

1 Obsah

Zákaznický portál iTop YOURDESK.....	1
1 Obsah.....	2
2 Portál YOURDESK.....	3
2.1 Přihlášení.....	3
2.2 Změna hesla	3
2.3 Role	5
2.4 Vytvoření nového tiketu.....	5
2.5 Veřejný záznam	7
2.6 Znovuotevření a uzavření tiketu	8
2.7 Uzavřené tikety	9
2.8 Odhlášení	9

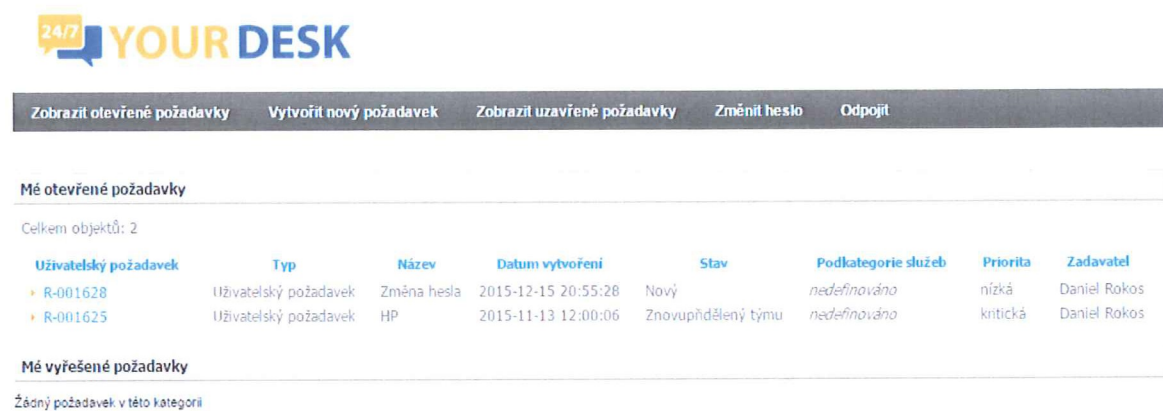
2 Portál YOURDESK

Zákaznický portál iTop Yourdesk slouží pro koncové uživatele zákazníků Your System spol. s r.o. k jednoduchému zadávání tiketů do poskytovaných služeb ICT dodávek.

2.1 Přihlášení

Portál je v internetu dostupný na adrese: <https://yourdesk.ys.cz>. Přihlašovací údaje obdržíte od administrátora systému, případně od obchodního či servisního manažera.

Po přihlášení se automaticky zobrazí seznam otevřených a vyřešených požadavků. Pohled se rovněž vyvolává přes tlačítko „Zobrazit otevřené požadavky“. Detail požadavku lze zobrazit kliknutím na jeho ID (link).



Uživatelský požadavek	Typ	Název	Datum vytvoření	Stav	Podkategorie služeb	Priorita	Zadavatel
R-001628	Uživatelský požadavek	Změna hesla	2015-12-15 20:55:28	Nový	nedefinováno	nízká	Daniel Rokos
R-001625	Uživatelský požadavek	HP	2015-11-13 12:00:06	Znovupřidělený týmu	nedefinováno	kritická	Daniel Rokos

Mě vyřešené požadavky

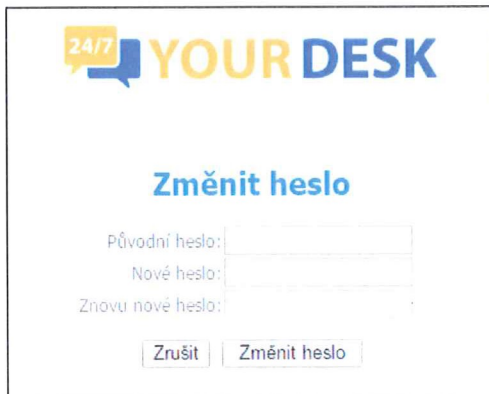
Žádný požadavek v této kategorii

2.2 Změna hesla

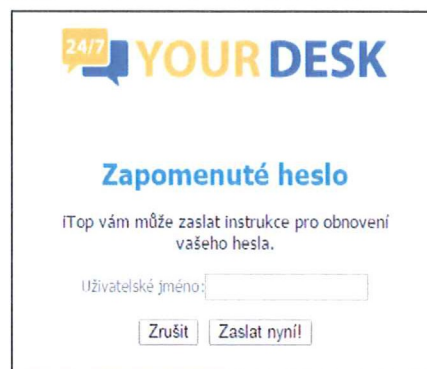
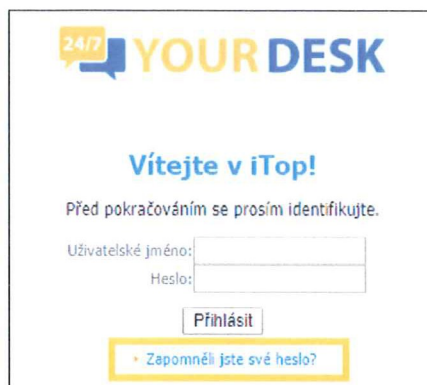
Každý uživatel si může změnit své přístupové heslo prostřednictvím nabídky „Změnit heslo“.



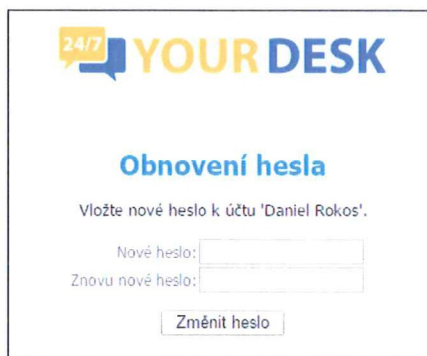
Pro provedení změny je třeba zadat původní heslo a 2x zadat heslo nové.



V případě, že uživatel zapomene heslo, je možné jej změnit kliknutím na „Zapomněli jste své heslo?“ na úvodní přihlašovací stránce. Změnu hesla lze provést za předpokladu, že uživatel má zřízený lokální uživatelský účet a nepoužívá externí autentizaci např. pomocí LDAP apod. Pro změnu hesla je nezbytné zadat uživatelské jméno.



Po zadání uživatelského jména je na email uživatele zaslán odkaz k obnovení hesla.



Pokud uživatel zadá 2x nové heslo, zobrazí se okno s informací o obnově hesla. Uživatel se nyní může opět přihlásit do iTop Yourdesk.

2.3 Role

Na portále rozlišujeme 2 druhy uživatelů:

- „Portal user“- uživatel portálu, kterému je umožněno vidět pouze ty požadavky, které sám zadal.
- „Portal power user“ - uživatel portálu, kterému je umožněno vidět požadavky ostatních uživatelů dané organizace, avšak pouze u služeb, do kterých má uděleno oprávnění.



Vytvoření uživatele portálu vč. oprávnění nastavuje vždy administrátor YOURDESK.

2.4 Vytvoření nového tiketu

Pro založení nového tiketu (incidentu či požadavku) klikněte na tlačítko „Vytvořit nový požadavek“.

Zobrazit otevřené požadavky **Vytvořit nový požadavek** Zobrazit uzavřené požadavky Změnit heslo Odpojit

Následně vyberte rodinu služeb definující IT oblast a následně službu z katalogu a klikněte na tlačítko „Další“.

<p>Zvolte rodinu služeb</p> <p><input type="radio"/> Antivirová, antispamová řešení</p> <p><input type="radio"/> Serverová řešení</p> <p><input type="radio"/> Koncová zařízení</p> <p><input type="radio"/> Aplikační řešení</p> <p>Zrušit Další >></p>	<p>Vyberte službu z katalogu:</p> <p><input type="radio"/> Správa a provoz databázových serverů MS SQL Databáze, instance, konfigurace, přístupy, oprávnění, role, parametry</p> <p><input type="radio"/> Správa a provoz serverové HW infrastruktury Fyzické servery, blade chassis, racky, provoz serveroven</p> <p><input type="radio"/> Správa a provoz serverové virtualizace VMware Virtualizace jednoho či více počítačů na jednom hostitelském stroji</p> <p>Zrušit << Zpět Další >></p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



V případě, že zákazník čerpá pouze služby z jedné rodiny služeb, zobrazí se rovnou katalog služeb.

V případě, že je v katalogu pouze jedna služba, iTop automaticky přesměruje na další stránku.

V dalším kroku vyberte podkategorii pro danou službu a opět klikněte na tlačítko „Další“.

Vyberte podkategorii pro službu Správa a provoz databázových serverů MS SQL:

Incident, chyba

Zvolte, pokud řešíte problém s přístupem do databáze, přihlášením uživatele, nedostupností služeb, pomalou odezvou, problémy s kapacitou, apod.

Nový, změnový požadavek

Zvolte pro požadavky na vytvoření databází a úpravu jejich konfigurace, změnu nastavení databázových instancí, uživatelů, přístupových oprávnění, rolí, databázových parametrů, apod.

Zrušit

<< Zpět

Další >>



Podkategorie služeb slouží ke kategorizaci a především k určení typu požadavku (Incident, Požadavek na službu, Oprava) a to např. z důvodu odlišného životního cyklu řešení.

V případě, že je pro danou službu definována pouze jedna podkategorie, iTop automaticky přesměruje na další stránku.

Nyní se zobrazí formulář pro zadání samotného požadavku. Zadejte jeho název, popis, vyberte z číselníků dopad a naléhavost. V případě potřeby přidejte přílohu tlačítkem „Vybrat soubor“. Pro vytvoření následně klikněte na tlačítko „Dokončit“.

Zadejte popis vašeho požadavku:

Služba Správa a provoz databázových serverů MS SQL
 Podkategorie služeb Incident, chyba

Název

Popis

Dopad -- zvolte jednu z možností --

Naléhavost -- zvolte jednu z možností --

Priorita

Přílohy

Přidat přílohu: Soubor nevybrán (Maximální velikost souboru: 50 00 MiB)

Zrušit << Zpět



Pole označená vykřičníkem je nutné vždy vyplnit.

Priorita požadavku je dopočítávána na základě hodnot „Dopad“ a „Naléhavost“. Je-li u dopadu zvolena hodnota „Služba“ (doporučeno), pak je výsledná Priorita shodná s vybranou Naléhavostí.

Hodnoty pro Prioritu (Nízká, Střední, Vysoká, Kritická) nelze nikterak měnit. Jedná se o fixní položky datového modelu informačního systému společného pro všechny uživatele a zákazníky. Máte-li smlouvou definované jiné názvosloví či počet priorit, je třeba disponovat převodní tabulkou (od obchodního či servisního manažera) případně mít domluven alternativní postup.

Po zaevidování požadavku se zobrazí jeho ID s informací o vytvoření. Požadavek se rovněž zobrazí v přehledu otevřených požadavků dle typu (Uživatelské požadavky, Incidenty).

Mé otevřené požadavky

Uživatelský požadavek

Celkem objektů: 2

Uživatelský požadavek	Typ	Název	Datum vytvoření	Stav	Podkategorie služeb	Priorita	Zadavatel
R-001637	Uživatelský požadavek	Změna hesla v iTop	2016-01-25 15:02:15	Nový	HP Business 2 - požadavek na službu	nizka	Daniel Rokos
R-001628	Uživatelský požadavek	Změna hesla	2015-12-15 20:55:28	Nový	neřešováno	nizka	Daniel Rokos

Incident

Mé vyřešené požadavky

Uživatelský požadavek

Incident

Celkem objektů: 1

Incident	Typ	Název	Datum vytvoření	Stav	Podkategorie služeb	Priorita	Zadavatel
I-001636	Incident	Nefunkční email	2016-01-22 11:55:41	Vyřešený	HP Business 3 - incident	knížka	Daniel Rokos

2.5 Veřejný záznam

iTop Yourdesk umožňuje evidovat informace formou tzv. „**Veřejného záznamu**“, pomocí kterého lze sledovat postupný proces zpracování tiketu a to v podobě výměny informací mezi koncovým uživatelem a řešitelem. Uživatel tak vidí celou historii komunikace v rámci řešení jeho požadavku v chronologickém pořadí. Pro přidání nové doplňující informace či vznesení dotazu je postačí zapsat text do veřejného záznamu a potvrdit tlačítkem „**Aktualizovat požadavek**“. V případě, že chcete k požadavku přidat přílohu, kliknutím na „**Vybrat soubor**“ vyberte požadovanou přílohu. Rovněž je možné použít metodu Drag-and-Drop. Po přidání přílohy je vždy nutné „**Aktualizovat požadavek**“. Maximální velikost jedné přílohy může být 50MB.

Přílohy



Přidat přílohu: Soubor nevybrán

Veřejný záznam

Zadejte text zde:

2016-01-20 20:17:21 - Daniel Rokos:
Aktualizace v podobě přílohy dokumentu s heslem.

2.6 Znovuotevření a uzavření tiketu

Je-li tiket vyřešen, zobrazuje se stále na úvodní stránce „Zobrazit otevřené požadavky“, nyní však ve spodní části „Moje vyřešené požadavky“. Po otevření daného tiketu má uživatel nyní možnost požadavek znovu otevřít, pokud nebyl korektně splněn, nebo řešení potvrdit formou definitivního uzavření.

Přílohy

Znovu otevřít tento tiket...

Uzavřít tento tiket...

Veřejný záznam

Pokud uživatel s řešením nesouhlasí je při volbě „Znovu otevřít tento tiket“ vyzván k povinnému vyplnění „Veřejného záznamu“.

Znovu otevřít tento tiket
✕

Veřejný záznam

Zadejte text zde:

- ✦ 2018-08-23 16:32:28 - Jan Pernikl:
- ✦ 2018-08-23 16:24:21 - Jan Pernikl:
- ✦ 2018-08-23 16:16:14 - Jan Pernikl:

Ok Zrušit

Při uzavření tiketu je uživatel vyzván k vyplnění informace týkající se spokojenosti s řešením daného požadavku. Textové pole pro komentář uživatele není povinné.

Uzavřít tento tiket
✕

Spokojenost uživatele

Velmi spokojen ▾

Komentář uživatele

Ok Zrušit



Pokud po vyřešení není požadavek uživatelem znovuotevřen (nebo uzavřen) do 5 kalendářních dnů, je řešení chápáno jako korektní a bez závad a dojde k automatickému uzavření požadavku.

2.7 Uzavřené tikety

Všechny tikety, které jsou definitivně uzavřeny, lze zobrazit prostřednictvím nabídky „Zobrazit uzavřené požadavky“. Tyto požadavky již není možné vrátit zpět do řešení.

Zobrazit otevřené požadavky Vytvořit nový požadavek **Zobrazit uzavřené požadavky** Změnit heslo Odpojit

ID: Datum vytvoření: Datum uzavření: Služba: * všechny *
 Zadavatel: * všechny *

Mé uzavřené požadavky

Celkem objektů: 2

Uživatelský požadavek	Typ	Název	Datum vytvoření	Stav	Podkategorie služeb	Priorita	Zadavatel
R-001624	Uživatelský požadavek	sdfsdfsdf	2015-11-11 15:12:40	Uzavřený	nedefinováno	nízká	Daniel Rokos
R-001623	Uživatelský požadavek	sada	2015-11-09 09:59:30	Uzavřený	nedefinováno	nízká	Daniel Rokos

Pohled umožňuje základní vyhledávání tiketů dle hodnot ID, Datum a čas vytvoření, Datum a čas uzavření, Služby a Zadavatele. Pro vyhledávání dle časových značek je třeba se řídit nápovědou a použít potřebné vyhledávací operátory.

Datum musí obsahovat buď znaménko > nebo <. Pokud chcete omezit interval od-do, musíte zadat počáteční datum a koncové datum a obě data oddělit čárkou v hranatých závorkách.

>2018-03-01 (tikety po)

<2018-03-01 (tikety před)

Pokud chcete vylistovat všechny tikety vytvořené od 01.03.2018 do 30.06.2018, zadejte datum v podobě [2018-03-01,2018-07-01], neboli tikety vytvořené od 01.03.2018 00:00 hod do 01.07.2018 00:00 hod

Čas vytvoření: Čas uzavření:

Formát data:
 yyyy-mm-dd hh:mm:ss
 Například: 2011-07-19 18:40:00

Operátory:
 >datum
 <datum
 [datum,datum]

Je-li čas vynechán, bude nastaveno 00:00:00

2.8 Odhlášení

Odhlášení uživatele ze zákaznického portálu provedete pomocí nabídky „Odpojit“.

Zobrazit otevřené požadavky Vytvořit nový požadavek Zobrazit uzavřené požadavky Změnit heslo **Odpojit**

