

POUŽÍVATEĽSKÁ PRÍRUČKA PRE PROJEKT CES

Aplikačný modul SOLMAN – Incident Manažment – Zadávateľ

Centrálny ekonomický systém

Operačný program Integrovaná infraštruktúra, Prioritná os 7

Názov projektu: Implementácia Centrálného ekonomického systému

Kód ITMS 2014+ projektu: 311071M898

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_Zadavateľ V1.2

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 alebo incidentu.....	6
2.2.2	Zadanie údajov incidentu.....	7
2.2.3	Zadanie údajov požiadavky.....	9
2.3	Moje požiadavky – práca so založenými požiadavkami.....	14
2.3.1	Pracovné prostredie aplikácie.....	15
2.3.2	Zrušenie požiadavky zadávateľom:.....	22
2.3.3	Potvrdenie alebo zamietnutie navrhnutého riešenia:.....	23
3	Prílohy.....	24

1 Úvod

1.1 Účel dokumentu

Modulová príručka je spracovaná tak, aby v jednotlivých kapitolách predstavovala aktivity, ktoré sú popísané v schválenej DŠR2 (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 DŠR2, 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) až do nábehu systému do produktívnej prevádzky.

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
SolMan	SAP Solution Manager
KZM	Kmeňový záznam
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. Ako príklad

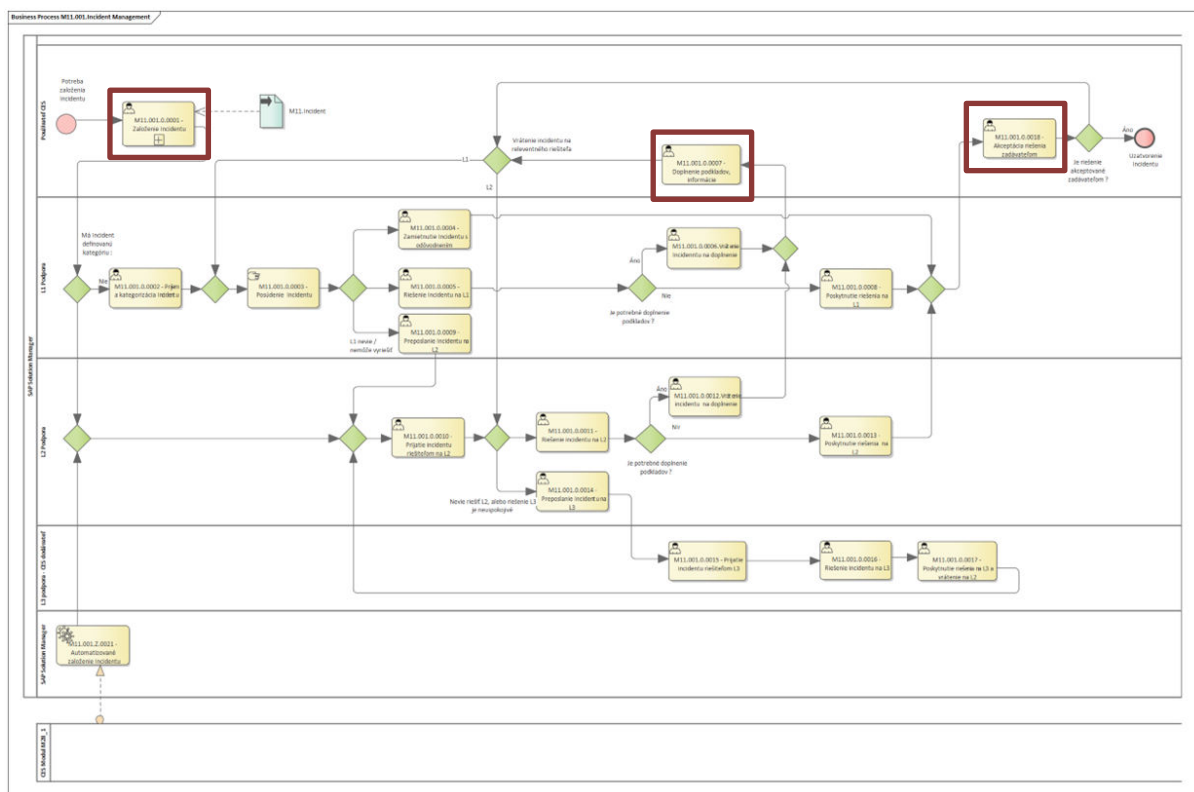
Pojem	Vysvetlenie

2 Založenie a doplnenie údajov do požiadavky.

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

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

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



Obr. 1 : Proces incident managementu

2.1 Prihlásenie

Prihlásenie prebieha cez „Citrix Workspace“, kde sú vypublikované nasledovné ikony:

- **CES Fiori PE1 Produkčný** pomocou ktorej sa otvorí webové rozhranie na prihlásenie do systému PE1 a sú dostupné nasledovné aplikácie v skupine Podpora používateľov:
 - Založenie požiadavky
 - Moje požiadavky
- **CES Fiori PS1 Produkčný** (respektíve pre testovacie prostredie “CES Solution Manager-Test”) pomocou ktorej sa otvorí webové rozhranie na prihlásenie do systému SAP Solution Manager PS1 v ktorom sú dostupné nasledovné aplikácie:
 - Nové aplikácie Založenie požiadavky a Moje požiadavky

- Aplikácie na podporu používateľov v pôvodných verziách z DŠR 2. Práca s aplikáciami z tejto skupiny je popísaná v pôvodnej príručke k modulu M11 a neboli v nej vykonané žiadne zmeny.

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. (Pre účely tejto príručky je popisované iba prostredie pre používateľa iba s priradenou rolou pre incident manažment.)



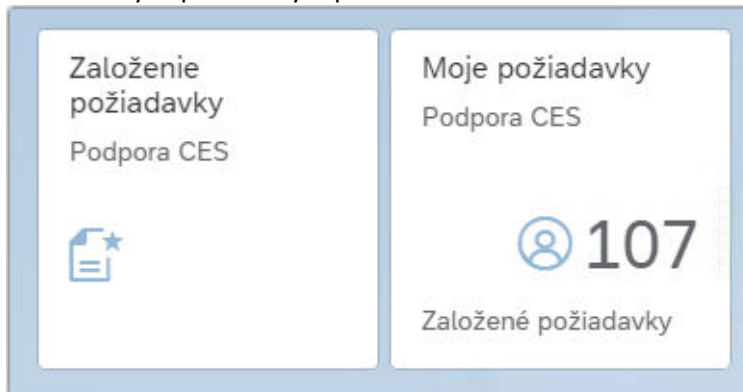
Obr. 2: Ikony v Citrix prostredí.

Obr. 3 : Prihlasovacia obrazovka

2.1.1 Dostupné aplikácie

Po prihlásení sú pre rolu Zadávateľ dostupné dve aplikácie:

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



Obr. 4 : Skupina aplikácií pre Zadávateľa incidentu

2.2 Založenie požiadavky

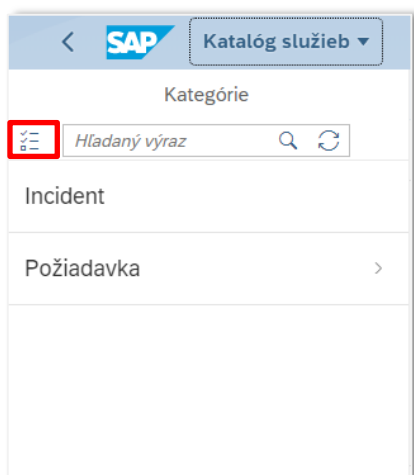
Kapitola popisuje postup pre používateľa IS CES v prípade potreby založenia požiadavky alebo incidentu. Aplikácia „Založenie požiadavky“ je dostupná pre všetkých zadávateľov incidentov alebo požiadaviek a slúži na založenie incidentu pre aplikačnú podporu alebo požiadavky na zmenu KZM a dát OP.

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

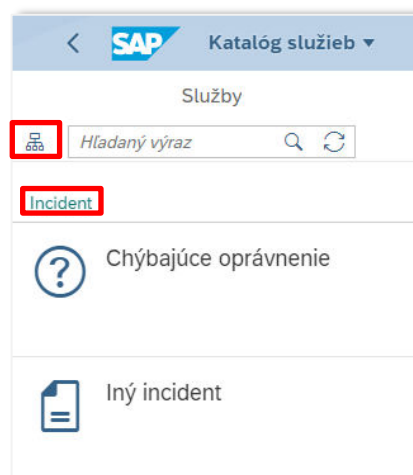
- Výber druhu incidentu alebo požiadavky
- Zadanie údajov incidentu alebo požiadavky a vytvorenie.

2.2.1 Výber druhu požiadavky alebo incidentu

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

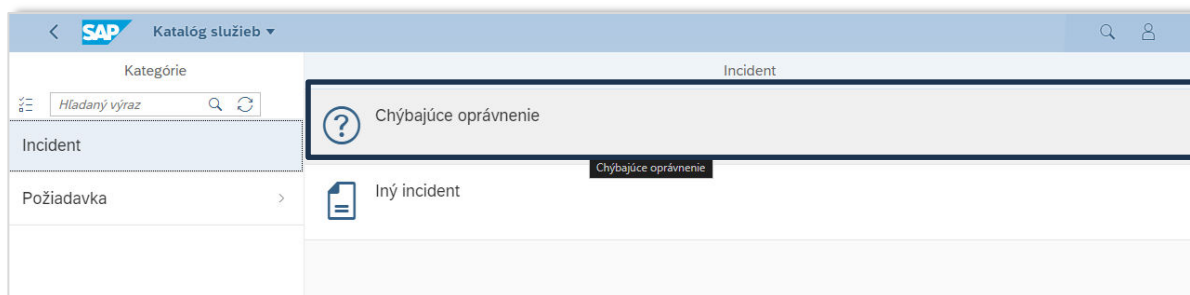


Obr.5: Jednoduchý zoznam bez položiek



Obr.6: Zoznam s položkami v kategórii Incident

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




Obr. 7: Výber druhu incidentu alebo požiadavky


2.2.2 Zadanie údajov incidentu

Po výbere požadovaného druhu incidentu sa zobrazí hlavné pracovné. Odporúčaný postup vyplňania je od vrchnej časti po spodnú.

Obrazovka obsahuje povinné polia, ktoré sú označené znakom *.

Popis jednotlivých častí obrazovky:

- Základné údaje
 - Popis
 - Pole určené na stručný popis incidentu.
 - Naliehavosť
 - Priorita incidentu
 - Modul
 - Pole obsahuje zoznam štandardný SAP support komponentov a moduly IS CES.
 - Moduly IS CES sú uvedené v spodnej časti zoznamu
 - Doplnujúce informácie
 - Pole určené pre detailný popis požiadavky.
- Prílohy
 - Časť obrazovky určená na prácu s prílohami incidentu.
 - Prílohu je možné vložiť pomocou drag-and-drop alebo použitím ikony .

Funkčné tlačidlo umiestnené v spodnom pravom rohu slúži na odoslanie incidentu . Po odoslaní incidentu je možné sledovanie riešenia incidentu v aplikácii Moje požiadavky.

Nasledovný príklad zobrazuje odporúčaný postup vyplňania údajov. Polia označené červenou farbou sú povinné, polia označené zelenou farbou sú voliteľné:




Obr.8: Formulár pre odoslanie incidentu pre chýbajúce oprávnenie

2.2.3 Zadanie údajov požiadavky

Po výbere požadovaného druhu požiadavky je zobrazené hlavné pracovné prostredie. Odporúčaný postup vyplňania je od vrchnej časti po spodnú.

Obrazovka obsahuje povinné polia, ktoré sú označené znakom *.

Popis jednotlivých častí obrazovky príkladu:

- Základné údaje
 - Popis
 - Pole určené na stručný popis požiadavky.
 - Účtovný okruh
 - Pole pre zadanie účtovného okruhu.
 - Naliehavosť
 - Priorita požiadavky. Po kliknutí na ikonu  sa zobrazí výber možností.
 - Modul
 - Po kliknutí na ikonu  sa zobrazí výber možných IS CES modulov a SAP Support komponentov.
 - Dopĺňujúce informácie
 - Pole slúži na detailný popis požiadavky.
- 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 2.2.3.2 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 *, ostatné polia (označené číslicou zelenej farby) sú voliteľné.

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

Obr.9: Obrazovka založenia požiadavky.

Funkčné tlačidlo umiestnené v spodnom pravom rohu slúži na odoslanie incidentu [↓ Odoslať](#).

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

2.2.3.1 Prehľad kategórii

Pri založení požiadavky je možné si vybrať z dvoch kategórií služieb:

- Incident
- Požiadavka

Požadovanú kategóriu je možné vybrať kliknutím na text s jej popisom.

Zoznam dostupných kategórií bude priebežne upravovaný. Nasledovná tabuľka obsahuje stručný popis obsahu jednotlivých kategórií:

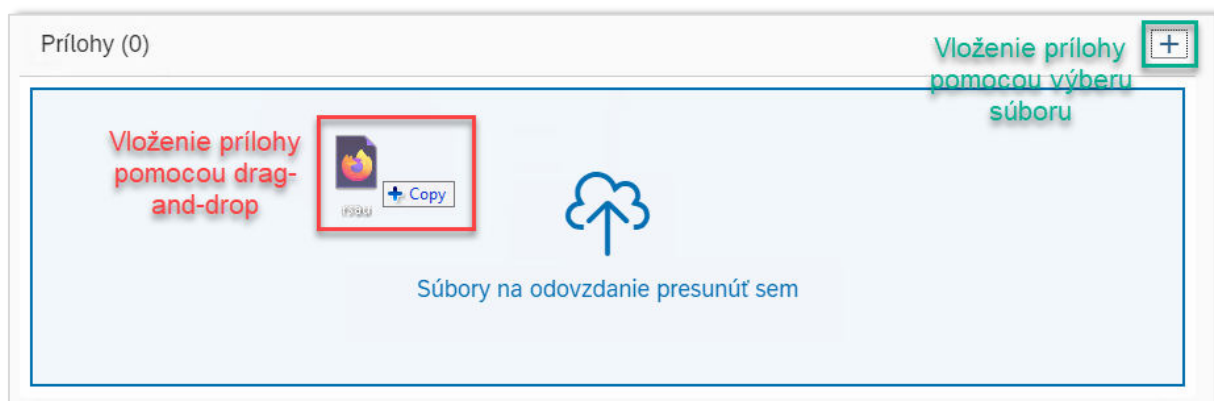
Kategória	Druh služby	Popis
Incident	Chýbajúce oprávnenia	Určená pre založenie požiadavky pri problémoch s priradenými rolami.
	Iný incident	Iný incident smerovaný na podporu systému CES. Napríklad: problém s prístupom, metodická podpora, aplikačná podpora, úprava číselníku
Požiadavka (Kmeňové dáta)	Požiadavka na účet hlavnej knihy	Požiadavka na zmenu, alebo založenie účtu hlavnej knihy. Obsahuje štandardizovaný formulár, ktorý je nutné priložiť ako prílohu.
	Tuzemský obchodný partner bez IČO	Požiadavka na zmenu, alebo založenie obchodného partnera. Obsahuje štandardizovaný formulár, ktorý je nutné priložiť ako prílohu.
	Tuzemský obchodný partner s IČO	Požiadavka na zmenu, alebo založenie obchodného partnera. Obsahuje štandardizovaný formulár, ktorý je nutné priložiť ako prílohu.
	Založenie/ zmena KZM	Požiadavka na založenie alebo zmenu kmeňového záznamu materiálu. Obsahuje štandardizovaný formulár, ktorý je nutné priložiť ako prílohu.

2.2.3.2 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.

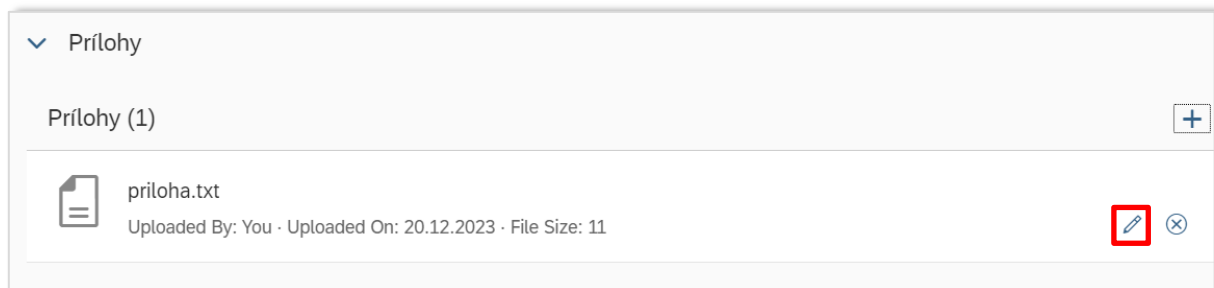
Vloženie je možné dvoma spôsobmi:

- 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 nahrať použitím ikony



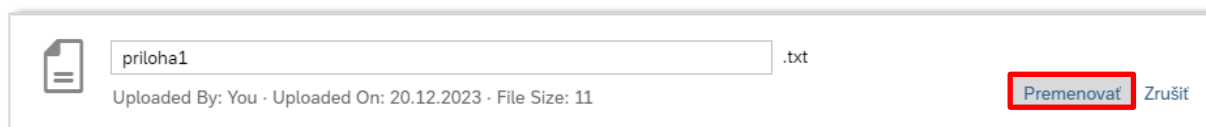
Obr. 10: možnosti vloženia prílohy

Editáciu priloženej prílohy je možné vykonať pomocou ikony .



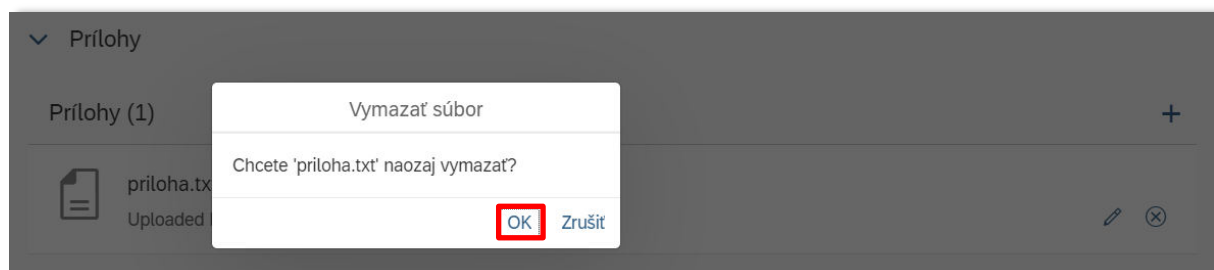
Obr.11: Premenovanie prílohy

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



Obr.12: Detail premenovania prílohy

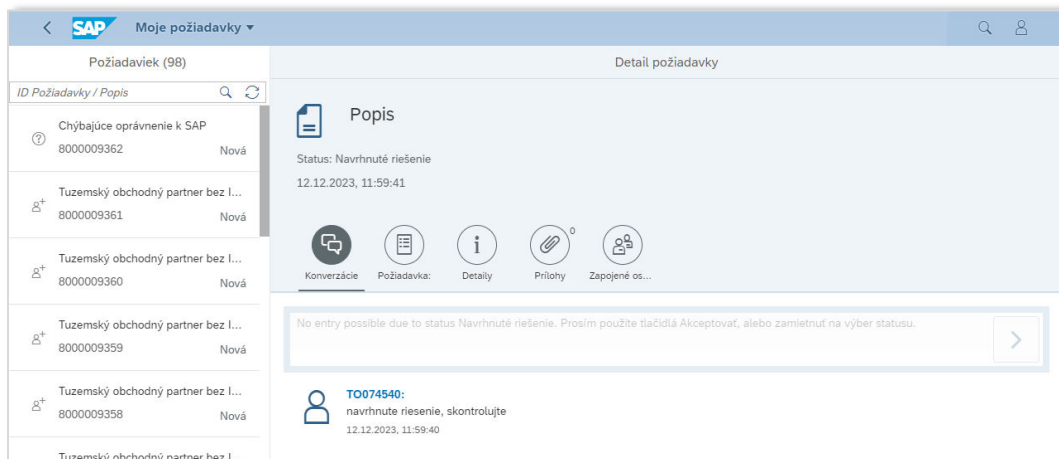
Výmaz priloženej prílohy je možné vykonať pomocou ikony . Po kliknutí na túto ikonu bude



požívateľ požiadaný o potvrdenie tejto aktivity:

Obr. 13: Potvrdenie výmazu prílohy

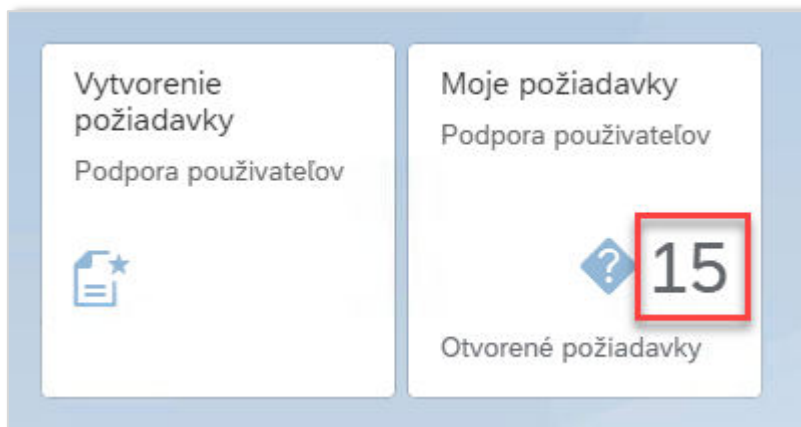
Nasledovné kapitoly obsahujú podrobnejší popis práce s jednotlivými časťami prostredia pre spracovanie incidentov a požiadaviek.



Obr. 14: Zobrazenie založenej požiadavky v aplikácii Moje požiadavky

2.3 Moje požiadavky – práca so založenými požiadavkami

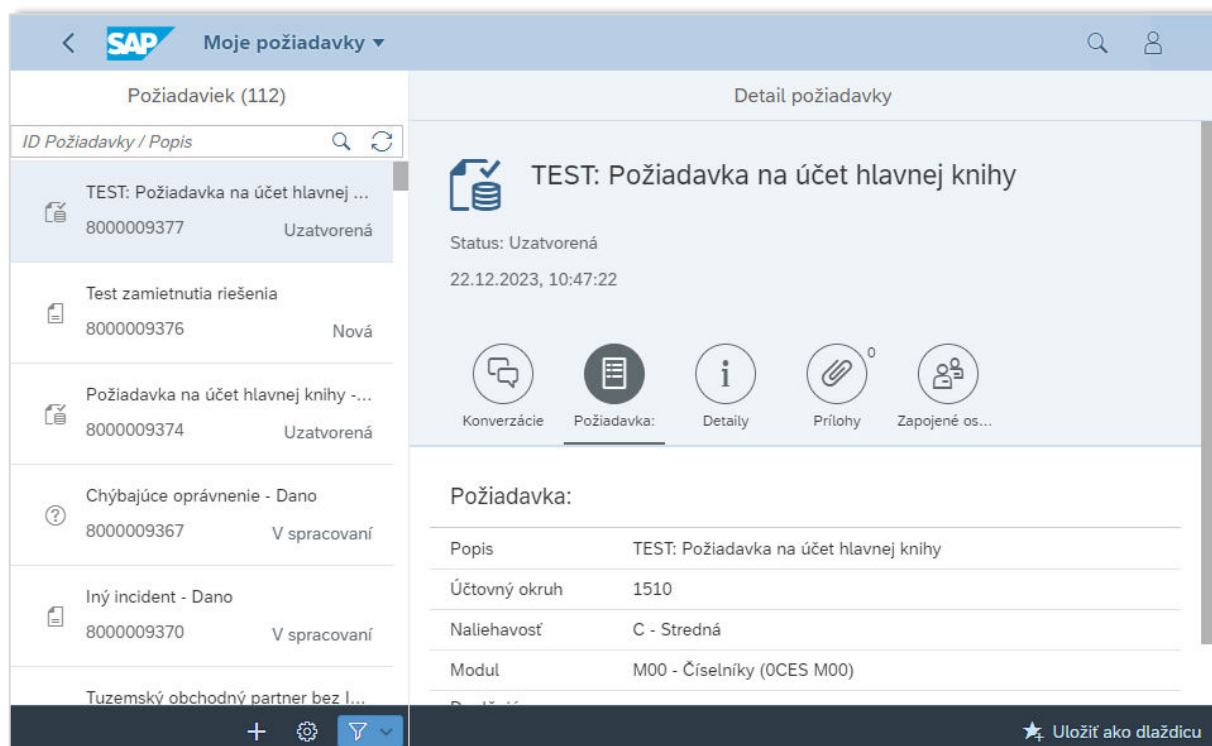
Používateľ môže svoje založené incidenty a požiadavky sledovať, a pracovať s nimi v aplikácii Moje Požiadavky. Aplikácia zobrazuje priamo na domovskej stránke počet otvorených požiadaviek:



Obr. 15: 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

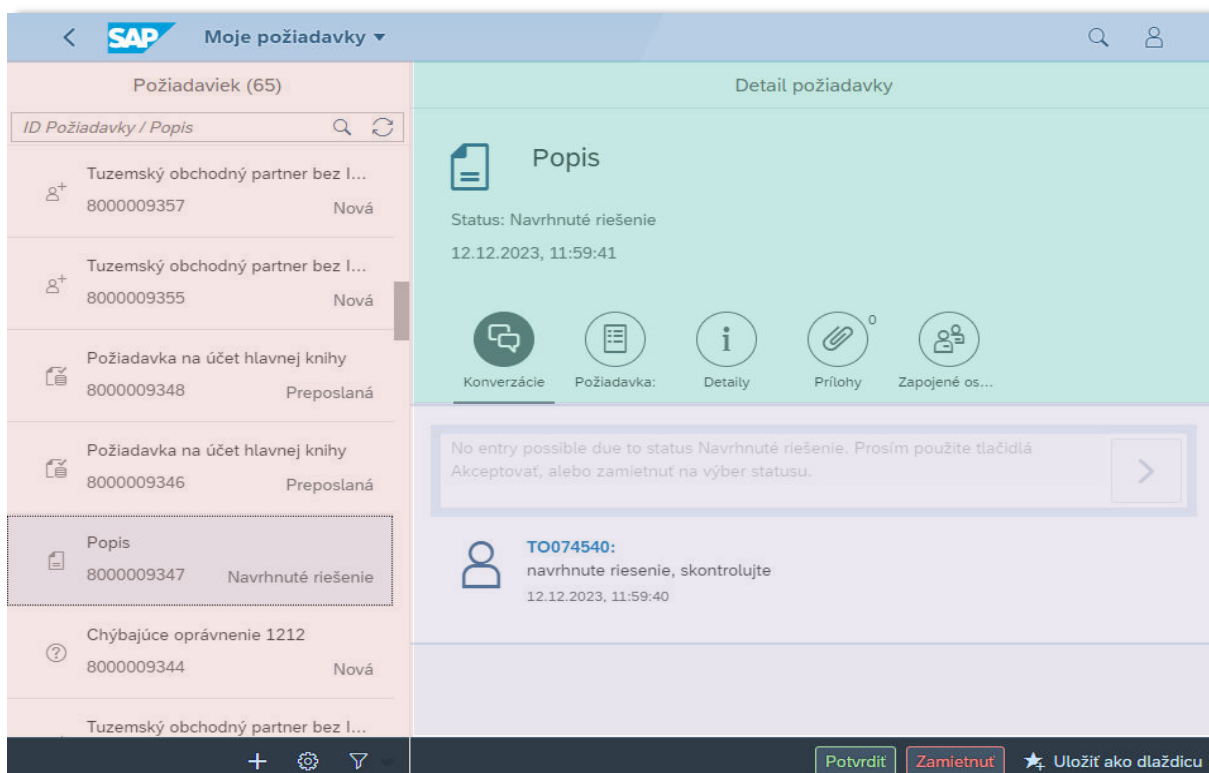


Obr. 16: Zobrazenie aplikácie Moje požiadavky (Uzatvorená požiadavka)

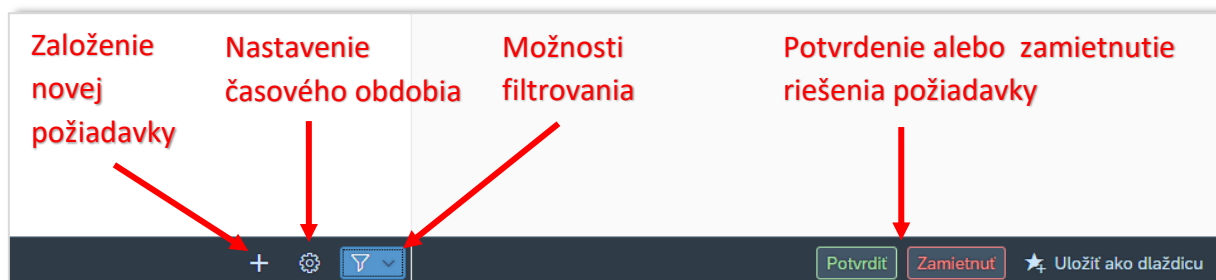
2.3.1 Pracovné prostredie aplikácie

Aplikácia Moje požiadavky je rozdelená na 4 základné časti:

- Zoznam požiadaviek – červená časť obrázku
 - Zobrazuje zoznam otvorených požiadaviek prihláseného používateľa
 - Umožňuje zobraziť 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. 17: Pracovné prostredie aplikácie Moje Požiadavky.

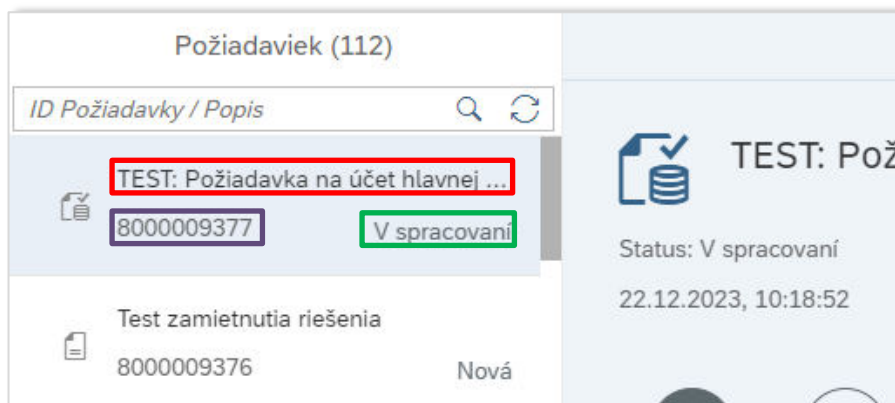


Obr. 18: Panel s tlačidlami

2.3.1.1 Zoznam založených incidentov a požiadaviek

Každý incident alebo požiadavka uvedená v zozname obsahuje nasledovné základné informácie:

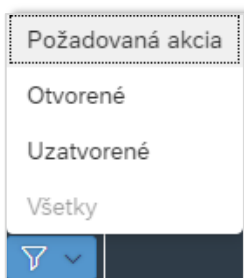
- Krátky popis incidentu alebo požiadavky – červený rámček
- Status – zelený rámček
 - Nová, Zrušené, V spracovaní, Navrhnuté riešenie, Akcia zadávateľa, Uzatvorené
- ID incidentu alebo požiadavky - fialový rámček



Obr. 19: Popis zoznamu požiadaviek

Filtrovanie zoznamu požiadaviek:

Je možné pomocou ikony a na výber sú nasledovné možnosti:

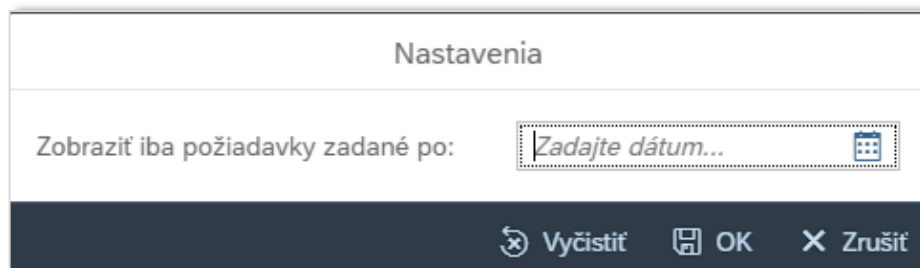


Obr.20: Filter

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

Nastavenie časového obdobia:

Táto funkcia poskytuje možnosť nastavenia časového obdobia, od ktorého sú incidenty a 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.21. Nastavenie dátumu začiatku zobrazovania incidentov alebo požiadaviek

2.3.1.2 Konverzácie



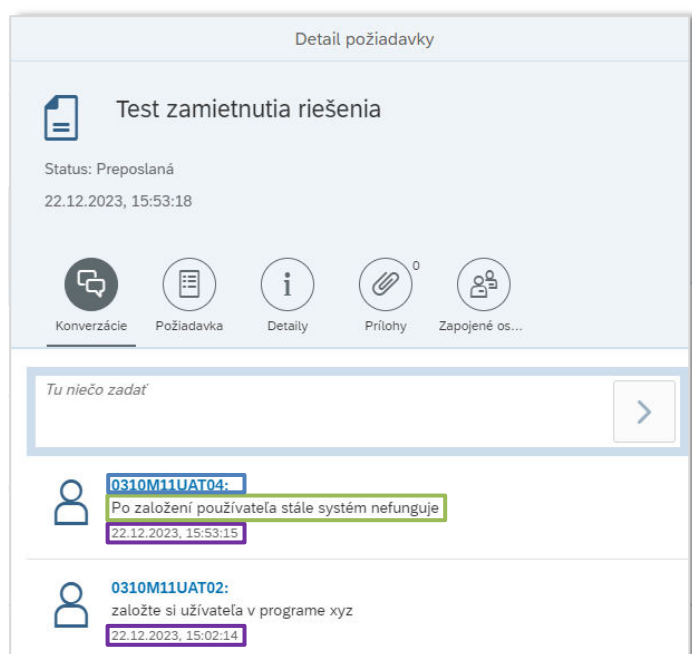
Oblasť slúži na zobrazenie alebo aktualizáciu textového protokolu požiadavky.

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.

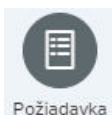
V spodnej časti obrazovky je zobrazená celá textová konverzácia vrátane nasledovných údajov:

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



Obr. 22: Zobrazenie textového protokolu

2.3.1.3 Požiadavka



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

Konverzácie

Požiadavka

Detaily

Prílohy

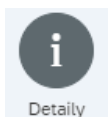
Zapojené os...

Požiadavka

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

Obr. 24: Zobrazenie požiadavky

2.3.1.4 Details



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

Konverzácie

Požiadavka

Details

Prílohy⁰

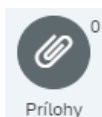
Zapojené os...

Detail požiadavky

ID Požiadavky	8000009377
Druh požiadavky	Incident (ZMIN)
Priorita	4: Nízka
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
Konfiguračná položka	
Modul	OCES M00
Kategória	Požiadavka - Kmeňové dáta - Účet Hlavnej knihy

Obr. 24: Zobrazenie detailov požiadavky

2.3.1.5 Prílohy

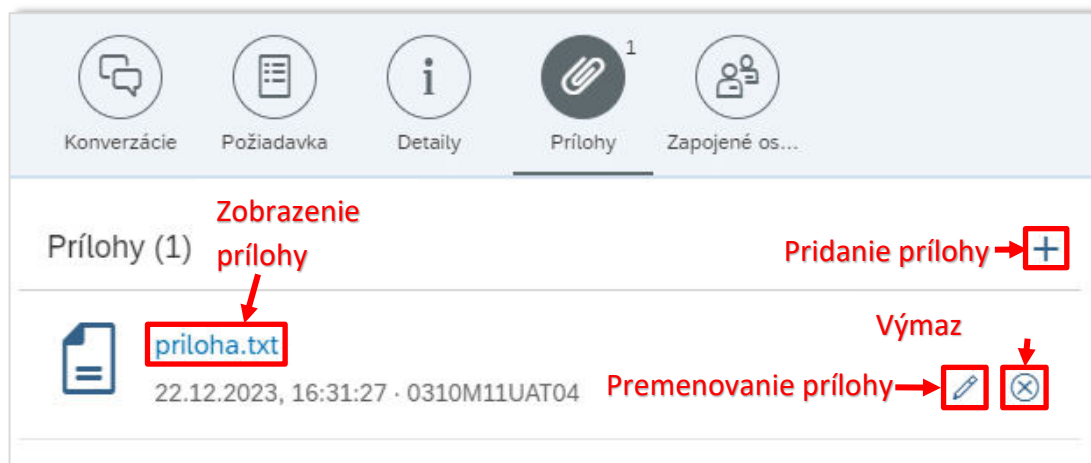


Časť pre prístup k priloženým súborom umožňujúca nasledovné aktivity:

- **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 na 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.25: Práca s prílohami

2.3.1.6 Zapojené osoby



Obsahuje detaily o zapojených osobách zobrazenej požiadavky. Obsahuje organizáciu zadávateľa, zadávateľa a skupinu podpory, ktorá je zodpovedná za vybavenie incidentu alebo požiadavky. Oblasť slúži iba na zobrazenie údajov bez možnosti ich zmeny.

Zapojené osoby	
Organizácia zadávateľa	MFSR Urad
Zadávateľ	0310 M11UAT04
Skupina podpory	CES L2 Správa CČ

Obr.26: Zapojené osoby

2.3.2 Zrušenie požiadavky zadávateľom:

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

Aktuálny status požiadavky: Nová (zelený rámik)

Dostupné akcie pre zadávateľa:

- Zrušenie požiadavky
 - Po kliknutí na tlačidlo **Stiahnuť** je incident alebo požiadavka zrušená

The screenshot shows the SAP 'Moje požiadavky' (My Requests) interface. On the left, a list of requests is displayed, including 'Iný incident - Test zrušenie' with ID 8000009380, marked as 'Nová'. The main area shows the details of this request, with 'Status: Nová' highlighted in a green box. Below the status, there are icons for 'Konverzácie', 'Požiadavka', 'Detaily', 'Prílohy', and 'Zapojené os...'. A table below shows the request details: 'Popis: Iný incident - Test zrušenie', 'Naliehavosť: C - Stredná', 'Modul: M03 - Organizačný manažment (OCES M03)', and 'Doplňujúce informácie: Zrušenie incidentu'. At the bottom right, the 'Stiahnuť' button is highlighted with a green box, next to the 'Uložiť ako dlaždicu' option.

Obr. 27: Zrušenie incidentu

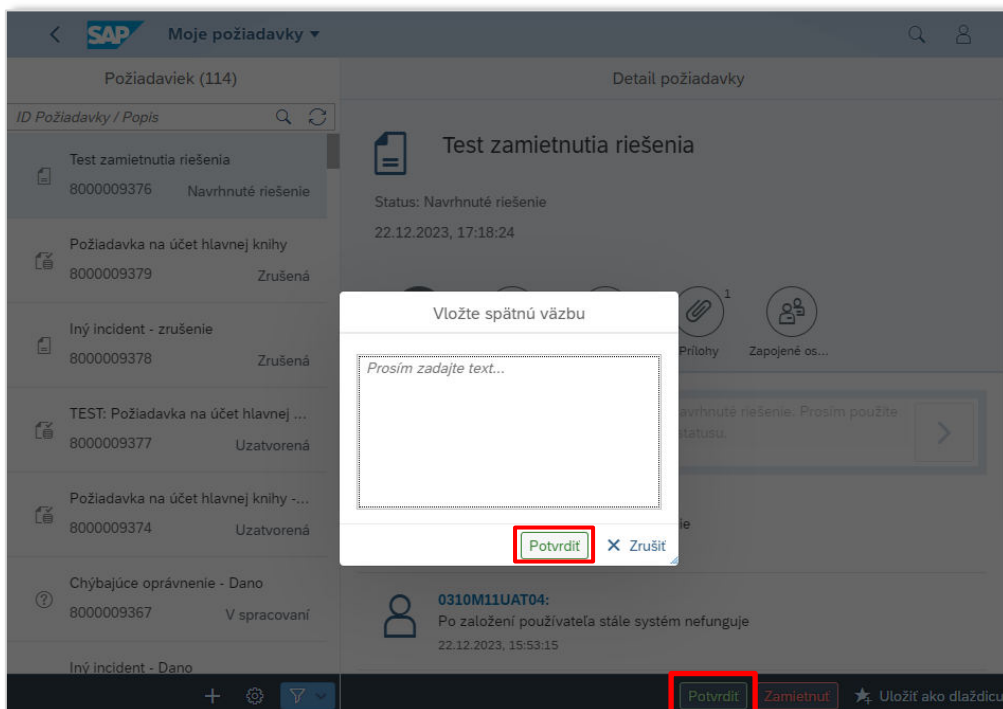
2.3.3 Potvrdenie alebo zamietnutie navrhnutého riešenia:

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

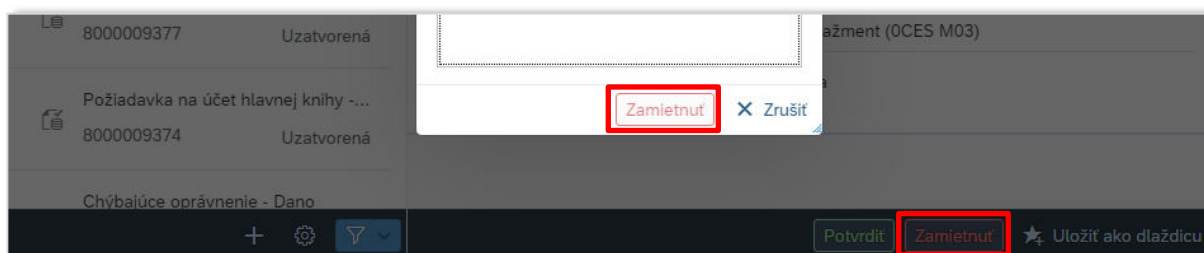
Aktuálny status požiadavky: Navrhnuté riešenie

Dostupné akcie pre zadávateľa:

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



Obr. 28: Potvrdenie navrhnutého riešenia



Obr.29: Vrátenie navrhnutého riešenia

3 Prílohy

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