



Manuál práce s HelpDeskem

Business Unit Incadea&OneCore

Váš supportní tým Solitea, a.s.

Přístup

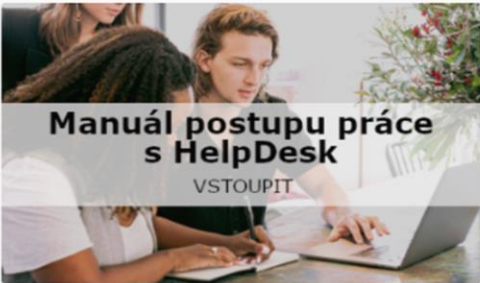
Do systému přistupujete přes webovou adresu [HELPDESK - Solitea a.s.](#) - odkaz „**Přihlášení pro zákazníky**“:

Vítejte na stránce HELPDESK

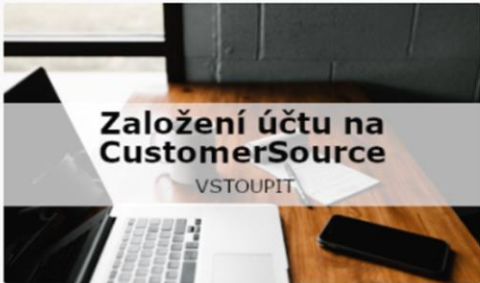
[PŘIHLÁŠENÍ PRO ZÁKAZNÍKY](#) [PŘIHLÁŠENÍ PRO ZAMĚSTNANCE](#)

Jak Vám můžeme pomoci?

Máte nějaký problém s našimi produkty? Chybí Vám důležité informace nebo postupy? Neváhejte nás kontaktovat, jsme tady, abychom jakékoliv komplikace vyřešili a jako vždy rádi uvítáme Vaši zpětnou reakci.



Manuál postupu práce s HelpDesk
VSTOUPIT



Založení účtu na CustomerSource
VSTOUPIT

Přihlášení

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

Solitea, a.s.



Přihlášení

[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 Solitea HelpDesk interface. At the top left, there is a header with the text "Tickets. (m) Solitea, a.s.". Below this, a navigation menu is visible, with the "Požadavky" tab highlighted in a dark grey box. A red circle highlights the "Požadavky" tab and its dropdown menu, which contains the following options: "Nový požadavek", "Moje požadavky", "Všechny požadavky", and "Vyhledat". The "FAQ" tab is also visible next to "Požadavky". Below the navigation menu, there is a status bar showing "no (0) | Uzavřeno (984)". Below the status bar, there is a table header with columns: "NÁZEV", "PRIORITA", "STAV", "JMÉNO ZÁKAZNÍKA", "VLASTNÍK", "FRONTA", "SUB-STATUSY ČEKAJÍCÍ", and "DATUM". At the bottom right of the screenshot, the text "Vytvořeno OTRS" is visible.

Záložka „Předvolby“

Požadavky FAQ

Solitea

Předvolby Logout CZ Har

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

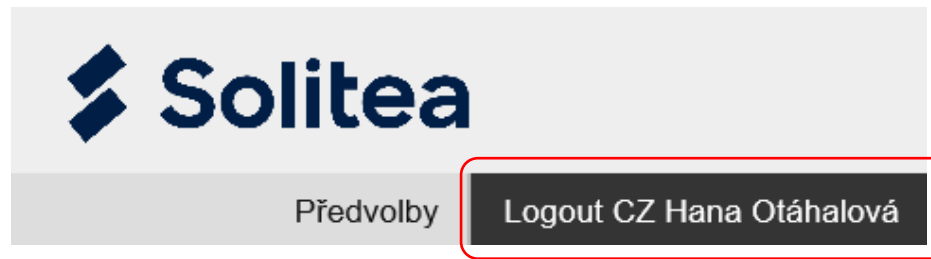
Jazyk zobrazení – zde si můžete vybrat jazyk zobrazení ve Vašem rozhraní

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

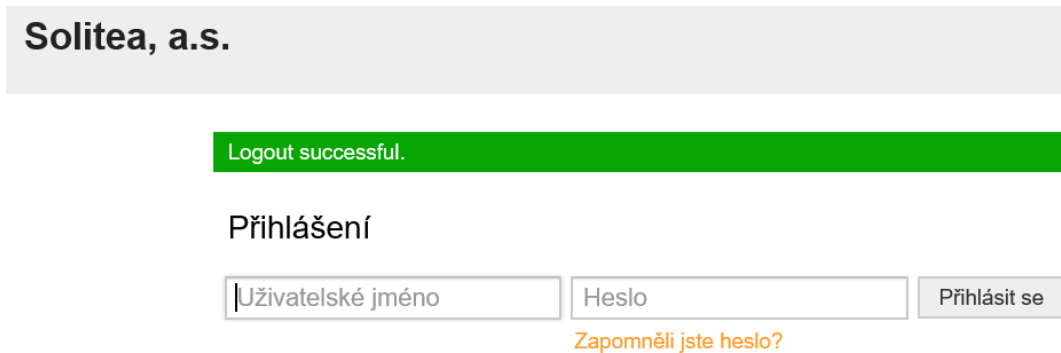
Přehled požadavků – v nastaveném časovém intervalu se provede automaticky aktualizace stavu tiketů

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

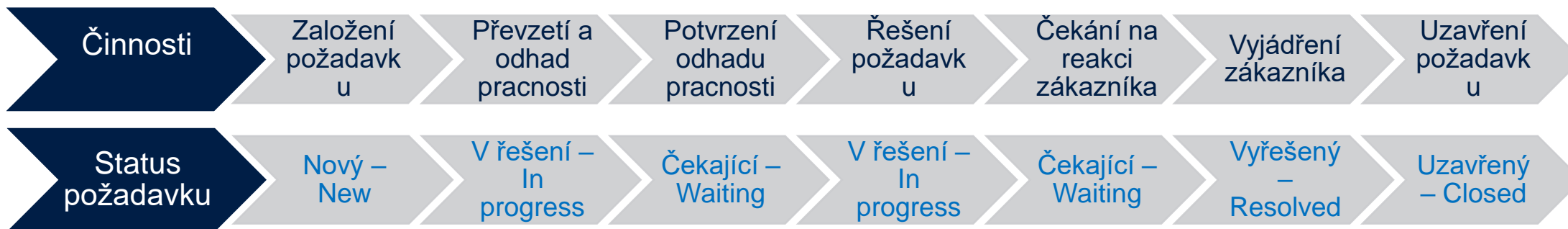


Životní cyklus požadavku

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... ▾ Zdroj Ω

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 :

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 „Odpověď“:

Solitea, a.s. 

Požadavky FAQ Předvolby Logout CZ Hana Otáhalová

[- Zpět](#)

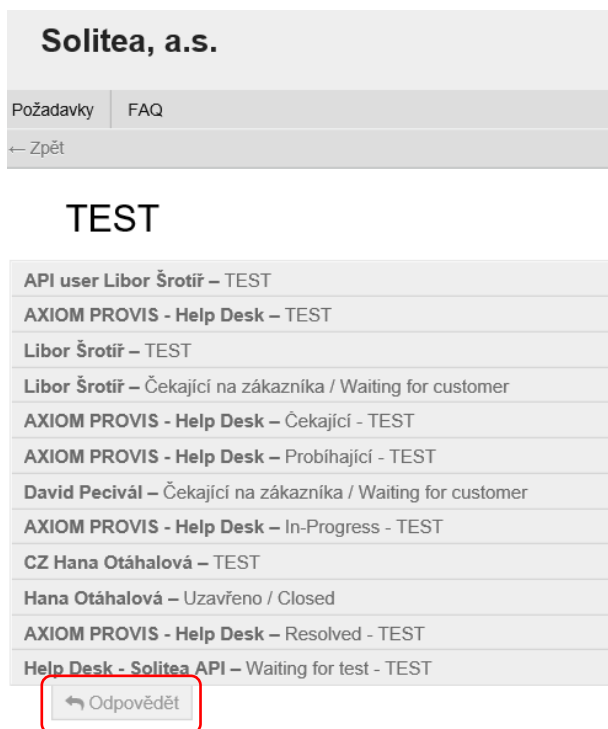
TEST

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

API user Libor Šrotřif – TEST	03/08/2017	Informace
AXIOM PROVIS - Help Desk – TEST	03/08/2017	<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>
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 Pečivál – 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.

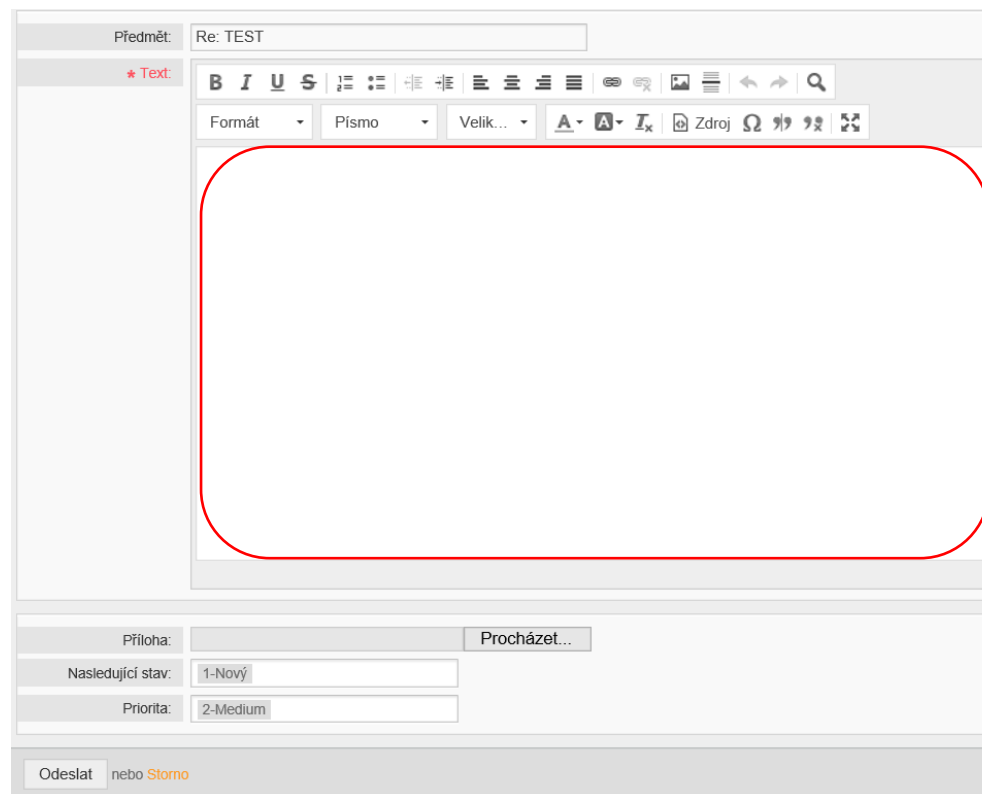
Požadavky | FAQ

← 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... |  Zdroj 

Přiloha: 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 these are input fields for 'Ticket#', 'ID zákazníka', and 'Fulltextové vyhledávání (např. "John" nebo "WIII")'. The 'Fulltextové vyhledávání' section includes filters for 'Od', 'Komu', 'Kopie', 'Předmět', and 'Text'. There are also date range filters for 'Datum vyřešení požadavku (předpo:)', 'Datum vyřešení požadavku (mez:)', 'Datum Release (předpo:)', and 'Datum Release (mez:)', each with a dropdown for 'během posledních ...' and a 'den(dni)' field. The 'Přílohy' section has a 'Název přílohy:' field. Below that are 'Služby:' and 'Typy:' fields, and 'Priorita:' and 'Stav:' fields. The 'Časové omezení' section has radio buttons for 'Vše', 'Pouze požadavky vytvořené během posledních ...', and 'Pouze požadavky vytvořené mezi ...', with date range selectors. At the bottom, there is a 'Uložit vyhledávání jako šablonu?' section with a checkbox and a 'Název šablony:' field, and a 'Vyhledat' button with a 'Výstup do' dropdown set to '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	Př
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