

Podpora Poski.com

Popis a návod pro práci se systémem

v Ostravě dne 1.5.2014

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..... | 6 |
| 5. Hlavní menu..... | 6 |
| 5.1. Přehled úkolů..... | 6 |
| 5.1.1. Informace o změnách v úkolu..... | 7 |
| 5.1.2. Detail úkolu a komentář..... | 7 |
| 5.1.3. Přijetí úkolu..... | 9 |
| 5.2. Zálohové faktury..... | 9 |
| 5.3. Objednávky..... | 9 |
| 5.4. Faktury..... | 10 |
| 5.5. Projekty..... | 11 |
| 5.6. Další funkce podpory..... | 11 |
| 5.7. Odhlášení..... | 11 |

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 <http://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.



Obr.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. Posláním emailu na email podpora@poski.com
2. Kliknutím v horním menu po přihlášení na tlačítko v pravé části - nový úkol
3. Telefonicky na telefonní čísla Poski.com

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 „nefakturovat“, se jedná o placenou službu.

Na splnění úkolu je vyhrazen čas po dobu 96 hodin (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 podporou](#)Firma: **OSKI, s.r.o.**[Změna hesla](#) | [Fakturační údaje](#) | [Odhlásit](#)

Domov

Přehled úkolů

Zálohové faktury

Faktury

Objednávky

Projekty

Nový úkol

 Domov

Dobry den **OSKI, s.r.o.**
vítejte v systému Podpory Poski.com.

Fakturační informace

Měsíc: **duben 2014**
Předplacených hodin: **0**
Hodinová sazba: **690 Kč bez DPH**

Vážený kliente

Vítáme Vás v servisní podpoře Poski.com.

Podrobný návod, jak správně pracovat s podporou naleznete v hlavičce této stránky. Pokud využíváte cenu servisní podpory ve výši 690 Kč za hodinu, nejspíše jste nevyužili žádný z našich produktů, který by Vám hodinovou sazbu podpory snížil. Využijte tedy některou z našich servisních služeb a spolupracujte s Poski.com dlouhodobě. Kontaktujte podporu Poski.com, nebo svého obchodního zástupce pro více informací.

- ➔ **Přehled 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.
- ➔ **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 možností tisku, podobně jako u zálohových faktur.
- ➔ **Objednávky:** jsou přehledem všech uzavřených objednávek internetových projekt, případně rozsáhlejších úprav systémů apod.

Obr.2. - Vstupní 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.

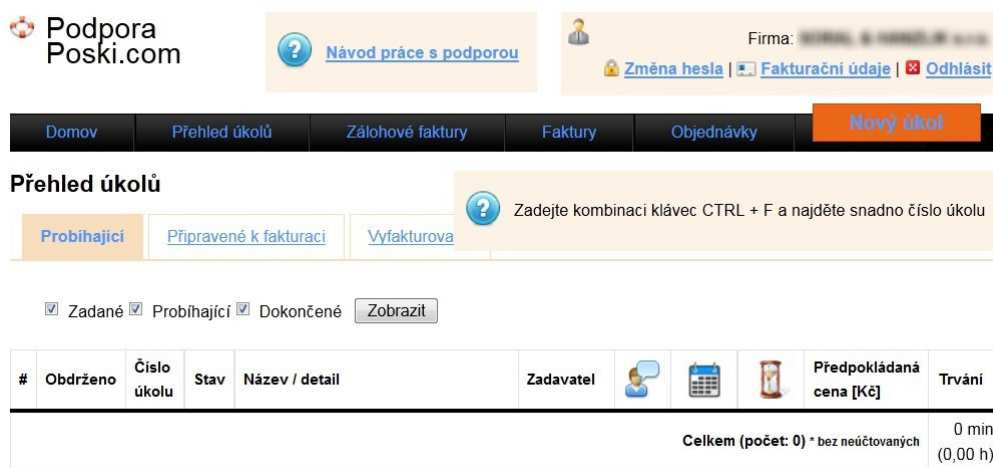
5. Hlavní menu

5.1. Přehled úkolů

Vstupní formulář Přehledu úkolů nabízí možnost vybrat si požadované datum (měsíc/rok) 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 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 4 roky.

Obr.4. - Přehled úkolů

V přehledů úkol jsou následující informace:

| | |
|--------------------------------|---|
| Číslo úkolu | číselné označení požadavku (úkolu), který byl přijat podporou Poski.com na podpora@poski.com |
| Obdrženo | datum zadání požadavku do systému |
| 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 |
| Komentáře klienta | počet komentářů (vyjádření) klienta přímo přes systém |
| Předpokládané dokončení | datum, kdy pravděpodobně bude úkol dokončen |
| Předpokládaný čas | počet hodin, které pracovníci Poski.com předpokládají k dokončení úkolu |
| Skutečné dokončení | datum, kdy byl úkol fakticky dokončen ze strany Poski.com |
| Trvání | skutečný čas, který byl potřeba pro dokončení úkolu (v hodinách i minutách) |
| Orientační cena | cena, která je za splnění úkolu (pouze v záložce připravené k fakturaci) |

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 (*obr. 4*) 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.

Detail úkolu

| | |
|----------------------------------|-------------------------------|
| Přijato | 21.05.2013 15:40 |
| Stav | přijatý |
| Číslo úkolu | 1305212935 |
| Název | www.oski.cz, FE - výměna logo |
| Předpokládané dokončení | 22.05.2013 |
| Odhadovaný čas [hod:min] | 0:00 |
| Zadavatel | |
| Reklama | ne |
| Skutečné dokončení | 22.05.2013 |
| Skutečné trvání [hod:min] | 0:15 |

Úkol byl Vámi přijat jako vyřízený.

Obr.5. - Detail úkolu

Historie komunikace

Datum: 23.04.2014 12:18

klient

...
 ...
 ...
 ...
 ...
 ...
 ...

Datum: 11.04.2014 08:58
Trvání: 0:02

Macek, Jakub

Prosim o odpoved k drivejsi otazce:
 Potreboval bych ale jeste od HDT overit jednu vec - je tedy vysledek, ze produkt je

Obr.6. - Komentář

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 hostingsy 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 4 roky zpětně.

Zálohové faktury

| Variabilní symbol | Faktura | Splatnost | Služba | Podrobnosti | Cena s DPH | Zaplaceno |
|---|---|------------|---------|-----------------------------|-------------|---|
|  4400017 |  54000 | 16.01.2014 | hosting | Podrobnosti | 5 663,00 Kč |  |

Obr. 7. - 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.












Podpora Poski.com

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

Domov | **Přehled úkolů** | Zálohové faktury | **Faktury** | Objednávky | Projekty [Nový úkol](#)

Faktury

2014 | [2013](#) | [2012](#) | [2011](#) | [2010](#)

| Číslo faktury | Splatnost | Služba | Podrobnosti | Cena bez DPH | Cena s DPH | Zaplaceno | Zálohová faktura |
|---|-----------|--------------------|-----------------------------|--------------|------------|---|--|
|  5400337 | 20.4.2014 | podpora | Podrobnosti | 9 074 Kč | 10 979 Kč |  | |
|  5400173 | 6.3.2014 | objednávka/projekt | Podrobnosti | 3 490 Kč | 4 223 Kč |  |  31300178 |
|  5400086 | 31.1.2014 | objednávka/projekt | Podrobnosti | 2 710 Kč | 3 279 Kč |  |  31400010 |
|  5400024 | 20.1.2014 | hosting | Podrobnosti | 4 680 Kč | 5 663 Kč |  |  4400017 |

Poski.com s.r.o. | Poski REAL | SEO a SEM | eShop Poski.com | [Návod práce s podporou](#) | podpora@poski.com | [Obchodní podmínky](#) | IIS

Obr.8. - Faktury

5.5. Projekty

Obsahuje 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

| | |
|-------------------------------|--|
| Změna hesla | v této části si je možné změnit heslo do podpory |
| Fakturační údaje | úprava fakturačních údajů. Email pro fakturaci může být pouze jeden. |
| Návod práce s podporou | odkaz na tento manuál |

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).