

Zahtjevi za pomoć

Sastavni dio modula: [Zadaci \(TMS\)](#). Modul je nemjenjen serviserima, a služi za praćenje i izvršenje usluga. Klijentima nije dostupan.

Tražilica

Tražilica se sastoji od slijedećih polja za unos kriterija:

- **Status** - ovdje možete izabrati da se na listi prikažu Svi zahtjevi ili samo oni s izabranim statusom:
 1. Otvoreni - to su zahtjevi koji nemaju upisan datum zatvaranja i ne ulaze u mjesečni obračun.
 2. Zatvoreni - imaju upisan datum zatvaranja i ulaze u mjesečni obračun ili su već obračunati.
 3. Obračunati - to su zatvoreni i obračunati zahtjevi. Više se ne smiju mijenjati.
 4. Ne obračunati - to su zatvoreni zahtjevi, ali još nisu obračunati.
 5. U radu - to su otvoreni zahtjevi kod kojih je pokrenuta "štoperica" za mjerenje utrošenog vremena.
 6. Nepoznati - to su zahtjevi za koje se još ne zna od kojeg klijenta i kontakt osobe su došli (kontakt osoba s tom email adresom još nije upisana u adresar).
 7. Ne raspoređeni - ove zahtjeve nije preuzeo niti jedan serviser niti su kome raspoređeni.
 8. Neodređeno plaćanje - za ove zahtjeve još nije određeno da li se naplaćuju ili podliježu garanciji. Mjesečni obračun se neće obaviti dok ima ovakvih zahtjeva.
- **Partner** - prikazuju se zahtjevi koji su došli od izabranog partnera.
- **Kontakt** - prikazuju se zahtjevi koji su došli od izabrane kontakt osobe.
- **Serviser** - prikazuju se zahtjevi koji su dodjeljeni izabranom serviseru.
- **Od datuma** - prikazuju se zahtjevi koji su otvoreni NAKON upisanog datuma.
- **Do datuma** - prikazuju se zahtjevi koji su otvoreni PRIJE upisanog datuma.

Lista

Na listi su prikazani svi zahtjevi za pomoć koje ste odabrali u tražilici tako da su najnoviji zahtjevi na vrhu liste. Prikazuju se slijedeći podaci:

- **Otvoreno** - datum i vrijeme otvaranja zahtjeva.
- **Zatvoreno** - datum i vrijeme zatvaranja zahtjeva.
- **Partner** - partner (klijent) koji je poslao zahtjev za pomoć.
- **Predmet** - predmet zahtjeva kako ga je odredio klijent.
- **R** - oznaka da li je predmet u radu (uključena štoperica).
- **Min** - broj utrošenih minuta. Ažurira se prilikom zaustavljanja štoperice i prilikom zatvaranja zahtjeva.

Obrazac

Služi za unos i održavanje osnovnih podataka o zahtjevima za pomoć. Iznad obrasca, pored uobičajene tipke <Natrag>, nalaze se još dvije tipke:



- služi za uključivanje štoperice. Ako je štoperica uključena, na istom mjestu pojavljuje se tipka za isključivanje .



- služi za pregled priloga koji su poslani uz zahtjev (slike, pdf, txt dokumenti), njihovo održavanje i dodavanje novih priloga. Priloge možete preuzeti na svoje računalo ili pogledati u odgovarajućem pregledniku.

Obrazac se sastoji od dvije kartice:

1. Zahtjev za pomoć

Sastoji se od polja koja je popunio podnositelj zahtjeva za pomoć (kontakt osoba partnera) i polja koja treba popuniti serviser. Zahtjev za pomoć može stići telefonom ili faksom. U tom slučaju, serviser treba ispuniti sve podatke.

- **Otvoreno** - datum i vrijeme otvaranja zahtjeva za pomoć.
- **Partner** - izabrati partnera koji je uputio zahtjev. Prije toga, mora biti upisan u [Partneri](#). Sustav na osnovu email adrese pošiljatelja zahtjeva, prepoznaje partnera i kontakt osobu (pod uvjetom da se već nalaze u bazi).
- **Kontakt** - izabrati kontakt osobu partnera. Prije toga treba biti upisana kao kontakt osoba tog partnera.
- **Email** - email adresa sa koje je stigao zahtjev.
- **Teretiti** - izabrati partnera koji će platiti račun. Ponekad knjigovodstveni ured podnese zahtjev za pomoć u ime svog klijenta, ali račun plaća njihov klijent.
- **Predmet** - upisati naziv uređaja, programa, usluge za koju se traži pomoć.
- **Tekst** - što preciznije opisati problem koji se pojavio i u kojim okolnostima.
- **Serviser** - izabrati serviseru koji će riješiti problem ili pružiti pomoć. Da bi se netko pojavio kao serviser, mora mu se u 'Korisnicima' označiti da smije koristiti ovaj program. To isto vrijedi i za 'superusera' i 'admina'.
- **Usluga** - izabrati vrstu usluge koja će se fakturirati. Usluge trebaju biti upisane u [Roba i usluge](#).
- **Opis** - ovdje serviser opisuje rješenje problema ili pomoć koju je pružio. Opis se prilaže uz specifikaciju računa.
- **Utrošeno minuta** - prikazuje se koliko minuta je utrošeno za obavljanje posla. Podaci se vade iz aktivnosti (pokretanje i zaustavljanje štoperice).
- **Naplatiti** - ovdje se označava da li pruženu uslugu treba naplatiti ili ne. U međuvremenu može biti neodređeno, ali prije mjesečnog obračuna se mora odrediti.
- **Zatvoreno** - upisati datum i vrijeme zatvaranja zahtjeva za pomoć. U trenutku zatvaranja šalje se email obavijest podnositelju zahtjeva.

2. Aktivnosti

Ovdje se bilježe sve aktivnosti i sva korespondencija vezana za određeni predmet (zahtjev za pomoć).

Svako uključivanje i isključivanje štoperice se automatski zapisuje. Kroz ovaj sustav serviseri trebaju slati poruke klijentima.

Lista

Na listi aktivnosti prikazani su slijedeći podaci:

- Oznaka za ulazni ili izlazni podatak .
- Vrsta podatka (sustav, email, sms, telefon, fax)
- **Datum** - datum i vrijeme slanja ili primanja poruke (aktivnosti).
- **Predmet** - naslov poruke - događaja.
- **Tekst** - tekst poruke.
- **Referent** - serviser.
- **ZZP** - oznaka predmeta (zahtjeva za pomoć).

Poruke i aktivnosti se mogu brisati ili ispravljati pomoću obrasca.

Obrazac

Obrazac služi za unos novih poruka - aktivnosti ili ispravljanje postojećih. Ponekad će se dogoditi da serviser uključi štopericu, ali je zaboravi isključiti po završetku posla, ili obavi posao, a da niti ne uključi štopericu. U takvim slučajevima, treba se koristiti obrascem za upis ili ispravak podataka o aktivnostima. Svi ispravci vremena, uzet će se u obzir prilikom zatvaranja zahtjeva.

U obrazac se mogu unositi slijedeći podaci:

- **Zahtjev za pomoć** - ne unosi se, nego se prikazuje oznaka predmeta.
- **Kontakt** - izabrati kontakt osobu, ako šaljete poruku.
- **Ulaz/izlaz** - izabrati izlaz, ako šaljete poruku ili upisujete zaustavljanje štoperice. Za pokretanje štoperice birate 'Ulaz'.
- **Vrsta** - za štopericu birate 'Sustav', a ostalo prema potrebi. Ako izaberete 'email' poslat će se email poruka.
- **Datum i vrijeme** - upisuje se datum i vrijeme nastanka poruke - početka aktivnosti.
- **Predmet** - za štopericu upisati START ili STOP. Za sve ostalo ostaviti oznaku predmeta (naročito ako šaljete email poruku).
- **Tekst** - tekst poruke.
- **Referent** - serviser (ne upisuje se)

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

Permanent link:
<https://wiki.micro-process.hr/doku.php?id=hr:oblak:epu-index>

Last update: **21/08/2018 08:30**

