

Vytvoření požadavku na IT oddělení

Zpracoval: Jan Jurečka - jurecka@mpm-quality.cz

Vytvořeno: 6. 3. 2026

Obsah

1) Zvolte téma a vyplňte formulář.....	3
2) Požadavek musí být konkrétní	5
3) Jak požadavek správně pojmenovat.....	5
4) Popis požadavku	5
5) Vytvořte snímek obrazovky	6
6) Připojte přílohu	7
7) Odeslání formuláře	8
8) Dodatečná komunikace s řešitelem úkolu	8
9) Zjištění aktuálního stavu požadavku	9
10) Zobrazit stavy všech vašich požadavků	11
Výhody tohoto řešení	13

1) Zvolte téma a vyplňte formulář

Na úvodní stránce nejdříve **vyberte téma**, kterého se váš požadavek týká.

MPM QUALITY
Požadavky na IT oddělení

Vyberte, co chcete řešit

Weby
Správa webových stránek PRIM a MPM

E-shopy
Správa e-shopů a online prodeje

PLZ
Správa zákazkového systému

Další systémy

Marketplaces
Správa prodeje na marketplacech

Mailing
Správa newsletterů a hromadných emailů

Skladové systémy
Správa datových propojení a skladových systémů

Hosting E-maily
Správa hostingu a emailových účtů

Reporting
Správa PowerBI a dalších

Potřebujete vyřešit něco jiného?
[Přejít na Helpdesk](#)

obr.1 – přehledné členění tematických oblastí

Po zvolení tématu se zobrazí formulář, ve kterém jednoduše vytvoříte konkrétní požadavek. Pole označená hvězdičkou jsou povinná.



Požadavek na e-shopy

[– Zpět na výběr projektu](#)

Zadavatel *

Email *

Vyberte e-shop *

-- Vyberte e-shop --

Typ požadavku *

-- Vyberte typ požadavku --

Název požadavku *

Detailní popis požadavku *

Popište váš požadavek co nejpodrobněji

Přílohy (dokumenty, obrázky)

Vybrat soubory (max 10 souborů, každý do 10 MB)

Tip: po screenshotu z Výstřížků můžete přílohu vložit přímo přes Ctrl+V.

Odeslat požadavek

Vymazat formulář

V případě nefunkčnosti formuláře se obraťte na david.pleva@prim.cz

Verze: 2026.03.09.6

obr.2 – formulář pro vytvoření požadavku na e-shop

2) Požadavek musí být konkrétní

Název i popis požadavku pište co nejkonkrétněji, aby bylo už při prvním přečtení jasné, čeho se týká a bylo možné se úkolu věnovat bez dalšího dotazování.

Doplňující otázky kvůli nejasnému zadání zbytečně zpomalují řešení i přehlednost úkolu.

Typ požadavku vybírejte co nejpřesněji, pomůžete tím rychlejšímu přiřazení úkolu správnému řešiteli z IT oddělení.

3) Jak požadavek správně pojmenovat

Název požadavku by měl být co nestručnější a zároveň by měl přesně vystihovat problém nebo požadovaný úkol.

Při hlášení problému s objednávkou uveďte do názvu také **číslo objednávky**.

Pokud na e-shopu nebo webu něco nefunguje, napište už do názvu, **které stránky se problém týká** (např. *Kontakty, O nás, Košík, detail produktu apod.*) a stručně uveďte, co nefunguje.

Pokud se požadavek týká konkrétního produktu, uveďte v názvu také **kód nebo název produktu**.

Příklady

Problém s objednávkou 115 243

Chybí fotka u varianty produktu E34.5248.20

V detailu produktu E34.5378.50 se u ceny zobrazuje chyba 500

Nefunkční odkaz v popisu u produktu W02P.4587.B

Vytvořit nový produkt W91P.4687 na e-shopu

Upravit stávající produkt W91P.4687 na e-shopu

Vytvořit newsletter: Jak se lépe zorientovat na MPM-TIME

Chyba v SK překladu produktu E11.4568

4) Popis požadavku

Popis požadavku pište co nejpodrobněji. Zadání musí být srozumitelné i bez dalšího dotazování.

Vyhněte se používání zkratk. Pokud je použijete, na začátku uveďte jejich vysvětlení.

Pokud se požadavek týká konkrétní stránky nebo produktu, přidejte ideálně také odkaz.

Celé zadání si před odesláním po sobě přečtěte a vyhodnoťte, zda je dostatečně srozumitelné.

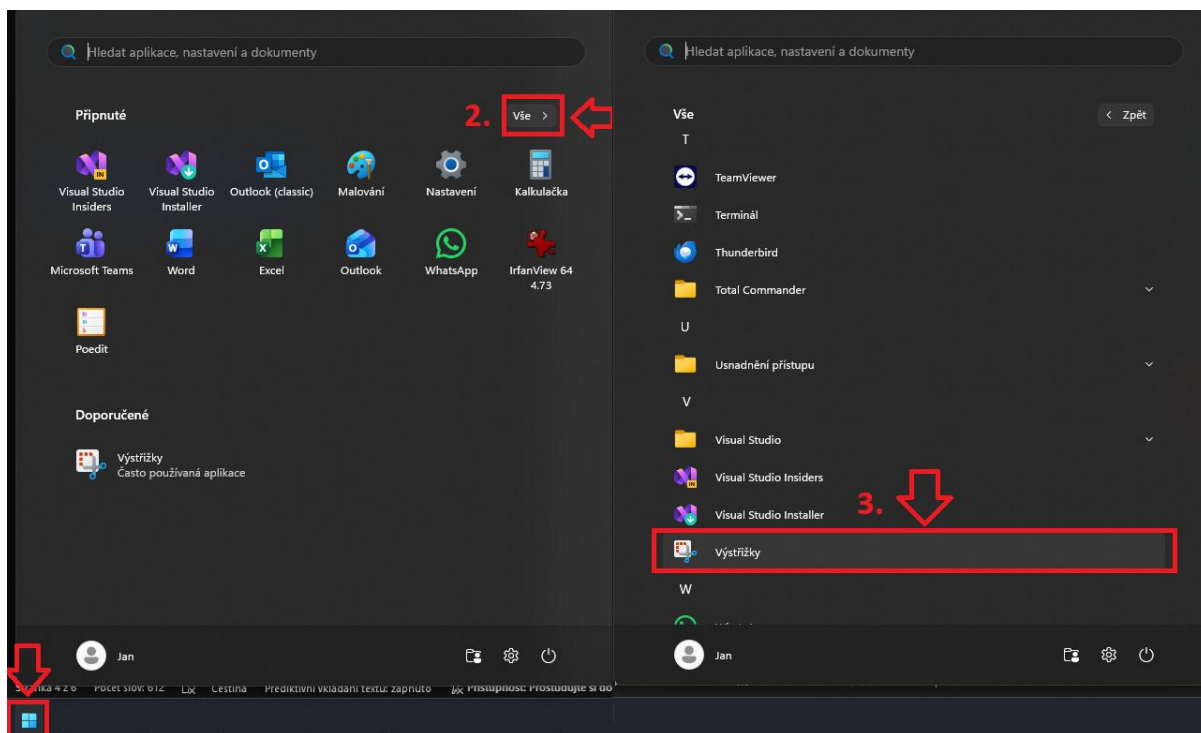
5) Vytvořte snímek obrazovky

Pro lepší pochopení požadavku nebo nahlášení chyby doporučujeme připojit snímek obrazovky (tzv. *výstřížek*), a to ideálně s vyznačenou oblastí, které se problém týká.

To můžete provést použitím univerzální klávesové zkratky **Win + Shift + S** ve všech verzích Windows, případně použitím klávesy **Prt Scr** nebo **Print Screen** ve Windows 11. Následným kliknutím a tažením myši vyberete přibližnou oblast na obrazovce (tzv. *výstřížek*), na kterou chcete poukázat.

Další možností, jak **vytvořit výstřížek a zároveň danou oblast zvýraznit**:

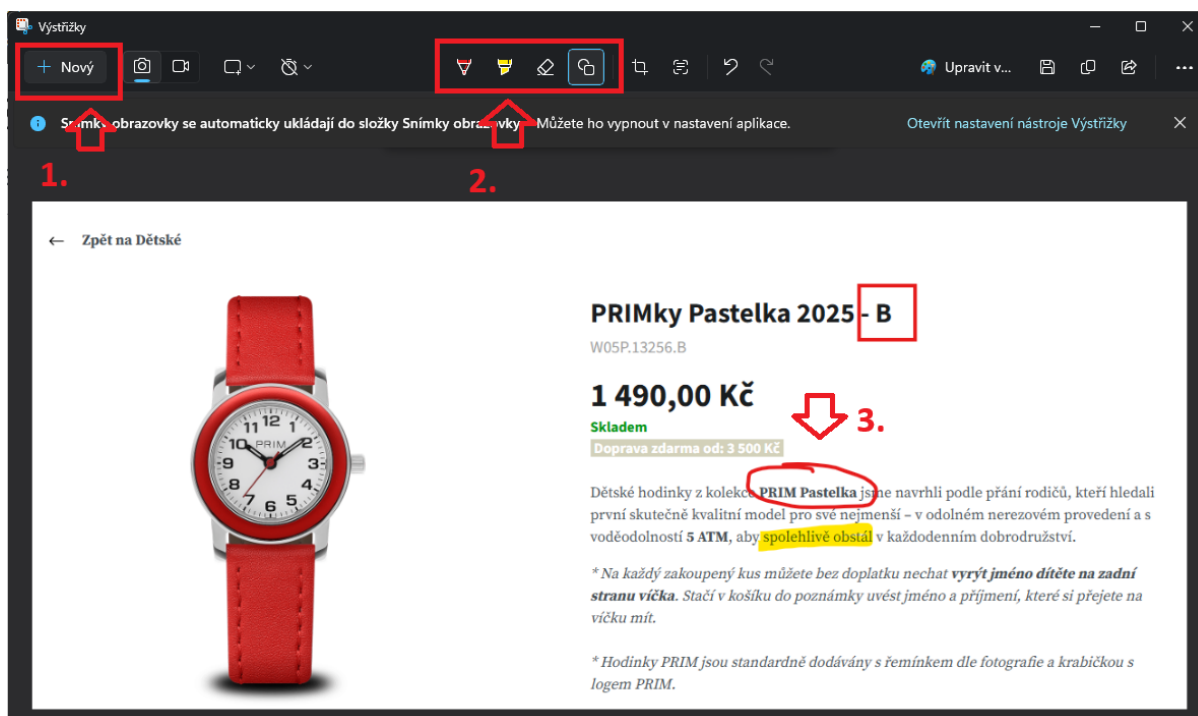
1. Klikněte na nabídku **Start**.
2. Vyberte položku **Vše**.
3. Vyhledejte aplikaci **Výstřížek a skica** ve Windows 10, případně **Výstřížky** ve Windows 11 a otevřete ji.



obr.3 – postup, kde najít aplikaci Výstřižek a skica / Výstřižky

4. V otevřené aplikaci klikněte na tlačítko **+ Nový** a následným kliknutím a tažením myši vyberete přibližnou oblast na obrazovce.

5. Zvolte nástroj (*kuličkové pero, zvýrazňovač nebo tvar*) pro označení výskytu chyby, přesuňte kurzor myši na obrázek a označte.



obr.4 – alternativní postup pro vytvoření výstřižku a jeho následné označení

Poznámka: Výstřižek není nutné ukládat ani kopírovat. Jakékoliv úpravy, které v této aplikaci provedete, se rovnou uloží do tzv. schránky (*jako při kopírování*). Klikněte na formulář **Požadavky na IT oddělení** a výstřižek můžete do formuláře rovnou vložit prostřednictvím klávesové zkratky **Ctrl + V**. Výstřižek se automaticky přidá jako příloha tohoto formuláře.

6) Připojte přílohu

Pokud to pomůže s pochopením požadavku nebo nahlášené chyby, doporučujeme připojit snímek obrazovky (*viz předchozí bod tohoto návodu*).

Veškeré obrázky (*s výjimkou snímků obrazovky*) doporučujeme **před nahráním zkomprimovat, například v online nástroji iLoveIMG, TinyJPG nebo TinyPNG**. Zkomprimované obrázky opětovně stáhněte na disk a připojte je k formuláři. Pokud nahrajete více obrázků najednou, automaticky se zabalí do jednoho ZIP archívu.

Maximální velikost jednoho souboru je omezena na 10 MB.

Maximální počet příloh je omezen na 10 ks. Pokud potřebujete přenést více souborů, zkomprimujte je do ZIP souboru.

7) Odeslání formuláře

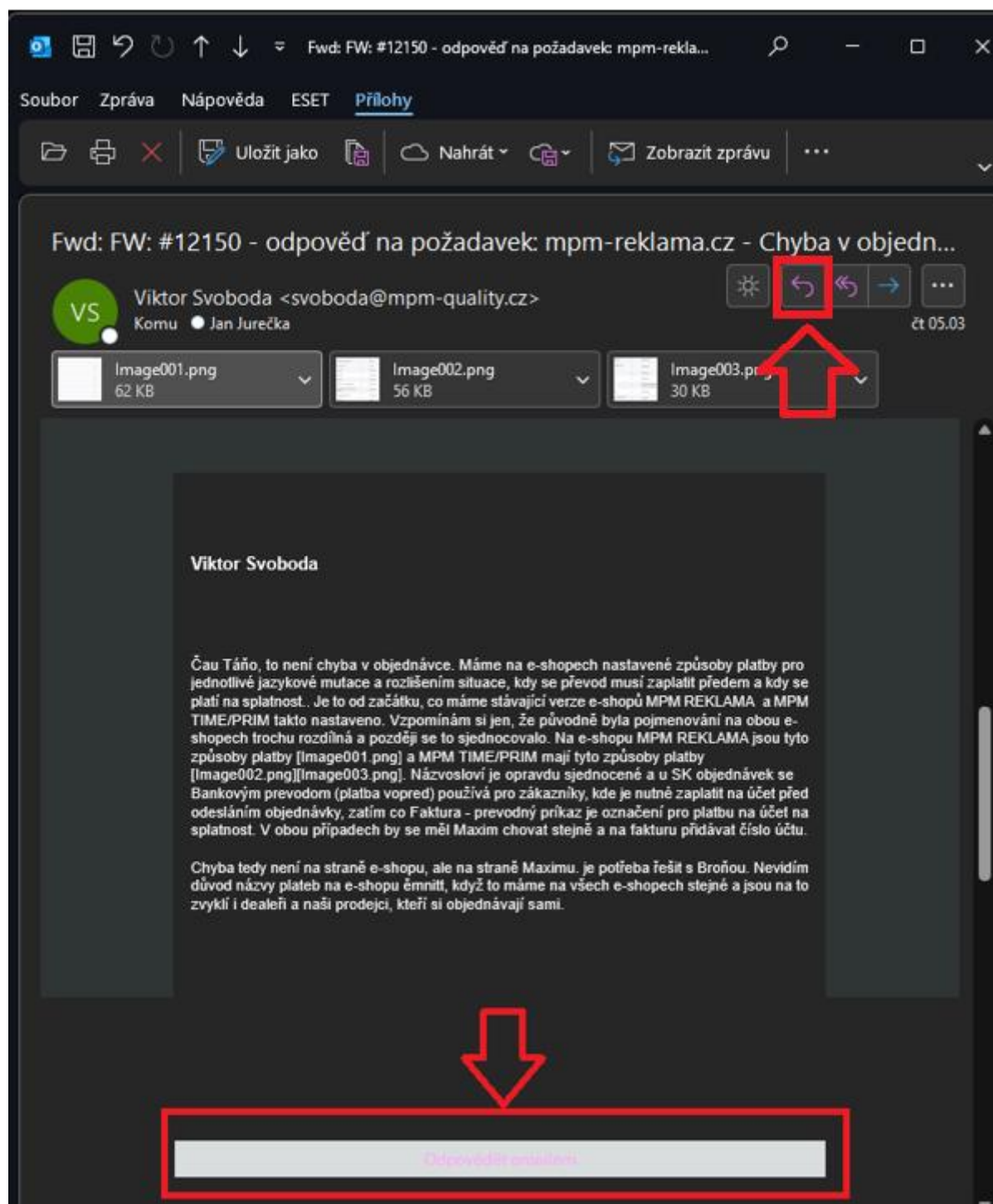
Po vyplnění formuláře a nahrání všech příloh formulář odešlete. Následně vám bude na e-mail zasláno potvrzení o vytvoření požadavku s odkazem, kde můžete požadavek sledovat.

8) Dodatečná komunikace s řešitelem úkolu

Pokud to bude nezbytné, můžete s řešitelem komunikovat e-mailem. Otevřete příchozí e-mail ze systému Aliteo týkající se požadavku, na který chcete reagovat. Odpovědět můžete pomocí tlačítka **Odpovědět e-mailem** nebo klasickou odpovědí na tento e-mail. Vaše odpověď se automaticky přiřadí k příslušnému požadavku v systému Aliteo. Berte prosím ale na vědomí, že vše zásadní musí být popsáno již v zadání úkolu.

Upřednostňujeme zadávání požadavků prostřednictvím tohoto formuláře.

Požadavky sdělené ústně, telefonicky nebo zaslané na firemní e-mail (MPM/PRIM) nebudou od dubna 2026 přijímány.

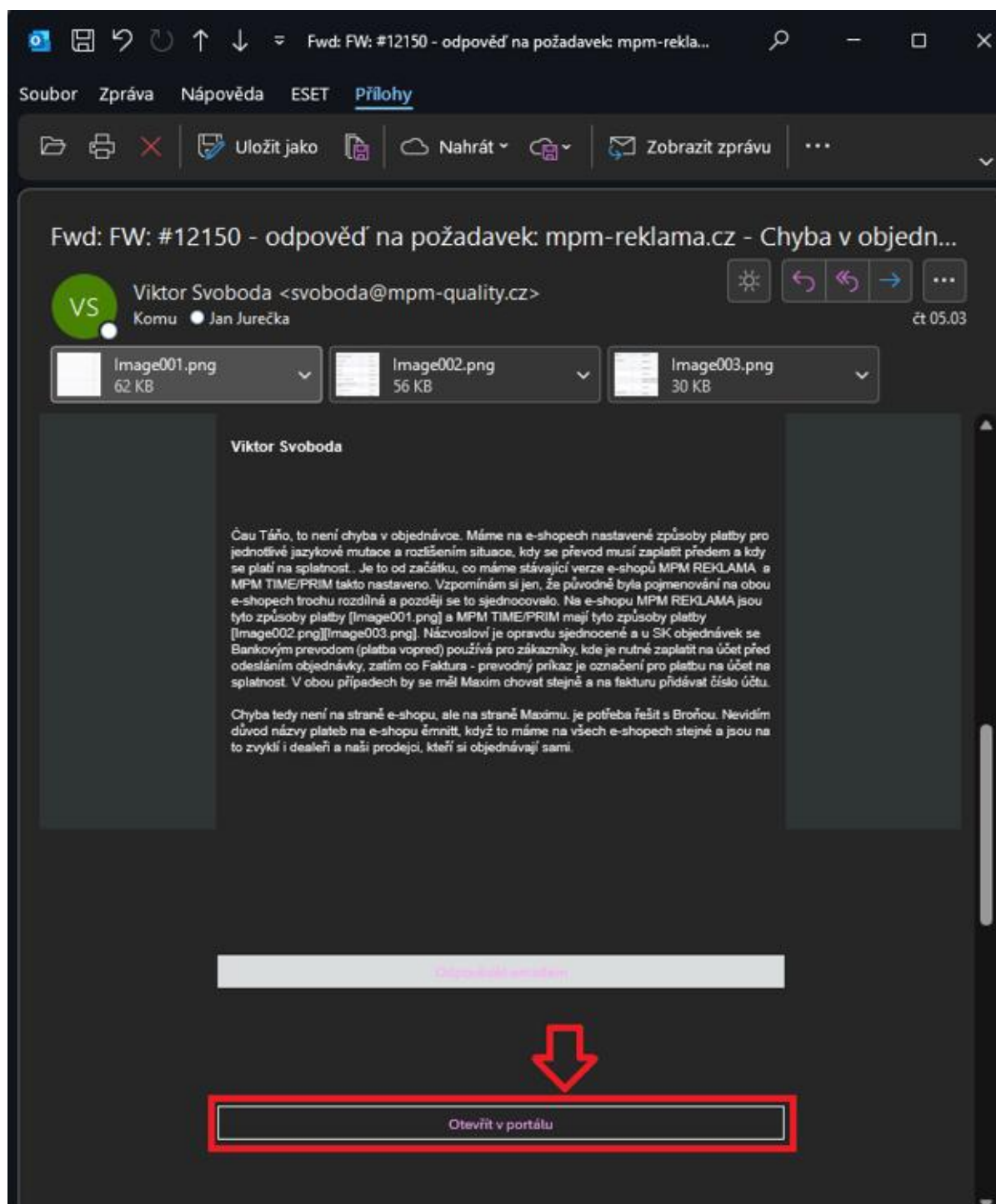


obr.5 – komunikace s řešitelem je možná výhradně přes tlačítko **Odpovědět e-mailem**, nebo odpovědí na tento e-mail ze systému Aliteo

9) Zjištění aktuálního stavu požadavku

O změně stavu požadavku budete automaticky informováni e-mailem.

Informace o požadavku, včetně veškeré komunikace s uživatelem a případného plánovaného termínu dokončení, zobrazíte kliknutím na odkaz **Otevřít v portálu**, který naleznete v každém potvrzovacím e-mailu ze systému Aliteo.



obr. 6 – umístění tlačítka **Otevřít v portálu**

PRIM

Uživatel **tatana.dudova@prim.cz**

Všechny případy (7)

Případy založené uživatelem **tatana.dudova@prim.cz**

mpm-reklama.cz - Chyba v objednávce

#12150 Normální priorita **✓ Uzavřeno** od 4. 3. 2026 ▶ od 3. 3. 2026 tatana.dudova@prim.cz

Popis Komentáře (2) Přílohy (0)

Ahoj,
všimla jsem si, že ve všech SK objednávkách na splatnost se načítá špatný způsob úhrady - není k němu přiřazené číslo účtu. Ve výdejce, tím pádem ani ve faktuře, lidé neví, kam mají zaplatit.
Prosím o kontrolu a správné nastavení, aby se to pokaždé nastavilo ručně.
Děkuji
TD

Powered by ALITEO

obr.7 – hlavní stránka zvoleného požadavku s vyznačením aktuálního stavu úkolu

10) Zobrazit stavy všech vašich požadavků

O jakékoliv změně stavu požadavku budete automaticky informováni e-mailem. Pokud si však budete chtít prohlédnout i stavy vašich předchozích požadavků, postupujte takto:

1. Pro zobrazení všech vámi vytvořených požadavků klikněte na odkaz **Otevřít v portálu**, který najdete v každém potvrzovacím e-mailu ze systému Aliteo (viz obrázek 6, strana 10).

2. Po otevření portálu klikněte na odkaz **Všechny případy** v pravém horním rohu stránky.

The screenshot shows the PRIM portal interface. At the top right, the user is identified as 'Uživatel tatana.dudova@prim.cz'. Below this, a red box highlights the link 'Všechny případy (7)'. A red arrow points from this link down to the main content area. The main content area displays a case titled 'mpm-reklama.cz - Chyba v objednávce'. The case details include: '#12150', 'Normální priorita', 'Uzavřeno', 'od 4. 3. 2026', 'od 3. 3. 2026', and 'tatana.dudova@prim.cz'. Below the title, there are tabs for 'Popis', 'Komentáře 2', and 'Přílohy 0'. The 'Popis' tab is selected, showing a message from 'TD' about an error in the order process. The footer of the page indicates 'Powered by ALITEO'.

obr.8 – jak zobrazit všechny vámi zadané požadavky (aktuální i uzavřené)

PRIM

Uživatel tatana.dudova@prim.

Případy založené uživatelem **tatana.dudova@prim.cz**

Prodloužení licence u ARTEX IS

Ahoj Ivo,
sice jsi mi napsal, kdo využívá 6 licencí na Power BI.
Ale moje otázka zní, jestli tu licenci, kterou platíme u společnosti ARTEX IS máme prodloužit.
Stačí ANO/NE.
Dík
čau
T.

#12251 Normální priorita **X Žádost o zrušení** od 9. 3. 2026 od 8. 3. 2026
tatana.dudova@prim.cz

Aktualizace tabulky pro vyúčtování komisních skladů

Ahoj Ivo,
prosím Tě, mohl bys zaktualizovat tabulku pro sledování vyúčtování komisních skladů?
Dík
T.

#12156 Normální priorita **V řešení** od 4. 3. 2026 od 3. 3. 2026 tatana.dudova@prim.cz

eshop.prim-hodinky.cz - Požadavek

Zdravím,
potvrzení objednávky 115 144 paní Gavláková nedostala. Asi proto, že je odběratel SK, tak to nemá nastaveno.
Prosím o kontrolu a nastavení, aby jí chodilo potvrzení všech objednávek, které nám padají do skladu ELTON.
Děkuji
TD

Powered by ALITEO

obr.9 – seznam všech požadavků s vyznačením aktuálního stavu řešení

Výhody tohoto řešení

- Již po vytvoření požadavku je na základě jeho typu automaticky přiřazen řešitel, případně více řešitelů. Ti jsou ihned informováni o novém požadavku a mohou na něm začít pracovat.
- Systém přináší vyšší efektivitu práce, lepší dohledatelnost úkolů, možnost nastavení priorit a přehled o požadovaných termínech dokončení.
- Všechny požadavky jsou přehledně na jednom místě, takže se minimalizuje riziko jejich přehlédnutí.

- Díky detailnímu zadání požadavku a správě stavu úkolu je zároveň zajištěna jeho předatelnost mezi jednotlivými řešiteli, například v případě nepřítomnosti některého z nich.
- průběhu řešení požadavku budete průběžně informováni e-mailem.