

Pomůcka/manual pro redakční systém

<http://helpdesk.remax-czech.cz>

verze 1.0

Přihlášení do systému

Na adrese <http://helpdesk.remax-czech.cz>, 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 přezkontrolujte správnost Vašeho jména, příjmení a emailové adresy kliknutím na název uživatele v pravém horním rohu stránky.



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 (Ize 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 příjmení. 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



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-kategorií), tak se prohledávají fulltextově jen dotazy ve Vámi specifikované kategorii resp. pod-kategorií.

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 <http://klient.remax-czech.cz/>


!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.

Přihlášený uživatel: [Jarda Tester \[uživatel\]](#) / [4 vložené dotazy](#) / [Odhlášení](#)



Často kladené otázky (FAQ)
 Datovací systém
 Intranet

Příchozí zprávy
 Vložit dotaz
 Novinky
 nápověda

Příchozí zprávy:

[Vložit zprávu](#) | [Příchozí zprávy](#) | [Najít zprávu](#) | [Všechny zprávy](#) | [Dle kategorie](#) | [Zprávy v řádku](#) | [Smazané zprávy](#)

Pozor! Tyto zprávy nebyly dosud vyřešené:

Datum:	Datum vyřešení:	ID:	Název:	Odesílatel:	Kategorie:
6.2.2006	7.2.2006	2	Proč akvárium?	Jarda Tester [uživatel]	Poruchy

Nové zprávy, které čekají na zařazení:

Datum:	ID:	Název:	Odesílatel:	Kategorie:
12.2.2006	17	pokusy	Jarda Tester [uživatel]	RE/MAX
7.2.2006	6	zkouška mikrofonu	Jarda Tester [uživatel]	Poruchy
6.2.2006	5	adsfuf	Jarda Tester [uživatel]	MišošiLamón

Často kladené otázky (FAQ)
 Datovací systém
 Intranet

Obchodní značka RE/MAX Czech Republic je provozována společností Progam Top Estates, s.r.o.
Above the Crowd®

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.



Vložení zprávy:

Souhlasím s tím, že jsem si přečetl a důkladně prohledal [FAQ část](#).

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 odeslání zprávy Vám systém nabídne její znění společně s Vaším jménem jako jménem odesílatele a datum a čas odeslání. 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 vložena. 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, vyhledávání 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 vypíše 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 prohlédnout i důvod smazání dotazu katmasterem.

Uživatel má možnost využít i čtyř odkazů pod hlavním menu, konkrétně Příchozí zprávy, Vložit dotaz, Náповěda. První dvě jsou totožně s odkazy v „Dotazovací systém“. V kategorii Náповěda 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 zprávy spolu s odesílatelem a časem a datem odeslání (viz následující obr.), jsou Vám nabídnuty tři možnosti, Odpovědět – vyřešit, Nastavit datum vyřešení, Smazat.



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

[Vložit zprávu](#) | [Příchozí zprávy](#) | [Najít zprávu](#) | [Všechny zprávy](#) | [Dle kategorie](#) | [Zprávy v řešení](#) | [Smazané zprávy](#)

Zpráva náleží kategorii: RE/MAX

pokusy

Odesílatel:	Jarda Tester [uzivatel]
Datum odeslání:	12.2.2006 15:52
Zpráva přijata:	13.2.2006 15:25

Text dotazu:

pokusy

Odpovědět - vyřešit

Nastavit datum vyřešení

Smazat

- **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.

Text dotazu:

pokusy	
Kategorie:	RE/MAX
Předmět:	
Text zprávy:	<div style="border: 1px solid gray; height: 100px;"></div>
Připojit soubor	
1.	<input type="text"/> <input data-bbox="630 757 746 786" type="button" value="Browse..."/>
2.	<input type="text"/> <input data-bbox="630 790 746 819" type="button" value="Browse..."/>
3.	<input type="text"/> <input data-bbox="630 824 746 853" type="button" value="Browse..."/>

-> **!!! 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 přečtete, než ji vložíte do FAQ. I v této kategorii jde zpráva, po objevení chyby v budoucnu, opravit.

 [Editace dotazu FAQ, číslo 11, ze dne 12.2.2006 15:52, vložil Jarda Tester \[uzivatel\]](#)

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:	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;">pokusy</div>
Připojit soubor	
1.	<input type="text"/> <input data-bbox="603 1691 703 1720" type="button" value="Browse..."/>
2.	<input type="text"/> <input data-bbox="603 1724 703 1753" type="button" value="Browse..."/>
3.	<input type="text"/> <input data-bbox="603 1758 703 1787" type="button" value="Browse..."/>

Vyřešeno: Vyřešeno - hotovo 13.2.2006 15:34

děkuji marek

Přílohy: [worldtime-002.zip](#) 23kB.

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

Opravdu chcete tuto zprávu smazat?

pokusy

odesílatel:	Jarda Tester [uzivatel]
Datum odeslání:	12.2.2006 15:52
zpráva přijata:	13.2.2006 10:26
Užekávané vyřešení:	

Důvod odstranění zprávy:

Již byla zodpovězena.

- **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 systém
 Intranet
 Příchozí zprávy
 Kategorie
 Novinky
 Nápověda

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

pokusy

pokusy

Kategorie:	RE/MAX
Datum předpokládaného vyřešení:	14.2.2006 15:30
Předmět odpovědi:	Odloženo - čekáme na vy...
Důvod odložení řešení:	čekáme na vyjádření nejvyššího ...

Únor 2006

Po	Út	St	Čt	Pá	So	Ne
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	1	2	3	4	5

Internet

Připojit soubor

-
-
-

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.).



☰ Příchozí zprávy dle kategorií:

[Vložit zprávu](#) | [Příchozí zprávy](#) | [Najít zprávu](#) | [Všechny zprávy](#) | [Dle kategorie](#) | [Zprávy v řešení](#) | [Smazané zprávy](#)

RE/MAX

I-List

[Poruchy](#)

[Hlášení změn](#)

Exporty

[Poruchy](#)

[Hlášení změn](#)

Internet

[Poruchy](#)

[Hlášení změn](#)

Intranet

[Poruchy](#)

[Hlášení změn](#)

Emaily

[Poruchy](#)

[Hlášení změn](#)

Tučně jsou zvýrazněny kategorie, které spravujete.

Uživatel má možnost využít i třech odkazů pod hlavním menu, konkrétně Příchozí zprávy, Kategorie, Náповěda. První dvě jsou totožně s odkazy v „Dotazovací systém“. V kategorii Náповěda 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