



# Jira – zákaznický portál – Manuál

|                   |                                 |              |     |
|-------------------|---------------------------------|--------------|-----|
| Název IS          | IS DTMŽ                         |              |     |
| Zpracovatel       | Jméno                           | Funkce       | Dne |
|                   | Monika Tupá                     | SD Manager   |     |
| Schválil          | Jméno                           | Funkce       | Dne |
|                   | Zuzana Stibalová                | PM           |     |
| Počet stran       |                                 | Počet příloh | 0   |
| Verze dokumentace |                                 |              |     |
| Platnost od       | 04.02.2025                      |              |     |
| Platnost do       | Do vydání vyšší verze dokumentu |              |     |

## Seznam pojmů, použitých značek a zkratek

| Zkratka / Výraz | Význam                                                                                                                               |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DTM             | Digitální technické mapy                                                                                                             |
| IS              | Informační systém                                                                                                                    |
| SŽ              | Správa železnic, státní organizace                                                                                                   |
| Ticket          | Požadavek nebo problém zadaný do systému podpory. Každý ticket má své číslo, stav a je přidělen někomu k řešení.                     |
| Workflow        | Pevně daný postup nebo sada kroků, podle kterých se něco zpracovává. Například jak se řeší ticket od zadání až po uzavření.          |
| SPAM            | Složka nevyžádaných zpráv v emailovém klientovi.                                                                                     |
| ID              | Jedinečné číslo nebo kód, který identifikuje ticket.                                                                                 |
| Notifikace      | Upozornění na nějakou událost formou e-mailu, které říká, že přišel nový ticket nebo změna ve workflow.                              |
| L1 podpora SŽ   | První úroveň podpory, která přijímá, třídí a kategorizuje základní požadavky uživatelů, složitější případy eskaluje na vyšší úrovně. |

## Historie změn

| Verze | Platná od  | Základní popis změn v novější verzi | Změnu provedl |
|-------|------------|-------------------------------------|---------------|
| Návrh | 04.02.2025 | Návrh k připomínkám Objednatele     | Monika Tupá   |
| Návrh | 24.04.2025 | Doplnění „Typ oblasti podnětu“      | Monika Tupá   |
|       |            |                                     |               |

## Seznam související dokumentace

| Verze | Název dokumentu | Odkaz na dokument |
|-------|-----------------|-------------------|
|       |                 |                   |
|       |                 |                   |

# OBSAH

|                                                      |          |
|------------------------------------------------------|----------|
| <i>Seznam pojmů, použitých značek a zkratk</i> ..... | 2        |
| <i>Historie změn</i> .....                           | 2        |
| <i>Seznam související dokumentace</i> .....          | 2        |
| <i>OBSAH</i> .....                                   | 3        |
| <i>TABULKY</i> .....                                 | 4        |
| <i>OBRÁZKY</i> .....                                 | 5        |
| <b>1 ÚČEL DOKUMENTU</b> .....                        | <b>6</b> |
| 1.1 ZÁKAZNICKÝ PORTÁL .....                          | 6        |
| 1.2 REGISTRACE UŽIVATELE .....                       | 6        |
| 1.3 ZADÁNÍ POŽADAVKU NA CENTRUM PODPORY SŽ .....     | 10       |
| 1.3.1 <i>Filtrace ticketů</i> .....                  | 13       |
| 1.3.2 <i>Detail ticketu</i> .....                    | 17       |
| 1.3.3 <i>Přidání komentáře</i> .....                 | 19       |
| 1.3.4 <i>Workflow ticketu</i> .....                  | 20       |
| 1.3.5 <i>Notifikace</i> .....                        | 21       |
| 1.3.6 <i>Nastavení profilu</i> .....                 | 22       |

## TABULKY

DOKUMENT NEOBSAHUJE ŽÁDNÉ TABULKY.

## OBRÁZKY

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| OBRÁZEK 1. PROCES REGISTRACE UŽIVATELE – ZADÁNÍ E-MAILU .....          | 6  |
| OBRÁZEK 2. PROCES REGISTRACE UŽIVATELE – ZADANÁ E-MAILOVÁ ADRESA ..... | 7  |
| OBRÁZEK 3. PROCES REGISTRACE UŽIVATELE – ZADÁNÍ HESLA .....            | 7  |
| OBRÁZEK 4. PROCES REGISTRACE UŽIVATELE – DOKONČENÍ REGISTRACE .....    | 8  |
| OBRÁZEK 5. E-MAIL S ODKAZEM PRO DOKONČENÍ REGISTRACE .....             | 8  |
| OBRÁZEK 6. POKRAČOVÁNÍ REGISTRACE ZADÁNÍM JMÉNA A PŘÍJMENÍ .....       | 9  |
| OBRÁZEK 7. DOKONČENÍ REGISTRACE – ZADÁNO JMÉNO, PŘÍJMENÍ A HESLO ..... | 9  |
| OBRÁZEK 8. ZADÁNÍ NOVÉHO POŽADAVKU .....                               | 10 |
| OBRÁZEK 9. FORMULÁŘ PRO ZADÁNÍ POŽADAVKU .....                         | 11 |
| OBRÁZEK 10. OTEVŘENÝ TICKET .....                                      | 12 |
| OBRÁZEK 11. NOTIFIKACE O PŘIJETÍ POŽADAVKU NA CENTRU PODPORY SŽ .....  | 12 |
| OBRÁZEK 12. PROKLÍK Z TICKETU NA HLAVNÍ OKNO SEZNAMU TICKETŮ .....     | 13 |
| OBRÁZEK 13. FILTRACE POŽADAVKŮ .....                                   | 14 |
| OBRÁZEK 14. UPRAVENÍ ZOBRAZENÍ SEZNAMU .....                           | 14 |
| OBRÁZEK 15. HLEDÁNÍ DLE KLÍČOVÝCH SLOV .....                           | 14 |
| OBRÁZEK 16. HLEDÁNÍ DLE STAVU .....                                    | 15 |
| OBRÁZEK 17. FILTRACE DLE ÚČASTNÍKŮ .....                               | 15 |
| OBRÁZEK 18. FILTRACE DLE TYPU ŽÁDOSTI .....                            | 16 |
| OBRÁZEK 19. DETAIL TICKETU .....                                       | 17 |
| OBRÁZEK 20. DETAIL TICKETU SE ZOBRAZENÝMI PODROBNOSTMI (POPIS) .....   | 18 |
| OBRÁZEK 21. PŘIDÁNÍ KOMENTÁŘE .....                                    | 19 |
| OBRÁZEK 22. WORKFLOW TICKETU .....                                     | 20 |
| OBRÁZEK 23. NOTIFIKACE ZALOŽENÍ POŽADAVKU .....                        | 21 |
| OBRÁZEK 24. NOTIFIKACE ZMĚNY STAVU .....                               | 21 |
| OBRÁZEK 25. NOTIFIKACE PŘIDÁNÍ KOMENTÁŘE .....                         | 21 |
| OBRÁZEK 26. NASTAVENÍ PROFILU .....                                    | 22 |

# 1 Účel dokumentu

Dokument obsahuje popis toho, jak se externí pracovníci SŽ zaregistrují do Zákaznického portálu a jakým způsobem můžou zadávat požadavky na Centrum podpory SŽ.

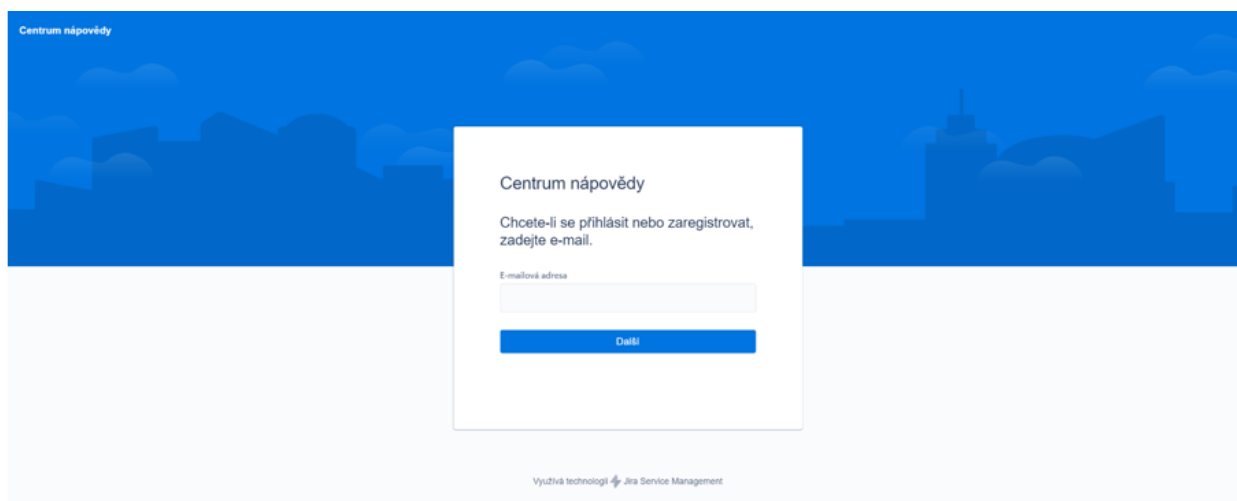
## 1.1 Zákaznický portál

Zákaznický portál je dostupný na webové adrese: [IS DTM SŽ externí pracovníci - Jira Service Management \(atlassian.net\)](https://is.dtm.sz.cz/jira/service-management/).

## 1.2 Registrace uživatele

Před umožněním uživateli zadat požadavek na Centrum podpory SŽ, je potřeba, aby se uživatel zaregistroval.

Do pole „E-mailová adresa“ napíše uživatel e-mailovou adresu, na kterou přijde notifikace o založení požadavku a na kterou mu pracovník Centra podpory SŽ odpoví s řešením požadavku. Po vložení e-mailové adresy stiskne uživatel tlačítko „Další“.



Centrum nápovědy

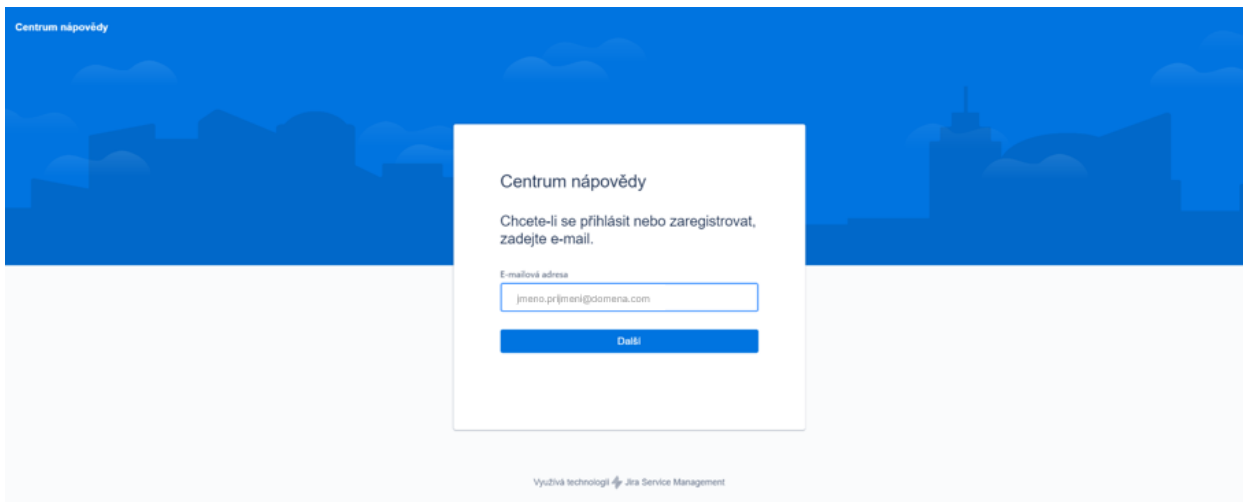
Chcete-li se přihlásit nebo zaregistrovat, zadejte e-mail.

E-mailová adresa

**Další**

Využívá technologii Jira Service Management

OBRÁZEK 1. Proces registrace uživatele – zadání e-mailu



Centrum nápovědy

Chcete-li se přihlásit nebo zaregistrovat, zadejte e-mail.

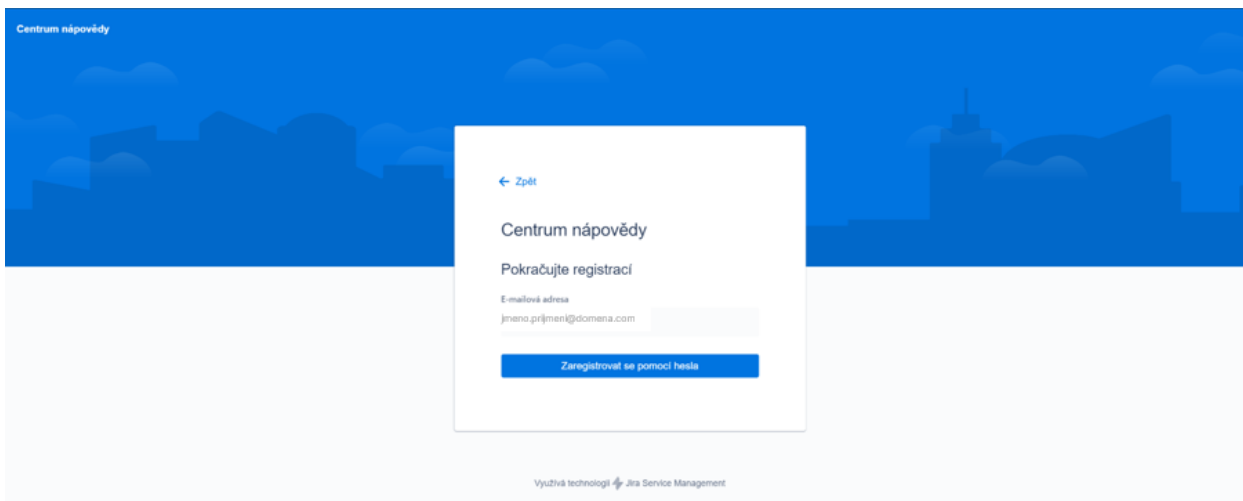
E-mailová adresa

[Další](#)

Využívá technologii  Jira Service Management

OBRÁZEK 2. Proces registrace uživatele – zadaná e-mailová adresa

Následně klikněte na „Zaregistrovat se pomocí hesla“.



Centrum nápovědy

[← Zpět](#)

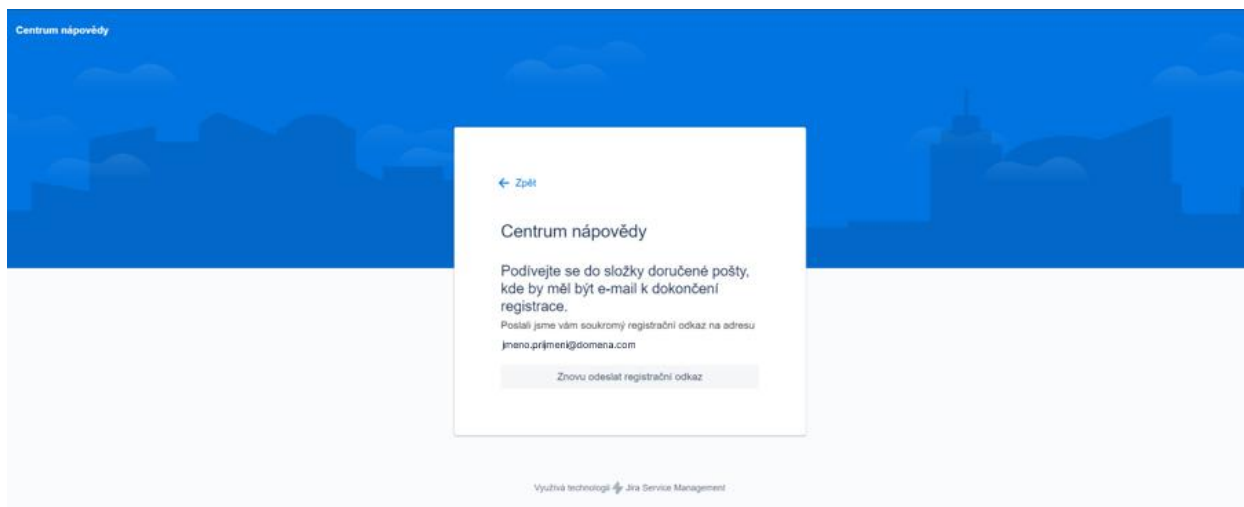
Pokračujte registraci

E-mailová adresa

[Zaregistrovat se pomocí hesla](#)

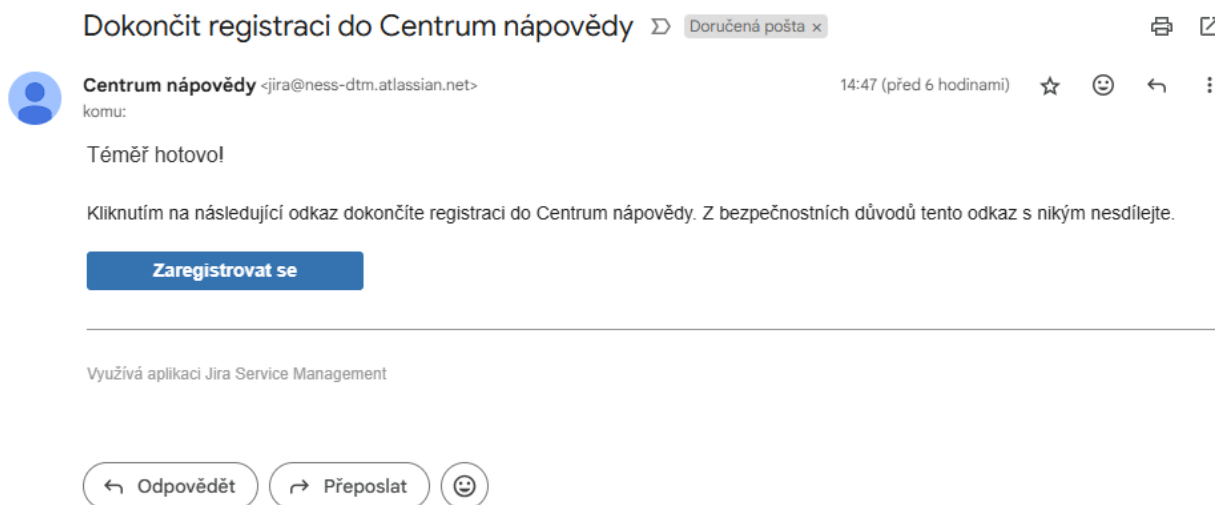
Využívá technologii  Jira Service Management

OBRÁZEK 3. Proces registrace uživatele – zadání hesla



OBRÁZEK 4. Proces registrace uživatele – dokončení registrace

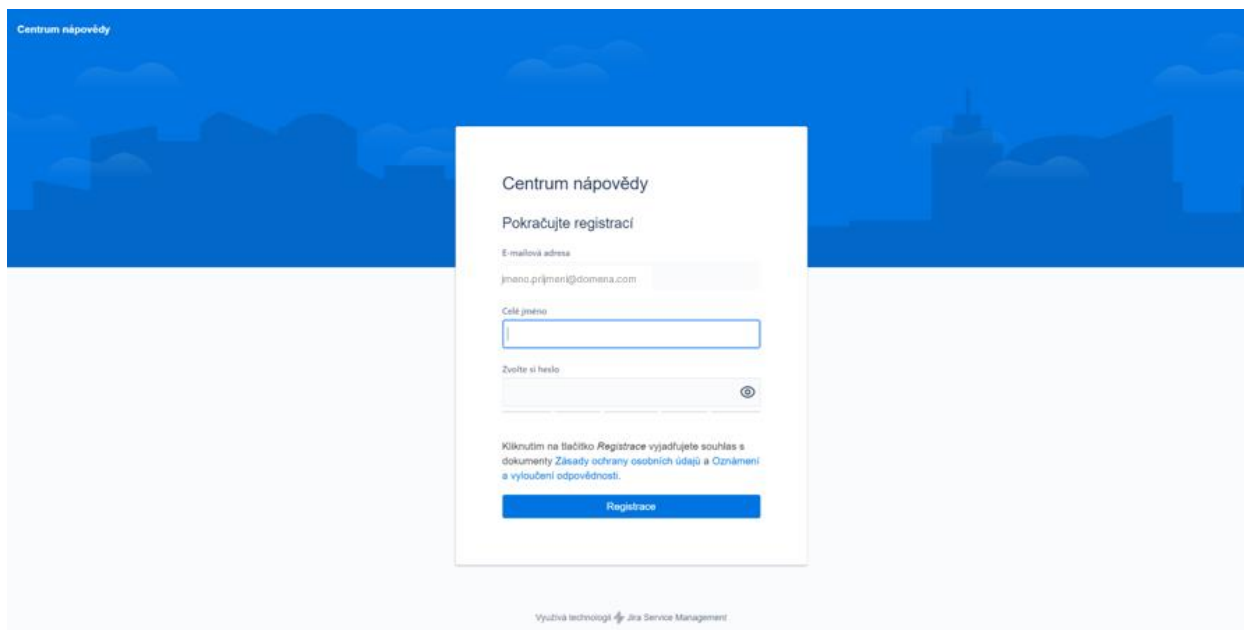
V případě, že uživateli e-mail s dokončením registrace nedorazil, využije tlačítko „Znovu odeslat registrační odkaz“ pro odeslání nového e-mailu s registračním odkazem. Než tak učiníte, zkontrolujte složku SPAM.



OBRÁZEK 5. E-mail s odkazem pro dokončení registrace

Po rozkliknutí emailu klikněte na „Zaregistrovat se“ a odkaz Vás přesměruje zpátky na portál, kde pokračujte v registraci vyplněním celého jména a zvolením hesla. Následně klikněte na „Registrace“. Po procesu registrace je uživatel přihlášen a není potřeba se přihlašovat znovu.





Centrum nápovědy

Pokračujte registrací

E-mailová adresa  
jmeno.prijmeni@domena.com

Celé jméno

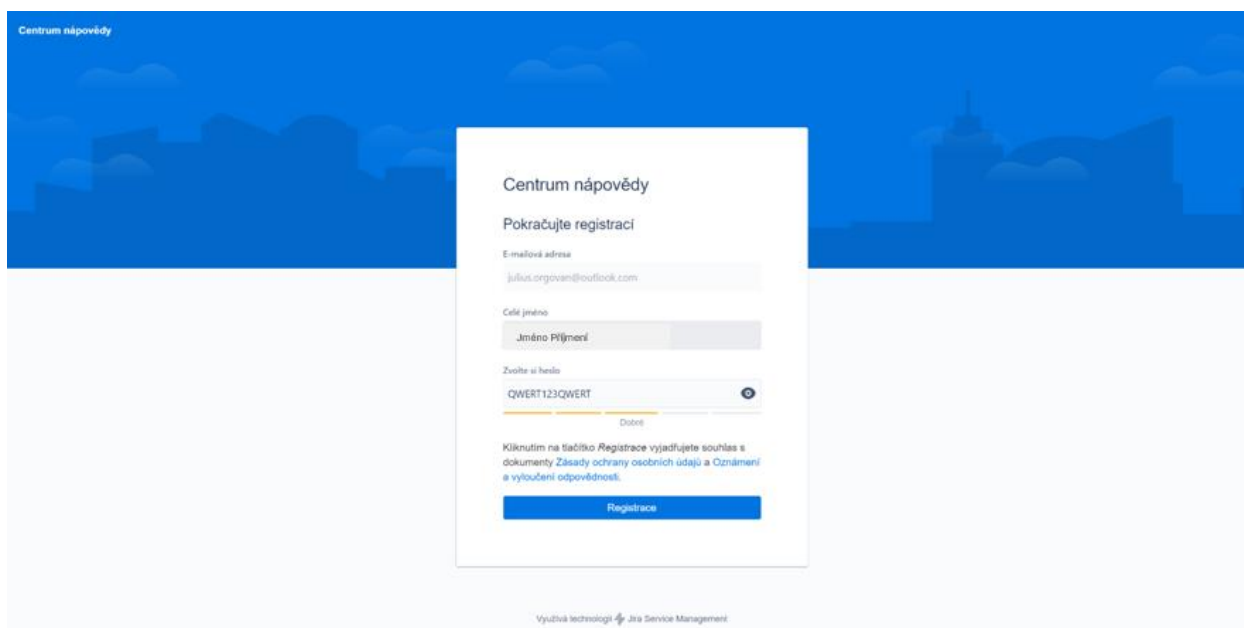
Zvolte si heslo

Kliknutím na tlačítko Registrace vyjadřujete souhlas s dokumenty [Zásady ochrany osobních údajů](#) a [Oznámení o vyloučení odpovědnosti](#).

Registrace

Využívá technologii Jira Service Management

OBRÁZEK 6. Pokračování registrace zadáním jména a příjmení



Centrum nápovědy

Pokračujte registrací

E-mailová adresa  
julius.orgovan@outlook.com

Celé jméno  
Jméno Příjmení

Zvolte si heslo  
QWERT123QWERT

Kliknutím na tlačítko Registrace vyjadřujete souhlas s dokumenty [Zásady ochrany osobních údajů](#) a [Oznámení o vyloučení odpovědnosti](#).

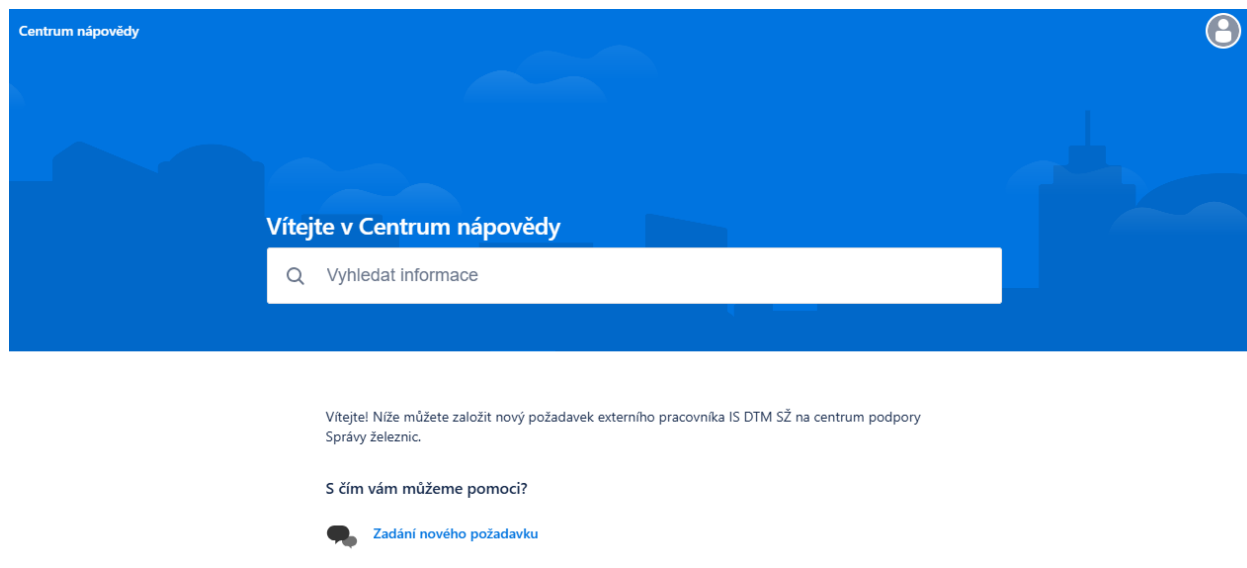
Registrace

Využívá technologii Jira Service Management

OBRÁZEK 7. Dokončení registrace – zadáno jméno, příjmení a heslo

## 1.3 Zadání požadavku na Centrum podpory SŽ

Po registraci uživatele systém umožní uživateli zadávat požadavky na Centrum podpory SŽ. Pokud se uživatel po předchozím použití portálu odhlásí, systém Vás vyzve k přihlášení. Na základě přihlášení uživatel může zakládat tickety, komunikovat formou komentáře a sledovat stav ticketu.



OBRÁZEK 8. Zadání nového požadavku



**Zadání nového požadavku**

Po kliknutí na tento odkaz se objeví formulář pro zadání požadavku:

Centrum nápovědy / IS DTM SŽ pro externí pracovníky

## IS DTM SŽ pro externí pracovníky

Vítejte! Niže můžete založit nový požadavek externího pracovníka IS DTM SŽ na centrum podpory Správy železnic.

S čím vám můžeme pomoci?



Zadání nového požadavku

Povinná pole jsou označena hvězdičkou.\*

Postoupení tohoto požadavku jménem\*

 Monika Tupa (monika.tupa@ness.com)  

Souhrn\*

Typ oblasti podnětu\*

Popis\*

Standardní text ▾ | **B** *I* ... |  ▾ |   |  @     ” ” + ▾

Příloha

Přetáhněte soubory, vložte snímky obrazovky nebo procházejte soubory



Odeslat

Zrušit

### OBRÁZEK 9. Formulář pro zadání požadavku

Je potřeba vyplnit pole označená symbolem hvězdičky \*

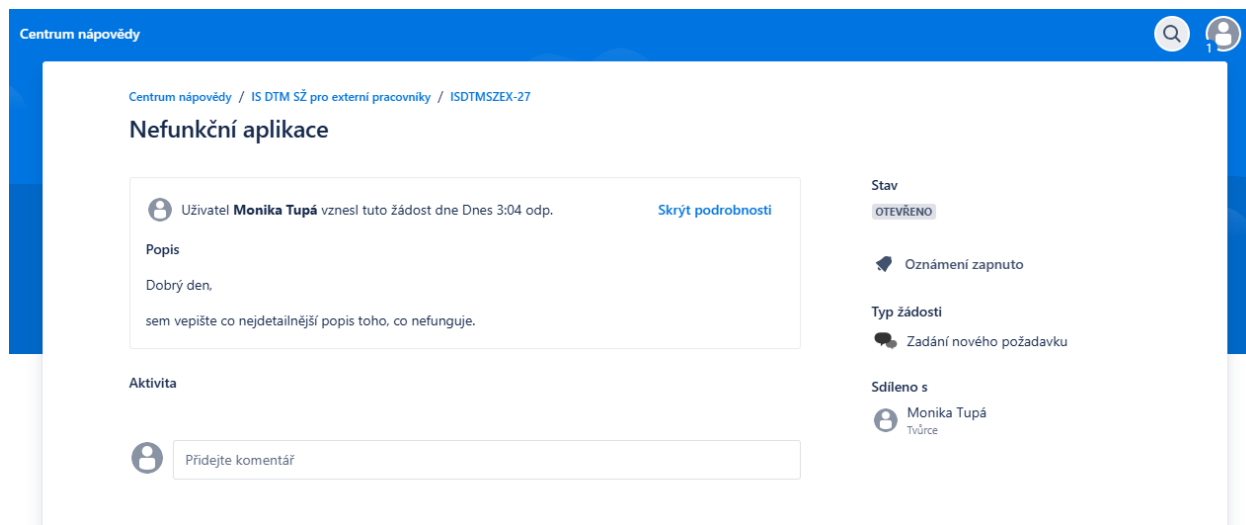
- Souhrn – krátký a výstižný popis požadavku
- Typ oblasti podnětu – lze vybrat: Konsolidace, VZ1 reambulance, VZ1 vytyčování TI, Stavby, Bez vazby na data, Jiný
- Popis – detailní popis požadavku

Popřípadě může uživatel vložit přílohu (soubor nebo obrázek v podobě snímku obrazovky). Přílohy lze vkládat buď přetažením (Drag and drop) nebo výběrem z úložiště uživatele (tlačítko „Procházet“).

Po vyplnění polí, případně po vložení přílohy, stiskne uživatel tlačítko „Odeslat“ pro odeslání požadavku na Centrum podpory SŽ.

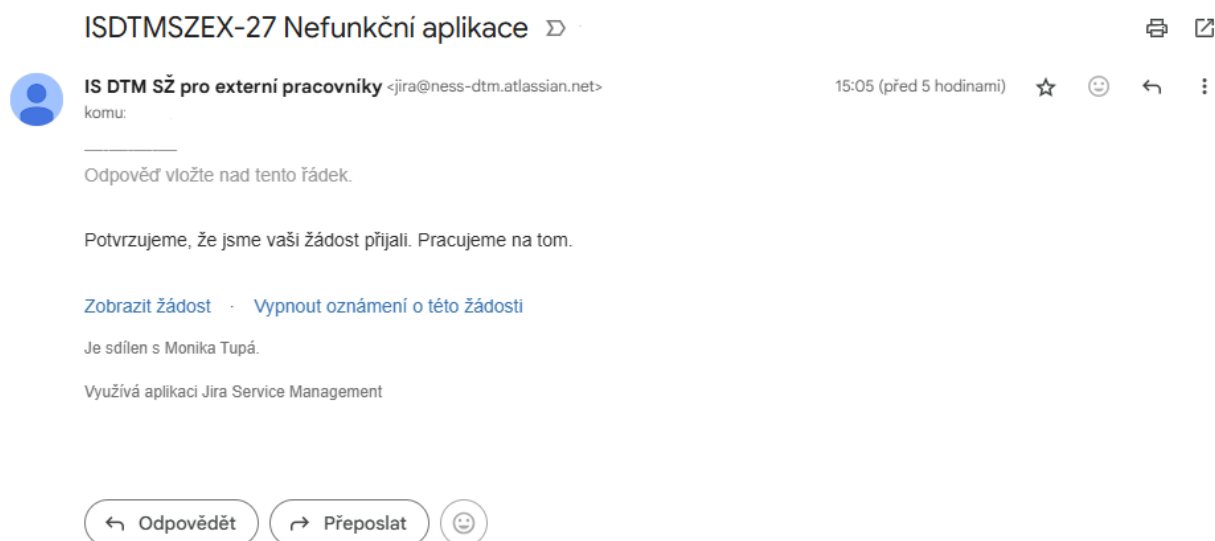
Tlačítkem „Zrušit“ uživatel zadání požadavku zruší.

Po založení požadavku Vám systém ticket otevře a můžete zkontrolovat, příp. doplnit další informace.



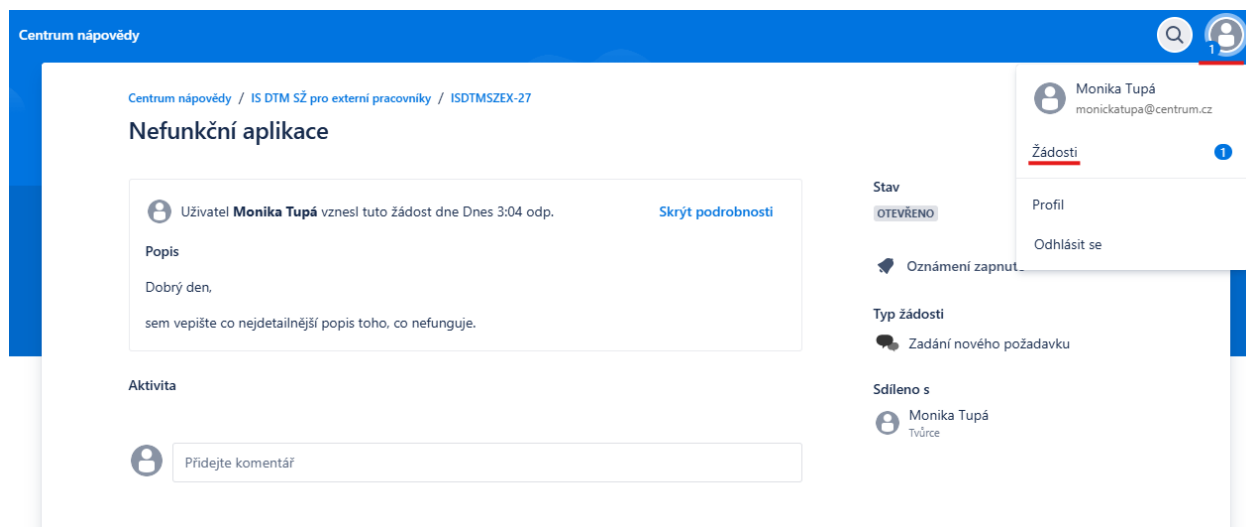
OBRÁZEK 10. Otevřený ticket

Po založení požadavku přijde uživateli notifikace na zaregistrovaný email z Centra podpory SŽ.



OBRÁZEK 11. Notifikace o přijetí požadavku na Centru podpory SŽ

Rozkliknutím ikonky vpravo nahoře a kliknutím na „Žádosti“ se dostanete na hlavní okno seznamu ticketů, kde můžete mezi tickety filtrovat. Číslo u ikonky udává počet otevřených ticketů.

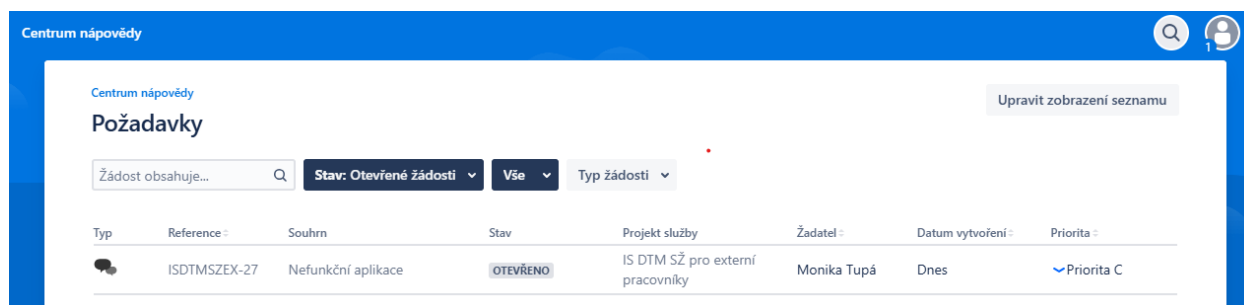


OBRÁZEK 12. Proklik z ticketu na hlavní okno seznamu ticketů

### 1.3.1 Filtrace ticketů

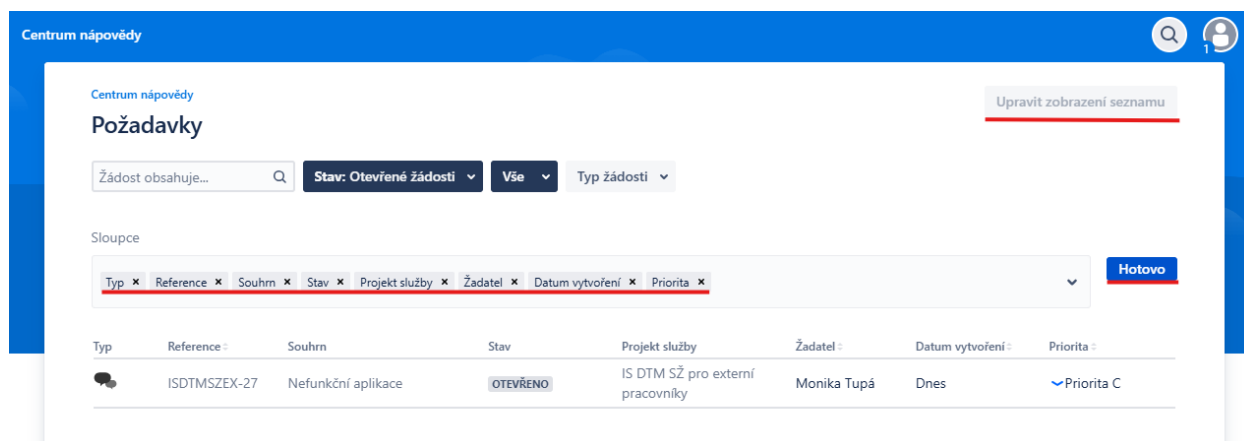
V hlavním menu se zobrazí seznam ticketů. Ve výčtu se zobrazí informace jako:

- Typ – ikonka kategorie ticketu
- Reference – ID ticketu
- Souhrn – předmět ticketu
- Stav – aktuální stav ticketu
- Projekt služby – název projektu „IS DTM SŽ pro externí pracovníky“
- Žadatel – kdo požadavek zadal (jméno a příjmení)
- Datum vytvoření
- Priorita – Priorita ticketu určuje, jak rychle a s jakou naléhavostí by měl být požadavek nebo problém řešen. Priorita ticketu zadaného uživatelem JIRA – zákaznický portál je defaultně nastavena na prioritu B (střední priorita). Každý ticket prochází manuálním vyhodnocením servisní podpory SŽ, která dle zadaných údajů může prioritu změnit.



OBRÁZEK 13. Filtrace požadavků

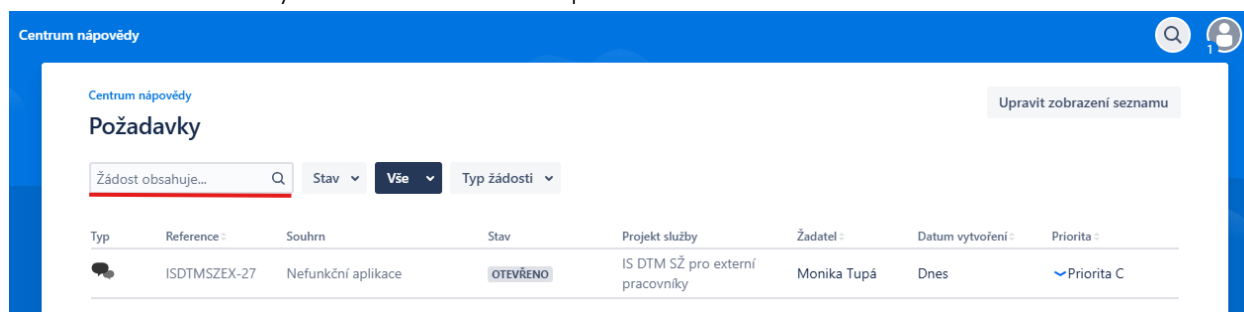
Vpravo nahoře lze po kliknutí na „Upravit zobrazení seznamu“ tyto informace libovolně měnit dle preferencí. Stačí křížkem odstranit nevyhovující a kliknout na „Hotovo“.



OBRÁZEK 14. Upravení zobrazení seznamu

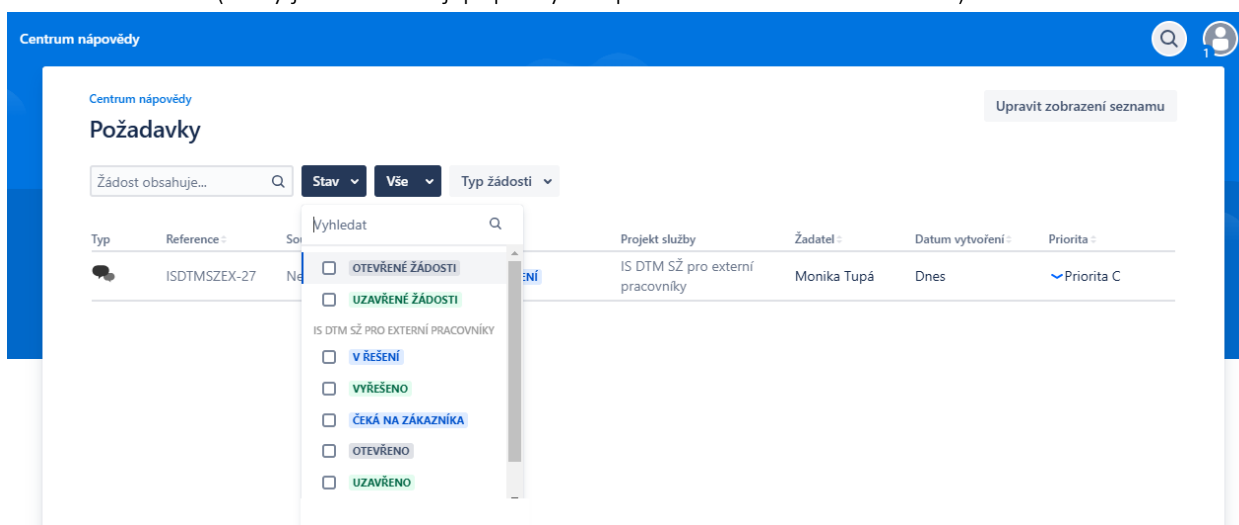
V systému lze tickety filtrovat:

- zadáním klíčových slov a kliknutím na lupu:



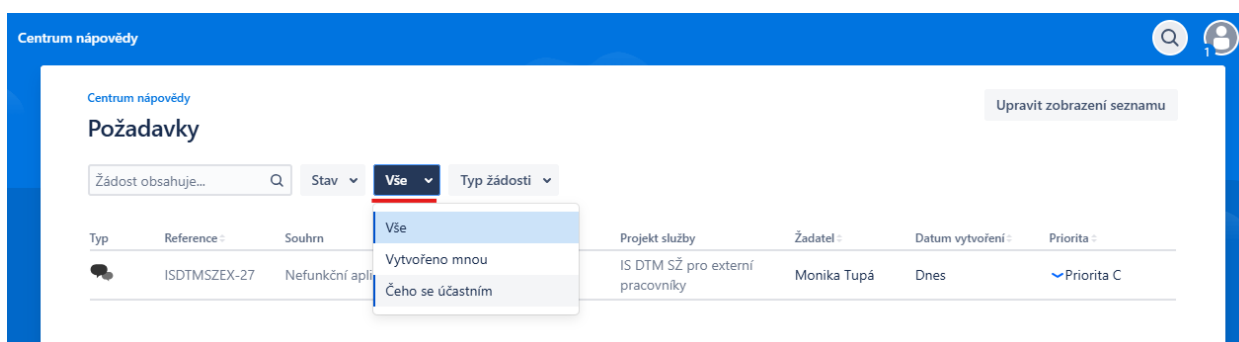
OBRÁZEK 15. Hledání dle klíčových slov

- dle stavu (stavy jsou detailněji popsány v kapitole 1.3.4 Workflow ticketu):



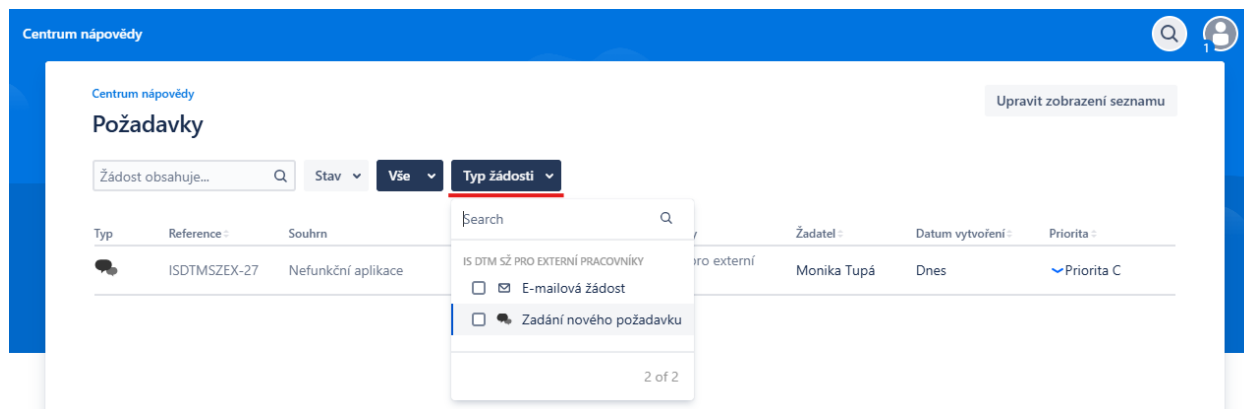
OBRÁZEK 16. Hledání dle stavu

- Vše – všechny požadavky, či požadavky vytvořené Vámi, případně požadavky, kterých se účastníte:



OBRÁZEK 17. Filtrace dle účastníků

- Dle typu žádosti:
  - o E-mailová žádost – požadavek zadaný e-mailem (v tomto případě se neaplikuje)
  - o Zadání nového požadavku – požadavek zadaný přes portál – jediná varianta



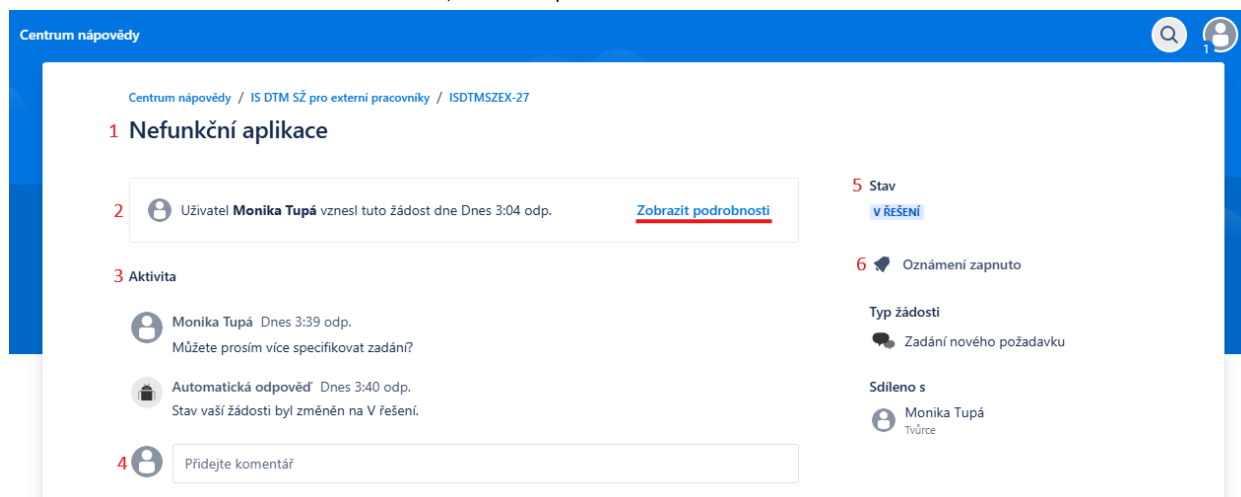
OBRÁZEK 18. Filtrace dle typu žádosti



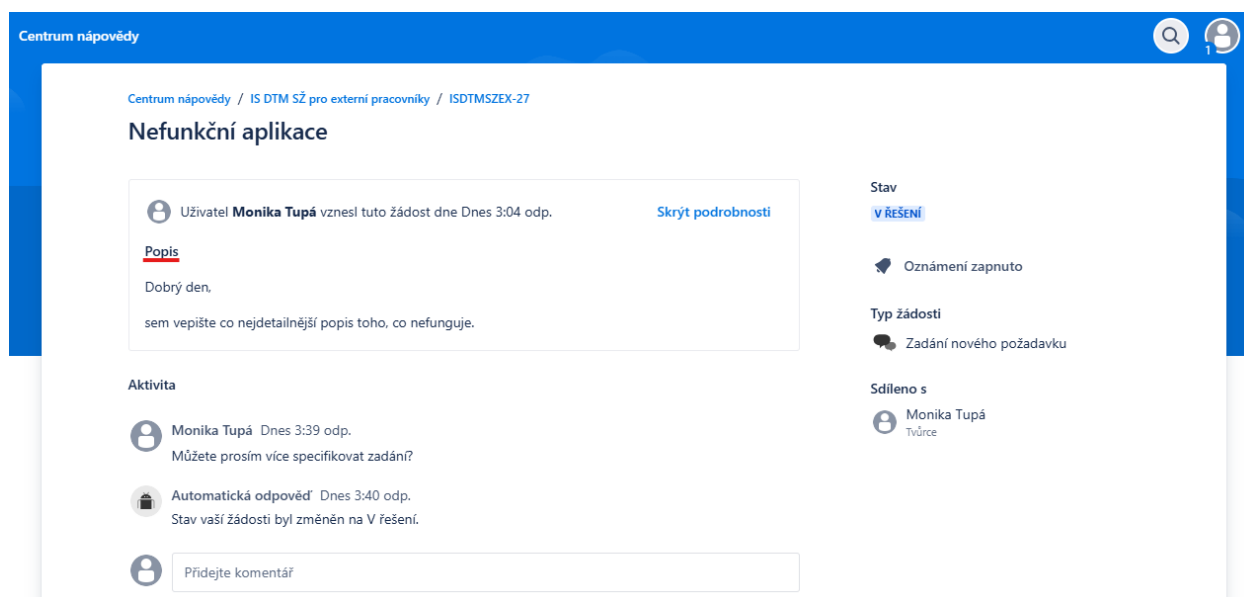
### 1.3.2 Detail ticketu

Po nalezení příslušného ticketu lze na jeho kliknutí zobrazit detail.

1. Předmět (souhrn) ticketu
2. Podrobnosti ticketu, které byly zadány při jeho vytvoření a kdy byl ticket vytvořen, rozkliknutím „Zobrazit podrobnosti“ se Vám zobrazí „Popis ticketu“
3. Aktivita v ticketu seřazená chronologicky shora od nejstarší po nejnovější
4. Přidání nového komentáře
5. Detailní informace a změna stavu (Workflow ticketu naleznete v kapitole 1.3.4 Workflow ticketu)
  - a. Stav – aktuální stav ticketu
  - b. Oznámení zapnuto – možnost vypnout oznámení – **toto nedoporučujeme, přijdete o notifikace formou emailu!**
  - c. Typ žádosti
  - d. Sdíleno s – zde vidíte, kdo má práva vidět ticket



OBRÁZEK 19. Detail ticketu



Centrum nápovědy / IS DTM SŽ pro externí pracovníky / ISDTMSZEX-27

## Nefunkční aplikace

 Uživatel **Monika Tupá** vznesl tuto žádost dne Dnes 3:04 odp. [Skrýt podrobnosti](#)

**Popis**

Dobrý den,

sem vepište co nejdetailejší popis toho, co nefunguje.

**Stav**

**V ŘEŠENÍ**

 Oznámení zapnuto

**Typ žádosti**

 Zadání nového požadavku

**Sdíleno s**

 Monika Tupá  
Tvůrce

**Aktivita**

 Monika Tupá Dnes 3:39 odp.  
Můžete prosím více specifikovat zadání?

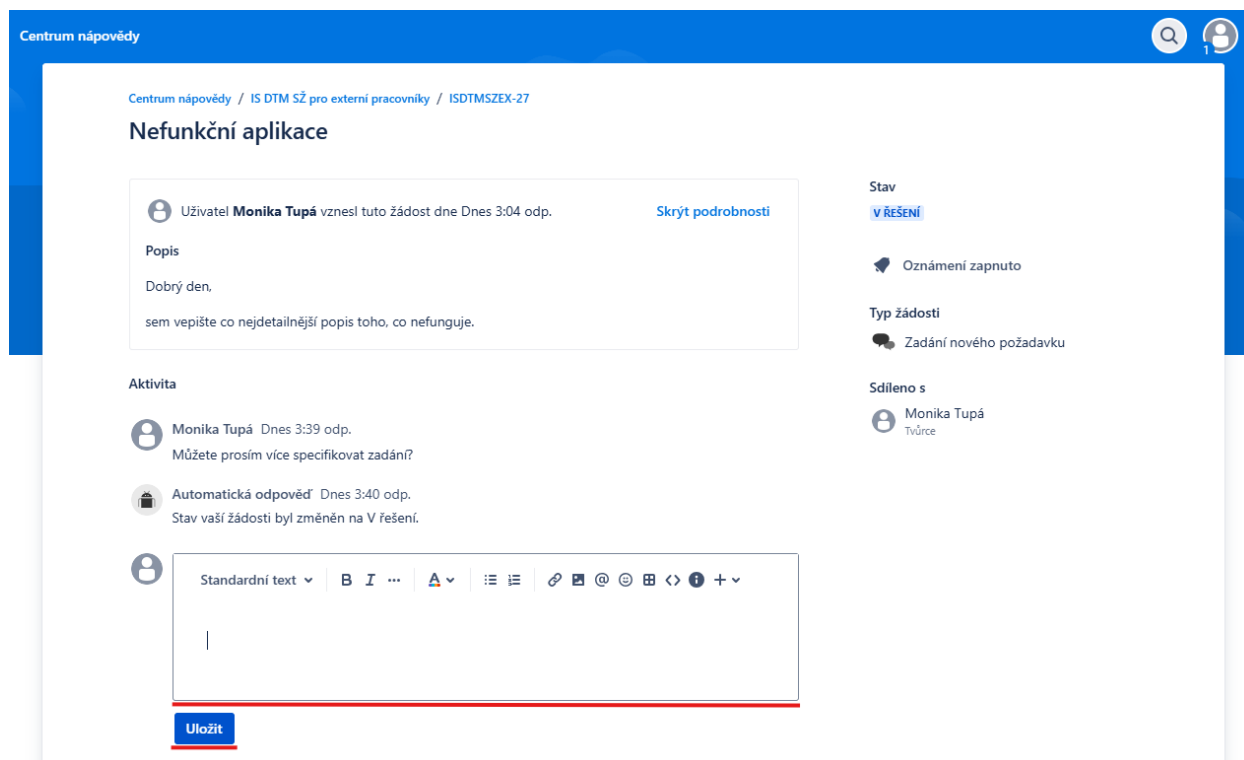
 Automatická odpověď Dnes 3:40 odp.  
Stav vaší žádosti byl změněn na V řešení.

 Přidejte komentář

OBRÁZEK 20. Detail ticketu se zobrazenými podrobnostmi (Popis)

### 1.3.3 Přidání komentáře

Kliknutím ve spodní části detailu ticketu do okýnka „Přidejte komentář“ lze komunikovat s řešiteli či přikládat přílohy.



Centrum nápovědy

Centrum nápovědy / IS DTM SŽ pro externí pracovníky / ISDTMSZEX-27

## Nefunkční aplikace

 Uživatel **Monika Tupá** vznesl tuto žádost dne Dnes 3:04 odp. [Skrýt podrobnosti](#)

**Popis**

Dobrý den,

sem vepište co nejdětalnější popis toho, co nefunguje.

**Aktivita**

-  **Monika Tupá** Dnes 3:39 odp.  
Můžete prosím více specifikovat zadání?
-  **Automatická odpověď** Dnes 3:40 odp.  
Stav vaší žádosti byl změněn na V řešení.

 **Standardní text** 



[Uložit](#)

**Stav**  
[V ŘEŠENÍ](#)

 Oznámení zapnuto

**Typ žádosti**  
 Zadání nového požadavku

**Sdíleno s**  
 **Monika Tupá**  
Tvůrce

OBRÁZEK 21. Přidání komentáře

### 1.3.4 Workflow ticketu

1. **Otevřeno (Otevření ticketu)**
  - Ticket je vytvořen a označen jako „Otevřeno“. To znamená, že je připraven k řešení.
2. **V řešení (Řešení problému)**
  - Ticket přechází do stavu „V řešení“, kde se na něm aktivně pracuje.
  - Z tohoto stavu může ticket přejít buď do stavu „Vyřešeno“, nebo „Čeká na zákazníka“.
3. **Čeká na zákazníka (Požadavek na informace)**
  - Pokud je potřeba získat další informace od zákazníka, ticket se označí jako „Čeká na zákazníka“.
  - Po získání potřebných informací se vrátí zpět do stavu „V řešení“.
4. **Vyřešeno (Dokončení práce)**
  - Po vyřešení problému se ticket označí jako „Vyřešeno“.
  - Odsud může následně přejít do stavu „Uzavřeno“, nebo se může vrátit zpět do „V řešení“ v případě potřeby dalších úprav.
5. **Uzavřeno (Uzavření ticketu)**
  - Ticket je formálně uzavřen a proces je ukončen.



OBRÁZEK 22. Workflow ticketu

### 1.3.5 Notifikace

Notifikace probíhá při:

- založení požadavku

ISDTMSZEX-27 Nefunkční aplikace  

 **IS DTM SŽ pro externí pracovníky** <jira@ness-dtm.atlassian.net>  
komu: 15:05 (před 5 hodinami)    

Odpověď vložte nad tento řádek.

Potvrzujeme, že jsme vaši žádost přijali. Pracujeme na tom.

[Zobrazit žádost](#) · [Vypnout oznámení o této žádosti](#)

Je sdílen s Monika Tupá.

Využívá aplikaci Jira Service Management

 Odpovědět  Přeposlat 

OBRÁZEK 23. Notifikace založení požadavku

- změně stavu

 **Monika Tupá**  
komu: 15:41 (před 4 hodinami)    

Odpověď vložte nad tento řádek.

Uživatel Monika Tupá změnil stav na V řešení.

[Zobrazit žádost](#) · [Vypnout oznámení o této žádosti](#)

Je sdílen s Monika Tupá.

Využívá aplikaci Jira Service Management

 Odpovědět  Přeposlat 

OBRÁZEK 24. Notifikace změny stavu

- přidání komentáře

 **Monika Tupá**  
komu: 20:45 (před 0 minutami)    

Odpověď vložte nad tento řádek.

Uživatel Monika Tupá přidal komentář:

Dobrý den,

na řešení toho ticketu pracujeme a o aktualizaci Vás budeme neprodleně informovat. Děkujeme.

[Zobrazit žádost](#) · [Vypnout oznámení o této žádosti](#)

Je sdílen s Monika Tupá.

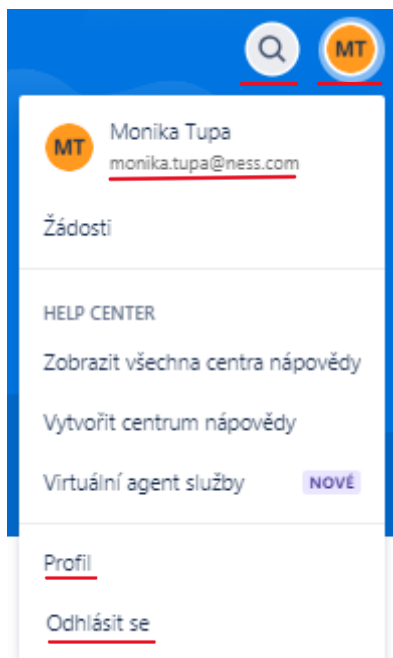
Využívá aplikaci Jira Service Management

 Odpovědět  Přeposlat 

OBRÁZEK 25. Notifikace přidání komentáře

### 1.3.6 Nastavení profilu

V pravé horní části se nachází lupa pro vyhledávání a uživatelský profil. Nejdůležitější je pro Vás e-mail, pod kterým jste registrován/a, předposlední možnost „Profil“, kde můžete spravovat svůj účet a v neposlední řadě „Odhlásit se“.



OBRÁZEK 26. Nastavení profilu