

Manuál aplikácie CA SDM pre L3 úroveň a úroveň L2 riešiteľ FS

1. Úvod

V dokumente sú popísané základné funkčnosti aplikácie CA SDM (CA Service desk manager, používaná skratka aj SD). V súčasnosti FS používa CA SDM na manažovanie incidentov a požiadaviek internými riešiteľskými tímami. Z dôvodu zefektívnenia práce a incident manažmentu, FS pristupuje k rozšíreniu aplikácie aj pre externé riešiteľské tímy (úroveň L3). Zo záznamov interných riešiteľských tímov - Incidentov a Požiadaviek - sú vytvárané externé záznamy, tzv. Problémy, ktoré je potrebné riešiť externým riešiteľským tímom. V terminológii ISFS-SD **Problém = Servisné hlásenie**.

Nastavenia aplikácie

Zaznamenávanie jednotlivých tiketov je realizované cez webové rozhranie.

Pre správne fungovanie aplikácie CA SDM sú podporované nasledovné prehliadače:

- Microsoft Internet Explorer 11 a vyššie
- Mozilla Firefox 31.0.x a vyššie
- Google Chrome 34.0.x a vyššie
- Apple Safari 7.1.x a vyššie

Pre správne zobrazenie aplikácie je potrebné zapnúť režim kompatibility (Compatibility View Setting), cez menu prehliadača a pridať url linku do zoznamu web stránok.

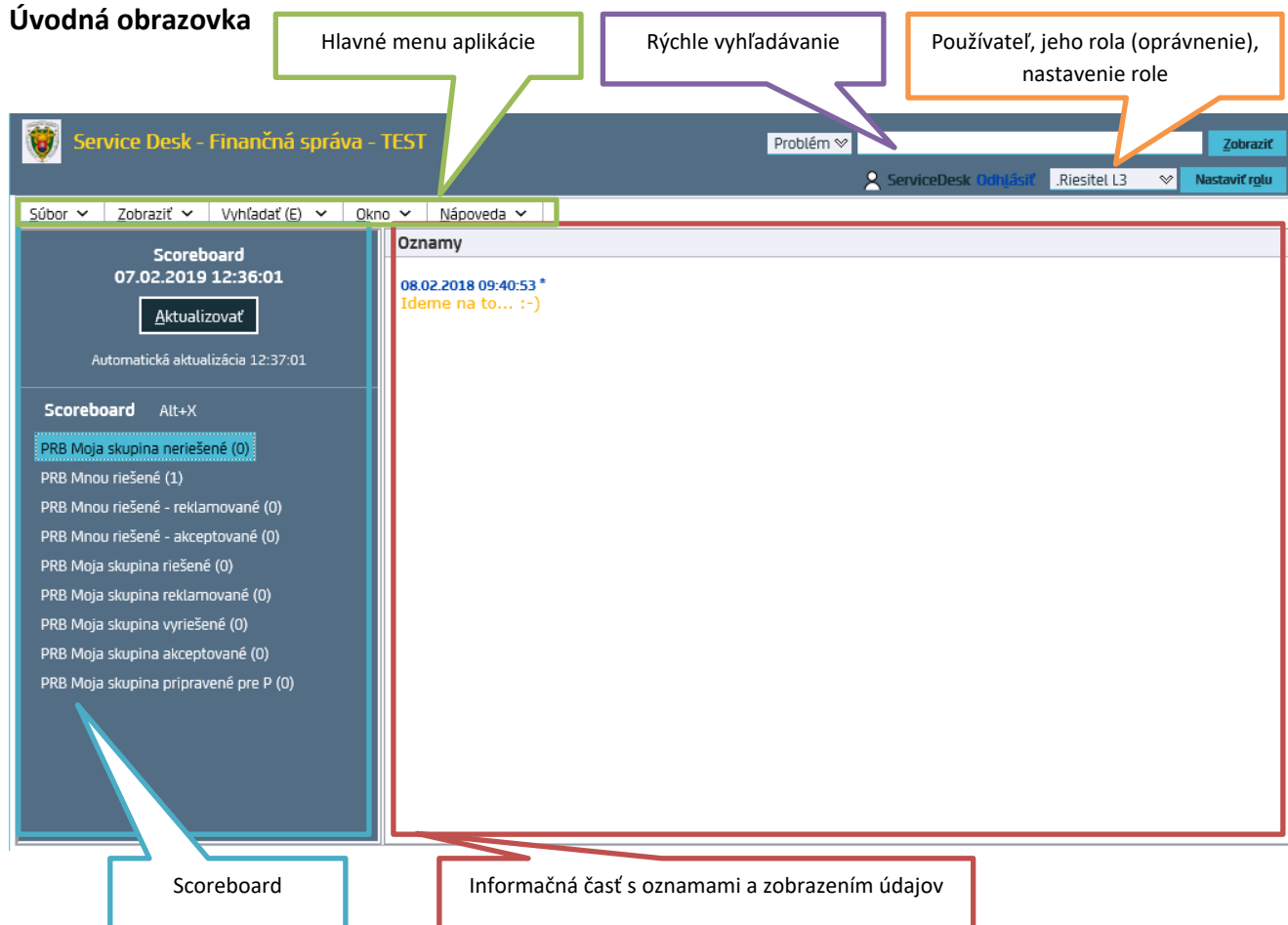
Koncový používateľ alebo riešiteľ má v aplikácii SD vytvorené konto, pod ktorým sa do webového rozhrania prihlasuje. Prístup je možný len z interného prostredia (cez VPN), prístup je viazaný na konto v AD (active directory) a prebehne automaticky po overení v doméne. V prípade vyžiadania si prihlásenia – prihlasovacie údaje do domény FS (meno.priezvisko + heslo)

Link na testovacie prostredie: <http://esitest.finanncsprava.sk/CAisd/pdmweb.exe>

V hlavnom menu sa dá nastaviť zakázanie vyskakovacích okien. (pop-up) - pomocou Zobraziť \ Nastavenia a zvoliť prvé zaškrtávacie pole.

2. Práca s aplikáciou pre L2 a L3 úrovne

Úvodná obrazovka



Používateľ, jeho rola

Užívatelia L3 podpory majú všetci nastavenú rovnakú rolu – Riešiteľ L3.

Zadávatelia problémov sú riešitelia L2 úrovne na strane FS, tiež majú nastavenú rovnakú rolu - Riešiteľ.

V prípade pridelenia viac rolí (rôznych oprávnení na CASDM), je možné medzi nimi prepínať. (vybrať rolu a stlačiť „nastaviť rolu“). Prepínanie je medzi rolami je relevantné v čase testovania.

Hlavné menu aplikácie

Pomocou hlavného menu Vyhľadať \ Problémy je možné vyhľadávať záznamy podľa rôznych filtrov. Pri vyhľadávaní je potrebné vyplniť aspoň jedno vyhľadávacie kritérium. Prednastavené je kritérium na atribúte „Aktívny“ teda defaultne sa vyhľadávajú len aktívne záznamy (t.j. mimo zrušených a uzavretých).

Scoreboard

Príloha č.4

Scoreboard je prehľadný stromový zoznam, ktorého zložky obsahujú informácie dôležité pre aktuálne prihláseného riešiteľa, resp. pre rolu, ktorú má daný používateľ zvolenú – je spoločný pre všetkých používateľov s rovnakou rolou. Za každou položku v strome sa uvádza v zátvorke počet záznamov v danej zložke.

V jednotlivých scoreboardch sa zobrazujú aktívne problémy – t.j. v stavoch Otvorený, V riešení, Pozastavený, Vyriešený, Akceptovaný, Reklamovaný.

Problémy v stavoch Uzatvorený a Zrušený je možné vyhľadať - popísané v kapitole Vyhľadávanie.

Popis položiek v scoreboarde pre L2 (Riešiteľ FS):

- PRB SH Mnou založené -riešené - Problémy, mnou založené v stave Otvorený, V riešení, Reklamované
- PRB SH Mnou založené - pozast., vyrieš - Problémy, mnou založené v stave pozastavené, vyriešené
- PRB SH pre ISFS – akceptované - Problémy pre ISFS všetky v stave Akceptované
- PRB SH ISFS - Všetky aktívne PRB pre IT ISFS

Popis položiek v scoreboarde pre L3 (Riešiteľ dodávateľ):

- PRB Moja skupina neriešené - Problémy, v stave Otvorený
- PRB Mnou riešené - Problémy, kde som uvedený ako Zodpovedný riešiteľ v stave Otvorený, V riešení, Pozastavený
- PRB Mnou riešené – reklamované - Problémy, kde som uvedený ako Zodpovedný riešiteľ v stave Reklamovaný
- PRB Mnou riešené – akceptované - Problémy, kde som uvedený ako Zodpovedný riešiteľ v stave Akceptovaný
- PRB Moja skupina riešené - Skupinové problémy (Problémy skupiny, kde som riešiteľ) v stave V riešení
- PRB Moja skupina reklamované - Skupinové problémy v stave Reklamované
- PRB Moja skupina vyriešené - Skupinové problémy v stave Vyriešené
- PRB Moja skupina akceptované - Skupinové problémy v stave Akceptovaný

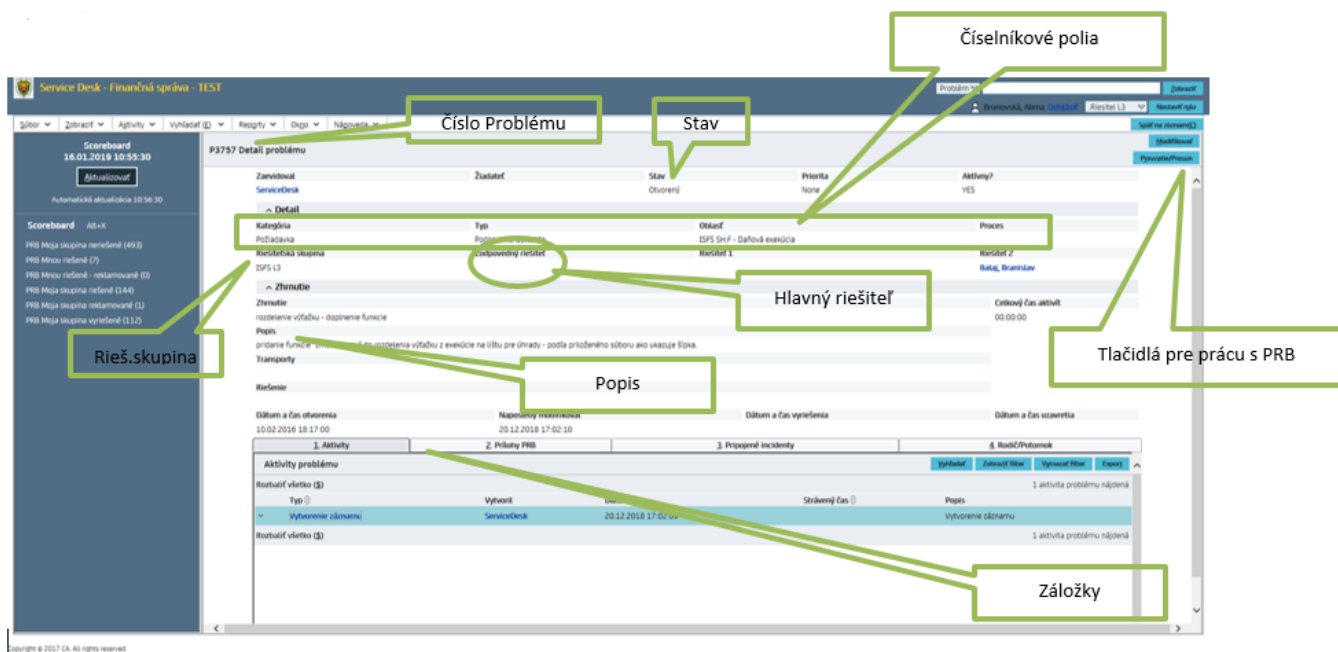
V hornej časti Scoreboardu sa nachádza tlačidlo **Aktualizovať**, ktorým sa aktualizujú počty jednotlivých položiek v stromovej štruktúre. V závislosti od nastavenia aplikácie, môže byť aktualizácia počtov nastavená na automatické obnovenie po pár minútach, alebo je zvolený len manuálny režim.

Problém

Záznamy pre riešiteľov úrovne L3 sú nazývané „Problémy“. Každý záznam má svoje jedinečné číslo, pod ktorým je dlhodobo uložený a sú na ňom evidované všetky činnosti. Číselné označenie má tvar *Pčíslo* (npr.: P3008, P3121...). Pridelovanie čísel je zo spoločného číselného radu pre všetky objekty CA (incidenty, požiadavky, problémy,...)

Príloha č.4

Popis formulára Problému (záznamu pre riešiteľa úrovne L3):



Popis atribútov Problému

Názov atribútu	Povinný	Stručný popis	Možné hodnoty	Vypĺňa/modifikuje
Číslo problému	Doplnené automaticky	Unikátny identifikátor Problému doplnený aplikáciu CA SDM automaticky	N/A	Systém automaticky
Zaevidoval	Doplnené automaticky	Meno zadávateľa Problému	N/A	Systém automaticky
Stav	Doplnené	Stav Problému	Otvorený (Zadávateľ) V riešení (Riešiteľ L3) Pozastavený (Riešiteľ L3) Vyriešený (Riešiteľ L3) Akceptovaný (Zadávateľ) Prípravený pre P (Riešiteľ L3) Uzatvorený (Zadávateľ) Reklamovaný (Zadávateľ) Zrušený (Zadávateľ) Diagram prechodov stavov je prílohou tohto dokumentu Preklad stavov SH a Problém je prílohou tohto dokumentu	Zadávateľ Riešiteľ L3
Aktívny?	Áno		YES (aktívne stavy) NO (stavy Uzatvorený, Zrušený)	Systém automaticky

Príloha č.4

Názov atribútu	Povinný	Stručný popis	Možné hodnoty	Vypĺňa/modifikuje
Kategória	Áno	Klasifikácia Problému podľa typu servisného hlásenia.	Vysvetlenie Požiadavka D - Malá chyba/zmena C - Bežná chyba B – Vážna chyba A – Kritická chyba	Zadávateľ Riešiteľ L3
Typ	Áno	Typ Problému	Aktualizácia Oprava dát Podpora konzultanta Prevádzka	Zadávateľ Riešiteľ L3
Oblasť	Áno	Procesná oblasť, ktorej sa Problém týka	Oblasti sú uvedené s prefixom ISFS-SD A. Registrácia a evidencia DS B. Vyrubovacie konanie C. Výber daní D. Účtovníctvo štátnych príjmov E. Daňová kontrola F. Daňová exekúcia G. Štátny dozor H. Opravné prostriedky I. Správa poplatkov J. Ostatné spol. procesy správy daní K. Medzinárodná admin. spolupráca M. Správne konanie Autorizácia Reporting Šablóny Globálne Rozhranie Iné	Zadávateľ Riešiteľ L3
Proces	Áno	Proces, ktorého sa problém týka podľa číselníka procesov	Aktuálny číselník bude prílohou tohto dokumentu	Zadávateľ Riešiteľ L3
Riešiteľská skupina	Doplnené automaticky	Priradenie do riešiteľskej L3 úrovne. Pre ISFS_SD je to jedna riešiteľská skupina.	ISFS L3	Zadávateľ
Zodpovedný riešiteľ	Nie (pri zadaní)	Meno hlavného riešiteľa	N/A	Riešiteľ L3
Riešiteľ1	Nie (pri zadaní)	Meno riešiteľa 1	N/A	Riešiteľ L3

Príloha č.4

Názov atribútu	Povinný	Stručný popis	Možné hodnoty	Vypĺňa/modifikuje
Riešiteľ2	Nie (pri zadaní)	Meno riešiteľa 2	N/A	Riešiteľ L3
Zhrnutie	Áno	Krátky popis/názov problému	N/A	Zadávateľ
Popis	Áno	Podrobný popis problému	N/A	Zadávateľ
Transporty	Nie (pri zadaní)	Zoznam transportov, ktoré riešia príslušný Problém	N/A	Riešiteľ L3
Riešenie	Nie (pri zadaní)	Popis riešenia Problému	N/A	Riešiteľ L3
Dátum a čas otvorenia	Doplnené automaticky	Dátum a čas zaevidovania Problému	N/A	Systém automaticky
Naposledy modifikoval	Doplnené automaticky	Dátum a čas poslednej modifikácie	N/A	Systém automaticky
Dátum a čas vyriešenia	Doplnené automaticky	Dátum a čas nastavenie statusu „vyriešené“	N/A	Systém automaticky
Dátum a čas uzavretia	Doplnené automaticky	Dátum a čas nastavenie statusu „uzavreté“	N/A	Systém automaticky

Záložky karty problému:

- **Prílohy REQ** – Prílohy, ktoré boli zaevidované v pôvodnom Reqešte koncového užívateľa. Záznam Request (REQ) je zadávaný koncovým používateľom, z REQ je vytváraný Incident/Požiadavka v CA SDM – prílohy z REQ sú prenášané do Incidentu/Požiadavky a pripojené sú až k zadanému Problému.
- **Aktivity** – Zoznam aktivít, ktoré boli s Problémom vykonávané, npr. zmena stavu, presun a podobne. K aktivite je uvádzaný aj detail, kto aktivitu vykonal, kedy. V položke Popis sa uvádza popis, ktorý používateľ uviedol v poli Popis aktivity.
- **Prílohy PRB** – Prílohy viažuce sa k Problému, nie sú prenášané z rodičovských záznamov (REQ, Incident/Požiadavka)
- **Pripojené incidenty** – Záznam, z ktorého Problém vznikol
- **Rodič/Potomok** – Záznam, ktorý vznikol z Problému
- **SLA** – informácie o pripojenom SLA

3. Základná práca so záznamom Problém pre L2 úroveň

Všetky aktívne problémy sú viditeľné v scoreboarde „PRB SH ISFS“. Aktívne stavy sú všetky okrem stavov Zrušený a Uzatvorený, týmito stavmi končí životný cyklus problému.

Pre najčastejšie operácie vykonávané s problémom sú priamo na zázname zobrazované Tlačidlá (vpravo hore v zázname). Tlačidlá sú dostupné podľa statusu Problému.

Tieto nahrádzajú funkčnosť menu **Aktivity \ Zmena stavu** prípadne iných aktivít.

- **Otvorenie problému**

Problém je možné zaevidovať nasledovnými spôsobmi:

- zo záznamu typu Incident (I)
- zo záznamu typu Workflow (WF)
- priamym zadáním cez ponuku Súbor -> Nový problém

Aj keď je problém vytváraný z iného záznamu, zmeny stavov na PRB nevykonávajú priamo zmenu stavov na WF a I. Je možné prepojenie viacerých I alebo WF na jeden Problém a to priamym zadáním čísla Problému do I alebo WF.

Pri zadávaní problému sú povinné nasledovné údaje:

Koncový používateľ – ak je problém vytváraný z INC alebo WF, je položka prevzatá, inak je potrebné Koncového používateľa manuálne vyplniť

Zasiahnutá služba - výber z číselníka, momentálne dostupné len ISFS-SD

Kategória - výber z číselníka

Typ - výber z číselníka, Aktualizácia = aktualizácia funkčnosti (pri chybách), Pri požiadavkách sa vyberá typ či sa jedná o Opravu dát, alebo požiadavku prevádzky alebo inú požiadavku na podporu konzultanta

Oblasť - výber z číselníka

Proces - výber z číselníka

Riešiteľská skupina - ak je zadaná zasiahnutá služba ISFS-SD vyplnené automaticky ISFS L3

Zhrnutie - krátky popis problému (Názov), Detailnejší popis je nutné zadať v poli „Popis“
Po založení problému je problém (PRB) zobrazený riešiteľom L2 v Scoreboarde „PRB SH Mnou založené –riešené“. Ak rozsah znakov v poli Popis nie je dostatočný je možné popis vložiť ako dokument do príloh Problému.

- **Akceptovanie** (Zmena stavu na stav „Akceptovaný“)

Príloha č.4

Uvedený status nastavuje zadávateľ (riešiteľ L2) v prípade, že súhlasí s vyriešením problému, ktorý je v stave „vyriešený“.

Situácie pri akceptácii riešenia:

Akceptovanie riešenia – zadávateľ po otestovaní opravy na Q nastaví status „akceptované“.

Akceptovanie riešenia s overením priamo na P – zadávateľ nastaví status „akceptované“ s kódom riešenia „Overovanie na P“. Tento kód je potrebné zadávateľom uviesť, aby bolo zrejmé, že nebude hneď po nasadení opravy na P uzatvorený pracovníkmi tp.isfs, ale bude uzatvorený zadávateľom po overení na P.

V prípade akceptácie Požiadavky, Vysvetlenia, alebo napríklad vyriešenia s kódom riešenia „Duplicita“ „Zamietnuté“ , je možné priamo nastaviť status „Uzatvreté“.

- **Reklamovanie**

V prípade, že zadávateľ nesúhlasí s riešením nastavuje status PRB na „reklamovaný“. V poli Popis k aktivite vyplní dôvod reklamácie riešenia problému.

- **Doplnenie informácií**

V prípade, že je PRB v stave „pozastavený“ je potrebné doplniť požadované informácie v poli Popis k aktivite cez tlačidlo „Doplnenie informácií“. PRB sa po uložení automaticky prepína do stavu „v riešení“.

- **Uzavretie**

Problém prestáva byť aktívny statusom „Uzatvorený“.

Po nastavení Problému na Vyriešený existujú dve cesty pre Uzavretie problému, ak sa jednalo o úpravu nevyžadujúcu testovanie a transport, môže byť Problém zadávateľom uzavretý. V inom prípade je potrebné aby bolo riešenie Problému Akceptované zadávateľom (pri týchto stavoch už SLA nebeží).

V prípade, že problém bol vyriešený úpravou funkčnosti a bude nasadzovaný TP na P, tak po nasadení transportov skupina tp.isfs nastavuje status „Uzatvorený“.

V prípade, že PRB bol akceptovaný s kódom „Overovanie na P“, nastaví status uzavrie problém zadávateľ po overení na P.

Pri tých opravách, ktoré neboli riešené TP, status „Uzatvorený“ nenastavuje skupina tp.isfs, ale vždy zadávateľ problému.

Uzavretie problému neiniciuje automaticky uzavretie rodičovského záznamu, z ktorého bol Problém vytvorený. Po uzavretí problému je potrebné manuálne zmeniť stav rodičovského záznamu, t.j. incidentu na „vyriešený“.

- **Zrušenie**

V prípade, že problém nemal byť zadaný, je možné ho zrušiť nastavením na status „Zrušený“, problém sa stáva neaktívny.

Príloha č.4

- **Pridanie prílohy**

Príloha sa pripája k záznamu za účelom doplnenia informácií.

Pripojenie prílohy sa vykonáva kliknutím na kartu Prílohy PRB a kliknutím na tlačidlo Pripojiť dokument.

Prílohy z rodičovského záznamu sú automaticky pripájané k Problému a uvedené sú v karte Prílohy (REQ) – pre riešiteľa L3, riešiteľ L2 vidí uvedené prílohy priamo na rodičovskom zázname.

- **Zapísanie Komentára**

Cez ponuku Aktivity – Komentár je možné na karte Problému zapísať komentár k problému.

Komentár sa zobrazí v karte Aktivity. Ak je požadované priamo notifikovať zadávateľa alebo riešiteľa problému je možné zadať manuálnu notifikáciu, postup je popísaný v kapitole ďalšie aktivity z formulára problému.

4. Základná práca so záznamom Problém pre L3 úroveň

Pre najčastejšie operácie vykonávané s problémom sú priamo na zázname zobrazované Tlačidlá (vpravo hore v zázname). Tlačidlá sú dostupné podľa statusu Problému.

Tieto nahrádzajú funkčnosť menu **Aktivity \ Zmena stavu** prípadne iných aktivít.

- **Problém otvorený**

Riešiteľ L2 je zadávateľom Problému (buď s väzbou na Incident/Požiadavku, alebo priamym založením). Po založení problému je problém (PRB) zobrazený riešiteľom L3 v Scoreboarde „PRB moja skupina neriešené“.

Po zobrazení detailu Problému sa v pravej časti obrazovky zobrazujú tlačidlá, pre činnosti, ktoré je možné s Problémom vykonať.

- **Prevzatie/Presun** (Zmena stavu na stav „V riešení“)

Po kliknutí na Prevzatie/Presun sa zobrazí obrazovka, kde je preddefinovaný nový štandardný stav („V riešení“) a je možné doplniť riešiteľov – Zodpovedný riešiteľ, Riešiteľ1, Riešiteľ2. Je možné zadať popis k tejto aktivite buď manuálne zadaním alebo pripravenou odpoveďou. Pripravené odpovede je možné nastaviť pre riešiteľskú skupinu L3. V prípade, že je zadaný nový riešiteľ do poľa Zodpovedný riešiteľ systém posla na e-mail automatickú notifikáciu priradeného riešiteľa.

P3809 Detail problému						Modifikovať
						Prevzatie/Presun
Zaevidoval	Stav	Kategória	Typ	Oblasť	Proces	
Bošková, Otilia Mgr.	Otvorený	A - Kritická chyba	Aktualizácia	ISFS SD.A - Registrácia a evidencia DS	A 1 Registrácia DS	
Riešiteľská skupina	Zodpovedný riešiteľ	Riešiteľ 1	Riešiteľ 2	Služba	Aktivita?	

Zmena stavu problému P3809				Uložiť	Zrušiť	Reset
Problem Číslo	Problem riešiteľ					
P3809						
Problem zhrnutie						
Nič nefunguje						
Aktuálny stav	Nový stav *					
Otvorený	V riešení					
Nový riešiteľ *	Riešiteľ 1	Riešiteľ 2				
Foltánová, Miriam	N/A	N/A				
Strávený čas (hh:mm:ss)	Dátum aktivity	Časová značka	Nezobrazovať používateľovi?			
	07.02.2019 13:12:52	07.02.2019 13:12:52	<input checked="" type="checkbox"/>			
Popis k aktivite						
presuвам na riesenie						

- **Vyžiadanie info / Pozastavenie** (Zmena stavu na stav „Pozastavený“)

V niektorých prípadoch vyžaduje riešenie súčinnosť koncového používateľa, ktorý tiket inicioval, a zároveň beží riešiteľovi čas SLA, ktorým je sledovaná doba riešenia. Riešiteľ tak

Príloha č.4

nevie vyriešiť tiket včas. V takomto prípade môže riešenie danej požiadavky alebo incidentu odložiť a zmeniť stav na Pozastavený. Na tikete s takýmto stavom nie je ďalej sledovaný čas SLA. Tlačidlo Vyžiadanie info/Pozastavenie sa zobrazuje pri problémoch v statuse „V riešení“. Riešiteľ zadáva dôvod pozastavenia. Po doplnení informácií úrovňou L2 sa status Problému mení opätovne na „v riešení“.

P3809 Detail problému						Modifikovať	
						Vyžiadanie info / Pozastavenie	Vyriešenie
Zaevidoval	Stav	Kategória	Typ	Oblasť	Proces		
Bošková, Oľgia Mgr.	V riešení	A - Kritická chyba	Aktualizácia	ISFS SDA - Registrácia a evidencia DS	A 1 Registrácia DS		
Riešiteľská skupina	Zodpovedný riešiteľ	Riešiteľ 1	Riešiteľ 2	Služba	Aktívny?		

Zmena stavu problému P3809				Uložiť	Zrušiť	Reset
Problém číslo	Problém riešiteľ					
P3809	Foltánová, Miriam					
Problém zhrnutie						
Nič nefunguje						
Aktuálny stav	Nový stav *					
V riešení	Pozastavený ▾					
Strávený čas (hh:mm:ss)	Dátum aktivity	Časová značka	Nezobrazovať používateľovi?			
	07.02.2019 13:14:56	07.02.2019 13:14:56	<input checked="" type="checkbox"/>			
Popis k aktivite						
potrebujeme doplniť informácie aby bolo možné pokračovať v riešení						

- **Vyriešenie** (Zmena stavu na stav „Vyriešený“) Tlačidlo Vyriešenie sa zobrazuje pri problémoch v statuse „V riešení“. Po kliknutí sa zobrazí okno kde je preddefinovaný nový štandardný stav „Vyriešený“. Riešiteľ zadáva popis riešenia a zoznam Transportov. Popis riešenia a zoznam Transportov sa potom zobrazuje v príslušných poliach Problému. V prípade, že k uvedenému Problému nie sú potrebné Transporty, riešiteľ uvedenie „NIE“.

Príloha č.4

Zmena stavu problému P3809				Uložiť	Zrušiť	Reset
Problém číslo	Problém riešiteľ					
P3809	Foltánová, Miriam					
Problém zhrnutie						
Nič nefunguje						
Aktuálny stav	Nový stav *	Kód riešenia				
V riešení	Vyriešený	<prázdne>				
Strávený čas (hh:mm:ss)	Dátum aktivity	Časová značka	Nezobrazovať používateľovi?			
	07.02.2019 13:16:33	07.02.2019 13:16:33	<input checked="" type="checkbox"/>			
Popis riešenia *						
postup riešenia je nasledujúci: asdasdas asdadadas dasd asda asd a as dadas asj						
Transporty *						
NIE						

Cez **Vyriešenie** sú riešené aj nasledujúce situácie:

- **Duplicity** – Riešiteľ L3 vyberie tlačidlo „Vyriešenie“ do poľa „Popis k aktivite“ zadá dôvod a číslo Problému s ktorým je duplicitný a v kóde riešenia nastaví „Duplicita“. V prípade duplicity zadávateľ následne záznam zruší.
- **Zamietnuté** - Riešiteľ L3 vyberie tlačidlo „Vyriešenie“ do poľa „Popis k aktivite“ zadá dôvod a v kóde riešenia nastaví „Zamietnuté“. Zadávatel následne záznam zruší.

Zmena stavu problému P3809				Uložiť	Zrušiť	Reset
Problém číslo	Problém riešiteľ					
P3809	Foltánová, Miriam					
Problém zhrnutie						
Nič nefunguje						
Aktuálny stav	Nový stav *	Kód riešenia				
V riešení	Vyriešený	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> <prázdne> Duplicita Zamietnuté </div>				
Strávený čas (hh:mm:ss)	Dátum aktivity	Časová značka	Nezobrazovať používateľovi?			
	07.02.2019 13:16:33	07.02.2019 13:16:33	<input checked="" type="checkbox"/>			
Popis riešenia *						
duplicitný záznam s P45455						
Transporty *						
NIE						

POZNÁMKA:

Po nastavení Problému na Vyriešený existujú dve cesty pre Uzavretie problému, ak sa jednalo o úpravu nevyžadujúcu testovanie a transport, môže byť Problém zadávateľom uzavretý. V inom

Príloha č.4

případe je potrebné aby bolo riešenie Problému Akceptované zadávateľom (pri týchto stavoch už SLA nebeží).

- **Akceptovanie** (Zmena stavu na stav „Akceptovaný“)
Uvedený status nastavuje zadávateľ (riešiteľ L2) v prípade, že riešenie problému je otestované a je možno úpravu nasadiť na produkčné prostredie.
- **Reklamovanie** (Zmena stavu na stav „Reklamovaný“)
Uvedený status nastavuje zadávateľ (riešiteľ L2) v prípade, že nesúhlasí s vyriešením problému. Problém sa vracia k riešiteľovi L3 do položky scoreboardu pre reklamované PRB. Problém v tomto stave je potrebné riešiteľom L3 znovu prevziať – nastaviť stav V riešení, alebo znovu rovno Vyriešiť.

P3565 Detail problému						Modifikovať	
Zaevidoval	Stav	Kategória	Typ	Oblasť	Proces	Prevzatie/Presun	Vyriešenie
ServiceDesk	Reklamovaný	Požiadavka	Oprava dát	ISFS SD.E - Daňová kontrola			
Riešiteľská skupina	Zodpovedný riešiteľ	Riešiteľ 1	Riešiteľ 2	Služba	Aktívny?		

- **Uzavretie** (Zmena stavu na stav „Uzavretý“)
Uvedený status nastavuje zadávateľ.
- **Zrušenie** (Zmena stavu na stav „Zrušený“)
Zadávateľ môže problém zrušiť, pomocou tlačidla Zrušiť.
- **Modifikovať**
Tlačidlo Modifikovať otvorí formulár PRB na zápis. Cez modifikáciu je možné meniť číselníkové polia (Kategória, Typ, Oblasť, Proces), riešiteľov (zodpovedného riešiteľa, riešiteľa 1 a 2), pole Transporty a pole Riešenie. Všetky zmeny sú zapísané v karte Aktivita.

P3764 Aktualizácia problému						Uložiť	Zrušiť	Reset
Zaevidoval	Stav	Kategória *	Typ *	Oblasť *	Proces *			
ServiceDesk	Akceptovaný	Požiadavka	Oprava dát	ISFS SD.B - Vyrubovacie konanie	<prázdne>			
Riešiteľská skupina	Zodpovedný riešiteľ	Riešiteľ 1	Riešiteľ 2	Služba	Aktívny?			
ISFS L3	Foltánová, Miriam	N/A	Ondráš, Peter	ISFS-SD	YES			
^ Zhrnutie								
Zhrnutie						Celkový čas aktivít		
Oprava potvrdenia do zoznamu DPH T122804						00:00:35		
Popis						Časovač		
InPri potvrzovaní dôvodov na zaradenie platiteľov DPH na zverejnenie do zoznamu na zrušenie DPH správkynia u DS po označení riadku omylom stlačila tlačidlo neschváliť namiesto schváliť. týka sa to DS LIFETIME SLOVAKIA s.r.o. DIČ 2022906820. Jedná sa o zdaň. obdobie 1215. Prosím o opravu na schválenie.						00:00:16		
Transporty								
aaa								
Riešenie								
aaa								

Príloha č.4

1. Aktivity	2. Prílohy PRB (0)	3. Pripojené incidenty	4. Rodič/Potomok	5. SLA
Aktivity problému				
				Vyhľadať Zobrazíť filter Vymazať filter Export
Rozbaliť všetko (\$)				1-3 z 3
Typ	Vytvoril	Dátum	Strávený čas	Popis
^ Zmena atribútu	Hanzalík, Andrej	07.02.2019 13:55:49	00:00:00	FIELD='Request Area' OLD='ISFS SD.K - Medzinárodná admin. spolupráca' NEW='ISFS SD.B - Vyrubovacie konanie' FIELD='zanalyst1' OLD=' ... FIELD='Request Area' OLD='ISFS SD.K - Medzinárodná admin. spolupráca' NEW='ISFS SD.B - Vyrubovacie konanie' FIELD='zanalyst1' OLD=' ... FIELD='zanalyst2' OLD=' ' NEW='N/A' FIELD='zcategorytype' OLD='Požiadavka' NEW='B - Vážna chyba' FIELD='zproces' OLD=' ' NEW='B 1 Výrub dane' FIELD='zresolution' OLD=' ' NEW='riesenie412343423' FIELD='zsh_type' OLD='Oprava dát' NEW='Prevádzka' FIELD='ztransporty' OLD=' ' NEW='transporty123124124'

- Pridanie prílohy**

Príloha sa pripája k záznamu za účelom doplnenia informácií.

Pripojenie prílohy sa vykonáva kliknutím na kartu Prílohy PRB a kliknutím na tlačidlo Pripojiť dokument.

Priložiť súbory	Priložiť	Reset	Zatvoriť						
Úložisko <input type="text" value="Service Desk"/>									
Súbor * <input type="button" value="Vybrať súbory..."/>									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Súbor</th> <th>Názov</th> <th>Popis</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3" style="text-align: right;">Neboli vybrané súbory</td> </tr> </tbody> </table>				Súbor	Názov	Popis	Neboli vybrané súbory		
Súbor	Názov	Popis							
Neboli vybrané súbory									

Po tejto operácii sa otvorí nové okno kde je potrebné zadať:

- Súbor - plnú cestu k súboru pomocou tlačidla Vybrať súbory....
- Názov úložiska – ponechať Service Desk
- Prípadne doplniť Názov a Popis k prílohe

Uloženie prílohy sa vykoná stlačením tlačidla Priložiť. Po uložení sa súbor zobrazí na záložke Prílohy.

1. Aktivity	2. Prílohy PRB (0)	3. Pripojené incidenty	4. Rodič/Potomok	5. SLA
				Pripojiť dokument Pripojiť URL
Zoznam príloh				1 príloha nájdená
Úložisko	Dokument	Popis	Dátum priloženia	Stav
Service Desk	priloha.txt		07.02.2019 13:59:14	Inštalovaný
				1 príloha nájdená

5. Ďalšie aktivity z formulára Problému

Na formulári detail problému nájdeme ponuky, ktorými je možné riešiť ďalšie úkony potrebné vykonať na zázname.

Súbor		Zobraziť	Aktivity	Vyhľadať (E)	Otkno	Nápoveda	
P3267 Detail problému			Zmena stavu... Dohľadávanie - analýza... Komentár... Manuálna notifikácia...				Modifikovať Prevzatie/Pres...
Zaevidoval	ServiceDesk			Kategória	Typ	Oblasť	Proces
Riešiteľská skupina	ISFS L3	Zodpovedný riešiteľ	Foltánová, Miriam	Riešiteľ 1	Riešiteľ 2	Služba	Aktívny?
			Foltánová, Miriam	Foltánová, Miriam	N/A	ISFS-SD	YES
Zhrnutie							
Zhrnutie							Celkový čas aktivít
C55103 PVS-TCVHE-295 - Zmeniť na aktivite s ID 1204164739 status na V spracovaní							00:00:42

Aktivity - Zmena stavu

V menu Aktivity je dostupná Zmena Stavů – vykonáva zmeny stavov, funkcionality je rovnaká ako pri tlačidlách popísaných v kapitole Práca nad záznamom Problém.

Aktivity - Komentár

Komentár slúži na zapísanie akejkoľvek poznámky k záznamu, tento je doplnený do karty Aktivity. Pridanie komentára je vykonávané prostredníctvom Aktivity / Komentár. Po tejto operácii sa otvorí nové okno, kde je potrebné zadať príslušný komentár a kliknúť na tlačidlo Uložiť.

Aktivity - Manuálna notifikácia

Zo záznamu je možné kedykoľvek priamo manuálne notifikovať iného riešiteľa prostredníctvom elektronickej pošty - zvolením menu Aktivity / Manuálna notifikácia

Vyplňované polia sú:

- Príjemcovia / Cc príjemcovia – príjemca/i notifikácie – pomocou tlačidiel Pridať príjemcov, resp. Pridať kontakt je možné aktualizovať zoznam príjemcov notifikácie,
- Nadpis notifikácie – titulok správy (predmet),
- Text správy – telo správy.

Správa sa odošle na e-mail kliknutím na tlačidlo Notifikovať.

Tlačidlo Vymazať text vymaže texty z polí Nadpis notifikácie a Text správy.

Manuálna notifikácia sa ukladá do karty Aktivity.

6. Možnosti Exportu a Reportov

Export zobrazeného zoznamu záznamov

Zobrazený zoznam PRB sa dá exportovať a otvoriť napríklad v Exceli – Tlačidlom Export vpravo hore

The screenshot displays the 'Service Desk - Finančná správa - TEST' interface. On the left, there is a 'Scoreboard' section for '16.01.2019 13:41:43'. The main area shows a table of 'Zoznam problémov' (Problem List) with columns for 'Problém #', 'Dátum otvorenia', 'Zhrnutie', 'Kategória', 'Oblasť', 'Stav', 'Skupina', 'Zodpovedný riešiteľ', and 'Žiadateľ'. The table contains multiple rows of problem records. In the top right corner of the interface, there is a navigation bar with buttons for 'Výhľad', 'Zobraziť filter', 'Vymazať filter', and 'Export'. A green arrow points to the 'Export' button.

Problém #	Dátum otvorenia	Zhrnutie	Kategória	Oblasť	Stav	Skupina	Zodpovedný riešiteľ	Žiadateľ
P1112	11.12.2018 16:02:46	test test test	Počítačová	ISPS SH A - Registrácia a evidencia OS	Otvorený	ISPS L3		Hanzárik, Andrej
P1079	06.12.2018 13:13:23	zzzzz ozoofjavgaw	Počítačová	ISPS SH C - Súdny	Otvorený	ISPS L3		Brunsová, Jana Mgr.
P1076	29.11.2018 14:47:42		D - Malá chyba/zmena	ISPS SH C - Výber daní	Otvorený	ISPS L3		Váňek, Attila Ing.
P1059	29.11.2018 10:04:38	Test35	D - Malá chyba/zmena	ISPS SH E - Daňová kontrola	Otvorený	ISPS L3		
P1057	28.11.2018 10:04:02	Test34	Počítačová	ISPS SH F - Daňová exekúcia	Otvorený	ISPS L3		
P1055	28.11.2018 10:03:20	Test33	C - Bežná chyba	ISPS SH D - Evidencia a účt. štátnych príjmov	Otvorený	ISPS L3		
P1053	28.11.2018 10:02:38	Test32	B - Vážna chyba	ISPS SH E - Daňová kontrola	Otvorený	ISPS L3		
P1051	28.11.2018 10:01:52	Test31	D - Malá chyba/zmena	ISPS SH F - Daňová exekúcia	Otvorený	ISPS L3		
P1049	28.11.2018 10:00:48	Test30	D - Malá chyba/zmena	ISPS SH D - Evidencia a účt. štátnych príjmov	Otvorený	ISPS L3		
P1047	28.11.2018 10:00:02	Test29	C - Bežná chyba	ISPS SH G - Štátny dozor	Otvorený	ISPS L3		
P1045	28.11.2018 09:59:14	Test28	C - Bežná chyba	ISPS SH G - Štátny dozor	Otvorený	ISPS L3		
P1043	28.11.2018 09:58:25	Test27	C - Bežná chyba	ISPS SH F - Daňová exekúcia	Otvorený	ISPS L3		
P1041	28.11.2018 09:57:43	Test26	B - Vážna chyba	ISPS SH I - Správa poplatkov	Otvorený	ISPS L3		
P1039	28.11.2018 09:56:40	Test25	D - Malá chyba/zmena	ISPS SH C - Výber daní	Otvorený	ISPS L3		
P1037	28.11.2018 09:55:56	Test24	B - Vážna chyba	ISPS SH B - Vynútenie konanie	Otvorený	ISPS L3		
P1033	28.11.2018 09:54:31	Test22	B - Vážna chyba	ISPS SH H - Opravné prostriedky	Otvorený	ISPS L3		
P1014	28.11.2018 09:06:15	Test19	C - Bežná chyba	ISPS SH D - Evidencia a účt. štátnych príjmov	Otvorený	ISPS L3		
P1012	28.11.2018 09:05:35	Test18	B - Vážna chyba	ISPS SH C - Výber daní	Otvorený	ISPS L3		
P1010	28.11.2018 09:04:56	Test17	C - Bežná chyba	ISPS SH G - Štátny dozor	Otvorený	ISPS L3		
P1008	28.11.2018 09:04:10	Test16	C - Bežná chyba	ISPS SH F - Daňová exekúcia	Otvorený	ISPS L3		
P1002	28.11.2018 09:01:26	Test13	B - Vážna chyba	ISPS SH C - Výber daní	Otvorený	ISPS L3		
P1000	28.11.2018 09:00:48	Test12	C - Bežná chyba	ISPS SH D - Evidencia a účt. štátnych príjmov	Otvorený	ISPS L3		
P1998	28.11.2018 08:59:55	Test11	C - Bežná chyba	ISPS SH E - Daňová kontrola	Otvorený	ISPS L3		
P1990	28.11.2018 08:57:00	Test7	C - Bežná chyba	ISPS SH C - Výber daní	Otvorený	ISPS L3		
P1988	28.11.2018 08:56:19	Test6	C - Bežná chyba	ISPS SH H - Opravné prostriedky	Otvorený	ISPS L3		

Copyright © 2017 CA. All rights reserved.

Export z pohľadu scoreboardu je obmedzený počtom 50 000 záznamov.

Reporty

Ponuka Reporty sa v menu ponúka pri zobrazení pohľadu na scorebore. Reporty sú vytvárané priamo v MS Excel.

Pre úroveň L3 je definovaný report Zoznam problémov v ponuke Reporty.

Pre úroveň L2 je definovaný report Zoznam všetkých problémov a Zoznam duplicitných a zamietnutých problémov.

Príloha č.4

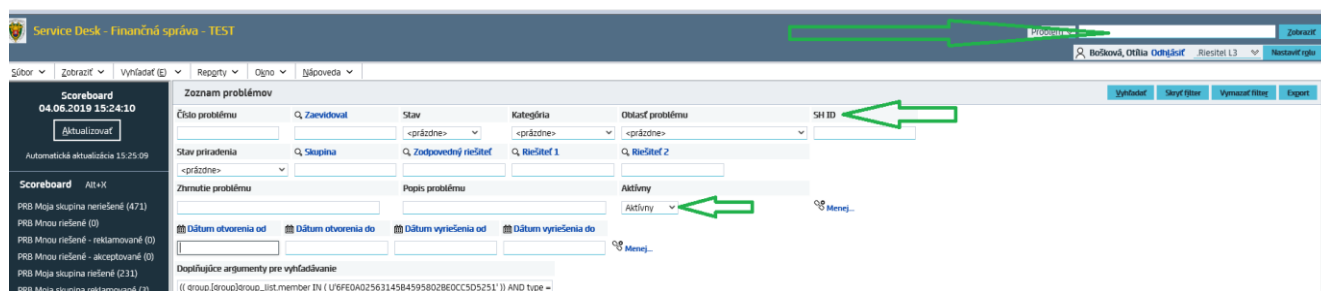
7. Vyhľadavanie

Vyhľadavanie podľa rôznych kritérií je možné cez ponuku Vyhľadať -> Problémy, alebo v zobrazení scoreboardu cez tlačidlo „Zobraziť filter“. Je potrebné aby bolo vždy zadané aspoň jedno výberové kritérium. Všetky výberové kritéria sa zobrazia po výbere rozšírenia „Viac“.

Prednastavené je vyhľadavanie na Aktívnych Problémoch (mimo uzavretých a zrušených).

Cez ponuku v pravom hornom menu je možné vyhľadavanie problému podľa čísla.

Vyhľadavanie podľa pôvodného čísla SH (pre migrované záznamy) – cez scoreboard, alebo menu vyhľadať.



Vyhľadavanie je možné aj podľa textového reťazca v Zhrnutí problému alebo v Popise problému.

Zástupným znakom vo vyhľadávaní je % .

8. Nastavenie SLA

Nastavenie SLA podľa doteraz platných lehôt. Sledovanie lehôt začína otvorením problému, SLA sa pozastavuje v prípade statusu pozastavený a lehoty sa ukončujú statusom Vyriešený. Pri reklamovaní riešenia pokračujú lehoty SLA od posledného zastavenia.

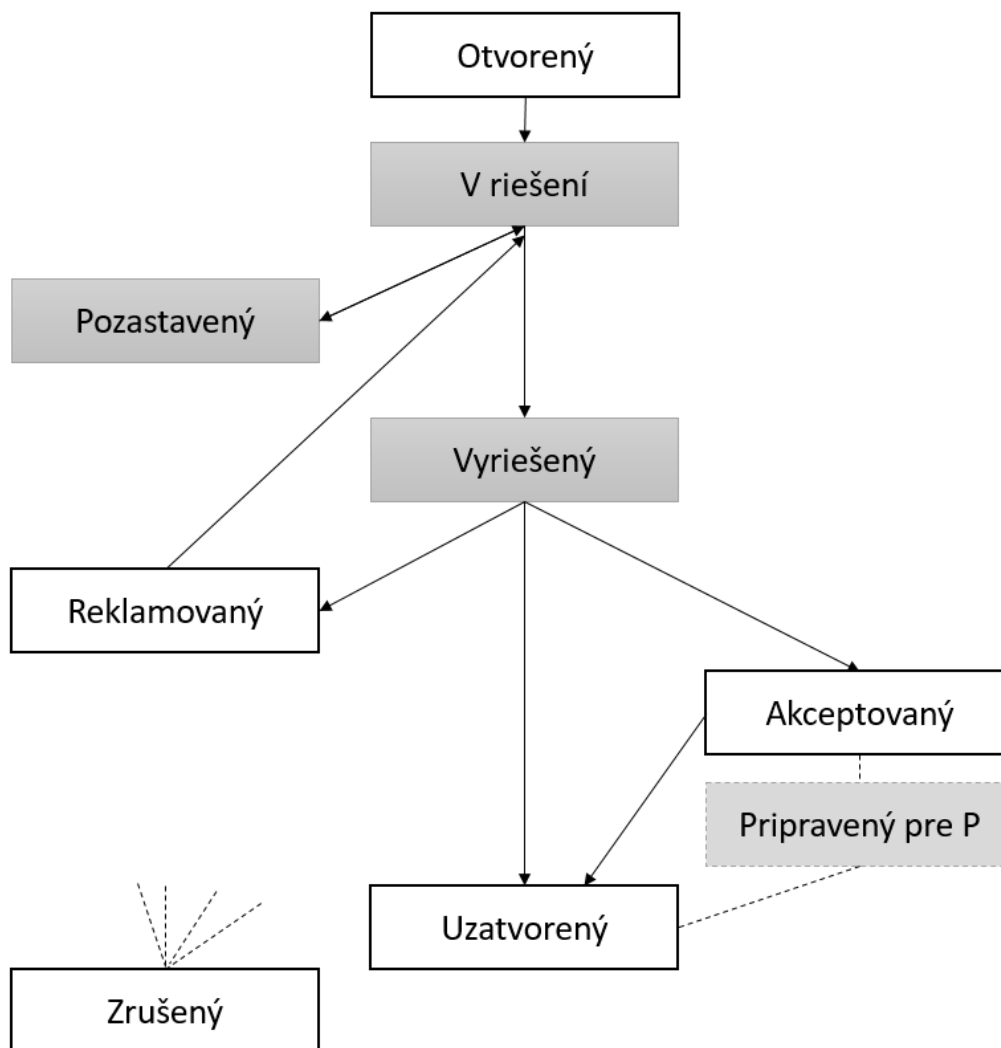
V prípade, že uplynie 65% času určeného na vyriešenie Problému je záznam vyfarbený na oranžovo. V prípade, že čas na vyriešenie Problému už uplynul, sú problémy vyfarbené na červeno.

Podľa jednotlivých kategórií sa vyplňa Čas expirácie, ktorý je súčasťou reportu Zoznam problémov.

9. Hlásenie chýb a požiadaviek

V prípade akýchkoľvek požiadaviek na úpravu alebo otázok k práci s CASDM kontaktujte Servicedesk a to prostredníctvom webového rozhrania alebo na adrese sd@financnasprava.sk.

Diagram prechodov stavov



Sivou podfarbené sú statusy, ktoré nastavuje riešiteľ L3.

Status „Pripravený pre P“ je v CA SD implementovaný, ale pre problémy ISFS-SD nebude používaný.

Preklad stavov SH a Problém



uroven L3 - preklad stavov pre ISFS_V3.x

Zoznam Procesov definovaných v číselníku Problému



Oblasť_procesy.xlsx