



IFS CEE Internetowe Centrum Serwisu

SPIS TREŚCI

| | |
|--|------------------------------|
| 1 – IFS INTERNETOWE CENTRUM SERWISU | 5 |
| 2 – REJESTRACJA KLIENTA I AUTORYZACJA UŻYTKOWNIKA | 6 |
| Konto klienta | 6 |
| Rejestracja użytkownika | 6 |
| Użytkownicy | 7 |
| Autoryzacja użytkownika | 7 |
| 3 – LOGOWANIE DO SYSTEMU | 8 |
| 4 – STRONA GŁÓWNA – PORTAL OSOBISTY | 10 |
| 5 – WSTĘPNE USTAWIENIA PORTALU | 11 |
| 6 – REJESTRATOR NOWYCH ZGŁOSZEŃ | 11 |
| Wyszukiwanie | 12 |
| Dodatkowe osoby do kontaktu | Error! Bookmark not defined. |
| Wyszukaj | Error! Bookmark not defined. |
| Podgląd | 12 |
| Przekaż | 12 |
| Przekazane do IFS | 13 |
| Kolejka wewnętrzna | Error! Bookmark not defined. |
| Współpracownik | Error! Bookmark not defined. |
| Anuluj | 12 |
| 7 – PORTAL SZCZEGÓŁY ZGŁOSZENIA | 16 |
| Opcje Działania | 17 |
| Rejestracja nowego zgłoszenia | Error! Bookmark not defined. |

| | |
|---|------------------------------|
| Rejestracja zgłoszeń powiązanych | Error! Bookmark not defined. |
| Przyjmij zgłoszenie | 17 |
| Anuluj | 17 |
| Zamknij | 17 |
| Zakończ | 17 |
| Dołączone dokumenty | 17 |
| Korespondencja dla IFS | 18 |
| Przełącz do osoby | 18 |
| Przełącz do kolejki | 18 |
| Przełącz do IFS | 18 |
| Wprowadź komentarz | 18 |
| Ostatni kontakt | 18 |
| Wczytaj dokument | 18 |
| Wprowadź informację zwrotną | 18 |
| Aktualizacja dodatkowego kontaktu | 18 |
| Powiększ dziennik zgłoszenia | 18 |
| Zakładka Dostawy | 19 |
| Portlet Dowód dostawy | 19 |
| 8 – PORTLET DNI WOLNE IFS | 20 |
| Tryb konfiguracji: | 20 |
| Skonfigurowany portlet Dni wolne IFS | 21 |
| 9 - KLASYFIKACJA ZGŁOSZEŃ – WAŻNOŚĆ ZGŁOSZENIA | 21 |
| Awaria (Brak “obejścia problemu”) | 22 |
| Błąd (Istnieje “obejście problemu”) | 22 |
| Usterka | 22 |

| | |
|---------------------------------------|-----------|
| 10 – WYSZUKIWANIE ZAAWANSOWANE | 22 |
| Parametry wyszukiwania | 22 |

1 – IFS Internetowe Centrum Serwisu

IFS Internetowe Centrum Serwisu jest częścią globalnej struktury serwisowej i umożliwia bezpośrednią rejestrację zgłoszeń problemów wynikających z użytkowania aplikacji przez użytkowników końcowych.

Za pomocą tego systemu, użytkownik reprezentujący klienta może tworzyć nowe zgłoszenia błędów aplikacji, przeglądać rejestracje już dokonane, kierować pytania do IFS na temat działania aplikacji oraz zamawiać usługi dodatkowe. Za pomocą tego systemu może również obsługiwać własną, wewnętrzną organizację suport.

System umożliwia użytkownikowi skonfigurowanie przeglądu danych zgodnie z własnymi oczekiwaniami.

Proces obsługi zgłoszeń opiera się na założeniu, że klient wstępnie weryfikuje problemy, które mają zostać zarejestrowane w bazie danych serwisu. W praktyce wygląda to tak, że klient wybiera grupę użytkowników, którzy są upoważnieni do dokonywania rejestracji w bazie IFS Support w imieniu klienta. Ci sami użytkownicy otrzymują następnie autoryzację z lokalnej komórki IFS Support. Pozwala to na pełną kontrolę przepływu zgłoszeń, zarówno po stronie klienta, jak i po stronie IFS CEE Support.

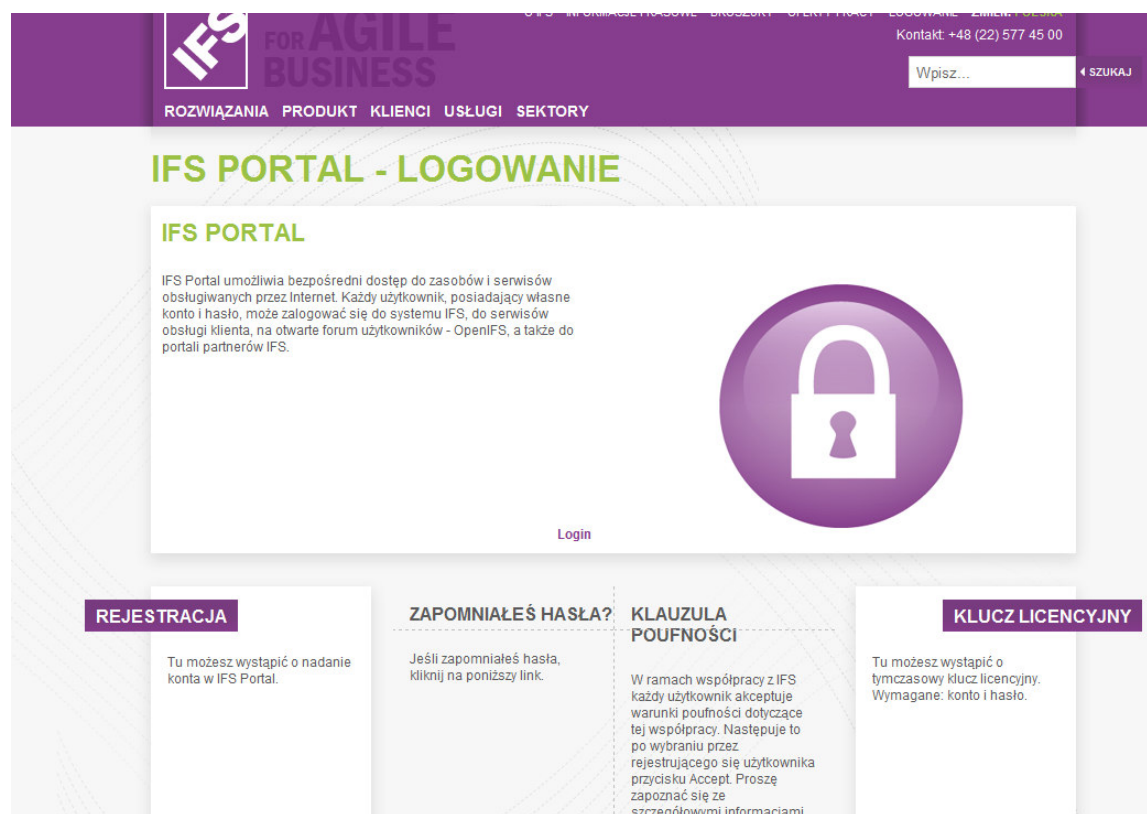
Aby zalogować się do systemu, każdy klient musi posiadać własne konto, a użytkownik wyznaczony przez klienta do rejestracji błędów, autoryzację nadaną przez lokalną komórkę IFS Support, czyli IFS CEE Support.

Poniżej znajduje się szczegółowy opis procesu rejestracji i autoryzacji w systemie:

2 – Rejestracja klienta i autoryzacja użytkownika

Konto klienta

Aby zalogować się do systemu, użytkownik reprezentujący klienta musi posiadać unikalne konto (Sales Account). Aby uzyskać numer konta klienta, należy skontaktować się z administratorem IFS CEE Support. Na stronie głównej, po wybraniu odnośnika **Logowanie**, należy wybrać kolejny odnośnik – **Rejestracja**. Uruchamia się w ten sposób procedurę rejestracji nowego użytkownika. Pozostałe odnośniki na tym oknie prowadzą do opcji takich jak, na przykład, odzyskanie zapomnianego hasła (**Zapomniałeś hasła?**), czy uzyskanie tymczasowych kluczy licencyjnych **Klucz licencyjny**).



Rys. 1 Rejestracja użytkownika

Rejestracja użytkownika

Funkcja rejestracji użytkownika, jako serwis globalny IFS, prezentowana jest w języku angielskim.

- Podczas rejestracji, użytkownik podaje numer telefonu, urzędowy adres e-mail oraz język rejestracji. Hasło wprowadzone przez użytkownika musi mieć co najmniej **8** znaków, w tym znaki specjalne.

Uwaga: należy uważnie przeczytać informacje dotyczące znaków specjalnych w hasle. Nieprawidłowo podane hasło (za krótkie, nie zawierające znaków specjalnych lub

zawierające odniesienie do konta mailowego, nazwy użytkownika czy nazwiska) może spowodować, że użytkownik nie zaloguje się do ISC.

- Podczas rejestracji należy zwrócić uwagę na poprawność danych wprowadzanych do formularza. Ułatwi to przetwarzanie danych użytkownika.
- Przed wybraniem przycisku **Accept** (Akceptacja), należy upewnić się, że szczegóły konta klienta (Sales Account) są również poprawne. W każdym momencie rejestracji użytkownik może skorygować dane.
Uwaga: użytkownicy, których imiona i nazwiska zawierają polskie litery specyficzne (ą,ś,ł itd.) proszeni są o niestosowanie liter specyficznych.

Wszystkie rejestrowane dane muszą być zgodne z założeniem, że użytkownik występuje w pierwszej osobie, z imienia i nazwiska. Niedozwolone są, i stąd nie obsługiwane, rejestracje grup użytkowników oraz duplikaty rejestracji.

Użytkownicy

Nadrzędną zasadą współpracy między klientem a IFS w zakresie obsługi serwisowej jest ustanowienie przez klienta wewnętrznej organizacji wsparcia. Jest to pierwszy mechanizm definiujący problemy i wskazujący na sposób ich rozwiązania. W związku z tym, w systemie wsparcia zdefiniowano trzy typy użytkowników po stronie klienta: użytkownik główny (Super user), użytkownik wewnętrznego systemu wsparcia (End user) oraz użytkownik z ograniczonymi uprawnieniami (Read only user).

Użytkownik wewnętrznego systemu wsparcia (End user)

Jest to użytkownik po stronie klienta, mający uprawnienia do rejestracji zgłoszeń i przekazywania ich do wewnętrznej organizacji (do osoby lub kolejki).

Użytkownik z ograniczonymi uprawnieniami (Read only user)

Jest to użytkownik po stronie klienta z uprawnieniami ograniczonymi tylko do przeglądu zgłoszeń. Taki użytkownik nie ma prawa wprowadzać żadnych informacji do zgłoszenia, dołączać dokumentów itp.

Użytkownik główny (Super User)

Użytkownik ten, podobnie jak użytkownik wewnętrznego systemu wsparcia, może rejestrować i przekazywać zgłoszenia w ramach wewnętrznej organizacji, ale ponad to, jest uprawniony do reprezentowania klienta wobec IFS. Oznacza to w praktyce, że użytkownik ten może przekazywać zgłoszenia do IFS, rejestrować pytania, czy zapotrzebowania na usługi dodatkowe, a także dołączać do zgłoszeń dokumenty.

Wszyscy zarejestrowani użytkownicy klienta (o odpowiednich uprawnieniach) mają wgląd we wszystkie zgłoszenia zarejestrowane przez pracowników swojej firmy, niezależnie od tego, czy w danym momencie zgłoszenie znajduje się ono po stronie IFS – w fazie realizacji, czy po stronie klienta. Dotyczy to zarówno zgłoszeń otwartych, jak i zamkniętych, czy anulowanych.

Autoryzacja użytkownika

Po zakończeniu wprowadzania danych i zaakceptowaniu warunków obsługi serwisowej przez użytkownika, otrzymuje on e-mail oznaczający jego autoryzację przez IFS CEE Support.

Jeśli w ciągu 3 dni roboczych informacja nie napłynie, należy skontaktować się z administratorem IFS CEE Support.

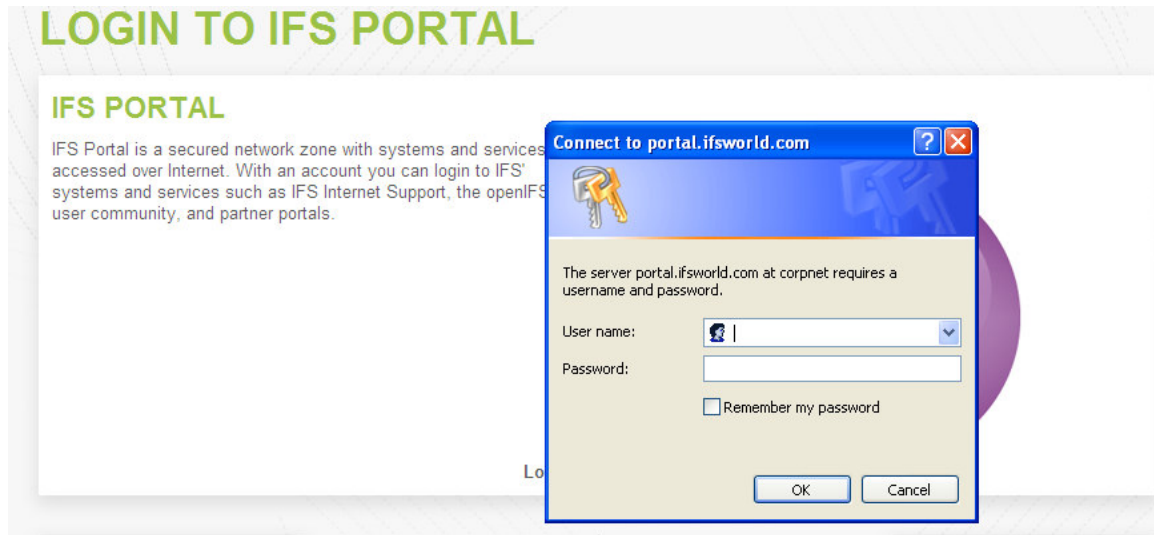
3 – Logowanie do systemu

Połączenie z IFS Support Center jest możliwe za pomocą strony <http://www.ifsworld.com/pl-PL>.

lub ze strony: <http://www.ifsworld.com/login>

Wystarczy wybrać odnośnik Logowanie (Login) i pojawi się okno umożliwiające zalogowanie się do wewnętrznego systemu IFS – funkcji IFS Portal – Personal Portal (Portal osobisty).

Uwaga: Dane logowania muszą zawierać nazwę użytkownika nadaną mu podczas rejestracji użytkownika oraz hasło wybrane przez niego. Podczas logowania wielkość liter ma znaczenie podczas wpisywania hasła.



Rys. 2 Okno logowania do portalu osobistego i serwisu.

Użytkownik loguje się do systemu używając zdefiniowanego wcześniej użytkownika i hasła. Pojawia się następujący portal:

Related Links

- > [Change Password](#)
- > [Request New Access](#)
- > [IFS on the Web](#)

Application

[IFS Product Certification](#)

[Internet Support Center Full \(Polish\)](#)

[Internet Support Center Limited \(Polish\)](#)

[openIFS](#)

[-FTP](#)

openIFS


openIFS is a 24x7 online community and collaboration platform to harness the collective intelligence of Customers, Partners and IFS employees. Through the online community participants are free to interact with other participants, for example to share ideas, best practice or ask questions.


The openIFS community support discussions (forum), knowledge sharing and collaboration (wiki/media) between participants and connect participants to thought leaders within IFS (blog).

IFS Download Center

For all your downloading needs we have created a download center. Here you can find Customer Stories, White Papers, Executive Summaries, Financial Documents and lots more. .

[more](#)





Rys. 3 Portal osobisty i opcje serwisu

Jak widać powyżej, użytkownik ma do wyboru kilka odnośników, zgodnie z przyznanymi mu brankami dostępu i zgodnie ze statusem użytkownika. Jest tu dostęp zarówno do serwisu ISC – Internetowe Centrum Serwisu (w opcji pełnej – Full, jak i ograniczonej – Limited), jak i do serwera FTP. Ten nagłówek zawsze wyświetla się w j. angielskim.

4 – Strona główna – Portal osobisty

Stroną główną, do jakiej użytkownik otrzymuje dostęp po zalogowaniu się jest tzw. Portal osobisty. Jest to platforma, na której wszystkie dane, do jakich ma dostęp użytkownik przedstawione są za pomocą portletów. Opcje konfiguracji umożliwiają użytkownikowi własną aranżację przeglądu interesujących go danych. Może on również zmieniać nazwy dostępnych portletów oraz dodawać nowe portlety.

Poniższy rysunek szczegółowo opisuje poszczególne elementy tej strony

Za pomocą symboli + i – można rozwijać lub minimalizować portlet. Ułatwia to aranżację układu portletów.

Ta ikona pozwala na konfigurację wszystkich widoków (zakładek)

The screenshot shows the main page of the IFS Poland Support Center. At the top, there is a navigation bar with tabs: "Przekazane do IFS", "Zgłoszenia wewn.", "Strona Główna", "Zgłoszenia zamkn.", "Wysyłki", and "Więcej widoków". Below the navigation bar, there is a header section with the text "Witamy w IFS Support" and "Zgłoszenia zmienione w ostatnim miesiącu". The main content area is divided into several sections:

- IFS Poland Support Center**: Includes contact information (phone: +48 (22) 57 74 674, email: CEESupport@ifs.com.pl) and a section for "Rejestracja zgłoszenia" with links for reporting issues, internal organization, and additional services.
- Obsługa zgłoszenia**: Includes links for "Szczegóły zgłoszenia", "Przeгляд - Zgłoszenia aktywne", and "Raport zgłoszeń aktywnych".
- Wyszukiwanie zaawansowane**: Includes a search box and a "Wyszukaj" button.
- Klucze instalacyjne i Osoby do kontaktu**: A section for installation keys and contact persons.

Callouts point to various elements:

- A callout points to the "+" and "-" symbols, explaining they are used to expand or collapse portlets.
- A callout points to the "Więcej widoków" icon, explaining it allows for configuring all views (tabs).
- A callout points to the date and time information, explaining it indicates if the day is a working day, a holiday, and the current time for the specific service center.
- A callout points to the contact information, explaining it provides current information about the local IFS Support group, including phone number and email.
- A callout points to the search box, explaining it is a global solution database (service in English).
- A callout points to the "Zgłoszenia zmienione w ostatnim miesiącu" section, explaining it contains a list of all registered and changed reports in the database for the last month.

Odpowiednie odnośniki kierują do czterech obszarów zgłaszania wad, pytań i zapotrzebowań na usługi dodatkowe.

Globalna baza rozwiązań (serwis w j. angielskim)

Skonfigurowany tu portlet zawiera listę wszystkich zgłoszeń zarejestrowanych w bazie przez klienta i zmienionych w ostatnim miesiącu.

Rys. 4 Portal osobisty – strona główna

5 – Wstępne ustawienia portalu

Nowy portal posiada domyślny profil, który każdy z użytkowników może dostosować do własnych potrzeb. Portal składa się z 6 zakładek, które w czytelny sposób porządkują zbierane za jego pomocą dane:

| Nazwa zakładki | Do czego służy | Dostępne portlety |
|------------------------------|--|--|
| Strona główna | Główna strona do nawigacji po całym portalu | 1. Zgłoszenia zmienione w cyklu tygodniowym |
| Przekazane do IFS | Zgłoszenia z fazą realizacji wymagającą reakcji po stronie IFS | 2. Działania po stronie IFS 3. Działania po stronie klienta |
| Działania po stronie klienta | Zgłoszenia z fazą realizacji wymagającą reakcji po stronie klienta | 4. Wewnętrzne działania klienta 5. Zapytania z IFS |
| Zgłoszenia zamknięte | Lista zgłoszeń zamkniętych | 6. Zgłoszenia zamknięte w ostatnim miesiącu |
| Wysyłki | Przegląd wysyłek do klienta zawierających poprawki | 7. Wysyłki |

Użytkownik może zdecydować o innym układzie portletów na poszczególnych zakładkach (konfiguracja). Może również zmieniać ich nazwy, w zależności od wyświetlanych na nich danych. Należy jednak pamiętać, aby podczas konfiguracji zawsze wybierać klucz instalacyjny, dla jakiego będą prezentowane dane na portletach.

6 – Rejestrator nowych zgłoszeń

Rejestracja nowych zgłoszeń to wprowadzanie do systemu pełnych zgłoszeń poza bezpośrednim dostępem do bazy danych. Pozwala to uniknąć rejestracji niekompletnych, które mogą być wynikiem np. przerwania połączenia z Internetem.

Rejestrację zgłoszeń podzielono na cztery obszary. Dwa pierwsze dotyczą rejestracji zgłoszeń do IFS i rejestrują wady oprogramowania (pierwszy obszar) oraz pytania i zapotrzebowania na usługi dodatkowe (drugi obszar).

Kolejne dwa obszary dotyczą wewnętrznej organizacji wsparcia po stronie klienta i są odbiciem funkcji zgłaszania zdefiniowanych dla IFS, z tą różnicą, że zgłoszenia z tych obszarów nie są przekazywane do IFS. W tym obszarze można wybrać kolejkę wewnętrzną bądź współpracownika, do którego dane zgłoszenie zostanie przekazane.

Opcje rejestracji zgłoszeń dostępne są w części **Rejestracja zgłoszenia**, na stronie głównej lub jako opcja dostępna spod prawego przycisku myszy – Rejestracja nowego zgłoszenia na portlecie Przegląd – Szczegóły zgłoszenia. Wybór dotyczy następujących opcji:

- Zarejestruj zgłoszenie wady do IFS;
- Zarejestruj pytanie lub zapotrzebowanie na usługę dodatkową - IFS;
- Zarejestruj zgłoszenie wady - organizacja wewnętrzna;
Zarejestruj pytanie lub zapotrzebowanie na usługę dodatkową – organizacja

wewnętrzna.

Wszystkie cztery opcje dostępne są dla użytkowników o typie użytkownik główny (Super user). Ostatnie dwa – dla użytkownika wewnętrznego systemu wsparcia (End user).

Wszystkie pola oznaczone gwiazdką należy wypełnić obowiązkowo.

W przypadku zgłoszeń do IFS (choć dotyczy to wszystkich zgłoszeń), należy jak najszczegółowiej opisywać rejestrowany problem, co znacznie ułatwia rozpoznanie go po stronie IFS i szybszą reakcję.

Wyszukiwanie

Opcja ta umożliwi wyszukiwanie w bazie IFS istniejących rozwiązań i zgłoszeń mających tytuł podobny do tytułu zgłaszanego właśnie problemu. Przed zarejestrowaniem zgłoszenia warto sprawdzić, czy podobny problem nie został już wcześniej rozwiązany.

Wprowadź dodatkową osobę do kontaktu

Za pomocą tej opcji wprowadza się dodatkowe osoby do kontaktu, które pojawią się na liście adresowej osób, do których, poza głównym odbiorcą, będą wysyłane maile z poszczególnych zgłoszeń.

Dołącz

Podczas rejestracji zgłoszenia do IFS można również dołączać dokumenty. Opcja ta jest dostępna tylko dla użytkowników o statusie Super user.

Podgląd

Opcja ta umożliwi sprawdzenie treści całego zgłoszenia przed przekazaniem go dalej.

Przekaż

Zgodnie z wcześniej wybranym obszarem rejestracji, w ten sposób przekazuje się zgłoszenie do IFS lub do organizacji wewnętrznej (do wewnętrznej kolejki (czyli poza IFS) lub pracownika organizacji wewnętrznej).

Anuluj

Opcja dostępna dla wszystkich użytkowników

Następuje anulowanie całego procesu tworzenia zgłoszenia.

Nowe zgłoszenie

ISC - Zarejestruj zgłoszenie wady do IFS

Klucz instalacyjny: *

Ważność zgłoszenia klient *

Tytuł zgłoszenia *

Produkt *

(W zależności od klucza inst.)

Opisz zgłoszenie

Opisz konsekwencje zgłaszanego problemu

Odtwórz zgłaszany problem

W polu **Produkt wybiera się tę część aplikacji, której dotyczy zgłoszenie, np. Finanse.**

Klucz instalacyjny wskazuje na konkretny projekt u klienta. Wybranie wartości w tym polu jest obowiązkowe.

Użytkownik powinien nadać ważność zgłoszeniu, zgodnie z klasyfikacją – patrz rozdział 7.

Pola **opisu zgłoszenia służą do rejestracji zgłoszenia i scenariusza odtworzenia błędu/wady.**

Rys. 5 Rejestracja zgłoszenia (do IFS) – krok pierwszy

Nowe zgłoszenie

Zgłoszenie G958880 zostało utworzone i przekazane do: IFS PL Sppt Default Kolejka/Org. support

[Powrót na portal](#)

Rys. 6 Rejestracja zgłoszenia (do IFS) – krok drugi

W ten sposób następuje rejestracja zgłoszenia. System automatycznie przekazuje zgłoszenie do IFS, wybierając kolejkę zgodną z wybranym wcześniej kluczem instalacyjnym.

Drugim rodzajem zgłoszeń są zgłoszenia pytań do IFS lub zapotrzebowań na usługi dodatkowe. Realizuje się je za pomocą odnośnika: **Zarejestruj pytanie lub zapotrzebowanie na usługę dodatkową - IFS**. Okno rejestracji tego typu zgłoszeń wygląda następująco:

Nowe zgłoszenie

ISC - Zarejestruj pytanie lub zapotrzebowanie do IFS

Klucz instalacyjny: *

Ważność zgłoszenia - klient *

Tytuł zgłoszenia * Wyszukaj

Produkt

(W zależności od klucza inst.)

Opisz pytanie lub zamawianą usługę dodatkową:

▼ Wprowadź dodatkową osobę do kontaktu

Informacje dodatkowe

Dołączone dokumenty: Browse...

Podgląd Przełącz Anuluj

Rys. 7 Rejestracja pytania lub zapotrzebowania na usługę dodatkową (do IFS)

7 – Portal Szczegóły zgłoszenia

Opis zgłoszenia jest “zwiniony” przy każdym otwarciu okna szczegółów. Po rozwinięciu, pojawia się opis zgłoszenia wprowadzony przez użytkownika podczas rejestracji zgłoszenia.

Pole **Status zgłoszenia wskazuje czy zgłoszenie jest aktywne, czy nie, a pole **Faza realizacji** wyjaśnia dokładnie, na jakim etapie realizacji w IFS Support zgłoszenie się znajduje.**

Identyfikator instalacji związanej z danym kluczem instalacyjnym.

Nowe działanie pozwalające na aktualizację danych o osobach do kontaktów.

Nowe działanie pozwalające na rejestrację nowego zgłoszenia bezpośrednio na aktualnym zgłoszeniu lub zgłoszenia uzupełniającego.

Dodatkowa osoba do kontaktu – szczegóły z nią związane wyświetlane są w tej części rozwijanej

Przycisk otwiera nową stronę zawierającą tylko wpisy korespondencji danego zgłoszenia

Zakładka *Dziennik zgłoszenia* rejestruje wszystkie działania, jakie wystąpiły już po zarejestrowaniu zgłoszenia, z momentem rejestracji włącznie. Pojawiają się one w malejącym porządku dat, czyli jako pierwsze pojawi się działanie ostatnie. Są tu wszystkie uwagi oraz kopie tekstów e-maili i kontaktów z klientem/IFS

| Przebieg - szczegóły zgłoszenia | | z 1304 | |
|---------------------------------|------------|--------------------------------|----------------------------|
| Zgłoszenie | G696809 | Tytuł | Błąd nadawania produkcyjne |
| Klucz instalacyjny | | Kod instalacji | - |
| Informacje dodatkowe | 2008-11-28 | Faza realizacji | Closed |
| Faza realizacji/Szczegóły | Support | Status | 2 |
| Typ zgłoszenia | Wada | Ważność zgłoszenia - IFS | Product Support |
| Typ rozwiązania | 2 | Kategoria zamknięcia-Przyczyna | RCEE Sppt |
| Ważność zgłoszenia - klient | | Organizacja | Produkcja |
| Opiekun zgłoszenia | | Przekazane do organizacji | |
| Przekazane do osoby | | Produkt | - |
| Kolejka | | Kod rozwiązania | 17-13-2008 |
| Zgłosił | | Data utworzenia | 18-38-2008 |
| Utworzył | | Data ost. modyf. | |
| Zmodyfikował | | Dokumenty | |
| Główne | | Poziom zadowolenia: | |

Wprowadź dodatkową osobę do kontaktu

Opis

Użytkownik posiadający wyłącznie uprawnienia do przeglądu na formatkach:
 - frmShopOrd
 - tbwShopOrd
 przy pobraniu danych (F2) otrzymuje błąd podający zamknięcie aplikacji.
 Powtórzenie błędu.
 - zalogować użytkownika
 - nadać mu jedynie uprawnienia do przeglądu ww. formatk
 - pobrać dane

Dziennik zgłoszenia | **Zadanie** | **Zgłoszenia uzupełniające**

Rosnąć z 1 **Odśwież** **Powiększ dziennik zgłoszenia**

Okno poprawka
Dziękuję

Rys. 8 Strona przeglądu zarejestrowanych zgłoszeń

Opcje Działania

Lista działań dostępnych pod przyciskiem Działania zależy od następujących czynników:

- Typ użytkownika - Super user lub End user;
- Status zgłoszenia – Na jakim etapie znajduje się dane zgłoszenie;
- Bieżące warunki – Logiczne warunki występujące w danym momencie.

Poniżej przedstawiono wszystkie dostępne działania wraz z ich krótkim opisem.

Nowe zgłoszenie

Za pomocą tego działania tworzy się nowe zgłoszenia. Zgłoszenia są następującego typu:

- Zgłoszenia wady przekazywane do IFS;
- Pytania lub zapotrzebowania na usługę dodatkową kierowane do IFS;
- Zgłoszenia wady przekazywane do organizacji wewnętrznej;
- Pytania lub zapotrzebowania na usługę dodatkową kierowane do organizacji wewnętrznej

Użytkownicy główni (Super users) mogą wybierać wszystkie cztery opcje, dla użytkowników organizacji wewnętrznej (End users) dostępne są tylko 2 ostatnie.

Nowe zgłoszenie uzupełniające

To działanie jest dostępne tylko dla użytkowników głównych (Super users). Obejmuje następujące opcje:

- Zgłoszenia wady do IFS;
- Rejestracja pytania lub zapotrzebowania na usługę dodatkową przekazywane do IFS;

Przyjmij zgłoszenie

Zgłoszenie o statusie Zarejestrowane zostaje przyjęte do realizacji

Anuluj

Aktywne zgłoszenie może zostać w dowolnym momencie anulowane.

Zamknij

Aktywne zgłoszenie może zostać w dowolnym momencie zamknięte.

Zakończ

Aktywne zgłoszenie może zostać w dowolnym momencie zakończone. Można pominąć ten etap, wybierając od razu działanie Zamknij.

Dołączone dokumenty

Dołączone do zgłoszenia dokumenty można przeglądać. Wszystkie osoby związane z danym

zgłoszeniem mają dostęp do tych dokumentów.

Korespondencja

Opcja ta jest dostępna tylko dla użytkowników o statusie Super user. Po przekazaniu zgłoszenia do IFS lub zaakceptowaniu go przez IFS, za pomocą tej opcji można dodać do niego korespondencję dla IFS.

Przełącz do użytkownika

Zgłoszenie zostaje przekazane do konkretnej osoby. Bieżący właściciel zgłoszenia zmienia się na wskazaną osobę w momencie akceptacji przez nią tego zgłoszenia.

Przełącz do kolejki

Zgłoszenie zostaje przekazane do wewnętrznej kolejki. W ten sposób, dowolna osoba po stronie klienta może to zgłoszenie przyjąć.

Przełącz do IFS

Opcja ta jest dostępna tylko dla użytkowników o statusie Super user. Zgłoszenie zostaje przekazane do dowolnej kolejki w IFS, zgodnej z przyznanym kluczem licencyjnym.

Wprowadź komentarz

Opcja dostępna dla wszystkich użytkowników serwisu, ale tylko wtedy, kiedy zgłoszenie znajduje się w ramach organizacji, do której należą ci użytkownicy. Podczas wprowadzania komentarza należy pamiętać, aby podać wartość dla fazy realizacji, nawet, jeśli się ona nie zmienia. Będzie to odzwierciedlone w dzienniku zgłoszenia.

Ostatni kontakt

Opcja tylko do odczytu, pozwala sprawdzić, kiedy nastąpiło ostatnie działanie po stronie klienta związane bezpośrednio z danym zgłoszeniem.

Dołącz dokument

Jeśli zgłoszenie jest aktywne, można dołączyć do niego dokument.

Wprowadź informację zwrotną

Po zakończeniu lub zamknięciu zgłoszenia, użytkownik może wprowadzić pewne informacje zwrotne dla działu obsługi, ukazujące jego ocenę pracy nad danym zgłoszeniem. Ta informacja wyświetla się za pomocą kolorowej ikony. Można również dodać tu uzasadnienie takiej, a nie innej oceny.

Aktualizuj kontakt dodatkowy

Ta opcja menu pozwala na zmodyfikowanie dodatkowej osoby do kontaktów związanej z danym zgłoszeniem.

Powiększ dziennik zgłoszenia

Po wybraniu tej opcji łąduje się oddzielna strona wyświetlająca tylko zapisy dziennika zgłoszenia. W ten sposób łatwiej jest odnieść się do wprowadzanej korespondencji, która jest lepiej widoczna.

Dziennik zgłoszenia Zadanie Zgłoszenia uzupełniające

Rosnąco 1 z 1

----- Task Note -100- Internal -----
 From:
 Sent: 2009-08-02 00:29:45 (GMT+1)
 "Create paper report for:
 Report on the taxable income of particular employee (for next employer/Tax Office)----."

----- Case Note - Customer -----
 From: :
 Sent: 2009-07-31 19:14:13 (GMT+1) by I

Dziennik zgłoszenia

Rosnąco 1 z 1

----- Task Note -100- Internal -----
 From:
 Sent: 2009-10-09 16:59:06 (GMT+1) by
 "Ok , zakładka jest - ale pod tytułem "obiekty rotacyjne"
 Chyba konieczna poprawa tłumaczenia----."

----- Case Note - Internal -----
 From:
 Sent: 2009-10-09 16:56:46 (GMT+1) by
 "ok.--."

----- Case Note - Customer -----
 From:
 Sent: 2009-04-28 15:57:28 (GMT+1) by
 "Brak w Środki trwałe-Plan amortyzacji-Przeгляд planu amortyzacji
 Ponadto - firma SSA - obiekt PL1PL1 - plan sie na nalicza."

Rys. 9 Dziennik zgłoszenia dla wybranego zgłoszenia

Zakładka Wysyłki

Portlet Dowód wysyłki

Nowy portlet umożliwia użytkownikowi przegląd wszystkich wysyłek przeprowadzonych przez IFS. Za pomocą id wysyłki można przeglądać zawartość poszczególnych wysyłek, kustomizacji i poprawek. Skrót eBoD, oznacza elektroniczny dowód wysyłki.

Portlet ustawia się zgodnie z projektami, do których ma dostęp użytkownik.

Istnieje opcja podglądu/wydruku dowodu wysyłki.

Klient ma możliwość aktualizacji wysyłki, aby potwierdzić zainstalowanie pakietów w swoim środowisku.

Jeśli klient jest podłączony do serwera FTP należącego do IFS, na dowodzie wysyłki będzie również widoczny adres tego serwera.

Klient ma możliwość podglądu dowolnych dokumentów dołączonych do dowodu wysyłki.

Zaznaczone pole wyboru Dokument wskazuje, że do wysyłki dołączono dokumenty.

Za pomocą bloku pól Zalecane sprawdzenie rozszerzone klient jest powiadamiany, że w określonym przypadku ważne jest, aby wykonał dodatkowe testy nadesłanego rozwiązania, biorąc pod uwagę rozszerzone zakresy aplikacji.

Adres sieciowy serwera FTP, jeśli klient ma dostęp do tego serwera, jako miejsca odbioru dostaw.

| Specyfikacja wysyłki | | 1 z 1 | |
|---|--|-----------------|---|
| ID | 2021_A_CS0042 | Id klienta | 302419 |
| Nazwa | IFS SA | Warunki dostawy | Template for case delivery: FTP: PAKYYYYMMDD_X_G99999_999_9 where X - letter of alphabet G99999 - casa number 999 - task number 9 - version number |
| Opis ogólny | NOTE: 1. Information about changes in the security system and required order of installation are included in the accompanying files " _Install.dic (after unpacking ZIP: \Dokumentacja*_Ins where * is the number of the case. Please give appropriate permissions by the above description During the installation may not be work on the database (users logged off). Must also be closed all EXE programs of IFS Applications. | | |
| Instrukcje instalacyjne | Installation sequence: 1. Client / server. 2. Application server. | | |
| Adres FTP | Please maintain the order of installation. ftp://fpeu.ifsworld.com/302419 | | |
| Opis projektu dla modyfikacji | SYNTHOS S.A. - implementation (CPS2) | | |
| Plan, data instalacji na bazie testowej | Plan, data instalacji na bazie produkcyjnej | | |
| Data utworzenia | 21-30-2010 | Utworzył | Piotr Skowronek |
| Data modyfikacji | 21-33-2010 | Zmodyfikował | Piotr Skowronek |
| Wygasłe | <input type="checkbox"/> | Dokument | <input checked="" type="checkbox"/> |

^ Zalecane sprawdzenie rozszerzone

To wydanie systemu zawiera pliki zmienione w poniżej wymienionych obszarach aplikacji. Zaleca się, aby biorąc pod uwagę te obszary użytkownik przetestował standardowy przepływ testy wymienionych poniżej specyficznych przypadków:

Rys. 10 Dowód wysyłki

8 – Portlet Dni wolne w IFS

Tryb konfiguracji:

Obszar zalecany do dodatkowego przetestowania w ramach testowania w ramach tej wysyłki.

Skonfiguruj Dni wolne IFS

Klucz instalacyjny: 2071207

Opcje ustawienia

Tytuł nagłówka: Dni wolne w IFS

Zawijaj tekst:

OK Anuluj Domyślnie

Rys. 11 Definiowanie dni wolnych dla IFS - konfiguracja

Po wybraniu przez użytkownika dowolnego klucza instalacyjnego pojawią się wcześniej zdefiniowane dla tego klucza informacje mające zastosowanie dla organizacji pierwszej linii wsparcia:

- Czy dany dzień jest dniem roboczym;
- Lokalny czas dla danej organizacji serwisowej;
- Godziny pracy biura;
- Ustalone dni wolne w nadchodzącym półroczu.

Skonfigurowany portlet Dni wolne w IFS

Dni wolne w IFS

Dane operacyjne biura dla

Dzisiaj jest zwykły dzień roboczy
Czas lokalny

Godziny pracy biura

| | Dz.tygodnia | Czas rozpoczęcia | Czas zakończenia |
|--|--------------------|-------------------------|-------------------------|
| | Poniedz. | 09:00 | 17:00 |
| | Wtorek | 09:00 | 17:00 |
| | Środa | 09:00 | 17:00 |
| | Czwartek | 09:00 | 17:00 |
| | Piątek | 09:00 | 17:00 |

Przewidywane dni wolne w przyszłym półroczu

| Dni wolne | Dz.tygodnia | Opis |
|------------------|--------------------|-------------|
|------------------|--------------------|-------------|

Rys. 12. Dni wolne w IFS

9 - Klasyfikacja zgłoszeń – ważność zgłoszenia

Ważność zgłoszenia określa wpływ, jaki dany problem ma na cały tok działania firmy użytkownika - Nabywcy.

Awaria (Brak “obejścia problemu”)

Niesprawność spowodowana wadą kodu źródłowego uniemożliwiająca wykorzystanie modułów IFS Applications oraz uniemożliwiająca działanie przedsiębiorstwa Nabywcy.

W serwisie internetowym odpowiada jej cyfra 1.

Błąd (Istnieje “obejście problemu”)

Niesprawność spowodowana wadą kodu źródłowego uniemożliwiająca wykorzystanie modułów IFS Applications, która nie powoduje przerwy w działaniu przedsiębiorstwa Nabywcy.

W serwisie internetowym odpowiada jej cyfra 2.

Usterka

Wady kodu źródłowego, powodujące pracę modułów IFS Applications niezgodną z **Dokumentacją wbudowaną do oprogramowania.**

W serwisie internetowym odpowiada jej cyfra 3.

Aby zarejestrować zapytanie lub prośbę o wykonanie usługi dodatkowej, należy wybrać opcję **Zapytanie lub usługa dodatkowa.**

10 – Wyszukiwanie zaawansowane

Parametry wyszukiwania

Okno wyszukiwania zaawansowanego otwiera się z portletu Witamy w IFS Support. Służy do wyszukiwania zgłoszeń wcześniej już zarejestrowanych, a zawierających słowa lub frazy zgodnie z parametrami wyszukiwania. Poniżej opisano pięć podstawowych kroków tworzenia wyszukiwania zaawansowanego:

Krok 1: Wprowadź słowa, które mają znaleźć się w wyszukanych zwrotach; można również wprowadzić całą frazę;

Krok 2: Wprowadź słowa dodatkowe, niekoniecznie wymagane do znalezienia poszukiwanych informacji;

Krok 3: Wprowadź dowolne słowa, jakie mają zostać pominięte w wyszukiwanej informacji;

Krok 4: Wybierz wymaganą domenę wyszukiwania;

Krok 5: Naciśnij przycisk Wyszukiwanie zaawansowane.