

UŽIVATELSKÁ DOKUMENTACE

SERVICEDESK CDC DATA

Název souboru	Zákaznický portál
Autor	Radek Poredský
Firma	CDC Data s.r.o.
Datum vydání	27.8.2024
Verze	2.0

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	5
2.4.	Problém s přihlášením	5
3.	Vytvoření požadavku	5
3.1.	Vytvoření požadavku z odkazu nový požadavek	5
3.2.	Vytvoření požadavku za použití servisního katalogu.....	8
4.	Správa požadavků.....	8
4.1.	Detail požadavku	8
4.2.	Notifikace požadavků.....	9
5.	Ostatní funkce	9
5.1.	CMDB	9
5.2.	Schůzky.....	9
5.3.	Znalostní báze	9
5.4.	TeamViewer	9

1. PORTÁL SERVICEDESK

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

The screenshot shows the CDC Data ServiceDesk portal. At the top right, there are buttons for 'TeamViewer' and 'Přihlášení'. Below these are links for 'Znalostní báze', 'CMDB', and 'Schůzky'. The main heading is 'Jak vám dnes můžeme pomoci?' followed by a search bar. Three service cards are displayed: 'ServiceDesk systém' (with a server room image), 'Náš servisní katalog' (with a circuit board image), and 'Blog CDC Data' (with a hand pointing at a screen image). Below the cards, there are sections for 'ServiceDesk CDC Data' (with a 'Nahlásit problém' link) and 'Přecházíme z CDC Helpdesk 1.5.2024' (with a 'CDC Helpdesk je stále dostupný' link). At the bottom left, there is a language dropdown menu set to 'Česky'.

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.

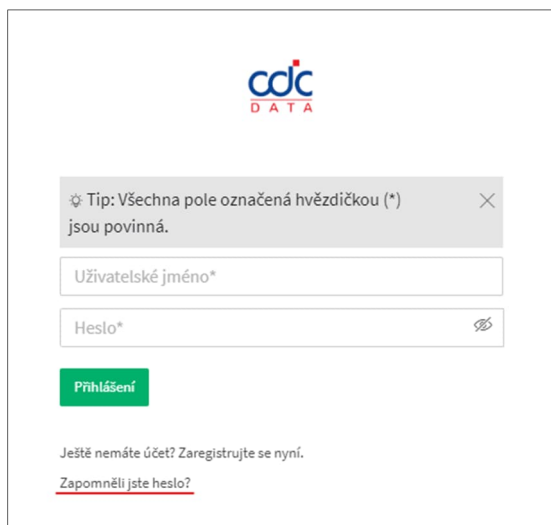
Po přihlášení se možnosti funkcí rozšíří následovně:

The screenshot shows the user interface after login. The user is logged in as 'John Lennon'. The 'Katalog služeb' link is highlighted in pink, and the 'Nový požadavek' button is highlighted in yellow. Other elements include 'TeamViewer', 'Moje požadavky 32', and 'Znalostní báze'.

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

2. ÚČTY – UŽIVATEL ZÁKAZNÍK

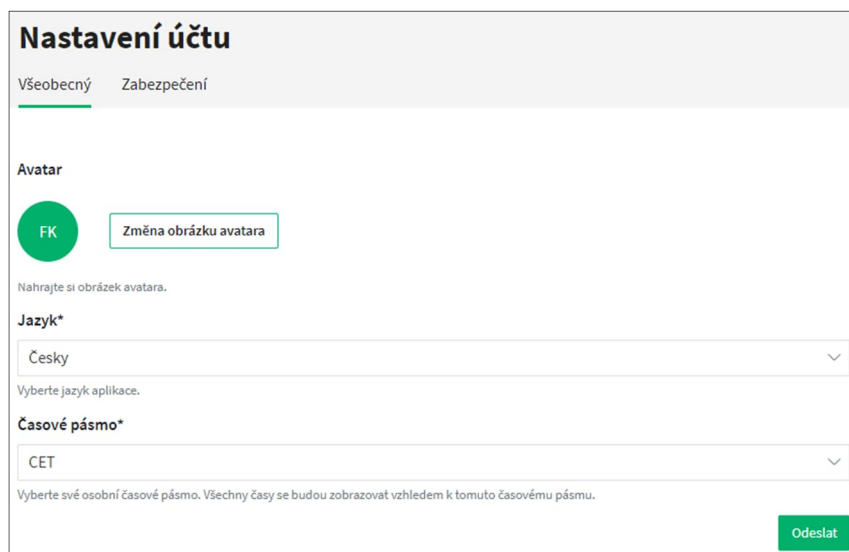
Během přechodu na nový servisní systém ServiceDesk (servicedesk.cdc.cz) jsou všechny účty migrovány ze starého systému CDC Helpdesk (helpdesk.cdc.cz). Tyto migrované účty nemají nastaveno heslo, a proto je před prvním přihlášením potřeba heslo nastavit. ServiceDesk posílá instrukce na reset hesla na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

3.1. VYTVOŘENÍ POŽADAVKU Z ODKAZU NOVÝ POŽADAVEK

Pokud uživatel zvolí „Nový požadavek“, musí vyplnit všechna povinná pole:

- Typ požadavku – Incident, Problém, Změna, Žádost (povinné)
- Služba – Výběr ze služeb (povinné)
- Komu – Řešitelská fronta (povinné)
- Předmět – Stručně téma požadavku (povinné)
- Zpráva – Text obsahující zadání požadavku (povinné)
- Priorita – Dle dopadu na fungování služby velmi nízká, nízká, normální, vysoká, velmi vysoká
 - Lze přidat přílohu (není povinné)
- Přidání dotčených položek
 - K požadavku může zákazník v tomto formuláři připojit konfigurační položku. Poslední řádek formuláře obsahuje možnost „Přidání dotčených položek konfigurace“. Rozlišujeme mezi konfiguračními položkami ve dvou třídách. Hardware pro všechna zařízení anebo SupportKey pro objekt smlouvy nebo jedné z položek smlouvy. Seznam všech objektů lze sledovat v CMDB.
 - **POZOR!** Pro službu IFS je zapotřebí rozkliknout nabídku „Přidání dotčených položek konfigurace“ a zvolit třídu SupportKey. Následně se pod vyhledávacími poli ConfigItem# a Jméno zobrazí všechny dostupné objekty smlouvy z CMDB databáze viz druhý printscreen pod tímto odstavcem. Jednu prosím zvolte (je možné, že je zde pouze jedna k výběru).

teamviewer

cdc
DATA

Zna

Domů > Nový požadavek

Vytvoření nového požadavku

Typ*

Změna

Vyberte typ požadavku.

Služba*

IFS

Vyberte prosím odpovídající službu.

Komu*

IFS Manufacturing

Fronty slouží k přiřazení tiketů odpovědné skupině osob (např. týmu, oddělení, skupině).
Fronty slouží k přiřazení tiketů odpovědné skupině osob (např. týmu, oddělení, skupině).

Předmět*

Příklad

Vložte prosím název požadavku.

Zpráva*

B I U S | | | | | | | | | | | | | | |

Formát | Písmo | Velikost | **A** | **A** | *I*_x | Ω | | | Zdroj |

popis

Přílohy

Vložte sem soubory nebo klikněte pro výběr souborů

Priorita*

3 normální

Zvolte prosím prioritu požadavku.

Přidání dotčených položek konfigurace

Třída

SupportKey

ConfigItem#

(např. "542200*2" nebo "542200*").

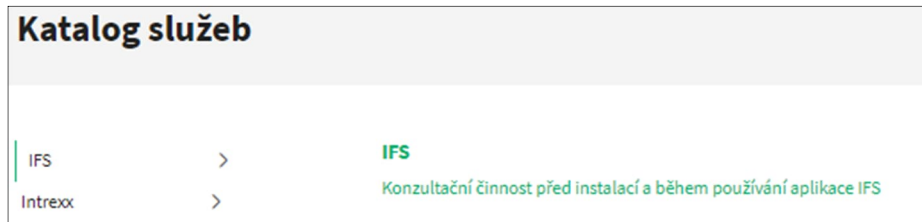
Jméno

(např. "Exa*ple" nebo "Nam*").

	Stav Incidentu	ConfigItem#	Jméno
<input type="checkbox"/>	Operační		Režie CDC
<input type="checkbox"/>	Operační		CDC Data Interní IT
<input type="checkbox"/>	Operační		CDC Data_implementace IFS
<input type="checkbox"/>	Operační		

3.2. 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. Ostatní pole se vyplňují stejně jako v předchozím případě.



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 Data.

