

---

DIGITÁLNÍ A INFORMAČNÍ AGENTURA	Odbor/ oddělení <b>Service Desk DIA</b>	
PROVOZNÍ DOKUMENTACE – PORTÁL SD DIA	Přílohy	0
	Počet stran	22

# PROVOZNÍ DOKUMENTACE

## Příručka pro řešitele

---

# Obsah

<b>1. ÚVOD</b>	<b>3</b>
<b>2. OBECNÝ POPIS PORTÁLU</b>	<b>4</b>
2.1 Základní povinnosti	4
2.2 Aktivity zajišťované řešitelským portálem	4
<b>3. PŘÍSTUP DO ŘEŠITELSKÉHO PORTÁLU</b>	<b>5</b>
3.1 Specifikace dostupných prostředí řešitelského portálu	5
3.2 Přihlášení	6
3.2.1 Přihlášení pro zaměstnance DIA	6
3.2.2 Přihlášení pro orgány veřejné moci	6
3.3 Prostedí portálu	7
3.4 Odhlášení	8
<b>4. MENU A POLE</b>	<b>9</b>
4.1 Dynamické pole	9
4.2 Pole s rolovací nabídkou	9
4.3 Textové pole	9
4.4 Datumové pole	10
4.5 Navigační lišta	10
<b>5. ZÁKLADNÍ FUNKCE</b>	<b>11</b>
5.1 Úvodní obrazovka	11
5.2 Rychlý výběr tiketů	11
5.3 Seznam tiketů	12
5.4 Založení nového požadavku	13
5.5 Detail tiketu	15
5.6 Vložení přílohy	16
5.7 Vložení komentáře	16
5.8 Tlačítka akcí	17
5.9 Další možnosti – menu	18
5.10 Reporty	18
<b>6. FILTRY A VYHLEDÁVÁNÍ</b>	<b>20</b>
6.1 Textové pole	20
6.2 Vyhledávání pomocí filtrů	20
6.2.1 Přednastavené filtry	20
6.2.2 Volitelné filtry	21

---

# 1. Úvod

Příručka řešitelského portálu Digitální a informační agentury (dále DIA) popisuje základní ovládání systému řešitelského portálu, které slouží jako technologická podpora jednotného kontaktního místa pro řešitele služeb DIA a týmu podpory dodavatele služeb. Systém řešiteli umožňuje spravovat a řešit požadavky a incidenty, sledovat jejich řešení, komunikovat s týmem podpory a získávat informace o všech důležitých provozních stavech poskytovaných služeb. Řešitelský portál představuje nadstavbu nad systémem DIA Service Desk a nabízí vybrané řešitelské funkce pro zvýšení efektivity a komfortu práce s požadavky a incidenty. Tato příručka popisuje způsob práce s řešitelským portálem.

---

## 2. Obecný popis portálu

Portál představuje centrální kontaktní místo mezi poskytovatelem služeb a uživateli služeb.

### 2.1 Základní povinnosti

- Zaznamenání všech servisních požadavků od uživatelů a jejich odpovídající vyřešení
- Monitorování průběhu řešení požadavku
- Průběžné informování uživatelů o stavu řešení požadavku, o možných řešeních, o případných náhradních opatřeních
- Poskytnutí přístupu do znalostního centra

### 2.2 Aktivity zajišťované řešitelským portálem

- Detekce a zaznamenání požadavku a incidentu
- Analýza a řešení požadavku a incidentu
- Informování uživatele
- Reklamáce vyřešeného požadavku

## 3. Přístup do řešitelského portálu

Aplikace je dostupná na: <https://portal.szrcr.cz>

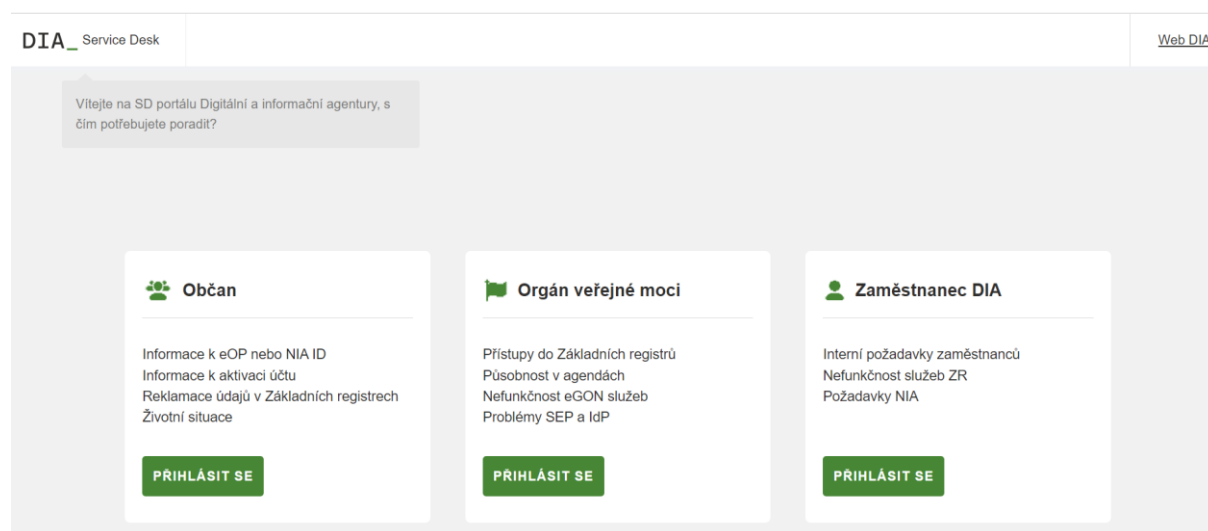
Podporované prohlížeče a jejich verze:

- Microsoft Internet Explorer 11
- Microsoft Edge na Win 10
- Mozilla Firefox ESR 24.0 a vyšší
- Google Chrome 34.0 a vyšší
- Apple Safari 7.1 a vyšší


### 3.1 Specifikace dostupných prostředí řešitelského portálu

Uživateli se po zadání adresy <https://portal.szrcr.cz> zobrazí přihlašovací obrazovka řešitelského portálu **DIA– Service Desk**.

Na této obrazovce má uživatel možnost si zvolit způsob přihlášení a tím si zobrazit dostupné prostředí řešitelského portálu se specifickou nabídkou služeb.



Obr. Přihlašovací obrazovka

 **Občan**

přístup na Portál pro všechny uživatele bez účtu

 **Orgán veřejné moci**

přístup na Portál pouze pro uživatele s účtem JIP

 **Zaměstnanec DIA**

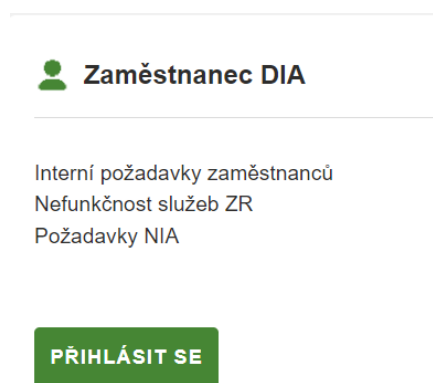
přístup na Portál pouze pro zaměstnance DIA

## 3.2 Přihlášení

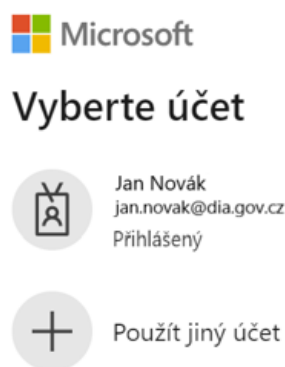
Prostřednictvím tlačítka **PŘIHLÁSIT SE** bude uživatel přesměrován na přihlašovací obrazovku, po zadání potřebných údajů se mu zobrazí prostředí řešitelského portálu určené uživatelům s účtem v AD.

### 3.2.1 Přihlášení pro zaměstnance DIA

Prostřednictvím tlačítka **PŘIHLÁSIT SE** bude uživatel přesměrován na automatické přihlášení přes AAD účet zaměstnance, po vybrání účtu se uživateli zobrazí požadované prostředí Portálu.



Obr. Přihlášení pro zaměstnance DIA – 1



Obr. Přihlášení pro zaměstnance DIA – 2

### 3.2.2 Přihlášení pro orgány veřejné moci

Prostřednictvím tlačítka **PŘIHLÁSIT SE** bude uživatel přesměrován na přihlašovací obrazovku Czechpoint.



Obr. Přihlášení pro orgán veřejné moci

Přihlášení do systému:  
**Service desk manager Digitální a  
Informační Agentury**

Vyberte způsob přihlášení:

Certifikátem	pokud máte zaregistrovaný osobní certifikát ke svému uživatelskému účtu v Jednotném identitním prostoru (JIP)
Jménem a heslem	pokud nemáte zaregistrovaný osobní certifikát ani OTP ke svému uživatelskému účtu v Jednotném identitním prostoru (JIP)
OTP	pokud máte zaregistrováno přihlašování jednorázovým heslem (OTP) ke svému uživatelskému účtu v Jednotném identitním prostoru (JIP)
NIA	pokud se chcete ke svému uživatelskému účtu v Jednotném identitním prostoru (JIP) přihlásit s využitím elektronické identifikace prostřednictvím národního bodu (NIA) podle zákona č. 250/2017 Sb. Váš uživatelský účet v JIP musí být ztotožněn!



Obr. Přihlášení pro OVM

Uživatel má na výběr ze tří možností, jak se přihlásit:

- Osobním certifikátem
- Jednorázovým heslem – OTP
- Přes NIA


Přihlašování pomocí jména a hesla již není možné.

### 3.3 Prostředí portálu

Portál v tuto chvíli nabízí 2 možnosti:

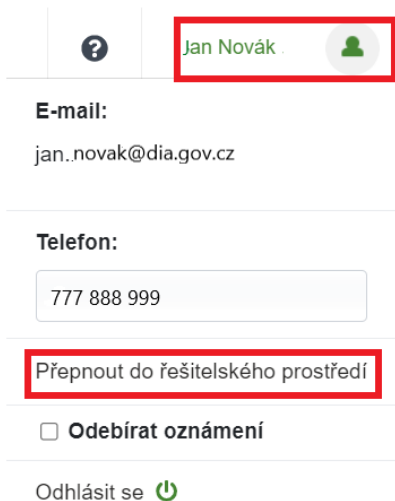
- Portál pro uživatele – Je dostupný všem bez ohledu na to, zda mají zřízen jakýkoliv účet. V této roli může uživatel zadávat tikety, sledovat jejich řešení a případně řešení také reklamovat.
- Portál pro řešitele – Je určen uživatelům, kterým byla v Service Desku DIA zároveň přidělena role řešitele. V této roli může řešitel převzít tiket, který byl přidělen na jeho řešitelskou skupinu, může vložit řešení a předat ho zpět zadavateli. Na tomto místě může také sledovat stav a řešení všech tiketů, které byly přiděleny na jeho řešitelskou skupinu.

Možnost přepnout se z uživatelského prostředí do prostředí řešitelského se po přihlášení nachází hned

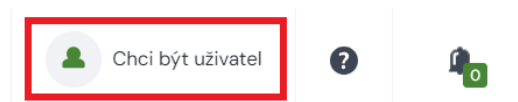
na úvodní obrazovce v pravém horním rohu. Kliknutím na ikonu  vedle jména se zobrazí kontaktní údaje přihlášeného uživatele, tlačítko odhlásit se a tlačítko [přepnout do řešitelského prostředí](#).

Možnost přepnout se z řešitelského prostředí do prostředí uživatelského se nachází na horní liště pod

tlačítkem  [Chci být uživatel](#).



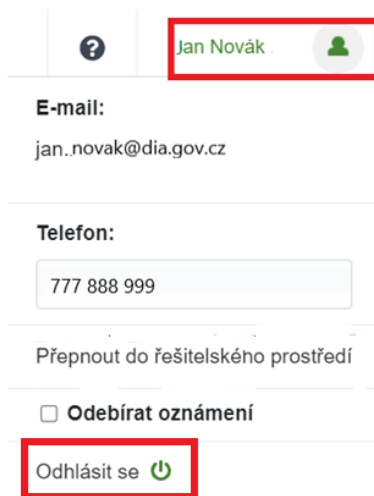
Obr. Přepnutí do řešitelského prostředí Portálu



Obr. Přepnutí do uživatelského prostředí Portálu

### 3.4 Odhlášení

Odhlášení ze systému je možné přes ikonu  vedle jména v pravém horním rohu obrazovky.



Obr. Odhlášení

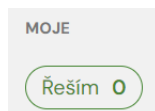


---

## 4. Menu a pole

### 4.1 Dynamické pole

Dynamické pole nabízí uživateli přímo jednu konkrétní volbu. Po najetí kurzorem myši na toto pole se pole barevně zabarví, požadovaná volba se provede kliknutím myši.



Obr. Příklad dynamického pole

### 4.2 Pole s rolovací nabídkou

V těchto polích vybírá uživatel příslušný údaj z roletové nabídky. Do pole nelze zapisovat jiné než nabízené údaje. Nabídka se zobrazí po kliknutí myši do tohoto pole nebo na symbol šipky vpravo. Výběr se provede kliknutím myši na požadovaný popis.

Obr. Příklad pole s rolovací nabídkou

### 4.3 Textové pole

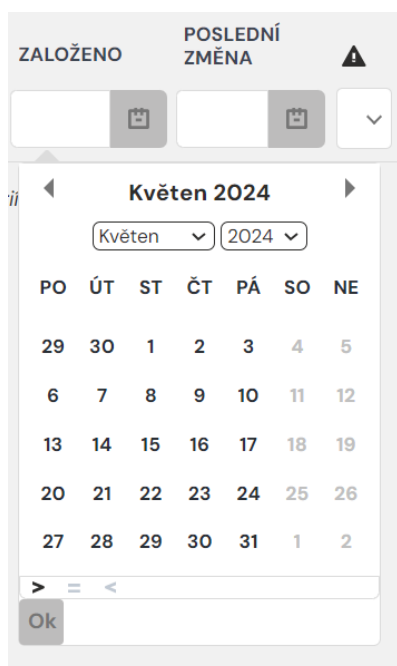
Jedná se o standardní textové pole, do kterého se vepisuje text.

Obr. Příklad textového pole

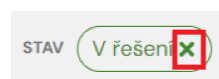
Obr. Příklad textových polí a polí s rolovací nabídkou

## 4.4 Datumové pole

Datumové pole je určeno k zápisu data. Po kliknutí na ikonu kalendáře se rozbalí kalendář, výběr data se provede kliknutím na požadovaný den. Datum se změní výběrem jiného data, zruší se kliknutím myši na křížek u zvoleného data.



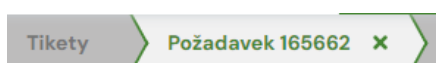
Obr. Výběr data v datumovém poli



Obr. Zrušení zvoleného data

## 4.5 Navigační lišta

Pro lepší orientaci a pohyb na řešitelském portále se v horní části okna zobrazuje navigační lišta. Díky ní se může uživatel například jednoduše vrátit o několik úrovní výš.



Obr. Navigační lišta

## 5. Základní funkce


### 5.1 Úvodní obrazovka

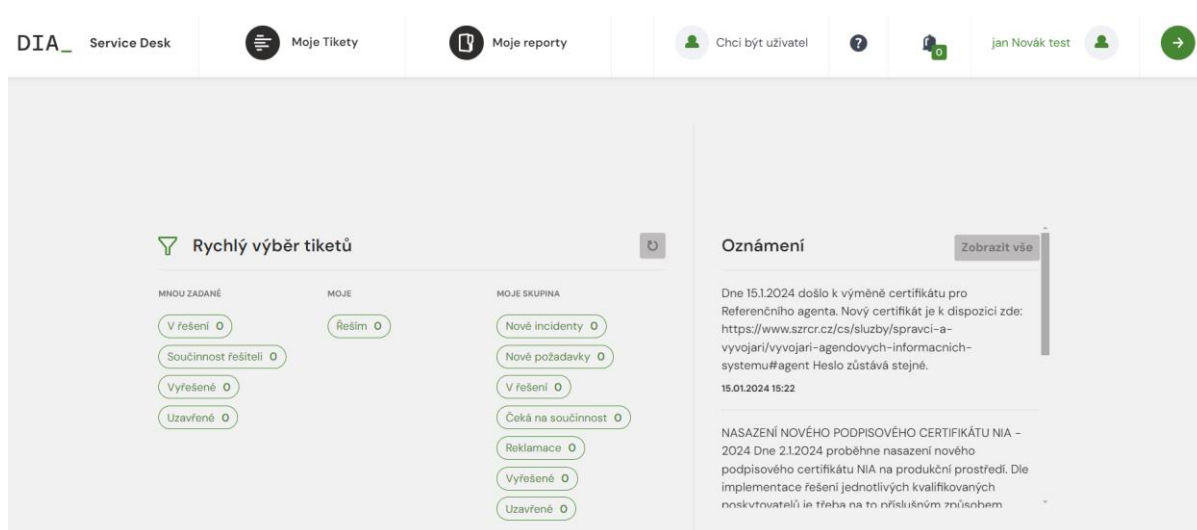
Na úvodní obrazovce řešitelského portálu se nachází Rychlý výběr tiketů.

V pravé části obrazovky se zobrazují důležité informace od poskytovatele služeb (Oznámení).

V záložkách v horní liště najdu odkaz na své tikety (Moje tikety) a dostupné reporty (Moje reporty).

Pod ikonou  se nachází nápověda k používání řešitelského portálu (Příručka pro řešitele).

Kliknutím na ikonu  v pravém horním rohu se uživatel jednoduše přesune do prostředí CA Service Desku DIA.



Obr. Úvodní obrazovka

### 5.2 Rychlý výběr tiketů

Rychlý výběr tiketů je umožněn díky dynamickým polím. Tikety jsou pomocí přednastavených filtrů rozděleny do skupin podle jejich stavu a řešitele. Kliknutím na požadovanou skupinu si řešitel rychle zobrazí seznam tiketů s danými vlastnostmi.

Skupiny tiketů jsou rozděleny do tří sekcí: *Mnou zadané*, *Moje* a *Moje skupina*.

**MNOU ZADANÉ** = tikety, které jsem zadal já

Ve skupině **V řešení** jsou tikety, které se nacházejí ve stavu *Zadané*, *V řešení* a *Ke schválení*.

Ve skupině **Součinnost řešitelů** jsou všechny tikety, které jsou ve stavu *Čeká na součinnost*.

Ve skupině **Vyřešené** jsou všechny tikety, které se nacházejí ve stavu *Vyřešené*, *Odmítnuté* a *Zrušené*.

Ve skupině **Uzavřené** jsou všechny tikety, které se nacházejí ve stavu *Vypořádané* a *Uzavřené*.

**MOJE** = tikety, u kterých jsem řešitelem

Ve skupině **Řeším** jsou všechny tikety, které se nacházejí ve stavu *Zadaný*, *V řešení*, *Čeká na součinnost* a *Ke schválení*.

MOJE SKUPINA

= tikety, u kterých je řešitelem někdo ze skupiny, jejíž jsem členem

Ve skupině **Nové incidenty** jsou všechny incidenty ve stavu *Zadaný*.

Ve skupině **Nové požadavky** jsou všechny požadavky ve stavu *Zadaný*.

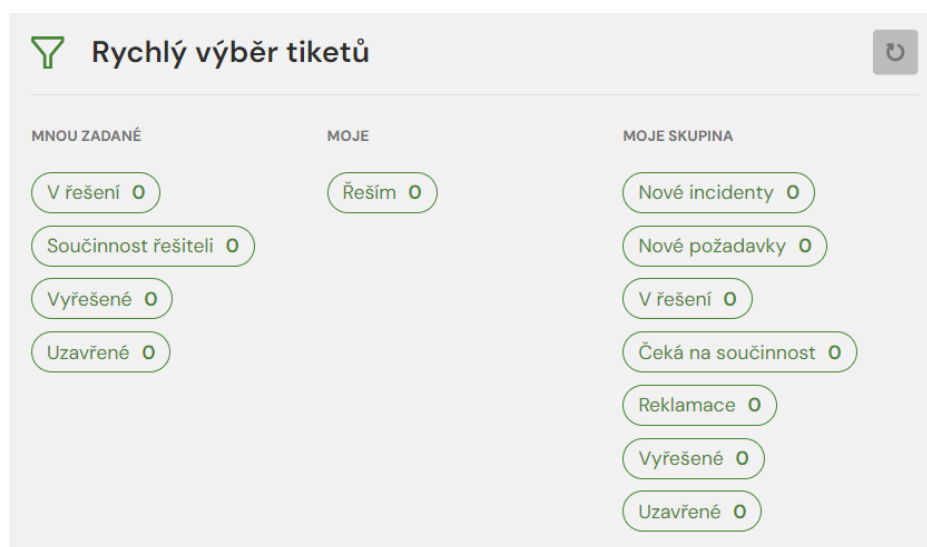
Ve skupině **V řešení** se nacházejí tikety ve stavu *Zadané*, *V řešení* a *Ke schválení*.

Ve skupině **Čeká na součinnost** se nacházejí tikety ve stavu *Čeká na součinnost*.

Ve skupině **Reklamace** jsou všechny tikety ve stavu *Reklamace*.

Ve skupině **Vyřešené** jsou tikety ve stavu *Vyřešené*, *Odmítnuté* a *Zrušené*.

Ve skupině **Uzavřené** jsou všechny tikety ve stavu *Vypořádané* a *Uzavřené*.



Obr. Přednastavené filtry

## 5.3 Seznam tiketů

Po kliknutí na vybranou skupiny tiketů se zobrazí požadovaný seznam tiketů. V přehledu jsou vidět základní atributy jako je číslo tiketu, předmět, stav, datum založení, poslední změna, priorita, zadavatel, řešitel, počet komentářů, počet příloh a kategorie. Podle těchto atributů je možné také řadit tikety v seznamu.



TIKET #	PŘEDMĚT	STAV	ZALOŽENO	POSLEDNÍ ZMĚNA	ZADAVATEL	ŘEŠITEL	KATEGORIE		
165662	Žádost o novou klávesnici	Vyřešený	31.05.2024	v pátek 14:32	5 - Velmi nízká	Novák Jan (jan.novak@dia.gov.cz)	ServiceDesk (miroslav_prazan@gordic.cz)	1	B) Žádost o podporu

Obr. Seznam tiketů

Seznam je možné dál měnit a provádět výběr jen některých požadovaných tiketů, a to pomocí hlavičkových filtrů. Zvolený seznam je pak možné exportovat do různých formátů.

 aktivace hlavičkových filtrů

 export zvoleného seznamu

TIKET #	PŘEDMĚT	STAV	ZALOŽENO	POSLEDNÍ ZMĚNA	ZADAVATEL	ŘEŠITEL	KATEGORIE
		▼			▼	▼	▼

Nejsou žádné položky, které přesně odpovídají kritériím výběru.

Obr. Hlavičkové filtry

V horní části seznamu vidím, podle jakých filtrů je seznam vyfiltrován. Zvolený filtr se zruší křížkem.



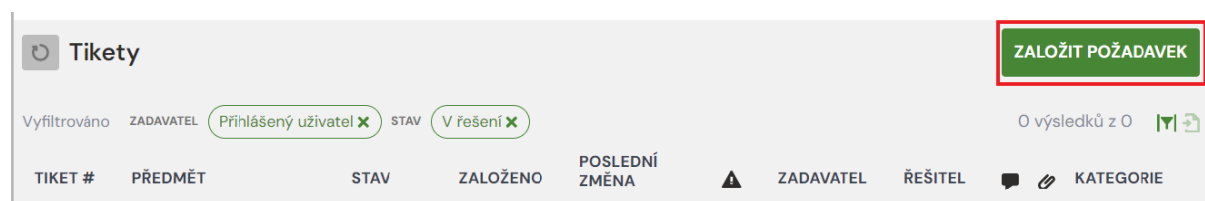
Obr. Filtry seznamu

Konkrétní tiket je možné dohledat také pomocí fulltextové pole Hledání (dále viz. Filtry a vyhledávání).

Po rozkliknutí vybraného tiketu v seznamu se zobrazí jeho detail.

## 5.4 Založení nového požadavku

V řešitelském portálu je možné zadat požadavek za jinou osobu. Pokud chce uživatel zadat požadavek sám za sebe, musí být v roli Uživatel, tedy se musí přepnout do uživatelského portálu.



Obr. Seznam tiketů

K založení řešitelského požadavku použijí tlačítko **ZALOŽIT POŽADAVEK**, které se nachází v pravém horním rohu nad seznamem tiketů. Po kliknutí na tlačítko se otevře formulář pro založení nového požadavku. Povinná pole jsou označena hvězdičkou. Pole s e-mailem a telefonem se vyplní automaticky podle dotčené osoby, pokud je tato informace dostupná v systému. Pokud tato informace chybí, pole se automaticky nevyplní, ale je možné je vyplnit ručně.

V tomto formuláři je také možné k novému tiketu připojit rovnou přílohu a to přetažením souboru do pole pro přílohu nebo kliknutím do tohoto pole a vybráním přílohy ze seznamu dokumentů.

### Nový Požadavek

**PŘEDMĚT\***

**POPIS\***

**KATEGORIE\***

Vyberte ▼

**DOTČENÁ OSOBA\***

Novák Jan (jan.novak@dia.gov.cz) ● ✕ ▼

**E-MAIL\***

jan.novak@dia.gov.cz ●

**TELEFON\***

321654789 ●

**PŘÍLOHA**

Přetáhněte soubory sem nebo kliknutím vyberte soubory

Zrušit Uložit

Obr. Formulář pro zadání nového požadavku

Při zadávání nového incidentu/požadavku je nutné vyplnit všechna povinná pole (s hvězdičkou).

Povinná pole:

Předmět – Do tohoto textového pole se napíše název tiketu – čeho se tiket týká.

Popis – V tomto poli se podrobně popíše vlastní požadavek nebo incident.

Kategorie – Z nabídky se vybere kategorie požadavku/incidentu


Dotčená osoba – osoba, které se tiket týká

Email – email dotčené osoby

Telefon – telefon dotčené osoby

Nepovinná pole:

Příloha

Pro uložení tiketu se použije tlačítko .

Pokud naopak nemá být nový tiket uložen, zvolí se tlačítko .

Každý tiket po uložení získá vlastní jedinečné číslo. Po uložení tiketu je zadavateli a řešiteli zaslána notifikace mailem.


## 5.5 Detail tiketu

Po rozkliknutí vybraného tiketu se zobrazí jeho detail, kde jsou k dispozici podrobnosti tiketu.


V levé části se nachází záložky tohoto tiketu. Po kliknutí na vybranou záložku se zobrazí detailní informace k tiketu:

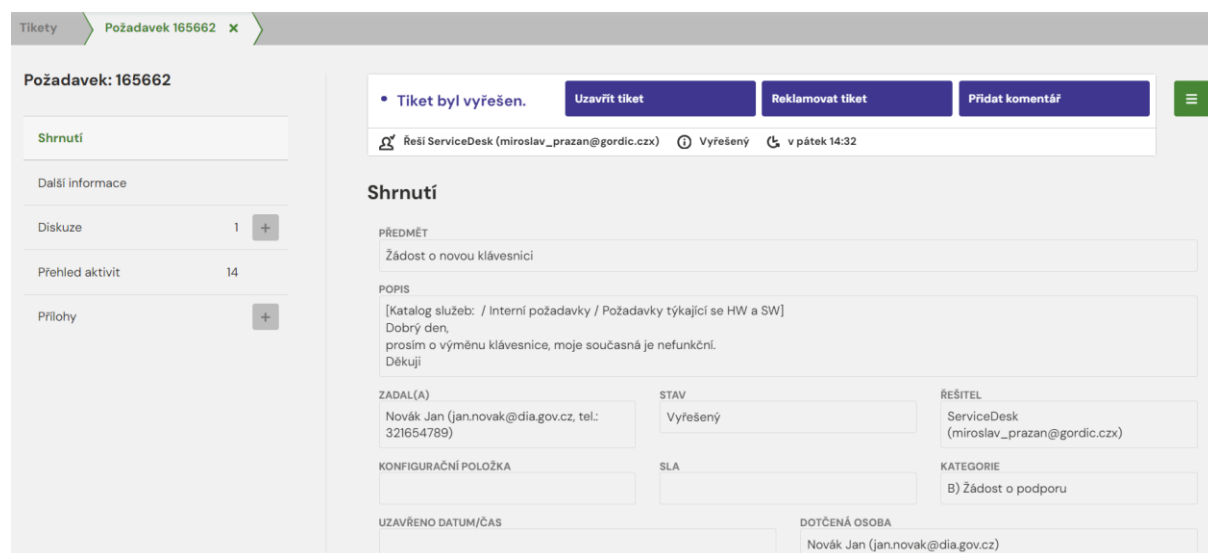
**Shrnutí** = předmět tiketu, jeho popis, jméno zadavatele, stav, řešitele, konfigurační položku, SLA, kategorii, datum a čas uzavření a dotčenou osobu

**Další informace** = datum a čas vytvoření, poslední změnu, datum a čas vyřešení a provozní stav

**Diskuze** = seznam a detail komentářů, které byly na tento tiket vloženy. Pomocí tlačítka  je možné k tiketu přidat další komentář. (viz kapitola 5.7 Vložení komentáře)

**Přehled aktivit** = seznam všech událostí, které se na tiketu uskutečnily

**Přílohy** = seznam a detail všech příloh toho tiketu. Pomocí tlačítka  je možné k tiketu přidat další přílohu. (viz kapitola 5.6 Vložení přílohy)






The screenshot shows the 'Detail tiketu' interface. At the top, there's a navigation bar with 'Tikety' and 'Požadavek 165662'. Below that, a summary section includes 'Shrnutí', 'Další informace', 'Diskuze' (1), 'Přehled aktivit' (14), and 'Přílohy'. The main content area features a status bar with 'Tiket byl vyřešen.' and buttons for 'Uzavřít tiket', 'Reklámovat tiket', and 'Přidat komentář'. Below this, the ticket details are shown: 'PŘEDMĚT: Žádost o novou klávesnici', 'POPIS: [Katalog služeb: / Interní požadavky / Požadavky týkající se HW a SW] Dobrý den, prosím o výměnu klávesnice, moje současná je nefunkční. Děkuji', and fields for 'ZADAL(A)', 'STAV', 'ŘEŠITEL', 'KONFIGURAČNÍ POLOŽKA', 'SLA', 'KATEGORIE', 'UZAVŘENO DATUM/ČAS', and 'DOTČENÁ OSOBA'.

Obr. Detail tiketu

V horní části detailu tiketu jsou umístěny důležité informace:

Metodický pokyn popisuje, co se s tiketem děje, a napovídá řešiteli, co má s tiketem udělat. Napravo od něj se nachází funkční tlačítka možných akcí.

- Informace o tom, kdo v tuto chvíli tiket řeší, je uvedena u ikony 
- Informace o tom, v jakém stavu se tiket nachází, je uvedena u ikony 
- Informace o tom, kdy byla provedena poslední změna, je uvedena u ikony 

metodický pokyn

tlačítka akcí






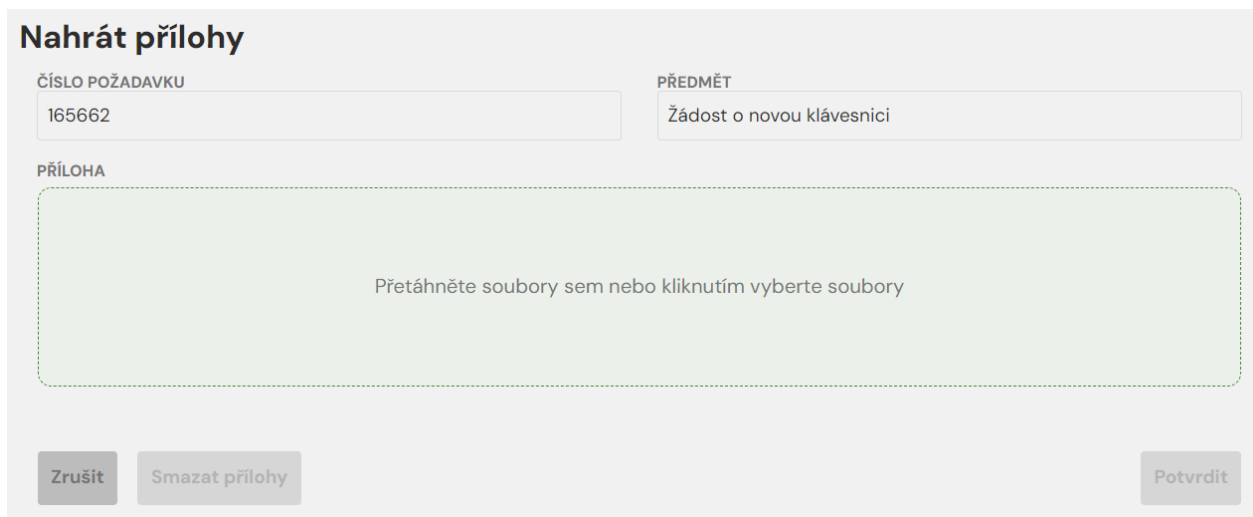
Řeší ServiceDesk (miroslav\_prazan@gordic.cz) Vyřešený v pátek 14:32

Obr. Metodický pokyn a tlačítka akcí

## 5.6 Vložení přílohy

Vložit přílohu k již zadanému tiketu je možné na kartě zvoleného tiketu, a to dvěma způsoby.

Prvním způsobem je vložení přes menu  volbou *Přidat přílohy*. Druhou možností je zvolit v panelu aktivit tlačítko  u záložky *Přílohy*. V obou případech se rozbalí okno na přidání přílohy. Dokument se nahraje přetažením souboru nebo kliknutím myši do modrého pole a vybráním dokumentu z průzkumníka souborů. Uložení přílohy se provede kliknutím na tlačítko .






Obr. Formulář pro přidání přílohy

Po uložení tiketu je zadavateli a řešiteli zaslána notifikace mailem.

## 5.7 Vložení komentáře

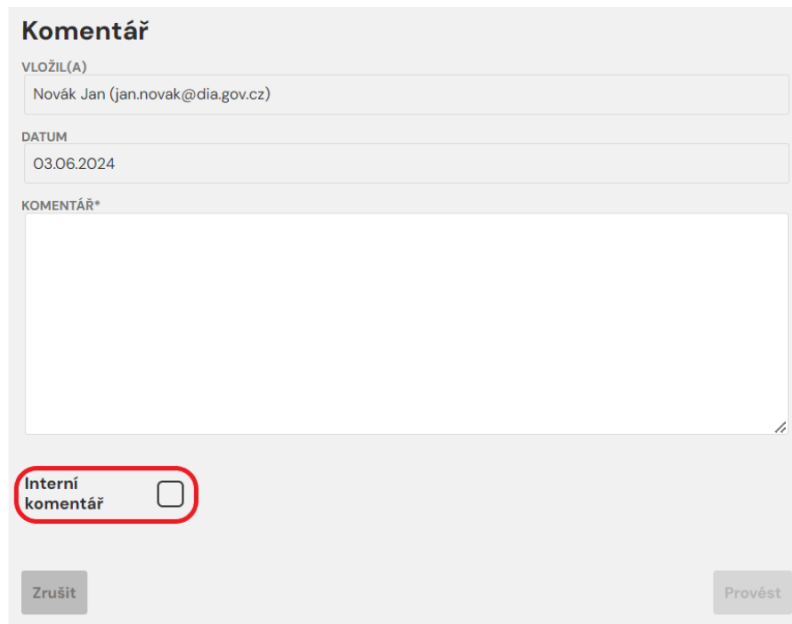
Vložit komentář k již zadanému tiketu je možné na kartě zvoleného tiketu, a to třemi způsoby.

Prvním způsobem je přes menu  volbou *Komentář*, druhou možností je v levém panelu aktivit použít tlačítko  u *Diskuze* a třetí možností je použít funkční tlačítko .

Ve všech případech se rozbalí formulář na přidání komentáře. Do textového pole řešitel zadá svůj komentář a vybere, jestli má být komentář viditelný zadavateli nebo ne. Pokud chce, aby komentář nebyl zadavateli viditelný, zaklikne pole Interní komentář. Komentář se uloží kliknutím na tlačítko







Obr. Formulář pro vložení komentáře

Po uložení komentáře je zaslána notifikace řešiteli a případně i zadavateli tiketu, pokud není komentář interní.

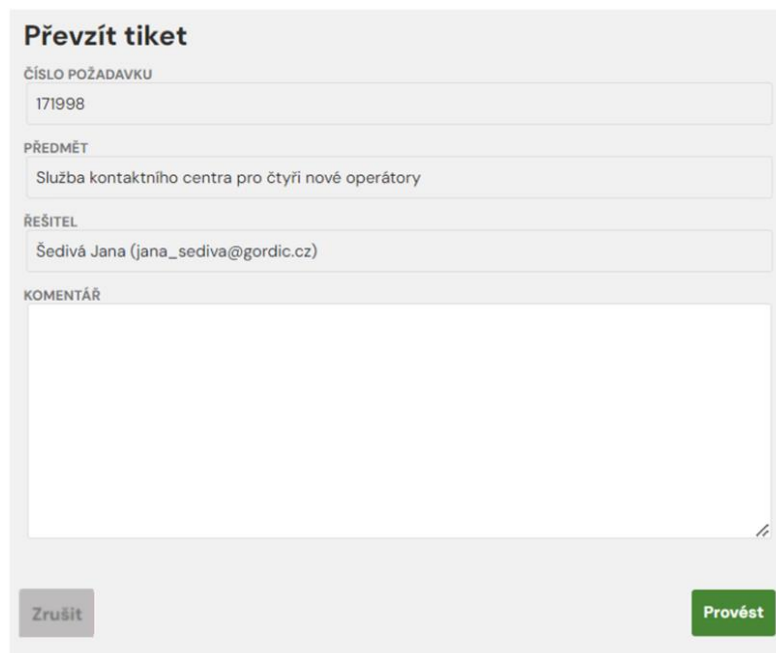
## 5.8 Tlačítka akcí

V závislosti na stavu tiketu jsou řešiteli dostupná různá tlačítka akcí, která se nacházejí v horní části obrazovky. Řešiteli se mohou zobrazit tato tlačítka:




Po kliknutí na tlačítko se otevře formulář pro komentář.

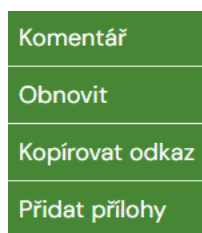
Při změně stavu tiketu je zadavateli tiketu zaslána notifikace mailem.



Obr. Formulář pro převzetí tiketu

## 5.9 Další možnosti – menu

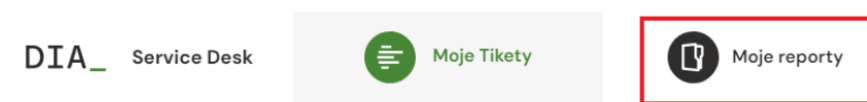
V pravém rohu detailu tiketu se po kliknutí myši na ikonu menu  rozbalí nabídka aktivit, které je možné na tiketu provést.



Obr. nabídka menu

## 5.10 Reporty

Řešitelům jsou k dispozici přednastavené reporty – Výpis nevyřízených tiketů dle skupiny a Výpis vyřízených tiketů dle skupiny. Po kliknutí na záložku Moje reporty na horní liště záložek se uživateli zobrazí prostředí pro reporting.



Obr. Lišta záložek – reporting

Repository


Folders		Run	Edit	Open	Copy	Cut	Paste	Delete	Sort By: Name	Modified Date
Organization	Reports									
	Reporty pro portal									
Name	Description	Type	Created Date	Modified Date						
01 - Výpis nevyřešených tiketů dle skupiny		Report	10/16/2023	12/16/2023						
02 - Výpis vyřešených tiketů dle skupiny		Report	10/16/2023	12/16/2023						


Obr. Prostředí reportingu – Výpisy tiketů

Po vybrání typu výpisu se zobrazí v levé části obrazovky nabídka pro definování výpisu.

Pro vytvoření výpisu nevyřešených tiketů je zapotřebí vybrat skupinu a typ tiketu.

Pro vytvoření výpisu vyřízených tiketů je nutné vyplnit datum založení tiketů (rozmezí), skupinu a typ tiketu.

Stisknutím tlačítka  se zobrazí požadovaný výpis tiketů. Výpis obsahuje důležité informace jako je číslo tiketu, shrnutí, kategorii, stav, informaci, komu byl tiket přidělen, řešitelskou skupinu, datum a čas zadání tiketu a jméno dotčeného koncového uživatele.

Pokud si chceme vygenerovaný výpis stáhnout a uložit, použijeme tlačítko pro export  a vybereme formát, do jakého chceme výpis exportovat.

Options

\* Datum založení od:

This field is mandatory so you must enter data.

Datum založení do:

username

\* Skupina

- OUT\_CA
- OUT\_CA\_Architektura
- OUT\_CA\_Bezpečnost
- OUT\_CA\_Monitoring
- OUT\_CA\_SD
- OUT\_CA\_VOIP

All None Inverse

Typ tiketu (REQ, INC)

- Request
- Incident

All None Inverse

Apply Reset Save

Obr. Nabídka pro definování výpisů

Back

DIGITÁLNÍ A INFORMAČNÍ AGENTURA\_

Číslo tiketu #	
154700	
157102	
158795	
163183	
171605	

- PDF
- Excel (Paginated)
- Excel
- CSV
- DOCX
- RTF
- ODT
- ODS
- XLSX (Paginated)
- XLSX
- PPTX

Obr. Export výpisu

DIGITÁLNÍ A INFORMAČNÍ AGENTURA\_

Výpis vyřešených tiketů, které byly založeny v období od 01-04-2024 do 03-06-2024 za skupinu [OUT\_CA, OUT\_CA\_Architektura]

Číslo tiketu #	Shrnutí	Kategorie	Stav	Přiděleno	Řešitelská skupina	Datum/čas podání	Dotčený koncový uživatel
167287	M.KON.Kyberinfo: Kritická zranitelnost XZ Utils	1) Řešitelské skupiny L3. n) CA.SDM.5) CA Architektura	Uzavřený	Malý Václav	OUT_CA_Architektura	03.04.2024 10:13	Švagerová Daniela
167668	M.KON.Kyberinfo: Závažná zranitelnost v protokolu HTTP/2 a závažné zranitelnosti VPN Ivanti	1) Řešitelské skupiny L3. n) CA.SDM.5) CA Architektura	Uzavřený	Malý Václav	OUT_CA_Architektura	05.04.2024 16:36	Švagerová Daniela

Obr. Výpis vyřešených tiketů

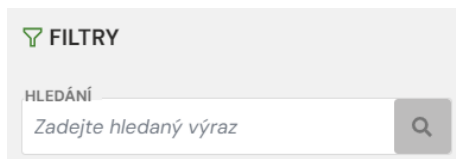
## 6. Filtry a vyhledávání

Pro rychlou a pohodlnou práci nabízí systém dvě varianty vyhledání dat. Fulltextové vyhledávání pomocí textového pole a vyhledávání pomocí filtrů.

### 6.1 Textové pole

Fulltextové vyhledávání nabízí rychlý způsob vyhledávání informací vepsáním údaje do textového pole.

Toto pole se nachází v levém horním tanku na obrazovce seznamu tiketů. Po zapsání slova nebo čísla do textového pole a po stisknutí klávesy enter nebo ikony lupa dojde k vyhledání všech výsledků odpovídajících zadání. Do pole je možné zadat i část textu nebo čísla.



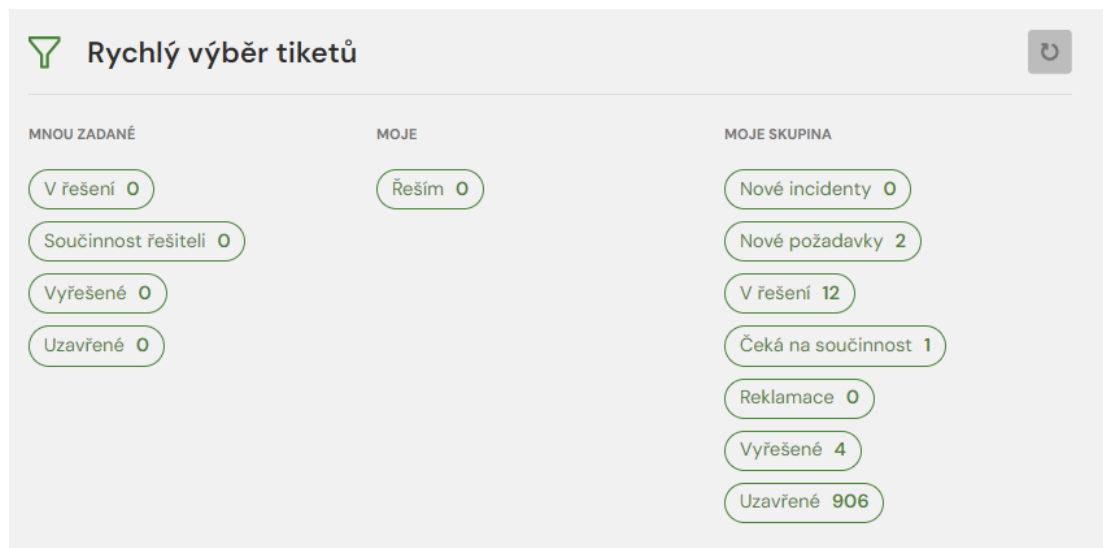
Obr. Vyhledávání – textové pole

### 6.2 Vyhledávání pomocí filtrů

Pro podrobnější vyhledávání konkrétních dat můžeme použít filtrování. Díky rozsáhlým možnostem filtru lze dosáhnout velmi přesného výsledku hledání.

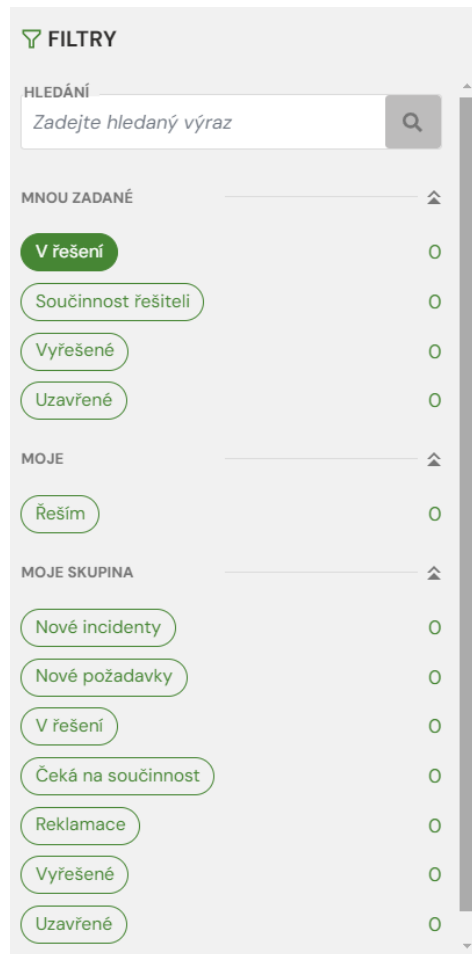
#### 6.2.1 Přednastavené filtry

Na Portále SD se můžeme na různých místech setkat s poli odkazujícími na seznam tiketů, který vznikl přednastaveným filtrem. Takovým příkladem jsou například dynamická pole na úvodní obrazovce.




Obr. Přednastavené filtry

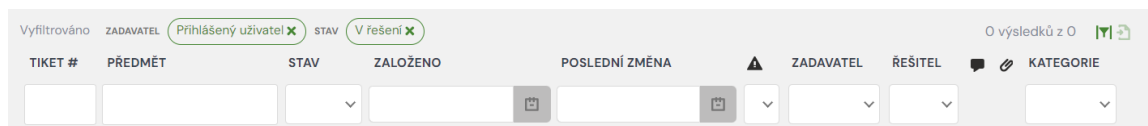
Stejně filtry se nacházejí také vedle seznamu požadavků/incidentů v panelu pro vyhledávání. Tam také najdeme fulltextové pole Hledání.



Obr. Panel pro vyhledávání

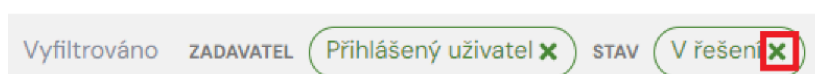
## 6.2.2 Volitelné filtry

Další podrobnější vyhledávání je možné pomocí hlavičkových filtrů umístěných u každé kategorie ticketu. Tyto filtry se zobrazí po stisknutí tlačítka filtr , který je umístěn vpravo nahoře nad seznamem ticketů.



Obr. Hlavičkové filtry

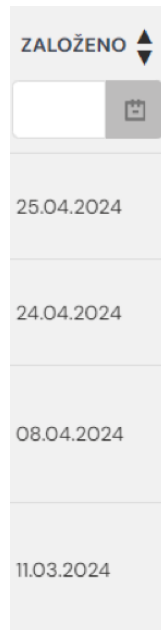
Filtry lze navzájem kombinovat, aby uživatel získal co nejpřesnější výsledek. Zrušení vybraného filtru se provede kliknutím na křížek u konkrétního výběru.



Obr. Zrušení filtru

---

K lepší orientaci v seznamu je možné také použít řazení požadavků pomocí šipek umístěných vedle názvu kategorie.



*Obr. Šipky v záhlaví – řazení podle data*