

## Návod pro zodpovídání a správu ticketů v request tracker systému <https://rt.cesnet.cz>

### Základní informace

|                                   |                                                                                                                                  |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Název dokumentu</b>            | <i>Návod pro zodpovídání a správu ticketů v request tracker systému <a href="https://rt.cesnet.cz">https://rt.cesnet.cz</a>.</i> |
| <b>Registrační číslo projektu</b> | Národní repozitářová platforma pro výzkumná data CZ.02.01.01/00/23_014/0008787                                                   |
| <b>Název KA</b>                   | KA7.1 Metodické materiály pro software/služby NRP                                                                                |

### Autoři

| Instituce          | Jméno a příjmení | ORCID                                                                   | Email                                                                    |
|--------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Univerzita Karlova | Lucie Hošková    | <a href="https://orcid.org/0009-0001-9695-2342">0009-0001-9695-2342</a> | <a href="mailto:lucie.hoskova@ruk.cuni.cz">lucie.hoskova@ruk.cuni.cz</a> |
|                    |                  |                                                                         |                                                                          |
|                    |                  |                                                                         |                                                                          |
|                    |                  |                                                                         |                                                                          |
|                    |                  |                                                                         |                                                                          |
|                    |                  |                                                                         |                                                                          |

## Obsah

|                                                                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Návod pro zodpovídání a správu ticketů v request tracker systému <a href="https://rt.cesnet.cz">https://rt.cesnet.cz</a> ..... | 1  |
| Základní informace .....                                                                                                       | 1  |
| Autoři .....                                                                                                                   | 1  |
| 1 Základní správa RT .....                                                                                                     | 4  |
| 1.1 Orientace v RT frontě .....                                                                                                | 4  |
| 1.1.1 Úprava domovské stránky .....                                                                                            | 4  |
| 1.1.2 Seznam ticketů ve frontě .....                                                                                           | 4  |
| 2 Vytvoření nového ticketu .....                                                                                               | 5  |
| 2.1 Komu je ticket určen .....                                                                                                 | 5  |
| 2.2 Nastavení názvu ticketu .....                                                                                              | 5  |
| 2.3 Přílohy – jak přidat a kde najít nám zaslané .....                                                                         | 6  |
| 2.4 Nastavení stavu a vlastníka ticketu .....                                                                                  | 6  |
| 3 Reakce na ticket .....                                                                                                       | 7  |
| 3.1 Odpovědi .....                                                                                                             | 7  |
| 3.2 Komentář .....                                                                                                             | 7  |
| 3.3 Co mohu zahrnout do reakce na ticket .....                                                                                 | 8  |
| 3.3.1 Formátování textu v ticketu .....                                                                                        | 8  |
| 3.3.2 Jednorázové přidání příjemce zprávy .....                                                                                | 8  |
| 3.3.3 Odebrání účastníků z reakce na ticket .....                                                                              | 8  |
| 4 Správa uživatelů .....                                                                                                       | 10 |
| 4.1 Role .....                                                                                                                 | 10 |
| 4.2 Přidání uživatelů do ticketu .....                                                                                         | 10 |
| 4.3 Přidání osoby z kopie emailu .....                                                                                         | 10 |
| 4.4 Odstranění uživatelů z ticketu či emailové komunikace .....                                                                | 11 |
| 5 Správa ticketů .....                                                                                                         | 12 |
| 5.1 Změna stavu ticketu .....                                                                                                  | 12 |
| 5.2 Uzavření ticketu .....                                                                                                     | 12 |
| 5.3 Sloučení dvou ticketů do jednoho .....                                                                                     | 12 |
| 5.4 Přesunutí ticketu mezi frontami .....                                                                                      | 13 |
| 5.4.1 Se zachováním původního ticketu a přeposláním pouze “kopie” .....                                                        | 13 |
| 5.4.2 S kompletním přesunutím ticketu do jiné fronty .....                                                                     | 13 |
| 5.5 Spam tickety .....                                                                                                         | 13 |
| 6 Nastavení uživatelského rozhraní RT fronty .....                                                                             | 14 |
| 6.1 Obsah úvodní stránky .....                                                                                                 | 14 |

|     |                                                   |    |
|-----|---------------------------------------------------|----|
| 6.2 | Podpis.....                                       | 15 |
| 6.3 | Nastavení možností editoru zprávy požadavku ..... | 15 |

# 1 Základní správa RT

## 1.1 Orientace v RT frontě

RT systém umožňuje rozličné způsoby nastavení si hlavní stránky. Je pouze na vás, jak si rozhraní přizpůsobíte, ale je doporučeno nechat si na hlavní stránce seznam veškerých front, které aktivně spravujete.

| ^ Fronty v nichž jsem AdminCc  |      |          |          |          |
|--------------------------------|------|----------|----------|----------|
| Fronta                         | nový | otevřený | odložený | feedback |
| název fronty vašeho repozitáře | -    | -        | -        | -        |

### 1.1.1 Úprava domovské stránky

Úprava vzhledu domovské stránky, rozložení jednotlivých polí a jejich přidávání či odebírání je popsáno v podkapitole **Obsah úvodní stránky**.

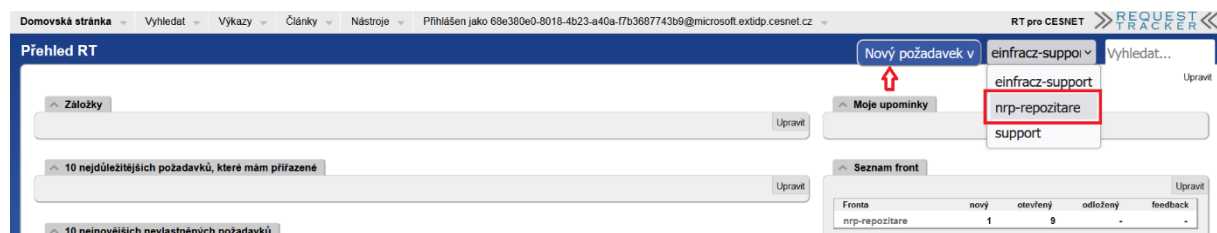
### 1.1.2 Seznam ticketů ve frontě

Ve frontě poté naleznete veškeré tickety vašeho systému. Na následujícím obrázku naleznete vysvětlení pro jednotlivé popisky u každého ticketu.

| č. Předmět<br>Žadatel |                                                   | Stav<br>Vytvořeno                            | Fronta<br>Poslední<br>kontakt | Vlastník<br>Naposledy aktualizován           | Priorita<br>Zbývajících<br>čas        |
|-----------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------|
| číslo<br>ticketu      | název ticketu<br>jméno a emailová adresa žadatele | stav ticketu<br>kdy byl ticket v RT vytvořen | název fronty<br>poslední akce | kdo je za ticket zodpovědný<br>poslední akce | kolik dní zbývá<br>k vyřešení ticketu |

## 2 Vytvoření nového ticketu

Nový ticket se vytváří skrz funkci **Nový požadavek** v horní pravé části obrazovky. Nezapomeňte vybrat správnou frontu (v tomto případě použita jako ukázka *nrp-repozitare*).



Otevře se stránka, ve které nejenom že nastavíte název ticketu, komu patří, komu mají chodit updates ale **zároveň už i zašlete uživateli první e-mailovou zprávu**, která bude obsahovat vše, co napíšete do pole *Popište případ níže* a veškeré přiložené přílohy. Možnosti textového pole jsou blíže popsány v sekci **Formátování textu v ticketu**.

^ Vytvořit nový lístek v nrp-repozitare

Žadatelé:

Cc:   
(Zašle kopii této aktualizace čárkami oddělenému seznamu e-mail adres. Tito lidé **budou** dostávat budoucí aktualizace.)

Admin Cc:   
(Zašle kopii této aktualizace čárkami oddělenému seznamu e-mail adres. Tito lidé **budou** dostávat budoucí aktualizace.)

Předmět:

Sign ☐ Šifrovat ☐

Popište případ níže:

Příložit:  Soubory přetáhněte sem nebo klikněte pro připojení

Vytvořit

### 2.1 Komu je ticket určen

Viz **Správa uživatelů**

### 2.2 Nastavení názvu ticketu

Jako název ticketu se použije obsah pole **Předmět**. Název se může kdykoliv upravit v sekci *Základní údaje > Úprava požadavku > Předmět*. Akce změny předmětu uvnitř RT je viditelná pouze pro AdminCc; žadatelům není zaslán žádný email.



## 2.3 Přílohy – jak přidat a kde najít nám zaslané

K ticketu **je možné přikládat soubory**, což se provede pomocí tlačítka *Přiložit* hned pod textovým polem zprávy. Všechny soubory, které jsou takto k ticketu jednou přiložené či obdrženy se pak později zobrazují v seznamu pod zprávou. Pokud chcete, aby byla do zprávy příloha opět zahrnuta, **musíte ji zaškrtnout**.

Přiložit: Soubory přetáhněte sem nebo klikněte pro připojení

Včetně příloh: schuzka\_repozitar.docx

☐ Po 16.bře.2026 15:22:57 (174.8KiB) vytvořil(a)

☐ Po 16.bře.2026 15:22:56 (174.8KiB) vytvořil(a)

Snímek obrazovky 2026-04-01 v 13:57:20.png

☐ St 01.dub.2026 13:57:52 (385.1KiB) vytvořil(a)

Aktualizovat požadavek

Přílohy, které jsou na RT frontu zaslány, naleznete vždy v sekci *Historie* u zprávy, ke které byly přiloženy. Nachází se vždy **v pravé části pod samotným polem zprávy**.

Obsah zprávy není zobrazen, neboť to není prostý text.

Út 08 čvc. 2025 16:06:53 The RT System itself - Odchozí zpráva zaznamenána - Recipients

Stáhnout ucel\_ \_repozitare\_ \_SkanečniPatrola.docx  
application/vnd.openxmlformats-officedocument.wordprocessingml.document 318.6KiB

Zobrazit

## 2.4 Nastavení stavu a vlastníka ticketu

Stavem ticketu určujete, jestli se mu již někdo věnuje. Jelikož ticket zakládáme a budeme se mu dále věnovat, stav nastavíme jako *Otevřený*. Více o stavech ticketu naleznete v sekci **Změna stavu ticketu**.

Vlastníkem ticketu je osoba, která je za něj zodpovědná. Přiřazením role vlastníka vám v RT nevznikají žádná další nová práva; role slouží čistě pro přehled toho, kdo se ticketem zabývá.

^ Základní údaje

Fronta: nrp-repozitare

Stav: otevřený ▾

Vlastník: Nobody in particular ▾

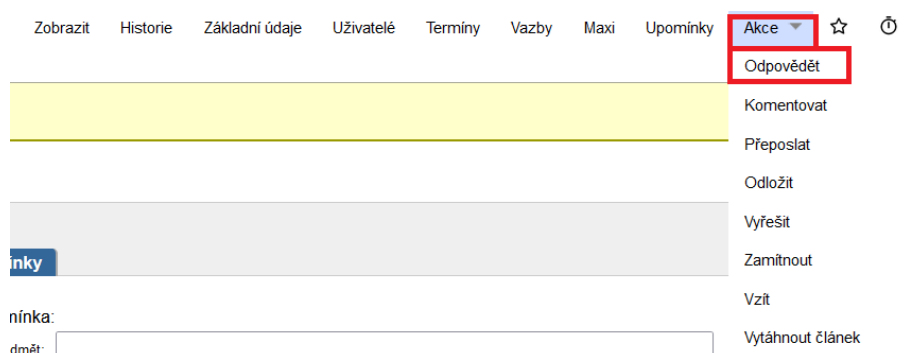
## 3 Reakce na ticket

Na ticket se dá reagovat více způsoby, nejčastěji používanými z nich jsou Odpovědět a Komentovat. **Odpovědět pošle update všem osobám** připojením k ticketu, zatímco **Komentovat pouze přiřadí k ticketu interní poznámku, kterou nevidí nikdo jiný než osoby s rolí AdminCc.**

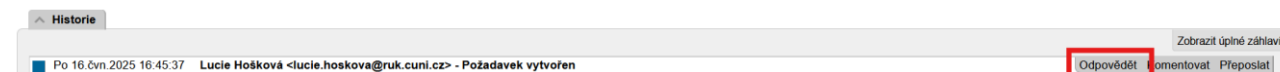
### 3.1 Odpovědi

Na ticket se odpovídá vždy skrz funkci **Odpovědět**. RT fronta ovšem umožňuje dvě možnosti odpovědi.

**1) vytvoření nové odpovědi ticketu z možnosti hlavního menu Akce > Odpovědět**



**2) odpověď na specifickou zprávu z historie, kdy tělo emailu obsahuje i text zprávy, na kterou se odpovídá**



Pokud chcete, aby vaše odpověď obsahovala pouze vámi nyní napsaný text, použijte první možnost.

### 3.2 Komentář

Možnosti **vytvoření komentáře** se nachází na totožném místě jako možnosti akce Odpovědět. Rozdíly mezi jednotlivými variantami je stejný jako u Odpovědět – skrz Akce se vytvoří nové čisté textové pole, zatímco komentářem z historie se komentuje přímo na specifickou zprávu.



### 3.3 Co mohu zahrnout do reakce na ticket

V odpovědi lze provést následující akce – **vyplnění samotného textového pole s odpovědí, přidání přílohy, přiřazení jednorázových CC a jednorázové odebrání uživatele** z konverzace pro tuto specifickou odpověď.

#### 3.3.1 Formátování textu v ticketu

Samotné textové pole je v základní podobě RT fronty v plain textu, **zcela bez formátování**. Je možné si ale nastavit, abyste zprávy mohli formátovat. Postup nastavení naleznete v podkapitole [Nastavení\\_možností\\_editoru](#).

#### 3.3.2 Jednorázové přidání příjemce zprávy

Pokud chcete zaslat nový update k ticketu a zároveň **přidat dalšího příjemce pouze pro tento update**, použijte pole Jednorázové Cc. Osoby v tomto poli dostanou e-mailovou zprávu, mohou na ni i odpovědět, ale o dalších změnách, co proběhnou v ticketu, už e-mailově informováni nebudou.

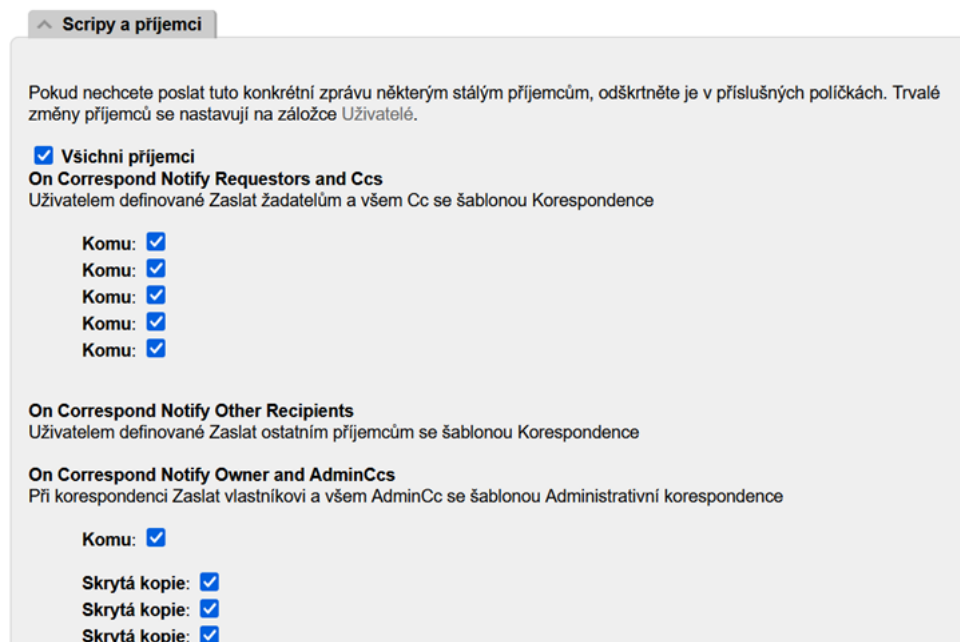


The screenshot shows a form titled 'Zpráva' (Message). It contains two input fields: 'Jednorázové Cc' (One-time Cc) and 'Jednorázové Bcc' (One-time Bcc).

#### 3.3.3 Odebrání účastníků z reakce na ticket

Pokud si přejete, aby **specifická reakce na ticket nebyla zaslána specifickému účastníkovi/účastníkům**, kteří jsou k ticketu přiřazeni, **můžete je při vytváření reakce odstranit** v sekci *Scripy a příjemci*, kterou naleznete ve spodní části okna reakce.

U reakce typu Odpověď si můžete vybírat jak z AdminCc, tak Žadatelů a běžných Cc osob.



The screenshot shows the 'Scripy a příjemci' (Scripts and recipients) section of the ticket response form. It contains the following options:

- ☒ **Všichni příjemci**  
On Correspond Notify Requestors and Ccs  
Uživatелеm definované Zaslát žadatelům a všem Cc se šablonou Korespondence
- ☒ **Komu:**
- ☒ **Komu:**
- ☒ **Komu:**
- ☒ **Komu:**
- ☒ **Komu:**
- ☐ **On Correspond Notify Other Recipients**  
Uživatелеm definované Zaslát ostatním příjemcům se šablonou Korespondence
- ☐ **On Correspond Notify Owner and AdminCcs**  
Při korespondenci Zaslát vlastníkově a všem AdminCc se šablonou Administrativní korespondence
- ☒ **Komu:**
- ☒ **Skrytá kopie:**
- ☒ **Skrytá kopie:**
- ☒ **Skrytá kopie:**

Toto odstranění můžete provést i u komentáře. Zde můžete vidět, že jak zmíněno v sekci **Komentář**, tento typ reakce se posílá pouze osobám s AdminCc rolí.

^ Scripy a příjemci

Pokud nechcete poslat tuto konkrétní zprávu některým stálým příjemcům, odškrtněte je v příslušných políčkách. Trvalé změny příjemců se nastavují na záložce Uživatelé.

☒ Všichni příjemci

**On Comment Notify Other Recipients as Comment**

Při komentáři Zaslát ostatním příjemcům jako komentář se šablonou Korespondence

**On Comment Notify Owner and AdminCcs as Comment**

Při komentáři Notify Owner and AdminCcs as Comment se šablonou Administrativní komentář

Komu: ☒

Skrytá kopie: ☒

Skrytá kopie: ☒

Skrytá kopie: ☒

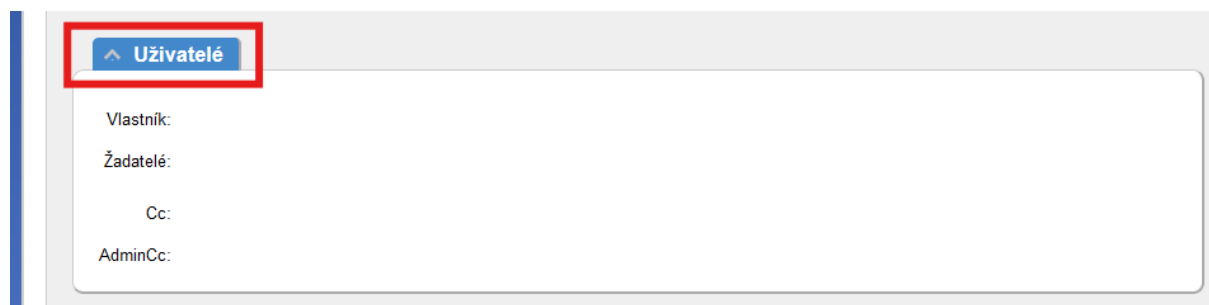
Skrytá kopie: ☒

Skrytá kopie: ☒

Skrytá kopie: ☒

## 4 Správa uživatelů

Osobám, které mohou interagovat s ticketem se říká **uživatelé**. Jejich seznam naleznete na hlavní stránce ticketu či v menu sekci *Uživatelé*.



Uživatelé

Vlastník:

Žadatelé:

Cc:

AdminCc:

### 4.1 Role

Každé osobě, která s ticketem interaguje, je přiřazena **specifická role**. Jejich přehled je následující:

**Žadatelé:** osoby, které vytvořily ticket skrz formulář na stránkách repozitáře, či při manuálním zadání ticketu byly označeni jako hlavní kontaktní body ohledně dotazu

**Cc:** osoby, které jsou součástí konverzace ale nejsou hlavními žadateli

**Vlastník:** osoba zodpovědná za ticket

**AdminCc:** osoby které vidí ticket a mohou jej jakkoliv upravovat či na něj reagovat bez ohledu na přidělenou roli

### 4.2 Přidání uživatelů do ticketu

Je možné, že v průběhu jeho řešení bude potřeba přidávat k ticketu nové uživatele. To se provede v sekci *Uživatelé* > *Úprava uživatelů souvisejících s požadavkem*. Je potřeba zadat **emailovou adresu uživatele a jakou roli bude v ticketu mít**.



Úprava uživatelů souvisejících s požadavkem #1443003

Nový pozorovatel

Najít osoby, jejichž

Uživatelské jméno  odpovídá  Spustit!

Najít skupiny jejichž

Jméno  odpovídá  Spustit!

Přidat nové pozorovatele:

| Typ | Email                |
|-----|----------------------|
| -   | <input type="text"/> |
| -   | <input type="text"/> |
| -   | <input type="text"/> |

Uživatelé

Vlastník:

Aktuální pozorovatelé

(Zaškrtněte pro smazání)

☐ Žadatelé: ☐ ☐

☐ Cc: ☐ Žádný

☐ Admin Cc: ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

☐ Observer: ☐ Žádný

### 4.3 Přidání osoby z kopie emailu

Může se také stát, že v emailové odpovědi na ticket byla do kopie přidána další osoba, která má být o dění v ticketu nadále informována. Ta sice uvidí email, kde je v kopii, ale

**neuvidí odpověď, která přijde z RT fronty** – jak bylo řečeno, ticket vidí pouze osoby přidáné jako uživatelé.

Pokud je někdo takto přidán do kopie, **jejich email se objeví v sekci Nový pozorovatel jako předvyplněný**. Pro přidání do uživatelů pak pouze stačí **nastavit typ pozorovatele** a uložit změny.

Úprava uživatelů souvisejících s požadavkem #1443003

**Nový pozorovatel**

Najít osoby, jejichž

Uživatelské jméno  odpovídá

Najít skupiny jejichž

Jméno  odpovídá

Přidat nové pozorovatele:

| Typ                            | Email                |
|--------------------------------|----------------------|
| <input type="text" value="-"/> | <input type="text"/> |
| <input type="text" value="-"/> | <input type="text"/> |
| <input type="text" value="-"/> | <input type="text"/> |

**V případě, že k takovéto situaci dojde, objeví se u ticketu automaticky komentář, který bude na tuto skutečnost upozorňovat.**

## 4.4 Odstranění uživatelů z ticketu či emailové komunikace

Uživatele můžete z ticketu či jeho funkcí odebrat dvěma způsoby.

Pokud si přejete, aby měl uživatel stále přístup k ticketu v RT frontě, ale aby mu již nechodily emaily, stačí jeho jméno odškrtnout v sekci *Uživatelé > Upravit příjemce pošty pro požadavek*

Upravit příjemce pošty pro požadavek #1443021

Zatřetí uživatelé budou dostávat e-maily o základních změnách v požadavku (závisí též na prováděné akci). Odškrtněte uživatele, pokud již nemá (nemají) dostávat e-maily o tomto požadavku.

☒ Všichni příjemci

Pokud chcete uživatele zcela odstranit z ticketu, stačí jejich jméno zaškrtnout v *Uživatelé > Úprava uživatelů souvisejících s požadavkem > Aktuální pozorovatelé*.

**Aktuální pozorovatelé**

(Zaškrtněte pro smazání)

☐ Žadatelé: 

- ☐
- ☐

☐ Cc: 

- Žádný

☐ Admin Cc: 

- ☐
- ☐
- ☐
- ☐
- ☐

☐ Observer: 

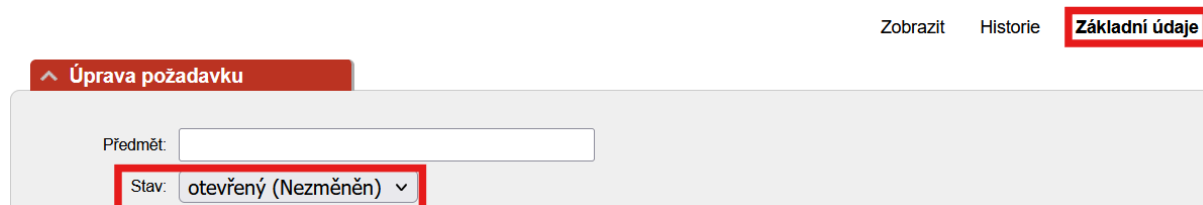
- Žádný

## 5 Správa ticketů

### 5.1 Změna stavu ticketu

Stav ticketu slouží k jasnému **přehledu toho, v jaké fázi řešení ticket je.**

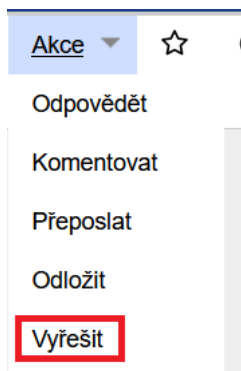
Stav ticketu lze kdykoliv změnit v sekci *Základní údaje > Úprava požadavku > Stav*.



Po změně stavu ticketu přijde všem AdminCc upozorňovací e-mail.

### 5.2 Uzavření ticketu

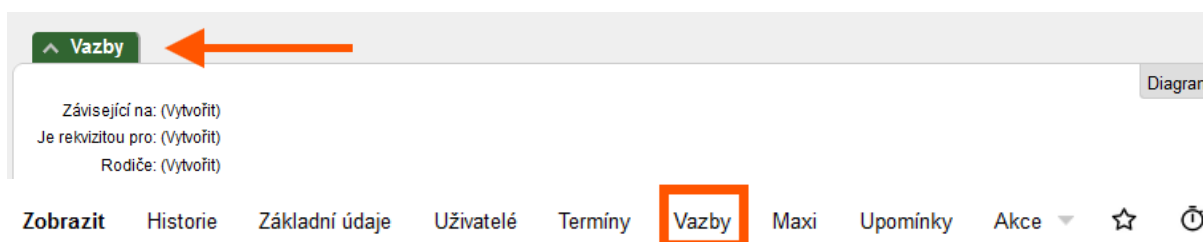
Jakmile je ticket vyřešený, je potřeba jej uzavřít. To se provede pomocí *Akce > Vyřešit*.



### 5.3 Sloučení dvou ticketů do jednoho

Je možné, že uživatelé buď změni předmět emailů (dojde ke smazání ID čísla na začátku předmětu které slouží k přiřazení zprávy ke správnému ticketu) a tím vytvoří nový ticket, či na komunikaci zcela zapomenou a kontaktují nás přes formulář znovu. Výsledek bude stejný – **vytvoří se nový ticket pro již existující problém**. V takových případech je **vhodné tickety spojit dohromady**. To se provede následujícím způsobem:

Na hlavní stránce ticketu je potřeba kliknout na pole *Vazby*, či tuto možnost vybrat v horním menu.



Následně v sekci Sloučit vepíše číslo ticketu, pod který se má tento sloučit. **Pozor, tato akce je nevratná!** Veškerá konverzace se následně bude držet pouze v jednom ticketu.

Sloučit

Upozornění: sloučení nelze vrátit zpět! Vložte číslo požadavku, do kterého se má tento sloučit.

Sloučit do:

## 5.4 Přesunutí ticketu mezi frontami

Jsou dvě možnosti, jak si mezi frontami předávat tickety. Návod a popis, kdy je vhodné používat kterou možnost naleznete v následujících dvou podkapitolách. **Obě možnosti se nacházejí v hlavní stránce ticketu** a provedou se kliknutím na modré pole s popisem akce.

### 5.4.1 Se zachováním původního ticketu a přeposláním pouze “kopie”

Pokud si **chcete zachovat původní ticket ve své frontě**, a pouze předat jiné RT frontě nový ticket s informacemi co je potřeba vyřešit a kontakty na žadatele, je potřeba vytvořit takzvaný **“child” ticket**. Tento ticket se pak v systému drží jako závislý na vašem původním “parent” ticketu. Při vytváření buď můžete zvolit možnost with AdminCc, kdy budete přidáni mezi AdminCc tohoto nového ticketu, či jej můžete pouze jednoduše přesunout bez přiřazování si jakýchkoliv rolí (a s nimi spojených funkcionalit) mimo Cc.

Pokud chcete umožnit, aby druhá RT fronta mohla **child ticket vyřešit a uzavřít i přes to, že parent ticket je stále ještě v řešení**, použijte typ Reference.

Create child request (as Reference, weak relation) in

nrp-repozitare

Create child request (as Reference, weak relation) in (with AdminCc)

nrp-repozitare

Pokud chcete, aby child tickety **nebylo možné uzavřít dříve, než se vyřeší váš originální parent ticket**, použijte možnost Dependence.

Create child request (as Dependence, strong relation) in

nrp-repozitare

Create child request (as Dependence, strong relation) in (with AdminCc)

nrp-repozitare

### 5.4.2 S kompletním přesunutím ticketu do jiné fronty

Pokud **chcete ticket pouze přesunout do jiné fronty**, například z důvodu vybrání špatné RT fronty tazatelem, použijte funkci **Move ticket to**. Opět se můžete rozhodnout, jestli u tohoto ticketu chcete stále zastávat roli AdminCc, či nikoliv.

Create child request (as Dependence, strong relation) in (with AdminCc)

nrp-repozitare

Move ticket to

nrp-repozitare

Move ticket to (with you as AdminCc)

nrp-repozitare

## 5.5 Spam tickety

Může se stát, že do RT fronty přijdou spam tickety. V takovém případě je prosím přesuňte do RT fronty “karanténa”.

Move ticket to

nrp-repozitare

Move ticket to

einfracz-support

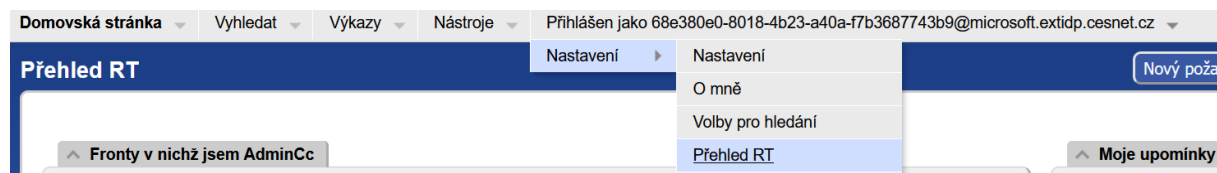
karantena

Historie

## 6 Nastavení uživatelského rozhraní RT fronty

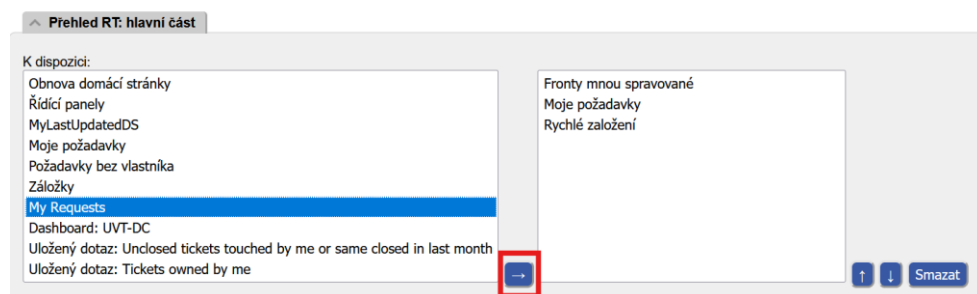
### 6.1 Obsah úvodní stránky

Vzhled a obsah úvodní stránky si můžete nastavit v sekci *Nastavení > Přehled RT*.

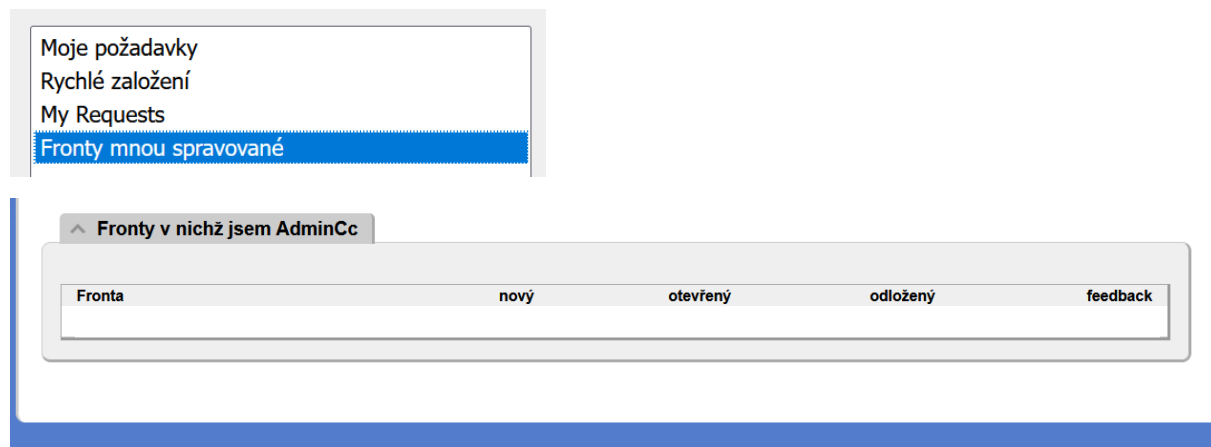


Zde si můžete nastavit to, jaké funkcionality se vám budou zobrazovat v hlavním a postranním panelu.

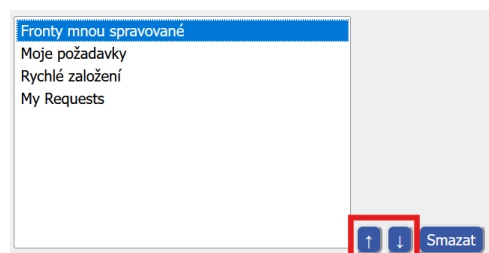
Můžete je buď **přidat** pomocí jejich výběru v levém seznamu a pak kliknutím na šipku, která je přesune do seznamu aktivně používaných funkcionalit hlavní stránky vpravo.

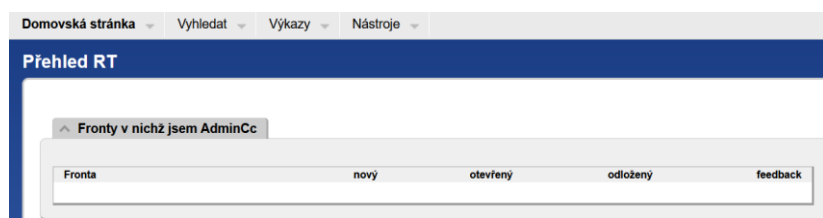


Můžete také **změnit to, kde se na stránce nachází** – jejich poloha na seznamu určuje i jejich polohu na domovské stránce. Například v tuto chvíli se funkcionality *Fronty v nichž jsem AdminCc* nachází zcela na spodní straně stránky:

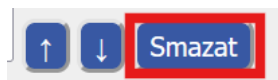


Přeji si ovšem, aby se mi na domovské stránce zobrazovaly úplně nahoře. Pomocí šipek nahoru/dolů funkcionality tedy posunu na první místo:



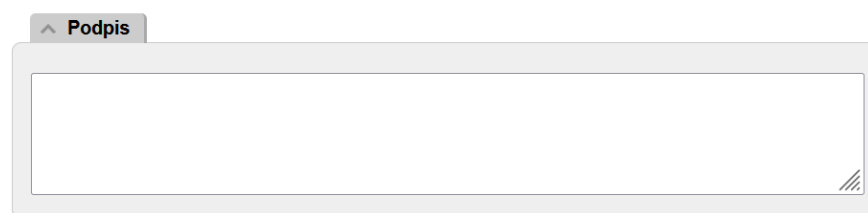


Funkcionalitu můžete z aktivního seznamu taktéž **smazat**.

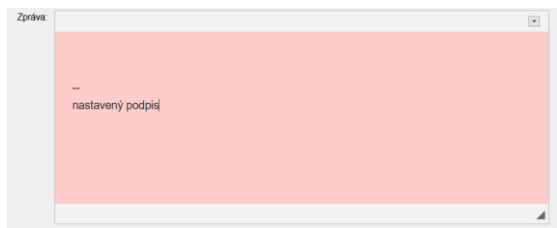


## 6.2 Podpis

Je možné si nastavit automatický podpis. To provedete v sekci *Nastavení > O mně > podpis*.



Nastavený podpis se pak bude automaticky zobrazovat v textovém poli zprávy ticketu.



## 6.3 Nastavení možností editoru zprávy požadavku

Přestože v základě jsou reakce na tickety pouze v plain textu, **je možné si zapnout HTML editor**. Možnost zapnutí naleznete v *Nastavení > Nastavení > Vytváření požadavku > WYSIWYG editor*.

Zde je potřeba zakliknout možnost *Ano*.

Následně je potřeba si taktéž v *Zobrazení požadavku* zapnout *Zobrazit HTML verzi stránky pokud existuje > Ano*.

WYSIWYG editor zpráv ☒ Ano ☐ Ne ☐ Použít implicitní (Ne)

WYSIWYG používá kontextovou nabídku prohlížeče ☐ Ano ☐ Ne ☒ Použít implicitní (Ne)

Výška WYSIWYG editoru  Implicitně: 200

Šířka pole zprávy  Implicitně:

Výška pole zprávy  Implicitně: 15

Přednastavit vkládání času na hodiny ☐ Ano ☐ Ne ☒ Použít implicitní (Ne)  
*Pouze pro vkládání, ne pro zobrazování.*

Umístit podpis nad citované ☐ Ano ☐ Ne ☒ Použít implicitní (Ne)

Pokud je to možné, použít oblast schozu ☐ Ano ☐ Ne ☒ Použít implicitní (Ano)

^ Zobrazení požadavku

Zobrazit HTML verzi zprávy pokud existuje ☒ Ano ☐ Ne ☐ Použít implicitní (Ne)  
*Formátovaná (HTML) verze zprávy může obsahovat barvy, zvýraznění, vnořené obrázky a další*

Jakmile tyto možnosti zapnete, v ticketu se vám pak zobrazí následující roll-down menu.

Zpráva: 

To obsahuje všechny možné úpravy, které na správě můžete provést.

Zpráva:

