

Uživatelská příručka

CA Service Desk Manager

Datum: 26. 6. 2013

Obsah

OBSAH	2
HISTORIE DOKUMENTU	3
ÚVOD	4
1. OBECNÝ POPIS FUNKCE SERVICE DESK.....	5
1.1 Základní povinnosti	5
1.2 Aktivity zajišťované Service Deskem	5
2. PŘÍSTUP DO SYSTÉMU	6
2.1.1 Role Uživatel	8
2.1.2 Úvodní obrazovka	8
3. PRÁCE V SYSTÉMU.....	10
3.1.1 Založení požadavku.....	10
3.1.2 Vyhledání požadavku	12
3.1.3 Editace požadavku	13
3.1.4 Přidání komentáře	15
3.1.5 Vkládání příloh	15
3.1.6 Historie	16
3.1.7 Uzavření požadavku	17
3.1.8 Vyřešení a nesouhlas s řešením	18
3.1.9 Odmítnutí, Zrušení.....	18
3.1.10 Emailová komunikace se Service Deskem	18
3.1.11 Vyžádání součinnosti	19
4. SEZNAM NOTIFIKACÍ	20
5. ČÍSELNÍK KATEGORIÍ POŽADAVKŮ	21
6. GRAFICKÉ ZNÁZORNĚNÍ PROCESU ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ	22
7. STAVY POŽADAVKU V PRŮBĚHU ŘEŠENÍ.....	24
8. ROLE HOST.....	25

Historie dokumentu

Verze	Datum	Autor	Popis
1.0	15. 11. 2012	Petr Poplstein	Vytvoření draftu dokumentu
1.1	20. 11. 2012	Petr Poplstein	Zpracování připomínek
1.2	23. 11. 2012	Petr Poplstein	Zpracování připomínek
1.3	3. 3. 2013	Petr Poplstein	Aktualizace
1.4	12. 3. 2013	Petr Poplstein	Zpracování připomínek
1.5	25. 4. 2013	Petr Poplstein	Aktualizace
1.6	28.4.2013	Petr Poplstein	Aktualizace
1.7	10. 5. 2013	Petr Poplstein	Specifikace portů pro fungování SDM, zpracování příloh
1.8	31. 5. 2013	Petr Poplstein	Odebrání přístupů pro uživatele z AD
1.9	25. 6. 2013	Petr Poplstein	Aktualizace schémat řešení požadavků

Úvod

Tento dokument popisuje práci uživatele v systému CA Service Desk Manager, který slouží jako technologická podpora jednotného kontaktního místa pro uživatele služeb SZR a týmu podpory dodavatele služeb. Systém uživateli umožňuje zadávat požadavky, sledovat jejich řešení, komunikovat s týmem podpory a získávat informace o všech důležitých provozních stavech poskytovaných služeb.

Použité zkratky a názvosloví

Service Desk (SD)	Oddělení provádějící prvotní analýzy, řešící a koordinující řešení incidentů a servisních požadavků vztahujících se k ZR
Service Desk Manager (SDM)	SW produkt pro evidenci a řešení incidentů/požadavků
Služba	Viz seznam eGON služeb na www.szrcr.cz
Servisní požadavek (Request)	Formální žádost uživatele o službu zadaná v Service Deskovém nástroji (SDM)
Incident	Provozní stav, kdy došlo k neplánovanému přerušení garantované služby IT nebo snížení její kvality
SZR	Správa základních registrů je správní úřad, který je podřízen Ministerstvu vnitra a je správcem informačního systému základních registrů
Uživatel	Osoba určená Správcem AIS (Administrátor AIS) nebo Uživatelským OVM pro komunikaci požadavků na ISZR se SZR prostřednictvím Help Desku.
Provozní doba	Je čas, ve kterém SD SZR poskytuje uživatelskou podporu. Pracovní dny 8:00-18:00
Mimoprovozní doba	Je čas, ve kterém SD SZR poskytuje pouze nástroj pro řešení požadavků – SDM. Doba pondělí-pátek 18:00-8:00, Soboty, Neděle, svátky.
KIVS	Komunikační infrastruktura veřejné správy
JIP/KAAS	Jednotný identitní prostor, zabezpečená adresářová služba obsahující údaje pro autentizaci a autorizaci Uživatelů. Webové služby pro autentizaci uživatelů do AIS a pro správu dat uložených v JIP.
Problém	Společná příčina jednoho, nebo více incidentů. Problémy jsou evidovány a řešeny v SDM jako záznamy typu problém.
Požadavek na změnu (Change Order)	Formální žádost o změnu, která je zaevidována, posuzována a řešena v rámci řešení záznamů typu Change Order.

1. Obecný popis funkce Service Desk

Service Desk (SD) představuje centrální kontaktní místo mezi poskytovatelem služeb a uživateli služeb.

1.1 Základní povinnosti

- zaznamenání všech servisních požadavků od uživatelů a jejich odpovídající vyřešení
- zaznamenání všech incidentů a snaha o jejich řešení, popřípadě informování specializovaných týmů podpory či dodavatelů, kteří se pokusí incident analyzovat a vyřešit
- monitorování průběhu řešení incidentu, požadavku
- průběžné informování uživatelů o stavu řešení incidentu, požadavku, o možných řešeních, o případných náhradních opatřeních
- vytváření statistických zpráv pro potřeby managementu

Důraz je kladen zejména na:

- Zajištění funkce jediného kontaktního místa
- Odpovídající dostupnost Operátorů a řešitelů
- Adekvátní rychlost odezvy na požadavky
- Profesionalitu komunikace

1.2 Aktivity zajišťované Service Deskem

Detekce a zaznamenání požadavku

Analýza a řešení požadavku

Informovanost uživatele

Průzkum spokojenosti uživatelů s řešením požadavků

Reklamacie vyřešeného požadavku

2. Přístup do systému

Systém CA SDM je pro uživatele přístupný na několika URL, jejichž použití se liší tím, odkud uživatel k systému přistupuje a zda má, nebo nemá svůj účet v prostředí SZR. Možné varianty jsou:

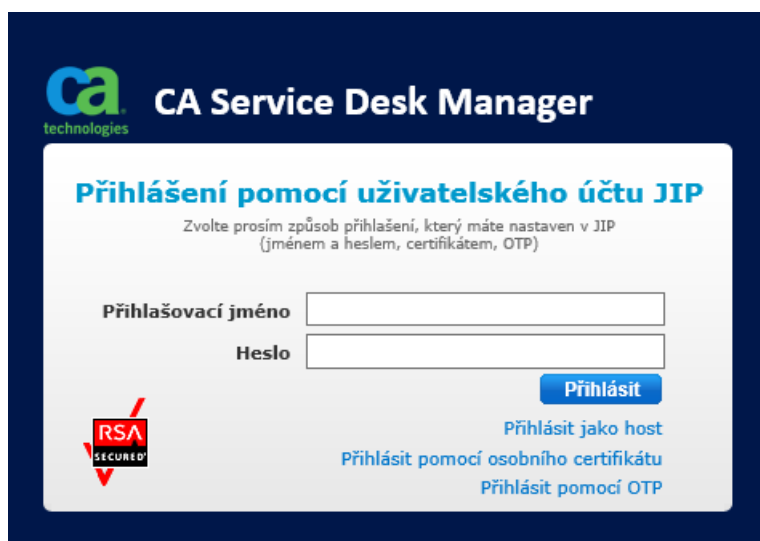
Přístup do SDM:

Uživatelé s účtem v JIP:

- a. Z internetu: <https://loginsd.szrcr.cz>
- b. Z KIVS: <https://sd.szrcr.egon.cms/sdm/>
- c. Interně: nelze

Pro plně kvalifikovanou podporu je nutná registrace v JIP. Práva a roli „Přístupová role (Service desk manager Správa základních registrů)“ pro autorizovaný a autentizovaný přístup do CA Service Desk Manageru Vám nastaví Váš lokální administrátor.

Uživatelé přistupující do systému mohou využít svého existujícího účtu v JIP. V tom případě je možno pro autentizaci použít jak přihlášení jménem a heslem, pomocí osobního certifikátu:



tak přihlášení pomocí OTP

ca technologies
CA Service Desk Manager


Přihlášení pomocí uživatelského účtu JIP
Zvolte prosím způsob přihlášení, který máte nastaven v JIP
(jménem a heslem, certifikátem, OTP)

Přihlašovací jméno

Heslo

Kód

Přihlásit

 Přihlásit jako host
Přihlásit pomocí osobního certifikátu
Přihlásit pomocí jména a hesla

Příslušnou variantu si uživatel zvolí výběrem z dostupných možností v dolní části přihlašovací obrazovky.

Pro přístup do systému uživatel používá internetový prohlížeč. Podporované jsou následující produkty a verze:

- Microsoft Internet Explorer 8 a vyšší
- Mozilla Firefox ESR 10 a vyšší
- Google Chrome 13.0.782 a vyšší
- Apple Safari 5.1 a vyšší

Přístup do testovacího systému SDM:

Uživatelé s účtem v JIP:

- a. Z internetu: <https://logintsd.szrcr.cz>
- b. Z KIVS: <https://tsd.szrcr.egon.cms/sdm/>
- c. Interně: nelze

Pro korektní fungování Service Desku je nutno zajistit komunikaci se serverem na portech 443 a 8443 a důvěřovat certifikátům, které ověřují komunikaci se serverem Service Desku:



Informace o certifikátu

Tento certifikát je určen k následujícímu účelu:

- Potvrzení identity vzdáleného počítače

* Podrobnosti naleznete v prohlášení certifikační autority.

Vystaveno pro: sd.szrcr.cz

Vystavitel: Go Daddy Secure Certification Authority

Platnost od 22. 5. 2013 do 22. 5. 2016

2.1.1 Role Uživatel

Uživatel po přihlášení do systému získává přístup v roli „Uživatel“. Tato role mu umožňuje zadávat požadavky na službu vázané ke svému kontaktu a sledovat průběh jejich řešení, komunikovat při řešení s řešiteli, doplňovat požadované informace a vyjadřovat se k řešení požadavků. Současně se uživatel zobrazují informace, které poskytovatel služeb dává na vědomí uživatelům (například informace o řešených poruchách, plánovaných odstávkách, změnách apod.)

Rozhraní uživatele je kompletně lokalizované do českého jazyka.

2.1.2 Úvodní obrazovka

CA Service Desk Manager

User, Test [Odhlásit](#)

[Zpět na úvodní stránku](#) | [Nápověda](#)

Hledat řešení

Hledat řešení pomocí klíčových slov:

Mé záložky

Nejčastěji použitá řešení [\(Procházet další řešení\)](#)

testovací Knowledge dokument
Testovací ZD

Dostupné akce

[Vytvořit nový požadavek](#)

Zobrazení mých požadavků

Máte 12 otevřených požadavků
Máte 0 požadavků v součinnosti
Máte 1 vyřešených požadavků
Máte 1 uzavřených požadavků

Zadejte prosím

číslo požadavku:

Oznámení

15/11/2012 20:17:03
Toto je testovací Service Desk
[\(Zobrazit všechna oznámení\)](#)

Copyright © 2012 CA. All rights reserved.

OBRAZOVKA UŽIVATELE JE ROZDĚLENA NA NĚKOLIK ČÁSTÍ:

Hledat řešení – možnost prohledávat znalostní databázi a získat informace o postupech řešení častých požadavků, návody apod.

Nejčastěji použitá řešení – seznam znalostních dokumentů vybraných podle hodnocení uživatelů – tzv. FAQ rating. Konfiguraci hodnocení a čas kalkulace nastavuje Administrátor systému a systém pravidelně automaticky hodnoty FAQ Rating kalkuluje.

Dostupné akce:

- Vytvořit nový požadavek – odkaz pro založení nového požadavku, otevře okno pro zadání požadavku

Zobrazení mých požadavků

Seznamy požadavků, které jsou v systému pro přihlášeného uživatele evidovány.

Položky:

- Otevřené požadavky (požadavky které jsou aktuálně v procesu řešení)
- Požadavky v součinnosti (požadavky u kterých řešitel čeká na součinnost)
- Vyřešené požadavky (požadavky ve stavu Vyřešený, Odmítnutý a Zrušený)
- Uzavřené požadavky (požadavky jejich řešení bylo uzavřeno)

Další možnosti úvodní obrazovky

- Po kliknutí na odkaz, např. „Máte 12 otevřených požadavků“ se otevře okno se seznamem všech otevřených požadavků příklášeného uživatele. Obdobně fungují i ostatní odkazy na seznamy existujících tiketů.
- Uživatel může dále vyhledávat požadavky všech typů podle čísla, které zadá do připraveného pole a stiskne tlačítko **Jdi**.
- Ve spodní části je dostupná sekce **Oznámení**, kde jsou zobrazeny všechny důležité informace, které poskytovatel služeb publikuje pro své uživatele.

Horní navigační lišta

- Z jiných oken rozhraní uživatele, se uživatel dostane na úvodní obrazovku kliknutím na odkaz „Zpět na úvodní stránku“
- Po ukončení práce se můžete odhlásit kliknutím na odkaz „Odhlásit“
- „Nápověda“ - V rozhraní uživatele odkazuje na dokument uživatelská příručka (tento dokument)
- V prostředí SDM nepoužívejte tlačítka prohlížeče Zpět a Vpřed

3. Práce v systému

3.1.1 Založení požadavku

The screenshot shows the 'Vytvořit nový požadavek 1823' (Create new request 1823) form in the CA Service Desk Manager. The form includes the following fields and options:

- Nahlásil** (Reported by): USER, test
- Jméno (vyžadováno)** (Name): test
- Příjmení (vyžadováno)** (Surname): USER
- Telefonní číslo - mobil (vyžadováno)** (Mobile phone number): 666
- Emailová adresa (vyžadováno)** (Email address): test.user@szrcr.cz
- Organizace (vyžadováno)** (Organization): Zlínský kraj (IČO: 70891320)
- Naléhavost (vyžadováno)** (Priority): 5 (dropdown menu)
- Kategorie požadavku (vyžadováno)** (Request category): (empty dropdown menu)
- Souhrn (vyžadováno)** (Summary): (empty text area)
- Podrobný popis (vyžadováno)** (Detailed description): (empty text area)

Buttons: Uložit (Save), Zrušit (Cancel)

Copyright © 2012 CA. All rights reserved.

Nahlásil

- Při vytváření požadavku je automaticky vyplněno pole „Nahlásil“ podle evidovaných údajů přihlášeného uživatele. Toto pole není možno měnit.

Jméno, Příjmení, Telefonní číslo – mobil, Emailová adresa, Organizace

- Tato pole jsou předvyplněna podle evidovaných údajů přihlášeného uživatele. Pole je možno při zakládání požadavku upravit. Touto úpravou uživatel provede aktualizaci kontaktních informací v příslušných polích u svého kontaktu vedeného v SDM. Tyto údaje jsou následně využity v systému pro další aktivity (notifikace, SMS apod.)
- Pokud v poli Organizace uživatel nenalezne svoji organizaci, vybere položku „Guest“ a do popisu požadavku uvede jméno organizace, za kterou požadavek v systému zadává. Operátoři Service Desku zajistit doplnění této organizace do číselníku.

Naléhavost

- Uživatel může upravit předvyplněnou hodnotu v poli **Naléhavost** výběrem z číselníku dostupných hodnot. Tento údaj vyjadřuje naléhavost, s jakou uživatel řešení vyžaduje.

1 - systém je nefunkční nebo pro uživatele nedostupný, zařízení vadné, akutní požadavek, problém z pohledu uživatele vyžaduje okamžité řešení (např. zamezení ztráty dat, či úniku informací, zajištění důležitého jednání či obchodní schůzky, odjezd na služební cestu)

2 - funkčnost systému nebo dostupnost pro uživatele je omezena, zařízení je poškozené, spěšný požadavek.

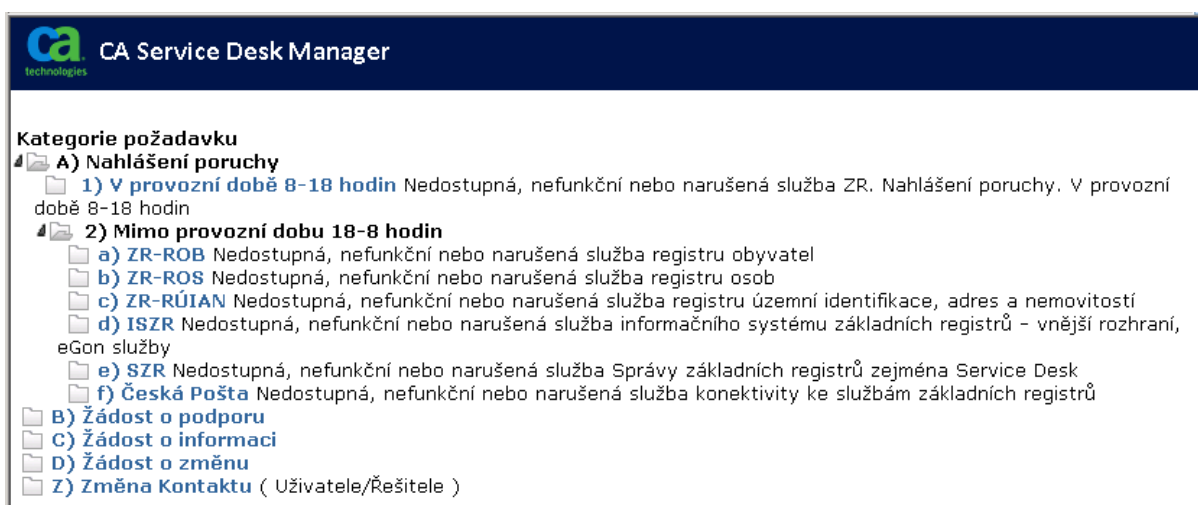
3 - na systému se vyskytuje problém, který zásadním způsobem neomezuje funkčnost systému, zařízení je poškozené, běžný požadavek.

4 - uživatel má evidovaný požadavek, není vyžadováno okamžité řešení, problém je možno odstranit v průběhu běžné pracovní doby. Lze nahradit provizorním řešením.

5 - uživatel má evidovaný požadavek. Termín jeho vyřešení není z jeho pohledu významný a řešení nechává na možnostech poskytovatele služeb.

Kategorie požadavku

- V poli Kategorie požadavku uživatel vybere z číselníku kategorií požadavků tu, která co nejpřesněji odpovídá oblasti, ke které se zadává požadavek váže.



The screenshot shows the 'Kategorie požadavku' (Request Category) selection interface in CA Service Desk Manager. The categories are listed as follows:

- A) Nahlášení poruchy**
 - 1) **V provozní době 8-18 hodin** Nedostupná, nefunkční nebo narušená služba ZR. Nahlášení poruchy. V provozní době 8-18 hodin
 - 2) **Mimo provozní dobu 18-8 hodin**
 - a) **ZR-ROB** Nedostupná, nefunkční nebo narušená služba registru obyvatel
 - b) **ZR-ROS** Nedostupná, nefunkční nebo narušená služba registru osob
 - c) **ZR-RÚJIAN** Nedostupná, nefunkční nebo narušená služba registru územní identifikace, adres a nemovitostí
 - d) **ISZR** Nedostupná, nefunkční nebo narušená služba informačního systému základních registrů - vnější rozhraní, eGon služby
 - e) **SZR** Nedostupná, nefunkční nebo narušená služba Správy základních registrů zejména Service Desk
 - f) **Česká Pošta** Nedostupná, nefunkční nebo narušená služba konektivity ke službám základních registrů
- B) Žádost o podporu**
- C) Žádost o informaci**
- D) Žádost o změnu**
- Z) Změna kontaktu** (Uživatel/Řešitele)

- Číselník má několik úrovní. Existence dalších podložek je indikována šipkou před názvem nadřazené položky. Výběr se provede kliknutím na zvolenou kategorii, která se automaticky doplní do aktivního pole v požadavku.
- Číselník kategorií je uveden v kapitole Číselník kategorií požadavků

Pro požadavky zakládáné mimo provozní dobu uživatel musí vybrat kategorii z příslušné sekce číselníku (A-2), jinak nebude požadavek korektně předán k řešení a bude zpracován až následující pracovní den ve standardním režimu.

Některé kategorie mohou vyžadovat doplnění dalších upřesňujících informací k zakládanému požadavku. Po výběru kategorie se zobrazí nová pole pro doplnění těchto údajů. Uživatel musí vyplnit hodnoty všude, kde je pole označeno slovem **(vyžadováno)**

Další standardní pole vyplňovaná zákazníkem

- Pole Souhrn – stručné shrnutí požadavku
- Uživatel doplní popis svého požadavku do pole Podrobný popis, kde uvede všechny informace nezbytné pro jeho korektní zatřídění a vyřešení.

Uložení požadavku provede kliknutím na tlačítko **Uložit** v horní části okna. Požadavek se uloží do systému a uživatel se vrací na základní obrazovku.

- O úspěšném založení požadavku je informován odkazem „Požadavek XXX byl vytvořen.“, v horní části sekce Dostupné akce.

- Současně systém odesílá na definovanou emailovou adresu uživatele notifikaci o založení požadavku s informací o přiděleném identifikačním čísle, kontaktních údajích uživatele a částí popisu.

[Zpět na úvodní stránku](#) | [Nápověda](#)

Hledat řešení

Hledat řešení pomocí klíčových slov:

Mé záložky

Nejčastěji použitá řešení

(Procházet další řešení)

testovací Knowledge dokument
Service Desk - Uživatelská příručka

Dostupné akce

Požadavek 1606 byl vytvořen.
[Vytvořit nový požadavek](#)

Zobrazení mých požadavků

Máte 18 otevřených požadavků
Máte 0 požadavků v součinnosti
Máte 0 vyřešených požadavků
Máte 1 uzavřených požadavků

Zadejte prosím číslo požadavku:

Oznámení

15/11/2012 20:17
Toto je testovací Service Desk
[\(Zobrazit všechna oznámení\)](#)

Pokud je požadavek založen mimo provozní dobu, první řešitel není kompetentní k řešení a ve své reakci na přidělení požadavku doporučí uživateli jinou kategorii, je uživatel zodpovědný za založení nového požadavku s touto doporučenou kategorií, pokud vyžaduje řešení svého požadavku v mimoprovazní dobu.

3.1.2 Vyhledání požadavku

V části **Zobrazení mých požadavků** základní obrazovky rozhraní uživatele, po kliknutí na odkaz uvádějící počet otevřených , čekajících na součinnost, vyřešených nebo uzavřených záznamů, se zobrazí jejich seznam

CA Service Desk Manager
USER, test [Odhlásit](#)

[Zpět na úvodní stránku](#) | [Nápověda](#)

Rozbalit vše		1-16 of 16			
	Požadavek #	Stav	Datum vytvoření	Naléhavost	Skupina
+	1330	Zadaný	02/04/2013 14:33	5	Operátor L1
+	1211	Zadaný	28/03/2013 19:41	5	
+	1191	Zadaný	28/03/2013 12:40	5	Operátor L1
+	1141	V řešení	22/03/2013 18:44	5	
+	824	Zadaný	11/03/2013 18:53	5	Operátor L1
+	823	Zadaný	11/03/2013 18:15	5	Operátor L1
+	656	Zadaný	02/03/2013 23:40	5	Operátor L1
+	651	Zadaný	02/03/2013 22:23	5	Operátor L1
+	628	Zadaný	02/03/2013 18:57	5	Operátor L1
+	581	Zadaný	28/02/2013 21:52	5	Operátor L1
+	575	V řešení	27/02/2013 15:42	5	Operátor L1
+	573	Zadaný	27/02/2013 15:24	5	Operátor L1
+	572	Zadaný	27/02/2013 15:17	5	Operátor L1
+	571	Zadaný	27/02/2013 15:12	5	Operátor L1
+	519	V řešení	26/02/2013 20:46	5	Operátor L1
+	425	V řešení	24/02/2013 15:27	5	Operátor L2

Rozbalit vše
1-16 of 16

Copyright © 2012 CA. All rights reserved.

V seznamu je základní přehled požadavků, které odpovídají zvolenému výběru (otevřené požadavky, uzavřené požadavky atd.).

Přehled zobrazených polí:

- Číslo požadavku
- Stav
- Datum založení požadavku
- Naléhavost
- Skupina řešitelů

Seznam je možno třídit podle záhlaví jednotlivých sloupců. Směr třídění je indikován barevnou změnou šipky.

1330 Detail požadavku [Editovat požadavek](#) [Přidat komentář](#) [Vložit přílohu](#) [Uzavřít požadavek](#)

Čas vytvoření	Stav	Naléhavost	Kategorie požadavku
02/04/2013 14:33	Zadaný	5	C) Žádost o informaci

Souhrn
zmena kontaktních údajů

Podrobný popis
popis

Upřesnění

Parametr	Hodnota	Příklad

Historie

Kontakt	Datum	Typ	Shrnutí
USER, test	02/04/2013 14:33	Initial	Contact: User, Test Phone: 123 Email: test.user@szrcr.cz

Copyright © 2012 CA. All rights reserved.

Kliknutím na číslo požadavku se zobrazí jeho detail v novém okně.

Po založení požadavku tak může uživatel sledovat postup jeho řešení - seznam aktivit v části Historie, doplňovat další informace editací či přidáváním komentáře. Vkládat přílohy, požadavek uzavřít, pokud již netrvá na jeho vyřešení. Jednotlivé aktivity jsou dostupné ze základní obrazovky detailu požadavku.

3.1.3 Editace požadavku

Tlačítko **Editovat požadavek** – umožňuje editovat zadané údaje v požadavku

CA Service Desk Manager

USER, test [Odhlásit](#)

[Zpět na úvodní stránku](#) | [Nápověda](#)

1330 Aktualizace požadavku [Uložit](#) [Zrušit](#) [Reset](#) [Vložit přílohu](#)

Nahlásil
USER, test

Naléhavost (vyžadováno) Kategorie požadavku (vyžadováno)

Souhrn (vyžadováno)

Podrobný popis (vyžadováno)

Copyright © 2012 CA. All rights reserved.

- Pro editaci jsou dostupné pouze vybraná pole.
- Uložení změn se provede tlačítkem „Uložit“
- Tlačítko „Zrušit“ zruší editaci záznamu bez uložení změn.
- Tlačítko „Reset“ vrací poslední provedenou změnu při editaci záznamu
- Tlačítko „Vložit přílohu“ vyvolá okno pro vložení přílohy k požadavku

Provedené změny jsou systémem logované a je možno je zpětně dohledat v sekci Historie

Jednotlivé akce nad požadavkem jsou vázány na aktuální stav zpracování požadavku. Pokud bylo zahájeno jeho řešení, není možno požadavek dále přímo editovat. Uživatel může přidávat komentáře a přílohy.

CA Service Desk Manager

USER, test [Odhlásit](#)

[Zpět na úvodní stránku](#) | [Nápověda](#)

1141 Detail požadavku [Přidat komentář](#) [Vložit přílohu](#)

Čas vytvoření	Stav	Naléhavost	Kategorie požadavku
22/03/2013 18:44	V řešení	5	Guest

Souhrn
test požadavek

Podrobný popis
test na přílohu a notifikace 1

Upřesnění

Parametr	Hodnota	Příklad

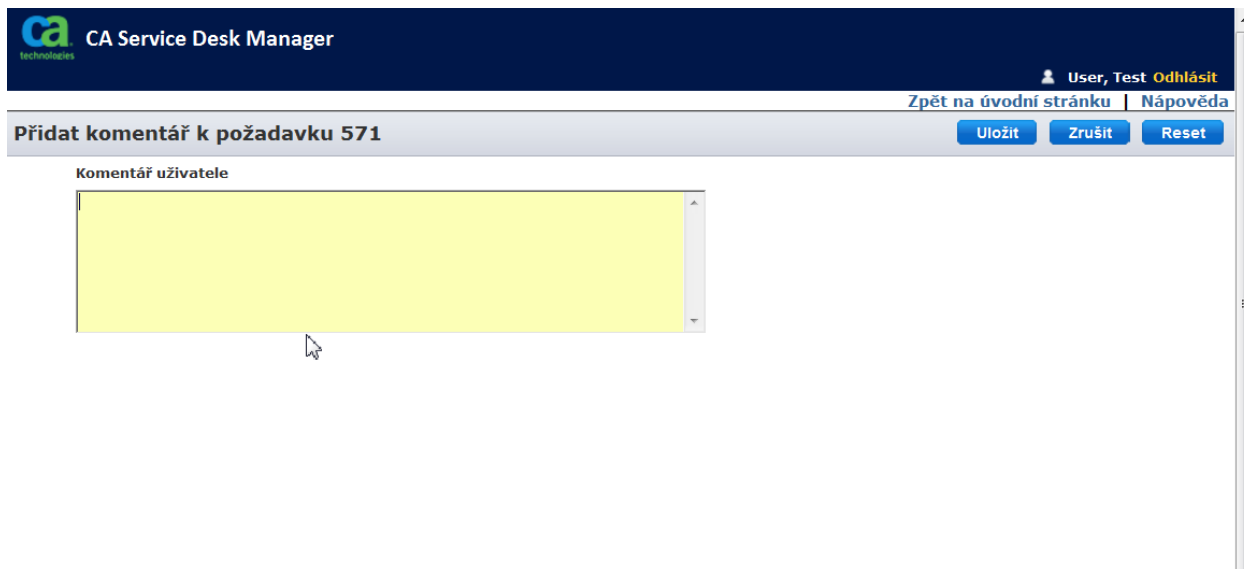
Historie

Kontakt	Datum	Typ	Shrnutí
SDM-Old	22/03/2013 23:55	Attach Doc	Attach Document
SDM-Old	22/03/2013 23:46	Attach Doc	Attach Document
SDM-Old	22/03/2013 23:43	Attach Doc	Attach Document
ServiceDesk	22/03/2013 23:27	Transfer	Transfer Assignee from 'Administrator' to 'Poplstein, Petr'

Copyright © 2012 CA. All rights reserved.

3.1.4 Přidání komentáře

Pomocí tlačítka „Přidat komentář“ může uživatel v zobrazeném okně v poli „Komentář uživatele“ doplnit další informace k požadavku.

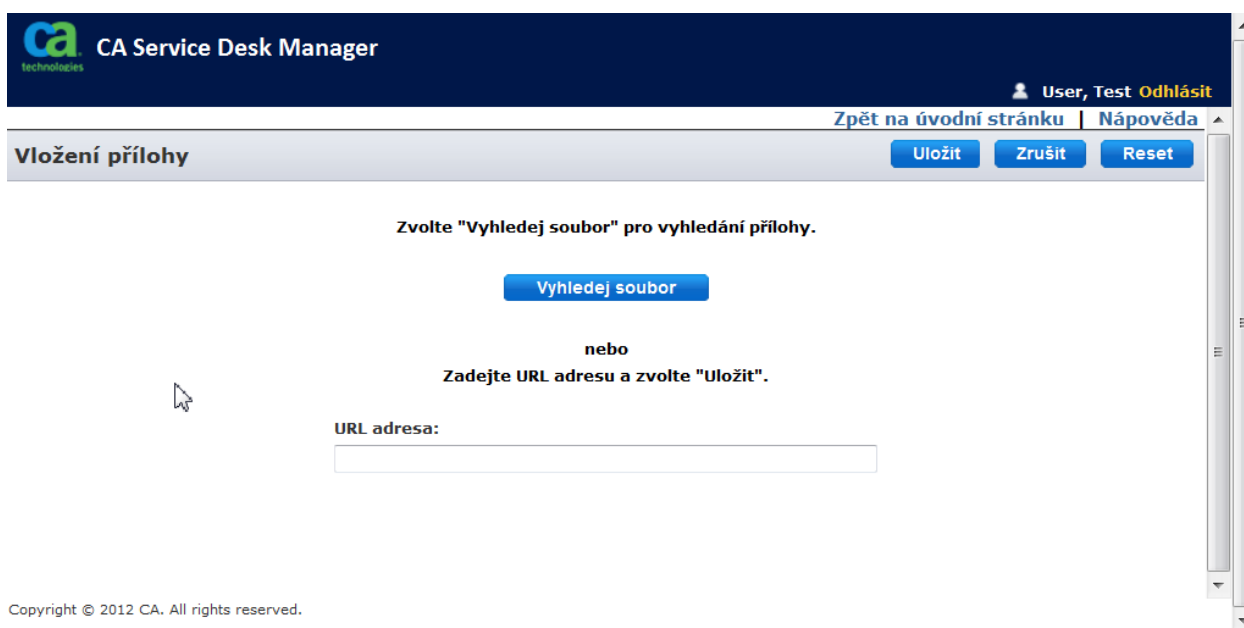


The screenshot shows the CA Service Desk Manager interface. At the top, there is a dark blue header with the CA logo and the text "CA Service Desk Manager". On the right side of the header, it says "User, Test Odhlásit". Below the header, there is a navigation bar with "Zpět na úvodní stránku" and "Nápověda". The main content area has a title "Přidat komentář k požadavku 571" and three buttons: "Uložit", "Zrušit", and "Reset". Below the title, there is a label "Komentář uživatele" and a large, empty yellow text area for entering the comment.

Přidání komentáře, je jedna možnost jak doplnit informace v rámci vyžádání součinnosti, nebo možnost komentovat vyřešení požadavku.

3.1.5 Vkládání příloh

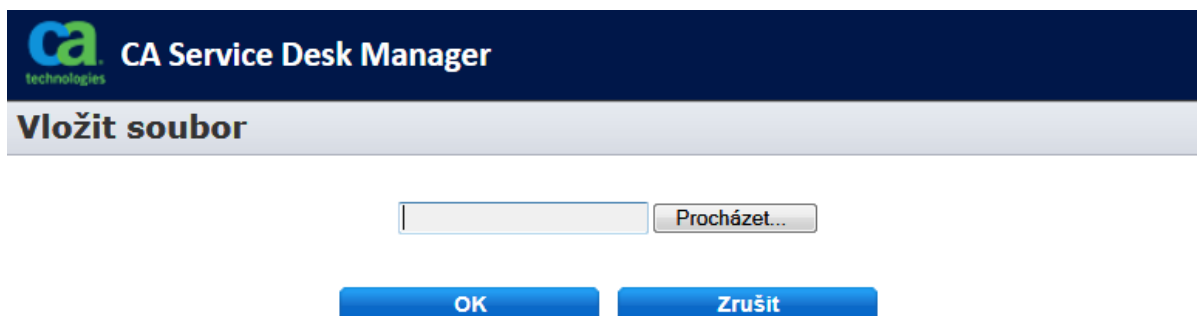
K požadavkům je možno pomocí tlačítka „Vložit přílohu,“ přiložit přílohy, nebo odkazy na externí zdroje (URL adresy). Po stisknutí tlačítka „Vyhledej soubor“ je možno vyhledávat soubory pro vložení, nebo v poli „URL adresa“ definovat adresu.



The screenshot shows the CA Service Desk Manager interface for attaching a file. At the top, there is a dark blue header with the CA logo and the text "CA Service Desk Manager". On the right side of the header, it says "User, Test Odhlásit". Below the header, there is a navigation bar with "Zpět na úvodní stránku" and "Nápověda". The main content area has a title "Vložení přílohy" and three buttons: "Uložit", "Zrušit", and "Reset". Below the title, there is a text prompt: "Zvolte 'Vyhledej soubor' pro vyhledání přílohy." Below this prompt is a blue button labeled "Vyhledej soubor". Below the button, there is the word "nebo" and another text prompt: "Zadejte URL adresu a zvolte 'Uložit'." Below this prompt is a text input field labeled "URL adresa:".

Copyright © 2012 CA. All rights reserved.

Po vyhledání souboru stikněte tlačítko „Uložit“.



O výsledku vložení přílohy jste informováni v samostatném okně. Pokud není zobrazena informace o úspěšném vložení přílohy, nedošlo fakticky k uložení souboru do úložiště SDM.

Pomocí tlačítka „Uložit“ okno uzavřete a vrátíte se na obrazovku detail požadavku.

Seznam příloh je zobrazen v dolní části okna detailu požadavku.

Velikost přílohy, kterou je možno vložit, je omezena na 10 MB.

Při otvírání existujících příloh systém nabídne, zda uživatel chce přílohu otevřít, či uložit. Pro zajištění korektního otevření příloh typu xml je doporučeno přílohu nejprve uložit a následně otevřít způsobem, jakým uživatel běžně xml soubory zpracovává.

3.1.6 Historie

Důležité aktivity prováděné nad požadavkem jsou zobrazené v části Historie, s uvedením kontaktu, který je prováděl, času a data, typu aktivity a jejím popisem. Jsou zde zobrazeny aktivity, které provádí uživatel, řešitelé i systém automaticky.

3.1.7 Uzavření požadavku

Pokud řešení požadavku ještě nebylo zahájeno a již není požadováno (stav požadavku je stále „Zadaný“, nebo je požadavek Vyřešen a uživatel s řešením souhlasí, může požadavek uzavřít pomocí tlačítka „Uzavřít požadavek“.

V zobrazeném okně uvede zdůvodnění a stisknutím tlačítka „Uzavřít požadavek“ požadavek uzavře. Uzavřené požadavky již nejsou dále považovány za aktivní a nejsou dále řešeny. Při uzavření požadavku je uživateli odeslána emailem notifikace o uzavření požadavku.

3.1.8 Vyřešení a nesouhlas s řešením

Okamžikem vyřešení je nastavení stavu požadavku řešitelem na „Vyřešeno“. Současně s touto změnou odchází uživateli emailová notifikace o vyřešení požadavku. Pokud uživatel nesouhlasí s řešením požadavku, může k požadavku vložit komentář a řešitel na základě této informace může dále s požadavkem pracovat. Tento postup je platný i pro požadavky ve stavu „Odmítnutý“ a „Zrušený“. Pokud uživatel do 5 kalendářních dní od okamžiku jeho vyřešení toto nerozporuje, systém požadavek automaticky uzavře.

3.1.9 Odmítnutí, Zrušení

Požadavek může být Odmítnutý - je třeba posoudit zdůvodnění odmítnutí. Může být odmítnut:

- řešitelem pro nepříslušnost řešitelské skupiny, vyčkejte, operátor provede předání na příslušnou řešitelskou skupinu, odpovídající textace v odmítnutí
- operátorem, je třeba vyhodnotit důvod odmítnutí. Nesouhlas provedete vložением komentáře

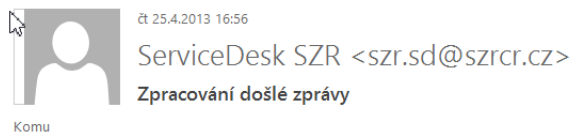
Po Odmítnutí, běží lhůta 5 pracovních dní do uzavření.

Požadavek může být "Zrušen" , jedná se o technické zrušení požadavku např. požadavek byl zadán omylem, je třeba vyhodnotit důvod technického zrušení, nesouhlas provedete vložением komentáře. Po Zrušení běží lhůta 5 pracovních dní do uzavření.

3.1.10 Emailová komunikace se Service Deskem

Mimo možnosti přistupovat přímo do CA SDM prostřednictvím webového rozhraní, umožňuje systém přidávat komentáře a přílohy i pomocí odeslaného emailu na adresu szr.sd@szrcr.cz. Pokud předmět zprávy obsahuje identifikaci požadavku - typicky při odpovědi na zaslou notifikaci, nebo email odesílaný řešitelem při řešení požadavku z prostředí SDM - bude takový email automaticky zpracován a přiložen k požadavku, včetně všech příloh.

V případě nezpracování emailu je uživatel informován pomocí automatické odpovědi o nekorektním zpracování jeho emailu.



Váš email nebyl korektně zpracován. Pro korektní zpracování emailu dodržujte, prosím, tato pravidla:

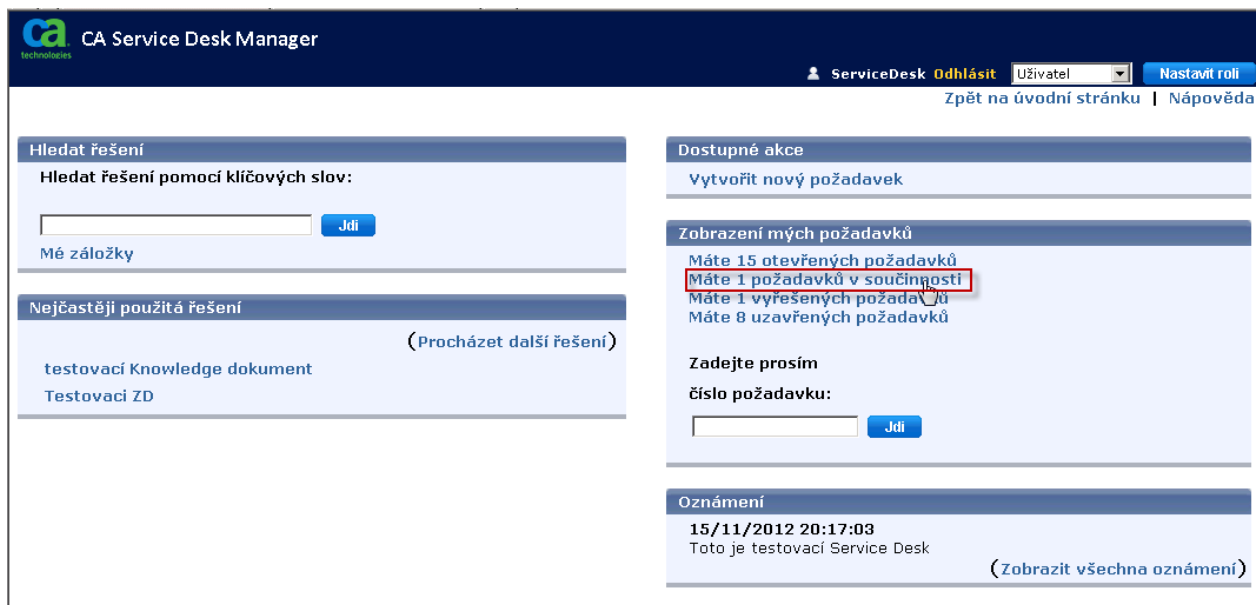
- odesílejte z adresy, kterou máte uvedenou u svého účtu v Service Desku
- předmět zprávy musí obsahovat identifikaci požadavku (typ a číslo). Pokud odpovídáte na došlou notifikaci, neupravujte obsah předmětu zprávy

Pokud přesto nejsou Vaše zprávy zpracovány, prosím kontaktujte Service Desk SZR.

3.1.11 Vyžádání součinnosti

Pokud je od uživatele vyžadována součinnost, je o tom uživatel informován notifikací a ve svém rozhraní najde tyto požadavky na základní obrazovce v oddíle Zobrazení mých požadavků - položka „Máte XXX požadavků v součinnosti“.

V případě vyžádané součinnosti u požadavku řešeného mimo provozní dobu, je nutno informace, pokud jsou obsaženy v příloze, odesílat i přímo na email řešitele. Tento postup a kontaktní email řešitele je v doručené notifikaci uveden.



The screenshot displays the CA Service Desk Manager interface. At the top, there is a navigation bar with the CA logo, the text "CA Service Desk Manager", and user information including "ServiceDesk", "Odhlásit", "Uživatel", and "Nastavit roli". Below the navigation bar, there are several sections:

- Hledat řešení**: A search section with the text "Hledat řešení pomocí klíčových slov:", a search input field, a "Jdi" button, and a link "Mé záložky".
- Nejčastěji použitá řešení**: A section titled "(Procházet další řešení)" containing links for "testovací Knowledge dokument" and "Testovací ZD".
- Dostupné akce**: A section with a link "Vytvořit nový požadavek".
- Zobrazení mých požadavků**: A section showing summary statistics: "Máte 15 otevřených požadavků", "Máte 1 požadavků v součinnosti" (highlighted with a red box), "Máte 1 vyřešených požadavků", and "Máte 8 uzavřených požadavků". Below this is a "Zadejte prosím číslo požadavku:" section with an input field and a "Jdi" button.
- Oznámení**: A section showing a timestamp "15/11/2012 20:17:03" and the message "Toto je testovací Service Desk", with a link "(Zobrazit všechna oznámení)".

Uživatel může poskytnout součinnost:

- přidáním komentáře k požadavku
- odpovědí na doručenou emailovou notifikaci, je doporučeno neupravovat předmět odesílané zprávy

4. Seznam notifikací

V průběhu řešení požadavku jsou uživateli systémem, nebo řešitelem, zasílány notifikace o významných událostech.

- Vyžádání součinnosti
- Odmítnutí požadavku
- Zrušení požadavku
- Vyřešení požadavku
- Uzavření požadavku
- Vložení komentáře k požadavku

Uživatel může využít možnosti odpovědět na zaslanou notifikaci emailem, pokud to považuje za nutné.

5. Číselník kategorií požadavků

1, Úroveň	2, Úroveň	3, Úroveň	Popis
A) Nahlášení poruchy	1) V provozní době 8-18 hodin		Nedostupná, nefunkční nebo narušená služba ZR. Nahlášení poruchy. V provozní době 8-18 hodin
	2) Mimo provozní dobu 18-8 hodin	a) ZR-ROB	Nedostupná, nefunkční nebo narušená služba registru obyvatel
		b) ZR-ROS	Nedostupná, nefunkční nebo narušená služba registru osob
		c) ZR-RÚIAN	Nedostupná, nefunkční nebo narušená služba registru územní identifikace, adres a nemovitostí
		d) ISZR	Nedostupná, nefunkční nebo narušená služba informačního systému základních registrů - vnější rozhraní, eGon služby
		e) SZR	Nedostupná, nefunkční nebo narušená služba Správy základních registrů zejména Service Desk
		f) Česká Pošta	Nedostupná, nefunkční nebo narušená služba konektivity ke službám základních registrů
B) Žádost o podporu			
C) Žádost o informaci			
D) Žádost o změnu			
Guest			Kategorie pouze pro roli Hosta

6. Grafické znázornění procesu řešení požadavků

Schéma zobrazuje obecný postup při zpracování požadavku zadaného uživatelem v provozní době.

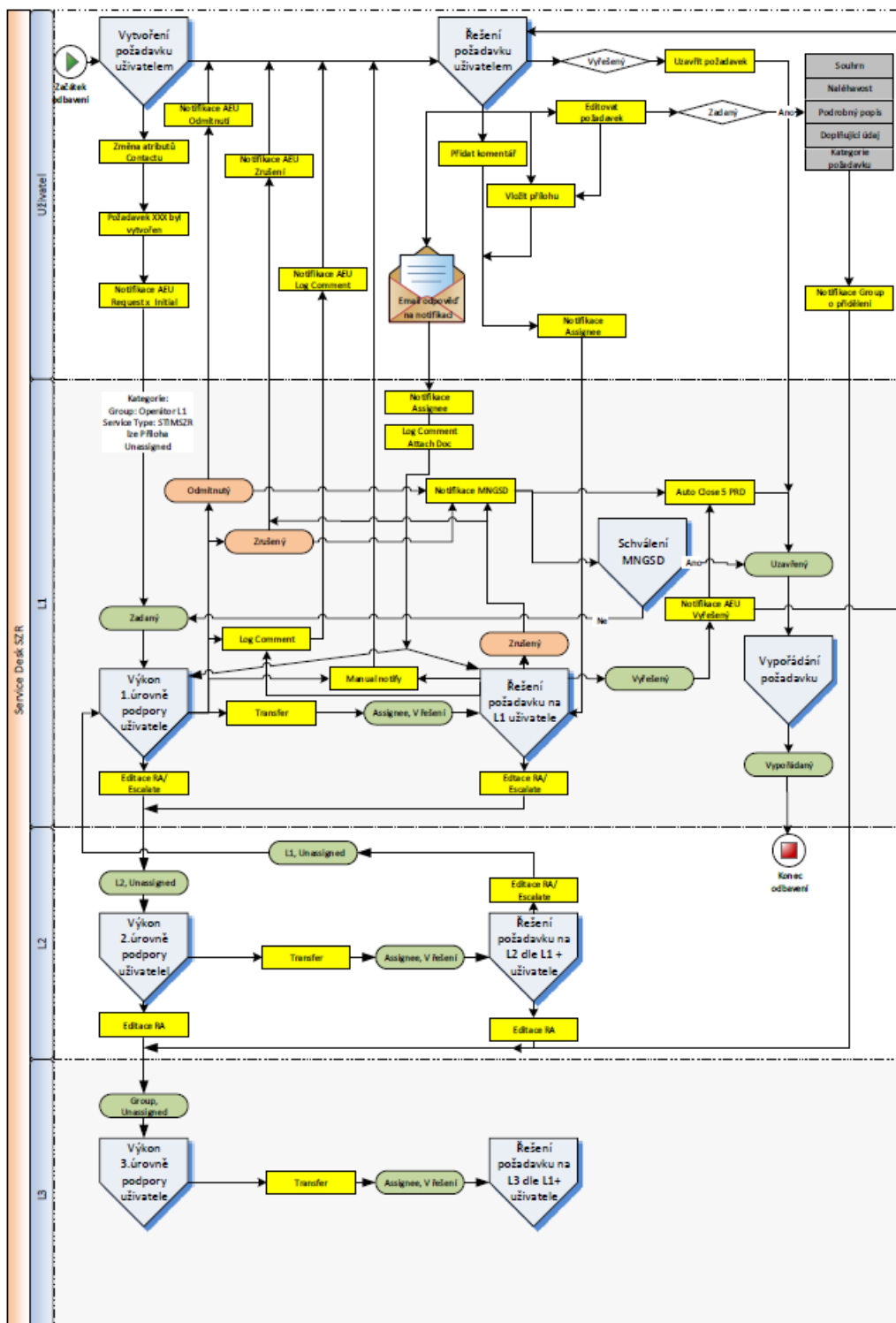
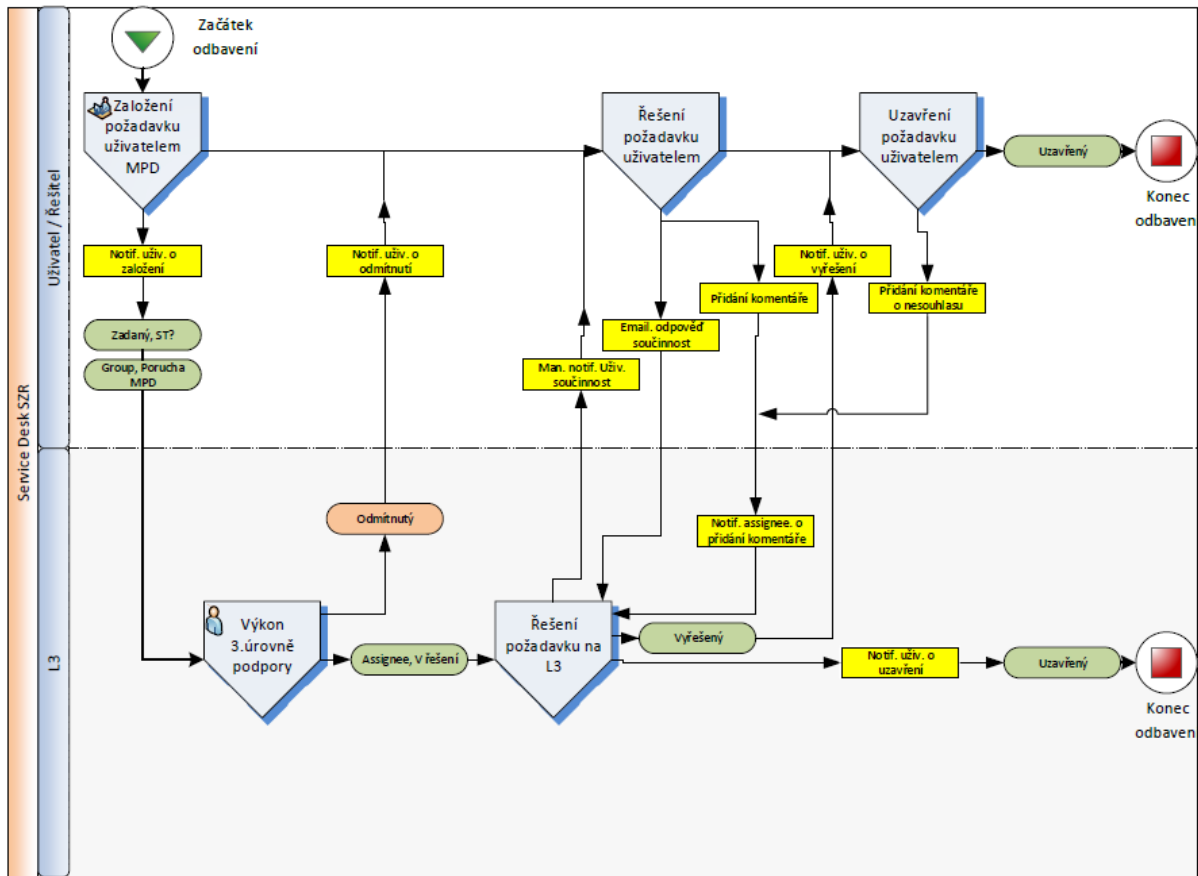


Schéma zobrazuje obecný postup při zpracování požadavku zadaného uživatelem mimo provozní dobu



Komunikace mezi uživatelem a řešitelem L3 probíhá napřímo. Pro evidenci komunikace je nutno uvádět adresu Service Desku v kopii zpráv – toto je vždy zdůrazněno v notifikacích. Pokud se řešení požadavku zadaného mimo provozní dobu neuzavře do začátku následujícího pracovního dne, přechází další postup do režimu standardního řešení v rámci provozní doby.

7. Stav požadavku v průběhu řešení

Stav	Popis
Zadaný	Požadavek zadaný do SDM, před kontrolou kategorie, priority a přidělením řešitele
V řešení	Požadavek, který má přiděleného řešitele. V případě, že uživatel obdržel notifikaci o vyžádané součinnosti, bude řešitel pokračovat v řešení, až po obdržení této součinnosti.
Vyřešený	Požadavek, u kterého řešitel popsal řešení a běží u něj čas pro reklamaci. Uživatel je o změně stavu informován mailem.
Čeká na součinnost	Řešitel čeká na součinnost, aby mohl pokračovat v řešení
Součinnost poskytnuta	Řešitel dostal potřebné informace a bude pokračovat v řešení
Uzavřený	Požadavek, který je neaktivní a u kterého nebylo řešení rozporováno.
Odmítnutý	Požadavek, který nespadá svým charakterem do oblasti, kterou poskytovatel služeb podporuje, nebo nebyl vznesen oprávněným uživatelem
Zrušený	Požadavek, který již nebude dále řešen
Vypořádaný	Požadavek, který byl zpracován v rámci vypořádání uplynulého období. Není ho možno dále upravovat.

8. Role Host

Pro uživatele, kteří v systému Service Desk Manager dosud nemají vytvořen účet, je dostupná role Host. Tato role umožní zadat do systému obecný požadavek, který bude následně zpracován Operátorem SD.

Pro plně kvalifikovanou podporu je nutná registrace v JIP. Práva a roli „Přístupová role (Service desk manager Správy základních registrů)“ pro autorizovaný a autentizovaný přístup do CA Service Desk Manageru Vám nastaví Váš lokální administrátor.

Přihlášení do systému pod účtem Host provede uživatel kliknutím na odkaz v dolní části přihlašovací obrazovky do systému:



Úvodní obrazovka hosta umožňuje pouze zadání nového požadavku.

CA Service Desk Manager System_Anonymous_Guest [Odhlásit](#)

[Zpět na úvodní stránku](#) | [Nápověda](#)

Dostupné akce

[Vytvořit nový požadavek](#)

Přihlásil(a) jste se jako host. V této roli nejste ověřen(a), proto nebudou řešeny Vaše požadavky, týkající se volání služeb Základních registrů ani podobných citlivých údajů. Nemáte také možnost sledovat průběh řešení Vašeho požadavku.

Pro plně kvalifikovanou podporu je nutná registrace v JIP. Práva a roli „Přístupová role (Service desk manager Správy základních registrů)“ pro autorizovaný a autentizovaný přístup do CA Service Desk Manageru Vám nastaví Váš lokální administrátor.

Podrobnější informace o problematice Základních registrů naleznete na našem webu www.szrcr.cz.

Copyright © 2012 CA. All rights reserved.

Zadání požadavku je shodné s postupem v roli Uživatel, popsáním v předchozí části. Pole Jméno Příjmení Telefon, Email a Organizace nejsou předvyplněná a je povinné tato pole vyplnit, aby bylo možno s takto zadaným požadavkem dále pracovat.

CA Service Desk Manager System_Anonymous_Guest [Odhlásit](#)

[Zpět na úvodní stránku](#) | [Nápověda](#)

Vytvořit nový požadavek 1751 [Uložit](#) [Zrušit](#) [Reset](#) [Vložit přílohu](#)

Nahlásil
Guest

Jméno (vyžadováno) **Příjmení (vyžadováno)**

Telefonní číslo - mobil (vyžadováno) **Emailová adresa (vyžadováno)** **Organizace (vyžadováno)**

Naléhavost (vyžadováno) **Kategorie požadavku (vyžadováno)**

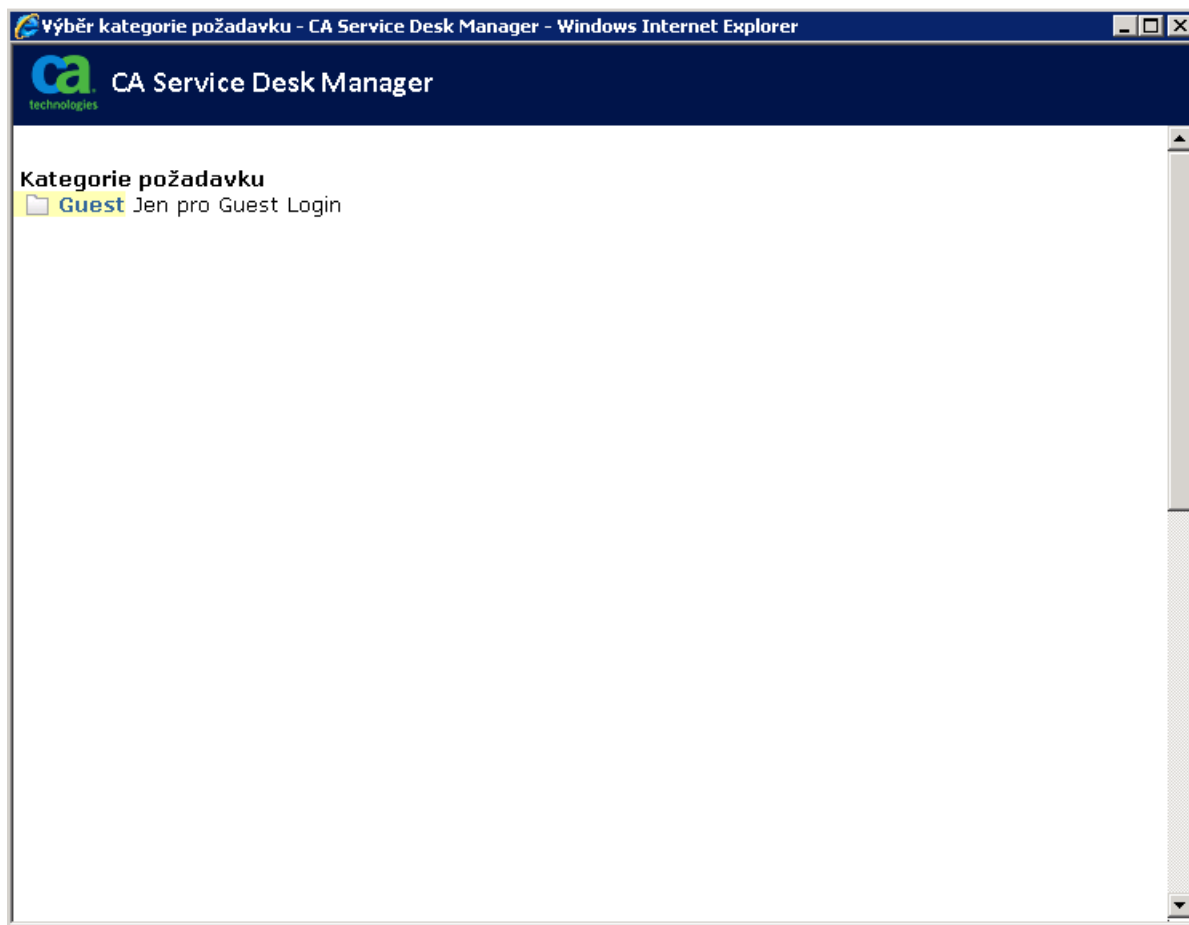
Souhrn (vyžadováno)

Podrobný popis (vyžadováno)

Copyright © 2012 CA. All rights reserved.

Host dále nemá možnost prohlížet své dříve zadané požadavky a nejsou mu odesílány notifikací o průběhu řešení požadavku.

Při výběru kategorie požadavku, je pro hosta dostupná pouze jedna kategorie.



Požadavky založené pod účtem hosta mohou být po založení regulérního účtu uživatele převedeny do procesu zpracování požadavku uživatele s notifikacemi a možností prohlížet a doplňovat komentáře a přílohy z web rozhraní, či emailu. Žádost o přiřazení těchto požadavků provede uživatel požadavkem založeným v SDM.

Nutná podmínka pro realizaci je, že jsou vyplněna u těchto požadavků pole Jméno a Příjmení shodně se Jménem a Příjmením regulérního účtu, případně uživatel předá čísla těchto požadavků operátorům, kteří přiřazení následně provedou.

Schéma zobrazuje obecný postup při zpracování požadavku zadaného Hostem

