

# Manažment znalostí

Verzia ku dňu 28.6.2012



SEAL IT Services, s.r.o.

Kontakt: **SEAL IT Services**, **s.r.o.**, Topoľová 4, 811 04 Bratislava 1, tel.: +421 2 5465 0242, fax: 02/5478 9664 podpora: <u>support@customermonitor.net</u>, web: <u>www.customermonitor.sk</u>



# Obsah

<u>1 MANAŽMENT ZNALOSTÍ</u>	
2 ZNALOSTNÁ BÁZA	<u>3</u>
2.1 Prístupové oprávnenia	
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	
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 ROZHRANIE 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	



# 1 Manažment znalostí

Znalosti sú informáciami, ktorým ich užívateľ priraďuje 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.

					Úvoc	lný prehľad 🛛 📍	🎙 Manual	🕲 Odhlásiť
	Admin zóna	Prehliadanie a Vyhodnotenie	Customer Desk		Sprá	vca - Testovacie k	conto: John Sn	nith C
- Zbaliť všetko 🔹 Rozbaliť všetko	🔄 Znalostná	báza						
– Administratíva			🗌 Vyhľadávanie v celej báze	znalostí – Hľada	ť Rozšíraná			lowi záznam
Požiadavky	Vyhľadáva v nadpisoch Po	znatkov, Riešení, kľúčových sl	lovách, mene zákazníka	TH UU	Rozarene			iovy zuznam
Plán Zoznam plnení	Zoznam posledne uprav	ených Poznatkov a Riešen	í ( zobrazených 25 záznamov z cel	kového počtu 27 ]				
<ul> <li>Obchodná agenda</li> </ul>	Inštalácia a licenco	vanie antivirového p	orogramu E-Trust (CA Antiv	virus)	Kľúčové slová: Post	up SW Konfigur	ácia Window	vs Antivirus
Zákazky Fakturačné položky Faktúry Dikladané deklada	1) Inštalácia v prostre 2) Aktualizácia licene 3) Overenie platnosti	dis jednym serverom ∷ie ⊖ licencie	Ø			Naposledy upravil:	John Smith, 07J	06.2012 13:15
Skladove doklady Stavy skladov Parametre	OpenVPN, inštalác 1) OpenVPN info 2) Inštalácia klienta v	ia, doporučené nasta v prostredí Firmy	avenia			Kľúčové slov	<b>vá:</b> Open∨Pi	N vpn mpu
<ul> <li>Štatistické informácie</li> </ul>	3) Doporučené dosta	venia na elimináciu pro	oblémov			Zadal:	John Smith, 28J	05.2012 22:47
C-Desk reporty Štatistika požiadaviek	Inštalácia CA Antiv 1) postup pri inštalov	í <b>rus r12</b> aní CA antivirus r12			ĸħ	<b>účové slová:</b> CA Zadal:	antivirus r12 John Smith, 28J	2 instalacia 05.2012 23:04
<ul> <li>Manažment znalostí</li> </ul>	Oprava filosystémi	una FreeBSD no vivin	nutí cystómu utilitou feak				0	- Constantino de la
Znalostná báza	1) chyba "soft update	s inconsistency"	niuti systemu utintou isok			Klucove slova: Zadal:	soπupdates John Smith, 28J	05.2012 23:09
Sledovanie spotovoného materiálu Distribúcia spotrebného	Konfigurácia antivi 1) Predpísaná konfig 2) Dočasný problém	iru NOD z ESETu urácia NODu na stanici NOD 2.0. koď sa NOD na	vytvárajúcej kópie a pracovn	ej stanici		Kľúčo	véslová: NC	)D antivirus
Prijatie, wdanie, inventúra sp. materiálu	Obmedzenie prístu	upu na internet cez D	INS		Khičové slov	zadar. zá• DNS senver F	NAMED	LINEX limit

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 Poznatky, 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

								Úvodný prehľa	d <b>?</b> Manua	🛛 🔮 Odhlásiť
	Admin zóna Prehl Vyho	iadanie a dnotenie	Customer	Desk				Správca - Test	ovacie konto: <b>Joh</b>	nn Smith
- Zbaliť všetko 🔹 Rozbaliť všetko	👷 Operátori a skupi	ny								
<ul> <li>Hlavné menu</li> </ul>	Prihlasovacie meno/Meno skupiny		Kategória	~	Тур	~				
Zákazníci	Meno/Popis skupiny		Email		Stav	~	Hl'adat'	Pr	idat' operatora	Pridať skupinu
Počítače										
Audit SW a evidencia HW	Prístup do Audit SW a evidencia	Ťindou								
- Používatelia	HW	ziauriy								
Môj profil, globálne nastavenia	Prístup ku C-Desku	<b>V</b>								
<u>Operátori</u>	Zodpovedný za nové web									
Zákaznícke kontá	Upozornenie: Zadávanie web požiad	aviek je wpnuté. Za	apnúť ho môžet	e v Admin zóna	-> Môi pro	fil. alobáine	nastavenia -> záložka C-De	esk požiadavky -> (	asť Globálne na	stavenie pre
Používateľská história	zadávanie návrhov C-Desk požiadavi	ek cez web formul	ár.							
— Admin. nástroje	Prístup k obchodnej agende v C-	_								
Inštalácie a skriptv	Desku									
C-Image nastavenie	Prístup k faktúram v C-Desku									
Udržiavanie PC	Prístup k Znalostnej báze	Čítanie vlastných a	a sprístupnených	+ vytváranie vlas	ných zázn:	arr 🗸				
- C-Monitor klient										
Nastavenia C-Monitora na PC	Nastavenia emailov									
Rozvrhy a stav úloh	Posielať notifikácie z C-Desku len									
Watches - nastavenia	ako nesiterovi									
Aktualizácia C-Monitor klienta	Zastupovanie									
Verzie						~				
Licencie	Operátori ktorí ho zastupujú						+ -			

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

					Úvodný prehľad	? Manual	😃 Odhlásiť
	Admin zóna Prehl Vyho	liadanie a Customer Desk dnotenie			Správca - Testovaci	ie konto: <b>John Sm</b>	ith C
- Zbaliť všetko 🔹 Rozbaliť všetko	🧏 Zákaznícke kontá						
- Hlavné menu	Spoločnosť	Meno					Delided
Zákazníci	Prihlasovacie meno	Email					Pridat
Počítače Audit SW a evidencia HW	Číslo mobilu sa zobrazuje pri mene Mobilný telefón zadávajte v medzinár	zákazníka vo výberoch a používa sa na SMS noti odnom formáte, napr. +42190	īkáciu.				
– Používatelia	Nastavenie hlavných prístupov						
Môj profil, globálne nastavenia	Prístup k Úvodnému prehľadu CM						
Zákaznícke kontá	Prístup k Prehliadaniu a						
Používateľská história	vynodnoteniu Prístup do Audit SW a evidencia	Zie deur					
– Admin. nástroje	HW	ziadiny					
Inštalácie a skriptv	Prístup ku C-Desku						
C-Image nastavenie	Prístup k obchodnej agende v C- Desku	<b>V</b>					
Udržiavanie PC	Prístup k faktúram v C-Desku				r		
— C-Monitor klient	Prijímať emaily s ponukami z C- Desk požiadaviek						
Nastavenia C-Monitora na PC		<b>X</b>		<b>*</b>			
Rozvrhy a stav uloh Watches - nastavania	Pristup K Znalostnej baže	Citanie vlastných a spristupnených + vytvaranie vl	astnych zaznarr 💟				
Aktualizácia C-Monitor klienta	Filtrovať zoznam požiadaviek	- nefiltrovať –	¥				
Verzie		L					
Licencie	Technické nastavenia						

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 Poznatku a jeho Riešeniam.

					Úvodný prehľad	? Manual	🙂 0d	ihläsit'
	Admin zóna	Prehliadanie a Vyhodnotenie	Customer Desk		Správca - Testova	cie konto: John S	mith	0
Zhalif wiette Rashalif wiette	Znalostná	báza						
- Administrativa			Whľadávanie v celej báze znalostí	Distant Distant				
Požiadavky Plán	Vyhľadáva v nadpisoch Po	znatkov, Riešení, křúčových	slovách, mene zákaznika	HINGIN PROZENIE	ile.		HOVY Za	211-0411
Zoznam plnení	Poznatok v Znalostnej	báze (ld: 32)				Editovat	•	•
- Obchodná agenda	Názov Poznatku:		Instalácia a licencovanie antivirovéh (CA Antivirus)	o programu E-Trust	Z Naposledy up	(adat John Smith, 2 wavit John Smith, 0	0.05.2012 7.06.2011	2 23:02 2 13:15
Zákazby Fakturačné položky Faktury Skladové doklady Stavy skladov Parametre	Kľúčové slová: Riešenia k Poznatku: 1) Inštalácia v prostrr 2) Aktualizácia licen 3) Overenie platnosti + Pridať nové Riešenie	edis jednym serverom cie ዏ licencie	Postup SW Konfigurácia Windows An	tivinus				
Statistické informácie								
Ö-Desk reporty Štatistika požladaviek	<ol> <li>Inštalácia v pr (Naposledy upravit)</li> </ol>	ostredi s jednym serverom John Smith, 30.05.2012	Inštalácia probieha jednoduchym spriavodo - počas inštalácia byť pripojený na internet - inštalovať iba Agenta antivírového program	:om kde su pocas výberu potrebné il nu	ba nasledovne döležité b	ody.		
— Manažment znalosti			<ul> <li>pri zadávaní registračných údajov je dôleží</li> <li>overenie platnosti licencie po reštarte sen</li> </ul>	të iba spravne vypinenie licenčného Jera	klúča, ostatné informácie	e niesú dőlezíté		
Znalostná báza		Poslať na email	Registrácia licenčného kľúča prebieha cez dodavateľa, tak sa pewtoví korektná licenci	internet, takze pokiał nieje k dispozic ja a antwinis skonni v Triał mode	cii, alebo je problém z lice	inčným serverom	na strar	ne
Sledovanie spotrebného materiálu		<ul> <li>Spät na začiatok</li> </ul>	- pre vloženie korektnej licencie alebo jej ak	tualizovanie pozri zapis "Aktualizacia	licencie"			
Distribúcia spotrebného materiálo			🖓 Komentáre:					
Prijatie, vydanie, inventúra sp.			superperiodilo (John Smith, 05.06.2012 15:	(9)				
materiálu			Pridať komentár					

Obrázok č. 4 Detail záznamu v Znalostnej báze



# 2.3 Nový záznam

Nový záznam sa vytvára cez tlačidlo Nový záznam.

Admin zóna	Prehliadanie a Vyhodnotenie	Customer Desk		Správca - Testovacie konto: John Smith					
🛃 Znalostná	báza								
Vyhľadáva v nadpisoch Poz	Vyhľadávanie v celej báze znalostí Hľadať Rozšírené Nový záznam Nový záznam								
Zoznam posledne uprave	ných Poznatkov a Riešení [	zobrazených <b>25</b> záznamov z celkového po	štu 27 ]		^				
Inštalácia a licenco 1) Inštalácia v prostre	Inštalácia a licencovanie antivirového programu E-Trust (CA Antivirus) 1) Inštalácia v prostredi s jednym serverom 🗇								
2) Aktualizácia licenc 3) Overenie platnosti	ie 🖓 licencie			Naposledy upravil: John Smith, 07.06.2012 13;	15				

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 vkladaného 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.

Názov Poznatku *		
Kľúčové slová	antivirus, n	jednotlivé výrazy oddeľujte čiarkou
	named	
Riešenie 1)	nette	
Názov pre Riešenie *	nette framework	
B / ∐ ABC ≣ ≣		

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 funkcionalita 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 b	báza					
Vyhľadáva v nadpisoch Pozna	atkov, Riešení, kľúčových s	Vyhľadávanie v celej báze znalostí lovách, mene zákaznika	Hl'adat' Roz	šírené	Nov	ý záznam
Nový záznam v Znalostne	ej báze				Uložiť'	•
Názov Poznatku *						
Kľúčové slová			jednotlivé výrazy oc	ldeľujte čiarkou		
Riešenie 1)						
Názov pre Riešenie *						
B <i>I</i> <u>U</u> AB€ ≡ ≡	🗄 📰 📄 🛛 Odstavec	▼ Písmo ▼ Veľkosť písma ▼				
🗴 🗈 🕰 🛍 🏔   At	A &&   1≣ • 1≣ •   ∰	🛱 🕊 🖃 🍋 📟 🐳 🕹 💆 🎯 H	m.   🛐 🕒 🗟   <u>A</u> • 💇 •			
🛃   📰 📰   💒 🛼 B	-   <sup>1</sup> m m <sup>2</sup> 1 <sup>1</sup>   100	📄   — 🖉 🔛   🗙 🗴   Ω 🙂 🗮 🖛	🛃   þ¶ 👖 🔲			
Cesta: p					Počet sl	lov: 0
CTRL+SHIFT+S - uloženie strá	nky 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 Poznatku

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

🛃 Znalostná báza	
	Vyhľadávanie v celej báze znalostí Hľadať Rozšírené Nový záznam
Vyni adava V nadpisoch Poznatkov, Rieseni, ki ucovýc	i slovach, mene zakaznika
Poznatok v Znalostnej báze (ld: 32)	Editovat'
Názov Poznatku:	Inštalácia a licencovanie antivirového programu E-Trust (CA Antivirus) Zadat John Smith, 28.05 2012 23:02 Naposledy upravit: John Smith, 07.06 2012 13:15
Kľúčové slová:	Postup SW Konfigurácia Windows Antivirus Editovať Poznatok
Riešenia k Poznatku:	
<ol> <li>Inštalácia v prostredi s jednym serverov</li> <li>Aktualizácia licencie </li> </ol>	n 🖓
3) Overenie platnosti licencie	
+ Pridať nové Riešenie	
1) Inštalácia v prostredi s jednym serverom (Naposledy upravil: John Smith, 30.05.2012 19:11) )	Inštalácia prebieha jednoduchym spriavodcom kde su pocas výberu potrebné iba nasledovne dôležité body: - počas inštalácia byť pripojený na internet - inštalovať iba Agenta antivírového programu - pri zadávaní registračných údajov je dôležité iba správne vyplnenie licenčného klúča, ostatné informácie niesú dôležité - overenie jolatnosti licencie po reštarte servera
⊠ <u>Poslať na email</u> ∭ <u>Editovať</u>	Registrácia licenčného kľúča prebieha cez internet, takze pokial nieje k dispozícii, alebo je problém z licenčným serverom na strane dodavateľa, tak sa newytvorí korektná licencia a antivírus skoncí v Trial mode. - pre vloženie korektnej licencie alebo jej aktualizovanie pozri zapis "Aktualizacia licencie"
🕥 Späť na začiatok	

Obrázok č. 8 Editácia Poznatku



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

🔄 Znalostná báza								
Vyhľadáva v nadpisoch Poznat	No	vý záznam						
Úprava Poznatku v Znalos	tnej báze (ld: 32)		Uložiť' Zmazať	• •				
Názov Poznatku *	Inštalácia a licencovanie antivirového programu E-Trust (CA Antivirus)							
Kľúčové slová	Postup; SW Konfigurácia; Windows; Antivirus	jednotlivé výrazy oddeľujte čiarkou						
Riešenia Priradení Z	Zákazníci a Plnenia Príbuzné Poznatky Sprístupnené pre konto							
1) Inštalácia v prostredi	s jednym serverom	Zadal: John Smith Naposledy upravil: John Smith	1, 28.05.2012 23:02 1, 30.05.2012 19:11	<u>Editovať</u>				
2) Aktualizácia licencie		Zadal: John Smith	ı, 28.05.2012 23:02	Editovať				
3) Overenie platnosti lio	cencie	Zadal: John Smith	i, 28.05.2012 23:03	Editovať				
+ Pridať nové Riešenie								

Obrázok č. 9 Stránka editácie Poznatku

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

Riešenia	Priradení Zákazníci	a Plnenia	Príbuzné Poznatky	Sprístupnené pre konto							
Priradenie zákazy. ov súvisiacich s týmto Poznatkom											
		Zákazník				]					
		1. Autodop	rava		~						
Priradení záka	Izníci					Po úprave zoznamu stlačte tlačidlo ULOŽIŤ					
					~						

Obrázok č. 10 Priradenie zákazníkov k Poznatku

Príbuzné Poznatky – súvisiace záznamy je možné navzájom "prelinkovat".

Riešenia P	Priradení Zákazníci	a Plnenia Pribuzné Poznatky Sprístupnené pre konto							
Priradenie tématicky príbuzných Poznatkov									
		Poznatok							
Priradené Poznat	ky	1. Konfigurácia antivíru NOD z ESETu 🖉	Po úprave zoznamu stlačte tlačidlo ULOŽIŤ						
		×							

Obrázok č. 11 Priradenie príbuzných Poznatkov



**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. Viacej o prístupových právach je v časti 2.1 *Prístupové oprávnenia.* V prípade potreby, je možné udeliť kontu aj oprávnenie na editáciu.

			Úvodný preh	'ad <b>?</b> Manual <b>() Odhlásit'</b>	
	Admin zóna Preh Vyho	liadanie a Customer Desk	Správca - Te	stovacie konto: John Smith	
Zbaliť všetko 🔹 Rozbaliť všetko	🛃 Znalostná báza				
- Administratíva		Vyhľadávanie v celej báze znalostí	Hl'adat' Bozšíroná	Now záznam	
Požiadavky	Vyhľadáva v nadpisoch Poznatkov, Rieš	ení, kľúčových slovách, mene zákazníka		Novy Zazham	
Plán Zoznom plnopí	Úsan a Damatina Zualastrai bás	- ((1, 22))		Illožiti Zmoroti	
202nam pinem	oprava Poznatku v Znalostnej baz	e (ld: 52)			
<ul> <li>Obchodná agenda</li> </ul>	Názov Poznatku * Inštalád	ia a licencovanie antivirového programu E-Trust (CA Antivirus)			
Zákazky	Kľúčové slová Postup	SW Konfigurácia,Windows,Antivirus	jednotlivé výrazy oddeľujte čiarkou		
Fakturačné položky Faktúry	Riešenia Priradeni Zákazníci a Plnenia Príbuzné Poznatky Spristupnené pre konto				
Skladové doklady	Spríctumponio Doznatku zdáčti pr	a konto			
Stavy skladov	Spristupnenie Poznatku zviast pr				
Parametre		Operátorske / zákaznícke konto, Skupina Typ konta	Povoliť aj editáciu		
<ul> <li>Štatistické informácie</li> </ul>		1. John Fabry technik - regulárny			
C-Desk reporty					
Štatistika požiadaviek	Carledon and and head		+ -		
– Manažment znalostí	Spristupnene pre konta		Po úprave zozn stlačte tlačidlo	amu ULOŽIŤ	
Znalostná báza					
Sledovanie spotrebného materiálu			8		
Distribúcia spotrebného					
materiálu Prijatia urdania inventúra an				Uložiť Zmazať 🔸	
materiálu					

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).

Riešenia Priradení Zákazníci a Plnenia Príbuzné Poznatky	Spristupnené pre konto			
Zadal: John Smith, 28.05.2012 23:02           I) Inštalácia v prostredi s jednym serverom         Zadal: John Smith, 28.05.2012 23:02           Editovať         Naposledy upravit: John Smith, 30.05.2012 19:11				
2) Aktualizácia licencie Zadał. John Smith, 28.05.2012 23:02 Editovať				
3) Overenie platnosti licencie         Zadat: John Smith, 28.05.2012.23:03         Editovať				
+ Pridať nové Riešenie				

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 Poznatku

Záznam Riešenia je tu už rozšírený o nové položky:



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.





Obrázok č. 16 Prílohy k Riešeniu

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

F	Riešenie Prílohy Komentáre	
#1	• chyba tam moznost konfiguracie SNMP (Naposledy upravil: John Smith, 04.06.2012 22:54)	<u>Zmazať</u>
#2	• ok, urobim dalsie riesenie (Naposledy upravil: John Smith, 04.06.2012 22:54)	<u>Zmazať</u>

Obrázok č. 17 Komentáre k Riešeniu

#### 2.6 Vytvorenie ďalšieho Riešenia

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

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

Úprava Poznatku v Znalos	Uloži	ť Zmazať	•	
Názov Poznatku *	Inštalácia a licencovanie antivirového programu E-Trust (CA Antivirus)			
Kľúčové slová	Postup,SVV Konfigurácia,MIndows,Antivirus	jednotlivé výrazy oddeľujte čiarkou		
Riešenia Priradení Z	zákazníci a Plnenia Príbuzné Poznatky Sprístupnené pre konto			
1) Inštalácia v prostredi	s jednym serverom	Zadal: John Smith, 28.05.2 Naposledy upravil: John Smith, 30.05.2	012 23:02 012 19:11	<u>Editovať</u>
2) Aktualizácia licencie		Zadal: John Smith, 28.05.2	012 23:02	<u>Editovať</u>
3) Overenie platnosti lic	encie	Zadal: John Smith, 28.05.2	012 23:03	<u>Editovať</u>
+ Pridať nové Riešenie				

Obrázok č. 18 Pridanie nového Riešenia

Rovnaká voľba sa nachádza aj v detaile záznamu Poznatku.



Poznatok v Znalostnej báze (ld: 32)		Editovat'				
Názov Poznatku:	Inštalácia a licencovanie antivirového programu E-Trust (CA Antivirus)	Zadat: 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 prostredi s jednym serverom 2) Aktualizácia licencie 3) Overenie platnosti licencie + Pridať nové Riešenie	I) Inštalácia v prostredi s jednym serverom 🗇 2) Aktualizácia licencie 🗇 3) Overenie platnosti licencie + Pridať nové Riešenie					
1) Inštalácia v prostredi s jednym serverom (Naposledy upravil: John Smith, 30.05.2012 19:11)	Inštalácia prebieha jednoduchym spriavodcom kde su pocas výberu potrebné iba nasledovne dôležité body: - počas inštalácia byť pripojený na internet - inštalovať iba Agenta antivírového programu - pri zadávaní registračných údajov je dôležité iba správne vyplnenie licenčného klúča, ostatné informácie niesú dôležité - overenie platnosti licencie po reštarte servera					
⊠ <u>Poslať na email</u> U <u>Editovať</u>	Registrácia licenčného kľúča prebieha cez internet, takze pokial nieje k dispozíci dodavateľa, tak sa nevytvorí korektná licencia a antivírus skoncí v Trial mode. - pre vloženie korektnej licencie alebo jej aktualizovanie pozri zapis "Aktualizacia	ii, alebo je problém z licenčným serverom na strane licencie"				
🕥 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>I</i> <u>U</u> AB⊂ ≡ ≡	🗮 🧮   Odstavec 🔹 Písmo 🔹 Veľkosť písma 🔹		
🔏 🗈 🛍 🕅 🗛	编  田・田・  宗 律 44   ッ (*)   ッ ※ 🌢 💆 🛷 🞯 📖   函 💿 🔍   🛕 * 💆 *		
🛃   📰 📰   💒 🛼 🗄	H   🐂 📲 🏋   🏣 🛅   — 📿 🖼   🗙 🗙   Ω 🙂 🗮 📼   🎒   M 🗤 💷		
Cesta: p		Poče	t 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.

Vyhľadáva v nadpisoch Poznatkov, Riešení, kľúčových slovách, mene zákazníka	Nový záznam
Pridať komentár	
<ul> <li>2) Aktualizácia licencie (John Smith, 28.05.2012.2302)</li> <li>Poslať na email</li></ul>	a to nasledovne oru
<ul> <li>Komentáre:</li> <li>Licencny klud nie je mozne prepisovat. (John Smith, 04.06.2012 23:02)</li> <li>Pridať komentár.</li> </ul>	

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			
	Vyhľadávanie v celej báze znalostí Hľadať	Rozšírené	Nový záznam
Vyhľadáva v nadpisoch Poznatkov, Rieš	ení, kľúčových slovách, mene zákazníka	-	
Poslat' na email		Pos	ilat' 🔶
Email príjemcu *		viac emailových adries oddeľujte čiarkou	
Názov emailu *	Znalostná báza, Riešenie k Poznatku (kt:32) - Aktualizácia licencie	]	
Vlastný text do emailu			
	L zadaite iba v prípade, ak chcete príjemcovi zaslať doplňujúce informácie k autor	maticky pripojenému textu Riešenia	/i
Priamy link na otvorenie Riešenia	http://cmpp.seal.sk/index2.php? frame_module=knowledge_base&frame_action=detail&frame_id=32&frame_s	croll_anchor=solution_61&frame_select_tab=1	
Text Riešenia	Licenčný súbor pre antivírový program je uložený v súbore: "c:Program FilesCASharedComponentsSubscriptionLicenselicense.xml" Pre aktualizovanie vypršanej licencie, alebo nahradenie trial licencie je potreb spôsobmy: 1) Preinštalovaním antivírového programu zo zadaním nového (správneho) lici - je potrebné odinštalovať dve súčasti antivíru: "CA eTrustITM Agent" a "CA ITE - opätovná inštalácia programu - reštart serveru - overenie platnosti licencie 2) Nainštalovanie antivírového programu klasickým spôsobom zo zadaním lice - overenie platnosti licencie	oné tento súbor nahradiť novou licenciou a to nasledov :enčného čísla schnology iGataway" n na inom počítači a import licencie: nčného kťúča	vne dvoma

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 Poznatkov, Riešení, kľúčových slovách a mene zákazníka.



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				
Vyhľadáva navyše v textoch Riešení, komentároch	Vyhľadávanie v celej báze znalostí	Hl'adat'	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.

🛃 Znalostná báza			
Vyhľadáva v nadpisoch Poznatkov, Riešení, kľúčových slovách, mene zákaznika	Hľadať Rozšírené Nový záznam		
<ul> <li>✓ Nadpis Poznatku</li> <li>✓ Nadpis Riešenia</li> <li>Zadal / upravil: -ktokoľvek- ✓</li> <li>✓ Kľučové slová</li> <li>Text Riešenia</li> <li>Dátum od</li> <li>do</li> <li>✓ Meno zákazníka</li> <li>Komentáre</li> </ul>	☐ Iba celé slová Konto: ▼ ☐ Len neprečítané mojim kontom Zobrazit': -všetky- ▼		
Zoznam posledne upravených Poznatkov a Riešení ( zobrazených 25 záznamov z celkového počtu 27 )			
Inštalácia a licencovanie antivirového programu E-Trust (CA Antivirus) 1) Inštalácia v prostredi s jednym serverom 🖓 2) Aktualizácia i letercie 🖓 3) Otercencie Q			
OpenVPN inčtalácia doporučené nastavenia	requisedy up and other similar of 00.2012 15.15		
1) OpenVPN instalacia, doporučene nastavena 2) Inštalácia klienta v prostredí Firmy 3) Doporučené dostavenia na elimináciu problémov	Kitucove stova: Open√PN √pn mpu Zadat: John Smith, 28.05.2012 22:47		
Inštalácia CA Antivírus r12 1) postup pri inštalovaní CA antivirus r12	Klúčové slová: CA antivirus r12 instalacia Zadal: John Smith, 28.05.2012 23:04		
Ωnrava filesvstému na FreeBSD no vvnnutí svstému utilitou fsck	Without alouts coffundator fock crach		
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 mojim 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.

Znalostná	i báza					
Vyhľadáva navyše v texto	ch Riešení, komentároch	Vyhľadávanie v celej	báze znalostí	Hľadať Rozšírené	*	Nový záznam
<ul> <li>Nadpis Poznatku</li> <li>Kľučové slová</li> <li>Meno zákazníka</li> </ul>	<ul> <li>✓ Nadpis Riešenia</li> <li>✓ Text Riešenia</li> <li>✓ Komentáre</li> </ul>	Zadal / upravil: -ktokoľvek- 💌 Dátum od	do	☐ Iba celé slová ☐ Len neprečítané mojim kontom	Konto: Zobrazit': -všetky- 💉	

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*.

🔄 Znalostná báza						
anti antivirového antivíru antivírus	Vyhľadávanie v celej báze znalostí Hľadať F vách, mene zákazníka	tozšírené				

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 zobrazenie editora



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



Vloženie obrázku z URL adresy.



### 2.10.1 Vkladanie 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 prenesie.

B I U ABC ≣ ≣ ≣ Formát • Písmo • Veľkosť písma •	
🖌 ங 🖏 🌆 🕼   船 6編   汪・三・  津 準 🗰   🤊 🕐   🥏 🎆 🖉 💆 🖉 🐵 🚥   韓 🎱 🖄   <u>A</u> ・整・	
📓   🖃 💷   🗗 🔩 🖶   🏪 🕂 🖞   🎟 💷   — 📿 🧱   🗙, 🗙   Ω 🙂 📓 🖛   🎒   🕶   🎒	
nedožaduje sa zbytočne vašej pozornosti.	~
<ul> <li>Aktualizácie skenovacieho jadra sú sťahované automaticky a okamžite sa zapájajú do boja proti novým hrozbám</li> <li>Aj tie najnáročnejšie činnosti, ako kontrola disku, prebiehajú v tichosti na pozadí</li> <li>Zobrazujú sa len tie upozorenia, ktoré sú skutočne dôležité a vyžadujú si váš zásah</li> </ul>	
Protection status Protection status	
Statem     Maximum protection       Compare rank     Maximum protection	
	~
Cesta: div.csc-default » div. 9 div.gal » div.items » a	Počet slov: 100 🏿 🎢

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 Editora môžu vložiť objekty (v našom prípade obrázok) aj mimo zabezpečenej https adresy.

earching in names of Knowledge, Si	Search across all records and references Search	Extended New Record
Modifying Knowledge Solution	Security Warning	Save Delete 🦘
ame of Knowledge: . seywords: Solution Attachments Order number * lame of Solution *	Do you want to view only the webpage content that was delivered securely? This webpage contains content that will not be delivered using a secure HTTPS connection, which could compromise the security of the entire webpage.     More Info     Yes No	
B / U ↔   ≣ ≣ ≣   X ta 2. ta	■   Paragraph • Font Family • Font Size • □ • □ • □ • □ • □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □	

Obrázok č. 30 Internet Explorer - Bezpečnostné varovanie

# 2.11 Integrácia Znalostnej bázy v Plneniach

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



												Úvodný preh	l'ad <b>?</b> Man	ual 🍈	Odhlásiť
		Admin zóna	Prehlia Vyhod	idanie a notenie	Cust	omer Desk						Správca - Te	stovacie konto: ,	John Smith	C
- Zbaliť všetko 🔹 Rozbaliť všetko		🔰 Zoznam	plnení											<u>Oprávn</u>	ené osoby
- Administratíva	s	poločnosť	D	itum od 28	6.2011	Dátum do			Pracovni	k					
Požiadavky	т	ext v plnení		Počítač		Fakt. polož.			Zoskupi	ť požiadavky (	lo pinenia [	✓ Hľa	idat'		×
Plán	k	l požiadavky	Id	pinenia		Účtovná Objec	Inávka		-všetky	plnenia-		*			
Zuznam pinem	zobr	azených 6 položiek (fa	kturačné plnenia) ]				Sch	rváliť ozna	čené	Zrušiť schv	álenie z ozn	ačených			^
– Obchodná agenda Zákazky Fakturačné položky	ka/ 1ka	Text plnenia / Miesto plnenia	Spoločnosť/ Zariadenia	Pracovník	Dátum pinenia	Odpracovaný čas	Fakt. dátum pinenia	Fakt. čas plnenia	Doprava	Požiadavka zo dňa	Ukončené	Schválenie	Fakturačná položka / Faktúra	Znalostná báza	
Faktúry Skladové doklady Stavy skladov		vyriesenie obnasalo nasadenie novej bezpecnostnej politiky	AUTODOPRAVA	Samantha	12 04 2012		12 04 2012						neperm		=
Parametre – Štatistické informácie	1			Dolin	17:08	2.00	17:07	6.00		12.4.2012			Fa. 2012-179/0	<b>E3</b> (1)	Editovať
C-Desk reporty Štatistika požiadaviek		rerwer		Thomas Horth	12.04.2012 17:08	2.00							neperm	<b>5</b> (1)	Editovať
– Manažment znalostí	na	Zmluvné: plnenie	AUTODOPRAVA	Thomas Horth		0.00	12.04.2012 16:37	7.00		12.4.2012			FP test FP Fa. 2012-179/2		Editovať
Znalostná báza	H	nastavenie plnenia	AUTODOPRAVA										Neperm 2		
Sledovanie spotrebného materiálu	4			Samantha Dolin		0.00	12.04.2012 15:10	3.00		12.4.2012			Fa. 2012-185/2	式 (2)	Editovať
Distribúcia spotrebného materiálu		Zmluuné: Vuheuene	AUTODOPPAVA										tast tast		
Prijatie, vydanie, inventúra sp.	st	zmavne, v yudvene	AUTODOFRAVA	John		0.00	11.04.2012	1.00		11.4.2012			1031 1031		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.

				Úvodný prehľa	d <b>?</b> Manual <b>() Odhlásiť</b>
	Admin zóna Prehliadanie a Vyhodnotenie	Customer Desk		Správca - Testi	ovacie konto: John Smith
Zbaliť všetko Rozbaliť všetko	o Požiadavky				Oprávnené osoby ?
— Administratíva	Spoločnosť Stav -otvorené-	-všetky priority-	Operátor		
<u>Požiadavky</u>	ld pož. Text	-žiaden filter-	<ul> <li>-všetky dôležitosti-</li> </ul>	Ml'adat'	Nová požiadavka 🛛 🔀
Plán Zoznam plpopí	Zadané 💌 od do	-všetky typy požia	daviek 💌 -všetky oblasti služieb-	×	
Zoznam pineni	👩 Požiadavka 4				<u>^</u>
<ul> <li>Obchodná agenda</li> </ul>	CD-4 od John Smith: new wen			<b>6</b> 7	Zmazať Uložiť 🧄
Zákazky Fakturačné položky Faktúry Skladové doklady Stavy skladov Parametre	Zákazník: Autodopreva Dátum spinenia: 23.04.2012 Priorita: 0-Št Riešitel: John Smith Popis: popi.s http://kmpp.seal.sk/index2.php?se	andard slect_tab=38frame_module=cd_adm_re	Stav: prijaté v	522	Poslať požiadavku emailom Rozposlať požiadavku hromadne
- Štatistické informácie	Požiadavka Ponuka Plnenia požiadavky	História udalostí k požiadavke			
C-Desk reporty	Záznamy o plnení požiadavky				69
Štatistika požiadaviek	Pridat' fakturačné plnenie				
<ul> <li>Manažment znalostí</li> </ul>	м	Minete	Oduras Faltúr	Fakt. položka	alau / Zuslastuć
Znalostná báza	pl. Text plnenia	Pracovník plnenia	čas doba D	oprava / Filz Faktúra Sch	váleni báza
Sledovanie spotrebného materiálu	93341 vyriesenie obnasalo nasadenie novej bezpecnostne politiky	aj Samantha - Dolin -	2.00 hod 6.00 hod	neperm Fa. 2012-179/	📑 (1) 📝 🖴
Distribúcia spotrebného	Poznatky zo Znalostnej bázy, ku ktorým je priraden Inštalácia a licencovanie antivirového programu E-Trust (C	né toto Plnenie: (A Antivirus) (ld:32)			
materiálu	Priradiť plnenie k existujúcemu Poznatku   Vytvoriť nový P	Poznatok   Vytvoriť nové Riešenie			
Prijatie, vydanie, inventura sp. materiálu	1 rerwer	Thomas Horth	2.00 hod	neperm	
-	93340 plnenie	Thomas Horth	0.00 hod 7.00 hod	FP test FP	с 🔯 (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 Poznatku

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

				Úvodný p	rehľad <b>?</b> Manual <b>() Odhlásiť</b>
	Admin zóna Prehliadanie a Vyhodnotenie	Customer Desk		Správca -	• Testovacie konto: John Smith
Zbaliť všetko 🔹 Rozbaliť všetko	Dožiadavky				Oprávnené osoby ?
— Administratíva	Spoločnosť Stav -otvorené-	-všetky priority-	☑ Operátor		
<u>Požiadavky</u>	ld pož. Text	-žiaden filter-	<ul> <li>-všetky dôležitosti-</li> </ul>	💌 Hl'adat'	Nová požiadavka 🛛 🔛
Plán Zoznam plnení	Zadané 💙 od do	-všetky typy pož	iadaviek 💌 -všetky oblasti služiel	0- 💌	
2021am pinem	👌 Požiadavka 4				^
<ul> <li>Obchodna agenda</li> </ul>	CD-4 od John Smith: new wen			47	Zmazať Uložiť 🥎
Zákazky Fakturačné položky Faktúry Skladové doklady Slavy skladov Parametre	Zákazník:     Autodoprave       Dátum spinenia:     23.04.2012     Priorita: 0-šta       Riešitef:     John Smith       Popis:     pop1:s       http://mpp.seal.sk/index2.php?seak	ndard ect_tab=3&frame_module=cd_adm_	Stav: prijaté V	32522	Poslať požiadavku emailom Rozposlať požiadavku hromadne
<ul> <li>Štatistické informácie</li> </ul>	Požiadavka Ponuka Plnenia požiadavky	História udalostí k požiadavke			
C-Desk reporty	Záznamy o plnení požiadavky				69
Štatistika požiadaviek	Pridať fakturačné plnenie				
– Manažment znalostí		Minoto	Oduras Faktúr	Fakt. položka	Dríznalar / Znalastná
Znalostná báza	pl. Text pinenia	Pracovník plnenia	čas doba	Doprava / Faktúra	Schválenie báza
Sledovanie spotrebilito materiálu	93341 vyriesenie obnasalo nasadenie novej bezpecnostnej politiky	Samantha - Dolin -	2.00 hod 6.00 hod	neperm Fa. 2012-179/	🔩 (1) 🛛 🖉 📇
Distribúcia spotrebného	Poznatky zo Znalostnej bázy, ku ktorým je priradené Inštalácia a licencovanie antivirového programu E-Trust (CA	é toto Plnenie: <u>A Antivirus)</u> (ld:32)			
materiálu	Priradiť plnenie k existujúcemu Poznatku   Vytvoriť nový Po	znatok   <u>Vytvoriť nové Riešenie</u>			
Prijatie, vydanie, inventura sp. materiálu	1 rerwer	Thomas Horth	2.00 hod	neperm FP test FP	
	93340 pinenie	Thomas Horth	0.00 hod 7.00 hod		C 🔜 (0) 📝 📇 💌

Obrázok č. 33 Priradiť plnenie k existujúcemu Poznatku

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



		Úvodný prehľad	? Manual	😃 Odhlásiť
	Admin zóna Prehliadanie a Customer Desk Vyhodnotenie	Správca - Testovacie	konto: John Sm	ith C
- Zbaliť všetko 🔹 Rozbaliť všetko	🛃 Znalostná báza			
Administratíva Požiadavky	Vyhľadáva v nadpisoch Poznatkov, Riešení, kťúčových slovách, mene zákaznika Rozšir ené			Zavriet'
Plán Zoznam plnení	Priradit' plnenie k existujúcemu Poznatku (ld pl.: 93341)			4
	Začnite vyhľadaním / výberom Poznatku ku ktorému sa priradí plnenie			
<ul> <li>Obchodna agenda</li> </ul>	Zoznam posledne upravených Poznatkov a Riešení [ zobrazených 25 záznamov z celkového počtu 27 ]			
Zákazky Fakturačné položky Faktúry Skladové doklady	Inštalácia a licencovanie antivirového programu E-Trust (CA Antivirus) Klůčové slová: 1) Inštalácia v prostredi s jednym serverom ☉ 2) Aktualizácia licencie ☉	: Postup SW Konfigu Zvláš	rácia Windows tisprístupnené pre	Antivirus John Fabry
Stavy skladov Parametre	3) Overenie platnosti licencie	Naposledy upravit	John Fabry, 28.0	5.2012 02:12
Štatistické informácie	<b>OpenVPN, inštalácia, doporučené nastavenia</b> 1) OpenVPN info	Kľúčové slo	ová: Open∨PN	vpn mpu
C-Desk reporty Štatistika požiadaviek	2) Inštalácia klienta v prostredí Firmy 3) Doporučené dostavenia na elimināciu problémov	Zada	: John Smith, 28.0	5.2012 22:47
– Manažment znalostí	Inštalácia CA Antivírus r12	Kľúčové slová: C#	antivirus r12	instalacia
Znalostná báza	1) postup pri inštalovaní CA antivirus r12	Zadal	: John Smith, 28.0	5.2012 23:04
Sledovanie spotrebného materiálu	Oprava filesystému na FreeBSD po vypnutí systému utilitou fsck 1) chyba "soft updates inconsistency"	Kľúčové slová Zadal	å: softupdates tJohn Smith, 28.0:	fsck crash 5.2012 23:09
Distribúcia spotrebného materiálu Prijatie, wydanie, inventúra sp. materiálu	Konfigurácia antivíru NOD z ESETu 1) Predpísaná konfigurácia NODu na stanici vytvárajúcej kópie a pracovnej stanici 2) Dočasný rochlém NOD 2. Kaď sa NDD namiesto ukončenia reštartnie	Kľúč	ové slová: NOE	) antivirus

Obrázok č. 34 Priradiť plnenie k existujúcemu Poznatku - prvý krok

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

		Úvodný prehľad <b>?</b> Manual 🙂 Odhlásiť
	Admin zóna Prehliadanie a Vyhodnotenie	Customer Desk Správca - Testovacie konto: John Smith
Zbaliť všetko 🔷 Rozbaliť všetko	🛃 Znalostná báza	
– Administratíva		Vyhľadávanie v celej báze znalostí Ultadatt Pozřířoná
<u>Požiadavky</u>	Vyhľadáva v nadpisoch Poznatkov, Riešení, kľúčových	h slovách, mene zákaznika
Plán Zoznam plnení	Priradit' plnenie k existujúcemu Poznatku (ld pl	l: 93341)
– Obchodná agenda	Poznatok v Znalostnej báze (ld: 29)	Priradit'plnenie (kl: 93341) Editovat' 🦘
Zákazky Fakturačné položky	Názov Poznatku: Kl'účové slová:	OpenVPN, inštalácia, doporučené nastavenia Zadol: John Smith, 28.05.2012.22.47 OpenVPN vpn. mpu
Faktúry	Riešenia k Poznatku:	
Skladove doklady Stavy skladov Parametre	<ol> <li>Openvervinto</li> <li>Inštalácia klienta v prostredí Firmy</li> <li>Doporučené dostavenia na elimináciu p</li> </ol>	problémov
<ul> <li>Štatistické informácie</li> </ul>	+ Pridat nove Riesenie	
C-Desk reporty Štatistika požiadaviek	1) OpenVPN info (Naposledy upravit: John Smith, 29.05.2012 10:08)	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.
– Manažment znalostí	¢'	
Znalostná báza	Poslať na email <u>U</u> Editovať	Remote clients running VPI software client Interactic with
Sledovanie spotrebného materiálu	Späť na začiatok	OpenPPPI module in server mode Internal
Distribúcia spotrebného materiálu		Secure VPI Connection
Prijatie, vydanie, inventúra sp. materiálu Posielanie požiadavky		

Obrázok č. 35 Priradiť plnenie k existujúcemu Poznatku – 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:

					Úvodný prehľad	? Manual 🏼 🏼 🌢	Odhlásiť
	Admin zóna Prehliadanie Vyhodnoten	e a Customer I	Desk		Správca - Testov	vacie konto: <b>John Smith</b>	C
-Zbaliť všetko 🔹 Rozbaliť všetko	Dožiadavky					Oprávnené (	osoby ?
— Administratíva	Spoločnosť Stav -otvore	né- 💌 -	všetky priority- 💌 🖸	perátor			
Požiadavky	ld pož. Text	-	žiaden filter-	-všetky dôležitosti-	Hl'adat'	Nová požiadavka	
Plán	Zadané 💉 od d	lo	všetky typy požiadaviek 💟	-všetky oblasti služieb- 💌			
Zoznam plnení — Obchodná agenda	Zákazník: Autodoprava Dátum spinenia: 23.04.2012 Priori	ita: 0-Štandard				Poslať požiadavki Rozposlať požiadavku I	u emailom hromadne
Zákazky Fakturačné položky Faktúry Skladové doklady Stavy skladov	Riešiteľ: John Smith Popia: popis http linka: http://cnop.seal.sk/index2 Požiadavka Ponuka Plnenia požiad Záznamy o plnení požiadavky	2.php?select_tab=3&frame_m lavky História udalosti	Stav:      Stav:	xfijaté ⊻ action=edit&frame_id=32522			69
Parametre – Štatistické informácie	Pridat'fakturačné plnenie						
C-Desk reporty Štatistika požiadaviek	ld pl. Text plnenia	Pracovník	Miesto Odprac. plnenia čas	Faktúr. doba Doprava	Fakt. položka / Faktúra	aky / Znahostná álenie báza	
<ul> <li>Manažment znalostí</li> </ul>	93341 vyriesenie obnasalo nasadenie novej bezpe politiky	ecnostnej Samantha Dolin	- 2.00 hod	6.00 hod	neperm Fa. 2012-179/	<b>5</b> (1)	1
Znalostná báza	Upraviť texty reklamačné (Riv	/A) plnenie		En	nail s plnením zákazníkovi		-
Sledovanie spotrebného materiálu	vyriesenie ob Textplnenia:*	nasalo nasadenie nov	ej bezpecnostnej politi	kу			
Distribúcia spotrebného matoriálu					1.		
Prijatje, wdanie, inventúra sp.	Pracovník: * Samantha Dolin	~		Vytvoriť nový Po Vytvoriť nové R	znatok v Znalostnej báze ješenie v Znalostnej báze		
materiálu	Miesto pinenia:	Dopra	va:				~

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.



				vodný prehľad	? Manual	😃 Odhlásiť	
	Admin zóna Prehliadanie a Vyhodnotenie d	Customer Desk	Sp	orávca - Testovaci	e konto: John Sm	ith C	
-Zbaliť všetko 🔹 Rozbaliť všetko	🔄 Znalostná báza						
- Administratíva	w					Zavrieť	
Požiadavky							
Plán Zoznam ninení	Vytvoriť nový Poznatok v Znalostnej báze, podľa plnenia (	(ld pl.: 93341)					^
2021ani pineni	Nový záznam v Znalostnej báze					Uložiť'	
Zákazky Fakturačné položky Faktúry Skladové doklady Stavy skladov Parametre - Štatistické informácie C-Desk reporty Štatistika požiadaviek	Názov Poznatku * Kľúčové stová Priradené plnenie vyriesenie obnasalo nasaden Riešenie 1) Názov pre Riešenie * B Z U Ase   III = III =   Gotavec ▼ Pism X La Call (IIII = IIII = IIII = IIII = IIII = IIIII = IIIIII	ie novej bezpecnostnej politiky (id: 93341) • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	jednotlivé výrazy oddeľujte čiark ) 🜊   <u>A</u> - 💇 - t   🗊	ou			111
– Manažment znalostí	vyriesenie obnasalo nasadenie novej bezpecnostnej po	litiky					_
Znalostná báza	×						
Sledovanie spotrebného materiálu Distribúcia spotrebného							
materiálu Prijatie, vydanie, inventúra sp. materiálu							*

Obrázok č. 37 Vytvoriť nový Poznatok

**Vytvoriť nové Riešenie** - je určený pre vytvorenie nového Riešenia k existujúcemu Poznatku. Postup pridania je viackrokový. V prvom rade je potrebné vyhľadať požadovaný Poznatok. Po vyhľadaní požadovaného Poznatku 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.

