



# Helpdesk

Uživatelská příručka RIS

ASSECO

## Historie změn

Verze	Datum vydání	Zpracovatel	Popis změn
1.0	01. 07. 2025	KKA	Vytvoření dokumentu

## Obsah

Historie změn.....	1
1 Úvod.....	3
<b>1.1 Modul Helpdesk.....</b>	<b>3</b>
2 Přehled požadavků.....	5
<b>2.1 Životní cyklus požadavku.....</b>	<b>5</b>
2.1.1 Barevné označení jednotlivých stavů.....	6
<b>2.2 Stav „Přiděleno“.....</b>	<b>6</b>
<b>2.3 Stav „Registrováno“.....</b>	<b>8</b>
<b>2.4 Stav „Řeší se“.....</b>	<b>10</b>
<b>2.5 Stav „Pozastaveno“.....</b>	<b>11</b>
<b>2.6 Stav „Schvalováno“.....</b>	<b>11</b>
<b>2.7 Stav „Vyřešeno“.....</b>	<b>12</b>
<b>2.8 Stav „Storno“.....</b>	<b>13</b>
<b>2.9 Přidání „Komentáře“.....</b>	<b>13</b>
<b>2.10 Přidání „Popisu řešení“.....</b>	<b>15</b>
<b>2.11 Přidání „Přílohy“.....</b>	<b>16</b>
3 Často kladené dotazy (FAQ).....	17
<b>3.1 Přidání příspěvku do FAQ.....</b>	<b>18</b>
4 Správa znalostní báze.....	19
<b>4.1 Vytvoření příspěvku do znalostní báze.....</b>	<b>19</b>
<b>4.2 Detail příspěvku ve znalostní bázi.....</b>	<b>20</b>
<b>4.3 Změna stavu příspěvku ve znalostní bázi.....</b>	<b>21</b>
5 Nastavení řešitelských skupin.....	22
<b>5.1 Vytvoření nového řešitele.....</b>	<b>22</b>
<b>5.2 Detail záznamu nového řešitele.....</b>	<b>23</b>
5.2.1 Přidání Agendy a priority řešiteli.....	24
6 Evidence řešitelů.....	26
7 Seznam použitých zkratk a pojmů.....	27
8 Seznam obrázků.....	28

# 1 Úvod

Cílem dokumentu je seznámit uživatele s obsahem a funkcími interní části Rybářského informačního systému (dále RIS), konkrétně s částí „Helpdesk“ ve stejnojmenném modulu Helpdesk (dále jen HLP). Příručka obsahuje přehled funkcí a popis ovládání aplikace při práci v oblasti vytváření požadavků na HLP.

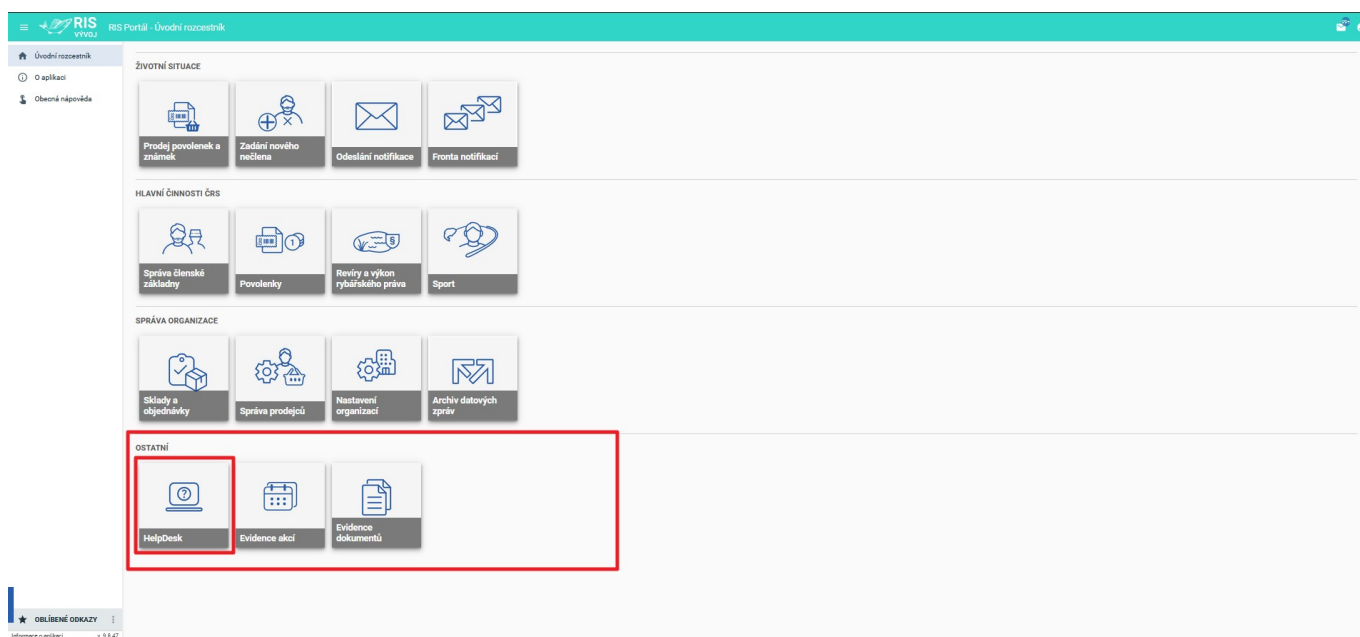
**Při popisu funkcí předpokládáme, že uživatel má správně přiřazená práva k práci s danou agendou (v našem případě na straně zpracování požadavku).**

Přihlášení do aplikace je popsáno v příručce „Obecné ovládání aplikace“, kde jsou popsány i základní funkcionality platící obecně napříč celým systémem, tedy zde již nebudeme zabíhat do obecných podrobností.

Dokument neobsahuje technický popis infrastruktury, datový obsah a další informace, které jsou pro uživatelské ovládání aplikace bezpředmětné.

## 1.1 Modul Helpdesk

Moduly jsou v RIS prezentovány tzv. dlaždicemi. Aby bylo možno pracovat s agendou HLP, je nutno na úvodním rozcestníku nejdříve „vstoupit“ v části nazvané „OSTATNÍ“ do dlaždice „Helpdesk“.



Obrázek 1: Modul „Helpdesk“ v hlavním rozcestníku RIS

Modul „Helpdesk“ obsahuje dlaždice druhé úrovně, které slouží k podpoře funkcionality. Dlaždice jsou následující a budou popsány v následujících kapitolách:

1. část: Přehled požadavků:

- [Přehled požadavků](#)

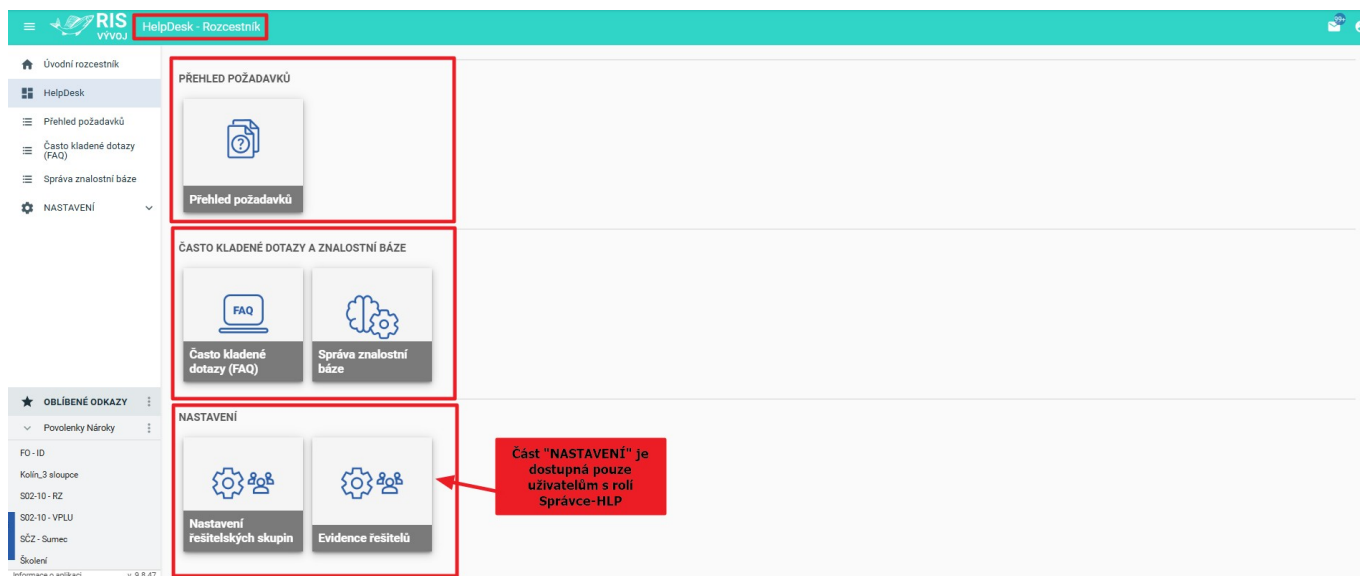
2. část: Často kladené dotazy a znalostní báze:

- [Často kladené dotazy \(FAQ\)](#)

- [Správa znalostní báze](#)

3. část: Nastavení (tato část je dostupná pouze uživateli s rolí „Správce-HLP“):

- [Nastavení řešitelských skupin](#)
- [Evidence řešitelů](#)



Obrázek 2: Modul „Helpdesk“ v druhé úrovni rozcestníku RIS

## 2 Přehled požadavků

V této části je práce s požadavkem v systému HLP popsána ze dvou perspektiv: z pohledu zadavatele požadavku a z pohledu řešitele požadavku.

**Zadavatel požadavku** má možnost požadavek založit, případně jej stornovat, přidávat k němu komentáře a přílohy a dále sledovat jeho průběh.

**Řešitel požadavku** požadavek přebírá, mění jeho stavy, přidává komentáře, popisy řešení i přílohy a je zodpovědný za jeho vyřešení.

Při popisu jednotlivých funkcionalit zadávání a řešení požadavků v HLP bude v této příručce vždy uvedeno, zda se jedná o pohled zadavatele nebo řešitele požadavku.

Po kliknutí na dlaždici „Přehled požadavků“ se uživateli zobrazí třetí úroveň, tzv. evidence se záznamy. (Pozn.: V tomto průvodci pracujeme s přiřazenými právy pro více organizačních jednotek (dále jen OJ) a s oprávněním Správce-HLP, proto vidíme záznamy různých požadavků.

Stav požadavku	Identifikace požadavku	Název	Datum zadání	Priorita	Modul/Agenda	Kategorie	Zadavatel	Řešitel	Datum vyřešení/storna
Přiděleno	0013-2025	TEST_edtace	18.06.2025	Nizká	Číselniky	Změny (rozvoj a úpravy RIS)	Pišáček Tomáš	Vala Mařík	
Vyřešeno	0010-2025	TEST_komentář	18.06.2025	Nizká	Číselniky	Změny (rozvoj a úpravy RIS)	Pišáček Tomáš	Vala Mařík	18.06.2025
Vyřešeno	0655-2023	správa členské základny - slo...	29.12.2023	Střední	Správa členské základny	Změny (rozvoj a úpravy RIS)	Pišáček Tomáš	Kočíca Tomáš	29.12.2023
Vyřešeno	0317-2023	Reviz - nastavení hospodáře a...	03.12.2023	Nizká	Revizy a výkony ryb. práva	Podpora (dotaz k ovládní RIS)	Pišáček Tomáš	Vala Mařík	05.01.2024
Storno	0316-2023	Brigády	03.12.2023	Nizká	Org. jednotky	Podpora (dotaz k ovládní RIS)	Pišáček Tomáš	Vala Mařík	18.06.2025
Vyřešeno	0310-2023	Nastavení organizací	03.12.2023	Nizká	Helpdesk	Poruchy	Pišáček Tomáš	Vala Mařík	03.01.2024

Obrázek 3: Evidence se záznamy ve třetí úrovni rozcestníku RIS – „Přehled požadavků“

Záznamy jsou viditelné ve všech možných stavech. Různé stavy jsou pro lepší přehlednost na začátku řádku reprezentovány barevnými proužky (barvy prezentují životní cyklus požadavku, blíže popsáno v kapitole [Barevné označení jednotlivých stavů](#)).

### 2.1 Životní cyklus požadavku

Založení požadavku pro HLP prochází určitým životním cyklem.

Fáze toho životního cyklu požadavku mohou být (popsány blíže v jednotlivých podkapitolách):

- Registrováno
- Přiděleno
- Řeší se
- Pozastaveno
- Schvalováno
- Vyřešeno

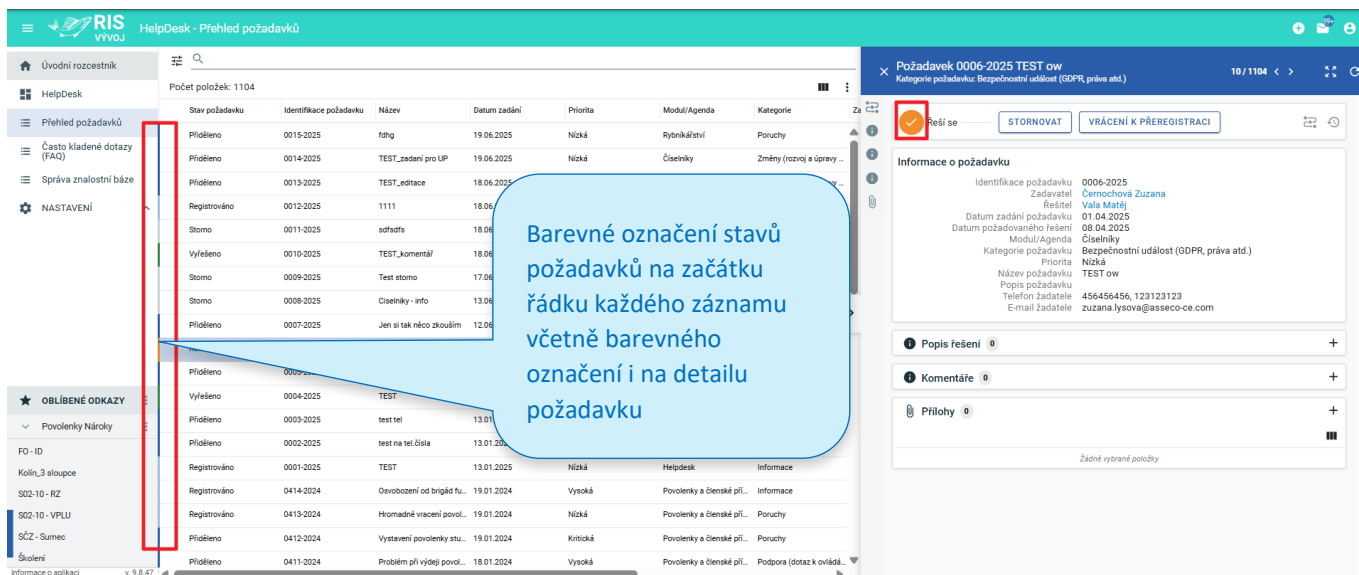
- Storno

### 2.1.1 Barevné označení jednotlivých stavů

Životní cyklus požadavku je prezentován barevným označením. Barevné označení je vždy uvedeno na začátku každého řádku záznamu požadavku formou barevného proužku.

Barevné rozlišení stavů je následující:

- světle modrá – Registrováno
- tmavě modrá – Přiděleno
- červená – Pozastaveno
- oranžová – stav Schvalováno a stav Řeší se
- zelená – Vyřešeno
- šedá – Storno



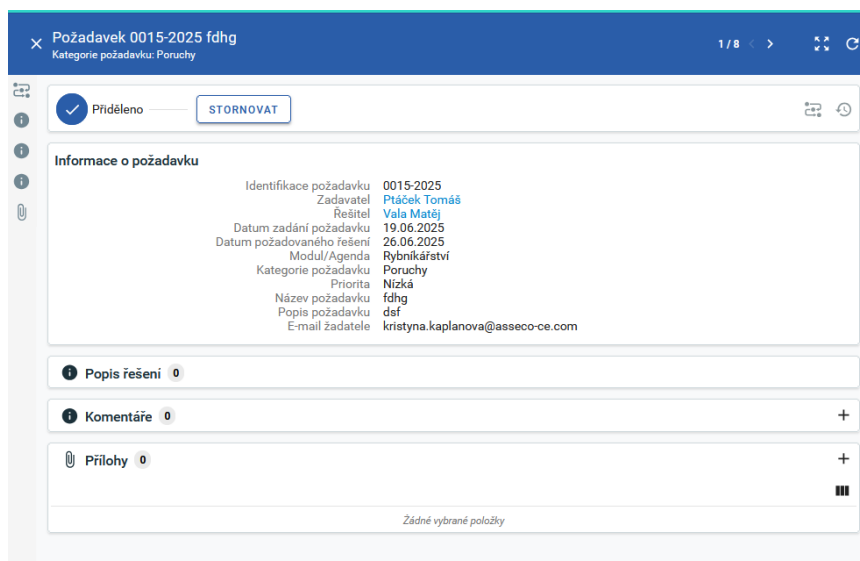
Obrázek 4: Barevné označení stavů požadavku – v evidenci záznamů i na detailu požadavku

## 2.2 Stav „Přiděleno“

Vytvořit záznam požadavku na HLP do stavu Přiděleno, je možné pouze z modulu Přehled požadavků, kliknutím na ikonu „Vytvořit“ v pravém horním rohu celé obrazovky a zobrazí editační formulář s následujícími položkami:

- Zadavatel – defaultně předvyplněno přihlášeným uživatelem
- Název požadavku – povinná textová položka pro vyplnění názvu požadavku
- Popis požadavku – nepovinná textová položka pro popis problému v zadávaném požadavku (až 4000 znaků)
- Modul/agenda – výběr z číselníku nadefinovaných oblastí pro zařazení požadavku:
  - Číselníky
  - Dokumenty

- Helpdesk
- Kalendář a akce
- Kontakty
- Manažerské reporty
- Mládež
- Objednávkový systém
- Org. jednotky
- Povolenky a členské příspěvky
- Revíry a výkon ryb. práva
- Rybářská stráž
- Rybníkářství
- Sklady a objednávky
- Sport
- Správa členské základny
- Kategorie požadavku – povinná položka, výběr z číselníku:
  - Bezpečnostní událost (GDPR, práva atd.)
  - Informace
  - Podpora (dotaz k ovládání RIS)
  - Poruchy
  - Změny (rozvoj a úpravy RIS)
- Priorita – povinná položka, výběr z číselníku:
  - Nízká
  - Střední
  - Vysoká
  - Kritická
- Telefon žadatele – automaticky předvyplněné telefonem zadavatele, pokud ho má na své kartě uvedený
- E-mail žadatele – automaticky předvyplněné e-mailem zadavatele
- Checkbox „**Zájem o notifikace**“ – pro variantu, že zadavatel má zájem o notifikace pro změny na daném požadavku. Pro nezájem o tyto notifikace se checkbox ponechá nezatrhnutý.
- Datum zadání požadavku – povinná datumová položka, která je automaticky předvyplněná aktuálním datem a nelze měnit
- Datum požadovaného řešení – povinná datumová položka. Lze zadat ručně ve formátu dd.MM.yyyy nebo pomocí ikony  na konci řádku. Defaultně je předvyplněné jako hodnota aktuálního data + 7 dní



Obrázek 5: Stav požadavku „Přiděleno“

Po vyplnění všech povinných položek a kliknutím na „VYTVOŘIT“ v pravém horním rohu formuláře se záznam příspěvku pro HLP uloží a je ve stavu „Přiděleno“ s tmavě modrým barevným označením. Tento stav a označení požadavku se použije tehdy, pokud má v systému RIS daná kombinace modulu/agendy a kategorie požadavku přiřazeného řešitele. Pokud tomu tak není, nově vytvořený požadavek se uloží ve stavu „Registrováno“ a je označen světle modrou barvou.

Tento požadavek je automaticky přiřazen konkrétnímu řešiteli, a proto se nachází ve stavu „Přiděleno“.

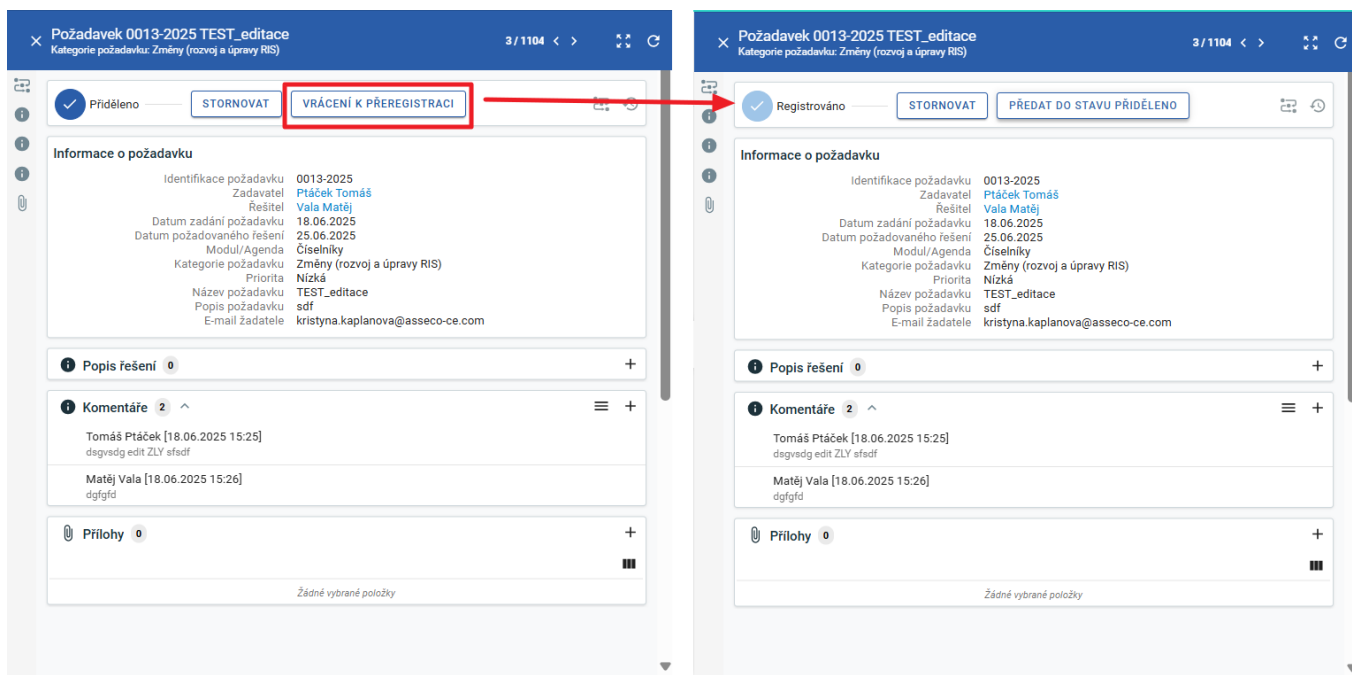
### 2.3 Stav „Registrováno“

Tento stav požadavku je nastaven při jeho vytvoření, pokud byl požadavek zadán pro kombinaci modulu/agendy a kategorie, která v systému RIS nemá přiřazeného řešitele.

The screenshot displays the user interface for a request in the 'Registered' status. At the top, a blue header bar contains the request title 'Požadavek 0001-2025 TEST', the category 'Kategorie požadavku: Informace', and navigation icons. Below the header, a status bar shows a checkmark icon, the text 'Registrováno', and a 'STORNOVAT' button. The main content area is titled 'Informace o požadavku' and contains a list of details: Identifikace požadavku (0001-2025), Zadavatel (Hudeček Petr), Řešitel, Datum zadání požadavku (13.01.2025), Datum požadovaného řešení (20.01.2025), Modul/Agenda (Helpdesk), Kategorie požadavku (Informace), Priorita (Nízká), Název požadavku (TEST), Popis požadavku (test), and Telefon žadatele (45645645645645645645). Below this, there are three expandable sections: 'Popis řešení' (0 items), 'Komentáře' (0 items), and 'Přílohy' (0 items). At the bottom of the attachment section, it says 'Žádné vybrané položky'.

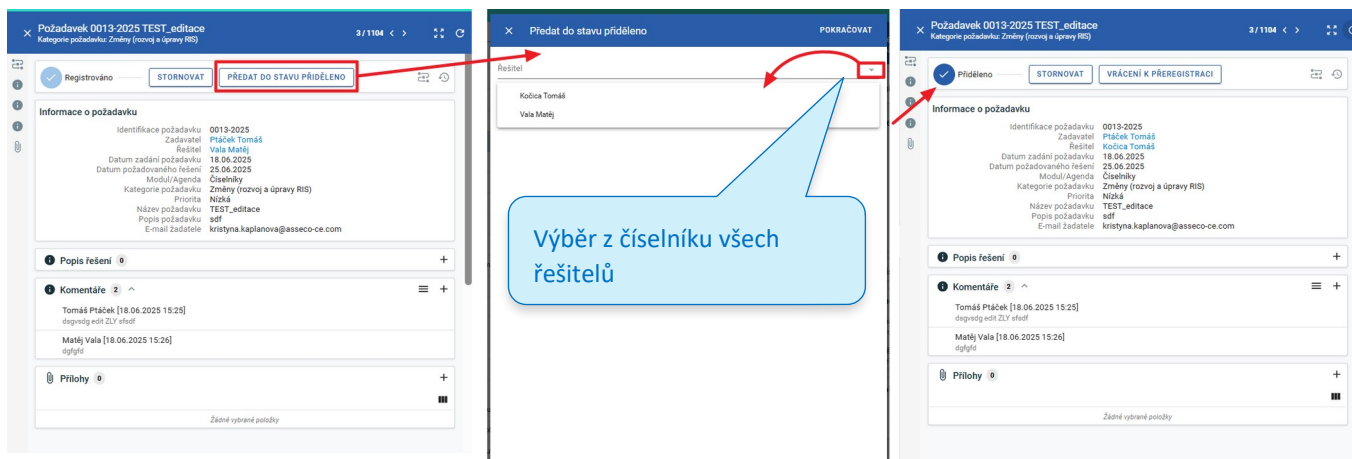
Obrázek 6: Stav požadavku „Registrováno“

Řešitel má možnost pomocí akčního tlačítka „VRÁCENÍ K PŘEREGISTRACI“ změnit stav požadavku z „Přiděleno“ zpět na „Registrováno“, pokud se domnívá, že za řešení požadavku nenese odpovědnost a je nutné jej přeregistrovat na jiného řešitele. Tato možnost je určena výhradně pro řešitele požadavku; zadavatel nemůže rozhodovat o tom, komu bude požadavek přidělen. Vrácení k přeregistraci lze později provést i ze stavu „Řeší se“.



Obrázek 7: Možnost vrácení požadavku k přeregistraci pro řešitele

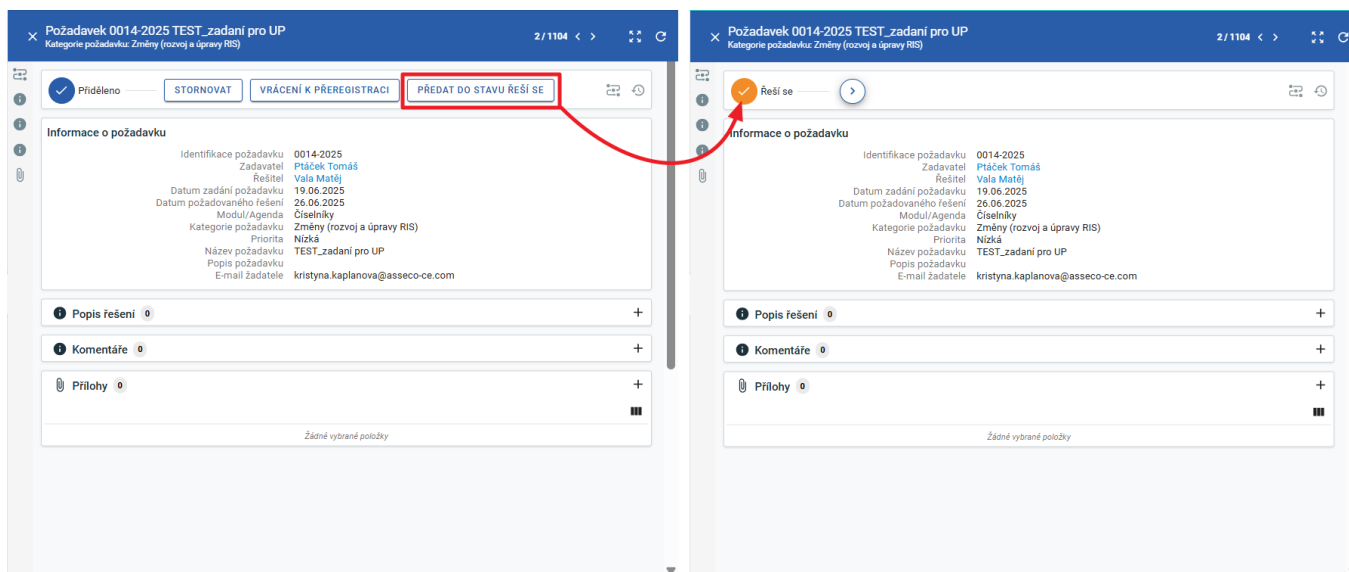
Požadavek lze po vrácení do stavu „Registrováno“ opět převést do stavu „Přiděleno“ pomocí akčního tlačítka „PŘEDAT DO STAVU PŘIDĚLENO“. V tomto kroku je požadavku přiřazen nový řešitel, který přebírá odpovědnost za jeho další zpracování.



Obrázek 8: Postup změny registrace řešitele

## 2.4 Stav „Řeší se“

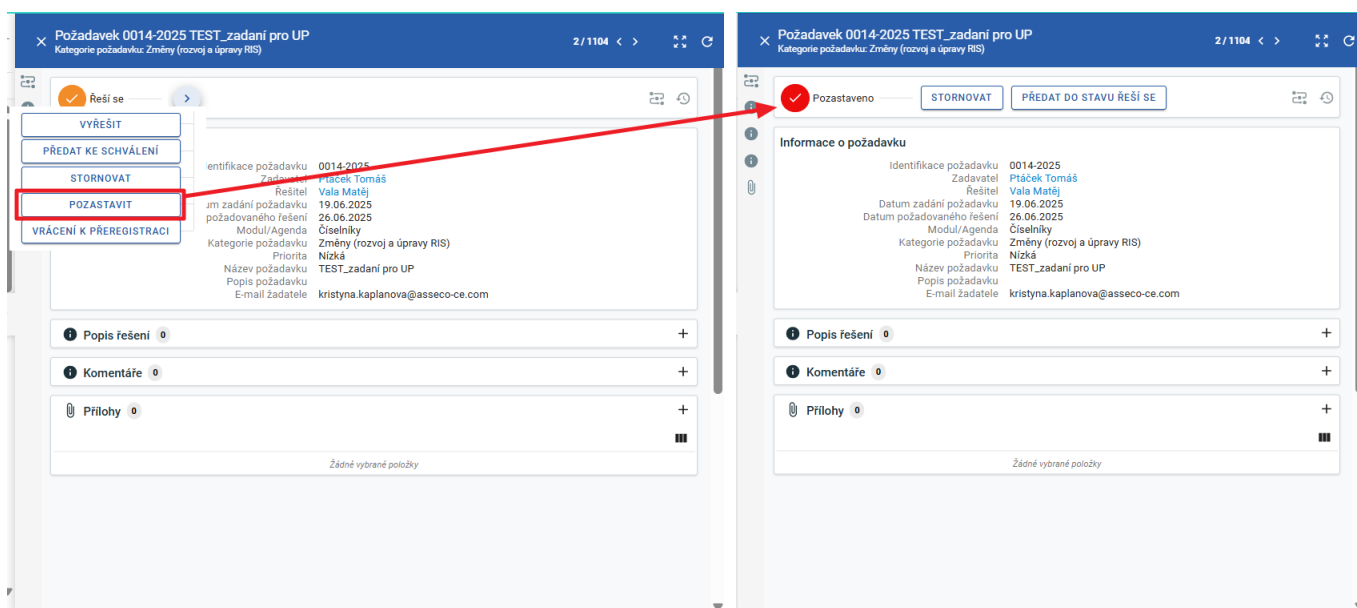
Řešitel může převést požadavek (pro který je přiřazen) do stavu „Řeší se“ ze stavu „Přiděleno“ nebo také ze stavu „Pozastaveno“. K tomu slouží akční tlačítko „PŘEDAT DO STAVU ŘEŠÍ SE“. Po přepnutí do tohoto stavu je požadavek označen oranžovou barvou.



Obrázek 9: Převedení požadavku do stavu „Řeší se“

## 2.5 Stav „Pozastaveno“

Řešitel má možnost požadavek, který je ve stavu „Řeší se“, dočasně pozastavit pomocí akčního tlačítka „POZASTAVIT“.

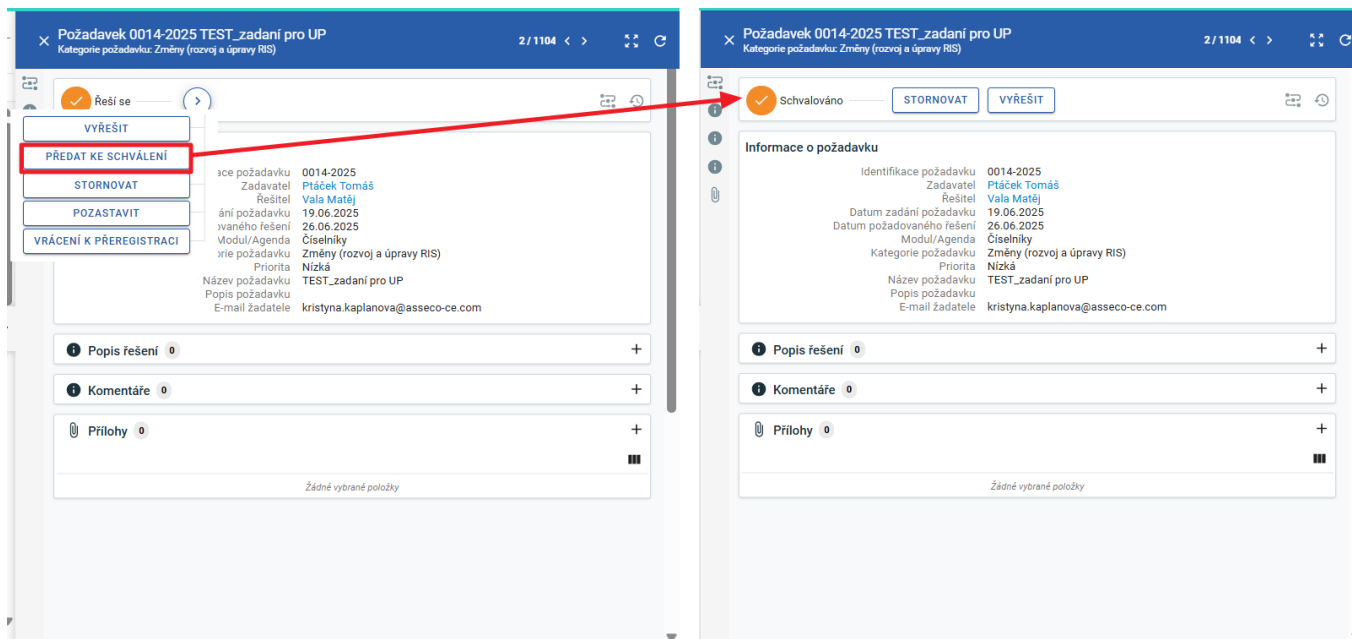


Obrázek 10: Pozastavený stav požadavku

Pozastavený požadavek lze vrátit zpět do stavu „Řeší se“ stisknutím tlačítka „PŘEDAT DO STAVU ŘEŠÍ SE“.

## 2.6 Stav „Schvalováno“

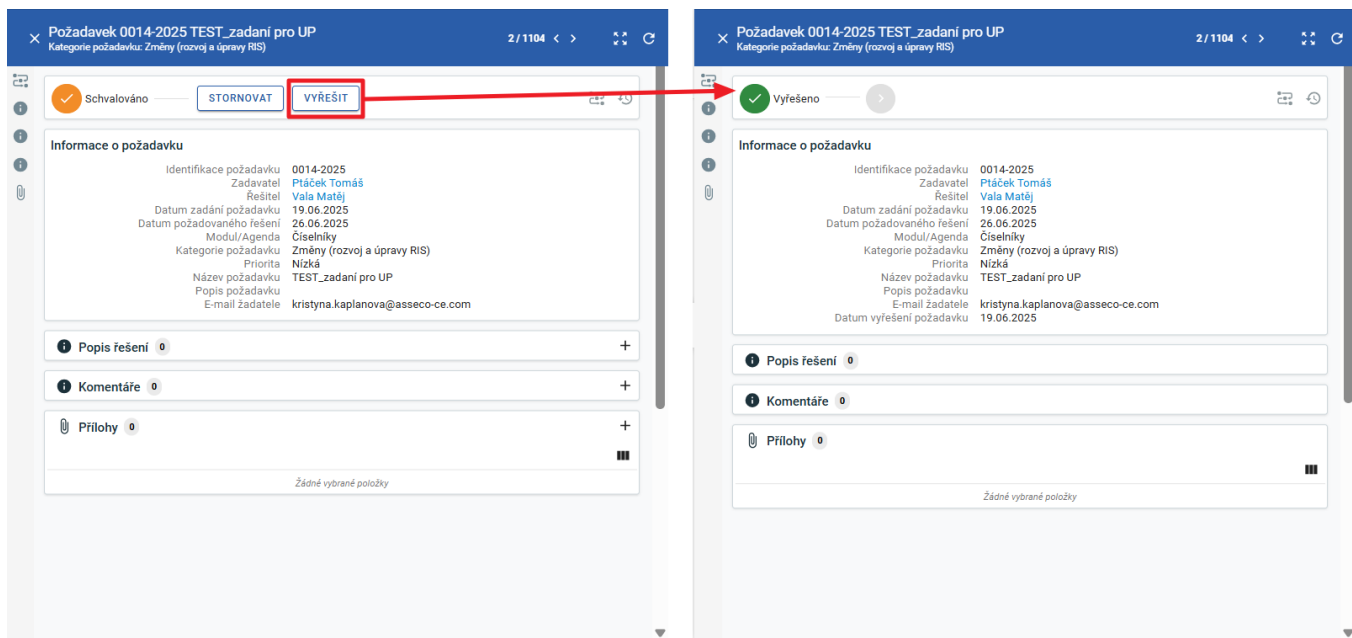
Řešitel může požadavek ve stavu „Řeší se“ předat ke schválení pomocí tlačítka „PŘEDAT KE SCHVÁLENÍ“. Po provedení této akce se požadavek přesune do stavu „Schvalováno“ a je opět označen oranžovou barvou.



Obrázek 11: Požadavek ve stavu „Schvalováno“

## 2.7 Stav „Vyřešeno“

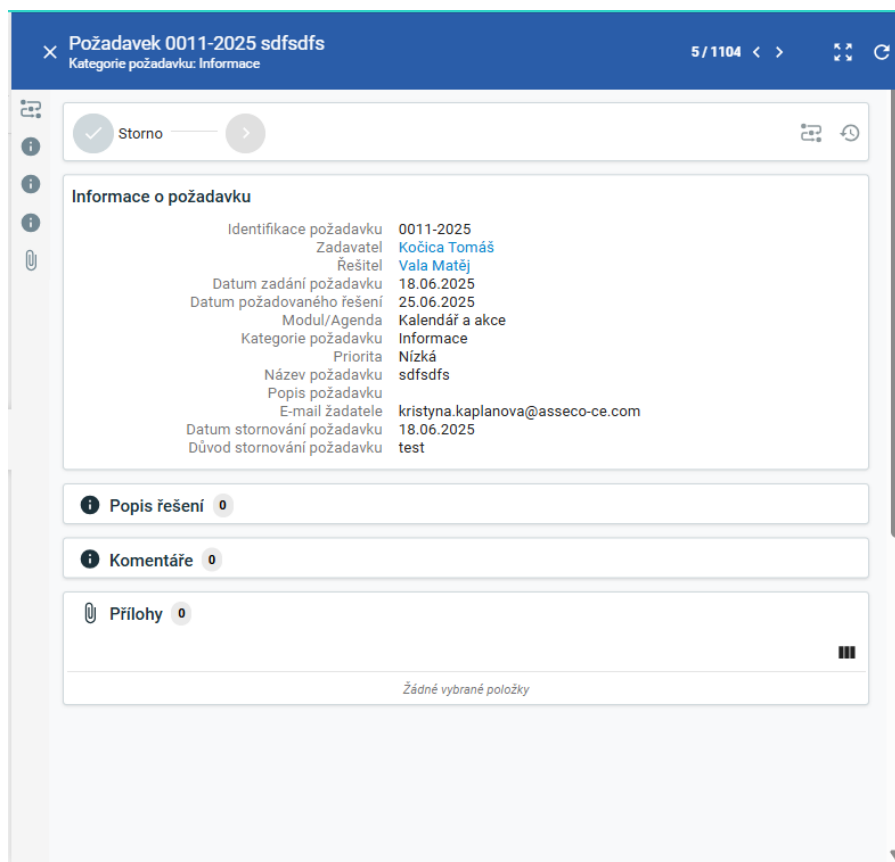
Řešitel má možnost přesunout požadavek do stavu „Vyřešeno“ ze stavu „Schvalováno“ nebo přímo ze stavu „Řeší se“, a to prostřednictvím akčního tlačítka „VYŘEŠIT“. Ve stavu „Vyřešeno“ je požadavek označen zelenou barvou.



Obrázek 12: Převedení požadavku do stavu „Vyřešeno“

## 2.8 Stav „Storno“

Požadavek může stornovat jak jeho zadavatel, tak i řešitel. Tato akce se provádí pomocí tlačítka „STORNOVAT“ a je dostupná ve všech stavech požadavku, s výjimkou stavu „Vyřešeno“. Tento stav je označen šedou barvou.



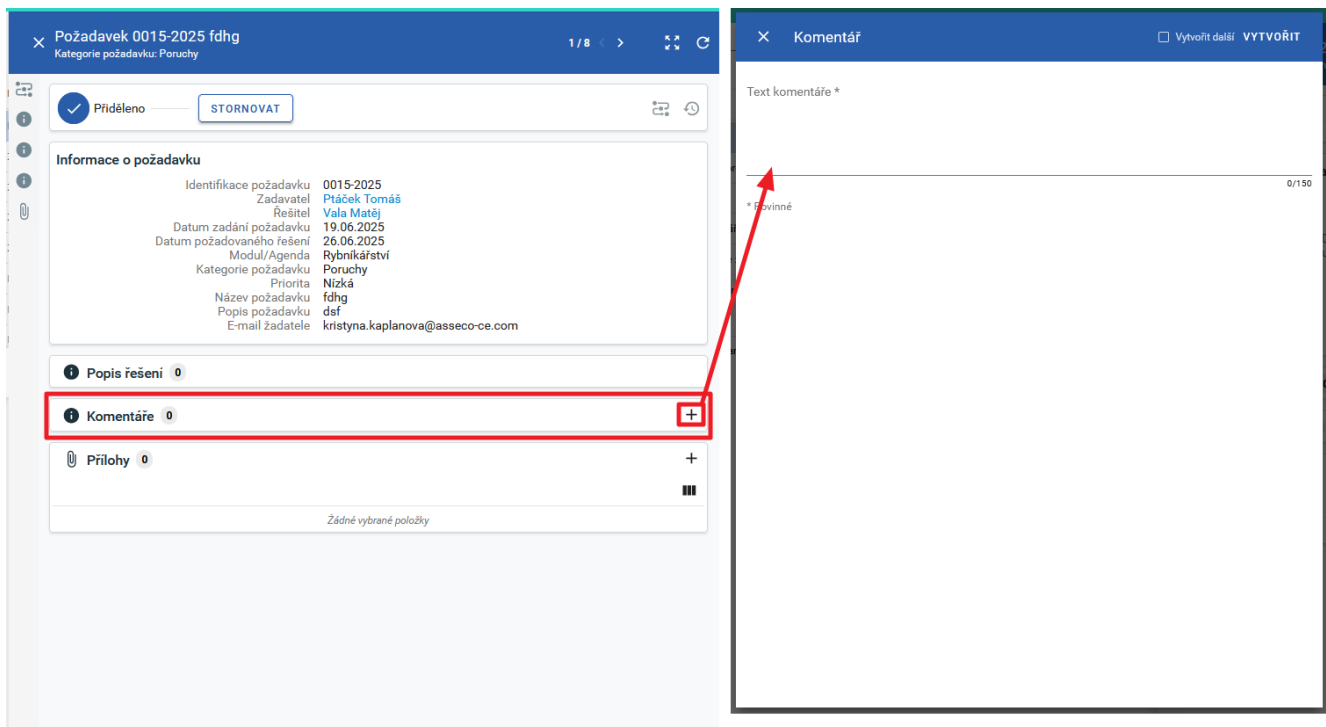
Obrázek 13: Stornovaný stav požadavku

## 2.9 Přidání „Komentáře“

Komentáře k požadavku mohou vkládat jak zadavatel, tak řešitel. Tato možnost je dostupná ve všech stavech požadavku s výjimkou stavů „Vyřešeno“ a „Storno“.

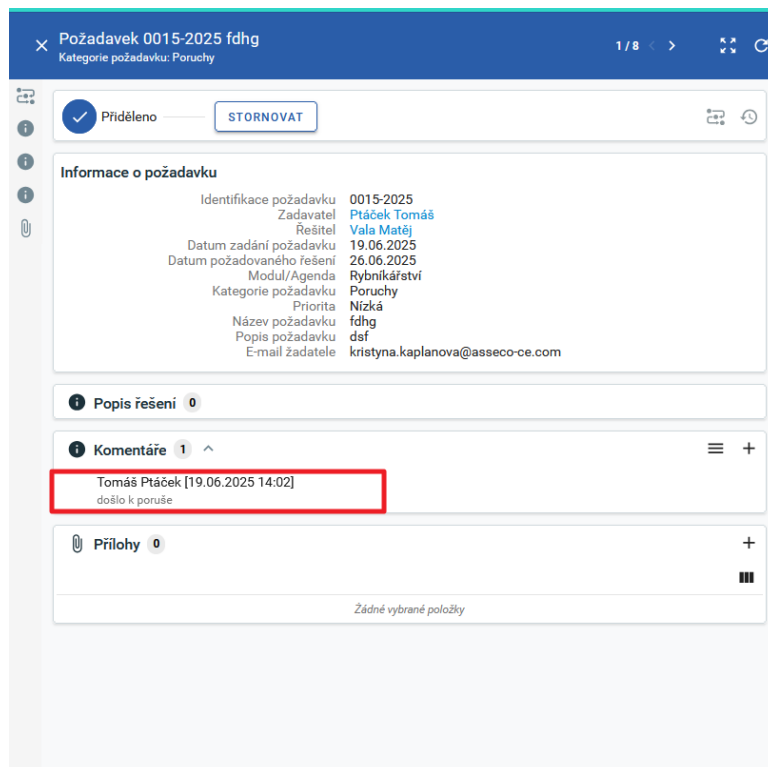
Pro přidání komentáře slouží ikona + v pravém rohu sekce „Komentáře“ na detailu požadavku. Po kliknutí na tuto ikonu se zobrazí editační formulář pro přidání komentáře s následující položkou:

- Text komentáře – textové pole pro zadání komentáře (až 150 znaků)




Obrázek 14: Přidání komentáře

Po doplnění textu komentáře a následným kliknutím na tlačítko „VYTVOŘIT“ v pravém horním rohu editačního formuláře, se komentář uloží do stejnojmenné sekce. Komentář je uložen pod jménem uživatele, který jej vytvořil, a zároveň je u něj v závorce uvedeno datum a čas uložení.



Obrázek 15: Uložený komentář

Komentáře je možné editovat pomocí ikony  na detailu komentáře. Zadavatel požadavku může editovat pouze své vlastní vytvořené komentáře. Řešitel požadavku má možnost upravovat nejen své vlastní komentáře, ale také komentáře zadavatele u požadavků, ke kterým je přiřazen jako řešitel.

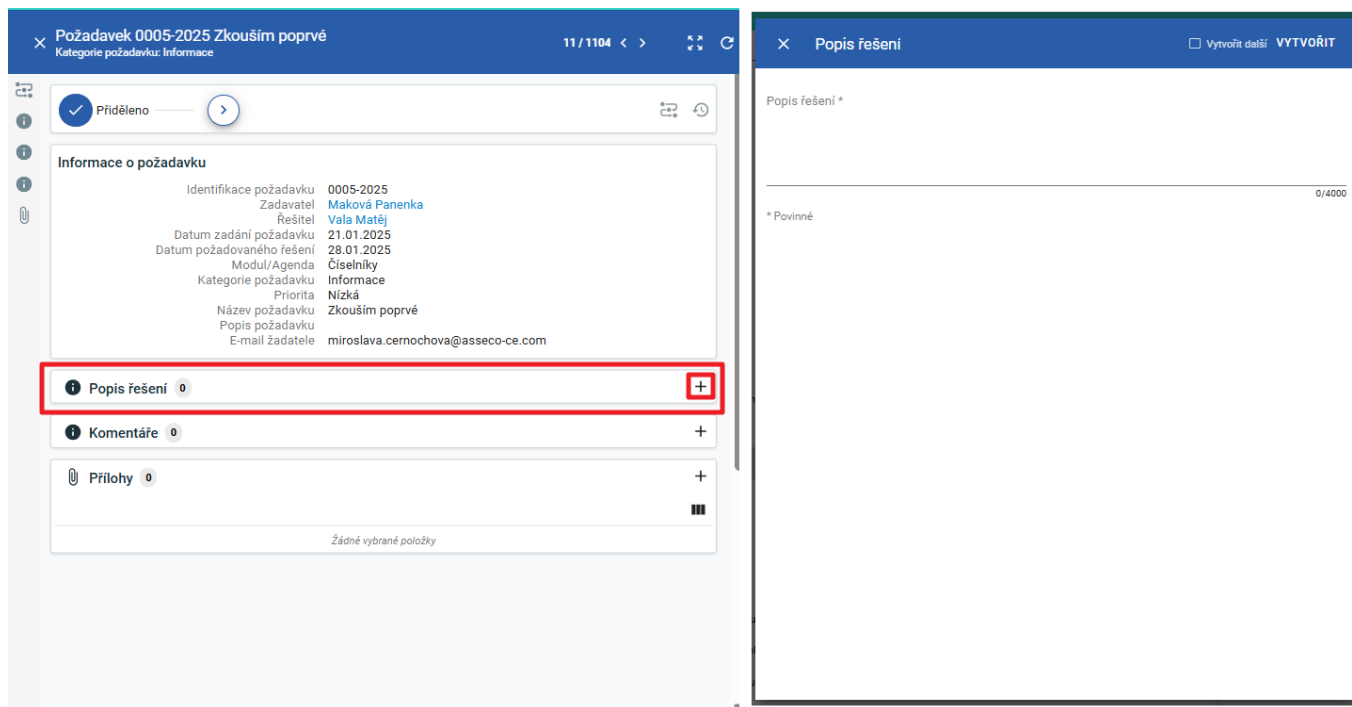
Mazání komentářů není umožněno ani zadavatelům, ani řešitelům požadavku.

## 2.10 Přidání „Popisu řešení“

Popis řešení k požadavku smí vkládat pouze řešitel požadavku. Tato možnost je dostupná ve všech stavech požadavku s výjimkou stavů „Vyřešeno“ a „Storno“.

Pro přidání popisu řešení slouží ikona + v pravém rohu sekce „Popis řešení“ na detailu požadavku. Po kliknutí na tuto ikonu se zobrazí editační formulář pro přidání komentáře s následující položkou:

- Popis řešení – textové pole pro zadání komentáře (až 4000 znaků)



Obrázek 16: Přidání Popisu řešení

Po doplnění textu popisu řešení a následným kliknutím na tlačítko „VYTVOŘIT“ v pravém horním rohu editačního formuláře, se popis řešení uloží do stejnojmenné sekce. Popis řešení je uložen včetně data a času uložení.

## 2.11 Přidání „Přílohy“

Přílohy k požadavku mohou vkládat jak zadavatel, tak řešitel. Tato možnost je dostupná ve všech stavech požadavku s výjimkou stavů „Vyřešeno“ a „Storno“.

Pro přidání přílohy slouží ikona + v pravém rohu sekce „Přílohy“ na detailu požadavku. Po kliknutí na tuto ikonu se otevře okno pro výběr souboru z lokálního úložiště.

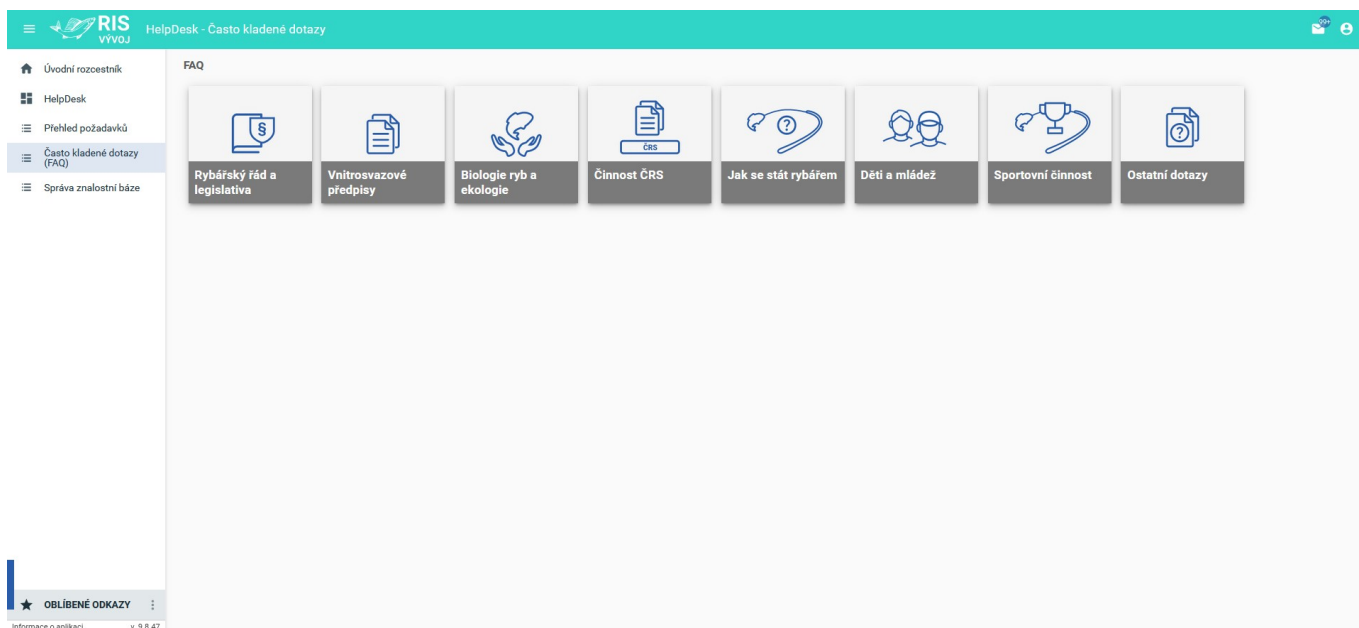
Přílohy lze následně stahovat, upravovat, zobrazovat i mazat, a to standardním způsobem platným pro celý systém RIS.

### 3 Často kladené dotazy (FAQ)

Modul „HelpDesk – Často kladené dotazy (FAQ)“ v systému RIS slouží jako přehledné centrum pro vyhledávání odpovědí na nejčastější otázky uživatelů. Rozcestník obsahuje dlaždice s jednotlivými kategoriemi, které se dají procházet nebo má uživatel možnost vyhledávat napříč tématy. Umožňuje rychlou orientaci v problematice rybářské legislativy, vnitrosvazových předpisů, biologie ryb, činnosti ČRS, členství, sportovní činnosti a dalších oblastí.

Po vstupu do modulu FAQ se zobrazí tematické kategorie ve formě přehledných dlaždic. Každá kategorie obsahuje související dotazy a odpovědi:

- Rybářský řád a legislativa
- Vnitrosvazové předpisy
- Biologie ryb a ekologie
- Činnost ČRS
- Jak se stát rybářem
- Děti a mládež
- Sportovní činnost
- Ostatní dotazy



Obrázek 17: Modul Helpdesk – Často kladené dotazy (FAQ)

Kliknutím na vybranou kategorii se uživateli zobrazí třetí úroveň tzv. evidence se záznamy.

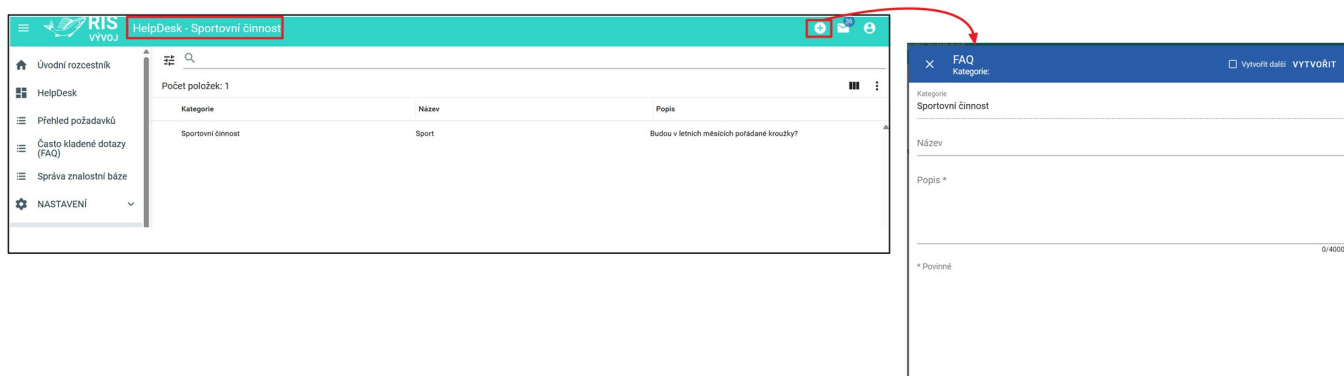
Kategorie	Název	Popis
Ostatní dotazy	Kam zmizelo tlačítko plus v členské základně?	Tlačítko bylo dostupné v období, kdy byla ze strany MO prováděna verifikace členů a narovnání členské zákl.
Ostatní dotazy	Proč se nepřevádí členům úplné odpracované brigády 2023 na rok 2024?	1. RIS započítává do odpracovaných hodin na brigádě maximální hodnotu, která je u ní definovaná jako "S...
Ostatní dotazy	Proč nevidíme ke schválení vytvořenou převodku na člena?	Převodka je po vytvoření ve stavu "k vyjádření mateřská MO". Pokud se mateřská MO vyjádří (tzn. doplní vyj... datu...

Obrázek 18: Evidence záznamů v kategorii „Ostatní dotazy“

### 3.1 Přidání příspěvku do FAQ

Nový příspěvek do sekce „Často kladené dotazy (FAQ)“ může přidat pouze uživatel s rolí „Správce-HLP“. Běžní uživatelé systému RIS tuto možnost nemají.

K vytvoření nového příspěvku FAQ pro určitou kategorii je potřeba být v úrovni vybrané kategorie a poté je na obrazovce v pravém horním rohu dostupné tlačítko . Kliknutím na tuto ikonu + se zobrazí editační formulář pro vytvoření FAQ dané kategorie.



Obrázek 19: Přidání příspěvku pro FAQ

Editační formulář pro vytvoření příspěvku FAQ (povinná pole jsou označena symbolem \*) obsahuje následující položky:

- **Kategorie** – needitovatelná položka, předvyplněná kategorií, ve které se příspěvek vytváří
- **Název** – nepovinná textová položka
- **Popis** – povinná textová položka (4000 znaků)

Po doplnění položek a následným kliknutím na tlačítko „VYTVOŘIT“ v pravém horním rohu editačního formuláře, se příspěvek pro FAQ uloží do příslušné kategorie.


Uložený příspěvek v sekci Často kladené dotazy (FAQ) může uživatel s rolí Správce-HLP upravit (pomocí symbolu na detailu příspěvku), ale nemá možnost tento příspěvek smazat.

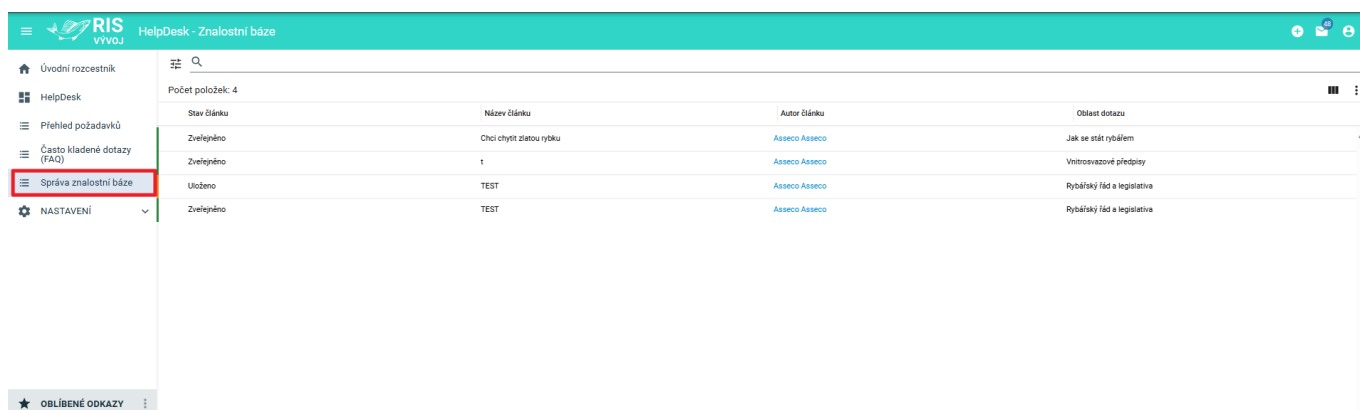
## 4 Správa znalostní báze

Znalostní báze v systému RIS slouží jako centrální úložiště informací, kde uživatelé najdou návody, často kladené dotazy a další podpurné materiály potřebné nejen pro práci se systémem. Umožňuje rychlé a samostatné vyhledání odpovědí na běžné otázky bez nutnosti kontaktovat technickou podporu.

V rámci RIS je možné vytvářet, spravovat a užívat znalostní bázi, tj. prostor pro vyhledání řešení často se opakujících incidentů. Vytvářet a spravovat znalostní bázi opět může pouze uživatel s rolí Správce-HLP.

### 4.1 Vytvoření příspěvku do znalostní báze

Vytvoření nového příspěvku do znalostní báze je prostřednictvím akčního tlačítka  v pravém rohu nad seznamem příspěvků ve znalostní bázi v dlaždici „Správa znalostní báze“. Po kliknutí na tuto ikonu se zobrazí editační formulář pro vytvoření nového příspěvku do znalostní báze.



Obrázek 20: Vytvoření nového příspěvku do znalostní báze

Editační formulář pro vytvoření nového příspěvku do znalostní báze musí obsahovat takto vyplněné položky (povinná pole jsou označena symbolem \*):

- Autor článku – needitovatelná textová položka, automaticky předvyplněná jménem přihlášeného uživatele
- Oblast dotazu – výběr z číselníku, který obsahuje všechny skupiny oblastí uvedených v dlaždici „Často kladené dotazy (FAQ)“:
  - Rybářský řád a legislativa
  - Vnitrosvazové předpisy
  - Biologie ryb a ekologie
  - Činnost ČRS
  - Jak se stát rybářem
  - Děti a mládež
  - Sportovní činnost
  - Ostatní dotazy
- Název článku – povinná textová položka pro uvedení názvu článku
- Text článku – povinná textová položka pro text článku (až 4000 znaků)
- Oblast dotazu – výběr z číselníku všech požadavků HLP (ve všech jejich stavech)

× Znalostní báze  Vytvořit další VYTVOŘIT

Autor článku  
Asseco Asseco

Oblast dotazu \*

Název článku \*

Text článku \*

0/4000

Znalostní báze požadavku

\* Povinné

Obrázek 21: Editační formulář pro vytvoření nového příspěvku do znalostní báze

Po doplnění všech povinných položek a následným kliknutím na tlačítko „VYTVOŘIT“ v pravém horním rohu editačního formuláře, se zakládá nový příspěvek do znalostní báze. Případně zatržením checkboxu „Vytvořit další“ se po vytvoření nového příspěvku otvírá nový editační formulář pro vytvoření dalšího příspěvku.

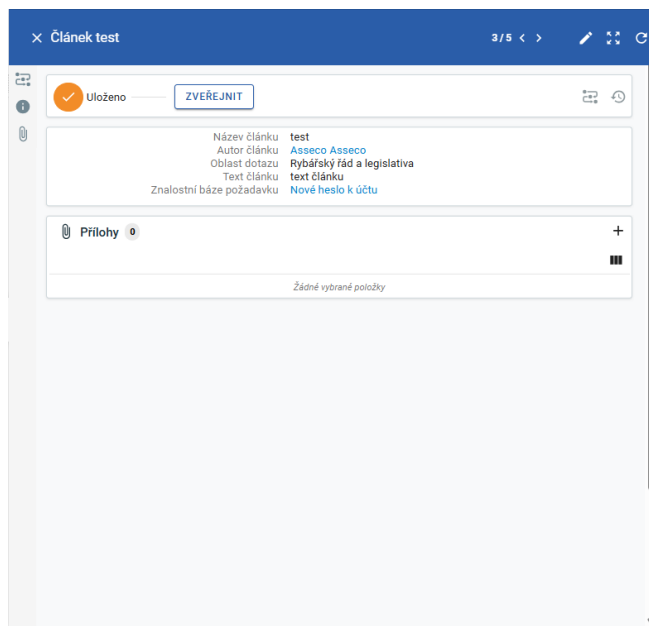
Po vytvoření nového příspěvku do znalostní báze je příspěvek ve stavu „Uloženo“ s oranžovým označením.

## 4.2 Detail příspěvku ve znalostní bázi

Kliknutím na řádek uvedeného příspěvku ve znalostní bázi se zobrazí detail toho příspěvku. Detail záznamu příspěvku/článku obsahuje jednotlivé bloky údajů – následující sekce (některé obsahují informace uvedené při vytvoření/editaci příspěvku):

- Panel se stavem požadavku a akčním tlačítkem pro změnu stavu příspěvku
- Základní informace – informace, které byly vyplněny při zadávání příspěvku:
  - Název článku
  - Autor článku
  - Oblast dotazu
  - Text článku
  - Znalostní báze požadavku

- Přílohy – sekce pro přidání příloh

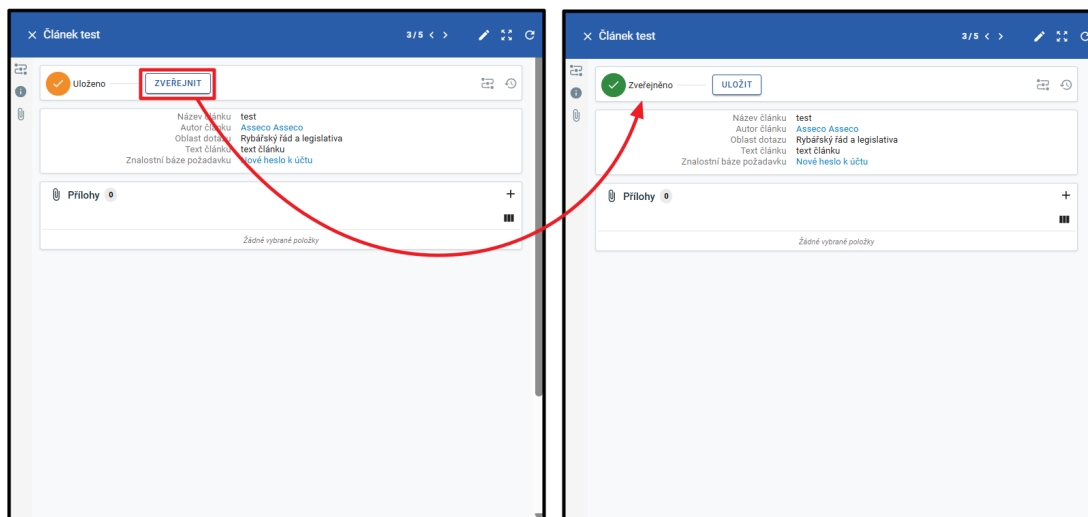


Obrázek 22: Detail příspěvku/článku ve znalostní bázi

*Pozn.: Proces editace příspěvků ve znalostní bázi je založen na stejném principu, který je již podrobně popsán v řadě uživatelských příruček. Uložený příspěvek není možné ze systému smazat, lze jej pouze upravovat nebo měnit jeho stav mezi „Uložený“ a „Zveřejněno“.*

### 4.3 Změna stavu příspěvku ve znalostní bázi

Nově vytvořený příspěvek ve znalostní bázi je automaticky ve stavu „Uložený“, což znamená, že zatím není veřejně dostupný a lze jej dále upravovat. Příspěvek je možné zveřejnit pomocí tlačítka „Zveřejnit“ umístěného na detailu příspěvku, čímž se jeho stav změní na „Zveřejněno“ a příspěvek se stane viditelným pro uživatele znalostní báze (se zeleným označením). Pokud je potřeba příspěvek opět skrýt, lze jej kdykoli vrátit zpět do stavu „Uložený“ použitím tlačítka „Uložit“ na detailu příspěvku.




Obrázek 23: Změna stavu příspěvku na „Zveřejněno“

## 5 Nastavení řešitelských skupin

Sekce „Nastavení“ v modulu Helpdesk je přístupná a viditelná pouze uživatelům s rolí Správce-HLP. Běžní uživatelé tuto část nemají k dispozici. V této sekci lze nastavovat řešitele požadavků a oblasti jejich řešení.

### 5.1 Vytvoření nového řešitele

V úrovni „Nastavení řešitelských skupin“ klikněte na ikonu  pro zadání nového řešitele. Kliknutím na tuto ikonu se zobrazí editační formulář pro zadání nového řešitele.

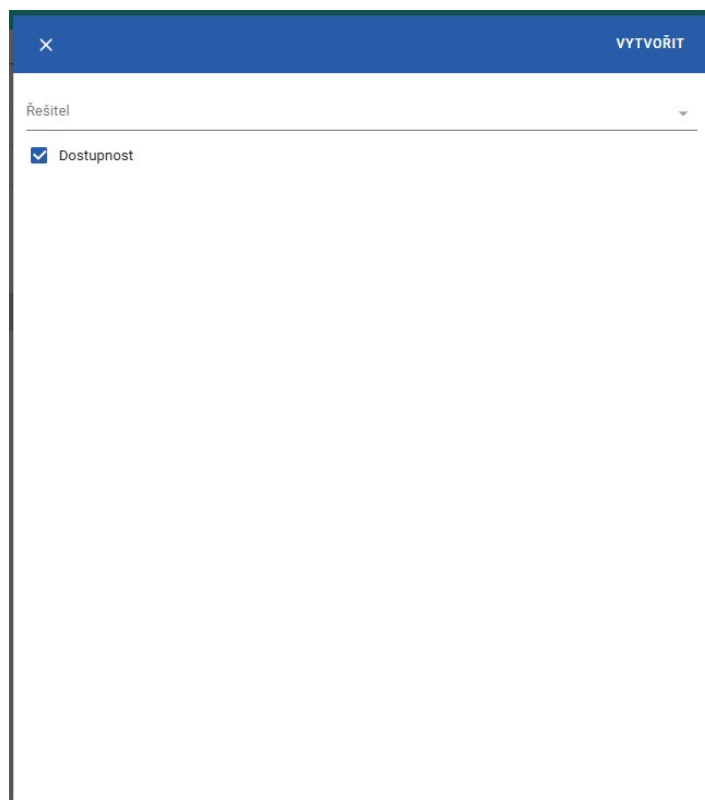


Obrázek 24: Nastavení nového řešitele

Editační formulář pro zadání nového řešitele obsahuje následující položky:

- Řešitel – výběr z číselníků všech dostupných osob zavedených v RIS, kteří mohou zastat roli budoucího řešitele
- Checkbox pro zatržení možnosti „Ano“ pro **Dostupnost** – zatržením checkboxu u položky vyjadřujete souhlas s danou položkou. Odtržením daného checkboxu změníte na možnost „Ne“. Defaultně je vždy přednastavená hodnota „Ano“ – tedy zatržený checkbox.

Po doplnění řešitele a následným kliknutím na tlačítko „VYTVOŘIT“ v pravém horním rohu editačního formuláře, se přidává nový řešitel.

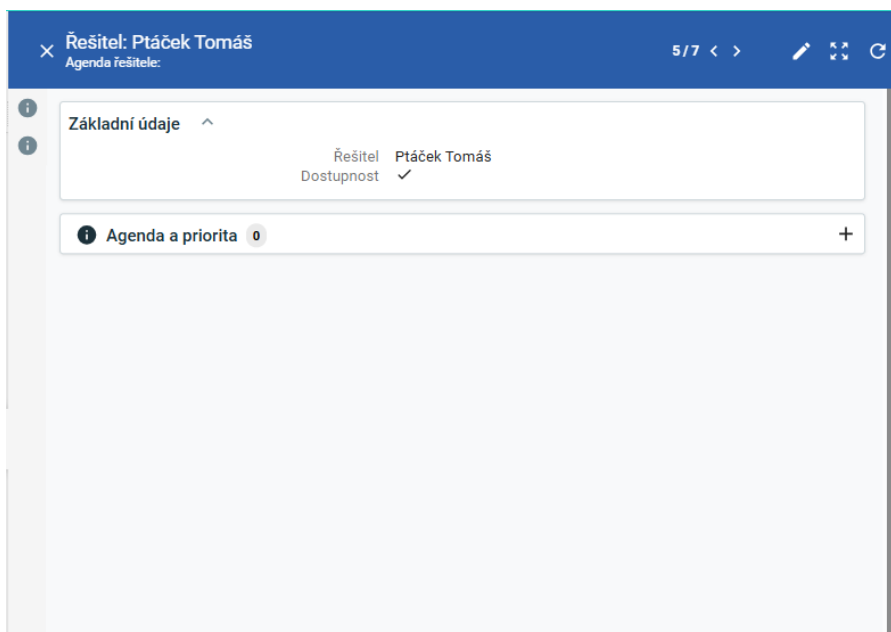
The image shows a web form titled 'VYTVOŘIT' (Create) in the top right corner. Below the title bar, there is a dropdown menu labeled 'Řešitel' (Resolver). Underneath the dropdown, there is a checked checkbox labeled 'Dostupnost' (Availability). The rest of the form area is empty.

Obrázek 25: Detail formuláře pro přidání nového řešitele

## 5.2 Detail záznamu nového řešitele

Kliknutím na řádek záznamu přidaného řešitele se zobrazí detail tohoto záznamu. Detail záznamu obsahuje jednotlivé bloky údajů – následující sekce (některé obsahují informace uvedené při vytvoření záznamu nového řešitele):

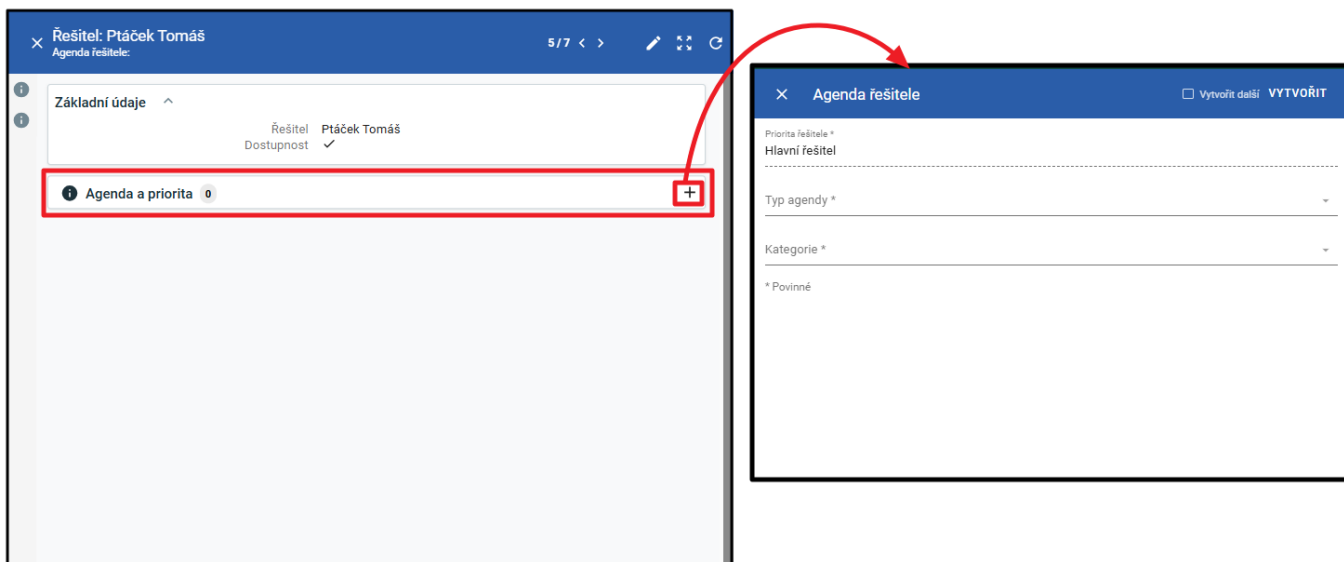
- Základní informace – informace, které byly vyplněny při vytvoření nového záznamu řešitele:
  - Řešitel
  - Dostupnost
- Agenda a priorita – v této sekci se řešiteli přiřazují agendy a priority pro řešení požadavků (je blíže popsáno v následující podkapitole)



Obrázek 26: Detail záznamu nového řešitele

### 5.2.1 Přidání Agendy a priority řešiteli

K přidání Agendy a priority slouží ikona + v pravém rohu sekce „Agenda a prioritita“ na detailu záznamu řešitele. Po kliknutí na tuto ikonu se zobrazí editační formulář pro přidání agendy a priority.



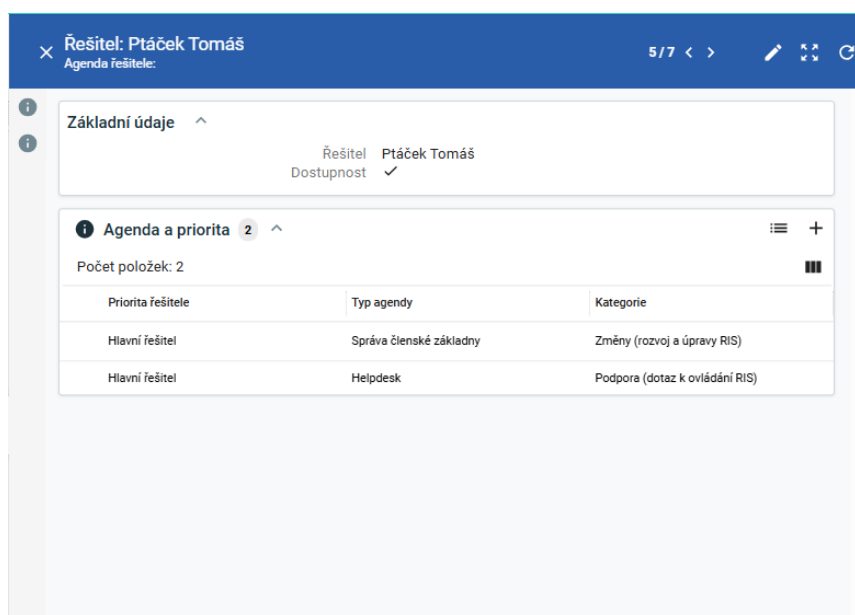
Obrázek 27: Přidání „Agendy a priority“ řešiteli

Editační formulář pro přidání agendy a priority obsahuje následující položky:

- Hlavní řešitel – needitovatelná položka, předvyplněná textem „Hlavní řešitel“
- Typ agendy – výběr z číselníku všech agend, které jsou v rámci systému RIS řešeny:
  - Číselníky
  - Dokumenty

- Helpdesk
- Kalendář a akce
- Kontakty
- Manažerské reporty
- Mládež
- Objednávkový systém
- Org. Jednotky
- Povolenky a členské příspěvky
- Revíry a výkon ryb. Práva
- Rybářská stráž
- Rybníkářství
- Sklady a objednávky
- Sport
- Správa členské základny
- Kategorie – výběr z číselníku kategorií, které jsou řešeny v rámci HLP:
  - Bezpečnostní událost (GDPR, práva atd.)
  - Informace
  - Podpora (dotaz k ovládní RIS)
  - Poruchy
  - Změny (rozvoj a úpravy RIS)

Po vyplnění matice agendy a priority a následném potvrzení tlačítkem „VYTVOŘIT“ v pravém horním rohu editačního formuláře se přidá kombinace agendy a kategorie pro řešitele. Pokud je navíc zaškrtnutý checkbox „Vytvořit další“, po přidání jedné kombinace se automaticky otevře nový editační formulář, který umožňuje přidat další kombinaci agendy a priority.



Obrázek 28: Přiřazení kombinace agendy a kategorie řešiteli



## 6 Evidence řešitelů

Modul Evidence řešitelů slouží k přehledné správě řešitelů jednotlivým typům agend a kategoriím v rámci systému RIS. Správce-HLP zde najdou seznam všech aktuálně evidovaných kombinací agendy, kategorie a přiřazeného řešitele. V přehledné tabulce lze snadno filtrovat nebo vyhledávat podle typu agendy, kategorie nebo jména řešitele.

Každý záznam obsahuje informaci o typu agendy (například Číselníky nebo Dokumenty), kategorii (například Bezpečnostní událost, Informace, Podpora, Poruchy, Změny) a konkrétním řešiteli, který je za danou oblast odpovědný.

Modul „Evidence řešitelů“ je určen Správcům-HLP zodpovědným za správu řešitelských týmů a jejich kompetencí v rámci jednotlivých agend systému RIS.

Typ agendy	Kategorie	Řešitel
Číselníky	Bezpečnostní událost (GDPR, práva atd.)	Kořička Tomáš
Číselníky	Bezpečnostní událost (GDPR, práva atd.)	Vaša Matěj
Číselníky	Informace	Bílahaž Michal
Číselníky	Informace	Černochová Zuzana
Číselníky	Informace	Kořička Tomáš
Číselníky	Informace	Vaša Matěj
Číselníky	Podpora (dotaz k ovládní RIS)	Kořička Tomáš
Číselníky	Podpora (dotaz k ovládní RIS)	Vaša Matěj
Číselníky	Poruchy	Kořička Tomáš
Číselníky	Poruchy	Vaša Matěj
Číselníky	Změny (rozvoj a úpravy RIS)	Kořička Tomáš
Číselníky	Změny (rozvoj a úpravy RIS)	Vaša Matěj
Dokumenty	Bezpečnostní událost (GDPR, práva atd.)	Kořička Tomáš
Dokumenty	Bezpečnostní událost (GDPR, práva atd.)	Vaša Matěj
Dokumenty	Informace	Kořička Tomáš
Dokumenty	Informace	Vaša Matěj
Dokumenty	Podpora (dotaz k ovládní RIS)	Kořička Tomáš
Dokumenty	Podpora (dotaz k ovládní RIS)	Vaša Matěj
Dokumenty	Poruchy	Kořička Tomáš

Obrázek 29: Seznam řešitelů v „Evidenci řešitelů“

## 7 Seznam použitých zkratek a pojmů

Zkratka nebo pojem	Význam
ČRS	Český rybářský svaz
Checkbox	Zaškrťovací pole
FAQ	Frequently Asked Questions (Často kladené dotazy)
GDPR	General Data Protection Regulation (Obecné nařízení o ochraně osobních údajů)
HLP	Helpdesk
OJ	Organizační jednotka
RIS	Rybářský informační systém

## 8 Seznam obrázků

Obrázek 1: Modul „Helpdesk“ v hlavním rozcestníku RIS.....	3
Obrázek 2: Modul „Helpdesk“ v druhé úrovni rozcestníku RIS.....	4
Obrázek 3: Evidence se záznamy ve třetí úrovni rozcestníku RIS – „Přehled požadavků“.....	5
Obrázek 4: Barevné označení stavů požadavku – v evidenci záznamů i na detailu požadavku.....	6
Obrázek 5: Stav požadavku „Přiděleno“.....	8
Obrázek 6: Stav požadavku „Registrováno“.....	9
Obrázek 7: Možnost vrácení požadavku k přeregistraci pro řešitele.....	10
Obrázek 8: Postup změny registrace řešitele.....	10
Obrázek 9: Převedení požadavku do stavu „Řeší se“.....	11
Obrázek 10: Pozastavený stav požadavku.....	11
Obrázek 11: Požadavek ve stavu „Schvalováno“.....	12
Obrázek 12: Převedení požadavku do stavu „Vyřešeno“.....	12
Obrázek 13: Stornovaný stav požadavku.....	13
Obrázek 14: Přidání komentáře.....	14
Obrázek 15: Uložený komentář.....	15
Obrázek 16: Přidání Popisu řešení.....	16
Obrázek 17: Modul Helpdesk – Často kladené dotazy (FAQ).....	17
Obrázek 18: Evidence záznamů v kategorii „Ostatní dotazy“.....	18
Obrázek 19: Přidání příspěvku pro FAQ.....	18
Obrázek 20: Vytvoření nového příspěvku do znalostní báze.....	19
Obrázek 21: Editační formulář pro vytvoření nového příspěvku do znalostní báze.....	20
Obrázek 22: Detail příspěvku/článku ve znalostní bázi.....	21
Obrázek 23: Změna stavu příspěvku na „Zveřejněno“.....	21
Obrázek 24: Nastavení nového řešitele.....	22
Obrázek 25: Detail formuláře pro přidání nového řešitele.....	23
Obrázek 26: Detail záznamu nového řešitele.....	24
Obrázek 27: Přidání „Agendy a priority“ řešiteli.....	24
Obrázek 28: Přiřazení kombinace agendy a kategorie řešiteli.....	25
Obrázek 29: Seznam řešitelů v „Evidenci řešitelů“.....	26