

## Rozloženie údajov vo vnútri požiadavky

## Označenie požiadaviek čakajúcich na odozvu ikonkami

## Prednostný výpis požiadaviek

## Voliteľné filtre pre zobrazenie zoznamu požiadaviek

## Rozloženie údajov vo vnútri požiadavky

Nové rozloženie má za úlohu zjednodušiť orientáciu v požiadavke a roztriediť jednotlivé údaje podľa dôležitosti.

Menej dôležité údaje sa presunuli do záložky *Rozšírené údaje*, čím sa obsah požiadavky sprehľadnil a dôležité parametre ostali viditeľné na jednom mieste. Pribudla možnosť skryť popis požiadavky, pretože popis požiadavky sa automaticky vkladá na spodok diskusie ako pri klasickom e-maile - to znamená, že popis požiadavky potrebujete zobrazit iba ak chcete niečo dôležité v popise upraviť. Týmto sa požiadavka stáva opäť prehľadnejšia.

The screenshot displays the 'Customer Monitor' web application interface. The top navigation bar includes 'Admin zóna', 'Prehľadanie a Vyhodnotenie', and 'Customer Desk'. The left sidebar contains various menu items like 'Administrácia', 'Požiadavky', 'Zákazníci', 'Plánovací kalendár', 'Zoznam plánov', 'Správy k spracovaniu', 'Pravidelné úlohy', 'Očíslovaná agenda', 'Zákazky (Zmluvy, Prípady)', 'Fakturačné postupy', 'Faktúry', 'Parametre', 'Štatistické informácie', 'C-Desk reporty', 'Štatistika požiadaviek', 'Manažment znalostí', 'Zmluvná bilanca', 'Sledovanie tlačového spotrebného materiálu', 'Distribúcia tlač. sp. materiálu', 'Prípady, vytváranie, inventúra tlač. spotrebného materiálu', and 'Reporty'.

The main content area shows a 'Požiadavka 6' form. The 'Rozšírené údaje' (Extended data) section is highlighted with a red box and contains the following fields:

- Typ požiadavky:** Rozsah výskytu
- Sledovanie požiadavky:** Sledovanie požiadavky
- Zmeny v požiadavke:** Zmeny v požiadavke
- Hodnotenie požiadavky:** Hodnotenie požiadavky

The 'Diskusia k požiadavke' (Discussion about the request) section shows a list of messages with timestamps and status indicators. The messages are:

- [Správa] CDesk Správca 3: 12.12.2013 17:36:27 - Príloha: Že nie je požiadavka odpoveď
- [Správca pre riešenie] CDesk Správca 3: 12.12.2013 17:36:28
- [Správca pre riešenie] CDesk Správca 3: 12.12.2013 17:36:28
- [Správca pre riešenie] CDesk Správca 3: 12.12.2013 17:36:28











Obrázok: Rozloženie údajov vo vnútri požiadavky

### Označenie požiadaviek čakajúcich na odozvu ikonkami - prvý nástroj na skrátenie doby odozvy

Pre skrátenie času vybavenia požiadaviek pribudla možnosť zobraziť k požiadavkám čakajúcich na reakciu aj grafické symboly. Tieto symboly majú za úlohu upozorniť na požiadavky:

- na ktoré nebola vykonaná žiadna odozva po zadaní,
- na ktorých bol zmenený riešiteľ,
- ktoré majú naplánovanú aktivitu v blížiacom sa termíne,
- ku ktorým bol pridaný diskusný príspevok.

**Zoznam symbolov aj s popismi je znázornený na nasledujúcom obrázku.**

1.  Tento symbol sa zobrazí po vytvorení novej požiadavky a symbolizuje že na požiadavku nebola vykonaná žiadna odozva ale termín pre odozvu ešte nebol zmeškaný.
2.  Symbol znázorňuje že termín pre odozvu na požiadavku už čoskoro vyprší
3.  Symbol znázorňuje zmeškaný termín pre dobu odozvy
4.  Symbol znázorňuje že pre požiadavku je naplánovaná aktivita, ktorá ešte nie je po termíne splnenia
5.  Najbližšia naplánovaná aktivita k požiadavke je po termíne splnenia
6.  Symbol znázorňuje že plánovanie k požiadavke je vypnuté
7.  Symbol znázorňuje že k požiadavke je 1 diskusný príspevok od zákazníka na ktorý ste ešte neodpovedali.
8.  Symbol znázorňuje že požiadavka zmenila riešiteľa aj s informáciou o mene predchádzajúceho riešiteľa
9.  Symbol znázorňuje že požiadavka zmenila riešiteľa a je po termíne splnenia alebo odozvy
10.  Symbol znázorňuje že k požiadavke bol rozpísaný diskusný príspevok ale nebol uložený

Obrázok: Nové symboly v požiadavkách pre zjednodušenie práce

Tieto symboly sa zobrazujú v úvodnom prehľade ako aj v zozname požiadaviek.

X	Id pož.	Spoločnosť	Požiadavka	Typ pož. Oblasť služby	Termín splnenia	Riešiteľ	Priorita	Zadané	Zadal	Stav	Doba plnenia	Schválenie, ostatné údaje
	3760	Int, s.r.o.	Aktualizácia licencie ESET	Servis	7.11.2013	Ivan	0 - Standardná	29.10.2013	Ivan	v riešení	0.00 h	
	37358	HL	Vzdialený prístup pre VBI	Servis	1.11.2013	Zelen	0 - Standardná	29.10.2013	Zelen	príjaté	1.50 h	
	37357	HL	Príprava pre migráciu na nový sharepoint	Servis	7.11.2013	Zelen	0 - Standardná	29.10.2013	Zelen	príjaté	0.00 h	
	37356	HL	(OTSNE50) E-mailová adresa	Servis	7.11.2013	Zelen	0 - Standardná	29.10.2013	Zelen	príjaté	0.00 h	
	37352	electric	(HKBN529) nefunguje spojenie do štátnej Samsung (v kancelárii)	Servis	31.10.2013	SG	4 - Urgentná	29.10.2013	SG	príjaté	0.00 h	Rýchly súhlas Gven
	37351	Bretelava	Zapojenie novj predajne	Servis	18.11.2013	Richt	0 - Standardná	18.11.2013	Barank	v riešení	2.00 h	
	37349	Česká republika s.r.o.	(OTSNE45) odchod zamestnancov, presmerovanie pošty	Servis	7.11.2013	Ra	0 - Standardná	4.10.2013	Spáó	príjaté	0.00 h	
	37346	Ca s.r.o.	(OTSNE50) E-mailová adresa Príprava pre migráciu na nový sharepoint. Aktualizácia licencií	Servis	31.10.2013	Zelen	4 - Urgentná	31.10.2013	Zelen	v riešení	1.50 h	

Obrázok: Zobrazenie znakov pre odozvu na požiadavky v zozname požiadaviek

**Zobrazenie grafických symbolov k sledovaniu doby odozvy a plánovanie je nutné najprv zapnúť** v časti Admin zóna -> Môj profil, globál. Nastavenia -> CDESK požiadavky -> časť Nastavenie zobrazenia doby odozvy požiadavky, ako je znázornené na nasledujúcom obrázku.



Obrázok: Nastavenie sledovania doby odozvy požiadavky

Plánovanie ďalšej aktivity zapnete v časti Admin zóna -> Môj profil, globál. Nastavenia -> CDESK požiadavky -> záložka CDESK hl. nastavenia -> časť Plánovanie, ako je znázornené na nasledujúcom obrázku.



Obrázok: Zapnutie plánovania ďalšej aktivity

**[Prednostný výpis požiadaviek - druhý nástroj na skrátenie doby odozvy a vyriešenia](#)**

Ďalším nástrojom na skrátenie reakčnej doby požiadaviek je zobrazenie požiadaviek čakajúcich na odozvu na prvých miestach zoznamu. Hneď za ne sa umiestňujú požiadavky po termíne splnenia, čím je zabezpečené, že neprehliadnete, čo máte urgentne spracovať alebo s čím ste v omeškaní. Príklad prednostného výpisu je na ďalšom obrázku.

X	id pož.	Spoločnosť	Požiadavka	Typ pož.	Termín splnenia	Riešiteľ	Priorita	Zadané	Zadal	Stav	Doba plnenia	Schválenie, ostatné údaje
	37568	REVA s.r.o.	Zapískanie dala	Service	26.11.2013	Ivan	0 - štandardná	11.11.2013	zavla	príjem	0:00 h	
	37548	Ing. Stanislav	Pravidlá: 14-ročná konzultácia s kontaktom, kontrola chýb CM	Pravidelná úloha	6.12.2013	Ivan	0 - štandardná	6.11.2013	automat.	príjem	0:00 h	
	37541	Sas r.o.	SAISON 110 spracovanie kalendára	Service	18.11.2013	Alex	0 - štandardná	6.11.2013	Vladi	príjem	0:00 h	
	37173	Partner Consulting s.r.o.	Pravidlá: 14-ročná konzultácia (CM chyby, konzultácie s pracovníkmi...)	Pravidelná úloha	17.11.2013	Ivan	0 - štandardná	17.10.2013	automat.	príjem	0:00 h	
	37582	Zväz SR	Zabezpečenie aktualizácie 407 programu TSET Enduser Andriod, aktualizácia	Service	6.11.2013	Ivan	0 - štandardná	30.10.2013	Ivan	v rešení	1:00 h 36:16:13	
	37514	Partner s.r.o.	Pravidlá: 14-ročná konzultácia (CM chyby, konzultácie s pracovníkmi...)	Pravidelná úloha	18.11.2013	Ivan	0 - štandardná	25.10.2013	automat.	v rešení	4:00 h 5:11:13	
	37184	Chc	Výsledok testu na neoprávnené prístupové údaje na LCD paneloch (recepty, hesla/číslo)	Service	18.11.2013	Ivan	0 - štandardná	17.10.2013	Ivan	v rešení	1:00 h 17:16:13	
	37582	Bratislava	ITSPC002 presmerovanie mailov (na screenshot)	Service	24.11.2013	Zola	0 - štandardná	12.11.2013	Poliadna	príjem	0:00 h	

Obrázok: Prednostné zobrazenie požiadaviek čakajúcich na odozvu a po termíne splnenia

Možnosť prednostného filtrovania sa zapína v nastavení správcu, v časti *Admin zóna -> Môj profil, globál. Nastavenia -> CDESK požiadavky -> časť Nastavenie zobrazenia doby odozvy požiadavky*, ako je znázornené na nasledujúcom obrázku.

**Nastavenie zobrazenia doby odozvy požiadavky**

Zobrazovať dobu odozvy v zozname požiadaviek ☒ Ak je zapnutá, tak v zozname požiadaviek sa po zverejnení doby odozvy objaví pred dátumom splnenia symbol. Zobraziť viac...

Odozva k požiadavke je zaznamenaná, ak je zverejnený jej stav alebo pridaný príspevok do diskusie alebo zapísané plnenie k požiadavke. V zozname požiadaviek, ktoré ešte nezaznamenali odozvu operátora, sa pred dátumom splnenia môžu objaviť nasledovné symboly:

- Odozva k požiadavke ešte nebola zaznamenaná
- Zostáva menej ako x hod. pre zaznamenanie odozvy k požiadavke
- Zreškaný termín pre zaznamenanie odozvy k požiadavke

Zvýrazníť požiadavky  hod. Symbolom I sa zvýraznia požiadavky, pri ktorých zostáva menej ako zadaný počet hod. pre zaznamenanie odozvy.

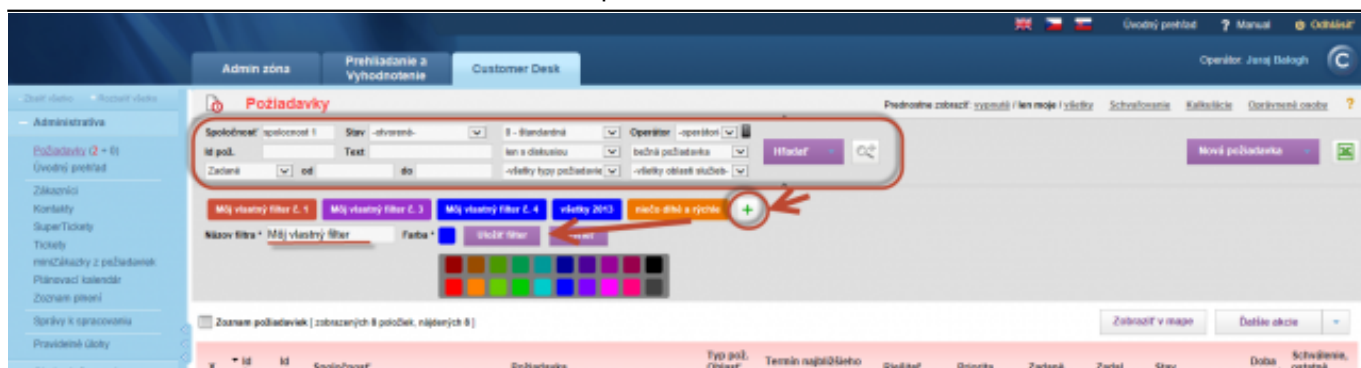
Prednostný výpis ☒ Na začiatok zoznamu požiadaviek sa prednostne zoradia požiadavky čakajúce na odozvu po termíne splnenia.

Obrázok: Zapnutie prednostného filtra

## Voliteľné filtre pre zobrazenie zoznamu požiadaviek

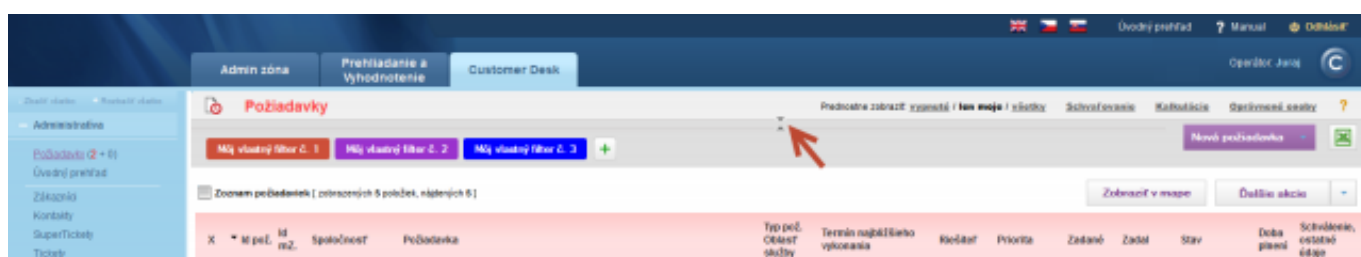
Voliteľné filtre slúžia na uloženie najčastejšie používaných kombinácií filtrovania pomocou klasického filtra do prehľadných tlačidiel. V hornom filtri si zvolíte požadovanú kombináciu toho čo chcete vyhľadať a kliknete na tlačidlo + znázornené na nasledujúcom obrázku čím si tento výber (filter) uložíte, pri ukladaní si môžete zadať názov filtra a vybrať aj farbu.





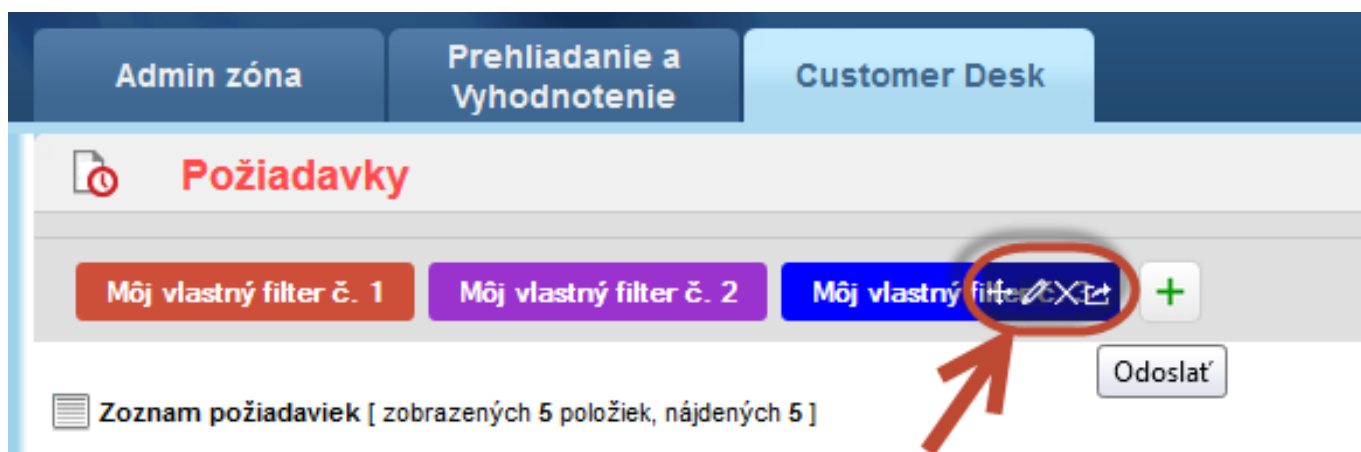
Obrázok: Vytvorenie voliteľných filtrov

Klasické aj voliteľné filtre môžete skrývať podľa potreby kliknutím na šípku znázornenú na nasledujúcom obrázku.



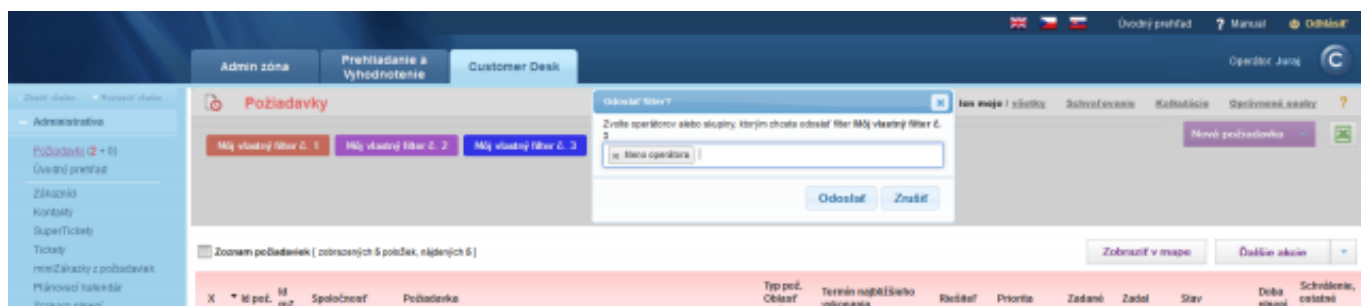
Obrázok: Skrývanie horných filtrov

Poradie vlastných filtrov môžete ľubovoľne meniť, editovať, mazať alebo odoslať inému operátorovi. Stačí ak necháte kurzor myši na vybranom filtri a zobrazia sa vám možnosti pre jeho editáciu, ako je znázornené na nasledujúcom obrázku.



Obrázok: Práca s voliteľnými filtrami

Pri odosielaní filtra ďalším operátorom si vyberiete príjemcov filtra a kliknete na tlačidlo odoslať.



Obrázok: Poslanie filtra iným operátorom

Operátorovi sa prijaté filtre zobrazia v časti *Prijaté od operátorov na akceptáciu*, ako je znázornené na nasledujúcom obrázku. Tu ich môže buď prijať a zaradiť medzi svoje aktuálne voliteľné filtre, alebo vymazať.



Obrázok: Akceptovanie filtra od iného operátora

Date:  
7.1.2014