

Manažment znalostí

Verzia ku dňu 28.6.2012



SEAL IT Services, s.r.o.

Obsah

1 MANAŽMENT ZNALOSTÍ	3
2 ZNALOSTNÁ BÁZA.....	3
2.1 PRÍSTUPOVÉ OPRÁVNENIA.....	3
2.1.1 NASTAVENIE OPRÁVNENÍ PRE OPERÁTOROV	4
2.1.2 NASTAVENIE OPRÁVNENÍ PRE ZÁKAZNÍCKE KONTÁ	4
2.2 DETAIL ZÁZNAMU V ZNALOSTNEJ BÁZE	5
2.3 NOVÝ ZÁZNAM.....	6
2.4 EDITÁCIA POZNATKU	7
2.5 EDITÁCIA RIEŠENIA	9
2.6 VYTvorenie ďalšieho riešenia	11
2.7 KOMENTÁRE.....	12
2.8 POSLAŤ NA EMAIL	13
2.9 VYHĽADÁVANIE.....	14
2.9.1 ZÁKLADNÉ VYHĽADÁVANIE.....	14
2.9.2 ROZŠÍRENÉ VYHĽADÁVANIE.....	15
2.9.3 VYHĽADÁVANIE PRE SPRÁVCOV	15
2.9.4 AUTOMATICKÉ NÁVRHY PRI PÍSANÍ.....	16
2.10 ROZHRAŇIE EDITÁCIE TEXTU	16
2.10.1 VKLADANIE OBRÁZKOV Z WWW STRÁNOK	17
2.11 INTEGRÁCIA ZNALOSTNEJ BÁZY V PLNENIACH.....	17
2.11.1 PRIRADENIE PLNENIA K EXISTUJÚCEMU POZNATKU	19
2.11.2 VYTvorenie záznamu v znalostnej báze podľa plnenia.....	21

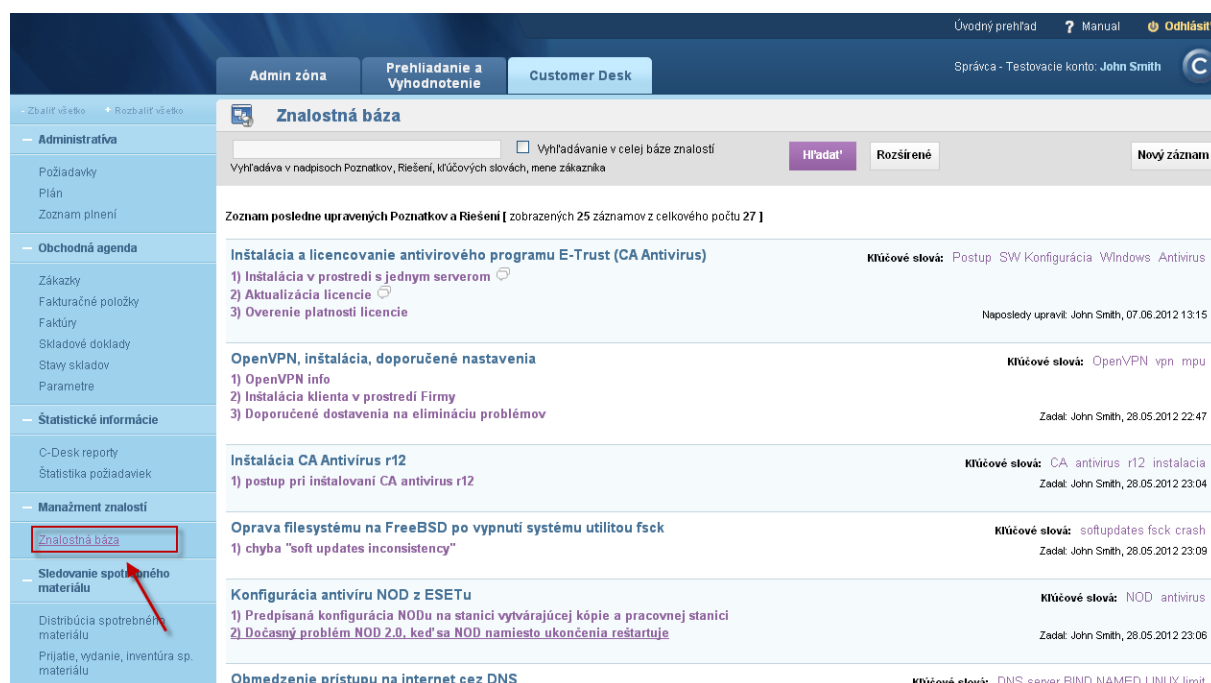
1 Manažment znalostí

Znalosti sú informáciami, ktorým ich užívateľ priraduje dôležitosť a význam. CUSTOMER MONITOR ponúka prostredie pre evidenciu znalostí – Znalostnú bázu.

2 Znalostná báza

Znalostná báza má predstavovať databázu Poznatkov a ich Riešení, ktoré sa vzťahujú k pracovným činnostiam, ktoré správcovia - operátori - zákazníci vykonávajú. Táto je dodávaná prázdna a je na užívateľoch, aby si ju naplnili záznamami.

Nachádza sa v časti *Customer Desk* -> *Manažment znalostí* -> *Znalostná báza*.
Úvodnú časť tvorí prehľad záznamov usporiadaný podľa poslednej úpravy.



Obrázok č. 1 Znalostná báza

V prehľade je pod názvom jednotlivých záznamov odkaz do jeho detailu. Pod očíslovanými názvami jednotlivých Riešení je aktívny odkaz do daného riešenia v stránke detailu. Rovnako pracujú aj odkazy pod ikonkami informujúcimi o existencii príloh a komentárov (nachádzajú sa za názvom jednotlivých Riešení).

Výrazy v kľúčových slovách majú aktívny odkaz na prehľad záznamov, ktoré obsahujú zhodné kľúčové slovo.

2.1 Prístupové oprávnenia

Prístup do Znalostnej bázy podlieha nastavenému prístupovému režimu konta.

Celkovo existujú 4 úrovne:

1. **Bez prístupu**
2. **Čítanie vlastných a sprístupnených + vytváranie vlastných záznamov** - v tomto režime sú k dispozícii na čítanie iba vlastné a zvlášť sprístupnené záznamy
3. **Čítanie všetkých + vytváranie vlastných záznamov** - v tomto režime je možné čítať všetky dostupné záznamy
4. **Plný prístup** - bez obmedzenia, automaticky ho majú všetci správcovia

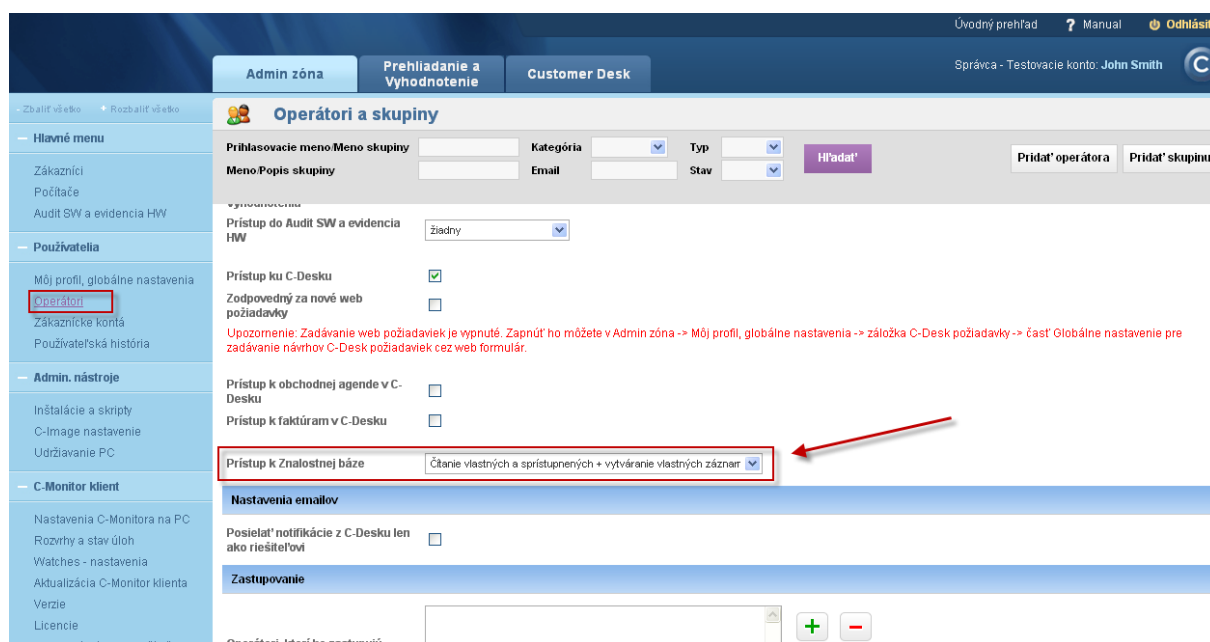
Vytvárať vlastné záznamy znamená nielen vytvárať svoje nové Poznanky, ale je to aj možnosť pridávať Riešenia a komentáre ku všetkým záznamom, ktoré sú sprístupnené na čítanie.

2.1.1 Nastavenie oprávnení pre operátorov

Nastavenia oprávnení operátorom vykonáva správca v detaile operátora v časti: *Admin zóna -> Používatelia -> Operátori -> [operátor] -> Všeobecné údaje -> Typ operátora a nastavenia hlavných prístupov -> Prístup k Znalostnej báze.*

Východzie oprávnenie pre:

- helpdesk obyčajný, technik obyčajný: **úroveň 2**
- technik regulárny, helpdesk špecialista, helpdesk nadriadený: **úroveň 3**

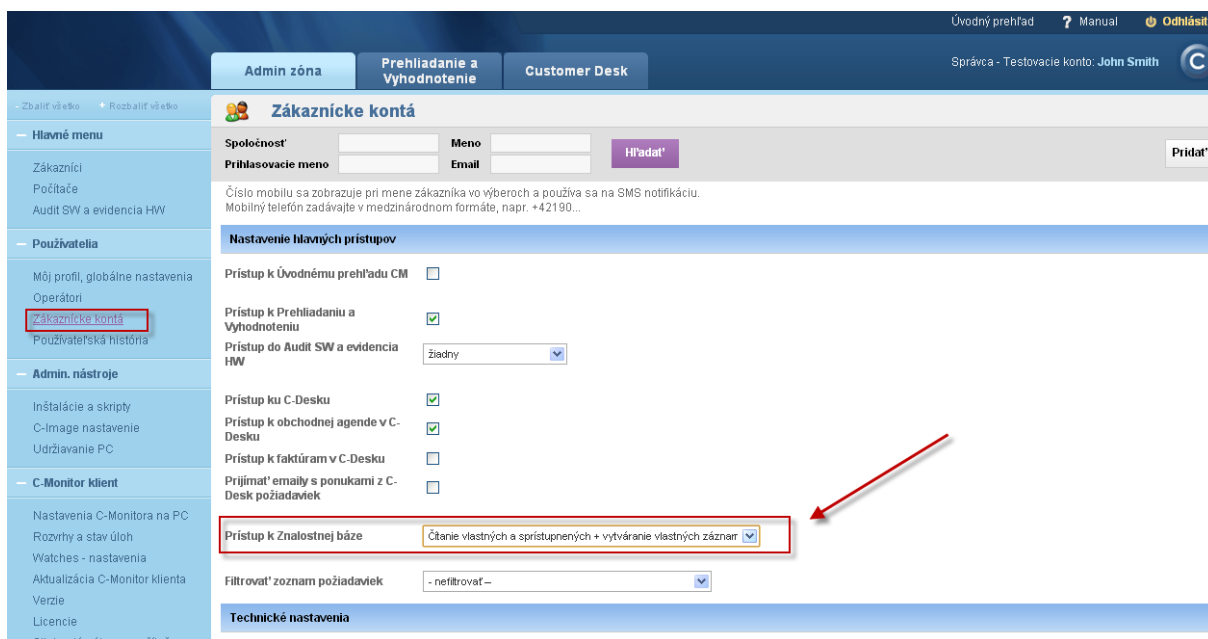


Obrázok č. 2 Nastavenie oprávnení pre operátorov

2.1.2 Nastavenie oprávnení pre zákaznícke kontá

Nastavenie oprávnení pre zákaznícke kontá vykonáva správca alebo oprávnený operátor v detaile konta v časti: *Admin zóna -> Používatelia -> Zákaznícke kontá -> [konto] -> Všeobecné údaje -> Nastavenie hlavných prístupov -> Prístup k Znalostnej báze.*

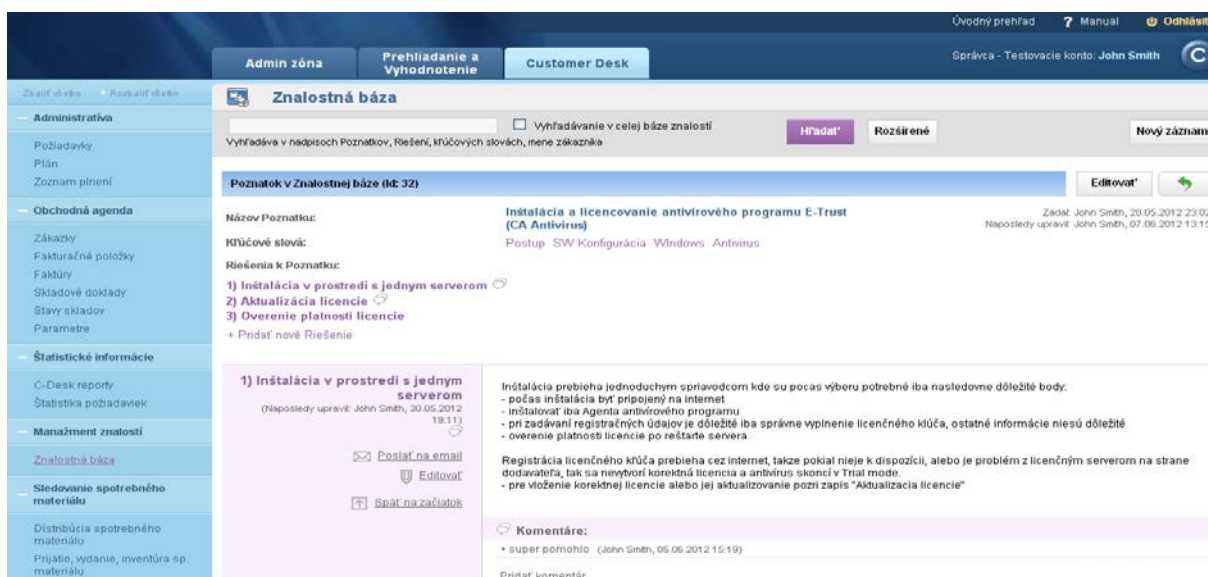
Východzie oprávnenie pre všetky zákaznícke kontá: úroveň 1



Obrázok č. 3 Nastavenie oprávnení pre zákaznícke kontá

2.2 Detail záznamu v Znalostnej báze

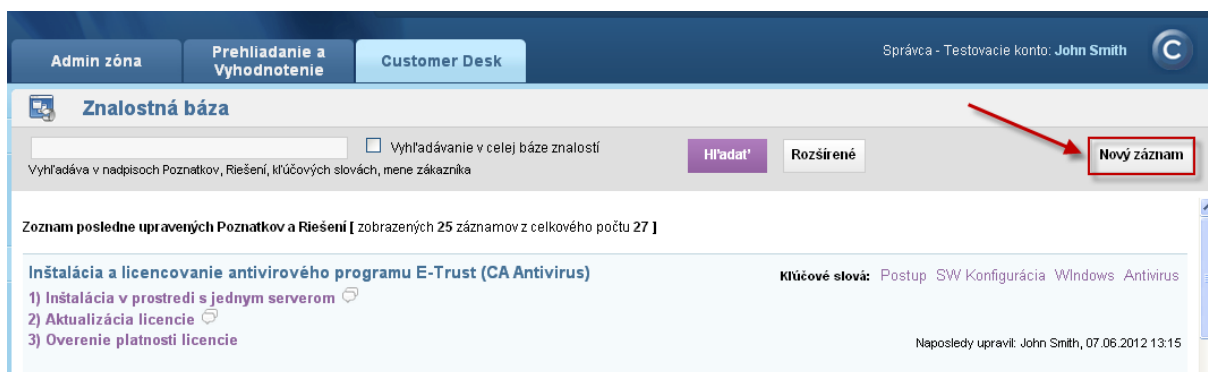
Z úvodného prehľadu, alebo z výsledkov vyhľadávania sa otvorí stránka, ktorá prezentuje všetky dostupné informácie k danému záznamu Poznatzku a jeho Riešeniam.



Obrázok č. 4 Detail záznamu v Znalostnej báze

2.3 Nový záznam

Nový záznam sa vytvára cez tlačidlo *Nový záznam*.

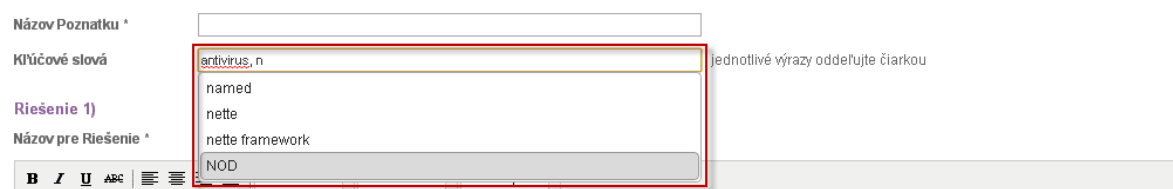


Obrázok č. 5 Vytvorenie nového záznamu

Vytvorením nového záznamu sa zapíše do databázy nový Poznatok s jedným Riešením. Formulár pre nový záznam obsahuje v tejto časti len základné položky potrebné pre vytvorenie záznamu (ďalšie voľby sú sprístupnené po počiatočnom uložení):

Názov Poznatku – výstižné označenie vkladaneho Poznatku

Kľúčové slová – výrazy, ktorými sa bližšie určuje zvolená problémová oblasť. Jednotlivé výrazy sa oddeľujú čiarkou. Počas písania sú na rozpísané slová ponúkané výrazy, namiesto dopísania tak stačí kliknúť na ponúknutý výraz. Ponúknuté výrazy sú načítavané z iných uložených Poznatkov.



Obrázok č. 6 Kľúčové slová

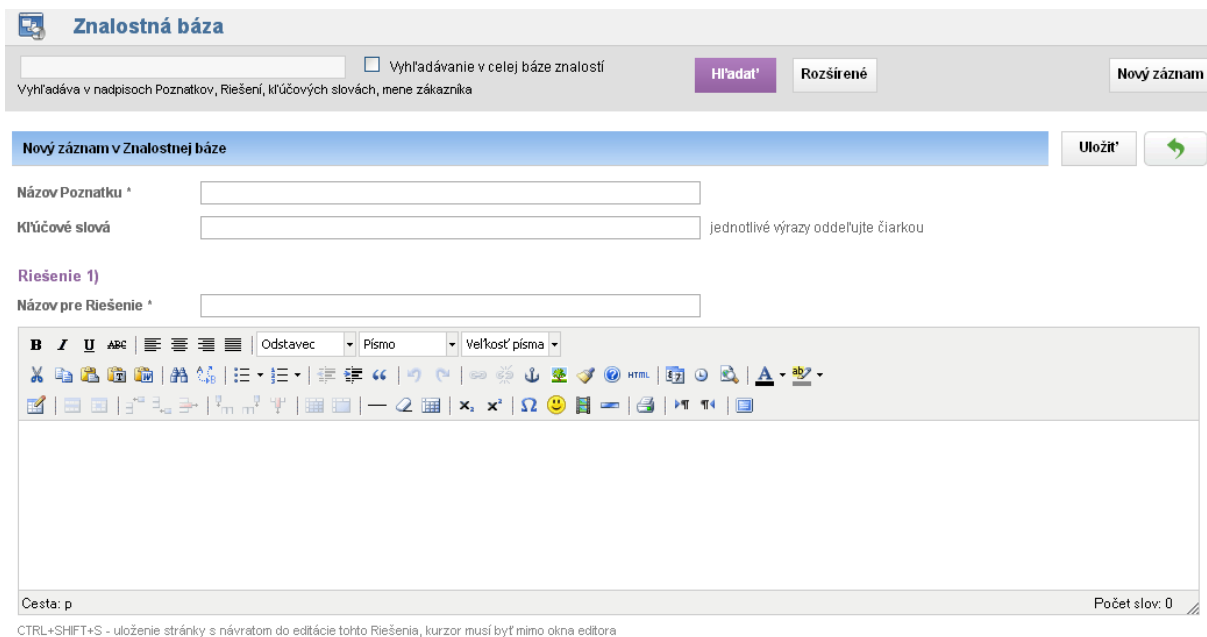
Názov Riešenia – nadpis prvého Riešenia

Text Riešenia – textové pole pre znenie Riešenia

Text Riešenia sa pridáva cez prepracované rozhranie na editáciu textu. Jeho bližšia funkcionálnosť je popísaná v časti 2.10 *Rozhranie editácie textu*.

Po vyplnení a stlačení tlačidla *Uložiť*, sú údaje uložené a stránka sa automaticky presmeruje do editácie Poznatku.

Uloženie záznamu, tentokrát s návratom do editácie Riešenia, je možné vykonať prostredníctvom klávesovej skratky CTRL+SHIFT+S. Pre jej zrealizovanie musí byť kurzor mimo okna editora.



Znalostná báza

Vyhľadáva v nadpisoch Poznátok, Riešení, kľúčových slovách, mene zákazníka

☐ Vyhľadávanie v celej báze znalostí

Hľadať **Rozšírené** **Nový záznam**

Nový záznam v Znalostnej báze **Uložiť**

Název Poznátka *

Kľúčové slová

jednotlivé výrazy oddeľujte čiarkou

Riešenie 1)

Název pre Riešenie *

B **I** **U** **ABC** **Odstavec** **Písmo** **Veľkosť písma**

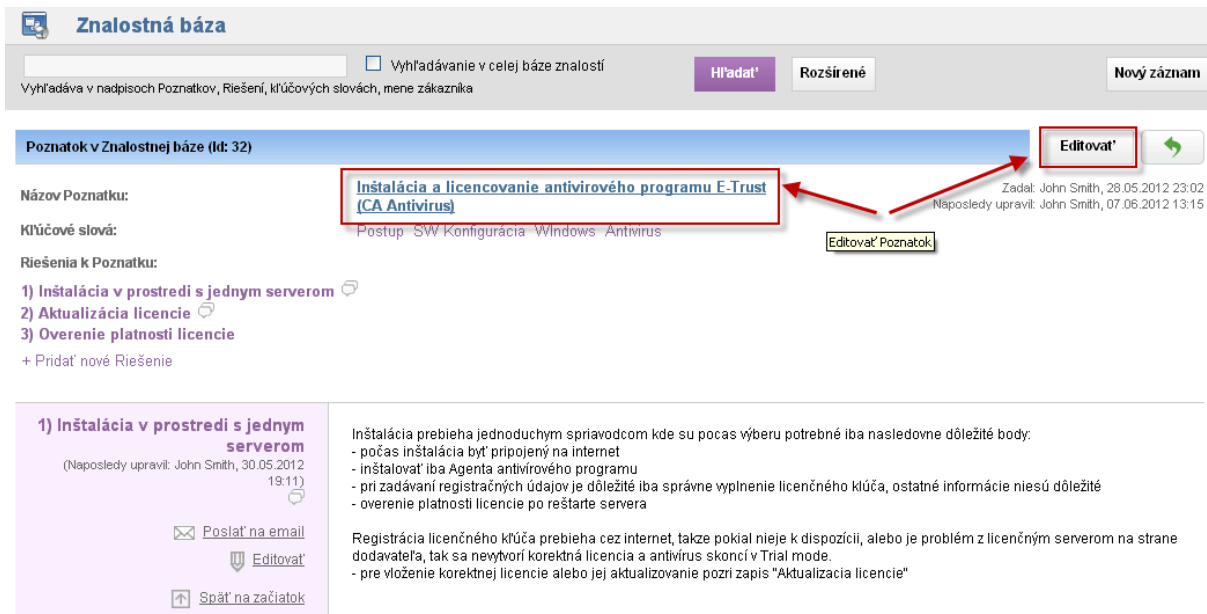
Cesta: p Počet slov: 0

CTRL+SHIFT+S - uloženie stránky s návratom do editácie tohto Riešenia, kurzor musí byť mimo okna editora

Obrázok č. 7 Formulár pre vytvorenie nového záznamu v Znalostnej báze

2.4 Editácia Poznátku

Na stránke detailu záznamu Poznátku sa nachádza štandardné tlačidlo *Editovať*. Rovnaká akcia je volaná kliknutím na názov Poznátku.



Znalostná báza

Vyhľadáva v nadpisoch Poznátok, Riešení, kľúčových slovách, mene zákazníka

☐ Vyhľadávanie v celej báze znalostí

Hľadať **Rozšírené** **Nový záznam**

Poznatok v Znalostnej báze (Id: 32) **Editovať**

Název Poznátka: **Inštalácia a licencovanie antivirového programu E-Trust (CA Antivirus)**

Kľúčové slová: Postup SW Konfigurácia Windows Antivirus

Riešenia k Poznátku:

1) Inštalácia v prostredí s jedným serverom

2) Aktualizácia licencie

3) Overenie platnosti licencie

+ Pridať nové Riešenie

Zadal: John Smith, 28.05.2012 23:02
Naposledy upravil: John Smith, 07.06.2012 13:15

1) Inštalácia v prostredí s jedným serverom
(Naposledy upravil: John Smith, 30.05.2012 19:11)

Inštalácia prebieha jednoduchým spôsobom kde sú počas výberu potrebné iba nasledovne dôležité body:

- počas inštalácie byť pripojený na internet
- inštalovať iba Agentu antivirového programu
- pri zadávaní registračných údajov je dôležité iba správne vyplnenie licenčného kľúča, ostatné informácie nesú dôležité
- overenie platnosti licencie po reštarte servera

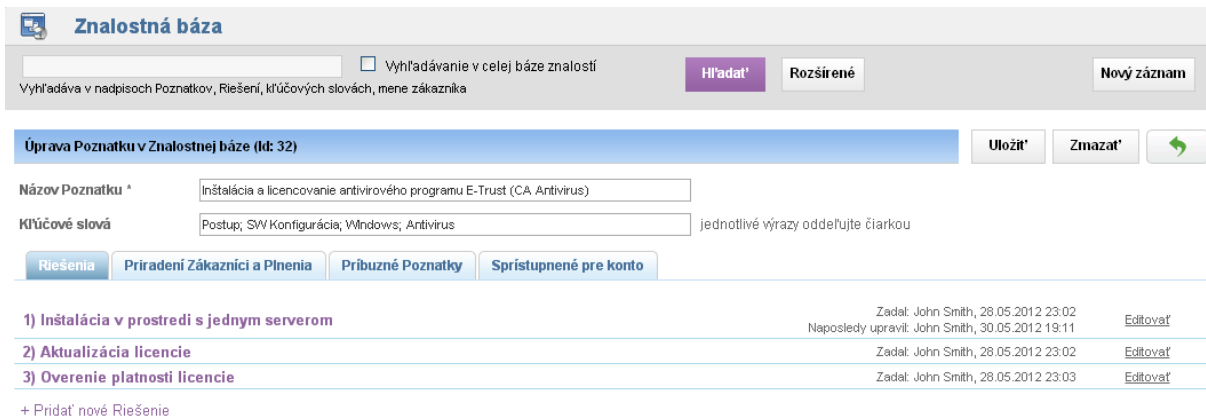
Registrácia licenčného kľúča prebieha cez internet, takže pokiaľ nie je k dispozícii, alebo je problém s licenčným serverom na strane dodávateľa, tak sa nevytvorí korektná licencia a antivirus skončí v Trial mode.

- pre vloženie korektného licencie alebo jej aktualizovanie pozri zápis "Aktualizácia licencie"

Poslať na email **Editovať** **Späť na začiatok**

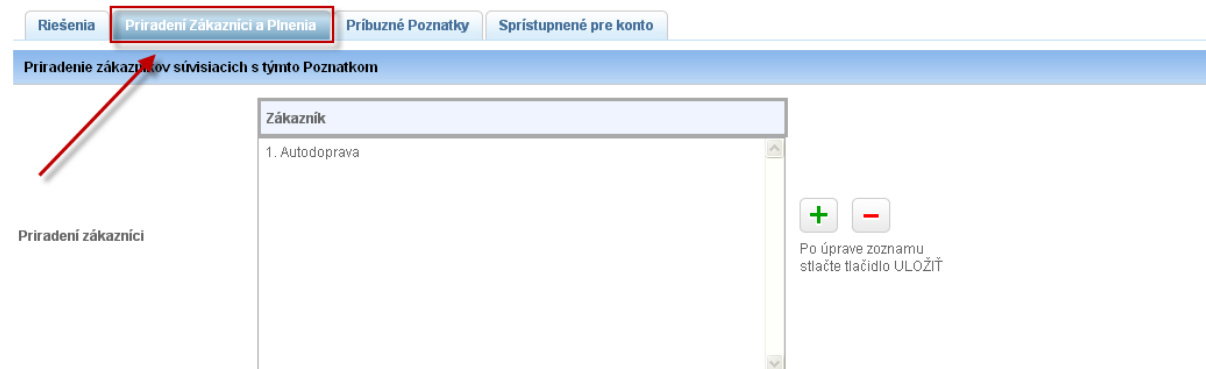
Obrázok č. 8 Editácia Poznátku

Ako už bolo spomenuté, záznam Poznatzku v Znalostnej báze je po prvotnom uložení rozšírený o ďalšie položky a prepojenia.



Obrázok č. 9 Stránka editácie Poznatzku

Priradení Zákazníci a Plnenia – ak sa jedná o záznam, ktorý má súvis s konkrétnym zákazníkom, resp. plnením, je tu možnosť ho priradiť.



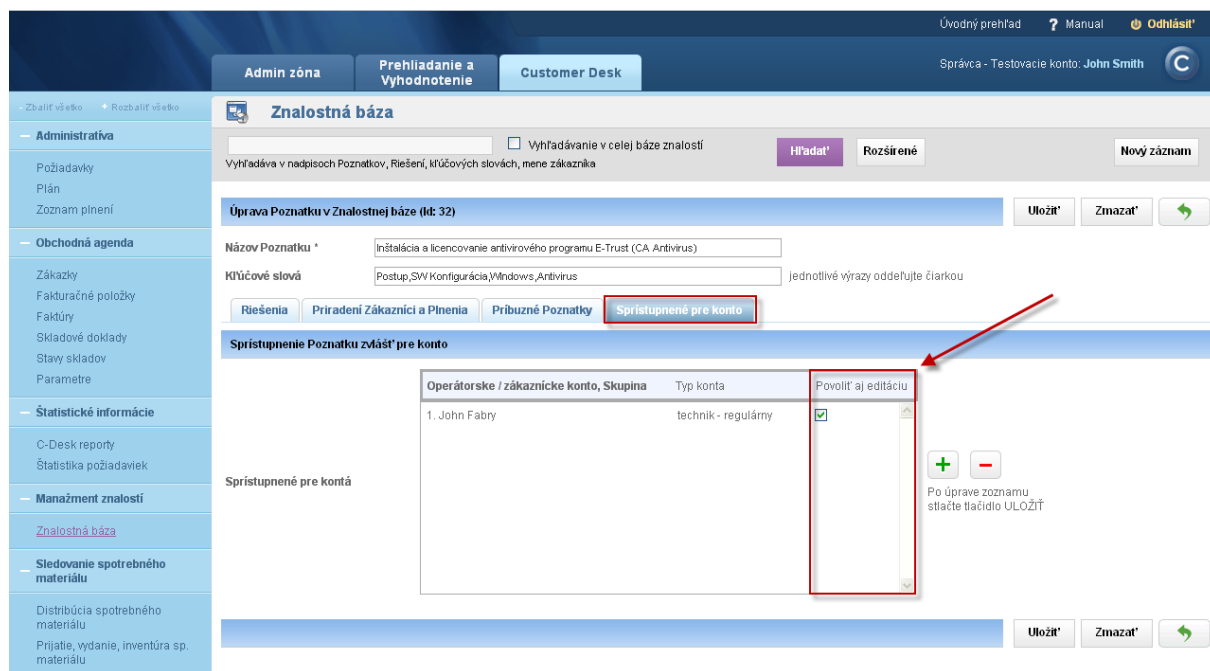
Obrázok č. 10 Priradenie zákazníkov k Poznatzku

Príbuzné Poznatzky – súvisiace záznamy je možné navzájom „prelinkovať“.



Obrázok č. 11 Priradenie príbuzných Poznatzkov

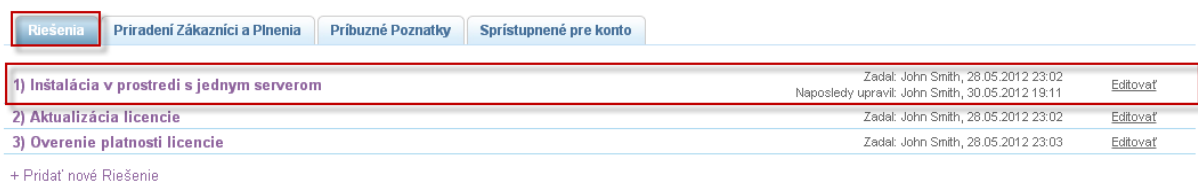
Sprístupnené pre konto – každý Poznatok je možné zvlášť sprístupniť na čítanie inému operátorovi, alebo zákazníckemu kontu, prípadne skupine. Priradiť sa dajú kontá, ktoré majú nastavené prístupové oprávnenie úrovne 2. Viac o prístupových právach je v časti 2.1 *Prístupové oprávnenia*. V prípade potreby, je možné udeliť kontu aj oprávnenie na editáciu.



Obrázok č. 12 Zvlášť sprístupnené pre konto

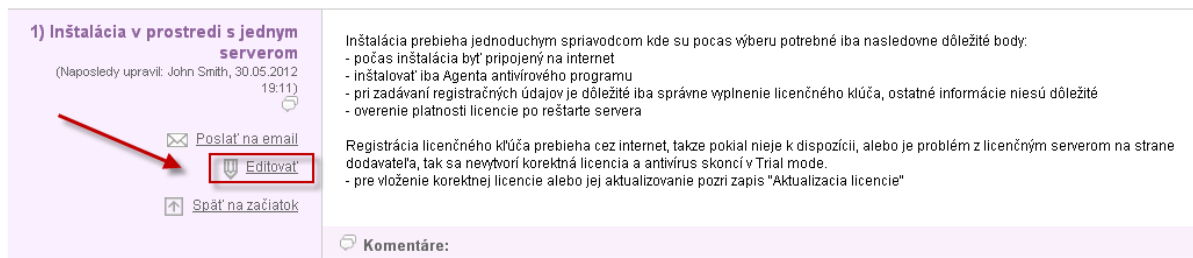
2.5 Editácia Riešenia

V editácii Poznatku sú zobrazené všetky vytvorené Riešenia. Tie sa samostatne upravujú cez voľbu *Editovať* (alebo kliknutím na názov Riešenia).



Obrázok č. 13 Riešenia k danému Poznatku

Do režimu editácie Riešenia sa dá prejsť aj zo stránky detailu záznamu Poznatku, kde je rovnako voľba *Editovať*.



Obrázok č. 14 Editácia Riešenia zo stránky detailu záznamu Poznatzku

Záznam Riešenia je tu už rozšírený o nové položky:

Úprava Riešení k Poznatkú		Uložiť	Zmazať	
Názov Poznatzku:	Inštalácia a licencovanie antivirového programu E-Trust (CA Antivirus)			
Kľúčové slová:	Postup,SW Konfigurácia,WIndows,Antivirus			
Riešenie Prihloly Komentáre				
Poradové číslo *	1			
Názov pre Riešenie *	Inštalácia v prostredí s jedným serverom			
B I U A&E Odstavec Písmo Veľkosť písma				
Inštalácia prebieha jednoduchým sprievodcom kde sú počas výberu potrebné iba nasledovne dôležité body: - počas inštalácie byť pripojený na internet - inštalovať iba Agentu antivirového programu - pri zadávaní registračných údajov je dôležité iba správne vyplnenie licenčného kľúča, ostatné informácie nesú dôležité - overenie platnosti licencie po reštarte servera Registrácia licenčného kľúča prebieha cez internet, takže pokiaľ nieje k dispozícii, alebo je problém z licenčným serverom na strane dodávateľa, tak sa nevytvorí korektná licencia a antivirus skončí v Trial mode. - pre vloženie korektnej licencie alebo jej aktualizovanie pozri zápis "Aktualizácia licencie"				
Cesta: p	Počet slov: 122			

Obrázok č. 15 Editácia Riešenia

Prílohy – k záznamu Riešenia je možné pridať súbory v podobe príloh. Či už textové dokumenty, konfiguračné súbory, alebo obrázky. Typ pripájaného súboru nie je limitovaný. Limitovaná je veľkosť pridávaného súboru, informácia o tomto údaji je zvýraznená hneď pod formulárom na pridanie nových súborov.

Riešenie

Prílohy

Komentáre

Prílohy k riešeniu

Riešenie nemá žiadne prílohy.

Pridanie nových súborov

Súbor 1

Vybrať súbor

Nie je vybratý žiadny súbor

Súbor 2

Vybrať súbor

Nie je vybratý žiadny súbor

Súbor 3

Vybrať súbor

Nie je vybratý žiadny súbor

Maximálna veľkosť jedného súboru, ktorý môžete nahrat' je 60MB.

Obrázok č. 16 Prílohy k Riešeniu

Komentáre – zoznam existujúcich komentárov, ku ktorým máte oprávnenie na ich modifikáciu. Komentárom sa venuje časť 2.7 *Komentáre*.

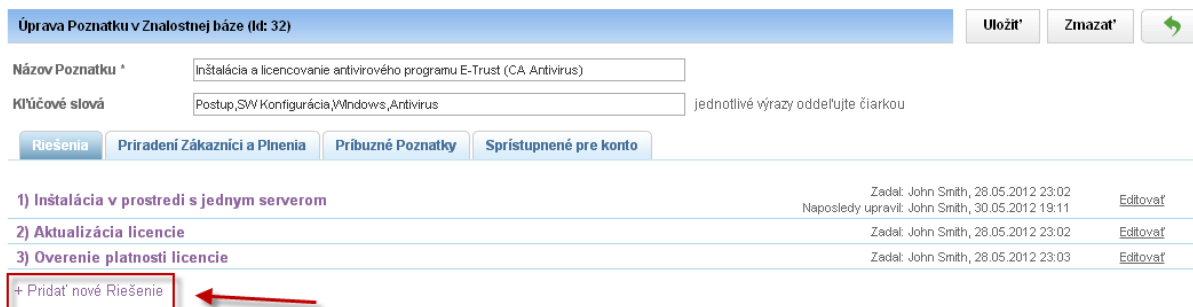


Obrázok č. 17 Komentáre k Riešeniu

2.6 Vytvorenie ďalšieho Riešenia

Záznamov Riešení k jednému Poznatzu môže byť viac – či už v podobe alternatívnych postupov, alebo je konkrétny postup rozdelený do logických častí.

V editácii Poznatzu sa nachádza tlačidlo *Nové Riešenie*, ktorým sa sprístupní formulár na pridanie nového Riešenia.



Úprava Poznatzu v Znalostnej báze (Id: 32)

Názov Poznatzu *

Kľúčové slová jednotlivé výrazy oddeľujte čiarkou

[Uložiť](#) [Zmazať](#) [↺](#)

Riešenia **Priradení Zákazníci a Plnenia** **Príbuzné Poznatzky** **Sprístupnené pre konto**

1) Inštalácia v prostredí s jedným serverom	Zadal: John Smith, 28.05.2012 23:02 Naposledy upravil: John Smith, 30.05.2012 19:11	Editovať
2) Aktualizácia licencie	Zadal: John Smith, 28.05.2012 23:02	Editovať
3) Overenie platnosti licencie	Zadal: John Smith, 28.05.2012 23:03	Editovať

+ Pridať nové Riešenie

Obrázok č. 18 Pridanie nového Riešenia

Rovnaká voľba sa nachádza aj v detaile záznamu Poznatzu.

Poznatok v Znalostnej báze (Id: 32)
Editovať

Názov Poznatku: **Inštalácia a licencovanie antivirového programu E-Trust (CA Antivirus)**
Zadal: John Smith, 28.05.2012 23:02
Naposledy upravil: John Smith, 07.06.2012 13:15

Kľúčové slová: Postup SW Konfigurácia Windows Antivirus

Riešenia k Poznatku:

- 1) Inštalácia v prostredí s jedným serverom
- 2) Aktualizácia licencie
- 3) Overenie platnosti licencie

+ Pridať nové Riešenie

1) Inštalácia v prostredí s jedným serverom
(Naposledy upravil: John Smith, 30.05.2012 19:11)

Inštalácia prebieha jednoduchým sprievodcom kde su počas výberu potrebné iba nasledovne dôležité body:

- počas inštalácia byť pripojený na internet
- inštalovať iba Agentu antivirového programu
- pri zadávaní registračných údajov je dôležité iba správne vyplnenie licenčného kľúča, ostatné informácie niesú dôležité
- overenie platnosti licencie po reštarte servera

Registrácia licenčného kľúča prebieha cez internet, takže pokiaľ nieje k dispozícii, alebo je problém z licenčným serverom na strane dodávateľa, tak sa nevytvorí korektná licencia a antivírus skončí v Trial mode.
- pre vloženie korektnéj licencie alebo jej aktualizovanie pozri zapis "Aktualizácia licencie"

Poslať na email
Editovať
Späť na začiatok

Obrázok č. 19 Pridanie nového Riešenia zo stránky detailu záznamu Poznatku

Pri vytváraní ďalšieho Riešenia je k dispozícii navyše položka **Poradové číslo**. Číselnou hodnotou sa vyjadruje poradie umiestnenia pri výpise Riešení. Automaticky je táto hodnota predvyplnená tak, aby nový záznam bol pridaný ako posledný v poradí. Úpravou tejto hodnoty na iné číslo, dôjde automaticky k zmene poradia u existujúcich záznamov. Napr. ak už existujú Riešenie 1) a Riešenie 2), pri pridávaní nového Riešenia a nastavení poradového čísla na hodnotu 2 sa pôvodné Riešenie 2) zmení na Riešenie 3).

Nové Riešenie k Poznatku
Uložiť

Názov Poznatku: **Inštalácia a licencovanie antivirového programu E-Trust (CA Antivirus)**

Kľúčové slová: Postup, SW Konfigurácia, Windows, Antivirus

Riešenie

Poradové číslo * 4

Názov pre Riešenie *

B I U ABC

Odstavec Písmo Veľkosť písma

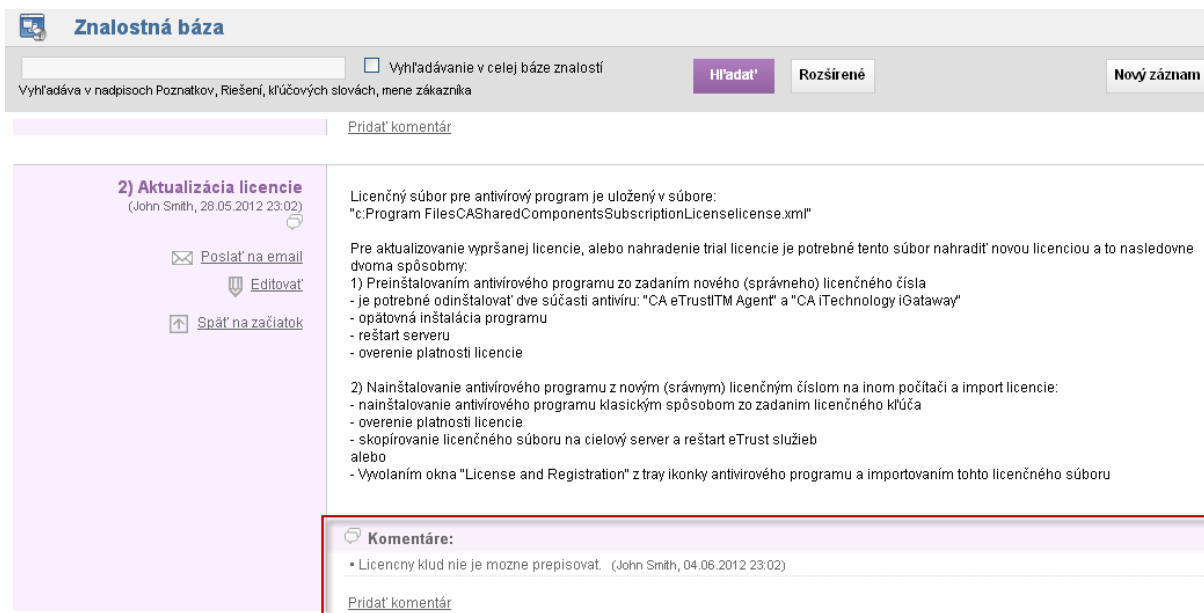
Cesta: p Počet slov: 0

Obrázok č. 20 Formulár pre pridanie nového Riešenia

2.7 Komentáre

Komentáre sú miestom pre zanechanie odkazu zadávateľovi Riešenia. Komentáre majú byť stručné, v nijakom prípade nemajú byť alternatívou k záznamu nového Riešenia.

Pod každé Riešenie je možné pridať komentár. Na rovnakom mieste je možné vykonať jeho neskoršiu editáciu (dvojklik nad textom komentára), prípadne ho úplne zmazať.



Znalostná báza

Vyhľadáva v nadpisoch Poznatkov, Riešení, kľúčových slovách, mene zákazníka

☐ Vyhľadávanie v celej báze znalostí

Hľadať **Rozšírené** **Nový záznam**

[Pridať komentár](#)

2) Aktualizácia licencie
(John Smith, 28.05.2012 23:02)

[Poslať na email](#) [Editovať](#) [Späť na začiatok](#)

Licenčný súbor pre antivírový program je uložený v súbore:
"c:\Program Files\CASharedComponentsSubscriptionLicense\license.xml"

Pre aktualizovanie vypršanej licencie, alebo nahradenie trial licencie je potrebné tento súbor nahradiť novou licenciou a to nasledovne dvoma spôsobmi:

1) Preinštalovaním antivírového programu zo zadaním nového (správneho) licenčného čísla

- je potrebné odinštalovať dve súčasti antivíru: "CA eTrustTM Agent" a "CA iTechnology iGataway"
- opätovná inštalácia programu
- reštart serveru
- overenie platnosti licencie

2) Nainštalovanie antivírového programu z novým (správnym) licenčným číslom na inom počítači a import licencie:

- nainštalovanie antivírového programu klasickým spôsobom zo zadaním licenčného kľúča
- overenie platnosti licencie
- skopírovanie licenčného súboru na cieľový server a reštart eTrust služieb alebo
- Vyvolaním okna "License and Registration" z tray ikonky antivírového programu a importovaním tohto licenčného súboru

Komentáre:

- Licenčný klud nie je možné prepisovať. (John Smith, 04.06.2012 23:02)

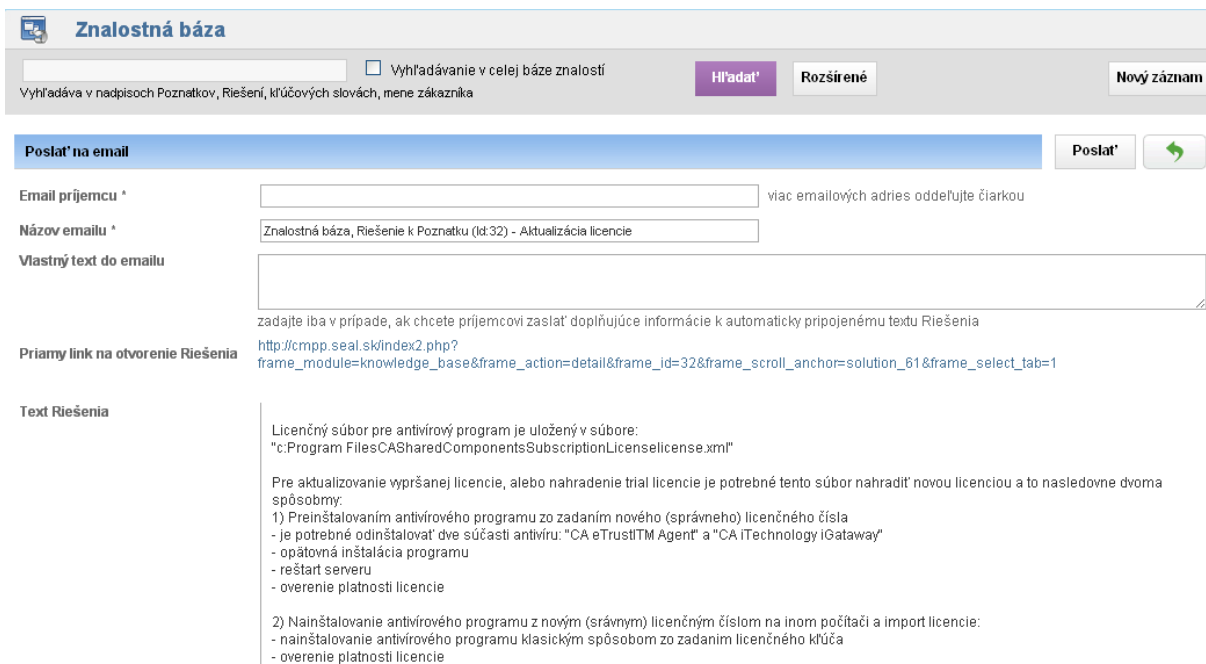
[Pridať komentár](#)

Obrázok č. 21 Komentáre pri Riešeniach

2.8 Poslať na email

Akékoľvek Riešenie je možné jednoducho odoslať z prostredia Znalostnej bázy na zadanú emailovú adresu.

Vlastný text do emailu – v prípade, že chcete príjemcovi zaslať doplňujúce informácie k automaticky pripojenému textu Riešenia.



Znalostná báza

☐ Vyhľadanie v celej báze znalostí

Vyhľadáva v nadpisoch Poznátok, Riešení, kľúčových slovách, mene zákazníka

Hľadať **Rozšírené** **Nový záznam**

Poslať na email **Poslať** 

Email príjemcu * viac emailových adries oddelujte čiarkou

Názov emailu * Znalostná báza, Riešenie k Poznátku (Id:32) - Aktualizácia licencie

Vlastný text do emailu

zadajte iba v prípade, ak chcete príjemcovi zaslať doplnujúce informácie k automaticky pripojenému textu Riešenia

Priamy link na otvorenie Riešenia http://cmpp.seal.sk/index2.php?frame_module=knowledge_base&frame_action=detail&frame_id=32&frame_scroll_anchor=solution_61&frame_select_tab=1

Text Riešenia

Licenčný súbor pre antivírový program je uložený v súbore:
"c:\Program Files\CASharedComponents\Subscription\Licenses\license.xml"

Pre aktualizovanie vypršanej licencie, alebo nahradenie trial licencie je potrebné tento súbor nahradiť novou licenciou a to nasledovne dvoma spôsobmi:

- 1) Preinštalovaním antivírového programu zo zadanim nového (správneho) licenčného čísla
 - je potrebné odinštalovať dve súčasti antivíru: "CA eTrustITM Agent" a "CA iTechnology iGateway"
 - opätovná inštalácia programu
 - reštart serveru
 - overenie platnosti licencie
- 2) Nainštalovanie antivírového programu z novým (správnym) licenčným číslom na inom počítači a import licencie:
 - nainštalovanie antivírového programu klasickým spôsobom zo zadanim licenčného kľúča
 - overenie platnosti licencie

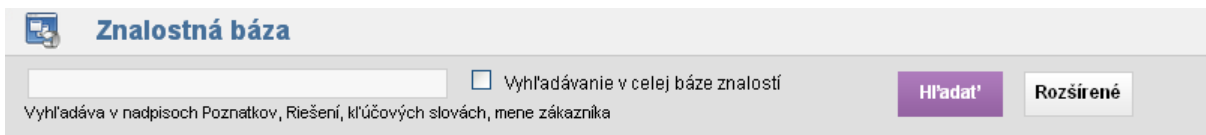
Obrázok č. 22 Formulár pre odoslanie Riešenia

2.9 Vyhľadávanie

Hľadanie v Znalostnej báze má 2 režimy:

2.9.1 Základné vyhľadávanie

Východzie vyhľadávanie – automaticky predvolený režim, kedy sa vyhľadáva v nadpisoch Poznátok, Riešení, kľúčových slovách a mene zákazníka.



Znalostná báza

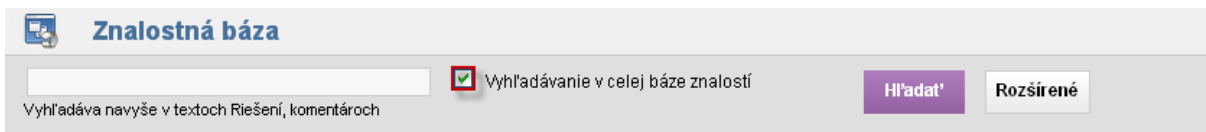
☐ Vyhľadanie v celej báze znalostí

Vyhľadáva v nadpisoch Poznátok, Riešení, kľúčových slovách, mene zákazníka

Hľadať **Rozšírené**

Obrázok č. 23 Východzie vyhľadávanie v Znalostnej báze

Vyhľadávanie v celej báze znalostí – tento režim je časovo zdĺhavejší nakoľko hľadá tiež v textoch Riešení a komentároch.



Znalostná báza

☒ Vyhľadanie v celej báze znalostí

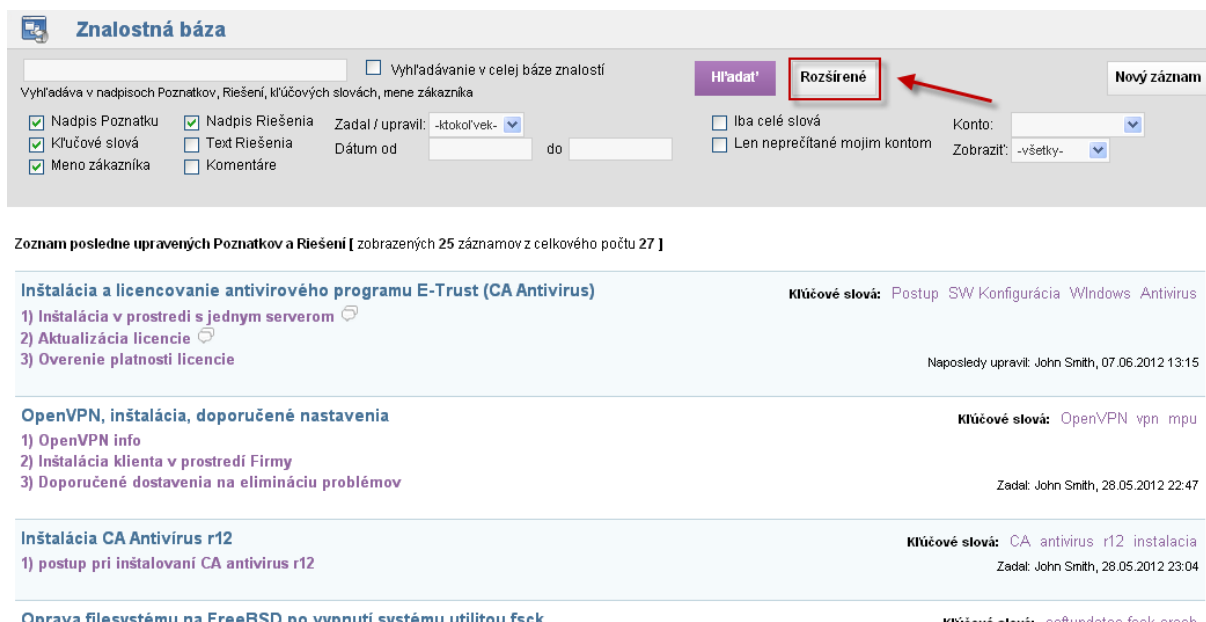
Vyhľadáva navyše v textoch Riešení, komentároch

Hľadať **Rozšírené**

Obrázok č. 24 Vyhľadávanie v celej báze znalostí

2.9.2 Rozšírené vyhľadávanie

Na rozdiel od základného vyhľadávania, je tu možné určiť konkrétnu položku, v ktorej sa bude vyhľadávať.



Obrázok č. 25 Rozšírené vyhľadávanie

Zadal / upravil – filter na vybraného zadávateľa záznamov

Dátum od / do – filter na časové obdobie, kedy vznikli (boli upravené) záznamy

Iba celé slová – vyhľadávajú sa podľa hľadaného reťazca iba samostatne stojace slová

Len neprečítané mojím kontom – filter na zobrazenie iba záznamov, u ktorých došlo od posledného zobrazenia k nejakej úprave

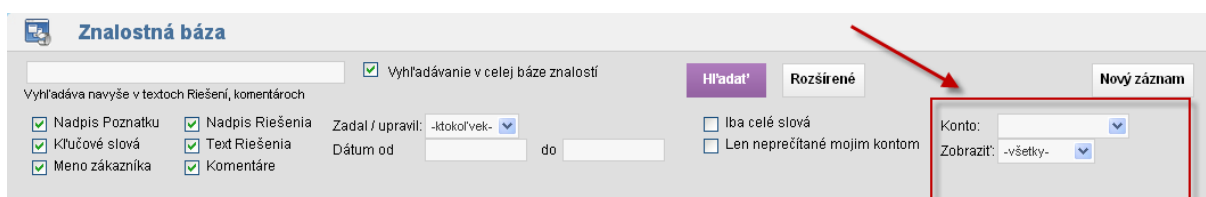
2.9.3 Vyhľadávanie pre správcov

Správcovia majú Rozšírené vyhľadávanie doplnené ešte o voľby:

Konto – výber zo zoznamu účtov, ktoré majú prístup do Znalostnej bázy

Zobraziť – s voľbami všetky / prečítané / neprečítané záznamy

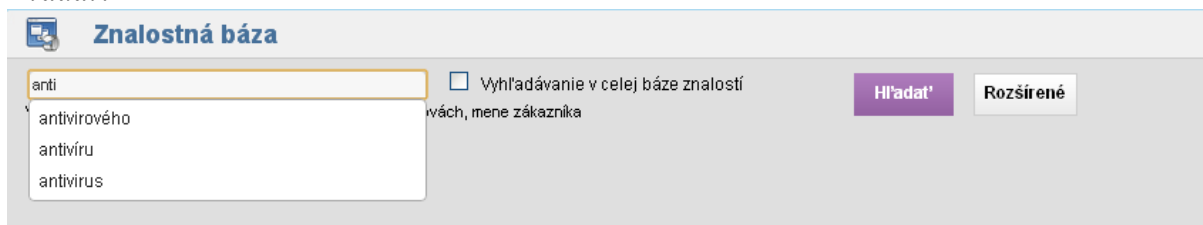
Výberom týchto volieb dochádza k podmienenému výberu záznamov k daného konta.



Obrázok č. 26 Vyhľadávanie pre správcov

2.9.4 Automatické návrhy pri písaní

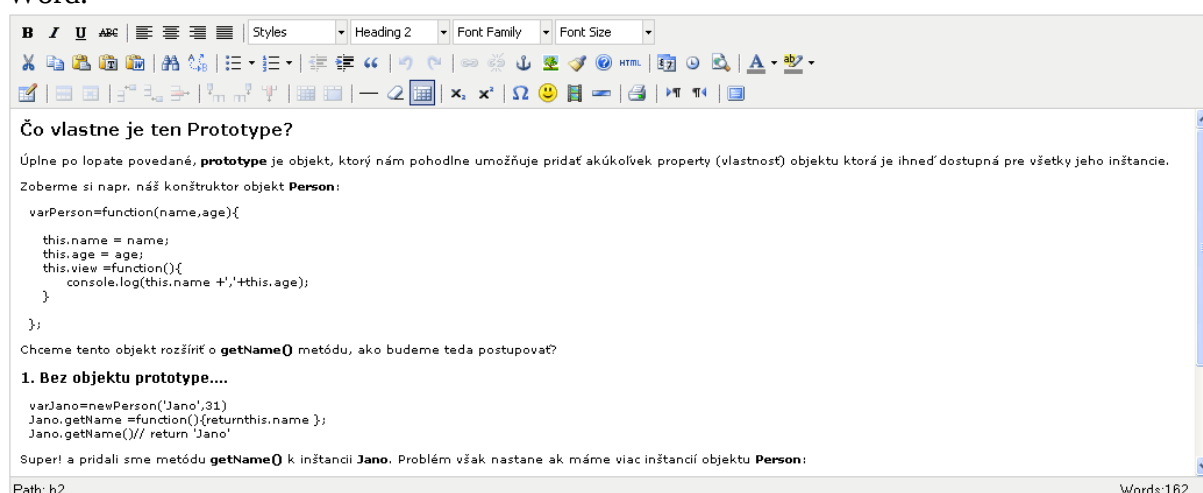
Počas písania, sa automaticky ponúkajú návrhy výrazov, ktoré vyhovujú rozpísanému reťazcu. Na takýto návrh je možné kliknúť a pokračovať v písaní alebo stlačiť tlačidlo *Hľadať*.



Obrázok č. 27 Automatické návrhy pri písaní

2.10 Rozhranie editácie textu

Rozhranie na editáciu textu ponúka formátovacie nástroje známe z programu Microsoft Office Word.



Obrázok č. 28 Rozhranie na editáciu textu

Popis vybraných funkcionalít dostupných prostredníctvom ikoniek:



Celostránkové zobrazenie
Zapnutie / vypnutie režimu celostránkového zobrazenia editora



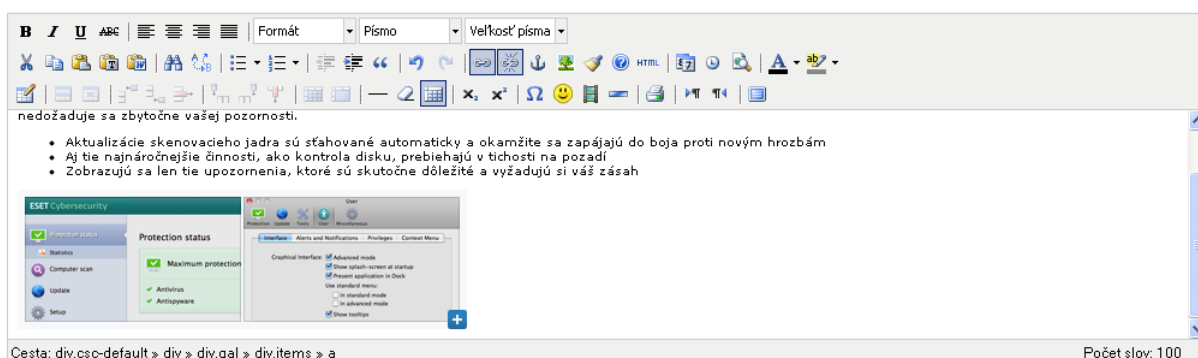
Vloženie textu z WORD dokumentu.
Touto voľbou vloženia sa docieľi najvyššia dostupná zhoda vo formátovaní a štruktúrovaní textu.



Vloženie obrázku z URL adresy.

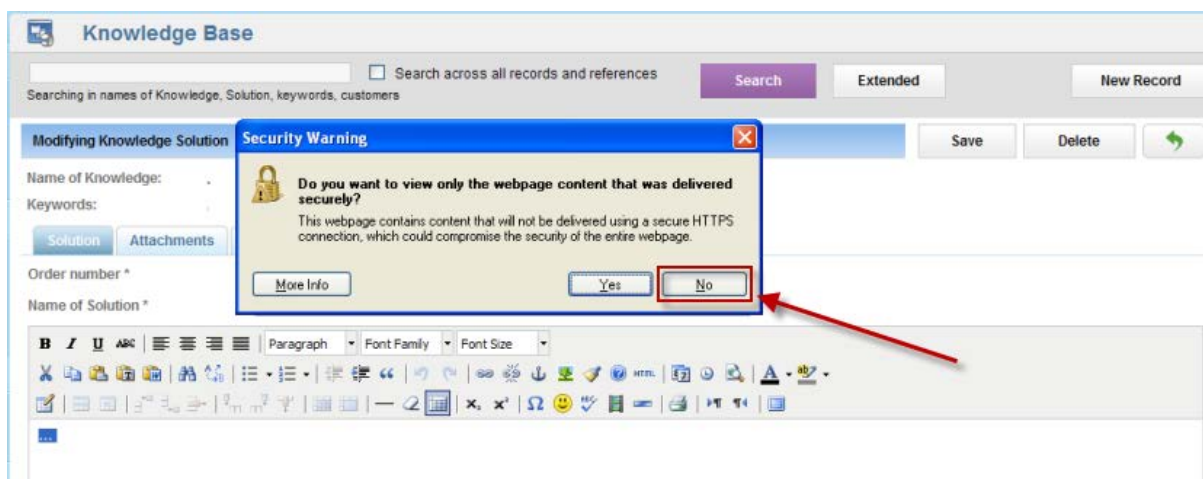
2.10.1 Vkládanie obrázkov z www stránok

V prípade, že si z niektorej www stránky skopírujete text obsahujúci obrázok a vložíte ho do editora, tak sa aj obrázok automaticky preniesie.



Obrázok č. 29 Automaticky vložený obrázok z www stránky

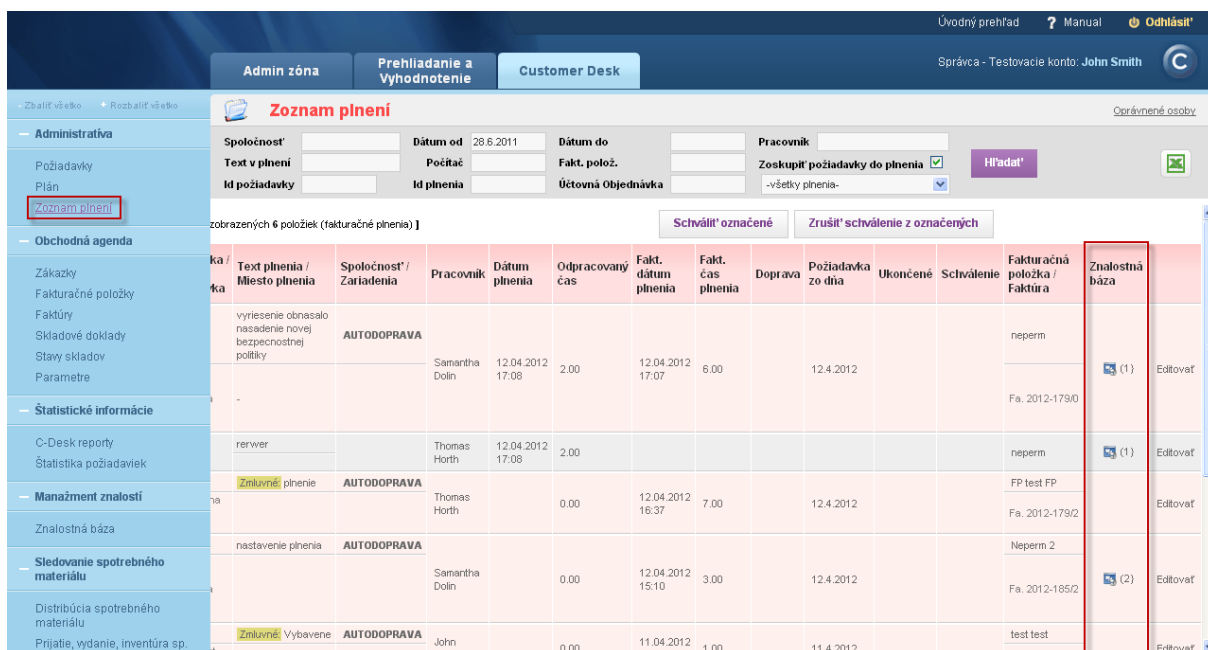
V prípade, že ste na CM server prihlásený cez https, ale text si kopírujete z http, Internet Explorer vypíše okno s bezpečnostným varovaním. Voľbou Nie povolíte, že sa do Editoru môžu vložiť objekty (v našom prípade obrázok) aj mimo zabezpečenej https adresy.



Obrázok č. 30 Internet Explorer – Bezpečnostné varovanie

2.11 Integrácia Znalostnej bázy v Plneniach

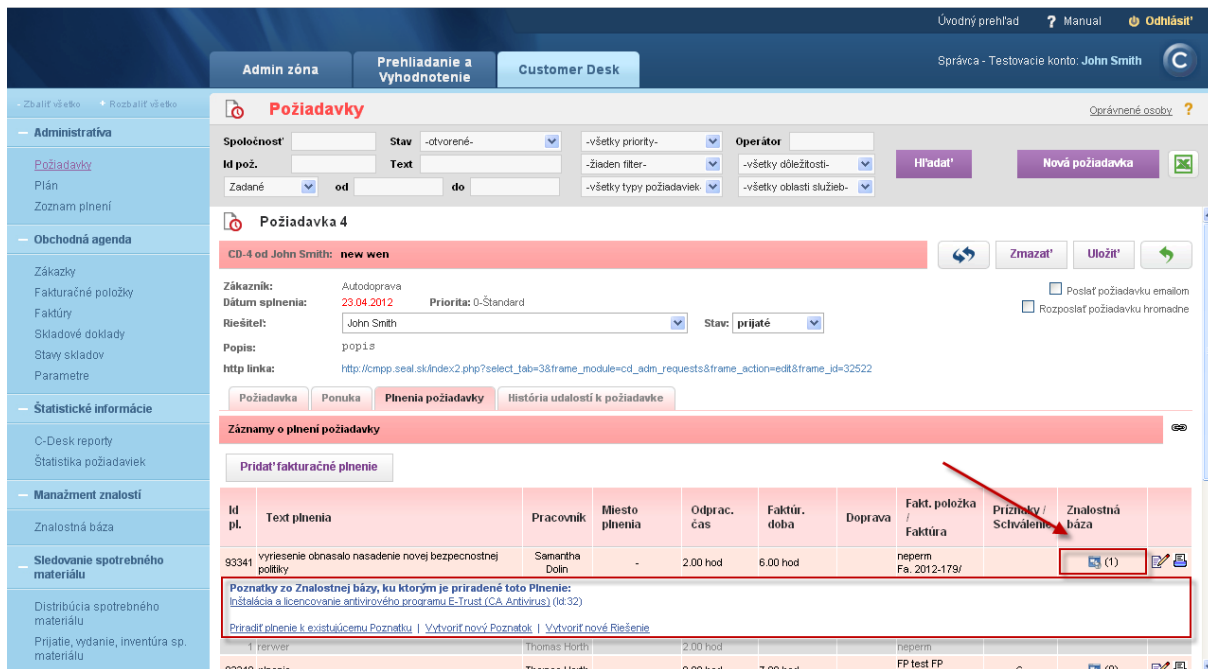
Každé konto, ktoré má prístup do Znalostnej bázy, má aj prehľad plnení rozšírený o stĺpec *Znalostná báza*. Číslo v stĺpci reprezentuje počet záznamov Poznatiek, ktoré majú priradené príslušné plnenie.



Id pl.	Text plnenia / Miesto plnenia	Spoločnosť / Zariadenia	Pracovník	Dátum plnenia	Odpracovaný čas	Fakt. dátum plnenia	Fakt. čas plnenia	Doprava	Požiadavka zo dňa	Ukončené	Schválenie	Fakturačná položka / Faktúra	Znalostná báza
	vyriešenie obnovo nasadenie novej bezpečnostnej politiky	AUTODOPRAVA	Samantha Dolin	12.04.2012 17.08	2.00	12.04.2012 17.07	6.00		12.4.2012			neperm	(1) Editovať
	-		Thomas Horth	12.04.2012 17.08	2.00							Fa. 2012-179/0	(1) Editovať
	Zmluvné plnenie	AUTODOPRAVA	Thomas Horth		0.00	12.04.2012 16.37	7.00		12.4.2012			FP test FP	(1) Editovať
	nastavenie plnenia	AUTODOPRAVA										Neperm 2	(2) Editovať
			Samantha Dolin		0.00	12.04.2012 15.10	3.00		12.4.2012			Fa. 2012-185/2	(2) Editovať
	Zmluvné Vybavenie	AUTODOPRAVA	John		0.00	11.04.2012	1.00		11.4.2012			test test	Editovať

Obrázok č. 31 Integrácia Znalostnej bázy v Plneniach

Kliknutím na toto číslo sa roztvorí ich prehľad, a to priamo v stránke Požiadavka / Plnenie požiadavky.



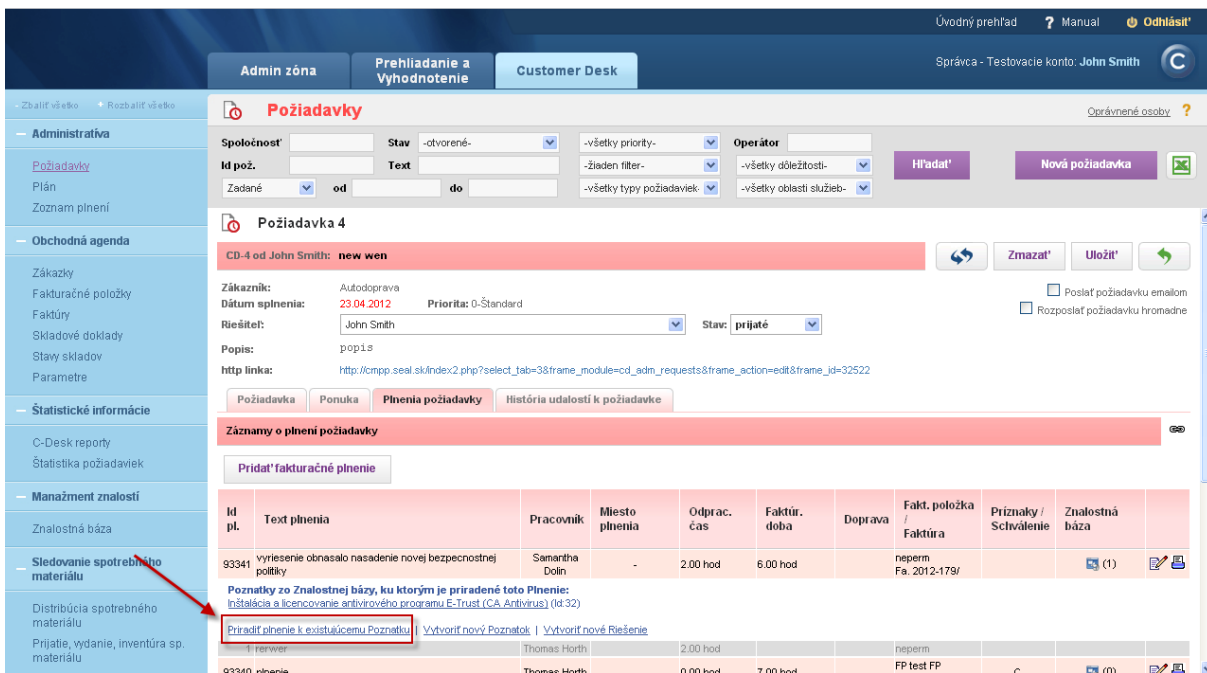
Id pl.	Text plnenia	Pracovník	Miesto plnenia	Odprac. čas	Fakt. doba	Doprava	Fakt. položka / Faktúra	Priznaky / Schválenie	Znalostná báza
93341	vyriešenie obnovo nasadenie novej bezpečnostnej politiky	Samantha Dolin	-	2.00 hod	6.00 hod		neperm Fa. 2012-179/		(1)
Poznámky zo Znalostnej bázy, ku ktorým je priradené toto Plnenie: Inštalácia a licencovanie antivírusového programu E-Trust (C.A. Antivirus) (0432) Priradiť plnenie k existujúcemu Poznátke Vytvoriť nový Poznátok Vytvoriť nové Riešenie									
93340	plnenie	Thomas Horth		0.00 hod	7.00 hod		FP test FP	C	(0)

Obrázok č. 32 Záznam plnenia prepojený na Znalostnú bázu

Tento detail prepojenia do Znalostnej bázy sa zobrazuje pod každým riadkom plnenia. Jeho zobrazenie – ukrytie je aj tu ovládané kliknutím na symbol v stĺpci Znalostná báza.

2.11.1 Priradenie plnenia k existujúcemu Poznatzku

Ak má Poznatok súvis s konkrétnym plnením, je možné takéto plnenie priradiť k záznamu Poznatzku. Táto funkcionality je dostupná nielen zo stránky editácie Poznatzku (spôsob priradenia bol popísaný v kapitole 2.4 *Editácia Poznatzku*), ale je dostupná aj zo stránky Požiadavka / Plnenie požiadavky.



Požiadavky

Spoločnosť: [všetky priority-] Stav: -otvorené- Operátor: [všetky dôležitosti-]

Id pož. [všetky typy požiadaviek] [všetky oblasti služieb-]

Zadané od do

Požiadavka 4

CD-4 od John Smith: new wen

Zákazník: Autodoprava

Dátum splnenia: 23.04.2012 Priorita: 0-Standard

Riešiteľ: John Smith Stav: prijaté

Popis: popis

http linka: http://cmpp.seal.sk/index2.php?select_tab=3&frame_module=cd_adm_requests&frame_action=edit&frame_id=32522

Požiadavka Ponuka **Plnenia požiadavky** História udalostí k požiadavke

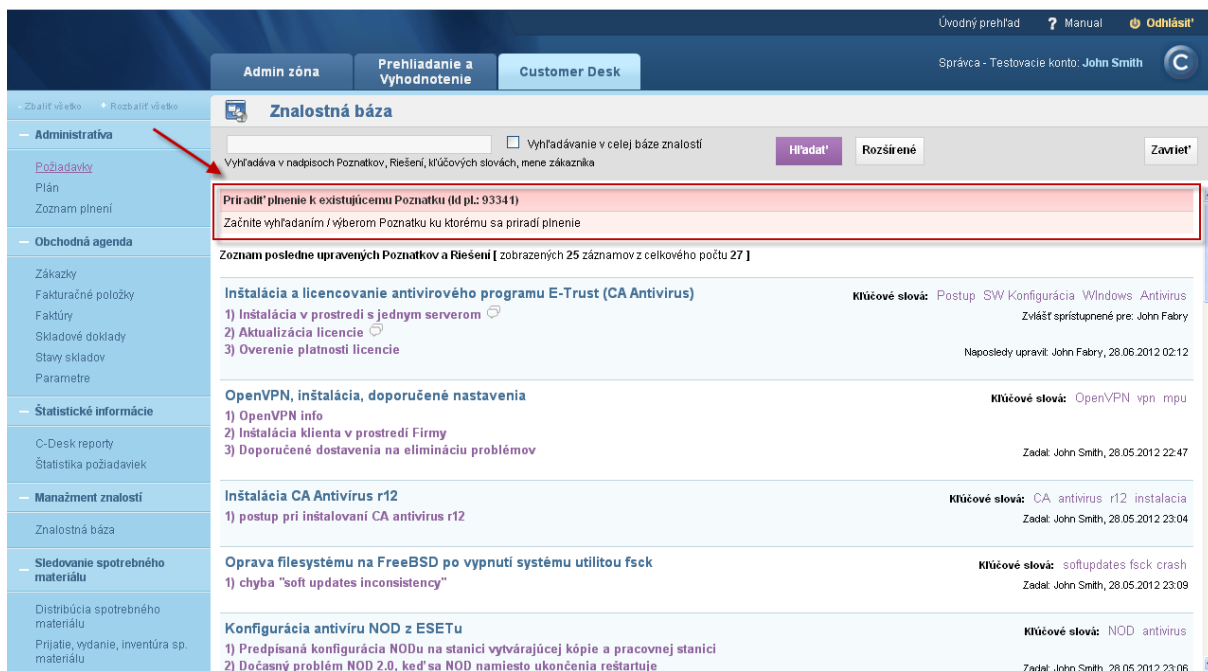
Záznamy o plnení požiadavky

Pridať fakturačné plnenie

Id pl.	Text plnenia	Pracovník	Miesto plnenia	Odprac. čas	Faktúr. doba	Doprava	Fakt. položka / Faktúra	Priznaky / Schválenie	Znalostná báza
93341	Vyriesenie obnaso nasadenie novej bezpecnostnej politiky	Samantha Dolin	-	2.00 hod	6.00 hod		neperm. Fe. 2012-179/		(1)
Poznatky zo Znalostnej bázy, ku ktorým je priradené toto Plnenie: Instalácia a licencovanie antivirového programu E-Trust (CA Antivirus) (0432) Priradiť plnenie k existujúcemu Poznatzku Vytvoríť nový Poznatzok Vytvoríť nové Riešenie									
93340	plnenie	Thomas Horth		0.00 hod	7.00 hod		FP test FP	C	(0)

Obrázok č. 33 Priradiť plnenie k existujúcemu Poznatzku

Postup priradenia prebieha v dvoch krokoch. V prvom, je potrebné vyhľadať požadovaný Poznatok. Kliknutím na link *Priradiť plnenie k existujúcemu Poznatzku*, sa najskôr sprístupní stránka pre hľadanie a prezeranie záznamov.



Znalostná báza

Vyhľadáva v nadpisoch Poznatkov, Riešení, kľúčových slovách, mene zákazníka

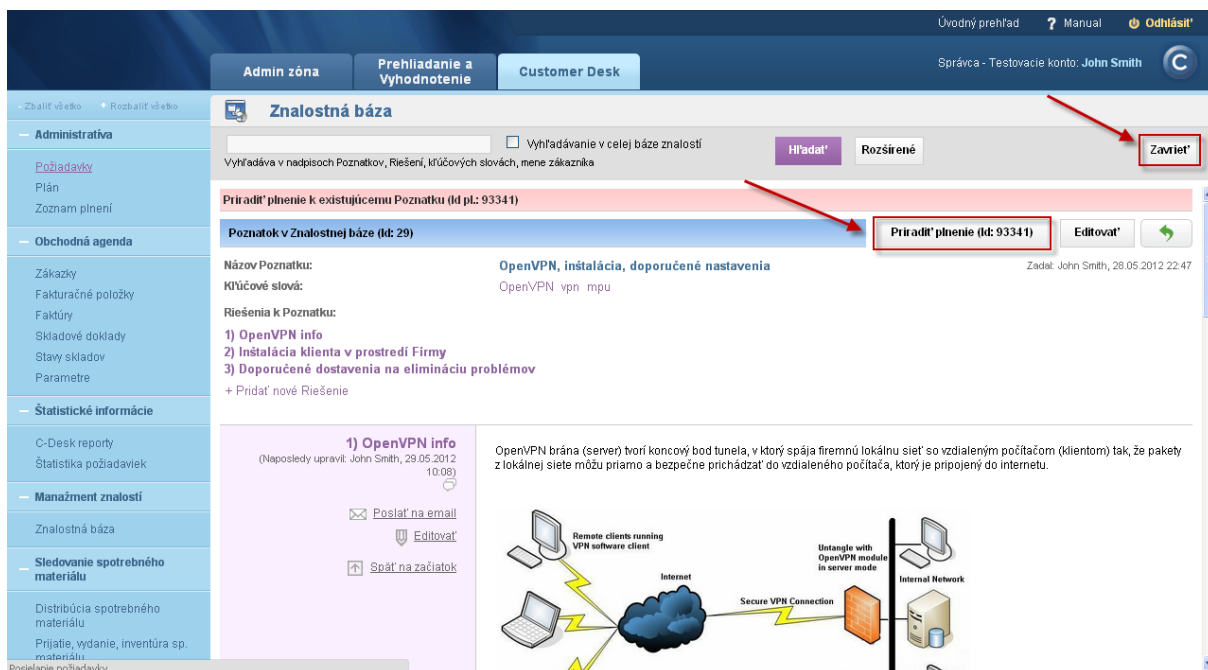
Priradiť plnenie k existujúcemu Poznatzku (Id pl.: 93341)
Začnite vyhľadáním / výberom Poznatzku ku ktorému sa priradi plnenie

Zoznam posledne upravených Poznatkov a Riešení [zobrazených 25 záznamov z celkového počtu 27]

Názov Poznatzku	Kľúčové slová	Zadal
Inštalácia a licencovanie antivirového programu E-Trust (CA Antivirus) 1) Inštalácia v prostredí s jedným serverom 2) Aktualizácia licencie 3) Overenie platnosti licencie	Postup SW Konfigurácia Windows Antivirus Zvlášť sprístupnené pre: John Fabry	Naposledy upravil: John Fabry, 28.06.2012 02:12
OpenVPN, inštalácia, doporučené nastavenia 1) OpenVPN info 2) Inštalácia klienta v prostredí Firmy 3) Doporučené dostavenia na elimináciu problémov	OpenVPN vpn mpv	Zadal: John Smith, 28.05.2012 22:47
Inštalácia CA Antivirus r12 1) postup pri inštalovaní CA antivirus r12	CA antivirus r12 instalacia	Zadal: John Smith, 28.05.2012 23:04
Oprava filesystému na FreeBSD po vypnutí systému utilitou fsck 1) chyba "soft updates inconsistency"	softupdates fsck crash	Zadal: John Smith, 28.05.2012 23:09
Konfigurácia antivíru NOD z ESETu 1) Predpísaná konfigurácia NODu na stanici vytvárajúcej kópie a pracovnej stanici 2) Dočasný problém NOD 2.0, keď sa NOD namiesto ukončenia reštartuje	NOD antivirus	Zadal: John Smith, 28.05.2012 23:06

Obrázok č. 34 Priradiť plnenie k existujúcemu Poznatzku – prvý krok

Po vyhľadaní požadovaného Poznatzku, je v jeho detaile k dispozícii tlačidlo *Priradiť plnenie*. Jeho stlačením je plnenie priradené k príslušnému záznamu Poznatzku.



Znalostná báza

Vyhľadáva v nadpisoch Poznatkov, Riešení, kľúčových slovách, mene zákazníka

Priradiť plnenie k existujúcemu Poznatzku (Id pl.: 93341)

Poznatzok v Znalostnej báze (Id: 29)

Názov Poznatzku: **OpenVPN, inštalácia, doporučené nastavenia**
Zadal: John Smith, 28.05.2012 22:47

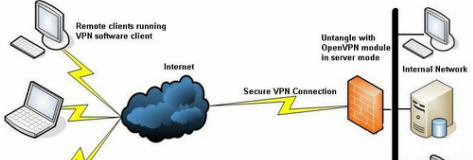
Kľúčové slová: OpenVPN vpn mpv

Riešenia k Poznatzku:
1) OpenVPN info
2) Inštalácia klienta v prostredí Firmy
3) Doporučené dostavenia na elimináciu problémov
+ Pridať nové Riešenie

1) OpenVPN info
(Naposledy upravil: John Smith, 29.05.2012 10:08)

Poslať na email
Editovať
Späť na začiatok

OpenVPN brána (server) tvorí koncový bod tunela, v ktorý spája firemnú lokálnu sieť so vzdialeným počítačom (klientom) tak, že pakety z lokálnej siete môžu priamo a bezpečne prichádzať do vzdialeného počítača, ktorý je pripojený do internetu.



Obrázok č. 35 Priradiť plnenie k existujúcemu Poznatzku – druhý krok

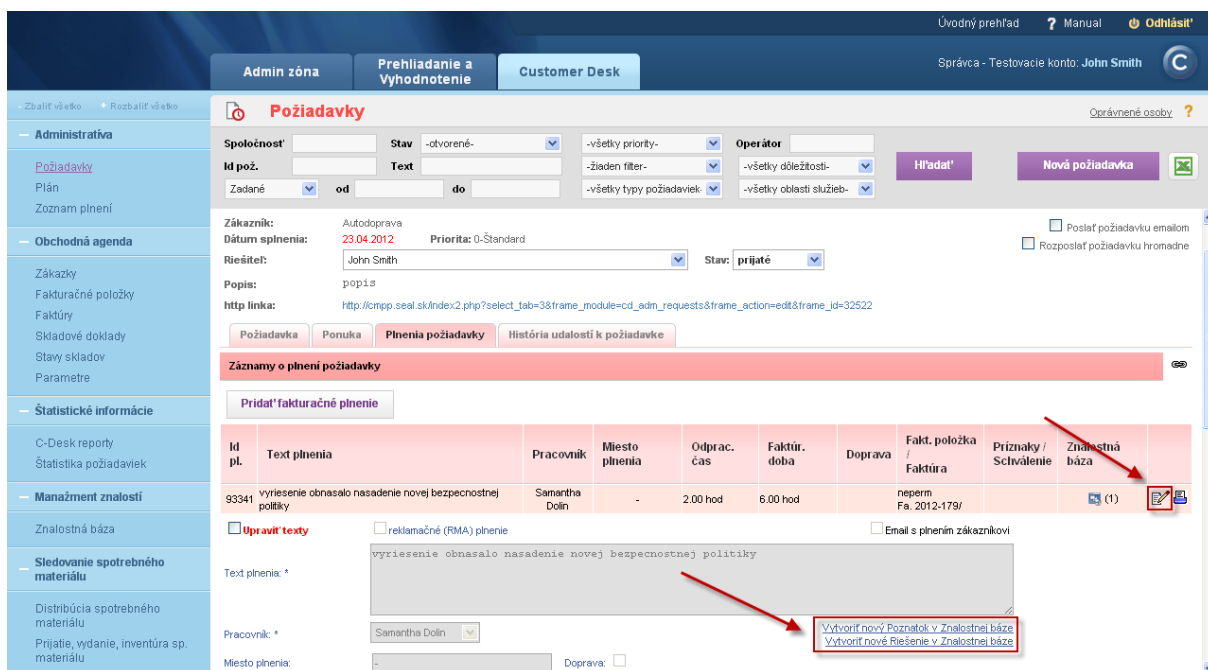
Tlačidlo *Zavrieť* slúži k návratu na stránku Požiadavka / Plnenie požiadavky.

2.11.2 Vytvorenie záznamu v Znalostnej báze podľa plnenia

Okrem priradenia plnenia k existujúcemu Poznatku, je tu možnosť vytvorenia aj nového záznamu v Znalostnej báze podľa plnenia. Slúžia k tomu ďalšie linky:

- *Vytvoriť nový Poznatok*
- *Vytvoriť nové Riešenie*

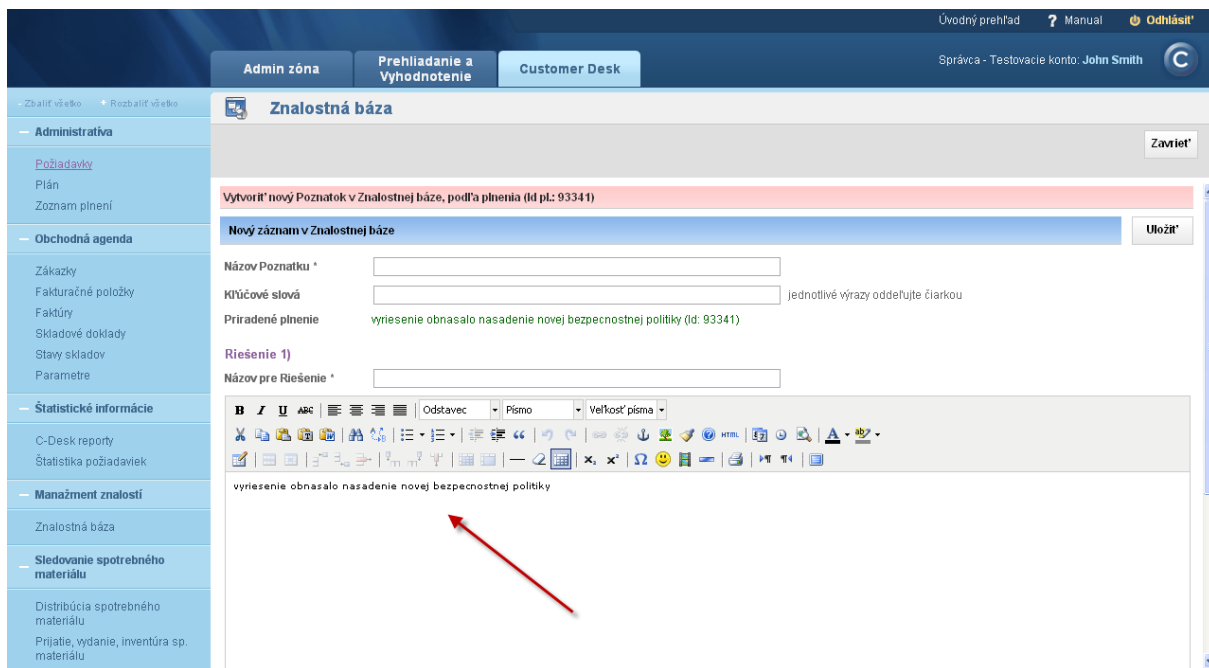
Tieto 2 možnosti sú k dispozícii tiež z detailu plnenia:



The screenshot shows the 'Plnenia požiadavky' (Request Fulfillment) section of the Customer Monitor interface. The interface includes a sidebar with navigation links like 'Administratíva', 'Obchodná agenda', and 'Manažment znalostí'. The main area displays details for a specific request (ID 93341) and a table of fulfillment records. A red box highlights the 'Vytvoriť nový Poznatok v Znalostnej báze' and 'Vytvoriť nové Riešenie v Znalostnej báze' links in the bottom right corner of the fulfillment record table.

Obrázok č. 36 Vytvoriť záznam v Znalostnej báze podľa plnenia

Vytvoriť nový Poznatok - sa používa na vytvorenie nového Poznatku v Znalostnej báze. Kliknutím na túto voľbu sa priamo sprístupní formulár pre vytvorenie takéhoto záznamu. Do položky text Riešenia sa automaticky vložia z plnenia – text plnenia a interná poznámka.



Úvodný prehľad ? Manual Odhlásiť

Admin zóna Prehliadanie a Vyhodnotenie Customer Desk Správca - Testovacie konto: John Smith

Zbalit všetko Rozbalit všetko

Znalostná báza Zavrieť

Vytvoriť nový Poznatzek v Znalostnej báze, podľa plnenia (id pl.: 93341)

Nový záznam v Znalostnej báze Uložiť

Názov Poznatzku *

Kľúčové slová jednotlivé výrazy oddeľujte čiarkou

Priradené plnenie vyriesenie obnasalo nasadenie novej bezpecnostnej politiky (id: 93341)

Riešenie 1)

Názov pre Riešenie *

vyriesenie obnasalo nasadenie novej bezpecnostnej politiky

Obrázok č. 37 Vytvoriť nový Poznatzek

Vytvoriť nové Riešenie - je určený pre vytvorenie nového Riešenia k existujúcemu Poznatzku. Postup pridania je viackrokový. V prvom rade je potrebné vyhľadať požadovaný Poznatzek. Po vyhľadaní požadovaného Poznatzku sa pokračuje tradičnou voľbou pre vytvorenie ďalšieho riešenia, kliknutím na + *Pridať nové Riešenie*. Tak ako v predošlom prípade, aj tu sa do položky text Riešenia automaticky vložia z plnenia - text plnenia a interná poznámka.