

 Digitální a informační agentura	Odbor/ oddělení Service Desk DIA	
PROVOZNÍ DOKUMENTACE – PORTÁL SD DIA	Přílohy	0
	Počet stran	25

PROVOZNÍ DOKUMENTACE

Příručka pro řešitele

Obsah

1. Úvod.....	3
2. Obecný popis portálu	4
2.1 Základní povinnosti	4
2.2 Aktivita zajišťovaná řešitelským portálem	4
3. Přístup do řešitelského portálu	5
3.1 Specifikace dostupných prostředí	5
3.2 Přihlášení	6
3.2.1 Přihlášení pro zaměstnance DIA	6
3.2.2 Přihlášení pro orgán veřejné moci.....	6
3.3 Prostor Portálu	9
3.4 Odhlášení	9
4. Menu a pole	11
4.1 Dynamické pole.....	11
4.2 Pole s rolovací nabídkou	11
4.3 Textové pole	11
4.4 Datumové pole	12
4.5 Navigační lišta	12
5. Základní funkce.....	12
5.1 Úvodní obrazovka	12
5.2 Rychlý výběr tiketů	13
5.3 Seznam tiketů.....	14
5.4 Založení nového požadavku	15
5.5 Detail tiketu.....	17
5.6 Vložení přílohy.....	18
5.7 Vložení komentáře	18
5.8 Tlačítka akcí	19
5.9 Další možnosti – menu.....	20
5.10 Reporty	20
6. Filtry a vyhledávání	23
6.1 Textové pole	23
6.2 Vyhledávání pomocí filtrů	23
6.2.1 Přednastavené filtry	23
6.2.2 Volitelné filtry.....	24

1. Úvod

Příručka řešitelského portálu Digitální a informační agentury (dále DIA) popisuje základní ovládání systému řešitelského portálu, které slouží jako technologická podpora jednotného kontaktního místa pro řešitele služeb DIA a týmu podpory dodavatele služeb. Systém řešiteli umožňuje spravovat a řešit požadavky a incidenty, sledovat jejich řešení, komunikovat s týmem podpory a získávat informace o všech důležitých provozních stavech poskytovaných služeb. Řešitelský portál představuje nadstavbu nad systémem DIA Service Desk a nabízí vybrané řešitelské funkce pro zvýšení efektivity a komfortu práce s požadavky a incidenty. Tato příručka popisuje způsob práce s řešitelským portálem.

2. Obecný popis portálu

Portál představuje centrální kontaktní místo mezi poskytovatelem služeb a uživateli služeb.

2.1 Základní povinnosti

- Zaznamenání všech servisních požadavků od uživatelů a jejich odpovídající vyřešení
- Monitorování průběhu řešení požadavku
- Průběžné informování uživatelů o stavu řešení požadavku, o možných řešeních, o případných náhradních opatřeních
- Poskytnutí přístupu do znalostního centra

2.2 Aktivita zajišťované řešitelským portálem

- Detekce a zaznamenání požadavku a incidentu
- Analýza a řešení požadavku a incidentu
- Informování uživatele
- Reklamace vyřešeného požadavku

3. Přístup do řešitelského portálu

Aplikace je dostupná na: <https://helpdesk.dia.gov.cz>

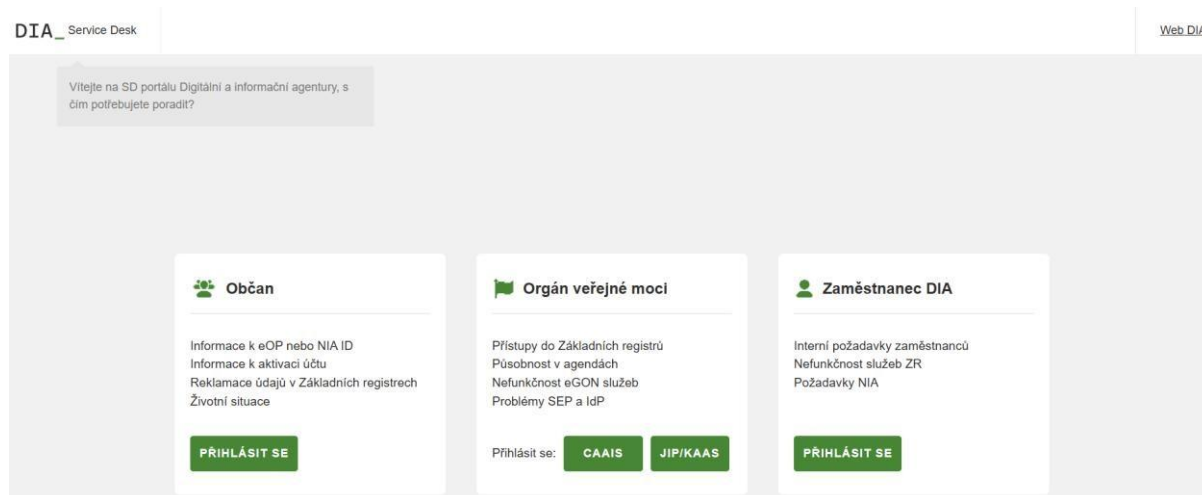
Podporované prohlížeče a jejich verze:

- Microsoft Internet Explorer 11
- Microsoft Edge na Win 10
- Mozilla Firefox ESR 24.0 a vyšší
- Google Chrome 34.0 a vyšší
- Apple Safari 7.1 a vyšší

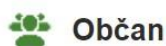
3.1 Specifikace dostupných prostředí

Uživatel se po zadání adresy <https://helpdesk.dia.gov.cz> zobrazí přihlašovací obrazovka **portálu DIA–Service Desk**.

Na této obrazovce má uživatel možnost si zvolit způsob přihlášení a tím si zobrazit dostupné prostředí portálu se specifickou nabídkou služeb.



Obr. Přihlašovací obrazovka



Občan

přístup na Portál pro všechny uživatele bez účtu



Orgán veřejné moci

přístup na Portál pouze pro uživatele s účtem v CAAIS nebo JIP



Zaměstnanec DIA

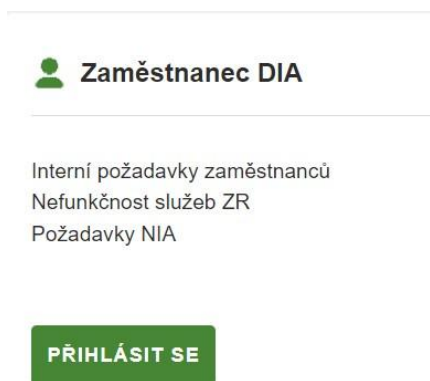
přístup na Portál pouze pro zaměstnance DIA

3.2 Přihlášení

Portál pro řešitele je dostupný pouze některým uživatelům OVM a zaměstnancům DIA.

3.2.1 Přihlášení pro zaměstnance DIA

Prostřednictvím tlačítka **PŘIHLÁSIT SE** bude uživatel přesměrován na automatické přihlášení přes AAD účet zaměstnance, po vybrání účtu se uživateli zobrazí požadované prostředí Portálu.



Obr. Přihlášení pro zaměstnance DIA 1



Obr. Přihlášení pro zaměstnance DIA 2

3.2.2 Přihlášení pro orgán veřejné moci

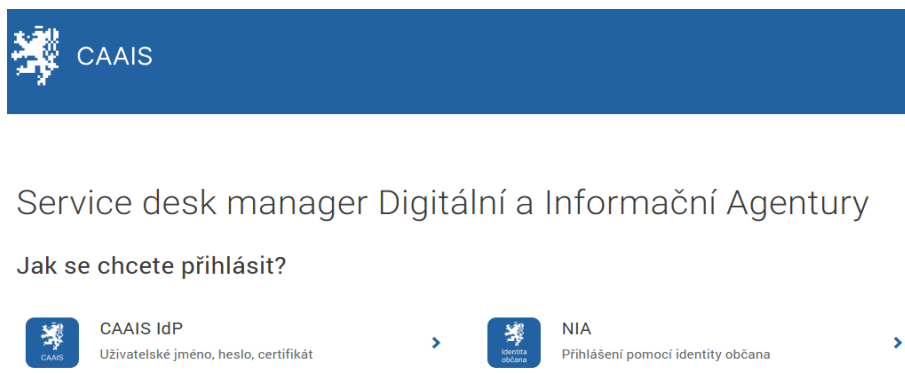
Orgán veřejné moci má v tuto chvíli dvě možnosti, jak se může do Portálu přihlásit.



Obr. Přihlášení pro orgán veřejné moci

3.2.2.1 Přihlášení přes CAAIS

Prostřednictvím tlačítka **CAAIS** bude uživatel přesměrován na webové stránky CAAIS - Centrálního autentizačního a autorizačního informačního systému.



Obr. Přihlášení přes CAAIS

Uživatel má možnost se přihlásit buď přes CAAIS IdP nebo přes NIA.



Po kliknutí na tlačítko **CAAIS IdP** se zobrazí přihlašovací obrazovka, kam zadá své jméno, heslo a vloží certifikát.

Přihlášení pomocí jména, hesla a certifikátu

Jméno *

Heslo *

☐ PŘIHLÁSIT SE CERTIFIKÁTEM

☐ PŘIHLÁSIT SE BEZ CERTIFIKÁTU

Obr. Přihlašovací obrazovka CAAIS IdP

Po přihlášení je uživatel přesměrován a přihlášen na Portál SD DIA.



NIA

Přihlášení pomocí identity občana

Po kliknutí na tlačítko **NIA** se zobrazí nabídka na přihlášení:

Státní prostředky

Bankovní identita

MojeID a I.CA identita

Po přihlášení přes požadovaný prostředek je uživatel přesměrován a přihlášen na Portál SD DIA.

3.2.2.2 Přihlášení přes JIP/KAAS

Prostřednictvím tlačítka **JIP/KAAS** bude uživatel přesměrován na přihlašovací obrazovku Czechpointu.

Obr. Přihlášení pro OVM

Uživatel má na výběr ze tří možností, jak se přihlásit:

- Osobním certifikátem
- Jednorázovým heslem – OTP
- Přes NIA

Přihlašování pomocí jména a hesla již není možné.

Po přihlášení přes požadovaný prostředek je uživatel přesměrován a přihlášen na Portál SD DIA.

3.3 Prostředí Portálu

Portál v tuto chvíli nabízí 2 možnosti:

- Portál pro uživatele – Je dostupný všem bez ohledu na to, zda mají zřízen jakýkoliv účet. V této roli může uživatel zadávat tikety, sledovat jejich řešení a případně řešení také reklamovat.
- Portál pro řešitele – Je určen uživatelům, kterým byla v Service Desku DIA zároveň přidělena role řešitele. V této roli může řešitel převzít tiket, který byl přidělen na jeho řešitelskou skupinu, může vložit řešení a předat ho zpět zadavateli. Na tomto místě může také sledovat stav a řešení všech tiketů, které byly přiděleny na jeho řešitelskou skupinu.

Možnost přepnout se z uživatelského prostředí do prostředí řešitelského se po přihlášení nachází hned

na úvodní obrazovce v pravém horním rohu. Kliknutím na ikonu  vedle jména se zobrazí kontaktní údaje přihlášeného uživatele, tlačítko odhlásit se a tlačítko **přepnout do řešitelského prostředí**. Možnost přepnout se z řešitelského prostředí do prostředí uživatelského se nachází na horní liště pod tlačítkem

 Chci být uživatel.



Obr. Přepnutí do řešitelského prostředí Portálu



Obr. Přepnutí do uživatelského prostředí Portálu

3.4 Odhlášení

Odhlášení ze systému je možné přes ikonu  vedle jména v pravém horním rohu obrazovky.

?

Jan Novák 

E-mail:
jan.novak@dia.gov.cz

Telefon:

Přepnout do řešitelského prostředí

☐ Odebírat oznámení

Odhlásit se 

Obr. Odhlášení

Odhlášení CAAIS

Pokud se uživatel přihlašoval přes CAAIS, je po kliknutí na tlačítko Odhlásit se přesměrován na CAAIS Logout, který požaduje potvrzení o odhlášení.



Odhlášení z CAAIS

Opravdu se chcete odhlásit?

ANO

NE

Odhlášení potvrdíme kliknutím na

ANO

. Následně je nutné ještě potvrdit odhlášení od IdP.

Byli jste odhlášení od:
CAAIS GOV

Chcete se odhlásit od IdP?

 **NIA**
Přihlášení pomocí identity občana

ANO

NE

Zároveň jste tak byli odhlášení od poskytovatele ověření **Mobilní klíč**
eGovernmentu

Za 27 sekund budete přesměrováni zpět na stránky portálu.

PŘEJÍT HNED

Pokud se chcete odhlásit od všech poskytovatelů, zavírete svůj prohlížeč.

4. Menu a pole

4.1 Dynamické pole

Dynamické pole nabízí uživateli přímo jednu konkrétní volbu. Po najetí kurzorem myši na toto pole se pole barevně zabarví, požadovaná volba se provede kliknutím myši.



Obr. Příklad dynamického pole

4.2 Pole s rolovací nabídkou

V těchto polích vybírá uživatel příslušný údaj z rolovací nabídky. Do pole nelze zapisovat jiné než nabízené údaje. Nabídka se zobrazí po kliknutí myši do tohoto pole nebo na symbol šipky vpravo. Výběr se provede kliknutím myši na požadovaný popis.

A screenshot of a form field. It is a light gray rectangular box. Inside, at the top left, is the label 'KATEGORIE*'. Below it is the text 'Vyberte'. On the right side of the box is a small downward-pointing arrow icon, which is highlighted with a red square.

Obr. Příklad pole s rolovací nabídkou

4.3 Textové pole

Jedná se o standardní textové pole, do kterého se vpisuje text.

A screenshot of a standard text input field. It is a light gray rectangular box with a thin border. Inside the box, at the top left, is the label 'PŘEDMĚT*'. The rest of the box is empty, intended for text input.

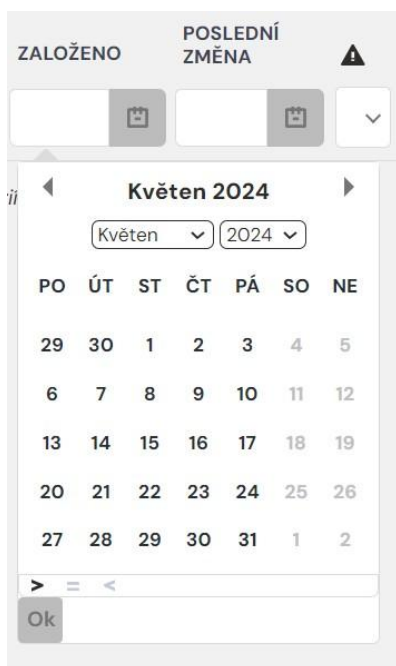
Obr. Příklad textového pole

A screenshot of a form titled 'Nový Požadavek'. The form contains several input fields. The first field is a text input labeled 'PŘEDMĚT*'. The second field is a dropdown menu labeled 'KATEGORIE*' with the text 'Vyberte'. The third field is a text input labeled 'BOTČENÁ OSOBA*' with the text 'Novák Jan (jan.novak@dia.gov.cz)'. The fourth field is a text input labeled 'E-MAIL*' with the text 'jan.novak@dia.gov.cz'. The fifth field is a text input labeled 'TELEFON*' with the text '777 888 999'. The sixth field is a large text area labeled 'PŘILOHA' with the text 'Přetáhněte soubory sem nebo kliknutím vyberte soubory'. The form also has two buttons at the bottom: 'Znovu' and 'Uložit'.

Obr. Příklad textových polí a polí s rolovací nabídkou

4.4 Datumové pole

Datumové pole je určeno k zápisu data. Po kliknutí na ikonu kalendáře se rozbalí kalendář, výběr data se provede kliknutím na požadovaný den. Datum se změní výběrem jiného data, zruší se kliknutím myši na křížek u zvoleného data.



Obr. Výběr data v datumovém poli



Obr. Zrušení zvoleného data

4.5 Navigační lišta

Pro lepší orientaci a pohyb na řešitelském portálu se v horní části okna zobrazuje navigační lišta. Díky ní se může uživatel například jednoduše vrátit o několik úrovní výš.



Obr. Navigační lišta

5. Základní funkce

5.1 Úvodní obrazovka

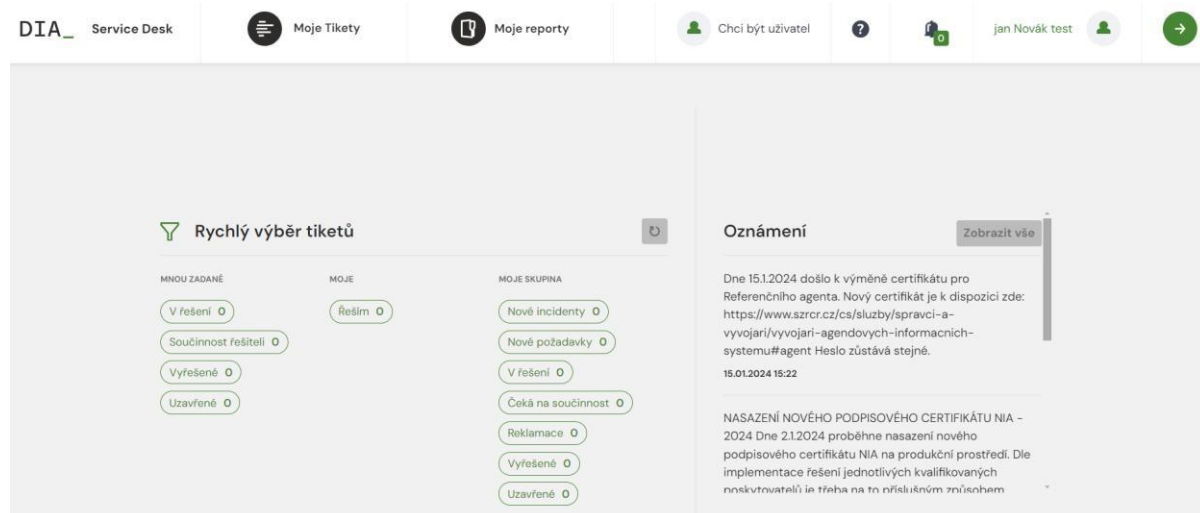
Na úvodní obrazovce řešitelského portálu se nachází Rychlý výběr tiketů.

V pravé části obrazovky se zobrazují důležité informace od poskytovatele služeb (Oznámení).

V záložkách v horní liště najdu odkaz na své tikety (Moje tikety) a dostupné reporty (Moje reporty).

Pod ikonou  se nachází nápověda k používání řešitelského portálu (Příručka pro řešitele).

Kliknutím na ikonu  v pravém horním rohu se uživatel jednoduše přesune do prostředí SDM DIA.



Obr. Úvodní obrazovka

5.2 Rychlý výběr tiketů

Rychlý výběr tiketů je umožněn díky dynamickým polím. Tikety jsou pomocí přednastavených filtrů rozděleny do skupin podle jejich stavu a řešitele. Kliknutím na požadovanou skupinu si řešitel rychle zobrazí seznam tiketů s danými vlastnostmi.

Skupiny tiketů jsou rozděleny do tří sekcí: *Mnou zadané*, *Moje* a *Moje skupina*.

MNOU ZADANÉ = tikety, které jsem zadal já

Ve skupině **V řešení** jsou tikety, které se nacházejí ve stavu *Zadané*, *V řešení* a *Ke schválení*.

Ve skupině **Součinnost řešitelů** jsou všechny tikety, které jsou ve stavu *Čeká na součinnost*.

Ve skupině **Vyřešené** jsou všechny tikety, které se nacházejí ve stavu *Vyřešené*, *Odmítnuté* a *Zrušené*.

Ve skupině **Uzavřené** jsou všechny tikety, které se nacházejí ve stavu *Vypořádané* a *Uzavřené*.

MOJE = tikety, u kterých jsem řešitelem

Ve skupině **Řeším** jsou všechny tikety, které se nacházejí ve stavu *Zadaný*, *V řešení*, *Čeká na součinnost* a *Ke schválení*.

MOJE SKUPINA = tikety, u kterých je řešitelem někdo ze skupiny, jejíž jsem členem

Ve skupině **Nové incidenty** jsou všechny incidenty ve stavu *Zadaný*.

Ve skupině **Nové požadavky** jsou všechny požadavky ve stavu *Zadaný*.

Ve skupině **V řešení** se nacházejí tikety ve stavu *Zadané*, *V řešení* a *Ke schválení*.

Ve skupině **Čeká na součinnost** se nacházejí tikety ve stavu *Čeká na součinnost*.

Ve skupině **Reklamacie** jsou všechny tikety ve stavu *Reklamacie*.

Ve skupině **Vyřešené** jsou tikety ve stavu *Vyřešené*, *Odmítnuté* a *Zrušené*.

Ve skupině **Uzavřené** jsou všechny tikety ve stavu *Vypořádané* a *Uzavřené*.

Rychlý výběr tiketů

MNOU ZADANÉ

V řešení 0

Součinnost řešiteli 0

Vyřešené 0

Uzavřené 0

MOJE

Řeším 0

MOJE SKUPINA

Nové incidenty 0

Nové požadavky 0

V řešení 0

Čeká na součinnost 0

Reklamacie 0

Vyřešené 0

Uzavřené 0

Obr. Přednastavené filtry

5.3 Seznam tiketů

Po kliknutí na vybranou skupinu tiketů se zobrazí požadovaný seznam tiketů. V přehledu jsou vidět základní atributy jako je číslo tiketu, předmět, stav, datum založení, poslední změna, priorita, zadavatel, řešitel, počet komentářů, počet příloh a kategorie. Podle těchto atributů je možné také řadit tikety v seznamu.

Tikety

ZALOŽIT POŽADAVEK

Vyfiltrováno

ZADAVATEL

Přihlášený uživatel x

STAV

Vyřešené x

1 výsledek z 1

TIKET #	PŘEDMĚT	STAV	ZALOŽENO	POSLEDNÍ ZMĚNA		ZADAVATEL	ŘEŠITEL		KATEGORIE
165662	Žádost o novou klávesnici	Vyřešený	31.05.2024	v pátek 14:32	5 - Velmi nízká	Novák Jan (jan.novak@dia.gov.cz)	ServiceDesk (miroslav_prazan@gordic.czx)	1	B) Žádost o podporu

Obr. Seznam tiketů

Seznam je možné dále měnit a provádět výběr jen některých požadovaných tiketů, a to pomocí hlavičkových filtrů. Zvolený seznam je pak možné exportovat do různých formátů.

- aktivace hlavičkových filtrů
- export zvoleného seznamu

TIKET #	PŘEDMĚT	STAV	ZALOŽENO	POSLEDNÍ ZMĚNA		ZADAVATEL	ŘEŠITEL		KATEGORIE

Nejsou žádné položky, které přesně odpovídají kritériím výběru.

Obr. Hlavičkové filtry

V horní části seznamu vidím, podle jakých filtrů je seznam vyfiltrován. Zvolený filtr se zruší křížkem.



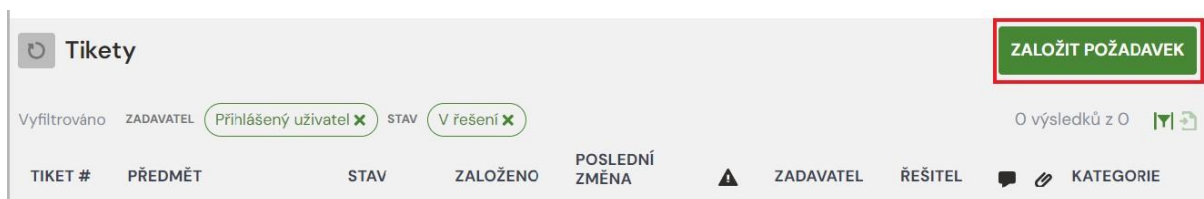
Obr. Filtry seznamu

Konkrétní tiket je možné dohledat také pomocí fulltextové pole Hledání (dále viz. Filtry a vyhledávání).

Po rozkliknutí vybraného tiketu v seznamu se zobrazí jeho detail.

5.4 Založení nového požadavku

V řešitelském portálu je možné zadat požadavek za jinou osobu. Pokud chce uživatel zadat požadavek sám za sebe, musí být v roli Uživatel, tedy se musí přepnout do uživatelského portálu.



Obr. Seznam tiketů

K založení řešitelského požadavku použijí tlačítko **ZALOŽIT POŽADAVEK**, které se nachází v pravém horním rohu nad seznamem tiketů. Po kliknutí na tlačítko se otevře formulář pro založení nového požadavku. Povinná pole jsou označena hvězdičkou. Pole s e-mailem a telefonem se vyplní automaticky podle dotčené osoby, pokud je tato informace dostupná v systému. Pokud tato informace chybí, pole se automaticky nevyplní, ale je možné je vyplnit ručně.

V tomto formuláři je také možné k novému tiketu připojit rovnou přílohu a to přetažením souboru do pole pro přílohu nebo kliknutím do tohoto pole a vybrání přílohy ze seznamu dokumentů.

Nový Požadavek

PŘEDMĚT*

POPIS*

KATEGORIE*

Vyberte

DOTČENÁ OSOBA*

Novák Jan (jan.novak@dia.gov.cz)

E-MAIL*

jan.novak@dia.gov.cz

TELEFON*

321654789

PŘÍLOHA

Přetáhněte soubory sem nebo kliknutím vyberte soubory

Zrušit Uložit

Obr. Formulář pro zadání nového požadavku

Při zadávání nového incidentu/požadavku je nutné vyplnit všechna povinná pole (s hvězdičkou).

Povinná pole:

Předmět – Do tohoto textového pole se napíše název tiketu – čeho se tiket týká.

Popis – V tomto poli se podrobně popíše vlastní požadavek nebo incident.

Kategorie – Z nabídky se vybere kategorie požadavku/incidentu

Dotčená osoba – osoba, které se tiket týká

Email – email dotčené osoby Telefon

– telefon dotčené osoby

Nepovinná pole:

Příloha

Pro uložení tiketu se použije tlačítko .

Pokud naopak nemá být nový tiket uložen, zvolí se tlačítko .

Každý tiket po uložení získá vlastní jedinečné číslo. Po uložení tiketu je zadavateli a řešiteli zaslána notifikace mailem.

5.5 Detail tiketu

Po rozkliknutí vybraného tiketu se zobrazí jeho detail, kde jsou k dispozici podrobnosti tiketu.

V levé části se nachází záložky tohoto tiketu. Po kliknutí na vybranou záložku se zobrazí detailní informace k tiketu:

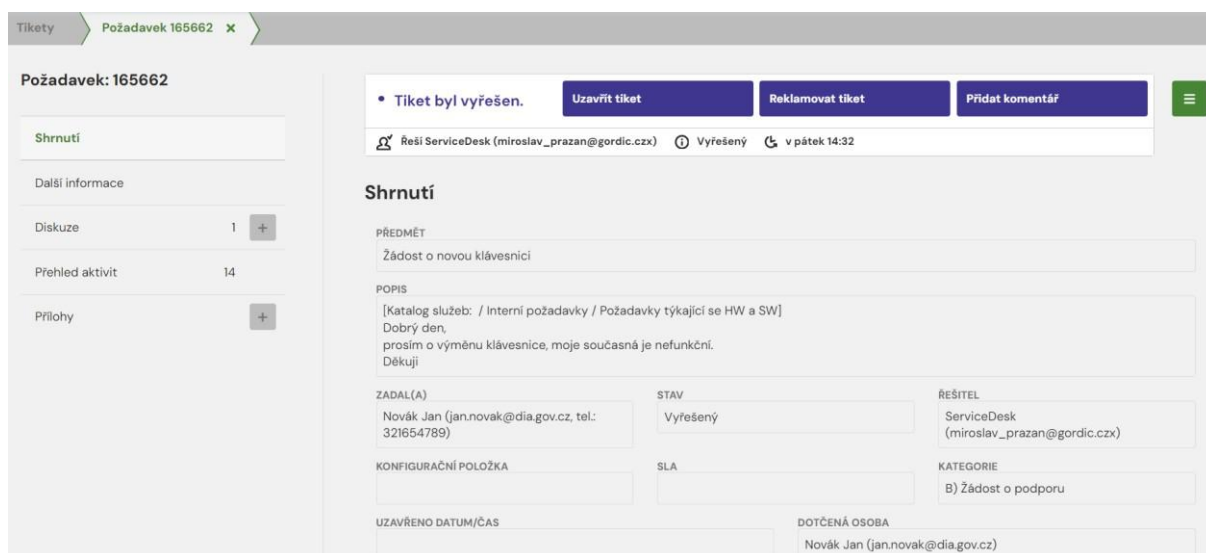
Shrnutí = předmět tiketu, jeho popis, jméno zadavatele, stav, řešitele, konfigurační položku, SLA, kategorii, datum a čas uzavření a dotčenou osobu

Další informace = datum a čas vytvoření, poslední změnu, datum a čas vyřešení a provozní stav

Diskuze = seznam a detail komentářů, které byly na tento tiket vloženy. Pomocí tlačítka  je možné k tiketu přidat další komentář. (viz kapitola 5.7 Vložení komentáře)

Přehled aktivit = seznam všech událostí, které se na tiketu uskutečnily

Přílohy = seznam a detail všech příloh toho tiketu. Pomocí tlačítka  je možné k tiketu přidat další přílohu. (viz kapitola 5.6 Vložení přílohy)



Obr. Detail tiketu

V horní části detailu tiketu jsou umístěny důležité informace:

Metodický pokyn popisuje, co se s tiketem děje, a napovídá řešiteli, co má s tiketem udělat. Napravo od něj se nachází funkční tlačítka možných akcí.

- Informace o tom, kdo v tuto chvíli tiket řeší, je uvedena u ikony 
- Informace o tom, v jakém stavu se tiket nachází, je uvedena  u ikony
- Informace o tom, kdy byla provedena poslední změna, je  uvedena u ikony

metodický pokyn

tlačítka akcí

Tiket byl vyřešen.

Uzavřít tiket

Reklamovat tiket

Přidat komentář

Řeší ServiceDesk (miroslav_prazan@gordic.cz)

Vyřešený

v pátek 14:32

Obr. Metodický pokyn a tlačítka akcí

5.6 Vložení přílohy

Vložit přílohu k již zadanému tiketu je možné na kartě zvoleného tiketu, a to dvěma způsoby.

Prvním způsobem je vložení přes menu  volbou **Přidat přílohu**. Druhou možností je zvolit v panelu aktivit tlačítko  u záložky **Přílohy**. V obou případech se rozbalí okno na přidání přílohy. Dokument se nahraje přetažením souboru nebo kliknutím myši do modrého pole a vybráním dokumentu z průzkumníka souborů. Uložení přílohy se provede kliknutím na tlačítko **Potvrdit**.

Nahrát přílohy

ČÍSLO POŽADAVKU

165662

PŘEDMĚT

Žádost o novou klávesnici

PŘÍLOHA

Přetáhněte soubory sem nebo kliknutím vyberte soubory

Zrušit

Smazat přílohy

Potvrdit

Obr. Formulář pro přidání přílohy

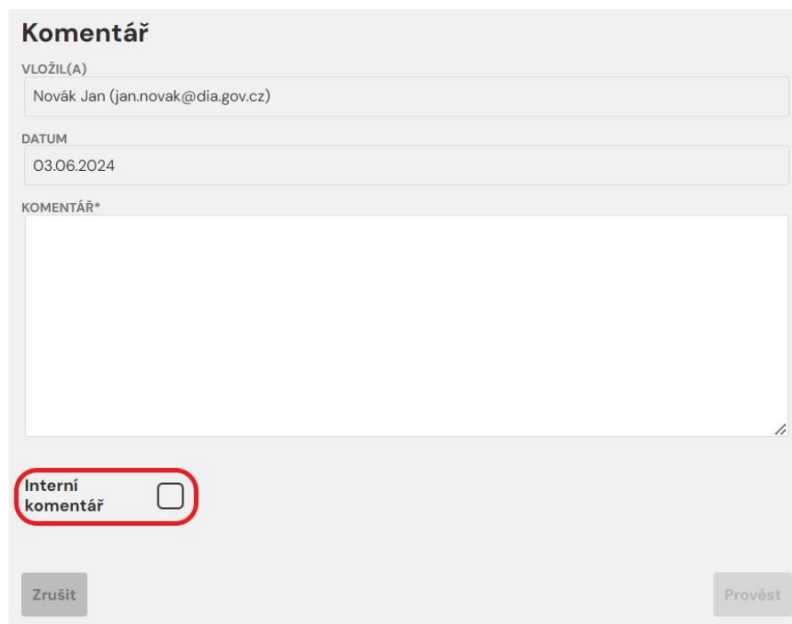
Po uložení tiketu je zadavateli a řešiteli zaslána notifikace mailem.

5.7 Vložení komentáře

Vložit komentář k již zadanému tiketu je možné na kartě zvoleného tiketu, a to třemi způsoby.

Prvním způsobem je přes menu  volbou **Komentář**, druhou možností je v levém panelu aktivit použít tlačítko  u **Diskuze** a třetí možností je použít funkční tlačítko **Přidat komentář**.

Ve všech případech se rozbalí formulář na přidání komentáře. Do textového pole řešitel zadá svůj komentář a vybere, jestli má být komentář viditelný zadavateli nebo ne. Pokud chce, aby komentář nebyl zadavateli viditelný, zaklikne pole Interní komentář. Komentář se uloží kliknutím na tlačítko **Provést**.



Obr. Formulář pro vložení komentáře

Po uložení komentáře je zaslána notifikace řešiteli a případně i zadavateli tiketu, pokud není komentář interní.

5.8 Tlačítka akcí

V závislosti na stavu tiketu jsou řešiteli dostupná různá tlačítka akcí, která se nacházejí v horní části obrazovky. Řešiteli se mohou zobrazit tato tlačítka:

Převzít tiket	Požadovat součinnost	Součinnost poskytnuta
Vyřešit tiket	Reklamovat tiket	Uzavřít tiket

Po kliknutí na tlačítko akce se otevře formulář pro vložení komentáře. Po kliknutí na tlačítko *Provést* se uloží komentář a změní se stav tiketu.

Komentář je povinný pro akce Požadovat součinnost, Reklamovat a Vyřešit tiket.

Zadavateli tiketu je zaslána notifikace mailem s odkazem na konkrétní tiket.

Při použití tlačítka **Přidat komentář** se otevře formulář pro zadání komentáře. Po kliknutí na tlačítko *Provést* se komentář uloží, stav tiketu zůstane stejný.

Převzít tiket

ČÍSLO POŽADAVKU
171998

PŘEDMĚT
Služba kontaktního centra pro čtyři nové operátory

ŘEŠITEL
Šedivá Jana (jana_sediva@gordic.cz)

KOMENTÁŘ

Zrušit Provést

Obr. Formulář pro převzetí tiketu

5.9 Další možnosti – menu

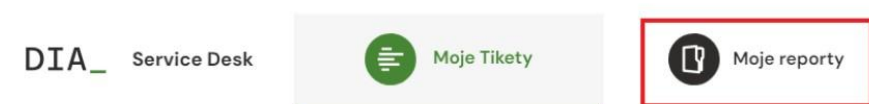
V pravém rohu detailu tiketu se po kliknutí myši na ikonu menu  rozbalí nabídka aktivit, které je možné na tiketu provést.

- Komentář
- Obnovit
- Kopírovat odkaz
- Přidat přílohy

Obr. nabídka menu

5.10 Reporty

Řešitelům jsou k dispozici přednastavené reporty – Výpis nevyřízených tiketů dle skupiny a Výpis vyřízených tiketů dle skupiny. Po kliknutí na záložku Moje reporty na horní liště záložek se uživateli zobrazí prostředí pro reporting.



Obr. Lišta záložek – reporting

Repository

Run	Edit	Open	Copy	Cut	Paste	Delete	Sort By: Name	Modified Date
Name	Description	Type	Created Date	Modified Date				
01 - Výpis nevyřízených tiketů dle skupiny		Report	10/16/2023	12/16/2023				
02 - Výpis vyřízených tiketů dle skupiny		Report	10/16/2023	12/16/2023				

Obr. Prostředí reportingu – Výpisy tiketů

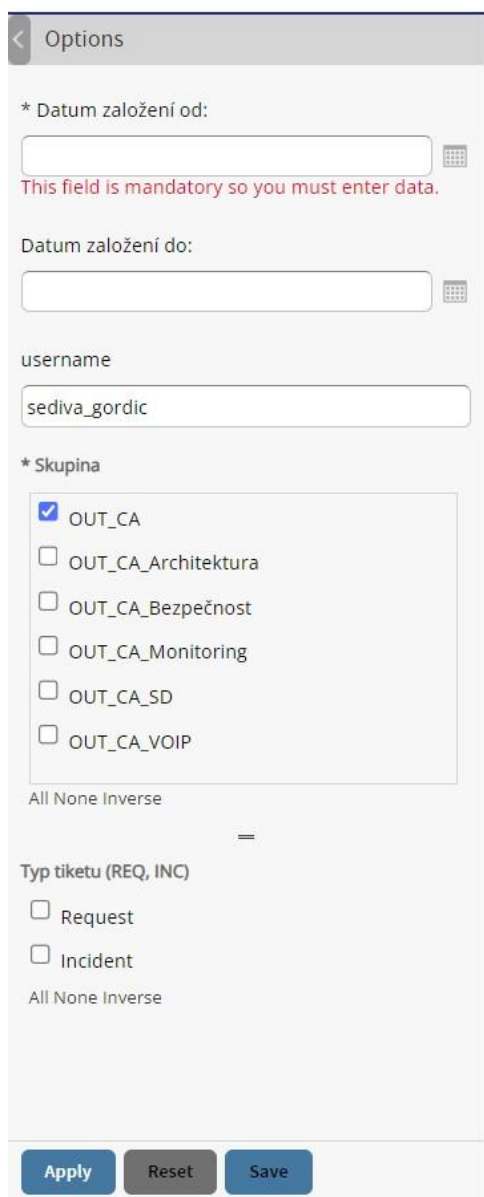
Po vybrání tipu výpisu se zobrazí v levé části obrazovky nabídka pro definování výpisu.

Pro vytvoření výpisu nevyřešených tiketů je zapotřebí vybrat skupinu a typ tiketů.

Pro vytvoření výpisu vyřízených tiketů je nutné vyplnit datum založení tiketů (rozmezí), skupinu a typ tiketů.

Stisknutím tlačítka **Apply** se zobrazí požadovaný výpis tiketů. Výpis obsahuje důležité informace jako je číslo tiketů, shrnutí, kategorii, stav, informaci, komu byl tiket přidělen, řešitelskou skupinu, datum a čas zadání tiketů a jméno dotčeného koncového uživatele.

Pokud si chceme vygenerovaný výpis stáhnout a uložit, použijeme tlačítko pro export  a vybereme formát, do jakého chceme výpis exportovat.



Options

* Datum založení od:



This field is mandatory so you must enter data.

Datum založení do:



username

* Skupina

☒ OUT_CA

☐ OUT_CA_Architektura

☐ OUT_CA_Bezpečnost

☐ OUT_CA_Monitoring

☐ OUT_CA_SD

☐ OUT_CA_VOIP

All None Inverse

Typ tiketů (REQ, INC)

☐ Request

☐ Incident

All None Inverse

Apply **Reset** **Save**

Obr. Nabídka pro definování výpisů



Obr. Export výpisu

Číslo tiketu # ▲	Shrnutí	Kategorie	Stav	Přiděleno	Řešitelská skupina	Datum/čas podání	Dotčený koncový uživatel
167287	M.KON.Kyberinfo: Kritická zranitelnost XZ Utils	I) Řešitelské skupiny L3. n) CA (SDM.5) CA Architektura	Uzavřený	Malý Václav	OUT_CA_Arch itektura	03.04.2024 10:13	Švagerová Daniela
167668	M.KON.Kyberinfo: Závažná zranitelnost v protokolu HTTP/2 a závažné zranitelnosti VPN Irtani	I) Řešitelské skupiny L3. n) CA (SDM.5) CA Architektura	Uzavřený	Malý Václav	OUT_CA_Arch itektura	05.04.2024 16:36	Švagerová Daniela

Obr. Výpis vyřešených tiketů

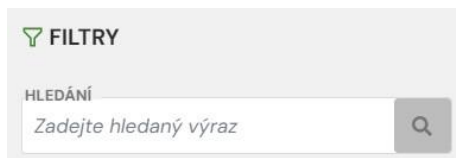
6. Filtry a vyhledávání

Pro rychlou a pohodlnou práci nabízí systém dvě varianty vyhledání dat. Fulltextové vyhledávání pomocí textového pole a vyhledávání pomocí filtrů.

6.1 Textové pole

Fulltextové vyhledávání nabízí rychlý způsob vyhledávání informací vepsáním údaje do textového pole.

Toto pole se nachází v levém horním tanku na obrazovce seznamu tiketů. Po zapsání slova nebo čísla do textového pole a po stisknutí klávesy enter nebo ikony lupa dojde k vyhledání všech výsledků odpovídajících zadání. Do pole je možné zadat i část textu nebo čísla.



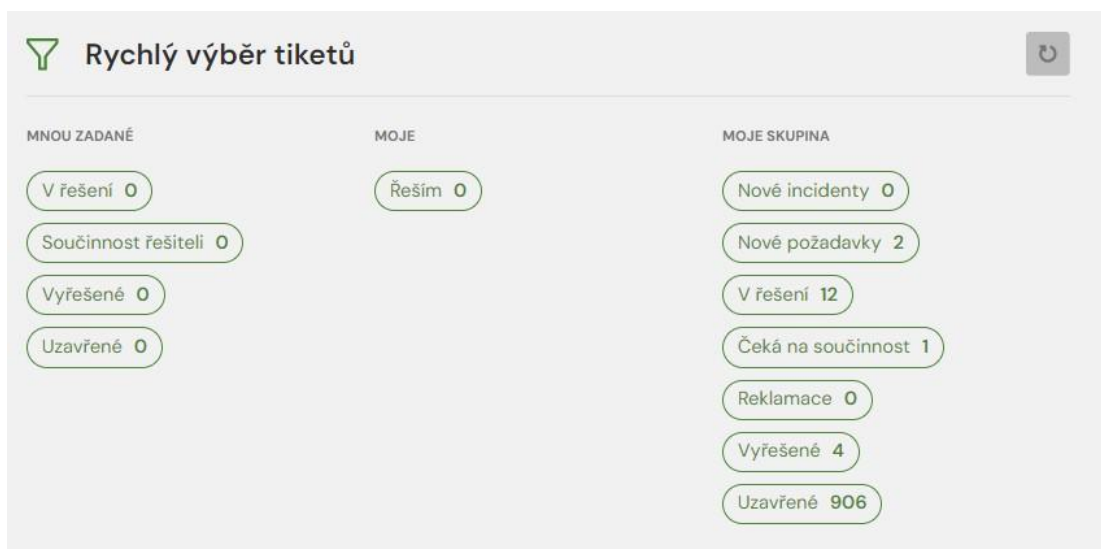
Obr. Vyhledávání – textové pole

6.2 Vyhledávání pomocí filtrů

Pro podrobnější vyhledávání konkrétních dat můžeme použít filtrování. Díky rozsáhlým možnostem filtru lze dosáhnout velmi přesného výsledku hledání.

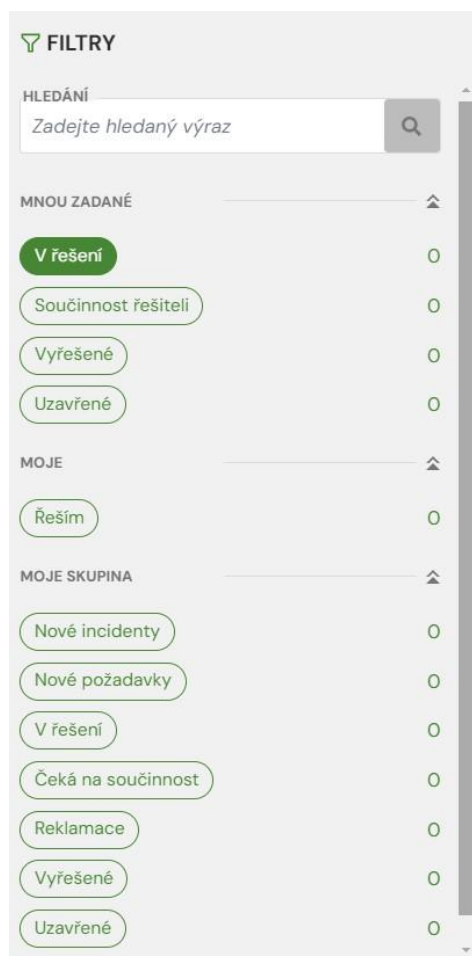
6.2.1 Přednastavené filtry

Na Portále SD se můžeme na různých místech setkat s poli odkazujícími na seznam tiketů, který vznikl přednastaveným filtrem. Takovým příkladem jsou například dynamická pole na úvodní obrazovce.



Obr. Přednastavené filtry

Stejné filtry se nacházejí také vedle seznamu požadavků/incidentů v panelu pro vyhledávání. Tam také najdeme fulltextové pole Hledání.



Obr. Panel pro vyhledávání

6.2.2 Volitelné filtry

Další podrobnější vyhledávání je možné pomocí hlavičkových filtrů umístěných u každé kategorie

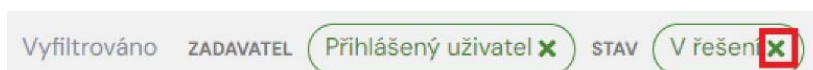
tiketu. Tyto filtry se zobrazí po stisknutí tlačítka filtr , který je umístěn vpravo nahoře nad seznamem tiketů.



Obr. Hlavičkové filtry

Filtry lze navzájem kombinovat, aby uživatel získal co nejpřesnější výsledek.

Zrušení vybraného filtru se provede kliknutím na křížek u konkrétního výběru.



Obr. Zrušení filtru

K lepší orientaci v seznamu je možné také použít řazení požadavků pomocí šipek umístěných vedle názvu kategorie.

ZALOŽENO ▲▼

25.04.2024
24.04.2024
08.04.2024
11.03.2024

Obr. Šipky v záhlaví – řazení podle data