

MUSEION



Příručka uživatele systému MUSEION

Aplikace Helpdesk

MUSOFT

Autorská práva © Copyright 2012-2015 MUSOFT.CZ, s.r.o..

Všechna práva vyhrazena. Tato příručka je chráněna autorskými právy a distribuována na základě licencí, které omezují její používání, kopírování a šíření. Bez předchozího písemného souhlasu společnosti MUSOFT.CZ je zakázáno jakýmkoli způsobem reprodukovat jakoukoli část této příručky.

Loga společnosti MUSOFT.CZ uvedené v této příručce jsou ochranné známky společnosti MUSOFT.CZ. Všechny ostatní názvy produktů, ochranné známky nebo

Obsah

Úvod	3
Nová registrace.....	3
Nastavení hesla / Obnova zapomenutého hesla.....	4
Přehled požadavků	5
Zobrazit požadavky.....	5
Vložení požadavku.....	6
Zpracování požadavku.....	7
Komunikace e-mailem.....	7

Úvod

Aplikace Helpdesk slouží k přehlednější komunikaci a rychlejšímu vyřizování požadavků uživatelů MUSEIONu. Je to (stejně jako MUSEION) webová aplikace, najdete na adrese

<https://helpdesk.musoft.cz>, nebo můžete odeslat požadavek e-mailem na adresu **helpdesk@musoft.cz**.

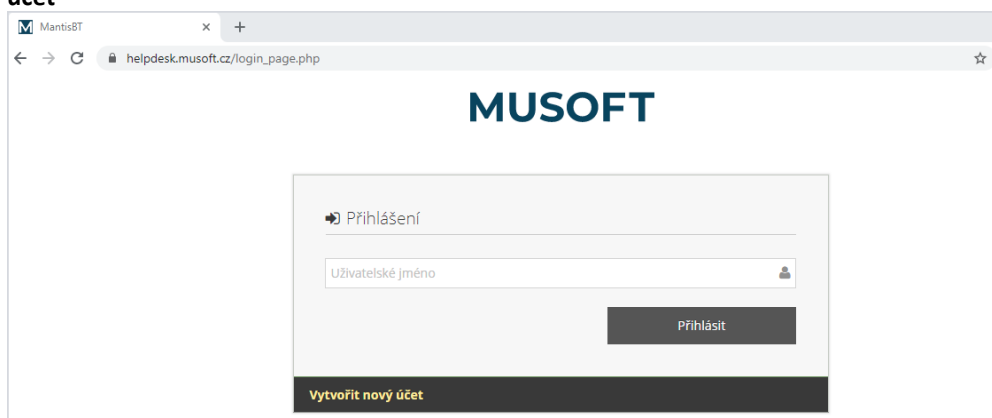
V obou případech musíte mít založený účet. Většina uživatelů MUSEIONu má založený účet

jmeno.prijmeni, nebo se můžete zaregistrovat sami.

Pokud účet nemáte, budete vyzváni k registraci, pokud neznáte heslo, můžete si vyžádat jeho obnovení.

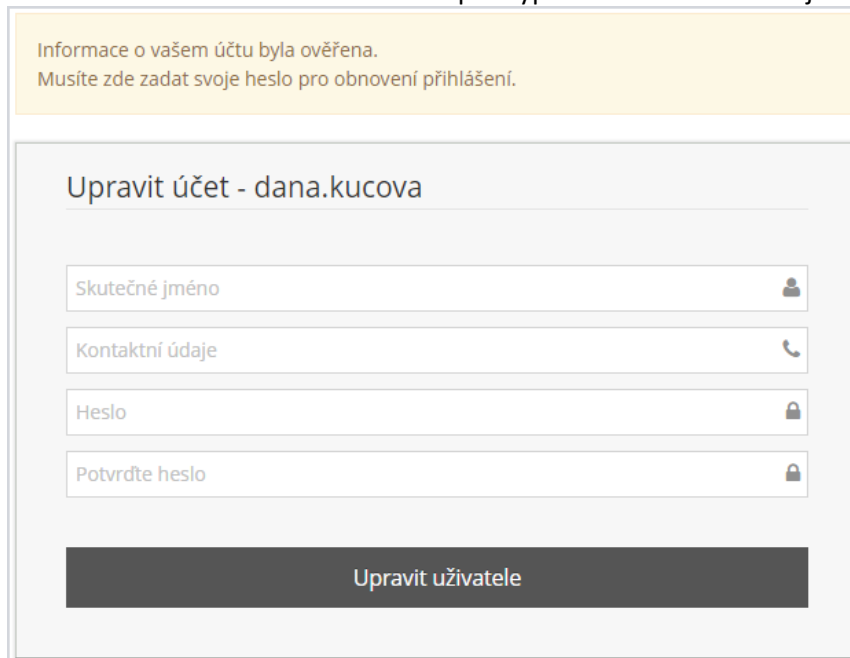
Nová registrace

1. Na úvodní stránce (<https://helpdesk.musoft.cz>) vyplňte název a klikněte na **Vytvořit nový účet**




2. Vyplňte uživatelské jméno ve tvaru *jmeno.prijmeni* (malými písmeny bez diakritiky) a pracovní e-mail.
Opište kód z obrázku a stiskněte **Vytvořit**.


3. Na uvedený e-mail bude obratem zasláno z adresy helpdesk@musoft.cz oznámení o registraci nového uživatelského účtu a odkaz umožňující dokončení registrace. Pokud byste zprávu neobdrželi (a není ani v „nevyžádané poště“), kontaktujte prosím pracovníky MUSOFT.CZ (e-mailem na podpora@musoft.cz nebo telefonicky na tel. +420 222 361 145).
4. Odkaz v e-mailu vám otevře formulář pro vyplnění kontaktních údajů a nového hesla:





Informace o vašem účtu byla ověřena.
Musíte zde zadat svoje heslo pro obnovení přihlášení.

Upravit účet - dana.kucova

Skutečné jméno 

Kontaktní údaje 

Heslo 

Potvrďte heslo 

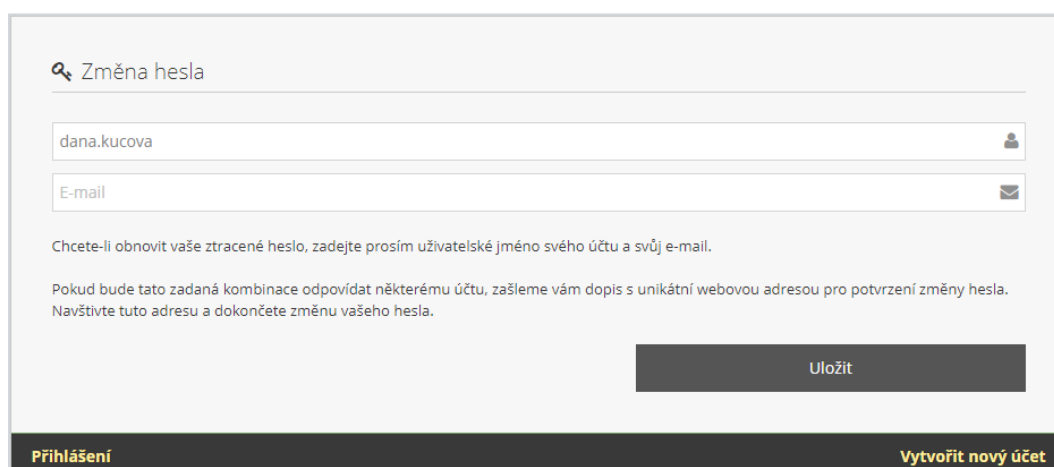
Upravit uživatele

Po vyplnění klikněte na **Upravit uživatele** a můžete se do aplikace přihlásit.


Nastavení hesla / Obnova zapomenutého hesla


Pokud již máte účet vytvořený, ale neznáte heslo, můžete si vyžádat jeho obnovení.

1. Na přihlašovací obrazovce klikněte vpravo dole na zapomenuté heslo (i v případě, že zatím žádné nemáte):



Změna hesla

dana.kucova 

E-mail 

Chcete-li obnovit vaše ztracené heslo, zadejte prosím uživatelské jméno svého účtu a svůj e-mail.

Pokud bude tato zadaná kombinace odpovídat některému účtu, zašleme vám dopis s unikátní webovou adresou pro potvrzení změny hesla. Navštivte tuto adresu a dokončete změnu vašeho hesla.

Uložit

[Přihlášení](#) [Vytvořit nový účet](#)

2. Stejně jako při registraci dostanete e-mail s odkazem na úpravu uživatelského účtu a zadání hesla.

Přehled požadavků

Po přihlášení do aplikace se zobrazí menu (vlevo) a přehledy požadavků.

The screenshot shows a user interface for a helpdesk application. On the left is a navigation menu with options like 'Přehled', 'Zobrazit požadavky', 'Vložit požadavky', 'Protokol o změnách', and 'Časový plán'. The main area displays several summary cards for request statuses: 'Nepřijato', 'Mnou oznámeno', 'Vyřešeno', 'Nedávno změněno (30 Dny)', and 'Mnou sledováno'. On the right, there is a 'Chronologicky' section showing a list of recent requests with their creation and update timestamps.

V menu v levé části obrazovky je možné zobrazit buď přehled nebo seznam požadavků, nebo vložit nový požadavek.

V přehledu jsou v oddělených panelech (rámečcích)

- nové požadavky (dosud nepřevzaté)
- požadavky, které zadal aktuální uživatel
- nedávno změněné požadavky
- požadavky, které jste si označili a chcete je sledovat
- požadavky uspořádané chronologicky (v pravém panelu)

Kliknutím na požadavek ho otevřete na samostatné kartě.

Zobrazit požadavky

Volba zobrazí všechny požadavky s možností nastavit filtry a řazení (v horní části).

The screenshot shows a detailed view of requests. At the top, there are filter options for 'Reportér', 'Přířazen', 'Sledováno', 'Poznámka od', 'Priorita', 'Závažnost', 'Stav zobrazení', and 'Ukázat "sticky" požadavky'. Below this is a table with columns for 'Reportér', 'Přířazen', 'Sledováno', 'Poznámka od', 'Priorita', 'Závažnost', 'Stav zobrazení', and 'Ukázat "sticky" požadavky'. A search bar and a 'Použít filtr' button are also visible. Below the filters is a table of request details with columns for 'P', 'ID', 'Kategorie', 'Závažnost', 'Reportér', 'Stav', 'Aktualizace', 'Shrnutí', 'Verze produktu', 'Cílová verze', and 'Vyřešeno ve verzí'.

P	ID	Kategorie	Závažnost	Reportér	Stav	Aktualizace	Shrnutí	Verze produktu	Cílová verze	Vyřešeno ve verzí
	0004227	aplikace	malá	ms	řeší se (dkucova)	2021-01-05	Prosba			
	0004187	Katalog (SE)	malá	d.b	vyřešený (dkucova)	2020-12-21	intervaly	4.0		
	0004173	aplikace	malá	j.s	řeší se (ecadkova)	2020-12-18	prosba			
	0003804	3 4 aplikace	malá	jv	vyřešený (dkucova)	2020-09-23	historie změn			
	0003713	1 Depozitář	malá	dkucova	řeší se (dkucova)	2020-09-21	V depozitáři se nezobrazují přír. čísla	3.8		
	0003466	2 2 aplikace	malá	jv	čeká na reakci (dkucova)	2020-06-10	aktuální umístění			

Každý požadavek je barevně označený podle toho, v jakém se nachází stavu.

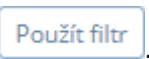
Kliknutím na záhlaví sloupečku nastavíte řazení podle vybraného sloupečku vzestupně nebo sestupně a u názvu sloupce se objeví malá šipka nahoru nebo dolů.

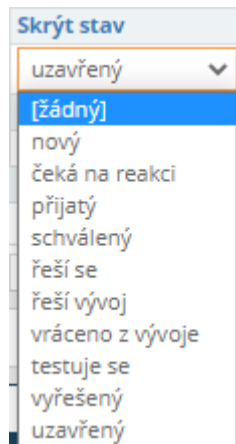
Kliknutím na ID požadavku ho otevřete na samostatné kartě.

Vpravo nahoře na prvním řádku aplikace je možné zadat číslo (ID) hledaného požadavku. Klávesou ENTER ho otevřete na samostatné kartě.

Oblast filtrů můžete skrýt/otevřít šipkou na řádku „filtry“ vpravo. Ve výchozím nastavení je aktivní filtr (Skrýt stav) na stav požadavku, který skrývá uzavřené požadavky.

Pokud kliknete na odkaz Skrýt stav, můžete si z nabídky vybrat, jaké stavy chcete skrývat. Aktivujete ho

tlačítkem .



Nastavený filtr platí, dokud ho nezměníte.

Kromě nastavení filtrů na panelu „filtry“ je možné filtrovat fulltextově podle řetězce zadaného v poli Hledat. Tento filtr se aktivuje tlačítkem Použít filtr. Pokud je pole prázdné, použití tlačítka zobrazí všechny záznamy (odpovídající ostatním nastaveným filtrům).

Zrušení všech filtrů můžete provést výběrem z nabídky filtrů na panelu filtry (vpravo dole).



Vložení požadavku

Volba Vložit požadavky na levém panelu otevře kartu pro zapsání nového požadavku, kde je nutné vyplnit minimálně 3 pole:

- Kategorie – výběrem z nabídky dostupných hodnot. Pokud nevíte, zvolte *[Všechny projekty] aplikace*
- Shrnutí – stručný popis požadavku
- Popis – podrobný popis požadavku

Z ostatních polí je vhodné vyplnit závažnost a prioritu, pokud vám nevyhovuje výchozí nastavení. Štítky slouží pro snazší filtrování, příznak „veřejný/soukromý“ umožňuje zobrazení požadavku jen pro administrátora a uživatele, který ho zadal.

K požadavku můžete připojit přílohu podobně jako k e-mailu: přetáhněte soubor myši nebo zobrazte dialogové okno pro výběr souborů a vyberte soubor v něm.

Obrázek také můžete vložit ze schránky přímo do popisu (i tak se ale uloží jako příloha požadavku).

Tlačítkem  požadavek uložíte do databáze.

The screenshot shows the 'Vložit podrobnosti k záznamu' (Add details to record) form in the Helpdesk application. The form is titled 'Vložit podrobnosti k záznamu' and is associated with the user 'dana.kucova' and role 'reportér'. The form includes the following fields:

- Kategorie:** [Všechny projekty] aplikace
- Závažnost:** malá
- Priorita:** normální
- Verze produktu:** [empty]
- *Shrnutí:** Testovací požadavek
- *Popis:** Popis požadavku
- Přidat štítek:** [empty] Existující štítky
- *Instalace:** všechny
- Zákazník:** všichni
- PTermin:** [empty]
- Upload souborů:** Maximální velikost: 5.000 KB
- Stav zobrazení:** veřejný (selected) / soukromý
- Zůstat v reportu:** zaškrtněte pro vložení více požadavků

At the bottom of the form, there is a button 'Uložit záznam' and a red asterisk indicating a required field. The main content area also features a file upload section with the text 'Soubory k nahrání přetáhněte sem (nebo sem klikněte)'.

Zpracování požadavku

Po založení nového požadavku ho může autor a oprávnění uživatelé editovat: připojovat poznámky, dokumenty, měnit stav apod. Pokaždé přijde autorovi (a ostatním zúčastněným) e-mail s upozorněním. Obsahuje text nové poznámky a odkaz na požadavek (ale neobsahuje přiložené soubory). Kliknutím na odkaz může uživatel požadavek otevřít v aplikaci, kde uvidí i případné připojené přílohy.

Požadavky zpracovávají konzultanti, kteří mohou měnit stav požadavku, připojit poznámky, předat požadavek dál apod. Všechny události se ukládají k požadavku a uživatelé je mohou v aplikaci vidět i editovat (připojovat poznámky).

Po vyřešení je nastaven stav požadavku na „uzavřený“ a v seznamu se pak přestane zobrazovat, pokud není zrušen filtr na neuzavřené požadavky.

Komunikace e-mailem

Založit nový požadavek můžete také odesláním e-mailu na adresu helpdesk@musoft.cz. Automaticky se založí nový požadavek, jako kdybyste to udělali v aplikaci (připojená příloha se vloží do požadavku také). Předmět e-mailu se vloží do pole „Shrnutí“.

Při každé změně vašeho požadavku vám přijde e-mail s upozorněním a obsahem připojené poznámky (ale bez přílohy!), na který také můžete odpovědět e-mailem, a vaše odpověď se připojí k požadavku jako další poznámka (i s přílohou).

Do aplikace se musíte přihlásit pouze v případě, že odpověď obsahovala přílohu, abyste si ji mohli stáhnout. Pokud kliknete na odkaz v e-mailu, otevře po přihlášení helpdesk rovnou aktuální požadavek.