

POUŽÍVATEĽSKÁ PRÍRUČKA PRE PROJEKT CES

Aplikačný modul SOLMAN – Incident Manažment – Riešiteľ L3 Prostredie CRM

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:	05-10-2022
----------------	---------------	---------------------------	------------

História zmien

Verzia	Dátum verzie	Revidoval	Popis zmien	Názov súboru
1.0	13-10-2022	Michal Harcek	Vytvorenie príručky pre SOLMAN – Incident Manažment - Riešiteľ	CES_SOLMAN_IM_Pouzivatelska_Prirucka_Riešiteľa_CRM_v1.0

Obsah

1	Úvod.....	3
1.1	Účel dokumentu.....	3
1.2	Zoznam skratiek.....	3
1.3	Vysvetlenie pojmov.....	3
2	Spracovanie požiadavky na L1 a L2.....	5
2.1	Prihlásenie.....	6
2.1.1	Popis aplikácií.....	7
2.2	Spracovanie incidentov.....	7
2.2.1	Pracovné prostredie aplikácie.....	7
2.3	Aktivity pracovníka riešiteľskej skupiny.....	14
2.3.1	Prijatie a kategorizácia požiadavky (L1, L2).....	14
2.3.2	Uzatvorenie požiadavky s odôvodnením (L1, L2).....	Chyba! Záložka nie je definovaná.
2.3.3	Poskytnutie riešenia (L1, L2).....	15
2.3.4	Otázka na autora požiadavky (L1, L2).....	Chyba! Záložka nie je definovaná.
2.3.5	Preposlanie na inú pracovnú skupinu (L1, L2).....	Chyba! Záložka nie je definovaná.
2.3.6	Preposlanie na skupiny L3.....	Chyba! Záložka nie je definovaná.
2.4	Vytvorenie požiadavky.....	Chyba! Záložka nie je definovaná.
2.4.1	Výber druhu požiadavky / incidentu.....	Chyba! Záložka nie je definovaná.
2.4.2	Zadanie údajov požiadavky.....	Chyba! Záložka nie je definovaná.
3	Prílohy.....	16

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 zjavné, 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
ZMIN	Druh operácie Požiadavka / Incident
ZMIG	Druh operácie Migračný incident
ZMTD	Druh operácie Test Defekt

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

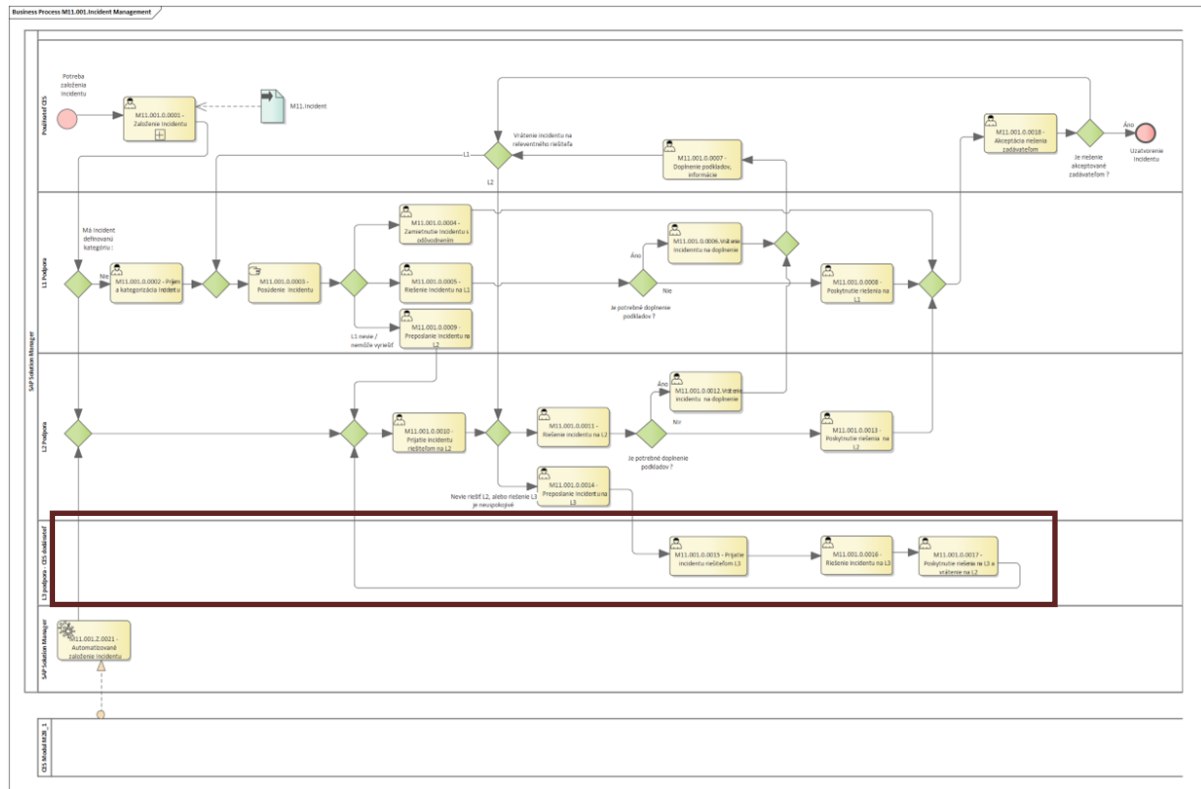
Pojem	Vysvetlenie



2 Spracovanie požiadavky na úrovni L3.

Nasledovné kapitoly popisujú kroky pre rolu L1 Podpora a L2 Podpora. Príručka popisuje pracovné prostredie aplikácie „Priradenie a riešenie požiadaviek“ a popis krokov, ktoré treba vykonať pre dokončenie uvedenej aktivity.

Pre riešiteľov L1 a L2 sú vzhľadom na rozšírený rozsah použitia modulu M11 dostupné aj aplikácie Moje Požiadavky a Založenie požiadavky.



Obr. 1 : Proces incident managementu

Postup spracovania požiadavky na úrovni L3 pozostáva z prijatia preposlanej požiadavky a jej spracovania. Konzultant na úrovni L3 po vyriešení požiadavky poskytne riešenie pracovníkovi L2 a ten následne vráti požiadavku na jej autora so žiadosťou o potvrdenie riešenia.

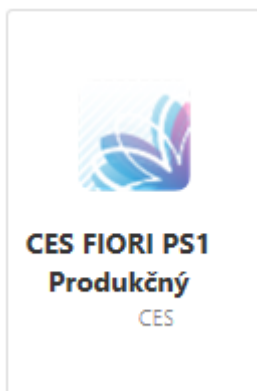
Pre potreby tohto procesu môže požiadavka nadobudnúť jeden z nasledovných statusov. Skupina statusov označená červenou farbou je relevantná pre úroveň L3:

- Nová
- V spracovaní
- Akcia zadávateľa
- Návrh na uzatvorenie
- Preposlaná
- **Preposlaná na L3**
- **V Spracovaní na L3**
- **Navrhnuté riešenie L3**
- Navrhnuté riešenie
- Zrušená
- Uzatvorená

2.1 Prihlásenie

Prihlásenie prebieha cez „Citrix Workspace“ , kde je vypublikovaná ikona CES Fiori PS1 Produkčný” (respektíve pre testovacie prostredie “CES Solution Manager-Test”) pomocou, ktorej sa otvorí webové rozhranie s možnosťou zadania mena a hesla.

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.



Obr. 2 Ikona "CES Fiori PS1 Produkčný"

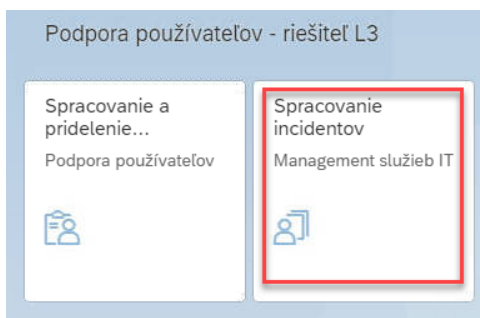
The image shows a SAP login interface. In the top left corner is the SAP logo. The main area contains a login form with the following elements: a text input field labeled "Užívateľ", a text input field labeled "Heslo", a label "Jazyk" above a dropdown menu showing "SK - Slovenčina" with a downward arrow, a 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

2.1.1 Popis aplikácií

Po prihlásení sú pre rolu Riešiteľ L3 dostupné nasledovné aplikácie:

- Spracovanie a pridelenie požiadaviek – slúži na spracovanie priradených požiadaviek pomocou jednoduchej Fiori aplikácie.
- Spracovanie incidentov – prístup do CRM prostredia pre spracovanie požiadaviek.



Obr. 4 : Skupina aplikácií pre Riešiteľov incidentov na úrovni L1 a L2

2.2 Spracovanie incidentov

Kapitola popisuje postup spracovania požiadavky na úrovni L3 pomocou aplikácie Spracovanie incidentov v prostredí CRM:

Hlavné funkcie aplikácie sú nasledovné:

- Zobrazenie incidentov priradených mojím pracovným skupinám
- Vyhľadanie a zobrazenie zoznamu požiadaviek na základe definovaných kritérií
- Zobrazenie požiadavky vrátane textového protokolu a príloh
- Spracovanie alebo preposlanie požiadavky na iného riešiteľa, alebo skupinu riešiteľov
- Pridanie nových príloh

2.2.1 Pracovné prostredie aplikácie

Základná obrazovka po spustení CRM prostredia zobrazuje nasledovné oblasti:

- Hlavička
 - Odkazy na personalizáciu, zobrazenie systémových hlásení a odhlásenie zo systému
 - Centrálné Full text vyhľadávanie.
- Navigačný panel
 - Domov - Odkaz na domovskú stránku
 - Management služieb IT - Odkaz na spustenie pracovného prostredia ITSM
 - Založenie – rýchle založenie požiadavky
 - Naposledy použité – zoznam posledných 5 zobrazených objektov
- Domovská stránka
 - Obsahuje pracovné bloky na zobrazenie nasledovných druhov požiadaviek:
 - Moje požiadavky – na odoslanie
 - Obsahuje všetky požiadavky priradené k pracovným skupinám prihláseného používateľa
 - Moje Požiadavky - Mne priradené
 - Obsahuje požiadavky v ktorých je prihlásený používateľ nastavený ako riešiteľ
 - Moje požiadavky – Mnou založené
 - Požiadavky založené prihláseným používateľom
 - Moje požiadavky – požadovaná moja akcia

- Požiadavky založené prihláseným používateľom, ktoré sú v statuse Navrhuté riešenie, alebo Akcia zadávateľa.

The screenshot shows the SAP Solution Manager interface for IT service management. The main area displays a list of requests under the heading 'Moje požiadavky - mne priradené'. A red box highlights the search bar area with the text 'Pracovná plocha'. The search bar contains the text 'Mnou uložené hľadania'. Below the search bar, there are two sections: 'Moje požiadavky - mne priradené' and 'Moje požiadavky - mnou založené'. Each section shows a list of requests with columns for ID, Popis, Dátum založenia, Priorita, Druh op., Druh operácie, Stat užívateľa, and Zodpovedná osoba.

Obr. 5 základná obrazovka aplikácie

2.2.1.1 Vyhľadanie požiadaviek:

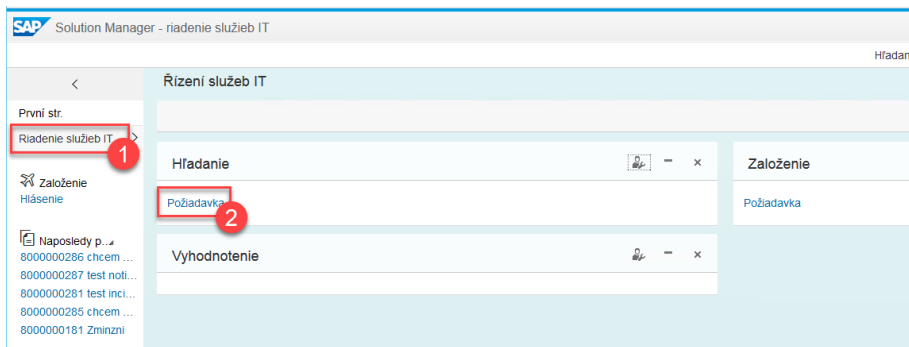
Ak nie je hľadaná požiadavka dostupná v ani jednom z uvedených pracovných blokov, tak je možné použiť nasledovné možnosti vyhľadávania:

- **Centrálne full text vyhľadanie:**
 - Centrálne vyhľadanie je dostupné v každej časti pracovného prostredia. Nachádza sa v hlavičke pracovného prostredia
 - 1 - Pri vyhľadávaní je možné vybrať či sa má hľadať vo všetkých druhoch objektov, - alebo iba v špecifickej skupine objektov. V prípade ak sa použije možnosť "Hľadanie všetkých objektov" tak výsledky zahŕňajú aj dáta z príloh požiadaviek
 - 2 - Zadanie hľadaného pojmu
 - 3 – spustenie vyhľadávania
 - 4 – zobrazené výsledky

The screenshot shows the SAP Solution Manager interface displaying search results. The search bar at the top contains the text 'Hľadanie všetkých objektov'. Below the search bar, there are two sections: 'Výsledok hľadania' and 'Hlášení (4)'. The 'Hlášení (4)' section shows a table of search results with columns for ID objektu, Popis, Priorita, Status, Datum založenia, Zpracovateľ hl..., Tým podpory, Kategorie, Naposledy zm..., Naposledy změnil, and Druh transakcie. Red circles 1, 2, 3, and 4 highlight the search bar, search button, search results table, and a specific row in the table respectively.

Obr. 6 Centrálne vyhľadanie

- **Vyhľadanie pomocou kritérií v časti Riadenie služieb IT:**
 - Komplexné vyhľadanie je dostupné vo workcentre Riadenie služieb IT, časť Hľadanie - Požiadavka



Obr. 7 Spustenie komplexného vyhľadávania požiadaviek

Na zobrazenej obrazovke je možné využiť ľubovoľnú kombináciu kritérií. V prípade potreby je možné pridať, alebo odobrať kritéria pomocou ikon ⊕ ⊖. Kritéria je možné ľubovoľne kombinovať.

Každé kritérium obsahuje vlastnú skupinu logických operátorov, ktoré je možné použiť pre definovanie požiadavky.

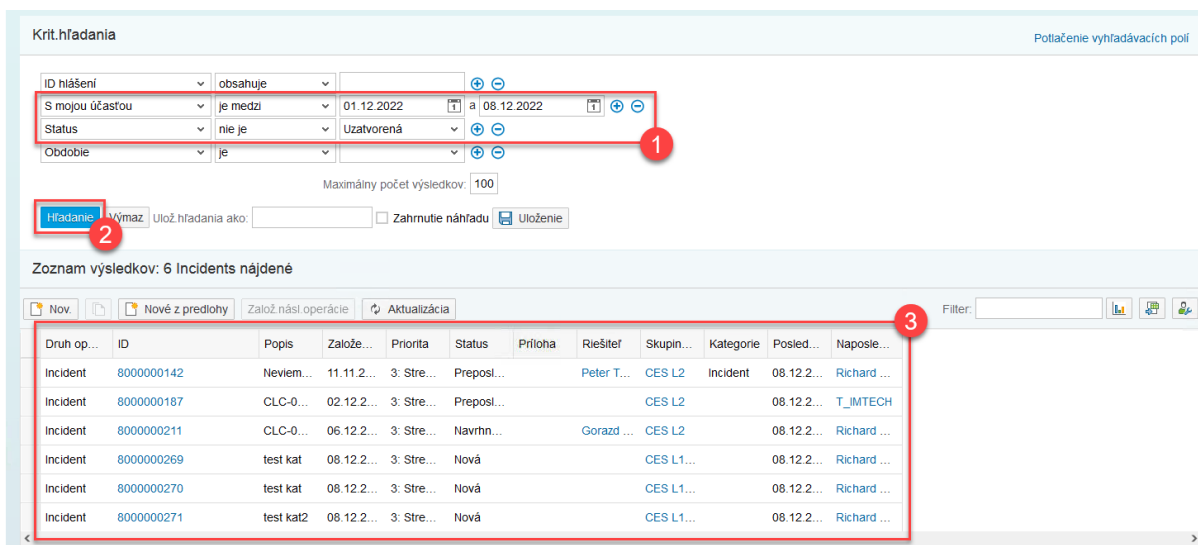
Okrem základných kritérií ako je ID požiadavky, Popis, Status a Obdobie sú dostupné aj nasledovné kritéria:

- **S mojou účasťou**
 - Pomocou tohto kritéria je možné vyhľadať požiadavky v ktorých bol prihlásený používateľ zapojený do riešenia.
 - Vzhľadom na optimalizáciu tejto operácie je nutné definovať časové obdobie kedy bol používateľ zapojený do riešenia.

Príklad:

Chceme vyhľadať všetky požiadavky s mojou účasťou v časovom rozmedzí 1.12.2022 až 8.12.2022 a ešte niesú uzatvorené:

1. Definovanie kritérií
2. Spustenie vyhľadávania
3. Zobrazenie výsledkov



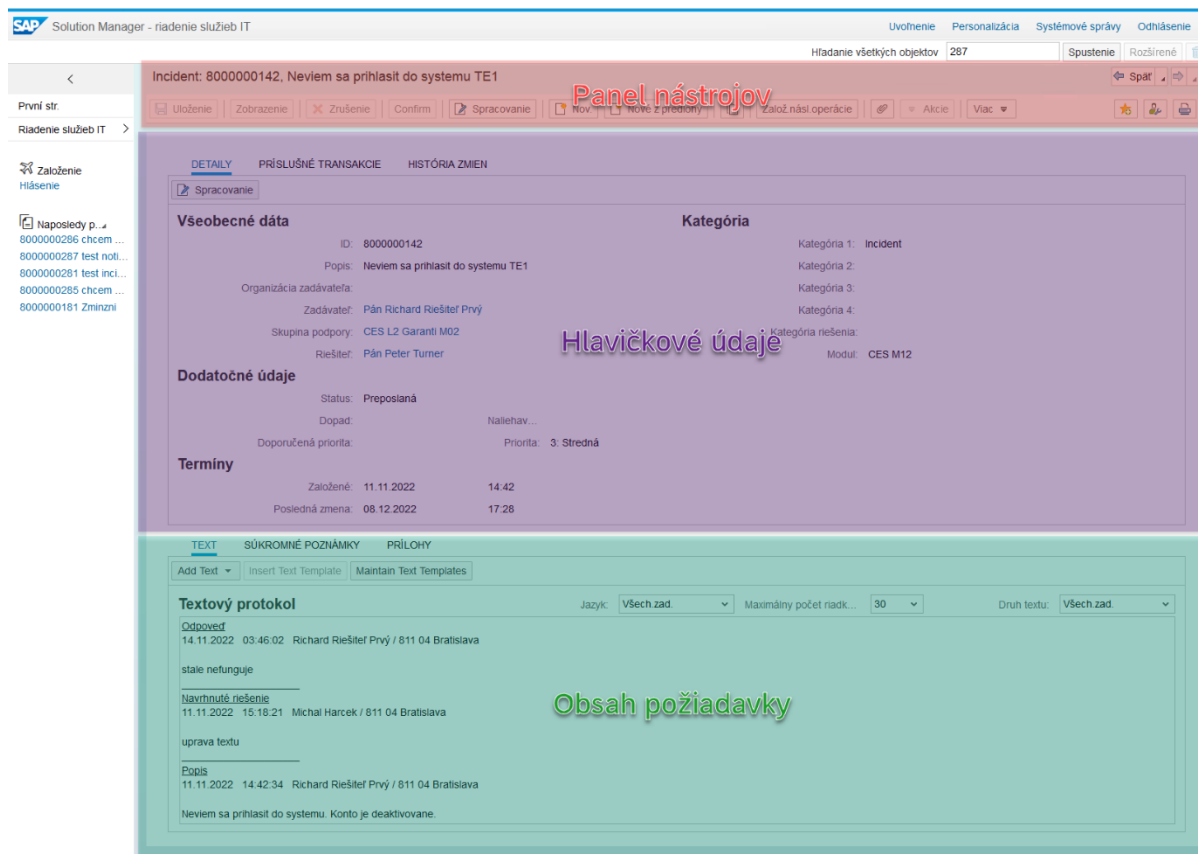
Obr. 8 Príklad vyhľadávania pomocou kritérií

2.2.1.2 Zobrazenie požiadavky

Požiadavku je možné zobraziť buď z Domovskej stránky, alebo z výsledkov vyhľadávania. Vo väčšine prípadov je otvorenie možné cez stĺpec ID požiadavky.

Po kliknutí na odkaz je na pracovnej ploche zobrazený detail požiadavky v režime na čítanie bez možnosti zmien.

Obrazovka je rozdelená na nasledovné časti:



Obr. 9 popis zobrazenia obsahu požiadavky

- **Panel nástrojov**

- Navigačné tlačidlá
 - Umožňujú navigáciu v pracovnom prostredí
 - Napríklad návrat na výsledky vyhľadávania
- Funkčné tlačidlá
 - Uloženie – uloženie zmien v režime úprav
 - Zobrazenie – prepnutie do režimu zobrazenia
 - Zrušenie – zrušenie aktuálnych zmien v režime editácie
 - Confirm – potvrdenie požiadavky
 - Spracovanie – prepnutie do režimu editácie
 - Nové – založenie novej požiadavky
 - Nové z predlohy – založenie novej požiadavky z predlohy
 - Kopírovať – založenie kópie práve zobrazenej požiadavky
 - Akcie – slúži na výber požadovanej akcie

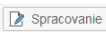

- **Hlavičkové údaje**

- Zobrazuje základné údaje požiadavky – hlavne hlavičkového charakteru
 - Detaily

- Všeobecné dáta o požiadavke
- Dodatočné údaje zobrazujúce status, prioritu,...
- Termíny
- Kategorizáciu požiadavky
- Príslušne transakcie
 - Zobrazuje všetky prepojené požiadavky
 - Umožňuje pridať nové prepojenie.
- História zmien
 - Zobrazuje detailný zmenový protokol
- **Obsahová časť požiadavky**
 - Text
 - Zobrazuje textový protokol celého spracovania požiadavky
 - Každý záznam je označený dátumom, časom pridania, autorom textu a druhom daného textu.
 - Obsah textového protokolu je zobrazovaný na základe oprávnení prihláseného používateľa
 - V režime editácie je možné vložiť nový text.
 - Súkromné poznámky
 - Umožňuje vložiť jednoduchú textovú požiadavku dostupnú iba pre aktuálne prihláseného používateľa.
 - Prílohy
 - Obsahuje zoznam priložených dokumentov
 - V režime editácie umožňuje pridať nové príloh.

2.2.1.3 Spracovanie požiadavky

Spracovanie požiadavky vždy prebieha v nasledovným postupom:

- Prepnutie do režimu spracovania požiadavky pomocou ikony 
- Následne sú zmenené všetky časti obrazovky do režimu editácie
- Zvolenie požadovanej akcie z menu Akcie
 - Obsah menu Akcie je závislý na aktuálnom statuse požiadavky.
 - Príklad – pre požiadavky v statuse Preposlaná je dostupná iba možnosť „Prijať na riešenie“
- Vykonalie niektoré z požadovaných zmien v častiach:
 - Detaily
 - Zmena kategorizácie alebo priority
 - V prípade akcie súvisiacej s preposlaním požiadavky na inú skupinu riešiteľov je nutná zmena pracovnej skupiny, alebo riešiteľa
 - Textový protokol
 - Doplnenie textového protokolu výberom druhu textu a zadaním textu
 - Prílohy
 - Vloženie prílohy
- Uloženie zmien pomocou ikony 

Na základe zvolenej akcie sa pri uložení vykonajú nasledovné zmeny:

- Zmena statusu požiadavky
- Odoslanie notifikácie na relevantných prijímateľov podľa aktuálneho statusu
- Zmena obsahu menu Akcie – bude obsahovať akcie dostupné pre nový status.

2.2.1.4 Popis editovateľných polí v jednotlivých častiach:

Detaily:

- Zadanie zadávateľa alebo riešiteľa
 - Požadovanú osobu je možné zadať priamo pomocou nasledovných údajov
 - KTI UID
 - Meno a priezvisko – v prípade že je unikátne v systéme
 - Vyhľadať pomocou nápovede vyhľadávania
- Zadanie Skupiny riešiteľov
 - Skupinu riešiteľov je možné zadať priamo pomocou ID Business partnera
 - Vyhľadať pomocou nápovede vyhľadávania
- Vzájomné prepojenie Skupiny riešiteľov a Riešiteľa
 - V prípade zadania skupiny riešiteľov je pole Riešiteľ prepnuté do režimu drop-down a obsahuje riešiteľov uvedenej pracovnej skupiny
 - Ak sa uvedený riešiteľ nachádza vo viacerých skupinách tak je do režimu drop-down prepnuté aj pole Skupina riešiteľov a obsahuje všetky skupiny do ktorých je daný riešiteľ priradený
 - Pre odstránenie riešiteľa alebo skupiny je nutné najskôr vybrať prázdnu hodnotu z drop-down zoznamu daného poľa. Následne je druhé pole prepnuté do režimu nápovede vyhľadávania.

né údaje

* Zadávatel:	Pán Richard Riešiteľ Prvý	Kategória 4:	
Skupina podpory:	CES L3 Dodávateľ M11	Kategória riešenia:	
Riešiteľ:	Michal Harcek	Modul:	CES I
Status:	0000000111 Michal Harcek		
Dopad:	0000000121 Richard Bočkay		
Doporučená priorita:	0000000339 Konrád Konzultant L3		

Prázdna hodnota

Obr. 10 Prepojenie výberu skupiny riešiteľov a riešiteľa

Text:

- Výber požadovaného druhu textu pomocou ikony
- Po vybratí požadovaného druhu textu je možné ho zapísať do prázdneho textového poľa
- Textové pole je vždy označené aktívnym druhom textu
- Nasledovné druhy textov nebudú zobrazené zadávateľovi požiadavky vo Fiori aplikácií Moje Požiadavky:
 - Interná poznámka
 - Navrhnuté riešenie L3

TEXT SÚKROMNÉ POZNÁMKY PRÍLOHY

Add Text Insert Text Template Maintain Text Templates

Interná poznámka Jazyk: Slovenčina

Obr. 11 Označenie textového pola pri zadávaní textu



Prílohy:

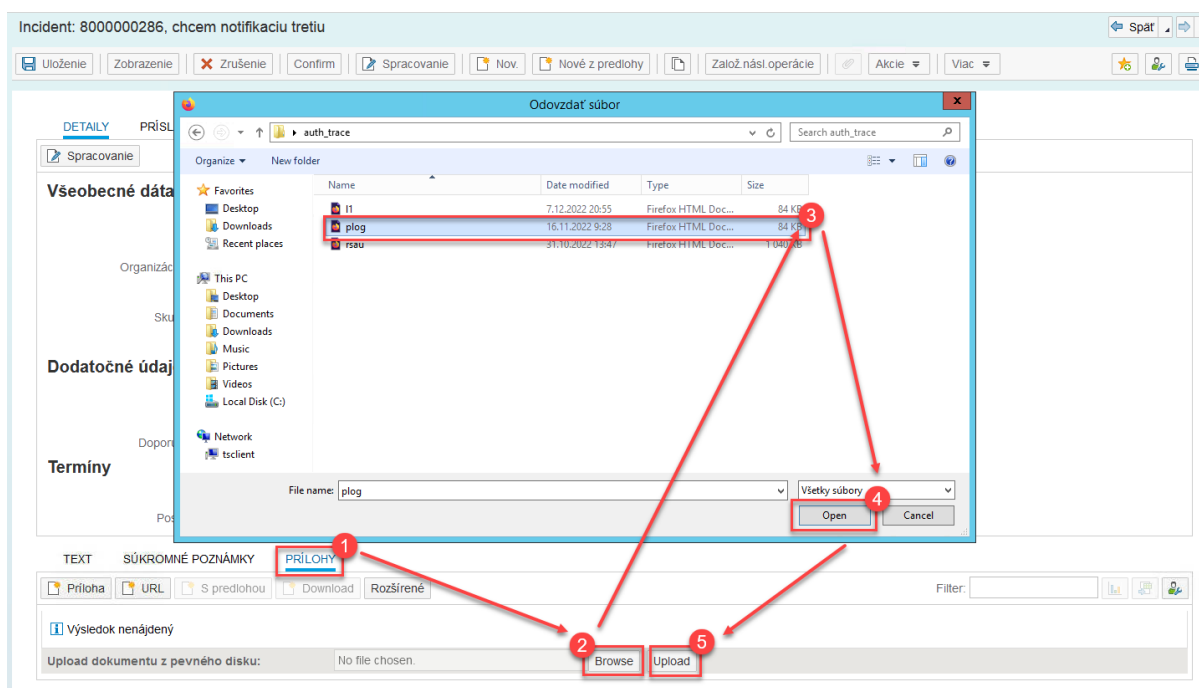
Záložka prílohy slúži na zobrazenie príloh požiadavky, alebo pridanie novej požiadavky.

Pri každej prílohe sú uvedené nasledovné údaje:

- Názov prílohy
- Typ súboru
- Používateľ, ktorý prílohu pridal
- Dátum a čas pridania prílohy

Novú prílohu je možné vložiť nasledovným postupom:

- 1 – otvorenie záložky Prílohy
- 2 - Otvorenie dialógu na výber súboru pomocou ikony 
- 3,4 - Výber súboru
- 5 – vloženie prílohy pomocou ikony 



Obr. 12 Vloženie prílohy pri spracovaní alebo založení požiadavky

V prípade potreby je možné prílohu vymazať pomocou ikony .

2.3 Aktivity pracovníka riešiteľskej skupiny L3

2.3.1 Prijatie preposlanej požiadavky:

Krok predstavuje prijatie preposlanej požiadavky, ktorá sa nachádza v zozname požiadaviek priradených na riešenie niektorou z mojich skupín riešiteľov a je v statuse *Preposlaná na L3*.

Pozostáva z nasledovného odporúčaného postupu:

- Vyhľadanie a zobrazenie požiadavky
- Prijatie požiadavky na riešenie
 - 1 - Prepnutie do režimu editácie
 - 2 - Výber akcie *Spracovanie na L3*
 - 3 - Vyplnenie poľa Riešiteľ
 - 4, 5 – voliteľné zadanie textu, alebo príloh
 - 6 - Uloženie požiadavky

Obr. 13 prijatie požiadavky na riešenie

Očakávaný výsledok je zmena statusu požiadavky na *V riešení na L3*.

2.3.2 Poskytnutie riešenia (L3)

V prípade návrhu riešenia na úrovni L3 je nutné vykonať nasledovné aktivity:

- 1 - Prepnutie do režimu zmeny
- 2 – Výber akcie “Navrhnuté riešenie L3”
- 3 – zmena skupiny riešiteľov na relevantnú L2 skupinu.
 - V prípade ak je aktuálne vyplnený riešiteľ L3, tak je ho nutné najskôr odstrániť.
- 4 – Výber druhu textu L3 Navrhnuté riešenie a doplnenie textového popisu riešenia.
- 5 – voliteľné vloženie prílohy
- 6 – Uloženie požiadavky

Obr. 14 postup navrhnutia riešenia na úrovni L3

Výsledok je zmena stavu požiadavky na “Navrhnuté riešenie L3” a preposlanie požiadavky na skupinu L2.



3 Prílohy

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