



System pro správu požadavků

Vypracoval: Antonín Krumník  
Email: [antonin.krumnikl@ha-velfamily.cz](mailto:antonin.krumnikl@ha-velfamily.cz)  
Mob.: 606 778 713  
Tel.: 552 302 362

© 2010 ha-vel family s.r.o. Všechna práva vyhrazena.  
<http://helpdesk-software.cz>

**ha-vel**<sup>®</sup>  
family

## Obsah

1.	Co je systém HELPdesk ?	2
2.	Možnosti využití systému HELPdesk:	2
3.	Funkce a možnosti systému HELPdesk	2
3.1.	Systém HELPdesk za stranu zadavatele:	3
3.1.1.	Vytvoření nového případu	3
3.1.2.	Výpis případů	4
3.1.3.	Vyhledávání případů	5
3.1.4.	Zobrazení podrobností o případu	6
3.1.5.	Seznam akcí	8
3.2.	Systém HELPdesk za stranu řešitele	9
3.2.1.	Sledování nových případů	9
3.2.2.	Vyhledávání případů	11
3.2.3.	Zobrazení podrobností o případu	12
3.2.4.	Seznam akcí	14
3.3.	Systém HELPdesk administrace	15
3.3.1.	Administrace uživatelů	15
3.3.2.	Administrace partnerů	17
3.3.3.	Statistiky	19
4.	Stavový diagram systému HELPdesk	20

## 1. Co je systém *HELPdesk* ?

---

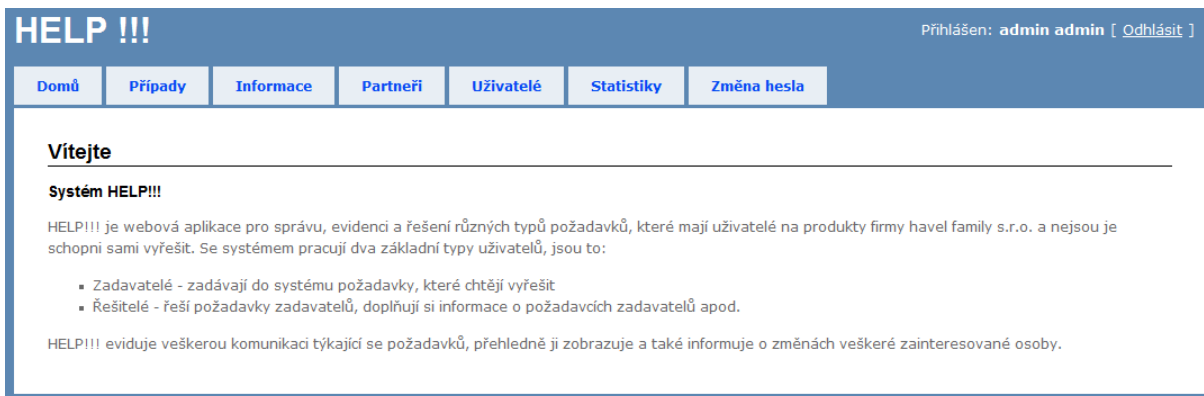
Systém *HELPdesk* je primárně určen přímému řešení, evidenci a správě daných požadavků v reálném čase.

Také je to internetová aplikace sloužící pro online řešení a řízení požadavků dvou zúčastněných stran, z nichž jedna není schopna problém sama náležitě řešit.

V obecném pojetí lze popsat systém *HELPdesk* jako novou, rychlou a přehlednou *HELPdesk*ovou platformu

Systém *HELPdesk* jednoduše řeší zúčastněné strany prostým rozdělením do dvou skupin

- Zadavatel: účastník v systému, který zadáním požadavku dává podnět zahájení jeho řešení, resp. účastník chtějící vyřešit svůj požadavek
- Řešitel: účastník v systému, reagující na požadavky zadavatele, za účelem jejich vyřešení v co nejkratším čase



The screenshot shows the user interface of the HELP!!! system. At the top left, it says "HELP !!!" and at the top right, it indicates the user is logged in as "admin admin" with a link to "Odhlásit". Below this is a navigation menu with buttons for "Domů", "Případy", "Informace", "Partneři", "Uživatelé", "Statistiky", and "Změna hesla". The main content area is titled "Vítejte" and "Systém HELP!!!". It contains a paragraph explaining that HELP!!! is a web application for managing requests, and lists two user types: "Zadavatelé" (requesters) and "Řešitelé" (resolvers). It also mentions that the system tracks all communication related to requests.

## 2. Možnosti využití systému *HELPdesk*:

---

Systém lze přizpůsobit požadavkům všech klientů pracujících v takové oblasti, která umožní využití jeho možností a funkcí, tedy v oblastech kde jsou známi účastníci a Vy chcete mít dokonalý přehled o dění mezi nimi. Máte-li dotaz či specifický požadavek, rádi jej s vámi probereme osobně.

## 3. Funkce a možnosti systému *HELPdesk*

---

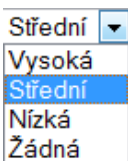
Snahou systému *HELPDESK* je efektivně kombinovat uživatelskou přívětivost, rychlost a jednoduchost v jedné aplikaci. Systém *HELPDESK* přináší jednoduchou metodu jak sloučit požadavky z mnoha informačních kanálů (email, telefon, sms, fax) na jedno místo kde je dokonáný přehled o jejich stavu.

## 3.1. Systém *HELPdesk* za stranu zadavatele:

### 3.1.1. Vytvoření nového případu

Primární funkcí na této zúčastněné straně je rychlé, jednoduché a efektivní zadávání požadavků do systému *HELPdesk*

- Možnost zadání názvu
- Možnost zadání podrobného popisu
- Možnost nastavení priority zadaného případu
  - Vysoká
  - Střední
  - Nízká
  - Žádná
- Možnost zvolení oblasti týkající se zadaného případu (předvoleny dle klienta)
- Možnost vložení přílohy k případu
- Možnost odeslání případu
- Možnost uložení případu do konceptů
- Možnost návratu na výpis vytvořených případů



Domů
Případy
Informace
Partneři
Uživatelé
Statistiky
Změna hesla

### Vytvořit nový případ

**Atributy**

Název:

Popis:

Priorita:

Oblast:

Přílohy: [Přidat přílohu](#)

[Zpět na výpis případů](#)

### 3.1.2. Výpis případů

Umožňuje zadavateli zobrazit okamžitý a jasný přehled o tom v jaké fázi se daný požadavek nachází. V případě potřeby je možné zobrazení výpisu omezit filtrem

- V základním nastavení jsou zobrazeny případy, jejichž vlastníkem je přihlášený uživatel
- Možnost vytvořit nový případ
- Možnost vidět okamžitý výpis počtu aktuálních případů
  - Nových, tedy zadaných zadavatelem, ale nepřidělených řešiteli
  - Čekajících na mě, tedy čekajících na vyžádanou odezvu vůči zadavateli
  - Konceptů, tedy rozepsaných a uložených zadavatelem
- Možnost filtrovat případy jednoduchým filtrem

Nových případů: 7

Čekající na mě: 3

Koncepty: 1

 Filtr zobrazení Oblast:  Status: 

- Možnost rychlého a jednoduchého vyhledávání

#### Vyhledávání

 Číslo případu  Jméno případu  Priorita  Stav  Datum Změny  Zadavatel  Řešitel  

- Možnost vidět základní detaily případu

ČP	Název případu	Priorita	Stav	Datum změny	Zadavatel	Aktuální řešitel	Operace	Č
41	Výpis případu 41	Střední	Nový	16.02.2010	Franta Běžný	Hotline ha-vel family	<a href="#">Detaily</a>	<input checked="" type="checkbox"/>

- Aktuální stav řešení případu:
  - Nový: vytvořený zadavatelem
  - V řešení: přidělen řešiteli
  - Čekající: čekající na součinnost zadavatele
  - Vyřešený: vyřešený řešitelem, neschválen zadavatelem
  - Uzavřený: uzavřený a odsouhlasený oběma stranami
  - Zamítnutý: zamítnutý řešitelem
  - Koncept: rozepsaný a uložený k pozdější úpravě
  - Smazaný: smazaný koncept

Nový

V řešení

Čekající

Vyřešený

Uzavřený

Zamítnutý

Koncept

Smazaný

- Stav případu ze strany zadavatele:
  - Čtený
  - Nečtený
- Operace:
  - Detaily: možnost zobrazení detailů u založeného případu
  - Upravit: možnost úprav konceptů

- Možnost zvolit počet řádků zobrazených ve výpisu

Tyto možnosti předpokládají, že jsou již nějaké požadavky v systému HELPdesk vytvořeny. V opačném případě se výpis bude zobrazovat prázdný.

### 3.1.3. Vyhledávání případů

Umožňuje zadavateli se rychle orientovat ve větším počtu požadavků. Snadno tak vyhledá ten, který je předmětem jeho zájmu

Vyhledávat lze podle:

- Číslo případu
- Název případu
- Priority:
  - Žádná
  - Nízká
  - Střední
  - Vysoká
- Stavů:
  - Nový: vytvořený zadavatelem
  - V řešení: přidělen řešiteli
  - Čekající: čekající na součinnost zadavatele
  - Vyřešený: vyřešený řešitelem, neschválen zadavatelem
  - Uzavřený: uzavřený a odsouhlasený oběma stranami
  - Zamítnutý: zamítnutý řešitelem
  - Koncept: rozepsaný a uložený k pozdější úpravě
  - Smazaný: smazaný koncept
- Data změny
- Zadavatele
- Řešitele

Střední	▼
Vysoká	
Střední	
Nízká	
Žádná	

- Nový
- V řešení
- Čekající
- Vyřešený
- Uzavřený
- Zamítnutý
- Koncept
- Smazaný

#### Vyhledávání

Číslo případu	Jméno případu	Priorita	Stav	Datum Změny	Zadavatel	Řešitel	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	Vyberte... ▼	Vyberte... ▼	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="Hledej"/>

### 3.1.4. Zobrazení podrobností o případu

---

Umožňuje zadavateli shlédnout veškeré podrobnosti o daném případě včetně komunikace, která se k němu váže

V detailu případu lze vidět:

- Jméno zadavatele
- Jméno řešitele
- Datum vzniku
- Oblast, do které požadavek spadá
- Prioritu případu
- Stav případu
- Název případu
- Popis případu
- Přílohy k případu
- Přehlednou historii stavů případu (lze jedním kliknutím skrýt):
  - Odesílatel
  - Příjemce
  - Datum změny
  - Provedená akce
  - Přejít mezi stavy
- Komunikaci k případu

**Franta Běžný | 12.2.2010 9:11**

Případ byl vložen.

V detailu případu lze provést:

- Načíst ke komentářům historii případů

**Franta Běžný | 15.2.2010 16:09**

Franta Běžný => Hotline ha-vel family | 15.2.2010 16:09:51 | Založení případu | - => Nový

Případ byl vložen.

- Akci, jejich seznam je vypsán níže
- Přidání komentáře k případu
- Přidání přílohy k případu
- Odeslání případu
- Návrat na výpis případů

V detailu Konceptu lze provést:

- Úpravu názvu případu
- Úpravu popisu případu
- Úpravu kategorie případu
- Úpravu oblasti případu
- Přidat přílohu
- Odeslat případ
- Uložit úpravy
- Smazat koncept

**HELP !!!**

 Přihlášen: Franta Běžný [ [Odhlásit](#) ]

[Domů](#)
[Případy](#)
**Zkušební případ 2**
**Číslo případu: 131**

 Zadavatel: **Franta Běžný**   Řešitel: **Řešitel Řešič**   Vznik: **18.01.2010**   Změna: **18.01.2010**   Priorita: **Vysoká**   Stav: **Vyřešený**
**Zkušební případ 2**

Potřebuji vyřešit problém s ...

Bez příloh

**Historie stavů** ( klikem zabal )

Odesílatel ⇒ Příjemce	Datum	Akce	Ze stavu ⇒ Do stavu
Franta Běžný ⇒ Algis Servis	18.1.2010 10:22	Založení případu	- ⇒ Nový
Algis Servis ⇒ Řešitel Řešič	18.1.2010 10:40	Převzetí Tiketu	Nový ⇒ V řešení
Řešitel Řešič ⇒ Franta Běžný	18.1.2010 10:40	Vložení řešení	V řešení ⇒ Vyřešený

**Komunikace** ( klikem zabal )

Zobrazit

 Historie stavů

**Franta Běžný | 18.1.2010 10:22**

Případ byl vložen.

**Řešitel Řešič | 18.1.2010 10:40**

Přebírám případ k řešení.

**Řešitel Řešič | 18.1.2010 10:40**

Tento případ považuji za dokončený, prosím uzavřete jej.

**Akce**

- Komentář ( bez další akce )
- Vrátit k řešení ( případ nepovažuji za dokončený )
- Uzavřít případ ( případ považuji za dokončený )

Implicitní komentář ( klikem přidej ):

Potvrzuji uzavření případu.

Komentář:

[Přidat přílohu](#)

[Zpět na výpis případů](#)



### 3.1.5. Seznam akcí

---

Komentáře jsou při provedení některé z akcí povinné, proto nejsou níže uvažovány

- Příklad je ve stavu **Nový**
  - Lze případ předčasně uzavřít
- Příklad je ve stavu **V řešení**
  - Lze případ předčasně uzavřít
- Příklad je ve stavu **Čekající**
  - doplnit požadované informace
  - Lze případ předčasně uzavřít
- Příklad je ve stavu **Vyřešený**
  - Lze případ uzavřít
  - Lze případ vrátit k dořešení
- Příklad je ve stavu **Uzavřený**
  - nejsou žádné další akce
  - Lze se vrátit na výpis případů
- Příklad je ve stavu **Zamítnutý**
  - Lze vrátit k dalšímu řešení
  - Lze uzavřít případ
- Příklad je ve stavu **Koncept**
  - Lze odeslat jako nový případ
  - Lze uložit změny

## 3.2. Systém *HELPdesk* za stranu řešitele

### 3.2.1. Sledování nových případů

Umožňuje řešiteli zobrazit okamžitý a jasný přehled o tom v jaké fázi se požadavky nachází, kolik jich případně přibýlo. V případě potřeby je možné zobrazení výpisu omezit filtrem

- V základním nastavení jsou zobrazeny případy, které jsou aktuálně v řešení
- Možnost vytvořit nový případ (například pro interní potřeby, oznámení chyby HELPdesku)
- Možnost vidět okamžitý výpis počtu aktuálních případů
  - Nových, tedy zadaných zadavatelem, ale nepřevzatých řešitelem
  - Čekajících na mě, tedy čekajících na odezvu řešitelem
  - Konceptů, tedy rozepsaných a uložených řešitelem
- Možnost filtrovat případy jednoduchým filtrem

Nových případů: 5  
Čekající na mě: 14  
Koncepty: 0

Filtr zobrazení Oblast:  Status:  Vlastnictví:

- Vlastnictví:
  - Moje, tedy případy řešené aktuálně přihlášeným řešitelem
  - Všechny, tedy případy řešené jakýmkoli řešitelem
- Možnost rychlého a jednoduchého vyhledávání

#### Vyhledávání

Číslo případu  Jméno případu  Priorita  Stav  Datum změny  Zadavatel  Řešitel

- Možnost vidět základní detaily případu

ČP	Název případu	Priorita	Stav	Datum změny	Zadavatel	Aktuální řešitel	Operace	Č	ČŘ	ČZ
36	případ 3	Střední	Vyřešený	16.02.2010	Franta Běžný	Antonín Krumník	Detaily	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

- Aktuální stav řešení případu:

- Nový: vytvořený zadavatelem
- V řešení: přidělen řešiteli
- V řešení „in progress“: reálně řešen řešitelem
- Čekající: čekající na součinnost zadavatele
- Vyřešený: vyřešený řešitelem, neschválen zadavatelem
- Uzavřený: uzavřený a odsouhlasený oběma stranami
- Zamítnutý: zamítnutý řešitelem
- Koncept: rozepsaný a uložený k pozdější úpravě
- Smazaný: smazaný koncept

Nový

V řešení

V řešení

Čekající

Vyřešený

Uzavřený

Zamítnutý

Koncept

Smazaný

- Stav případu ze strany zadavatele:
  - Čtený
  - Čtený zákazníkem
  - Čtený řešitelem
- Operace:
  - Detaily: možnost zobrazení detailů u založeného případu
  - Upravit: možnost úprav konceptů
- Možnost zvolit počet řádků zobrazených ve výpisu

Tyto možnosti předpokládají, že jsou již nějaké požadavky v systému vytvořeny. V opačném případě se výpis bude zobrazovat prázdný.

### 3.2.2. Vyhledávání případů

Umožňuje řešiteli se rychle orientovat ve větším počtu požadavků. Snadno tak vyhledá ten, který je předmětem jeho zájmu zadavatele (zákazníka)

Vyhledávat lze podle:

- Čísla případu
- Názvu případu
- Priority:

- Žádná
- Nízká
- Střední
- Vysoká

Střední	▼
Vysoká	
Střední	
Nízká	
Žádná	

- Stavů:

- Nový: vytvořený zadavatelem
- V řešení: přidělen řešiteli, zahrnuje i řešení „in progress“
- Čekající: čekající na součinnost zadavatele
- Vyřešený: vyřešený řešitelem, neschválen zadavatelem
- Uzavřený: uzavřený a odsouhlasený oběma stranami
- Zamítnutý: zamítnutý řešitelem
- Koncept: rozepsaný a uložený k pozdější úpravě
- Smazaný: smazaný koncept

Nový

V řešení

Čekající

Vyřešený

Uzavřený

Zamítnutý

Koncept

Smazaný

- Data změny
- Zadavatele
- Řešitele

#### Vyhledávání

Číslo případu	Jméno případu	Priorita	Stav	Datum Změny	Zadavatel	Řešitel	Hledej
<input type="text"/>	<input type="text"/>	Vyberte... ▼	Vyberte... ▼	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="Hledej"/>

### 3.2.3. Zobrazení podrobností o případu

Umožňuje zadavateli shlédnout veškeré podrobnosti o daném případě včetně komunikace, která se k němu váže

V detailu případu lze vidět:

- Jméno zadavatele
- Jméno řešitele
- Datum vzniku
- Oblast, do které požadavek spadá
- Prioritu případu
- Stav případu
- Název případu
- Popis případu
- Přílohy k případu
- Přehlednou historii stavů případu (lze jedním kliknutím skrýt):

**Historie stavů** (klikem zabal)

Odesílatel ⇒ Příjemce	Datum	Akce	Ze stavu ⇒ Do stavu
Franta Běžný ⇒ Hotline ha-vel family	12.2.2010 9:11	Založení případu	- ⇒ Koncept
Hotline ha-vel family ⇒ Antonín Krumník	12.2.2010 9:46	Převzetí případu	Nový ⇒ V řešení
Antonín Krumník ⇒ Antonín Krumník	12.2.2010 9:46	Řešení přiřazeného případu	V řešení ⇒ V řešení

- Komunikaci k případu

**Antonín Krumník | 12.2.2010 9:46**

Bylo započato řešení případu.

V detailu případu lze provést:

- Barevně odlišovat komunikaci zadavatel-řešitel pro zvýšení efektivity práce a přehlednosti
- Načíst historii stavů ke komentářům

**Komunikace** (klikem zabal)

Zvýraznit

Interní komunikace
  Moje komunikace
  Komunikace zákazníka
  Dokončení
  Historie stavů

**Franta Běžný | 12.2.2010 9:11**

Franta Běžný ⇒ Hotline ha-vel family | 12.2.2010 9:11:28 | Založení případu | - ⇒ Koncept  
Případ byl vložen.

**Antonín Krumník | 12.2.2010 9:46**

Hotline ha-vel family ⇒ Antonín Krumník | 12.2.2010 9:46:17 | Převzetí případu | Nový ⇒ V řešení  
Přidělení případu řešiteli.

**Antonín Krumník | 12.2.2010 9:46**

Antonín Krumník ⇒ Antonín Krumník | 12.2.2010 9:46:37 | Řešení přiřazeného případu | V řešení ⇒ V řešení  
Bylo započato řešení případu.

- Akci, které jsou přehledně označeny ukazateli značícími, zda akce provede změnu stavu případu či nikoli (jejich seznam je vypsán níže)
- Přidání komentáře k případu
- Přidání přílohy k případu
- Odeslání případu
- Návrat na výpis případů


V detailu Konceptu lze provést:

- Úpravu názvu případu
- Úpravu popisu případu
- Úpravu kategorie případu
- Úpravu oblasti případu
- Přidat přílohu
- Odeslat případ
- Uložit úpravy
- Smazat koncept

### 3.2.4. Seznam akcí

---

Komentáře při jakékoliv akci jsou povinné, proto nejsou v možnostech uvažovány

- Příklad je ve stavu **Nový**
  - Lze převzít případ
  - Lze delegovat případ na oprávněnou osobu
  - Lze změnit oblast
- Příklad je ve stavu **V řešení**
  - Lze vložit skrytý komentář pro řešitelský tým
  - Lze začít přešit případ
  - Lze zamítnout případ
  - Lze změnit oblast
- Příklad je ve stavu **V řešení** 
  - Lze vložit skrytý komentář
  - Vyžádat součinnost zadavatele
  - Delegovat případ na oprávněnou osobu
  - Vrátit operátorovi
  - Dokončit případ
  - Zamítnout případ
  - Změnit oblast
- Příklad je ve stavu **Čekající**
  - Žádné akce nejsou povoleny
- Příklad je ve stavu **Vyřešený**
  - Žádné akce nejsou povoleny
- Příklad je ve stavu **Uzavřený**
  - Žádné akce nejsou povoleny
- Příklad je ve stavu **Zamítnutý**
  - Žádné akce nejsou povoleny
- Příklad je ve stavu **Koncept**
  - Lze odeslat jako nový případ
  - Lze uložit změny

## 3.3. Systém *HELPdesk* administrace

### 3.3.1. Administrace uživatelů

Umožňuje oprávněné osobě editovat oprávnění uživatelů, sledovat detaily o uživateli, případně upravovat jejich data

- Základní zobrazení administrace uživatelů

Domů	Případy	Informace	Partneři	<b>Uživatelé</b>	Statistiky	Změna hesla
------	---------	-----------	----------	------------------	------------	-------------

**Uživatelé** [Přidat uživatele](#)

Řádek 1-5 z 5

Jméno	Příjmení	Email	Telefon	Partner	Operace
admin		antonin.krumnikl@ha-velfamily.cz		Žádný	<a href="#">Upravit</a>   <a href="#">Detaily</a>   <a href="#">Role</a>
Jan	Kocmánek	jan.kocmanek@ha-velfamily.cz	606778896	Žádný	<a href="#">Upravit</a>   <a href="#">Detaily</a>   <a href="#">Role</a>
Antonin	Krumnikl	antonin.krumnikl@ha-velfamily.cz	606778713	Žádný	<a href="#">Upravit</a>   <a href="#">Detaily</a>   <a href="#">Role</a>
Petr	Mika	akim@ha-velfamily.cz	606778891	Žádný	<a href="#">Upravit</a>   <a href="#">Detaily</a>   <a href="#">Role</a>
virtual	virtual	op1@ha-velfamily.cz		Žádný	<a href="#">Upravit</a>   <a href="#">Detaily</a>   <a href="#">Role</a>

25 řádků na stránce

- Možnost vidět základní detaily uživatele

Uživatelské jméno	Jméno	Příjmení	Email	Telefon	Partner	Operace
akim	Petr	MIKA	Akim@akim.cz		ha-vel family	<a href="#">Upravit</a>   <a href="#">Detaily</a>   <a href="#">Role</a>

- Zobrazit detaily daného uživatele

#### Detaily uživatele

##### Atributy

Uživatelské ID: 57dc3800-1218-3c44-9102-ad2d326bacff  
 Uživatelské jméno: akim  
 Jméno: Petr  
 Příjmení: MIKA  
 Email: Akim@akim.cz  
 Telefon:  
 Partner: ha-vel family  
 Poslední aktivita: 3.2.2010 14:50  
 Schválen: True  
 Uzamčen: False  
 Datum vytvoření: 3.2.2010 14:50  
 Datum posledního přihlášení: 22.2.2010 10:15  
 Datum změny hesla: 3.2.2010 14:50  
 Datum uzamčení: 3.2.2010 14:50  
 Datum špatného přihlášení: 3.2.2010 14:50  
 Počet špatných přihlášení: 0  
 Komentář:

[Edit](#) | [Back to List](#)



- Upravit data o uživateli

### Upravit uživatele

**Atributy**

Uživatelské jméno:

Jméno:

Příjmení:

Partner:

Email:

Telefon:

Comment:

[Zpět na seznam uživatelů](#)

- Editovat a přiřazovat uživateli role a práva
  - Contributor – zadavatel
  - Master – v dané skupině má práva neomezená
  - Operator – operátor skupiny na straně provozovatele systému
  - Resolver – řešitel
  - Rightless, žádná – bez jakýchkoli práv pro danou skupinu

### Role uživatele MIKA Petr

Operator

**D - datové oddělení**

Contributor
  Master
  Operator
  Resolver
  RightLess
  Žádná

**A - Algis HL**

Contributor
  Master
  Operator
  Resolver
  RightLess
  Žádná

**A - Algis vývoj**

Contributor
  Master
  Operator
  Resolver
  RightLess
  Žádná

**Nezařazené**

Contributor
  Master
  Operator
  Resolver
  RightLess
  Žádná

**ML - mojelékárna**

Contributor
  Master
  Operator
  Resolver
  RightLess
  Žádná

**W - web**

Contributor
  Master
  Operator
  Resolver
  RightLess
  Žádná

**W - eShop**

Contributor
  Master
  Operator
  Resolver
  RightLess
  Žádná

**W - bonuskonto**

Contributor
  Master
  Operator
  Resolver
  RightLess
  Žádná

[Zpět na výpis uživatelů](#)

- Možnost přidat uživatele

### 3.3.2. Administrace partnerů

Umožňuje oprávněné osobě editovat, přidávat a mazat partnery v HELPdesku

- Základní zobrazení této části

Domů	Případy	Informace	Partneři	Uživatelé	Statistiky	Změna hesla												
<p><b>Partneři</b> <span style="float: right;">Přidat partnera</span></p> <p>Hledat</p> <p>Řádek 1 z 1</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Jméno</th> <th>IČ</th> <th>DIČ</th> <th>Ulice</th> <th>Město</th> <th>Operace</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Partner1</td> <td>1234567890</td> <td>CZ1234567890</td> <td>Křišťanova 15</td> <td>Ostrava</td> <td><a href="#">Upravit</a>   <a href="#">Detaily</a>   <a href="#">Smazat</a></td> </tr> </tbody> </table> <p>25 řádků na stránce</p>							Jméno	IČ	DIČ	Ulice	Město	Operace	Partner1	1234567890	CZ1234567890	Křišťanova 15	Ostrava	<a href="#">Upravit</a>   <a href="#">Detaily</a>   <a href="#">Smazat</a>
Jméno	IČ	DIČ	Ulice	Město	Operace													
Partner1	1234567890	CZ1234567890	Křišťanova 15	Ostrava	<a href="#">Upravit</a>   <a href="#">Detaily</a>   <a href="#">Smazat</a>													

- Možnost vidět základní detaily partnera

Uživatelské jméno	Jméno	Příjmení	Email	Telefon	Partner	Operace
akim	Petr	MIKA	Akim@akim.cz		ha-vel family	<a href="#">Upravit</a>   <a href="#">Detaily</a>   <a href="#">Role</a>

- Možnost upravit podrobnosti o partnerovi

#### Upravit: ha-vel family

**Atributy**

Název partnera:

IČ:

DIČ:

Ulice:

Město:

Země:

PSČ:

E-mail:

Telefon:

Nadřazený partner:

[Zpět na seznam partnerů](#)

- Možnost zobrazit detaily o partnerovi

**Detaily partnera: Partner1**

Atributy	Hodnoty
Název partnera:	Partner1
IČ:	1234567890
DIČ:	CZ1234567890
Ulice:	Křišťanova 15
Město:	Ostrava
Země:	CZ
PSČ:	70200
Email:	antonin.krumnikl@ha-velfamily.cz
Telefon:	606778713

Nadřazený partner: -

[Edit](#) | [Back to List](#)

- Možnost přidat partnera

Domů
Případy
Informace
Partneři
Uživatelé
Statistiky
Změna hesla

**Vložení nového partnera**

Atributy

Název partnera:

IČ:

DIČ:

Ulice:

Město:

Země:

PSČ:

E-mail:

Telefon:

Nadřazený partner:

[Zpět na seznam partnerů](#)

- Možnost smazat partnera

### 3.3.3. Statistiky

Umožňuje oprávněné osobě sledovat podrobné statistiky případů

#### Statistiky

- Průměrná doba reakce zákazníka: Neří číslo (h)
- Průměrná doba reakce operátora: Neří číslo (m)
- Průměrná doba reakce řešitele: Neří číslo (h)

Vyřešené případy	
Vyřešeno do	Počet
5 [m]	0
30 [m]	0
1 [h]	0
2 [h]	0
4 [h]	0
8 [h]	0
16 [h]	0
24 [h]	0
>24 [h]	0

Přidělené případy	
Přiděleno do	Počet
5 [m]	0
30 [m]	0
1 [h]	0
2 [h]	0
4 [h]	0
8 [h]	0
16 [h]	0
24 [h]	0
>24 [h]	0

Oblast	Nový	V řešení	InProgress	Vyřešený	Čekající	Zamítnutý	Uzavřený	Koncept	Celkem
oblast1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
oblast2	0	0	0	0	0	0	0	0	0

#### 4. Stavový diagram systému *HELPdesk*

