V nasledujúcom texte sa dočítate výber nových funkcií a zmien. Ďalšie nové funkcie spolu s plným znením a aktualizáciou webstránok bude uverejnené v máji tohto roku.

Výber nových funkcií a zmien v "malom" update

Prvá fáza redizajnu portálu

- Nové grafické ľavé menu s možnosťou navoliť si Obľúbené menu
- Zvýraznenie oddelenia dvoch produktov CDESK a CM
- Rozsah redizajnu v prvej fáze

Nové funkcie k požiadavkám, plneniam

- Voliteľné stĺpce v zozname požiadaviek
- Nové schvaľovanie plnení
- Pridávanie plnení cez mesačný kalendár
- Samostatný formulár pre požiadavky

Úlohy – nový prvok k sledovaniu jednoduchých úkonov a alokovaniu času

- Význam úloh v CDESK
- Spôsoby zadávania
    - Cez Zoznam úloh
    - Pridanie úlohy cez požiadavku
    - Pridanie úlohy cez Plánovací kalendár

Presunutie odkazov Môj profil a Odhlásiť

- Každý prihlásený operátor má priamy prístup do nastavení jeho profilu po kliknutí na jeho meno v pravom hornom rohu obrazovky. Rovnako sa tu nachádza odkaz na odhlásenie zo systému

Ďalšie nové funkcie odkomunikujeme vo veľkom update 5/2015.
Nová verzia klienta C-Monitor pre Windows bude uvoľnená budúci týždeň.

Popis významných zlepšení

Prvá fáza redizajnu prostredia CDESK

grafické zmeny v rozhraní nasmerované k používateľsky priateľskému vzhľadu a intuitívnejšie rozmiestnenie ovládacích prvkov

Nové ľavé menu

- Nové ľavé menu je s oddelenými sekciami a možnosťou nastavenia vlastných obľúbených položiek
- Ľavé menu sa farebne odlišuje podľa používaného produktu. Jednotlivé položky a moduly sa združili do sekcií, ktoré je možné jednoducho v menu prepínať.
- Menu sa dá zmenšiť do zbaleného režimu buď zatváracou šípkou, alebo dvomi kliknutiami na každú sekciu.
- Najviac používané funkcie sa dajú pridať do sekcie Obľúbené, ktorá je na vždy na vrchu menu. Odtiaľto sa dá k funkciám pristupovať priamo, bez nutnosti prepínať sa medzi jednotlivými sekciami a produktami.

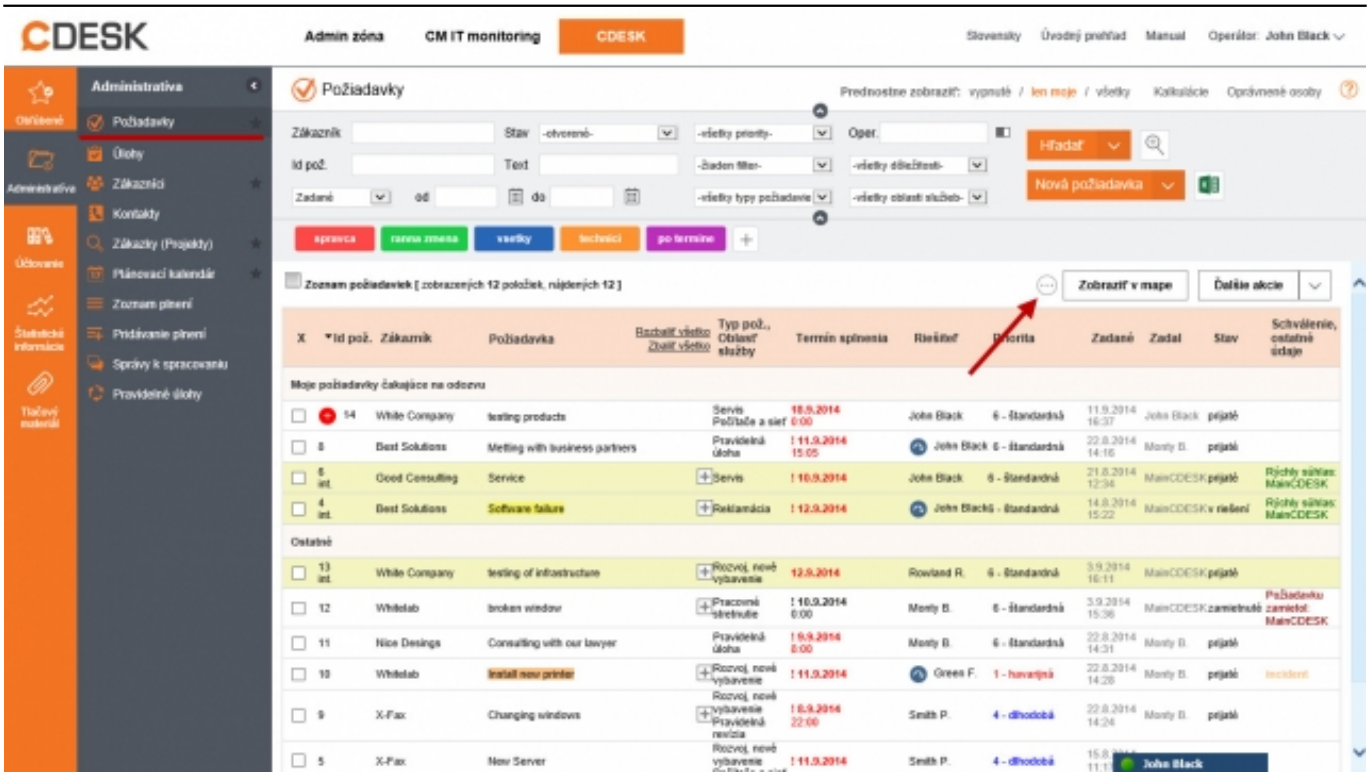
Obrázok: Nové menu - 1.Plná veľkosť 2.Zbalený režim 3.Zbalené Obľúbené

Zvýraznenie odlíšenia produktov CDESK a CM v portáli

V moduloch boli aplikované nové farby. Modrú dostali časti patriace hlavne k CM (Customer Monitor) a oranžovú patriace k CDESK. Ďalej bola premenovaná záložka Prehliadanie a vyhodnotenie na CM IT monitoring.

Rozsah redizajnu v prvej fáze

Zatiaľ bol grafický redizajn aplikovaný na CDESK -> Požiadavky, Plánovací kalendár, Zákazníci, Admin.zóna -> Zákazníci (nastavenia). Môj profil a odkaz na odhlásenie sa presunuli pod meno prihláseného operátora v pravom hornom rohu obrazovky.

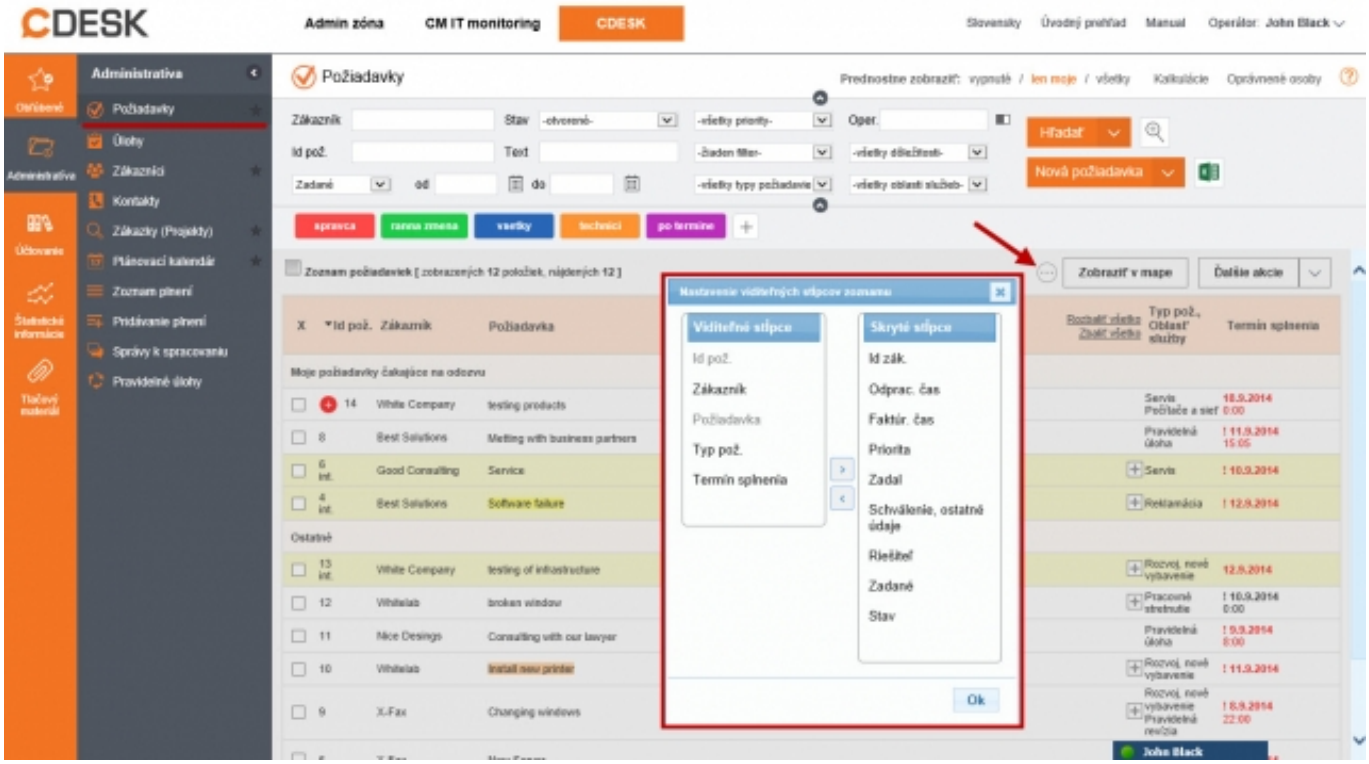


Obrázok: Zoznam požiadaviek s novou grafikou

Nové funkcie pre požiadavky

Ovládanie viditeľnosti stĺpcov v zozname požiadaviek

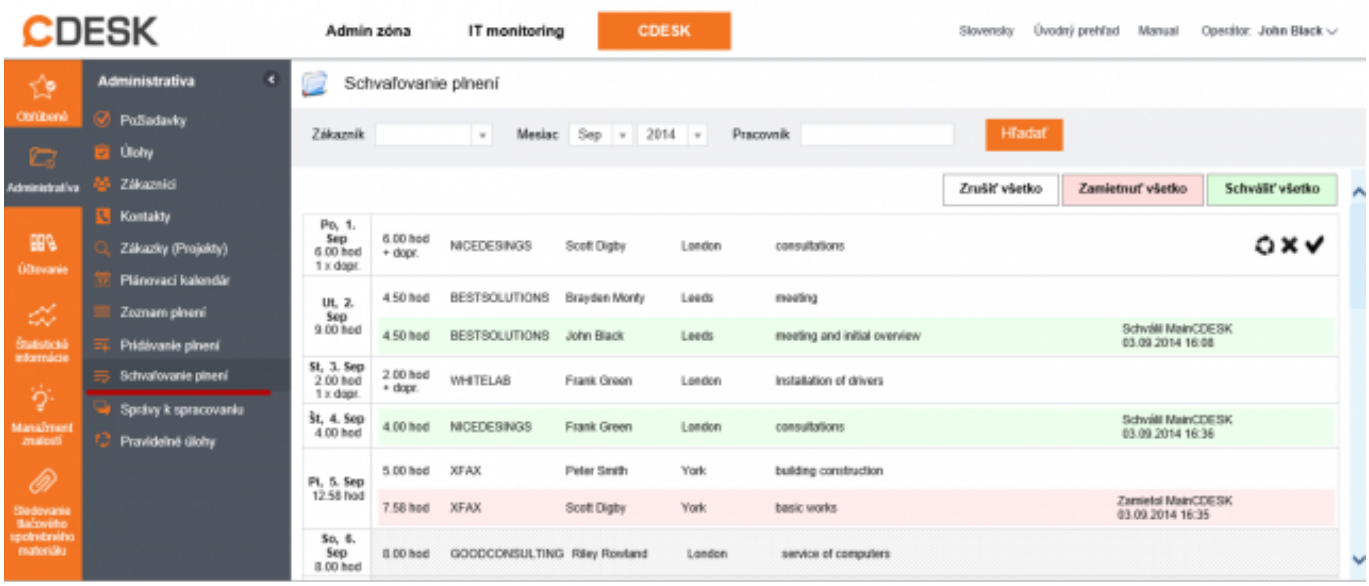
Pre rýchlejšiu orientáciu je možné v zozname požiadaviek skrývať a zobrazovať stĺpce s informáciami.



Obrázok: Skrývateľné stĺpce v zozname požiadaviek

Schvaľovanie plnení pracovníkov nadriadenou osobou

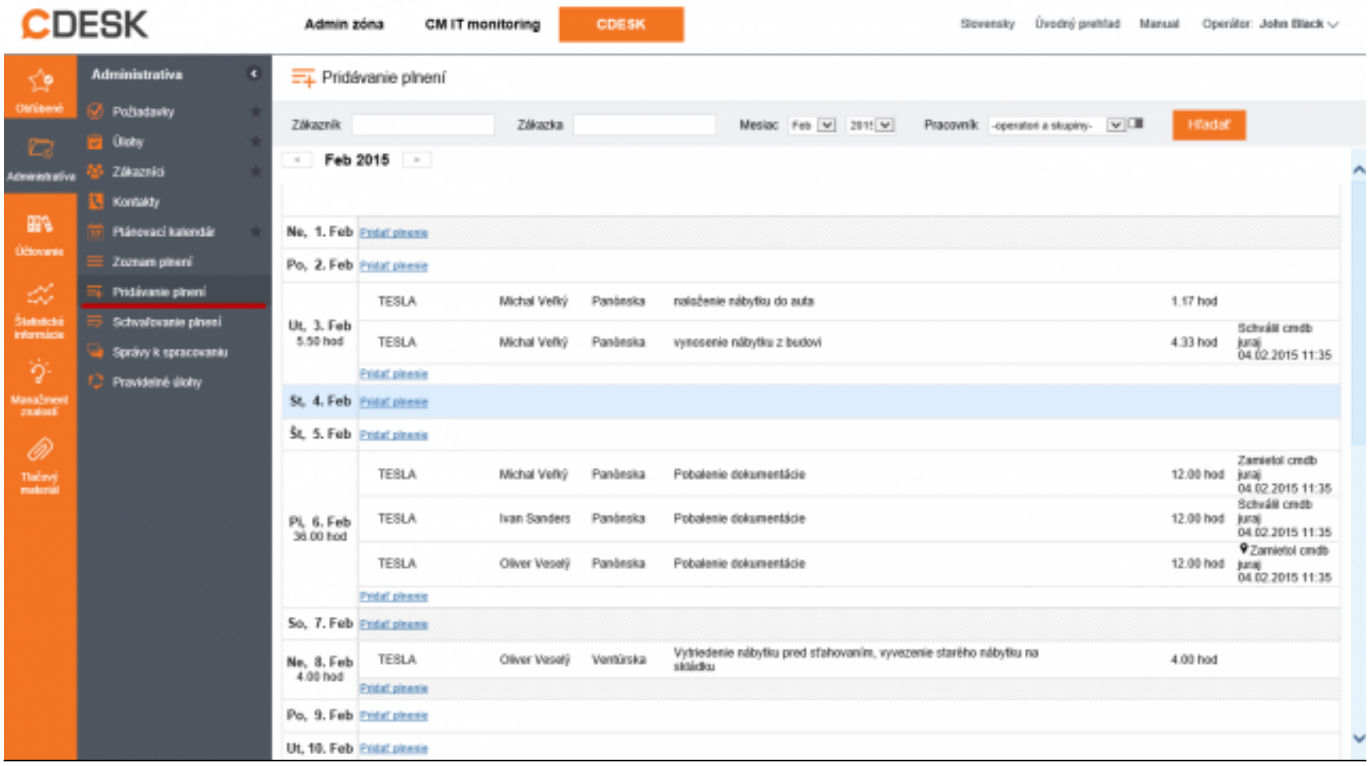
Osoba zodpovedná za schvaľovanie plnení podriadených pracovníkov môže tieto záznamy hromadne schvaľovať, editovať, zamietať a vyjadrovať sa k nim. Všetky záznamy sa dajú ľubovoľne filtrovať a exportovať do excelu.



Obrázok: Schvaľovanie plnení operátorov

Prehľadné pridávanie plnení v mesačnom kalendári

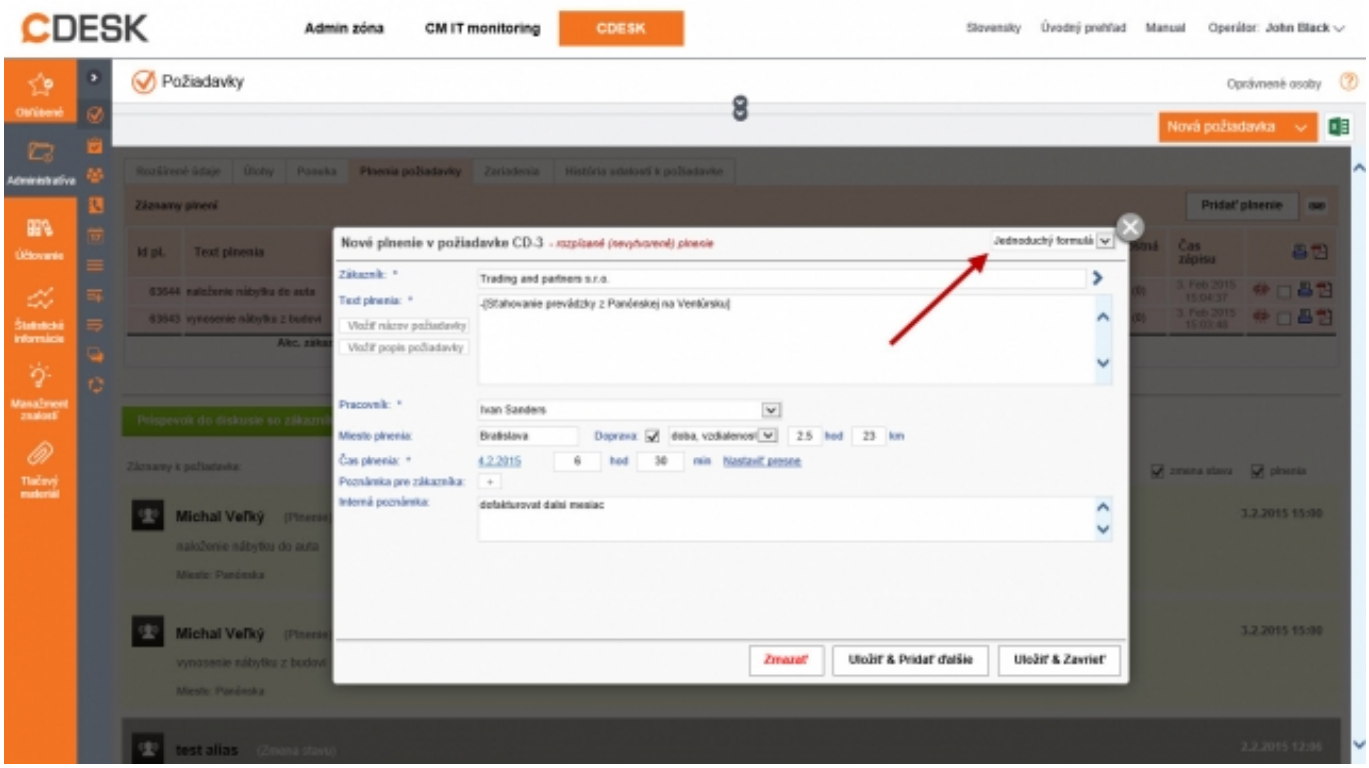
Funkcia zrýchleného zobrazenia tabuľky jednotlivých dní v mesiaci so zapísanými plneniami a možnosťou pridávania plnení na konkrétne dni. Pri pridávaní sa zvolí zákazník a niekoľko z jeho požiadaviek, následne sa dodatočné údaje doplnia v novom formulári.



Obrázok: Pridávanie plnení do mesačného kalendára

Pridávanie plnení v požiadavke cez samostatný formulár

Nový spôsob zadávania plnení v požiadavke umožňuje pridávať niekoľko plnení za sebou prostredníctvom úplného alebo jednoduchého formulára. Rozpísané plnenie sa priebežne ukladá a je možné ho nájsť v rozpísaných plneniach v každej požiadavke



Obrázok: Nový formulár pre pridávanie plnení v požiadavke - zjednodušený / úplný

Úlohy – vytváranie a sledovanie čiastkových úkonov, rezervácia konkrétnych časov, plánovanie stretnutí

Význam úloh v CDESKu

Na rozdiel od požiadavky, kde sa počítajú SLA časy, sledujú presné stavy, kategorizuje pre potreby usmernenia workflow a štatistík, je úloha výrazne jednoduchší prvok. Sleduje sa splnenie úlohy alebo obsadenie času pracovníka, ktorý si do nich môže písať poznámky a nechávať si ich pripomínať. Rovnako je možné vytvárať schôdzky s potvrdzovaním účasti jej členov.

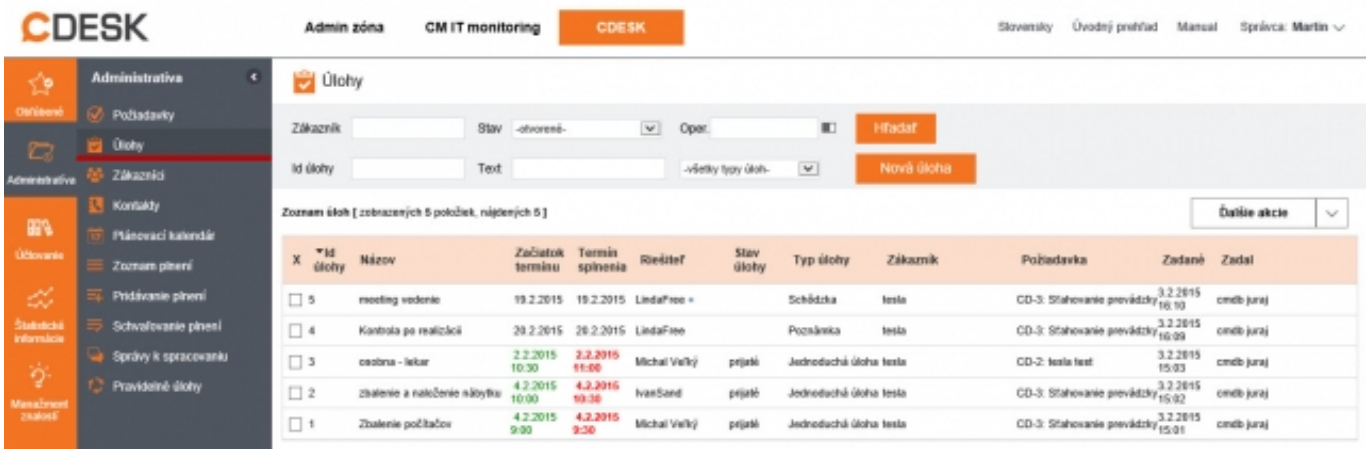
Spôsoby vytvárania úloh

Úlohy môžu byť vytvárané samostatne, alebo priradené k požiadavke, v ktorej ich je vždy možné nájsť. Úloha môže slúžiť na rozdelenie požiadavky do menších čiastkových prác alebo zachytáva ucelenejšie proces komunikácie so zákazníkom.

- **Pridanie úlohy priamo cez Zoznam úloh** – vytváranie samostatných úloh, alebo naviaznie na určitú požiadavku zvolením zákazníka a konkrétnej požiadavky
- **Pridanie úlohy cez požiadavku**, s ktorou bude previazaná

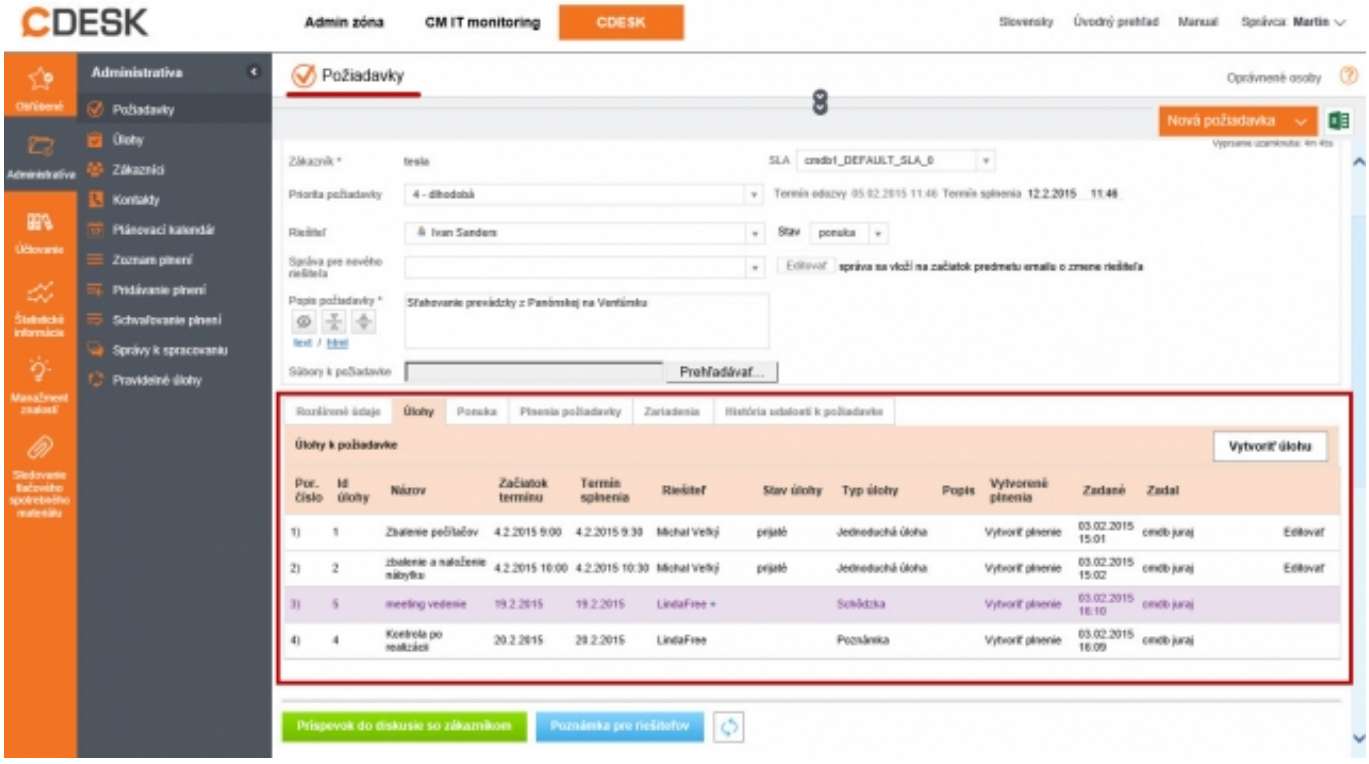
- Pridanie úlohy **priamo v Plánovacom kalendári**

Zoznam úloh dostupný priamo z **ľavého menu**



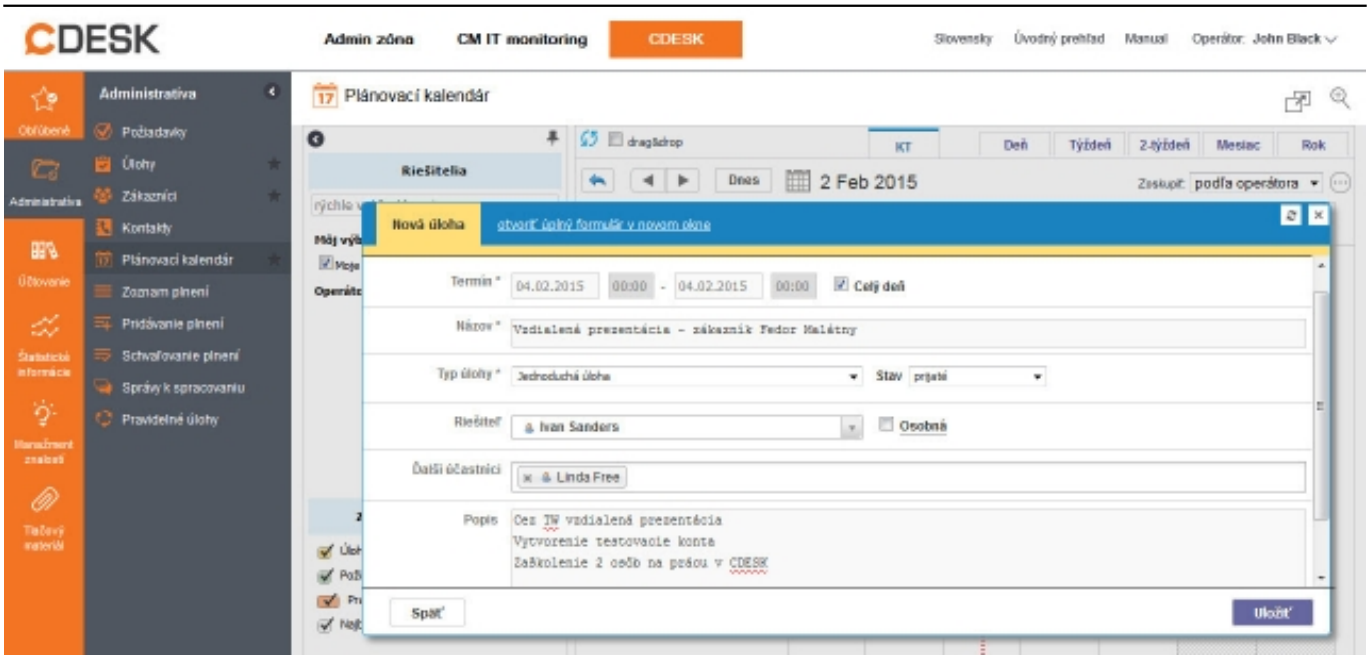
Obrázok: Zoznam Úloh

Zoznam úloh v požiadavke, pod ktorou sú naviazané. Tu ich je možné jednoducho vytvárať



Obrázok: Zobrazenie Úloh priradených v Požiadavke

Úlohy je možné zobrazovať, pridávať a editovať aj **priamo v Plánovacom kalendári**. Po kliknutí na konktétny čas sa zobrazí formulár

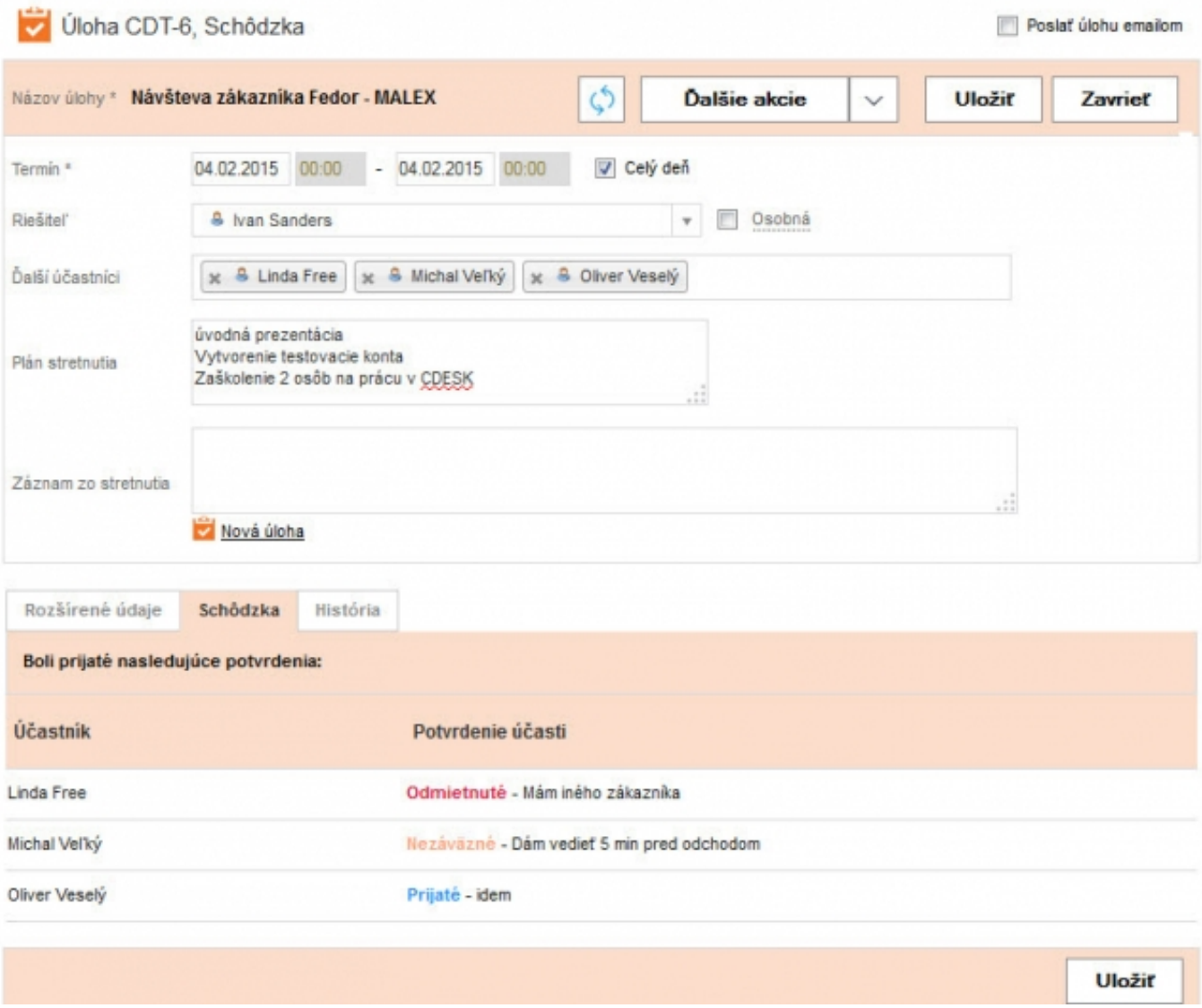


Obrázok: Pridávanie úloh v Plánovacom kalendári

Typy úloh

- **Schôdzka** - ponúka možnosť pridávania účastníkov schôdzky do úlohy. Každý účastník má možnosť vyjadriť svoju účasť – tieto údaje sa zobrazujú vo vnútri detailu úlohy.
- **Jednoduchá úloha** – slúži na rýchly zápis toho čo máte spraviť , má menej parametrov ako požiadavka, sleduje deadline, môže mať riešiteľa aj pomocných riešiteľov, možnosť meniť stav.
- **Poznámka** – ponúka možnosť zapisovať si rôzne poznámky do kalendára, nemá stavy ani pomocných riešiteľov

Úloha typu **Schôdzka** s potvrdzovaním účasti



Obrázok: Úloha typu schôdzka s potvrdzovaním účasti jednotlivých vybraných účastníkov
Date:
4.2.2015Version:
2.8