

Informace o přístupu do HelpDeskové aplikace

V Opavě, 3.4.2010

HelpDesková aplikace je provozována společností DATA-Software spol s r.o. pro zlepšení podpory zákazníků a uživatelů dodávaných aplikací. HelpDesk rozšiřuje stávající možnosti, jak kontaktovat servisní podporu nebo obchodní oddělení v případě dotazů, požadavků na servis, požadavků na rozvoj aplikací nebo dodání nových funkcí, nebo v případě reklamací.

Aplikace je nyní automaticky dostupná pro veškeré smluvní zákazníky, tj. zákazníky s platnou servisní smlouvou nebo smlouvou o pronájmu SW.

Aplikace je provozována jako internetová a spouští se tedy prostřednictvím internetového prohlížeče bez nutnosti instalovat jakékoliv součásti na Vaše PC.

Aplikace je jednoduchá, nevyžaduje zvláštní školení. Aplikace HelpDesku v současné době umožňuje:

- Zadávání nových připomínek, požadavků, námětů, úkolů, dotazů (obecně Požadavků) prostřednictvím WEBu. Při zadávání a také v dalších krocích je možné připojovat externí dokumenty k záznamům pro podrobnější popis a připojení příloh.
- Monitoring plnění zadaných Požadavků (Tasků) včetně sledování historie změn, historie vyjádření k úkolu, popisu provedených kroků apod.
- Zadávání poznámek a vyjádření uživatele (zadavatele) k plnění Požadavků.
- HelpDesková aplikace je napojena na interní systém řízení zakázek a požadavků a provádění úkolů může uživatel (resp. zadavatel) takto sledovat on-line (na úrovni změny stavů).

V tuto chvíli je aplikace v ověřovacím provozu, takže ještě v dalším období dozná některých změn, nicméně aktuálně otevřené evidované úkoly pro smluvní zákazníky jsou v rámci aplikace evidované a pro zákazníky již dostupné.

Spuštění aplikace a přihlášení

Vstupní bod do HelpDesku je ze serveru www.datasw.cz, volba Podpora (<http://www.datasw.cz/index.php/podpora>).

Na této stránce jsou zvýrazněny vstupní body do servisních oblastí. Pokud má společnost vyhrazenou samostatnou servisní oblast, je vstupní bod do HelpDesku uveden v samostatných odrážkách. Jinak platí společný vstupní bod pro aplikaci MAGIS (na funkčnost toto rozdělení nemá vliv, důvodem rozdělení je pouze historie evidence požadavků).

Pro přihlášení do aplikace je nutno si vyžádat prostřednictvím přiděleného kontaktního pracovníka základní identifikační údaje:

- Jméno uživatele
- Heslo



HelpDesk

Pro přidání požadavku na HelpDesk se prosím přihlaste pomocí vašeho uživatelského jména a hesla

Přihlášení pomocí jména a hesla

Uživatelské jméno
Heslo

Pro založení nového HelpDesk účtu nebo obnovení zapomenutého hesla prosím kontaktujte servisního pracovníka dle servisní smlouvy.

Funkce aplikace

Po přihlášení budete připojeni k pracovní ploše HelpDesku a zobrazí se (podle nastavení parametrů) buďto formulář pro Nový požadavek nebo seznam evidovaných úkolů (Požadavků).



Nový požadavek. Zobrazí se prázdný formulář pro zadání nového požadavku / problému s jasně vymezeným rámcem, popisem. Povinná pole jsou označena hvězdičkou.

DATAsoftware



[Nový požadavek](#)



[Vaše požadavky](#)



[Odhlásit se](#)

Nový požadavek

Zde můžete vložit žádost o pomoc. Pole označená hvězdičkou je nutné vyplnit.

Přihlašovací jméno oslzlzlojiri
Jméno Jiří Oslizlo
Předmět*
Priorita
Uživatel
Kategorie
Text
Příloha
[Přidat přílohu](#)



Vaše požadavky, tj. seznam aktuálně otevřených požadavků. ID Požadavku zde slouží pro jednoznačnou identifikaci ve vzájemné komunikaci.

DATAsoftware



[Nový požadavek](#)



[Vaše požadavky](#)



[Odhlásit se](#)

Vaše požadavky

Zobrazit:

<u>ID</u>	<u>Zadán k řešení</u>	<u>Předmět</u>	<u>Popis</u>	<u>Stav</u>	<u>Kategorie</u>	<u>Termín realizace</u>	<u>Uživatel</u>
1	8.4.2010	Panely - Kalkulace nákladů (skutečných)	Kalkulace skutečných nákladů zakázek panelů. Realizace dle samostatné smlouvy, rozšíření stávající funkcionality.	Přidělen	Vývoj	30.4.2010	
2	8.4.2010	Biodesky - identifikace výrobků bar-code Návrh projektu.	Samostatný projekt - zpracovat Návrh projektu.	Navržen k řešení	Víze	30.4.2010	
3	8.4.2010	Biodesky - vratka z expedice do výroby	Převod položek z Expedice zpět do Výroby.	Vyúčtován	Vývoj	30.4.2010	
4	8.4.2010	Biodesky - školení nových pracovníků	Předpokládané školení v Opavě 6.-7.4. Upřesnit termín	Přidělen	Dotaz	30.4.2010	
5	9.4.2010	CRM - rozšíření aplikace viz evidované připomínky	Připomínky dle zápisu z 4.3.2010.	Přidělen	Vývoj	30.4.2010	

V pohledu Vaše požadavky je možné změnit řazení požadavků v tabulce kliknutím na zvýrazněný název sloupce.

Filtry pro změnu pohledu: Vše / Aktivní / Archivované: přepínání mezi pohledem na aktivní (tj. otevřené) tasky, uzavřené (archivované) a případně zobrazení všech evidovaných Tasků.

Detail Požadavku. Po kliknutí na číslo požadavku (ID) nebo text Předmětu požadavku je zobrazen detail požadavku. V detailu je vidět proces postupného plnění požadavku včetně historie (změna stavu, ocenění, termíny), jak byl v průběhu života Požadavku zaznamenán v interním podnikovém systému.

09.04.2010 09:55	Operátor:Jan Premus	Dokončen Funkce ověřena tel. u sl.Dvorské, funkci používá a nezjistila žádné problémy. Je indikován problém v uzávěrci skladu, který má p.Lukovská (nový pohyb buď v uzávěrci chybí nebo je špatně zařazen), vyjádření od p.Lukovské zatím není.
09.04.2010 14:51	Operátor:Tomáš Boreček	Kategorie : Vývoj
15.04.2010 10:31	Operátor:Věra Gratzová	Zkontrolován
15.04.2010 11:28	Operátor:Tomáš Boreček	Vyúčtován Zakázka : 100056

Vložit odpověď

Text

Příloha Vybrat... ✖

[Přidat přílohu](#)

OK

Zrušit



Odhlášení. Doporučujeme ukončit práci s aplikací odhlášením uživatele, nikoliv pouze uzavřením okna prohlížeče. Toto platí zvláště, pokud z nějakých důvodů sdílí více uživatelů společné přihlášení.

Poznámky:

Standardně je pro smluvního zákazníka založen automaticky jeden uživatel pro přístup do aplikace. Pokud si zákazník vyžádá zřízení dalších uživatelů (dalších přístupů), tito uživatelé ve svých pohledech „vidí“ pouze jimi zadané úkoly.