

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL  
Infotehnoloogia teaduskond

Anett Seliin Hunt 185460IABB

**JIRA KASUTAJATOE PORTAALI  
MODELLEERIMINE JA PARENDAMINE  
BOLT TECHNOLOGY OÜ NÄITEL**

Bakalaureusetöö

Juhendaja: Inna Švartsman  
MSc

Tallinn 2022

## **Autorideklaratsioon**

Kinnitan, et olen koostanud antud lõputöö iseseisvalt ning seda ei ole kellegi teise poolt varem kaitsmisele esitatud. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, olulised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on töös viidatud.

Autor: Anett Seliin Hunt

02.01.2022

## Annotatsioon

Käesoleva bakalaureusetöö eesmärk on ettevõtte Bolt Technology OÜ näitel modelleerida funktsioneerivad ja täiustatud *Jira* kasutajatoe portaali vormid. Töö vajalikkus seisneb eelkõige kasutajamugavuse olulisuses ja kasutajatoe kättesaadavuses, mida on võimalik saavutada tänu läbimõeldud portaalile. Lisaks klientide kogemuse parendamisele vähendab see ka töötajate töökoormust, ajalist kulu ning lihtsustab igakülgset töövoogu.

Klienditoe portaal ehk *Service Desk* võeti Bolti juriidilises osakonnas kasutusele 2018. aasta oktoobrikuus. Sestpeale on portaali kasutatud päringute esitamiseks üha rohkem – ainuüksi 2021. aasta sees tehtud päringute arv on suurem kui kõigil eelnevatel aastatel tehtud päringute arv kokku. See on andnud mõista, et nõudlus tugiteenuse järele on märkimisväärne ning selgelt on näha jõudsat kasvutrendi. Peamine probleem seisneb kasutajatoe portaali vormide ebamäärasuses ja kohaldamatuses, mistõttu ühe päringu kallal töötamine kulutab tarbetult väärtuslikku tööaega ega soodusta kiiret reageerimist puuduliku info tõttu. Suur vajadus klientide poolelt ajendas kolmel eelneval aastal kasutatud portaali vorme ümber kujundama ja paremaks tegema, mis tagab, et osakonnal on kõik eeldused pakkuda endiselt suurepärasest tuge olenemata silmnähtavast töökoormuse suurenemisest.

Portaali modelleerimiseks ja parendamiseks on esmalt vajaduspõhiselt kaardistatud muudetavad vormid. Seejärel on paika pandud ühise arutelu käigus juristidega sobivad vormid ning välja joonistatud vastavad vooskeemid. Vooskeemide põhjal on loodud vajalikud väljad, et kujundada vormide *back-end* ja *front-end* vaated. Viimaks on autor kirjutanud automaatse määramise reeglistiku vastavalt iga osakonna meeskonna eripäradele. Töö tulemusena valmisid neli modelleeritud ja parendatud portaali vormi, kus tööprotsess on kõikehõlmavalt dokumenteeritud ja valmistatud juhend.

Lõputöö on kirjutatud eesti keeles ning sisaldab teksti 46 leheküljel, 5 peatükki, 31 joonist, 4 tabelit.

## **Abstract**

### **Modelling and improving the Jira Service Desk portal on the example of Bolt Technology OÜ**

The purpose of this bachelor's thesis is to model functional and improved Jira Service Desk forms on the example of Bolt Technology OÜ. The need for this work lies primarily in the importance of user-friendliness and the availability of user support, which can be achieved thanks to a well-thought-out portal. In addition to improving the customer experience, it also reduces employee's workload, time and simplifies the workflow.

Service Desk was launched in the Bolt Legal Department in October 2018. Since then, the portal has been used more and more to submit requests – the number of requests made in 2021 alone is higher than the total number of requests made in all previous years together. This shows that the demand for support is significant and a strong growing trend can clearly be seen. The main problem is the vagueness and inapplicability of the Service Desk portal forms, which is why working on one request takes away a lot of valuable time and does not facilitate a quick response due to incomplete information. The high demand from customers has led to a redesign and improvement of the portal forms used in the previous three years, which ensures that the department is still in a position to provide excellent support despite the apparent increase in workload.

In order to remodel and improve the portal, the forms have first been mapped. Following a joint discussion with the lawyers, suitable forms have been set up and the corresponding flowcharts have been drawn up. Based on the flowcharts, the necessary fields have been created to shape the back-end and front-end views of the forms. Finally, the author has written a set of rules for automatic assignment according to the specifics of each team in the department. As a result of the work, four remodelled and improved portal forms were completed, and the work process is documented and a guide is prepared.

The thesis is in Estonian and contains 46 pages of text, 5 chapters, 31 figures, 4 tables.

## Lühendite ja mõistete sõnastik

API	<i>Application Programming Interface</i> , rakendusliides
<i>Back-end</i>	Taustal töötavad lahendused; kuvand, mida klient/kasutaja ei näe
<i>Confluence</i>	Koostööd soodustav tööriist, mida kasutatakse, et aidata meeskondadel tõhusalt koostööd teha ja teadmisi jagada
DevOps	<i>Development and Operations</i> , kultuur või praktika, mis ühendab tarkvaraarenduse ja -operatsioonid
Ekraan	Väljade paigutus, mis kuvatakse probleemi loomisel, redigeerimisel või töövoos kaudu üleminekul
<i>Front-end</i>	Kuvand, mida näeb kasutaja; kliendi vaade
JQL	<i>Jira Query Language</i> , <i>Jira</i> andmepäringu keel
Päring	Sündmus, mida tuleb uurida, või tööobjekt, millega tuleb tegeleda
<i>Service desk</i>	Kasutajatugi, kasutajatoe portaal
SQL	<i>Structured Query Language</i> , struktuurpäringukeel
Vorm	Küsimustiku-stiilis ankeet teatud päringutüübi jaoks vajaliku teabe kogumiseks

## Sisukord

1 Sissejuhatus .....	10
2 Tehniline taustinformatsioon.....	12
2.1 Atlassian ja Jira Service Management .....	12
2.2 JQL .....	12
2.3 Sarnased klienditoe portaali lahendused .....	13
3 Metoodika kirjeldus.....	14
3.1 Service Desk.....	14
3.2 Muudetavate vormide kaardistamine .....	14
3.3 Väljade loomine .....	15
3.4 Dünaamilised vormid .....	16
3.5 Automatiseerimine .....	19
4 Vormide realiseerimine ja analüüs.....	22
4.1 „Contract Review or Drafting Request“ kategooria.....	22
4.1.1 Loodud vorm .....	22
4.1.2 Automaatika .....	27
4.2 „Privacy“ kategooria .....	29
4.2.1 Loodud vorm .....	30
4.2.2 Automaatika .....	34
4.3 „Product Advice“ kategooria.....	36
4.3.1 Loodud vorm .....	36
4.3.2 Automaatika .....	41
4.4 „Disputes“ kategooria .....	43
4.4.1 Loodud vorm .....	44
4.4.2 Automaatika .....	53
5 Kokkuvõte .....	56
Kasutatud kirjandus.....	57
Lisa 1 – Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks .....	59

## Jooniste loetelu

Joonis 1. Väljade loomine <i>Jira</i> -s.....	16
Joonis 2. <i>Jira Service Management</i> ekraanid vormidele väljade lisamiseks. ....	16
Joonis 3. Dünaamilised väljad portaalis.....	17
Joonis 4. Valideerimisreegli lisamine. ....	18
Joonis 5. Tingimus(t)e lisamine väljale.....	18
Joonis 6. Käsk JQL-i käivitamiseks. ....	20
Joonis 7. Komponentide loomine süsteemis. ....	20
Joonis 8. " <i>Contract Review or Drafting Request</i> " portaali vormi vooskeem.....	23
Joonis 9. Kategooria " <i>Contract Review or Drafting Request</i> " vormi <i>back-end</i> vaade. ..	26
Joonis 10. Kategooria " <i>Contract Review or Drafting Request</i> " vormi <i>front-end</i> vaade.	26
Joonis 11. Komponentidele vastavaid juriste tähistav skeem. ....	28
Joonis 12. Käsk " <i>HQ operations</i> " valiku " <i>Request Type</i> " komponentide listi kontrollimiseks. ....	29
Joonis 13. Käsk " <i>Local operations</i> " valiku " <i>Country</i> " komponentide listi kontrollimiseks. ....	29
Joonis 14. Käsk " <i>Global Product</i> " valiku " <i>Bolt Product</i> " komponentide listi kontrollimiseks. ....	29
Joonis 15. „ <i>Privacy</i> “ portaali vormi vooskeem.....	30
Joonis 16. Kategooria " <i>Privacy</i> " vormi <i>back-end</i> vaade.....	32
Joonis 17. Kategooria " <i>Privacy</i> " vormi <i>front-end</i> vaade. ....	33
Joonis 18. Komponentidele vastavat juristi tähistav skeem. ....	35
Joonis 19. Käsk " <i>Privacy</i> " kategooria päringute automaatseks määramiseks. ....	35
Joonis 20. „ <i>Product Advice</i> “ portaali vormi vooskeem. ....	37
Joonis 21. Kategooria " <i>Product Advice</i> " vormi <i>back-end</i> vaade. ....	39
Joonis 22. Kategooria " <i>Product Advice</i> " vormi <i>front-end</i> vaade. ....	40
Joonis 23. Komponentidele vastavaid juriste tähistav skeem. ....	42
Joonis 24. Käsk " <i>Global</i> " valiku " <i>Bolt Product</i> " komponentide listi kontrollimiseks. ..	42
Joonis 25. Käsk " <i>Local</i> " valiku " <i>Country</i> " komponentide listi kontrollimiseks. ....	43
Joonis 26. „ <i>Disputes</i> “ portaali vormi vooskeem. ....	45

Joonis 27. Kategooria " <i>Disputes</i> " vormi <i>back-end</i> vaade. ....	51
Joonis 28. Kategooria " <i>Disputes</i> " vormi <i>front-end</i> vaade. ....	52
Joonis 29. Komponentidele vastavaid assistenti ja juriste tähistav skeem. ....	54
Joonis 30. Käsk " <i>Legal</i> " valiku korral päringute automaatseks määramiseks. ....	54
Joonis 31. Käsk mitte-" <i>Legal</i> " valiku „ <i>Country</i> “ komponentide listi kontrollimiseks. ...	54



## Tabelite loetelu

Tabel 1. " <i>Contract Review or Drafting Request</i> " vormi väljad. ....	24
Tabel 2. " <i>Privacy</i> " vormi väljad.....	31
Tabel 3. „ <i>Product Advice</i> “ vormi väljad. ....	38
Tabel 4. " <i>Disputes</i> " vormi väljad. ....	46

# 1 Sissejuhatus

Iga ettevõtte eesmärk on töötada ja toimida võimalikult sujuvalt ning olla edukas oma igapäevatoimingutes. Selleks, et ettevõtte edukaks ehitada, on tarvis tugevat töötajaskonda ja kindlakoelist infrastruktuuri. Peale selle on oluline, et kõik meeskonnad töötaksid ühise visiooni ja suurema sihi nimel. Koostöö soodustamiseks on mitmed ettevõtted võtnud kasutusele kasutajatoe portaali, mis pakub tsentraalset lahendust kõikidele küsimustele. Portaali võimaldab töötajatel esitada päringuid, ühendust võtta eri tiimidega abi saamise eesmärgil, pääseda ligi teadmistebaasile ja edastada muid ettepanekuid.

Käesolev töö on juhtumiuuring ettevõtte Bolt Technology OÜ põhjal, keskendudes sellele, kuidas toimib sealse juriidilise meeskonna kasutatav kasutajatoe portaal nii *front-end* kui ka *back-end* vaates. Bolt Technology OÜ sai alguse aastal 2013, mil tegevjuht Markus Villig otsustas luua mobiilse tarkvararakenduse, mis pakub kasutajale taskukohast, turvalist ja jätkusuutlikku taksoteenust. Tänapäevaks on Bolt kujunenud 75 miljoni kasutajaga super-rakenduseks 45 riigis, pakkudes mitmesuguseid mobiilsüsteemide – sõidu jagamine, ühiste autode kasutamine ja tõukerattad – ning toidu ja toidukaupade kohaletoimetamise teenust. Seejuures töötab Boltis tänapäevaks pea 2500 inimest selle nimel, et pakkuda kasutajale jätkuvalt esmaklassilist kvaliteeti taskukohase hinnaga. Ettevõtte on uurimisaluseks, kuna töö autor on Bolt Technology OÜ juriidiliste toimingute spetsialist (*legal operations specialist*) ning ühtlasi juriidilises osakonnas kasutatava kasutajatoe portaali administraator. Tänu sellele on autoril ligipääs portaali, mis võimaldab lõputöös esitada detailseid kirjeldusi selle modelleerimisest ja parendamisest, samuti esitada juhiseid ja soovitusi lugejale.

Töö eesmärk on hinnata portaali seisundit, kaardistada võimalused portaali paremaks töövõimeks, analüüsida kasutusjuhtumeid ning kirjeldada kogu rekonstrueerimisprotsessi. Töö tulemusel muutub portaali kasutamine ja päringute tegemine klientidele lihtsamaks ja loogilisemaks, samuti on ümber tehtud kasutusel olevad portaali vormid ja kategooriad, muudetud volavamaks kogu taustal toimuv töövoog ning seadistatud automaatse määramise reeglid, mis suunavad sissetulevad

päringud õigele juristile. Portaal kohandatakse täielikult vastavalt õigusliku tiimi vajadustele ning seejuures juuritakse välja kõik praegused murekohad ja manuaalsed toimingud. Töö autor selgitab lahti kogu protsessi algusest lõpuni – miks see projekt vajalik on, millised on tehtavad muudatused, mis on autori roll muudatusi tehes, joonistab välja kõik töövood, kaardistab automaatse määramise reeglid ja selgitab, kuidas süsteem juriidilises tiimis toimib ehk analüüsib portaali kasutajamugavust ning toob välja edasisi arendusvõimalusi.

Tööd kirjutades valmib kvaliteetne dokumentatsioon kogu tööprotsessist eelkõige äriprotsessi modelleerimise ja parendamise vaates. Kõige olulisem tulem on valmis ja kasutuskõlblik portaal, mis muudab Bolti õigusliku tiimi jaoks tööprotsessi ja isegi töömahtu tänu sellele. Lisaks valmib töö käigus juhend, mis võib tulevikus olla kasulik ja eeskujuks paljudele ettevõtetele, kes kasutavad *Jira*-t oma päringute esitamiseks, haldamiseks ning nende kallal töötamiseks.

Töö on jagatud kolmeks suureks osaks. Esimene osa tutvustab töö taustinformatsiooni Teine osa kirjeldab lähemalt metoodikat. Kolmandas osas on näidatud kogu tööprotsess algusest lõpuni ja analüüsitud tulemit.

## 2 Tehniline taustinformatsioon

Järgnevas peatükis tutvustatakse tarkvarasid ja tööriistu, mida töö teostamiseks kasutatakse. Lisaks on esitatud teisi võimalikke platvorme klienditoe portaali loomiseks ettevõttele ja põhjendatud, miks käesoleva töö loomiseks on valitud just *Jira*.

### 2.1 Atlassian ja Jira Service Management

*Atlassian* on 2002. aastal asutatud tarkvarafirma. Peamiselt keskendub firma just toote- ja tööriistaarendusele – näiteks on *Atlassian* välja andnud kasutajate seas populaarsed *Jira Service Desk* ja *Jira Service Management* tööriistad, mida on kasutatud ka käesolevas töös [1]. *Jira Service Management* (edaspidi JSM; varasemalt *Jira Service Desk*) on 2020 aastal välja tulnud *Jira* teenindus- ja tugihaldustööriist [2]. JSM-i kasutatakse peamiselt osakondadevahelise koostöö tegemiseks. JSM-i peamised eelis seisneb eelkõige ühe keskse platvormi pakkumises päringute esitamiseks. See võimaldab ettevõtte eri vertikaalidel kiirelt ja mugavalt reageerida muutustele ning pakkuda tugieenuse taotlejale meeldivat teenust, saates automaatseid värskendusi. Lisaks sellele on võimalik ühendada portaal *Confluence*-iga, mis sisaldab kõiki teadmisi ja eneseabi artikleid, et veel enam soodustada kiireid lahendusi ja tuge. [3]

Niisamuti kasutatakse ka käesolevas töös JSM-i, et luua portaal, mille kaudu on ettevõtte teistel osakondadel võimalik saata sisse päringuid. Autor modelleerib klientidele kohandatava portaali, mis on intuitiivne ja kasutajasõbralik.

### 2.2 JQL

JQL on *Jira* andmepäringu keel, mis võimaldab kasutajal filtreerida ja luua täpsemaid otsingupäringuid erinevate sõnade, väljade, väärtuste ja operaatorite abiga [4]. Süntaksid on üsna konkreetseid ja selged ning neid on võimalik kergesti redigeerida vastavalt vajadusele. Samuti on võimalik erinevaid süntakseid ka salvestada, nii et kui eesmärk on luua näiteks teatud raporteid või väljavõtteid, siis saab seda mugavalt ja kiirelt teha. JQL on väga sarnane tuntud pärimiskeelele SQL, mis samuti võimaldab ligi pääseda suurele

hulgale andmetele kerge süntaksi abil. Küll aga töötavad JQL ja SQL eri platvormidel (näiteks *Jira* ja *MS Access* vastavalt), mis on ka nende peamine erinevus. [5]

Autor kasutab JQL-i portaali automaatika reeglistiku juures. JQL abiga otsitakse üles tingimustele vastavad päringud ja määratakse neile seejärel omanik. Samuti on peamine kasutusjuht ka käesoleva töö puhul JQL käsuga käivitada otsing ning sooritada seejärel iga vaste puhul konkreetsed toimingud.

### 2.3 Sarnased klienditoe portaali lahendused

Lisaks käesolevas töös kasutatud *Jira Service Management* tööriistale on olemas veel teisigi sarnaseid lahendusi kasutajatoe pakkumiseks. Lõputöö on kirjutatud Bolt Technology OÜ näitel, kus ettevõttesiseselt kasutatakse *Atlassiani* pakutavaid tööriistu nagu *JSM*, *Confluence* ja mitmed teised, mistõttu osutus see antud töö puhul valituks. Küll aga võib mõnele teisele ettevõttele või meeskonnale sobida sootuks teine platvorm, mistõttu tutvustab autor neid järgnevalt.

Üks tuntud kasutajatuge pakkuv platvorm on *Zendesk*, mille eelis on mugavus ja mitmed integratsioonivõimalused teiste süsteemidega. Ka Boltis kasutatakse *Zendesk*-i, kuid kui *JSM* on kasutusel ettevõttesiseste klientidega suhtlemiseks, siis *Zendesk* on väliste klientide ja partneritega suhtlemiseks, kuna on antud otstarbeks loogilisem ja odavam. Samuti võimaldab *Zendesk*-i API Bolti rakenduses kliendiga otse suhelda ja päringuid luua; *Jira* seda mobiilis vajaminevalt ei võimalda. [6]

*GitLab* on populaarne peamiselt DevOps maailmas kui platvorm, mis pakub repositooriumi, päringute ja probleemide jälgimise võimalust ning kohta teadmiste jagamiseks [7]. Lisaks sellele pakub *GitLab* 2017. aastast ka vähemtuntud *service desk*-i võimalust. *GitLab*-i versioon kasutajatoest toimib emaili kaudu – päringud suunatakse spetsiaalse meiliaadressi kaudu saates isiklikku konfidentsiaalsesse projekti, misjärel on nende kallal võimalik töötada sarnaselt *JSM* või *Zendesk*-i päringutele. [8] Bolti puhul *GitLab* paraku ei toimiks, kuna ta on eelkõige mõeldud väikeettevõtetele – kõik teised *GitLab*-i pakutavad teenused muutuvad päringute arvu suurenemise tagajärjel aeglaseks ning igasugune sirvimine ja sünkroonimine peatub [9].

## 3 Metoodika kirjeldus

Järgnevas peatükis kirjeldatakse, kuidas autor kaardistab projekti valmimiseks ja eesmärkide täitmiseks vajalikud muudatused portaali vormide juures. Lisaks selgitatakse lahti *back-end* kui ka *front-end* vaates tehtavad sammud, mille täitmisel plaanitud lõpptulemuseni jõutakse. Teemakohastele allikatele toetudes on ulatuslikult kirjeldatud iga vormi osa olemust ja otstarvet.

### 3.1 Service Desk

*Service Desk* on *Jira* tööriist, mida kasutatakse peamiselt ülesannete haldamiseks ja projektijuhtimiseks. Portaali koondab tsentraalse kohana ühtekokku kõik ettevõtte osakonnad, et pakkuda kõikehõlmavat abi kliendile. Juriidilises osakonnas kasutatakse seda kõikvõimalike päringute haldamiseks, jälgimiseks ja salvestamiseks, et koguda andmeid, jaotada tööd ning pakkuda ettevõttele tuge igapäevaste juriidiliste küsimustega seoses.

Juriidilises osakonnas tegelevad päringutega peamiselt juristid ja assistent. Küll aga on võimalus iga päringu külge pookida mõni abitöötaja, kes oskab oma pädevusele vastavat sisendit jagada. Selleks, et *Service Desk*-is päringutega tegeleda, tuleb esmalt päring luua – seda võib teha iga ettevõtte töötaja. Seejärel ilmub meili teel töötajale teavitus, mis annab märku, et tema postkasti on ilmunud uus päring. Säärane teavitus tekib juhul kui automaatika reeglistikku on kirjutatud käsk, mis määrab päringu edasi süsteemist kindlale omanikule. Olles teavituse kätte saanud, avab töötaja päringu uuel veebilehel, kus on näha kõiki andmeid ja teavet, mis päringu looja on portaali vormi kaudu sisestanud. Just neid vorme ja reegleid konstrueerib töö autor.

### 3.2 Muudetavate vormide kaardistamine

2021 aasta sügisel algas Bolti juriidilises osakonnas suurejooneline uus ajastu, mille algust tähistab töötajate arvu kasvamine pea kolmekordseks. Seoses sellega muutusid mitmed vastutusvaldkonnad ja ka strateegiad, mida varasemalt kasutati, et juriidiliste

küsimustega tegeleda. Selleks, et pädevalt ja õigeaegselt päringutele vastata, tuli rekonstrueerida nelja juriidilise osakonna meeskonna *Service Desk* portaali vormid – „*Contract Review or Drafting Request*“, „*Privacy*“, „*Product Advice*“ ja „*Disputes*“.

Peamised murekohad nimetatud nelja vormi juures olid nende asja- ja ajakohatus, samuti probleem, et tööjõudu oli vähem kui sissetulevaid päringuid. Vormid olid loodud tavapärase malli järgi, mis ei olnud kohandatud ei juristide soovidele ega võimetele ning olid rohkem kahjuks kui kasuks lahendusteni jõudmisel. Peale selle kimbutas juriste ebaefektiivne ja konarlik töövoog, ebavõrdne tööjaotus, automaatika puudumine, mitteinformatiivsed vormid ja liiga suur töökoormus. Peale osakonna suurt täienemist ja inimressursi lisandumist tekkis viimaks võimalus kaardistada kõik problemaatilised kohad. Autor sai ühes juristidega seejärel luua visiooni uuteks vormideks ja viimaks leida toimivad pikaajased lahendused. Autor valmistas selle põhjal ulatusliku dokumentatsiooni kogu tööprotsessist ning kirjeldab, kuidas kohandatakse portaal täielikult vastavalt juriidilise tiimi vajadustele ning juuritakse välja kõik murekohad ja manuaalsed toimingud.

### **3.3 Väljade loomine**

Järgnev alapeatükk sisaldab lühikirjeldust kohandatud väljadest, nende loomisest ja kasutamisest. Autor selgitab, kuidas on nimetatud välja kasutatud vormide juures ja mida tuleb silmas pidada väljade loomise juures.

Väljade loomiseks tuleb projekti seadetes valida „*Custom fields*“ ning sealt edasi „*Create custom field*“. Uue välja loomisel tuleb esmalt otsustada sobivaim välja tüüp ning edasi anda väljale nimi koos välja liigile vastavate lisatingimustega (Joonis 1). Loodud väljad tuleb kuvamiseks seostada õige ekraaniga (Joonis 2). Alles seejärel ilmuvad loodud väljad vahekaardi lõppu ning neid on võimalik kasutada soovitud vormi juures. Võimalik on valida üks või mitu ekraani olenevalt sellest, kas loodud välja soovitakse kasutada ainult ühe konkreetse või mitme vormi juures. Valikus olevaid ekraane töö autor ise ei loonud, vaid need olid varasemalt loodud inseneri poolt, kes algse *Service Desk* portaali juriidilisele meeskonnale püsti pani.

Name\*

Country

Description

Kasutuseel X vormi juures Y kategooria valimisel.

Options\*

Add

Estonia	x
Latvia	x
Lithuania	x

Joonis 1. Väljade loomine *Jira*-s.

Screen	Tab	<input type="checkbox"/>
LS: Jira Service Management Screen	Default	<input type="checkbox"/>
LS: Jira Service Management Screen - Product Advice	Default	<input type="checkbox"/>
LS: Jira Service Management Screen for Privacy	Default	<input type="checkbox"/>
LS: Jira Service Management: Contract Review Issue Screen	Default	<input checked="" type="checkbox"/>
LS: Jira Service Management: Legal Compliance issue screen	Default	<input type="checkbox"/>
LS: Jira Service Management: Legal Disputes	Default	<input type="checkbox"/>
LS: Jira Service Management: Legal Questions Issue Screen	Default	<input type="checkbox"/>

Update Cancel

Joonis 2. *Jira Service Management* ekraanid vormidele väljade lisamiseks.

Olles soovitud väljad loonud ja ekraani(de)ga sidunud, on neidsamu väljasid võimalik edasi kasutada juba vormide loomise juures. Hea tava on süsteemi kiirena hoidmiseks luua võimalikult multifunktsionaalseid välju ning kasutada unikaalseid ja arusaadavaid nimesid väljade lihtsaks eristamiseks, kuid samaaegselt nimetada viisil, mis võimaldab väljasid kasutada mitmetes eri kohtades [10].

### 3.4 Dünaamilised vormid

Käesolevas alapeatükis kirjeldab autor, mis on dünaamilised vormid ja dünaamilised väljad vormide juures, kuidas ja miks neid kasutatakse, kuidas autor dünaamilisust töös ära kasutab ja miks see oluline on. Samuti toob autor välja, millised on olulised



validaatorid ja tingimused, mida tuleb silmas pidada väljade lisamisel dünaamiliste vormide juures.

Aastal 2012 [11] tuli Jira välja laiendusega „*Dynamic Forms*“, mis muutis kasutaja jaoks täielikult päringu esitamise teekonda. Peale selle, et laiendus võimaldas luua lühemaid vorme, kuvades sobivad väljad alles peale eelnevas küsimuses sobiva valiku tegemist, on see revolutsiooniline ka arendajale, kes saab taaskasutada eri vormides eelsalvestatud vormijuppe [12]. Nimetatud põhjustel otsustas ka autor laiendust kasutada. Peamine eesmärk oli muuta vormid võimalikult automaatseks, nii et kui muuta mitmes kohas kasutatava vormijupi juures midagi, siis jõustuksid tehtud muudatused ka teistes kasutuskohtades. Peale selle näeb kasutajaportaalis vorm palju puhtam, lühem ja selgem välja ning klient ei pea navigeerima mitmete küsimuste vahel, vaid peab vastama üksnes neile, mis tema päringu juures asjakohased on.

Dünaamilise välja lisamiseks tuleb projekti seadetes valida „*Dynamic Forms for Customer Portal*“ ning sealt edasi „*Add a new field*“, kus on valikus kõik varasemalt loodud ja õige ekraaniga seotud väljad. Seejärel avaneb võimalus lisada väljale portaalis kuvatav nimetus, abitekst ning validaatorid ja tingimused (Joonis 3). Joonisel 3 on näide ühest autori lisatud väljast „*Legal Scope*“, kuhu autor on sisestanud küsimuse, mis kuvatakse portaalis, jätnud tühjaks kirjeldava abiteksti välja ning lisanud validaatori. Valideerimisreegel lisatakse vaid juhul, kui väli on kohustuslik, valides reeglistikust „*is required*“ (Joonis 4). Kui väli on valikuline, siis jääb reegel lisamata. Tehtud muudatused jõustuvad kohe, mis tähendab, et nii kui väli lisatakse vormile, on seda näha ka kliendi vaates portaalis.

Field name	Display name	Field help	Options
Legal Scope Select List (single choice)	Does your contract relate to Global product, HQ Operations or Local operations?	Add field help	Validators 1 Conditions 0

Joonis 3. Dünaamilised väljad portaalis.

## Validation rules for field Bolt Product

is required

This rule doesn't require additional configuration

All validation rules were used

Save Close

Joonis 4. Valideerimisreegli lisamine.

„Conditions“ juures on võimalik lisada väljale tingimusi (Joonis 5). Tingimuste peamine eesmärk on anda väljale käsk jälgida, millal ta ilmuda võib; kui aga tingimust lisatud ei ole, siis on väli portaalis kuvatud igal juhul. Tingimusi saab lisada vaid valitud väljale eelnevate väljade kohta, mistõttu on väga oluline silmas pidada väljade järjekorda. Võimalik on lisada kahte tüüpi tingimusi: „is equal“, mille kohaselt valitud väli peab olema võrdne valitud väärtusega, ja/või „not empty“, mille kohaselt valitud väli ei tohi olla tühi.

CONDITION BLOCK 1 One of fields must be true to fulfil this condition.

Select field Select condition

+ Add field

and

+ Add next condition block

Save Cancel

Joonis 5. Tingimus(t)e lisamine väljale.

Samuti on võimalik lisada ühe välja juurde mitu tingimusplokki, kus eri plokkides esitatud tingimused (mitme tingimuse korral üks või enam tingimust) peavad olema täidetud, et väli portaalis nähtavale ilmuks. Seejuures on oluline jälgida, et ühe ploki sisse lisatud tingimuste seast vähemalt üks oleks täidetud; ning mitme ploki korral peavad kõik ploki olema täitnud esmase tingimuse ehk sisaldama vähemalt ühte täidetud tingimust. [13] Plokkide ja tingimuste arvul puudub limit.

### 3.5 Automatiseerimine

Järgnev alapeatükk sisaldab lühikirjeldust automaatsest määramisest ja selle reeglistikust ning vajalikkusest juriidilises meeskonnas. Autor kirjeldab, kuidas luua süsteemi komponente ja ühendada neid vormidega, et süsteem saaks automaatselt sissetuleva päringu õigele juristile suunata. Samuti selgitab autor, kuidas kirjutada automaatika reegleid, mille alusel süsteem mõistab, millise kategooria või komponendiga seotud päringud lähevad millisele juristile.

Bolti juriidiline meeskond koosneb omakorda seitsmest väiksemast tiimist, kes kõik tegelevad neile määratud juriidiliste teemadega. See tähendab, et portaalis loodavad päringud peavad jõudma õige alameeskonna juurde ja sealt edasi omakorda õige juristi juurde. Selleks, et vähendada juristide tööd ja vaeva ning eemaldada vajadus juristidel ise endale tööd määrata, kirjutab autor süsteemile ette automaatse määramise reeglid. Need reeglid ja jaotused on kooskõlastatud terve juriidilise meeskonnaga, nii et kõik juristid saavad just enda pädevusse kuuluvad päringud ja töömaht oleks ühtlane terves osakonnas.

Automaatikat muudetakse projekti seadete alt, valides „*Project rules*“ ja sealt edasi valides sobiva reegli. Reeglid võimaldavad süsteemis toiminguid autori määratud kriteeriumide alusel automatiseerida ning on kolmeosalised: päästikud, tingimused ja toimingud [14]. Reeglite komplekt, mis oli meeskonnas kasutusel varasemalt, on inseneri loodud. Seal puudusid igasugused viited komponentidele ja kategooriatele; vaid üksikud väljad olid kõvakodeeritud reeglistikku, et automaatselt edastada need päringud. Autor kirjutab reeglistiku ümber nii, et see vastaks uutele komponentidele, kategooriatele ja tööjaotusele. Autor eemaldab ka kõvakodeeritud osad, kuna see on halb tava ning kõik kategooriad ja/või komponendid peavad olema automaatselt muudetavad.

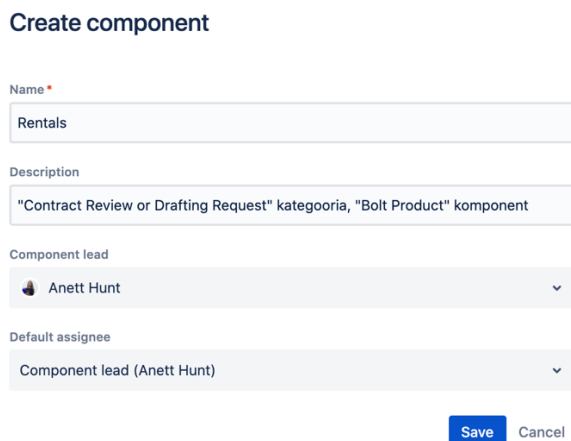
Reeglid järgivad väga lihtsat *when-if-then* ülesehitust, mis sisuliselt tähendab, et autor kirjutab süsteemile, millal tuleb reeglit täita (*when*), mis tingimusel (*if*) ja mida peab süsteem tegema, kui tingimus on täidetud (*then*). Kõik töös esitatud reeglid algavad joonisel 6 näidatud JQL päringuga, mis täidab reeglit ettenähtud ajakava järgi. Selle alusel filtreerib süsteem välja vaid need päringud, mis on loodud projektis „*Legal*“ (juriidilise meeskonna portaal), mil puudub omanik, on staatuses „*To Do*“ (vaikimisi staatus kõikidel sissetulevatel päringutel) ning on loodud käesoleval päeval. Autor lisas esialgsele inseneri loodud JQL kirjele juurde omaniku puudumise ja loomispäeva tingimuse, et süsteem

määraks omaniku vaid neile päringutele, millel omanikku veel ei ole ja loeks vaid neid päringuid, mis on loodud käesoleval päeval, et mitte end liialt koormata vanade päringutega. JQL kirjele järgnevad tingimused ja toimingud on edaspidi kirjeldatud iga vormi juures.

```
project = Legal AND assignee is EMPTY and statusCategory = "To Do" and  
createdDate > startOfDay()
```

Joonis 6. Käsk JQL-i käivitamiseks.

Komponentide loomine, mida süsteem määramise juures kasutab, toimub samuti projekti seadete alt, valides „*Components*“ (Joonis 7). Oluline on seejuures jälgida, et nimi, mis komponendile antakse, peab olema identne selle nimega, mis talle anti listi loomise juures. Näiteks kui autor on eelnevalt teinud listi „*Bolt Product*“, mille elemendid on „*Food*“, „*Rentals*“, „*Drive*“, siis üksusele „*Rentals*“ omaniku määramisel tuleb uuesti kirjutada nimi „*Rentals*“, mitte näiteks „*Bolt Rental*“. Vastasel juhul süsteem ei tuvasta, et tegemist on samade elementidega.



**Create component**

Name \*

Rentals

Description

"Contract Review or Drafting Request" kategooria, "Bolt Product" komponent

Component lead

Anett Hunt

Default assignee

Component lead (Anett Hunt)

Save Cancel

Joonis 7. Komponentide loomine süsteemis.

Komponendi omaniku ehk „*Component lead*“ valimisel järgitakse osakonnasiseselt sätestatud reeglistikku, kus igale juristile määratakse just tema pädevused. Samuti on oluline silmas pidada, et vaikimisi omanik ehk „*Default assignee*“ oleks sama mis komponendi omanik. Vaikimisi omanik määrab kindlaks selle, kellele konkreetset

komponenti sisaldavad päringud automaatselt määrata. Komponentidele omaniku määramine süsteemis on võtmeteguriks hiljem automaatse määramise reeglistiku juures ning ühtlasi lihtsustab hiljem töö jaotamist kui on selge ülevaade, kellel kui mitu komponenti on. [15]

## 4 Vormide realiseerimine ja analüüs

Järgnevas peatükis selgitab autor, kuidas vormid modelleeritakse ja realiseeritakse. Töö käigus kirjutab autor kogu protsessist ulatusliku dokumentatsiooni ning valmistab juhendi. Töö valmimisel hindab autor projekti edukust ja leiab võimalusi projekti edasiseks arendamiseks.

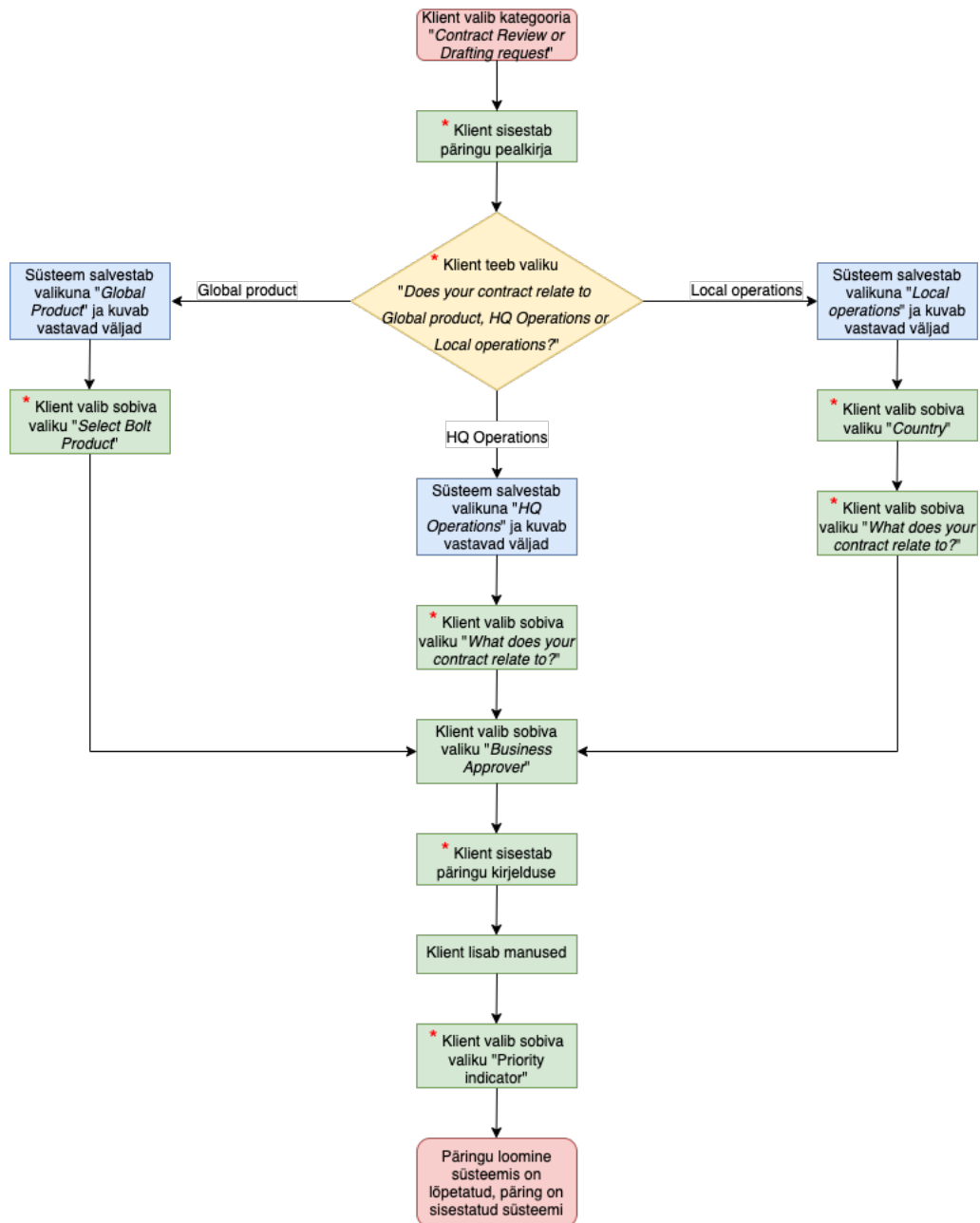
### 4.1 „*Contract Review or Drafting Request*“ kategooria

„*Contract Review or Drafting Request*“ puhul on tegemist kategooriaga, mille kaudu esitatakse juriidilisele meeskonnale päringuid seoses lepingu ülevaatuse või mustandi koostamisega. Tehtav päring on seega seotud uue või olemasoleva lepinguga kas tarnija või mis tahes kolmanda osapoolega.

Antud kategooria on kasutusolevatest valikutest ülekaalukalt populaarseim – 50% ehk täpselt pool kõikidest sissetulevatest päringutest on tehtud just selle kategooria alt. Võrreldes kõikide teiste kategooriatega, on „*Contract Review or Drafting Request*“ ka kõige keerukam oma automaatika ja reeglistiku poolest. Kui mõne teise kategooria puhul on selge, et kõik päringud lähevad ühele kindlale osakonnale ja selle liikmetele, siis käesoleva kategooria puhul tuleb kõik sissetulevad päringud ära jaotada kõikide juriidilise meeskonna liikmete vahel, nii et igaüks saaks just enda pädevusse kuuluva päringu.

#### 4.1.1 Loodud vorm

Vormi *front-end* vaate loomise eelduseks on esmalt kaardistada tehtavad muudatused. See tähendab, et tuleb selgelt lahti mõtestada kategooria eesmärk ja selle põhjal kirja panna küsimused, mis on olulised päringu kallal töötamiseks. Lisaks on oluline panna paika need väljad, mille alusel süsteemile hiljem automaatse määramise reeglistik kirjutada. Viimaks tuleb märkida, millised väljad on kohustuslikud ja millised valikulised. Alustuseks on autor loonud vooskeemi (Joonis 8), mis visualiseerib loodavat vormi ning kus punased tärnid tähistavad vormi juures kohustuslikke välju.



Joonis 8. "Contract Review or Drafting Request" portaali vormi vooskeem.

Olles loonud vooskeemi, kasutab autor *Jira* tarkvara, et luua vooskeemil märgitud otsustuskohtade jaoks kohandatud väljad vastavalt alapeatükis 3.3 kirjutatud juhendile. Seejuures vastab iga küsimus täpselt ühele väljale. Tabelis 1 on autor esimeses kolmes tulbas kirja pannud kõik valitud kategooria juures vajaminevad väljad koos nende tüübi ja lisadega.

Tabel 1. "Contract Review or Drafting Request" vormi väljad.

Välja nimi	Tüüp	Lisa	Validaator	Tingimus(ed)
<i>Title</i>	Tekstiväli (üks rida)	-	Kohustuslik	-
<i>Legal Scope</i>	List (üks valik)	Valikud: <i>Global product, HQ operations, Local operations</i>	Kohustuslik	-
<i>Legal Contract Type</i>	List (üks valik)	Valikud: <i>HQ Marketing, HQ Finance, HQ People, HQ Commerce/Fraud, HQ Customer Support, HQ Technology (Engineering, Infosec, Internal IT), HQ Business Development, HQ Fundraising/M&amp;A</i>	Kohustuslik	„ <i>Legal Scope</i> “ väli on võrdne väärtusega „ <i>HQ operations</i> “
<i>Country</i>	List (üks valik)	Valikud: kõik riigid, kus Bolt tegutseb	Kohustuslik	„ <i>Legal Scope</i> “ väli on võrdne väärtusega „ <i>Local operations</i> “



Tabel 1. "Contract Review or Drafting Request" vormi väljad.

<i>Local Contract Type</i>	List (üks valik)	Valikud: <i>General service operations, NDA, Marketing, Real estate, Strategic partnerships, Other</i>	Kohustuslik	„ <i>Legal Scope</i> “ väli on võrdne väärtusega „ <i>Local operations</i> “
<i>Bolt Product</i>	List (üks valik)	Valikud: <i>Drive, Market, Food, Rentals, Rides, Business, Business Delivery, New product</i>	Kohustuslik	„ <i>Legal Scope</i> “ väli on võrdne väärtusega „ <i>Global product</i> “
<i>Approver</i>	Kasutaja valija (üks valik)	-	Valikuline	-
<i>Description</i>	Tekstiväli (mitu rida)	-	Kohustuslik	-
<i>Attachment</i>	Manuse väli	-	Valikuline	-
<i>Business Priority</i>	List (üks valik)	Valikud: <i>Business Critical, Business Important, Business Essential</i>	Kohustuslik	-

Peale väljade loomist ja ekraanide juurde lisamist tuleb *Jira Service Management* dünaamiliste vormide laiendust kasutades luua portaalis kliendile kuvatavad vormid vastavalt alapeatükis 3.4 kirjeldatud juhendile. Tabelis 1 on autor kahes parempoolsemas tulbas kirja pannud kõik vastavad validaatorid ja tingimused. Joonistel 9 ja 10 on näidatud vastavalt valminud vormi *back-end* vaates ja *front-end* vaates. Kuna „*Title*“ väli on

ainsana varasemast kõvakodeeritud iga vormi juurde, siis seda pole näha *back-end* vaates *dynamic fields* valiku all.

DYNAMIC FIELDS

[Manage fields](#) Copy fields with configuration ▾

Field name	Display name	Field help	Options
Legal Scope Select List (single choice) ▾	Does your contract relate to Global product, HQ Operations or Local operations?	Add field help	Validators 1 Conditions 0
Legal Contract Type Select List (single choice) ▾	What does your contract relate to?	Add field help	Validators 1 Conditions 1
Country Select List (single choice) ▾	Country	Add field help	Validators 1 Conditions 1
Local Contract Type Select List (single choice) ▾	What does your contract relate to?	Add field help	Validators 1 Conditions 1
Bolt Product Select List (single choice) ▾	Select Bolt Product	Add field help	Validators 1 Conditions 1
Approvers User Picker (multiple users) ▾	Business Approver	Add field help	Validators 0 Conditions 0
Description Text Field (multi line) ▾	Description	Add field help	Validators 1 Conditions 0
Attachment Attachment ▾	Attach the documents	Add field help	Validators 0 Conditions 0
Business Priority Select List (single choice) ▾	Priority indicator	Add field help	Validators 1 Conditions 0

Joonis 9. Kategooria "Contract Review or Drafting Request" vormi *back-end* vaade.

Help Center / Legal

## Legal

What can we help you with?

**Contract review or drafting request**  
Your question relates to a new or existing contract with a supplier o...

Raise this request on behalf of \*

Anett Hunt (anett.hunt@bolt.eu)

Title \*

Does your contract relate to Global product, HQ Operations or Local operations? \*

Select...

Business Approver

Enter name or email...

Description \*

Attach the documents

Drag and drop files, paste screenshots or  
Browse

Priority Indicator \*

Select...

Send Cancel

Joonis 10. Kategooria "Contract Review or Drafting Request" vormi *front-end* vaade.

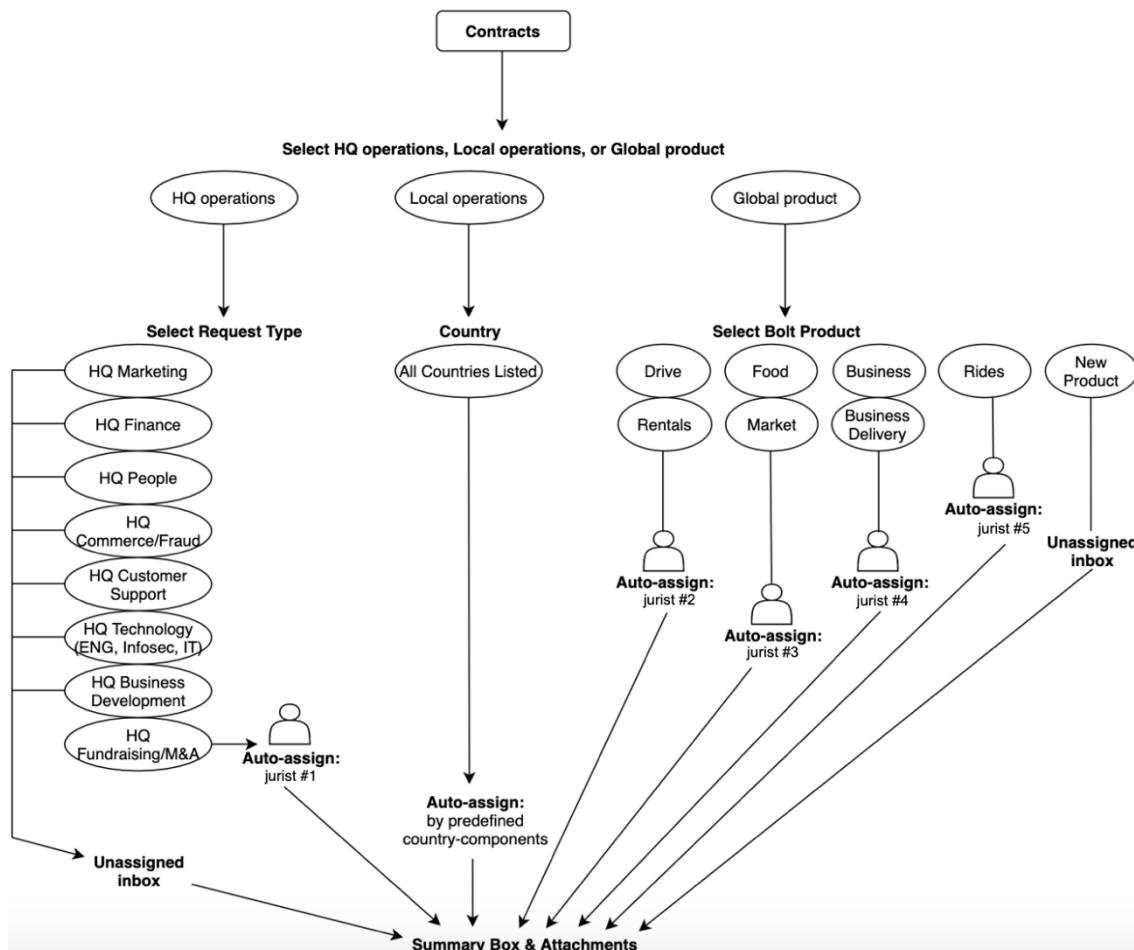
Kategooria „*Contract Review or Drafting Request*“ puhul olid varasemalt loodud väljad „*Title*“, „*Description*“ ja „*Attachment*“, mida autor taaskasutas vormi rekonstrueerimise juures. Nii uue vormi vaade kui ka ülejäänud väljad olid paika pandud ja loodud autori poolt, võttes arvesse meeskonna vajadusi. Varasemalt kasutatud vorm oli selgelt liiga ebamäärane ega andnud juristidele head arusaama päringust. Sel põhjusel tuli enne päringu kallal töötamist esitada mitmeid täpsustavaid küsimusi, mis omakorda kulutas väärtuslikku tööaega. Töö autori eesmärk oli seega kujundada kõige loogilisem vorm, mis lihtsustab klientide päringu esitamise protsessi ja ühtlasi annab juristidele detailse ülevaate päringu sisust. Seejuures pidas autor silmas, et kasutatav keel, küsimused, valikud oleksid üheselt mõistetavad nii kliendi kui ka juristi poolelt.

Täna tulevad pea pooled päringud sisse just käesoleva kategooria kaudu. Uus vorm on suur edasimineku varasemast ning aitab juristidel kiiremini mõista, kui kaua päringu kallal töötamine aega võib võtta ja mis on need sammud, mis aitavad lahenduseni jõuda. Tulevikus on töö autoril eesmärk leida võimalus veel kategooriaid luua ja lisada täpsustavaid küsimusi, mille abil jaotada sissetulevaid päringuid täpsemalt. Tänu kategoriseerimisele on andmeanalüütikutel võimalik luua korrektsemaid väljavõtteid ja esitada selgemaid andmeid päringute põhjal.

#### **4.1.2 Automaatika**

„*Contract Review or Drafting Request*“ kategooria puhul jälgib automaatika kolme välja: „*Request Type*“, „*Country*“ ja „*Bolt Product*“. Valik on tingitud tiimi ülesehitusest – Bolti juriidilises meeskonnas on töö jaotatud nii, et kindlad juristid on määratud kindlate teemade, riikide või toodetega tegelema. Need väljad ilmuvad, kui klient valib päringut luues vastavalt kategooria: „*HQ operations*“, „*Local operations*“ või „*Global Product*“. Kuna klient saab kategooriate seast valida vaid ühe, siis on süsteemil otsuse tegemise juures abiks asjaolu, et edasine juristi valik sõltub väljast, mis ei ole tühi. Lisaks võib nimetatud väljasid käsitleda kui komponente. Kui kategooria valikust sõltub komponentide valik, siis komponendi valikust sõltub jurist, kellele päring automaatselt määratakse. Töö autor on loonud skeemi (Joonis 11), kus on kujutatud kõik võimalikud kasutaja valikud, mis on süsteemi jaoks olulised otsuse tegemiseks. Anonüümsuse tagamiseks on skeemilt nimed eemaldatud ja juristid märgitud numbritega, et tähistada erinevaid inimesi. Lisaks on näha teksti „*Unassigned inbox*“, mis tähistab komponente,

millel puudub omanik. Kõigi kolme – „Request Type“, „Country“ ja „Bolt Product“ – puhul toimib komponendi loomine ja sellele omaniku määramine ühesuguselt (Joonis 7).



Joonis 11. Komponentidele vastavaid juriste tähistav skeem.

Olles kõik komponendid loonud ja neile vastavad omanikud (juristid) määranud, on tarvis kirjutada valmis automaatse määramise reeglistik süsteemile. Reeglistiku kirjutamiseks kasutab autor JQL-i. Esmalt tuli kirjutada käsklus, mis ütleb süsteemile, millal käivitada JQL-otsing ja sooritada toimingud (Joonis 6). Järgnevalt tuli kirjutada kolm eraldiseisvat IF-plokki, millest esimene kontrollib „HQ operations“ valides „Request Type“ komponente (Joonis 12), teine „Local operations“ valiku „Country“ komponente (Joonis 13) ja kolmas „Global Product“ valiku „Bolt Product“ komponente (Joonis 14). Kui süsteem on üles leidnud õige ploki, loeb ta etteantud listist õige väärtuse ja määrab väärtusele vastava juristi.

IF: issue type = Contract Review or Drafting Request and legal scope = HQ operations  
THEN: components = legal contract type

Joonis 12. Käsk "*HQ operations*" valiku "*Request Type*" komponentide listi kontrollimiseks.

IF: issue type = Contract Review or Drafting Request and legal scope = Local operations  
THEN: components = country

Joonis 13. Käsk "*Local operations*" valiku "*Country*" komponentide listi kontrollimiseks.

IF: issue type = Contract Review or Drafting Request and legal scope = Global Product  
THEN: components = Bolt Product

Joonis 14. Käsk "*Global Product*" valiku "*Bolt Product*" komponentide listi kontrollimiseks.

Varasemalt oli „*Contract Review or Drafting Request*“ kategoorias eraldatud vaid lokaalsed ja globaalsed päringud, kus sissetulevad päringud jooksid otse terve tiimi postkasti ega määranud neile omanikku. Sel põhjusel kirjutas autor olemasoleva automaatika reeglistiku ümber. Süsteem pidi mõistma, et kahe valiku asemel on nüüd kolm suurt komponentide listi, mida lugeda ning lisaks kategooria eraldatusele, määras autor igale komponendile veel eraldi omaniku. Kõik komponendid seejuures on autori poolt loodud ja juristidega seotud. Võrreldes varasema süsteemiga ei pea ükski jurist endale ise postkastist sobivaid päringuid töötamiseks määrama, vaid need määratakse talle automaatselt. Juristide isiklikud päringud on nüüd leitavad igäühe isiklikust postkastist, mitte tiimi ühisest postkastist.

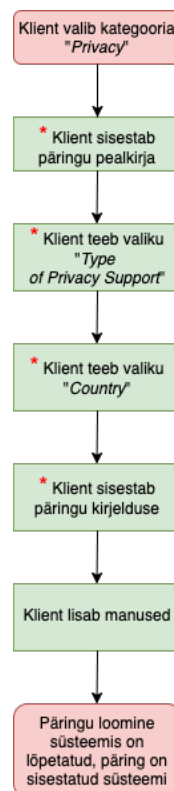
## 4.2 „*Privacy*“ kategooria

„*Privacy*“ on juriidilises osakonnas privaatsusmeeskonna hallatav kategooria, mis toetab peamiselt privaatsuse, andmekaitse, isikuandmete ja GDPR teemadega seotud funktsioone. Antud kategooria on ainus, mis ei tegele lepingute ülevaatusega, vaid annab nõu nii klientidele kui ka juristidele privaatsuse ja kõiksuguste andmetega seotud teemade kohta.

„Privacy“ kategooria on kasutuse poolest teisel kohal „Contract Review or Drafting Request“ järel, võttes enda alla 24% kõikidest portaalis sissetulevatest päringutest. Võrreldes osakonna teiste meeskondadega, on privaatsusmeeskond veel noor ja väike, mistõttu kõik päringud jooksevad vaid ühele inimesele. Sel põhjusel on antud kategooria täna üks lihtsakoelisemaid, kuid omab suurt potentsiaali tulevikus, kui meeskond kasvab.

#### 4.2.1 Loodud vorm

Sarnaselt „Contract Review or Drafting Request“ kategooriale, on autor esmalt kaardistanud muudatused, et luua soovitud uus vorm. Kuna meeskonnas töötab vaid üks inimene „Privacy“ kategooria päringutega, siis on oluline andmeanalüüsi jaoks peamiselt kajastada, mis tüüpi küsimusega on tegemist, kuid puudub suurem vajadus kompleksse vormi järele. Võrreldes teiste kategooriatega, on käesolev „Privacy“ kategooria väga konkreetne ja sisaldab vaid kohustuslikke väljasid. Kõike seda arvesse võttes, on autor loonud vooskeemi (Joonis 15), mis kujutab kliendi teekonda portaalis.



Joonis 15. „Privacy“ portaali vormi vooskeem.

Olles loonud vooskeemi, kasutab autor Jira tarkvara, et luua märgitud otsustuskohtade jaoks kohandatud väljad vastavalt alapeatükis 3.3 kirjutatud juhendile. Tabelis 2 on autor esimeses kolmes tulbas kirja pannud kõik valitud kategooria juures vajaminevad väljad koos nende tüübi ja lisadega.

Tabel 2. "Privacy" vormi väljad.



Välja nimi	Tüüp	Lisa	Validaator	Tingimus(ed)
<i>Title</i>	Tekstiväli (üks rida)	-	Kohustuslik	-
<i>Privacy Request Type</i>	List (üks valik)	Valikud: <i>Data protection impact assessment (DPIA), Data Processing Agreement (DPA), Potential data incidents/breach, Police requests, Data requests from public authorities, Data subject request - data access, deletion, rectification etc., Request about Bolt's data processing principles, Other, Direct marketing, Privacy question related to product, Training requests</i>	Kohustuslik	-
<i>Country</i>	List (üks valik)	Valikud: kõik riigid, kus Bolt tegutseb	Kohustuslik	-
<i>Description</i>	Tekstiväli (mitu rida)	-	Kohustuslik	-

Tabel 2. "Privacy" vormi väljad.

<i>Attachment</i>	Manuse väli	-	Valikuline	-
-------------------	-------------	---	------------	---

Olles tabelis märgitud väljad loonud ja ekraanide juurde lisanud vastavalt alapeatükis 3.4 kirjeldatud juhendile, loob autor portaalis kuvatavad vormid. Tabelis 2 on autor kahes parempoolsemas tulbas kirja pannud kõik vastavad validaatorid ja tingimused. Joonistel 16 ja 17 on näidatud vastavalt valminud vormi *back-end* vaates ja *front-end* vaates.

#### DYNAMIC FIELDS

Field name	Display name	 Field help	 Options
<b>Privacy Request Type</b> Select List (single choice)	Type of Privacy Support	Add field help	<b>Validators</b> 1 <b>Conditions</b> 0
<b>Country</b> Select List (single choice)	Country	Add field help	<b>Validators</b> 1 <b>Conditions</b> 0
<b>Description</b> Text Field (multi line)	Tell me your legal query	Add field help	<b>Validators</b> 1 <b>Conditions</b> 0
<b>Attachment</b> Attachment	Attach your files	Add field help	<b>Validators</b> 0 <b>Conditions</b> 0

Joonis 16. Kategooria "Privacy" vormi *back-end* vaade.



## Legal

What can we help you with?

**Privacy**

You have a question relating to data protection and/or personal data.

▼

Raise this request on behalf of \*

Anett Hunt (anett.hunt@bolt.eu)

⊗ ▼

Title \*

Please provide a simple title of your ticket that includes the nature of your request

Type of Privacy Support \*

Select...

▼

Country \*

Select...

▼

Tell me your legal query \*

/

Attach your files

Drag and drop files, paste screenshots or

Browse

Send
Cancel

Joonis 17. Kategooria "Privacy" vormi *front-end* vaade.

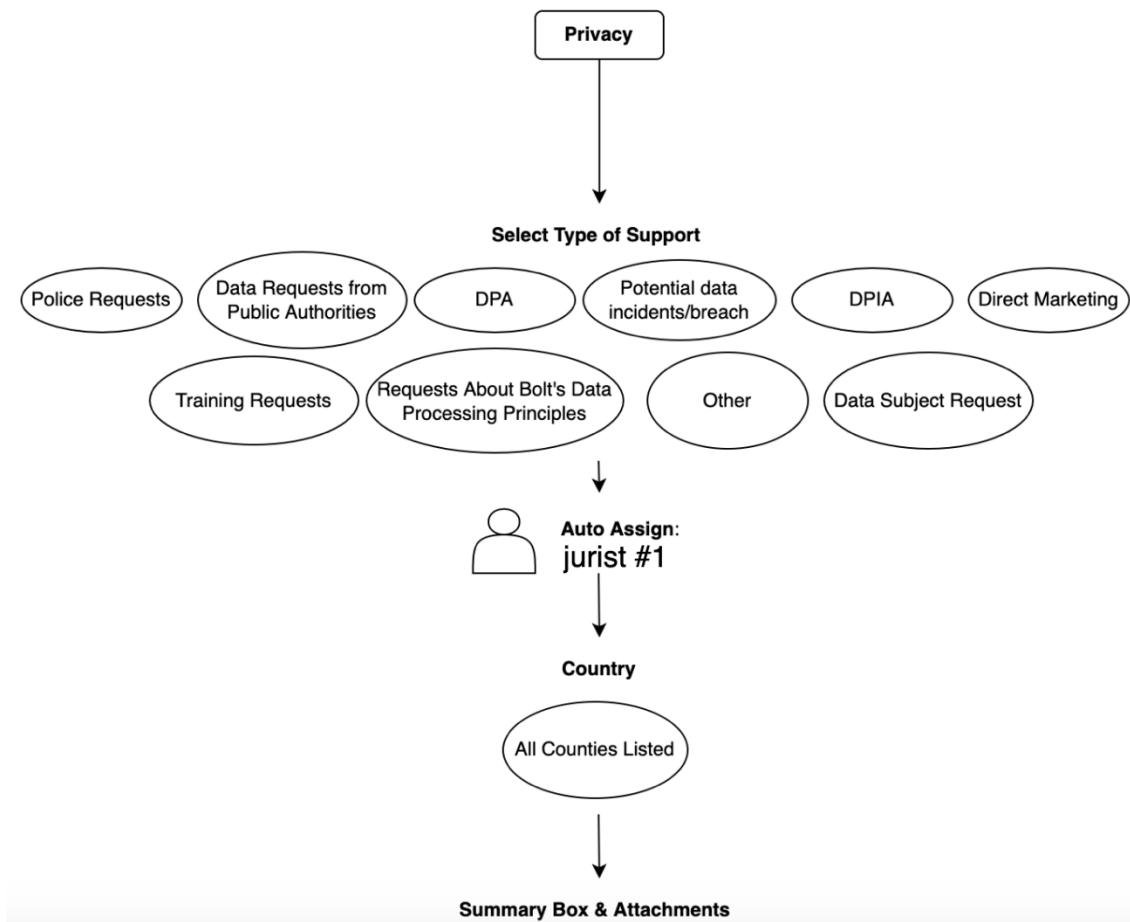
Kategooria „Privacy“ puhul olid varasemalt loodud väljad „Title“, „Description“ ja „Attachment“, mida autor taaskasutas vormi rekonstrueerimise juures. Arvestades, et väikses privaatsusmeeskonnas töötab vaid üks inimene päringute kallal, kohandas autor vormi väga lihtsaks, eemaldades mitmed ebavajalikud vaikimisi väljad ning lisades vaid riigi ja päringu tüübi väljad. Varasem vorm sisaldas küsimusi, misjuures vastamisaeg ja vastuse relevantsus polnud omavahel võrdväärse suhtes – klient pidi pikalt küsimuse üle mõtlema, samas kui päringu kallal töötav tiimiliige mõtles tänu oma pädevusele vastuse kiiremini ja tihtipeale õigemini välja. Sel põhjusel oli see privaatsusmeeskonna palve lisada vaid hädavajalikud väljad. Võrreldes ka näiteks „Contract Review or Drafting

*Request*“ kategooriaga, mis keskendub pikkade lepingute ülevaatusele ja korrigeerimisele või uute lepete loomisele, on „*Privacy*“ kategooria eesmärk vastata vaid (enamasti) ühele kindlale küsimusele, mis omakorda vähendab vajadust mitmete täpsustavate küsimuste ja/või klauslite järele.

Täna, võttes enda alla pea veerand sissetulevatest päringutest, on uuenenud vorm mugavam ja hoopis kasutajasõbralikum. „*Privacy*“ kategooria on hea näide olukorrast, kus lihtsuses peitub võlu – vähem kohustuslikke väljasid jätab kliendile piisavalt ruumi, et olla oma küsimusega konkreetne ning välistab situatsiooni, kus klient peab päringut tehes justkui ise oma esitatavale murele lahenduse leidma. Tulevikus, kui meeskond kasvab, on autori eesmärk hoida vorm sarnaselt lihtsana. Küll aga tuleb üle vaadata päringu tüübid, et luua seal omakorda valikud, mis annaksid võimaluse eri töötajatel määrata enda pädevustele kõige sobivamaid päringuid. Seda on aga võimalik teha vaid siis, kui päringutega töötab tulevikus rohkem kui üks inimene.

#### **4.2.2 Automaatika**

Sarnaselt „*Privacy*“ vormi lihtsale ülesehitusele, on ka kategooria automaatika reeglid üsna konkreetselt ja lühidalt kirjutatud. Võttes arvesse asjaolu, et vaid üks meeskonnaliige tegeleb sissetulevate päringutega, on autor kirjutanud ka reegli vastavalt. Antud kategooria puhul seisneb automaatika peamine eripära just selles, et süsteem ei jälgi ühtegi kindlat komponenti, vaid määrab automaatselt kõik „*Privacy*“ kategooria „*Privacy Request Type*“ valiku päringud ühele inimesele. Sellest tulenevalt on töö autor loonud skeemi (Joonis 18), mis kujutab võimalikke valikuid ja kohta, kus süsteem teeb otsuse määrata päring juristile.



Joonis 18. Komponentidele vastavat juristi tähistav skeem.

Seejärel tuleb skeemile vastavalt kirjutada automaatika reeglid. Autor kasutab seejaoks JQL-i ning alustab reeglit vaikimisi käsuga (Joonis 6), mis annab süsteemile teada, millal otsing tuleb käivitada ja toimingud sooritada. Tööjaotusest tulenevalt tuli kirjutada vaid üks reegel, mis annab süsteemile teada, kellele päringuid edasi määrata (Joonis 19).

```

IF: issue type = Privacy
THEN: assignee = jurist #1
  
```

Joonis 19. Käsk "Privacy" kategooria päringute automaatseks määramiseks.

Varasemalt olid kõik „Privacy“ kategooria päringud määratud ühele inimesele olenemata riigist või päringu tüübist. Seoses meeskonna laienemisega, kirjutas autor reeglitiku ümber selliselt, et tulevikus on võimalik määrata eri „Privacy Request Type“ komponente

eri juristidele. Seejaoks tuleb praeguse jurist #1 asemele kirjutada käsklus, mis ütleb süsteemile, milliseid komponente ja neile vastavaid omanikke lugeda. Komponentide loend on autori poolt samuti loodud, kuid kuna hetkel pole vajadust süsteemi koormata selle lugemisega iga kord, siis on sisse kirjutatud, et kõik „*Privacy*“ kategooria päringud lähevad automaatselt jurist #1-le olenemata komponendist. Sarnaselt „*Contract Review or Drafting Request*“ kategooriale on nüüd ka privaatsusmeeskonna liikmete päringud nüüd leitavad isiklikust postkastist, mis välistab täielikult vajaduse päringuid ise määrata.

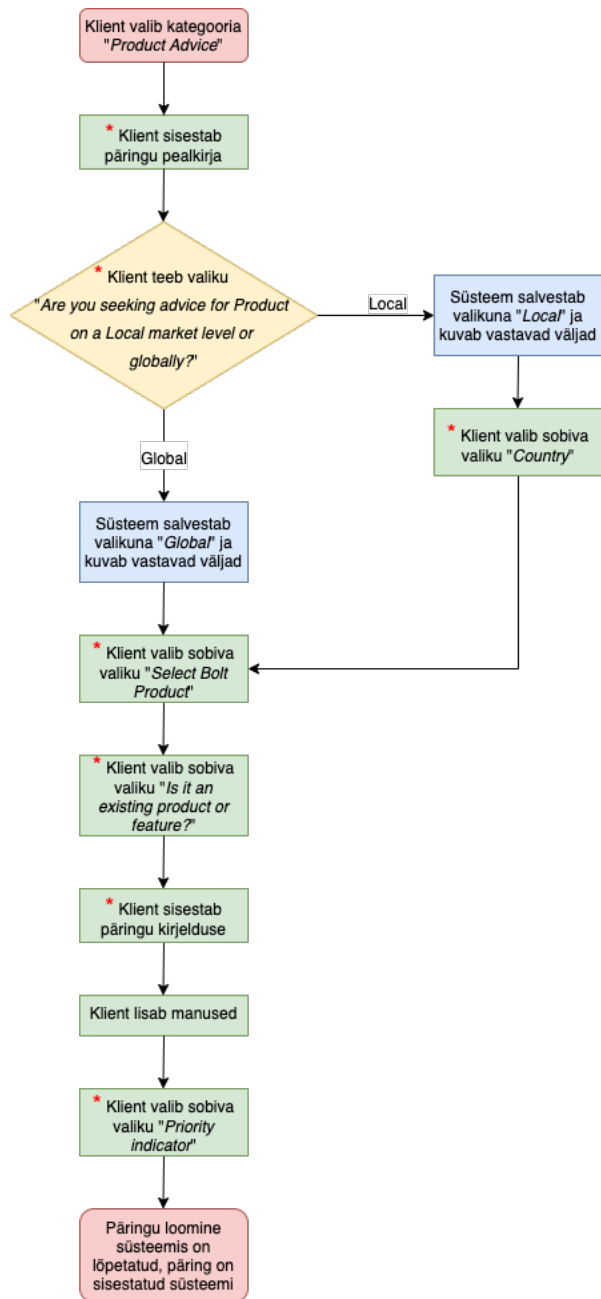
### **4.3 „*Product Advice*“ kategooria**

„*Product Advice*“ on juriidilises osakonnas kategooria, mille kaudu esitatakse päringuid, mis on seotud konkreetse Bolti tootega. Sarnaselt „*Contract Review or Drafting Request*“ kategooriale, on ka „*Product Advice*“ eesmärk vaadata üle või koostada lepinguid, keskendudes riigi asemel just tootele ja toote eripäradele. Antud kategooria keskendub peamiselt erinevatele tootearendusalgatustele ja pakub juriidilisi juhiseid juba olemasolevate toodetega seotud küsimuste osas.

„*Product Advice*“ on kõige harvemini kasutatav kategooria – vaid 4% päringutest on seotud spetsiifilise tootega. Küll aga on oluline, et igal tootel oleks oma kindel jurist, kes teab enda toodet/tooteid läbi ja lõhki, mistõttu on meeskonnas viis juristi, kes tegelevadki igapäevaselt enda tootega seotud nõustamisega. Käesolev kategooria ei ole küll laialdaselt kasutatav, kuid see-eest üks olulisemaid.

#### **4.3.1 Loodud vorm**

Ühtviisi eelnevate kategooriatega, on autor kaardistanud „*Product Advice*“ vormi juures tehtavad parandused. Võttes arvesse kategooria eesmärki keskenduda vaid Bolti toodetele, on paika pandud uued väljad ja küsimused, mis sunnib päringu loojat süvitsi mõtlema, kas tal on tarvis üldist nõu seoses lepinguga või konkreetseid vastuseid seoses tootega. Sarnaselt „*Privacy*“ kategooriale, tegeleb „*Product Advice*“ väga spetsiifiliste päringutega, kus kõik väljad on kohustuslikud ja lahenduseni jõudmiseks olulised. Autor on loonud vooskeemi (Joonis 20), milles on märgitud kõik küsimused, visualiseerides loodavat vormi.



Joonis 20. „Product Advice“ portaali vormi vooskeem.

Vastavalt alapeatükis 3.3 kirjas olevale juhendile loob autor Jira tarkvara kasutades vooskeemil märgitud otsustuskohtade jaoks kohandatud väljad. Üheselt eelnevatele kategooriatele, vastab ka „Product Advice“ vormis iga küsimus ühele väljale. Tabelis 3 on välja toodud kõik kasutuselolevad väljad koos vastava tüübi ja lisadega.

Tabel 3. „Product Advice“ vormi väljad.

Välja nimi	Tüüp	Lisa	Validaator	Tingimus(ed)
<i>Title</i>	Tekstiväli (üks rida)	-	Kohustuslik	-
<i>Rollout type</i>	List (üks valik)	Valikud: <i>Global, Local</i>	Kohustuslik	-
<i>Bolt Product</i>	List (üks valik)	Valikud: <i>Drive, Market, Food, Rentals, Rides, Business, Business Delivery, New product</i>	Kohustuslik	-
<i>Existing product</i>	Valikunupp (üks valik)	Valikud: <i>Yes, No</i>	Kohustuslik	-
<i>Country</i>	List (üks valik)	Valikud: kõik riigid, kus Bolt tegutseb	Kohustuslik	„ <i>Rollout type</i> “ väli on võrdne väärtusega „ <i>Local</i> “
<i>Description</i>	Tekstiväli (mitu rida)	-	Kohustuslik	-
<i>Attachment</i>	Manuse väli	-	Valikuline	-
<i>Business Priority</i>	List (üks valik)	Valikud: <i>Business Critical, Business Important, Business Essential</i>	Kohustuslik	-

*Jira Service Management* dünaamiliste vormide laiendust kasutades loob autor seejärel portaalis kliendile kuvatavad väljad, võttes eeskujuks 3.4 alapeatüki juhendi. Tabelis 3 on

näha kahes parempoolses tulbas igale väljale vastavad validaatorid ja tingimused, mida tuleb protsessi käigus jälgida. Muudatused jõustuvad portaalis kohe ning nii *front-end* kui ka *back-end* tulemused on näha vastavalt joonistel 21 ja 22.

#### DYNAMIC FIELDS

Manage fields		Copy fields with configuration ▾		
Field name	Display name	<i>i</i> Field help	<i>i</i> Options	
Rollout type Select List (single choice) ▾	Are you seeking advice for Product on a Local market level or globally?	Add field help	Validators 1	Conditions 0
Bolt Product Select List (single choice) ▾	Select Bolt Product	Add field help	Validators 1	Conditions 0
Existing product Radio Buttons ▾	Is it an existing product or feature?	Add field help	Validators 1	Conditions 0
Country Select List (single choice) ▾	Country	Add field help	Validators 1	Conditions 1
Description Text Field (multi line) ▾	Description	Add field help	Validators 1	Conditions 0
Attachment Attachment ▾	Attachment	Add field help	Validators 0	Conditions 0
Business Priority Select List (single choice) ▾	Priority indicator	Add field help	Validators 1	Conditions 0

Joonis 21. Kategooria "Product Advice" vormi *back-end* vaade.

## Legal

What can we help you with?



### Product Advice

Your question relates to a new or existing Bolt Product.



Raise this request on behalf of \*



Anett Hunt (anett.hunt@bolt.eu)



Title \*

Please provide a simple title of your ticket that includes the nature of your request

Are you seeking advice for Product on a Local market level or globally? \*

Select...



Select Bolt Product \*

Select...



Is it an existing product or feature? \*

Yes

No

Description \*

Attachment



Drag and drop files, paste screenshots or

Browse

Priority indicator \*

Select...



Send

Cancel

Joonis 22. Kategooria "Product Advice" vormi front-end vaade.

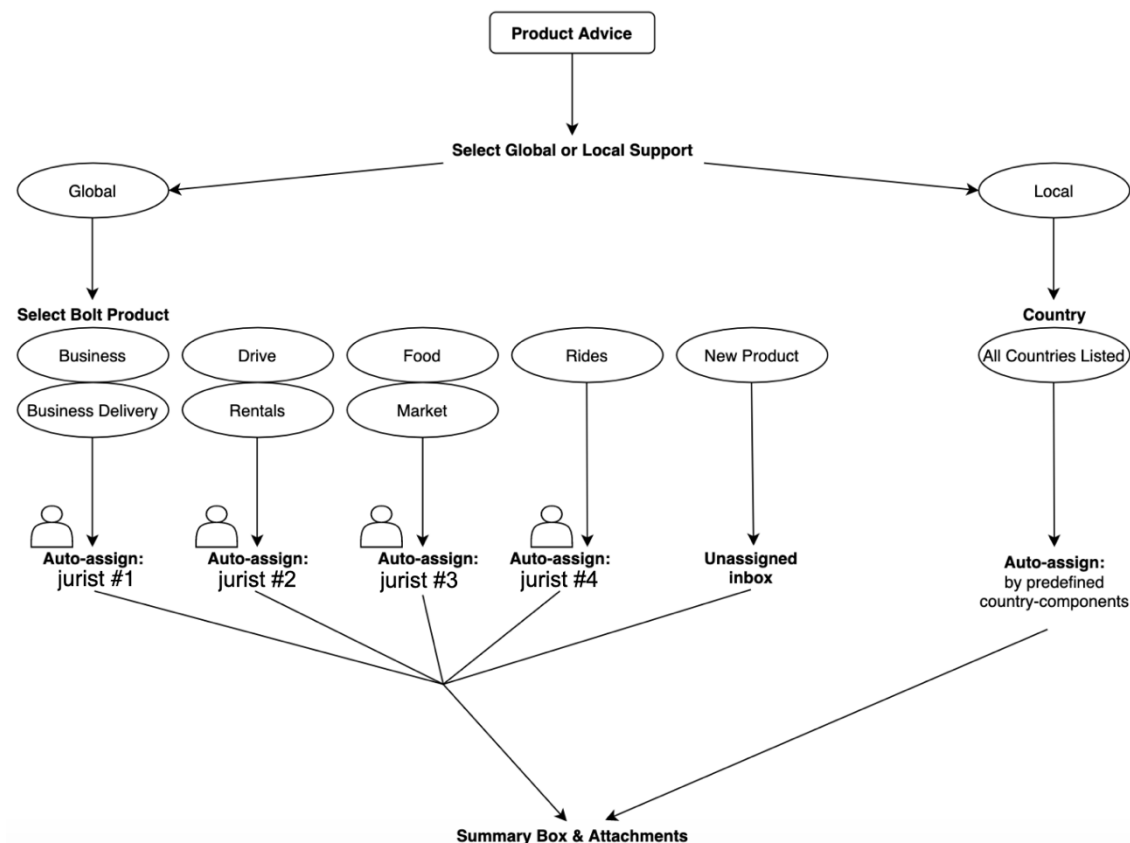


Kategoorias „*Product Advice*“ juures kasutas autor juba eelnevate vormide juures loodud või varasemalt olemasolevaid välju „*Title*“, „*Bolt Product*“, „*Country*“, „*Description*“, „*Attachments*“ ja „*Business Priority*“. Vormi peamised muudatused seisnesid just ebavajalike väljade eemaldamises ja nii korrektse järjekorra kui ka vaate loomises. Eelnevalt kasutusel olnud vorm oli liialt keskendunud riigile ja tavapärasele lepingu ülevaatusel, sarnanedes suuresti „*Contract Review or Drafting Request*“ kategooriale ning tekitades ka klientides segadust kategooriat valides. Sel põhjusel eemaldati vormi juurest küsimused, mis tekitasid olukorra, kus jurist annab nõu vastavalt lepingu tüübile ning alles jäid vaid küsimused, mis täpsustavad toodet ning võimalik, et sunnivad ka päringu loojat spetsiifilisemalt küsimust sõnastama.

Olgugi et vaid 4% kõikidest päringutest on senini loodud „*Product Advice*“ kategooria alt, on siiski tegemist ühe kõige olulisema kategooriaga. Uus loodud vorm aitab klientidel mõista, mis vahe on tavapärasel lepingu ülevaatusel ja mis juhul tuleks keskenduda riikide jurisdiktsioonidele versus millal on õige esitada päring toote vaatenurgast. Uue vormi eesmärk on kasvatada just „*Product Advice*“ kaudu sissetulevate päringute protsenti ning vähendada „*Contract Review or Drafting Request*“ osakaalu ja seejuures ka nende päringutega tegelevate juristide töömahtu. Tuleviku vaates võiks vorm sisaldada veel enam täpsustavaid küsimusi ja asjaolusid, kuid eelkõige eeldab see eelnevat klientide harimist, sest enamasti tuleneb väärist infost rohkem kahju kui puudu jäänud infost.

### **4.3.2 Automaatika**

„*Product Advice*“ kategoorias on automaatika reeglistik üles kirjutatud kahe välja põhjal: „*Bolt Product*“ ja „*Country*“, mis ilmuvad, kui klient valib päringu loomisel vastavalt „*Global*“ või „*Local*“. Antud kategoorias toimib määramine sarnaselt „*Contract Review or Drafting Request*“ päringutele, kus süsteem loeb nii riigi välja kui ka toote välja väärtust ning määrab vastavalt sellele päringu õigele juristile. Peamine erinevus seisneb selles, et hetkel liiguvad kindla riigiga seotud päringud vastavale juristile. Vastavalt sellele, kuidas täna automaatika töötab, on autor loonud skeemi (Joonis 23), mis seda visualiseerib. Anonüümsuse tagamiseks on skeemilt nimed eemaldatud ja juristid märgitud numbritega, et tähistada erinevaid inimesi; kusjuures „*Unassigned inbox*“ tähistab valikut, millel omanik veel puudub. Kahe näidatud valiku juures – „*Country*“ ja „*Bolt Product*“ – toimib komponendi loomine ja sellele omaniku määramine vastavalt joonisel näidatule (Joonis 7).



Joonis 23. Komponentidele vastavaid juriste tähistav skeem.

Autor loob seejärel kõik joonisel 23 näidatud komponendid või kasutab juba varasemate vormide juures loodud komponente ning määrab neile omanikud. Seejärel tuleb süsteemis valmis kirjutada automaatse määramise reeglistik, misjaoks autor kasutab JQL-i. Olles käsklust alustanud vaikimisi käsuga (Joonis 6), misjärel tuleb süsteemile kirjutada kaks *IF*-plokki. Esimene plokiosa kontrollib „Global“ valiku „Bolt Product“ komponente (Joonis 24) ja teine „Local“ valiku „Country“ komponente (Joonis 25). Kui süsteem on seejärel tuvastanud õige ploki, loeb ta etteantud listist õige väärtuse ning määrab sellele vastava juristi.

```

IF: issue type = Product Advice and legal scope = Global
  THEN: components = bolt product
  
```

Joonis 24. Käsk "Global" valiku "Bolt Product" komponentide listi kontrollimiseks.

IF: issue type = Product Advice and legal scope = Local  
THEN: components = country

Joonis 25. Käsk "Local" valiku "Country" komponentide listi kontrollimiseks.

Eelnevalt toimus „*Product Advice*“ kategoorias päringute jaotus vaid toote alusel, ent ka siis suunati kõik päringud vaid ühisesse tiimi postkasti. Üsna pea selgus, et riigiti on toodetele ja lepingutele kehtivad seadused ning klauslid erinevad, mistõttu tuleb kindlasti sisse tuua ka riigiga seotud komponendid. Sarnasel eelnevatele kategooriatele määrata igale komponendile – riigile kui ka tootele – oma kindel jurist ning kirjutada reeglistik sellele vastavalt ümber, et süsteem oskaks neid edaspidi päringute juures arvesse võtta ja vastavalt sellele ka päring edasi määrata. Tulevikus aga automaatikat edasi arendades liiguksid päringud ainult tootega seotud juristile ja valides lokaalse kategooria, siis lisab süsteem automaatselt ka riigiga seotud juristi päringu juurde vaatlejaks, nii et justkui kaks juristi töötaksid käsikäes ühe päringu kallal. Sarnanedes taas teistelegi kategooriatele, liiguvad kõik päringud automaatselt määratud juristide postkastidesse.

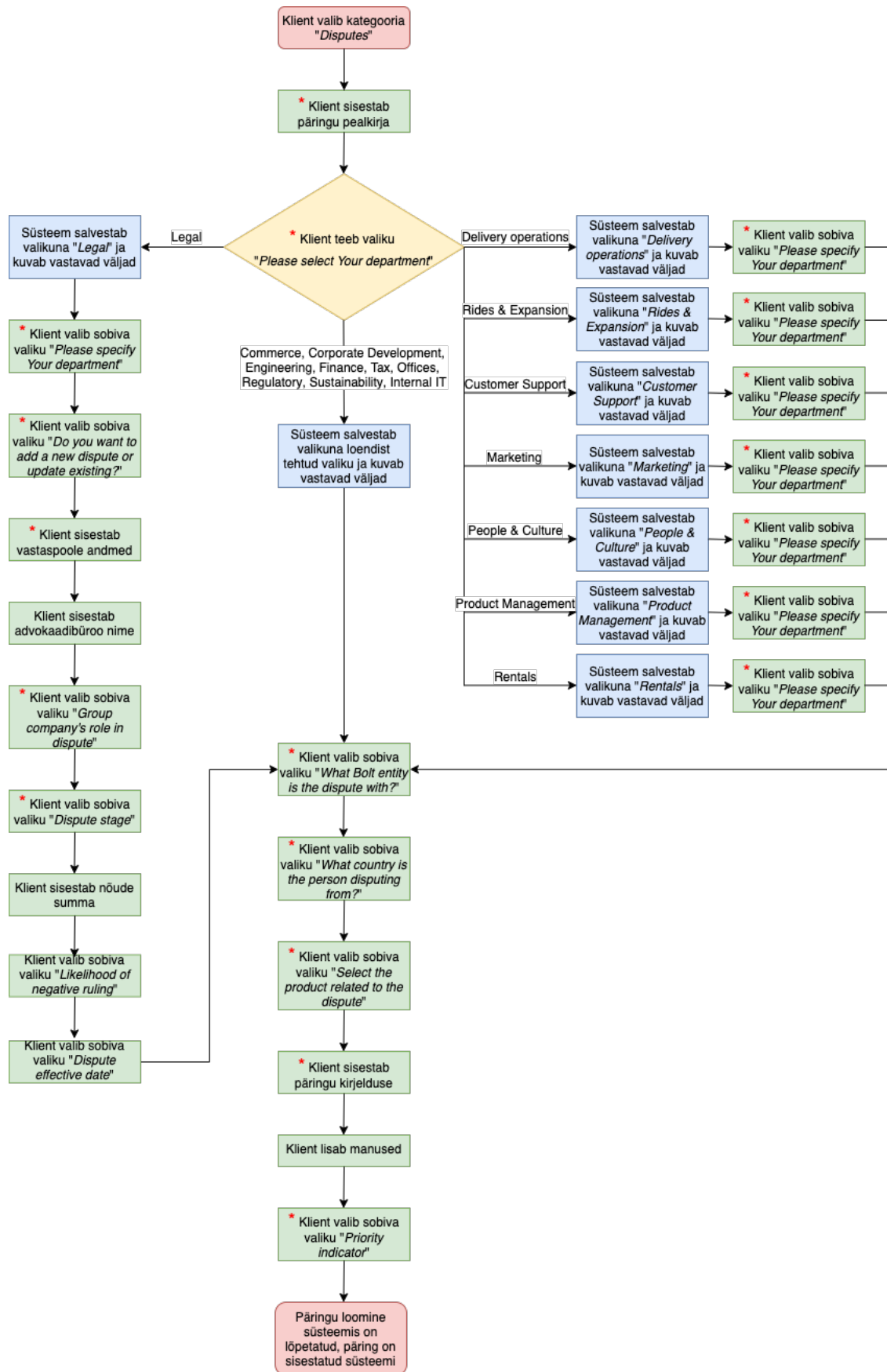
#### **4.4 „*Disputes*“ kategooria**

Kategooria „*Disputes*“ toetab peamiselt juristide tööd, pakkudes nõu ja tuge erinevate vaidluste juures, aga ka tagamaks, et kõik Boltiga seotud juriidilised vaidlused oleksid jälgimise all ja hallatud. Juriidilise meeskonnana on toetatud selle kategooria juures nende dokumenteerimine ja jälgimise protsess, kus juures on alati kaasatud jurist, kes on vaidluse eest vastutav pool. Pakkudes niivõrd delikaatset tugiteenust, on antud kategooria ka ülesehituselt kõige komplekssem ja laiaulatuslikum.

„*Disputes*“ on uusim kõikidest kategooriatest, olles autori poolt loodud alles käesoleva töö käigus, kuid on saavutanud lühikese aja jooksul suure populaarsuse ning enda alla võtnud juba pea veerand kõikidest päringutest ehk 22%. Kategooria eluaja jooksul on osakond mõistnud ka suurt vajadust vaidluste organiseerimise ja haldamise abi järele – täna haldab ja tegeleb poolte päringutega täielikult vaid üks osakonna assistent ja teise poole päringud on jaotatud kõikide juristide vahel. Niivõrd suure töömahu tõttu on oluline luua võimalikult detailne vorm, mis lihtsustaks ja vähendaks võimalusel assistendi tööd. Ühtlasi on vajalik eristada mitmeid kategooriaid, et mõista, millise abi järele on meeskonna üldine vajadus suurim.

#### 4.4.1 Loodud vorm

„*Disputes*“ kategooria on täiesti uus kategooria, mis tähendab, et erinevalt teistest vormidest ei kaardistanud autor tehtavaid muudatusi, vaid pani paika terve vormi selgroo. Lisaks sellele pidas autor selgelt silmas kategooria ülesannet, milleks on hallata kõike vaidlustega seonduvat, ning sõnastas seejärel küsimused ja väljad, mis seda kõige efektiivsemal moel toetaks. Lõpetuseks, võttes arvesse edasist tööjaotust konkreetse kategooria juures, tuli märgistada kohustuslikud väljad ja need kohad, kust süsteem saab kinni haarata, et automaatne määramine päringutele teha. Üheselt teiste vormidega, lõi autor vooskeemi (Joonis 26), mis näitab kasutaja teekonna põhist vormi.



Joonis 26. „Disputes“ portaali vormi vooskeem.

Vastavalt loodud vooskeemile teeb autor Jira tarkvara kasutades valmis kõik kohandatud väljad nii nagu on näidatud 3.3 alapeatüki juhendis. Tabelis 4 on kolmes esimeses tulbas näidatud kõik kategooriaga seotud väljad, nende tüüp ja valikud lisad. Read 2-10 on niioelda *self-identifier* väljad, mis käsivad päringu loojal esmalt tuvastada osakonna, kus ta töötab. See on „*Disputes*“ kategooria eripära, mis on vajalik andmete kogumiseks selle kohta, milline Bolti osakond raporteerib enim vaidlusi. Tihtipeale aitab see paremini mõista murekohti ning edaspidi käituda ennetavalt, et sarnaseid juhtumeid vältida ja esitada ka osakondade juhtidele võimalusi, mis aitaks neil osakonnale omaseid konflikte ära hoida.

Tabel 4. "*Disputes*" vormi väljad.

Välja nimi	Tüüp	Lisa	Validaator	Tingimus(ed)
<i>Title</i>	Tekstiväli (üks rida)	-	Kohustuslik	-
<i>Company departments</i>	List (üks valik)	Valikud: <i>Commerce, Corporate Development, Customer Support, Delivery Operations, Engineering, Finance, Internal IT, Legal, Marketing, Offices, People &amp; Culture, Product Management, Regulatory, Rentals, Rides &amp; Expansion, Sustainability, Tax</i>	Kohustuslik	-

Tabel 4. "Disputes" vormi väljad.

<i>Delivery Operations dept</i>	List (üks valik)	Valikud: <i>Food, Markets</i>	Kohustuslik	„Company Departments“ väli on võrdne väärtusega „Delivery Operations“
<i>Rides &amp; Expansion dept</i>	List (üks valik)	Valikud: <i>Global Supply Operations, Franchise, Business, Operations Ride-Hailing</i>	Kohustuslik	„Company Departments“ väli on võrdne väärtusega „Rides & Expansion“
<i>CS dept</i>	List (üks valik)	Valikud: <i>CS Operations, Supportability, Change Management</i>	Kohustuslik	„Company Departments“ väli on võrdne väärtusega „Customer Support“
<i>Legal dept</i>	List (üks valik)	Valikud: <i>Insurance, Risk &amp; Safety, HQ &amp; Product, International Field Team, Legal Operations</i>	Kohustuslik	„Company Departments“ väli on võrdne väärtusega „Legal“
<i>Marketing dept</i>	List (üks valik)	Valikud: <i>Campaigns, Lifecycle, Design, Content, Performance Marketing, PR</i>	Kohustuslik	„Company Departments“ väli on võrdne väärtusega „Marketing“

Tabel 4. "Disputes" vormi väljad.

<i>People &amp; Culture dept</i>	List (üks valik)	Valikud: <i>Recruitment, Relocation, People &amp; Culture</i>	Kohustuslik	„Company Departments“ väli on võrdne väärtusega „People & Culture“
<i>Product Management dept</i>	List (üks valik)	Valikud: <i>Product Design, Product Rides</i>	Kohustuslik	„Company Departments“ väli on võrdne väärtusega „Product Management“
<i>Rentals dept</i>	List (üks valik)	Valikud: <i>Operations Rentals, Operations Drive, Rentals Hardware</i>	Kohustuslik	„Company Departments“ väli on võrdne väärtusega „Rentals“
<i>Dispute to Legisway</i>	List (üks valik)	Valikud: <i>New dispute, Update existing</i>	Kohustuslik	„Company Departments“ väli on võrdne väärtusega „Legal“
<i>Bolt Legal Entity</i>	List (üks valik)	Valikud: kõik Bolti üksused	Kohustuslik	-



Tabel 4. "Disputes" vormi väljad.

<i>Dispute's Counterparty</i>	Tekstiväli (üks rida)	-	Kohustuslik	„Company Departments“ väli on võrdne väärtusega „Legal“
<i>Country</i>	List (üks valik)	Valikud: kõik riigid, kus Bolt tegutseb	Kohustuslik	-
<i>Bolt Product</i>	List (üks valik)	Valikud: <i>Drive, Market, Food, Rentals, Rides, Business, Business Delivery, New product</i>	Kohustuslik	-
<i>Law Firm</i>	Tekstiväli (üks rida)	-	Valikuline	„Company Departments“ väli on võrdne väärtusega „Legal“
<i>Group company's role in dispute</i>	List (üks valik)	Valikud: <i>Plaintiff, Defendant, Plaintiff &amp; Defendant</i>	Kohustuslik	„Company Departments“ väli on võrdne väärtusega „Legal“
<i>Dispute stage</i>	List (üks valik)	Valikud: <i>Pre-trial, Dispute resolution body, Court-proceedings, Enforcement, Closed</i>	Valikuline	„Company Departments“ väli on võrdne väärtusega „Legal“

Tabel 4. "Disputes" vormi väljad.

<i>Claim amount</i>	Numbriväli	-	Valikuline	„Company Departments“ väli on võrdne väärtusega „Legal“
<i>Likelihood of negative ruling</i>	List (üks valik)	Valikud: <i>Low, Low/medium, Medium, Medium/high, High</i>	Valikuline	„Company Departments“ väli on võrdne väärtusega „Legal“
<i>Dispute effective date</i>	Kuupäeva valija	-	Valikuline	„Company Departments“ väli on võrdne väärtusega „Legal“
<i>Description</i>	Tekstiväli (mitu rida)	-	Kohustuslik	-
<i>Attachment</i>	Manuse väli	-	Valikuline	-
<i>Business Priority</i>	List (üks valik)	Valikud: <i>Business Critical, Business Important, Business Essential</i>	Kohustuslik	-

Olles vajalikud väljad loonud ning õige ekraani külge ühendanud, loob autor vormi vastavalt alapeatükk 3.4 õpetusele kasutades *Jira Service Management* laiendust. Tabelis 4 on kahes parempoolses tulbas välja toodud validaatorid ja tingimused, mis on oluline

täita välja lisamisel. Järgnevatel joonistel 27 ja 28 on ekraanipildid valminud vormist *back-end* ja *front-end* vaates.

**DYNAMIC FIELDS**

**Manage fields** Copy fields with configuration ▾

Field name	Display name	Field help	Options
Company departments Select List (single choice) ▾	Please select Your department.	Add field help	Validators 1 Conditions 0
Delivery Operations dept Select List (single choice) ▾	Please specify Your department.	Add field help	Validators 1 Conditions 1
Rides & Expansion dept Select List (single choice) ▾	Please specify Your department.	Add field help	Validators 1 Conditions 1
CS dept Select List (single choice) ▾	Please specify Your department.	Add field help	Validators 1 Conditions 1
Legal dept Select List (single choice) ▾	Please specify Your department.	Add field help	Validators 1 Conditions 1
Marketing dept Select List (single choice) ▾	Please specify Your department.	Add field help	Validators 1 Conditions 1
People & Culture dept Select List (single choice) ▾	Please specify Your department.	Add field help	Validators 1 Conditions 1
Product Management dept Select List (single choice) ▾	Please specify Your department.	Add field help	Validators 1 Conditions 1
Rentals dept Select List (single choice) ▾	Please specify Your department.	Add field help	Validators 1 Conditions 1
Dispute to Legisway Select List (single choice) ▾	Do you want to add a new dispute or update existing?	Add field help	Validators 1 Conditions 1
Bolt Legal Entity Select List (single choice) ▾	What Bolt Entity is the dispute with?	Add field help	Validators 1 Conditions 0
Dispute's Counterparty Text Field (single line) ▾	Please insert counterparty details.	Add field help	Validators 1 Conditions 1
Country Select List (single choice) ▾	What country is the person disputing from?	Add field help	Validators 1 Conditions 0
Bolt Product Select List (single choice) ▾	Select the product related to the dispute	Add field help	Validators 1 Conditions 0
Law firm Text Field (single line) ▾	Law firm	Add field help	Validators 0 Conditions 1
Group company's role in disp... Select List (single choice) ▾	Group company's role in dispute	Add field help	Validators 1 Conditions 1
Dispute stage Select List (single choice) ▾	Dispute stage	Add field help	Validators 0 Conditions 1
Claim amount Number Field ▾	Claim amount	Add field help	Validators 0 Conditions 1
Likelihood of negative ruling Select List (single choice) ▾	Likelihood of negative ruling	Add field help	Validators 0 Conditions 1
Dispute effective date Date Picker ▾	Dispute effective date	Add field help	Validators 0 Conditions 1
Description Text Field (multi line) ▾	Description	Add field help	Validators 1 Conditions 0
Attachment Attachment ▾	Attachment	Add field help	Validators 0 Conditions 0
Business Priority Select List (single choice) ▾	Priority Indicator	Add field help	Validators 1 Conditions 0

Joonis 27. Kategooria "Disputes" vormi *back-end* vaade.

## Legal

What can we help you with?



### Disputes

You have been made aware of a complaint or claim from another party or...

Raise this request on behalf of \*



Anett Hunt (anett.hunt@bolt.eu)



Title \*

Please select Your department. \*

Select...



What Bolt Entity is the dispute with? \*

Select...



What country is the person disputing from? \*

Select...



Select the product related to the dispute \*

Select...



Description \*

Attachment



Drag and drop files, paste screenshots or

Browse

Priority Indicator \*

Select...



Send

Cancel

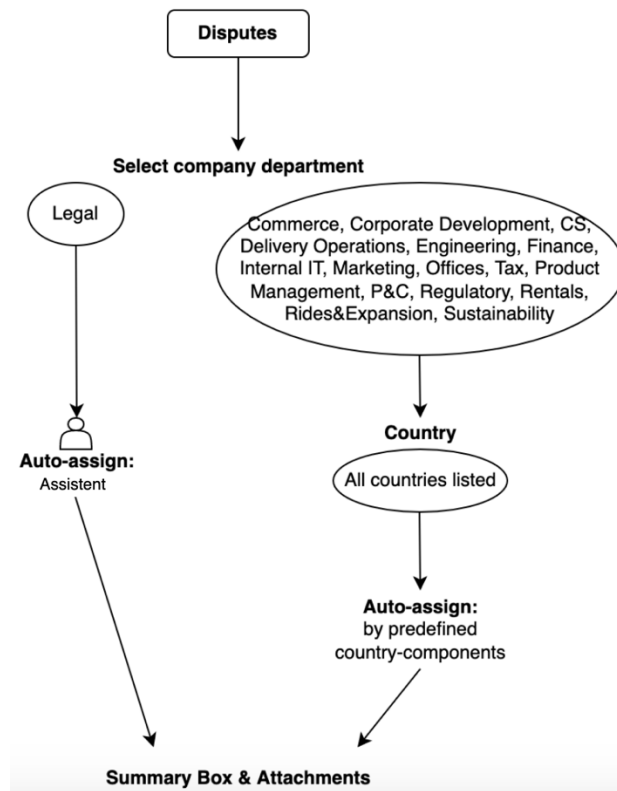
Joonis 28. Kategooria "Disputes" vormi *front-end* vaade.

„Disputes“ kategooria vorm on töö raames algusest autori loodud, mis tähendab, et varasemast polnud põhja ette loodud. Küll aga kasutas autor väljasid, mis olid juba eelnevate vormide tarbeks tehtud – „Title“, „Country“, „Bolt Product“, „Description“, „Attachments“ ja „Business Priority“. Uue vormi loomisel oli oluline meeles pidada, et ühe kategooria sisse tuleb luua justkui kaks vormi ühe asemel. Olenevalt valitud ettevõtte osakonnast selgub, kas päringu loojale kuvatakse ühed või teised väljad. Sellest tulenevalt pani autor kirja ka tingimused: kui valitud on ükskõik milline osakond peale „Legal“ valiku, siis ilmuvad vaid mõned teatud väljad, mis on tarvilikud juristile; ent kui valitakse „Legal“, siis lisanduvad vormile täiesti uued väljad, mis on ühesed juriidilise meeskonna sisemise arhiveerimissüsteemi väljadega. Loogika seisneb selles, et juriidilise ehk „Legal“ osakonna töötajad kasutavad vaidluste kategooriat peamiselt vaidluste haldamiseks ja arhiveerimiseks, kuid osakonnavälised töötajad kasutavad kategooriat teavitamiseks ja nõustamiseks.

Vorm on kasutusel olnud lühikest aega, kuid on juba tõestanud enda kasulikkust. Ülevaade käsilolevatest vaidlustest on hoopis selgem ja ka esitatud andmed on ajakohased. Seesugune dokumenteerimisvõimalus ja läbipaistvus on kriitilise tähtsusega ning muudab nii osakonna kui ka ettevõtte jaoks seda, kuidas taolist informatsiooni esitada ja tänu sellele riske maandada. Sel põhjusel on uus vorm tõeliselt tänuväärne ja lihtsustab suuresti ka andmete kogumist.

#### **4.4.2 Automaatika**

Olgugi et „Disputes“ kategooria vorm on portaali kõige keerukam, sarnaneb tema automaatika oma lihtsuse poolest „Privacy“ kategooriale. Reeglistik on väga selge ning kirjutatud vastavalt sellele, et osakonnas on vaid üks assistent, kes täna poolte sissetulevate päringutega tegeleb ja neid arhiveerib. Teine pool sissetulevatest päringutest, mis keskenduvad nõustamise poolele, on jagatud juristide vahel. Antud kategooria puhul toimib automaatne määramine selliselt, et süsteemile on ette kirjutatud käsk, mille kohaselt kõik „Disputes“ kategooria juriidilise meeskonna poolt tehtavad päringud lähevad ühele inimesele ehk assistendile. Seevastu kõikide teiste meeskondade tehtud päringud jagatakse automaatselt riigiga seotud juristide vahel. Töö autor on loonud skeemi, mis vastab hetkeolukorrale (Joonis 29), kujutades „All countries listed“ ehk kõikvõimalikke riike ja süsteemi otsustuskohta.



Joonis 29. Komponentidele vastavaid assistenti ja juriste tähistav skeem.

Olles vastavalt tööjaotusele teinud kindlaks, kuidas päringud edasi määratakse, kirjutab töö autor valmis reegli. Seejaoks kasutab autor JQL-i, alustades sarnaselt kõikidele teistele reeglitele vaikimisi käsust (Joonis 6). Käsule järgnevad kahe *IF*-ploki sees olevad põhireeglid, mis ütlevad süsteemile ette, kuidas ja kellele päringud määrata. Esimene neist kontrollib, kas „*Company departments*“ juures on valitud „*Legal*“ ja määrab automaatselt päringu assistendile (Joonis 30) ning teine kontrollib päringuid, kus „*Company departments*“ ei võrdu valikuga „*Legal*“ ja loeb seejärel „*Country*“ komponentide listi (Joonis 31).

```

IF: issue type = Disputes and company departments = Legal
  THEN: assignee = assistant
  
```

Joonis 30. Käsk "*Legal*" valiku korral päringute automaatseks määramiseks.

```

IF: issue type = Disputes and company departments != Legal
  THEN: components = country
  
```

Joonis 31. Käsk mitte-"*Legal*" valiku „*Country*“ komponentide listi kontrollimiseks.

„*Disputes*“ puhul on tegemist täiesti uue kategooriaga, mil puudus igasugune automaatse määramise süsteem. Osakonna tööjaotusest ja assistendi ülesannetest tulenevalt sai kirjutatud reeglistik, mille kohaselt kõik päringud on mõtteliselt jaotatud pooleks ning üks osa neist läheb täna assistendile ja teine juristidele. Sarnaselt „*Privacy*“ kategooriale, on ka „*Disputes*“ päringuid võimalik tulevikus määrata mitmele assistendile, kui muuta „*assignee*“ ehk omaniku koht ümber selliselt, et süsteem loeks edaspidi komponente, mis on loodud „*Disputes*“ välja valikute põhjal. Hetkel jooksevad kõik „*Legal*“ valiku päringud automaatselt assistendi isiklikku postkasti ja sarnaselt kõik ülejäänud päringud otse vastava riigikomponendiga seotud juristi isiklikku postkasti.

## 5 Kokkuvõte

Kasutajatoe portaal ettevõttes soodustab osakondadevahelist koostööd ning muudab sujuvamaks ja mugavamaks nii klientide kui ka tugiteenusepakkujate tööd. Käesoleva lõputöö eesmärk oli modelleerida ettevõtte Bolt Technology OÜ juriidilise osakonna näitel täiustatud *Jira* kasutajatoe portaal. Uue portaali kujundamiseks hinnati portaali esialgset seisundit ja kaardistati kohad, mille muutmisel kasvas portaali tõhusus. Loodud portaal sisaldab nelja modelleeritud kategooriat – „*Contract Review or Drafting Request*“, „*Privacy*“, „*Product Advice*“ ja „*Disputes*“ – koos vastavate *front-end* ja *back-end* vaadete ning automaatse määramise reeglistikuga. Portaal on loodud *Jira Service Management* tööriista kasutades.

Töö tulemusena sündis rekonstrueerimiskuuri läbinud kasutajatoe portaal koos kogu protsessi kõikehõlmava dokumentatsiooni ja juhendiga. Päringute loomine kliendi vaates on lihtsam ja loogilisem; samuti on päringute kallal töötamine mugavam ja võimaldab kiiremat pöördetega. Peale selle tõi autor modelleerimise käigus sisse automaatika reeglid, mis vähendasid manuaalsete toimingute arvu nullini. Tänu muudatustele töötab osakond silmnähtavalt efektiivsemalt, keskendudes vaid vajalikule informatsioonile ja toimingutele.

Uuendatud portaal on suur edasimineku varasemast ning mitmed kriitilised murekohad on tänaseks välja juuritud, ent edasiarendusvõimalusi on veel mitmeid. Tulevikus soovib autor keskenduda ka portaali vormide kasutajaliidesele, veel enam spetsiifilistele automaatika reeglistikule ja loomulikult kohandatud vormidele, mis jätkuvalt aitaks päringute omanikel tõhusalt tööd teha. Antud portaali arendatakse pidevalt edasi, sest ka osakond suureneb pidevalt, mistõttu on oluline, et portaal oleks alati kohaldatud vastavalt vajadustele.

Käesolev töö on eelkõige suunatud portaali funktsionaalsuse parendamisele ja töö kõige olulisemad tulemid, korralik töötav portaal ning dokumentatsioon ja juhised protsessi kohta, on saavutatud.



## Kasutatud kirjandus

- [1] *Atlassian* ettevõtte tutvustus. <https://www.atlassian.com/company> (21.12.2021)
- [2] *Jira Service Management* tutvustus. <https://www.atlassian.com/software/jira/service-management/launch#opsgenie> (20.12.2021)
- [3] “Jira Service Management for ITSM – June 2021” veebiseminar. <https://www.youtube.com/watch?v=YonyYXOh0Ro> (20.12.2021)
- [4] B. Khouni, “Jira JQL functions: The ultimate guide,” *Valiantys*, Okt 18., 2018, <https://valiantys.com/en/blog/atlassian-administration/jql/> (20.12.2021)
- [5] A. Inamdar, “A Quickstart Guide to JQL,” *Amoeboids*, Nov 9., 2020, <https://amoeboids.com/blog/a-quickstart-guide-to-jira-query-language-jql/> (19.12.2021)
- [6] *Zendesk*-i rakendusesisene tugi. <https://www.zendesk.com/embeddables/app-support/> (21.12.2021)
- [7] I. Gaba, “What is GitLab and How To use It,” *Simplilearn*, Nov.23, 2021, <https://www.simplilearn.com/tutorials/git-tutorial/what-is-gitlab> (21.12.2021)
- [8] V. Wu, “GitLab 9.1 released with Service Desk, Canary Deployments, and Burndown Charts,” *GitLab*, Apr. 22, 2017, <https://about.gitlab.com/releases/2017/04/22/gitlab-9-1-released/> (21.12.2021)
- [9] *GitLab* ja *SolarWinds service desk*-i võrdlus. <https://www.g2.com/compare/gitlab-vs-solarwinds-service-desk> (21.12.2021)
- [10] *Jira* rakenduste abileht. <https://confluence.atlassian.com/adminjiraserver/adding-custom-fields-1047552713.html> (13.12.2021)
- [11] *Jira* dünaamiliste vormide muudatuste ajalugu. <https://marketplace.atlassian.com/apps/1210820/dynamic-forms-for-jira/version-history> (13.12.2021)
- [12] K. Lason, “How to create Dynamic Forms in Jira Service Management Cloud,” *Deviniti*, Dets. 20, 2018, <https://blog.deviniti.com/atlassian/create-dynamic-forms-jira-service-management-cloud/> (11.11.2021)
- [13] *Jira Service Management* abiga tingimuste konfigureerimine. <https://deviniti.com/support/addon/cloud/extension/latest/configure-conditions/> (28.12.2021)

- [14] *Jira Software* automaatika reeglite põhikontseptsioonid.  
<https://www.atlassian.com/software/jira/guides/expand-jira/automation> (10.11.2021)
- [15] D. Meyer, “Organize your Jira issues with subcomponents”, Atlassian blog, Apr. 29, 2021, <https://www.atlassian.com/blog/jira-software/organize-jira-issues-subcomponents> (28.12.2021)

## **Lisa 1 – Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks<sup>1</sup>**

Mina, Anett Seliin Hunt

1. Annan Tallinna Tehnikaülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose „Jira kasutajatoe portaali modelleerimine ja parendamine Bolt Technology OÜ näitel“, mille juhendaja on Inna Švartsman
  - 1.1. reprodutseerimiseks lõputöö säilitamise ja elektroonse avaldamise eesmärgil, sh Tallinna Tehnikaülikooli raamatukogu digikogusse lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
  - 1.2. üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tallinna Tehnikaülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas Tallinna Tehnikaülikooli raamatukogu digikogu kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.
2. Olen teadlik, et käesoleva lihtlitsentsi punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest ning muudest õigusaktidest tulenevaid õigusi.

02.01.2022

---

<sup>1</sup> Lihtlitsents ei kehti juurdepääsupiirangu kehtivuse ajal vastavalt üliõpilase taotlusele lõputööle juurdepääsupiirangu kehtestamiseks, mis on allkirjastatud teaduskonna dekaani poolt, välja arvatud ülikooli õigus lõputööd reprodutseerida üksnes säilitamise eesmärgil. Kui lõputöö on loonud kaks või enam isikut oma ühise loomingu tegevusega ning lõputöö kaas- või ühisautor(id) ei ole andnud lõputööd kaitsvale üliõpilasele kindlaksmääratud tähtjaks nõusolekut lõputöö reprodutseerimiseks ja avalikustamiseks vastavalt lihtlitsentsi punktidele 1.1. ja 1.2, siis lihtlitsents nimetatud tähtaja jooksul ei kehti.