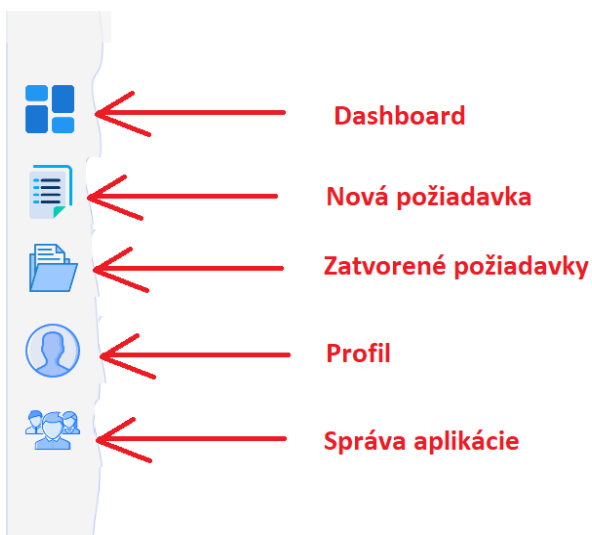


## 1. Úvod

Helpdesk je interná aplikácia, slúži na zadávanie požiadaviek na IT oddelenie prostredníctvom vytvárania tiketov, na RISK oddelenie prostredníctvom vytvárania reportov, alebo na oddelenie Účtovníctva vytváraním finančných požiadaviek. Tento návod popisuje postup vytvárania všetkých požiadaviek s povinnými poľami, orientáciu v systéme a právomoc užívateľov.

Aplikácie sa nachádza na adrese : <http://localhost:8081/>

## 2. Navigácia



Po prihlásení sa na ľavom panely nachádza navigácia v aplikácii.

**Dashboard** zobrazuje požiadavky, ktoré sú v stave otvorené a sú buď vami vytvorené, pridelené na vás, vytvorené členom vášho tímu, resp. máte právo vidieť daný typ požiadavky (odsek 4.).

**Nová požiadavka** obsahuje formuláre prispôbené s povinnými poľami, ktoré budú doručené na oddelenia IT, Risk, alebo Účtovníctvo, podľa druhu (odsek 3.)

**Zatvorené požiadavky** zobrazuje uzatvorené požiadavky, ktoré boli buď vami vytvorené, vytvorené členom vášho tímu, vami uzatvorené, resp. máte právomoc vidieť danú požiadavku.

**Profil** obsahuje podrobné informácie užívateľa, jeho údaje, skupiny v ktorých sa nachádza a aké práva má užívateľ v aplikácii (odsek 4).

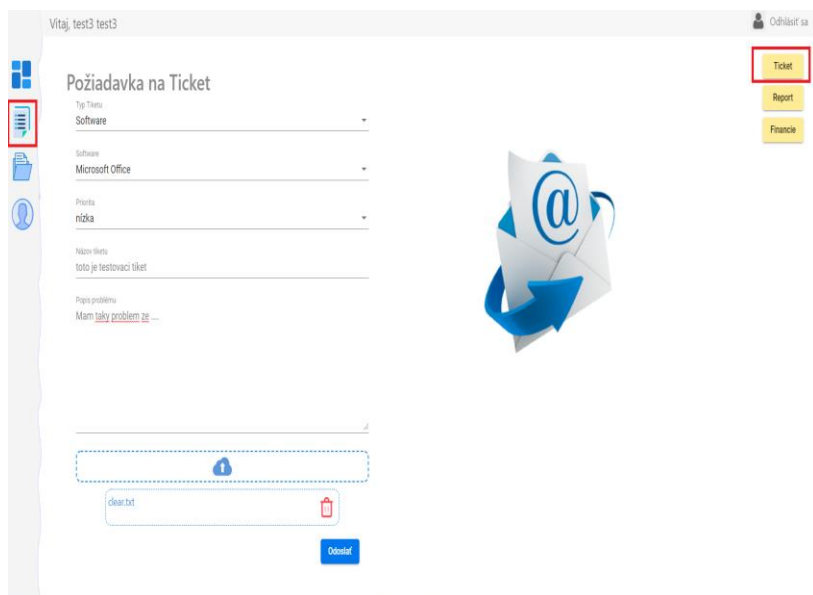
**Správa aplikácie** je prístupná len pre administrátorov, v tejto časti je možné vytvoriť užívateľa, či skupinu, meniť práva skupine, priradiť či odobrať užívateľov zo skupín (odsek 5).

## 3. Vytvorenie požiadaviek

Po kliknutí na tlačidlo **nová požiadavka** vás stránka presmeruje, na formuláre pre skupiny IT, Risk, Účtovníctvo. Každý formulár obsahuje svoje povinné polia, ktoré treba vyplniť pred odoslaním. Požiadavka sa neodošle, ak nie je všetko správne vyplnené. O správnom odoslaní vašej požiadavky vás aplikácia bude informovať notifikačnou správou v pravom hornom okraji obrazovky.

Môže sa vám stať, že ak vám bol účet vytvorený pred nedávnom, tak po prihlásení sa vám nezobrazí ikona **nová požiadavka**. Je to z dôvodu, že administrátor/i aplikácie vám musia prideliť právomoc odosielania požiadaviek.

### 3.1. Vytvorenie Tiketu



The screenshot shows the 'Požiadavka na Ticket' form. The 'Typ Tiketu' dropdown menu is highlighted with a red box. The form contains the following fields: 'Typ Tiketu' (Software), 'Software' (Microsoft Office), 'Priorita' (nízka), 'Názov tiketu' (toto je testovací tiket), and 'Popis problému' (Mam taky problem ze ...). A blue '@' icon is visible in the center of the form. The 'Odoslať' button is at the bottom right.

**Typ** vyberáte medzi hlavnými kategóriami problému o softvéri, hardvéri, serveri a užívateľovi. Ak vám problém nepasuje ani jednej kategórie vyberte si inú. Po výbere prvej kategórie sa vám zobrazia ďalšie možnosti pre lepšie charakterizovanie problému. Ak vám žiadna z možností nepasuje zvolte inú.

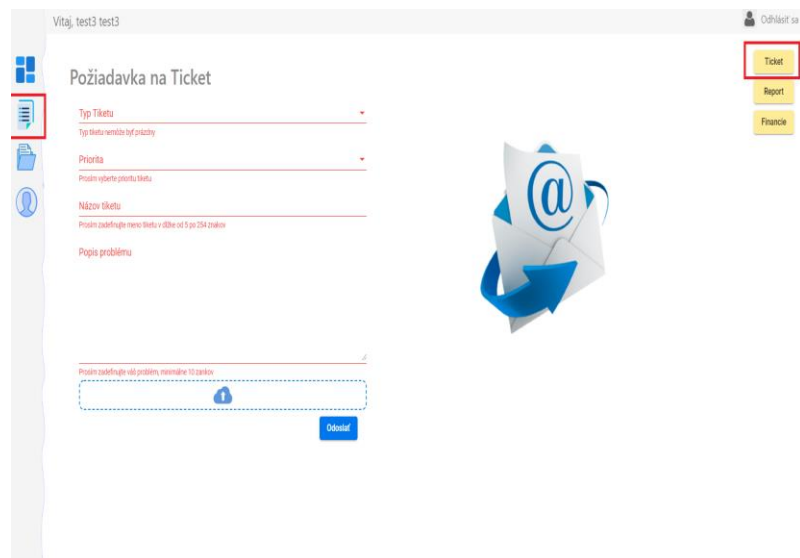
**Priorita**, zadajte ju podľa urgentnosti danej požiadavky. Ak riešiteľ uzná, že vaša požiadavka má menšiu, resp. vyššiu prioritu, počas životnosti ju môže meniť.

**Predmet**, napíšte krátky nadpis vášho problému, napr.: „problém s klientom v Cofisune“.

**Popis problému**, napíšte podrobný popis problému - čím presnejšia požiadavka, o to menej otázok sa Vás budeme pýtať.

**Prílohy** Pre čo najefektívnejšie riešenie Vášho problému potrebujeme čo najviac informácií. Preto, ak je to možné, vždy priložte obrázok kliknutím na modrý obláčik.

Prvý ilustračný obrázok demonštruje správne vyplnené údaje formuláru. Pri chýbajúcich informáciách sa vám zobrazia chybové hlášky červeným pod povinnými poľami. Kliknutím na tlačidlo odoslať sa vám nahrá požiadavka do systému. O správnom priebehu dostanete notifikačnú správu v pravom hornom okraji aplikácie.



The screenshot shows the 'Požiadavka na Ticket' form with red error messages under the 'Typ Tiketu', 'Priorita', and 'Názov tiketu' fields. The 'Typ Tiketu' dropdown menu is highlighted with a red box. The form contains the following fields: 'Typ Tiketu' (Typ Tiketu), 'Software' (Typ Tiketu nemôže byť prázdny), 'Priorita' (Prosím vyberte prioritu Tiketu), 'Názov tiketu' (Prosím zadajte meno Tiketu v dĺžke od 5 po 254 znakov), and 'Popis problému'. A blue '@' icon is visible in the center of the form. The 'Odoslať' button is at the bottom right.

## 3.2. Vytvorenie Reportu

Vitaj, test3 test3

Odhlásiť sa

Ticket

Report

Financie

### Požiadavka na Report

Název reportu: Testovací Report

Vlastník reportu: Admin

Deadline: 2/12/2020

Frekvencia obnovenia: jendnorázové

Priorita: středná

Typ reportu: Existující report

Účel reportu: ucel reportu

Kritéria reportu: kritéria reportu

Viditelné údaje: viditelné údaje

Iné informácie

Sprístupní pre: + Test1, Test2, Test3

Sprístupní cez: + Cloud, Shares

programmer\_job.jpg

Odoslať

Ilustračný obrázok znázorňuje vyplnenie formuláru na požiadanie reportu na oddelenie Risk. Ďalej sa vysvetľujú povinné polia formuláru.

**Názov reportu**, pod ktorým bude report uložený

**Vlastník reportu**, je to osoba v rámci spoločnosti, vedúci oddelenia alebo riaditeľ odboru, ktorá je zodpovedná za report ako taký. Za jeho obsah, nastavenie a vie čo sa v reporte nachádza a prečo bol report potrebný.

**Účel reportu**, vlastník reportu, alebo zadávateľ definuje za akým účelom má byť report vytvorený a na čo sa bude používať.

**Kritéria reportu**, definujú základné kritéria, výpočty pre report. Napr. treba sčítať hodnoty  $a+b+c = d$ .

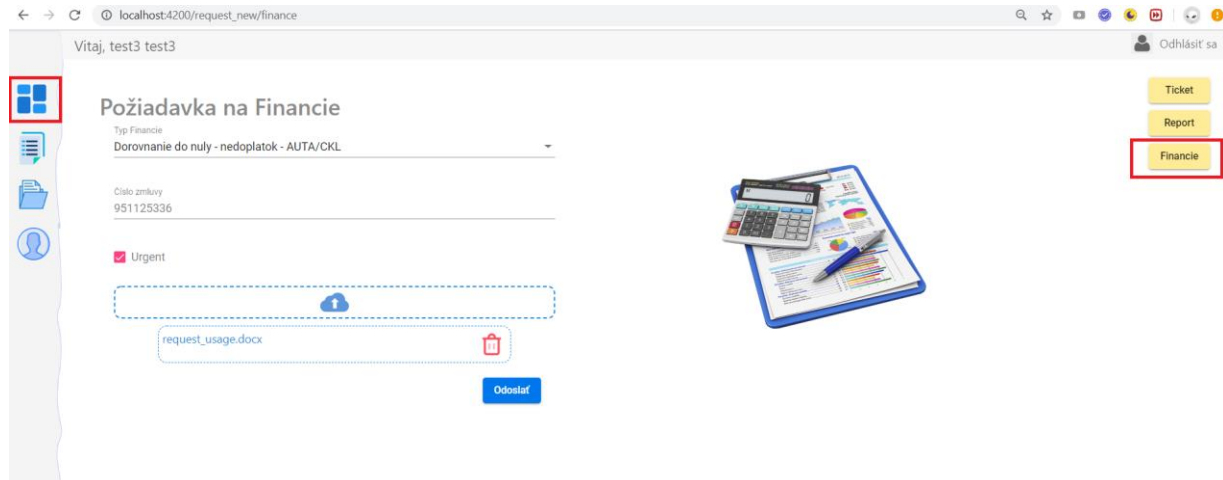
**Viditeľné údaje**, definuje popis vizualizácie reportu. Ako má dodaný report vyzeráť a aké údaje majú byť zobrazované v príslušných bunkách reportu. Ideálne je pridať do prílohy prázdny vzor reportu vo formáte excel, pdf a podobne.

**Iné informácie**, ďalšie informácie, ktoré by mohli riešiteľovi pomôcť.

**Sprístupní pre**, zoznam užívateľov, resp. oddelení ktorým byť report vyzdieľaný. Po vyplnení políčka treba stlačiť modré plusko, inak meno nebude zaznamenané.

**Sprístupniť cez**, spôsob akým má byť vypracovaný report vyzdieľaný pre ľudí / oddelenie vyplnených v políčku „sprístupniť pre“. Zadaťte spôsob archivácie, miesto na SFTP servery, alebo mailovú adresu. Po vyplnení políčka treba stlačiť modré plusko, inak spôsob vyzdieľania nebude zaznamenaný.

### 3.3. Vytvorenie Financíí



Ilustračný obrázok znázorňuje vyplnenie formuláru na oddelenie účtárne.

**Typ financie** kategorizuje finančnú požiadavku. Užívateľ musí mať povolenie od administrátorov aplikácie posilať rôzne druhy kategórii financií.

**Číslo zmluvy** určuje na akej zmluve sa bude pracovať.

**Urget** zaškrtaťte ak má vaša zmluva veľkú prioritu. Riešiteľ môže prioritu vašej požiadavky počas životnosti meniť.

**Nahrajte dokument**, kde opíšete všetky potrebné informácie, ktoré treba vykonať na zmluve.

## 4. Dashboard

Vitaj, Test1 Test1 Odhlásiť sa

**1. Moje požiadavky**

#	Typ	Vytvoril	Názov	Priorita	Pridelené	Vytvorené
1307	Report	T. Test3	Testovací Report	stredná	T. Test1	Feb 3, 2020, 20:03:13
1303	Ticket	T. Test2	Iny software pripad	nizka	T. Test1	Feb 3, 2020, 19:45:13

**2. Požiadavky pridelené na mňa**

#	Typ	Vytvoril	Názov	Priorita	Pridelené	Zahodiť	Vytvorené
1307	Report	T. Test3	Testovací Report	stredná	T. Test1	Zahodiť	Feb 3, 2020, 20:03:13
1303	Ticket	T. Test2	Iny software pripad	nizka	T. Test1	Zahodiť	Feb 3, 2020, 19:45:13

**3. Ostatné otvorené požiadavky**

#	Typ	Vytvoril	Názov	Priorita	Pridelené	Vytvorené
1308	Finance	T. Test3	Dorovnanie do nuly - neoplatok - AUTA/CIKL	vysoka	pridelit mne	Feb 3, 2020, 20:04:23
1306	Ticket	T. Test3	Registruje Test4	stredná	pridelit mne	Feb 3, 2020, 19:57:55
1305	Ticket	T. Test2	nejde tlačiaren	stredná	pridelit mne	Feb 3, 2020, 19:49:50
1304	Ticket	T. Test2	Registruje hp	stredná	pridelit mne	Feb 3, 2020, 19:46:20
1302	Ticket	T. Test2	cochet by som Pc	stredná	pridelit mne	Feb 3, 2020, 19:42:04

Otvorené požiadavky sa nachádzajú v aplikácii v časti dashboard. Podľa typu prihláseného užívateľa sa vám môžu zobraziť maximálne tri tabuľky

### Tabuľka **Moje požiadavky** [1]

Obsahuje všetky požiadavky, ktoré boli vami vytvorené.

### Tabuľka **Požiadavky pridelené na mňa** [2]

Je permanentne zobrazená ak patríte do skupiny riešiteľov aspoň jednej z troch kategórií požiadaviek. Taktiež sa vám môže zobraziť, ak nepatríte do skupiny riešiteľov, ale niekto na vás prideliť požiadavku, pretože uzná, že ste kompetentná osoba na jej vyriešenie.

### Tabuľka **Ostatné otvorené požiadavky** [3]

Je zobrazená manažérom skupín, aby mohli vidieť aké požiadavky členovia jeho skupiny zaslali, resp. požiadavky, ktoré sú pridelené na členov jeho skupín.

Manažér skupiny si taktiež môže vybrať z „sledovateľa“ skupiny, ktorí vidí aktivitu jeho skupiny a môže náhliť urgentnosť problému.

V neposlednom rade pre riešiteľov sa tu zoskupujú úlohy na ktorých majú právo pracovať.

Vo všetkých troch tabuľkách sa v časovom intervale 10 minút obnovujú údaje.

## 5. Detaily požiadaviek

V detailoch požiadaviek nájdete všetky potrebné informácie, ako o aký typ sa jedná, kto ho vytvoril, komu je pridelený, jak dlho je už vytvorený atď. Nasledujúci ilustračný obrázok znázorňuje detaily reportu pre oddelenie Risk.

The screenshot displays a user interface for managing requirements. At the top, there's a greeting 'Vitaj, Test1 Test1' and a user profile icon. Below this, there are two input fields: 'Účel reportu' (with 'ucel reportu' entered) and 'Kritériá reportu' (with 'kritéria reportu' entered). To the right, a sidebar titled 'Všeobecné informácie' (General Information) lists various details: 'Meno požiadavky' (Testovací Report), 'Typ' (Report), 'Priorita' (Stredná), 'Stav' (Priradené), 'Vlastník reportu' (Admin), 'Frekvencia obnovenia' (Jednorázové), 'Prístup pre' (Test1, Test2, Test3), 'Prístup cez' (Cloud, Shares), 'Vyhodnotenie v dňoch' (Feb 12, 2020), 'Deadline' (Feb 12, 2020), 'Ludia' (test3 test3, test1 Test1), 'Vytvoril' (test3 test3), 'Pridelené' (test1 Test1), 'Sledované' (Uzavrel), 'Sledovanie času' (Čas vytvorenia: Feb 3, 2020, 19:03:13; Čas uzatvorenia: 0 dní; Čas otvorenia: 0 dní), and 'Dokumenty' (programmer\_job.jpg, Feb 3, 2020, 19:03:19). The main content area shows a list of comments. The first comment is from 'Test1 Test1' (Feb 3, 2020, 22:22:35) with a green 'Riešenie' (Solution) label and a '3.' icon. The second comment is from 'test2 test2' (Feb 3, 2020, 22:23:28) with a '2.' icon. The third comment is from 'Test1 Test1' (Feb 3, 2020, 22:25:02) with a '2.' icon. At the bottom, there are checkboxes for '1.', 'Riešenie', 'Privátny', and 'Notifikovať', and an 'Odoslať' button.

[1] Pri komentároch máme na výber z možností **notifikovať**, **privátny**, alebo **riešenie**. Užívateľ nemá povinnosť zaškrtnúť ani jednu z možností.

Pri komentovaní požiadaviek už **nechodí automatický email**.

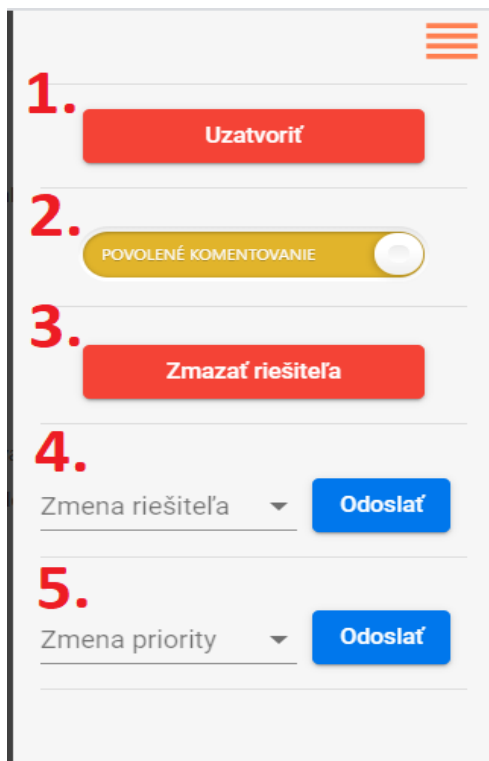
Aby bol riešiteľ a výtvorca požiadavky emailovo notifikovaný musí byť zaškrtnutá možnosť **notifikovať** pred poslaním komentáru.

V prípade zaškrtnutia možnosti **privátny**, komentár bude zverejnený len pre výtvorcu, nikto iný daný komentár nebude vidieť. Užívateľ má možnosť svoj privátny komentár zdieľať s nejakou skupinou v ktorej sa nachádza. Komentár následne bude viditeľné pre manažéra, sledovateľov a členov skupiny.

[2] Existujúci komentár je možné vymazať a editovať. Každý užívateľ má právo svoj verejný komentár uzamknúť, teda zmeniť stav komentáru na privátny, resp. privátny komentár znova zverejniť pre každého. Privátne komentáre nakoniec je možné zdieľať so skupinami, ako už bolo vyššie opísané kliknutím na zelenú šípku.

[3] Označuje skupinu ktorej členovia vidia privátny komentár.

[4] Stlačením tohto tlačítka sa zobrazí panel nástrojov, kde užívateľ môže meniť stav požiadavky



**[1]** Uzatvoriť požiadavku môže samotný zakladateľ, alebo pridelený riešiteľ. Taktiež už raz zatvorená požiadavka môže byť znovu otvorená buď výtvorcom požiadavky, alebo hocijakým riešiteľom.

**[2]** Pridelený riešiteľ môže zablokovať komentovanie požiadavky od výtvorcu.

**[3]** Riešiteľ pridelený na požiadavku má právo ju od seba odhodiť.

**[4]** Každý riešiteľ vie štandardne prideliť na požiadavku len samého seba. Riešitelia, ktorý sú aspoň jeden skupine manažéri, alebo aspoň jednu skupinu sledujú majú právo prideliť na požiadavku hocijaké člena registrovaného v systéme.

**[5]** Riešiteľ pridelený na požiadavky má právo zmeniť priority požiadavku

## 6. Správa aplikácie

Správa aplikácie je prístupná iba administrátorom. Táto sekcia slúži na vytvorenie, modifikovanie skupín a kontrolu užívateľov.

Kvôli bezpečnosti, aby len oprávnení užívatelia mohli posilať / riešiť požiadavky sa zaviedli skupiny. Novo vytvorený užívateľ nemá žiadne právomoci, musí byť členom skupiny odkiaľ získava oprávnenie s narábaním aplikácie. **Skupina** určuje či užívateľ môže posilať požiadavky druhu Tikety / Reporty / Financie resp. ich riešiť.

Taktiež užívateľ priradením do skupín automaticky získava **role**.

Aktuálne sa v systéme nachádzajú nasledujúce **role**:

- Bežný užívateľ – môže posilať požiadavky podľa pridelených práv
- Riešiteľ – môže riešiť požiadavky podľa pridelených práv
- Manažér – má právo vidieť stav požiadaviek vytvorené členmi jeho skupiny
- Ruka manažéra – taktiež má právo vidieť stav požiadaviek vytvorené členmi jeho skupiny

Práva je možné skontrolovať v sekcii **Profil** -> **Oprávnenia užívateľa**. Užívateľ si taktiež v sekcii profil vie skontrolovať akým skupinám je manažér, ktoré sleduje a v ktorých je len členom.

[Aby užívateľ získal práva skupiny musí byť členom skupiny. Manažér a sledovateľná skupiny nezískavajú práva skupín.](#)

## 6.1. Registrácia užívateľa

The screenshot shows the 'Správa aplikácie' (Application Management) interface. The user is logged in as 'admin admin'. The main heading is 'Registrovanie užívateľa' (User Registration). The form contains the following fields:

- Meno užívateľa: Jožko
- Príзвиško užívateľa: Mrkvička
- Príhlasovacie meno (username) užívateľa: MRKRJOZ
- Email užívateľa: jozko@neexistuje.sk

Buttons: 'Registovať skupinu' (highlighted in yellow), 'Registovať užívateľa' (highlighted in red), and 'Odoslať' (blue).

Pri registrovaní užívateľa sú povinné polia krstné meno, priezvisko, prihlasovacie meno a email.

Pri vytvorení užívateľa sa vygeneruje náhodné 10 miestne heslo, ktoré mu bude zaslané na email.

Novo vytvorený užívateľ nemá žiadne práva. Nevie poslať či riešiť požiadavky.

Aby získal právomoc, musí byť administrátorom systému priradení do skupiny.

## 6.2. Registrácia skupiny

The screenshot shows the 'Správa aplikácie' (Application Management) interface. The user is logged in as 'admin admin'. The main heading is 'Registrovanie skupiny' (Group Registration). The form contains the following sections:

- Informácie skupiny**
  - Meno skupiny: testovacia skupina
  - Email skupiny: testovci@cofidis.sk
  - Popis skupiny: toto je len testovacia skupina, sluzi na ukazkovy ucel
- Právomoc skupiny**
  - Moduly na používanie: Tikety, Reporty, Finance
  - Posielanie finančných typov: Dorovnanie do nuly - nedoplatok - RETAIL, Dorovna...
  - Požiadavky na riešenie
- Užívatelia skupiny**
  - Manažér skupiny: Test1 Test1
  - Sledovatelia skupiny: test2 test2
  - Členovia skupiny: test2 test2, test3 test3

Buttons: 'Registovať skupinu' (highlighted in red), 'Registovať užívateľa' (yellow), and 'Odoslať' (blue).

**Detaily skupiny**

Meno skupiny	testovacia skupina
Email skupiny	testovci@cofidis.sk
Popis skupiny	toto je len testovacia skupina, sluzi na ukazkovy ucel
Manažér	Test1 Test1
Sledovatelia	test2 test2
Členovia	test2 test2 test3 test3
Používanie modulov	Ticket Report Finance
Zasielanie financií	Dorovnanie do nuly - nedoplatok - RETAIL Dorovnanie do nuly - nedoplatok - AUTA/CKL Dorovnanie do nuly - odsúpenia/ predčasné ukončenia
Riešenie požiadaviek	

**Informácie skupiny** obsahuje základné údaje skupiny. Názov a popis skupiny sú povinné pre ľahšie identifikovanie účelu vytvorenia skupiny v budúcnosti. Email je nepovinný údaj. Aktuálne sa email skupiny nepoužíva.



**Užívateľia skupiny** sa rozdeľujú do trocha kategórii.

Manažér skupiny vlastní skupinu, môže byť vedúci oddelenia. Môže vidieť vytvorené požiadavky, alebo požiadavky pridelené na členov svojho tímu. Manažér môže urgovať požiadavku a zefektívniť jeho skoré vyriešenie.

Manažér si taktiež môže zvoli sledovateľov skupiny. Títo ľudia taktiež vidia aktivitu skupiny v akom stave sú ich požiadavky.

V neposlednom rade máme členov skupiny.

Ak chceme, aby sa vybrané práva aplikovali aj na manažéra a riešiteľa skupiny, musíme ich pridať ako členov skupiny

**Právomoc skupiny** určuje aké moduly (požiadavky) skupina môže posilať, priradzuje možnosť posielanie finančných typov a riešenie druhov požiadaviek. Pri priradzovaní právomoci na tikety treba vyklikáť každú kategóriu (softvér, hardvér, atď...) a aj jej podkategórie (cofisun, multicash ...).

### 6.3. Overenie skupiny

The screenshot shows a web application interface for managing users and groups. The browser address bar shows 'localhost:4200/app\_management'. The page title is 'Správa aplikácie'. The user is logged in as 'admin admin'. There are two main sections: 'Užívateľia' (Users) and 'Skupiny' (Groups). The 'Užívateľia' section shows a dropdown for 'Zvoľte užívateľa' with 'test2 test2' selected, and a red '2.' next to it. Below this are options for 'Resetovať' and 'Zablokovať'. The 'Skupiny' section shows a dropdown for 'Zvoľte skupinu' with 'Testovacia skupina' selected, and a red '1.' next to it. Below this are options for 'Editovať' and 'Vymazať'. The 'Užívateľia' section has a sidebar with a red box around the 'Skupiny' icon. The 'Skupiny' section has a table with columns for 'Manažér skupiny', 'Popis skupiny', 'Sledovatelia skupiny', and 'Členovia skupiny'. Below this is a table for 'Oprávnenia Skupiny' with columns for 'Používanie modulov', 'Zaslanie financií', 'Riešenie požiadavok', 'Riešenie tiketov', 'Riešenie Softvéru', and 'Riešenie Hardvéru'.

**[1]** Administrátor systému si môže zvoliť hocikáku existujúcu skupinu, skontrolovať, vymazať, alebo editovať ju. Editovaním je možné zmeniť manažéra, sledovateľov či členov. Taktiež zeleným v oprávneniach skupiny sa nám zobrazia aktuálne práva skupiny. Kliknutím na tlačidlo editovať môžeme danej skupine pridať, resp. odobrať právomoc.

**[2]** Administrátor vie skontrolovať užívateľov aplikácie a ich právomoc. Konečná právomoc užívateľov je zoskupenia zdedených práv skupín v ktorých je členom. Administrátor taktiež môže povoliť či zablokovať prihlásenie užívateľov systému, alebo im resetnúť heslo. Pri kliknutí na resetovanie hesla danému užívateľovi sa vygeneruje náhodné heslo, ako pri registrácii a dôjde mu to cez email.

## 7. Notifikácie

Notifikácia užívateľa aktuálne prebieha cez emailového klienta.

Email sa generuje v nasledujúcich prípadoch:

- Novo vytvorený užívateľ dostáva email s prihlasovacími údajmi
- Ak sa resete heslo užívateľa získava cez email nové heslo
- Ak užívateľ bol pridelený na nejakú požiadavku inou osobou
- Ak sa napíše notifikačný komentár, alebo riešenie na požiadavku (email získava výtvorca požiadavky a pridelený riešiteľ)
- Ak sa zatvorí otvorená požiadavka, resp. otvorí zatvorená požiadavka (email získava výtvorca požiadavky, pridelený riešiteľ, sledovatelia požiadavky a uzatvárateľ požiadavky.)