



GORDIC® + CA = vaše cesta ke zvýšení kvality a efektivity služeb

Pomáháme modernizovat veřejnou správu

Platinový partner CA Technologies



PLATINUM
M
Authorized
Partner



Certificate of Completion

- přes 30 úspěšných certifikací
- ve všech oblastech
- ITIL certifikace, ISO 20000 apod.



GORDIC®

GORDIC® + CA = vaše cesta ke zvýšení kvality a efektivity služeb



 **Service Desk Manager**

 **Identity Manager**

 **Role & Compliance Manager**

 **Wily**

 **Service Desk Manager 1/3**

Co to je?

- primární IT služba - Single point of Contact
- poskytuje komplexní podporu uživatelům pomocí procesů:
 - Incident Management
 - Problem Management
 - Change management
 - a další
- znalostní báze dat, konfigurační databáze, reportování atd.

Co mi to přinese?

- finanční úspory díky řízení a optimalizaci procesů
- úspora času a nákladů
- průkaznost postupů a dodržení lhůt
- vyšší spokojenost zákazníků
- úspora kapacit – jednotná komunikace se zákazníkem (uživatelé)
- automatizace procesů a tím šetření nákladů

 Service Desk Manager 2/3 GORDIC® Service DeskPřihlášen jako **Eva Flalová** (Odhlásit)Domů | [Moje aktivní Requesty](#)

Menu

[Soubor](#) [Vyhledávání](#) [Administrace](#) [Ostatní](#) **Aktuální zpráva: Pokud máte problém s nahráním příloh (hláška 8080) > řešení naleznete [ZDE](#)**

Aktuální novinky

Provoz Service Desku

Vítejte v GORDIC® Support portálu. Service Desk běží v ostrém režimu. V případě dotazů či připomínek kontaktujte prosím administrátory systému na emailu servicedesk@gordic.cz.
Děkujeme



Reportování

Pro naše zákazníky připravujeme reportovací systém, který umožní uživatelům vytvářet si vlastní reporty ze šablon, které budou k dispozici. Ve svých reportech si budou moci uživatelé vybrat, co chtějí vidět a co je zajímavé.



Toto reportování bude součástí nového modulu, který bude brzy k dispozici.

Často kladené otázky (FAQ)

Co je to Service Desk a jaké má funkce?

Service Desk představuje funkční jednotku složenou ze stálých pracovníků zodpovědných za řešení rozličných událostí služeb. Service Desk přijímá všechny Incidentsy a požadavky na IT služby, informuje zákazníky o stavu jejich požadavku atd. Jedná se o jednotné kontaktní místo pro sběr a identifikaci požadavků apod.

Co je to zkratka GSP?

Zkratka GSP znamená GORDIC® Support Portál, přináší zákazníkům možnost komunikovat se svým implementátorem (dodavatelem produktů fa. GORDIC®) pomocí jednotného kanálu. V rámci komunikace je možné zadávat Incidentsy, problémy, návrhy na změny, návrhy na nové funkcionality. GSP tak nabízí jednotné místo, na kterém je možné řešit zákaznické požadavky tak, aby vzájemná interakce přinesla co nejrychlejší a neoptimalnější řešení přání zákazníků.

Fulltextové vyhledávání

 Vyberte oblast hledání: 

Přehledy

[Celkem 2 Celkem Aktivní Requesty](#)
[Celkem 0 Mnou zadané Requesty](#)
[Celkem 1 Mně předané Requesty](#)
[Celkem 0 Archiv](#)

Oznámení

07/02/2010 12:25
Pokud máte problém s nahráním příloh (hláška 8080) > řešení naleznete [ZDE](#)

04/02/2010 18:10
Pokud při snaze otevřít přílohu v Tiketiu ona příloha pouze problabne, je potřeba nastavit Browser - nastavení [ZDE](#)

[\(Zobraz všechna oznámení\)](#)


Service Desk Manager 3/3

Detail Incidentu - INC-4460-11 Vytvořit Change

Rychlé volby - řešitelem je Pokorný, Jan, Ing.

Incident - ve stavu K Řešení

Hlavička - Incident

Zadevatel	Koncový uživatel	Konfig. položka	Řešitel	Termín	Priorita
Fiala, Jakub Ing. 0528	Fiala, Jakub Ing. 0528	123456_DEMO	Pokorný, Jan Ing. J	1/02/2011 13:59	Žádná
Organizace	DB stroj	Kategorie	Cílová značka	Change	Stav Tíketu:
TestDro	MSSQL		1234		K řešení

Produkt - Incident

Produkt	Verze prod.	Subver. prod.	Subver. DB	Revize sestav	Revize dokumentace	Poznámka
XXXXXXXX	361					

Tělo - Incident

Předmět
Test Incidentu

Popis
Test Incidentu

Vytvořeno dne/čas	Poslední změna	Vyřešeno datum/čas	Uzavřeno datum/čas
07/01/2011 13:59	24/01/2011 12:58		

Z. Typ služby		g. Znalostní báze		g. Výkaz prací	
1. Diskuze	2. Popis řešení Incidentu	3. Přílohy	4. Vztahené Tíketu	5. Aktivity	6. Log událostí

Diskuze

Vložil	Datum	Text
Žádný diskusní příspěvek nebyl vložen		


 Identity manager 1/3

Co to je?

- pokrytí životního cyklu identit:
 - založení uživatelského účtu
 - správa uživatele
 - migrace uživatele
 - zneaktivnění uživatele
 - smazání uživatele
- práce s uživatelskou entitou na bázi globálního uživatele

Co mi to přinese?

- popsání a formalizaci existujících procesů
- úspora lidských zdrojů – vytvoření účtu pomocí schvalovacích workflow
- snížení celkových nákladů - rychlost:
 - *reakce na bezpečnostní incidenty – propouštění*
 - *přidělení účtu potřebného k práci – najímání*
- automatizované administrace bez nutnosti zásahu správce

 Identity manager 2/3 CA Identity ManagerLogged in as: **superuser** (Logout)[Home](#) [Users](#) [Organizations](#) [Groups](#) [Roles and Tasks](#) [Endpoints](#) [Policies](#) [Reports](#) [System](#)▼ **Tasks**

▼ Manage Users

- Create User
- Modify User
- Modify User's Endpoint Accounts
- Reset User Password
- Enable/Disable User
- Delete User
- Create Online Request
- View User
- View User's Endpoint Accounts
- View User Activity
- Manage Users

▶ Manage Work Items

Welcome to CA Identity Manager

Please select a task from the menu.


Identity manager 3/3
Správa uživatelů
Vyhledávání v systému

Zadejte číslo útvaru, jméno nebo ISSPID:

Výsledek hledání

Novák Petr (9998)

Novák Chosé (9999)

Karta uživatele č. 4749 - Novák Petr
Informace o uživateli

Příjmení a Jméno: Novák Petr
 Tělo:
 Datum narození: ***
 Funkce:
 Nákladové středisko:
 Typ uživatele: EX(0)
 ISSPID: ***

Kontaktní informace uživatele

Útvar: 9998
 Součást: Regionální finanční odbor 603 Praha
 ředitelství
 Telefon: +420 776
 E-MAIL:
 BIK - město: Praha

Bezpečnost Poučení uživatele FIS ISSP

Datum	Název	VÚ/VZ	Platný od	Platný do	Stav	Datum přijetí
21.1.2011	Poučení uživatele	P001M74J	1.10.2006		platně	21.1.2011

Informace o uživatelských účtech

Uživ.jméno	Poč.heslo	Typ	Server	Dat.laktual.	Dat.zřízení	UID	Stav
novák.p	***	NT		21.1.2011	10.3.2011		disabled

Aktuálně administrované přístupy
Stav Vaší žádosti o přístup do FIS

Název zájmu	Dat.edice	Dat.přijetí	PID	Stav
BF-PRISTUP	21.01.2011	21.01.2011	GP002BZVC	zpracováno

Některé dokumenty mohou být uloženy ve formátu PDF. Pokud nemáte nainstalován Adobe Acrobat Reader, je k dispozici zde



Role & Compliance Manager 1/2

Co to je?

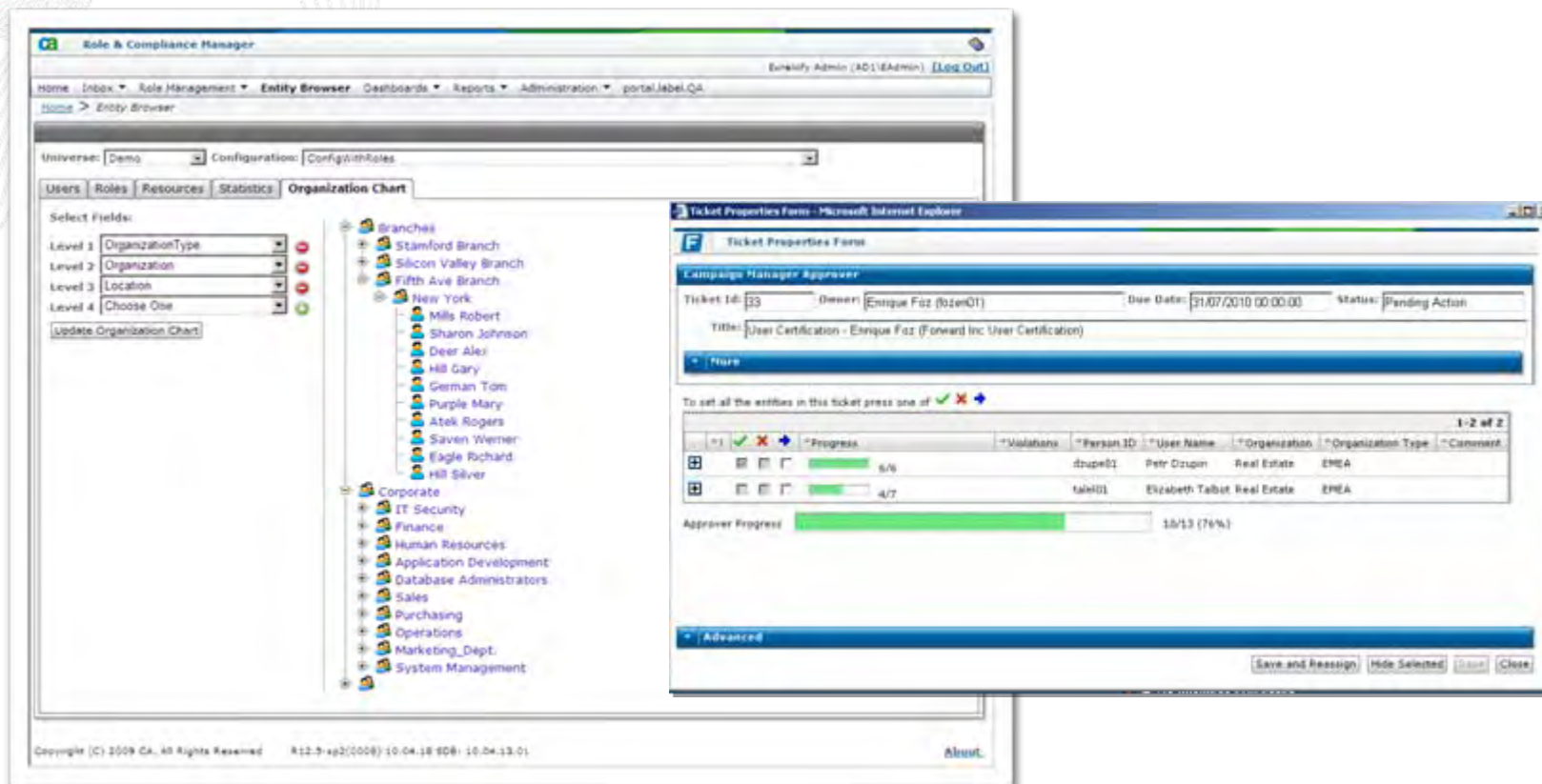
- pokrytí životního cyklu rolí:
 - tvorba modelu rolí
 - správa rolí
 - optimalizace rolí
 - přiřazování zdrojů k rolím
 - smazání rolí
- práce s rolemi – jejich přiřazení uživateli a účtům

Co mi to přinese?

- optimalizace / tvorba rolí
- úspora nákladů díky snadnému přiřazení rolí uživatelským účtům
- snížení nákladů na správu účtů a rolí díky automatickým mechanismům
- Redukce rizika špatného přiřazení rolí díky schválenému modelu
- integrace s Identity Managerem (libovolným, např. CA)



Role & Compliance Manager 2/2



The screenshot displays the Role & Compliance Manager interface. The main window shows an organization chart with a tree view on the left and a list of users on the right. The tree view includes 'Branches' (Stamford Branch, Silicon Valley Branch, Fifth Ave Branch) and 'Corporate' (IT Security, Finance, Human Resources, Application Development, Database Administrators, Sales, Purchasing, Operations, Marketing_Dept., System Management). The user list includes names like Mills Robert, Sharon Johnson, Deer Alex, Hill Gary, German Tom, Purple Mary, Atek Rogers, Saven Werner, Eagle Richard, and Hill Silver.

Overlaid on the main window is a 'Ticket Properties Form' window. It shows a ticket for 'Campaign Manager Approver' with the following details:

- Ticket ID: 33
- Owner: Enrique Foz (fozen01)
- Due Date: 31/07/2010 00:00:00
- Status: Pending Action
- Title: User Certification - Enrique Foz (Forward Inc User Certification)

The ticket form also includes a table for approver progress:

Progress	Violations	Person ID	User Name	Organization	Organization Type	Comment
6/6		fozen01	Petr Duzin	Real Estate	EMEA	
4/7		fozen01	Elizabeth Talbot	Real Estate	EMEA	

The 'Approver Progress' bar shows 10/13 (76%). The form also has buttons for 'Save and Reassign', 'Hide Selected', 'Print', and 'Close'.

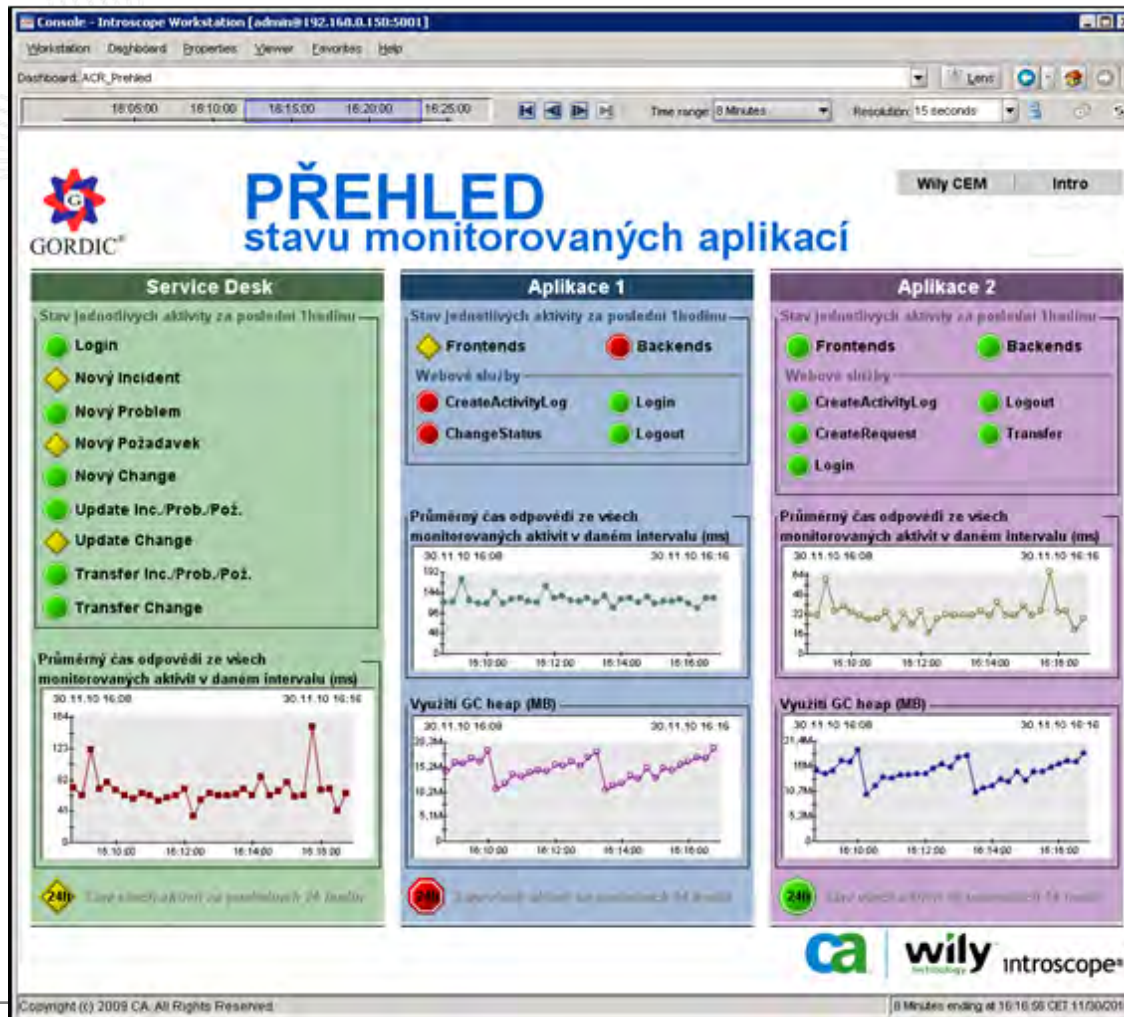
 Wily 1/3

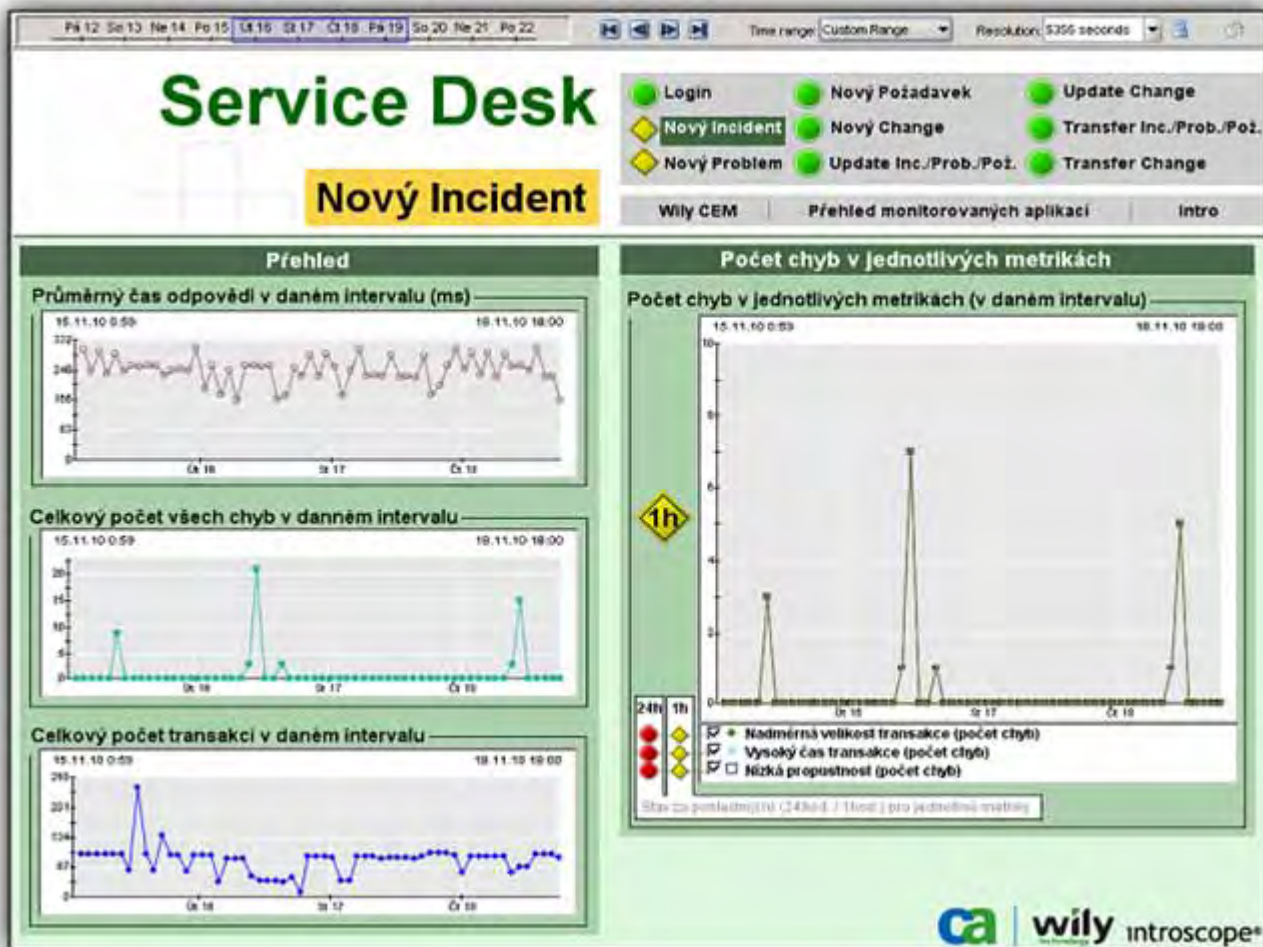
Co to je?

- monitorovací – transakční systém pro real-time sledování kritických business aplikací
- spravuje výkon a dostupnost webových aplikací

Co mi to přinese?

- proaktivní detekce problémů v aplikacích a jejich prioritizace podle dopadu na podnik
- pomáhá zvýšit výkon aplikace
- automatické odeslání Incidentů a údajů o výkonnosti na správný tým pro okamžité řešení problémů
- snížení doby pro detekci chyby v aplikaci


Wily 2/3



Wily 3/3


Proč si vybrat právě nás...

- **dlouholeté zkušenosti**
- **tým na nejvyšší možné znalostní úrovni, vysoká odbornost**
- **praxe a zkušenosti s integrací se stávajícími aplikacemi zákazníka**
- **GORDIC® moduly (pluginy)**
- **silná metodika**
- **vývoj zákaznických požadavků**



Děkuji za pozornost!

Ing. Jakub Fiala, vedoucí týmu CA Technologií, jakub_fiala@gordic.cz