

Uživatelský manuál k aplikaci EdgeFrame™ HelpDESK

Spuštění aplikace

Klikněte na ikonu s názvem EdgeFrame Helpdesk umístěnou na pracovní ploše.

Zobrazí se Přihlašovací stránka, zde vyplňte Login a Heslo a potvrďte tlačítkem ENTER, případně kliknutím na **login**. Login a heslo jsou totožné s Vašimi přihlašovacími údaji do MS Windows.

Popis obrazovky

V levém horním rohu by je zobrazeno jméno a příjmení aktuálně přihlášeného uživatele .

V hlavní části obrazovky bude po přihlášení zobrazena tabulka s výpisem Vašich problémů.

Nad hlavní částí obrazovky a vlevo od ní je umístěno základní menu. Pro uživatelský účet obsahuje pouze 2 položky - Výpis problémů a Nový problém

Práce s Výpisem problémů

> **Problémy** > **Výpis problémů**

ID	Priorita	Datum založení	Stav	Název problému	Přiděleno	...
6	5	2006-02-13 09:42:14	Nový	Problém s počítačem	,	
5	9	2006-02-13 09:40:09	Otevřený	První problém	Desk, Help	

Výpis problémů je v tabulce, defaultně seřazen podle data založení.

Nezpracované problémy mají pozadí zvýrazněné modrou zelenou barvou

Problémy s vysokou prioritou jsou zvýrazněné **modrou barvou**.

Ke každému problému jsou uvedeny následující údaje:

ID - číslo problému v systému

Priorita - priorita je číselná hodnota, která vyjadřuje důležitost daného problému

Datum založení

Stav - určuje aktuální stav problému

Název problému

Přiděleno - jméno osoby, které je problém přidelen, v případě, že na problém zatím nikdo přidělen nebyl, je zobrazen znak ,

... - panel nástrojů pro problém, u uživatelského účtu obsahuje pouze ikonku Lupa, která slouží pro detailní zobrazení problému

Aplikace vypisuje na stránku defaultně 20 problémů, tento počet můžete změnit pomocí select boxu **Limit na**

stránku(XX). Po nakliknutí požadovaného počtu se automaticky nastaví Vámi vybraný počet. V případě, že je problémů více, budou stránkovány a mezi jednotlivými stránkami lze přepínat pomocí tlačítek **Další** a **Na konec** respektive **Předchozí** a **Na začátek**, zobrazených pod tabulkou výpisu problémů.

Aplikace EdgeFrame Helpdesk umožňuje trojúrovňové řazení problémů. První dvě úrovně je možné nastavit pomocí select boxu nad tabulkou s výpisem problému. První box určuje primární sloupec pro řazení, v druhém a čtvrtém boxu určuje DESC nebo ASC zda se data mají řadit sestupně, či vzestupně, v třetím boxu je sekundární řazení. Vyberte požadované řazení a klikněte na tlačítko Řadit a data se seřadí podle zvolených sloupců. Další řazení je možno uskutečnit pomocí kliknutí na nadpis sloupce, seřadí se tak pouze data na aktuální stránce a u sloupce, podle kterého jsou data seřazena se zobrazí šipka podle směru řazení(nahoru vzestupně, dolů sestupně).

Vložení nového problému

> **Problémy** > **Nový problém**

Při vytváření nového problému zadejte následující údaje:

Kategorie - pokud nový problém spadá do nějaké z přednastavených kategorií vyberte tuto kategorii, pokud ne nechte kategorii prázdnou

Název problému - zadejte stručný a výstižný název nového problému

Popis - výstižný popis Vašeho problému, na jehož základě bude problém řešen

Soubory - k problému můžete připojit libovolný počet souborů, které se k němu vztahují - například e-mail, nebo printscreen obrazovky atd.

Po kliknutí na přidat soubor se zobrazí box pro přidání nového souboru, kolikrát na tlačítko přidat soubor kliknete, tolik boxů pro přidání souboru se vytvoří. Následně klikněte na Procházet a vyberte požadovaný soubor. Případně můžete soubor odstranit.

Vytváření nového problému musíte potvrdit a dokončit kliknutím na tlačítko Odeslat, zkontrolujte si, prosím, před odesláním problému zadané údaje, v budoucnu budete moci pouze přidat další soubor a poznámky.

Následně se zobrazí výpis problémů, kde přibude nově přidany problém.

Zobrazení detailů problému

Pro zobrazení detailu Vašeho libovolného problému klikněte na řádku s vybraným problémem na ikonku Lupa



Problémy

První problém		
ID	5	
Priorita	9	
Stav	Otevřený	
Datum založení	2006-02-13 09:40:09	
Založil	Babák, Marek	
Přiděleno	Desk, Help	
Soubory	bez příloh	přidat soubor
Popis	Ukázkový problém, jeho cílem je ilustrovat v uživatelském manuálu jak fungují problémy a jak se s nimi pracuje.	

Poznámky

[Odeslat](#)

[nahoru](#) | [tisk](#)

Detailní zobrazení problému obsahuje stejné údaje, jako Výpis problémů a navíc následující položky:

Historie stavů - po kliknutí na ikonku Lupa u položky Stav se zobrazí historie stavů, kde je vypsáno, kdy a kým byl změněn stav problému

Stav	Otevřený
2006-02-13 11:07:27	Desk, Help Otevřený
2006-02-13 09:40:09	Babák, Marek Nový

Historie přidělených řešitelů - po kliknutí na ikonku Lupa u položky Stav se zobrazí historie řešitelů, kterým byl problém přiřazen.

Přiděleno	Desk, Help	
Datum	Přidělil	Přiděleno
2006-02-13 11:07:27	Desk, Help	Desk, Help
2006-02-13 09:40:09	Babák, Marek	,

Založil - jméno a příjmení uživatele, který problém vytvořil

Soubory - Seznam souborů připojených k problému, kliknutím na ikonu Lupa se zobrazí jejich výpis.

Popis - slovní popis zadaný při vytváření problému.

Poznámka - k problému je možno kdykoliv přidat uživatelskou poznámku - vyplňte text a klikněte na Odeslat a poznámka se zobrazí dole pod oknem pro přidání poznámek. Řešitelé problému budou tyto poznámky využívat pro informování uživatele o postupech a výsledku problému také pomocí poznámek

Tisk

[nahoru](#) | [tisk](#)

Kteroukoliv obrazovku aplikace je možné vytisknout, klikněte na tlačítko tisk ve spodní části hlavní obrazovky.

Odhlášení z aplikace

Pro odhlášení z aplikace klikněte na logout v horní části obrazovky, případně zavřete okno prohlížeče.

Informace mailem

System automaticky zasílá e-maily při důležitých změnách ve Vašich problémech a informuje tak o vývoji řešení problémů.