

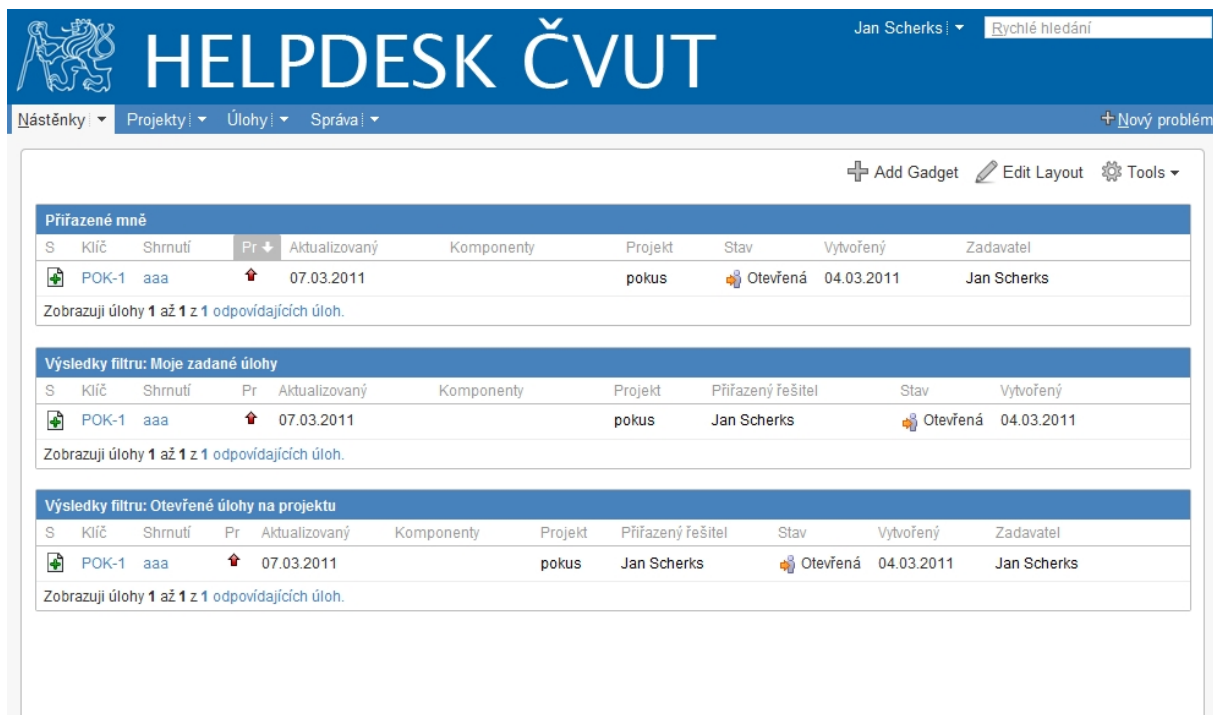
## Přihlášení do aplikace

Aplikace se nachází na adrese <https://helpdesk.cvut.cz>. Všichni uživatelé se přihlašují svým uživatelským jménem a heslem (stejně do jiných aplikací IS ČVUT).

## Základní obrazovka

Základní pracovní prostor se skládá z 3 částí:

- Lišta s logem aplikace, jménem přihlášeného uživatele a oknem pro vyhledávání
- Navigační lišta a odkazy na nejpoužívanější funkce, především pak založení nové události (pravý horní roh)
- Bílý prostor pod navigační lištou, který je uživatelsky přizpůsobitelný (v základním stavu obsahuje okno se zadanými událostmi uživatele – znalec má ovšem připravenou speciální nástěnku)



The screenshot shows the HelpDesk ČVUT interface. At the top, there is a blue header with the logo, the text 'HELPDESK ČVUT', and the user name 'Jan Scherks'. Below the header is a navigation bar with tabs for 'Nástěnky', 'Projekty', 'Úlohy', and 'Správa'. The main content area displays three tables of tasks:

Přifazené mně									
S	Klíč	Shrnutí	Pr	Aktualizovaný	Komponenty	Projekt	Stav	Vytvořený	Zadavatel
	POK-1	aaa	↑	07.03.2011		pokus	Otevřená	04.03.2011	Jan Scherks

Zobrazují úlohy 1 až 1 z 1 odpovídajících úloh.

Výsledky filtru: Moje zadané úlohy									
S	Klíč	Shrnutí	Pr	Aktualizovaný	Komponenty	Projekt	Přifazený řešitel	Stav	Vytvořený
	POK-1	aaa	↑	07.03.2011		pokus	Jan Scherks	Otevřená	04.03.2011

Zobrazují úlohy 1 až 1 z 1 odpovídajících úloh.

Výsledky filtru: Otevřené úlohy na projektu										
S	Klíč	Shrnutí	Pr	Aktualizovaný	Komponenty	Projekt	Přifazený řešitel	Stav	Vytvořený	Zadavatel
	POK-1	aaa	↑	07.03.2011		pokus	Jan Scherks	Otevřená	04.03.2011	Jan Scherks

Zobrazují úlohy 1 až 1 z 1 odpovídajících úloh.

## Nástěnky

V této rozbalovací nabídce se nachází odkaz Správa nástěnek. Pod touto volbou se nachází správa uživatelských nástěnek. Po položkou Populární nalezne každý znalec nástěnku zvanou Znalci. Kliknutím na hvězdu dojde k nastavení této nástěnky jako oblíbené. Poté se tato nástěnka standardně zobrazuje jako hlavní.

Vypracoval:	Ing. Jan Scherks	Platnost od:	7. 9. 2011
Schválil:	Ing. Marek Kalika, Ph.D.		

*Před použitím jakékoli kopie tohoto dokumentu je třeba zkontrolovat, zda se na úložišti dokumentace nenalézá aktuálnější verze.*

**HELPDESK ČVUT** Jan Scherks | Rychlé hledání

Nástěnky | Projekty | Úlohy | Správa | **Správa nástěnek** Vytvořit novou nástěnku Obnovit původní nastavení

**Populární nástěnky**  
Tato stránka vám umožňuje zobrazit všechny populární nástěnky.

Jméno	Autor	Sdílet s	Popularita
<b>Znalci</b> Standardní nástěnka pro všechny znalce	Jan Scherks (scherjan)	Skupina: cvut_znalci	2
<b>System Dashboard</b>	System	Sdílené se všemi uživateli	0

## Projekty

Po záložkou se nachází seznam všech projektů, které má aktuální uživatel právo vidět.

## Úlohy

**HELPDESK ČVUT** Jan Scherks | Rychlé hledání

Nástěnky | Projekty | **Úlohy** | Správa | **Úlohy** Aktuální filtr Neuložený filtr (1 úloha)

Komponenty	Projekt	Stav	Vytvořený	Zadavatel
	pokus	Otevřená	04.03.2011	Jan Scherks

Výsledky filtru: Otevřené úlohy na projektu

Pod touto záložkou lze nalézt hledání a filtrování úloh na jednotlivých projektech.

## Hledat úlohu

### Jednoduché vyhledávání

Toto vyhledávání je víceméně klikací. Tzn. uživatel vybírá ze seznamu jednotlivých nabídek.

Případně lze vyhledávat pomocí textového vyhledávání v různých oblastech (Shrnutí, popis, komentáře, prostředí).

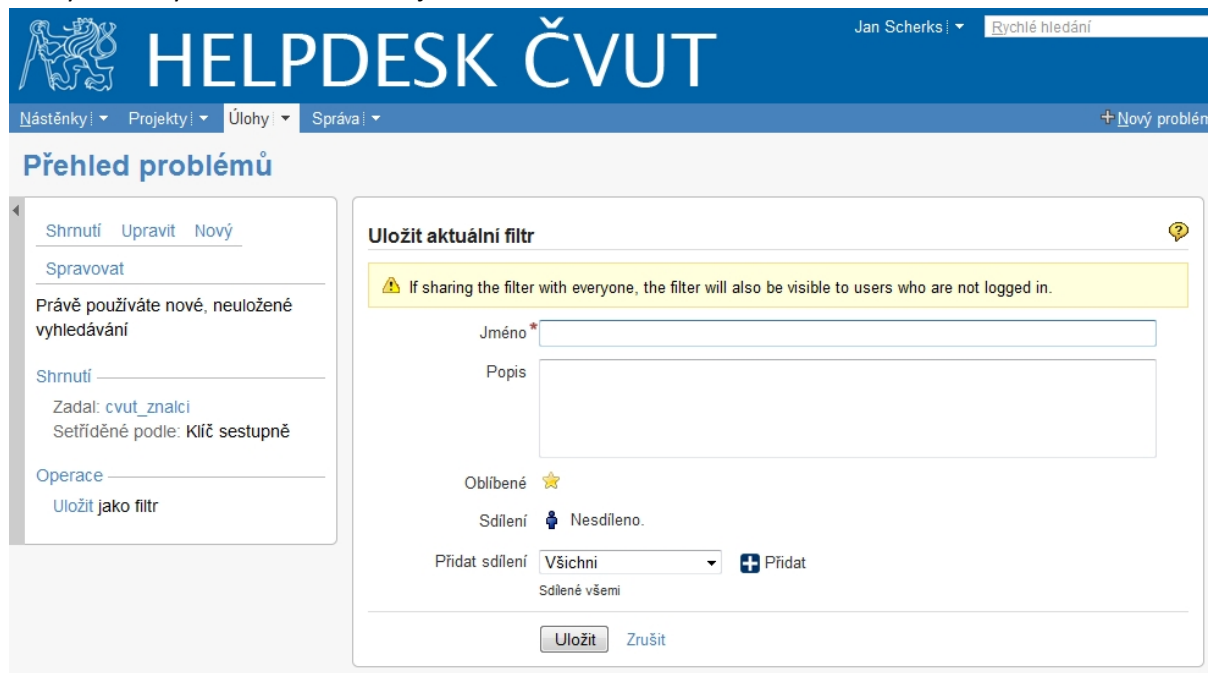
### Pokročilé vyhledávání

Toto vyhledávání funguje na základě xml dotazů (viz. [odkaz](#))

Vypracoval:	Ing. Jan Scherks	Platnost od:	7. 9. 2011
Schválil:	Ing. Marek Kalika, Ph.D.		

## Filtr

Každý dotaz vyhledávání lze uložit jako filtr.



Při uložení lze vybrat, komu tento filtr bude sdílen.

## Úloha

### Založení úlohy

Pomocí odkazu **Nový problém** uživatel vytvoří novou úlohu. Nejdříve vybírá ze seznamu Projektů (na prvním místě názvu je provozovatel) a poté typ úlohy. Následně je třeba kliknout na: **Vytvořit**. Následně se uživateli zobrazí obrazovka, kde doplní informace k vytváření úloze. Položky označené červenou hvězdičkou jsou povinné. Uživatel má také možnost přiložit soubor (soubory).

Znalci při vytváření úlohy v rámci „svého“ projektu mají možnost přiřadit úlohu konkrétnímu znalci (případně sobě).

### Typy úloh

Uživatel má na výběr z následujících typů úloh:

- Chyba – jedná se o chybu systému
- Úkol – úkol nebo rutinní záležitost pro systém
- Vylepšení – rozvoj nebo vylepšení stávající funkcionality systému
- Žádost - Žádost o provedení práce, radu, informaci.

Znalec může po prostudování události nastavit jiný typ úlohy tak, aby nejvíce vyhovoval dané události.

### Typy priorit

Pro stanovení závažnosti jsou k dispozici následující úrovně:

Vypracoval:	Ing. Jan Scherks	Platnost od:	7. 9. 2011
Schválil:	Ing. Marek Kalika, Ph.D.		

*Před použitím jakékoli kopie tohoto dokumentu je třeba zkontrolovat, zda se na úložišti dokumentace nenalézá aktuálnější verze.*

- Kritická
- Zásadní
- Normální
- Neprioritní
- Banální

Znalec může po prostudování úlohy nastavit jiný typ závažnosti.

Pokud se uživatel nechce zabývat prioritou (závažností), tak je priorita standardně nastavena na Normální.

## Komponenty

Každý projekt může být rozdělen na několik komponent (systémů). Uživatel má tedy možnost více specifikovat konkrétní část oblast, které se jeho úloha týká a přiřadit ji tak danému znalci. Pokud komponentu nespecifikuje tak je událost přiřazena automaticky vedoucímu projektu.

## Podrobnosti úlohy

Po vytvoření úlohy dojde k zobrazení jejích podrobností:

- Typ úlohy a její priorita
- Zvolená komponenta
- Štítky
- Stav – v jaké fázi se úloha nachází (viz Workflow)
- Rozhodnutí – informace o tom, jak byla úloha vyřešena
- Stupeň bezpečnosti – informace o tom, kdo může úlohu zobrazit
- Lidé na úloze
- Termíny
- Popis
- Aktivita – záložková lišta

## Další akce

### Zapsat práci

Znalec má možnost zapsat kolik práce mu zabrala nějaká činnost na úloze.

### Sledovat úlohu

Každý uživatel má možnost sledovat kteroukoliv úlohu, na kterou má právo. Při jakékoliv změně na úloze bude odeslán e-mail všem uživatelům, kteří úlohu sledují.

### Vytvoření pod-úlohy

Každý uživatel má možnost vytvořit tzv. pod-úlohu. Jedná se o událost, která souvisí s již vytvořenou úlohou a zároveň je ve stejném projektu. Vytváří se pomocí odkazu Vytvořit podúlohu pod nabídkou Další akce. Následná obrazovka je stejná jako v případě vytvoření Události.

Vypracoval:	Ing. Jan Scherks	Platnost od:	7. 9. 2011
Schválil:	Ing. Marek Kalika, Ph.D.		

## Změnit na podúlohu

Dojde ke změně úlohy na podúlohu. Pomocí průvodce znalec musí vybrat mateřskou úlohu, ke které bude tato podúloha přidána.

## Přesun

Přesun úlohy do jiného projektu. Probíhá pomocí průvodce.




## Propojení

Každá úloha může být propojena s kteroukoliv jinou úlohou (na kterou má daný uživatel nárok).

Propojení se nachází pod záložkou Další akce a Propojit problém. Následně uživatel vybírá typ propojení, konkrétní úlohu (na kterou se váže) a případný komentář.

### Propojit problém

Tento problém	blokuje	
Úlohy	<div style="background-color: #e0e0e0; padding: 2px;">blokuje</div> <div style="padding: 2px;">je blokováno</div> <div style="padding: 2px;">duplikuje</div> <div style="padding: 2px;">je duplikováno</div> <div style="padding: 2px;">vztahuje se k</div> <div style="padding: 2px;">vztahuje se k</div>	▼ +
Komentář		

 
 ▼
Zobrazitelné všem uživatelům

Propojit
Zrušit

## Duplikovat

Možnost vytvoření duplicitní úlohy.

## Štítky

Štítky slouží k jednoduchému popisu dané úlohy, např. část systému, budova, apod. Současně také slouží jako další možnost k filtraci a vyhledávání úloh.

Kliknutím na tužku dojde k otevření okna s výběrem stávajících štítků, či možností zápisu vlastního štítku.

Vypracoval:	Ing. Jan Scherks	Platnost od:	7. 9. 2011
Schválil:	Ing. Marek Kalika, Ph.D.		