

UŽIVATELSKÁ DOKUMENTACE

ZÁKAZNICKÝ PORTÁL

Název souboru	Zákaznický portál
Autor	Radek Poredský
Firma	CDC Data s.r.o.
Datum vydání	27.2.2024
Verze	1.1

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	5
4.	Vyhledávání	6
5.	Správa požadavků	7
5.1.	Detail požadavku	7
5.2.	Notifikace požadavků	7
6.	Ostatní funkce	7
6.1.	CMDB	7
6.2.	Schůzky	8
6.3.	Znalostní báze	8
6.4.	TeamViewer	8

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 měly 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:

- Pro 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, proto je před prvním přihlášením potřeba heslo nastavit. ServiceDesk posílá instrukce na reset hesla na email uživatele.

- Pokud není registrován účet, může si 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) nebo emailu.

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 email s generovaným odkazem za pomoci něhož 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 účtu aplikaci účet (CDC ServiceDesk email adresa), tento účet opakovaně generuje šestimístný kód. Pro skončení 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.

Možnost ověřovacího kódu pro druhý faktor lze také nechat posílat na emailovou adresu uživatele.

2.4. PROBLÉM S PŘIHLÁŠENÍM

Pokud potřebujete pomoc a naši asistenci, pište na email servicedesk@cdc.cz do předmětu zprávy zadejte #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.

Zákazník má možnost vyplnit následující údaje

- Typ požadavku – Incident, Problem, 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 – titulky pro požadavek (*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 všechny 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 se zorientovat v poskytovaných službách a následně jej navést co se má vyplnit ve formuláři 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
Intrex	>	Konzultační činnost před instalací a během používání aplikace IFS

3.2. VYTVOŘENÍ POŽADAVKU Z ODKAZU NOVÝ POŽADAVEK

Pokud uživatel zvolí „Nový požadavek“ musí vyplnit všechny povinné pole včetně služby.

Typ* Incident Vyberte typ požadavku.	Přílohy Vložit soubory nebo odkazy pro výběr souborů								
Služba* Výběr ze služeb Vyberte službu pro požadavek.	Priorita* 3 normální Zvolte prioritní úroveň požadavku.								
Komu* Basic Queue L1 Vyberte frontu pro nový požadavek. Fronty jsou jako služby pro tipy. Tímto může být vždy pouze do jedné fronty.	☐ Přidání dotčených položek konfigurace								
Předmět* Vstupní do... Vložit pro nový požadavek.	Třída Vše								
Zpráva* Formát Plano Velikost Font Barva Text Link Image Table Code Quote Unlink Undo Redo Fullscreen Print Close Enter...	ConfigItem* (např. "4420000" nebo "4420000")								
	Jméno (např. "Data" nebo "Data")								
	<table><thead><tr><th>Stav</th><th>ConfigItem</th><th>Jméno</th><th>Třída</th></tr></thead><tbody><tr><td>Nový</td><td>44200002</td><td>Fujitsu Primergy 2300 M1</td><td>Hardware</td></tr></tbody></table>	Stav	ConfigItem	Jméno	Třída	Nový	44200002	Fujitsu Primergy 2300 M1	Hardware
Stav	ConfigItem	Jméno	Třída						
Nový	44200002	Fujitsu Primergy 2300 M1	Hardware						

4. VYHLEDÁVÁNÍ

Pro vyhledávání v požadavcích má zákazník možnost použít textové pole „Jak vám dnes můžeme pomoci“ na úvodní stránce portálu.

Jak vám dnes můžeme pomoci?



Vyhledávání funguje napříč všemi požadavky a obsahem připojených souborů v požadavcích. Lze také používat vyhledávací výrazy.

- „text v uvozovkách“ vyhledá přesnou frázi text v uvozovkách
- IFS -cloud vyhledá slovo IFS a vyloučí kde je slovo cloud
- tex? v uvoz* nahrazení jednoho znaku ? nebo více znaků *

Po kliknutí na ikonu lupy ve vyhledávacím poli se lze dostat na stránku kde je možné výsledky filtrovat, například u typu Tikety podle stavu nebo priority. Filtry lze kombinovat vypínat a zapínat. Za filtrem v závorce je uveden počet výsledků. Pro vyhledání lze používat upřesňující parametry.

Domů > Výsledek vyhledávání

Výsledek vyhledávání

Typ

Vše (6)

Tikety (6)

Filtry

Stav

Čeká se na dodavatele (2)

Čeká se na zákazníka (4)

Priorita

3 normální (6)

Má přílohy (5)

Například:

Pro omezení na vytvořené požadavky mezi 1.1.2024 a 12.5.2024 s Předmětem v požadavku začínajícím na slovo Outlook

Created:["2024-01-01 00:00:00" TO "2024-05-12 00:00:00"] AND Title:"Outlook**"

Vyhledá všechny požadavky vytvořené v roce 2026 a jsou ve stavu čeká na zákazníka nebo dodavatele

Created:["2026-01-01 00:00:00" TO "2027-01-01 00:00:00"] AND StateType:"pending reminder"

Vyhledá požadavek s uvedeným číslem požadavku

TicketNumber: 2401889

Vyhledá požadavky kde je žadatelem zákazník s uvedeným emailem

CustomerUserID: karel.novacek@cdc.cz

Typy stavu(StateType) lze u požadavku použít: *new, open, closed, „pending reminder“*

Vyhledávací pole u seznamu požadavků prohledává pouze číslo požadavku a předmět požadavku.

My Tickets Company Tickets

All Tickets Open Tickets Closed Tickets

Export Ticket List

Search for a ticket number or title

Ticket Number	Title	State	External Ticket Number	Supposed Time	Original Date	User	Cre
2452866	DS mcd@cdc.cz	closed successful				daniel.markalaus@cdc.cz	05/

5. 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 požadavku lze filtrovat zobrazení podle

- Všechny požadavky
- Otevřené požadavky
- Uzavřené požadavky

Ve všech výstupech lze vyhledávat. Všechny sestavy lze exportovat.

5.1. 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 – momentální řešitel
- Odpovědný – osoba zodpovědná za řešitele
- K požadavku by měl být vždy připojen i objekt konfigurační položky z CMDB.

5.2. 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 žádné nepřečtené upozornění.

6. OSTATNÍ FUNKCE

Další možnosti dostupné z menu po přihlášení uživatele do portálu.

6.1. 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.

6.2. SCHŮZKY

Řešitel může definovat v kalendáři čas rezervovaný pro zákazníka, který to následně může sledovat pomocí funkce „Schůzky“. Jednak jako osobní nebo na společnost a následně filtrovat podle data.

6.3. 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.

6.4. 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 teamviewer.com (otevře se nová záložka) a odtud se stáhne upravený klient s logem CDC.

