



PODPORA POSKI.COM
POPIS A NÁVOD PRO PRÁCI SE SYSTÉMEM



Obsah

1	Obecný popis systému.....	3
2	Přihlášení do systému.....	3
3	Zadání nového úkolu	4
4	Úspěšné přihlášení	4
4.1	Hlavní menu.....	5
4.2	Vstupní obrazovka	5
5	Hlavní 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 podpora@poski.com.

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 popsány 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. Kliknutím na tlačítko "Nový úkol" - po přihlášení v pravé horní části obrazovky
3. Telefonicky na telefonní čísla Poski.com

Tel.: [+420 733 534 704](tel:+420733534704)

Tel.: [+420 597 317 061](tel:+420597317061)

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.

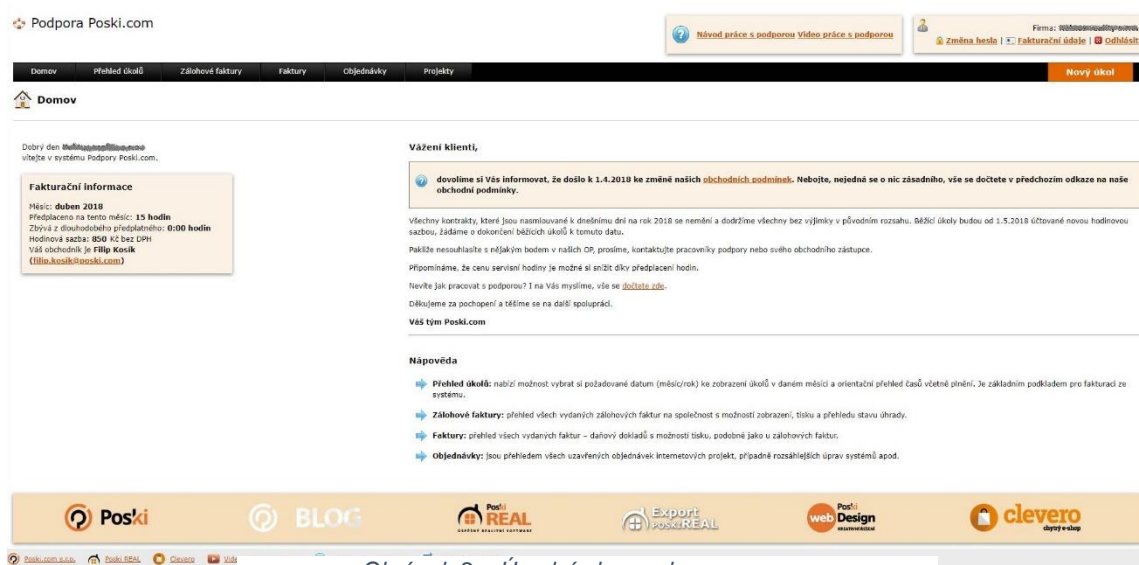
Úkol se musí dostat do procesu realizace do 96 hodin od zadání klientem (všední pracovní dny).

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.



The screenshot shows the Poski.com user interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Domov', 'Přehled úkolů', 'Zálohové faktury', 'Faktury', 'Objednávky', and 'Projekty'. A 'Nový úkol' button is visible in the top right corner. Below the navigation bar, there is a 'Domov' section with a welcome message and a 'Fakturační informace' box. The 'Fakturační informace' box contains the following text: 'Měsíc: duben 2018', 'Předpláceno na tento měsíc: 15 hodin', 'Zbývá z dlouhodobého předplaceného: 0:00 hodin', 'Hodinová sazba: 850 Kč bez DPH', and 'Váš obchodník je Filip Kováč (filip.kovack@poski.com)'. To the right of the 'Fakturační informace' box, there is a 'Vážení klienti,' section with a message about a change in terms and conditions. Below this, there is a 'Nápověda' section with links to 'Přehled úkolů', 'Zálohové faktury', 'Faktury', and 'Objednávky'. At the bottom of the page, there is a footer with logos for Poski, BLOG, REAL, Export REAL, web Design, and clevero.

Obrázek 2 – Úvodní obrazovka

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 Poski.com

[Návod práce s podporou](#) [Video práce s podporou](#)
[Změna hesla](#) | [Fakturační údaje](#) | [Odhlásit](#)

#	Obdrženo	Číslo úkolu	Stav	Název / detail	Zadavatel	Poslední aktivita úkolu				Předpokládaná cena (Kč)	Trvání
1	18.04.2018 18:14	1804187978	probíhající	Název úkolu / detail úkolu	Zadavatel	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	Název úkolu / detail úkolu	Zadavatel	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	probíhající	Název úkolu / detail úkolu	Zadavatel	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	Název úkolu / detail úkolu	Zadavatel	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	Název úkolu / detail úkolu	Zadavatel	16.4.2018	1	16.4.2018	30 min (0,50 h)	300	38 min (0,63 h)
6	03.10.2017 10:11	1710038218	probíhající	Název úkolu / detail úkolu	Zadavatel	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	Název úkolu / detail úkolu	Zadavatel	18.12.2017	4	24.4.2018	0 min (0,00 h)	-	72 min (1,20 h)
Celkem (počet: 7) * bez neúčtovných											

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).



5.1.1 Informace o změnách v úkolu

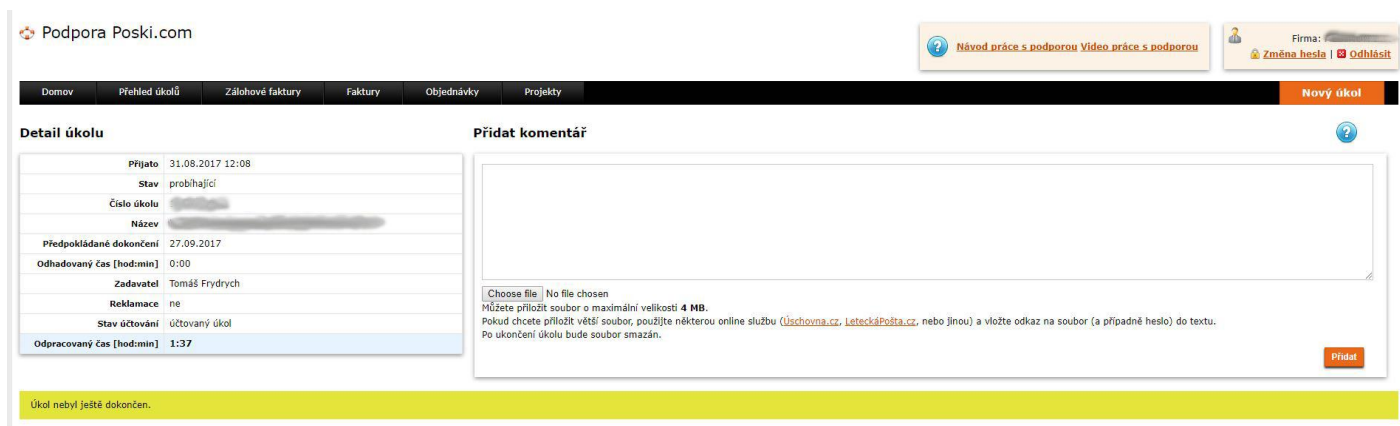
Při každé změně úkolu je klientovi/uživateli poslán automatický email se stručnými informacemi o dané změně, tak aby se nemusel průběžně přihlašovat do systému.

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

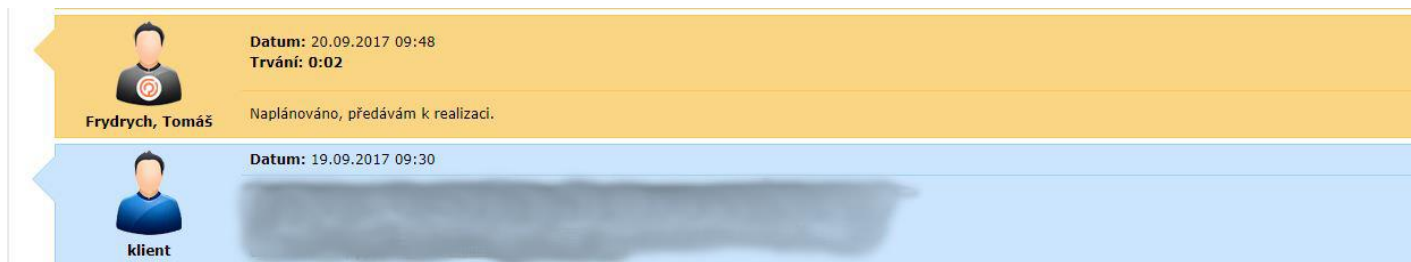
Poski.com, nikoli na email, který úkol zadal (je-li jiný než hlavní komunikační email).

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.



Obrázek 4 - Detail úkolu



Obrázek 5 – Detail



5.1.3 Přijetí úkolu

Je-li úkol ve stavu **Dokončený**, má uživatel systému 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 faktury

2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010		
Variabilní symbol	Faktura	Splatnost	Služba	Podrobnosti				Cena s DPH	Zaplaceno
4700242	5701373	08.06.2017	hosting					11 471,00 Kč	✓
4700241	5700866	08.06.2017	hosting					14 375,00 Kč	✓
4700114	5700389	22.03.2017	hosting					2 759,00 Kč	✓

Obrázek 6 – Zálohové faktury

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.



Číslo faktury	Splatnost	Služba	Podrobnosti	Cena bez DPH	Cena s DPH	Zaplaceno	Zálohová faktura
5701373	5.9.2017	hosting		9 480 Kč	11 471 Kč	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Obrázek 7 – Faktury

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 může upravit adresu, na kterou mu bude zaslaná faktura.

Návod práce s podporou

pro více informací slouží [článek na Poski blogu](#)

Video práce s podporou

klient si může prohlédnout [videonávod](#) 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).

