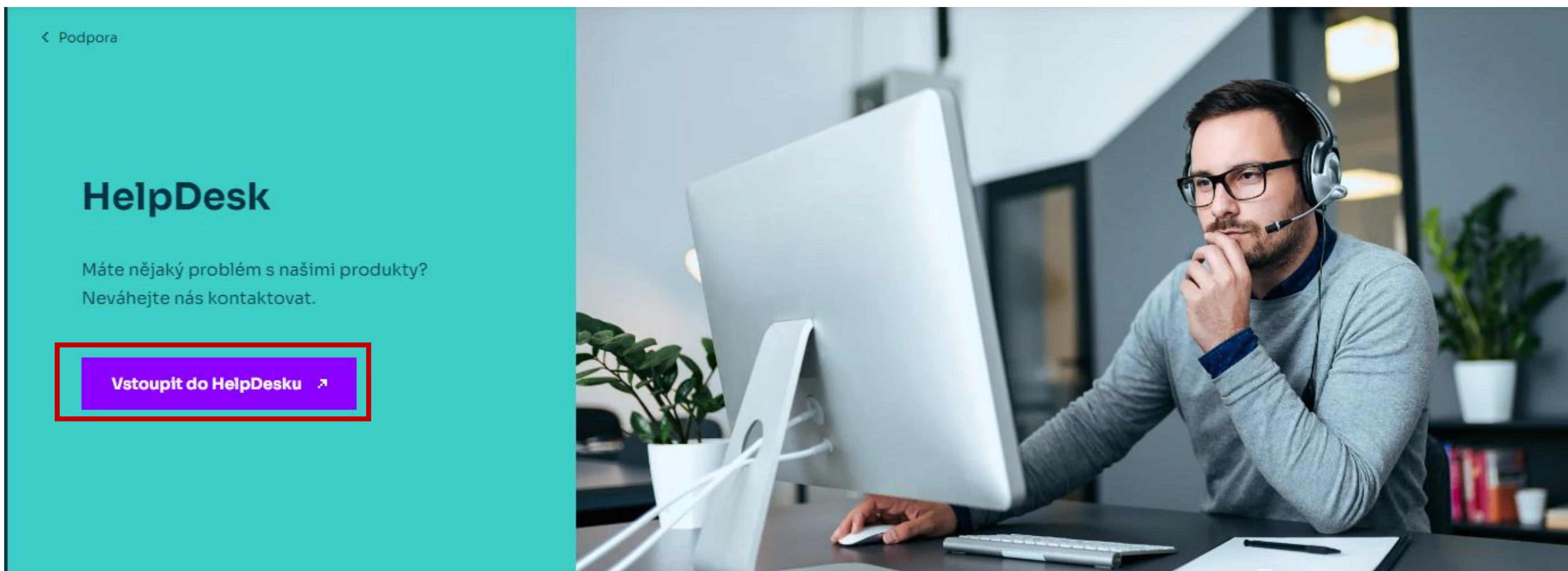
Incadea&OneCore Support team

**Just sey it!**

# Přístup

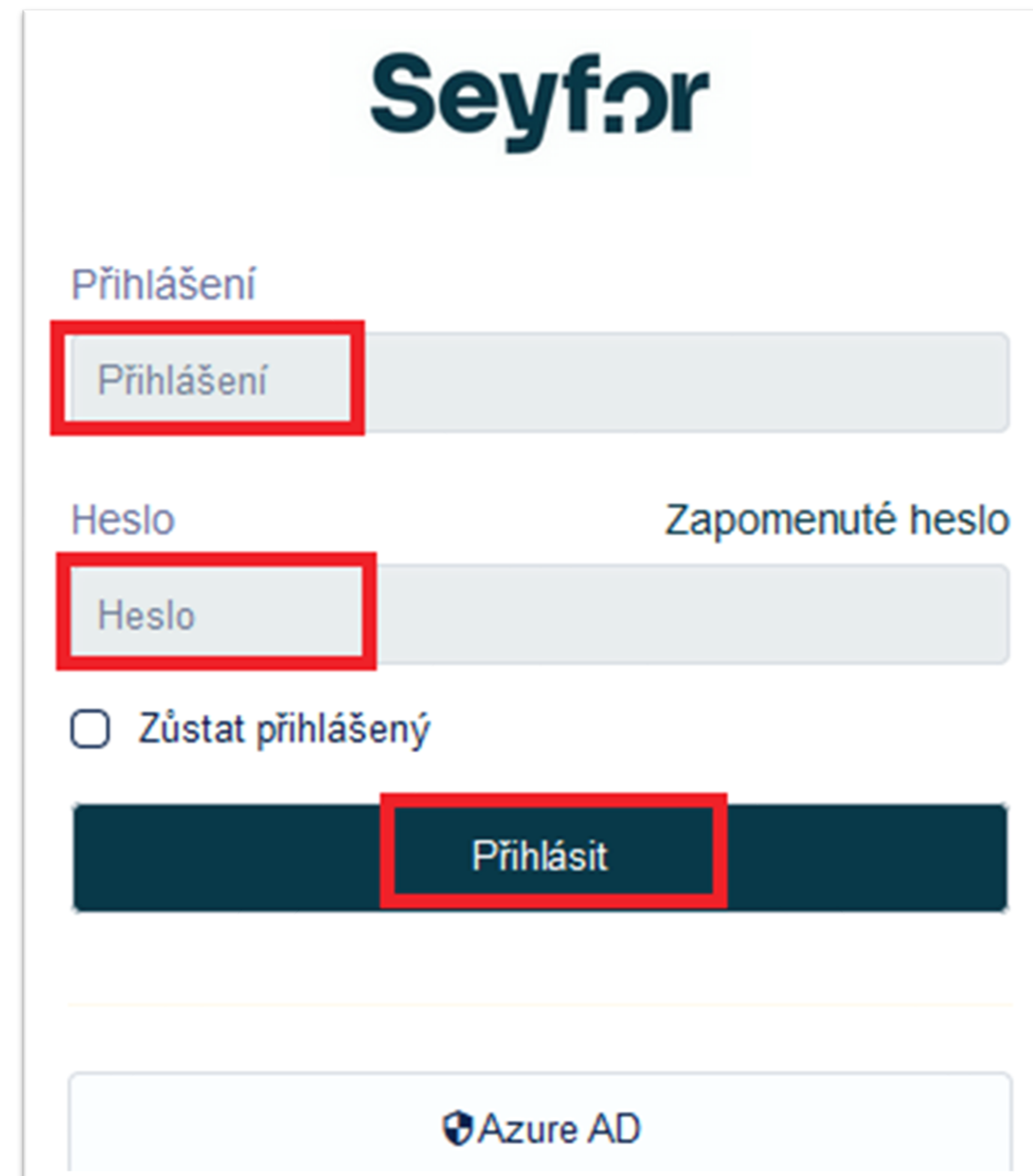
Do systému přistupujete přes webovou adresu <https://one-core.com/cs-cz/helpdesk> - odkaz „Vstoupit do Helpdesku“:

Odkaz naleznete také v e-mailu s přihlašovacími údaji



# / Přihlášení

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



The image shows a login form for 'Seyfor'. At the top, the logo 'Seyfor' is displayed. Below it, the heading 'Přihlášení' is present. There are two input fields: the first is labeled 'Přihlášení' and the second is labeled 'Heslo'. To the right of the password field is a link 'Zapomenuté heslo'. Below the password field is a checkbox labeled 'Zůstat přihlášený'. A dark blue button labeled 'Přihlásit' is positioned below the checkbox. At the bottom of the form, there is a light blue button with the 'Azure AD' logo and text.

# / Základní pojmy

1

## ID úkolu

Číslo požadavku

2

## Předmět

Stručný popis tiketu

3

## Projekt

Název zákazníka

4

## Stav

Stav, ve kterém se úkol může nacházet (Nový, Probíhající, Čekající na upřesnění, schválení, test, na třetí stranu, Vraceno od zákazníka, Vyřešeno)

5

## Typ úkolu

Typ úkolu (Bug (Incident), Servisní požadavek, Změnový požadavek, Dotaz/Hot-line)

6

## Priorita

Úroveň priority požadavku (Nízká, Střední, Vysoká, Hot-Spot)

7

## Datum dokončení

Plánované datum dodání odstranění dopadu na business nebo dohodnuté datum dodání do testu

8

## Předepsaná doba

V případě placených požadavků - Hodiny odsouhlasené zákazníkem k fakturaci

9

## Přiřazeno

Aktuální řešitel úkolu na straně Seyfor, a.s.

10

## Autor

Zadavatel úkolu od zákazníka

11

## Začátek

Datum založení úkolu

12

## Vyfakturováno

Vyfakturovaný úkol má příznak „ano“

# / Základní pojmy

## Stavy úkolu

1

### Nový

Nově zadaný úkol od zákazníka (e-mail, rozhraní)

2

### Probíhající

Úkol je přidělen k řešení v Seyfor – stav po celou dobu řešení

3

### Čekající na upřesnění

Seyfor požaduje od zákazníka upřesnění zadání, schválení FDD, IDD, ...

4

### Čekající na schválení

Seyfor požaduje od zákazníka schválení odhadu pracnosti

5

### Čekající na test

Seyfor požaduje od zákazníka test úpravy

6

### Čekající na třetí stranu

Seyfor nebo zákazník čekají na reakci třetí strany

7

### Vráceno od zákazníka

Zákazník odpoví Seyforu ze stavu čekajícího tiketu

8

### Vyřešeno

Úkol je vyřešen a pokud je fakturační, pak spadá do fakturace v období, kdy byl do tohoto stavu zadán

9

### Zrušeno

Úkol byl zrušen bez řešení

## Náhled z Easyredmine

☰	1-Nový
☰	2-Probíhající
☰	3-Čekající na upřesnění
☰	4-Čekající na schválení
☰	5-Čekající na test
☰	6-Čekající na třetí stranu
☰	7-Vráceno od zákazníka
☰	8-Vyřešeno
☰	9-Zrušeno

# / Popis úvodní obrazovky

Při vstupu do systému se objeví úvodní obrazovka se základním menu:

The screenshot displays the Seyfor system's home page. At the top, there is a dark blue header with the 'Seyfor' logo on the left, a search bar labeled 'Hledat' in the center, and a user profile icon on the right. Below the header is a navigation menu with several tabs: 'ÚKOLY' (Tasks), 'Nový úkol' (New task), 'Moje úkoly' (My tasks), 'Všechny úkoly' (All tasks), 'Základní přehled' (Basic overview), 'Čekající úkoly' (Pending tasks), 'Změnové požadavky' (Change requests), 'Úkoly k fakturaci' (Tasks for invoicing), and 'Vyfakturované úkoly' (Invoiced tasks). The 'Nový úkol' tab is currently selected and highlighted with a purple border. The main content area is titled 'Nový úkol' and contains a form for creating a new task. It includes a text input field for 'Předmět úkolu\*' (Task subject\*), a rich text editor for 'Popis' (Description) with a toolbar containing icons for bold, italic, underline, strikethrough, text color, background color, paragraph, list, link, and other formatting options, and a dashed box for file upload with the text 'Klikněte nebo natáhněte zde soubor' (Click or drag file here) and 'Podporuje hromadné nahrání. Maximální velikost souboru: 5 MB.' (Supports bulk upload. Maximum file size: 5 MB.). On the right side of the form, there are three links: 'Základní údaje' (Basic information), 'Další vlastnosti' (Further properties), and 'Help desk'.

# / Popis úvodní obrazovky – Nový úkol

**Nový úkol** | Moje úkoly | Všechny úkoly | Základní přehled | Čekající úkoly | Změnové požadavky | Úkoly k fakturaci | Vyfakturované úkoly

**Nový úkol**

Předmět úkolu\*

Předmět úkolu

Popis

**B** *I* U ~~S~~ **A** **A** Odstavec

Popis

Další vlastnosti

Základní údaje  
Další vlastnosti  
Help desk

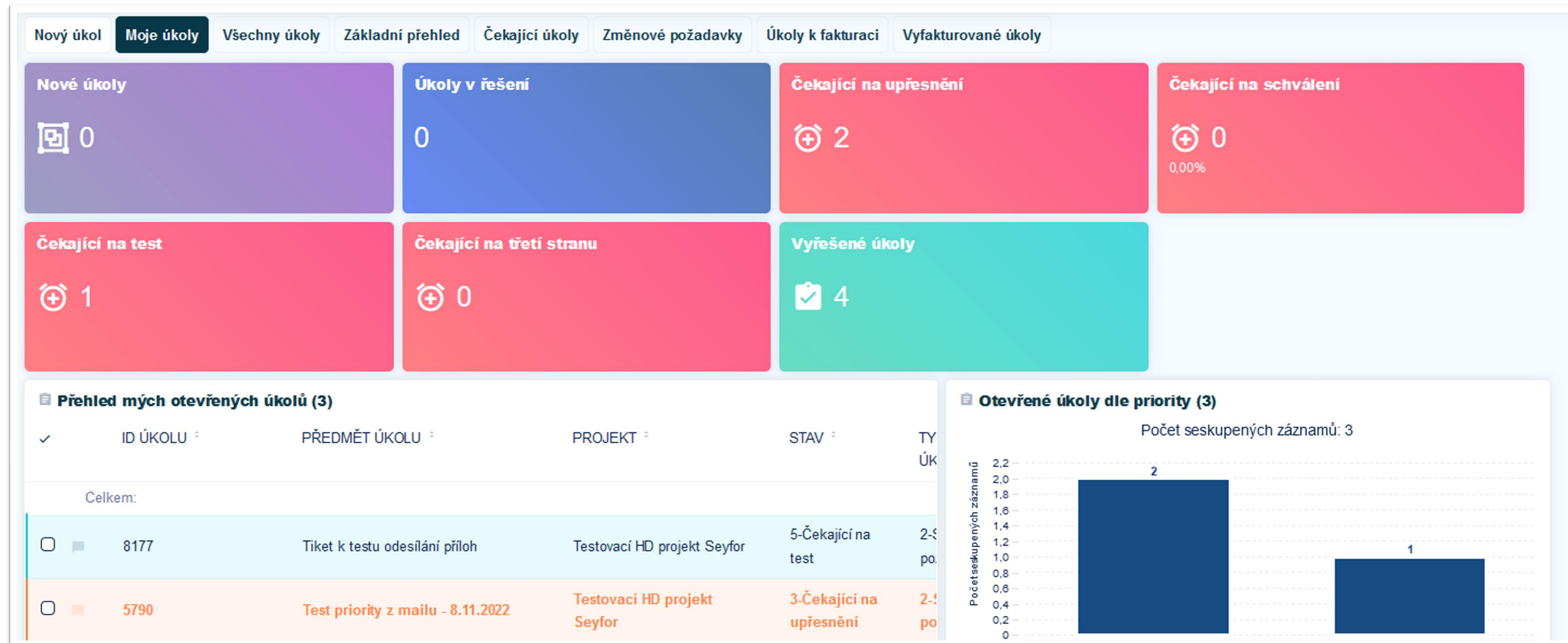
Klikněte nebo natáhněte zde soubor  
Podporuje hromadné nahrání. Maximální velikost souboru: 5 MB.

**Vyplněním jednoduchého formuláře lze zadat nový úkol:**

- Předmět úkolu
- Pokud jste členem více projektů, vybrat projekt
- Typ úkolu
- Prioritu
- Stav ponechat nový
- Podrobný popis

# / Popis úvodní obrazovky – Moje úkoly

Přehled úkolů, u kterých je přihlášený uživatel autorem:

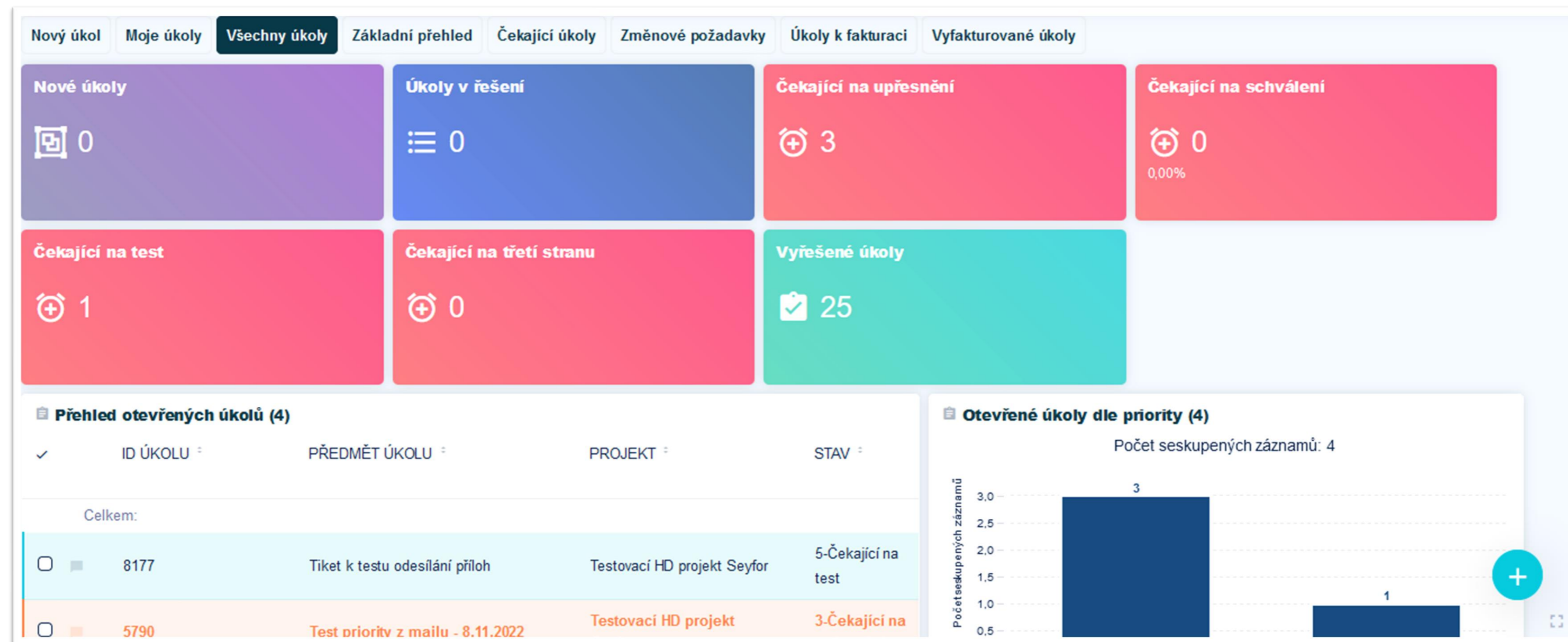


- V horní části jsou přehledové boxy za jednotlivé stavy
- Níže je seznam otevřených úkolů
- Dále jsou zde grafická zobrazení



# / Popis úvodní obrazovky – Všechny úkoly

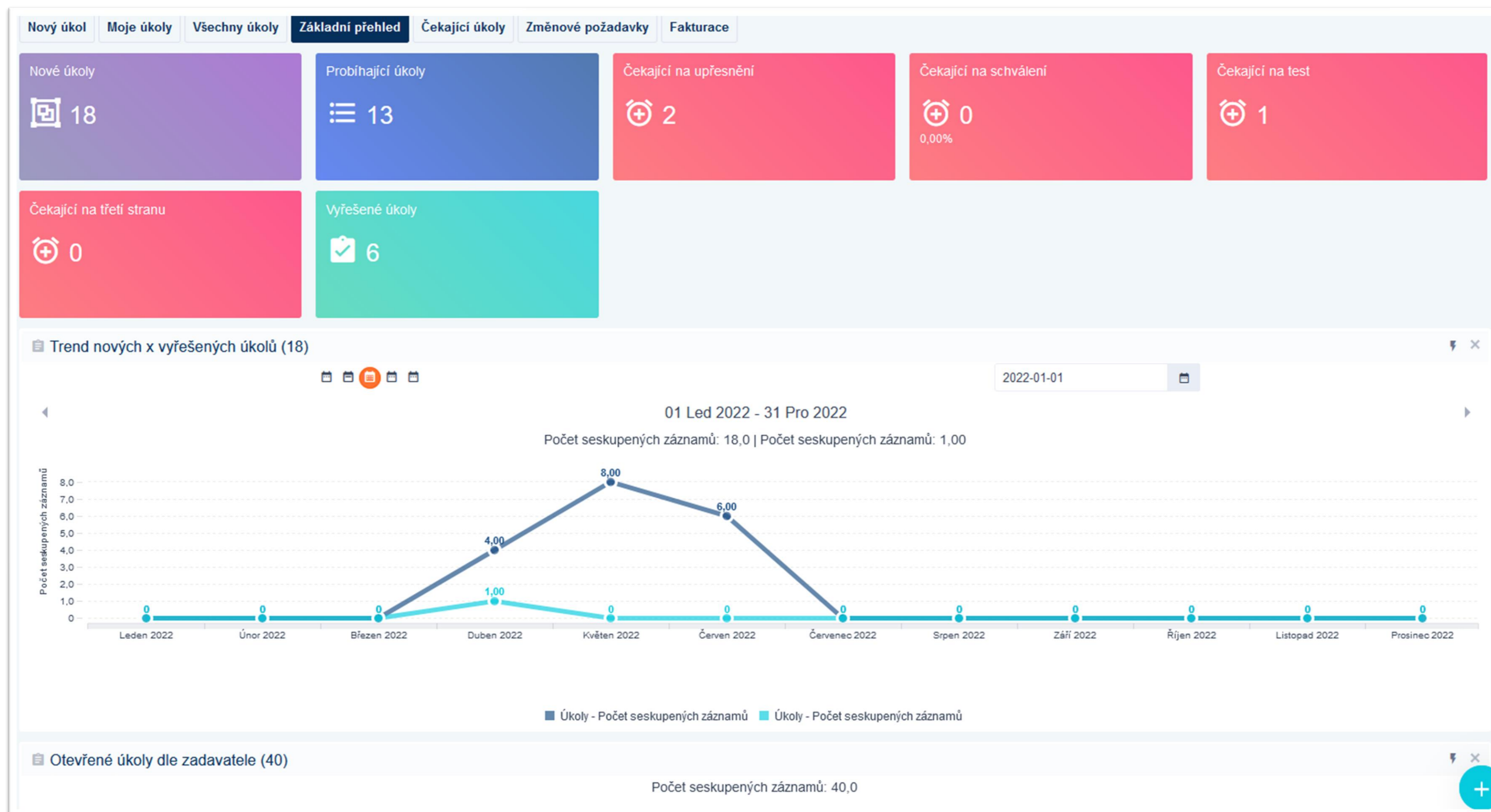
Přehled všech úkolů ze všech projektů, u kterých je přihlášený uživatel členem:



- V horní části jsou přehledové boxy za jednotlivé stavy
- Níže je seznam otevřených úkolů i od jiných uživatelů
- Dále jsou zde grafická zobrazení

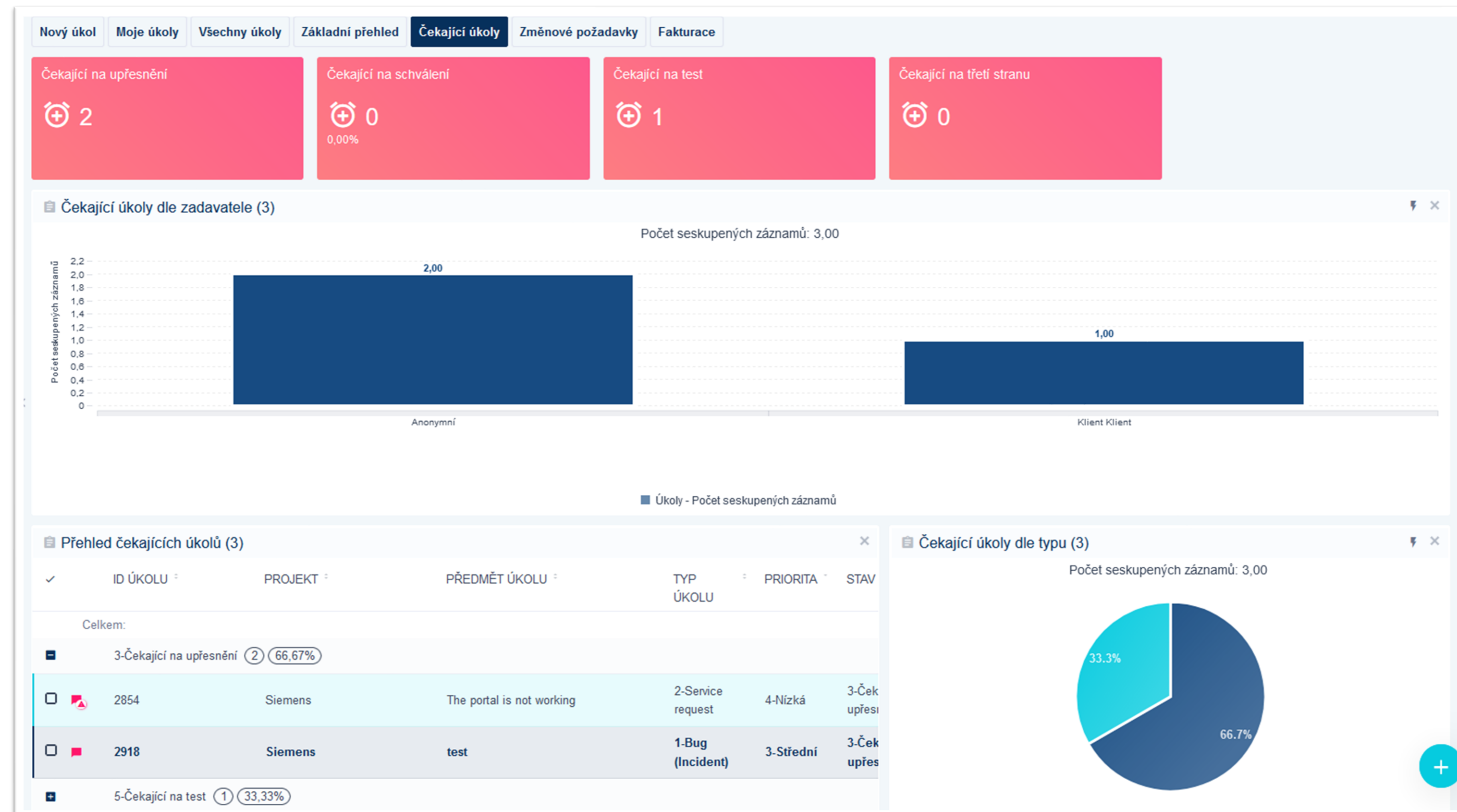
# / Popis úvodní obrazovky – Základní přehled

Různé pohledy a statistiky ze všech projektů, u kterých je přihlášený uživatel členem:



# Popis úvodní obrazovky – Čekající úkoly

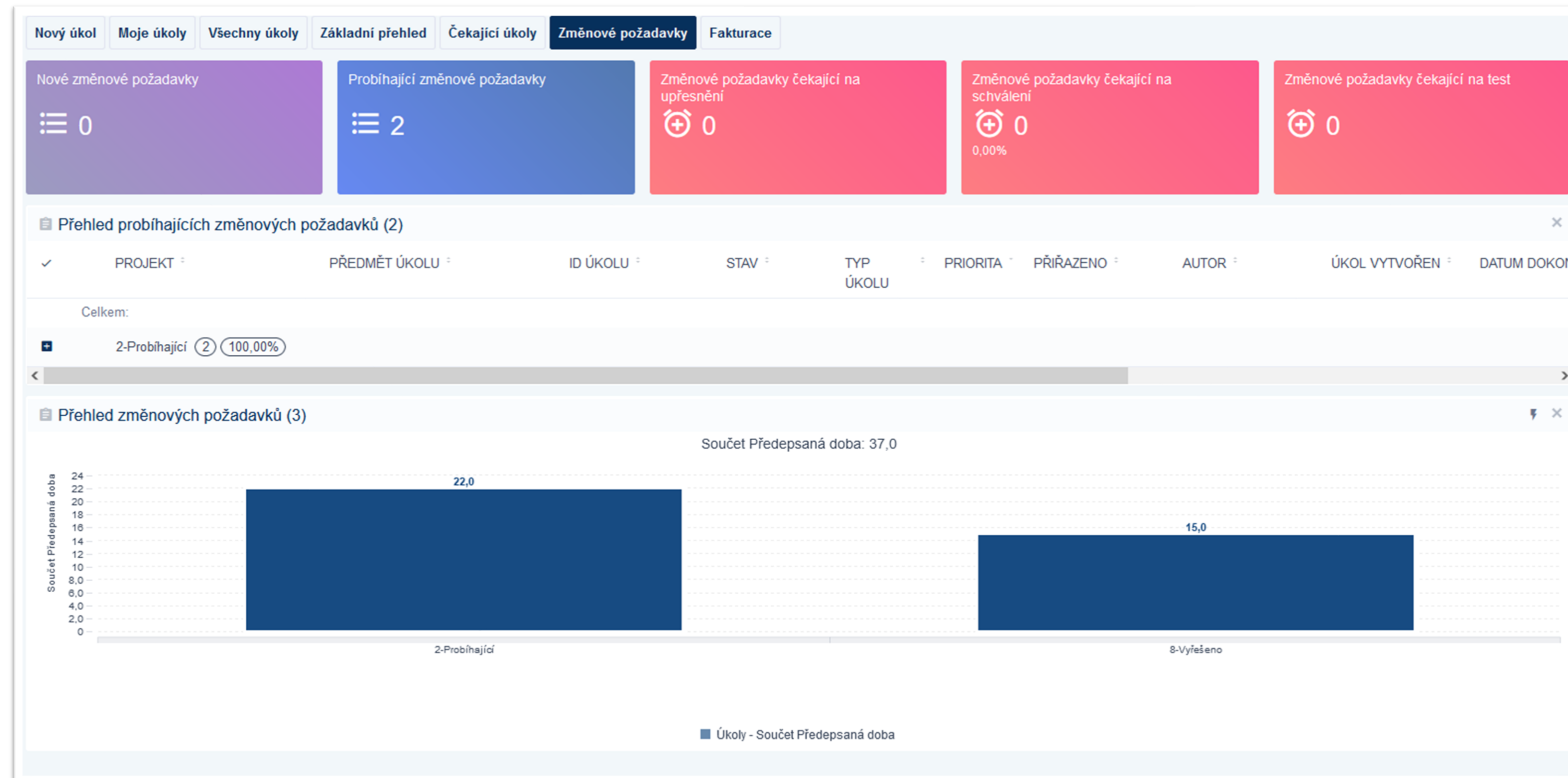
Přehled všech úkolů ze všech projektů, u kterých je přihlášený uživatel členem, které čekají na reakci:



- V horní části jsou přehledové boxy za jednotlivé stavy
- Níže je seznam čekajících úkolů dle typů
- Dále jsou zde grafická zobrazení

# / Popis úvodní obrazovky – Změnové požadavky

Přehled stavu změnových požadavků u všech projektů, u kterých je přihlášený uživatel členem:



- V horní části jsou přehledové boxy za jednotlivé stavy
- Níže je seznam změnových požadavků dle stavů
- Grafická zobrazení

# / Popis úvodní obrazovky – Úkoly k fakturaci

Tento report zobrazuje úkoly s placenými službami, které byly ve zvoleném časovém období převedeny do stavu Vyřešeno a ještě nebyly zahrnuty do již proběhlých vyúčtování

Nový úkol   Moje úkoly   Všechny úkoly   Základní přehled   Čekající úkoly   Změnové požadavky   **Úkoly k fakturaci**   Vyfakturované úkoly

Datum vyřešení      Projekt --- Vyberte ---

### Úkoly k fakturaci

Czech: Tento report zobrazuje úkoly s placenými službami, které byly ve zvoleném časovém období převedeny do stavu Vyřešeno a ještě nebyly zahrnuty do již proběhlých vyúčtování.  
English: This report displays tasks with paid services which have been transferred to the status Resolved in the selected time period and have not yet been included in the billings that have already been performed.  
Magyar: Riportban azok a fizetős feladatok szerepelnek melyek az adott időszakban kerültek megoldásra és az előző számlázásokban nem voltak besorolva.  
Polski: Raport zawiera zadania płatnych usług, które w wybranym okresie zostały przeniesione do stanu Rozwiązano i nie zostały jeszcze uwzględnione w poprzednich rozliczeniach.

#### 📄 Přehled úkolů k fakturaci (6)

✓	ID ÚKOLU	PŘEDMĚT ÚKOLU	PROJEKT	STAV	TYP ÚKOLU	PRIORITA	PŘÍŘAZENO	AUTOR	ÚKOL UZAVŘE
---	----------	---------------	---------	------	-----------	----------	-----------	-------	-------------

Celkem:

➕ Testovací HD projekt Seyfor (6) 100,00%

# / Popis úvodní obrazovky – Vyfakturované úkoly

Tento report zobrazuje úkoly, které byly zahrnuty do již proběhlých vyúčtování placených služeb. Pro přehlednost lze využít filtr ke zvolení určitého období, ve kterém byly úkoly vyřešeny..

Nový úkol | Moje úkoly | Všechny úkoly | Základní přehled | Čekající úkoly | Změnové požadavky | Úkoly k fakturaci | **Vyfakturované úkoly**

Datum vyřešení:     Projekt:

### Vyfakturované úkoly

Czech: Tento report zobrazuje úkoly, které byly zahrnuty do již proběhlých vyúčtování placených služeb. Pro přehlednost lze využít filtr ke zvolení určitého období, ve kterém byly úkoly vyřešeny.

English: This report displays tasks that have been included in billing for paid services that have already occurred. For clarity, you can use the filter to select a certain period in which the tasks were resolved.

Magyar: Riportban az eddig kiszámlázott feladatok szerepelnek. Áttekintés érdekében használja a szűrőt, válassza ki az adott időszakot amelyben a feladat megoldásra került.

Polski: Raport zawiera zadania, które już zostały uwzględnione w poprzednich rozliczeniach płatnych usług. Aby uzyskać przegląd użyj filtra i wybierz konkretny okres w którym zadanie zostało rozwiązane.

#### 📄 Přehled vyfakturovaných úkolů (8)

✓	ID ÚKOLU	PŘEDMĚT ÚKOLU	PROJEKT	STAV	TYP ÚKOLU	PRIORITA	PŘÍRAZENO	AUTOR	ÚKOL UZAVŘEN
---	----------	---------------	---------	------	-----------	----------	-----------	-------	--------------

Celkem:

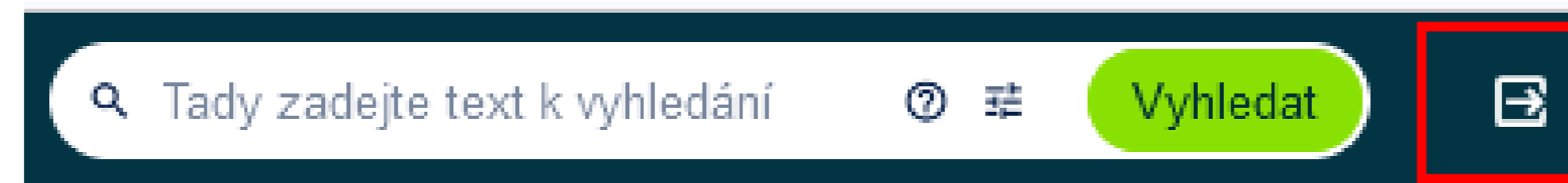
📄 Testovací HD projekt Seyfor (8) (100,00%)

# / Vyhledávání a odhlášení

V pravém horním rohu naleznete okno pro zadání **vyhledávání**



Vedle okna pro vyhledávání naleznete tlačítko „**Logout**“ pro odhlášení z HelpDesku



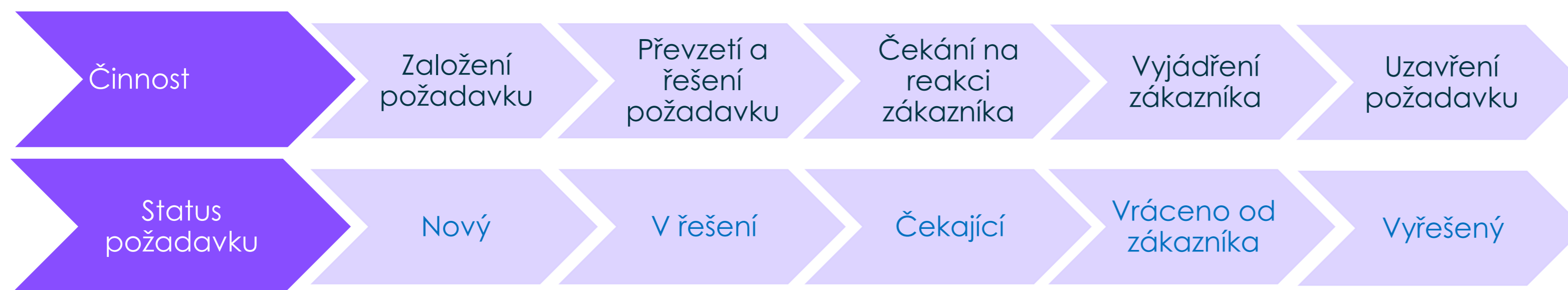
# Práce s HelpDeskem





# / Životní cyklus požadavku

## POŽADAVEK TYPU „Bug (Incident)“



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



# / Stav Nový

Nový úkol je možné založit dvěma způsoby:

1. V uživatelském rozhraní – popsáno výše v manuálu

2. Zasláním e-mailu:

- Úkol je možné založit odesláním e-mailu na adresu **helpdesk.iao@seyfor.com**
- Úkol založený tímto způsobem má vždy nastavenou prioritou „Střední“

**E-mail zaslaný konkrétnímu pracovníkovi naší společnosti nebude považován za evidovaný úkol.**

## / Stavy Čekající

Těmito stavy jsou označeny úkoly, kterým musíte věnovat svou pozornost, protože vyžadují Vaši interakci!

**Čeká na upřesnění** – úkol čeká na doplňující informace ze strany zákazníka, aby mohl řešitel pokračovat v řešení (dotaz, odsouhlasení návrhu řešení, ..)

**Čeká na schválení odhadu** – čeká na schválení odhadu pracnosti od zákazníka (u placených požadavků)

**Čeká na test** – úkol je vyřešen a čeká na výsledky testování ze strany zákazníka

**Čeká na třetí stranu** – čeká na reakci třetí strany

## / Stav Čekající – Reakce zákazníka

V seznamu úkolů nejlépe na záložce „Čekající úkoly“ vyberete příslušný úkol a kliknete na **předmět úkolu**:

Přehled čekajících úkolů (3) <span>×</span>						
✓	ID ÚKOLU	PROJEKT	PŘEDMĚT ÚKOLU	TYP ÚKOLU	PRIORITA	STAV
Celkem:						
+	3-Čekající na upřesnění		2 66,67%			
-	5-Čekající na test		1 33,33%			
☐	2846	Siemens	<u>Testovací tiket PD</u>	1-Bug (Incident)	3-S	♥ 🔍 ✎ ☒

# / Stav Čekající – Reakce zákazníka

Zobrazí se Vám detail vybraného úkolu a klikněte na tlačítko „Aktualizovat“:

The screenshot displays a project management interface. At the top, there are tabs for 'Přehled projektu' and 'Úkoly'. The main header shows a task icon, 'LM #2846 - Testovací tiket PD', and a settings gear icon. Below this, the task details are organized into two columns. The left column lists: Stav: 5-Čekající na test; Přřazeno: Lukáš Mezírka; Autor: Klient Klient; Předepsaná doba: 0,00 h; Typ úkolu: 1-Bug (Incident); Email (Komu): test@test.cz; Projekt: Siemens. The right column lists: Priorita: 3-Střední; Datum dokončení: 20 Kvě 2022; Začátek: 17 Kvě 2022; Vytvořeno: 17 Kvě 2022 16:12; Email (Kopie): ---. Below these columns, the product is identified as 'OneCore Business Portal' and the status as 'Vyfakturováno:'. A 'MÉNĚ' button is visible. The task title 'Testovací tiket PD' is repeated below. A section for 'Emaily (3)' contains three entries with checkboxes, subject lines, and senders. The bottom section shows 'Soubory (0)'. On the right side, a vertical sidebar contains a blue 'AKTUALIZOVAT' button and a 'DALŠÍ' button, both highlighted with a purple border.

Stav:	5-Čekající na test	Priorita:	3-Střední
Přřazeno:	Lukáš Mezírka	Datum dokončení:	20 Kvě 2022
Autor:	Klient Klient	Začátek:	17 Kvě 2022
Předepsaná doba:	0,00 h	Vytvořeno:	17 Kvě 2022 16:12
Typ úkolu:	1-Bug (Incident)	Email (Kopie):	---
Email (Komu):	test@test.cz		
Projekt:	Siemens		

Product: --- OneCore Business Portal      Vyfakturováno:

Testovací tiket PD








Emaily (3)

<input type="checkbox"/>	@Čekající - Testovací tiket PD (ticket ID #2846).eml(8 kB) - v1	Lukáš Mezírka, 17 Kvě 2022 16:38
<input type="checkbox"/>	@Probíhající - Testovací tiket PD (ticket ID #2846).eml(10 kB) - v1	Lukáš Mezírka, 17 Kvě 2022 16:36
<input type="checkbox"/>	@Testovací_tiket_PD.eml(8 kB) - v1	Klient Klient, 17 Kvě 2022 16:12

Soubory (0)

# / Stav Čekající – Reakce zákazníka

Komentáře

**B** *I* U ~~S~~ **A** **A** Odstavec       

Komentář  
Atributy  
Help desk

Klikněte nebo natáhněte zde soubor  
Podporuje hromadné nahrání. Maximální velikost souboru: 5 MB.

Atributy ^

Stav

5-Čekající na test

▼ Klikni zde pro změnu základních parametrů

Help desk ^

Email (Komu) Email (Kopie)

hota@atlas.cz

Reagovat?

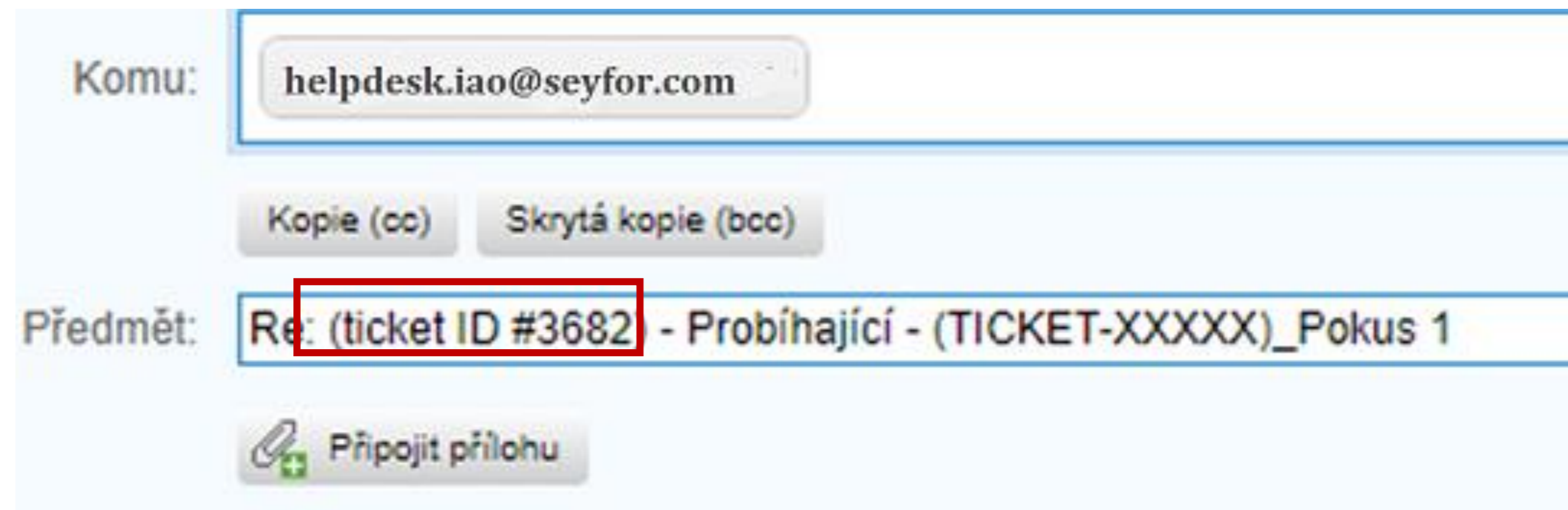
**Uložit** Storno

1. Otevře se formulář pro zapsání Vaší reakce
2. Do pole „Komentář“ vepište vaši reakci
3. **Změňte stav úkolu na „Vráceno od zákazníka“**
4. Můžete přiložit přílohu
5. Zvolte možnost „**Uložit**“

## Reakce na notifikační mail

Pokud chcete reagovat na notifikační mail, který vám přijde, vždy použijte funkci **odpovědět (RE:)**.

V předmětu emailu musí zůstat vždy odkaz s ID úkolu, aby se přiřadil ke konkrétnímu úkolu



Komu:

Předmět:

# / Návrat do základního menu

Pokud se chcete odkudkoli vrátit do základního menu, pak stačí kliknout v levém horním rohu na **Seyfor**.

The screenshot displays the Seyfor web application interface. At the top left, the 'Seyfor' logo is highlighted with a purple rectangular box. The top navigation bar features a search bar labeled 'Hledat' and a user profile icon labeled 'KK'. Below the navigation bar, a horizontal menu contains several tabs: 'ÚKOLY', 'Nový úkol', 'Moje úkoly', 'Všechny úkoly', 'Základní přehled', 'Čekající úkoly', 'Změnové požadavky', 'Úkoly k fakturaci', and 'Vyfakturované úkoly'. The 'Nový úkol' tab is currently active. The main content area is titled 'Nový úkol' and contains a form for creating a new task. The form includes a red asterisk next to the label 'Předmět úkolu\*', a text input field with the placeholder 'Předmět úkolu', and a section for 'Popis' (Description) with a rich text editor toolbar. The toolbar includes icons for bold (B), italic (I), underline (U), strikethrough (ABC), text color (A), background color (A), paragraph (Odstavec), list (≡), indent (←≡, ≡→), bulleted list (:=), numbered list (1=), and a vertical ellipsis (⋮). To the right of the form, there is a sidebar with the following options: 'Základní údaje', 'Další vlastnosti', and 'Help desk'. A dashed box highlights a message: 'Klikněte nebo natáhněte zde soubor' (Click or drag file here), 'Podporuje hromadné nahrání. Maximální velikost souboru: 5 MB.' (Supports bulk upload. Maximum file size: 5 MB).



**Těšíme se na spolupráci  
s Vámi**

**Děkujeme**

