

# **Podpora Poski.com**

## **Popis a návod pro práci se systémem**

v 1.1, srpen 2011

## Obsah

1. Obecný popis systému.....	3
2. Přihlášení do systému.....	3
2.1. Heslo do systému.....	4
3. Úspěšné přihlášení.....	4
3.1. Hlavní menu.....	5
3.2. Vstupní obrazovka.....	5
4. Hlavní menu.....	6
4.1. Přehled úkolů.....	6
4.1.1. Zadání nového úkolu.....	7
4.1.2. Informace o změnách v úkolu.....	7
4.1.3. Detail úkolu a komentář.....	8
4.1.4. Přijetí úkolu.....	9
4.2. Zálohové faktury.....	9
4.2.1. Detail, tisk nebo stažení zálohové faktury.....	10
4.3. Faktury.....	10
4.4. Objednávky.....	11
4.5. Změnit heslo.....	11
4.6. Odhlášení.....	12

## 1. Obecný popis systému

System podpory Poski.com (dále jen systém) je automatický systém pro komunikaci s klienty společnosti Poski.com k usnadnění přehledu požadavků klientů zasílaných na pracovníky Poski.com, obvykle na email [podpora@poski.com](mailto:podpora@poski.com).

System je veřejně dostupný na internetové adrese <http://iis.poski.com/podpora/>.

## 2. Přihlášení do systému

Po zobrazení přihlašovacího formuláře, na internetové adrese, je uživatel systému vyzván k zadání IČ společnosti a Hesla.



The screenshot shows the login interface for the Poski.com support system. At the top left is the Poski logo, followed by the text "Podpora Poski.com". Below this is a dark navigation bar with two buttons: "Přihlášení" and "Poslat heslo". The main heading is "Přihlášení". There are two input fields: "IČ" with the value "Poski" and "Heslo" with masked characters. A "Přihlásit" button is located below the password field. At the bottom of the form, there is a footer with the text: "Poski.com s.r.o. | [Návod práce s podporou](#) | [podpora@poski.com](mailto:podpora@poski.com)".

Obr.1. - Přihlášení do systému

## 2.1. Heslo do systému

V případech kdy uživatel nezná heslo do systému, je možné ve volbě **Poslat heslo** v horní části přihlašovacího formuláře. Ve formuláři se vyplní IČ subjektu a heslo je zasláno na hlavní kontaktní email dané společnosti. Poznámka: Existuje-li již registrované heslo, systém zašle toto existující. V případě, že doposud nebylo heslo vytvořeno, pak systém vygeneruje zcela nové.



 Podpora Poski.com

Přihlášení Poslat heslo

### Poslat heslo

V případě, že ještě heslo do podpory nemáte, bude Vám přiděleno náhodné. Toto si můžete následně po přihlášení změnit.

IČ

Poslat mi moje heslo

[Poski.com s.r.o.](#) | [Návod práce s podporou](#) | [podpora@poski.com](mailto:podpora@poski.com)

Obr.2. - Poslání hesla

## 3. Úspěšné přihlášení

Při úspěšném přihlášení se uživateli systému zobrazí hlavní menu a vstupní obrazovka s přehledem požadavků v aktuálním měsíci.

Podpora Poski.com

[Přehled úkolů](#) | [Zálohové faktury](#) | [Faktury](#) | [Objednávky](#) | [Změnit heslo](#) | [Odhlášení](#)

**Přehled úkolů**

Rok: 2011 | Měsíc: 8 srpen | [Nastavit](#) | [nový úkol](#)

Požadavek	Zadáno	Přesahuje mimo období	Stav	Název / detail	Komentářů klienta	Předpokládané dokončení	Předpokládaný čas [hodiny]	Předpokládaná cena [Kč]	Skutečné dokončení	Trvání [hodiny]
1108041584	04.08.2011 13:59	(2) -	probíhající	<a href="#">nastavení</a>	0	11.08.2011	12,00	3 996	04.08.2011	4,67
1108019971	01.08.2011 21:19	(1) -	přijaty	<a href="#">délka popisu praxe omezení</a>	1	02.08.2011	0,33	111	02.08.2011	0,33
1107254876	25.07.2011 15:44	(2) ano	přijaty	<a href="#">cronlog</a>	2	26.07.2011	0,33	111	01.08.2011	0,08
<b>Celkem</b>								5,08		

[Poski.com s.r.o.](#) | [Návod práce s podporou](#) | [podpora@poski.com](mailto:podpora@poski.com) | IČ:

Obr.3. - Vstupní obrazovka

### 3.1. Hlavní menu

Hlavní menu nabízí uživateli možnost přepínat mezi jednotlivými funkcemi. Těmi jsou:

- Přehled úkolů
- Zálohové faktury
- Faktury
- Objednávky
- Změnit heslo
- Odhlášení

<a href="#">Přehled úkolů</a>	<a href="#">Zálohové faktury</a>	<a href="#">Faktury</a>	<a href="#">Objednávky</a>	<a href="#">Změnit heslo</a>	<a href="#">Odhlášení</a>
-------------------------------	----------------------------------	-------------------------	----------------------------	------------------------------	---------------------------

Obr.4. - Hlavní menu

### 3.2. Vstupní obrazovka

Vstupní obrazovka nabízí přehled požadavků (úkolů) v aktuálním měsíci (obr.2.) a obsahuje tyto údaje:

**Požadavek**                      číselné označení požadavku (úkolů), který byl přijat podporou Poski.com na [podpora@poski.com](mailto:podpora@poski.com)

<b>Zadáno</b>	datum zadání požadavku do systému
<b>Přesahuje mimo měsíc</b>	informace, zda-li daný úkol přesahuje rámec měsíce a bude účtován až po dokončení v konkrétním měsíci
<b>Stav</b>	stav řešení úkolu (zadaný, probíhající, dokončený, přijatý)
<b>Název / detail</b>	název úkolu k lepší identifikaci s možností prokliku do detailu
<b>Komentáře klienta</b>	počet komentářů (vyjádření) klienta přímo přes systém
<b>Předpokládané dokončení</b>	datum, kdy pravděpodobně bude úkol dokončen
<b>Předpokládaný čas</b>	počet hodin, které pracovníci Poski.com předpokládají k dokončení úkolu (v hod.)
<b>Předpokládaná cena</b>	odhadovaná cena v závislosti na konkrétní hodinové sazbě a době trvání (v Kč)
<b>Skutečné dokončení</b>	datum, kdy byl úkol fakticky dokončen ze strany Poski.com
<b>Trvání</b>	skutečný čas, který byl potřeba pro dokončení úkolu (v hod.)

## 4. Hlavní menu

### 4.1. Přehled úkolů

Vstupní formulář Přehledu úkolů nabízí možnost vybrat si požadované datum (měsíc/rok) ke zobrazení úkolů v daném měsíci a orientační přehled časů včetně plnění. Je základním podkladem pro fakturaci ze systému (celkem čas \* hodinová sazba).

#### Přehled úkolů

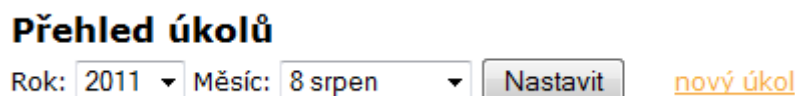
Rok: 2011 Měsíc: 8 srpen  [nový úkol](#)

Požadavek	Zadáno	Přesahuje mimo období	Stav	Název / detail	Komentářů klienta	Předpokládané dokončení	Předpokládaný čas [hodiny]	Předpokládaná cena [Kč]	Skutečné dokončení	Trvání [hodiny]
1108041584	04.08.2011 13:59	(2) -	probíhající	<a href="#">nastavení</a>	0	11.08.2011	12,00	3 996	04.08.2011	4,67
1108019971	01.08.2011 21:19	(1) -	přijatý	<a href="#">délka popisu praxe omezení</a>	1	02.08.2011	0,33	111	02.08.2011	0,33
1107254876	25.07.2011 15:44	(2) ano	přijatý	<a href="#">cronlog</a>	2	26.07.2011	0,33	111	01.08.2011	0,08
<b>Celkem</b>								5,08		

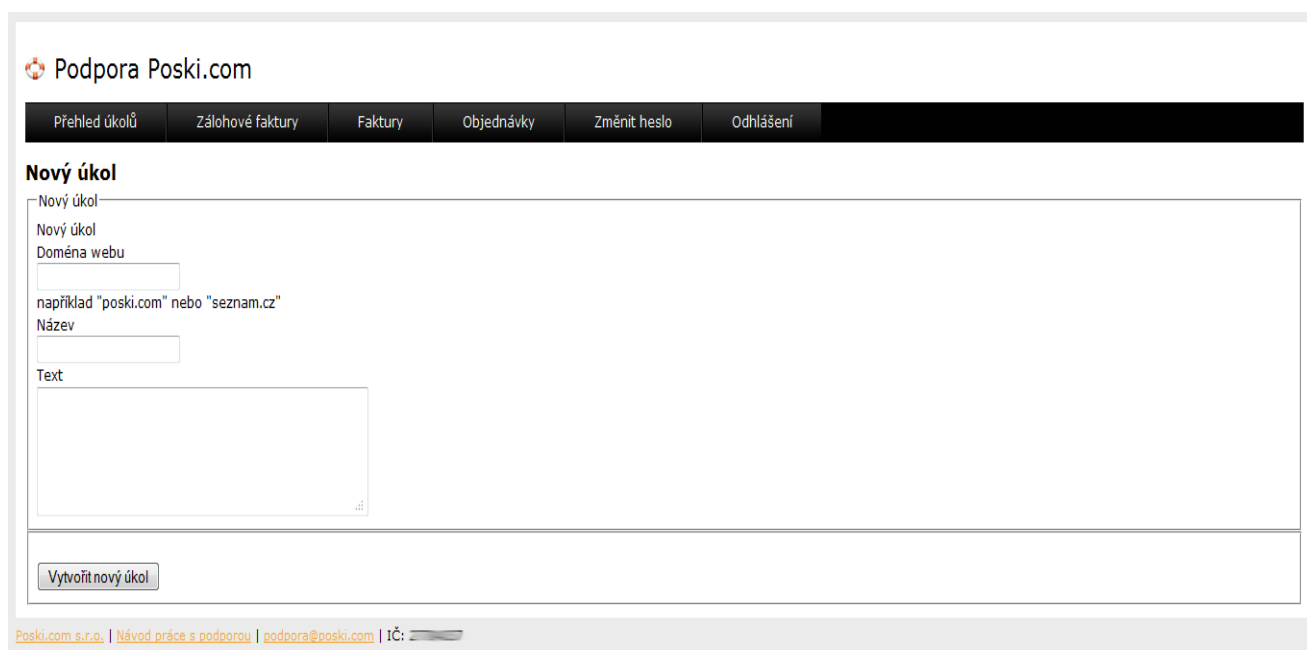
Obr.5. - Přehled úkolů

#### 4.1.1. Zadání nového úkolu

Pro rychlejší řešení jednotlivých požadavků slouží funkce **nový úkol**, která komunikuje přímo s obchodníkem a následně konkrétním pracovníkem řešícím úkol. Odkaz je dostupný na hlavní obrazovce přehledu úkolů vedle filtračního formuláře (obr.6.). Tato možnost je tak nejrychlejším způsobem jak vložit nový požadavek ke zhotovení nebo komunikaci.



Obr.6. - nový úkol



Obr.7. - nový úkol - zadání

#### 4.1.2. Informace o změnách v úkolu

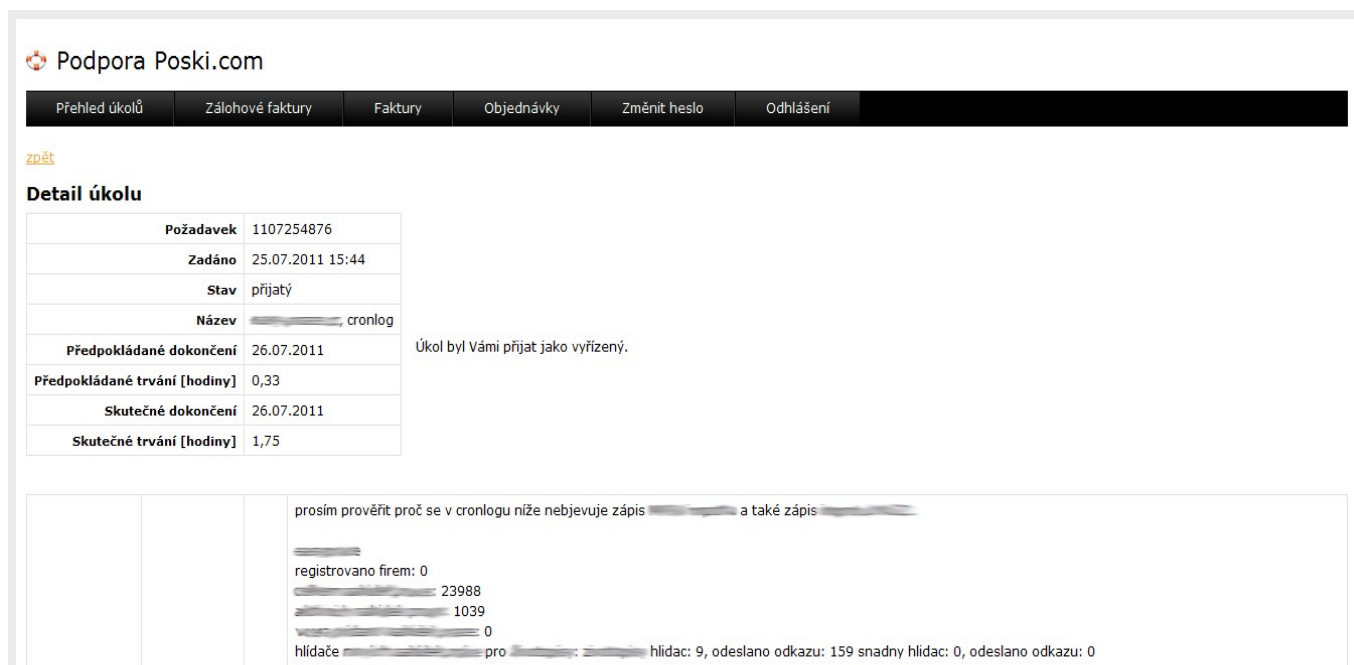
Při každé změně úkolu je klientovi/uživateli poslán automatický email se stručnými informacemi o dané změně, tak aby se nemusel průběžně přihlašovat do systému.

Tyto notifikační emaily jsou zasílány **pouze na hlavní komunikační email** konkrétní společnosti, vedený u

Poski.com, nikoli na email, který úkol zadal (je-li jiný než hlavní komunikační email).

### 4.1.3. Detail úkolu a komentář

Při kliknutí na **Název** úkolu v přehledu úkolů (*obr.4*) se zobrazí podrobnější informace o zvoleném úkolu včetně možnosti přidat k úkolu komentář (*obr.9*). Tento komentář pak jde okamžitě přímo zodpovědnému pracovníkovi, který pracuje na daném úkolu. Tato volba zaručí rychlé doručení požadavku bez nutnosti opakovaného přeposílání emailů.



Podpora Poski.com

Přehled úkolů   Zálohové faktury   Faktury   Objednávky   Změnit heslo   Odhlášení

[zpět](#)

#### Detail úkolu

Požadavek	1107254876
Zadáno	25.07.2011 15:44
Stav	přijatý
Název	██████████, cronlog
Předpokládané dokončení	26.07.2011
Předpokládané trvání [hodiny]	0,33
Skutečné dokončení	26.07.2011
Skutečné trvání [hodiny]	1,75

Úkol byl Vámi přijat jako vyřízený.

prosím prověřit proč se v cronlogu níže nejevuje zápis ██████████ a také zápis ██████████

registrovano firem: 0  
 ██████████ 23988  
 ██████████ 1039  
 ██████████ 0  
 hlídače ██████████ pro ██████████: ██████████ hlídač: 9, odeslano odkazu: 159 snadny hlídač: 0, odeslano odkazu: 0

Obr.8. - Detail úkolu

Podpora Poski.com

[Přehled úkolů](#) | 
 [Zálohové faktury](#) | 
 [Faktury](#) | 
 [Odhlášení](#)

### Detail úkolu

Požadavek	1012305570
Zadáno	03.01.2011 08:24
Stav	zadaný
Název	██████████, zmena hesla
Předpokládané dokončení	04.01.2011
Předpokládané trvání [hodiny]	0,25

**Komentář**

Komentář  
Text

[Přidat](#)

Úkol nebyl ještě dokončen.

03.01.2011 08:24	Frydrych, Tomáš	Funkce zapomenutého hesla na ██████████ aktuálně posílá nové heslo a link na který je nutné kliknout. viz. e-mail níže Prosím zrušit tento e-mail a tuto funkci (špatný) a zaslat klasicky platné heslo jako je to na ██████████ tedy e-mail (nový)
------------------	-----------------	--

[Poski.com s.r.o.](#) | [podpora@poski.com](mailto:podpora@poski.com) | IČ: ██████████

Obr.9. - Detail úkolu včetně možnosti vložit komentář

#### 4.1.4. Přijetí úkolu

Je-li úkol ve stavu **Dokončený**, má uživatelskému možnost úkol přijmout a tím jej uzavřít. Tato možnost je v detailu úkolu pod komentářem. Úkol nelze přijmout není-li dokončen ze strany Poski.com (obr.6).

Není-li úkol přijat klientem **do 7mi dnů od dokončení ze strany Poski.com je přijat automaticky** a postoupen k možnosti vyúčtování!

O změně stavu úkolu na přijatý je uživatel informován automatickým emailem, viz kapitola 4.1.1.

#### 4.2. Zálohové faktury

Obsahuje přehled všech vydaných zálohových faktur na společnost s možností zobrazení, tisku a přehledu stavu úhrady. Neuhrazené zálohové faktury jsou podbarveny růžově.

Pro detail zálohové faktury, případně pro její stažení a tisk se klikne na odkaz variabilního symbolu dané zálohové faktury.

V případě, že k zálohové faktuře již byl vydán daňový doklad (po uhrazení), je vedle variabilního symbolu zálohové faktury uvedeno i číslo (variabilní symbol) daňového dokladu, opět s možností prokliku do detailu (pro prohlédnutí nebo tisk).

Podpora Poski.com

Přehled úkolů    Zálohové faktury    Faktury    Objednávky    Změnit heslo    Odhlášení

**Zálohové faktury**

Variabilní symbol	Faktura	Splatnost	Služba	Podrobnosti	Cena s DPH	Zaplaceno
<a href="#">4900305</a>		22.09.2009	doména		464,10 Kč	
<a href="#">4900231</a>		22.07.2009	doména		464,10 Kč	
<a href="#">4900122</a>		13.04.2009	hosting		2 142,00 Kč	
<a href="#">4900117</a>		13.04.2009	hosting		2 713,20 Kč	
<a href="#">4900116</a>		13.04.2009	hosting		2 142,00 Kč	
<a href="#">4900081</a>		17.03.2009	doména		464,10 Kč	
<a href="#">4900080</a>		17.03.2009	doména		464,10 Kč	
<a href="#">4100265</a>	<a href="#">5100440</a>	02.08.2011	hosting		2 736,00 Kč	
<a href="#">4100253</a>	<a href="#">5100439</a>	21.07.2011	doména		468,00 Kč	
<a href="#">4100144</a>	<a href="#">5100216</a>	22.04.2011	doména		468,00 Kč	
<a href="#">4100137</a>	<a href="#">5100217</a>	19.04.2011	hosting		2 736,00 Kč	
<a href="#">4100099</a>	<a href="#">5100080</a>	07.03.2011	doména		348,00 Kč	
<a href="#">4100056</a>	<a href="#">5100079</a>	18.02.2011	doména		468,00 Kč	
<a href="#">4000343</a>	<a href="#">5000399</a>	22.09.2010	doména		468,00 Kč	
<a href="#">4000254</a>	<a href="#">5000300</a>	21.07.2010	doména		468,00 Kč	
<a href="#">4000104</a>	<a href="#">5000105</a>	16.03.2010	hosting		2 160,00 Kč	

Obr.10. - Zálohové faktury

#### 4.2.1. Detail, tisk nebo stažení zálohové faktury

Pro detail, tisk nebo stažení zálohové faktury složí volba prokliku na variabilní symbol konkrétní zálohové faktury.

### 4.3. Faktury

Obsahuje přehled všech vydaných faktur – daňový dokladů s možností tisku, podobně jako u zálohových faktur.

Podpora Poski.com

Přehled úkolů	Zálohové faktury	Faktury	Objednávky	Změnit heslo	Odhlášení
---------------	------------------	---------	------------	--------------	-----------

**Faktury**

Číslo faktury	Splatnost	Služba	Podrobnosti	Cena bez DPH	Cena s DPH	Zaplaceno	Zálohová faktura
<a href="#">5100440</a>	27.07.2011	hosting		2 280,00 Kč	2 736,00 Kč	✓	<a href="#">4100265</a>
<a href="#">5100439</a>	27.07.2011	doména		390,00 Kč	468,00 Kč	✓	<a href="#">4100253</a>
<a href="#">5100289</a>	14.06.2011			150,00 Kč	180,00 Kč	✓	
<a href="#">5100217</a>	08.04.2011	hosting		2 280,00 Kč	2 736,00 Kč	✓	<a href="#">4100137</a>

Obr.11. - Faktury

#### 4.4. Objednávky

Objednávky jsou přehledem všech uzavřených objednávek internetových projekt, případně rozsáhlejších úprav systémů apod. Slouží pro rekapitulaci objednávek s možností jejich tisku a archivace. Detail objednávky je dostupný kliknutím na Číslo objednávky.

Podpora Poski.com

Přehled úkolů	Zálohové faktury	Faktury	Objednávky	Změnit heslo	Odhlášení
---------------	------------------	---------	------------	--------------	-----------

**Objednávky**

Číslo	Název	Vystavil	Datum vystavení	Cena bez DPH	Cena s DPH
<a href="#">CMS31100075</a>	(CMS)	Posker, Tomáš	27.06.2011	,00 Kč	,00 Kč
<a href="#">CMS31100043</a>	(CMS v2)	Posker, Tomáš	05.04.2011	,00 Kč	,00 Kč
<a href="#">CMS30900025</a>	(CMS uprava)	Posker, Tomáš	16.06.2009	,00 Kč	,00 Kč

Poski.com s.r.o. | [Návod práce s podporou](#) | [podpora@poski.com](mailto:podpora@poski.com) | IČ:

Obr.12. - Objednávky

#### 4.5. Změnit heslo

V případě potřeby změnit heslo pro přístup do systému k tomu slouží funkce Změnit heslo. Toto heslo si lze nechat zaslat na hlavní komunikační email firmy z přihlašovací obrazovky systému podpory Poski.com.

### Změnit heslo

Současné heslo	<input type="password" value="●●●●●●●●"/>
Nové heslo	<input type="password"/>
Nové heslo (kontrola)	<input type="password"/>
<input type="button" value="Uložit nové heslo"/>	

Obr.13. - Změna hesla

### 4.6. Odhlášení

Odhlášení ze systému se provádí kliknutím na Odhlášení v hlavním menu. Neodhlásí-li se uživatel sám, je automaticky odhlášen po uplynutí bezpečnostní doby pro práci se systémem (zpravidla 30 minut).