

NETWORG

Jira Ticket Portál

Řešení požadavků – NETWORG

Obsah dokumentu

1	NETWORG Jira Ticket Portál	3
2	Přístup do portálu	3
3	Vytvoření ticketu	4
3.1	Společná pole	4
3.2	Požádat o změnu	5
3.3	Nahlásit problém se systémem	5
3.4	Obecná uživatelská pomoc	6
4	Přehled požadavků.....	7
4.1	Advanced Request Report.....	7
5	Proces řešení požadavků	8
5.1	Stav požadavků	8
5.1.1	Požádat o změnu	8
5.1.2	Nahlásit problém se systémem	9
5.1.3	Obecná uživatelská pomoc	9
5.2	Komunikace v ticketu	10
5.3	Oznámení	10
5.4	Sdíleno s	10

1 NETWORG Jira Ticket Portál

Pro spravování ticketů zákazníků používáme v NETWORG software Jira. Pomocí něj můžete zadávat požadavky na změny, nahlašovat chyby či žádat o nápovědu.

2 Přístup do portálu

Pro vytvoření účtu v ticketovacím portálu je potřeba přijmout pozvánku, kterou od NETWORG Service Desk obdržíte na emailovou adresu. Klikněte ve zprávě na *sign-up link*.

Následně vyplňte Vaše jméno a zadejte heslo, které chcete pro portál používat (heslo je tedy unikátní a nemusí být stejné jako pro přístup k tomuto emailovému účtu).

Vítejte v NETWORG Service Desk!

Už to skoro máte. Stačí jen nastavit heslo, abyste se mohli později přihlásit.

E-mail

Celé jméno

Heslo

Uložit a pokračovat

Pro následný přístup do portálu použijte prosím následující odkaz:

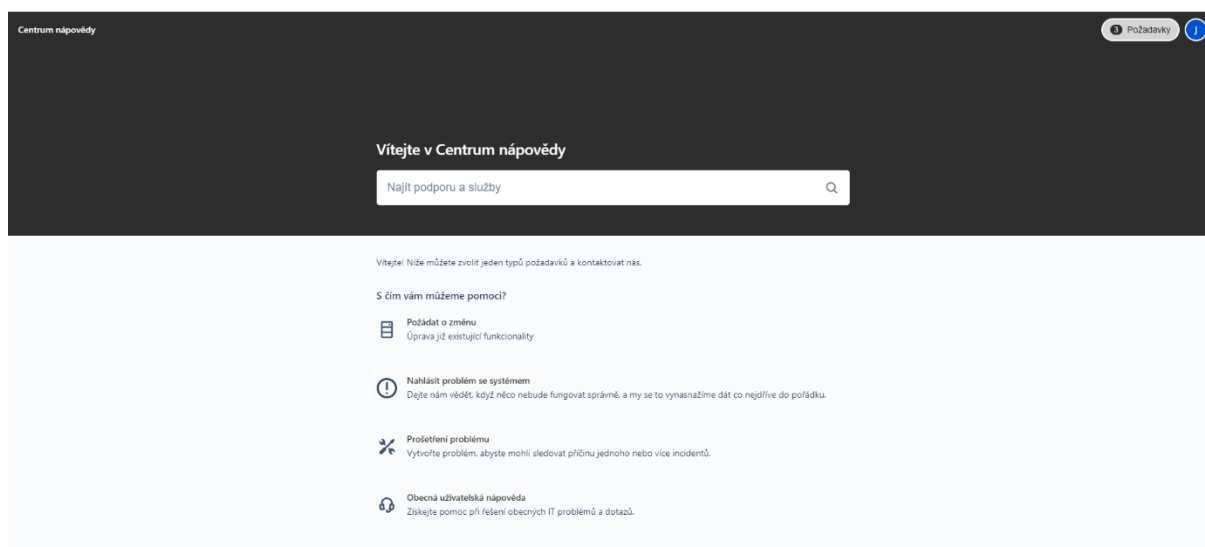
<https://support.networg.com>

Do portálu a k Vaším ticketům mají přístup jen ti uživatelé, které nám předem určíte a kteří obdrželi pozvánku, proto je nutné být na této webové stránce přihlášen uvedeným pracovním emailem.

3 Vytvoření ticketu

Pro vytváření nových požadavků či nahlašování chyb vyberte jednu z následujících možností:

- **Požádat o změnu**
 - Slouží pro zadání úprav existujících funkcionalit či přidání nových.
- **Nahlásit problém se systémem**
 - Tuto možnost použijte pro nahlašování nově vzniklých či objevených chyb nebo problémů.
- **Obecná uživatelská nápověda**
 - Pokud chcete poradit, jak správně používat některou funkcionalitu produktu, nebo se například chcete domluvit na školení uživatelů, zvolte obecnou uživatelskou nápovědu.



Následně je potřeba blíže popsat Váš požadavek, pole označená červenou hvězdičkou jsou povinná a bez jejich vyplnění není možné požadavek odeslat.

3.1 Společná pole

Pro všechny druhy požadavků jsou společná tato pole:

S čím vám můžeme pomoci?

- Zde můžete změnit typ zadávaného požadavku na některý z výše uvedených. Mějte ovšem na paměti, že již vyplněná pole se Vám nepřenesou do nového formuláře, a pokud si jejich obsah nekopírujete, o změny přijdete.

Postoupení tohoto požadavku jménem*

- Vyberte, zda se má požadavek vytvořit pod Vaším jménem či zda má být například delegován na Vašeho kolegu, který má do tohoto portálu přístup. Pokud nezádáte jiný účet, automaticky je vybrán Váš.

Shrnutí/Stručně popsat problém*

- Jedná se o krátký název požadavku pro následnou snadnou orientaci v ticketech. Pro bližší specifikaci požadavku slouží další pole.

Popis/Popište, co se stalo a jak k tomu došlo*

- Zde prosím uveďte detaily Vašeho požadavku. Čím přesnější popis je, tím spíše vyvineme změnu přesně podle Vašich představ či případně tím rychleji odstraníme daný problém. V případě chyb (bugů) prosím popište i kroky, které jste udělali, abychom mohli chybu zreplikovat.

Pole můžete podržením a přetažením v pravém dolním rohu také pohodlně zvětšit.

Příloha

- Přetažením souboru ze složky či jeho vybráním použitím tlačítka Procházet můžete do požadavku zkopírovat potřebný soubor. Nejčastěji se jedná o snímky obrazovky či například přesné zadání složitějšího požadavku (excelová tabulka či textový dokument).

Dále jsou uvedeny všechny tři typy požadavků s popsanými dalšími poli, aby vytvoření požadavku proběhlo bez potíží.

3.2 Požádat o změnu

Postoupení tohoto požadavku jménem*

Shrnutí*

Popis*

Naléhavost

- Vyberte, jak urgentně je potřeba změnu nasadit. Možnosti jsou následující:
 - **Kritická**
 - Bez této změny není možné námi dodaný software využívat, uživatelé nemohou pracovat.
 - **Vysoká**
 - Bez této změny je používání námi dodaného softwaru velmi náročné a možné jen s obtížemi, či pouze ve velmi omezené míře.
 - **Střední**
 - Tato změna je důležitá, chod společnosti ovšem není nijak zvlášť narušen, v práci je možné pokračovat i bez ní.
 - **Nízká**
 - Změna by práci usnadnila či zpříjemnila, není ovšem nijak urgentní.
- Odpovídající určení naléhavosti nám pomůže správně vyhodnotit prioritu oproti dalším Vaším otevřeným požadavkům

Příloha

Plánované koncové datum

- Zvolte, do kdy by měla být změna zapracována do Vašeho produktu.
- Ohledně termínu se Vám budeme snažit vyjít maximálně vstříc, je potřeba zde ovšem zohlednit více faktorů jako například časová náročnost změny, kapacity pro vývoj či přednost jiných naléhavějších požadavků. V případě uzavřeného PSA (Product Service Agreement) se zohledňuje i počet zbývajících hodin zakoupených v daném měsíci.
- Z těchto důvodů s Vámi budeme toto datum konzultovat individuálně.

3.3 Nahlásit problém se systémem

Postoupení tohoto požadavku jménem*

Stručně popsat problém*

Popište, co se stalo a jak k tomu došlo*

Příloha

Jak urgentně je to třeba vyřešit

- Stejně jako v žádosti o změnu zde můžete vybrat, jak naléhavě je potřeba chybu odstranit. Zvolte některou z následujících možností:
 - **Kritická**
 - Kvůli tomuto problému není možné námi dodaný software využívat, uživatelé nemohou pracovat či se například jedná o případ ztráty dat či jsou jinak ovlivněna data na Vašem produkčním prostředí. Této chybě budeme bezprostředně věnovat naši kapacitu. Pro tyto chyby je požadována kontaktní osoba na straně klienta 24 hodin do doby vyřešení ticketu.
 - **Vysoká**
 - Kvůli tomuto problému je používání námi dodaného softwaru velmi náročné a možné jen s obtížemi, či pouze ve velmi omezené míře.
 - **Střední**
 - Tento problém činí obtíže, chod organizace ovšem není nijak zvlášť narušen, v práci je možné pokračovat.
 - **Nízká**
 - Nahlášený jev by se neměl dít, nejedná se ovšem o nijak podstatný problém, v práci se softwarem je možné pokračovat i nadále.
- Odpovídající určení naléhavosti nám pomůže správně vyhodnotit prioritu oproti dalším Vaším otevřeným požadavkům.

Jak velký dopad má problém na vás nebo organizaci?

- Toto pole nám opět ukazuje, jak moc je požadavek urgentní – a to vzhledem k vašemu současnému pracovnímu chodu či chodu Vaší organizace.
- Omezuje-li Vás či chod Vaší organizace problém významněji, bude k němu samozřejmě náležitě přistupováno a dopady budeme odstraňovat přednostně.
- Možné hodnoty pole jsou tyto:
 - **Rozsáhlé / Rozšířené**
 - Kritický incident, který způsobuje nedostupnost systému jako celku nebo nedostupnost či vážné narušení jedné či více základních funkcí a má závažný dopad na běžný chod organizace.
 - **Významné / Velké**
 - Incident, který zcela nebo částečně naruší základní funkci systému, nebo který podstatným způsobem ztěžuje práci. Například pokud jsou rychlost zpracování dat nebo reakce systému na podněty podstatným způsobem sníženy, některé základní funkce mají sníženou funkčnost nebo jsou nefunkční.
 - **Střední / Omezené**
 - Incident, který nespadá do předchozích dvou kategorií. Například se nesprávně zobrazují prvky grafického uživatelského rozhraní, užívání systému je ztíženo.
 - **Méně důležité / Lokalizováno**
 - Problém má na organizaci minimální až žádné dopady.

3.4 Obecná uživatelská pomoc

Postoupení tohoto požadavku jménem*

Shrnutí*

Popis

Příloha

4 Přehled požadavků

Pro zobrazení zadaných požadavků klikněte v pravém horním rohu portálu možnost *Požadavky* a následně vyberte, zda chcete zobrazit Vámi zadané či všechny. U tlačítka zároveň vidíte počet aktivních požadavků.

Požadavcích můžete vyhledávat podle jejich obsahu, zároveň je také filtrovat podle jejich stavu (otevřené či uzavřené žádosti), podle toho, kdo je zadával, nebo podle konkrétního typu požadavků.

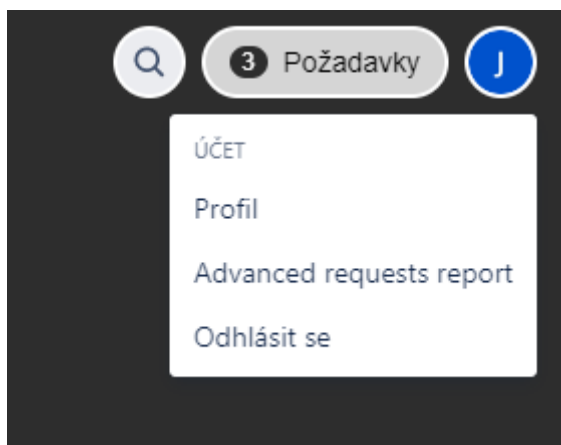
Centrum nápovědy

Požadavky

Kliknutím na *Odkaz* či *Souhrn* otevřete daný ticket.

4.1 Advanced Request Report

Pro komplexní přehled požadavků s více informacemi klikněte na svou ikonu v pravém horním rohu a vyberte možnost *Advanced requests report*.



Následně se Vám otevře nové okno s tabulkou ticketů, které splňují Vámi zadaná kritéria. Jednotlivá kritéria můžete upravovat v horní liště, pro více možností stiskněte *More*.

Reference	Summary	Assignee	Bug type	Case Close Date	Issue Type	Log Work	Original Estimate	Pri
CASE-81	Problém XY	Jan Krupička			[System] Incident			Me
CASE-55	Problém	Julie Kotátková			[System] Incident			Me

View 10 25 50
Showing 1 - 2 of 2 issues

Tlačítkem *Settings* můžete vybrat, které sloupce chcete, aby se v tabulce zobrazovaly. Jejich pořadí měníte přetažením sloupců přímo v tabulce.

Tabulku můžete exportovat do Excel či CSV souboru vybráním možnosti *Export*. Kliknutím na název případu či jeho shrnutí se dostanete na náhled daného požadavku.

5 Proces řešení požadavků

Po zadání požadavku už není možné požadavek z Vaší strany měnit. Pokud je potřeba ho jakkoli upravovat, napište prosím tuto žádost do komentáře k danému ticketu a náš agent ho změní za Vás. (Více o komentářích a komunikaci v ticketech níže.)

Poté, co od Vás obdržíme nový požadavek, Vám přijde email potvrzující přijetí.

5.1 Stav požadavků

Od převzetí Vašeho požadavku až po uzavření projde ticket několika fázemi, které Vás blíže informují o tom, v jakém stavu se Vaše žádost nachází. Stav ticketu je proto vždy mění agent NETWORG.

Mezi jednotlivými fázemi je možné se podle potřeb vracet či ve specifických případech některou fází přeskocit, ticket je uzavřen, pokud se nachází ve fázi **Completed** či **Canceled**. Je-li potřeba, je možné z naší strany ticket znovu otevřít.

Pro každý typ ticketu je proces mírně odlišný:

5.1.1 Požádat o změnu

CASE VALIDATION

- Po obdržení Vaší žádosti o změnu musíme požadavek nejprve prověřit. V této fázi vyhodnocujeme, zda je možné změnu vyvinout, zda máme dostatek informací pro stanovení časového odhadu či například jestli aplikace již neobsahuje jinou funkcionalitu, která slouží k podobnému účelu.

CX ESTIMATE APPROVAL

- Na žádanou změnu uděláme časový odhad nutný pro její vývoj, který je následně schvalován zákazníkem.

AWAITING IMPLEMENTATION

- Časový odhad byl zákazníkem schválen, čeká se na jeho zaplánování a implementaci (odvozenou například od její priority).

WORK IN PROGRESS

- Na vývoji změny již engineering tým pracuje.

BEFORE DEPLOYMENT

- Změna je již hotová, čeká na nasazení do Vaší aplikace.

READY FOR TESTING

- Změna byla nasazena na Vašem vývojovém prostředí, kde ji můžete otestovat.

AWAITING RELEASE

- Změny byly na UAT prostředí zákazníkem otestovány a odsouhlaseny, čekají na nasazení do produkce.

PENDING CX VERIFICATION

- Změna byla na vývojovém prostředí zákazníkem schválena a následně nasazena na Vaše produkčním prostředí. V této fázi se čeká na Vaše ověření, že je plně funkční a je tedy možné tento požadavek uzavřít.

COMPLETED

- Změna byla zákazníkem schválena, daný požadavek je vyřešen a uzavřen.

CANCELED

- Požadavek byl zrušen například z důvodu chybného zadání zákazníkem nebo při neakceptování časového odhadu (změna by byla příliš časově náročná). Kontaktovat Vás budeme i v případě zrušení požadavku.

NEEDS INPUT

- Čekáme na informace ze strany zákazníka, bez kterých není možné v práci na požadavku pokračovat.

ON HOLD

- Zákazník si přeje požadavek dočasně přestat řešit – například z důvodu interních diskuzí, předefinování zadání atp.

5.1.2 Nahlásit problém se systémem**CASE VALIDATION**

- Po nahlášení problému se systémem nejprve ve fázi Case Validation náš agent zjišťuje, zda se skutečně jedná o chybu (bug), kterou je nutné odstranit, a ne například o defaultní funkcionalitu či nepochopení části aplikace. Agent Vás v této fázi bude kontaktovat s informacemi o dalším postupu či doplňujícími otázkami.

AWAITING IMPLEMENTATION

- Požadavek byl vyhodnocen skutečně jako chyba, připravuje se implementace řešení, které ji opraví.

WORK IN PROGRESS

- Na požadavku se v současnosti pracuje, řešení je ve vývoji.

BEFORE DEPLOYMENT

- Řešení je již vyvinuto, čeká se na nasazení na Vaše prostředí.

READY FOR TESTING

- Řešení je nasazeno na Vašem vývojovém prostředí, kde ho můžete otestovat.

PENDING CX VERIFICATION

- Řešení bylo na vývojovém prostředí schváleno zákazníkem a následně nasazeno na produkčním prostředí. Čeká se na Vaše ověření, že byl problém skutečně úspěšně vyřešen a je tedy možné tento požadavek uzavřít.

COMPLETED

- Řešení bylo zákazníkem schváleno, daný požadavek je vyřešen a uzavřen.

CANCELED

- Požadavek byl zrušen například z důvodu chybného zadání zákazníkem, duplicitního ticketu či pokud se nejedná o chybu systému. Kontaktovat Vás budeme i v případě zrušení požadavku.

NEEDS INPUT

- Čekáme na informace ze strany zákazníka, bez kterých není možné v práci na požadavku pokračovat.

ON HOLD

- Zákazník si přeje požadavek dočasně přestat řešit – například z důvodu interních diskuzí, předefinování zadání atp.

5.1.3 Obecná uživatelská pomoc**WAITING FOR SUPPORT**

- Po zadání tohoto požadavku se čeká se na podporu agentem. Poté, co si agent požadavek převezme, bude Vás kontaktovat.

IN PROGRESS

- Požadavek byl zpracován a je ve stavu řešení. Může se jednat zjišťování více detailů, domlouvání času pro telefonický kontakt či čekání na ověření agentovy rady zákazníkem.

COMPLETED

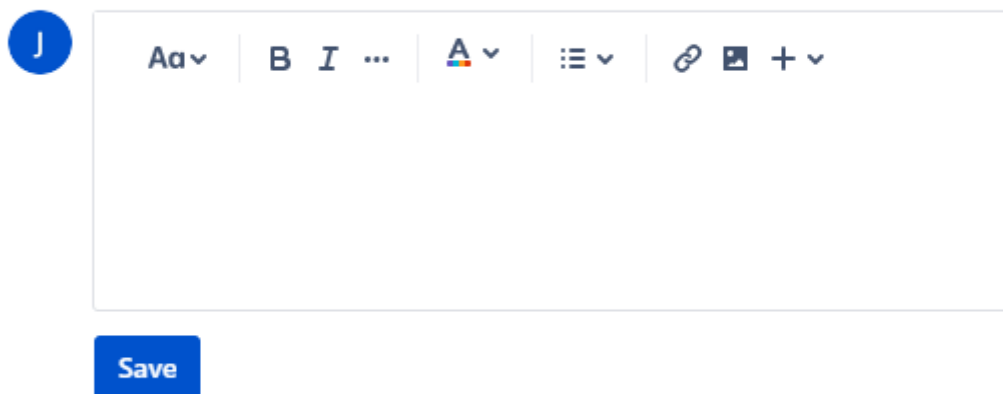
- Požadavek byl úspěšně vyřešen a zákazník bylo potvrzeno, že je možné ticket uzavřít.

CANCELED

- Požadavek byl agentem zrušen – může se tak stát například v případě duplicitního ticketu nebo také pokud se požadavek netýká námi poskytovaných služeb. Kontaktovat Vás budeme i v případě zrušení požadavku.

5.2 Komunikace v ticketu

Do ticketu můžete vkládat zprávy a poznámky, aby tak konverzace k danému požadavku vždy zůstala na jednom místě. Text můžete různě formátovat nebo i vložit přílohu či odkaz.



Zároveň zde také vidíte naše odpovědi. Pokud máte zapnuté oznámení (ve výchozím nastavení je zapnuté pro každý ticket), na nové zprávy obdržíte emailovou notifikaci s odkazem přímo na daný požadavek.

5.3 Oznámení

Pokud si emailová oznámení nepřejete dostávat, vypnout je můžete pro konkrétní ticket jedním kliknutím na **Oznámení zapnuto**. Doporučujeme je ovšem nechat zapnutá, abyste byli vždy informováni o stavu, dalším postupu či řešení požadavku.

5.4 Sdíleno s

Požadavek můžete také sdílet kolegovi, který má do ticketovacího portálu přístup a který se například podílí na řešení daného ticketu nebo o něm chce být informován.