



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

## Projekt NIQES

### Pracovní postupy pro řešitele požadavků iHelpdesk

### Uživatelská dokumentace

## Obsah dokumentu

Obsah dokumentu .....	2
Seznam obrázků.....	3
1 ÚVOD .....	4
1.1 Účel a rozsah dokumentu .....	4
2 vymezení operátora a řešitele .....	5
3 Osobní stránka .....	6
4 Detail vybraného požadavku .....	7
4.1 Posunout, doplnit požadavek.....	7
4.2 Související požadavek .....	9
5 Přehled požadavků .....	10
5.1 Návrhář uložených filtrů .....	11
5.2 Hromadné operace .....	12

## Seznam obrázků

Obrázek 1 – Osobní stránka řešitele požadavků .....	6
Obrázek 2 – Výpis neuzavřených požadavků k řešení .....	6
Obrázek 3 – Příklad detailu vybraného požadavku.....	7
Obrázek 4 – Příklad dialogu pro změnu řešitele požadavku .....	8
Obrázek 5 – Příklad dialogu pro nahazení nového stavu požadavku .....	8
Obrázek 6 – Příklad dialogu pro nahazení nového stavu požadavku .....	9
Obrázek 7 – Zadat související požadavek .....	9
Obrázek 8 – Přehled (GRID) požadavků .....	10
Obrázek 9 – Příklad návrháře sloupců nad přehledem požadavků .....	10
Obrázek 10 – Příklad návrháře filtrů.....	11
Obrázek 11 – Příklad dialogu pro hromadnou aktualizaci požadavků .....	12

# 1 ÚVOD

## 1.1 Účel a rozsah dokumentu

Dokument obsahuje stručný návod postupů k řešení iHelpdesk požadavků ze strany pracovníků ČŠI.

V dokumentu se popisují postupy uživatelů, kteří v systému vystupují pod rolí „Operátor“ a „Řešitel“. Uživatelé pracují v prostředí jejich osobní stránky a používají několik zabudovaných aplikačních nástrojů, např. „Přehled požadavků“, „Přehled institucí“ a „Sestavy“.

Postup přihlášení se do systému a zápis nového požadavku je popsán v dokumentaci pro zadavatele požadavků.

## 2 VYMEZENÍ OPERÁTORA A ŘEŠITELE

Uživatel má v systému pouze jednu aplikační roli, ale v každém požadavku může vystupovat pod jinou rolí (zadavatel, řešitel nebo čtenář).

Zásadní rozdíl mezi operátorem a řešitelem je v rozsahu oprávnění jejich aplikační role.

Aplikační role „HD operátor“ má povolený přístup k naprosto všem požadavkům v systému.

S rolí „HD řešitel“ se uživatel dostane pouze k požadavkům, v kterých je řešitelem.

V systému vymezujeme uživatele podle jeho aplikační role a jeho role v požadavku.

Výčet možných rolí v požadavku je fixní s rozdělením na:

- Zadavatel
- Řešitel
- Vedoucí řešitel
- Čtenář

Operátor je automaticky úvodním řešitelem požadavku. Operátor může požadavek rovnou vyřešit nebo ho přidělit na jiného řešitele.

Po přidělení řešitele už operátor nemá k požadavku „řešitelská“ práva. Dále může požadavek pouze číst nebo doplňovat komentáře. Aktuální řešitel může později přidělit požadavek zpět na operátora nebo jiného řešitele.

Řešitelem požadavku může být jedna osoba, okruh více osob nebo celý řešitelský tým. Administrátor může nadefinovat libovolné množství řešitelských týmů. Jedna osoba může být účastna ve více týmech.

Dalším rozdílem je, že operátor může zapisovat články na nástěnku, prohlížet tiskové sestavy, statistiky, prostě má vyšší oprávnění.

Výše uvedená pravidla může administrátor uživatelsky nakonfigurovat jinak přes nastavení aplkačních rolí a nastavení šablony workflow stavového mechanismu.

V ČŠI dostačuje, aby operátor i řešitel vystupoval v požadavku s rolí „Řešitel“. „Vedoucího řešitele“ pravděpodobně potřebovat nebudeme.

### 3 OSOBNÍ STRÁNKA

Po přihlášení dojde k přesměrování na vaši osobní stránku. Zde se zobrazují všechny neuzavřené požadavky, v kterých máte roli „Řešitel“. Operátor i řešitel mají stejnou osobní stránku.

ID	Kdy	Aktuální stav	Změna
201300000004	19.08.2013 15:32 po (-19h)	Požadavek v řešení	Řešitel -> Ing Arch Lenka Pruhořová
201300000004	19.08.2013 15:31 po (-19h)	Požadavek v řešení	Nový požadavek -> Požadavek v řešení
201300000004	19.08.2013 15:27 po (-19h)	Nový požadavek	Je požadavek ještě aktuální?
201300000002	19.08.2013 14:11 po (-20h)	Požadavek stornován	Řešitel -> Ing Arch Lenka Pruhořová
201300000003	19.08.2013 14:11 po (-20h)	Požadavek stornován	Řešitel -> Ing Arch Lenka Pruhořová
201300000004	19.08.2013 14:11 po (-20h)	Nový požadavek	Řešitel -> Ing Arch Lenka Pruhořová
201300000005	19.08.2013 14:11 po (-20h)	Nový požadavek	Řešitel -> Ing Arch Lenka Pruhořová
201300000002	19.08.2013 13:27 po (-21h)	Požadavek stornován	Nový požadavek -> Požadavek stornován
201300000003	19.08.2013 13:27 po (-21h)	Požadavek stornován	Požadavek v řešení -> Požadavek stornován
201300000005	30.07.2013 21:07 út (-20d)	Nový požadavek	-> Nový požadavek

Obrázek 1 – Osobní stránka řešitele požadavků

V záložce [Poslední události] je výpis nejnovějších událostí, které nastali s vašimi požadavky (maximálně posledních 20 událostí)

Klíčové události (workflow kroky), které se zde vypisují:

- Změna stavu požadavku.
- Zapsané komentáře ze strany řešitelů i zadavatelů.

Druhá záložka zobrazuje výpis požadavků, kde vystupují jako přímý řešitel. Tím se myslí má přímá účast na řešení požadavku bez vazby na členství v řešitelském týmu. Další záložky odkazují na výpisy otevřených požadavků filtrovaných podle zvoleného workflow stavu.

ID	Založeno	Aktuální stav	Téma	Instituce
201300000005	30.07.2013 21:07 út Theimer Jiří	Nový požadavek	Testování 59	691000247 - Základní škola a Mateřská škola Dolní Břežany
201300000004	30.07.2013 16:57 út Theimer Jiří	Požadavek v řešení	Testování 59	691000247 - Základní škola a Mateřská škola Dolní Břežany
201300000003	30.07.2013 16:05 út Theimer Jiří	Požadavek v řešení	Testování 59	691000247 - Základní škola a Mateřská škola Dolní Břežany
201300000002	30.07.2013 15:48 út Theimer Jiří	Požadavek v řešení	Testování 59	691000247 - Základní škola a Mateřská škola Dolní Břežany

Obrázek 2 – Výpis neuzavřených požadavků k řešení

Pro každý požadavek systém vygeneruje jednoznačné a v čase neměnné ID. Po kliknutí na ID požadavku zobrazíte stránku jeho podrobného detailu.

V tabulce lze výpis třídit kliknutím na sloupec a lokálně filtrovat přes volbu [Hledat/filtrovat].

Systém si pamatuje poslední volbu třídění a filtrování v tabulce.

V levém panelu se přes odkaz [Přepnout se na zadavatele] dostanete do osobní stránky zadavatele požadavků. V levém panelu se nabízejí články nástěnky. Vybraní pracovníci publikují články na nástěnce pro různé okruhy uživatelů. Pro přečtení článku stačí přejet myší přes název článku a jeho obsah okamžitě „vybublá“.

## 4 DETAIL VYBRANÉHO POŽADAVKU

Po kliknutí na ID požadavku se zobrazí stránka jeho podrobného detailu.

V detailu naleznete výpis dosavadních událostí požadavku, info o aktuálním stavu řešení a případné komentáře a přílohy.

Obrázek 3 – Příklad detailu vybraného požadavku

Posunem myši nad ikonu „i“ vám automaticky „vybublá“ detailní náhled na vybranou entitu (Entitou se myslí např. profil uživatele, instituce apod.).

Kliknutím na odkaz názvu instituce si zobrazíte detailní stránku vybrané instituce.

Přes tlačítko [Hledat] dohledáte jiný požadavek. Hledání funguje i částečně podle ID požadavku, příjmení zadavatele, názvu nebo obce instituce zadavatele. Pokud podmínce hledání vyhovuje více záznamů, budete přesměrováni do přehledu požadavků, kde se zobrazí seznam vyhovujících záznamů.

### 4.1 Posunout, doplnit požadavek

Kliknutím na volbu [Posunout | Doplnit] můžete provést následující typy operací:

- Zapsat doplňující komentář pro zadavatele.
- Zapsat doplňující komentář pro ostatní řešitele.
- Nahodit požadavek do jiného stavu.
- Přidělit k požadavku jiného řešitele.
- Spustit jiný krok v rámci stavového mechanismu nakonfigurovaného administrátorem systému.

Informaci o provedeném kroku systém odesílá poštovní notifikací zúčastněným uživatelům v požadavku (Komu dorazí jaká zpráva závisí na konfiguraci administrátorem).

Příklad rozhraní pro zadání změny řešitele požadavku vidíte na následujícím obrázku. Řešitelem může být jedna nebo více vybraných osob. Můžete zvolit celý řešitelský tým. To vše lze kombinovat do různého shluku lidí a týmů.

Tlačítkem [Vybrat sebe] automaticky nominujete k řešení sebe. Nominací se plně ruší stávající okruh řešitelů a nahrazuje se novými řešiteli. Změnu řešitele můžete provést v požadavku opakovaně.

Obrázek 4 – Příklad dialogu pro změnu řešitele požadavku

Řešitel posouvá požadavek do různých stavů. Okruh nabídky disponibilních stavů není konstatní, ale dynamický. Z každého stavu se může nabízet různý okruh cílových stavů (Závisí na administrátorem konfigurované workflow šabloně).

Obrázek 5 – Příklad dialogu pro nahození nového stavu požadavku

Kdykoliv můžete doplnit k požadavku komentář nebo přiložit dokument.

Komentář můžete doplnit i po uzavření požadavku.

U komentáře můžete zvolit, zda ho uvidí všichni nebo filtrovaný okruh účastníků požadavku.



Obrázek 6 – Příklad dialogu pro nahození nového stavu požadavku

Po zapsání komentáře systém automaticky rozesílá poštovní notifikace relevantním osobám.

## 4.2 Související požadavek

Volbou [Zadat související požadavek] můžete definovat vazbu požadavku na jiný.

Obrázek 7 – Zadat související požadavek

V dialogu zadáte ID rodičovského požadavku a druh vazby. Nabídka druhů vazeb závisí na konfiguraci administrátora. Na stránce detailu požadavku je záložka [Související požadavky], kde uvidíte odkazy na související požadavky. Přes odkazy v této záložce se rychle dostanete na stránku daného požadavku.

Jeden požadavek může mít vazbu maximálně na jeden rodičovský požadavek. Jeden rodič může mít libovolné množství potomků (Klasická stromová struktura s jedním rodičem a neomezeným počtem větví).

## 5 PŘEHLED POŽADAVKŮ

V závislosti na oprávnění vaší aplikační role máte/nemáte přístup do přehledu požadavků.

Do přehledu se dostanete přes aplikační menu „Požadavky-Přehled“.

V přehledu se zobrazují všechny vám dostupné záznamy požadavků. V levém panelu se nabízí návrhář filtrů. Podmínku filtru si můžete uložit pro opakované spouštění.

Pro přechod do detailu požadavku funguje dvojklik myší.

Kliknutím na záhlaví sloupce se data seřídí podle hodnot daného sloupce.

Nad přehledem je vyhledávání, které funguje stejně jako v osobní stránce.

Pokud disponujete oprávněním k hromadným operacím, zobrazí se tlačítko [Hromadné operace].

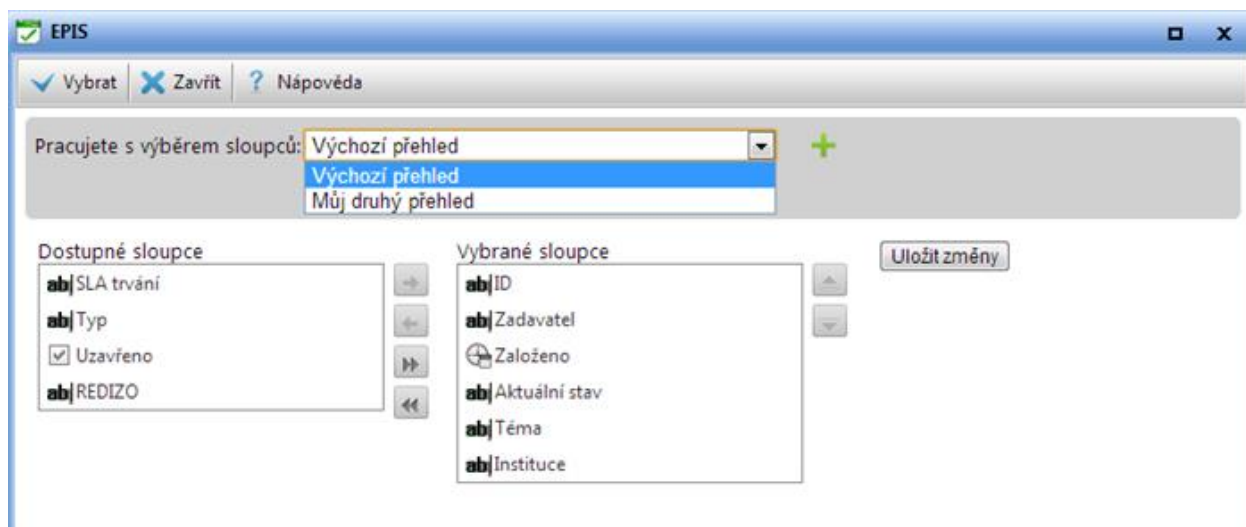
Pro hromadné operace můžete myší vybrat více záznamů najednou (Lze využít i klávesy Ctrl a Shift).

ID	Zadavatel	Založeno	Aktuální stav	Téma	Institute
201300000005	Theimer Jiří	30.07.2013 21:07	Nový požadavek	Testování 59	Základní škola a Mateřská škola Dolní Břežany
201300000004	Theimer Jiří	30.07.2013 16:57	Požadavek v řešení	Testování 59	Základní škola a Mateřská škola Dolní Břežany
201300000003	Theimer Jiří	30.07.2013 16:05	Požadavek v řešení	Testování 59	Základní škola a Mateřská škola Dolní Břežany
201300000002	Theimer Jiří	30.07.2013 15:48	Požadavek v řešení	Testování 59	Základní škola a Mateřská škola Dolní Břežany

Obrázek 8 – Přehled (GRID) požadavků

Po kliknutí na tlačítko [Nastavení] se nabídnou odkazy na případné další dostupné nástroje k přehledu.

Můžete si tak změnit paletu zobrazovaných sloupců přes tlačítko [Návrhář sloupců]. Dialog návrháře sloupců vidíte na následujícím obrázku.

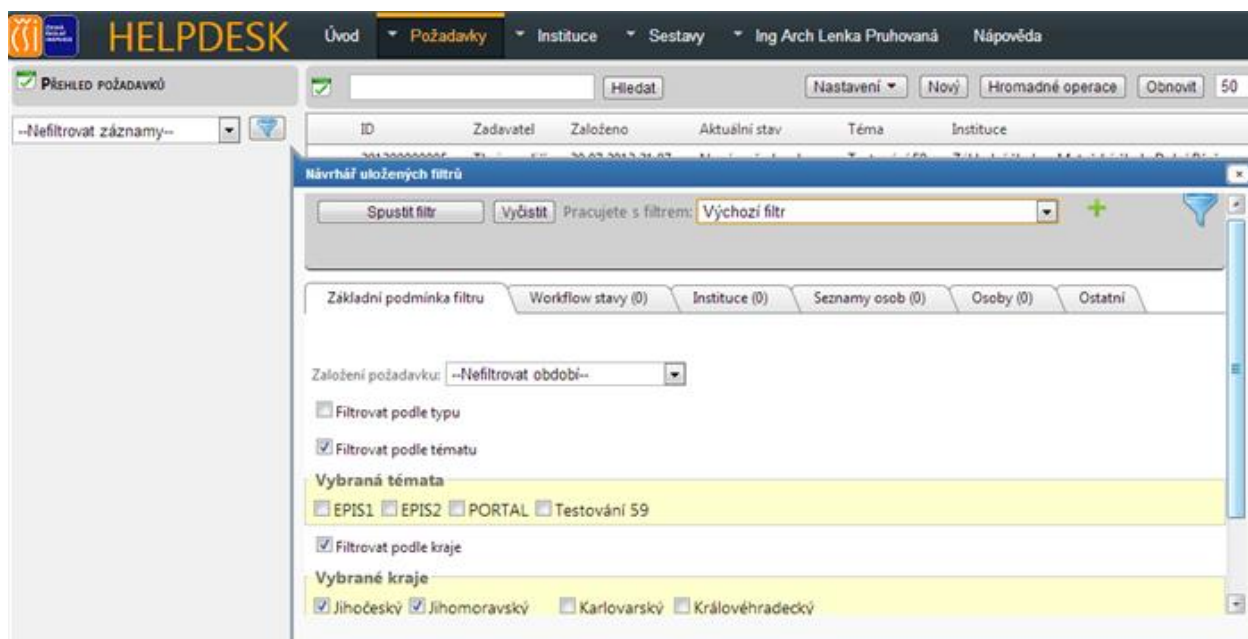


Obrázek 9 – Příklad návrháře sloupců nad přehledem požadavků

V levém panelu je nabídka všech dostupných sloupců, v pravém jsou vybrané sloupce. Tlačítkem [Uložit změny] potvrdíte nastavení. Tlačítkem [Vybrat].

## 5.1 Návrhář uložených filtrů

Po kliknutí na tlačítko s ikonou „trychtýř“ v levém panelu se zobrazí dialog pro zadání filtrovací podmínky.



Obrázek 10 – Příklad návrháře filtrů

Systém vám automaticky vytvořil filtr s názvem „Výchozí filtr“. Ten nemusíte ukládat a nelze odstranit. Stačí ho pouze spouštět, systém si pamatuje jeho poslední nastavení.

Dále můžete přes tlačítko s ikonou „plus“ založit a pojmenovat novou podmínku pro opakované používání. Pojmenovaných filtrů si můžete založit libovolné množství.

Nyní lze filtrovat podle těchto atributů:

- Období založení požadavku (Rozsah datumů od – do).
- Podle tématu požadavku.
- Podle kraje, kam náleží instituce zadavatele.
- Podle stavů požadavku
- Podle konkrétních institucí
- Podle osob řešitelů a řešitelských týmů.

Okno návrháře filtrů zavřete znovu kliknutím na tlačítko „trychtýř“ nebo kliknutím na zavírací „křížek“ okna nebo obnovením stránky přehledu (např. tlačítkem [Obnovit] nad přehledem).

## 5.2 Hromadné operace

Kliknutím na tlačítko [Hromadné operace] se vyvolá dialog pro hromadnou změnu vybraných požadavků.

Hromadně lze změnit workflow stav, téma požadavku a řešitele. Navíc lze zapsat komentář, který se do-  
plní ke všem požadavkům.

U hromadné změny stavu se nepřihlíží k logice stavového mechanismu v nastavení relevantní workflow  
šablony. Z toho vyplývá, že zde lze např. uzavřít vybrané požadavky, které by standardně ještě nemohli  
být uzavřeny.

ID	Zadavatel	Založeno	Aktuální stav	Téma	Instituce
201300000005	Theimer Jiří	30.07.2013 21:07	Nový požadavek	Testování 59	Základní škola a Mateřská škola Dolní Břežany
201300000004	Theimer Jiří	30.07.2013 16:57	Požadavek v řešení	Testování 59	Základní škola a Mateřská škola Dolní Břežany
201300000003	Theimer Jiří	30.07.2013 16:05	Požadavek v řešení	Testování 59	Základní škola a Mateřská škola Dolní Břežany
201300000002	Theimer Jiří	30.07.2013 15:48	Požadavek v řešení	Testování 59	Základní škola a Mateřská škola Dolní Břežany

Obrázek 11 – Příklad dialogu pro hromadnou aktualizaci požadavků