

Zadaci (TMS)

	Modul je sastavni dio sustava Oblak, a služi za upravljanje poslovima i zadacima unutar tvrtke. Obuhvaćene su periodične usluge (mjesečne, kvartalne...) održavanja, najma i slične ugovorene usluge. Modul sadrži i sustav zahtjeva za pomoć (ticketing - korisnička podrška). Usluge se mogu plaćati predujmom, nakon kojeg slijedi konačni obračun ili po obavljanju (mjesečno). Namjena aplikacije je višestruka i omogućuje sljedeće: • zaprimanje Zahtjeva za pomoć izravno od klijenata • upis pojedinačnih poslova i zadataka uz mogućnost zadavanja prioriteta, zadužene osobe, suradnika, opisa slijedeće radnje, evidencije utrošenog vremena... • evidenciju paušalnih usluga koje treba periodično fakturirati (održavanja, najmovi i sl.) • jedinstveni pregled pruženih usluga prema pojedinom klijentu po svim osnovama, pojedinačne zadatke, paušalne usluge, korištenje Oblaka...
---	---

Modul se sastoji od slijedećih cjelina:

Osnovni podaci

- **Tvrtke** - osnovni podaci o tvrtki ili obrtu.
- **Odjeli** - podaci o odjelima unutar tvrtke ili obrta.
- **Partneri** - podaci o vašim poslovnim partnerima (klijentima).
- **Grupe roba/usluga** - šifarnik grupa roba i usluga koje nudite.
- **Roba i usluge** - šifarnik roba i usluga koje nudite.
- **Zaposlenici** - podaci o djelatnicima (zaposlenicima) koji evidentiraju pružene usluge.

Dnevno

- **Zahtjevi za pomoć** - pregled i obrada pristiglih zahtjeva za pomoć. Korespondencija s klijentima. Unos poslova i zadataka.

Sustav

- **Korisnici** - održavanje podataka o korisnicima sustava.
- **Email poruke** - prilagođene email poruke koje se šalju iz sustava.

Preduvjeti za korištenje

Prilikom upisa osnovnih podataka treba obratiti pažnju na slijedeće:

- **Tvrtke** - za uspješno korištenje 'Zahtjeva za pomoć' potrebno je upisati IMAP podatke. Najprije trebate otvoriti posebnu e-mail adresu koja će služiti samo za primanje zahtjeva za pomoć. Kada bilo kakva poruka stigne na ovu email adresu, Oblak će je pročitati, obraditi i spremi u tablicu zahtjeva za pomoć i nakon toga izbrisati iz pretinca primljene pošte. Da bi se to realiziralo potrebno je upisati ispravne IMAP podatke za tu posebnu email adresu.
- **Partneri** - ako s partnerom imate ugovorene mjesečne usluge održavanja, najma i sličnih paušalnih usluga, onda ih trebate upisati, ne samo u [Roba i usluge](#), nego i u karticu ~Usluge~. To je zato što sa svakim partnerom ugovarate posebnu cijenu. Osim toga, ovakve usluge možete naplaćivati unaprijed za jedan mjesec, kvartal, polugodište ili za cijelu godinu. To birati u polju 'Obračun' u kartici ~Osnovno~. Ako dotičnom partneru ne naplaćujete unaprijed, nego za protekli mjesec, onda ovo polje ostavite prazno. Ugovorene cijene mogu biti u stranoj valuti.

Prikupljanje zahtjeva za pomoć

Zahtjeve za pomoć možete prikupljati na dva načina. Jedan je, već opisani način, pomoću posebne email adrese, a drugi je pomoću obrasca u Oblaku. Da bi vaši klijenti mogli pristupiti obrascu, potrebno je da znaju odgovarajuću web adresu na kojoj se nalazi obrazac. To je slijedeća web adresa:

<https://oblak.micro-process.hr/epu/ticket/a8fc23c321404088912917a3c3925c26>

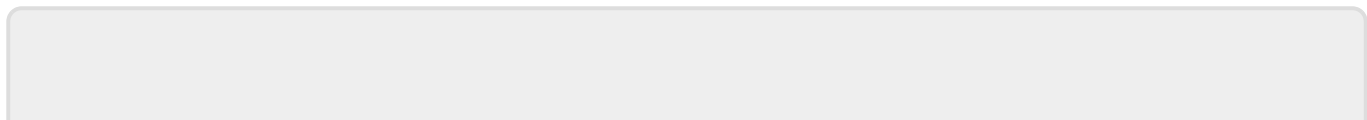
Zadnji niz znakova je ključ koji ima svaka tvrtka u Oblaku. Umjesto prikazanog niza stavite svoj ključ kojeg ćete naći u podacima o tvrtki. Tako formiranu web adresu možete emailom poslati svojim klijentima ili je objaviti na svojim web stranicama. Gornja poveznica je izmišljena i neće vam otvoriti obrazac.

Klikom na gornju poveznicu, otvorit će se dijalog za unos korisničkog emaila i zaporke. U ovom slučaju, to je email adresa kontakt osobe vašeg partnera (klijenta). Možete sami upisati sve partnere i njihove kontakt osobe, a možete taj posao prepustiti samim partnerima. U spomenutom dijalogu postoji tipka <Registracija>. Klikom na nju otvara se obrazac za unos osnovnih podataka o kontakt osobi i partneru (pravnoj osobi). Registrirana osoba, dobiva svoju zaporku pomoću koje može otvoriti obrazac za unos i pregled zahtjeva za pomoć.

U zahtjev za pomoć upisuje se:

- **Predmet** - ovdje treba upisati na koji proizvod (ili uslugu) se odnosi zahtjev za pomoć.
- **Tekst** - ovdje treba što preciznije opisati problem koji se pojavio.

U istom obrascu može se, kasnije, pratiti stanje vašeg zahtjeva koje se vidi u kartici ~Status~. U kartici ~Aktivnosti~ možete vidjeti sve poduzete radnje i komunikaciju koja je vezana uz određeni zahtjev. Tipkom <Dodaj> možete poslati svoj odgovor ili potpitanje serviseru. Naravno, komunicirati možete i emailom na način da 'odgovarate' na poruke vezane za predmet. Takve poruke u naslovu imaju 'ZZP:' i broj predmeta. Svaka email poruka koja ne sadrži ovu oznaku, otvorit će NOVI zahtjev za pomoć.



From:

<https://wiki.micro-process.hr/> -

Permanent link:

<https://wiki.micro-process.hr/doku.php?id=hr:oblak:zadaci-tms>

Last update: **21/08/2018 08:26**

