

POUŽÍVATEĽSKÁ PRÍRUČKA PRE PROJEKT CES

Aplikačný modul SOLMAN – Incident Manažment – Zadávateľ požiadaviek

Autori:	Michal Harcek	Dátum vyhotovenia:	22-12-2023
----------------	---------------	---------------------------	------------

História zmien

Verzia	Dátum verzie	Revidoval	Popis zmien	Názov súboru
1.0	13-10-2022	Michal Harcek	Vytvorenie príručky pre SOLMAN – Incident Manažment	CES_SOLMAN_IM_Pouzivatelska_Prirucka_Zadavatel_v1.0
1.1	15-1-2022	Michal Harcek	Doplnenie popisu kategórií	CES_SOLMAN_IM_Pouzivatelska_Prirucka_Zadavatel_v1.1
1.2	22-12-2023	Michal Harcek	Úprava príručky pre Focused Build	M11_PP_SOLMAN_IM_Zadavatel V1.2
1.3	20-11-2024	Michal Harcek	Úprava príručky pre Focused Build	M11_PP_SOLMAN_IM_Zadavatel V1.3
1.4	15-05-2024	Michal Harcek	Doplnenie informácie o spustení Fiori aplikácie priamo zo SAP GUI.	M11_PP_SOLMAN_IM_Zadavatel V1.4
1.5	03-08-2025	Michal Harcek	Zpracovanie pripomienok	M11_PP_SOLMAN_IM_Zadavatel V1.5

Obsah

1	Úvod.....	3
1.1	Účel dokumentu.....	3
1.2	Zoznam skratiek	3
1.3	Vysvetlenie pojmov.....	3
2	Založenie a doplnenie údajov do požiadavky	4
2.1	Prihlásenie.....	4
2.1.1	Dostupné aplikácie.....	6
2.2	Založenie požiadavky	6
2.2.1	Výber druhu požiadavky	6
2.2.2	Zadanie údajov požiadavky	7
2.2.2.1	Práca s prílohami.....	9
2.3	Moje požiadavky – práca so založenými požiadavkami.....	11
2.3.1	Pracovné prostredie aplikácie.....	12
2.3.1.1	Zoznam založených požiadaviek	13
2.3.1.2	Konverzácie	14
2.3.1.3	Požiadavka	15
2.3.1.4	Detaily	16
2.3.1.5	Prílohy	17
2.3.1.6	Zapojené osoby	18
2.3.2	Zrušenie požiadavky zadávateľom požiadavky	19
2.3.3	Potvrdenie alebo zamietnutie navrhnutého riešenia	20
3	Prílohy	21

1 Úvod

1.1 Účel dokumentu

Modulová príručka je spracovaná tak, aby v jednotlivých kapitolách predstavovala aktivity, ktoré sú popísané v schválenej DŠR (v kapitolách 5.1 a 5.2) a zároveň boli kapitoly naviazané na jednotlivé SAP objekty.

Cieľom takéhoto postupu je s využitím vzájomnej logiky doteraz spracovaných a schválených dokumentov v podobe DŠR procesných dokumentov, toto prepojenie sumarizovať do modulovej používateľskej príručky. Z uvedeného je zrejmé, že takto pripravená príručka v rukách používateľa (HOG/OG/...) bude návodom, ako správne realizovať príslušný modulový proces.

Každý modul, ktorý pracuje s workflow, ho zaradil do svojej príručky tak, aby bol tento proces implementovaný v rámci modulového dokumentu.

Takto pripravená príručka bude aj naďalej aktualizovaná, rozširovaná a dopĺňaná.

1.2 Zoznam skratiek

V tejto podkapitole je uvedený zoznam skratiek v podobe jeho zotriedeného zoznamu. Tabuľka je zhrnutím skratiek identifikovaných a používaných v rámci tejto príručky.

Skratka	Vysvetlenie
CES	Centrálny ekonomický systém
SolMan	SAP Solution Manager
KZM	Kmeňový záznam materiálu
OP	Obchodný partner

1.3 Vysvetlenie pojmov

V tejto podkapitole je uvedený zoznam vysvetlení jednotlivých pojmov v podobe jeho zotriedeného zoznamu. Tabuľka je zhrnutím pojmov identifikovaných a používaných v rámci tejto príručky.

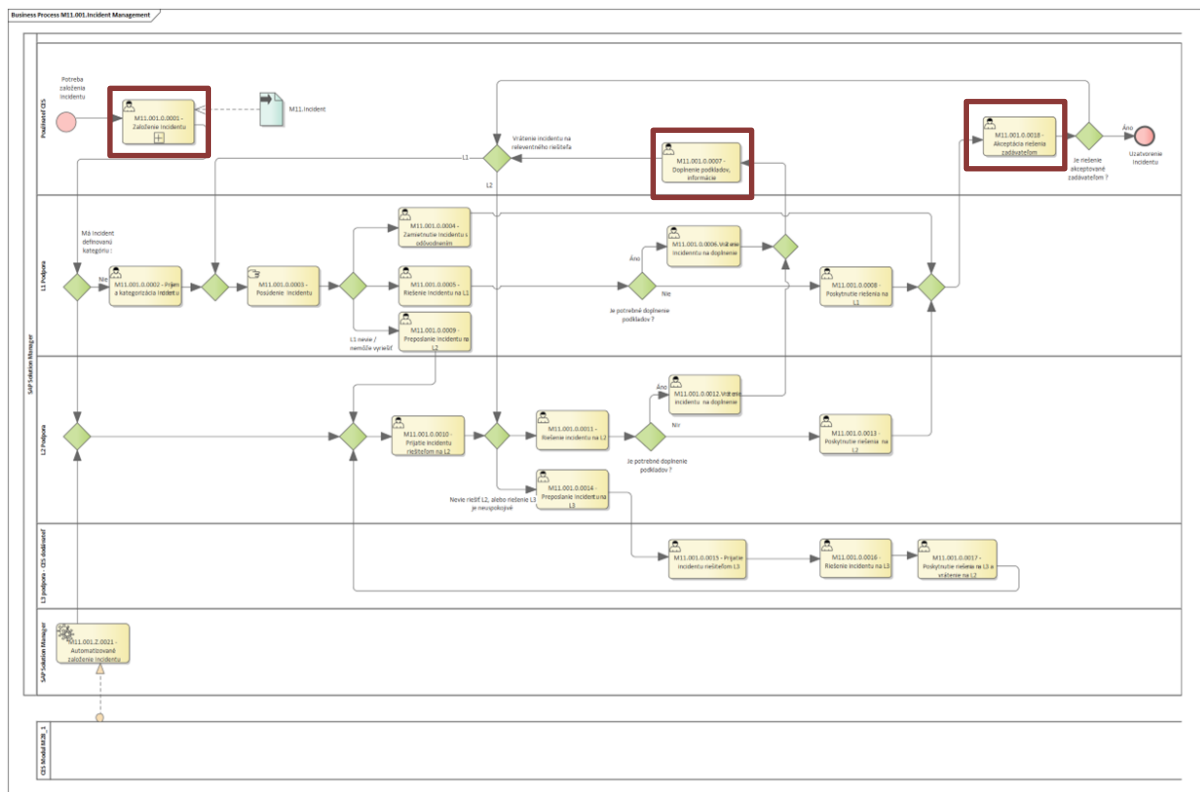
Pojem	Vysvetlenie

2 Založenie a doplnenie údajov do požiadavky

Nasledovné podkapitoly popisujú kroky pre rolu Používateľ CES. Príručka popisuje pracovné prostredie dvoch základných Fiori aplikácií:

- Fiori aplikácia Založenie požiadavky
 - aktivita M11.001.0.0001 – Založenie požiadavky
- Fiori aplikácia Moje požiadavky
 - aktivita M11.001.0.0007 – Doplnenie podkladov, informácie
 - aktivita M11.001.0.0018 – Akceptácia riešenia zadávateľom požiadaviek

V popise jednotlivých aplikácií sú uvedené presne kroky, ktoré treba vykonať pre dokončenie uvedenej aktivity.



Obr. 1: Proces incident managementu

2.1 Prihlásenie

- **KT12** – v podporovanom internetovom prehliadači otvoríte adresu: <https://ces.kti2dc.sk>
- **Citrix Workspace** – v prostredí Citrix je pripravená ikona **CES Fiori PE1 Produkčný**, pomocou ktorej sa otvorí webové rozhranie na prihlásenie do systému.

Zoznam aplikácií sprístupnených po prihlásení je definovaný rolami používateľa. Pre účely tejto príručky budeme popisovať prostredie, v ktorom má používateľ priradenú rolu iba pre Incident management a prístupné aplikácie:

- Založenie požiadavky
- Moje požiadavky

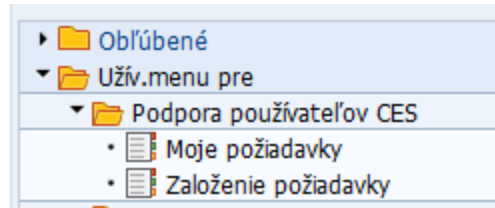


Obr. 2: Ikony v Citrix prostredí

The image shows the SAP login interface. In the top left corner is the SAP logo. The main area contains a login form with the following elements: a text input field labeled 'Užívateľ', a text input field labeled 'Heslo', a label 'Jazyk' followed by a dropdown menu currently showing 'SK - Slovenčina' with a downward arrow, a large blue button labeled 'Prihlásenie', and a link labeled 'Zmena hesla'. At the bottom right, there is a copyright notice: 'Copyright © 2022 SAP SE. All rights reserved.'

Obr. 3: Prihlasovacia obrazovka

- **Pre prostredie SAP GUI** je možné spustiť aplikácie aj priamo z prostredia SAP GUI aplikácie **SAP CES ALL**. Po prihlásení sa do systému PE1 má používateľ typu poweruser v používateľskom menu dostupnú položku „Podpora používateľov CES“, ktorá obsahuje všetky aplikácie modulu M11 pre zadávateľa požiadaviek. Po spustení bude aplikácia spustená v novom okne prehliadača bez nutnosti zadania mena a hesla.

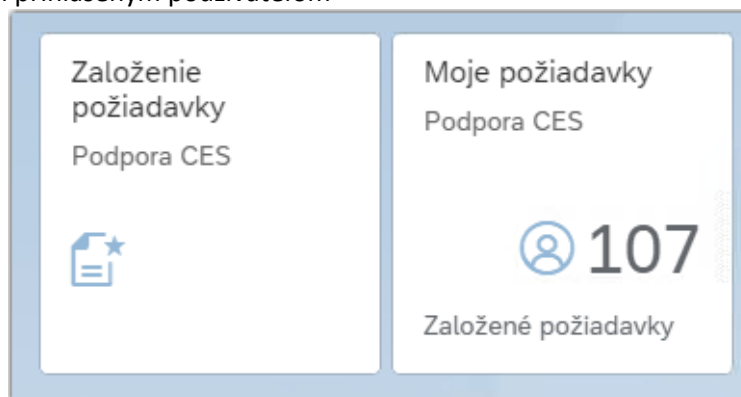


Obr. 4: Ponuka aplikácií v SAP GUI PE1

2.1.1 Dostupné aplikácie

Po prihlásení sú pre zadávateľa požiadaviek dostupné dve aplikácie:

- Aplikácia „Založenie požiadavky“ – slúži na založenie požiadavky
- Aplikácia „Moje požiadavky“ – slúži na zobrazenie a spracovanie všetkých požiadaviek založených prihláseným používateľom



Obr. 5: Skupina aplikácií pre Zadávateľa požiadavky

2.2 Založenie požiadavky

Kapitola popisuje postup pre používateľa IS CES v prípade potreby založenia požiadavky. Aplikácia „Založenie požiadavky“ je dostupná pre všetkých zadávateľov požiadaviek a slúži na založenie požiadavky pre metodickú, aplikačnú alebo technickú podporu.

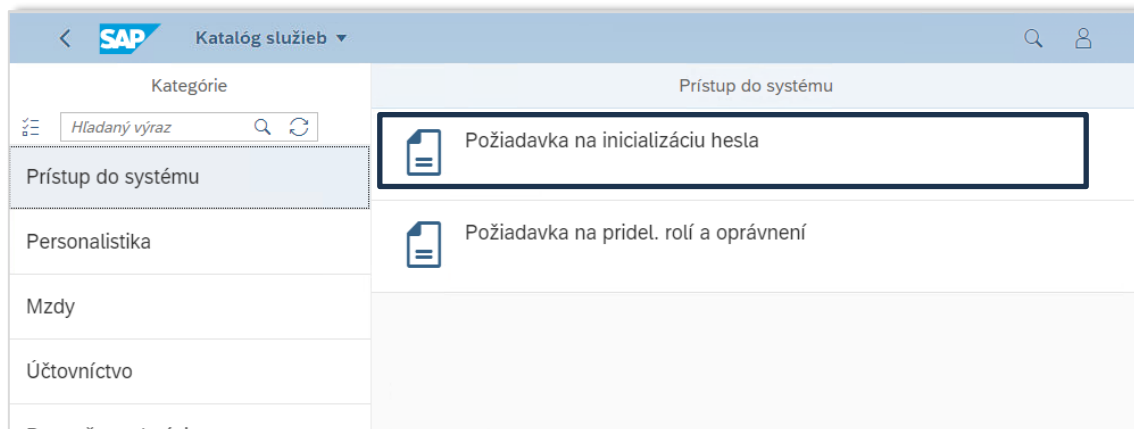
Aktivita pozostáva z dvoch krokov, ktoré sú vykonané v stanovenej postupnosti:

- Výber druhu požiadavky
- Zadanie údajov požiadavky a vytvorenie

2.2.1 Výber druhu požiadavky

Na základe oprávnení prihláseného používateľa je po spustení aplikácie „Založenie požiadavky“ zobrazená ponuka na výber druhu požiadavky. Táto ponuka je zobrazená formou zoznamu, ktorý môže obsahovať aj položky jednotlivých kategórií.

Výber požadovaného druhu požiadavky sa vykoná kliknutím na riadok v zobrazenom zozname.






Obr. 6: Výber druhu požiadavky

2.2.2 Zadanie údajov požiadavky

Po výbere požadovaného druhu požiadavky je zobrazené hlavné pracovné prostredie. Odporúčaný postup vyplňania je od vrchnej časti po spodnú. Nie každý formulár musí obsahovať všetky polia uvedené v príručke.

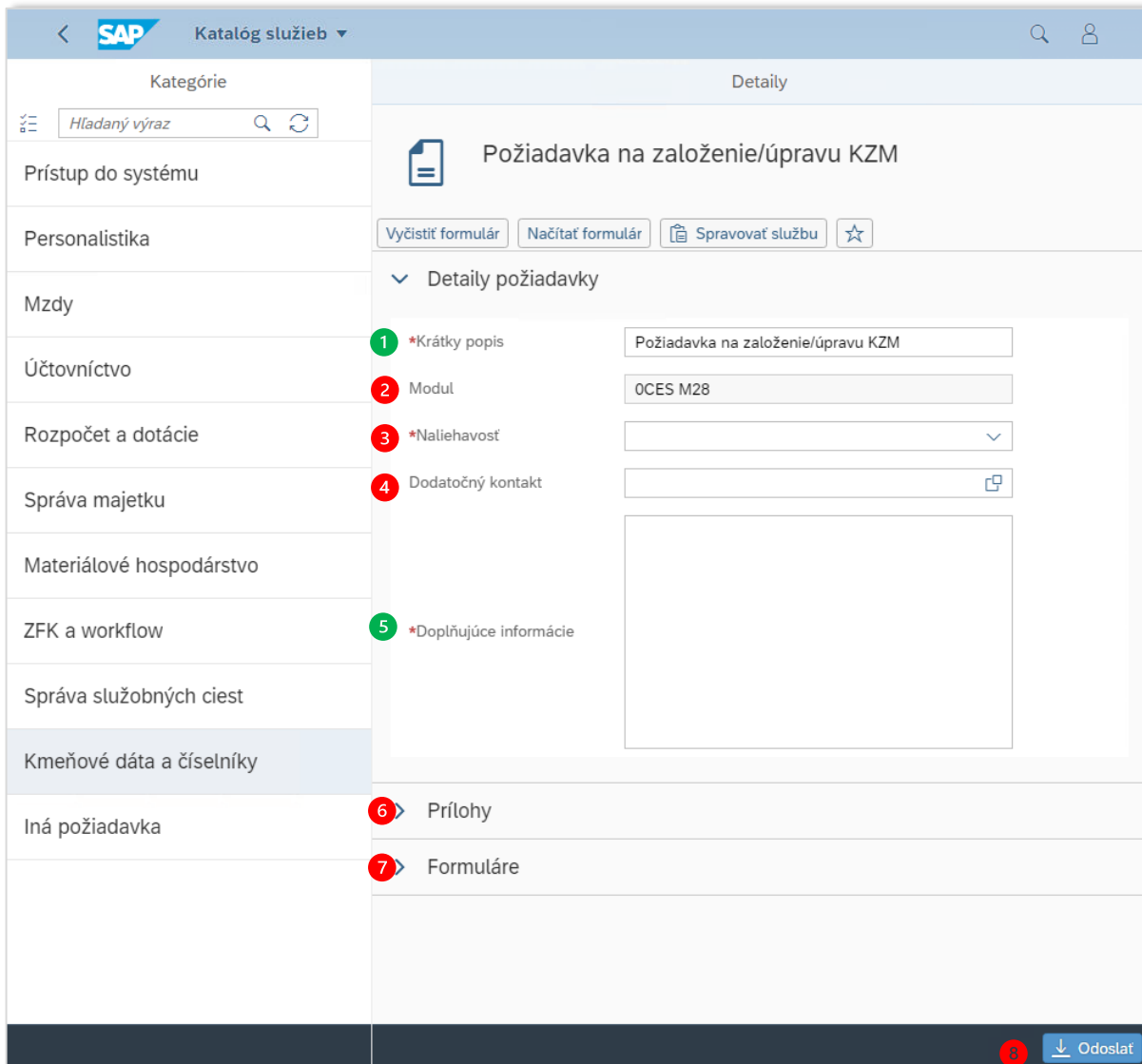
Obrazovka obsahuje povinné polia, ktoré sú označené znakom *.

Popis jednotlivých častí obrazovky príkladu:

- Základné údaje
 - Krátky popis
 - Pole určené na stručný popis požiadavky.
 - Modul
 - Po kliknutí na ikonu  sa zobrazí výber možných IS CES modulov a SAP Support komponentov.
 - Naliehavosť
 - Špecifikujte naliehavosť Vašej požiadavky. Po kliknutí na ikonu  sa zobrazí výber možností.
 - Doplnujúce informácie
 - Pole slúži na detailný popis požiadavky.
 - Účtovný okruh
 - Pole pre zadanie účtovného okruhu.
- Prílohy
 - Záložka určená na prácu s prílohami požiadavky.
 - Prílohu je možné vložiť pomocou drag-and-drop alebo použitím ikony 
 - Viac informácií o práci s prílohami nájdete v kapitole 2.3.1.5 Práca s prílohami
- Formulár
 - V prípade, ak záložka Formulár obsahuje predvolenú šablónu dokumentu, je možné tento dokument stiahnuť, vyplniť a priložiť ho ako prílohu požiadavky v záložke Príloha.
- Odoslať
 - Tlačidlo slúžiace na odoslanie požiadavky.

Nasledovný príklad zobrazuje odporúčaný postup vyplňania údajov. Obrazovka obsahuje povinné polia označené znakom *.

Príklad zobrazenia požiadavky po zvolení kategórie, ktorá vyžaduje špeciálny druh prílohy:



The screenshot displays the SAP Service Catalog interface. On the left, a sidebar titled 'Kategoríe' lists various service categories. The main area is titled 'Detaily' and shows a form for 'Požiadavka na založenie/úpravu KZM'. The form includes several fields, some marked with red circles and asterisks to indicate they are mandatory:

- 1 *Krátky popis: Požiadavka na založenie/úpravu KZM
- 2 Modul: OCES M28
- 3 *Naliehavosť: (dropdown menu)
- 4 Dodatočný kontakt: (text input with copy icon)
- 5 *Doplňujúce informácie: (large text area)
- 6 Prílohy: (dropdown menu)
- 7 Formuláre: (dropdown menu)

At the bottom right, there is a blue button labeled 'Odoslať' with a download icon.

Obr. 7: Obrazovka založenia požiadavky


Funkčné tlačidlo  umiestnené v spodnom pravom rohu slúži na odoslanie požiadavky.

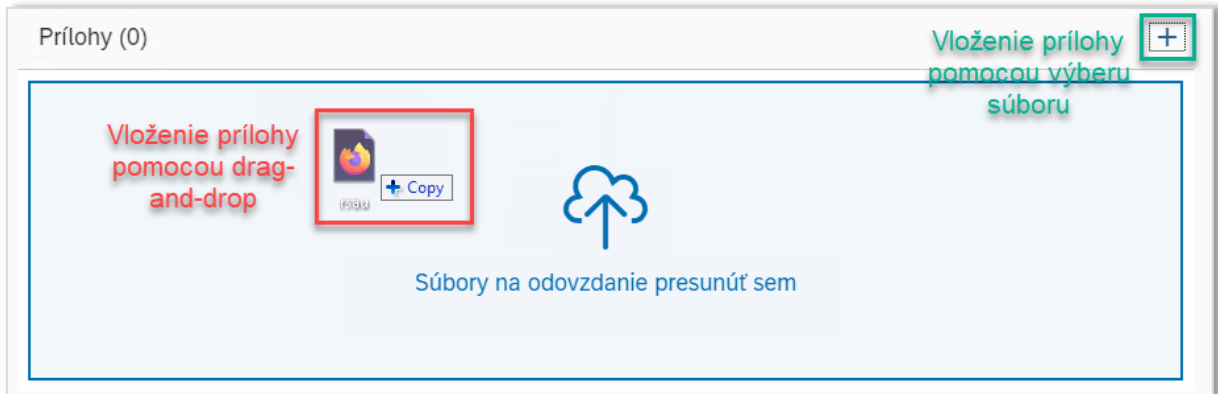
Po úspešnom založení je nová požiadavka ihneď zobrazená v aplikácii Moje požiadavky, v ktorej je možné sledovanie riešenia požiadavky.

2.2.2.1 Práca s prílohami


Pri zakladaní požiadavky je možné vložiť prílohu obsahujúcu dodatočné informácie. Systém podporuje vloženie viacerých príloh. Ako prílohu je možné vložiť súbor dostupný na pracovnej stanici používateľa.

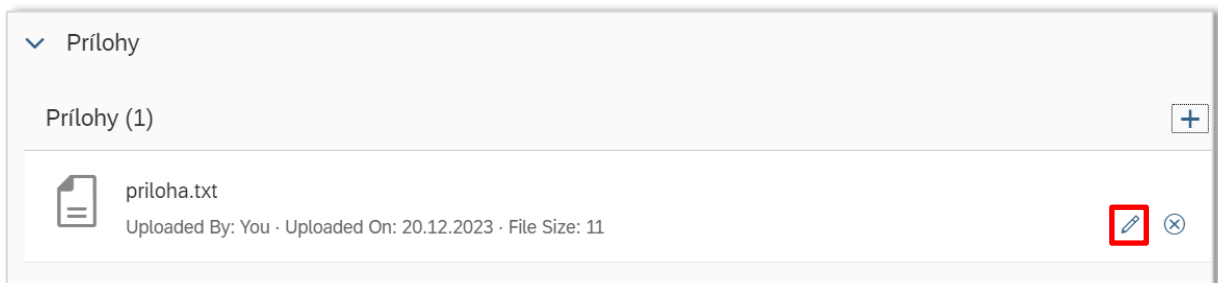
Vloženie je možné dvoma spôsobmi:

- Drag-and-drop súboru
 - Jednotlivé súbory je možné presunúť kurzorom do časti Prílohy, kedy sa zobrazená časť zmení na modrú a je uvedený text „Súbory na odovzdanie presunúť sem“
- Výberom súboru na nahranie použitím ikony 



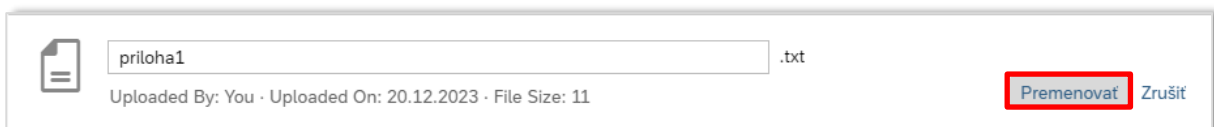
Obr. 8: Možnosti vloženia prílohy

Editáciu priloženej prílohy je možné vykonať pomocou ikony  .




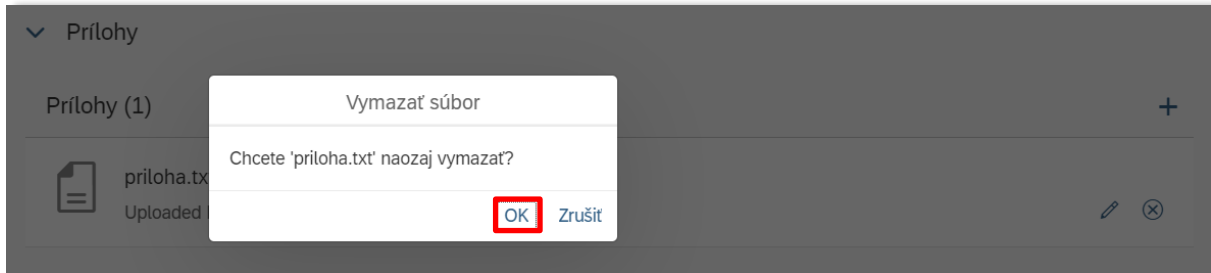
Obr. 9: Premenovanie prílohy

Po kliknutí na túto ikonu bude používateľ požiadaný o potvrdenie tejto aktivity kliknutím na tlačidlo **Premenovať** :



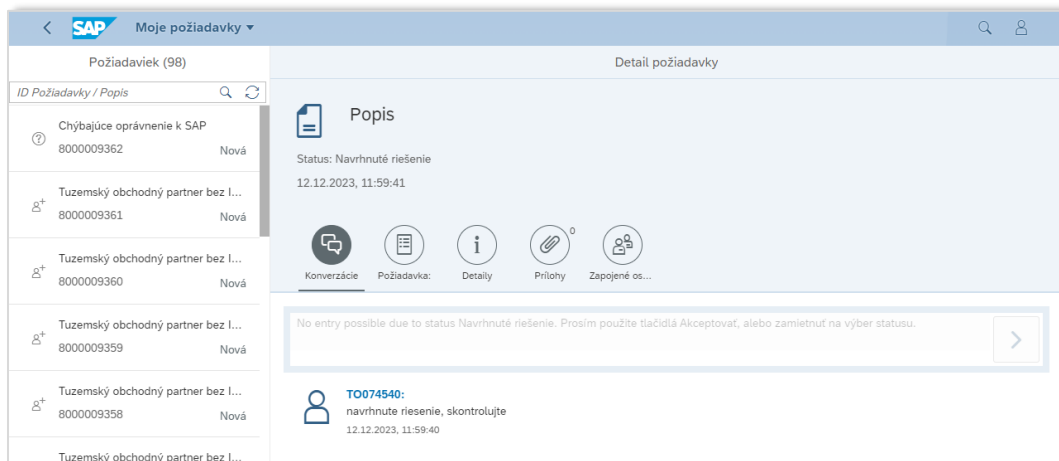
Obr. 10: Detail premenovania prílohy

Výmaz priloženej prílohy je možné vykonať pomocou ikony . Po kliknutí na túto ikonu bude používateľ požiadaný o potvrdenie tejto aktivity:



Obr. 11: Potvrdenie výmazu prílohy

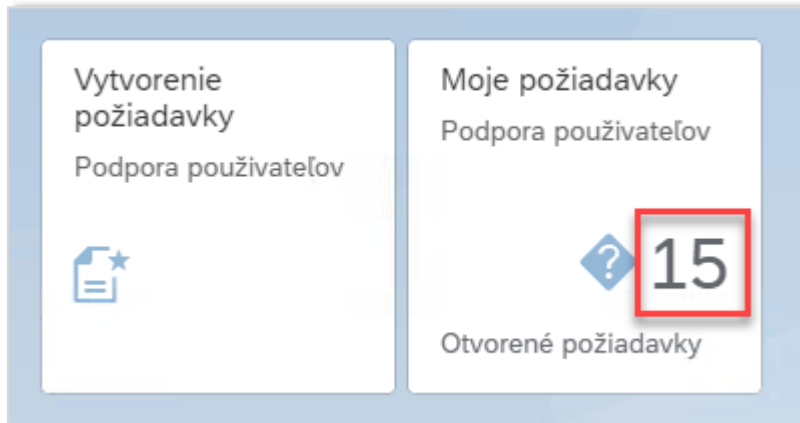
Nasledovné podkapitoly obsahujú podrobnejší popis práce s jednotlivými časťami prostredia pre spracovanie požiadaviek.



Obr. 12: Zobrazenie založenej požiadavky v aplikácii Moje požiadavky

2.3 Moje požiadavky – práca so založenými požiadavkami

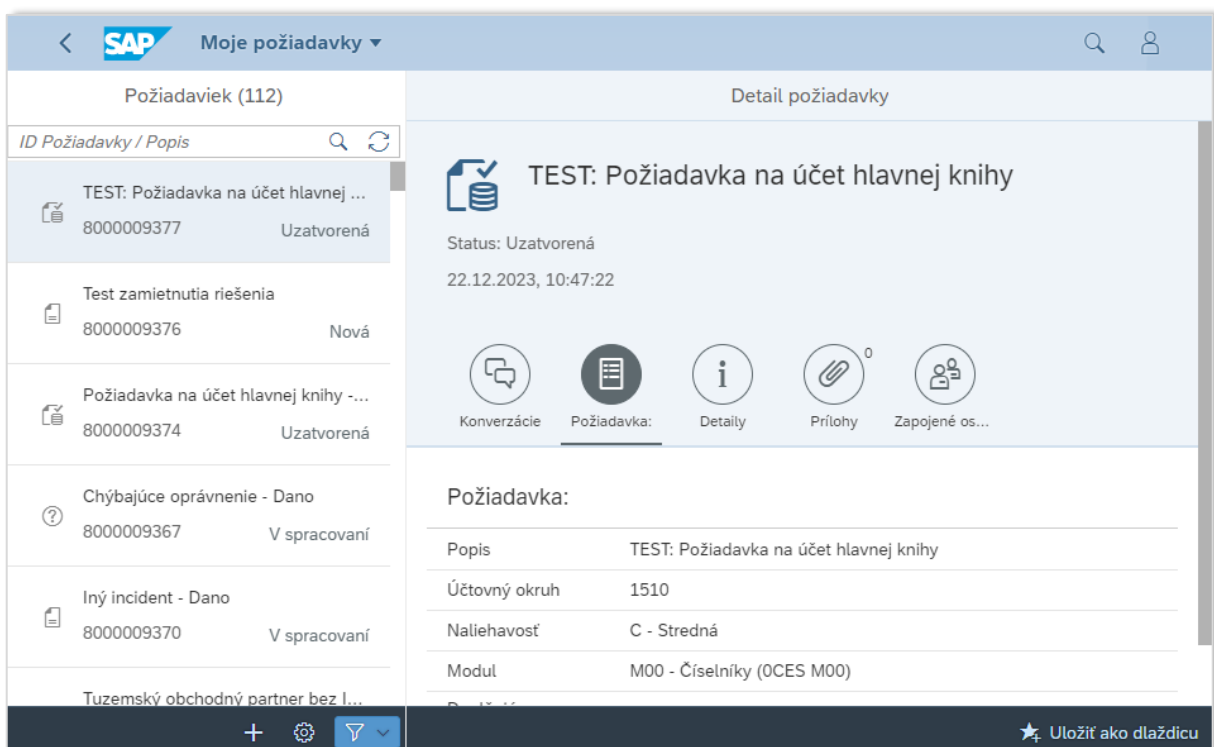
Používateľ môže svoje založené požiadavky sledovať a pracovať s nimi v aplikácii Moje požiadavky. Aplikácia zobrazuje priamo na domovskej stránke počet otvorených požiadaviek:



Obr. 13: Zobrazenie počtu otvorených požiadaviek prihláseného používateľa

Hlavné funkcie tejto aplikácie sú:

- Zobrazenie založených požiadaviek a ich stavu
- Odpovedanie na otázky od riešiteľov alebo potvrdenie riešenia
- Zobrazenie dodatočných príloh alebo zobrazenie príloh od riešiteľov
- **Zrušenie požiadavky je možné iba v prípade, že ešte nebola prijatá na riešenie**
- Založenie novej požiadavky

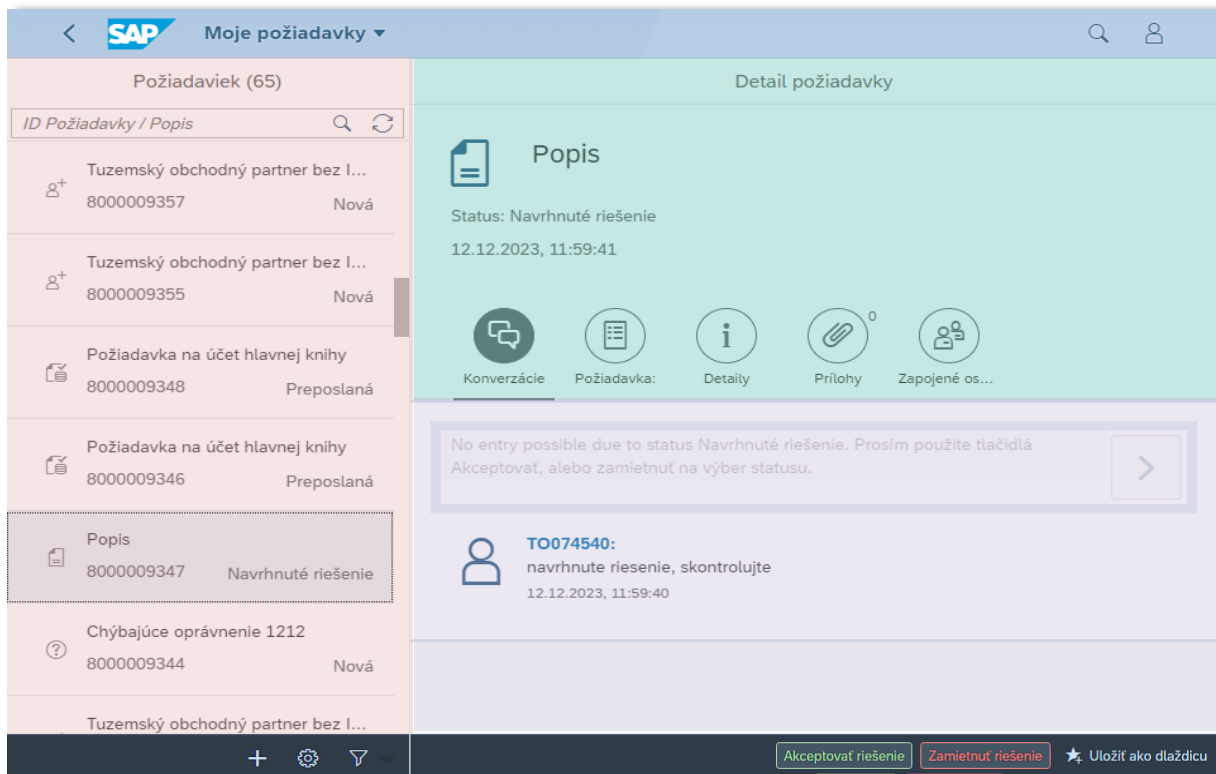


Obr.14: Zobrazenie aplikácie Moje požiadavky (Uzatvorená požiadavka)

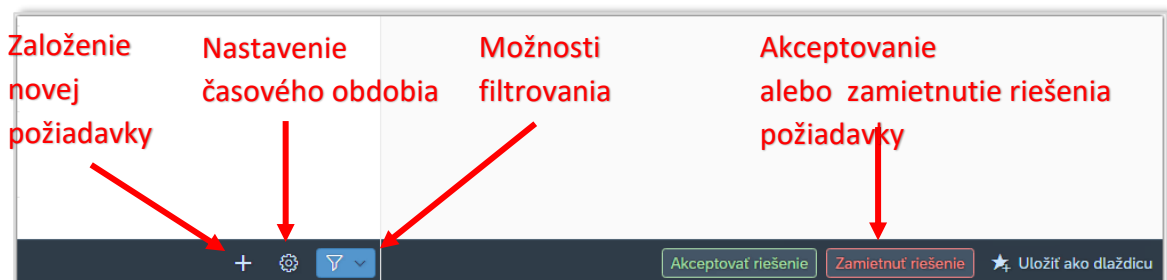
2.3.1 Pracovné prostredie aplikácie

Aplikácia Moje požiadavky je rozdelená na 4 základné časti:

- Zoznam požiadaviek – červená časť obrázku
 - Zobrazuje zoznam otvorených požiadaviek prihláseného používateľa
 - Umožňuje zobrazíť aj uzatvorené požiadavky po zmene nastavenia filtra
- Hlavička – zelená časť obrázku
 - zobrazuje krátky popis požiadavky a časť dlhého textu
 - obsahuje ikony pre zobrazenie textovej konverzácie, popisu a detailov požiadavky, príloh a zapojených osôb
- Obsah zvolenej oblasti – fialová časť obrázku
 - dynamická časť, ktorej obsah sa mení podľa zvolenej oblasti v predošlej časti
- Panel s tlačidlami
 - Slúži na zmenu obsahu zoznamu požiadaviek
 - Vykonanie akcie so zvolenou požiadavkou
 - Prípadne na založenie novej požiadavky



Obr. 15: Pracovné prostredie aplikácie Moje požiadavky

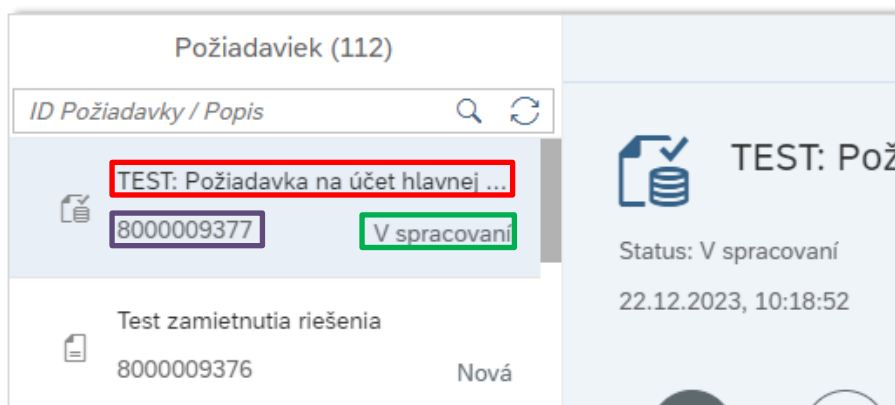


Obr. 16: Panel s tlačidlami

2.3.1.1 Zoznam založených požiadaviek


Každá požiadavka uvedená v zozname obsahuje nasledovné základné informácie:

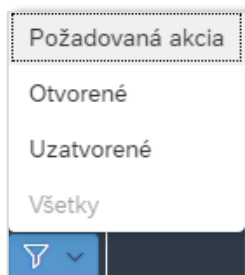
- Krátky popis požiadavky – červený rámček
- Status – zelený rámček
 - Nová, Zrušené, V spracovaní, Navrhnuté riešenie, Akcia zadávateľa, Uzatvorené
- ID požiadavky – fialový rámček



Obr. 17: Popis zoznamu požiadaviek

Filtrovanie zoznamu požiadaviek:



Je možné pomocou ikony  a na výber sú nasledovné možnosti:

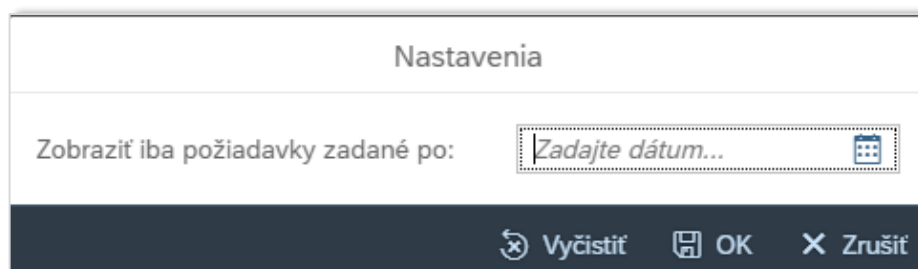


Obr. 18: Filter

- **Otvorené**
 - Zobrazí všetky otvorené požiadavky
- **Požadovaná akcia**
 - Zobrazí iba požiadavky v statuse Akcia zadávateľa a Navrhnuté riešenie
- **Uzatvorené**
 - Zobrazí iba vyriešené požiadavky v statuse Uzatvorené. Uvedené požiadavky už nie je možné editovať.
- **Všetky**
 - Zobrazí zoznam všetkých zadaných požiadaviek prihláseného zadávateľa požiadaviek (používateľa).

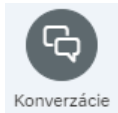
Nastavenie časového obdobia:

Táto funkcia poskytuje možnosť nastavenia časového obdobia, od ktorého sú požiadavky zobrazované. Po kliknutí na symbol  sa otvorí okno s možnosťou manuálneho zadania alebo zadania dátumu z kalendára kliknutím na ikonu . Po kliknutí sa zobrazí kalendár, z ktorého je možné vybrať dátum začiatku zobrazovaného obdobia.




Obr.19: Nastavenie dátumu začiatku zobrazovania požiadaviek

2.3.1.2 Konverzácie



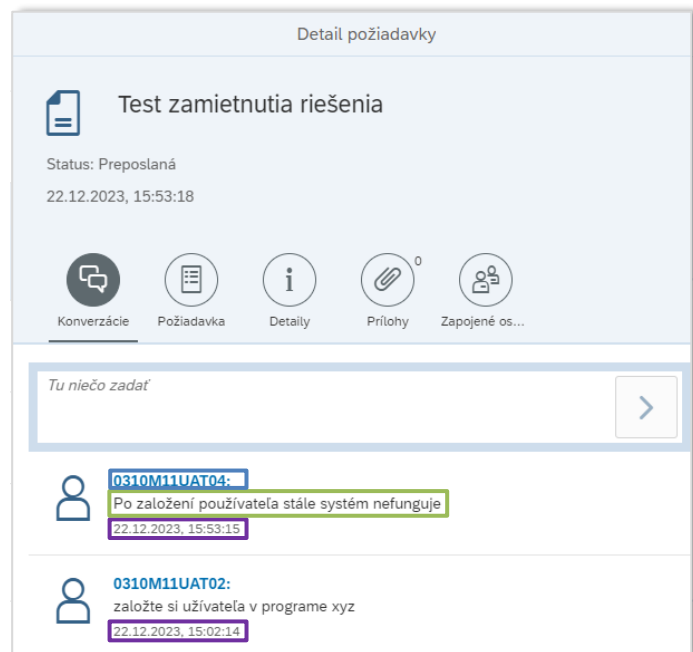
Obr. 20: Konverzácie

Oblasť slúži na zobrazenie alebo aktualizáciu textového protokolu požiadavky.

Pridanie nového textu je možné jeho zadaním do prázdneho textového poľa a kliknutím na ikonu . Výsledok aktualizácie je potvrdený hlásením aplikácie o úspešnom zápise a aktualizáciou textového protokolu.

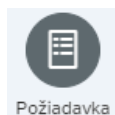
V spodnej časti obrazovky je zobrazená celá textová konverzácia vrátane nasledovných údajov:

- Meno a priezvisko autora uvedeného textu (modrý rámček)
- Text zadaný autorom (zelený rámček)
- Dátum a čas pridania príspevku do konverzácie (fialový rámček)



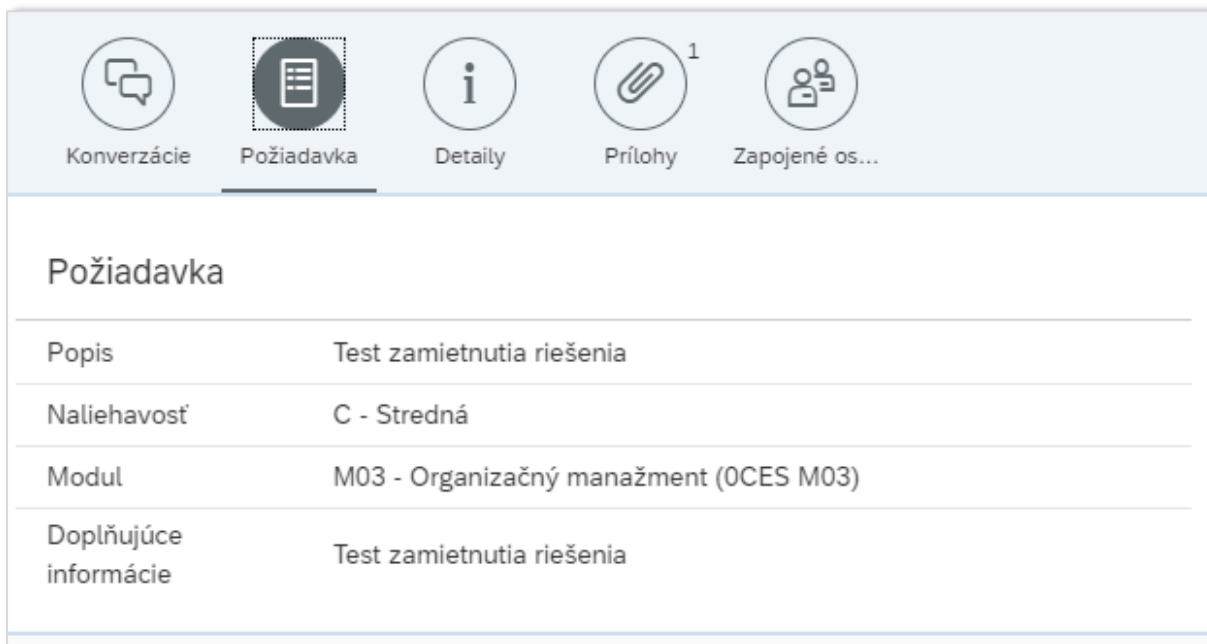
Obr. 21: Zobrazenie textového protokolu

2.3.1.3 Požiadavka



Obr. 22: Požiadavka

Táto oblasť slúži na zobrazenie popisu požiadavky vrátane naliehavosti, modulu a doplňujúcich informácií. V tejto oblasti nie je možné vykonať zmeny.

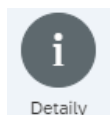


The screenshot shows a user interface for viewing a request. At the top, there is a navigation bar with five icons: 'Konverzácie' (Conversations), 'Požiadavka' (Request), 'Detaily' (Details), 'Prílohy' (Attachments) with a '1' above it, and 'Zapojené os...' (Involved parties). The 'Požiadavka' icon is highlighted with a dashed box. Below the navigation bar, the title 'Požiadavka' is displayed. Underneath, there is a table with the following data:

Popis	Test zamietnutia riešenia
Naliehavosť	C - Stredná
Modul	M03 - Organizačný manažment (OCES M03)
Doplňujúce informácie	Test zamietnutia riešenia

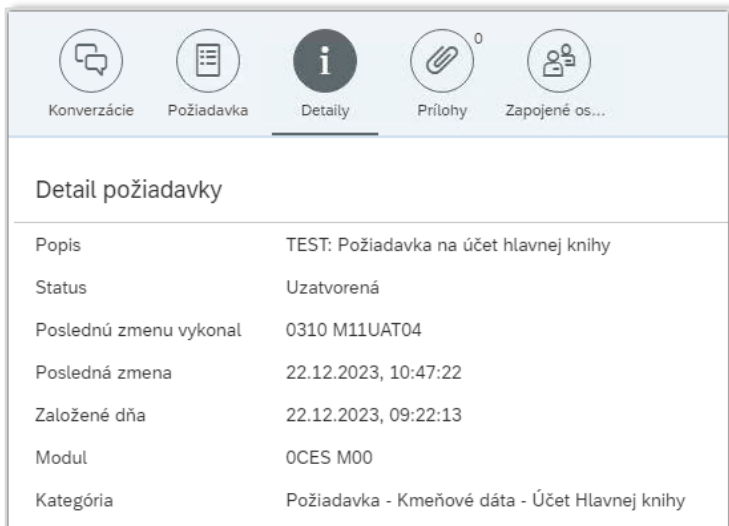
Obr. 23: Zobrazenie požiadavky

2.3.1.4 Details



Obr. 24: Details

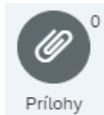
Obsahuje details o zobrazenej požiadavke a informácie o používateľovi, ktorý vykonal poslednú zmenu. Oblasť slúži iba na zobrazenie údajov bez možnosti ich zmeny.



Detail požiadavky	
Popis	TEST: Požiadavka na účet hlavnej knihy
Status	Uzatvorená
Poslednú zmenu vykonal	0310 M11UAT04
Posledná zmena	22.12.2023, 10:47:22
Založené dňa	22.12.2023, 09:22:13
Modul	OCES M00
Kategória	Požiadavka - Kmeňové dáta - Účet Hlavnej knihy




Obr. 25: Zobrazenie detailov požiadavky

2.3.1.5 Prílohy



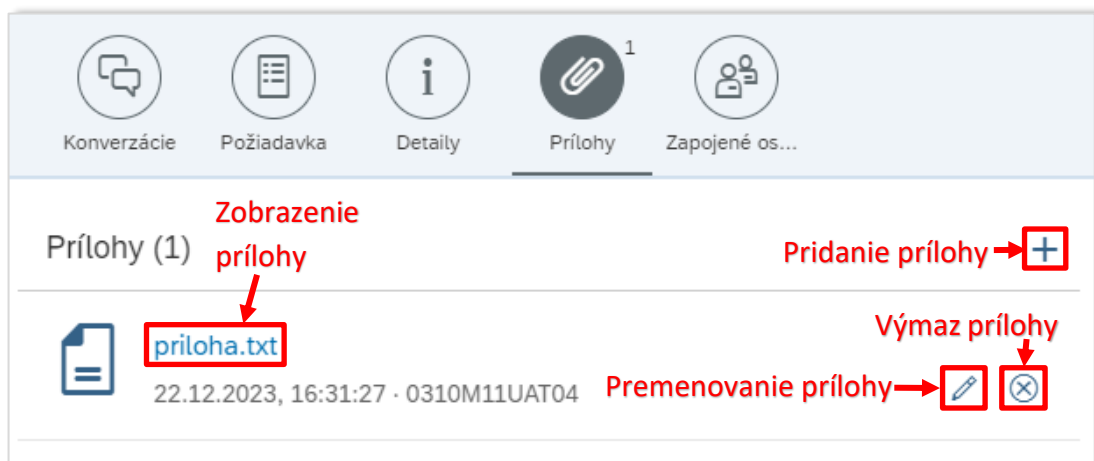
Obr. 26: Prílohy

Časť pre prístup k priloženým súborom umožňujúca nasledovné aktivity:

- **Pridanie prílohy** – je možné kliknutím na ikonu  pomocou drag-and-drop alebo výberom súboru z pracovnej stanice používateľa.
- **Premenovanie prílohy** – je možné kliknutím na ikonu .
- **Zobrazenie prílohy** – kliknutím na názov prílohy bude príloha otvorená priamo v prehliadači alebo uložená na lokálny disk. Správanie je závislé od druhu prílohy a nastavení internetového prehliadača používateľa.
- **Výmaz prílohy** – je možný kliknutím na ikonu , následne bude príloha vymazaná.

Každá príloha má v popise uvedené nasledovné údaje:

- Názov súboru vrátane prípony
- Meno a priezvisko autora prílohy
- Dátum a čas vloženia prílohy



Obr. 27: Práca s prílohami

2.3.1.6 Zapojené osoby

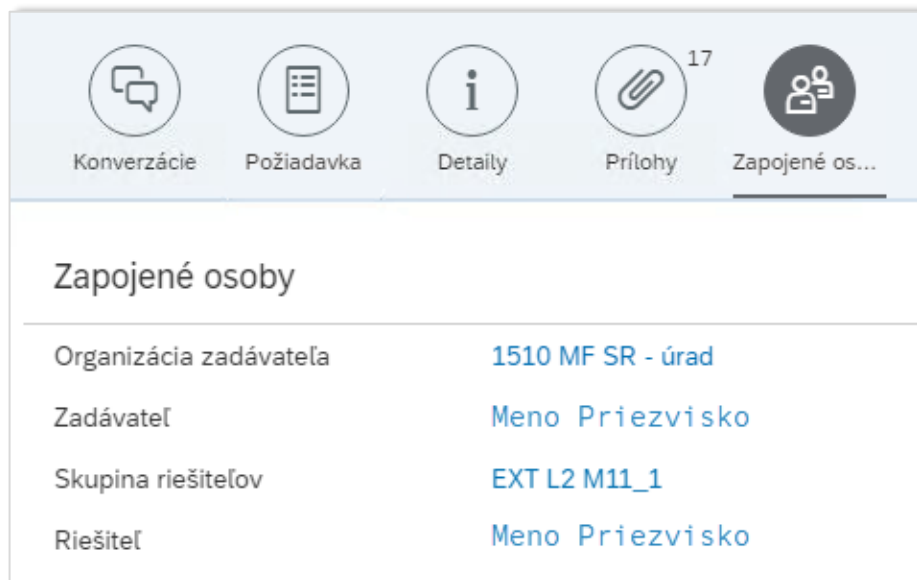


Obr. 28: Zapojené osoby

Obsahuje detaily o osobách zapojených do riešenia požiadavky:

- organizácia zadávateľa
- zadávateľ
- skupina podpory
- riešiteľ

V prípade, ak nie je niektorá z týchto rolí aktuálne priradená, nebude v zozname zobrazená. Oblasť slúži iba na zobrazenie údajov bez možnosti ich zmeny.



Obr. 29: Zapojené osoby

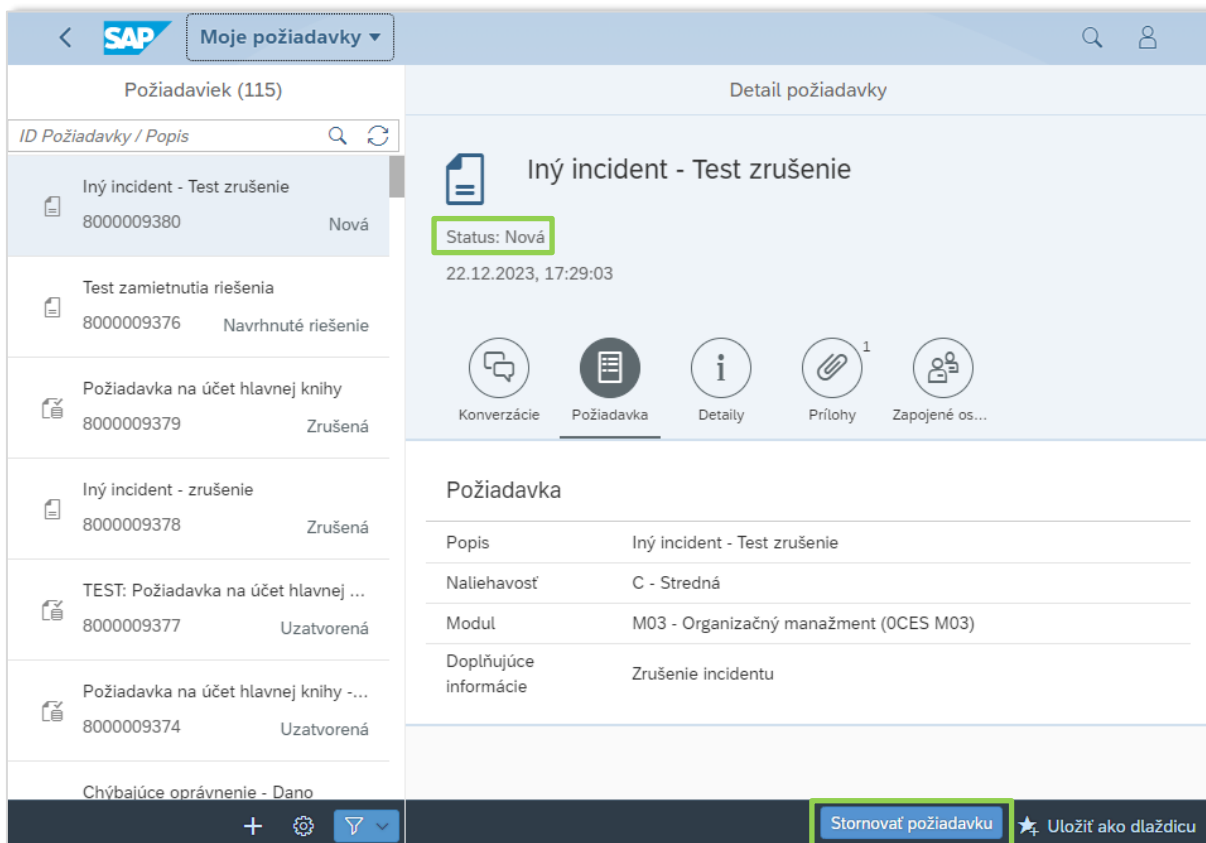
2.3.2 Zrušenie požiadavky zadávateľom požiadavky

Táto akcia je dostupná iba v prípade, ak nebola požiadavka prijatá riešiteľom na úrovni L1.

Aktuálny status požiadavky: Nová (zelený rámček)

Dostupné akcie pre zadávateľa požiadaviek:

- Zrušenie požiadavky
 - Po kliknutí na tlačidlo **Stornovať požiadavku** je požiadavka zrušená



The screenshot shows the SAP Fiori 'Moje požiadavky' (My Requests) application. On the left, a list of requests is displayed, including 'Iný incident - Test zrušenie' with ID 8000009380 and status 'Nová'. The main area shows the details of this request, with the status 'Status: Nová' highlighted in a green box. Below the status, there are navigation icons for 'Konverzácie', 'Požiadavka', 'Detaily', 'Prílohy', and 'Zapojené os...'. The 'Požiadavka' section contains a table with the following data:

Požiadavka	
Popis	Iný incident - Test zrušenie
Naliehavosť	C - Stredná
Modul	M03 - Organizačný manažment (OCES M03)
Doplňujúce informácie	Zrušenie incidentu

At the bottom of the screen, the 'Stornovať požiadavku' button is highlighted in a green box, indicating the action to cancel the request.

Obr. 30: Zrušenie požiadavky

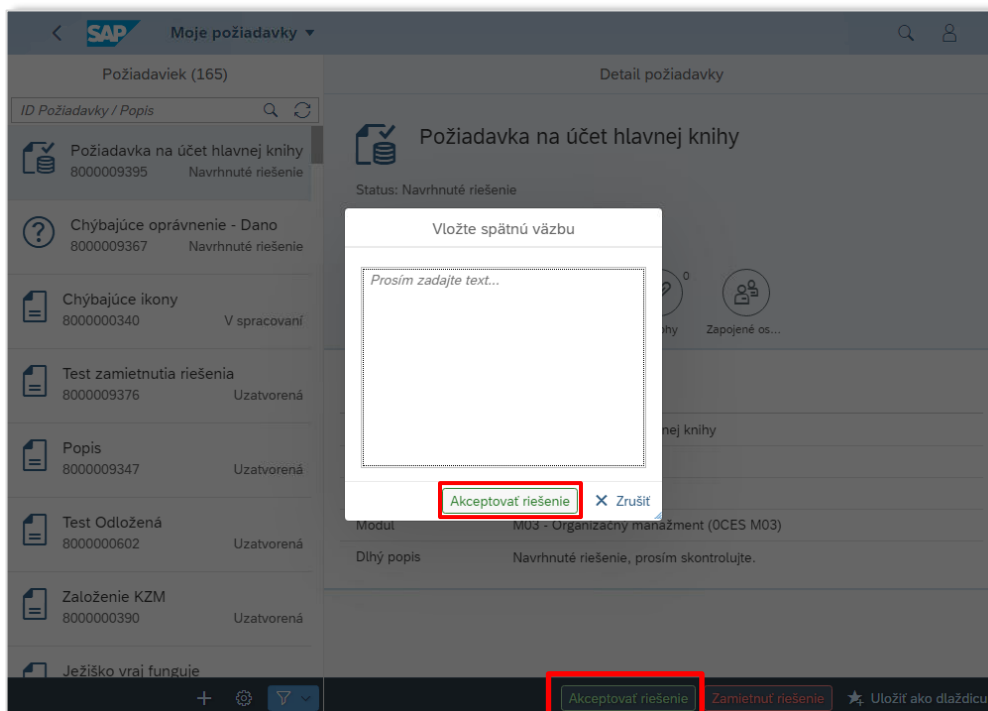
2.3.3 Potvrdenie alebo zamietnutie navrhnutého riešenia

Táto akcia je dostupná iba pre požiadavky, pre ktoré bolo navrhnuté riešenie.

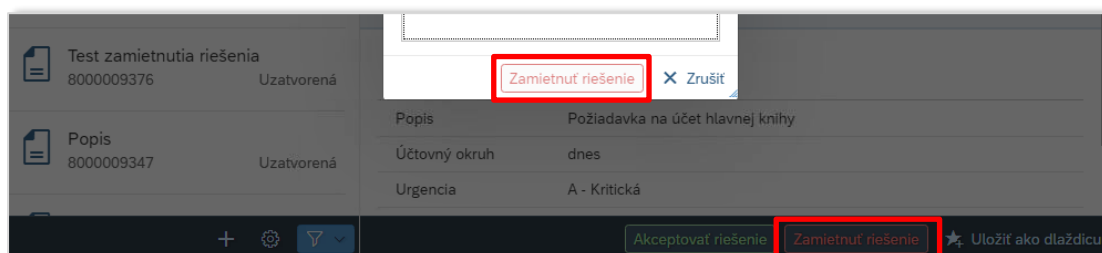
Aktuálny status požiadavky: Navrhnuté riešenie

Dostupné akcie pre zadávateľa požiadaviek:

- Potvrdenie navrhovaného riešenia:
 - Kliknutím na tlačidlo **Akceptovať riešenie** sa zobrazí okno, do ktorého je možné pridať krátke hodnotenie riešenia
 - Potvrdením pomocou tlačidla **Akceptovať riešenie** bude uvedená požiadavka uzatvorená a nebude v nej možné vykonávať dodatočné zmeny.
- Zamietnutie navrhovaného riešenia:
 - Navrhnuté riešenie je možné odmietnuť pomocou tlačidla **Zamietnuť riešenie** a zadaním textu s popisom problému.
 - Status uvedenej požiadavky bude zmenený na „Preposlaná“



Obr. 31: Potvrdenie navrhnutého riešenia



Obr. 32: Vrátanie navrhnutého riešenia

3 Prílohy

č.	Názov dokumentu	Súbor
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		