



System pro správu požadavků

Popis stavů a možných interakcí v systému **HELPdesk** (pro zadavatele)

Stavy indikované zelenou barvou:

Stavy podkreslené zelenou barvou charakterizují množinu případů vyžadující bezprostřední interakci zákazníka. Jinými slovy, čeká se na následující akci zákazníka.

Čekající

V tomto stavu se případ nachází, pokud řešitel daného případu vyžaduje doplnění konkrétních informací zákazníkem.

- Možné interakce:
 - Vložení komentáře
 - Doplnění požadovaných informací
 - Předčasné uzavření případu

Vyřešený

Případ označený tímto stavem byl ze strany řešitele vyřešen a je považován za dokončený.

- Možné interakce:
 - Vložení komentáře
 - Uzavření případu

Zamítnutý

Případ v tomto stavu byl vyhodnocen buď jako irelevantní, nebo byl zaslán do špatné oblasti, či dokonce vůbec nesouvisí s poskytovanými službami.

- Možné interakce:
 - Vracení k dalšímu řešení
 - Uzavření případu

Stavy indikované červenou barvou:

Stavy podkreslené červenou barvou charakterizují množinu případů, jež jsou aktuálně na straně řešitele. Nevyžadují tedy zákaznickou bezprostřední interakci.

V řešení

Sám název stavu již napovídá, že takto označený případ je aktuálně řešen na straně řešitele.

- Možné interakce:
 - Vložení komentáře
 - Předčasné uzavření případu

Stavy indikované modrou barvou:

Modrou barvou je v systému podkreslený pouze jeden stav a to Nový.

Nový

Případ takto označený byl zákazníkem do systému vložen a je možné jej ze strany řešitele převzít a začít řešit.

- Možné interakce:
 - Vložení komentáře
 - Předčasné uzavření případu

Stavy indikované šedou barvou:

Šedou barvou je v systému podkreslený pouze jeden stav a to Uzavřený.

Uzavřený

Takto označený případ byl uzavřen ze strany zákazníka a dále je již neaktivní. V systému zůstává pouze z důvodu evidence a implicitně není zobrazován.

- Možné interakce:
 - Není možno provádět nic kromě čtení

Stavy indikované bílou barvou:

Bílou barvou je v systému podkreslený pouze jeden stav a to Koncept.

Koncept

Případ takto označený byl zákazníkem rozpracován, avšak nebyl odeslán jako Nový. Byl pouze uložen pro pozdější dokončení a odeslání.

- Možné interakce:
 - Odeslání jako nový případ
 - Uložení změn pro pozdější úpravy