





PODPORA POSKI.COM POPIS A NÁVOD PRO PRÁCI SE SYSTÉMEM

Poski.com s.r.o. 28. října 1584/281, 709 00 Ostrava – Hulváky www.poski.com

IČ: 27791505 DIČ: CZ27791505 +420 733 534 704 info@poski.com





Obsah

1	Obe	ecný popis systému	3							
2	Přił	řihlášení do systému3								
3	Zac	adání nového úkolu4								
4	Úsp	pěšné přihlášení	4							
	4.1	Hlavní menu	5							
	4.2	Vstupní obrazovka	5							
5	Hla	vní menu	5							
	5.1	Přehled úkolů	5							
	5.1	.1 Informace o změnách v úkolu	7							
	5.1	.2 Detail úkolu a komentář	7							
	5.1	.3 Přijetí úkolu	8							
	5.2	Zálohové faktury	8							
	5.3	Objednávky	8							
	5.4	Faktury	9							
	5.5	Projekty	9							
	5.6	Další funkce podpory a pomoc při nesnázích	9							
	5.7	Odhlášení	. 9							





1 Obecný popis systému

Systém 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 <u>podpora@poski.com</u>.

Systém je veřejně dostupný na internetové adrese https://iis.poski.com/podpora/.

V systému klienti naleznou všechny doklady, které byly po dobu spolupráce vystaveny a to po dobu minimálně 4 roky zpětně, evidenci probíhajících a proběhnuvších servisních úkolů, informace k probíhajícím projektům.

Přes systém podpory jsou evidovány všechny požadavky na servisní práce mezi Poski.com – klientem, většinou za práce nad rámec projektu, nebo drobné servisní úpravy.

Jedná se o placenou službu. Aktuální sazby jsou popsané v obchodních podmínkách Poski.com.

2 Přihlášení do systému

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



Obrázek 1 - Přihlášení do systému

Nezná-li uživatel své heslo, z bezpečnostních důvodů je možné o něj požádat elektronicky na podpora@poski.com, nebo po zobrazení přihlašovací stránky, kliknout na tlačítko poslat moje heslo pod přihlašovacím formulářem a po zadání IČ si nechat heslo odeslat na email, který je evidovaný jako kontaktní.





3 Zadání nového úkolu

Zadat nový úkol je možné několika způsoby.

- 1. Zasláním emailu na podpora@poski.com
- 2. Klinutím na tlačítko "Nový úkol" po přihlášení v pravé horní části obrazovky
- 3. Telefonicky na telefonní čísla Poski.com

Tel.: <u>+420 733 534 704</u>

Tel.: +420 597 317 061

Jakýkoli požadavek, který je přes tyto kanály zadán a netýká se probíhajícího projektu, nebo je u projektu brán jako více práce, je evidován. Pakliže se nejedná o úkoly reklamační, nebo úkoly které pracovníci Poski.com po dohodě označí jako "neúčtovat", se jedná o placenou službu.

Úkol se musí dostat do procesu realizace do 96 hodin od zadání klientem (všední pracovní dny).

Pokud je úkol označený jako urgentní, nebo pokud se jedná o závažný úkol, zabraňující chod systému, nebo www stránek, je vyřízen přednostně a to do doby 48 hodin.

Úkoly zadané telefonicky a úkoly klienty označené, jako urgentní jsou fakturovány zvýšenou hodinovou sazbou.

4 Úspěšné přihlášení

Při úspěšném přihlášení se uživateli systému zobrazí hlavní menu a vstupní obrazovka s aktuálním sdělením, cenou podpory, která může být různá a odkazy na produkty zhotovitele Poski.com.

Podpora Poski.com				Návod práce s po	dporou Video práce s podporou	Firma: Nählussissaktyreisiva 2 Změna hesla Takturační údaje 2 odhlásit						
Domov Přehled úkolů Zálohové faktur	r Fa	ktury Objednávky	Projekty			Nový úkol						
Domov												
Dobrý den Melikausonalizavenné vitejte v systému Podpory Poski.com.			Vážení klienti,									
Fakturační informace			dovolime si Všš informovat, že došlo k 1.4.2018 ke změně našich obchodních podminek. Nebojte, nejedná se o nic zásadního, vše se dočtete v předchozím odkaze na naše obchodní podminky.									
Předplacen na tento měsíc: 15 hodin Zřývá z dlouhodobého předplatného: 0:00 hodin Hodinová sazba: 850 Kč bez DPH Váš obchodník je Filip Kosík			Všechny kontrakty, které jsou nasmlouvané i sazbou, žádáme o dokončení běžicích úkolů l Pakliže nesouhlasite s nějakým bodem v naš	k dnešnímu dni na rok 2018 se nemění a dodržíme vš k tomuto datu. Ilch OP, prosíme, kontaktujte pracovníky podpory nebo	vmění a dodržíme všechny bez výjimky v pôvodním rozsahu. Běšící úkoly budou od 1.5.2018 účtované novou hodinov sovniky podpory nebo svého obchodního zástupce.							
(filin.kosik@poski.com)												
			Nevite jak pracovat s podporou? I na vas my Děkujeme za pochopení a těšíme se na další	i spolupráci.								
			Věš tým Poski.com									
			Nápověda 📫 Přehled úkolé, nabí: možnost vybrat si požadované datum (měsic(nok) ke zobrazení úkolů v daném měsici a orientační přehled časů včetné plnění. Je základním podkladem pro fakturaci ze systemu.									
			📦 Zálohové faktury: přehled všech vydaných zálohových faktur na společnost s možností zobrazení, tisku a přehledu stavu úhrady.									
			Faktury: přehled všech vydaných faktur – daňový dokladů s možnosti tisku, podobné jako u zalohových faktur.									
			Objednavky: jsou preniedem vsech u	uzavrenych objednavek internetových projekt, pripadr	e rozsaniejsich uprav systemu apod.							
0 Poski			Posta REAL	A PAPARTAL	Postci Design Statiwatter	C clevero						
🖗 Roski, com s.c.o. 🧥 Roski BEAL 🔘 Cevero 🔛 Vide		Obr	ázek 2 – Úvodn	í obrazovka								

IČ: 27791505 DIČ: CZ27791505 +420 733 534 704 info@poski.com



4.1 Hlavní menu

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

- Přehled úkolů,
- Zálohové faktury,
- Faktury,
- Objednávky,
- Projekty,
- Nový úkol (zcela vpravo).

4.2 Vstupní obrazovka

Na vstupní obrazovce naleznete hlavní informace o službách Poski.com a aktuální reklamní sdělení. Zvýšenou pozornost věnujte hodinové sazbě za podporu, která je v levé části obrazovky.

Využijte přes obchodníky další služby na snížení hodinové sazby.

5 Hlavní menu

5.1 Přehled úkolů

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

Přehled úkolů je rozdělen do tří záložek:

Probíhající úkoly	přehled všech aktuálně řešených úkolů
Připravené k fakturaci	přehled úkolů, které jsou splněné a zatím nebyly fakturovány
Vyfakturované	přehled už všech vyfakturovaných úkolů, pro zpětnou evidenci

Úkoly jsou evidovány zpětně po dobu čtyř let.





💠 Podpora	a Poski.co	m				Návod práce s podporou Video práce s podporou Změna hesla E Fakturační ús										
Domov	Přehled úkolů	i Záloh	ové faktury Faktury	Objednávky	Projekty						Nový	úkol				
Přehled úko	lů								To dollar	hamblend blives CTD	. F a sold the sound of	Nata Shala				
Probíhající	Připravené k	fakturaci V	vfakturované Nacenění p	raci Marketingové prás	<u>08</u>				2306)16	Kombinaci klavec CTRC	F F a najuete snauno	cisio akora				
🖉 Zadané 🗹	Probîhajîcî 🖉 D	okončené Dom	éna: všechny 🔻 Zo	brazit												
# Obdrženo	Číslo úkolu	Číslo Stav Název / detail úkolu Stav			Zadavatel	Poslední aktivita úkolu	8			Předpokládaná cena [Kč]	Trvání					
1 18.04.2018 18:14	1804187978	probíhající 🔎 Nepokolitevskolitevskolitevskolitekter		eitane		Continuitessen 20.4.2018		0	23.4.2018	25 min (0,42 h)	252	11 min (0,18 h)				
2 17.04.2018 11:53	1804175843	probíhající	🔎 daaanti attaliin vinahe	inanantik opisalikok v kakiterer carilgenan		and the statistic statistics and		Mensionite	20.4.2018	0	23.4.2018	120 min (2,00 h)	1 200	66 min (1,10 h)		
3 14.12.2017 14:32	1712143667	712143667 probíhající 🔎 komunické kolokie		12143667 probíhající 🔎 komendret a folio e a si dektorena litera			Josepherenfielle	17.4.2018	1	24.4.2018	0 min (0,00 h)		253 min (4,22 h)			
4 03.04.2018 10:00	1804016642	probíhající	🔎 desertibles standarsen bak	damininistana kalanasaalismaa		danskinini strata nav koletna navišenao		describtion	17.4.2018	0	24.4.2018	75 min (1,25 h)	750	64 min (1,07 h)		
5 04.04.2018 12:34	1804044348	dokončený	i 🔎 iicultaattis kaassima kaikin maasiikaatti			kinetitetis	16.4.2018	1	16.4.2018	30 min (0,50 h)	300	28 min (0,47 h)				
6 03.10.2017 10:11	1710038218	218. probíhající 🔎 🖿 👘				🔎 and the initial strength in the strength of				Junitatio	11.4.2018	2	12.4.2018	650 min (10,83 h)	6 498	599 min (9,98 h)
7 24.10.2017 13:03	1710245807	probíhající		na konstantinger sama dilpoter.		augettersligh.	18.12.2017	4	24.4.2018	0 min (0,00 h)		72 min (1,20 h)				
										Celkem (poče	t: 7) * bez neúčtovaných	1093 min (18 22 h)				

Obrázek 3 - Přehled úkolů

V PŘEHLEDŮ ÚKOLŮ JSOU NÁSLEDUJÍCÍ INFORMACE:

Obdrženo	datum zadání požadavku do systému.
Číslo úkolu	číselné označení požadavku (úkolu), který byl přijat podporou Poski.com na podpora@poski.com.
Stav	stav řešení úkolu (zadaný, probíhající, dokončený, přijatý) možno filtrovat.
Název	název úkolu k lepší identifikaci (klikem na název se zobrazí detail úkolu)
Zadavatel	osoba, která úkol zadala do systému, nebo na podpora@poski.com.
Poslední aktivita úkolu	činnost, která se v úkolu konala nejpozději.
Komentáře klienta	počet komentářů (vyjádření) klienta přímo přes systém.
Předpokládané dokončení	datum, kdy pravděpodobně bude úkol dokončen.
Odhadovaný čas	počet hodin, které pracovníci Poski.com předpokládají k dokončení úkolu.
Orientační cena	cena, která je za splnění úkolu (pouze v záložce připravené k fakturaci).
Trvání	skutečný čas, který byl potřeba pro dokončení úkolu (v hodinách i minutách).

+420 733 534 704 info@poski.com





5.1.1 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).

5.1.2 Detail úkolu a komentář

Při kliknutí na **Název** úkolu v přehledu úkolů (*obrázek 3*) se zobrazí podrobnější informace o zvoleném úkolu včetně možnosti přidat k úkolu komentář. Tento komentář pak jde okamžitě přímo zodpovědnému pracovníkovi, který pracuje na daném úkolu. Doporučujeme využívat tuto možnost v maximální možné míře před emailovým zasíláním.

🐤 Podpora Poski.c	com	Návod práce s podporou Video práce s podporou	Firma:
Domov Přehled úk	olů Zálohové faktury Faktury Objedi	návky Projekty	Nový úkol
Detail úkolu		Přidat komentář	2
Přijato	31.08.2017 12:08		
Stav	probíhající		
Číslo úkolu	900pi		
Název	Contraction of the local division of the loc		
Předpokládané dokončení	27.09.2017		
Odhadovaný čas [hod:min]	0:00		
Zadavatel	Tomáš Frydrych	Character B. No. 61 shows	R
Reklamace	ne	Citose ne no ine criseni Můžete příloží soubor o maximální velikosti 4 MB.	
Stav účtování	účtovaný úkol	Pokud chcete přiložit větší soubor, použíjte některou online službu (<u>Úschovna.cz</u> , <u>LeteckáPošta.cz</u> , nebo jinou) a vložte odkaz na soubor (a případně heslo) do textu.	
Odpracovaný čas [hod:min]	1:37	Po ukonceni ukolu bude soubor smazan.	
Ukol nebyl jeste dokoncen.		Obrázek 4 - Detail úkolu	
	Datum: 20.09.2017 09:48 Trvání: 0:02		
Frydrych, Ton	náš Naplánováno, předávám k realiza	ci.	
2	Datum: 19.09.2017 09:30	the second s	



klient





5.1.3 Přijetí úkolu

Je-li úkol ve stavu **Dokončený,** má uživatel sytému 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.

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.

5.2 Zálohové faktury

Obsahuje přehled všech vydaných zálohových faktur na společnost s možností zobrazení, tisku a přehledu stavu úhrady. Neuhrazené zálohové faktury jsou podbarveny růžově. Jedná se o zálohové faktury za hostingy a domény, které jsou zajištěny Poski.com.

Po uhrazení zálohové platby je do 14 dnů vystavená faktura – daňový doklad, který je viditelný ve druhém sloupci s nadpisem Faktura.

Zálohové platby uspořádány v záložkách minimálně po čtyři roky zpětně.

Zálohové faktur	Γ γ					
2017 <u>2016</u>	2015 2014	2013 2012 2011	2010			
Variabilní symbol	Faktura	Splatnost	Služba	Podrobnosti	Cena s DPH	Zaplaceno
A700242	5701373	08.06.2017	hosting	1999-999-999-999-999-999-999-999-999-99	11 471,00 Kč	~
A700241	5700866	08.06.2017	hosting	and the second	14 375,00 Kč	~
A700114	<u>5700389</u>	22.03.2017	hosting		2 759,00 Kč	~



5.3 Objednávky

Obsahuje přehled všech vydaných objednávek na společnost s možností zobrazení, tisku a přehledu stavu úhrady. Objednávky jsou závazné a vystavují se v případě objednání služeb Poski.com. Neuhrazené objednávky jsou nulové.

Po uhrazení objednávky je do 14 dnů vystavená faktura – daňový doklad, který je viditelný ve druhém sloupci s nadpisem Faktura.

Faktur může být v rámci dílčího plnění u objednávky několik. Objednávky jsou uspořádány v záložkách minimálně po 4 roky zpětně.





5.4 Faktury

Obsahuje přehled všech vydaných faktur – daňový dokladů s možností tisku. Neuhrazené faktury jsou podbarveny růžově. Jedná se o všechny vydané faktury – daňové doklady pro danou společnost.

Domov	F	Přehled úko	ů	Zálohové f	aktury	Faktu	ry	Objednávky	Projekty										Nový ú
Faktury																			
2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010												
Číslo faktur	v	Splate	nost	5	Služba		Podro	bnosti						Cer	a bez DPH	Ce	na s DPH	Zaplaceno	Zálohová fakt
5701373		5.9.2	017	ł	nosting		dia an	Constant State State	- Castron	and the second	ler fa	-			9 480 Kč	11	471 Kč	~	A70024
								(Dbrázek										

5.5 Projekty

Obsahuje přehled všech realizovaných projektů. Pokud je vystavená na dílo objednávka, vždy se obsah objednávky řeší projektem. V této záložce je seznam všech probíhajících a ukončených projektů, jsou rozdělené statusem projektu. Zde je komunikováno s klienty ohledně probíhajících prací daného projektu, slouží pro orientační přehled prací a termínu k projektu.

5.6 Další funkce podpory a pomoc při nesnázích

Změna hesla	v této části si je možné změnit heslo do podpory.
Fakturační údaje	klient si muže upravit adresu, na kterou mu bude zaslaná faktura.
Návod práce s podporou	pro více informací slouží <u>článek na Poski blogu</u>
Video práce s podporou	klient si může prohlédnout <u>videonávod</u> pro práci s podporou

5.7 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).

