Pomůcka/manuál pro redakční systém

http://helpdesk.remax-czech.cz verze 1.0

Přihlášení do systému

Na adrese <u>http://helpdesk.remax-czech.cz</u>, viz. obr., vyplněním příslušného uživatelského jména a hesla. Toto přihlašovací jméno a heslo Vám bylo přiděleno centrálou společnosti RE/MAX Česká republika. ! Je stejné jak do emailu tak i do tohoto rozhraní (př.: přihlašovací jméno: *remaxczechhanmaj*, heslo: *gugu7gugu*)

Po přihlášení do systému si překontrolujte správnost Vašeho jména, příjmení a emailové adresy kliknutím na název uživatele v pravém horním rohu stránky.

11	1040
REMIAX Ceska N	epulsika - intranel
lizer neres	👩 renavozechhannej 🔄
Paseword	
	Enterther my password

Po vyplnění potřebného jména a hesla následně stisknout tlačítko OK. ! Zatrhnout checkbox "Zapamatovat heslo" se nedoporučuje, každé opakované vyplnění jména resp. hesla je bezpečnější proti zneužití.

Uživatelské jméno a heslo Vám bylo přiděleno – je totožné jako to, co používáte pro přístup k elektronické poště (emailu). Dodržuje velikosti písmen tak, jak Vám byla přidělena – systém rozeznává velká a malá písmena!

Při neúspěšném přihlášení Vám systém znovu nabídne možnost přihlášení (Vámi, při neúspěšném přihlášení,

zadané uživatelské jméno bude v přihlašovacím okně předepsané (lze přepsat), políčko heslo zůstane prázdné. Při třetím neúspěšném přihlášení se navíc na obrazovce objeví nápis Je nám líto, ale pro přístup do této sekce nemáte dostatečná přístupová práva. V případě neúspěšného přihlášení kontaktujte vašeho vedoucího kanceláře s žádostí o zařízení nového přístupu či aktualizace toho stávajícího.

Při úspěšném přihlášení jsou Vám nabídnuty, dle úrovně Vašeho přístupu, různé možnosti. Úroveň přístupu má následující kategorie: Prohlížení FAQ, Uživatel, Katmaster, Webmaster. Možnost zjištění do jaké kategorie spadáte v systému neexistuje, do jaké kategorie budete mít přístup Vám bude sděleno.

POZOR – odhlášení ze systému / konec prací s aplikací - provádějte vždy zavřením okna Vašeho internetového prohlížeče.

POPIS A ROZDĚLENÍ SYSTÉMU

Systém je primárně rozdělen do dvou kategorií: Často kladené otázky (FAQ), Dotazovací systém. Dále je k dispozici Nápověda, kde je umístěn tento manuál.

V horní pravé části obrazovky viz obr. následuje za "Přihlášený uživatel:" Vaše jméno a přímení. Jde na něj kliknout, objeví se údaje, které jsou o Vás zadány v systému, bez možnosti tyto údaje opravovat. Úplně napravo pak následuje ikona pro odlogování "Odhlášení". Po stisku tlačítka se Vám nabídne zpráva s možností zavření okna prohlížeče.

1.úroveň: Prohlížení FAQ

zech Republic	HELP	DESK & I	AQ	SE/MR
Casta Markerd othera	Deteror at lavation	 Intract. 		
rhilhy a Häpmvärda	-			
Dotazy FAQ:				
Secone keteportik	o k ikonstina no napov Marzi	ectacu na stojně pojmenen ny texte		
salaste volla nä, ostas etoitet Salaste volla nä, ostas etoitet Salastemi katogorik L. väeches katogorie 💌	o è il mutire no ricorr di mindi	ectacu ro skoječ pojmeren aný texto	nin duss Vølute	in 192 and 24 Kategorie
Andreas volla näi. Dataa etaivida Andreas katoponiki [o k Broutine no Picoco Minda Kategories	ectacu na stojné pojmeren ny texte Vložile	V/Heda	Detam svirešenk
nen versie taten versie versie ist. polozoe woll ndi. Detas elevide Gezaam kategorik vizeches kategorik Detaz: 	k Broutine no ricero Materia Katogeniero Máteria 1060	visión none visión primeren any text: Visión Janas netter (Lanace)	Vélete Ø	Detum evirgenk
non men neutro synelik da poloze vođe nel. Detaz ekontek se znam kelosperik – všeche kalegole	Kabawini no répro	Visiti and more (Lancel) provide costs	Vøltede:	Bafanı sofçiçini 25.4200 sofçiçini
Anderson Barthe Grand Verhalten der Antennen Konnenke - vierbene Konnenke - vierbene - vierbene	Kabaseriet Kabaseriet Kabaseriet Kabaseriet	visit in the second sec	vytieda: 1	Datom wyłcijenie 25. dubie 25. dubie 25. dubie 25. dubie
Sezhen volt birthe vynelik dit zi Sezhen volt niñ. Detas vionide Sezhen kalegorik - viechen kalegorik Eden solar- viethiri malue Eden solar- viethiri malue Edea Edea	Katonerier Katonerier Haiden Katonerier Haiden Katon Katon Katon Katon Katon	Violin Jurda rester (several) more costa Jurda rester (several) more costa (several) Ando Toter (ceveral) Jurda Toter (ceveral) Jurda Toter (ceveral)	Vellede:	Batum wvicijem 25. doba 25. doba 25. doba 25. doba 25. doba
Sezoam katera binte vynaklik dia Sezoam kateratik Prezi v viteratik Detech Characteria Colas Sezoam kateratik Sezoam kateratik Sezoam kateratik	Katonaries Katonaries Katonaries Katonaries Katon Kato	estatu va slobil pomeren neg testa va slobil pomeren neg testa kons neme (savas) nenek neme (savas) herda Tester (savas) herda Tester (savas) herda Tester (savas)	Vellede 1	Estans soft@cost 22.2.2006 22.2.2006 23.2.2006 23.2.2006
Debare vol o Colar Horizon dezeuen kutorente - véceles kategori	Kateserier Hales Kateserier Haleserier Bates Bates Hales Bates Haleserier Haleserier	Visitin Visitin Visitin Visitin Janda nomen (Lanaval) menes vortiki (Jamaren Janda Tester (Lanaval) Janda Tester (Lanaval) Landa Tester (Lanaval) Landa Tester (Lanaval)	Vølada I	Ectum evictore 5
Debare vola nicita vigralia da a de ceurs termente - véccher kalegoria - véccher kalegoria - véccher kalegoria - véccher kalegoria - véccher - véccher kalegoria - véccher - véc	Katogeniet Katogeniet H. Katogeniet H. Katogeniet H. Katogeniet H. Katogeniet H. Katogeniet H. Katogeniet H. Katogeniet H. Katogeniet H. Katogeniet	Violan Anda rease (sanae) Anda rease (sanae) Anda rease (sanae) Anda rease (sanae) Anda rease (sanae) Anda Teater (sanae) Anda Teater (sanae) Anda Teater (sanae) Anda Teater (sanae) Anda Teater (sanae)	Veliede I	Deten svieden 5. dans 22. dans 23. dans
Sezoam kutore organizationale data Sezoam kutoreoria Sezoam kutoreoria Debeci Citate postar - vit drai munice Calas Sectore of the second Calas Sectoreoria Sectoreor	Katoaurier Mieda Katoauroio Katoauroio Kataa Bataa Bataa Histoauroio Kataa Bataa Histoauroio Bataa	Vision and the set of	Vehicle I	Extensi work@cont 20.42006 20.42006 22.42006 22.22006 22.22006 22.22006 17.7.2006 77.2.2006 7.2.2006

Uživatel na této úrovni má možnost jen nahlížet do "Často kladené otázky (FAQ)", kde lze dotazy řadit dle kategorií pomocí rolovacího menu – po výběru kategorie resp. pod-kategorie systém automaticky vypíše seznam dotazů, které jsou v ní umístěny (Viz obr.)

Vyhledávání - lze specifikovat klíčové slovo/klíčová slova pro hledaný problém pomocí jeho zapsání do formulářového pole "Hledaný text". Po stisknutí tlačítka Vyhledat systém fulltextově prohledá veškeré dotazy v dané kategorii na výskyt tohoto slova. Pokud se v některém dotazu toto slovo/tyto slova nachází – systém vypíše

tabulku s výsledkem. Jestli jste již specifikovali kategorii (pod-kategorii), tak se prohledávají fulltextově jen dotazy ve Vámi specifikované kategorii resp. pod-kategorii.

Popis tabulky

Odkaz Kategorie – řadí dotazy dle názvu kategorie, v které jsou umístěny od A do Z resp. od Z do A

Odkaz Vložil – řadí dotazy dle příjmení autora dotazu od A do Z resp. od Z do A Odkaz Datum vyřešení řadí dotazy dle data vyřešení od nejstaršího data po nejnovější resp. od nejnovějšího data po nejstarší

Ikona spony na řádku dotazu signalizuje, že dotaz má přiloženu přílohu.

! Prohlížení dotazu – kliknutím na jeho název ve sloupci Dotaz:

Kliknutím na kategorii v sloupci Kategorie: se dostanete na příslušnou kategorii se všemi dotazy v této kategorii.

Uživatel má možnost prohlížet si i kategorie Novinky a Nápověda, kde jsou k dispozici nové zprávy a možnost nápovědy.

Dotazovací systém – zjistěte si, kdo ve Vaší kanceláři má oprávnění pro vkládání dotazů, vy osobně dotazy na úrovni "Prohlížení FAQ" nemáte.

Po kliku na Intranet se dostanete na adresu <u>http://klient.remax-czech.cz/</u> !POUZE tehdy, pokud máte dostatečná přístupová práva pro tuto oblast. V této věci kontaktujte administrátora.

2.úroveň: Uživatel

Práva stejná jako *Prohlížení FAQ*

Uživatel je automaticky po přihlášení přesunut do kategorie "Dotazovací systém", kde má možnost prohlížení a kladení dotazů (menu viz obr.). Vám se nabízí Vložit zprávy, Příchozí zprávy, Najít zprávu, Všechny zprávy, Dle Kategorie, Zprávy v řešení Smazané zprávy.

zech F	lepub	lic HE	LPD	ESK & F	AQ	
Casto kladen (FAQ)	é otázky	Datazova	i systèm	_ Intranet		
ichazi aprávy	• Visit	detar n Novi	oky =	Nápavéda		
<u>vložit správu</u>	Pilichozi ;	právy <u>Naiit zpráv</u>	u I vilechny zo	návy I <u>Ole kategorie</u> I Zr	révy v řelení i S	mazané zprévy
vložit zprávu Pozori * Datumi	Pilichozi Tyto zp	právy i <u>Naik správ</u> právy neby vřešení: 10	u i Vilechny zo I <mark>y dosud</mark> z <u>Nězev</u> a	rávy <mark>I Die katenorie</mark> I Zr vyřešené: Odesilatel:	rávy v řeliení i S	mazané zprávy Kategoriej
vieët zeráva Pozori * Datum 6.2.2006	l Přichozí i Tyto z; Datum v 7.2.2006	právy i <u>Naik správ</u> právy neby vřešeni: 10 2	u I Vlechny zo I <mark>y dosud</mark> s Názevi Pročakvás	rávy i <u>Ole kategorie</u> i Zr vyřešené: Odesilately rium? Jarda Testar	rávy v řeliení i S Juzivatelj	mazané zprávy Kategories Porudhy
Violit zaráva Pozori * Datum 6.2.2006 Nové z Datum 12.2.2006 7.2.2006	I Přichost i Tyto zp Datum v 7.2.2006 Právy, ID: 12 §	právy neby) právy neby) vřešení: 10 2 které čekaj Názov: pokusy zkouška mikrofo	u i viechry zo ly dosud s Mázews Pročakoá jí na zařá	rávy i Die kategorie i 27 vyřešené: Odesilatel: num? Jarda Tester azení: Odesilatel: Jarda Tester (uzivatel) Jarda Tester (uzivatel)	rdvv v řeliení S (uzivatel) Ki El	Kategorie: Poruchy ategorie: EMAX aruchy
Violit zaráva Pozori * Datama 6.2.2006 Nové zj Datama 12.2.2006 6.2.2006 6.2.2006	I Přichost i Tyto zp Datum V 7.2.2006 Právy, ID: 12 § 5	právy neby právy neby vřešení: 10 2 které čekaj Názov: pokusy skouška mikrofo adstát	u i viechry zo ly dosud s Názevs Pročakvá ií na zařa	rávy I Qia katagorie I Zr vyřešené: Odesilateli ium? Jarda Tester azení: Odesilatel: Jarda Tester (uzivatel) Jarda Tester (uzivatel)	rdvv v řeliení S [uzivatel] Eu Pr Hi	mazané zprávy Kategorie: Porudhy Ategorie: s/Max arudhy Sisení změn

Příchozí zprávy – seznam s veškerými Vámi vloženými dotazy. Dotazy jdou řadit podle data, podle ID (číslo dotazu v systému), názvu, odesílatele a dle kategorie, v které jsou zařazeni.

Co udělá systém s dotazem, který vložíte?

Položíte-li dotaz, systém automaticky doručí email katmasterovi (katmaster - uživatel, který spravuje kategorii) s informací, že v jeho kategorii se nachází nový dotaz. Katmaster se přihlásí do systému, přečte si dotaz a:

- 1) vyřeší dotaz následně Vám přijde email s informací o vyřešení dotazu
- 2) odloží dotaz nemůže dotaz ihned vyřešit, nastaví předpokládaný datum vyřešení – následně Vám přijde email s informací o odložení dotazu
- 3) smaže dotaz následně Vám přijde email s informací, proč byl dotaz smazán Po vyřešení dotazu jej katmaster může přesunout do FAQ části.

Kladení dotazu (Vložit zprávy):

Po kliknutí na Vložit dotaz se Vám objeví potvrzovací část.

! Vložit dotaz je povoleno jen a pouze po odsouhlasení, že uživatel četl FAQ část (viz obr.). Důvod? Je třeba zaručit, že nebudou vkládány dotazy, které jsou již v systému zadány a vyřešeny.

! Pokud uživatel bude vkládat dotazy, které již jsou v systému vloženy – bude mu právo vkládat dotazy odebráno.



Pokračovat na vložení dotazu »

Poté se pokračuje pomocí kliku na "Pokračovat na vložení dotazu", kde si s rolovacího menu vyberete kategorii problému, do Předmětu napíšete heslovitě specifikaci problému. Do textu zprávy popíšete daný problém – velmi podrobně, nejlépe i s uvedením url odkazu (pokud je to možné).

Ke zprávě lze přiložit tři soubory do přílohy, pomocí kliku na "Procházet", kde podobně jako při posílání e-mailu s přílohou. Zpráva je odeslána po kliknutí na tlačítko "Odeslat". Povolené typy příloh: .html, .doc, .txt., .xls, .ppt, .pps, .jpg, .gif, .png, .bmp, .wmf, .emf, .avi, .wmv, .mpg, .rm, .mov, .wav, .mp3, .aif, .mid, .m3u, .pdf, .zip, .rar, .ace

Odešlete-li zprávu bez Předmětu nebo bez textu, objeví se Vám chybová hláška Chyba: Chybí předmět. resp. Chyba: Text je prázdný.

Po správném odeslaní zprávy Vám systém nabídne její znění společně s Vaším jménem jako jménem odesílatele a datum a čas odeslaní. Tuto zprávu v náhledu můžete opravit pomocí tlačítka "Opravit", smazat pomocí tlačítka "Smazat" a zprávu finálně odeslat pomocí tlačítka "Potvrdit dotaz". Tlačítko "Opravit" Vás vrátí na obrazovku "Vložit zprávu", kde je Vaše předtím napsaná zpráva již vložená. Tlačítko "Smazat" Vás vrátí na obrazovku "Vložit zprávu", kde je obrazovka prázdná. Po stisku "Potvrdit dotaz" se uživatel dostane na přehled zpráv, kdy ta jeho je první seshora pod nadpisem "Nové zprávy, které čekají na zařazení:"

Příchozí zprávy:

Seznam dotazů, které jsou rozděleny do dvou kategorií:

- dosud nevyřešené zprávy (Pozor! Tyto zprávy nebyly dosud vyřešené:)
- zprávy dosud neřazené (Nové zprávy, které čekají na zařazení:).

Zprávy v obou kategoriích si můžete jen prohlížet kliknutím na název zprávy.

Najít zprávu:

Dotazy jdou hledat pomocí rolovacího menu nebo pomocí zadání klíčových slov. Můžete si vybrat v rolovacím menu kategorii, vyhledávaní v ní pak specifikovat pomocí zadaného slova. Nebo hledat pomocí slov (slovního spojení) rovnou bez specifikace kategorie.

Všechny zprávy:

Seznam všech dotazů - pouze s možností jejich prohlížení. Na tento seznam se lze dostat i pomocí kliknutí na "*číslo* vložených dotazů" úplně nahoře vlevo od ikony odhlášení.

Dle kategorie:

Nabídka výpisu dotazů rozdělených dle jednotlivých kategorií, kde se po kliknutí na kategorii vypíší všechny zprávy v dané kategorii pouze s možností jejich prohlížení.

Zprávy v řešení:

Výpis zpráv, které jsou katmasterem přečteny a katmaster je nemohl vyřešit – odložil je (nastavil předpokládaný datum vyřešení dotazu).

Smazané zprávy:

Seznam smazaných dotazů, kde po kliknutí na zprávu si lze prohlédnou i důvod smazání dotazu katmasterem.

Uživatel má možnost využít i čtyř odkazů pod hlavním menu, konkrétně Příchozí zprávy, Vložit dotaz, Nápověda. První dvě jsou totožně s odkazy v "Dotazovací systém". V kategorii Nápověda je umístěn jako pomůcka i tento manuál.

3.úroveň: Katmaster

Práva stejná jako Uživatel a Prohlížení FAQ

Uživatel v úrovni Katmaster má od Webmastera přiděleny kategorie, které spravuje a řeší i odpovědi na jednotlivé otázky. Jestli je vložen dotaz v kategorii, kterou spravujete, dojde Vám e-mail s upozorněním na tento dotaz.

Příchozí zprávy:

V rubrice příchozí zprávy jsou všechny nové dotazy, které čekají na Vaše zpracování. Po kliku na zprávu vidíte text zprávu spolu s odesílatelem a časem a datem odeslání (viz následující obr.), jsou Vám nabídnuty tři možnosti, Odpovědět – vyřešit, Nastavit datum vyřešení, Smazat.

(FAQ)	Dotazovací systém	Intranet
ĭchozí zprávy 📄 Kategori	ie – Novinky –	Nápověda
Dotaz číslo 17, ze	e dne 12.2.2006 15:52	2, vložil Jarda Tester [uzivatel]
<u>Vložit zprávu Příchozí zp</u>	<u>rávy Najít zprávu Všechny zp</u>	rávy <u>Dle kategorie</u> <u>Zprávy v řešení</u> <u>Smazané zprávy</u>
Zpráva náleží kategori	ii: RE/MAX	
pokusy		
Odesílatel:	Jar	da Tester [uzivatel]
Datum odeslání:	12.	.2.2006 15:52
	10	

 Odpovědět – vyřešit po kliku se zobrazí tělo zprávy a je přednastavena kategorie zprávy (viz následující obr.). Při odpovědi se vyplňuje předmět a samotný text odpovědi, která je po odeslání nabídnuta v náhledu s možností dvou možných pokračování – smazání a přesunutí do FAQ.

Udpověď na dotaz: pokusy

Text dotazu:			
pokussy			
Kategorie:	RE/MAX		
Předmět:			
Text zprávy:			
			×
Připojit soubor			
1.	Browse		
2.	Browse		
3.	Browse		

Odeslat

děkuji marek

Přílohy: <u>worldtime-002.zip</u> 23kB. Editovat Smazat

-> !!! Přesunutí do FAQ: (viz následující obr.) můžete pomocí rolovacím menu změnit kategorii a odesílatele, můžete editovat tělo dotazu, editovat odpověď, lze připojit i tři soubory jako přílohu. Prosíme, 2x si zprávu po sobě přečtěte, než ji vložíte do FAQ. I v této kategorii jde zpráva, po objevení chyby v budoucnu, opravit.

Předmět:	pokusy	
Kategorie:	RE/MAX	
Odesílatel:	Jarda Tester [uzivatel]	
Datum odeslání:	12.2.2006 15:52	
Datum vyřešení:	13.2.2006 15:34	
Text dotazu:		
pokussy		
pokussy		
pokussy Připojit soubor		
pokussy Připojit soubor 1.	Browse	

- *Smazat* odpověď se smaže (viz následující obr.). Budete vyzváni k zadání důvodu smazání zprávy. Zpráva se přesune do smazaných zpráv.
 - Opravdu chcete tuto zprávu smazať?

Diesitatei:	Tarda Toy or a zisolid
Datum udestāni:	12,2,2005 15;52
∠práva přijata;	10/2/2005 10/25
Jčekávané vyřešení:	
ůvod odstranění zprávy:	
Tié luis cadéra	
ir byla Ladala	

 Nastavit datum vyřešení – (viz následující obr.) je nutné nastavit předpokládaný datum vyřešení dotazu, vložit předmět odpovědi, možnost připojit tři soubory a odůvodnění, proč byl dotaz odložen k budoucímu řešení.

-	Často kladené otázky (FAQ)		Dotazovací systén	0	_ Intranet	
-	Příchozí zprávy	Kategorie	Novinky	•	Nápověda	

UDotaz číslo 17, ze dne 12.2.2006 15:52, vložil Jarda Tester [uzivatel]

pokusy		2	http	://h	elpd	esk.	rem		
pokussy			ລ	Únoi	r 20	06			0
Kategorie:	RE/MAX		°0	Üt	St	ćt	Pá	So	Ne
Datum předpokládaného vyřešení:	14.2.2006 15:30		30	31	1	2	3	4	5
Předmět odpovědi:	Odloženo - čekáme na vy		6	Ζ	8	9	<u>10</u>	<u>11</u>	<u>12</u>
Důvod odložení řešení:			<u>13</u>	<u>14</u>	<u>15</u>	<u>16</u>	<u>17</u>	<u>18</u>	<u>19</u>
čekáme na vyjádření nejvyšší	ho	-	<u>20</u>	21	22	<u>23</u>	<u>24</u>	<u>25</u>	<u>26</u>
			<u>27</u>	<u>28</u>	1	2	3	4	5
) Int	ernet			
Připojit soubor									
L. Browse	e								
Denue	a								
2. Browse									

	if.
telooh()	

Najít zprávu, Všechny zprávy, Zprávy v řešení, Smazané zprávy viz Úroveň: Uživatel.

Dle kategorie:

Přehled kategorií, které spravujete – do kterých Vás Webmaster přidělil – sub-menu Kategorie. Tyto kategorie jsou v přehledu tučně (viz obr.).

 Často kladené otázky (FAQ) 	Dotazovací systé	Ém 🗾 Intranet
Příchozí zprávy 📕 Kateg	orie Novinky	■ Nápověda
U Příchozí zprávy	dle kategorií:	
<u>Vložit zprávu</u> <u>Příchozí :</u>	<u>zprávy Najít zprávu Vše</u>	<u>echny zprávy</u> Dle kategorie <u>Zprávy v řešení</u> <u>Smazané zprávy</u>
RE/MAX		
I-List		
Por	<u>ruchy</u>	
<u>Hlá</u>	<u>šení změn</u>	
Exporty		
<u>Po</u>	ruchy	
<u>Hlá</u>	<u>išení změn</u>	
Internet		
Por	<u>ruchy</u>	
<u>Hlá</u>	<u>šení změn</u>	
Intranet		
Pot UL4	<u>'uchy</u> (*	
<u>Hia</u> Empily	<u>seni zmen</u>	
Citialiy	michu	
<u>PU</u> 11	<u>1 ucity</u>	
	iceni zmen	

Uživatel má možnost využít i třech odkazů pod hlavním menu, konkrétně Příchozí zprávy, Kategorie, Nápověda. První dvě jsou totožně s odkazy v "Dotazovací systém". V kategorii Nápověda je k dispozici i tento manuál.

4.úroveň: Webmaster

Práva stejná jako Katmaster a Uživatel a Prohlížení FAQ

Prioritní úlohou Webmastera je přidělování práv uživatelům, neměl by odpovídat na otázky uživatelů.

Přidělování práv uživatelů se dělá v "Uživatelé", kde lze kromě vytváření nových uživatelů editovat či smazat stávající uživatele.

Nový uživatel pod "Přidat uživatele" zadává se uživatelské jméno, heslo, opakované heslo, práva, jméno, přímení, kontaktní e-mail či přidělené kategorie.

Editace, smazání stávajících pomocí tlačítek edit, smazat v seznamu uživatelů. Uživatel webmaster bude osobně vyškolen J