

HELP.i

Uživatelská příručka

Obsah

1	Seznamte se s HELP.i	3
1.1	Na co slouží HELP.i ?	3
1.2	Koncepce produktu	3
1.2.1	Uživatelské rozhraní a kategorie uživatelů	3
1.3	Vlastnosti HELP.i	3
1.3.1	Přístup z libovolného místa	3
1.3.2	Přesná evidence problému	3
1.3.3	Databáze řešení	3
2	Práce s HELP.i	4
2.1	Spuštění	4
2.2	Ovládání	4
2.2.1	Filtrování záznamů v seznamu	6
2.2.2	Třídění záznamů v seznamu	6
2.2.3	Filtrování ve výběrovém seznamu	7
2.2.4	Prohlížení seznamu	7
3	Základní úlohy	7
3.1	Založení nového volání (problému)	7
3.2	Zobrazení průběhu volání	8
3.2.1	Detaily volání	8
3.2.2	Typický průběh volání	10
3.2.3	Další možné průběhy	11
3.2.4	Hlášení o průběhu volání	11
3.3	Komunikace s řešitelem	12
3.3.1	Zpráva pro řešitele	12
3.3.2	Odpověď na zprávu elektronické pošty	12
3.3.3	Databáze řešení (znalostí)	13
3.3.4	Prohledávání databáze	13
3.3.5	Změna záznamů v databázi řešení	14
3.4	Změna uživatelského nastavení	15
3.5	Připojená volání	16
3.6	Nápověda	16
3.7	Odhlášení uživatele	16
4	Problémy	16
4.1	Server s HELP.i není dostupný	16
4.2	Nelze se přihlásit k serveru s HELP.i	17
4.3	Zapomněl jsem heslo	17
4.4	Odezva systému při zobrazování seznamu je nízká	17
4.5	Přišlo mi hlášení, že je moje volání vyřešeno, ale volání už nevidím	17

1 Seznamte se s HELP.i

1.1 Na co slouží HELP.i ?

Požadavky směřované na podporu produktů firmy DATACENTRUM systems & consulting, a.s. , jsou evidovány v aplikaci HELP.i. V systému jsou evidovány požadavky, které zákazníci zaslali e-mailem, sdělili telefonicky nebo zadali přes www přístup.

Přístup přes www umožňuje zadávat požadavky a zároveň kontrolovat stavy řešení.

Vstup do HELP.i je na stránce <http://www.datacentrum.cz/> na záložce „Podpora“ nebo přímo na adrese <http://hotline.datacentrum.cz>, nebo na adrese <http://www.datacentrum.cz/hotline/>.

1.2 Koncepce produktu

1.2.1 Uživatelské rozhraní a kategorie uživatelů

Zákaznické rozhraní je určeno zadavateli problému tj. koncovému uživateli a umožňuje pouze vkládání a prohlížení. V systému se pro označení těchto uživatelů používá termín **kontaktní osoba** (kontakt).

1.3 Vlastnosti HELP.i

1.3.1 Přístup z libovolného místa

K informacím v HELP.i se přistupuje pomocí internetového prohlížeče. Spojení mezi klientem a serverem je pomocí IP protokolu, resp. HTTP protokolu (LAN, WAN, Internet), k aplikaci tak lze tak přistupovat téměř z libovolného místa.

1.3.2 Přesná evidence problému

Každý problém (volání) má svůj životní cyklus, během kterého nabývá definované stavy. Zároveň je volání charakterizováno určitými atributy (vlastnosti, povinné položky). Každá změna stavu nebo vlastnosti je zaznamenána do pracovního záznamu. Lze tedy kdykoliv zpětně vysledovat, kdy a co se s voláním (problémem) dělo a kdo změnu inicioval.

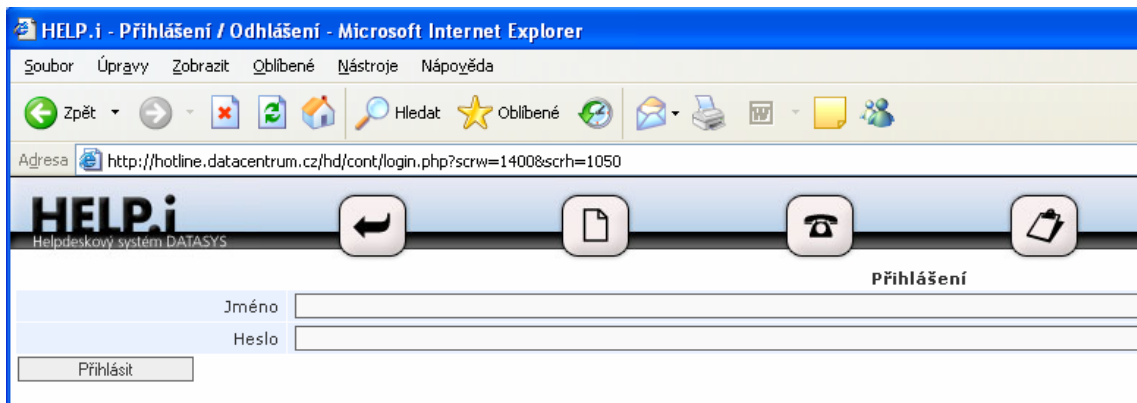
1.3.3 Databáze řešení

Pro zvýšení efektivity práce helpdesku je možné použít databázi řešení. Do této databáze se umísťují řešení problémů, které se často opakují, nebo řešení známých chyb.

2 Práce s HELP.i

2.1 Spuštění

Spustíme oblíbený internetový prohlížeč. Zadáme <http://hotline.datacentrum.cz>. Pokud je spojení se serverem úspěšné, objeví se přihlašovací obrazovka viz obr. 1



obr. 1 - Přihlašovací obrazovka (zákaznické rozhraní)

Zadáme přihlašovací jméno a heslo, které vám bylo přiděleno. Pokud je přihlášení úspěšné, objeví se úvodní obrazovka viz. obr.4. Pokud je jméno nebo heslo špatně, objeví se chybové hlášení „Přihlášení nepovoleno“

Při prvním přihlášení program vyzve ke změně úvodního hesla.

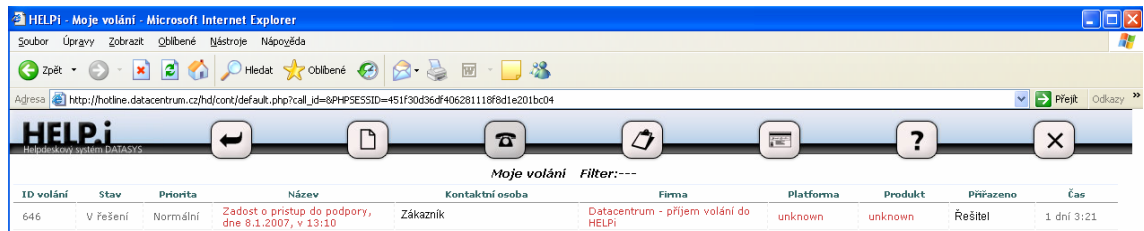
Jméno	test
Heslo	
Nové heslo	
Nové heslo kontrolní	
Ulož	

obr.2 - Přihlašovací obrazovka (zákaznické rozhraní) – změna hesla při prvním přihlášení

Nové heslo může být kombinací písmena a čísel, musí mít vyplněno alespoň na 6 znaků. Toto nové heslo a přidělené „Jméno“ slouží od této chvíle k přístupu do programu.








2.2 Ovládání

Po přihlášení do systému se objeví úvodní obrazovka viz. obr. 3 Úvodní obrazovka.



obr. 3 - Úvodní obrazovka (zákaznické rozhraní) – seznam volání

Standardní úvodní obrazovka se jmenuje „Moje volání“ a zobrazuje seznam volání. V horní části obrazovky je hlavní nabídka, která je přístupná v každé další obrazovce. Nejsou-li zadány žádné záznamy, je okno prázdné, jen s ikonami. Pomocí této nabídky volí uživatelé základní úlohy a akce. Jsou to:

-  - přechod na předcházející okno.
-  - otevření obrazovky pro zadávání nového požadavku.
-  - otevření úvodní obrazovky s přehledem volání.
-  - řešení (v této konfiguraci není podporováno).
-  - obrazovky pro změny uživatelského nastavení.
-  - nápověda.
-  - ukončení práce s programem.

Pod hlavní nabídkou je zobrazen seznam volání. Vybráním odkazu „Moje volání Filter“ se mezi hlavní nabídkou a seznamem volání zobrazí ovládací okno definice zobrazovacího filtru viz. obr.4. Opakovaným vybráním odkazu se okno definice zobrazovacího filtru opět skryje.

Další akce na okně „Moje volání“ provádíme výběrem odkazu (jsou odlišeny barevně a podtržením) nebo stisknutím tlačítka tak, jak je to běžné při prohlížení hypertextových stránek.



obr. 4 - Úvodní obrazovka s definicí filtru (zákaznické rozhraní)

Pozor ! Pro pohyb zpět používáme volbu Nazpět v hlavní nabídce, případně odkazu na konci seznamů ! Použití analogického tlačítka z nástrojové lišty prohlížeče může vést k nepředvídatelným výsledkům (ztrátě informací vkládaných do formulářů). Tato nepříjemná vlastnost není způsobena naší aplikací, je to vlastnost protokolu HTTP, pomocí kterého komunikuje internetový prohlížeč se serverem.

2.2.1 Filtrování záznamů v seznamu

Filtrování slouží k efektivní práci s rozsáhlým seznamem záznamů, neboť omezuje množství zobrazovaných záznamů a činí tak seznam přehlednější. Nastavením zobrazovacího filtru trvale (do změny definice nebo jejího zrušení, případně odhlášení ze systému) omezíme druh (a počet) zobrazovaných záznamů. Podmínky zadáváme vložením hledaného řetězce do pole formuláře nebo vybráním příslušného odkazu v definiční tabulce filtru viz. obr.4. Filtr vypneme stisknutím tlačítka Zruš. Podmínky lze vzájemně kombinovat.

- ID volání – identifikační číslo přidělené volání systémem (zadáva se celé číslo, nelze filtrovat na částečnou shodu)
- Produkt - volíme z výběrového seznamu produktů
- Skupina – volíme z výběrového seznamu skupin operátorů
- Projekt - volíme z výběrového seznamu projektů
- Priorita - volíme z výběrového seznamu priorit
- Stav - volíme z výběrového seznamu stavů volání

Při volbě z výběrového seznamu pracuje filtr okamžitě, tedy při každé změně podmínky je znovu aktualizováno zobrazení.

Pokud vyplňujeme hodnoty v polích formuláře nebo měníme nastavení přepínačů „Použij“, je nutno pro aktualizaci zobrazení stisknout tlačítko Hledej. Zvolená podmínka filtru se zobrazuje v záhlaví seznamu. Zaškrtnutí přepínače „Použij“ znamená použít danou podmínku (produkt, skupina, projekt) pro filtrování záznamů. Pro prioritu a stav lze hodnotu přepínače „Použij“ vybírat ze seznamu hodnot, které odpovídají relačním operátorům. Nastavením hodnoty „Libovolný“ se podmínka ignoruje.

2.2.2 Třídění záznamů v seznamu

Třídění je další nástroj pro efektivní práci s rozsáhlými seznamy záznamů.

Pokud jsou v záhlaví seznamu zobrazeny názvy sloupců (polí) jako hypertextové odkazy, lze podle takového sloupce třídit záznamy v seznamu. Vybereme-li odkaz poprvé, třídí se vzestupně podle vybraného sloupce, vybereme-li jej podruhé, třídí se sestupně. Na rozdíl od filtrování, kde lze podmínky kombinovat, nelze třídit podle kombinace sloupců.

Vzájemnou kombinací filtrování a třídění lze velmi rychle získat i z velmi rozsáhlého seznamu v přehledné formě jen potřebné záznamy.

2.2.3 Filtrování ve výběrovém seznamu

Filtrování ve výběrovém seznamu je zvláštním typem filtrování. K dispozici je obvykle jen jedna omezující podmínka (sloupec), podle které je navíc seznam i seříděn. Na rozdíl od běžného filtrování, zde zadáváme řetězec, který se má vyhledat. Smysluplné je vyhledávání podle řetězců obsahujících alespoň dva znaky. Vyhledávání je necitlivé na velikost písma, avšak bere v úvahu českou diakritiku. Zadáme-li například „na“ zobrazí se všechny záznamy, jejichž hodnota ve vyhledávacím poli obsahuje alespoň jednu znaky „na“, „Na“, „nA“ nebo „NA“. Čím delší řetězec hledáme, tím „lepší“ výsledek dostaneme. Pokud chceme najít všechny Nováky a Novákové a zadáme řetězec „nov“, nemusí výsledek splnit naše očekávání, neboť hledanému řetězci vyhoví např. i hodnoty „Romanov, Novotný, Kolmanová, Janovský“, neboť obsahují řetězec znaků „nov“.

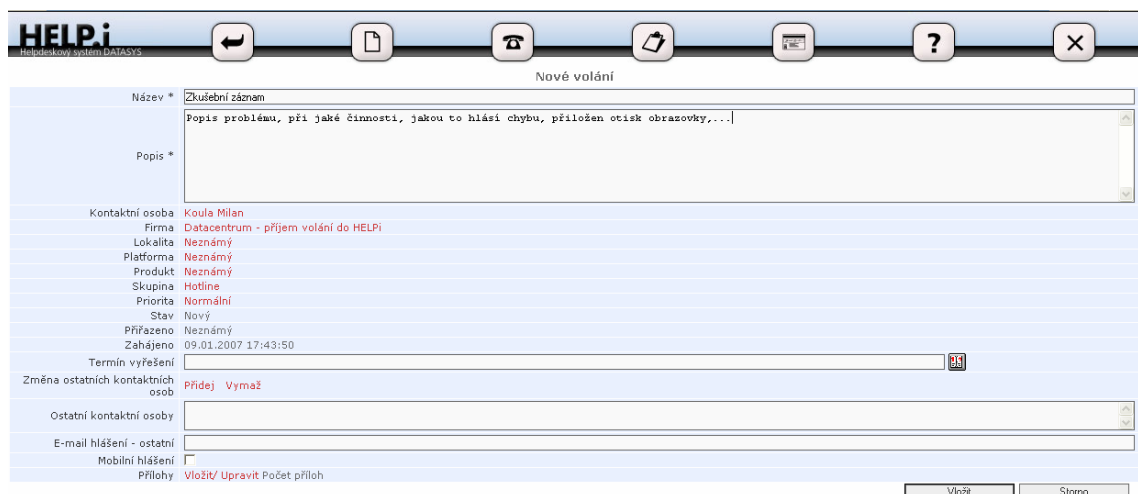
2.2.4 Prohlížení seznamu

Z praktických důvodů (rychlost odezvy) je každé zobrazení seznamu rozděleno na stránky. Počet záznamů na jedné stránce je nastavitelný pro každého uživatele (Hlavní nabídka-Mé nastavení). K prohlížení dalších stránek slouží odkazy na konci každé stránky. Najdeme zde odkazy pro pohyb o stránku vpřed a vzad (Další, Předcházející), na konec seznamu (Poslední), na začátek seznamu (První) a na konkrétní stránku seznamu (číslo). Vidíme zde i celkový počet stránek seznamu. Odkaz Zpět slouží k ukončení prohlížení a návratu do předcházející obrazovky.

3 Základní úlohy

3.1 Založení nového volání (problému)

Z hlavní nabídky vybereme volbu Nové volání. Zobrazí se formulář nového volání viz. obr.5.



The screenshot shows the 'Nové volání' form in the HELP.i system. The form is titled 'Nové volání' and has a 'HELP.i' logo in the top left corner. The form fields are as follows:

- Název ***: Zkušební záznam
- Popis ***: Popis problému, při jaké činnosti, jakou to hlásí chybu, příložen otisk obrazovky,...
- Kontaktní osoba**: Koula Milan
- Firma**: Datacentrum - příjem volání do HELPi
- Lokalita**: Neznámý
- Platforma**: Neznámý
- Produkt**: Neznámý
- Skupina**: Hotline
- Priorita**: Normální
- Stav**: Nový
- Přifázeno**: Neznámý
- Zahájeno**: 09.01.2007 17:43:50
- Termín vyřešení**: [input field]
- Změna ostatních kontaktních osob**: Přidej Vymaž
- Ostatní kontaktní osoby**: [input field]
- E-mail hlášení - ostatní**: [input field]
- Mobilní hlášení**: [input field]
- Přílohy**: Vložit/ Upravit Počet příloh

Buttons at the bottom right: Vložit, Storno.

obr. 5 –Založení nového volání

Vyplnění některých položek může být povinné a systém nepovolí uložit stránku, pokud některá z povinných položek není vyplněna. Povinné položky jsou odlišeny hvězdičkou na konci svého názvu. Na druhou stranu správce může vyplňování některých položek úplně zakázat. Hodnota takové položky je „Nepovoleno“.

Při požadavku na změnu údajů, poklepeme myší na hodnotu, kterou požadujeme změnit. Objeví se okno s nabídkou. Výběrem nebo ikonou „Zpět“, se vrátíme na původní okno.

- Název - stručná charakteristika požadavku.
- Popis - zde zapíšeme svůj požadavek.
- Kontaktní osoba - v případě, že je Vaše jméno správně přiřazeno, ponecháme. U organizací, které využívají jedno přihlašovací „Jméno“, vyberme správnou kontaktní osobu. Této osobě pak budou chodit, při změně stavu tohoto záznamu, e-mailová hlášení.
- Firma - bude vždy správně přiřazena.
- Lokalita - nepoužíváno.
- Platforma - statistické členění oblastí problémů. Nemusí být vyplněno.
- Produkt - podle kontaktní osoby, jaký SW používá. Není-li správně přiděleno, vybereme z nabídky.
- Skupina - standardně nastaveno pro řešitele „hotline“, u směřování na jinou skupinu, vybereme z nabídky.
- Priorita - standardně „Normální“, možno změnit.
- Termín vyřešení - přes nabídku kalendáře vybereme požadované datum řešení. Systém neumožňuje zadat stejné datum, jako je datum zadání volání.
- Změna ost. kontaktních osob- přes nabídku „Přidej“ lze vybrat osoby, které mají také dostávat mailovou korespondenci k tomuto volání. Jen osoby zadané v systému.
- E-mail hlášení ostatní - zapíšeme e-mailové adresy osob, které mají také dostávat mailovou korespondenci k tomuto volání. Osoby nezadané v systému.
- Přílohy - přes nabídku „Vložit“ uložíme k volání datové, nebo jiné přílohy (otisk obrazovky s chybou, dokument,..).

Další údaje jsou již jen evidenční a nelze je měnit.

Překontrolujeme zadané údaje a stiskneme tlačítko Vložit. Zadané informace budou zapsány do databáze systému. Tlačítko Storno slouží k přerušení vkládání. Pokud jej stiskneme v průběhu zadávání vrátíme se zpět na úvodní obrazovku, nové volání nebude zapsáno do databáze a veškeré zadané informace budou zapomenuty.

3.2 Zobrazení průběhu volání

3.2.1 Detaily volání

Pokud nejsme v obrazovce „Moje volání“, vybereme z hlavní nabídky volbu Volání.

Ze seznamu volání vybereme název zvoleného volání.

Zobrazí se obrazovka „Detaily volání“ obsahující podrobnosti vybraného volání viz. obr.6. Stiskem tlačítka Zpět se vrátíme do seznamu volání. Na záložce jsou detaily vybraného volání a to včetně řešení, pokud jej řešitel vyplnil. NA další záložce je pak záznam činností, kde jsou uvedeny všechny sledované činnosti, které se volání týkaly. V závislosti na nastavení systému, jsou kontaktní osobě (případně dalším) průběžně zasílána hlášení o jednotlivých změnách. Poklepním na obsah pole Popis nebo pole Řešení se otevře nové okno s obsahem daného pole.

Detaily volání			
Detaily volání	Detaily volání - 2	Zpráva pro řešitele	Záznam činností
ID volání	646		
Název *	Zadost o pristup do podpory, dne 8.1.2007, v 13:10		
Popis *	Problem: Dobrý den, Žádám o přístup do technické podpory. Nase ID: Dekujeme,		
Stav	V řešení		
Priorita	Normální		
Přiřazeno	řešitel		
Připojeno k volání			
Čas	08.01.2007 14:06:01		
Řešení	Dobrý den. Bylo vám přiděleno "Jéno" - xzy a úvodní heslo je xzy		
Přílohy	Zobraz Počet příloh		
Firma	Datacentrum - příjem volání do HELPI		

obr. 6 –Detaily volání

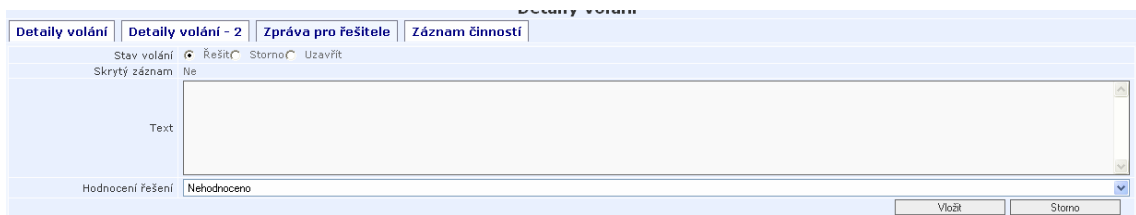
3.2.1.1 Detaily volání 2

Detaily volání			
Detaily volání	Detaily volání - 2	Zpráva pro řešitele	Záznam činností
Kontaktní osoba	zákazník		
Lokalita	unknown		
Ostatní kontaktní osoby			
Platforma	unknown		
Produkt	unknown		
Projekt	unknown		
Skupina	Neznámý		
Zahájeno	08.01.2007 13:44:34		
Termín vyřešení			
E-mail hlášení - ostatní			
Mobilní hlášení	Ne		
Hodnocení řešení	Nehodnoceno		

obr. 7 –Detaily volání 2

Obrazovka s dalšími identifikátory zadaného volání.

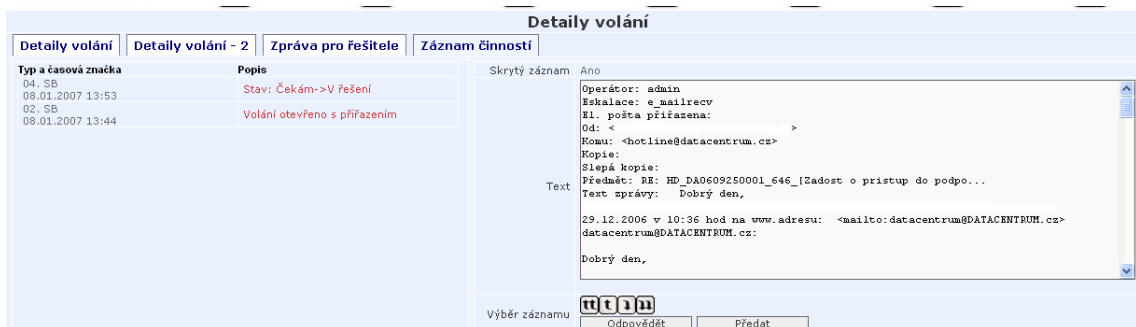
3.2.1.2 Zprávy pro řešitele



obr. 8 –Zpráva pro řešitele

Obrazovka na které můžeme zadávat zprávy pro řešitele volání. Na základě spokojenosti s řešením, lze měnit stav volání. Dole je umožněno i známkovat spokojenost s řešením. Přes tlačítko „Vložit“ uložíme zadaný text, stav volání nebo hodnocení do systému.

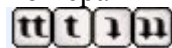
3.2.1.3 Záznam činností



obr.9 –Záznam činnosti

Obrazovka, na které je přehled všech činností, které systém a řešitelé s požadavkem prováděli.

Poklepáním myši na popisu činnosti ve sloupci „Popis“ nebo pomocí ikon



, lze listovat činnostmi a v okně na pravé straně číst details.

Tlačítka lze reagovat na jednotlivé činnosti e-mailovou zprávou.

3.2.2 Typický průběh volání

Průběh volání je charakterizován jeho stavem. Po vložení nového volání nabývá volání stavu „Nový“. Systém v pravidelných intervalech kontroluje seznam volání a pro každé nové volání se snaží automaticky na základě informací v něm uvedených nalézt vhodného řešitele.. Pokud jej nalezne, uvede jej do pole Přiřazeno a stav volání změní na „Přiřazen“. Standardně je přiřazen řešitel „hotline“.

Jakmile řešitel zjistí, že mu bylo přiřazeno volání, provede potvrzení přiřazení, stav volání se změní na „V řešení“. Nemá-li řešitel dostatek informací pro nalezení řešení, musí si je vyžádat od kontaktní osoby. Může tak učinit telefonicky, poznámky z rozhovoru by měl vložit do záznamu činností, nebo elektronickou poštou. Pokud

odešle dotaz e-mailem, změní se stav volání na „Čekám“. Jakmile dorazí od kontaktní osoby odpověď, změní se stav volání zpět na „V řešení“. Pokud odpověď nepřijde během doby vyhrazené pro odpověď (je nastavitelná pro celý systém), je stav volání automaticky změněn na „Bez odpovědi“. O těchto změnách stavu je kontaktní osoba informována e-mailovými zprávami.

Poté co řešitel nalezne řešení, uvede jej v poli řešení a potvrdí vyřešení volání. Stav volání se změní na „Vyřešeno“. Kontaktní osoba je vyrozuměna hlášením. Nyní by měla kontaktní osoba realizovat řešení a výsledek sdělit řešiteli. Pokud není řešení v pořádku, musí řešitel opět otevřít volání a hledat jiné řešení. Je-li vše v pořádku, řešitel volání uzavře, stav se změní na „Uzavřeno“. Systém automaticky prochází všechna vyřešená volání a pokud od jejich vyřešení uplynula nastavená doba, automaticky je uzavírá.

3.2.3 Další možné průběhy

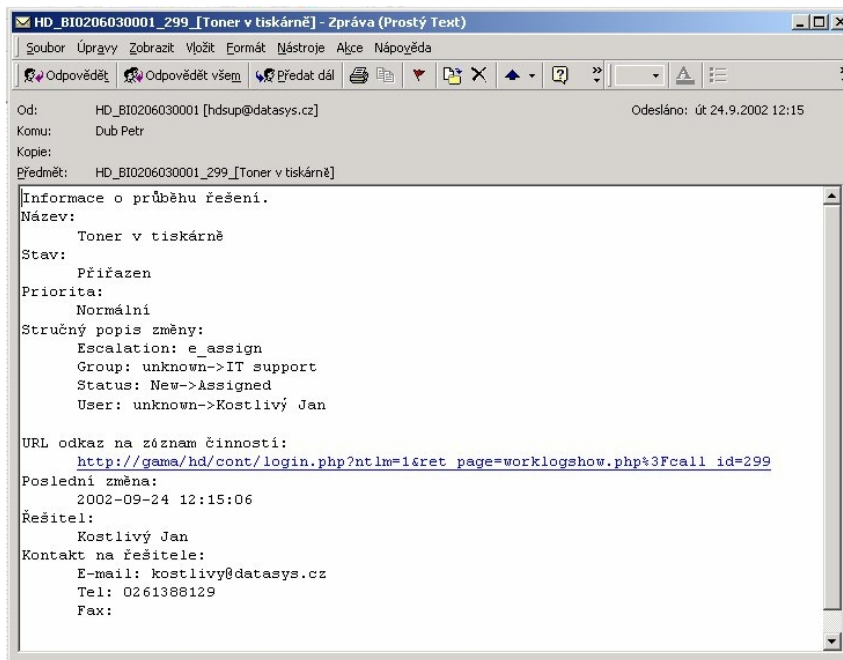
Řešitel může přiřazené volání odmítnout, to je zaznamenáno stavem „Odmítnut“. Tento stav systém pravidelně kontroluje a takovéto volání pak automaticky přiřadí vedoucímu skupiny nebo projektu. Vedoucí pak volání přiřadí jinému řešiteli.

Pokud řešení problému přesahuje možnosti operátorů nebo je pro danou kategorii problému sjednána servisní smlouva s třetí stranou, zaznamenají toto operátoři změnou stavu volání na „Externí řešitel“ a poté, co třetí strana řešení poskytne uvedou volání zpět do stavu „V řešení“ nebo „Vyřešeno“.

Z hlediska uživatele a měření kvality služby nejsou tyto stavy podstatné. Doba řešení je totiž jednoznačně dána „rozdílem“ mezi stavy „Vyřešeno“ a „Nový“, případně krácena o dobu, po kterou bylo volání ve stavu „Čekám“ nebo „Bez odpovědi“.

3.2.4 Hlášení o průběhu volání

V závislosti na konfiguraci systému chodí kontaktní osobě hlášení o průběhu volání, příklad ukazuje obr. 10. V těle zprávy bývá standardně kromě důležitých informací o volání i URL odkaz na záznam činností. Vybráním tohoto odkazu se po případném ověření zobrazí detaily příslušného volání. Není tedy nutné zdlouhavě vyhledávat volání.



obr. 10 – Hlášení o průběhu volání

3.3 Komunikace s řešitelem

3.3.1 Zpráva pro řešitele

Často se stane, že poté, co založíme nové volání, zjistíme další informace, které bychom k němu chtěli doplnit. Abychom zbytečně neztráceli čas zkoumáním, kdo je řešitel a jakou má adresu elektronické pošty, nabízí HELP.i možnost odeslat zprávu řešiteli přímo z obrazovky detaily volání. Vlevo dole je okno pro zadání zprávy pro řešitele. Stiskem tlačítka Vložit je zpráva odeslána. Blíže viz. kapitola 3.2 Zobrazení průběhu volání. Jde tedy o komunikaci iniciovanou zadavatelem.

3.3.2 Odpověď na zprávu elektronické pošty

V případě, kdy kontaktní osoba obdrží od operátora (řešitele) zprávu elektronické pošty, jde o komunikaci iniciovanou řešitelem, a je ve vlastním zájmu zadavatele, aby na ni co nejdříve odpověděl. Protože systém zpracovává poštu podle hlavičky a předmětu zprávy, je nutné pro tvorbu odpovědi využít funkce poštovního klienta, nikoliv vytvářet zcela novou, čistou zprávu. Např. v programu Outlook se vybere akce Odpovědět. Pokud používáme jiného poštovního klienta, zeptáme se svého správce IT.

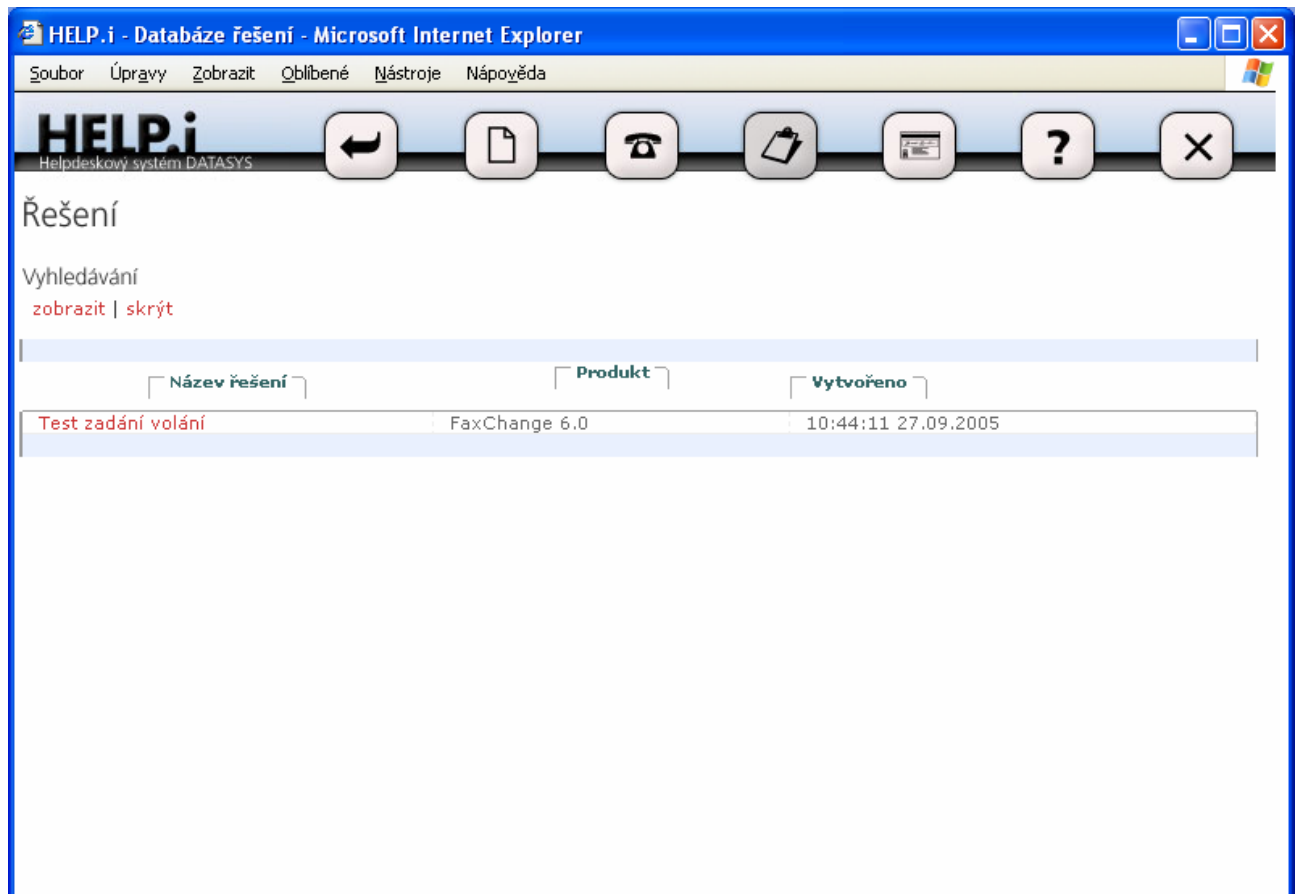
Důsledkem takové akce je vytvoření odpovědi, kde hlavička je vyplněna na základě informací z hlavičky původní zprávy (adresát nahrazen původním odesílatelem, předmět nezměněn případně doplněn nějakým prefixem), tělo zprávy zůstane původní a je možno jej upravit. Doplníme do těla zprávy svoji odpověď a zprávu odešleme.

3.3.3 Databáze řešení (znalostí)

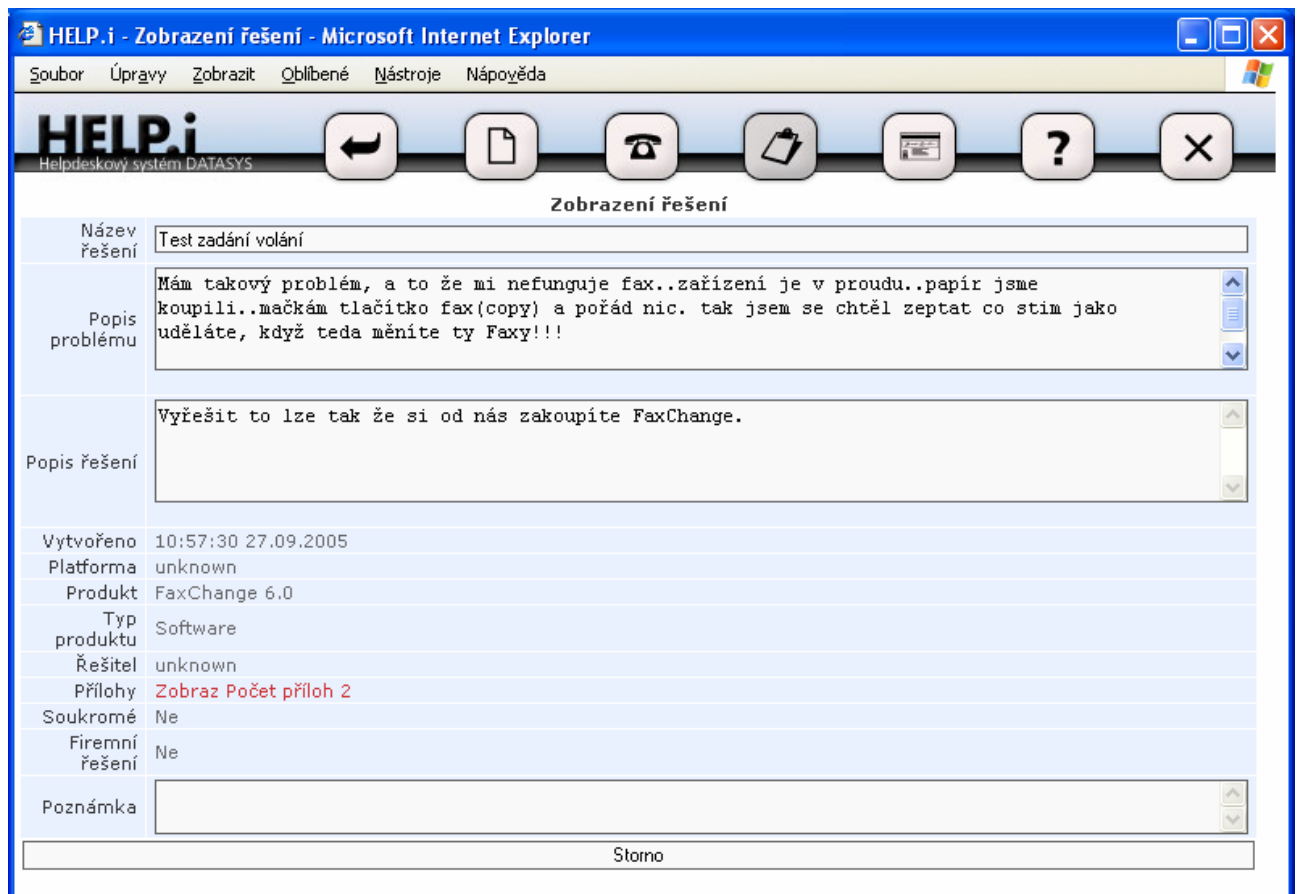
Kontaktní osoby mohou použít databázi řešení k tomu, aby zjistily, zda problém, který mají se nepodobá problému, jenž se již v minulosti vyskytl a byl úspěšně vyřešen. Mohou tak docílit vyřešení problému ve velmi krátkém čase.

3.3.4 Prohledávání databáze

1. Z hlavní nabídky vybereme volbu „Řešení“.
2. Zobrazí se obrazovka „Databáze řešení“ viz. obr.11.
3. V prohledávacím okně zadáme podmínky pro vyhledání a stiskneme tlačítko Hledej. Prohledávat lze podle názvu řešení, produktu a typu produktu.
4. Ze seznamu řešení vybereme to, které nás zajímá.
5. Zobrazí se detail řešení viz. obr.12.
6. Tlačítkem storno ukončíme prohlížení.



obr. 11 – Databáze řešení



obr. 12 – Detail řešení

3.3.5 Změna záznamů v databázi řešení

Kontaktní osoby nejsou oprávněny k provádění změn v databázi řešení. Tato činnost přísluší obsluze helpdesku.

3.4 Změna uživatelského nastavení.

Obrazovka slouží k upřesnění evidence o kontaktní osobě v systému. Zákazník má umožněno měnit údaje, které k němu systém eviduje.

- Heslo a Kontrolní heslo– slouží ke změně vstupního hesla do systému.
- E-mailové hlášení - je-li zaškrtnuto, odcházejí zákazníkovi mailová hlášení v těchto stavech požadavku:
 - ❖ přidělen řešitel k volání
 - ❖ volání je vyřešeno
 - ❖ volání je uzavřeno
- Mobilní hlášení - nepoužívá se.
- Skryj volání od stavu – určuje, jaká zadaná volání se ukazují na úvodní obrazovce.
- Ulož nastavení – při definování vlastního filtru na volání (uloží poslední filtr a při novém přístupu do programu ho uplatní).
- Počet položek v seznamu– určuje počet řádků volání, které se na obrazovce ukazují.
- E-mail 1, 2, 3 – mailové adresy, na které se má posílat korespondence kontaktní osobě.
- Mobilní e-mail – nepoužívá se.
- Telefon - telefonní číslo, na kterém je kontaktní osoba k zastížení. Zde vyplňujeme jen 1 telefonní číslo včetně mezinárodní předvolby.
- Fax - faxové číslo na kontaktní osobu.
- Mobilní telefon – není nutné vyplňovat.
- Jazyk rozhraní – standardně vyplněno.

Ostatní položky jsou evidenční a nevyplňují se.

Tlačítkem „Ulož“ změním v systému evidované údaje.

3.5 Připojená volání

V praxi může docházet k situacím, kdy několik volání třeba i od různých kontaktních osob má společnou příčinu. Aby nemusel operátor pracovat s každým takovým voláním zvlášť, má možnost volání spojovat. Tedy k jednomu „hlavnímu“ volání připojit více „podřízených“ volání. Činnosti, které pak provádí s hlavním voláním jsou automaticky prováděny i s podřízenými voláními.

3.6 Nápověda

System obsahuje vestavěnou on-line nápovědu.

1. Z hlavní nabídky vybereme volbu Nápověda.
2. Otevře se nové okno. Do vyhledávacího pole uvedeme téma nápovědy nebo klíčová slova, která chceme vyhledat. Vyhledávání spustíme stiskem tlačítka Hledej.
3. Ze seznamu témat vybereme požadované téma. Otevře se okno s detaily nápovědy.
4. Existuje ještě tištěná nápověda, případně její elektronická podoba. Je to tato uživatelská příručka, kterou právě čtete.

3.7 Odhlášení uživatele

1. Z hlavní nabídky vybereme volbu „Odhlášení“. Zobrazí se odhlašovací obrazovka.
2. Stiskneme tlačítko Odhlásit.

Odhlašujeme se pokaždé, když ukončíme práci se systémem, nebo opustíme svůj počítač. Přechod na jinou stránku nestačí, neboť ověřovací informace (jméno, heslo) zůstávají v paměti počítače. K jejich odstranění slouží právě odhlášení. Z bezpečnostních důvodů systém neaktivní uživatele po nastavené době sám odhlásí, ale do té doby je přístup k systému pomocí nezajištěného účtu naprosto otevřený. Automatické odhlášení však není aktivní, pokud uživatel zobrazuje obrazovku se seznamem volání.

4 Problémy

4.1 Server s HELP.i není dostupný

Pokud se nezobrazí přihlašovací obrazovka, nebo internetový prohlížeč hlásí, že nenalezl server, je patrně chyba v komunikaci mezi prohlížečem a serverem. Zkusíme, zda jsou dostupné i jiné síťové zdroje, které podporují HTTP protokol, např. www stránky intranetu nebo www stránky Internetu poskytovatele služby. Kontaktujeme svého správce IT.

4.2 Nelze se přihlásit k serveru s HELP.i

Sledujeme pozorně odezvu systému na zadání ověřovacích informací. Nejčastější příčinou bývá zadání špatného hesla, případně jména. Další možnou příčinou může být dočasný zákaz přihlašování k systému, protože správce provádí např. údržbu. Jinou příčinou může být zablokování vašeho přístupového účtu, protože jste překročili povolený počet neúspěšných přihlášení. Kontaktujeme správce systému.

4.3 Zapomněl jsem heslo

Jestliže zapomeneme heslo, zašleme mail s požadavkem na nastavení úvodního hesla na adresu <mailto:hotline@datacentrum.cz>.

4.4 Odezva systému při zobrazování seznamu je nízká

Zkontrolujeme, zda hodnota „Mé nastavení -> Počet položek“ v seznamu, není příliš vysoká, počet položek ovlivňuje množství zasílaných dat a tím i odezvu systému. Pokud problémy trvají, kontaktujeme správce IT, aby prověřil propustnost sítě.

4.5 Přišlo mi hlášení, že je moje volání vyřešeno, ale volání už nevidím.

Patrně máte nastaveno „Skryj uzavřená volání“ v nabídce „Moje nastavení“.