



JIRA SERVICE DESK

Manuál ZÁKAZNÍK

Verze dokumentu: 0.1

Aktualizace: 20.07.2026

Obsah

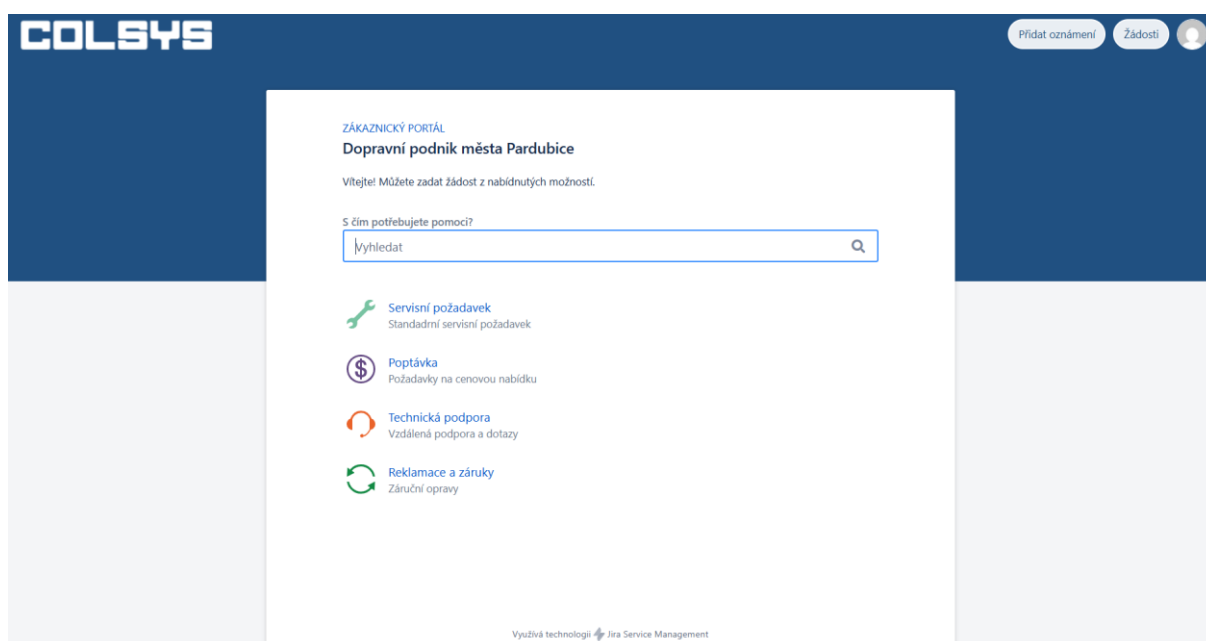
1. Přihlášení	3
2. Klíčové prvky	3
3. Vytvoření nového požadavku	5
4. Vyplnění formuláře	6
5. Aktivita tiketu	6
6. Aktivita tiketu	7

1. Přihlášení

První přihlášení a přístup k portálu. Přístup do portálu je Vám zřízen naší technickou podporou. Celý proces probíhá následovně:

- **Pozvánka přišla e-mailem:** Na vaši adresu dorazila (nebo dorazí) pozvánka.
- **Přihlašovací údaje:** Své unikátní přihlašovací údaje jste obdrželi v samostatném e-mailu.
- **Vstup na portál:** Pro přístup k portálu využijte odkaz, který jste obdrželi v e-mailu.

2. Klíčové prvky



Na této úvodní obrazovce uvidíte následující klíčové prvky:

1. **Vyhledávací lištu („S čím potřebujete pomoci?“):** Zde může zkusit vyhledat svůj problém pomocí klíčových slov.
2. **Čtyři hlavní kategorie požadavků:**
 - **Servisní požadavek:** Pro standardní servisní zásahy.
 - **Poptávka:** Pro vytvoření cenové nabídky.
 - **Technická podpora:** Pro dotazy a vzdálenou pomoc.
 - **Reklamáce a záruky:** Pro hlášení záručních oprav.
3. **Horní menu (vpravo nahoře):**

Kdykoliv si potřebujete ověřit, v jakém stavu se váš požadavek nachází, nebo si chcete projít historii starších tiketů, slouží k tomu sekce **Žádosti**.

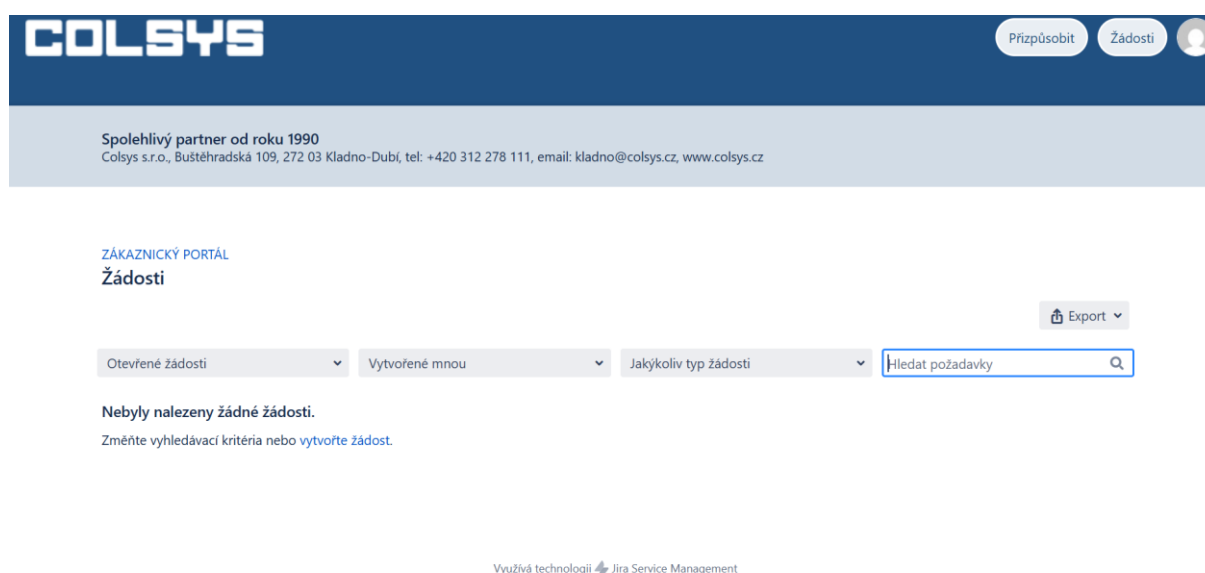
Jak se do přehledu dostat: Kdekoli v portálu klikněte v pravém horním rohu na tlačítko **Žádosti**. Otevře se vám stránka se seznamem.

Filtrování a vyhledávání: Aby byl přehled co nejjednodušší i při větším množství tiketů, máte k dispozici praktické filtry (rozbalovací nabídky nad seznamem):

- **Stav požadavku:** Můžete si vybrat, zda chcete vidět pouze *Otevřené žádosti* (ty, které se aktuálně řeší), nebo naopak i ty již historické a uzavřené.
- **Autor požadavku:** Standardně zde vidíte filtr *Vytvořené mnou*. Pokud máte v rámci vaší společnosti nastavené sdílení, můžete si zde případně překliknout a podívat se i na požadavky, které zadali vaši kolegové.
- **Typ požadavku:** Pokud hledáte konkrétní věc, můžete si zobrazení omezit například jen na "Servisní požadavky" nebo "Poptávky".
- **Hledat požadavky:** Znáte-li přesné číslo tiketu, nebo hledáte konkrétní klíčové slovo z popisu, zadejte ho přímo do tohoto textového pole s lupou.

Export dat: Vpravo nad seznamem se nachází tlačítko **Export**. Díky němu si můžete aktuální (vyfiltrovaný) seznam požadavků jednoduše stáhnout do počítače pro vaši vlastní evidenci.

Detail požadavku: Jakmile v seznamu najdete tiket, který vás zajímá, stačí na něj kliknout. Tím se přesunete do jeho detailu, kde uvidíte veškerou historii, aktuální stav a kde s námi můžete dále komunikovat.



3. Vytvoření nového požadavku

Výběr typu požadavku: Klikněte na dlaždici nebo položku, která nejlépe odpovídá vašemu problému (např. *Servisní požadavek*).

 ZÁKAZNICKÝ PORTÁL / Dopravní podnik města Par...
Servisní požadavek

Postoupení tohoto požadavku jménem

 Marek Johan

▼

Předmět požadavku

Stručný popis požadavku

Skupina zařízení

Vyhledat objekt

▼

🔍

SLA

Vyhledat objekt

▼

🔍

Zařízení (volitelné)

Vyhledat objekty

▼

🔍

Popis

Aa▼

B

I

...

☰▼

🔗

@

+

▼

Podrobný popis požadavku

Příloha (volitelné)

📎 Přetahujte soubory, vkládejte snímky obrazovky nebo procházejte

Vytvořit

Zrušit

4. Vyplnění formuláře

Zde uvidíte následující strukturu formuláře:

- **Postoupení tohoto požadavku jménem:** Standardně je zde předvyplněno jméno přihlášeného uživatele (na obrázku Marek Johan), ale lze zde vybrat i někoho jiného, pokud zadáváte požadavek za kolegu.
- **Předmět požadavku:** Jednořádkové textové pole pro stručný popis požadavku.
- **Skupina zařízení:** Pole s rozbalovacím seznamem a lupou pro vyhledání a přiřazení konkrétní skupiny objektů (*Dispečerský systém, Radiostanice atp.*).
- **SLA:** Pole pro výběr příslušné úrovně servisní smlouvy na základě "Skupiny zařízení".
- **Zařízení** (volitelné): Stejný typ vyhledávacího pole pro specifikaci konkrétního kusu hardwaru/zařízení.
- **Popis:** Velké textové pole pro detailní rozepsání problému či žádosti.
- **Příloha** (volitelné): Prostor, kam může přetáhnout soubory pro přesnější identifikaci problému či dotazu.
- **Tlačítka Vytvořit a Zrušit.**

Ostatní typy požadavků Pro další typy požadavků z úvodní nabídky – tedy **Poptávka, Technická podpora a Reklamace a záruky** – je postup vyplnění formuláře velmi obdobný.

Vždy prosím dbejte na výstižný předmět, co nejdetailnější popis Vaší situace a případné vložení příloh (fotografií, dokumentů či chybových hlášení), které nám pomohou Váš požadavek co nejrychleji a nejefektivněji zpracovat.

5. Historie tiketu

V průběhu práce na zakázce se zobrazuje historie stavů tiketů pro Váš přehled, např. přijmutý, realizace případně komentáře.

Aktivita

Stav vaší žádosti byl změněn na **Převzat technikem**. 20/Čvc/26 09:58

Stav vaší žádosti byl změněn na **Přidělený**. 20/Čvc/26 09:57

Stav vaší žádosti byl změněn na **Přijmutý**. 20/Čvc/26 09:57

6. Schválení provedené práce

Po provedení servisní činnosti Vám technik zašle do Zákaznické zóny Pracovní list ke schválení:

Vyžaduje se vaše schválení

Schválit

Odmítnout



Komentovat tuto žádost...



Aktivita



Froňková Tereza 20/Čvc/26 10:37 **NEJNOVĚJŠÍ**

prosím o schválení listu [ED-427.pdf](#)

V aktivitě uvidíte přiložený pracovní list a tlačítkem výše jej **schválíte, nebo odmítnete**.

Po schválení se změní stav tiketu na Kontrola dispečinkem, který provede fakturaci.

Aktivita

Stav vaší žádosti byl změněn na **Kontrola dispečinkem**. 20/Čvc/26 10:40 **NEJNOVĚJŠÍ**



Tereza Froňková schváleno tuto žádost. 20/Čvc/26 10:40

Vaše žádost byla: **SCHVÁLENO** a stav byl změněn na: **Kontrola dispečinkem**