



# Aplikace Helpdesk

axiell

Autorská práva © Copyright 2012-2021 Axiell s.r.o.

Všechna práva vyhrazena. Tato příručka je chráněna autorskými právy a distribuována na základě licencí, které omezují její používání, kopírování a šíření. Bez předchozího písemného souhlasu společnosti Axiell s.r.o. je zakázáno jakýmkoli způsobem reprodukovat jakoukoli část této příručky.

Loga společnosti Axiell s.r.o. uvedená v této příručce jsou ochranné známky společnosti Axiell s.r.o. Všechny ostatní názvy produktů, ochranné známky nebo loga zmíněná v této příručce jsou použita pouze k identifikačním účelům a může se jednat o ochranné známky nebo registrované ochranné známky příslušných vlastníků.

---

## Obsah

Úvod .....	3
Nová registrace.....	3
Nastavení hesla / Obnova zapomenutého hesla.....	4
Přehled požadavků .....	6
Zobrazit požadavky.....	6
Vložení požadavku.....	7
Zpracování požadavku.....	8
Komunikace e-mailem.....	8

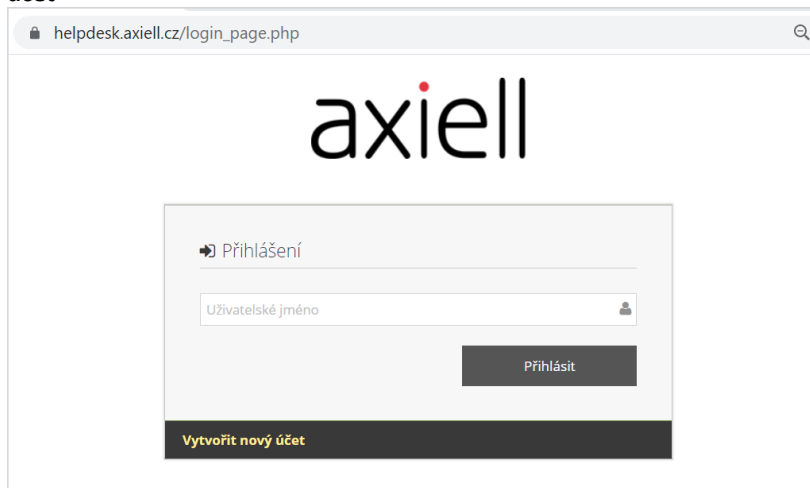
## Úvod

Aplikace Helpdesk slouží k přehlednější komunikaci a rychlejšímu vyřízení požadavků uživatelů MUSEIONu. Je to (stejně jako MUSEION) webová aplikace, najdete na adrese <https://helpdesk.axiell.cz>, nebo můžete odeslat požadavek e-mailem na adresu [helpdesk@axiell.cz](mailto:helpdesk@axiell.cz). V obou případech musíte mít založený účet. Většina uživatelů MUSEIONu má založený účet **jmeno.prijmeni**, nebo se můžete zaregistrovat sami.

Pokud účet nemáte, budete vyzváni k registraci, pokud neznáte heslo, můžete si vyžádat jeho obnovení.

## Nová registrace

1. Na úvodní stránce (<https://helpdesk.axiell.cz>) vyplňte název a klikněte na **Vytvořit nový účet**



2. Vyplňte uživatelské jméno ve tvaru **jmeno.prijmeni** (malými písmeny bez diakritiky) a pracovní e-mail.  
Opište kód z obrázku a stiskněte **Vytvořit**.

Vytvoření uživatele

Uživatelské jméno

E-mail

Zadejte kód, jak je uvedeno v rámečku na pravé straně:



[ Vygenerovat nový kód ]

Po dokončení tohoto formuláře a kontroly Vašich odpovědí Vám pošleme potvrzující zprávu na Vás e-mail.  
Pomocí odkazu v e-mailu budete moci aktivovat Váš účet. Neaktivujete-li svůj účet do sedmi dní, může být Váš účet smazán.  
Abyste dostali tuto potvrzující zprávu, musí být Vaše elektronická adresa platná.

Vytvořit

Přihlášení [Zapomněli jste heslo?](#)

- Na uvedený e-mail bude obratem zasláno z adresy helpdesk@axiell.cz oznámení o registraci nového uživatelského účtu a odkaz umožňující dokončení registrace. Pokud byste zprávu neobdrželi (a není ani v „nevyžádané poště“), kontaktujte prosím pracovníky Axiell s.r.o. (e-mailem na helpdesk@axiell.cz nebo telefonicky na tel. +420 200 460).
- Odkaz v e-mailu vám otevře formulář pro vyplnění kontaktních údajů a nového hesla:

Informace o vašem účtu byla ověřena.  
Musíte zde zadat svoje heslo pro obnovení přihlášení.

Upravit účet - dana.kucova

Skutečné jméno

Kontaktní údaje

Heslo

Potvrďte heslo

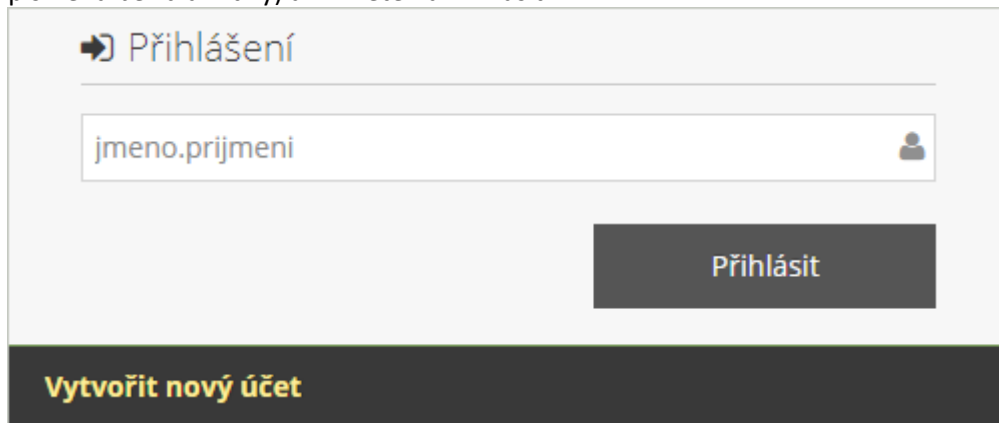
Upravit uživatele

Po vyplnění klikněte na **Upravit uživatele** a můžete se do aplikace přihlásit.

## Nastavení hesla / Obnova zapomenutého hesla

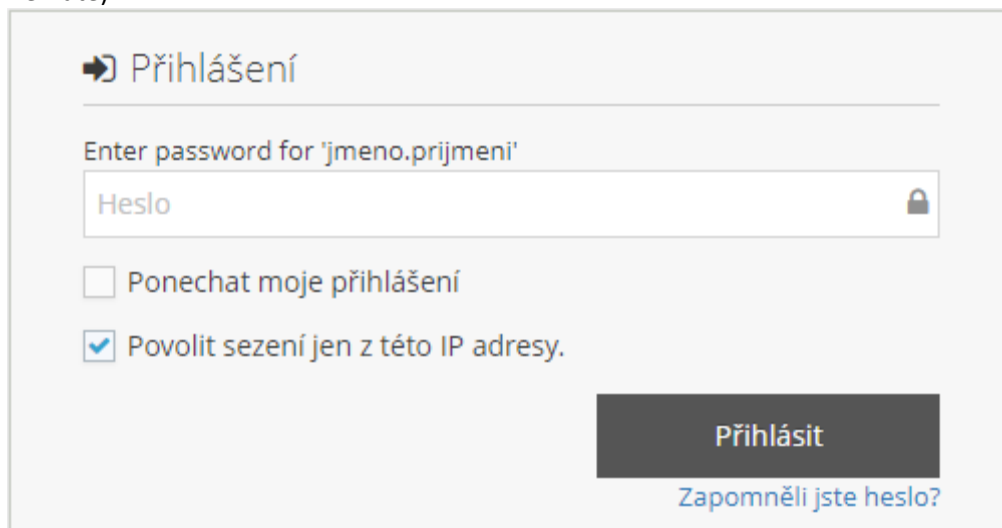
Pokud již máte účet vytvořený, ale neznáte heslo, můžete si vyžádat jeho obnovení.

1. Na přihlašovací obrazovce vyplňte svoje přihlašovací jméno ve tvaru jméno.příjmení (všechna malá písmena bez diakritiky) a klikněte na Přihlásit:



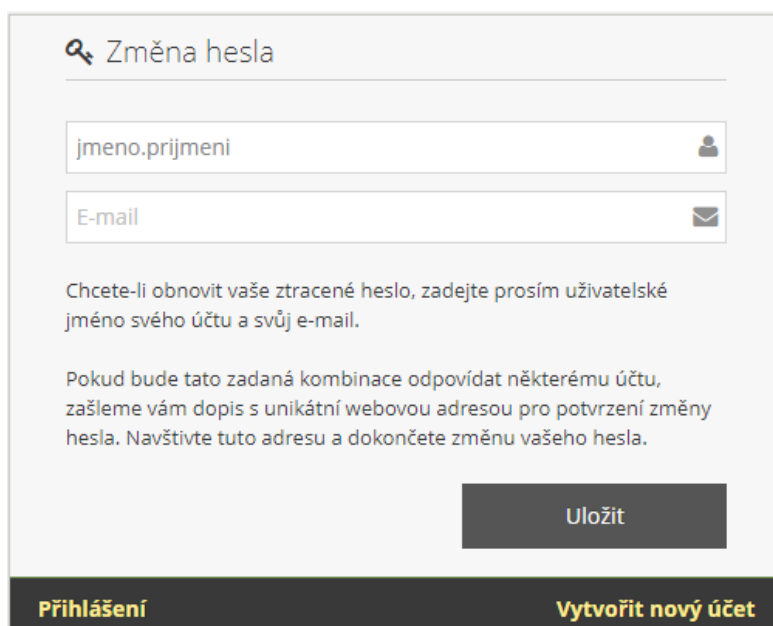
The screenshot shows the login page titled "Přihlášení". It features a text input field containing the placeholder text "jmeno.prijmeni" and a small user icon on the right. Below the input field is a dark button labeled "Přihlásit". At the bottom of the page, there is a dark bar with the text "Vytvořit nový účet" in yellow.

2. Na další obrazovce klikněte vpravo dole na Zapomněli jste heslo? (i v případě, že zatím žádné nemáte):



The screenshot shows the login page titled "Přihlášení". It features a text input field with the placeholder text "Enter password for 'jmeno.prijmeni'" and "Heslo" below it, and a lock icon on the right. Below the input field are two checkboxes: "Ponechat moje přihlášení" (unchecked) and "Povolit sezení jen z této IP adresy." (checked). Below the checkboxes is a dark button labeled "Přihlásit" and a blue link labeled "Zapomněli jste heslo?".

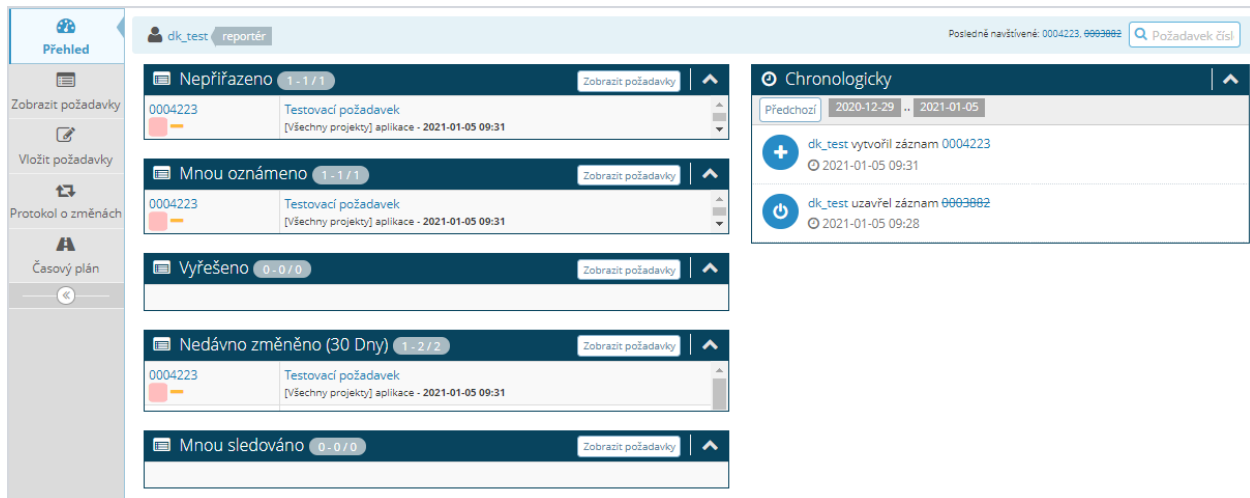
3. Vyplňte e-mail, na který vám přijde odkaz na úpravu uživatelského účtu a zadání hesla, a stiskněte Uložit:



The screenshot shows the password change page titled "Změna hesla". It features a text input field with the placeholder text "jmeno.prijmeni" and a small user icon on the right. Below it is an "E-mail" input field with an envelope icon on the right. Below the input fields is a paragraph of text: "Chcete-li obnovit vaše ztracené heslo, zadejte prosím uživatelské jméno svého účtu a svůj e-mail." and another paragraph: "Pokud bude tato zadaná kombinace odpovídat některému účtu, zašleme vám dopis s unikátní webovou adresou pro potvrzení změny hesla. Navštivte tuto adresu a dokončete změnu vašeho hesla." Below the text is a dark button labeled "Uložit". At the bottom of the page, there is a dark bar with the text "Přihlášení" on the left and "Vytvořit nový účet" on the right.

## Přehled požadavků

Po přihlášení do aplikace se zobrazí menu (vlevo) a přehledy požadavků.



V menu v levé části obrazovky je možné zobrazit buď přehled nebo seznam požadavků, nebo vložit nový požadavek.

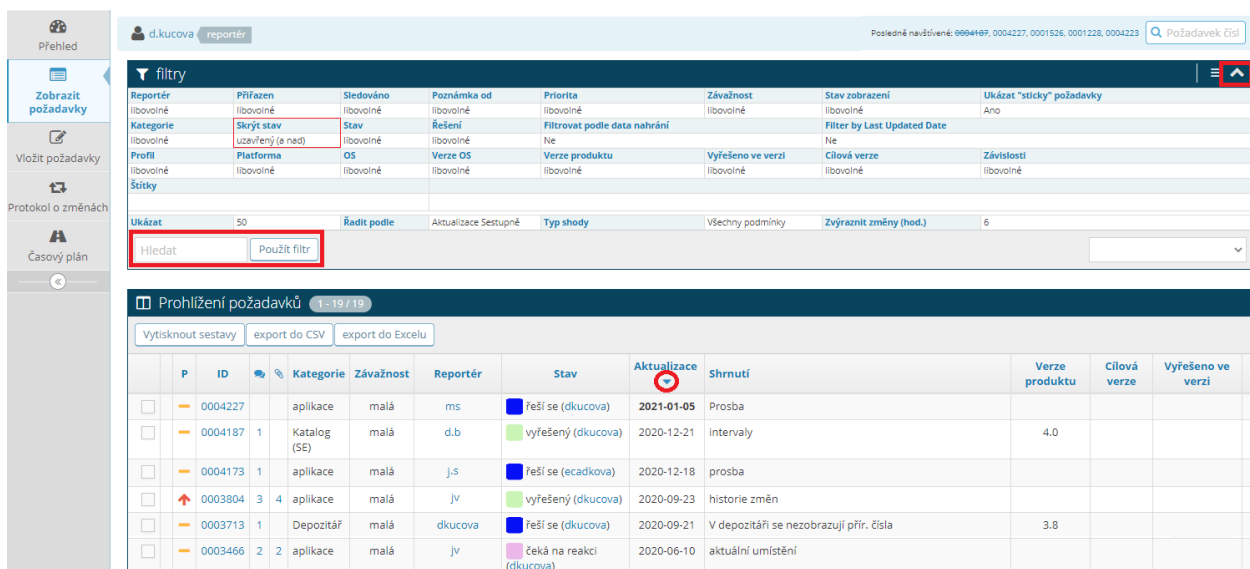
V přehledu jsou v oddělených panelech (rámečcích)

- nové požadavky (dosud nepřevzaté)
- požadavky, které zadal aktuální uživatel
- nedávno změněné požadavky
- požadavky, které jste si označili a chcete je sledovat
- požadavky uspořádané chronologicky (v pravém panelu)

Kliknutím na požadavek ho otevřete na samostatné kartě.

## Zobrazit požadavky

Volba zobrazí všechny požadavky s možností nastavit filtry a řazení (v horní části).



Každý požadavek je barevně označený podle toho, v jakém se nachází stavu.

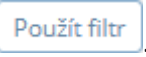
Kliknutím na záhlaví sloupečku nastavíte řazení podle vybraného sloupečku vzestupně nebo sestupně a u názvu sloupce se objeví malá šipka nahoru nebo dolů.

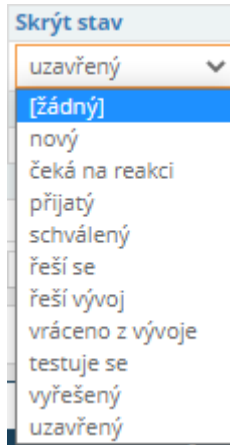
Kliknutím na ID požadavku ho otevřete na samostatné kartě.

Vpravo nahoře na prvním řádku aplikace je možné zadat číslo (ID) hledaného požadavku. Klávesou ENTER ho otevřete na samostatné kartě.

Oblast filtrů můžete skrýt/otevřít šipkou na řádku „filtry“ vpravo. Ve výchozím nastavení je aktivní filtr (Skrýt stav) na stav požadavku, který skrývá uzavřené požadavky.

Pokud kliknete na odkaz Skrýt stav, můžete si z nabídky vybrat, jaké stavy chcete skrývat. Aktivujete ho

tlačítkem .



Nastavený filtr platí, dokud ho nezměníte.

Kromě nastavení filtrů na panelu „filtry“ je možné filtrovat fulltextově podle řetězce zadaného v poli Hledat. Tento filtr se aktivuje tlačítkem Použít filtr. Pokud je pole prázdné, použití tlačítka zobrazí všechny záznamy (odpovídající ostatním nastaveným filtrům).

Zrušení všech filtrů můžete provést výběrem z nabídky filtrů na panelu filtry (vpravo dole).



## Vložení požadavku

Volba Vložit požadavky na levém panelu otevře kartu pro zapsání nového požadavku, kde je nutné vyplnit minimálně 3 pole:

- Kategorie – výběrem z nabídky dostupných hodnot. Pokud nevíte, zvolte *[Všechny projekty] aplikace*
- Shrnutí – stručný popis požadavku
- Popis – podrobný popis požadavku

Z ostatních polí je vhodné vyplnit závažnost a prioritu, pokud vám nevyhovuje výchozí nastavení. Štítky slouží pro snazší filtrování, příznak „veřejný/soukromý“ umožňuje zobrazení požadavku jen pro administrátora a uživatele, který ho zadal.

K požadavku můžete připojit přílohu podobně jako k e-mailu: přetáhněte soubor myši nebo zobrazte dialogové okno pro výběr souborů a vyberte soubor v něm.

Obrázek také můžete vložit ze schránky přímo do popisu (i tak se ale uloží jako příloha požadavku).

Tlačítkem  požadavek uložíte do databáze.

The screenshot shows the 'Vložit podrobnosti k záznamu' form in the Axiell Helpdesk application. The form is for a user named 'dana.kucova' and a record type of 'reporter'. The form fields are as follows:

- Kategorie:** [Všechny projekty] aplikace
- Závažnost:** malá
- Priorita:** normální
- Verze produktu:** [empty]
- \*Shrnutí:** Testovací požadavek
- \*Popis:** Popis požadavku
- Přidat štítek:** [empty] Existující štítky
- \* Instalace:** všechny
- Zákazník:** všichni
- Přetřmín:** [empty]
- Upload souborů:** Maximální velikost: 5.000 KB. Soubory k nahrání přetáhněte sem (nebo sem klikněte).
- Stav zobrazení:**  veřejný  soukromý
- Zůstat v reportu:**  zaškrtněte pro vložení více požadavků

At the bottom left, there is a button 'Uložit záznam'. At the bottom right, there is a red asterisk and the text '\* vyžadovaný'.

## Zpracování požadavku

Po založení nového požadavku ho může autor a oprávnění uživatelé editovat: připojovat poznámky, dokumenty, měnit stav apod. Pokaždé přijde autorovi (a ostatním zúčastněným) e-mail s upozorněním. Obsahuje text nové poznámky a odkaz na požadavek (ale neobsahuje přiložené soubory). Kliknutím na odkaz může uživatel požadavek otevřít v aplikaci, kde uvidí i případné připojené přílohy.

Požadavky zpracovávají konzultanti, kteří mohou měnit stav požadavku, připojit poznámky, předat požadavek dál apod. Všechny události se ukládají k požadavku a uživatelé je mohou v aplikaci vidět i editovat (připojovat poznámky).

Po vyřešení je nastaven stav požadavku na „uzavřený“ a v seznamu se pak přestane zobrazovat, pokud není zrušen filtr na neuzavřené požadavky.

## Komunikace e-mailem

Založit nový požadavek můžete také odesláním e-mailu na adresu [helpdesk@axiell.cz](mailto:helpdesk@axiell.cz). Automaticky se založí nový požadavek, jako kdybyste to udělali v aplikaci (připojená příloha se vloží do požadavku také). Předmět e-mailu se vloží do pole „Shrnutí“.

Při každé změně vašeho požadavku vám přijde e-mail s upozorněním a obsahem připojené poznámky (ale bez přílohy!), na který také můžete odpovědět e-mailem, a vaše odpověď se připojí k požadavku jako další poznámka (i s přílohou).

Do aplikace se musíte přihlásit pouze v případě, že odpověď obsahovala přílohu, abyste si ji mohli stáhnout. Pokud kliknete na odkaz v e-mailu, otevře po přihlášení helpdesk rovnou aktuální požadavek.