

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 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 top navigation bar includes 'Admin zóna', 'Prehľadanie a Vyhodnotenie', and 'Customer Desk'. The left sidebar lists various modules like 'Administrácia', 'Požiadavky', 'Zákazníci', and 'Správny k spracovaniu'. The main content area shows a form for creating or editing a request. The form is divided into two main sections: 'Základné údaje' (Basic data) and 'Rozšírené údaje' (Extended data). The 'Základné údaje' section includes fields for 'Zákazník' (Customer), 'Príjemca požiadavky' (Request recipient), 'Termin odovzdaní' (Delivery deadline), 'Termin splnenia' (Completion deadline), 'Stav' (Status), and 'Príjemca' (Recipient). The 'Rozšírené údaje' section includes fields for 'Typ požiadavky' (Request type), 'Podtyp požiadavky' (Request subtype), 'Interná požiadavka' (Internal request), 'Značka na štítku' (Label on tag), 'Napíšte číslo pre riešenie' (Write number for solution), and 'HTTP linka' (HTTP link). The bottom of the form shows a 'Diskusia' (Discussion) section with a list of messages and a 'Nový príspevok do diskusie k požiadavke' (New post to discussion for request) form.

Image: Rozloženie údajov vo vnútri požiadavky

Označenie požiadaviek čakajúcich na odozvu ikonami - 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

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	Service	7.11.2013	Ivan	0 - Standardná	29.10.2013	Ivan	v riešení	0.00 h	
	37358	HL	Vzdialený prístup pre VBI	Service	1.11.2013	Zelen	0 - Standardná	29.10.2013	Zelen	príjaté	1.50 h	
	37357	HL	Príprava pre migráciu na nový sharepoint	Service	7.11.2013	Zelen	0 - Standardná	29.10.2013	Zelen	príjaté	0.00 h	
	37356	HL	(OTSNE50) E-mailová adresa	Service	7.11.2013	Zelen	0 - Standardná	29.10.2013	Zelen	príjaté	0.00 h	
	37352	electric	(HKBN529) nefunguje spojenie do štátnej Samsung (v kancelárii)	Service	31.10.2013	SG	4 - Urgentná	29.10.2013	SG	príjaté	0.00 h	Rýchly súhlas Gven
	37351	Bretelova	Zapojenie novj predajne	Service	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	Service	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	Service	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.

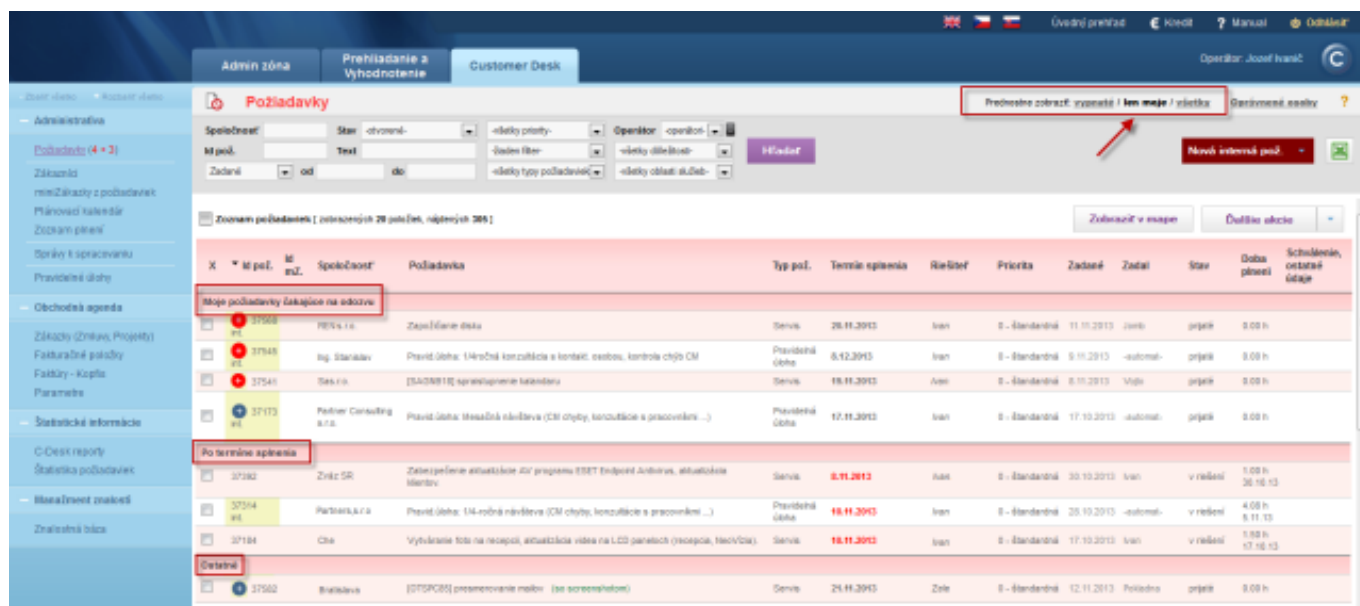


Image: Prednostné zobrazenie požiadaviek čakajúcich na odozvu a po termíne splnenia

Možnosť prednostného filtrovania sa zapína v nastavení správcu, v časti *Admin zóna -> Môj profil, globálne 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.

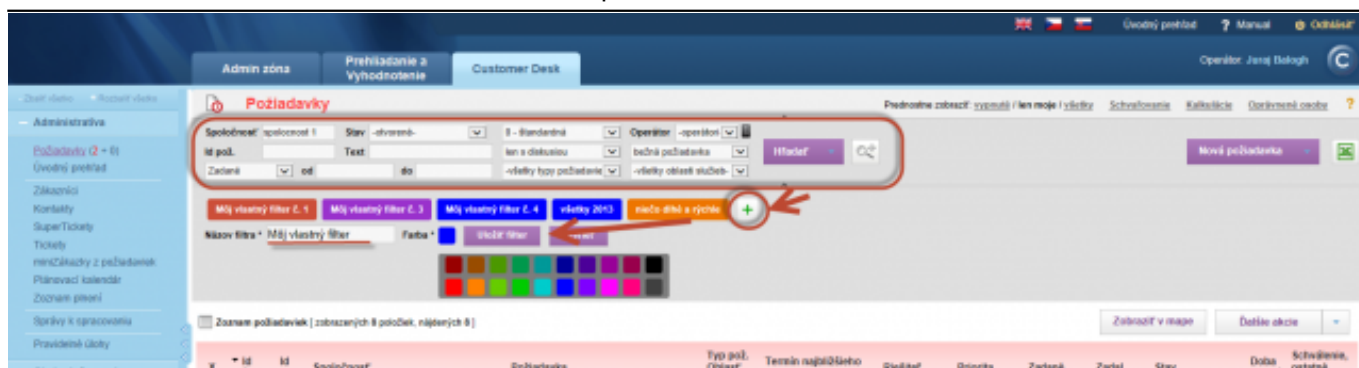


Image: Vytvorenie voliteľných filtrov

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

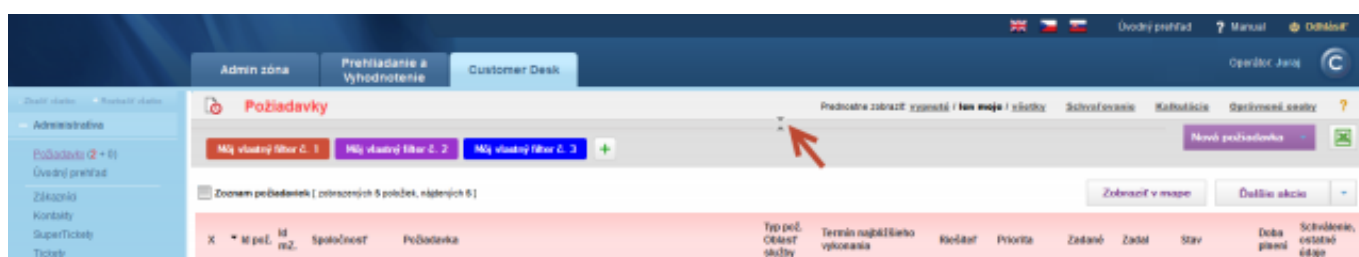


Image: Skrývanie horných filtrov

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.

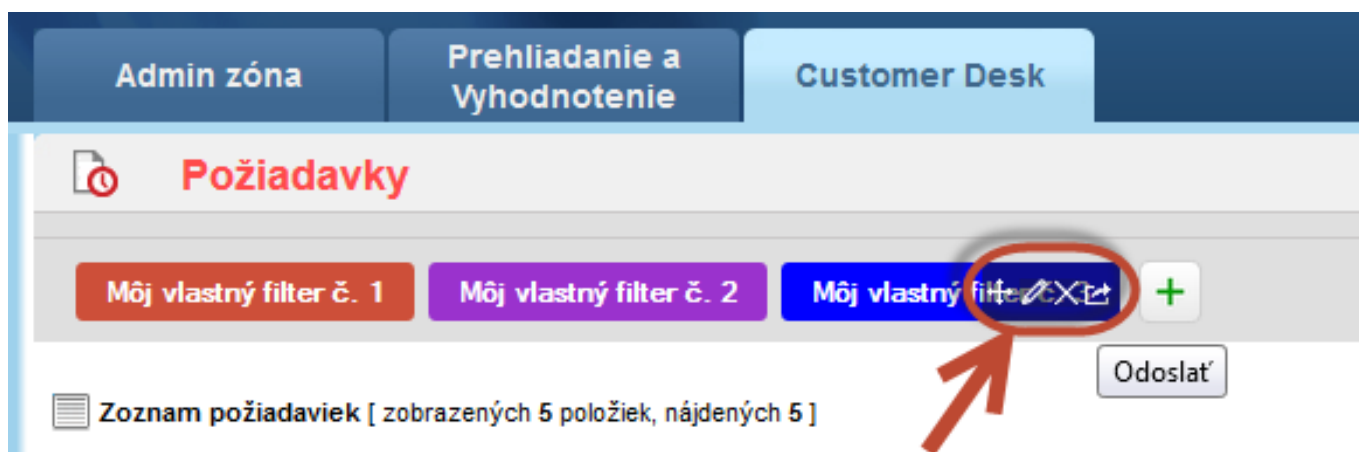


Image: Práca s voliteľnými filtermi

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

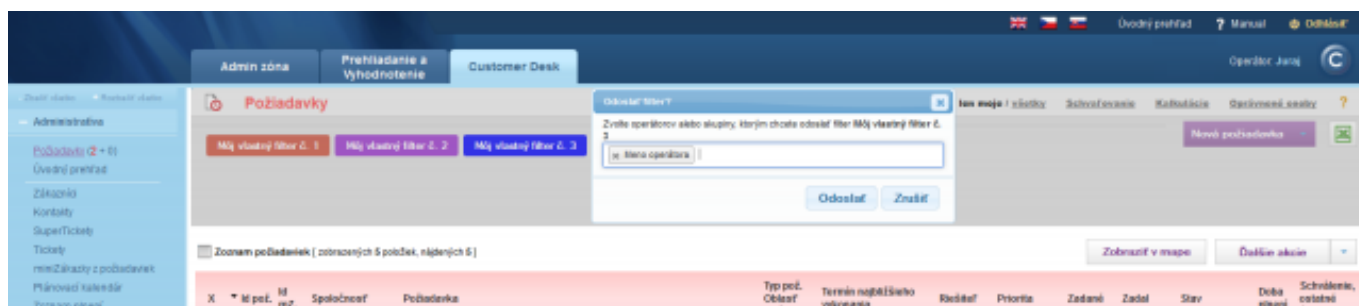


Image: Poslanie filtra iným operátorom

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.

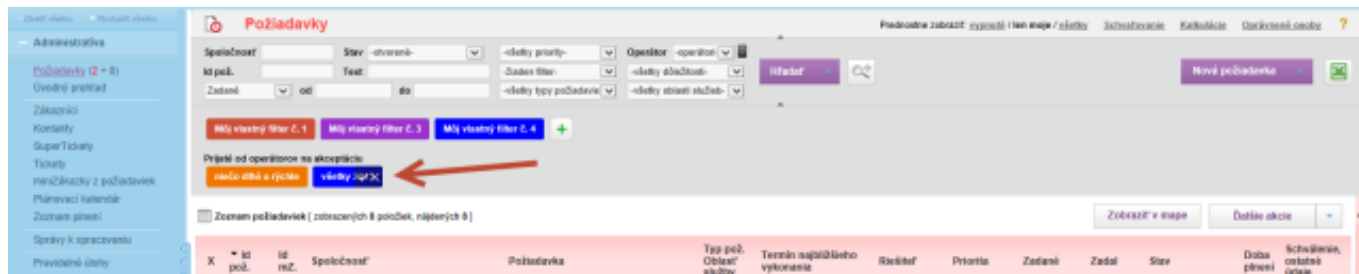


Image: Akceptovanie filtra od iného operátora

Date:

01/07/2014