



M-COM s.r.o.

Jana Růžičky 1165/2A
148 00 Praha 4, Czech Republic
www.m-com.cz

telefon: +420 242 405 220
e-mail: info@m-com.cz

Uživatelská příručka k webovému rozhraní aplikace M-COM Service Desk

Autoři:

Marcel Štěpán (marcel.stepan@m-com.cz)

Tomáš Weiner (tomas.weiner@m-com.cz)

Dokumentace platná k datu: 14. 4. 2014

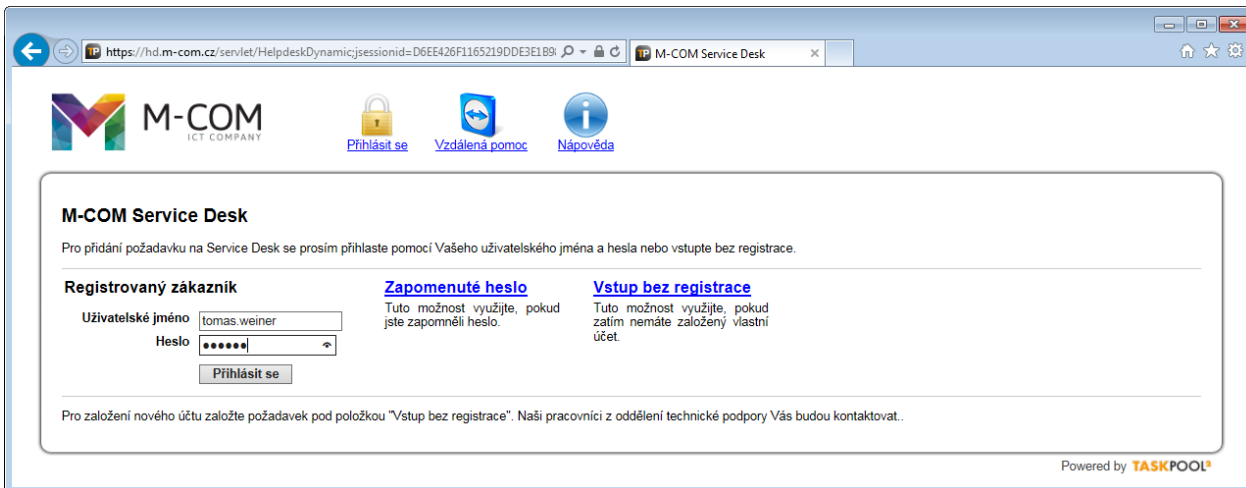
OBSAH

1. Přihlášení do aplikace	3
2. Změna hesla	4
3. Zapomenuté heslo	4
4. Přístup pro neregistrované zákazníky	5
5. Založení požadavku a jeho odeslání ke zpracování	5
6. Přehled otevřených požadavků	6
7. Poskytnutí nutné součinnosti	7
8. Uzavření požadavku	8
9. Vysvětlení pojmů – stavy požadavků	9

1. PŘIHLÁŠENÍ DO APLIKACE

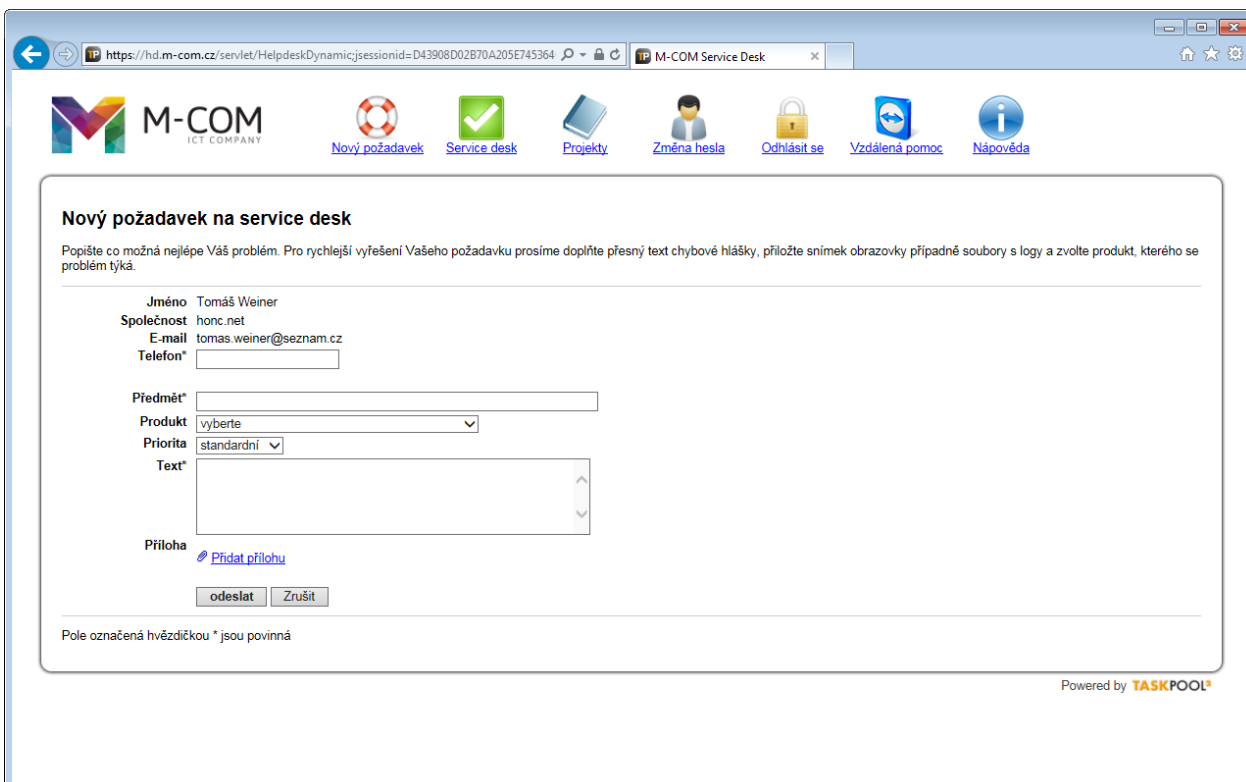
URL aplikace: <https://hd.m-com.cz>

Pro první přihlášení použijte uživatelské jméno a heslo, které jste obdrželi v uvítací emailové zprávě.



The screenshot shows the login page of the M-COM Service Desk. At the top, there is the M-COM logo and three navigation icons: 'Přihlásit se' (Login), 'Vzdálená pomoc' (Remote help), and 'Nápověda' (Help). Below the navigation bar, the page title is 'M-COM Service Desk'. A message states: 'Pro přidání požadavku na Service Desk se prosím přihlaste pomocí Vašeho uživatelského jména a hesla nebo vstupte bez registrace.' There are three main options: 'Registrovaný zákazník' (Registered customer) with input fields for 'Uživatelské jméno' (username: tomas.weiner) and 'Heslo' (password: masked), and a 'Přihlásit se' button; 'Zapomenuté heslo' (Forgot password) with a sub-note: 'Tuto možnost využijte, pokud jste zapomněli heslo.'; and 'Vstup bez registrace' (Login without registration) with a sub-note: 'Tuto možnost využijte, pokud zatím nemáte založený vlastní účet.' At the bottom, a note says: 'Pro založení nového účtu založte požadavek pod položkou "Vstup bez registrace". Naši pracovníci z oddělení technické podpory Vás budou kontaktovat.' The footer indicates 'Powered by TASKPOOL'.

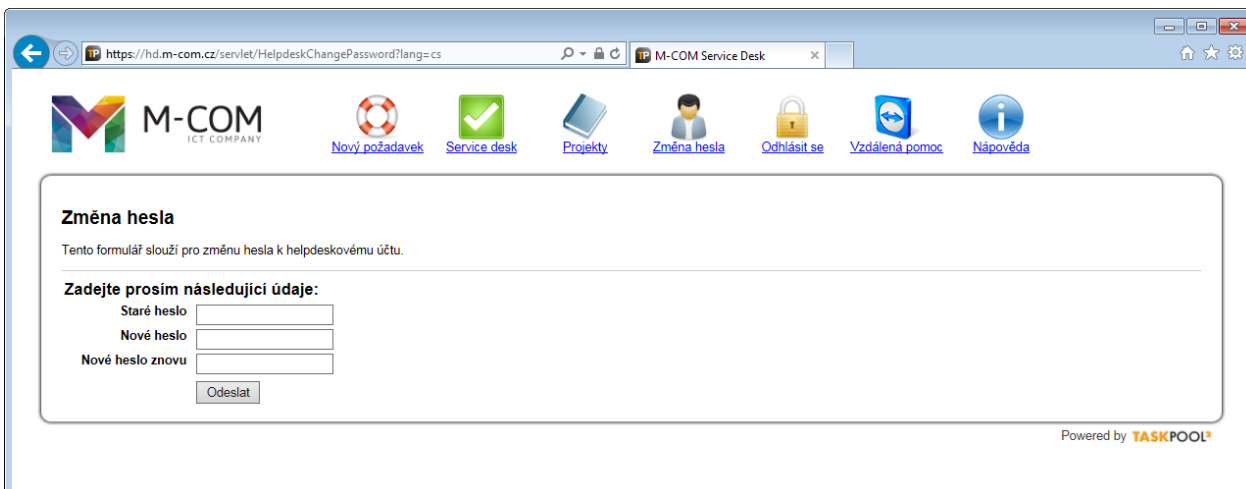
Po přihlášení jste nasměrováni do formuláře na založení nového požadavku, dále máte možnost sledovat vaše požadavky provozního či projektového charakteru, změnit si heslo, či požádat o vzdálenou pomoc s řešením vašeho problému.



The screenshot shows the 'Nový požadavek na service desk' (New Request) form. At the top, there is the M-COM logo and a navigation bar with icons for 'Nový požadavek' (New request), 'Service desk', 'Projekty' (Projects), 'Změna hesla' (Change password), 'Odhlásit se' (Logout), 'Vzdálená pomoc' (Remote help), and 'Nápověda' (Help). The main heading is 'Nový požadavek na service desk'. A message states: 'Popište co možná nejlépe Váš problém. Pro rychlejší vyřešení Vašeho požadavku prosíme doplňte přesný text chybové hlášky, přiložte snímek obrazovky případně soubory s logy a zvolte produkt, kterého se problém týká.' The form fields include: 'Jméno' (Name: Tomáš Weiner), 'Společnost' (Company: honc.net), 'E-mail' (Email: tomas.weiner@seznam.cz), 'Telefon*' (Phone*), 'Předmět*' (Subject*), 'Produkt' (Product: vyberte), 'Priorita' (Priority: standardní), and 'Text*' (Text*). There is a 'Příloha' (Attachment) section with a 'Přidat přílohu' (Add attachment) link. At the bottom, there are 'odeslat' (Send) and 'Zrušit' (Cancel) buttons. A note at the bottom states: 'Pole označená hvězdičkou * jsou povinná'. The footer indicates 'Powered by TASKPOOL'.

2. ZMĚNA HESLA

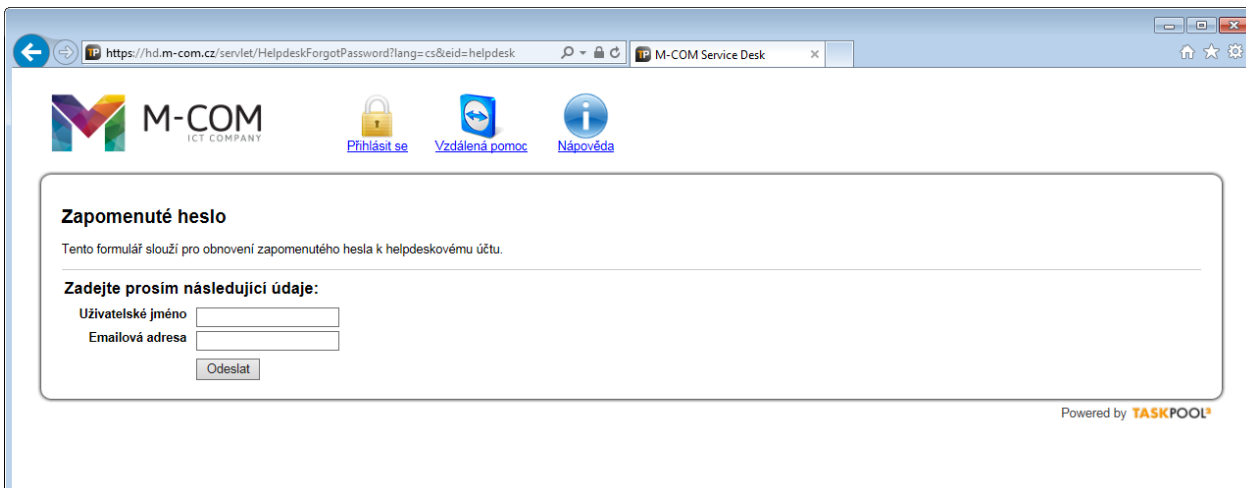
Po prvním přihlášení si prosím změňte heslo.



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://hd.m-com.cz/servlet/HelpdeskChangePassword?lang=cs>. The page header includes the M-COM logo and navigation links: [Nový požadavek](#), [Service desk](#), [Projekty](#), [Změna hesla](#), [Odhlásit se](#), [Vzdálená pomoc](#), and [Nápověda](#). The main content area is titled "Změna hesla" and contains the text: "Tento formulář slouží pro změnu hesla k helpdeskovému účtu." Below this, it says "Zadejte prosím následující údaje:" followed by three input fields: "Staré heslo", "Nové heslo", and "Nové heslo znovu". There is an "Odeslat" button at the bottom of the form. The footer of the form area says "Powered by TASKPOOL".

3. ZAPOMENUTÉ HESLO

V případě, že máte vytvořený přístup, ale zapoměli jste heslo, použijte na úvodní stránce odkaz **Zapomenuté heslo**. Otevře se vám formulář, kde zadáte vaše uživatelské jméno a emailovou adresu.

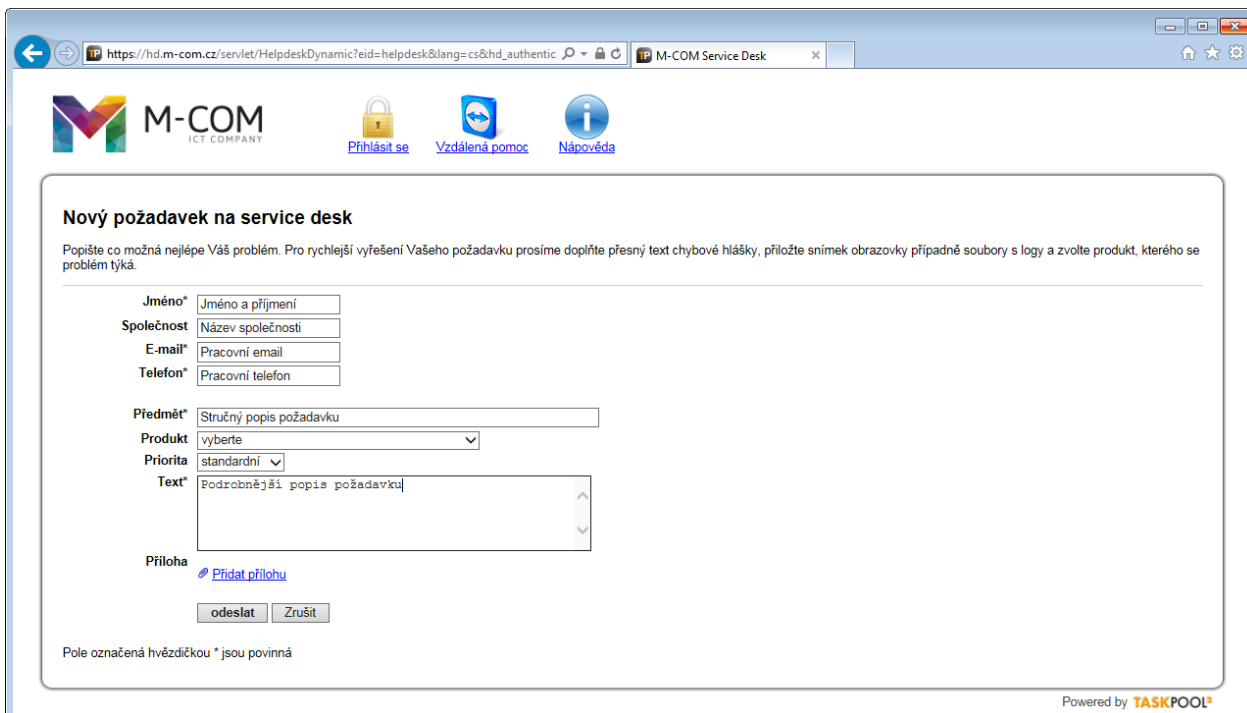


The screenshot shows a web browser window with the URL <https://hd.m-com.cz/servlet/HelpdeskForgotPassword?lang=cs&eid=helpdesk>. The page header includes the M-COM logo and navigation links: [Přihlásit se](#), [Vzdálená pomoc](#), and [Nápověda](#). The main content area is titled "Zapomenuté heslo" and contains the text: "Tento formulář slouží pro obnovení zapomenutého hesla k helpdeskovému účtu." Below this, it says "Zadejte prosím následující údaje:" followed by two input fields: "Uživatelské jméno" and "Emailová adresa". There is an "Odeslat" button at the bottom of the form. The footer of the form area says "Powered by TASKPOOL".

Aplikace vám následně odešle email, v němž najdete jednorázový odkaz na změnu hesla. Kliknutím na odkaz se dostanete do formuláře na změnu hesla (viz 2. Změna hesla). S novým heslem se můžete přihlásit do aplikace.

4. PŘÍSTUP PRO NEREGISTROVANÉ ZÁKAZNÍKY

Nemáte-li ještě vytvořený vlastní účet, máte možnost vstoupit do aplikace pomocí odkazu [Vstup bez registrace](#). Zde můžete po zadání vašich identifikačních údajů zadat nový požadavek.



The screenshot shows a web browser window with the URL https://hd.m-com.cz/servlet/HelpdeskDynamic?eid=helpdesk&lang=cs&hd_authentic. The page title is "M-COM Service Desk". The main content area is titled "Nový požadavek na service desk". Below the title is a short instruction: "Popište co možná nejlépe Váš problém. Pro rychlejší vyřešení Vašeho požadavku prosíme doplňte přesný text chybové hlášky, přiložte snímek obrazovky případné soubory s logy a zvolte produkt, kterého se problém týká." The form contains the following fields: "Jméno*" (text input), "Společnost" (text input), "E-mail*" (text input), "Telefon*" (text input), "Předmět*" (text input), "Produkt" (dropdown menu), "Priorita" (dropdown menu), and "Text*" (text area). There is also a "Příloha" section with a "Přidat přílohu" link. At the bottom of the form are "odeslat" and "Zrušit" buttons. A note at the bottom left states "Pole označená hvězdičkou * jsou povinná". The footer of the page says "Powered by TASKPOOL".

Uživatelský účet vám bude na základě vámi zadaných údajů vytvořen a heslo vám bude zasláno emailem.

5. ZALOŽENÍ POŽADAVKU A JEHO ODESLÁNÍ KE ZPRACOVÁNÍ

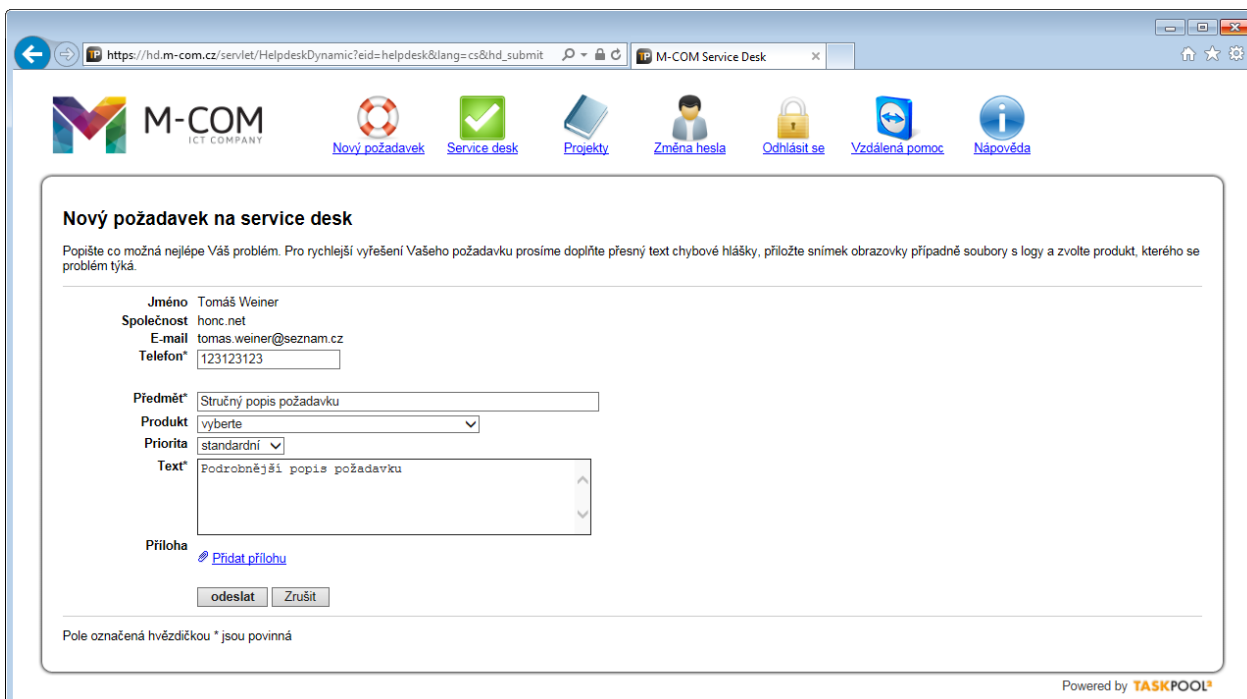
Klikněte na odkaz Nový požadavek. V následujícím okně již máte možnost specifikovat, o jaký druh požadavku se jedná, je nutné vyplnit pole **Předmět** – zde doporučujeme uvést krátký popis požadavku – např. „Nelze provést přihlášení do aplikace Lotus Notes“.

Dále je třeba vybrat **Produkt**, kterého se požadavek týká (pole není povinné, ale jeho správné zvolení zaručuje rychlejší odbavení vašeho požadavku).

Pole **Priorita** určuje, jakou má pro vás požadavek naléhavost a bude k ní při řešení přihlédnuto.

Do pole **Text** uveďte detailnější popis požadavku včetně přesného textu případné chybové hlášky. Např. „Aplikace vrací chybu „You are not authorized to use the server“. Doporučujeme přiložit snímek celé obrazovky nebo textový log, (případně je možné vepsat chybu do pole Text, je-li chybová hláška krátká).

Tlačítkem **Odeslat** bude váš požadavek neprodleně odeslán ke zpracování a následně obdržíte potvrzující e-mailovou zprávu včetně odkazu, který umožňuje sledování jeho stavu. (Po přihlášení je možné vidět podrobné informace o aktuálním stavu řešení prostřednictvím Vašeho webového prohlížeče).



Nový požadavek na service desk

Popište co možná nejlépe Váš problém. Pro rychlejší vyřešení Vašeho požadavku prosíme doplňte přesný text chybové hlášky, přiložte snímek obrazovky případně soubory s logy a zvolte produkt, kterého se problém týká.

Jméno: Tomáš Weiner
 Společnost: honc.net
 E-mail: tomas.weiner@seznam.cz
 Telefon: 123123123

Předmět:
 Produkt:
 Priorita:
 Text:
 Příloha: [Přidat přílohu](#)

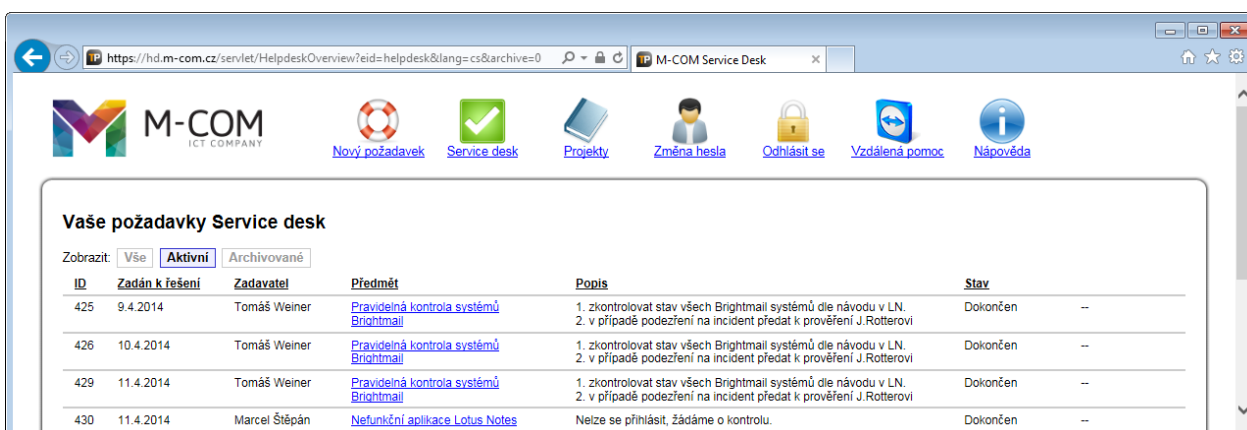
Pole označená hvězdičkou * jsou povinná

Powered by **TASKPOOL**

6. PŘEHLED OTEVŘENÝCH POŽADAVKŮ

Nabídky **Service desk** a **Projekty** umožňují sledování vámi zadaných požadavků. Požadavky jsou rozděleny tak, že v nabídce **Service desk** naleznete požadavky s charakterem zajištění provozu služeb, tedy incidenty a servisní požadavky a v nabídce **Projekty** naleznete požadavky projektového charakteru, tedy požadavky jako implementace nových služeb. Vaše požadavky jsou vždy založeny do skupiny Service desk, pokud je při revizi požadavku zjištěno, že mají charakter projektu, jsou později přesunuty do skupiny Projekty.

Požadavky je v tomto náhledu možné filtrovat na všechny, aktivní, či archivované (již uzavřené). Aplikace kromě možnosti sledovat požadavky poskytuje ještě **emailové notifikace**, které vás upozorní na změny v životním cyklu požadavku, či na nutnost vaší reakce na něj.

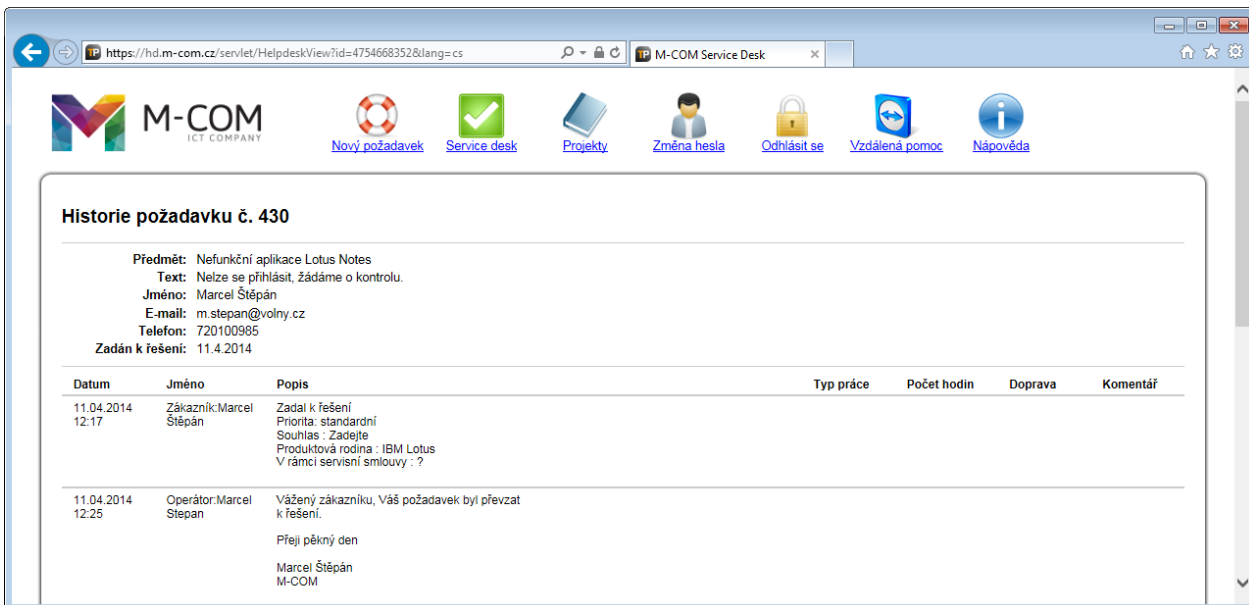


Vaše požadavky Service desk

Zobrazit:

ID	Zadán k řešení	Zadavatel	Předmět	Popis	Stav
425	9.4.2014	Tomáš Weiner	Pravidelná kontrola systémů Brightmail	1. zkontrolovat stav všech Brightmail systémů dle návodu v LN. 2. v případě podezření na incident předat k prověření J. Rotterovi	Dokončen --
426	10.4.2014	Tomáš Weiner	Pravidelná kontrola systémů Brightmail	1. zkontrolovat stav všech Brightmail systémů dle návodu v LN. 2. v případě podezření na incident předat k prověření J. Rotterovi	Dokončen --
429	11.4.2014	Tomáš Weiner	Pravidelná kontrola systémů Brightmail	1. zkontrolovat stav všech Brightmail systémů dle návodu v LN. 2. v případě podezření na incident předat k prověření J. Rotterovi	Dokončen --
430	11.4.2014	Marcel Štěpán	Nefunkční aplikace Lotus Notes	Nelze se přihlásit, žádáme o kontrolu.	Dokončen --

Po kliknutí na předmět požadavku můžete vidět jeho **stav**, **detailní historii** včetně všech komentářů a vložených příloh a můžete zde rovněž **vkládat vaše odpovědi** včetně příloh, či **zpřesnit zadání** požadavku, pokud se vyskytnou nějaké nové okolnosti.



https://hd.m-com.cz/serilet/HelpdeskView?id=4754668352&lang=cs

M-COM Service Desk

Nový požadavek Service desk Projekty Změna hesla Ohlásit se Vzdálená pomoc nápověda

Historie požadavku č. 430

Předmět: Nefunkční aplikace Lotus Notes
Text: Nelze se přihlásit, žádáme o kontrolu.
Jméno: Marcel Štěpán
E-mail: m.stepan@volny.cz
Telefon: 720100985
Zadán k řešení: 11.4.2014

Datum	Jméno	Popis	Typ práce	Počet hodin	Doprava	Komentář
11.04.2014 12:17	Zákazník: Marcel Štěpán	Zadal k řešení Priorita: standardní Souhlas: Zadejte Produktová rodina: IBM Lotus V rámci servisní smlouvy: ?				
11.04.2014 12:25	Operátor: Marcel Štěpán	Vážený zákazníku, Váš požadavek byl převzat k řešení. Přeji pěkný den Marcel Štěpán M-COM				

7. POSKYTNUTÍ NUTNÉ SOUČINNOSTI

V případě, že je k řešení vašeho požadavku nutná vaše součinnost (např. upřesnění nebo doplnění informací nutných k řešení), obdržíte emailovou notifikaci s odkazem na daný požadavek, stav je **Čekání na informace od zákazníka**.

Po otevření odkazu je nutné přiložit požadované informace (např. chybové hlášení či detailní log). Poté klikněte na tlačítko Odeslat, požadavek se vrátí k dořešení a Vy budete informováni e-mailem.

Odpověď na požadavek

Vážený zákazníku,

technický specialista Tomas Weiner odpověděl na Váš požadavek s evidenčním číslem 436

Text odpovědi: Dobrý den,
potřebovali bychom doplnit následující informace:
Jakých konkrétních uživatelů se chyba týká?
Přeji pěkný den,
Tomas Weiner
M-COM

Detail požadavku: <https://hd.m-com.cz/serilet/HelpdeskView?id=7485324281&lang=cs>

Stav: Čekání na informace od zákazníka

S pozdravem,
tým technické podpory
M-COM s.r.o.

8. UZAVŘENÍ POŽADAVKU

U vyřešeného požadavku obdržíte emailovou notifikaci s odkazem na daný požadavek, stav je **Dokončen**.

Odpověď na požadavek

Vážený zákazníku,

technický specialista Tomas Weiner odpověděl na Váš požadavek s evidenčním číslem 436

Problém byl způsoben chybou v komunikaci s LDAP servery. Nyní vyřešeno.

Text odpovědi: Přeji pěkný den,
Tomas Weiner
M-COM

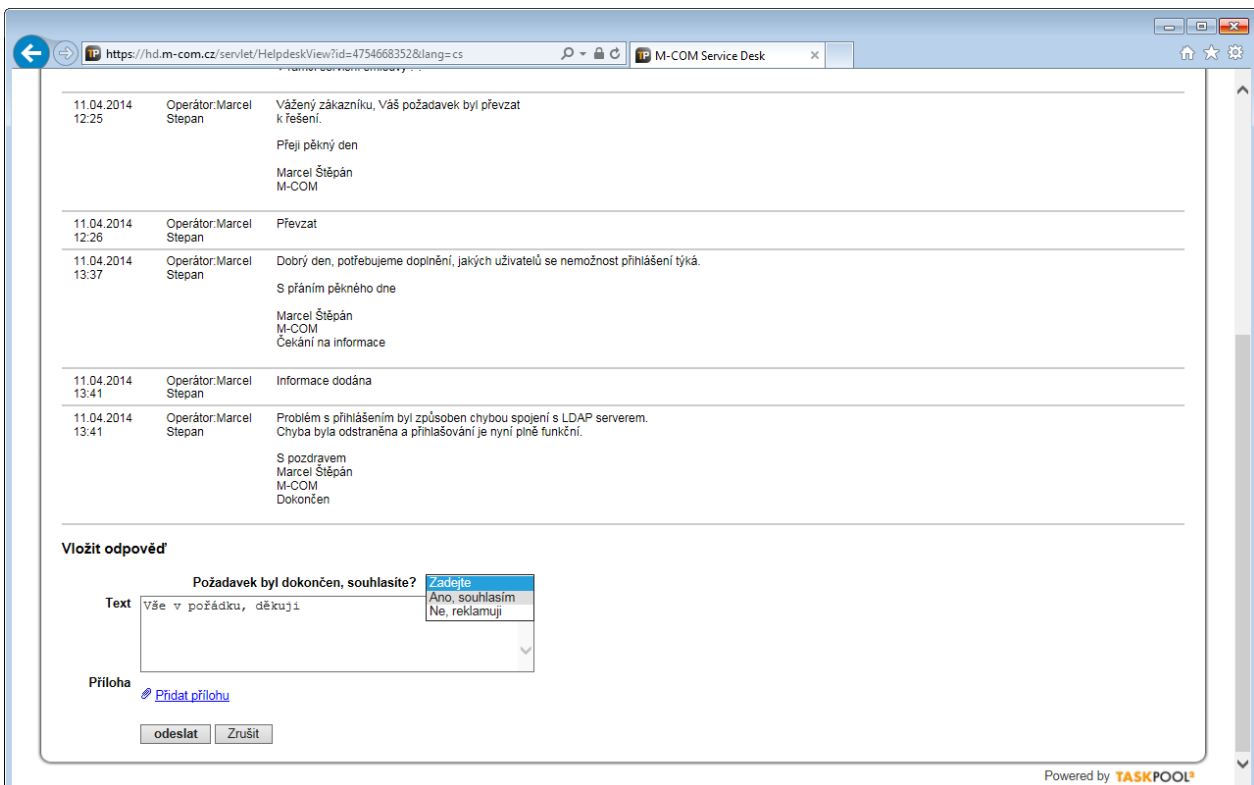
Detail požadavku: <https://hd.m-com.cz/servlet/HelpdeskView?id=7485324281&lang=cs>

Stav: Dokončen

S pozdravem,
tým technické podpory
M-COM s.r.o.

© 2014 [M-COM s.r.o.](#)

Po kliknutí na odkaz si můžete prohlédnout způsob řešení a vyřešení požadavku akceptovat, čímž se požadavek uzavře (a archivuje), nebo odmítnout řešení a vrátit jej zpět k dopracování. Do pole **Text** můžete vložit případný komentář nebo odůvodnění, proč rozporujete vyřešení požadavku. Pokud tak neučiníte hned, bude Vám po 5 dnech odesláno připomenutí a v případě, že se k němu do dalších 2 dnů nevyjádříte, nebo jej svým souhlasem nepotvrdíte, bude archivován automaticky (budeme předpokládat akceptování námi provedeného řešení).



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://hd.m-com.cz/servlet/HelpdeskView?id=4754668352&lang=cs>. The page displays a list of ticket interactions:

11.04.2014 12:25	Operátor: Marcel Štěpán	Vážený zákazníku, Váš požadavek byl převzat k řešení. Přeji pěkný den Marcel Štěpán M-COM
11.04.2014 12:26	Operátor: Marcel Štěpán	Převzat
11.04.2014 13:37	Operátor: Marcel Štěpán	Dobry den, potrebujeme doplnění, jakých uživatelů se nemožnost přihlášení týká. S přáním pěkného dne Marcel Štěpán M-COM Čekání na informace
11.04.2014 13:41	Operátor: Marcel Štěpán	Informace dodána
11.04.2014 13:41	Operátor: Marcel Štěpán	Problém s přihlášením byl způsoben chybou spojení s LDAP serverem. Chyba byla odstraněna a přihlašování je nyní plně funkční. S pozdravem Marcel Štěpán M-COM Dokončen

Below the history, there is a section titled "Vložit odpověď" (Add response). It includes a "Text" field with the content "Vše v pořádku, děkuji". To the right of the text field is a dropdown menu labeled "Zadejte" (Specify) with options "Ano, souhlasím" (Yes, I agree) and "Ne, reklamuji" (No, I am reporting). Below the text field is a "Příloha" (Attachment) section with a link "Přidat přílohu" (Add attachment). At the bottom of the form are two buttons: "odeslat" (Send) and "Zrušit" (Cancel). The footer of the page indicates "Powered by TASKPOOL".

9. VYSVĚTLENÍ POJMŮ – STAVY POŽADAVKŮ

- **zadán k řešení:** požadavek čeká na přidělení/převzetí řešiteli.
- **převzat / přidělen:** probíhá řešení požadavku.
- **čeká na informace - výrobce:** řešení požadavku bylo eskalováno na výrobce/dodavatele daného produktu.
- **čeká na informace - zákazník:** k dořešení požadavku je potřebná součinnost zadavatele. *Řešení požadavku je přerušeno a bude pokračovat až po poskytnutí požadované součinnosti a vrácení požadavku do řešení.*
- **vrácen:** požadavek byl po poskytnutí nutné součinnosti vrácen k dořešení.
- **nové podmínky:** u požadavku byl změněn termín pro řešení.
- **dokončen:** požadavek byl vyřešen a čeká na potvrzení zadavatelem. *Potvrďte řešení, nebo jej reklamujte.*
- **archivován:** požadavek je uzavřen a odebrán z aktivních požadavků.
- **deaktivován:** požadavek byl stažen, či zrušen a odebrán z aktivních požadavků.
- **přesunut:** požadavek byl v dané skupině ukončen a byl přesunut do jiné skupiny (typicky Service desk -> Projekt).