

Helpdesk

Interní systém pro efektivní řízení úkolů a technických požadavků

Aplikace slouží pro správu interních ticketů od zadání až po vyřešení. Umožňuje přehledně řídit stav, priority i komunikaci mezi zadavatelem a řešitelem.

Implementace a úpravy

- Rychlé nasazení základní verze
- Konzultace rozšíření funkcí
- Individuální úpravy na míru
- Integrace s dalšími službami M365

Výhody aplikace

- Intuitivní rozhraní
- Digitalizace procesů
- Responzivní design
- Modulární řešení

Technologické řešení

- Microsoft 365 (Business Basic+)
- Power Apps, SharePoint, Power Automate
- Microsoft Entra ID

Proč aplikaci Helpdesk používat

- Žádné úkoly se už neztratí v e-mailech ani neformálních zprávách.
- Procesy jsou digitalizované, dohledatelné a auditovatelné.
- Termíny a SLA jsou pod kontrolou a přehledně hlídané.
- Veškerá komunikace probíhá přímo u konkrétního požadavku.



Základní implementace aplikace Helpdesk

Díky plné integraci do Microsoft 365 získáte moderní a bezpečné řešení postavené na Power Apps, SharePoint Online a Power Automate, s řízením přístupů přes Entra ID. Aplikace nabízí intuitivní rozhraní bez nutnosti školení, nahrazuje papírové formuláře a funguje na počítači, mobilu i tabletu.

Nový požadavek	Požadavek může zadávat každý uživatel s přístupem. Údaje potřebné k založení požadavku: výběr kategorie, název, popis, přílohy, požadovaný termín vyřešení.
Moje požadavky	Stránka zobrazuje seznam všech požadavků přihlášeného uživatele. Lze filtrovat dle názvu, ID, stavu, kategorie nebo priority.
Řešení požadavků	Stránka je viditelná pro adminy a řešitele. Zobrazuje seznam všech firemních požadavků. Lze filtrovat dle názvu, ID, stavu, kategorie nebo priority.
Detail požadavku	Ticket ID, název, popis, stav, požadovaný termín vyřešení, kategorie, zadavatel, řešitel, priorita, popis řešení, čas vytvoření, přílohy, chat. Tlačítka: Převzít, Upravit, Vyřešit, Nová zpráva
Správa	Stránka je viditelná pouze pro adminy. Admin zde spravuje kategorie požadavků. Údaje potřebné k založení nového požadavku: Název, popis, řešitel, ikona, SLA, zobrazit popis, viditelnost.

ARICOMA Helpdesk

Řešení požadavků

Požadavek	Zadavatel	Ticket ID	Řešitel	Stav	Kategorie	Datum vytvoření	Priorita
Skenování nefunguje na multifunkční tiskárně	Julia Trusik	#105		Nový	Tiskárny a skenery	January 13, 2026 10:21 AM	Nízká
Chyba při odesílání e-mailů	Julia Trusik	#104		Nový	M365 Outlook	January 13, 2026 9:57 AM	Nízká
Tiskárna neodpovídá	Julia Trusik	#103	Julia Trusik	Vyřešeno	Tiskárny a skenery	January 13, 2026 9:43 AM	Nízká
Problém s pomalým startem počítače	Julia Trusik	#102	Julia Trusik	Nový	Tiskárny a skenery	January 13, 2026 9:21 AM	Nízká
test2	Milan Jedlička	#101		Nový	SQL Datažáze	January 12, 2026 2:10 PM	Vysoká
test1	Milan Jedlička	#100	Jakub Forman	Nový	M365 Outlook	January 12, 2026 2:10 PM	Střední
plná schránka	Milan Jedlička	#99	Jakub Forman	Nový	M365 Outlook	January 12, 2026 1:45 PM	Nízká
test	Milan Jedlička	#98	Jakub Forman	Nový	Přístupový systém	January 12, 2026 1:21 PM	Nízká
TEST	Milan Jedlička	#97		Nový	Tiskárny a skenery	January 12, 2026 1:05 PM	Vysoká
přidělit řešitele až po změně kategorie	Milan Jedlička	#96	Jakub Forman	Nový	Ostatní	January 12, 2026 12:22 PM	Vysoká
přidělit řešitele současně se změnou kategorie	Milan Jedlička	#95	Jakub Forman	Nový	Ostatní	January 12, 2026 12:22 PM	Vysoká
přidělit řešitele bez změny kategorie	Milan Jedlička	#94	Jakub Forman	Nový	PC	January 12, 2026 12:22 PM	Vysoká
převzetí ticketu	Milan Jedlička	#93	Milan Jedlička	Řešení	PC	January 12, 2026 12:21 PM	Vysoká
testtttt	Milan Jedlička	#92	Jakub Forman	Nový	Ostatní	January 12, 2026 12:18 PM	Vysoká
test2	Milan Jedlička	#91	Julia Trusik	Řešení	Ostatní	January 12, 2026 11:42 AM	Vysoká