

1. Využívání služeb servisního portálu

1.1. Přístup pro uživatele IS V32

Dne 15.10.2011 jsme na našich stránkách spustili servisní portál pro uživatele Systému Vision 32. Tento portál primárně slouží k rychlejšímu dopravení vašeho požadavku na software servis a umožní Vám sledovat v jakém stavu rozpracovanosti váš požadavek aktuálně je.

1.2. Základní služby

Portál řeší především tyto úlohy:

- **Objednávání konzultací nebo přizpůsobení systému IS Vision32** (Požadavek bude zpracován jako poptávka služby a uživatel bude informován o průběhu realizace.)
- **Návrh na vylepšení systému** (Požadavek bude postoupen k plánování vývoje a bude považován za námět bez nároku zadavatele na způsob vyřízení.)
- **Hlášení reklamací v souladu s platnými smlouvami** (Požadavek bude řešen jako reklamace v rámci záručních podmínek dle smluv. V neoprávněných případech bude reklamace považována za standardní zakázku.)
- **Hlášení zjištěných nereklamačních problémů** (Požadavek bude postoupen vývoji k okamžitému řešení ale bez nároku zadavatele na způsob vyřešení.)

Portál zpřístupňuje uživatelům historii všech jeho objednávek a reklamací, včetně záznamů o řešení. Portál slouží jako komunikační prostředek mezi uživatelem a software servisem.

1.3. Jak si portál zpřístupnit.

Pro zpřístupnění stačí zavolat naši asistentce 581112755, nebo poslat e-mail na adresu akolarova@vision.cz. Pokud potřebujete na portál zpřístupnit dalším osobám, můžete si je pak sami přidat v sekci „Uživatelé“.

1.4. Co je na portálu vidět

Uživatelé vidí seznam všech úkolů, které byly pod hlavičkou dané společnosti do našeho systému vloženy a u těch úkolů, kde má právo přístupu může vidět podrobné informace, případně doplňovat komentáře.

1.4.1. Seznam úkolů

Seznam úkolů obsahuje všechny přístupné záznamy související se společností uživatele. V seznamu je možno zobrazovat primárně všechny nedokončené úkoly a všechny dokončené úkoly.

Hlavní strana > Pro zákazníky > webservis IS Vision32

> **webservis IS Vision32**

firma: Vision Praha s.r.o. (25829874) uživatel: Petr Klapka (petrk, admin firmy) | [Odhlásit](#)

Nedořešené případy

[Nedořešené případy](#) | [Dořešené případy](#) | [Uživatelé](#)

Doklad: Název obsahuje: Termín od: Termín do: Stav: Kategorie: Důležitost:

 Neu

Doklad	Název	Datum pořízení	Termín	Stav	Kategorie	Důležitost	Odpovědný konzultant
PS05000027	nárok na dovolenou při změně ES z 3 na 2 a po půl roce zpět	31.10.2011	31.10.2011	Projekt se připravuje		Bežná	Hajda Otakar
PS08000042	Napojení CRM na webovou službu loqobox.cz	21.09.2011	30.11.2011	Projekt se připravuje		Bežná	Dupal Martin

Mimo to můžete v seznamu filtrovat záznamy podle obsahu klíčových slov jimiž je číslo dokladu, název úkolu, termíny od – do, stav úkolu, kategorie úkolu a priorita úkolu.

Hlavní strana > Pro zákazníky > webservis IS Vision32

> **webservis IS Vision32**

firma: Vision Praha s.r.o. (25829874) uživatel: Petr Klapka (petrk, admin firmy) | [Odhlásit](#)

Nedořešené případy

[Nedořešené případy](#) | [Dořešené případy](#) | [Uživatelé](#)

Doklad: Název obsahuje: Termín od: Termín do: Stav: Kategorie: Důležitost:

 Neu

Doklad	Název	Datum pořízení	Termín	Stav	Kategorie	Důležitost	Odpovědný konzultant
PS05000027	nárok na dovolenou při změně ES z 3 na 2 a po půl roce zpět	31.10.2011	31.10.2011	Projekt se připravuje		Bežná	Hajda Otakar
PS08000042	Napojení CRM na webovou službu loqobox.cz	21.09.2011	30.11.2011	Projekt se připravuje		Bežná	Dupal Martin

1.4.2. Přístupová práva

Každý uživatel se přihlašuje na portál pomocí IČ vlastní firmy, pomocí uživatelského kódu a vlastního hesla. Uživatelé jsou rozděleni do dvou základních skupin – Administrátoři a běžní uživatelé.

Běžní uživatelé mají právo zaznamenávat na portál úkoly a mají právo nahlížet jen do záznamů, které sami vytvořili, nebo k nimž dostali speciální oprávnění.

Administrátoři mají právo nahlížet do všech úkolů a mají právo vytvářet editovat seznam uživatelů. Administrátoři mají též právo přidělit jinému uživateli administrátorské oprávnění.

Hlavní strana > Pro zákazníky > webservis IS Vision32

> webservis IS Vision32

firma: Vision Praha s.r.o. (25829874) uživatel: Karel Novák (karel, admin firmy) | Odhlásit

Seznam uživatelů

[Nedořešené případy](#) | [Dořešené případy](#) | [Uživatelé](#)

Příjmení	Jméno	Uživ. jméno	Administrátor	
Klapka	Petr	petrk	Ne	x
Kratochvíl	Radomír	radekk	Ano	x
Novák	Karel	karel	Ano	x
Panec	Jiří	jpanec	Ano	x
Řehák		milan	Ano	x
Weber	Richard	richardw	Ano	x

[Nedořešené případy](#) | [Dořešené případy](#) | [Uživatelé](#)

Aktuálně přihlášený uživatel

Smazání záznamu ze seznamu uživatelů portálu

Zvláštní privilegium administrátorů je přidělování práva na prohlížení úkolů běžným uživatelům, kteří nejsou autorem úkolu. To je popsáno v další kapitole.

1.4.3. Detail úkolu

Hned na první stránce detailu záznamu jsou základní informace včetně textu zadání úkolu.

The screenshot shows a web application interface for task details. The form is titled 'Zakázka PS08000042, prvek 5481 (Stav: Projekt se připravuje)'. It includes a navigation bar with 'Deník', 'Související prvky', and 'Přístupy k prvku'. The main form contains several fields and sections:

- Uživatel:** Petr Klupka
- Firma:** Vision Praha s.r.o.
- * Datum a čas pořízení:** 21.09.2011 08:00
- * Požadovaný termín vyřízení:** 30.11.2011 16:00
- * Oblast:** Obecné vlastnosti IS
- * Kategorie záznamu:** Hlášení problému
- Verze databáze:** (empty field)
- Kategorie problému:** Nevýznamná
- Stanovení ceny:** Souhlasím se stanovením ceny dle sml. provedených prací
- * Název:** Napojení CRM na webovou službu logobox.cz
- * Popis:** Webová služba logobox.cz umožňuje zdarma online získávat grafická loga českých a slovenských firem podle IČ. Logo by se mělo zobrazovat minimálně v dialogovém okně obch. partnera a při importu atributů při zakládání nového partnera.
Body ke zvážení:
1. Rozhodnout, zda se bude logo načítat vždy online nebo se bude nějakým způsobem kešovat do databáze.
2. Funkce musí být parametricky vypnutelná (např. pomocí globálních parametrů MTZ a o...
3. Funkce nesmí ovlivnit či zbrzdřit odesvu V32 (při nedostupnosti webové služby či při internet)
- Vložené související dokumenty:** Žádné
- Vložit související dokument:** (empty field) Procházet

Red lines and boxes on the right side of the image point to specific fields and sections, with corresponding labels in red boxes:

- Autor úkolu** (points to Uživatel)
- Společnost (název zákazníka)** (points to Firma)
- Termíny** (points to Datum a čas pořízení and Požadovaný termín vyřízení)
- Oblast aplikace, kam požadavek spadá** (points to Oblast)
- Kategorie úkolu – ta rozhoduje o způsobu zpracování** (points to Kategorie záznamu)
- Verze databáze, které se požadavek týká** (points to Verze databáze)
- Naléhavost požadavku** (points to Požadovaný termín vyřízení)
- Způsob stanovení ceny (platí pro objednávky služeb)** (points to Stanovení ceny)
- Název požadavku** (points to Název)
- Podrobný popis požadavku** (points to Popis)

Při pořízení se většina polí přednastaví automaticky, takže uživatel není obtěžován zbytečnými údaji k vyplnění. Při editaci jsou některá pole zadýmena a měnit je již nelze.

Další stránka slouží pro dílčí poznámky k danému úkolu, k záznamům o plnění, případně k diskusi formou „webového“ fóra. I v tomto deníku je možno záznamy filtrovat. Záznamy se řadí automaticky od nejmladšího k nejstaršímu a jsou zobrazeny ve dvouúrovňovém seznamu. Uživatel může vytvářet nové záznamy, nebo může reagovat na již existující záznamy.

Deník zakázka PS08000042, prvek 5481 (Stav: Projekt se připravuje)

Nedořešené případy | Dořešené případy | Uživatelé

Oprava prvku | Deník | **Související prvky** | Přístupy k prvku

Pracovník: Název obsahuje text: Datum od: Datum do: **Zobrazit** Nový záznam

22.09.2011 17:03 Ostatní dokumenty projektu Petr Klapka
... toto je jen ukázkový zápis pro představu rozložení zápisů v deníku ...
[Reagovat](#) [Smazat](#) [Upravit](#)

22.09.2011 17:04 Ostatní dokumenty projektu Petr Klapka
... toto je jen ukázkový text reakce č. 2 na zkušební záznam ...
[Smazat](#) [Upravit](#)

22.09.2011 17:06 Ostatní dokumenty projektu anonym
... Toto je jen ukázkový zápis pro představu zobrazení reakce na daný záznam ...
[Smazat](#) [Upravit](#)

21.09.2011 09:52 Cíl / požadavek anonym
Webová služba logobox.cz umožňuje zdarma online získávat grafická loga českých a slovenských firem podle IČ. Logo by se mohlo zobrazovat minimálně v dialogovém okně obch. partnera a při importu atributů při zakládání nového partnera.
Body ke zvážení:
1. Rozhodnout, zda se bude logo natahovat vždy online nebo se bude nějakým způsobem kešovat do databáze.
2. Funkce musí být parametricky vypnutelná (nejspíš globálním parametrem v MTZ a obydu)
3. Funkce nesmí ovlivnit či zbrzdit odevzu V32 (při nedostupnosti webové služby či připojení na internet)
[Reagovat](#) [Smazat](#) [Upravit](#)

22.09.2011 17:01 Ostatní dokumenty projektu Petr Klapka
Navrhují logo po stažení nakešovat. Tak bude dobře přístupné i pro tiskové sestavy a podobně.
[Smazat](#) [Upravit](#)

Nedořešené případy | Dořešené případy | Uživatelé

Záložka „přístupy“ má jednu základní funkci přístupnou administrátorovi zákazníka. Administrátor zde může jednotlivým uživatelům z vlastní firmy umožnit přístup k danému dokumentu.

Přístupy k zakázce PS08000042, prvku 5481 (Stav: Projekt se připravuje)

Nedořešené případy | Dořešené případy | Uživatelé

Oprava prvku | Deník | **Související prvky** | Přístupy k prvku

Přístupy povolené z prvku na vyšší úrovni
Nenalezeny žádné záznamy

Povolené přístupy k danému prvku

Příjmení	Jméno	Uživ. jméno	e-mail	
Kratochvíl	Radomír	radekk	rkratochvil@vision.cz	x
Panec	Jiří	jpanec	jpanec@vision.cz	x

Povolit anonymní přístup

Uživatelé firmy bez přístupu k danému prvku

Příjmení	Jméno	Uživ. jméno	e-mail	
Řehák	milan	mrehak	mrehak@vision.cz	+
Weber	Richard	richardw		+
Klapka	Petr	petrk	pklapka@vision.cz	+

Návrat

Nedořešené případy | Dořešené případy | Uživatelé

1.5. Jak může uživatel pořídit nový úkol

1.5.1. Přístup z webu

Po přihlášení k portálu použijte tlačítko „Nový případ“ a vyplňte požadované informace. Požadavek musíte zařadit do jedné z těchto skupin:

1. **Žádost o změnu funkcionality**
2. **Žádost o konzultaci**
3. **Hlášení problému**
4. **Reklamace**
5. **Námět na změnu**

V případě požadavku typu 1 a 2 náš systém registruje váš požadavek jako poptávku placených služeb a váš požadavek bude vyřízen tak, že jej přidělíme konkrétnímu konzultantovi, navrhneme vám řešení, termín a cenu a po vašem schválení služby budeme realizovat.

V případě požadavku typu 4 (reklamace) přistoupíme k řešení požadavku (priority ovlivní vámi zvolená závažnost) a zároveň průběžně zkoumáme oprávněnost reklamace. Pokud reklamovaný případ nespadá do kategorie reklamovatelných závad dle smluv, změním tento případ na požadavek typu 1 nebo 2. Obchodní podmínky jsou potom stejné jako v těchto případech. Práce realizované do té doby účtujeme v běžných ceníkových cenách.

Požadavek typu 3 a 5 budeme brát jako cennou informaci. Provedeme analýzu, a pokud dospějeme ke stejnému zjištění, opravíme jej software okamžitě, případně ovlivníme budoucí vývoj. Řešení sice nebude z vaší strany nárokovatelné ale je to skvělá cesta, jak i vy můžete vylepšit kvalitu software.

1.5.2. Přístup přímo z programu

Další velmi efektivní možností jak nám zaslat požadavek je funkce zabudovaná do prostředí programu verze 161 a vyšší. Po zmáčknutí klávesy „Ctrl – PrintScrn“ program vyvolá dialog

Odeslat zprávu

Odeslat zprávu

Na zvolenou adresu bude odeslána Vaše žádost spolu s protokolem o momentálním stavu aplikace včetně snímku Vaší pracovní plochy. Prosím, vyplňte další související údaje.

Cílová adresa
bugreport@vision.cz

Předmět, název *)
Cenový systém

Text zprávy, poznámky
Potřebujeme doplnit tabulkový cenový systém tak, aby...

Kategorie zprávy
Žádost o změnu funkcionality

Oblast *)
CRM

Důležitost
Normální

*) Povinný údaj

OK Storno

ve kterém můžete stejně jako přes web zařadit požadavek do jedné z pěti kategorií, přiřadit oblast a důležitost požadavku, případně doplnit zpřesňující text. Tento způsob zadávání se nejlépe hodí pro oznamování zjištěných problémů, protože vás neobtěžuje žádným přihlašováním a spouštěním webových stránek. Jedinou podmínkou správné funkce je osobní nastavení uživatele.

Možnosti programu - osobní

Uživatel Vzhled Ovládání Tisk/Export Komunikace Ostatní

Proxy

Typ proxy serveru Adresa Port
(bez proxy) Zjistit

Jméno Heslo

Nutná autentizace

NTLM autentizace Kontrola přihlašovacích údajů ?

Pro NTLM autentizaci zadejte jméno ve formátu doména\uživatel.

Email

Emaily odesílat přes Adresa SMTP Port
SMTP mail.domena.cz 25 Test

Nutná autentizace Jméno Heslo

SSL/TLS

OK Storno

Zde musí být správně nakonfigurován způsob odesílání pošty („Emaily odesílat přes“). Pokud užijete nastavení „SMTP“ (viz obrázek), bude vámi odeslaná zpráva označena odesílatelem nastaveným přímo v programu („Možnosti programu – osobní/Uživatel“ – položka plné jméno a email).

Pokud nastavíte odesílání přes „Simple MAPI“, program odešle vaši zprávu prostřednictvím poštovního klienta nainstalovaného na vašem počítači a s nastavením dle tohoto klienta.

Výsledek bude každopádně stejný, jako byste případ pořídili přímo z webu a požadavek budete moci sledovat.

1.6. Jak komunikovat

Každý případ, který takto pořídíte se obvykle nějak vyvíjí. Obě strany o ní musí komunikovat. Každý případ proto obsahuje tzv. „Deník“, kam můžete psát komentáře a vzkazu k případu. Prostřednictvím emailu potom obdržíte upozornění na každou reakci z naší strany, stejně tak vám zašleme emailem informaci o změně stavu případu jako celku.