

[Rozloženie údajov vo vnútri požiadavky](#)

[Označenie požiadaviek čakajúcich na odozvu ikonkami](#)

[Prednostný výpis požiadaviek](#)

[Volitelné 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 zobrazíť iba ak chcete niečo dôležité v popise upraviť. Týmto sa požiadavka stáva opäť prehľadnejšia.

The screenshot displays the 'Požiadavky' (Requests) section of the Customer Monitor application. The interface is in a 'Customer Desk' view. A specific request, 'Požiadavka 6', is selected. The form includes various fields for request details, such as 'Zákazník' (Customer), 'Príčina požiadavky' (Reason for request), 'Termín odovzdaní' (Due date), and 'Termín splnenia' (Completion date). A red box highlights the 'Rozšírené údaje' (Extended data) section, which contains fields for 'Popis požiadavky' (Request description), 'Súbor k požiadavke' (Attachment), 'Typ požiadavky' (Request type), 'Stav požiadavky' (Request status), 'Interná požiadavka' (Internal request), 'Značka požiadavky' (Request tag), 'Napíšte čísla pre riešenie' (Write numbers for solution), and 'HTTP linka' (HTTP link). The 'Diskusia' (Discussion) section at the bottom shows a list of messages with timestamps and status indicators.

Image: Rozloženie údajov vo vnútri požiadavky

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

Pre skrátenie času vybavenia požiadaviek pribudla možnosť zobrazíť 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

Image: 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 WEB	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	(HKBNE29) nefunguje spojenie do štátneho 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	Spádo	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	

Image: 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.



Image: 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.



Image: 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.

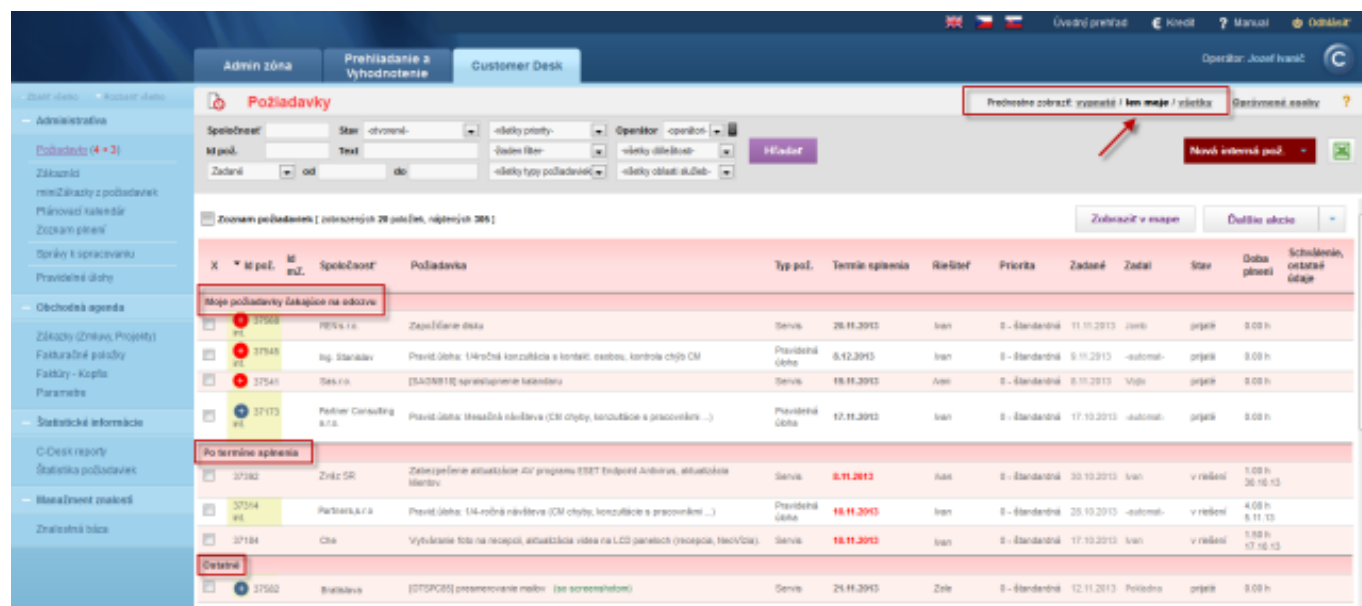


Image: Prednostné zobrazenie požiadaviek čakajúcich na odozvu a po termíne splnenia

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.



Image: 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.

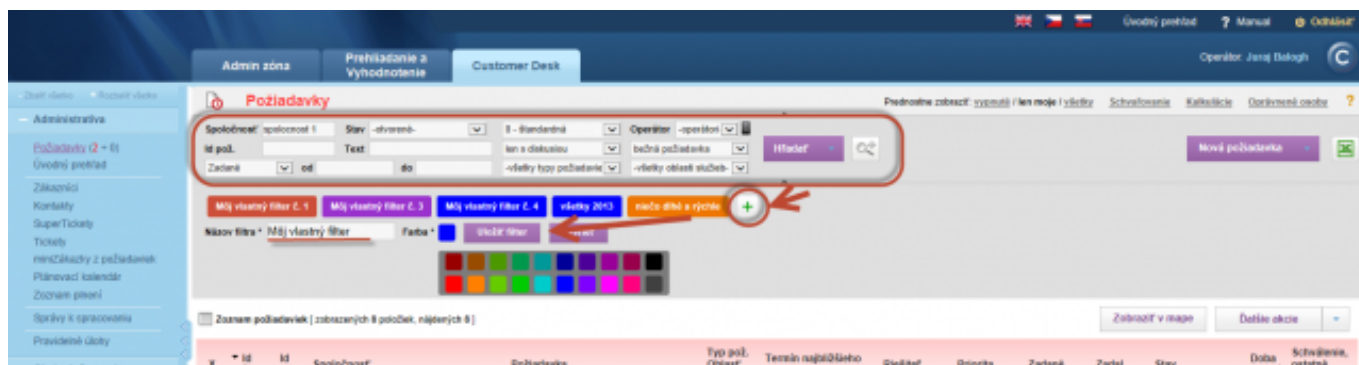


Image: Vytvorenie voliteľných filtrov

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

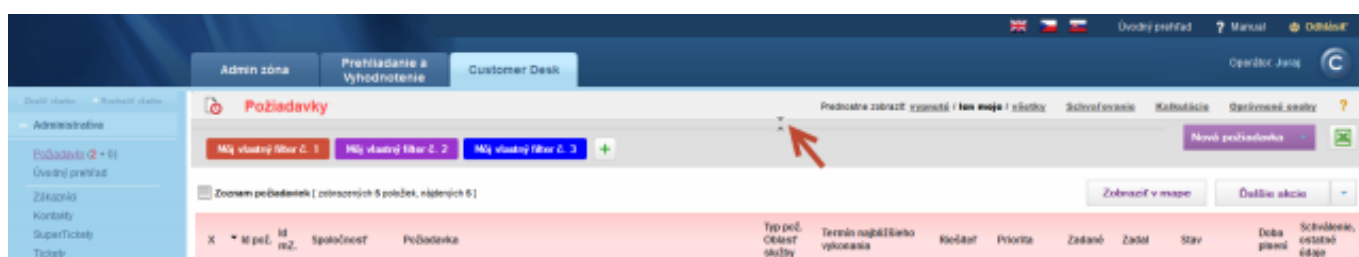


Image: Skrývanie horných filtrov

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.

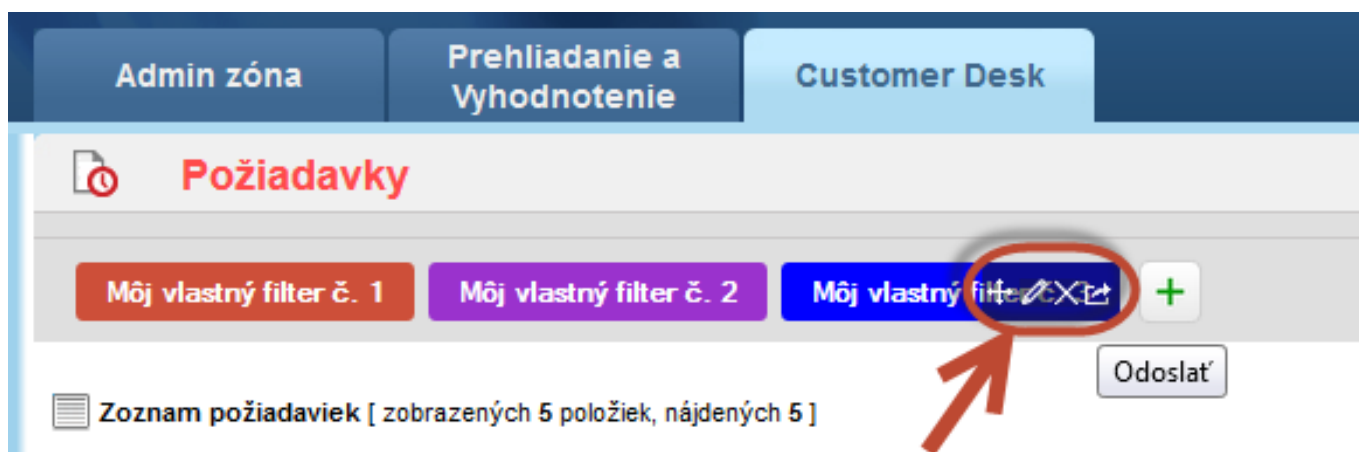


Image: Práca s voliteľnými filtermi

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

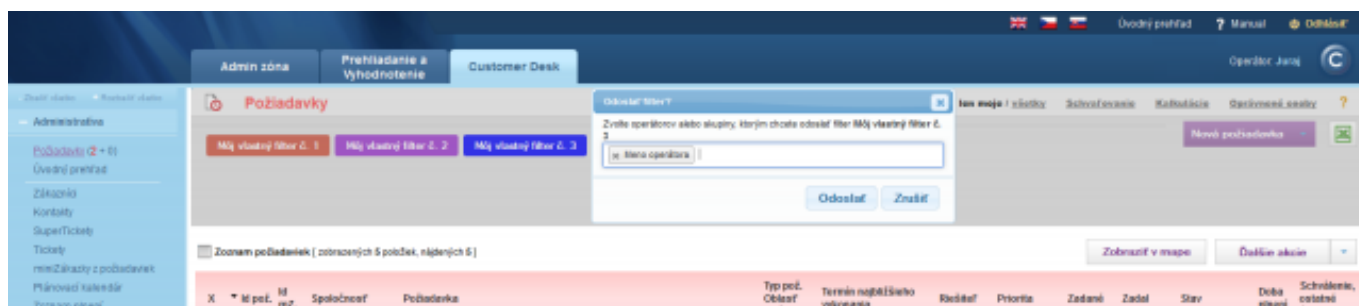


Image: Poslanie filtra iným operátorom

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.

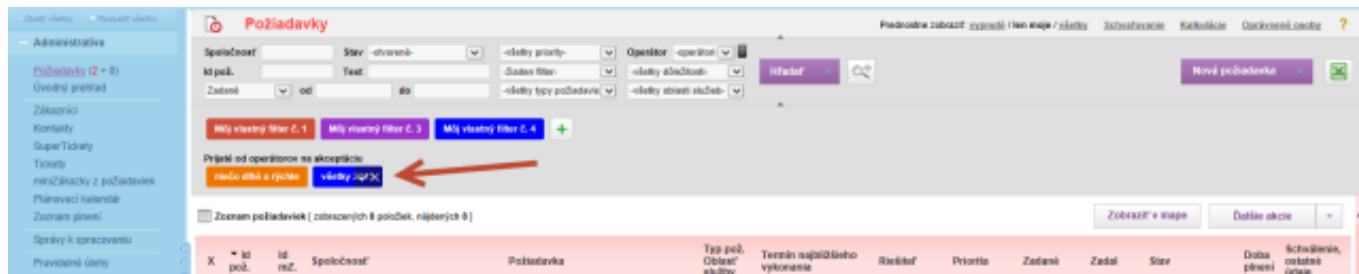


Image: Akceptovanie filtra od iného operátora

Date:
01/07/2014