



UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA ICT PORTÁL

1	Úvod	2
2	Řízení přístupu k portálu	2
3	Uživatelské rozhraní ICT Portálu	3
3.1	Přehled	3
3.2	Požadavky	3
3.2.1	Vytvoření nového požadavku	3
3.2.2	Moje otevřené požadavky	4
3.2.3	Moje požadavky k ověření	5
3.2.4	Moje uzavřené požadavky	7
3.2.5	Vyhledávací pole	7
3.3	Služby	8
3.3.1	Reporty	8
3.4	Správa firmy	8
3.4.1	Plánované odstávky	8
3.4.2	Uživatelská dokumentace	9
3.5	Odhlášení z aplikace	9

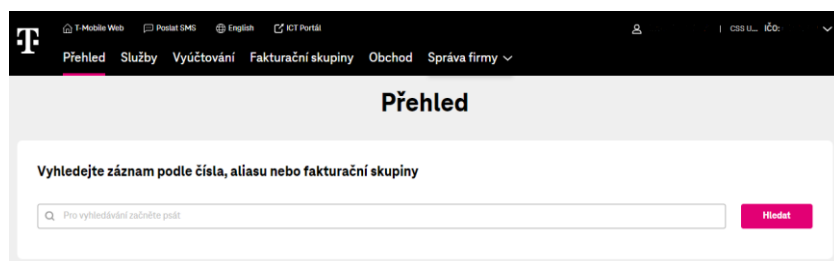
1 ÚVOD

UŽIVATELSKÉ WEBOVÉ ROZHRAŇÍ ICT PORTÁLU POSKYTUJE TYTO FUNKCE:

- Vytvoření požadavku
- Doplnění informace, přílohy do požadavku a vyjádření k řešení / hodnocení požadavku
- Vyhledání a náhled požadavků
- Export detailu požadavku
- Zobrazení služeb a jejich vyhledávání
- Mapové rozhraní geograficky umístěných služeb
- Náhledy on-line monitoringu služeb
- Zadávání a sledování MACD požadavků a jejich katalogu

2 ŘÍZENÍ PŘÍSTUPU K PORTÁLU

- Tato uživatelská dokumentace popisuje interní **zákaznické** rozhraní ICT Portálu na adrese <https://ictp.t-mobile.cz> nebo odkazem z prostředí portálu [Moje firma](#).



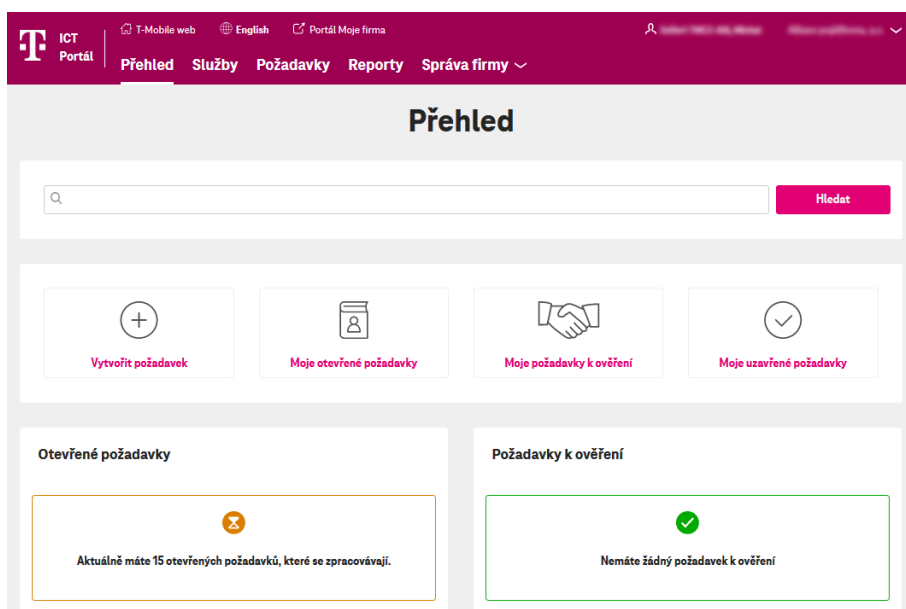
- Ověření zákazníka (uživatel) je možné provést uživatelským certifikátem certifikační autority T-Mobile nebo přihlášením prostřednictvím portálu Moje firma.

3 UŽIVATELSKÉ ROZHRANÍ ICT PORTÁLU

3.1 Přehled

💡 Na hlavní obrazovce ICT portálu je rozcestník do dalších částí ICT portálu.

- **Přehled** – úvodní obrazovka. Menu do dalších částí ICT portálu. Můžete zde vytvořit nový požadavek nebo zobrazit přehled zadaných požadavků.
- **Služby** – v této části je přehled služeb, online monitoringu služeb.
- **Požadavky** – zde najdete přehled požadavků s možností detailního filtrování a také možnost vytvořit nový požadavek.
- **Reporty** – přehled reportů.
- **Správa firmy** – zde najdete přehled plánovaných odstávek a také uživatelskou dokumentaci.



3.2 Požadavky

3.2.1 Vytvoření nového požadavku

💡 Při vytváření požadavku vyplníte nebo vyberete tyto potřebné atributy:

- **Popis** – pole pro stručný popis požadavku (povinné pole).
- **Ticket ID zákazníka** – vámi uvedené zákaznické ID, kterým si můžete snadno označit požadavek pro větší přehlednost (nepovinné pole).
- **Zákaznická oblast služby** – výběrové menu, které specifikuje, o jakou oblast se jedná.
- **Zákaznická lokalita** – výběrové menu zákaznických lokalit – např. Praha – Kloboučnická (povinné pole).
- **Služba** – výběrové menu aktivních služeb, které se týká váš požadavek (povinné pole).

- **Kategorie** – výběrové menu pro kategorii, kterou zadáváme k definovanému požadavku. Možnosti: P1 – Výpadek služby, P2 – Snížení služby. RFC – požadavek na změnu, RFI – požadavek na informaci. Jedná se o povinné pole – dle atributu služby.
- **Informace** – detailnější informace o požadavku (povinné pole).
- **Vždy informovat** – pokud checkbox zaškrtnete, tak vás budeme e-mailem informovat o každém stavu požadavku.
- **Přílohy** – je možné přiložit až 3 přílohy (pomocí tlačítka *Procházet* je vložena požadovaná příloha – např. screenshot s chybovou hláškou apod.).
- **Uložit** – uložením požadavku dojde k jeho vytvoření. Stav požadavku můžete sledovat v přehledu požadavků.

The screenshot shows the 'Vytvořit požadavek' (Create Request) form in the ICT Portal. The form is titled 'Vytvořit požadavek' and is located under the 'Požadavky' (Requests) menu. It contains the following fields and options:

- Alias požadavku**: A text input field.
- Lokalita**: A dropdown menu.
- Popis**: A text input field.
- Vždy informovat**: A checkbox with the text 'Budete mailem detailně informováni o všech změnách registrovaného SP' below it.
- Přílohy**: Three file upload sections, each with a 'Browse...' button and the text 'No file selected.' Below the sections, it says 'Maximální velikost příloh je 10MB.'

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Zpět' (Back) and 'Uložit' (Save).

3.2.2 Moje otevřené požadavky

- Tlačítko **Moje otevřené požadavky** – zde se zobrazují všechny otevřené požadavky, které jste zadávali vy.
- Záznamy lze filtrovat podle jednotlivých sloupců pomocí šipek, které se zobrazí po najetí myši na příslušný sloupec. Pro podrobnější filtrování můžete využít **Nastavení filtru**, které se nachází nad seznamem požadavků.

ICT Portál | T-Mobile web | English | Portál Moje firma

Přehled Služby Požadavky Reporty Správa firmy

Požadavky

+ Vytvořit požadavek

Hledání požadavku

Předvolby filtrů

Moje otevřené požadavky | Moje požadavky k ověření | Moje uzavřené požadavky

Nastavení filtru

Zrušit filtry hledání | Hledat

Nalezené požadavky

Číslo požadavku	Alias požadavku	Popis	Stav	Registrováno	Služba	Kategorie
669081	Test Anect 10.3		Otevřený	10.3.2021 16:11:09	ICT Services	P1 - Výpadek služby

- Kliknutím na řádek v tabulce **Nalezené požadavky** zobrazíte detail požadavku. K detailu požadavku lze přidat informaci anebo přílohu – tlačítko vlevo nahoře **Přidat informaci**.

Požadavky > Zobrazení detailu požadavku

Zobrazení detailu požadavku

Přidat informaci | Obnovit | Exportovat

Základní informace o požadavku

SP: 669081

Popis: Test Anect 10.3

Alias požadavku:

Kategorie: P1 - Výpadek služby

Volající:

Stav: Otevřený

Služba:

Lokalita:

KP:

Informace:

Vždy informovat: Ne

Dodatečná podpora: Ne

- Obrazovku Zobrazení detailu lze aktualizovat tlačítkem **Obnovit** nebo exportovat do MS Wordu tlačítkem **Exportovat**.

3.2.3 Moje požadavky k ověření

- Tlačítko **Moje požadavky k ověření** – zde se zobrazují otevřené požadavky, které jsou vyřešené, ale čekají na ověření funkčnosti služby (před uzavřením požadavku).

- Filtrování, Detail požadavku, Obnovení stránky detailu i Export detailu položky je shodný s funkcionalitou **Moje otevřené požadavky** (viz 3.2.2).

The screenshot shows the 'Požadavky' (Requests) page in the ICT Portal. The page has a dark blue header with navigation links: Přehled, Služby, Požadavky, Reporty, Správa firmy. Below the header, there is a search bar with the text 'Hledání požadavku'. Underneath the search bar, there are filter options: 'Moje otevřené požadavky', 'Moje požadavky k ověření', and 'Moje uzavřené požadavky'. A 'Nastavení filtru' dropdown is also visible. At the bottom of the filter section, there are buttons for 'Zrušit filtry hledání' and 'Hledat'. Below the filter section, there is a table titled 'Nalezené požadavky' (Found requests). The table has columns: Číslo požadavku, Alias požadavku, Popis, Stav, Registrováno, Služba, and Kategorie. Two requests are listed: 669415 and 669416. The status for both is 'Předáno k ověření'. The registration dates are 23.2.2023 15:10:47 and 23.2.2023 14:25:37 respectively. There is a '1.2 / 2' indicator at the bottom right of the table.

- Při zobrazení detailu Požadavku k ověření je možné ohodnotit vyřešení požadavku. To můžete udělat pomocí tlačítka **Hodnocení**.
- Hodnocení je možno doplnit o komentář v editovatelném poli. Po uložení zadaného hodnocení je požadavek uzavřen (případně vrácen do řešení, pokud je hodnocení v kritických hodnotách).

The screenshot shows the 'Zobrazení detailu požadavku' (Request Detail) page in the ICT Portal. The page has a dark blue header with navigation links: Přehled, Služby, Požadavky, Reporty, Správa firmy. Below the header, there is a search bar and a 'Hodnocení' (Rating) button. The main content area is titled 'Hodnocení' and contains a form for rating the request. The form has a 'Hodnocení výsledku' section with radio buttons for 'Akceptace' (selected) and 'Reklamacie'. Below this, there are two dropdown menus: 'Hodnocení rychlosti' (set to '2 - Uspokojivé') and 'Hodnocení přístupu' (set to '1 - Výborné'). There is a text area for 'Komentář hodnocení' and an 'Uložit' (Save) button. At the bottom of the page, there is a section titled 'Základní informace o požadavku' (Basic information about the request) with fields for 'SP' (669415) and 'Popis'.

3.2.4 Moje uzavřené požadavky

- Tlačítko **Moje uzavřené požadavky** – zde se zobrazuje seznam uzavřených požadavků (požadavky ve stavu Uzavřeno a Storno se skutečným koncem).
- Filtrování, Detail požadavku, Obnovení stránky detailu i Export detailu položky je shodný s funkcionalitou **Moje otevřené požadavky** (viz 3.2.2).

The screenshot shows the 'Požadavky' (Requests) page in the ICT Portal. At the top, there is a navigation bar with 'ICT Portál' and menu items: 'Přehled', 'Služby', 'Požadavky', 'Reporty', and 'Správa firmy'. Below the navigation, the page title 'Požadavky' is centered. A '+ Vytvořit požadavek' button is visible. A search bar contains the text 'Hledání požadavku'. Below the search bar, there are filter options: 'Moje otevřené požadavky', 'Moje požadavky k ověření', and 'Moje uzavřené požadavky'. A 'Nastavení filtru' dropdown is also present. A 'Zrušit filtry hledání' button and a 'Hledat' button are at the bottom right of the search section. The main content area is titled 'Nalezené požadavky' and contains a table with the following data:

Číslo požadavku	Alias požadavku	Popis	Stav	Registrováno	Služba	Kategorie
111323	Vydát nový certifikát	Vydát nový certifikát	Uzavřený	7.1.2011 13:40:41	Certifikátová služba (M)	ICT - Požadavky - Služby
116198		Implementace ACL	Uzavřený	28.1.2011 10:01:40	Služba (M)	ICT - Požadavky - Služby
118677		ASA	Uzavřený	9.2.2011 15:32:40	Služba (M)	ICT - Požadavky - Služby

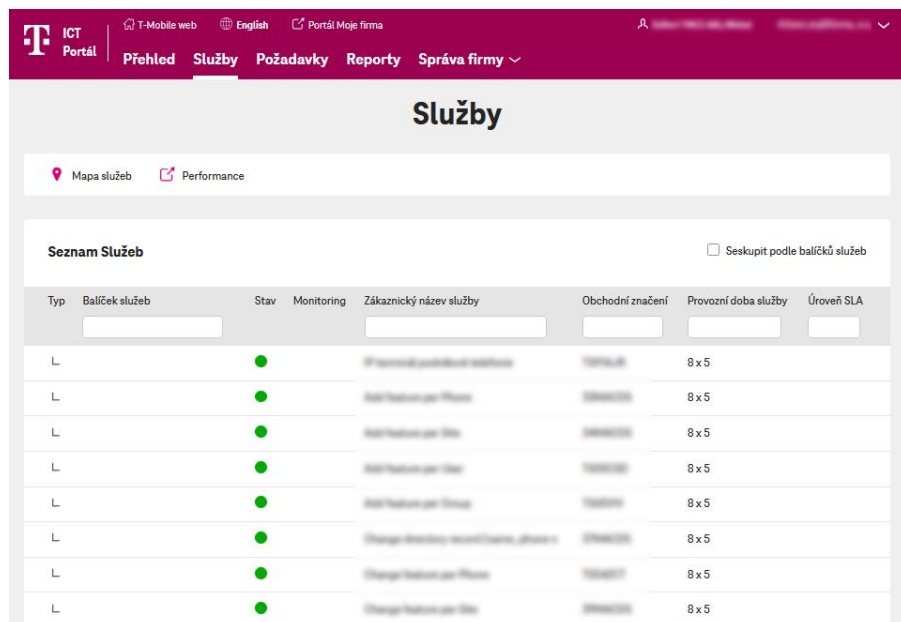
3.2.5 Vyhledávací pole

- Pomocí vyhledávacího pole lze vyhledat požadavky podle čísla, textu anebo části textu a kliknutím na **Hledat**. Vyhledávání lze provést v menu **Přehled** a **Požadavky**.

The screenshot shows the 'Přehled' (Overview) page in the ICT Portal. The navigation bar is identical to the previous screenshot. The page title 'Přehled' is centered. A search bar is located at the top, with a 'Hledat' button to its right. Below the search bar, there are four large buttons with icons and text: '+ Vytvořit požadavek', 'Moje otevřené požadavky', 'Moje požadavky k ověření', and 'Moje uzavřené požadavky'.

3.3 Služby

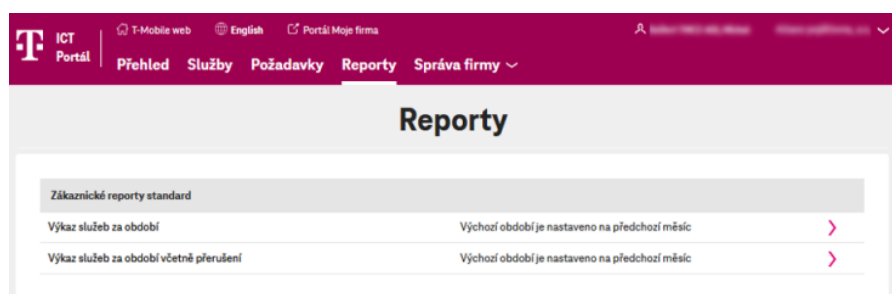
- V menu **Služby** je seznam s přehledem Vašich služeb. Služby můžete filtrovat v jednotlivých sloupcích zadáním hledaného textu do políčka pod názvem sloupce. Záznamy lze také seskupit podle balíčků služeb zaškrtnutím checkboxu.
- Kliknutím na **Mapu služeb** se zobrazí mapa služeb a jejich stavu v jednotlivých lokalitách.



Typ	Balíček služeb	Stav	Monitoring	Zákaznický název služby	Obchodní značení	Provozní doba služby	Úroveň SLA
L		●		Průmyslová podniková síť	100000	8 x 5	
L		●		ICT Network per Phone	100000	8 x 5	
L		●		ICT Network per Site	100000	8 x 5	
L		●		ICT Network per User	100000	8 x 5	
L		●		ICT Network per Group	100000	8 x 5	
L		●		Chicago Wireless Broadband Service	100000	8 x 5	
L		●		Chicago Network per Phone	100000	8 x 5	
L		●		Chicago Network per Site	100000	8 x 5	

3.3.1 Reporty

- V menu **Reporty** je zobrazen seznam reportů. Kliknutím na řádek zobrazíte vybraný report.



Zákaznické reporty standard		
Výkaz služeb za období	Výchozí období je nastaveno na předchozí měsíc	>
Výkaz služeb za období včetně přerušení	Výchozí období je nastaveno na předchozí měsíc	>

3.4 Správa firmy

3.4.1 Plánované odstávky

- Zde se Vám zobrazí seznam Plánovaných odstávek. Záznamy můžete filtrovat podle jednotlivých sloupců – pomocí šipek, které se zobrazí po najetí myši na příslušný sloupec. Pro podrobnější vyhledávání lze využít několik *filtrovacích polí*, která se nachází nad seznamem.

Plánované odstávky

Hledání: Číslo odstávky, Název služby

Datum výpadku od: 3.6.2008 0:33:15

Datum výpadku do: 6.7.2008 23:33:15

Stav požadavku: Uzavřené

Zrušit filtry hledání Hledat

Nalezené odstávky

Číslo požadavku	Popis	Stav	Začátek	Konec	Služba	Naléhavost
21197	Plánovaná odstávka...	Uzavřený	3.6.2008 1:10:00	3.6.2008 3:00:00	Služba...	P03 Střední
21641	Plánovaná odstávka...	Uzavřený	5.7.2008 2:00:00	5.7.2008 2:30:00	Služba...	P02 Vysoká

1..2 / 2

3.4.2 Uživatelská dokumentace

- Kliknutím v menu na odkaz **Uživatelská dokumentace** se otevře v novém okně tato příručka.

3.5 Odhlášení z aplikace

- Vpravo nahoře klikněte na šipku za názvem organizace, objeví se tlačítko **Odhlásit**. Po jeho stisknutí budete odhlášení z portálu.

Přehled

Hledat

Vytvořit požadavek

Moje otevřené požadavky

Moje požadavky k ověření

Moje uzavřené požadavky

Otevřené požadavky

Aktuálně máte 17 otevřených požadavků, které se zpracovávají.

Požadavky k ověření

Nemáte žádný požadavek k ověření