

# **Manuál administrátora**

# **WEDOS IS**

# **verze 1.0**

manuál ze dne 6.12.2009

## Obsah

<b>1. Úvod</b>	<b>4</b>
1.1 Použití tohoto manuálu	4
1.2 Představení systému	4
1.3 První kroky se systémem	5
1.4 Uživatelské účty a role	5
1.5 Základní práce se systémem	6
1.5.1 Změna hesla	7
1.5.2 Odhlášení	7
1.6 Bezpečnostní pokyny a doporučení	7
<b>2. Uživatelé</b>	<b>9</b>
2.1 Správa uživatelů	9
2.2 Role uživatelů	10
<b>3. Adresář kontaktů</b>	<b>11</b>
3.1 Seznam kontaktů	11
3.2 Přidání kontaktu	12
3.3 Editace kontaktu	13
3.4 Historie změn	14
3.5 Kategorie kontaktů	15
<b>4. Pošta</b>	<b>16</b>
4.1 Základní informace	16
4.2 Schránky a složky	16
4.3 Přijaté zprávy	17
4.3.1 Zpracování e-mailů	17
4.3.2 Seznam přijatých zpráv	18
4.3.3 Detail přijaté zprávy	22
4.4 Psaní zprávy, odpovídání	27
4.4.1 Odesílatelé a podpisy	29
4.4.2 Použití adresáře kontaktů	29
4.4.3 Vzory zpráv	29
4.4.4 Připojení příloh	30
4.5 Odeslané zprávy	30
4.5.1 Seznam odeslaných zpráv	30
4.5.2 Detail odeslané zprávy	31
4.6 Další odkazy a seznamy	32
4.6.1 Všechny (dle e-mailu)	32
4.6.2 Všechny přijaté	32
4.6.3 Všechny odeslané	32
4.6.4 Moje nevyřízené	32
4.6.5 Moje poslední aktivita	33
4.6.6 Přílohy přijaté	33
4.6.7 Přílohy odeslané	33
4.7 Nastavení	33
4.7.1 Vzory zpráv	33
4.7.2 Odesílatelé a podpisy	34
4.7.3 Přístupy ke schránkám	36
4.7.4 Filtry	36
4.7.5 Schránky a složky	38
4.7.6 Stahování pošty, POP3 účty	39
4.8 Statistiky	40
4.9 Viry a spam (nevyžádaná pošta)	41

4.10 Archivace zpráv.....	41
4.11 Mazání zpráv a příloh.....	42

# 1. Úvod

## 1.1 Použití tohoto manuálu

Tento manuál je určen pro správce systému (administrátory), tj. osoby (zaměstnance uživatele tohoto systému), které jsou pověřeny jeho údržbou a konfigurací. Mimo podrobných informací o používání systému obsahují také návod pro jeho konfiguraci a údržbu. Administrátor pak na základě znalostí získaných z tohoto manuálu poskytuje základní technickou podporu běžným uživatelům systému.

Předtím, než se rozhodnete kontaktovat zákaznickou podporu provozovatele tohoto systému, přečtěte si nejprve tento manuál. Je možné, že v něm naleznete řešení či odpověď na váš dotaz.

## 1.2 Představení systému

WEDOS IS je počítačový informační systém určený pro malé a střední firmy a organizace, který nabízí nástroje pro evidenci různých informací a komunikaci se zákazníky a dalšími osobami a organizacemi.

Všechna data a e-maily jsou v tomto systému sdílená. To znamená, že nejsou uložena na nějakém jednom počítači jednoho zaměstnance, kde by byla těžko dostupná a dohledatelná ostatními pracovníky. Naopak všechna data jsou uložena na centrálním serveru, kde k nim má každý pracovník (podle nastavených oprávnění) přístup a může je sdílet s ostatními. To přináší mnoho výhod:

- Všechna data jsou dostupná ze všech počítačů. Data nejsou uložena v jednom počítači, kde bychom o ně mohli přijít v případě jeho poruchy.
- Všichni zaměstnanci mohou kdykoliv dohledat ve společném systému všechny potřebné informace, e-mailové zprávy aj.
- Zaměstnanci jsou snadno zastupitelní. Pokud některý onemocní, odjede na dovolenou, opustí zaměstnání či je z jiného důvodu nedostupný, není nutné se složitě dostávat do jeho počítače k jeho firemním datům a korespondenci, ale všechna jeho komunikace se zákazníky včetně úplné historie je kdykoliv dostupná jinému zaměstnanci z jiného počítače.
- Pracovníci si mohou mezi sebou snadno přidělovat e-mailové zprávy k vyřízení a společně tak efektivněji řešit dotazy a požadavky klientů.
- Vedoucí může snadno sledovat, co který zaměstnanec právě řeší, co si píše a psal se zákazníky apod.

Celý systém běží na serverech provozovatele (WEDOS, a.s.). Provozovatel se o systém plně stará – monitoruje jeho funkčnost, řeší veškeré technické záležitosti, řeší dotazy a požadavky uživatelů, opravuje poruchy, provádí zálohování dat atd. Uživatel se tedy nemusí o nic podobného starat, nemusí pořizovat žádné technologie či krabicový software. K používání systému stačí pouze libovolný osobní počítač připojený k síti Internet. Do počítačů uživatele není potřeba nic instalovat – stačí běžný WWW prohlížeč.

Mezi podporované WWW prohlížeče patří:

- Internet Explorer verze 7.0 a vyšší
- Mozilla Firefox verze 3.0 a vyšší

- Opera verze 9.5 a vyšší
- Google Chrome - všechny verze
- Safari verze 3.0 a vyšší

Pro správnou funkčnost systému a využití všech jeho možností se doporučuje mít ve WWW prohlížeči zapnuté cookies a JavaScript (s tímto vám v případě problémů poradí zejména váš firemní správce počítačů).

Jediné omezení tohoto systému spočívá v tom, že pro práci s ním musí být počítač připojen k Internetu. Bez připojení k celosvětové síti se systémem pracovat nelze. Podobně je systém nedostupný v případě, že dojde k poruše připojení k Internetu. Naopak to však znamená, že systém je dostupný z celého Internetu, tedy naprosto odkudkoliv – z práce, z domova, z dovolené ze zahraničí. Systém tedy není vázán jen na počítače v kancelářích uživatele.

### 1.3 První kroky se systémem

1. Podrobně se seznamte se systémem. Pročtěte si tento manuál a proklikejte si celý systém.
2. Vytvořte uživatelské účty – pro každé pracovníka, který má do tohoto systému přístup, jeden. (viz. kapitola Uživatelé)
3. Založte potřebné schránky, např. 1 schránku pro každé oddělení společnosti.
4. Nastavte odesílatele a podpisy, je nutné nadefinovat alespoň jeden pro každou schránku.
5. Nastavte oprávnění uživatelů ke schránkám (tj. který uživatel má přístup do které schránky pošty).
6. Nastavte stahování pošty (viz. kapitola Pošta – Nastavení – Stahování pošty, POP3 účty). Poté zkontrolujte, zda se zprávy v pořádku stahují a doručují do schránek.

### 1.4 Uživatelé účty a role

Každý pracovník, který má přístup do systému, má vytvořen svůj vlastní uživatelský účet. Je mu tedy poskytnuto nějaké přihlašovací jméno a heslo, kterým se do systému přihlašuje. Je důležité toto dodržet a zamezit tomu, aby např. více pracovníků používalo stejný uživatelský účet, protože pak by nebylo dohledatelné, co který pracovník v systému dělal. Každý pracovník by tedy měl mít svůj vlastní účet, také by měl své přihlašovací jméno a heslo držet v tajnosti a nikomu ho nesdělovat.

Každý pracovník obdrží své přihlašovací jméno a heslo. Doporučuje se, aby si pracovník toto počáteční heslo hned změnil na jiné, které již bude znát pouze on, a tak se nebude moci nikdo jiný přihlásit pod jeho jménem a jeho jménem v systému něco vykonávat. Zejména vedoucí pracovníci, kteří mohou mít vyšší oprávnění, by měli na toto dbát. K některým částem systému má přístup pouze pověřený pracovník dané organizace (tzv. administrátor), který byl provozovatelem proškolen k některým speciálním úkonům a nastavením systému.

Ve výchozím nastavení se mohou všichni uživatelé systému přihlašovat odkudkoliv (z jakéhokoliv místa, které je připojeno k Internetu). Na žádost lze přístup omezit pouze z počítačů na pracovišti firmy, případně povolit přihlašování z domova jen vybraným pracovníkům.

Další informace o uživateli naleznete v kapitole 2.

## 1.5 Základní práce se systémem

Každá organizace, která systém používá, má přidělenou svou vlastní WWW adresu, na které se její systém nachází. Tato adresa vypadá např. následovně:

<https://demo1.is.wedos.com/>

Po zadání této adresy ve WWW prohlížeči se zobrazí přihlašovací obrazovka. Zde zadáme své přihlašovací jméno a heslo a klikneme na tlačítko **Přihlásit**.



*Ilustrace 1: přihlašovací obrazovka*

Pokud vám systém oznámí, že přihlašovací jméno nebo heslo je chybné, zkontrolujte si, zda zadáváte oba údaje správně. Záleží na velkých a malých písmech. Pokud se vám nedaří do systému přihlásit, kontaktujte technickou podporu systému.

**UPOZORNĚNÍ!** Pokud zadáte přihlašovací heslo ke svému uživatelskému účtu třikrát za sebou chybně, dojde k zablokování vašeho účtu na dobu 1 hodiny. Toto zablokování je prevence proti pokusům o přihlášení do vašeho účtu cizí osobou, která by se snažila uhádnout vaše heslo.

Po úspěšném přihlášení uvidíte v horní části obrazovky následující informace a ovládací prvky:

- jméno a příjmení přihlášeného uživatele
- název organizace
- panel se záložkami s odkazy na jednotlivé části informačního systému
- levé menu – obsahuje odkazy podle aktuálně zvolené záložky

Karel Novák

DEMO 1

Home pošta různé

Hlavní stránka  
Odhlásit se  
Změna hesla

**Administrace**

Vítejte v administraci. K navigaci použijte záložky v horní části stránky a levé menu.

Uživatel	
ID uživatele	3
login	novak
jméno	Karel Novák
účet vytvořen	26.10.2009 11:54:45

Ilustrace 2: obrazovka po přihlášení

### 1.5.1 Změna hesla

Pokud se rozhodnete provést změnu svého přihlašovacího hesla do systému, klikněte v záložce **Home** na odkaz **Změna hesla** v levém menu. Ve formuláři, který se vám následně zobrazí, musíte nejprve zadat vaše aktuální heslo a poté dvakrát nové heslo. Nové heslo musí být dlouhé alespoň 6 znaků.

Velmi se doporučuje provést změnu hesla ihned poté, co vám je sděleno vaše přihlašovací jméno s počátečním heslem.

### 1.5.2 Odhlášení

Pokud nebudete delší dobu pracovat se systémem – např. když odcházíte z pracoviště domů, doporučuje se provést odhlášení. Díky tomu nebude moci nikdo jiný vašeho uživatelského účtu v systému zneužít tím, že si sedne po vás ke stejnému počítači, kde jste nechali tento systém otevřený.

Odhlášení provedete v záložce **Home** kliknutím na odkaz **Odhlásit se** v levém menu. Poté můžete zavřít okno prohlížeče.

## 1.6 Bezpečnostní pokyny a doporučení

Pro práci s tímto systémem, ale také obecně při práci s počítačem by měly být dodržovány některé základní zásady, které fungují jako prevence proti napadení či zneužití vašeho počítače a všech programů a dat na něm cizí osobou. Tyto bezpečnostní zásady jsou však často podceňovány a ignorovány a uživatelé si nejsou vědomi rizika, které může vyústit ve vážné problémy (krádež dat, přístupových údajů k bankovním účtům, vyžrazení obchodního tajemství apod.), které přináší nemalé finanční škody. Investice do alespoň základního zabezpečení počítače se 100% vyplatí

1. Používejte antivirové programy. Ty hlídají soubory ve vašem počítači a hledají v nich viry či jiné nebezpečné kódy. Tím brání tomu, aby útočník na váš počítač takový škodlivý software dostal a spustil jej. Pro osobní nekomerční použití existují antivirové programy zdarma, pro ostatní použití lze nalézt řešení v ceně několik stovek korun ročně.
2. Používejte firewally. Jsou to programy, které sledují a kontrolují komunikaci vašeho počítače po Internetu, rozpoznávají útoky na váš počítač a zabraňují jim. Taktéž lze sehnat některé zdarma.

3. Aktualizujte svůj operační systém. V programech vždy chyby byly, jsou a budou a mohou být zneužívány útočníky k ovládnutí vašeho počítače či k získání vašich dat. Každý den jsou chyby objeveny a opravovány. Tyto opravy se poté distribuují uživatelům v podobě aktualizací. Je naprosto nezbytné, abyste pravidelně aktualizovali alespoň váš operační systém. Můžete si také zapnout „automatické aktualizace“, které se o to postarají samy. Nejzranitelnější je váš WWW prohlížeč, i ten pravidelně aktualizujte na nejnovější verzi.
4. Chraňte svá hesla a jiné přístupové údaje. Nesdělujte je nikomu, ani vašim kolegům či nadřízeným. Nepište si hesla na papírek vedle monitoru. Nedovolte nikomu, aby používal váš uživatelský účet. Při odchodu od vašeho počítače zamkněte pracovní plochu či se ze systému odhlaste, aby nemohl někdo jiný k vašemu počítači přijít a vašim jménem něco provést. Pokud váš kolega zneužije váš uživatelský účet, těžko pak budete dokazovat, že jste to nebyli vy.
5. Pracujte správně s hesly. Nepoužívejte jednoduchá hesla (jednoslovná, snadno odvoditelná). Pro každý systém používejte jiné heslo. Například pokud budete používat stejné heslo pro svou e-mailovou schránku a stejné heslo do banky, bude vaše heslo do banky znát provozovatel oné e-mailové schránky, může jej zkusit a získat přístup na váš bankovní účet.
6. Nestahujte a neinstalujte neznámý software, používejte pouze prověřené programy. Některé programy se tváří jako velmi užitečné, ve skutečnosti s sebou nesou škodlivý kód, který se spustí na vašem počítači a může si dělat co chce (trojský kůň).
7. Nepracujte pod účtem administrátora. Pro každodenní práci si ve svém operačním systému vytvořte účet s co nejmenšími právy. Pokud se vám pak spustí nějaký škodlivý kód, bez administrátorského účtu napáchá výrazně méně škody. Do administrátorského účtu se přepínejte jen na dobu nezbytně nutnou, pokud opravdu potřebujete něco přenastavit či nainstalovat.
8. Zálohujte. Pravidelně provádějte zálohy alespoň svých nejdůležitějších dokumentů. Zálohovat můžete na přenosný disk, USB disk či vypalovat svá data na DVD. Nezapomeňte však média se zálohami chránit a bezpečně uchovávat.
9. Mějte se na pozoru před falešnými e-mailovými zprávami, které se z vás pokouší dostat soukromé informace (tzv. phishing). Nikdy nereagujte na nevyžádané e-maily, které po vás chtějí zadat čísla kreditních karet, přístupové údaje do banky apod. Vaše banka či jiná firma vás o to nikdy po e-mailu žádat nebude. Podobně pozor na zprávy, které vás upozorňují na výhry v loterii, nabízí převod milionů dolarů, které zůstaly osamoceny v zahraniční bance aj.

## 2. Uživatelé

V záložce systém nalezneme správu uživatelů. Můžeme je zde vytvářet, editovat, nastavovat hesla a další. Ke správě uživatelů má přístup pouze administrátora systému (osoba s rolí staff root).

### 2.1 Správa uživatelů

Kliknutím na odkaz Seznam uživatelů v levém menu se nám zobrazí seznam uživatelů systému. Kliknutím na tlačítko nový uživatel se nám zobrazí okno s detailem nového uživatele. Detail existujícího uživatele otevřeme kliknutím na příslušnou ikonku v seznamu.

Informace	
účet vytvořen	13.11.2009 12:50:45
změna záznamu	13.11.2009 12:50:54
změna hesla	13.11.2009 12:50:54
poslední přihlášení	13.11.2009 16:03:27
počet přihlášení	3
poslední IP adresa	10.31.1.206

Ilustrace 3: okno s detailem uživatele

Detail uživatele obsahuje následující položky:

- **Login** – přihlašovací jméno, musí být unikátní. Při přihlašování je rozlišována velikost písmen v loginu.
- **Jméno**
- **Příjmení**
- **E-mail** – osobní e-mailová adresa uživatele (v systému není nijak využívána, jen pro potřeby administrátora systému, nepovinná)
- **Role** – výběr role uživatele (viz. dále)
- **účet zablokován** – touto volbou znemožníme uživateli přihlásit se do systému, uživatel však v systému nadále figuruje, možno použít pro dočasné znepřístupnění
- **omezit přihlášení na následující IP adresy** – zaškrtnutím této volby můžeme určit IP adresy, ze kterých je danému uživateli umožněno přihlásit do tohoto systému. Budeme-li např. chtít, aby

zaměstnanci mohli do systému přistupovat pouze z kanceláře firmy (a nikoliv z domova), tuto volbu zaškrtneme a zadáme povolené IP adresy. Z jiných adres bude přihlášení odmítnuto. Chceme-li uvést více IP adres, oddělujeme je mezerou. Pokud chceme skupinu adres, můžete zadat např. „1.2.3.“, což zastupuje adresy „1.2.3.\*“.

- **Zaměstnanec** – slouží pro rozlišení současných zaměstnanců a ex-zaměstnanců. Podle toho uživatelé figurují či nefigurují v některých seznamech v systému (např. v seznamu komu přidělit zprávu v poště).
- **Iniciály v poště** – zkratka jména uživatele, která bude uváděna u přijatých zpráv, které jsou přiděleny tomuto uživateli.
- **Výchozí schránka** – hlavní schránka používaná tímto uživatelem, např. podle oddělení společnosti, ve kterém pracuje.

## 2.2 Role uživatelů

Uživatelé mohou mít následující role (oprávnění):

- **staff** – běžný uživatelský účet pro řadového pracovníka, uživatel má přístup do svých schránek v poště, nemá však právo měnit nastavení systému
- **staff admin** – uživatel se zvýšenými právy určený pro vedoucího pracovníky, mohou navíc nastavovat vzory zpráv, odesílatele, podpisy a filtry
- **staff root** – privilegovaný uživatelský účet pro jednu nebo více osob, které systém spravují – má navíc právo:
  - spravovat uživatele (vytvářet, editovat, měnit hesla)
  - nastavovat přístup uživatelů do schránek pošty
  - spravovat schránky a složky (vytvářet, editovat)
  - nastavovat stahování pošty přes POP3
  - mazat zprávy a jejich přílohy

Většina uživatelů (pracovníků) tedy bude mít roli „**staff**“. Roli s vyšším oprávněním nastavte uživateli jen pokud to daný pracovník ke své práci potřebuje. Vedoucím pracovníkům nastavíme roli „**staff admin**“, čímž jim umožníme, aby upravovali zejména vzory zpráv a podpisy.

S rolí „**staff root**“ je však nakládat velmi opatrně, protože uživatel s touto rolí má téměř neomezenou moc nad systémem a jeho daty. Tuto roli by měl tedy mít minimální počet lidí, např. pouze šéf společnosti a některý jím pověřený správce IT.

## 3. Adresář kontaktů

Adresář kontaktů slouží k evidenci osob a firem, se kterými často komunikujete – zejména s obchodními partnery, dodavateli, spolupracovníky, úřady apod. Tento adresář kontaktů neslouží k evidování zákazníků. Adresář se poté využívá v poštovním systému pro předvyplňování e-mailových adres příjemců. Jednotlivé kontakty lze pro lepší orientaci rozřadit do tzv. kategorií, např. do kategorií „dodavatelé“, „úřady“, „zaměstnanci“ apod.

V adresáři kontaktů budou podrobně představeny některé prvky, společně pro celý systém – seznamy s vyhledáváním, formuláře pro přidávání a editaci záznamů, historie změn. Podobné prvky uvidíte na mnoha dalších místech, dále již však nebudou popisovány tak podrobně, protože mají stejnou funkčnost a význam.


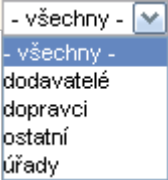


### 3.1 Seznam kontaktů

Adresář otevřeme kliknutím na záložku **různé** a dále kliknutím na odkaz **Adresář kontaktů** v levém menu. Zobrazí se nám seznam kontaktů. V tomto seznamu jsou vypsány všechny evidované kontakty, stránkováno po 50 záznamech.

Ilustrace 4: obrazovka se seznamem kontaktů

Stránka se seznamem obsahuje několik ovládacích prvků:

	<p>Toto tlačítko je přístupné na každé obrazovce systému. Kliknutím na něj se znovu načte aktuální obrazovka.</p>
	<p>Tímto tlačítkem otevřeme nové okno pro zadání nového kontaktu do adresáře.</p>
<p>hledání: <input type="text" value="firma, jméno, e-mail"/> ▼</p>	<p>V tomto rozbalovacím seznamu můžeme zvolit, podle čeho chceme v adresáři vyhledávat (v kterých údajích). Pokud je uvedeno více údajů, vypíší se záznamy, kde alespoň jedna z položek obsahuje hledaný text.</p>
<input type="text"/>	<p>Do tohoto políčka zadáme text, který chceme hledat, a klikneme na tlačítko <b>hledat</b>. Tím se v seznamu vypíšou pouze záznamy, které daný text obsahují.</p>
<p>&lt;&lt; &lt; &gt; &gt;&gt; stránka 1 / 1</p>	<p>Pokud seznam obsahuje více záznamů než se vejde na jednu stránku, umožňují nám tato navigační tlačítka pohybovat se po stránkách seznamu. Tlačítka mají následující význam (zleva): první stránka, předchozí stránka,</p>

	následující stránka, poslední stránka. Pokud má seznam jen jednu stránku, jako je tomu v tomto případě, jsou všechna 4 tlačítka znepřístupněna. Napravo od tlačítek vidíme číslo aktuální stránky a celkový počet stránek.
stránkování: 50 	Tímto rozbalovacím seznamem můžeme změnit počet záznamů seznamu, které se vypíší na jedné stránce.
záznamů: 2	Číslo udává celkový počet záznamů v seznamu (na všech stránkách). Započítávají se pouze záznamy, které vyhovují podmínce vyhledávání (pokud je vyhledávání aktivní).
filtr kontaktů: 	Pomocí tohoto rozbalovacího seznamu omezíme vypisované záznamy z adresáře kontaktů jen na takové, které spadají do zvolené kategorie.
firma 	V některých sloupcích v záhlaví seznamu se nachází šipky, pomocí kterých lze seřadit položky seznamu podle daného sloupce. Kliknutím na šipku nahoru setřídíme seznam podle hodnot v daném sloupci vzestupně, šipkou dolů sestupně.
	Kliknutím na tuto ikonku otevřeme v novém okně detail příslušného záznamu – tím si zobrazíme veškeré podrobnosti daného kontaktu a můžeme jej také editovat.

### 3.2 Přidání kontaktu

Kliknutím na tlačítko nový kontakt na stránce se seznamem kontaktů se otevře okno pro zadání údajů nového kontaktu.

Adresář kontaktů - detail kontaktu
obnovit [x] zavřít

kontakt

Firma	Kontakty
Název firmy: <input style="width: 90%;" type="text"/>	Ulice a číslo: <input style="width: 90%;" type="text"/>
Pobočka: <input style="width: 90%;" type="text"/>	Město: <input style="width: 90%;" type="text"/>
Popis firmy: <input style="width: 90%;" type="text"/>	PSČ: <input style="width: 30%;" type="text"/>
IČ: <input style="width: 30%;" type="text"/>	Země: <input style="width: 30%;" type="text" value="cz"/> (2-místný ISO kód)
DIČ: <input style="width: 30%;" type="text"/>	Pevná linka: <input style="width: 90%;" type="text"/>
	Mobilní telefon: <input style="width: 90%;" type="text"/>
	Fax: <input style="width: 90%;" type="text"/>
	E-mail: <input style="width: 90%;" type="text"/>
	WWW: <input style="width: 90%;" type="text"/>
	Kategorie: <input style="width: 30%;" type="text" value="dodavatelé"/> ▼

Poznámky


Ilustrace 5: obrazovka pro přidání nového kontaktu

Mimo obvyklých informací o firmě a osobě lze do formuláře zadat:

- **kategorie** – vybereme kategorii kontaktů
- **poznámky** – libovolný text pro interní potřebu – např. popis obchodního vztahu s dodavatelem

Kliknutím na tlačítko **Přidat záznam** se nový kontakt vytvoří. Poté můžeme toto okno zavřít. Pokud máme v jedné firmě kontakty na více osob, založíme pro každou osobu záznam v adresáři kontaktů.

### 3.3 Editace kontaktu

Po kliknutí na ikonku  v seznamu se nám otevře nové okno s detailem daného kontaktu.

**Adresář kontaktů - detail kontaktu**
obnovit [x] zavřít

Uložit změny odstranit nový... nový dle vzoru...
<< < > >>

kontakt | historie (12)

**Firma**

Název firmy:

Pobočka:

Popis firmy:

IČ:

DIČ:

**Kontakty**

Ulice a číslo:

Město:

PSČ:

Země:  (2-místný ISO kód)

Pevná linka:

Mobilní telefon:

Fax:

E-mail:

WWW:

Kategorie:  ▼

**Osoba**

Křestní jméno:

Příjmení:

Oddělení firmy:

Pozice:

**Informace**

*záznam vytvořen* 26.10.2009 16:26:32

*změna záznamu* 26.10.2009 17:46:34

**Poznámky**

Ilustrace 6: okno s detailem kontaktů s možností jeho editace

Význam tlačítek:

<input type="button" value="Uložit změny"/>	Tímto tlačítkem uložíme změny provedené v záznamu kontaktu. Pokud okno zavřete, aniž byste změny uložili, budou ztraceny – záznam se nijak nezmění.
<input type="button" value="odstranit"/>	Tímto tlačítkem aktuální záznam smažeme
<input type="button" value="nový..."/>	Zobrazí prázdný formulář pro zadání nového kontaktu
<input type="button" value="nový dle vzoru..."/>	Zobrazí formulář pro zadání nového kontaktu, který je předvyplněn údaji z aktuálního kontaktu. Vhodné v situaci, kdy se chystáme vytvořit nový kontakt, který se velmi podobá již existujícímu.
<input type="button" value="&lt;&lt;"/> <input type="button" value="&lt;"/> <input type="button" value="&gt;"/> <input type="button" value="&gt;&gt;"/>	Těmito tlačítky se můžeme pohybovat po záznamech (první, předchozí, následující, poslední). Záznamy jsou seřazeny podle svého čísla.

### 3.4 Historie změn

System u každého záznamu eviduje veškerou historii změn – tj. kdo, kdy, co a jak změnil. V detailu kontaktu vidíme záložku historie, ve které je vidět seznam změn aktuálního záznamu. V něm je vidět název změněné položky, její původní hodnota, její nová hodnota, datum a čas změny a jméno a příjmení pracovníka, který tuto změnu provedl.

Adresář kontaktů - detail kontaktu				
<input type="button" value="Uložit změny"/> <input type="button" value="odstranit"/> <input type="button" value="nový..."/> <input type="button" value="nový dle vzoru..."/> <input type="button" value="&lt;&lt;"/> <input type="button" value="&lt;"/> <input type="button" value="&gt;"/> <input type="button" value="&gt;&gt;"/>				
<input type="button" value="kontakt"/> <input checked="" type="button" value="historie (12)"/>				
položka	původní	nová	datum	autor
PSČ		373 41	26.10.2009 17:46:34	admin: Karel Novák (novak)
ulice		Masarykova 36	26.10.2009 17:46:34	admin: Karel Novák (novak)
ID kategorie		ostatní [1]	26.10.2009 16:26:32	admin: Karel Novák (novak)
WWW		http://www.hluboka.cz/	26.10.2009 16:26:32	admin: Karel Novák (novak)
e-mail		podatelna@hluboka.cz	26.10.2009 16:26:32	admin: Karel Novák (novak)
fax		387 001 320	26.10.2009 16:26:32	admin: Karel Novák (novak)
telefon - pevná linka		387 001 322	26.10.2009 16:26:32	admin: Karel Novák (novak)
země		cz	26.10.2009 16:26:32	admin: Karel Novák (novak)
město		Hluboká nad Vltavou	26.10.2009 16:26:32	admin: Karel Novák (novak)
oddělení firmy		podatelna	26.10.2009 16:26:32	admin: Karel Novák (novak)
popis firmy		městský úřad	26.10.2009 16:26:32	admin: Karel Novák (novak)
firma		MÚ Hluboká nad Vltavou	26.10.2009 16:26:32	admin: Karel Novák (novak)

Ilustrace 7: obrazovka s historií změn kontaktu

### 3.5 Kategorie kontaktů

Pověřený pracovník (administrátor) má možnost přidávat kategorie kontaktů v adresáři. K seznamu kategorií se dostane v záložce *různé* kliknutím na odkaz *Adresář kontaktů – kateg.* Každá kategorie má pouze svůj název, žádné další údaje se u nich nezadávají.

## 4. Pošta

### 4.1 Základní informace

Tento poštovní systém je určen zejména ke komunikaci mezi pracovníky organizace a všemi „venku“ - tj. se zákazníky, obchodními partnery, dodavateli atd. Není přímo určena ke komunikaci uvnitř organizace. Jedná se o nejpodstatnější část celého informačního systému WEDOS IS.

V podstatě se jedná o e-mailového klienta, tj. o alternativu k programům jako jsou Microsoft Outlook, Mozilla Thunderbird. Na rozdíl od nich má však mnoho předností – ovládá se přes WWW prohlížeč, není nutné nic do počítače instalovat. Ovšem nejpodstatnější je, že s poštou, která chodí do jedné e-mailové schránky, může pracovat v podstatě libovolné množství lidí zároveň. S poštou lze pracovat odkudkoliv, kde je k dispozici počítač s připojením k Internetu. Pro vyřízení důležité korespondence tedy není nutné být na pracovišti firmy, lze pracovat z domova.

### 4.2 Schránky a složky

Veškerá pošta se dělí na schránky a ty se dále dělí na složky. Schránky odpovídají jednotlivým e-mailovým adresám, které firma používá, či oddělením firmy. Poštu v jedné schránce pak vyřizují pracovníci daného oddělení.

Příklad rozdělení pošty do schránek:

- účetní oddělení – `ucto@firma.cz`
- vedení společnosti – `management@firma.cz`
- personální oddělení – `personalni@firma.cz`
- zákaznická podpora – `podpora@firma.cz`

Toto je ideální situace – co jedno oddělení firmy, to jedna schránka. Pracovníci účetního oddělení pak mají přístup do schránky `ucto@firma.cz`, ale již nebudou mít přístup do ostatních schránek. Budou tedy vidět a řešit pouze zprávy, které se týkají jejich pracovní náplně. Samozřejmě je možné zprávy mezi schránkami přeposílat. Pokud tedy např. na oddělení zákaznické podpory přijde dotaz, který má vyřešit účetní oddělení, pracovník oddělení podpory e-mail předá do schránky `ucto`. Nakonec vedení společnosti může mít přístup do všech schránek a tím dohlížet vyřizování e-mailů na všech odděleních.

Po kliknutí na záložku *pošta* se nám v levém menu zobrazí seznam schránek. U každé schránky je v závorce uveden počet nevyřízených zpráv. Po kliknutí na konkrétní schránku se nám otevře tato schránka a vypíše se seznam jejích složek. Každá schránka může mít libovolných složek pro přijaté zprávy, které umožňují zprávy libovolně rozdělit. Vždy jsou k dispozici složky:

- **příchozí** – hlavní složka pro příchozí zprávy, v této složce se objevují všechny nové
- **odeslaná** – úložiště všech odeslaných zpráv (odeslané zprávy jsou pouze v této složce, nelze je přesouvat jinam)
- **spam** – úložiště zpráv, které systém při přijetí automaticky označil jako spam anebo byly jako spam dodatečně označeny pracovníkem



## 4.3 Přijaté zprávy

Přijaté zpráva se může nacházet v několika stavech:

- **nevyřízená, nepřečtená** – nevyřízená zpráva, kterou ještě nikdo neotevřel
- **nevyřízená, přečtená** – nevyřízená zpráva, kterou již alespoň jeden pracovník otevřel
- **vyřízená, bez odpovědi** – zpráva byla označena jako vyřízená, ale žádná odpověď na ní nebyla odeslána
- **vyřízená/nevyřízená, probíhá odpovídání** – na zprávu někdo právě píše odpověď, případně ji začal psal, ale pak okno pro psaní odpovědi zavřel
- **vyřízená/nevyřízená, odpověď odeslána** – na zprávu byla odeslána alespoň jedna odpověď
- **vyřízená, spam** – zpráva byla označena jako spam (např. nevyžádané obchodní sdělení)

Přijaté zprávy mohou mít 3 úrovně priority. Pozor na to, že se nejedná o prioritu, kterou mohl u zprávy nastavit její odesílatel, ale jakou jí nastavili pracovníci příjemce v tomto systému.

- **běžná priorita** – průměrně důležitá zpráva
- **vysoká priorita** – důležitá zpráva, kterou je nutné vyřídit přednostně anebo musí být stále „na očích“ - takové zprávy uvidíme v seznamu zpráv s červeným vykřičníkem a budou stále na začátku seznamu před běžnými
- **nízká priorita** (také tzv. „ležák“) - zpráva s nízkou prioritou, např. určená k vyřízení až v pozdější době, je označena modrým písmenem „L“ a je v seznamu zpráv vždy až na konci za důležitými a běžnými zprávami

### 4.3.1 Zpracování e-mailů

Přijaté zprávy lze zpracovat několika způsoby:

- **odpovědí** – odesílateli se napiše a odešle odpověď, původní zpráva se označí jako vyřízená, odpověď na ni se objeví ve složce odeslaná
- **vyřízením** - zpráva se bez odpovědi označí jako vyřízená
- **označením jako spam** - zpráva se označí jako vyřízená a přesune se do složky spam
- **přesunutím do jiné složky** - zpráva se přesune do jiné složky aktuální schránky, stále je však označena jako nevyřízená
- **přesunutím do jiné schránky** - zpráva se přesune do jiné schránky do složky příchozí, tím se zpráva předá ke zpracování jinému oddělení firmy
- **přidělením konkrétní osobě** - zpráva se předá ke zpracování konkrétní osobě a přesune se do schránky oddělení, ve kterém tato osoba pracuje
- **rezervováním pro sebe** - pokud si zprávu rezervujete, sdělujete tím ostatním, že na vyřízení zprávy pracujete - vždy tak učiňte, pokud vyřízení zprávy bude trvat delší dobu (je třeba dohledat další informace apod.), ostatní to uvidí, nezačnou zprávu vyřizovat sami a nebudou vám do práce zasahovat

### 4.3.2 Seznam přijatých zpráv

Po otevření schránky se otevře seznam s nevyřízenými zprávami složky příchozí. Kliknutím na název složky v levém menu si můžeme otevřít seznam zpráv z jiné složky. Seznam je ve výchozím stavu řazen podle data a času přijetí sestupně, tj. nejnovější zprávy jsou na začátku seznamu, nejstarší na jeho konci. Při otevření seznamu přijatých zpráv se zobrazují pouze nevyřízené zprávy, tj. takové, které čekají na odpověď či na jiný způsob vyřízení. Již vyřízené zprávy se nezobrazují.

Nad seznamem se nachází ovládání filtrů zpráv v seznamu. Jsou to tlačítka, po kliknutí na ně se použije příslušný filtr a seznam se znovu načte. Ve výchozím stavu není aktivní filtr **vše**, nýbrž filtr **nevyřízené**, proto standardně vidíme jen nevyřízené. Můžeme však kliknutím na tlačítko **vše** zobrazit všechny zprávy bez ohledu na jejich stav. Není tedy na místě obávat se, že vyřízením zprávy navždy „zmizí“. Jen se v seznamu standardně nevypisují. Výjimkou je složka **spam**, ve které se ve výchozím stavu zobrazují všechny zprávy.

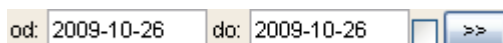


Ilustrace 8: panel filtrů

Význam filtrů je následující:

- **vše** - všechny zprávy v této složce bez ohledu na jejich stav
- **nevyřízené** - všechny nevyřízené v této složce
- **vyřízené** - všechny vyřízené v této složce
- **moje vše** – vyřízené i nevyřízené zprávy v této složce, které jsou/byly přiděleny mně nebo byly rezervovány mnou
- **moje nevyřízené** – nevyřízené zprávy v této složce, které jsou/byly přiděleny mně nebo byly rezervovány mnou
- **moje vyřízené** – vyřízené zprávy v této složce, které jsou/byly přiděleny mně nebo byly rezervovány mnou

Zprávy vypisované v seznamu lze dále omezit podle data přijetí. Do příslušných políček lze zadat datum od a datum do, poté zaškrtneme zaškrťovací políčko napravo od nich a klikneme na tlačítko. Tím uvidíme v seznamu pouze zprávy ze zvoleného období. Filtr zrušíme odškrtnutím políčka a kliknutím na tlačítko.



Ilustrace 9: omezení výpisu podle data přijetí zpráv

**Pošta: recepce - přichozí** obnovit

hledání: odesílatel, příjemce, předmět  obsahuje   od: 2009-10-26 do: 2009-10-26

filtry:

<< < > >> stránka 1 / 1 stránkování: 100 záznamů: 4

od	rez	předmět	datum	ID
<input type="checkbox"/> Petr Šťastný	KNo	<input type="checkbox"/> <b>Re: Zkušební zpráva 4</b>	26.10.09 20:56	6
<input type="checkbox"/> Petr Šťastný		<input type="checkbox"/> <b>Zkušební zpráva 3</b>	26.10.09 20:49	4
<input type="checkbox"/> Petr Šťastný	BFU	<input type="checkbox"/> <b>Zkušební zpráva s přílohou</b>	26.10.09 20:28	3
<input checked="" type="checkbox"/> Petr Šťastný	KNo	<input type="checkbox"/> <b>Zkušební zpráva bez přílohy</b>	26.10.09 20:26	2

označené:  vše

Ilustrace 10: seznam zpráv

V seznamu se v prvním sloupci nachází ikonka obálky s následujícími významy (jsou možné různé kombinace symbolů):

<input type="checkbox"/>	zpráv bez přílohy, nebyla na ni odeslána odpověď
<input type="checkbox"/>	zpráva s přílohou, nebyla na ni odeslána odpověď
<input checked="" type="checkbox"/>	zpráva bez přílohy, byla odeslána odpověď

Kliknutím na tuto ikonku se otevře okno s detailem příslušné zprávy.

**Sloupec od** obsahuje jméno odesílatele anebo adresu odesílatele, pokud nebylo uvedeno jméno. Najetím myši na toto jméno se nám zobrazí náhled na základní informace o tomto odesílateli a historii komunikace s ním.

Petr Šťastný **BFU**  **Zkušební zpráva s přílohou**  
 Petr Šťastný **KNo**  **Zkušební zpráva bez přílohy**

**petr@stastny.eu**  
 přijatých: 5 odeslaných: 2  
 tiket - přijatých: 1 odeslaných: 1  
 poslední přijatá: 26.10.2009 20:57:01  
 poslední odeslaná: 26.10.2009 20:57:59, **Karel Novák**

Ilustrace 11: rychlý náhled na informace o odesílateli

Sloupec **rez** obsahuje příznaky rezervování či přidělení zpráv konkrétnímu pracovníkovi. Pokud je zpráva rezervována nebo přidělena, je zde uvedena zkratka (iniciály) pracovníka. Písmo zkratky může mít různé barvy:

- **Červená barva** signalizuje, že jiný pracovník přidělil tuto zprávu tomuto pracovníkovi (jehož iniciály jsou uvedeny). To se dělá v případě, že z obsahu zprávy vyplývá, která konkrétní osoba ji má vyřídit.
- **Zelená barva** znamená, že daný pracovník (jehož iniciály jsou uvedeny) si zprávu přidělil sám sobě (rezervoval si ji). Tím dal ostatním pracovníkům (kteří pracují se stejnou složkou pošty) najevo, že pracuje na jejím vyřízení a že se jí ostatní nemusí zabývat. Zelenou barvou s iniciály pracovníka se také označí zpráva, na kterou daný pracovník začal psát odpověď.
- **Iniciály šedé barvy** neznačí, kdo zprávu má vyřídit nebo právě vyřizuje, ale kdo si se zákazníkem v této věci dříve psal. Přesně to znamená to, že pokud je zpráva označena šedými iniciály KNo, znamená to, že to je odpověď zákazníka na e-mail, který mu z tohoto systému dříve odeslal pracovník Karel Novák.

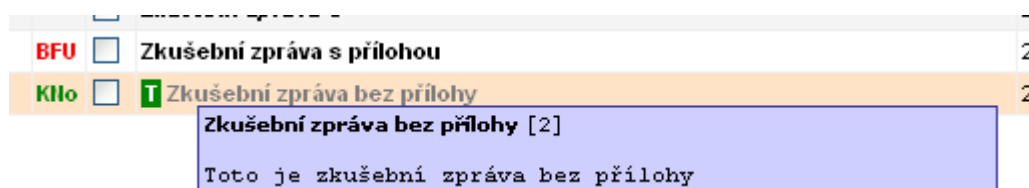
To však neznamená, že i tuto odpověď má zpracovat Karel Novák, je to jen taková nápověda, kdo tuto věc řešil. Může to pomoci pracovníkům rychleji se zorientovat ve větším množství zpráv a uvědomit si, co kdo řešil.

Pomocí přidělení a rezervování zpráv je vhodné tedy nejprve nově přijaté zprávy roztrždit mezi pracovníky, tím stanovit kdo má co vyřídit, čímž se zabrání situaci, kdy by více pracovníků začalo vyřizovat jednu zprávu.

Sloupec **předmět** obsahuje předměty zpráv. Podle písma a jeho barvy můžeme rozpoznat několik situací:

- **Černá barva** písma značí, že já (tedy ten pracovník, z jehož pohledu se do schránky díváme) jsem ještě detail této zprávy neotevřel.
- **Šedá barva** říká, že já jsem již detail této zprávy měl otevřený.
- **Skloněné písmo** (kurzíva) říká, že ještě žádný pracovník tuto zprávu neotevřel.
- **Neskloněné písmo** značí, že alespoň jeden pracovník si již detail zprávy otevřel.

Podle toho mechanismu můžeme snadno rozpoznat, kterou zprávu jsem já už viděl, kterou ne a o kterou se nezajímá žádný pracovník. Jestliže najedeme myší na předmět zprávy, zobrazí se nám náhled na tělo zprávy (uvidíme cca prvních 100 znaků zprávy). Díky tomu můžeme bez klikání a otevírání detailu zprávy zjistit, o co se jedná a komu by měla být zpráva přidělena.



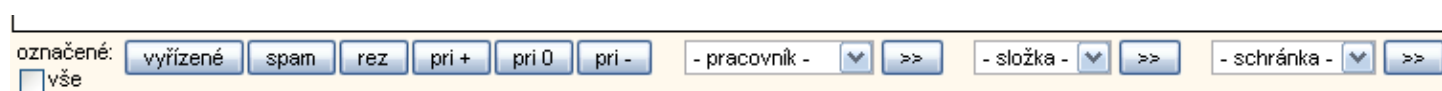
Ilustrace 12: rychlý náhled na tělo zprávy

Sloupec **datum** obsahuje datum a čas přijetí zprávy a sloupec **ID** obsahuje číslo zprávy. Poslední sloupec obsahuje ikonky . Pokud na takovou ikonku najedeme myší, zobrazí se nám náhled na poznámky u zprávy (podrobnosti o poznámkách v dalším textu).



Ilustrace 13: náhled na poznámky u zprávy

Pod seznamem zpráv se nachází tlačítka, pomocí kterých můžeme provádět nějaké akce s více zprávami najednou.



Ilustrace 14: panel pro hromadné akce se zprávami

Chceme-li provést akci s jednou nebo více zprávami, použijeme zaškrtnací políčka v seznamu u jednotlivých

zpráv. Zaškrtneme tedy ty, se kterými chceme něco udělat, a poté klikneme na příslušné tlačítko.

<input type="checkbox"/> vše	Kliknutím na toto políčko se zaškrtnou všechny zprávy v právě zobrazeném seznamu. Opětovným kliknutím se naopak všechny zprávy v seznamu odznačí (odškrtnou).
<input type="button" value="vyřízené"/>	Kliknutím se vybrané zprávy označí jako vyřízené
<input type="button" value="spam"/>	Kliknutím se vybrané zprávy označí jako vyřízené a přesunou se do složky spam v aktuální schránce
<input type="button" value="rez"/>	Kliknutím se vybrané zprávy rezervují pro aktuálního pracovníka
<input type="button" value="pri +"/>	Kliknutím se vybraným zprávám nastaví vysoká priorita
<input type="button" value="pri 0"/>	Kliknutím se vybraným zprávám nastaví běžná priorita
<input type="button" value="pri -"/>	Kliknutím se vybraným zprávám nastaví nízká priorita
<input type="button" value="- pracovník -"/> <input type="button" value="&gt;&gt;"/>	Výběrem jména pracovníka a kliknutím na tlačítko se vybrané zprávy přidělí danému pracovníkovi (a případně se přesunou do schránky jeho oddělení).
<input type="button" value="- složka -"/> <input type="button" value="&gt;&gt;"/>	Výběrem složky (seznam obsahuje pouze složky aktuální schránky) a kliknutím na tlačítko se vybrané zprávy přesunou do dané složky
<input type="button" value="- schránka -"/> <input type="button" value="&gt;&gt;"/>	Výběrem schránky a kliknutím na tlačítko se vybrané zprávy přesunou do dané schránky (do její složky příchozí).

### 4.3.3 Detail přijaté zprávy

Zkušební zpráva s přílohou
ID: 3
tiket: G7NWWB
obnovit
[x] zavřít

Odesílatel: **Petr Štastný** <petr@stastny.eu>  
 Příjemce: demo1@wedos.com  
 Datum: 26.10.2009 20:28:15 Přijato: 26.10.2009 20:29:01

složka: **recepce - příchozí**  
 stav: **nevyřízeno, probíhá odpovídání**  
 spam skóre: **0.00**  
 odpovídá: **Karel Novák**  
 rezervováno: **Karel Novák**

odpovědět...
přeposlat...
vyřízené
nevyřízené
spam
prio: + 0 -

HTML
text
tiket (1)
e-mail (7)
události (1)
poznámky (0)
zdroj

Toto je zkušební zpráva s přílohou

otevřít v okně
stáhnout HTML

název	velikost
bázen.jpg	118.68 kB

rezervovat
- pracovník -
přidělit >>



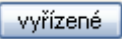
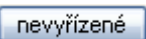

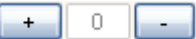
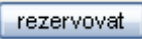







do složky: spam >>
do schránky: účto >>

přeposlat originál...

Ilustrace 15: okno s detailem zprávy





Okno s detailem přijaté zprávy obsahuje následující informace a ovládací prvky:

<b>Zkušební zpráva s přílohou</b>	V nadpisu stránky se nachází předmět zprávy
<b>ID: 3</b>	V prvním oranžovém poli je uvedeno ID přijaté zprávy
<b>tiket: G7NWWB</b>	Ve druhém oranžovém poli je uvedena identifikace tiketu (tikety jsou vysvětleny v dalších kapitolách).
Odesílatel:	Jméno a e-mailová adresa odesílatele zprávy
Příjemce:	E-mailová adresa příjemce (či příjemců)
Datum:	Datum a čas, který je uveden v e-mailové zprávě (toto datum a čas uvedl

	odesílatel ve zprávě, nemusí odpovídat realitě).
Přijato:	Datum a čas, kdy byla zpráva přijata tímto systémem
složka:	Název schránky a název složky, ve které se zpráva nachází
stav:	Aktuální stav této zprávy
spam skóre:	Výsledek antispamové analýzy obsahu zprávy (vysvětlivky v dalších kapitolách).
odpovídá:	Jméno a příjmení pracovníka, který odpovídá na zprávu.
rezervováno:	Jméno a příjmení pracovníka, který si zprávu rezervovala pro sebe
přiděleno:	Jméno a příjmení pracovníka, kterému byla tato zpráva přidělena
	Kliknutím na toto tlačítko se otevře okno pro psaní odpovědi na tuto zprávu.
	Kliknutím na toto tlačítko se otevře okno pro psaní nové zprávy, kterou se tato zpráva přepošle jinému příjemci.
	Kliknutím na toto tlačítko se zpráva označí jako vyřízená (pokud je nyní ve stavu nevyřízená) a okno se zprávou se zavře.
	Kliknutím na toto tlačítko se zpráva označí jako nevyřízená (pokud je nyní ve stavu vyřízená). Může se tak učinit v případě, že zpráva byla omylem či chybně označena jako vyřízená a je ještě potřeba se jí zabývat.
	Kliknutím na toto tlačítko označíme zprávu jako vyřízenou, přesune se do složky spam a okno se zprávou se zavře.
prio: 	Těmito tlačítky lze měnit prioritu zprávy – nízká, běžná, vysoká priorita.
	Kliknutím na toto tlačítko si pracovník rezervuje zprávu pro sebe
 	Výběrem jména pracovníka ze seznamu a kliknutím na tlačítko přidělíme zprávu tomuto jinému pracovníkovi.
do složky:  	Výběrem složky ze seznamu a kliknutím na tlačítko přesuneme zprávu do zvolené složky aktuální schránky.
do schránky:  	Výběrem schránky ze seznamu a kliknutím na tlačítko přesuneme zprávu do zvolené schránky (a do její složky „příchozí“).
	Kliknutím na toto tlačítko budeme moci poslat tuto zprávu na jinou e-mailovou adresu tak, že zpráva bude mít uvedeného původního odesílatele.

#### 4.3.3.1 Přílohy

V levé dolní části okna detailu přijaté zprávy obsahuje seznam souborů, které byly k této zprávě odesílatelem přiloženy.

název	velikost
 <a href="#">zivotopis.doc</a>	25.5 kB
 <a href="#">umluva.pdf</a>	25.3 kB
 <a href="#">bazen.jpg</a>	118.68 kB
 skript.vbs	44.73 kB

Ilustrace 16: seznam příloh u přijaté zprávy



Kliknutím na název souboru si můžeme tento soubor otevřít či uložit jako soubor do počítače.

**UPOZORNĚNÍ!** Systém může některé příložené soubory vyhodnotit jako nebezpečné a preventivně znemožní jejich otevření či uložení do vašeho počítače. U takových souborů je zobrazen červený vykřičník (viz. obrázek výše). Takto zneprístupněné soubory jsou často zdrojem počítačových virů či mohou způsobit jiné obdobné problémy a narušení bezpečnosti.

#### 4.3.3.2 Záložka HTML

V této záložce vidíme text e-mailové zprávy, pokud byla v tomto formátu doručena. HTML formát znamená, že se nejedná o prostý text, ale obsahuje různé formátování písem (velikost, barva, styl), může také obsahovat obrázky, odkazy a další prvky.


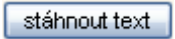
Záložka nabízí tato tlačítka:

	Otevře celý text zprávy v novém okně, vhodné pro zobrazení zprávy pro tisk.
	Nabídne uložení HTML obsahu zprávy jako soubor do vašeho počítače s příponou .HTML.

#### 4.3.3.3 Záložka text

Tato záložka obsahuje též tělo zprávy, avšak pouze v obyčejný text, ze kterého je odstraněno veškeré formátování písma, obrázky atp.

Záložka nabízí tato tlačítka:

	Otevře celý text zprávy v novém okně, vhodné pro zobrazení zprávy pro tisk.
	Nabídne uložení textu obsahu zprávy jako soubor do vašeho počítače s příponou .TXT.

#### 4.3.3.4 Záložka tiket

Tiketem se rozumí označení skupiny souvisejících zpráv. Odeslané a přijaté zprávy, které jsou si vzájemně odpovědmi, jsou označeny jedním tiketem, je to tedy historie komunikace s jedním zákazníkem o jedné věci. Pokud má aktuální zpráva přidělen tiket, je v jejím detailu k dispozici záložka **tiket** se seznamem souvisejících přijatých i odeslaných zpráv (se stejným tiketem).

#### 4.3.3.5 Záložka události

V této záložce se nachází seznam akcí, které bylo s touto zprávou prováděny. Zaznamenává se veškerá aktivita pracovníků:

- náhled na zprávu
- otevření zprávy
- odeslání odpovědi
- rezervování pro sebe
- přidělení zprávy jiné osobě
- přesun zprávy do jiné schránky/složky
- označení zprávy jako vyřízené/spam
- změna priority

- přeposlání zprávy na jiný e-mail
- stažení přílohy

Tento seznam slouží k dohledání historie - kdo co kdy a jak se zprávou dělal.

ID	předmět	vytvořeno	autor
28	zpráva otevřena	29.10.2009 10:49:07	admin: Karel Novák (novak)
27	náhled na zprávu	29.10.2009 10:49:06	admin: Karel Novák (novak)
26	zpráva otevřena	29.10.2009 10:48:53	admin: Karel Novák (novak)
20	přidána poznámka	26.10.2009 21:55:21	admin: Karel Novák (novak)
19	odeslána odpověď: 2	26.10.2009 20:57:59	admin: Karel Novák (novak)
18	odeslána odpověď: 2	26.10.2009 20:57:59	admin: Karel Novák (novak)
17	odpovídání	26.10.2009 20:57:59	admin: Karel Novák (novak)
16	odpovídání	26.10.2009 20:57:55	admin: Karel Novák (novak)
15	vytvořen tiket	26.10.2009 20:57:55	admin: Karel Novák (novak)
14	rezervováno: Karel Novák	26.10.2009 20:57:46	admin: Karel Novák (novak)

Ilustrace 17: záložka události v detailu zprávy

**UPOZORNĚNÍ!** Záznamy v záložce události se mohou objevovat se zpožděním několika sekund či minut.


#### 4.3.3.6 Záložka poznámky



V této záložce si mohou pracovníci k dané zprávě psát libovolné poznámky pro interní účely (obsah těchto poznámek se nikdy neobjeví v odeslaných zprávách). U každé poznámky je vidět, kdy a který pracovník ji napsal. Do poznámek je vhodné si zaznamenávat stav vyřizování požadavku či dotazu zákazníka, související informace apod. tak, aby i ostatní pracovníci byli v případě potřeby ihned v obraze. Navíc tyto poznámky jsou sdílené v rámci tiketu. To znamená, že pokud přijde od zákazníka odpověď na zprávu, uvidíme u této odpovědi případné poznámky z celé předchozí komunikace.

HTML	text	tiket (2)	e-mail (7)	události (10)	poznámky (1)	odpovědi (1)	zdroj
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>místo pro napsání další poznámky</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>přidat poznámku</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>29.10.2009 10:53:45 - admin: Karel Novák (novak)</p> <p>další poznámka</p> <hr/> <p>26.10.2009 21:55:21 - admin: Karel Novák (novak)</p> <p>poznámka ke zprávě</p> </div>							

Ilustrace 18: záložka poznámky v detailu zprávy

### 4.3.3.7 Záložka odpovědi

V této záložce je možné vidět seznam odeslaných zpráv, které jsou odpovědi na aktuálně otevřenou přijatou zprávu. Můžeme zde vidět adresu příjemce odpovědi, iniciály pracovníka, který odpověď odeslal, předmět odpovědi, datum a čas odeslání a ID odeslané zprávy. Kliknutím na ikonku  zobrazíme detail této odeslané zprávy.

příjemce	od	předmět	datum	ID
 petr@stastny.eu	KNo	 Re: Zkušební zpráva bez přílohy	26.10.09 20:57	2

Ilustrace 19: záložka odpovědi v detailu zprávy

### 4.3.3.8 Záložka zdroj

Tato záložka slouží pro pokročilé uživatele a umožňuje zobrazit zdrojový kód přijaté zprávy.

HTML	text	tiket (2)	e-mail (7)	události (10)	poznámky (1)	odpovědi (1)	zdroj
------	------	-----------	------------	---------------	--------------	--------------	-------

zobrazit zdroj   stáhnout zdroj

```

Received: from [127.0.0.1] ([10.29.3.2]) by wedos.com with MailEnable ESMTTP; Mon, 26 Oct 2009 20:26:37
Message-ID: <4&E5F7FE.7090005@stastny.eu>
Date: Mon, 26 Oct 2009 20:26:54 +0100
From: =?ISO-8859-2?Q?Petr_&A9=BBastn=FD?= <petr@stastny.eu>
User-Agent: Thunderbird 2.0.0.23 (Windows/20090812)
MIME-Version: 1.0
To: demol@wedos.com
Subject: =?ISO-8859-2?Q?Zku=B9ebn=ED_zpr=Elva_bez_p=F8=EDlohy?=
Content-Type: multipart/alternative;
  boundary="-----000506070403000103040505"
X-ME-Bayesian: 40.000000
Return-Path: <petr@stastny.eu>

This is a multi-part message in MIME format.
-----000506070403000103040505
Content-Type: text/plain; charset=ISO-8859-2
Content-Transfer-Encoding: 8bit

Toto je zku&ebln& zpr&va bez p&lohy

-----000506070403000103040505
Content-Type: text/html; charset=ISO-8859-2
Content-Transfer-Encoding: 8bit

<!DOCTYPE html PUBLIC "-//W3C//DTD HTML 4.01 Transitional//EN">
<html>
    
```

Ilustrace 20: záložka zdroj v detailu zprávy

Nabízí tato tlačítka:

<span>zobrazit zdroj</span>	Kliknutím na toto tlačítko se v záložce zobrazí zdrojový kód zprávy.
<span>stáhnout zdroj</span>	Kliknutím na toto tlačítko se nabídne uložení zdroje zprávy jako soubor s příponou .EML do vašeho počítače. Takový soubor je pak možné otevřít v jiném e-mailovém programu (např. Microsoft Outlook, Mozilla Thunderbird aj.).

## 4.4 Psaní zprávy, odpovídání

Chceme-li odeslat zprávu, máme několik možností:

- **odpověď na přijatou zprávu** – v detailu přijaté zprávy klikneme na tlačítko *odpovědět...*
- **přeposlání přijaté zprávy** někomu jinému (mimo tento systém) včetně případných příloh z přijaté zprávy – v detailu přijaté zprávy klikneme na tlačítko *přeposlat...*
- **zcela nová zpráva** – v příslušné schránce klikneme v levém menu na tlačítko *nová zpráva*

**UPOZORNĚNÍ!** Chceme-li přijatou zprávu předat na jiné oddělení v rámci tohoto systému, nepoužívejte výše uvedený postup pro přeposílání, avšak v detailu přijaté zprávy zvolte v seznamu (pojmenovaném *do schránky*) název příslušné schránky ze seznamu a potvrďte kliknutím na tlačítko napravo od tohoto seznamu.

Ilustrace 21: okno pro psaní nové zprávy

Otevře se nám okno pro psaní nové zprávy. To obsahuje následující položky a ovládací prvky:

<input type="button" value="Odeslat zprávu"/>	Provede odeslání této zprávy a zavře okno.
Od:	Z rozbalovacího seznamu vyberte adresu, která bude uvedena jako odesílatel této nové zprávy. Uvedené jméno a adresu odesílatele uvidí příjemce této zprávy.
<input type="button" value="podpis &gt;"/>	Kliknutím na toto tlačítko se změní text podpisu v těle zprávy podle odesílatele vybraného v předchozím rozbalovacím seznamu.  <b>POZOR!</b> Kliknutím na toto tlačítko dojde k přepsání již vyplněného textu zprávy a ke ztrátě již napsaného textu.
Komu:	Zde uvedeme e-mailovou adresu příjemce zprávy. Lze uvést více příjemců – jednotlivé adresy oddělíme čárkou. V tomto poli funguje „našeptávání“ adres z adresáře kontaktů – začnete-li psát část e-mailové adresy, vypíše se vám seznam adres, které zadaný text obsahují.
Kopie:	Zde lze uvést jednoho nebo více příjemců kopie této zprávy. Lze uvést více adres – jednotlivé adresy oddělíme čárkou.
Bcc:	Zde lze uvést jednoho nebo více skrytých příjemců této zprávy. Těmto příjemcům e-mail dorazí, ale ostatní neuvidí, že i jim byla tato zpráva adresována (zde zadané adresy nebudou nikde v odeslaném e-mailu uvedeny). Lze uvést více adres – jednotlivé adresy oddělíme čárkou.
<input type="button" value="adresář &gt;"/>	Kliknutím na toto tlačítko se nám otevře okno se seznamem kontaktů v adresáři kontaktů. E-mailová adresa ze zvoleného kontaktu z adresáře se poté vloží do pole <b>Od</b> .
Odpověď na:	Za tímto textem se nachází tlačítko, v jehož názvu je uvedeno ID přijaté zprávy, na kterou je toto odpověď. Po kliknutí na toto tlačítko se otevře okno s detailem příslušné přijaté zprávy.
<input type="checkbox"/> nevyřídít původní zprávu	Zaškrtnutím této volby nedojde po odeslání této odpovědi k označení původní přijaté zprávy jako vyřízené.
Předmět:	Předmět odesílané zprávy
Vzory:	V rozbalovacím seznamu můžeme vybrat některý s přednastavených vzorů odpovědí. Po kliknutí na tlačítko napravo od seznamu se text daného vzoru zprávy vloží na začátek těla odesílané zprávy. Poté můžeme obsah zprávy ještě upravovat.  <b>POZOR!</b> Kliknutím na toto tlačítko dojde k přepsání již vyplněného textu zprávy a ke ztrátě již napsaného textu. Proto nejprve vyberte a vložte vzor zprávy a teprve poté začněte do zprávy psát dodatečné informace.

Při **odpovídání** na přijatou zprávu se jako příjemce předvyplní adresa odesílatele původní přijaté zprávy, předvyplní se také předmět a na jeho začátek se vloží text „Re:“. Na konec těla zprávy se vloží text původní zprávy, na kterou odpovídáme. Text samotné odpovědi se píše na začátek těla zprávy. Jakmile zprávu odešleme, označí se původní přijatá zpráva, na kterou je toto odpověď, jako vyřízená (pokud tomu nezabráníme zaškrtnutím volby *nevyřídít původní zprávu*).

Při **přeposílání** přijaté zprávy se předvyplní předmět a na jeho začátek se vloží text „Fwd:“. Na konec těla

zprávy se vloží text původní zprávy, kterou přeposíláme. Na začátek těla zprávy můžeme dopsat další text. Jakmile zprávu odešleme, původní zpráva, kterou přeposíláme, se neoznačí jako vyřízená.

Pokud odpovídáme nebo přeposíláme přijatou zprávu, máme k dispozici záložky **tiket** a **poznámky**. V záložce **tiket** je vidět seznam přijatých a odeslaných zpráv, které souvisí s touto zprávou (které mají stejný tiket). V záložce **poznámky** vidíme poznámky k původní přijaté zprávě (resp. k tiketu).

#### 4.4.1 Odesílatelé a podpisy

V systému je pro každou schránku nadefinován alespoň jeden **odesílatel**, tj. informace o tom, jaká se bude používat e-mailová adresa pro odchozí zprávy, jaký bude uveden název odesílatele a jaký bude podpis. Příjemce zprávy uvidí zvolené jméno a e-mailovou adresu odesílatele a na tuto e-mailovou adresu pak bude případně psát odpověď. E-mailová adresa je ve většině případu shodná s adresou, na kterou chodí e-maily do aktuální schránky. Jméno odesílatele je většinou ve tvaru „jméno příjmení – název firmy“.

**Podpisem** se zde myslí text, který se automaticky vkládá na konec zprávy, a obsahuje většinou pozdrav, jméno a příjmení pracovníka a patičku s informacemi o firmě apod. Jestliže v seznamu odesílatelů vybereme jiného odesílatele a chceme také použít jeho podpis, kliknutím na tlačítko **podpis** > se přepíše tělo zprávy se změněným podpisem.

Nastavení odesílatelů a podpisů je oprávněn dělat administrátor (pověřený pracovník).

#### 4.4.2 Použití adresáře kontaktů

Po kliknutí na tlačítko **adresář** > se nám otevře nové okno, ve kterém uvidíme seznam kontaktů z adresáře kontaktů. V tomto seznamu si vybereme hledaný kontakt a klikneme na tlačítko >>, čímž se příslušná e-mailová adresa vloží do pole **Komu**. V tomto seznamu lze samozřejmě vyhledávat či filtrovat podle kategorií kontaktů.

ID	firma	osoba	kontakty
2	MÚ Hluboká nad Vltavou -		podatelna@hluboka.cz
1	WEDOS, a.s. -	Petr Šťastný	wedos@wedos.com

Ilustrace 22: použití adresáře kontaktů

#### 4.4.3 Vzory zpráv

Pokud se dotazy zákazníků často opakují, není nutné stále dokola psát stejné či podobné odpovědi. Takové odpovědi si lze nadefinovat jako tzv. **vzory zpráv** a pak je snadno jedním kliknutím vložit do textu odpovědi. Nastavení vzorů zpráv je oprávněn dělat administrátor (pověřený pracovník).

**POZOR!** Vložením vzoru do rozepsané zprávy dojde k přepsání již vyplněného textu zprávy a ke ztrátě již napsaného textu. Proto nejprve vyberte a vložte vzor zprávy a teprve poté začněte do zprávy psát dodatečné informace či dělat jiné úpravy.

#### 4.4.4 Připojení příloh

K odesílaným zprávám lze samozřejmě připojit jeden či více souborů jako přílohu. V dolní části okna pro psaní nové zprávy v sekci **Přílohy** nejprve kliknutím na tlačítko vybereme soubor a poté klikneme na tlačítko **přidat**. Tím se soubor nahraje ke zprávě, můžeme případně nahrávat další soubory. Jakmile je u zprávy jedna nebo více příloh, vidíme jejich seznam a můžeme je případně znovu ze zprávy smazat.

**UPOZORNĚNÍ!** Po výběru souboru k přiložení musíte vždy kliknout na tlačítko **přidat**. Nestačí jen soubor vybrat. Bez použití tlačítka **přidat** se soubor ke zprávě nenahráje a zpráva se odešle bez něj.

### 4.5 Odeslané zprávy

Všechny odeslané zprávy včetně jejich případných příloh se evidují v systému. Každá schránka má v sobě složku **odeslaná**, ve které se všechny odeslané zprávy hromadí.

#### 4.5.1 Seznam odeslaných zpráv

Po kliknutí na odkaz **odeslaná** v levém menu v příslušné schránce se nám zobrazí seznam odeslaných zpráv. V tomto seznamu vidíme:

- **ikonku obálky** – po kliknutí se nám otevře detail odeslané zprávy
- **příjemce** – e-mailová adresa příjemce zprávy
- **od** – iniciály pracovníka, který zprávu odeslal
- **předmět**
- **datum** – datum a čas odeslání zprávy
- **ID** – číslo odeslané zprávy

V tomto seznamu je možné vyhledávat podle adresy příjemce či podle předmětu. Také je možné použít filtr **moje**, který v seznamu vypíše pouze vámi odeslané zprávy.

## 4.5.2 Detail odeslané zprávy

obnovit [x] zavřít
**Re: Zkušební zpráva bez přílohy**

znovu odeslat... jako nová... přeposlat...
tiket: 7W95R3

zpráva
tiket (3)
poznámky (2)
události (0)
e-mail (10)

Odesílatel: **Karel Novák - DEMO** <demo1@wedos.com>  
 Příjemce: **petr@stastny.eu**  
 Cc:  
 Bcc:  
 Předmět: **Re: Zkušební zpráva bez přílohy**  
 Datum: **29.10.2009 15:39:03** Odeslal: **Karel Novák** ID: 3 Odpověď na: [2](#)

Dobrý den,

děkujeme za vaši zprávu.

S pozdravem

Karel Novák  
Firma, a.s.

----- Original message -----  
 From: petr@stastny.eu  
 To: demo1@wedos.com  
 Date: 26.10.2009 20:27:01  
 Subject: Zkušební zpráva bez přílohy

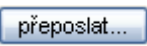
Toto je zkušební zpráva bez přílohy

název	velikost
<a href="#">bazen.jpg</a>	118.68 kB

*Ilustrace 23: stránka s detailem odeslané zprávy*

Na stránce s odeslanou zprávou vidíme následující informace a ovládací prvky:

<b>Re: Zkušební zpráva bez přílohy</b>	Předmět odeslané zprávy
<span>znovu odeslat...</span>	Tímto tlačítkem se tato zpráva znovu odešle. Odešle se stejnému příjemci, ve stejném znění a se stejnými přílohami. Toho můžeme využít např. v případě, že příjemci zpráva z nějakého důvodu nedorazí.
<span>jako nová...</span>	Tímto tlačítkem se otevře okno pro psaní nové zprávy s tím, že všechny údaje (odesílatel, příjemci, předmět, text zprávy i přílohy) jsou předvyplněny přesně podle této odeslané zprávy. Toho využijeme v případě, že chceme stejnou zprávu odeslat např. dalšímu příjemci, navíc máme možnost zprávu před odesláním libovolně upravit.

	Tímto tlačítkem se otevře okno pro psaní nové zprávy s tím, že se údaje předvyplní do podoby přeposílání – tj. před předmět se vloží „Fwd:“, do těla se vloží původní odeslaná zpráva, nastaví se také stejné přílohy.
Odesílatel:	Název a adresa odesílatele zprávy
Příjemce:	E-mailové adresy příjemců zprávy
Cc:	E-mailové adresy příjemců kopie zprávy
Bcc:	E-mailové adresy skrytých příjemců zprávy
Předmět:	Předmět odeslané zprávy
Datum:	Datum a čas odeslání zprávy
Odeslal:	Jméno a příjmení pracovníka, který zprávu odeslal
Odpověď na:	ID přijaté zprávy, na kterou je toto odpověď

Následuje samotný text odeslané zprávy. Za ním je uveden seznam případných příloh.

## 4.6 Další odkazy a seznamy

V levém menu se nachází také následující odkazy.

### 4.6.1 Všechny (dle e-mailu)

Tímto odkazem se dostaneme na stránku, kde máme možnost vyhledávat všechny zprávy podle e-mailové adresy odesílatele/příjemce, a to přijaté i odeslané bez ohledu na jejich stav. Použijeme to v případě, že chceme najít veškerou e-mailovou komunikaci s danou adresou. Hledá se ve všech schránkách a ve všech složkách.

### 4.6.2 Všechny přijaté

Zobrazí se nám seznam všech přijatých zpráv ve všech schránkách a složkách. Seznam je stejný jako seznam přijatých zpráv v konkrétní složce, avšak navíc obsahuje sloupec s názvem schránky a složky, kde se zpráva nyní nachází. Opět lze použít obvyklá tlačítka pro filtrování seznamu. Ve výchozím stavu je aktivní filtr **nespamy**, což znamená, že se zobrazují všechny vyřízené i nevyřízené zprávy, ale nezobrazují se ty, které byly označeny jako spam.

### 4.6.3 Všechny odeslané

Zobrazí se nám seznam všech odeslaných zpráv ve všech schránkách. Seznam je stejný jako seznam odeslaných zpráv v konkrétní složce, avšak navíc obsahuje sloupec s názvem schránky.

### 4.6.4 Moje nevyřízené

Seznam nevyřízených přijatých zpráv, které jsou rezervovány pro aktuálního pracovníka či byly přiděleny aktuálnímu pracovníkovi.

### 4.6.5 Moje poslední aktivita

Kliknutím na tento odkaz se zobrazí seznam událostí ze všech přijatých zpráv seřazený podle data a času sestupně. Můžeme tedy vidět chronologicky co jsme v poslední době se kterou přijatou zprávou dělali. Slouží to pro případ, že si zavřeme okno s nějakou rozpracovanou zprávou a nebudeme si schopni vzpomenout, která to byla.

### 4.6.6 Přílohy přijaté

Kliknutím zobrazíme seznam všech příloh u přijatých zpráv. Vyhledávat můžeme podle názvů souborů příloh či podle předmětu či odesílatele zprávy.

Tento seznam příloh nabízí hromadné smazání více příloh v případě, že potřebujeme uvolnit místo (datový prostor). Zaškrtneme jednu nebo více příloh a dole klikneme na tlačítko smazat. Tím dojde ke smazání těchto příloh.

**POZOR!** Dojde ke skutečnému smazání příloh a již nebude žádný, způsobem možné je obnovit či se k nim nějak jinak dostat. Současně dojde také ke smazání zdrojů zpráv, u nich byla smazána alespoň jedna příloha.

### 4.6.7 Přílohy odeslané

Kliknutím zobrazíme seznam všech příloh u odeslaných zpráv. Podobně jako u příloh přijatých zpráv, můžeme i zde přílohy stejným postupem smazat a tím uvolnit místo v datovém prostoru.

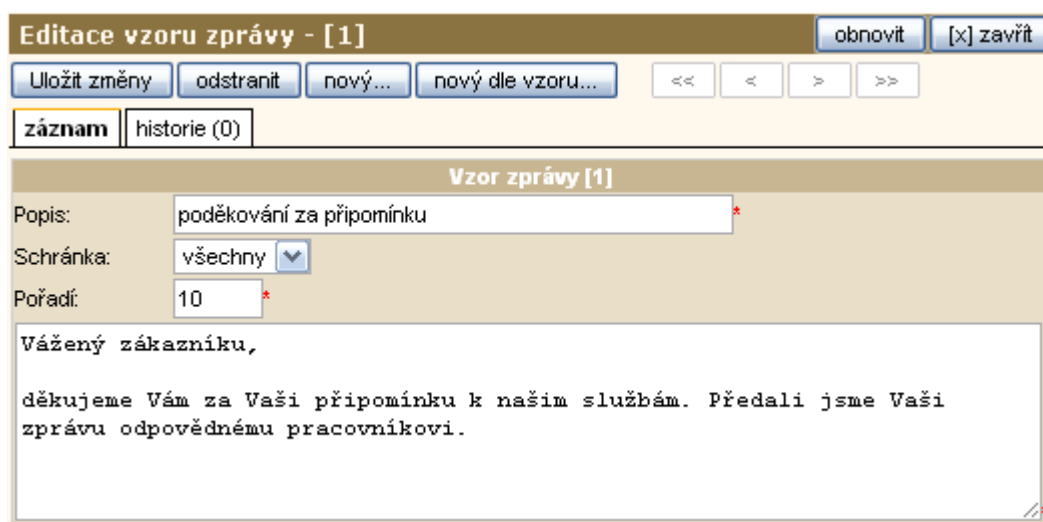
## 4.7 Nastavení

Kliknutím na odkaz *Nastavení* > v levém menu opustíme práci se schránkami a zprávami a přesuneme se do sekce pro nastavování poštovního systému. Chceme-li se vrátit zpět do schránek, klikneme v levém menu na odkaz *zpět do pošty* >.

Většinu níže uvedených obrazovek s konfigurací většina pracovníků nevidí a nemá k nim přístup. Má je však zpřístupněny osoba prověřená uživatelem tohoto systému (administrátor), která řeší změny v nastavení.

### 4.7.1 Vzory zpráv

Po kliknutí na odkaz *Vzory zpráv* v levém menu se nám zobrazí seznam aktuálně definovaných vzorů. Tlačítkem *nový vzor* se nám otevře okno pro přidání nového vzoru. Případně kliknutím na ikonku v seznamu vzorů otevřeme v novém okně detail existujícího vzoru.



Ilustrace 24: okno s detailem vzoru zpráv

U každého vzoru zprávy je uvedeno:

- **Popis** – libovolné výstižné pojmenování vzoru
- **Schránka** – v seznamu můžeme buď vybrat konkrétní schránku, ve které bude tento vzor dostupný, anebo můžeme vybrat hodnotu „všechny“, čímž bude možné vzor použít ve všech schránkách.
- **Pořadí** – tímto číselným údajem můžeme ovlivnit, v jakém pořadí se vypisují vzory v seznamu vzorů v okně pro psaní nové zprávy. Čím nižší číslo, tím výše v seznamu. Jako výchozí hodnotu můžete použít 10.
- Samotný text vzoru

## 4.7.2 Odesílatelé a podpisy

Po kliknutí na odkaz **Odesílatelé a podpisy** v levém menu se nám zobrazí seznam definovaných odesílatelů. Obvykle platí, že co jedna schránka to jeden odesílatel, avšak jedna schránka může mít nastaveno více odesílatelů, kteří se mohou lišit jménem odesílatele, adresou či podpisem. Tlačítkem **nový odesílatel** se nám otevře okno pro přidání nového odesílatele. Případně kliknutím na ikonku v seznamu odesílatelů otevřeme v novém okně detail existujícího odesílatele.

Ilustrace 25: okno s detailem odesílatele

U každého odesílatele je uvedeno:

- **Jméno** – jméno odesílatele, které uvidí příjemce zprávy. Obvykle se skládá ze jména a příjmení pracovníka a názvu firmy (organizace).
- **E-mail** – adresa odesílatele, kterou uvidí příjemce a na kterou bude případně příjemce odpovídat. Většinou je tato adresa shodná s adresou příslušné schránky.
- **Komentář** – libovolný popis pro interní účely, používá se v případě, že se odesílatelé liší např. jen v podpisu a je potřeba je rozlišit v seznamu odesílatelů.
- **Schránka** – můžeme zvolit, zda odesílatel bude dostupný pouze v jedné schránce či ve všech. Obvyklá situace je, že každá schránka má nastaveného právě jednoho odesílatele.
- **Osoba** – můžeme zvolit, zda tento odesílatel má být použitelný všemi pracovníky či pouze jedním konkrétním. Např. jeden společný podpis mohou používat běžní pracovníci, zatímco vedoucí pracovník bude mít jiný speciální podpis.
- **Pořadí** – tímto číselným údajem můžeme ovlivnit, v jakém pořadí se vypisují odesílatelé v seznamu odesílatelů v okně pro psaní nové zprávy. Čím nižší číslo, tím výše v seznamu. Jako výchozí hodnotu můžete použít 10.
- Samotný text vzoru



Aby nebylo nutné pro každého pracovníka vytvářet vlastní záznam v odesílatelích, protože chceme mít v názvu odesílatele i v podpisu jméno pracovníka, je možné kamkoliv v názvu odesílatele či v textu vzoru vložit speciální text „{person}“. Tento řetězec se vždy při použití odesílatele nahradí jménem a příjmením aktuálního pracovníka. Ve většině případů tedy stačí jeden odesílatel na jednu schránku.

**UPOZORNĚNÍ!** Pro každou schránku musí být nadefinován alespoň jeden odesílatel, jinak nebude možné ze

schránky zprávy odesílat.

### 4.7.3 Přístupy ke schránkám

V této části nastavení poštovního systému může administrátor určit, kteří pracovníci budou mít přístup do kterých schránek. Pokud pracovník do schránky přístup nemá, znamená to, že se nikdy nedostane k detailu ani náhledu zprávy a nebude moci se zprávou nic udělat. Bude však moci vidět tuto zprávu v seznamu, uvidí tedy jméno odesílatele, adresu odesílatele a předmět.

Přístup uživatelů ke schránkám				
uživatel	recepce	účet	vedení	
 Franta Uživatel	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
 Karel Novák	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

[uložit změny](#)

*Ilustrace 26: nastavení přístupu uživatelů ke schránkám*

Na této stránce vidíme seznam pracovníků, sloupce seznamu tvoří jednotlivé schránky. V každém průsečíku pracovníka a schránky je zaškrťovací políčko, které říká, zda pracovník má či nemá přístup do dané schránky. Jakékoliv změny uložte kliknutím na tlačítko **uložit změny**.

### 4.7.4 Filtry

V systému lze nastavit pravidla a akce, které se provádějí na nově příchozích zprávách. Kliknutím na odkaz **Filtry** v levém menu zobrazíme seznam definovaných filtrů. Tlačítkem **nový filtr** se otevře okno pro přidání nového filtru, případně kliknutím na ikonku v seznamu otevřeme detail existujícího filtru.

obnovit [x] zavřít
Editace filtru - [1]

Uložit změny
odstranit
nový...
nový dle vzoru...
<<
<
>
>>

filtr

Filtr [1]

Název:  \*

Pořadí:  \*

filtr je aktivní

Podmínky

Účet:  ▼

Pro příchozí zprávy:  odpovídající všem pravidlům (AND)  
 odpovídající některému pravidlo (OR)

odesílatel - e-mail ▼	obsahuje ▼	
		@policie.cz
▼	▼	
▼	▼	
▼	▼	
▼	▼	
▼	▼	
▼	▼	
▼	▼	
▼	▼	
▼	▼	
▼	▼	
▼	▼	

Akce

přesunout do složky:  ▼

označit jako vyřízené

označit jako spam a vyřízené

neoznačovat jako spam

přidělit osobě:  ▼

nastavit prioritu:  ▼

neprovádět další filtry na zprávu

přeposlat originál na adresu:

Ilustrace 27: okno s detailem filtru

Filtr je definován 2 částmi. Nejprve se nastaví podmínky, které musí přijatá zpráva splňovat, aby se daný filtr použil. Pokud přijde nová zpráva a podmínky jsou splněny, provedou se akce, které říkají, co se má se zprávou stát.

Příklad (na obrázku): potřebujeme dosáhnout toho, aby e-maily, které pochází od odesílatele cokoliv@policie.cz, byly ihned přiděleny Karlu Novákovi, přesunuty do schránky vedení a byla jim nastavena vysoká priorita.

Filtr si můžeme libovolně pojmenovat (položka Název). Také lze stanovit pořadí vykonávání filtrů (nižší číslo = dřívější provedení filtru), které může být důležité pokud na jednu zprávu „pasuje“ více filtrů. Zaškrtnutím políčkem **filtr je aktivní** můžeme filtr zapínat či vypínat.

Dále u filtru nadefinujeme podmínky, které musí být splněny, aby se filtr provedl, tedy aby se provedly

definované akce. Nejprve se nastaví, které schránky se filtr týká či zda se aplikuje na všechny příchozí zprávy bez ohledu na schránku. Poté lze definovat 0 až 10 podmínek. Mezi tyto podmínky se buď vkládá spojka „**AND**“ (tj. všechny podmínky musí být splněny zároveň) anebo spojka „**OR**“ (stačí, že je splněna alespoň jedna ze zadaných podmínek). Pokud se nastaví pouze jedna podmínka, nemá použitá spojka vliv. Také nemusíme zadat žádné pravidlo – v takovém případě se filtr aplikuje na všechny příchozí zprávy (ve všech schránkách nebo jen ve vybrané schránce).

U filtru lze zapnout jednu nebo více akcí. Filtr bez akce nemá smysl.

- **přesunout do složky** – zpráva se přesune do zvolené schránky a do její zvolené složky
- **označit jako vyřízené** – zpráva se označí jako vyřízená, tj. vůbec se neobjeví v nevyřízených a pracovníci ji nebudou vůbec řešit
- **označit jako spam a vyřízené** – zpráva se označí jako spam a přesune se do složky spam, můžeme použít pro opakovaně přicházející nevyžádané zprávy od jednoho příjemce či s nějakým konkrétním předmětem, který není odfiltrován antispamovým programem
- **neoznačovat jako spam** – zabránit, aby antispamový filtr označil zprávu jako spam – použijete v případě, že některé zprávy, ač nejsou spam a jsou vyžádané, jsou antispamovým filtrem označovány jako spam
- **přidělit osobě** – zpráva se přidělí zvolenému pracovníkovi
- **nastavit prioritu** – zprávě se nastaví zvolená priorita
- **neprovádět další filtry na zprávu** – pokud zpráva vyhovuje podmínkám více filtrů, nebudou se další filtry v pořadí aplikovat
- **přeposlat originál na adresu** – zpráva se v originálu pošle i na jinou e-mailovou adresu

**UPOZORNĚNÍ!** Při definování filtrů si dávejte velký pozor na jejich nastavení. Dbejte na to, aby podmínky byly co nejkonkrétnější a nejpřesnější, aby se akce omylem neaplikovaly na zprávy, u kterých jste tomu nechtěli. Můžete tak některé zprávy omylem vyřídit, omylem označit jako spam a nemusíte si jejich existence všimnout.

#### 4.7.5 Schránky a složky

V nastavení lze vytvářet nové schránky a složky. Není však možné je mazat, protože existující schránky a složky mohou obsahovat zprávy a ty by bylo nutné nejprve někam přesunout (včetně všech archivů).

Existují 2 typy složek:

- pro přijaté zprávy
- pro odeslané zprávy

Každá schránka musí obsahovat alespoň tyto 3 složky:

- příchozí (typ přijaté)
- spam (typ přijaté)
- odeslaná (typ odeslaná)

Pro přijaté zprávy můžeme vytvořit libovolné množství dalších složek, pro odeslané nemají další složky smysl.

Pro vytvoření nové schránky klikneme na odkaz **Schránky**, zobrazí se nám seznam existujících schránek. Dále klikneme na tlačítko **nová schránka**, čímž se nám otevře okno pro zadání údajů o nové schránce. Zde vyplníme název schránky a klikneme na Přidat záznam. Tím se nová schránka založí a současně se automaticky vytvoří 3 výchozí složky.

#### 4.7.6 Stahování pošty, POP3 účty

Tento poštovní systém funguje podobně jako klasické e-mailové programy – stahuje poštu z e-mailového serveru přes protokol POP3. Stahování probíhá 1x za minutu.

Je tedy nutné nastavit, odkud se má pošta do tohoto systému stahovat. Seznam stahovaných POP3 účtů se nastavuje kliknutím na odkaz **POP3 účty** v nastavení. Detail nastavení POP3 účtu vypadá následovně:

The screenshot shows a window titled "Editace POP3 účtu - [1]". At the top right are buttons "obnovit" and "[x] zavřít". Below the title bar are buttons "Uložit změny", "odstranit", "nový...", and "nový dle vzoru...", followed by navigation arrows "<<", "<", ">", and ">>". The main content area is titled "POP3 účet [1]" and contains the following fields:

- Název: test1@is.wedos.com \*
- POP3 server: mx.wedos.com \*
- POP3 uživatel: test1@is.wedos.com \*
- POP3 heslo: heslo \*
- Cílová složka: výchozí - příchozí \*
- Nastavení:
  - POP3 účet je aktivní
  - použít SSL (POP3S na portu 995)

Ilustrace 28: detail nastavení POP3 účtu

V nastavení POP3 účtu se nastavují následující položky:

- **Název** – libovolné pojmenování
- **POP3 server** – název e-mailového serveru nebo jeho IP adresa
- **POP3 uživatel** – uživatelské jméno pro přihlášení přes POP3 na e-mailový server
- **POP3 heslo** – heslo uživatele pro přihlášení přes POP3 na e-mailový server
- **Cílová složka** – do které složky se doručuje pošta stažená z tohoto POP3 účtu
- **POP3 účet je aktivní** – touto volbou můžeme zapínat a vypínat stahování zpráv z tohoto POP3 účtu
- **použít SSL** – při zapnutí této volby se s e-mailovým serverem navazuje šifrované spojení na portu 995, server musí tuto možnost podporovat

Po změně nastavení vždy vyzkoušejte, že se pošta stahuje a správně doručuje do schránek. V případě komplikací znovu zkontrolujte nastavení.

## 4.8 Statistiky

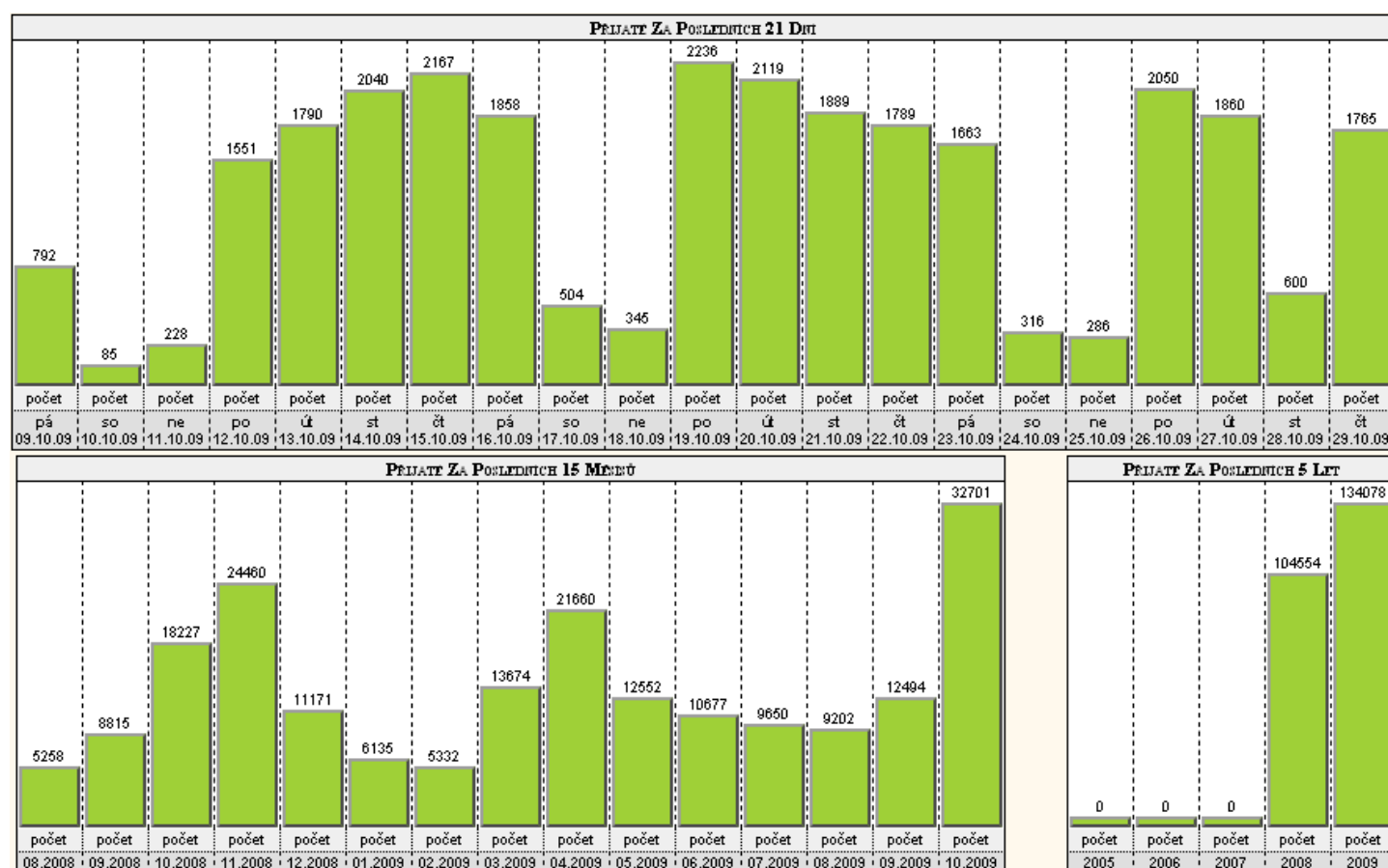
Kliknutím na odkaz *Statistiky* > v levém menu opustíme práci se schránkami a zprávami a přesuneme se do sekce pro zobrazení statistik poštovního systému. Chceme-li se vrátit zpět do schránek, klikneme v levém menu na odkaz *zpět do pošty* >.

Sekce statistik nabízí několik tabulek a grafů, které obsahují počty přijatých a odeslaných zpráv za různá období a také přehled počtu odeslaných zpráv jednotlivých pracovníků.

**Univerzální statistiky** nabízí formulář, ve kterém lze přímo zadat různé podmínky, období, způsob seskupování (celkem, po dnech, po měsících, po rocích), vybrat konkrétního pracovníka, schránku, složku a způsob zobrazení. Na základě toho systém vykreslí jeden graf či jednu tabulku dle zadaných požadavků.

**Základní statistiky** nabízí několik předdefinovaných grafů a tabulek, zobrazující nejzajímavější údaje.

Statistiky přijaté pošty nabízí počty přijatých zpráv v čase, podobně fungují statistiky odeslaných. Jiné jsou statistiky „Žebříček“, což jsou přehledy s počty zpráv odeslaných jednotlivými pracovníky.



Ilustrace 29: příklad grafů počtu přijatých zpráv

## 4.9 Viry a spam (nevyžádaná pošta)

Poštovní systém má v sobě integrován antivirový a antispamový program. To znamená, že každá přijatá zpráva je zkoumána, zda neobsahuje virus či jiný škodlivý program nebo kód. Pokud je virus nalezen, je zpráva označena jako spam a navíc je zneprístupněna. To znamená, že uživateli není umožněno zobrazit si text zprávy či stáhnout přílohy. Navíc systém kontroluje soubory, které pracovníci nahrávají jako přílohu do odesílané zprávy (pokud je v souboru nalezen virus, systém přílohu souboru odmítne).

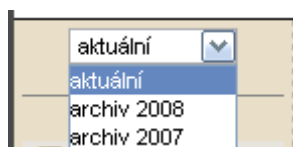
**UPOZORNĚNÍ!** Tento systém sice má v sobě antivirový program, který kontroluje obsah příchozích e-mailových zpráv, avšak nekontroluje přítomnost virů či jiných nebezpečných programů v počítačích vaší organizace či firmy. Důrazně se tedy doporučuje používat nějaký antivirový program také přímo na všech pracovních stanicích, které používáte.

Dále systém zkoumá, zda se nejedná o spam. Ze znalosti obvyklého obsahu spamů a podle dalších pravidel určí pravděpodobnost s jakou je přijatá zpráva spam. Výsledkem je číslo (spam score), které pokud překročí hodnotu 5, je zpráva prohlášena za spam (označí se jako vyřízená a přesune se do složky „spam“ příslušné schránky).

**UPOZORNĚNÍ!** Antispamová kontrola nemusí být 100% spolehlivá. Nevyžádanou poštu nemusí označit jako spam a naopak vyžádanou poštu může za spam prohlásit. Proto se velmi doporučuje občas kontrolovat obsah složek „spam“, zda se v nich nenachází zpráva, která spamerem ve skutečnosti není a měla by být vyřízena.

## 4.10 Archivace zpráv

Všechny přijaté i odeslané zprávy (s výjimkou spamů, viz. dále) se v systému uchovávají a nikdy se nemažou. Ovšem pro snížení objemu zpráv, se kterými musí systém pracovat, se zprávy starší než 1 rok přesouvají do archivu. Tím však není omezen přístup k nim, jen je nutné při potřebě pracovat se zprávami staršími než 1 rok do příslušného archivu přepnout. Tato archivace se provádí automaticky (každou noc se do archivu přesunou zprávy ze stejného dne minulého roku).



Pokud máte v systému zprávy starší než 1 rok, uvidíte na začátku levého menu rozbalovací seznam, který obsahuje položku „**aktuální**“ a dále archivy pro jednotlivé roky. Pro umístění do archivu je rozhodující datum a čas přijetí zprávy či datum a čas odeslání zprávy.

Příklad: Pokud je dnes 29.10.2009, v „**aktuální**“ nalezneme zprávy s datem 30.10.2008 – 29.10.2009, v „**archiv 2008**“ zprávy s datem 1.1.2008 – 29.10.2008 atd. Chcete-li vyhledávat ve zprávách, musíte podle potřeby mezi archivy přepínat.

Výjimku z těchto pravidel tvoří zprávy označené jako **spam** (umístěné ve složkách spam v jednotlivých schránkách). Tyto zprávy se mažou **po 1 měsíci** od jejich přijetí, tj. spamy se nijak nearchivují.

**UPOZORNĚNÍ!** Spamy se skutečně nenávratně po 1 měsíci od přijetí smažou! Proto je velmi důležité složky

se spamy kontrolovat, zda se v nich nenachází něco, co ve skutečnosti spam není!

## 4.11 Mazání zpráv a příloh

System WEDOS IS má omezený datový prostor. Každá přijatá i odeslaná zpráva a také každá přijatá či odeslaná příloha zabírá prostor. Při překročení velikosti objednaného datového prostoru je tedy nutné některé přílohy anebo celé zprávy smazat, aby se uvolnil. Toto mazání smí provádět pouze administrátor (uživatel s rolí „**staff root**“).

Přílohy můžeme mazat následujícími způsoby:

- v detailu přijaté či odeslané zprávy kliknutím na tlačítko **smazat přílohy** – smažou se všechny přílohy aktuální zprávy
- v seznamu příloh v detailu přijaté či odeslané zprávy kliknutím na ikonku červeného křížku u konkrétní přílohy – smaže se tato jedna příloha
- v seznamu všech příloh přijatých či odeslaných zpráv zaškrtneme jednu nebo více příloh a klikneme na tlačítko smazat – smažou se zvolené přílohy

Celé zprávy můžeme mazat následujícími způsoby:

- v detailu přijaté či odeslané zprávy kliknutím na tlačítko **smazat zprávu** – smaže se zpráva včetně všech jejích příloh