



informační systém

KARAT ASSISTANCE

I.F.T. PROGRES a.s.
Husova 2, Přerov, 750 02

IČO: 25352687
DIČ: 393-25352687

telefon: +420 641 302 111
fax: +420 641 302 193

nová čísla po přečíslování:
telefon: +420 581 737 111
fax: +420 518 737 193

url: <http://www.karat.cz>
e-mail: info@karat.cz



informační systém

I. ÚVOD

KARAT Assistance slouží k centralizovanému zadávání a přijímání všech typů požadavků od uživatelů. Požadavky jsou na horké lince přímo řešeny, nebo jsou předávány k řešení dalším pracovníkům společnosti IFT PROGRES a.s.

Chcete-li, aby byl Váš požadavek vyřízen dostatečně rychle a korektně, přečtěte si prosím následující doporučení. Dodržením uvedených pokynů se vyhnete komplikacím při řešení vašich požadavků.

II. KDE ZADÁVAT POŽADAVEK NA SERVISNÍ PODPORU

Web:

<http://www.karat.cz> - odkaz KARAT Assistance

<http://www.karat.cz/servis>

<http://www.iftprogres.cz> odkaz SERVIS

http://www.iftprogres.cz/servis_web/default_karat.asp

E-mail:

hotline@iftprogres.cz.

Telefon:

0641/302143

Fax:

0641/302193

Nová telefonní čísla po přečíslování:

Telefon:

581 737 111

Fax:

581 737 193

Zadání přes www rozhraní, případně e-mail jsou preferované způsoby zadání požadavků.

III. PODMÍNKY PRO ZADÁVÁNÍ POŽADAVKŮ NA SERVISNÍ PODPORU PŘES WWW ROZHRAŇÍ

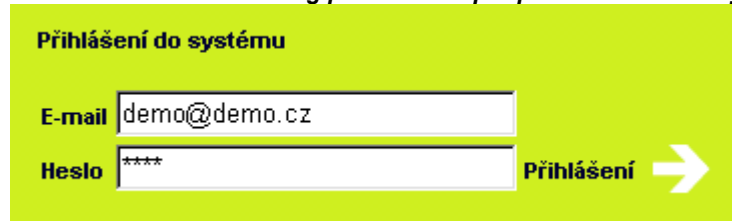
Podmínkou pro využívání Servisní podpory je vlastní e-mailová adresa a přidělení uživatelského hesla. Nemáte-li přiděleno uživatelské heslo, kontaktujte obchodní oddělení IFT PROGRES a. s., e-mailová adresa: sales@iftprogres.cz. Druhou podmínkou pro funkční přístup do systému Servisní podpora je nastavení vašeho prohlížeče – musíte mít povolena cookies (postup tohoto nastavení je uveden níže).

IV. ZPŮSOB ZADÁVÁNÍ POŽADAVKU WWW ROZHRANÍM

Vstup do systému Servisní podpora z výše uvedené stránky se provádí zadáním přístupového jména (emailu) a hesla.


Zadejte svůj email (musí být totožný s emailem zadaným při registraci) a vyplňte své heslo. Jsou-li všechny informace zadány korektně, pak po stisku šipky pro přihlášení proběhne přesunutí do vlastní aplikace.

obr. 1 – Přihlašovací dialog pro Servisní podporu – uživatelské jméno a heslo



V případě zadání nesprávného přihlašovací jména nebo hesla se systém vrátí do přihlašovacího dialogu a informuje uživatele o nesprávně zadaných údajích (viz obr. 2).

obr. 2 – Informace o chybném přihlášení



obr. 3 – Úvodní obrazovka aplikace KARAT Assistance



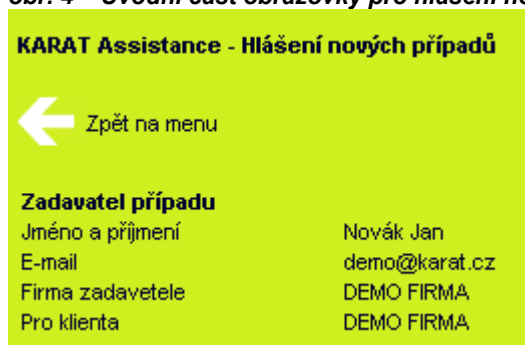
Na úvodní obrazovce aplikace KARAT Assistance je uvedena firma, k níž se evidované a pořizované požadavky vztahují. Uživatelé, kteří mají možnost zadávat požadavky pro více partnerů mohou v nabídce Firma vybrat konkrétní společnost.

Prostřednictvím úvodní obrazovky je možné vstupovat do pořizování nových požadavků, sledovat již evidované požadavky a po ukončení práce provést odhlášení ze systému KARAT Assistance.

IV.1. Hlášení nových případů

Výběrem nabídky Hlášení nových případů se přesunete do formuláře pro zadávání požadavků.

obr. 4 – Úvodní část obrazovky pro hlášení nových případů



V úvodní části obrazovky je automaticky vyplněná identifikace zadavatele.

obr. 5 – Část obrazovky pro specifikaci nového požadavku

Specifikace případu

Název případu

Typ

Nespecifikováno

První úroveň oblasti

KARAT

Druhá úroveň oblasti

Neuvedeno

Třetí úroveň oblasti

Neuvedeno

Verze vzniku problému

Neuvedeno

Patch

Priorita

Velmi nízká

Termín požadovaného dokončení

Vyjádření k požadavku

V části Specifikace požadavku zadejte informace o požadavku. Podtržené položky jsou povinné, bez jejich vyplnění nelze požadavek odeslat.

- ✓ **Název případu** – pojmenujte jasně a srozumitelně zjištěnou závadu/požadavek.
- ✓ **Typ** – vyberte typ požadavku (chyba systému, problém při práci, požadavek na doplnění, požadavek na servis).
- ✓ **Úrovně** – specifikujte požadavek třemi úrovněmi oblastí, do níž patří (výčet úrovní je uveden níže).
- ✓ **Verze vzniku problému a patch** – verze IS KARAT, kterou používáte (zjistíte například takto: v jakémkoliv modulu IS KARAT vyberte menu Nápověda a nabídku O aplikaci KARAT). Číslo patche je nepovinný údaj, číslo patche konkrétního modulu zjistíte opět v nabídce O aplikaci KARAT kliknutím na číslo verze).
- ✓ **Priorita** – zadejte prioritu řešení (jak rychle má být požadavek řešen) v závislosti na závažnosti chyby.
- ✓ **Termín požadovaného dokončení** – zadejte datum požadovaného dokončení (datum zadávejte ve tvaru DD.MM.RRRR). Termín skutečného vyřešení je závislý mimo jiné na podmínkách stanovených servisní smlouvou. Při zadávání požadovaného termínu dokončení berte proto ohled na lhůty dané servisní smlouvou.
- ✓ **Vyjádření k požadavku** – popis požadavku. Vzhledem k tomu, že pouze jasně definovaný požadavek je možné řešit, věnujte prosím této části mimořádnou pozornost. Náležitosti zadávaných požadavků jsou uvedeny níže.

obr. 6 – Závěrečná část obrazovky pro doplňkové informace a tlačítka

Doplňkové informace

Operační systém

Neuvedeno

Patch operačního systému

Vložit

Vymazat

V této části můžete dále specifikovat požadavek zadáním informací o vašem operačním systému (v některých případech může být problém způsoben použitým operačním systémem, uvedením vašeho OS můžete urychlit nalezení příčiny vzniku problému).

Takto nadefinovaný požadavek můžete odeslat ke zpracování tlačítkem Vložit. Zadané hodnoty můžete vymazat tlačítkem Vymazat.

Po vložení požadavku se systém vrátí na úvodní dialog, kde je možné zadávat další požadavky nebo sledovat stav již zadaných požadavků. V horní části okna je uživatel informován o přiděleném ID. Pod tímto identifikačním číslem je možné požadavek dále sledovat.

Pokud nevyplníte všechny povinné údaje, budete systémem upozorněni na chybějící údaje. Takový požadavek je nutné doplnit. Bez doplnění nebude požadavek uložen.

V. JAKÉ INFORMACE POSKYTNOUT ZADÁVÁNÍ POŽADAVKU

Může se stát, že se při práci s IS KARAT setkáte s chybou či chybnou funkčností systému. Chyba může být způsobena celou řadou příčin – např. chyba programu, uživatelská chyba, chybná implementace, následek servisního zásahu apod.

Zjistíte-li chybu, odešlete ji co nejdříve (i s ohledem na termíny uvedené v servisní smlouvě) na Servisní podporu. Pro správnou identifikaci příčin vzniku chyby je nezbytné poskytnout Servisní podpoře co nejvíce informací.

Jak tedy postupovat?

1. Ujistěte se, že chyba nevznikla náhodně – zkuste zopakovat prováděné akce a ověřte, zda se chyba opět objevuje. Chybu však nahlaste i v případě, že se vám nepodaří chybu nasimulovat znovu (s prioritou přiměřenou závažnosti problému).
2. Evidujte prováděné akce (kroky), při nichž chyba vznikla. Doporučujeme evidenci kroků např. v této formě: modul Organizace – menu Partneři – nabídka Obchodní partneři – tlačítko Smlouvy na seznamu partnerů – chyba (což znamená: Vstoupíte do modulu Organizace, vyberete menu Partneři a podmenu Obchodní partneři. Na seznamu stisknete tlačítko Smlouvy, což skončí chybovým hlášením). Je samozřejmě možné vznik definovat i jinou formu, vždy však mějte na paměti, že je třeba uvádět všechny kroky, které k chybě vedly. Dostatečně specifikovaný postup, při němž chyba vznikla, urychlí nalezení příčin a odstranění problému. Bez informací o prováděných krocích není možné požadavek řešit.
3. Pro identifikaci příčin vzniku chyby je čas nezbytné poskytnout i kopii chybového hlášení. K tomuto účelu se hodí programy pro snímání obrazovek (např. HyperSnap). Lze však jednoduše využít i kombinaci kláves Alt+PrtSc. Sejmoutou obrazovku můžete vložit jako přílohu mailu, můžete ji přímo vložit do textu mailové zprávy (text zprávy musí být ve formátu RTF) nebo ji můžete vložit např. do dokumentu MS Word a tento dokument odeslat jako přílohu. Je vhodné i přímo do zadání požadavku uvést podstatné části textu chybového hlášení.
4. Řešení některých chyb velmi ulehčí, pokud poskytnete kompletní informace o vaší verzi IS KARAT a hardwarovém vybavení vaší pracovní stanice (tyto informace jednoduše získáte přímo z IS KARAT takto: v jakémkoliv modulu – menu System – Debuging – Kompletní info – a dále některou z uvedených možností např. přímo odesláním poštou).

V současné době není možné přímo prostřednictvím webového rozhraní odesílat přílohy (kopii chybového hlášení ani kompletní info), ty je nutné odeslat elektronickou poštou (hotline@iftprogres.cz), nejlépe využitím odkazu pro odeslání netextových informací.

Upozornění:

Pokud zadáte do systému požadavek s nedostatečnou specifikací, nebude možné váš požadavek řešit. Při nedostatečné specifikaci budete operátorem požádáni o doplnění chybějících informací, čímž se řešení všech požadavků zpomaluje.

Ještě jednou tedy upozorňujeme, že správně, jasně a úplně zadaný požadavek je základním předpokladem rychlého vyřešení vašich požadavků.

VI. SLEDOVÁNÍ ZADANÝCH PŘÍPADŮ

Zvolíte-li na úvodní stránce Servisní podpory nabídku Sledování zadaných případů, budete moci prohlížet stavy vámi zadaných požadavků a upřesňovat již zadané údaje.

obr. 7 – Přehled zadaných požadavků

Filtr						
Případy						
Otevřené	Všechny firmy	Zajímavé	Aktualizuj			
ID	Nápis	Datum zadání	Zadal	Priorita	Stav	Zájem
667	Demo pro potřeby dokumentace	2002-07-10	Novák Jan	Velmi nízká	Zapsaný	<input checked="" type="checkbox"/>
Konec výpisu						

V tomto přehledu můžete kontrolovat aktuální stav vámi zadaného požadavku. ID požadavku funguje jako hypertextový odkaz, který zobrazí detail daného požadavku včetně historie:

obr. 8 – Historie vyjádření k požadavku a doplnění zadání

Historie vyjádření				
Pořadí	Směr	Osoba	Vyjádření	Uloženo
1	Klient -> IFT	Novák Jan	Požadavek na administraci po telefonu	2002-07-10 16:01:10.077
2	IFT -> Klient	Novák Petr	Je možné prostřednictvím mobilního telefonu získávat údaje z databáze (přehled úhrad, vytvořené příkazy k úhradě, fakturace apod.)	2002-07-10 16:27:35.077
Konec výpisu				
Doplnění zadání požadavku:				
<p>Tak to je výborné. Právě to potřebujeme. Posíláme objednávku.</p>				
<div>Klient -> IFT</div> <div>Vložit Vymazat</div>				
Doplnění netextových informací k požadavku: hotline@iftprogres.cz				



V poli Doplnění zadání požadavku je možné uvádět další dodatečné informace. Prostřednictvím odkazu hotline@iftprogres.cz pod tlačítkem Vložit můžete doplnit také netextové informace (chybové hlášení, kompletní info).

Seznam požadavků je filtrován na otevřené případy. To znamená, že nejsou vidět ty požadavky, které již byly ukončeny (vyřešené, zrušené, odložené případy). Chcete-li vidět seznam včetně vyřešených případů, změňte hodnotu combo boxu Případy na Všechny. Obdobně postupujte, chcete-li vidět jen uzavřené případy (hodnota Uzavřené).

Prvotní načtení seznamu zobrazí požadavky vztahující se ke všem firmám, pro něž máte možnost požadavky zadávat. Chcete-li vidět pouze požadavky přihlášené firmy, změňte hodnotu filtru Všechny firmy/Zvolená firma na Zvolená firma.

Třetím combo boxem sloužícím k filtrování seznamu je přepínač Zajímavé. Požadavky zadané vaší firmou mohou zadávat různí lidé. Checkbox Zájem na konci každého zapsaného případu můžete využít k určení, zda chcete tento případ sledovat. Pokud je zájem zaškrtnut, bude se po stisku tlačítka Aktualizuj při příštím načtení seznamu tento požadavek zobrazovat (je-li filtr nastaven na Zajímavé). Combo pro filtrování lze samozřejmě přepínat a zaškrtování zajímavých/nezajímavých požadavků měnit. Tímto způsobem si můžete uživatelsky přizpůsobit seznam pro zobrazení vybraných požadavků.

Chcete-li mít přehled o změnách v jednotlivých požadavcích, můžete využít další možnosti zobrazení, která označí jako Zajímavé všechny požadavky, u kterých došlo ke změně (např. přidání komentáře). Tuto vlastnost nastavuje obsluha Servisní podpory na vyžádání.

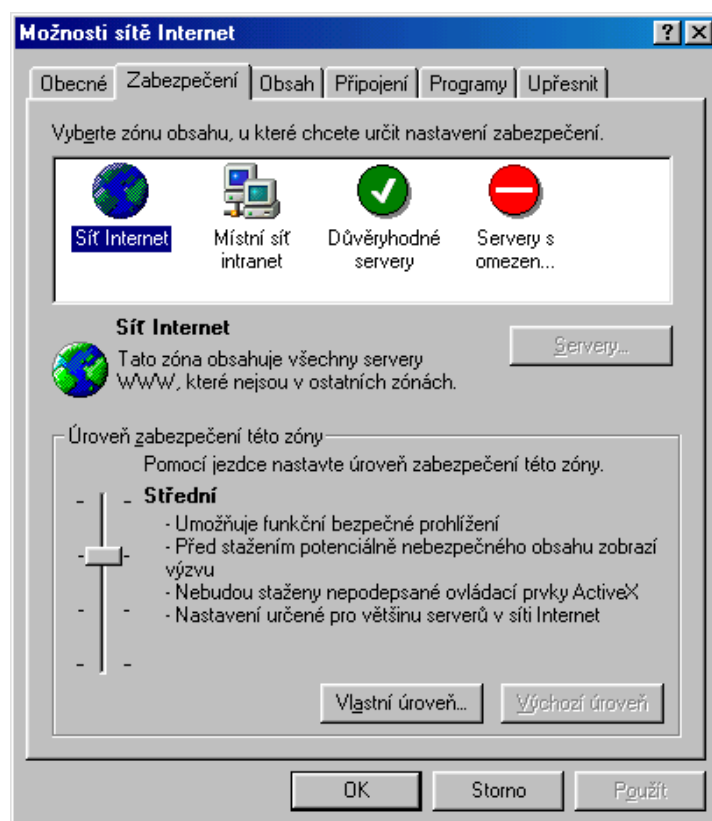
VII. ÚROVNĚ A OBLASTI IS KARAT

Přehled úrovní a oblastí pro zadávání požadavků na Servisní podporu IS KARAT:

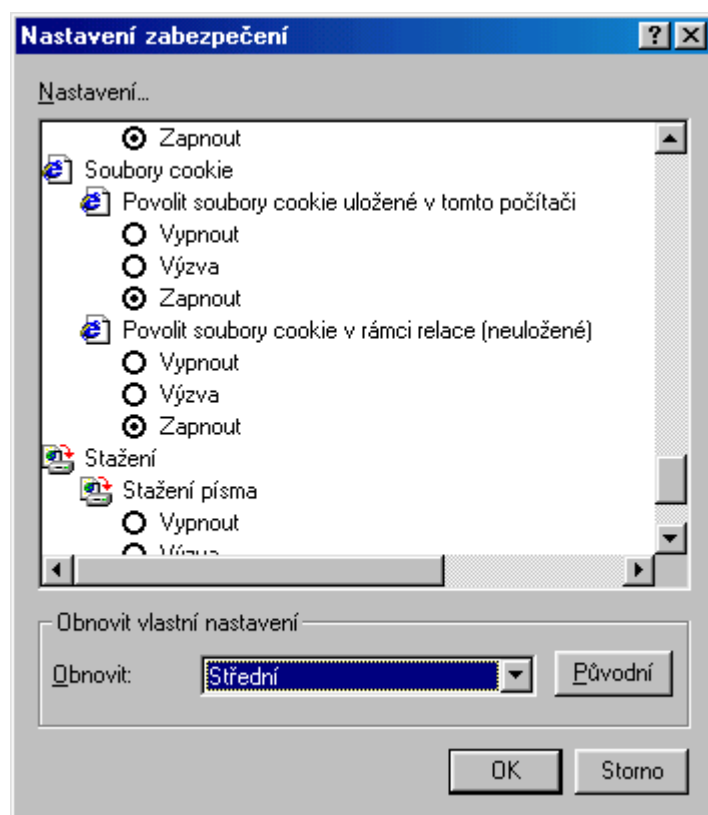
Úroveň 1	Úroveň 2		Úroveň 3 - nabídky v MENU IS KARAT	
VIII.1.1 KARAT	ADM	Administrace systému	ADM	Správce
			EXIMP	Export-Import dat
			REPL	Replikace
			UK	Kontace
	EKO	Ekonomické moduly	AVIZA	Avíza
			BANKA	Banka
			DPH	Daň z přidané hodnoty
			FAKP	Faktury přijaté
			FSAL	Saldokonto
			HALV	Haléřové vyrovnání
			JCDEX	Exportní JCD
			KOMP	Kompenzace
			MAJE	Majetek
			MAN	Manažer
			POKL	Pokladna
			PUIN	Příkazy k úhradě a inkasu
			SEKR	Sekretářka
			UCE	Účetnictví
			UCEOO	Opakované účetní operace
			UCEPS	Počáteční stavy
			UCEVK	Účetní výkazy
			UCEVN	Vnitřní účetní doklady
	FIR	Firemní moduly	FIR	Firemní moduly
	LIB	Knihovny	LIB	Knihovny
	MZD	Personalistika a mzdy	MZDY	Mzdy
			PERS	Personalistka
	ODB	Odbytové moduly	FV	Fakturace
			INVEN	Inventury
			O_CEN	Ceníky
			O_OBJ	Objednávky
			O_SKL	Skladové jádro
			ODBYT	Odbyt
			PARAG	Paragonová pokladna
	ORG	Organizace	ORG	Organizace
	VYR	Malá výroba	VYR	Malá výroba

VIII. JAK POVOLIT COOKIES VE VAŠEM PROHLÍŽEČI

Uživatel, který zadává požadavek přes webové rozhraní, musí mít povolena cookies v prohlížeči. Jak zkontrolovat nastavení prohlížeče a případně zapnout cookies (pro MS Internet Explorer): V prohlížeči vyberte z menu nabídku Nástroje, z ní vyberte Možnosti sítě Internet...



V okně Možnosti sítě Internet vyberte záložku Zabezpečení a stiskněte tlačítko Vlastní úroveň...



V okně Nastavení zabezpečení označte v nabídce Soubory cookie – Povolit soubory cookie uložené v tomto počítači možnost Zapnout.

Zapnutí cookies v prohlížeči Opera:

V menu File vyberte možnost Preferences, v dialogu dále vyberte Privacy a v pravé části okna zaškrtněte možnost Enable cookies. Další nastavení cookies závisí na vašich preferencích. V případě, že budete akceptovat cookies pouze od vyjmenovaných serverů, nezapomeňte uvést www.karat.cz resp. www.iftprogres.cz.