

---

Významné nové funkce:

#### První fáze redizajnu portálu

- Nové grafické levé menu s možností navolit si Oblíbené menu
- Zvýraznění oddělení dvou produktů CDESK a CM
- Rozsah redizajnu v první fázi

#### Nové funkce k požadavkům, plněním

- Volitelné sloupce v seznamu požadavek
- Nové schvalování plnění
- Přidávání plnění přes měsíční kalendář
- Samostatný formulář pro požadavky

#### Úkoly – nový prvek k sledování jednoduchých úkonů a alokování času

- Význam úkolů v CDESK
- Spůsoby zadávání
  - Přes Seznam úkolů
  - Přidání úkolu přes požadavek
  - Přidání úkolu přes Plánovací kalendář

Nové funkce:

#### **První fáze redizajnu prostředí CDESK**

grafické změny v rozhraní nasměrované k uživatelsky přátelskému vzhledu a intuitivnějšímu rozmitnění ovládacích prvků

#### **Nové levé menu**

- Nové levé menu je s oddělenými sekcemi a možností nastavení vlastních oblíbených položek
- Levé menu se barevně odlišuje podle používaného produktu. Jednotlivé položky a moduly se združili do sekcí, které je možné jednoduše v menu přepsat.
- Menu se dá zmenšit do zbaleného režimu buď zatvárací šipkou, nebo dvěma kliknutími na každou sekci.
- Nejvíce používané funkce se dají přidat do sekce Oblíbené, která je na vždy na vrchu menu. Odtud se dá k funkcím přistupovat přímo, bez nutnosti přepínat se mezi jednotlivými sekcemi a produkty.

#### **Zvýraznění odlišení produktů CDESK a CM v portálu**

V modulech byly aplikované nové barvy. Modrou dostali části patřící hlavně k CM (Customer Monitor) a oranžovou patřící k CDESK. Dále byla přejmenovaná záložka Prohlížení a vyhodnocení na CM IT monitoring.

#### **Rozsah redizajnu v první fázi**

Prozatím byl grafický redizajn aplikován na CDESK -> Požadavky, Plánovací kalendář, Zákazníci, Admin.zóna -> Zákazníci (nastavení). Můj profil a odkaz na odhlášení se přesunuli pod jméno přihlášeného operátora v pravém horním rohu obrazovky.

#### **Nové funkce pro požadavky**

**Ovládání viditelnosti sloupců v seznamu požadavků-** pro rychlejší orientaci je možné v seznamu požadavek skrývat a zobrazovat sloupce s informacemi.

**Schvalování plnění pracovníků nadřízenou osobou**- osoba zodpovědná za schvalování plnění podřízených pracovníků může tyto záznamy hromadně schvalovat, editovat, zamítnout a vyjadřovat se k nim. Všechny záznamy se dají libovolně filtrovat a exportovat do excelu.

**Prohledné přidávání plnění v měsíčním kalendáři**- funkce zrychleného zobrazení tabulky jednotlivých dní v měsíci se zapísanými plněními a možností přidávání plnění na konkrétní dny. Při přidávání se zvolí zákazník a několik z jeho požadavků, následně se dodatečné údaje doplní v novém formuláři.

**Přidávání plnění v požadavku přes samostatný formulář**- nový způsob zadávání plnění v požadavku umožňuje přidávat několik plnění za sebou prostřednictvím úplného nebo jednoduchého formuláře. Rozepsané plnění se průběžně ukládá a je možné ho najít v rozepsaných plněních v každém požadavku

## **Úkoly, vytváření a sledování dílčích výkonů, rezervací konkrétních časů, plánování**

**Význam úkolů v CDESKu**- na rozdíl od požadavky, kde se počítají SLA časy, sledují přesné stavy, kategorizuje pro potřeby usměrnění workflow a statistik, je úkol výrazně jednodušší prvek. Sleduje se splnění úkolu nebo obsazení času pracovníka, který si do nich může psát poznámky a nechávat si je připomínat. Stejně je možné vytvářet schůzky s potvrzováním účasti jejich členů.

**Spůsoby vytváření úkolů**- úkoly mohou být vytvářené samostatně, nebo přiřazené k požadavku, v kterém je vždy možné najít. Úkol může sloužit na rozdělení požadavku do menších dílčích prací nebo zachytává ucelenější proces komunikace se zákazníkem.

- **Přidání úkolu přímo přes Seznam úkolů** - vytváření samostatných úkolů, nebo navázání na určitou požadavku zvolením zákazníka a konkrétního požadavku
- **Přidání úkolu přes požadavku**, s kterou bude převázán
- Přidání úkolu **přímo v Plánovacím kalendáři**

**Seznam úkolů** dostupný přímo z **levého menu**

**Seznam úkolů požadavku**, pod kterým jsou navázány. Zde jich je možné jednoduše vytvářet

Úkoly je možné zobrazovat, přidávat a editovat i **přímo v Plánovacím kalendáři**. Po kliknutí na konkrétní čas se zobrazí formulář

### **Typy úkolů**

- **Schůzka** - ponouká možnost přidávání účastníků schůzky do úkolu. Každý účastník má možnost vyjádřit svou účast - tyto údaje se zobrazují uvnitř detailu úkolu.
- **Jednoduchý úkol** - slouží na rychlý zápis toho co máte spravit, má méně parametrů než požadavek, sleduje deadline, může mít řešitele i pomocných řešitelů, možnost měnit stav.

**Poznámka** - nabízí možnost zapisovat si různé poznámky do kalendáře, nemá stavy ani pomocných řešitelů

Úkol typu **Schůzka** s potvrzováním účasti  
Změny a zlepšení:

### **Přesunutí odkazů Můj profil a Odhlásit**

- Každý přihlášený operátor má přímý přístup do nastavení jeho profilu po kliknutí na jeho jméno v pravém horním rohu obrazovky. Rovnako se zde nachází odkaz na odhlášení ze

systemu