

UŽIVATELSKÁ DOKUMENTACE

SERVISNÍ SYSTÉM
SERVICEDESK.CDC.CZ

Název souboru	Servisní systém – uživatelská dokumentace
Autor	Radek Poredský
Firma	CDC Data s.r.o.
Datum vydání	27.2.2024
Verze	1.0

OBSAH

1.	Portál ServiceDesk	3
2.	Účty – uživatel zákazník	4
2.1.	Nastavení profilu uživatele zákazníka	4
2.2.	Zapomenuté heslo	4
2.3.	Nastavení dvoufaktorové autorizace	4
2.4.	Problém s přihlášením	5
3.	Vytvoření požadavku	5
3.1.	Vytvoření požadavku za použití servisního katalogu	5
3.2.	Vytvoření požadavku z odkazu nový požadavek	6
4.	Správa požadavků	6
4.1.	Detail požadavku	6
4.2.	Notifikace požadavku	7
5.	Ostatní funkce	7
5.1.	CMDB	7
5.2.	Schůzky	7
5.3.	TeamViewer	7

1. PORTÁL SERVICEDESK

Nový servisní systém společnosti CDC Data najdete na stránce <https://servicedesk.cdc.cz>

Celý portál se pravděpodobně bude v čase měnit, ale základní funkce by měli být dostupné následovně:

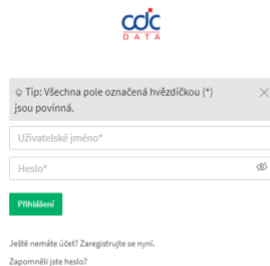
- Pro přihlášení uživatele použijte odkaz **Přihlášení** na stránce vpravo nahoře.
- Celý portál lze přepínat do zobrazení v **češtině** a **angličtině** v menu na stránce vlevo dole.
- Pro vzdálenou pomoc lze použít aplikaci **TeamViewer** odkaz vpravo nahoře.

Po přihlášení se možnosti funkcí rozšíří:

- O procházení **Katalogu služeb** společnosti CDC Data
- Vytvoření **Nového požadavku**
- Procházení již existujícími **Požadavky** uživatele nebo společnosti

2. ÚČTY – UŽIVATEL ZÁKAZNÍK


Během přechodu na nový servisní systém ServiceDesk (servicedesk.cdc.cz) jsou všechny účty migrovány ze starého systému CDC Helpdesk (helpdesk.cdc.cz). Tyto migrované účty nemají nastaveno heslo a proto je před prvním přihlášením potřeba heslo nastavit. ServiceDesk posílá instrukce na reset hesla na e-mail uživatele.



Pokud není registrován účet, může se zaregistrovat přímo sám zákazník. V přihlašovací okně zvolí registraci kliknutím na odkaz „[Ještě nemáte účet? Zaregistrujte se nyní.](#)“

2.1. NASTAVENÍ PROFILU UŽIVATELE ZÁKAZNÍKA

V profilu uživatele je možné provést několik nastavení.



V nastavení profilu lze zvolit jazyk a časové pásmo. V možnostech zabezpečení si každý uživatel může změnit heslo a také nastavit druhý faktor pro ověření.

Dvoufaktorové ověřování je možné za pomoci mobilní aplikace (např. Microsoft Authenticator) a nebo e-mailu.

2.2. ZAPOMENUTÉ HESLO

Zákazník má možnost na svém uživatelském účtu vyvolat proces obnovy hesla. Jednoduše v dialogovém okně klikne na odkaz „[Zapomněli jste heslo?](#)“. Výsledkem je e-mail s generovaným odkazem, pomocí kterého si uživatel nastaví nové heslo.

2.3. NASTAVENÍ DVOUFAKTOROVÉ AUTORIZACE

Při nastavení dvoufaktorového ověření pomocí aplikace je uživatel dotázán na heslo k účtu a poté je mu zobrazen postup instalace aplikace do mobilního telefonu a QR kód. Pomocí QR kódu si vytvoří v aplikaci účet (CDC ServiceDesk e-mailová adresa). Tento účet opakovaně generuje šestimístný kód. Po ukončení průvodce nastavením druhého faktoru jste dotázáni na tento kód.

Pokud se znovu přihlašujete po zadání jména a hesla, jste dotázáni na ověřovací šestimístný kód. Pokud zvolíte, aby Servicedesk důvěřoval tomuto zařízení, nebude po tuto dobu vyžadován šestimístný kód.

Další možností je nechat posílat ověřovací kód pro druhý faktor na e-mailovou adresu uživatele.



2.4. PROBLÉM S PŘIHLÁŠENÍM

Pokud potřebujete pomoc a naši asistenci, pište na e-mail servicedesk@cdc.cz. Do předmětu zprávy vložte klíčovou frázi **#servicedesk** (pouze malá písmena) a do těla zprávy popište svůj problém.

3. VYTVOŘENÍ POŽADAVKU

Pro vytvoření požadavku z portálu ServiceDesk musí být uživatel přihlášen. Požadavek lze vytvořit pomocí odkazu Nový požadavek nebo ze Servisního katalogu kliknutím na příslušnou službu nebo lze vytvořit požadavek i zasláním e-mailu na adresu servicedesk@cdc.cz.

Zákazník má možnost vyplnit následující údaje

- Typ požadavku – Incident, Problém, Změna, Žádost (*povinné*)
- Služba – Výběr ze služeb (*povinné*)
- Komu – Řešitelská fronta (*povinné*)
- Priorita – Dle dopadu na fungování služby velmi nízká, nízká, normální, vysoká, velmi vysoká
- Předmět – Stručně téma požadavku (*povinné*)
- Zpráva – Text obsahující zadání požadavku (*povinné*)

K požadavku může zákazník v tomto formuláři připojit přílohu (soubor) nebo konfigurační položku. Poslední řádek formuláře obsahuje možnost „Přidání dotčených položek konfigurace“. Rozlišujeme mezi konfiguračními položkami ve dvou třídách. Hardware pro všechna zařízení a nebo SupportKey pro objekt smlouvy nebo jedné z položek smlouvy. Seznam všech objektů lze sledovat v CMDB.

3.1. VYTVOŘENÍ POŽADAVKU ZA POUŽITÍ SERVISNÍHO KATALOGU

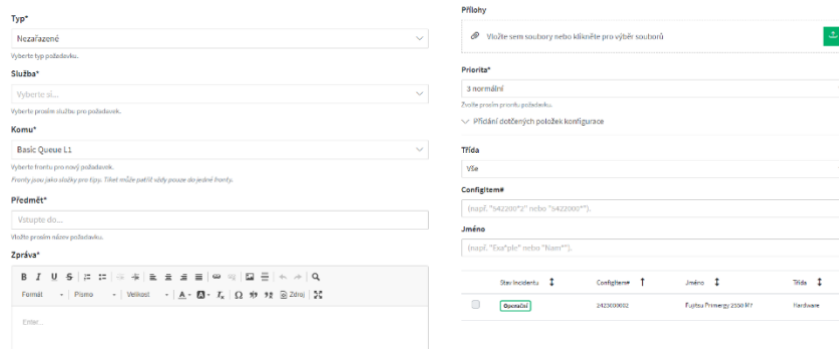
Servisní katalog může uživateli pomoci zorientovat se v poskytovaných službách a následně jej navést k vyplnění nezbytných položek formuláře nového požadavku. Pokud se uživatel rozhodne vytvořit požadavek ze servisního katalogu, má možnost kliknout na jméno služby a dostane již částečně předvyplněný formulář nového požadavku. Ve formuláři je vyplněno jméno služby.

Katalog služeb

IFS	>	IFS
Intrexx	>	Konzultační činnost před instalací a během používání aplikace IFS

3.2. VYTVOŘENÍ POŽADAVKU Z ODKAZU NOVÝ POŽADAVEK

Pokud uživatel zvolí „Nový požadavek“, musí vyplnit všechna povinná pole včetně Služby.



4. SPRÁVA POŽADAVKŮ

Zákazník má možnost sledovat životní cyklus požadavků pomocí volby „Moje požadavky“, který najde v horním menu vedle odkazu „Nový požadavek“. Pokud je nad volbou „Moje požadavky“ číslo, označuje kolik požadavků přihlášeného uživatele je ve stavech „otevřeno“ nebo „nový“.

V zobrazení „Seznam požadavků“ je možné sledovat:

„Moje požadavky“ - požadavky, které vytvořil přihlášený zástupce zákazníka

nebo

„Ostatní požadavky“ - požadavky vytvořené všemi uživateli zákazníka.

V seznamech požadavků lze filtrovat zobrazení podle

- Všechny požadavky
- Otevřené požadavky
- Uzavřené požadavky

Ve všech výstupech lze vyhledávat. Všechny sestavy lze exportovat.

4.1. DETAIL POŽADAVKU

Po kliknutí na zvolený požadavek se uživatel dostane do detailního zobrazení. V tomto zobrazení má možnost na požadavek odpovídat. Vidí všechny nastavené parametry požadavku.

- Stav
- Číslo požadavku
- Fronta
- Typ
- Priorita
- Služba
- SLA
- Vlastník – aktuální řešitel
- Odpovědný – osoba odpovědná za řešitele
- K požadavku by měl být vždy připojen i objekt konfigurační položky z CMDB.

4.2. NOTIFIKACE POŽADAVKŮ

Jednotlivé notifikace k požadavkům najdete pod ikonou zvonečku vedle jména přihlášeného uživatele.



Pokud je u zvonečku zelená tečka, má právě přihlášený uživatel nepřečtené upozornění. Kliknutím na zvoneček je možné si všechna upozornění přečíst.



Pokud u zvonečku není zelená tečka, nemáte žádná nepřečtená upozornění.

5. OSTATNÍ FUNKCE

Další možnosti dostupné z nabídky po přihlášení uživatele do portálu:

5.1. CMDB

Zobrazí všechny konfigurační položky, které jsou definované pro zákazníka. V seznamu lze filtrovat dle tříd (Hardware, SupportKey). Po volbě konfigurační položky dostaneme detailní informace.

5.2. SCHŮZKY

Řešitel může definovat v kalendáři čas rezervovaný pro zákazníka, který jej následně může sledovat pomocí funkce „Schůzky“. Může sledovat své osobní schůzky nebo schůzky celé společnosti a následně filtrovat podle data.

5.3. ZNALOSTNÍ BÁZE

Pro opakující se požadavky a problémy budeme tvořit databázi znalostí. Po přihlášení pak bude možné využít textové pole „Jak vám dnes můžeme pomoci?“ nebo přímo procházet kategoriemi znalostní báze.

Pokud budete vyplňovat formulář nového požadavku a dojde ke shodě s článkem ve znalostní bázi, bude vám článek nabídnut.

5.4. TEAMVIEWER

Řešitel může zákazníka požádat o přístup na jeho plochu počítače. Pro tyto účely lze stáhnout a spustit klienta TeamViewer pomocí odkazu v horním menu zákaznického portálu. Během této akce dojde k přesměrování na stránky www.teamviewer.com (otevře se nová záložka) a odtud se stáhne upravený klient s logem CDC.

