

Rozloženie údajov vo vnútri požiadavky

Označenie požiadaviek čakajúcich na odozvu ikonkami

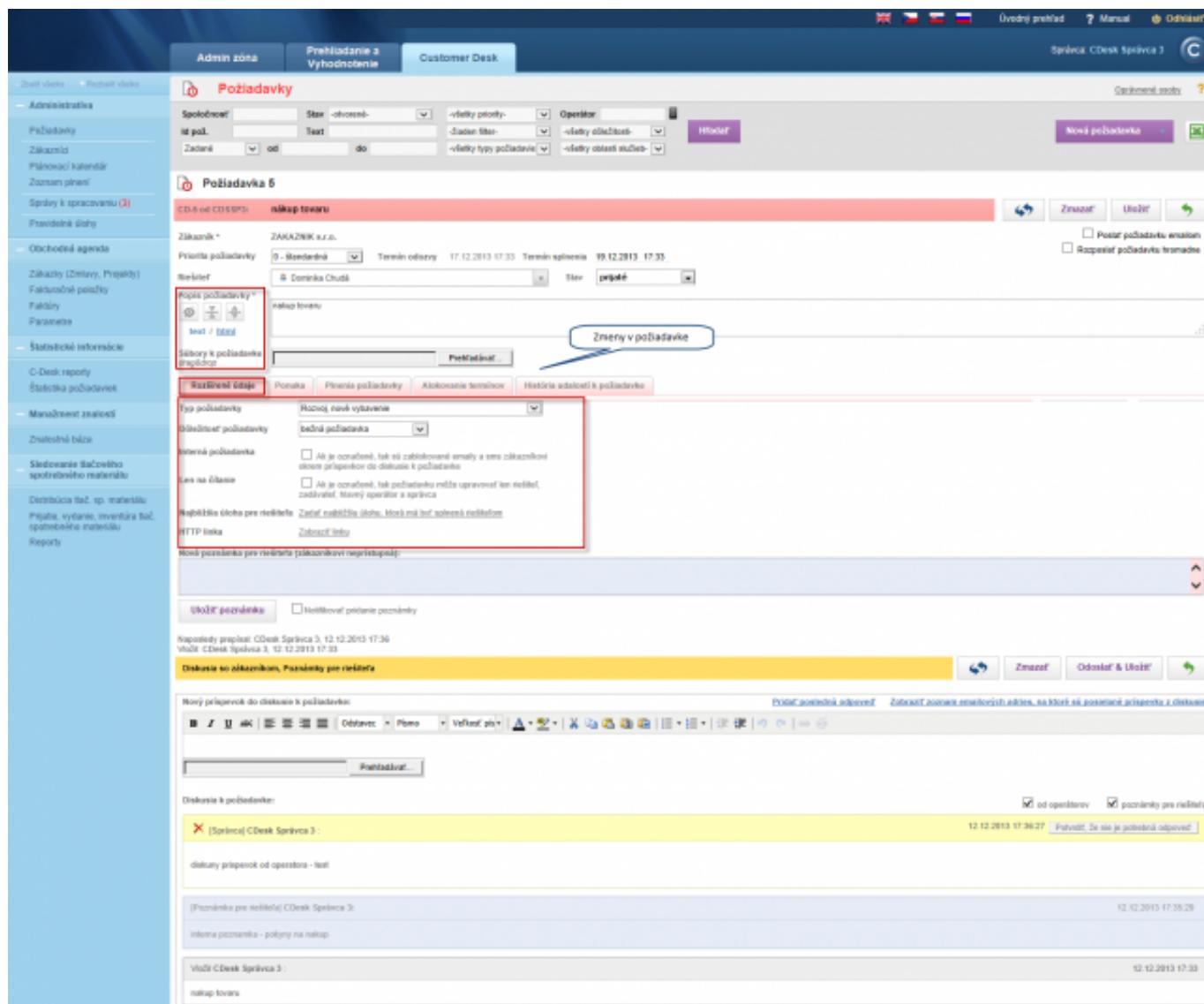
Prednosný výpis požiadaviek

Voliteľné filtre pre zobrazenie zoznamu požiadaviek

Rozloženie údajov vo vnútri požiadavky

Nové rozloženie má za úlohu zjednodušiť orientáciu v požiadavke a roztriediť jednotlivé údaje podľa dôležitosti.

Menej dôležité údaje sa presunuli do záložky *Rozšírené údaje*, čím sa obsah požiadavky sprehľadnil a dôležité parametre ostali viditeľné na jednom mieste. Pribudla možnosť skryť popis požiadavky, pretože popis požiadavky sa automaticky vkladá na spodok diskusie ako pri klasickom e-maile - to znamená, že popis požiadavky potrebujete zobraziť iba ak chcete niečo dôležité v popise upraviť. Týmto sa požiadavka stáva opäť prehľadnejšia.



The screenshot displays the Customer Monitor software interface, specifically the 'Požiadavky' (Requests) module. The main window shows a request titled 'CD-8 od CDSSPS' with the subject 'nákup televízoru'. The 'Rozloženie údajov' (Data Distribution) feature is highlighted with a red box around the 'Rozloženie údajov' tab in the top navigation bar and the corresponding section in the request details. This section contains fields for 'Typ požiadavky' (Request Type), 'Dôležitosť požiadavky' (Importance), 'Interná požiadavka' (Internal Request), 'Ces na číslove' (Ces on number), 'Náhľadlo čísla pre riaditeľa' (Manager's view of the number), and 'HTTP link' (HTTP link). Below this, there is a 'Hodža poznámka pre riaditeľa (základne už neje možné)' (Note for manager (basic, cannot be changed)) field. At the bottom of the request details, there is a 'Uložiť požiadavku' (Save request) button and a 'Nevyhľadávať predloženie pre riaditeľa' (Do not search for manager's proposal) checkbox. The bottom part of the screenshot shows a rich text editor for composing responses and a preview pane displaying the message content.

Obrázok: Rozloženie údajov vo vnútri požiadavky

Označenie požiadaviek čakajúcich na odozvu ikonkami - prvý nástroj na skrátenie doby odozvy

Pre skrátenie času vybavenia požiadaviek pribudla možnosť zobraziť k požiadavkám čakajúcich na reakciu aj grafické symboly. Tieto symboly majú za úlohu upozorniť na požiadavky:

- na ktoré nebola vykonaná žiadna odozva po zadaní,
- na ktorých bol zmenený riešiteľ,
- ktoré majú naplánovanú aktivitu v blížiacom sa termíne,
- ku ktorým bol pridaný diskusný príspevok.

Zoznam symbolov aj s popismi je znázornený na nasledujúcim obrázku.

1.  Tento symbol sa zobrazí po vytvorení novej požiadavky a symbolizuje že na požiadavku nebola vykonaná žiadna odozva ale termín pre odozvu ešte neboli zmeškaný.
2.  Symbol znázorňuje že termín pre odozvu na požiadavku už čoskoro vyprší
3.  Symbol znázorňuje zmeškaný termín pre dobu odozvy
4.  Symbol znázorňuje že pre požiadavku je naplánovaná aktivita, ktorá ešte nie je po termíne splnenia
5.  Najbližšia naplánovaná aktivita k požiadavke je po termíne splnenia
6.  Symbol znázorňuje že plánovanie k požiadavke je vypnuté
7.  Symbol znázorňuje že k požiadavke je 1 diskusný príspevok od zákazníka na ktorý ste ešte neodpovedali.
8.  Symbol znázorňuje že požiadavka zmenila riešiteľa aj s informáciou o mene predchádzajúceho riešiteľa
9.  Symbol znázorňuje že požiadavka zmenila riešiteľa a je po termíne splnenia alebo odozvy
10.  Symbol znázorňuje že k požiadavke bol rozpísaný diskusný príspevok ale neboli uložený

Obrázok: Nové symboly v požiadavkách pre zjednodušenie práce

Tieto symboly sa zobrazujú v úvodnom prehľade ako aj v zozname požiadaviek.

X	ID pož.	Spoločnosť	Požiadavka	Typ pož. Oblasť služby	Termín spineria	Riešiteľ	Pričita	Zadanie	Zadá	Stav	Doba plnenia	Schválenie, ostatné údaje
	3780	Inf, s.r.o.	Aktualizácia licencie ESET	Servis	7.11.2013	Ivan	0 - Standardná	29.10.2013	Ivan	v riešení	0.00 h	
	37358	Hill	Vzdelajemý prístup pre Web	Servis	1.11.2013	Zelen	0 - Standardná	29.10.2013	Zelen	prijaté	1.50 h	
	37357	Hill	Príprava pre migráciu na nový sharepoint	Servis	7.11.2013	Zelen	0 - Standardná	29.10.2013	Zelen	prijaté	0.00 h	
	37356	Hill	(OTSNE50) E-mailová adresa	Servis	7.11.2013	Zelen	0 - Standardná	29.10.2013	Zelen	prijaté	0.00 h	
	37352	electric	(KHBNE09) Nefunguje spojenie do tiskárny Samsung (v kancelárii)	Servis	31.10.2013	SG	4 - urgentná	29.10.2013	SG	prijaté	0.00 h	Rýchly súhlas Gyén
	37351	Bratislava	Zapojenie novej predajne	Servis	18.11.2013	Cricht	0 - Standardná	18.11.2013	Bierank	v riešení	2.00 h	
	37349	Česká republika s.r.o.	(OTSNE45) odchod zamestnancov, prezmerovanie polôhy	Servis	7.11.2013	Ra	0 - Standardná	4.10.2013	Spěš	prijaté	0.00 h	
	37346	Ca s.r.o.	(OTSNE50) E-mailová adresa Príprava pre migráciu na nový sharepoint. Aktualizácia licencie	Servis	31.10.2013	Zelen	4 - urgentná	31.10.2013	Zelen	v riešení	1.50 h	

Obrázok: Zobrazenie znakov pre odozvu na požiadavky v zozname požiadaviek

Zobrazenie grafických symbolov k sledovaniu doby odozvy a plánovanie je nutné najprv zapnúť v časti Admin zóna -> Môj profil, globál. Nastavenia -> CDESK požiadavky -> časť Nastavenie zobrazenia doby odozvy požiadavky, ako je znázornené na nasledujúcim obrázku.



Obrázok: Nastavenie sledovania doby odozvy požiadavky

Plánovanie ďalšej aktivity zapnete v časti Admin zóna -> Môj profil, globál. Nastavenia -> CDESK požiadavky -> záložka CDESK hl. nastavenia -> časť Plánovanie, ako je znázornené na nasledujúcim obrázku.



Obrázok: Zapnutie plánovania ďalšej aktivity

Prednostný výpis požiadaviek - druhý nástroj na skrátenie doby odozvy a vyriešenia

Ďalším nástrojom na skrátenie reakčnej doby požiadaviek je zobrazenie požiadaviek čakajúcich na odozvu na prvých miestach zoznamu. Hneď za ne sa umiestňujú požiadavky po termíne splnenia, čím je zabezpečené, že neprehliadnete, čo máte urgentne spracovať alebo s čím ste v omeškaní. Príklad prednostného výpisu je na ďalšom obrázku.

X	M pož.	M žiž.	Spoločnosť	Požiadavka	Typ pož.	Termín splnenia	Riešiteľ	Pričita	Zadané	Zadol.	Stav	Doba prebiehu	Schvámenie, očakávané dátum	
			Moje požiadavky čakajúce na odozvu											
	37568	PRIMA, s.r.o.	Zapojenie doška	Service	26.11.2013	Ivan	B - Štandardná	11.11.2013	Zadanie	príjde	0.00 h			
	37548	Inq. Stanislav	Preid. Štôrba: Učiročná konzultácia a kontakty, osobu, kontrola chýb CM	Pravidelná účta	8.12.2013	Ivan	B - Štandardná	9.11.2013	-automat-	príjde	0.00 h			
	37549	Rek. ro	[SADNR10] spracovanie kontočtu	Service	18.11.2013	Ivan	B - Štandardná	8.11.2013	Vlož.	príjde	0.00 h			
	37173	Partner Consulting s.r.o.	Pravidelná: Mauzáčka rôzneho (CM chýby, konzultácie a pracovníctvo...)	Pravidelná účta	17.11.2013	Ivan	B - Štandardná	17.10.2013	-automat-	príjde	0.00 h			
			Po termíne splnenia											
	37182	Zrkč SR	Zaznamenanie aktuálnej AV programu ESET Endpoint Antivirus, aktuálneho identitu	Service	0.11.2013	Ivan	B - Štandardná	30.10.2013	Ivan	v náčasti	1.00 h	30.10.13		
	37174	Partnerská	Preid. Štôrba: 14-ročná návštěva (CM chýby, konzultácie a pracovníctvo...)	Pravidelná účta	18.11.2013	Ivan	B - Štandardná	25.10.2013	-automat-	v náčasti	4.00 h	8.11.13		
	37184	Cla	Vytváranie toto na reaciu, aktualizácia výberu na LCD paneloch (recepcie, Host/Oba)	Service	18.11.2013	Ivan	B - Štandardná	17.10.2013	Ivan	v náčasti	1.00 h	17.10.13		
			Detaliz.											
	37562	Brahimová	[CDSR000] presmerovanie mailov [See screenshots]	Service	29.11.2013	Zdenie	B - Štandardná	12.11.2013	Potvrdenia	príjde	0.00 h			

Obrázok: Prednostné zobrazenie požiadaviek čakajúcich na odozvu a po termíne splnenia

Možnosť prednostného filtrovania sa zapína v nastavení správcu, v časť Admin zóna -> Môj profil, globál. Nastavenia -> CDESK požiadavky -> časť Nastavenie zobrazenia doby odozvy požiadavky, ako je znázornené na nasledujúcom obrázku.

Obrázok: Zapnutie prednostného filtra

Voliteľné filtre pre zobrazenie zoznamu požiadaviek

Voliteľné filtre slúžia na uloženie najčastejšie používaných kombinácií filtrovania pomocou klasického filtra do prehľadných tlačidiel. V hornom filtri si zvolíte požadovanú kombináciu toho čo chcete vyhľadať a kliknete na tlačidlo + znázornené na nasledujúcom obrázku čím si tento výber (filter) uložíte, pri ukladaní si môžete zadať názov filtra a vybrať aj farbu.

Obrázok: Vytvorenie voliteľných filtrov

Klasické aj voliteľné filtre môžete skrývať podľa potreby kliknutím na šípku znázornenú na nasledujúcom obrázku.

Obrázok: Skrývanie horných filtrov

Poradie vlastných filtrov môžete ľubovoľne meniť, editovať, mazať alebo odoslať inému operátorovi. Stačí ak necháte kurzor myši na vybranom filtrovi a zobrazia sa vám možnosti pre jeho editáciu, ako je znázornené na nasledujúcom obrázku.

Obrázok: Práca s voliteľnými filtrovmi

Pri odosielaní filtra ďalším operátorom si vyberiete príjemcov filtrova a kliknite na tlačidlo odoslať.

Obrázok: Poslanie filtra iným operátorom

Operátorovi sa priaté filtre zobrazia v časti *Prijaté od operátorov na akceptáciu*, ako je znázornené na nasledujúcom obrázku. Tu ich môže buď priať a zaradiť medzi svoje aktuálne voliteľné filtre, alebo vymazať.

The screenshot shows the 'Požiadavky' (Requests) section of the Customer Monitor interface. On the left, there's a sidebar with links like 'Administrácia', 'Požiadavky (2 + 0)', 'Uvodný prehľad', 'Zákazníci', 'Kontakty', 'SuperTickety', 'Tickety', 'mobilné aplikácie z požiadaviek', 'Plánovací kalendár', 'Zoznam pravil', 'Správy k spracovaniu', and 'Pravidelné úlohy'. The main area has a search bar at the top with fields for 'Spoločnosť', 'Stav', 'Text', 'Operator', 'Priority', 'Zadané', 'Od', 'do', and 'Typy podávania'. Below the search bar are three buttons: 'Môj vlastný filter č. 1', 'Môj vlastný filter č. 3', and 'Môj vlastný filter č. 4'. Underneath these buttons is a section titled 'Prijaté od operátorov na akceptáciu' with two buttons: 'Akceptovať' (highlighted with a red arrow) and 'Vymazať'. A list of filters is shown below, with one filter highlighted in blue. The bottom part of the screen shows a table with columns: 'X', 'Id', 'Id', 'Spoločnosť', 'Požiadavka', 'Typ pož. Objekt služby', 'Termín najdlžšieho výkonania', 'Riešiteľ', 'Priority', 'Zadané', 'Zadal', 'Stav', 'Doba plnenia', and 'Schválenie, odbereanie'. The 'Priority' column is currently sorted in descending order.

Obrázok: Akceptovanie filtra od iného operátora

Date:
7.1.2014