

Významné nové funkcie:

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.

Zvýraznenie odlišenia 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. Nové funkcie:

Nové funkcie pre požiadavky

Ovládanie viditeľnosti stĺpcov v zozname požiadaviek- pre rýchlejšiu orientáciu je možné v zozname požiadaviek skrývať a zobrazovať stĺpce s informáciami.

Schvaľovanie plnení pracovníkov nadriadenou osobou- osoba zodpovedná za schvaľovanie plnení podriadených pracovníkov môže tieto záznamy hromadne schvaľovať, editovať, zamietť a vyjadrovať sa k nim. Všetky záznamy sa dajú ľubovoľne filtrovať a exportovať do excelu.

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.

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

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 štatistik, 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 naviazanie 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

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

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

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

Zmeny a zlepšenia:

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