**SYSTÉM HOTLINE**

Aplikace je na adrese: <http://tvd-server4/HotLine/> - je přístupná z celé naší sítě

Nyní ve stručnosti popis funkcionality:

1. Přihlášení:

Nyní existuje uživatel:

* „admin“ s naším admin heslem

Uživatelé se zakládají v „Nastavení Aplikace/Správa uživatelů“ - co nastavit

* Jméno, Příjmení, datum zahájení, jazyk (mutace aplikace) , E- mail – pro informování
* zadat práva na HOTLINE: číst, zapisovat (editace?)

Nastavení „Systémový admin“ (ANO/NE) Vlastnosti:

* jakýkoliv nový požadavek bude odeslán na všechny systémové adminy
* systémový admin může kdykoliv upravovat či mazat jakékoliv neuzavřené požadavky

1. nastavení aplikace

v **„Možnosti/globální konfigurace/globální konfigurace“** jsou nastavení:

1. HT statusy (oddělené čárkou):

Nový, Zpracováván, Zrušen,Čekající na Potvrzení, Dokončen

předposlední volba – při tomto stavu je vyžadováno zadání hodnocení

poslední volba – požadavek nelze editovat

ostatní volby – záznam je otevřen – je možné zakládat nové kroky vlastníkem, sys správcem a řešitelem

**Názvosloví není pevně stanoveno (může být libovolně změněno) , ale systémové nastavení funkcionality na Předposlední a Poslední pozici je pevně dáno**

1. HT Priority (oddělené čárkou) – mají pouze informativní character = můžou být libovolně změněny
2. Mail Server (DNS/IP) – nastavení IP mail server (pro odesílání info mailů)
3. Email Adresa App. – adresa odesílatele
4. Hodnocení (oddělené čárkou) - mají pouze informativní character = můžou být libovolně změněny

Další nastavení je v „**Možnosti/globální konfigurace/HotLine“**

Zde se nastavuje číslování požadavků v závislosti na vybraném období (včetně)

1. Popis postupu založení a vyřešení požadavku

Step 1) Uživatel zadá „Nový požadavek“ a vyplní :

* + Název
  + Zpráva
  + Priorita
  + Termín do
  + Volitelně je možné vložit Přílohy (nový požadavek 5 souborů, každý nový krok další 3 soubory)

Po uložení nového požadavku bude odeslán požadavek na zadavatele a sysadmina

s

Po uložení bude požadavek odeslán na email zadavatele a všechny Systémové adminy,zadava

V emailu jsou všechny pole, v naší síti lze i otevřít přílohu – kliknutím na odkaz „Příloha“

(aplikace zatím nemá nastavení povinná pole, tzn. nebude zobrazena žádná chyba při nevyplnění některého pole)

Step 2) systémový admin přepne požadavek na „Zpracováván“ (odešle se email na všechny SYS adminy a

zadavatele)

* + Sys Admin začíná pracovat na požadavku

(možno doprogramovat přepnutí pouze na sebe a tuto informaci zobrazit v přehledu jako řešitel – následně zasílat emaily pouze na řešitele a zadavatele – možno přidat i číslo klapky a mobilu, předpokládaný termín dokončení )

Step 3) Sys Admin – přepne po dokončení požadavku na Čekající na Potvrzení

* + Tímto se odešle email na všechny sys adminy a zadavatele
  + Zadavatel má znovu k dispozici možnost Editu – (bez vyjímky, může změnit cokoli)

Normálně by měl nastavit hodnocení a přepnout na dokončeno

(nebo může do zprávy třeba napsat další kroky a přepnout na nějaký stav – monost založit třeba

vráceno k dořešení)

* + Přepnutím na dokončeno se bere jako dokončený (zase je odeslán email – reakce jako edi požadavku)

1. Dodatečné informace:

**Smázání požadavku**

Požadavek může být smazán uživatelem: pokud je ve Statusu : - Nový

Požadavek může být smazán SYS adminem: kdykoliv

Současné chybějící funkcionality:

Ještě bude nutné udělat uživatelský pohled filtry (stav, priority, řešiel, uživatel), ale nyní by bylo ideální si otestovat funkcionalitu abych to nevyvíjel jiným směrem než bude požadováno

* Dále není problém udělat report v XLS pro vyhodnocování ( obdobně jako v IP Report) = filtry je možné rychle vytvořit touto metodou