



■ Mantis kontra Helpdesk

Tatiana Feglarová

Helpdesk

Obecně je systém technické podpory, kde se zadávají požadavky, upřesňují se, řeší se a uzavírají.

■ Taskpool

- obecně
- Zadání požadavku
- Řešení požadavku

■ Mantis

- obecně
- Vložit nový tiket
- Vyhledávání mezi tikety
- Přidání poznámky
- Řešení tiketu

<https://intranet.npu.cz/>

Helpdesk (obecný) Taskpool

- Přístup do systému je automaticky zřízen
- Vstup do systému stejný jako do Intranetu
- osobní požadavky, jako jsou například žádost o pomoc při řešení apod.
- požadavky soukromého charakteru – vidí zadavatel a řešitel(lé)

Helpdesk (vývoj) Mantis

- O přístup do systému se žádá
- Vstup do systému je se stejným účtem, heslo je jiné
- Různé úrovně oprávnění (pro psaní poznámek, vkládání požadavků, a další)
- nahlašování chyb, poruch, nedostatků a požadavků
- Požadavky jsou viditelné všem a každý může přidat poznámku k požadavku kohokoliv jiného
- Využívá se také pro hlášení poruch a jejich řešení dodavateli systémů IISPP

ODKAZY - NPÚ

Pošta (Zimbra)

ESS - spisová služba

ePamatky.cz - portál IISPP

Památkový katalog

Památkový katalog - veřejný

MIS - centrální část

MIS - lokální část

Geoportál

ISAD

Odborné knihovny a dokumentační fondy (Tritius)

Odborné knihovny a dokumentační fondy - veřejný souhrnný katalog

Historické knihovny a fondy (Tritius)

Historické knihovny a fondy - veřejný souhrnný katalog

Codebook - sdílené číselníky

WAM Workflow

Helpdesk (obecný) Taskpool

Helpdesk (vývoj) Mantis

Testovací prostředí IISPP

Helpdesk (obecný) Taskpool

přihlašovací údaje nové nástupy, změny, terminálové přístupy, certifikáty ...	MAIL požadavky k poštovnímu systému Zimbra	ostatní hardware - PC a ostatní technické vybavení, telefony, tarify, instalace software, atd.
GIS požadavky k mapovým aplikacím a službám GIS NPÚ	MIS požadavky k evidenci digitální dokumentace v MIS	Monumnet požadavky k aplikacím MonumNet
CastIS požadavky k evidenci mobiliárních fondů CastIS	Tritius/Carmen požadavky k evidenci dokumentačních fondů a knihoven	WAM S3 požadavky k účetnímu systému WAM S/3 a W4Workflow
VEMA požadavky k personálnímu systému VEMA	ESS požadavky k elektronické spisové službě NPÚ	Památkový katalog požadavky k evidenci památkového fondu
ISAD požadavky k archeologickým aplikacím (SAS ČR...)	Codebook požadavky k správě číselníků	ArtGuard požadavky k aplikaci ISO
Weby požadavky k webovým prezentacím NPÚ	Portál / Intranet požadavky k portálu IISPP a aplikacím intranetu	Docházka / PowerKey požadavky k Docházce a PowerKey (pouze GnŘ)

- Přihlášení stejné jako do IISPP
- Nový požadavek (Task) je možné zadat až po výběru tematické oblasti (alias dlaždice),
- Tematické oblasti mají různé řešitele, o vložení požadavku jsou informováni ti, kteří mají tuto oblast na starosti
- Od zadání požadavku po jeho uzavření přichází emailem upozornění na změny
- Návod je ve znalostní bázi přímo v Taskpoolu

Žádosti o vytvoření nového uživatele (zadáva vedoucí), o změnu příjmení a přihlašovacího jména, o zablokování uživatele (např. z důvodu ukončení prac. poměru)



GENERÁLNÍ
ŘEDITELSTVÍ

Tatiana Feglarová |

CZ

Nový požadavek

Přehled požadavků

Znalostní báze

Odhlásit

přihlašovací údaje

nové nástupy, změny, terminálové přístupy, certifikáty ...

MAIL

požadavky k poštovnímu systému Zimbra

ostatní

hardware - PC a ostatní technické vybavení, telefony, tarify, instalace software, atd.

Řeší primárně lokální správci IT na konkrétních pracovištích

GIS

požadavky k mapovým aplikacím a službám GIS NPÚ

MIS

požadavky k evidenci digitální dokumentace v MIS

Monumnet

požadavky k aplikacím MonumNet

CastIS

požadavky k evidenci mobiliárních fondů CastIS

Tritius/Carmen

požadavky k evidenci dokumentačních fondů a knihoven

WAM S3

požadavky k účetnímu systému WAM S/3 a W4Workflow

VEMA

požadavky k personálnímu systému VEMA

ESS

požadavky k elektronické spisové službě NPÚ

Památkový katalog

požadavky k evidenci památkového fondu

ISAD

požadavky k archeologickým aplikacím (SAS ČR...)

Codebook

požadavky k správě číselníků

ArtGuard

požadavky k aplikaci ISO

Weby

požadavky k webovým prezentacím NPÚ

Portál / Intranet

požadavky k portálu IISPP a aplikacím intranetu

Docházka / PowerKey

požadavky k Docházce a PowerKey (pouze GnŘ)

Řeší primárně IT pracovníci na GnŘ – správci centrálních systémů

Helpdesk (obecný) Taskpool

Zadáním nového požadavku se zobrazí tematické oblasti v podobě dlaždic – viz níže

Seznam mých požadavků – aktivních nebo všech (uzavřené možno reklamovat a tím otevřít)



NÁRODNÍ
PAMÁTKOVÝ
ÚSTAV



GENERÁLNÍ
ŘEDITELSTVÍ

Tatiana Feglarová | CZ

Nový požadavek

Přehled požadavků

Znalostní báze

Odhlásit

přihlašovací údaje
nové nástupy, změny, terminálové přístupy, certifikáty ...

MAIL
požadavky k poštovnímu systému Zimbra

ostatní
hardware - PC a ostatní technické vybavení, telefony, tarify, instalace software, atd.

Seznam návodů a instrukcí

GIS požadavky k mapovým aplikacím a službám GIS NPÚ	MIS požadavky k evidenci digitální dokumentace v MIS	Monumnet požadavky k aplikacím MonumNet
CastIS požadavky k evidenci mobiliárních fondů CastIS	Tritius/Carmen požadavky k evidenci dokumentačních fondů a knihoven	WAM S3 požadavky k účetnímu systému WAM S/3 a W4Workflow
VEMA požadavky k personálnímu systému VEMA	ESS požadavky k elektronické spisové službě NPÚ	Památkový katalog požadavky k evidenci památkového fondu
ISAD požadavky k archeologickým aplikacím (SAS ČR...)	Codebook požadavky k správě číselníků	ArtGuard požadavky k aplikaci ISO
Weby požadavky k webovým prezentacím NPÚ	Portál / Intranet požadavky k portálu IISPP a aplikacím intranetu	Docházka / PowerKey požadavky k Docházce a PowerKey (pouze GnŘ)

Helpdesk (obecný) Taskpool – zadání požadavku

Nový požadavek - ESS

Jméno a příjmení

Tatiana Feglarová

Předmět požadavku

1. Zkráceně popsat čeho se to týká

Text požadavku

2. Podrobně popsat o co se jedná

 Přidat přílohu

Pro přidání přílohy, např. printscreen obrazovky

Pole označená hvězdičkou * jsou povinná

3.

ODESLAT

Ukázkový příklad



NÁRODNÍ
PAMÁTKOVÝ
ÚSTAV

GENERÁLNÍ
REDITELSTVÍ



Tatiana Feglarová | CZ

[Nový požadavek](#) [Přehled požadavků](#) [Znalostní báze](#) [Odhlásit](#)

Nový požadavek - ESS

Jméno a příjmení

Tatiana Feglarová

Předmět požadavku

Nevím jak přidat vazbu do památkového katalogu

Text požadavku

U č.j.NPU-310/13153/2021 chci přidat vazbu do památkového katalogu, ale když zadám přidat vazbu do památkového katalogu, objeví se možnosti výběru, viz printscreen a já nevím co vybrat.

Zvolit soubory

Moznost vyber.png

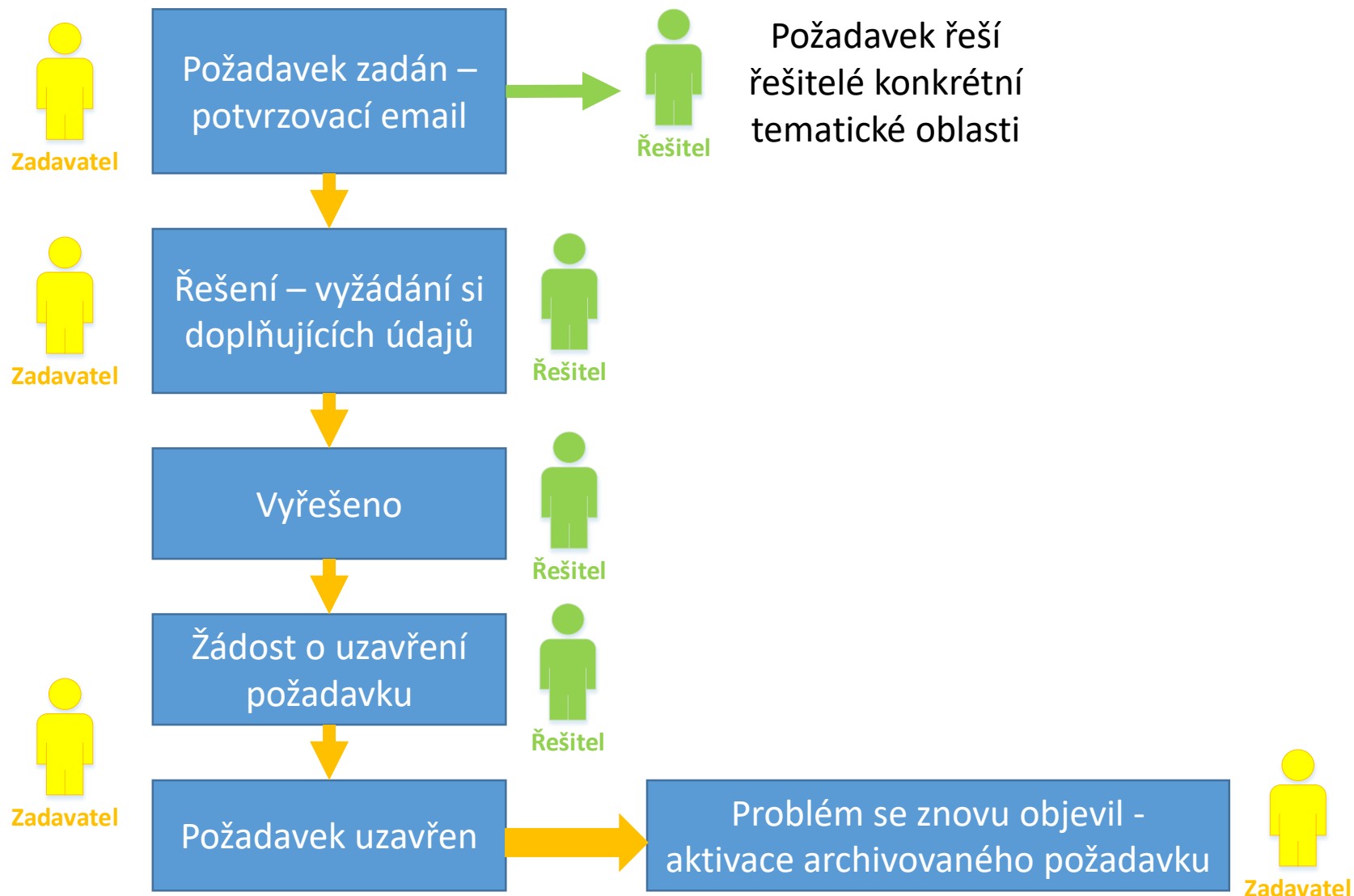
✕

[Přidat přílohu](#)

Pole označená hvězdičkou * jsou povinná

ODESLAT

Helpdesk (obecný) Taskpool – řešení požadavku





The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying 'podpora.npu.cz/login_page.php'. The page features the logo of the National Heritage Institute (Národní památkový ústav) and the word 'Podpora' in blue. Below the logo, there is a login form titled 'Přihlášení'. The form contains four fields: 'Uživatelské jméno' (Username), 'Heslo' (Password), 'Zapamatovat si mé přihlášení v tomto prohlížeči' (Remember me), and 'Bezpečné sezení' (Secure session). The 'Bezpečné sezení' field has a checkbox labeled 'Povolit sezení jen z této IP adresy.' (Allow session only from this IP address). A 'Přihlásit' (Login) button is located at the bottom of the form. Below the form, there is a link '[Zapomněli jste heslo?]' (Forgot your password?). At the bottom of the page, there is a footer with the text 'MantisBT 1.2.19 [^]' and 'Copyright © 2000 - 2021 MantisBT Team'.

Přihlášení	
Uživatelské jméno	
Heslo	
Zapamatovat si mé přihlášení v tomto prohlížeči	☐
Bezpečné sezení	☒ Povolit sezení jen z této IP adresy.

[[Zapomněli jste heslo?](#)]

MantisBT 1.2.19 [^]
Copyright © 2000 - 2021 MantisBT Team

- Přihlašovací údaje do systému jsou nezávislé na IISPP, účty spravuji já
- Nový požadavek (Tiket) se zadává pro projekt,
- Projekty mají různé řešitele, o vložení požadavku jsou informováni ti, kteří mají tuto oblast na starosti
- Požadavky jsou jak pro řešení poruch, tak i pro vývoj
- přístup k jejich čtení a připomínkování mají všichni přihlášení uživatelé, včetně dodavatelů systémů
- Návody jsou ve znalostní bázi IISPP pod položkou [Mantis Bug Tracker](#)

Helpdesk (vývoj) Mantis

**Podpora**
NÁRODNÍ
PAMÁTKOVÝ
ÚSTAV
Podněty a návrhy změn,
hlášení problémů a chyb

Přihlášen jako: *Uživatel* (310_Uživatel - reportér)

Seznam projektů – kliknutím se přepne na vybraný projekt

Všechny projekty | CastIS | Codebook | Intranet | ISAD | Katalog-Codebook | Katalog-GIS | Katalog-MIS | MIS | Pam.katalog | **TESS** | Tritius

Přehled | Zobrazit tikety | Vložit tiket | Časový plán | Můj účet | Odhlásit

Tiket číslo Přechod na tiket

**Vybraným projektem je TESS,
možnost přepnout na jiný**

Projekt: Přepnout 

Nepřřazeno [^] (1 - 2 / 2)

0003823	počty listů a př Metodické spis	Přehled tiketů, které nemají přiřazeného řešitele pro vybraný projekt (zde TESS) – v kompetenci odpovědného pracovníka
0003046	Kontroly přípus Doplňkové služ	

Vyřešeno [^] (1 - 10 / 43)

0002612	Možnost administrátorské editace číselníků Technická podpora - 2021-09-06 12:16	Přehled nedávno vyřešených tiketů pro vybraný projekt (TESS)
0002760	Tisknout podací deník do pdf - chybná filtrace dle pracoviště a času Technická podpora - 2021-09-03 14:03	
0003305	Instalace verze 6.3 Technická podpora - 2021-09-03 11:24	
0003075	Nedostupné nahrávání dokumentů do kufříku Technická podpora - 2021-09-01 08:57	
0003796	nemožnost otevřít vypůjčený spis Ostatní - 2021-08-27 13:35	
0003888	Nepřevádět JPG do PDF Technická podpora - 2021-08-26 08:39	
0003867	Nefunguje odesílání DZ na GnŘ Technická podpora - 2021-08-25 11:31	
0003629	změna v Potvrzení o zveřejnění smlouvy Ostatní - 2021-08-20 16:53	
0003767	Počty dig. příloh při procesu ukládání do spisovny Technická podpora - 2021-08-20 12:55	
0003535	křížová vazba Ostatní - 2021-08-20 12:08	

Mnou oznámeno [^] (0 - 0 / 0)

Nedávno změněno [^] (1 - 10 / 2739)

0003855	Nedostupný důvěrný dokument pro vyřizujícího Technická podpora - 2021-09-06 16:11	Přehled tiketů, nedávno změněných pro vybraný projekt (TESS)
0003901	Položka zpracovatel ve formuláři hromadné editace Technická podpora - 2021-09-06 15:00	
0003847	Hromadná editace záznamů ve stavu "na podatelně" Technická podpora - 2021-09-06 14:45	
0003848	Typ dokumentu po doplnění kódu datové schránky Technická podpora - 2021-09-06 14:25	
0003723	Na TEST serveru nejsou dostupné některé funkcionality Technická podpora - 2021-09-06 14:23	
0003844	výsledek vyhledání trychtýřem neodpovídá zadání Technická podpora - 2021-09-06 14:17	
0002966	Chybné filtrování Technická podpora - 2021-09-06 14:09	
0003791	Mé dokumenty zůstanou zapnuté i když vyberu Přehled Technická podpora - 2021-09-06 12:46	
0002612	Možnost administrátorské editace číselníků Technická podpora - 2021-09-06 12:16	
0003893	Není možné předat spisy do spisovny jiného pracoviště Technická podpora - 2021-09-06 12:15	

Helpdesk (vývoj) Mantis – vložit nový tiket

Pokud má uživatel právo vytvořit v projektu tiket – má přístupnou možnost „Vložit tiket“

Přihlášen jako: *Uživatel (310_Uživatel - reportér)*

Projekt: TESS Přepnout

[Všechny projekty](#) | [CastIS](#) | [Codebook](#) | [Intranet](#) | [ISAD](#) | [Katalog-Codebook](#) | [Katalog-GIS](#) | [Katalog-MIS](#) | [MIS](#) | [Pam.katalog](#) | [TESS](#) | [Tritius](#)

[Přehled](#) | [Zobrazit tikety](#) | [Vložit tiket](#) | [Časový plán](#) | [Můj účet](#) | [Odhlásit](#)

Tiket číslo Přechod na tiket

Vložte detaily reportu	
*Kategorie	(vybrat) Vybrat kategorii které se tiket týká. Kategorie mají přiřazené řešitele
Reprodukovatelnost chyby	stane se vždy Pokud se jedná o chybu, vybrat jak často se stává nebo zda lze zopakovat
Priorita	střední Výběr priority, kterou tiket pro Vás má
Cílová verze	 Výběr verze, které se tiket týká
*Shrnutí - věc	Stručně popsany obsah tiketu
*Popis	Popis o co se jedná
Návrh na řešení tiketu	
Další informace	
Upload souboru (Maximální velikost: 2,097k)	Vybrat soubor Soubor nevybrán Pro přidání přílohy, např. printscreen obrazovky
Zůstat v reportu	☐ zaškrtněte pro vložení více tiketů
* vyžadovaný	Uložit

Helpdesk (vývoj) Mantis – vložit nový tiket

Vložte detaily reportu	
*Kategorie	Doplňkové služby
Reprodukovatelnost chyby	stane se vždy
Priorita	velmi vysoká
Cílová verze	6.?
*Shrnutí - věc	Je třeba rozšířit kritéria hledání v oddílu samostatných evidencí v trychtýři
*Popis	V položce evidence by měly být hodnoty identifikující jednotlivé SE (F, CV, KLVZ atd.) ale bez prefixu! Pracoviště si lze nastavit v jiné položce a , hledám-li faktury v ÚPS ČB musím použít lehce vágní dotaz s formulací *faktur* ve Věci - tímto způsobem ale vyjdou i řádky z hlavní evidence. V samostatných evidenčních pomůckách nelze hledat podle evidenčního čísla. Při použití pořadového čísla filtr nereaguje. Bylo by vhodné doplnit filtr v oddílu další evidence o sloupec s ročníkem a pořadovým číslem.
Návrh na řešení tiketu	
Další informace	
Upload souboru (Maximální velikost: 2,097k)	Vybrat soubor Rozsireni h...ni v SE.pdf
Zůstat v reportu	☐ zaškrtněte pro vložení více tiketů
* vyžadovaný	Uložit

Ukázkový příklad

Helpdesk (vývoj) Mantis – vyhledávání mezi tikety

Každý projekt má svůj seznam parametrů pro vyhledání

Přihlášen jako: *Uzivatel* (310_Uživatel - reportér)

2021-09-06 17:25 CEST

Projekt: **TESS** Přepnout

[Všechny projekty](#) | [CastIS](#) | [Codebook](#) | [Intranet](#) | [ISAD](#) | [Katalog-Codebook](#) | [Katalog-GIS](#) | [Katalog-MIS](#) | [MIS](#) | [Pam.katalog](#) | [TESS](#) | [Tritius](#)

[Přehled](#) | [Zobrazit tikety](#) | [Vložit tiket](#) | [Časový plán](#) | [Můj účet](#) | [Odhlásit](#)

Tiket číslo Přechod na tiket

Nastavení parametrů

Reportér:	Přifazen:	Kategorie:	Řešení:	Druh:
libovolné	libovolné	libovolné	libovolné	libovolné
Stav:	Skrýt stav:		Cílová verze:	Priorita:
libovolné	upravený (a nad)		libovolné	libovolné
Ukázat:	Změněné(h):	Filtr podle data:	Značky:	
50	6	Ne		
Předáno k řešení	Sml. dod.	Přev-zato	Dodavatel jinak	TP/porucha jinak
libovolné	libovolné	libovolné	libovolné	libovolné
Vyřešeno dodavatel	Inst. Srv	Zrov	Zprovoznit - od NPÚ	Zprovoznil dodavatel
libovolné	libovolné	libovolné	libovolné	libovolné
Reklama	OK	Soc.	Kap. hod.	Termín
libovolné	libovolné	libovolné	libovolné	libovolné
Poznámka od:	Řadit podle:	Typ shody:		
libovolné	Aktualizace Sestupně	Všechny podmínky		

Hledat **hledaný text** Použít filtr [Vynulovat filtr] Použít filtr Správa filtrů

Prohlížení tiketů (1 - 50 / 283) [Vytisknout reporty] [export do CSV] [export do Excelu] [Graf] [Popis sloupců] [Návod] [Postup vypořádávání k TESS]

Setřídít tikety podle parametru (sloupce)

	ID	Kategorie	Stav	Reportér	Datum vložení	P	Shrnutí - věc	#	Řešení	Druh	Předáno k řešení	Sml. dod.	Přev-zato	Vyřešeno dodavatel	Inst. Srv	Zprov	Zprovoznit - od NPÚ	Zprovoznil dodavatel	OK	Cílová verze	Termín	Kap. hod.	Aktualizace
☐	0003855	Technická podpora	řešený (310 Feglarová)	310 Vetráková	2021-07-26	—	Nedostupný důvěrný dokument pro vyřizujícího	2	dodávkou	D/běžná porucha	2021-07-27	TP/por	√dod.	2021-09-06	TEST	--			--	6.3	2021-08-26		2021-09-06
☐	0003901	Technická podpora	nový (310 Feglarová)	310 Vetráková	2021-09-06	✓	Položka zpracovatel ve formuláři hromadné editace	2	dodávkou	--								--	6.3				2021-09-06

Postup pro vyhledání:

- vybrat Projekt a Zobrazit tikety,
- nastavit parametry a/nebo vyplnit hledaný text a tlačítko „Použít filtr“ u hledat
- Případně ještě setřídít podle konkrétního parametru

Helpdesk (vývoj) Mantis – vyhledávání mezi tikety

Přihlášen jako: *Uživatel* (310_Uživatel - reportér)

[Všechny projekty](#) | [CastiS](#) | [Codebook](#) | [Intranet](#)

[Přehled](#) | [Zobrazit tikety](#) | [V](#)

Projekt: TESS Přepnout

[Tritius](#)

Ticket číslo Přechod na ticket

Ukázkový příklad

Reportér:	Přifazen:	Kategorie:	Řešení:	Druh:
310_Feglarová	libovolné	[libovolné]	libovolné	libovolné
Stav:	Skrýt stav:		Cílová verze:	Priorita:
řešený	uzavřený (a nad)		libovolné	libovolné
Ukázat:	Změněné(h):	Filtr podle data:	Značky:	
50	6	☒ Filtr podle data		
		Počáteční datum: 2021 červenec 1		
		Koncové datum: 2021 září 6		
Předáno k řešení	Sml. dod.	Přev-zato	Dodavatel jinak	TP/porucha jinak
libovolné	libovolné	libovolné	libovolné	libovolné
Vyřešeno dodavatel	Inst. Srv	Zproov	Zprovoznit - od NPÚ	Zprovoznit dodavatel
libovolné	libovolné	libovolné	libovolné	libovolné
Reklamacce	OK	Spec.	Kap. hod.	Termín
libovolné	libovolné	libovolné	libovolné	libovolné
Poznámka od:	Řadit podle:	Typ shody:		
libovolné	Druh Sestupně Priorita Sestupně	Všechny podmínky		
Hledat	Použít filtr		Vynulovat filtr	Použít filtr Správa filtrů



Výsledek – filtr si Mantis pamatuje i po opětovném přihlášení, pokud se nevynuluje filtr

Nulování filtru →

Vynulovat filtr Použít filtr Správa filtrů

Prohlášení tiketů (1 - 3 / 3) [Vytisknout reporty] [export do CSV] [export do Excelu] [Graf] [Popis sloupců] [Nápověda] [Postup vyřezávání k TESS]																							
	ID	Kategorie	Stav	Reportér	Datum vložení	P	Shrnutí - věc	#	Řešení	Druh	Předáno k řešení	Sml. dod.	Přev-zato	Vyřešeno dodavatel	Inst. Srv	Zprov	Zprovoznit - od NPÚ	Zprovoznil dodavatel	OK	Cílová verze	Termín	Kap. hod.	Aktualizace
☐	 0003893	Technická podpora	řešený (310 Feglarová)	310 Feglarová	2021-08-27	-	Není možné předat spisy do spisovny jiného pracoviště	3	2	dodávku	C/velká porucha	2021-08-30	TP/por	✓dod.	2021-09-06	PROD	--		--	6.3	2021-09-13		2021-09-06
☐	 0003853	Technická podpora	řešený (310 Feglarová)	310 Feglarová	2021-07-23	^	Zjednodušený filtr nevyhledává čj. přes všechny evidence		2	dodávku	D/běžná porucha	2021-07-23	TP/por	✓dod.	--	--		--	--	6.3	2021-08-22		2021-08-10
☐	 0003849	Technická podpora	řešený (310 Feglarová)	310 Feglarová	2021-07-16	-	Není možné uložit do spisovny dokumenty bez čj.		3	dodávku	D/běžná porucha	2021-07-16	TP/por	✓dod.	--	--		--	--	6.3	2021-08-15		2021-07-16

Poznámky představují velice důležitý způsob evidence námětů, podnětů i řešení k jednotlivému ticketu a zapojit se do nich mohou všichni uživatelé Mantisu a u ticketů ze vše projektů.

Tiket 3819 – část „Poznámky k ticketu“

Poznámky k ticketu	
(0010794) 331 Nováková (reportér) 2021-06-15 11:19	Zjistili jsme, že se problém vyskytuje pouze v prohlížeči Microsoft Edge, v Google chrome a Mozille už arch. Pákové vše funguje v pořádku. Děkuji Nováková
(0011363) 310 Vetráková (aktualizátor) 2021-09-03 10:41	Prosim o informaci, zda je tento problém nadále aktuální? Nyní vyzkoušeno vytvoření odchozího řádku v různých prohlížečích a za mne nebyl problém s uložením, případně editací odchozího odpovědního řádku ani skrze prohlížeč Microsoft Edge. Případně by bylo možné ticket uzavřít. Děkuji.
(0011369) 331 Nováková (reportér) 2021-09-03 13:10	Kolegyně si nainstalovala už jiný prohlížeč a v Edge již nepracuje (vše vyřešila v jiném prohlížeči). Za mě můžete uzavřít. Pokud by se problém nadále opakoval, dáme do Mantisu informaci. Děkuji.
(0011371) 331 Nováková (reportér) 2021-09-03 13:17	Ještě jsem zkoušela uložit editační okno v ESS z mého PC v Edge a mně také vše fungovalo. Děkuji.

Přidat poznámku

Poznámka

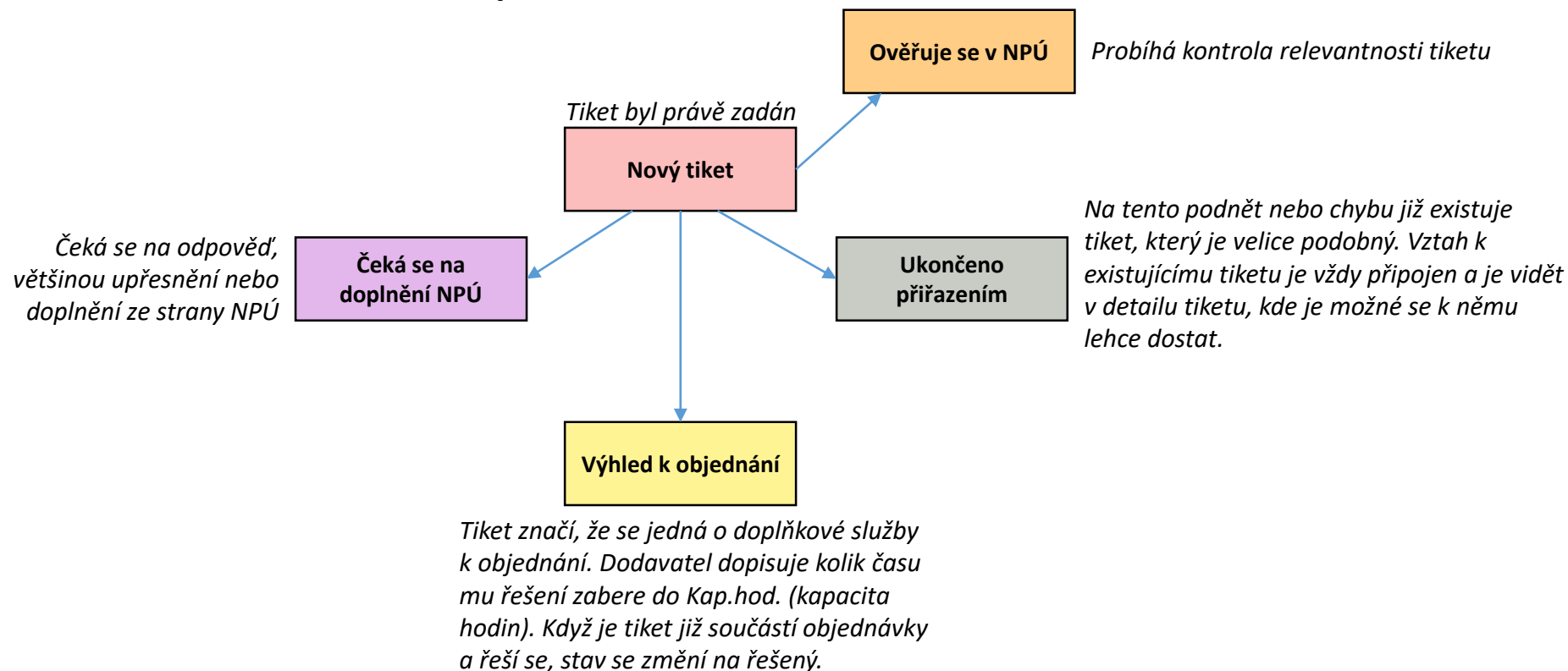
Mě to také funguje, vyzkoušeno pod firefoxem, edge a chrome.

Přidat poznámku

Poznámky jsou ukládány i s historií a časovým razítkem.

Parametr stav - zachycuje stav zpracování tiketu, stavy jsou barevně označené

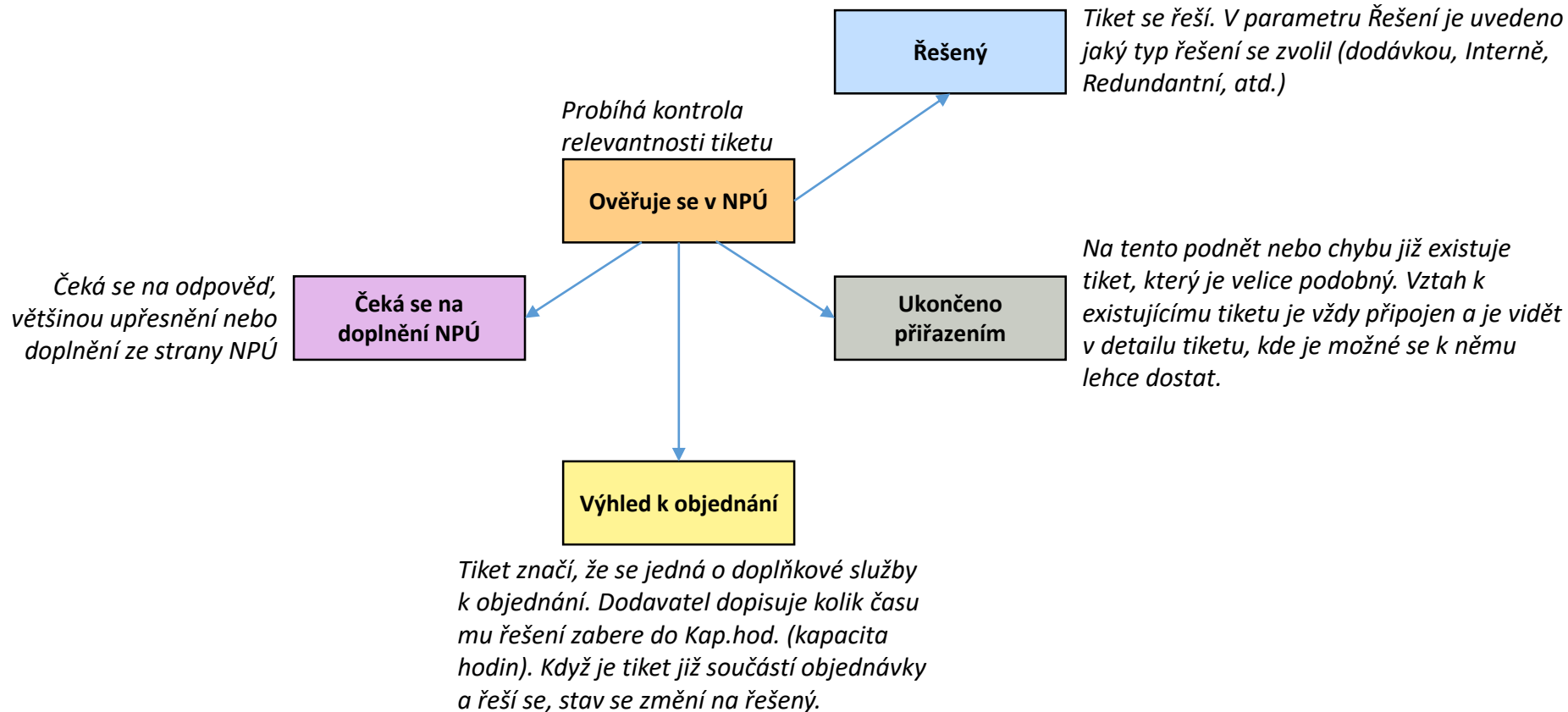
Řešení tiketu - změna stavů zpracování tiketu



Informativní „teploměr“ s popisem stavů je u přehledu a zobrazit tikety dole na stránce:

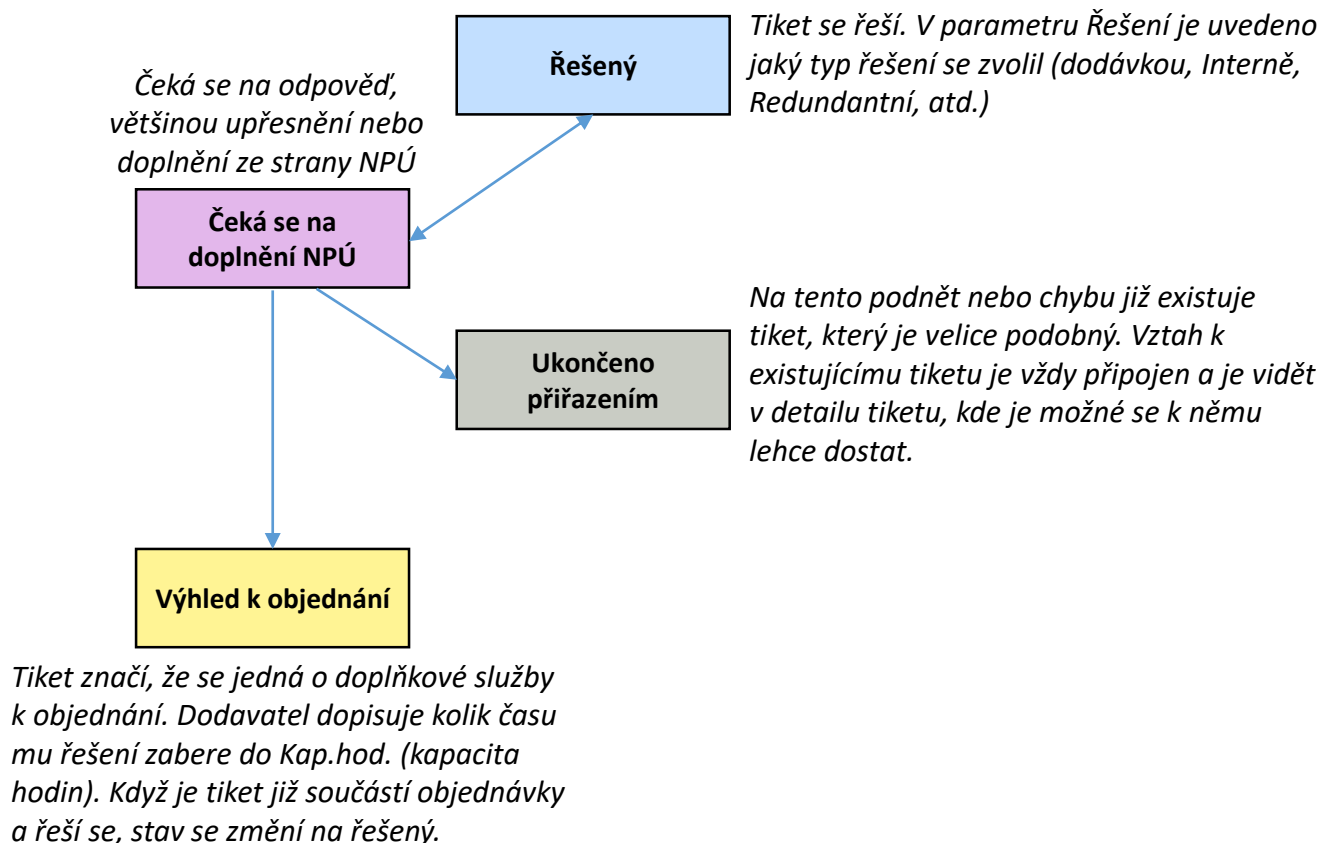
nový	čeká se doplnění NPÚ	ověřuje se v NPÚ	výhled k objednání	řešený	instalovaný	uzavřený	ukončeno přiřazením
------	----------------------	------------------	--------------------	--------	-------------	----------	---------------------

Řešení tiketu - změna stavů zpracování tiketu



nový	čeká se doplnění NPÚ	ověřuje se v NPÚ	výhled k objednání	řešený	instalovaný	uzavřený	ukončeno přiřazením
------	----------------------	------------------	--------------------	--------	-------------	----------	---------------------

Řešení tiketu - změna stavů zpracování tiketu



nový	čeká se doplnění NPÚ	ověřuje se v NPÚ	výhled k objednání	řešený	instalovaný	uzavřený	ukončeno přiřazením
------	----------------------	------------------	--------------------	--------	-------------	----------	---------------------

Řešení tiketu - změna stavů zpracování tiketu

*Čeká se na odpověď,
většinou upřesnění nebo
doplnění ze strany NPÚ*

*Tiket se řeší. V parametru Řešení je uvedeno
jaký typ řešení se zvolil (dodávkou, Interně,
Redundantní, atd.)*

Čeká se na
doplnění NPÚ

Řešený

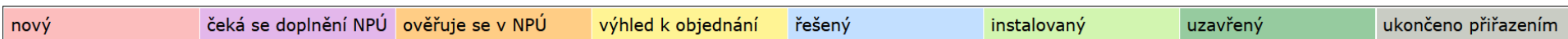
**Připomínkovat tikety je možné
od stavu jejich vytvoření po
stav instalovaný včetně.**

Instalovaný

*Řešení tiketu se dostalo do stavu instalovaný. Byl
tedy již vyřešen, a měl by být funkční. Parametr
Inst. Srv určuje kde – PROD (systémy
<https://iispp.npu.cz>) nebo TEST (systémy
<https://iispptest.npu.cz>).*

Uzavřený

*Tiket byl uzavřen, není již možné ho
připomínkovat a to ani v případě kdy řešení
nefunguje. Je nutné to zadat znovu jako nový
tiket.*



Řešení závisí na projektu a typu tiketu. U vybraných projektů se přes Mantis zadávají požadavky jednotlivým dodavatelům IISPP.

Každý zadavatel tiketu by měl sledovat životní cyklus svého tiketu

- zda se již řeší, zda je požádán o doplnění údajů, apod.
- zadavatel tiketu by měl automaticky dostávat emaily při změnách tiketu jako jeho stavu, přidání poznámky apod. Může se ale stát, že email neobdrží (důvodů může být několik včetně vlastních nastavení filtrování zpráv)
- Zadavatel tiketu by měl, pokud je tiket již vyřešen, otestovat zda tomu tak je z jeho pohledu a své zjištění napsat do poznámky.

Zpracovatel(é) a řešitel(é) tiketu mění stavy tiketu.

Zpracovatel tiketu tiket uzavírá. Tím životní cyklus tiketu končí. Je ale dále uložen v archivu a je možné si ho prohlédnout.

Děkuji za pozornost.



Tatiana Feglarová

GnŘ, oddělení památkové informatiky a odborných IS