

Uživatelská příručka helpdeskové aplikace OfficeMan

Verze: 1.0

Účinnost od: 1. 12. 2012

Ministerstvo pro místní rozvoj ČR
Staroměstské nám. 6
110 15 Praha 1

Obsah

1	Uživatelská příručka helpdeskové aplikace OfficeMan	3
1.1	Ovládání aplikace	3
1.1.1	Přihlášení do aplikace.....	3
1.1.2	Tlačítka použita pro ovládání aplikace OM.....	4
1.1.3	Ukončení aplikace OM.....	5
1.2	Zadání požadavku do OM	5
1.3	Další možnosti práce s formulářem PnZ	7
2	Postup při řešení požadavků uživatelů	10
2.1	Procesní schéma zpracování uživatelských požadavků	10
2.2	Schválení návrhu řešení požadavku	12
2.3	Akceptace řešení požadavku	13

Seznam obrázků

Obr. 1-1:	Přihlašovací obrazovka OM	3
Obr. 1-2:	Odkaz v ASW cNIPEZ ke spuštění OM	4
Obr. 1-3:	Menu Servis v OM	4
Obr. 1-4:	Hlavní formulář aplikace OM	5
Obr. 1-5:	Hlavní formulář aplikace OM při vkládání nového PnZ.....	6
Obr. 1-6:	Potvrzující e-mail o vložení nového PnZ	7
Obr. 1-7:	Zobrazení uloženého PnZ v OM	8
Obr. 1-8:	Vložení souboru k PnZ v OM	8
Obr. 1-9:	Formulář pro úpravu vzhledu seznamu záznamů	9
Obr. 2-1:	Procesní schéma zpracování uživatelských požadavků	12
Obr. 2-2:	Formulář pro schválení návrhu řešení PnZ	13

Seznam tabulek

Tab. 1-1:	Přehled tlačítek pro ovládání aplikace OM	5
-----------	---	---

1 Uživatelská příručka helpdeskové aplikace OfficeMan

Softwarová aplikace OfficeMan (dále uváděná také zkratkou OM) je určena k evidenci uživatelských požadavků při poskytování podpory uživatelům Číselníku NIPEZ a k řízení zpracování těchto požadavků.

1.1 Ovládání aplikace

1.1.1 Přihlášení do aplikace

Uživatel pracuje s OM obdobným způsobem, jako když prohlíží webové stránky. Prostřednictvím doporučených webových prohlížečů (Mozilla Firefox 16.0.1 a vyšší a Microsoft Internet Explorer 8 a vyšší) zadá adresu aplikace <http://www.aura.cz/OfficeMan> a po zobrazení okna s přihlašovací obrazovkou vyplní dva povinné atributy:

Login – uživatelské jméno

Heslo – uživatelské heslo



Obr. 1-1: Přihlašovací obrazovka OM

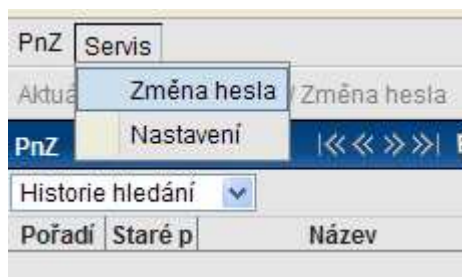
Uživatelské jméno a uživatelské heslo přiděluje výhradně administrátor OM, proto je potřeba, aby zájemci o přístup do OM požádali o vytvoření uživatelského účtu prostřednictvím e-mailu na adresu nipezsupport@aura.cz. Administrátor OM vytvoří žadateli účet, ve kterém je přihlašovací jméno shodné s přihlašovacím jménem (loginem) do ASW cNIPEZ. Pokud si následně po prvním přihlášení do OM

nastaví uživatel v OM stejné heslo jako v ASW cNIPEZ, může se do OM přihlašovat přímo z ASW cNIPEZ kliknutím na odkaz **Helpdesk**, který je umístěný vpravo na hlavní liště ASW cNIPEZ.












Obr. 1-2: Odkaz v ASW cNIPEZ ke spuštění OM




Změnu hesla do OM může uživatel provést pomocí formuláře, který spustí z menu Servis / Změna hesla. Tlačítko pro aktivaci menu Servis se nachází na levé straně horní lišty OM.



Obr. 1-3: Menu Servis v OM


1.1.2 Tlačítka použitá pro ovládání aplikace OM

Ikona	Název	Vysvětlení funkce
	Hledání	Zobrazí formulář pro zadání podmínek vyhledávání
	Přejdi	Jednotlivá tlačítka slouží (zleva) k přechodu na první záznam, na předchozí, na následující a na poslední záznam
	Vložit	Vytvoření nového záznamu
	Uložit	Uloží data aktuálně editovaného záznamu
	Upravit	Otevře existující záznam pro editaci
	Storno	Ukončí editaci dat bez uložení změn
	Editační okno	Otevře samostatné okno pro editaci/zobrazení delšího textu
	Zobraz záznam	Zobrazí detail jen jednoho záznamu
	Zobraz záznamy	Zobrazí seznam záznamů ve formě tabulky

Ikona	Název	Vysvětlení funkce
	Generuj přehled	Exportuje aktuálně zobrazený seznam záznamů do tabulky ve formátu Excel
	Uprav seznam	Spustí formulář pro úpravu vzhledu seznamu záznamů (Ize změnit pořadí a význam sloupců seznamu)
	Odhlásit	Odhlásí aktuálně přihlášeného uživatele z aplikace

Tab. 1-1: Přehled tlačítek pro ovládání aplikace OM

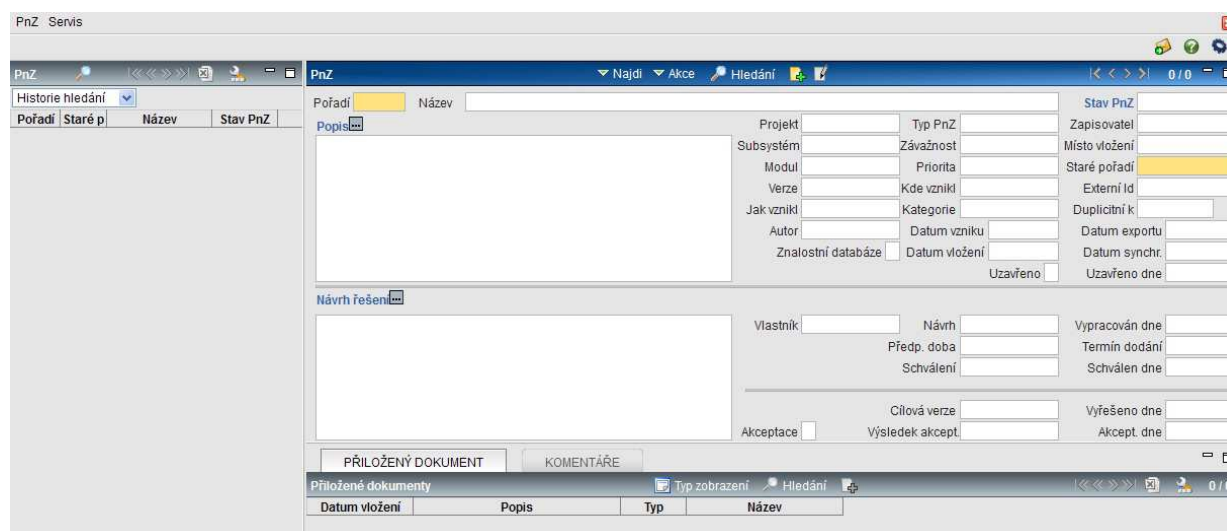
1.1.3 Ukončení aplikace OM

Kliknutím na ikonu  v pravém horním rohu aplikace dojde k odhlášení aktuálně přihlášeného uživatele z OM a k uzavření hlavního formuláře aplikace.

1.2 Zadání požadavku do OM

Požadavky na poskytnutí podpory pro Číselník NIPEZ jsou obvykle požadavky, jejichž řešením je dosaženo určité změny (funkčnosti ASW cNIPEZ, dat v cNIPEZ, upřesnění požadované informace apod.). Proto jsou všechny požadavky evidované v OM označovány jako *požadavky na změnu*, zkráceně **PnZ**.

Při prvním přihlášení do OM se uživateli zobrazí hlavní formulář aplikace. Situace je znázorněna na Obr. 1-4.



Obr. 1-4: Hlavní formulář aplikace OM

Po prvním přihlášení nejsou ve formuláři OM zobrazeny žádné záznamy, protože uživatel vidí jen záznamy svých PnZ a dosud žádné požadavky nezadal. Kliknutím na ikonu Vložit se uživateli zpřístupní editační režim a může začít vkládat svůj PnZ.


Obr. 1-5: Hlavní formulář aplikace OM při vkládání nového PnZ

Na Obr. 1-5 je uvedený příklad vložení nového PnZ, kdy uživatelka žádá o postup při zadávání požadavku na změnu dat v cNIPEZ. Atributy formuláře, které jsou zvýrazněné podbarvením, je nutno vyplnit, aby bylo možno záznam o PnZ uložit do databáze OM. Důležité je vyplnit krátkým výstižným textem atribut **Název** (předmět PnZ) a srozumitelně v atributu **Popis** uvést text požadavku.

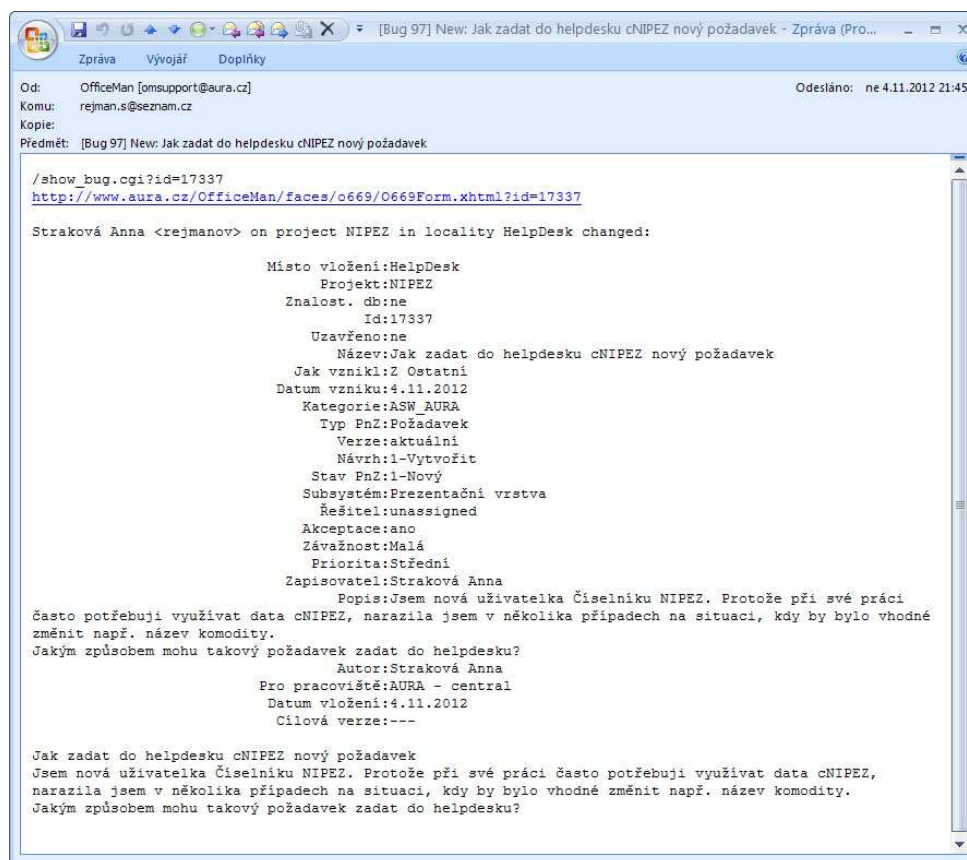
Přehled dalších důležitých atributů PnZ:

- **Typ PnZ** – uživatel vybere hodnotu z výklopného seznamu aktivovaného kliknutím do atributu (šipka v pravé části atributu signalizuje, že atribut je napojen na seznam hodnot), na výběr jsou hodnoty Nesrovnalost, Doporučení a Požadavek. Nejčastější volbou bude hodnota Požadavek. Nesrovnalost by avizovala, že požadavek je reklamací závady ve funkcích ASW cNIPEZ nebo chyby v datech cNIPEZ a v případě Doporučení by šlo o námět na provedení změny v cNIPEZ.
- **Závažnost** – uživatel podle svého uvážení vybere některou ze 4 hodnot (Kritická, Velká, Malá, Rozšíření). Tuto hodnotu může administrátor OM dodatečně upravit podle skutečnosti.
- **Priorita** – opět výběr, a to ze 3 hodnot (Velká, Střední, Malá).


Další atributy nejsou pro uživatele významné a může je vyplnit dle svého uvážení. V některé z nejbližších nových verzí OM budou tyto atributy z formuláře odstraněny.

Po vyplnění atributů PnZ uloží uživatel záznam s daty PnZ do databáze OM kliknutím na ikonu . OM automaticky přidělí PnZ unikátní identifikační číslo, které je uvedeno v atributu *Pořadí*. Rovněž automaticky je PnZ přidělen stav Nový. Pro příklad z Obr. 1-5 přidělil OM zadanému PnZ pořadové číslo 97.

Po vytvoření nového PnZ obdrží zadavatel během několika minut e-mailem potvrzující zprávu s obsahem PnZ, kterou OM generuje automaticky. Její ukázka je uvedena na následujícím obrázku.



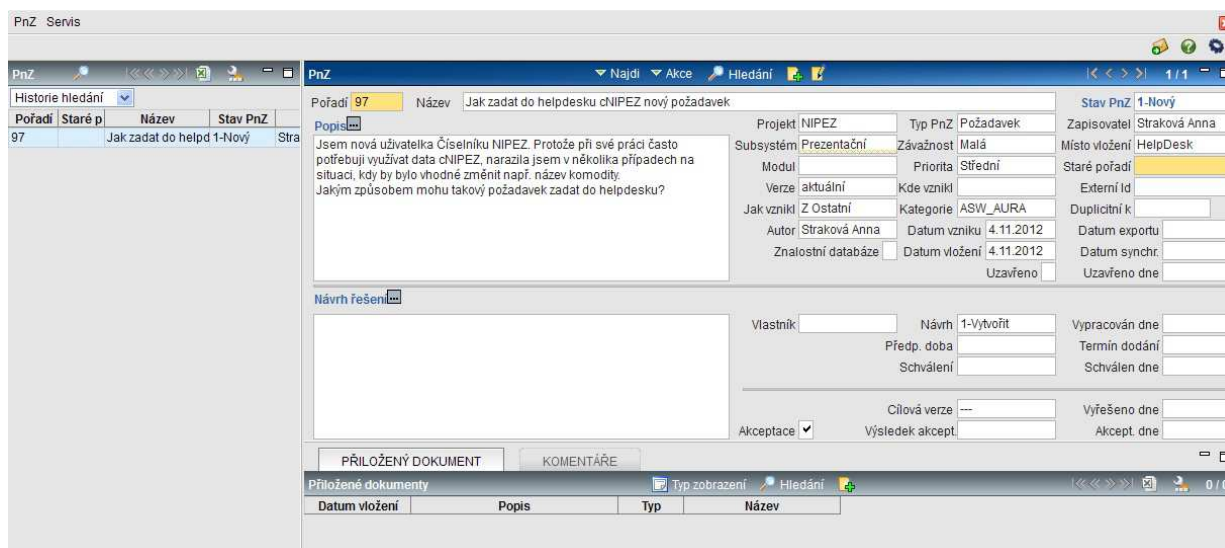
Obr. 1-6: Potvrzující e-mail o vložení nového PnZ

Pokud uživatel zjistí, že je potřeba ještě něco v právě vloženém PnZ upravit nebo doplnit, může tak učinit kliknutím na ikonu , přejít do editačního režimu a provést potřebné úpravy PnZ.

OM v pravidelných intervalech (přibližně půlhodinových) synchronizuje data PnZ mezi OM helpdesku Číselníku NIPEZ a interním helpdeskem provozovatele cNIPEZ. Provozovatel využívá pro zajištění uživatelské podpory všech svých projektů v podstatě stejnou aplikaci jako pro helpdesk Číselníku NIPEZ, jen ji provozuje ve své vnitrofiremní síti a má ji doplněnou o další funkčnosti související s vlastním řešením PnZ a úkolováním svých pracovníků. Pracovníci oddělení podpory cNIPEZ zahájí řešení požadavku a příslušné informace zanesou do záznamu PnZ v interním helpdesku. Tyto změny jsou nejbližším procesem synchronizace dat přeneseny do OM, takže zadavatel PnZ může přímo v OM sledovat postup řešení.


1.3 Další možnosti práce s formulářem PnZ

Po vložení PnZ se uživateli zpřístupní ve formuláři další funkčnosti. Na Obr. 1-7 je zobrazen vložený PnZ číslo 97.




Obr. 1-7: Zobrazení uloženého PnZ v OM


Atribut **Pořadí** – v tomto žlutě podbarveném atributu je možno zadat konkrétní číslo, po stisknutí klávesy Enter se požadovaný záznam vyhledá.

Záložka **PŘILOŽENÝ DOKUMENT** umožňuje k PnZ připojit libovolný soubor (obrázek, dokument MS Office apod.). Stačí jen na liště pod záložkou kliknout na tlačítko  *Vložit* a následně na tlačítko *Načíst soubor*, jak je uvedeno na Obr. 1-8.





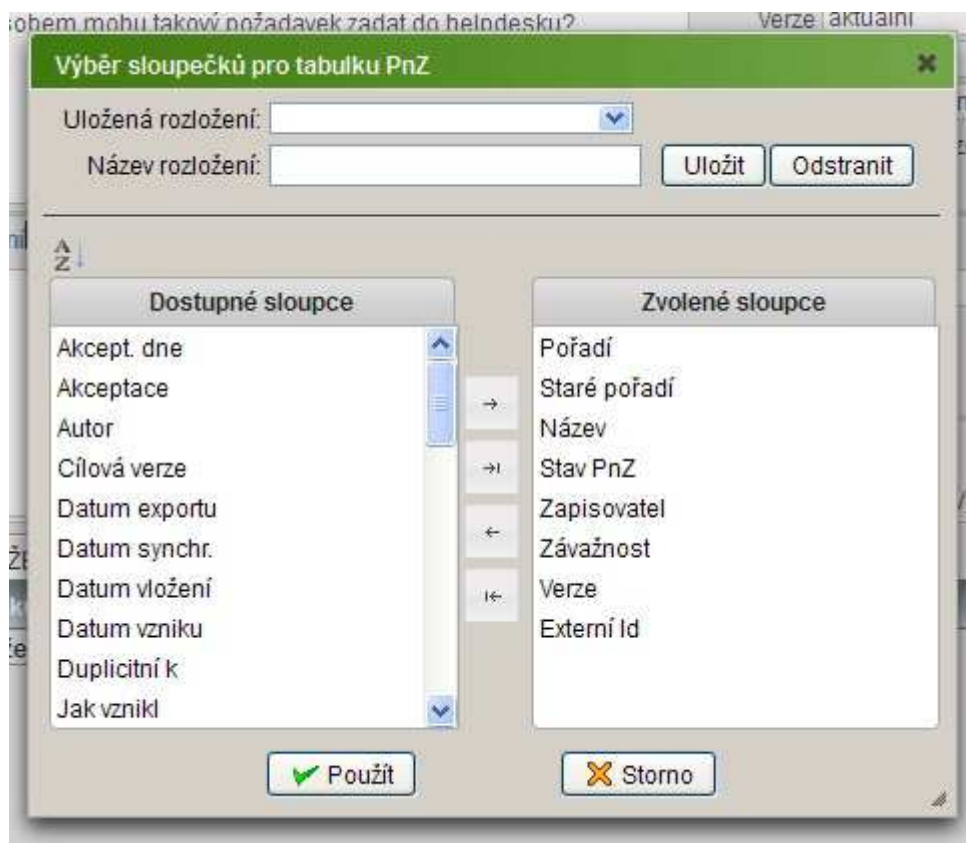
Obr. 1-8: Vložení souboru k PnZ v OM

Po zadání cesty k souboru uloženém lokálně se tento soubor odešle do databáze OM (provede se tzv. upload dat) a automaticky se předvyplní atributy *Název* a *Typ*. Uživatel doplní vysvětlující text do atributu *Popis* a záznam uloží. Poté se také zpřístupní ikona  na liště pod záložkami a je možno jejím prostřednictvím přepnout zobrazení záznamu do režimu „detail jednoho záznamu“. Zároveň se

tato ikona změní na ikonu , která umožní přepnout režim zobrazení zpět na tabulkový seznam záznamů.

Záložka **KOMENTÁŘE** slouží uživateli k připojování libovolných textových komentářů k existujícímu PnZ. Po kliknutí na záložku se zobrazí seznam existujících komentářů a kliknutím na tlačítko Vložit je možno vytvořit nový komentář.

U všech částí formuláře PnZ, kde jsou data zobrazena formou tabulkového seznamu, je k dispozici třídění tohoto seznamu pomocí kliknutí na záhlaví příslušného sloupce. První kliknutí setřídí záznamy vzestupně, druhé kliknutí sestupně. Dále je zde možno využít funkcností aktivovaných ikonami  *Generuj přehled* a  *Uprav seznam*. První z nich provede export aktuálně zobrazeného seznamu záznamů do tabulky ve formátu Excel, druhá spustí formulář pro úpravu vzhledu seznamu záznamů (viz Obr. 1-9). V něm si uživatel interaktivně nastaví pořadí zobrazení sloupců v seznamu a sloupce/atributy, které se mají zobrazovat. Provedené změny se danému uživateli uloží, aktivují se a použijí se při příštím přihlášení do OM.



Obr. 1-9: Formulář pro úpravu vzhledu seznamu záznamů

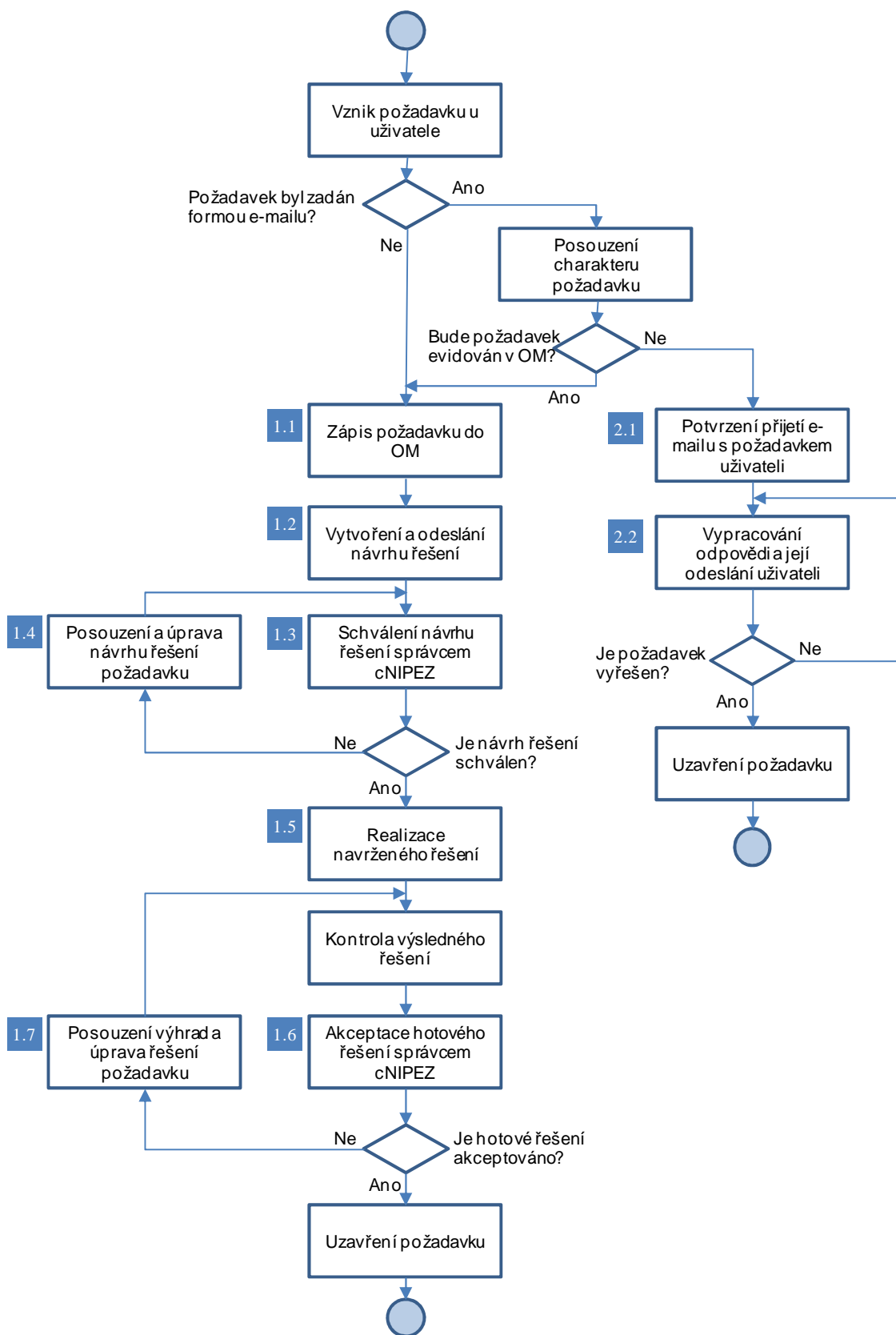
2 Postup při řešení požadavků uživatelů

2.1 Procesní schéma zpracování uživatelských požadavků

Uživatelské požadavky přicházející na oddělení podpory Číselníku NIPEZ procházejí následujícími základními procesy:

- Příjem, analýza a klasifikace všech požadavků na podporu;
- Komunikace se zadavatelem požadavku o způsobu a stavu řešení požadavku;
- Řešení požadavků v závislosti na jejich typu a prioritě.

Uvedené základní procesy je při praktickém řešení požadavků zapotřebí rozčlenit na dílčí kroky, které jsou spolu vzájemně propojené soustavou vazeb. Nejpřehledněji je pak možno průběh řešení požadavku znázornit v podobě procesního schématu. Na Obr. 2-1 je uvedeno procesní schéma, podle kterého aktuálně postupují pracovníci oddělení podpory cNIPEZ při řešení uživatelských požadavků zaslaných buď písemně e-mailem nebo zaevidovaných do helpdeskového systému OfficeMan.



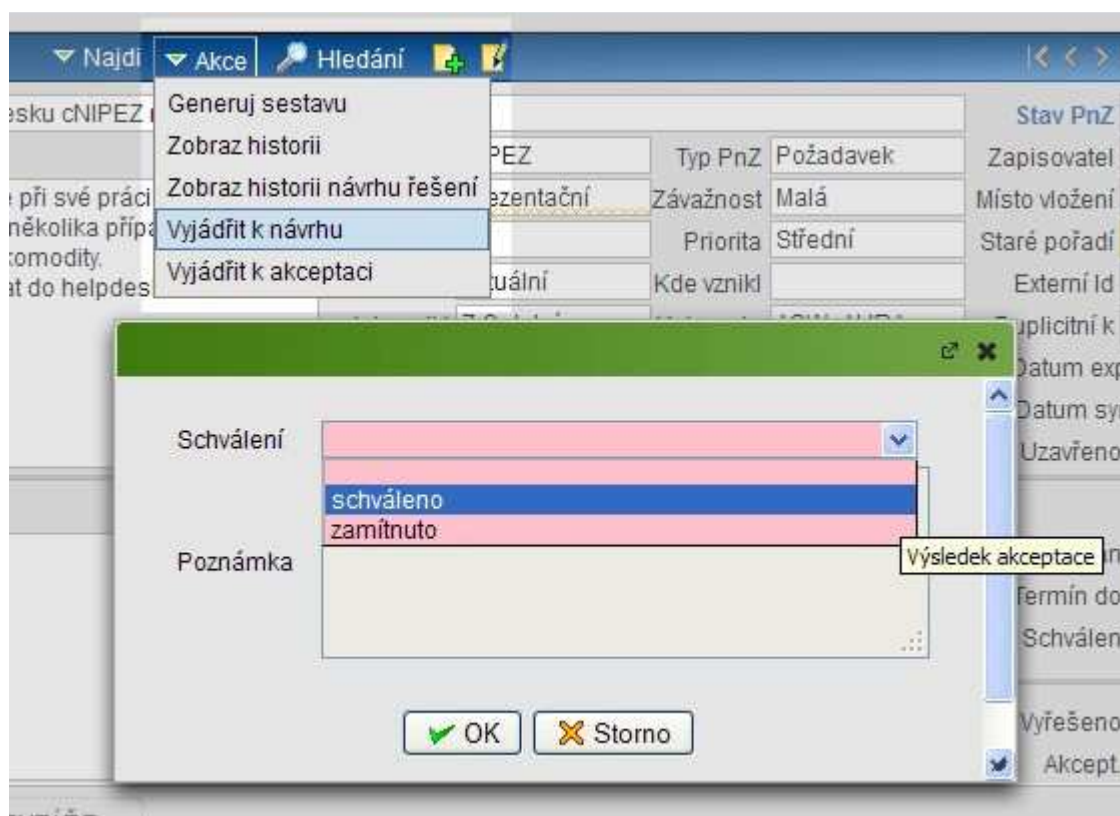
Obr. 2-1: Procesní schéma zpracování uživatelských požadavků

Na základě zkušeností z dosavadního provozu Číselníku NIPEZ a související uživatelské podpory lze uvést, že většina požadavků zaevidovaných v OM nevyžaduje komplexní dvoufázový proces schvalování, který je uvedený na Obr. 2-1. Tyto požadavky se týkají převážně metodického poradenství a dotazů na správnou klasifikaci komodit. V těchto případech bude proces řešení požadavku končit bodem 1.2 schématu. Zmíněný dvoufázový proces schvalování je určený pro uživatele z řad pracovníků správce cNIPEZ, který bude aplikovaný např. při požadavku na zařazení nové komodity do stromu komodit cNIPEZ. Poté, co oddělení podpory vytvoří návrh řešení požadavku (bod 1.2), posuzuje tento návrh správce cNIPEZ. Realizace požadavku následuje až po schválení návrhu řešení (body 1.3 a 1.5). Dalším procesním krokem je kontrola výsledku řešení správcem a teprve až po kladném výsledku této kontroly a akceptování hotového řešení je požadavek uzavřen.

2.2 Schválení návrhu řešení požadavku

U komplikovanějších požadavků, jejichž řešení je náročnější a není v kompetenci oddělení podpory Číselníku NIPEZ, aby o způsobu jejich řešení rozhodlo samo, je zapotřebí, aby návrh řešení prošel schvalovacím řízením ze strany správce cNIPEZ. Popis řešení se správcem zobrazí v atributu Návrh řešení ve formuláři PnZ. O tom, že návrh řešení byl vypracován a publikován v OM, je správce zpraven upozorňovací e-mailovou zprávou, která se v OM generuje při změně obsahu PnZ podobně jako je tomu při založení nového PnZ. Správce cNIPEZ si pak návrh řešení přečte, posoudí ho a vyjádří se k němu formou schválení návrhu řešení. Tuto schvalovací akci provede prostřednictvím formuláře aktivovaného z menu **Akce** volbou **Vyjádřit k návrhu**. Ve formuláři, jehož vzhled je uvedený na Obr. 2-2, zvolí správce jednu ze dvou možností a může připojit slovní vyjádření do atributu *Poznámka*.

Po schválení návrhu řešení zahájí oddělení podpory Číselníku NIPEZ realizaci řešení. O všech změnách obsahu PnZ a jeho stavu jsou obě zúčastněné strany informovány prostřednictvím upozorňovacích e-mailů, takže nemusejí periodicky kontrolovat obsah záznamu s PnZ v OM.



Obr. 2-2: Formulář pro schválení návrhu řešení PnZ

2.3 Akceptace řešení požadavku

Jakmile oddělení podpory Číselníku NIPEZ dokončí realizaci PnZ, přepne stav PnZ na hodnotu Opravený. O této skutečnosti je informován správce, který následně přímo v ASW cNIPEZ zkontroluje výsledek řešení. Závěrečným krokem zpracování požadavku je jeho akceptace, tu provede správce cNIPEZ pomocí obdobného formuláře, jako byl použitý při schvalování návrhu řešení PnZ. Formulář pro akceptaci se zavolá z menu **Akce** volbou **Vyjádřit k akceptaci**. Pokud správce potvrdí akceptaci řešení PnZ v atributu tohoto formuláře *Výsledek akceptace* výběrem hodnoty „schváleno“, provede oddělení podpory závěrečný krok zpracování PnZ, a tím je přepnutý stavu PnZ na hodnotu Vyřešený.