



www.IFSWORLD.com



NOWOŚCI W ISC

Informacje na temat aktualizacji
serwisu rejestracji zgłoszeń

30 LIPCA 2011 ROKU

INFORMACJE O AKTUALIZACJACH

- Ta prezentacja opisuje wszystkie nowości wprowadzone do serwisu ISC w ramach aktualizacji na dzień 31 lipca 2011 roku.

ZMIANY W APLIKACJI



LISTA ZMIAN I NOWOŚCI WPROWADZONYCH DO ISC

GRAFICZNE PRZEDSTAWIENIE PRACY NAD ZGŁOSZENIEM

- Do serwisu dodano zestaw nowych wykresów, obrazujących w szybki i przejrzysty sposób postęp prac nad danymi zgłoszeniami, efektywność działań oraz trendy.
- Wykres tortowy zgłoszeń realizowanych w danym miesiącu pokazuje osobę odpowiedzialną za nie, ich status – Zarejestrowane, czy postęp prac, a także obejmuje okresy, w jakich zgłoszenia przebywają po stronie klienta.
- Wykres słupkowy wyświetla liczbę utworzonych zgłoszeń, zgłoszenia zamknięte oraz te, nad którymi wciąż trwają prace. Dane można porównywać miesięcznie i dostępne są dla okresu 12 miesięcznego.
- Wykres liniowy pokazuje łączny czas realizacji zgłoszeń przez IFS (netto; wyjaśnione w dalszej cz. prezentacji) w okresie do jednego roku.

LISTA ZMIAN I NOWOŚCI WPROWADZONYCH DO ISC

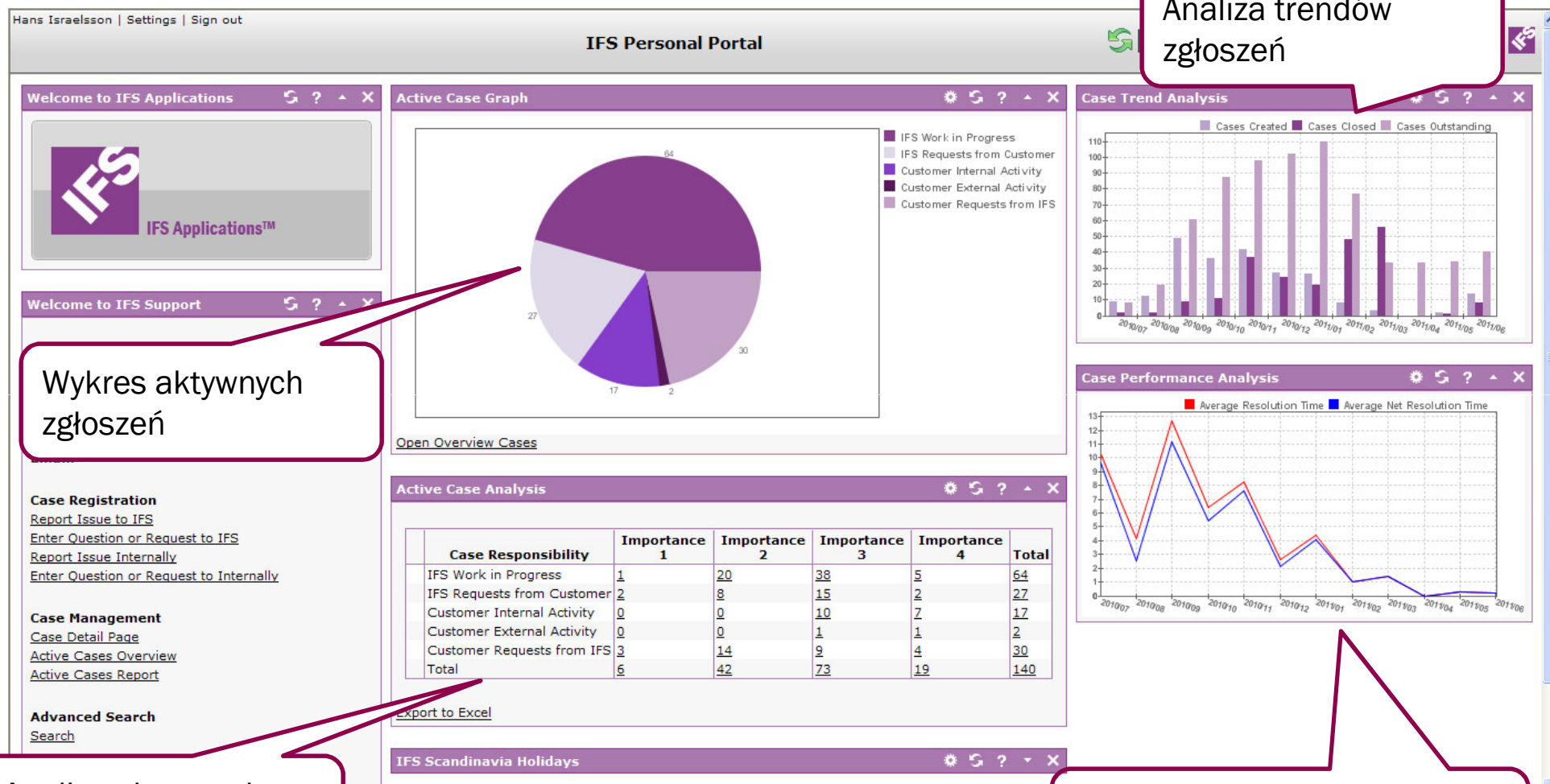
- Analiza KPI (kluczowe wskaźniki efektywności) – Wykres analizy zgłoszeń aktywnych
 - Ten portlet wyświetla otwarte zgłoszenia w układzie wykresu, wskazując osoby odpowiedzialne za ich realizację.
- Analiza KPI (kluczowe wskaźniki efektywności) – Analiza zgłoszeń aktywnych
 - Pojawiają się tu otwarte zgłoszenia wybierane wg osoby odpowiedzialnej za ich realizację oraz na podst. ważności.
- Analiza KPI (kluczowe wskaźniki efektywności) – Analiza trendów zgłoszenia
 - Na wykresie tego portletu można oglądać zgłoszenia utworzone przez klienta i przekazane do IFS, zgłoszenia zamknięte oraz te, nad którymi trwają prace. Jest to wykres słupkowy, obejmujący okres miesiąca.
- Analiza KPI (kluczowe wskaźniki efektywności) – Analiza efektywności zgłoszeń
 - Wykres na tym portlecie obrazuje łączny średni czas realizacji zgłoszeń oraz czas realizacji netto w danym miesiącu. Czas netto – to czas poświęcony na rozwiązywanie zgłoszenia z pominięciem czasu, w jakim dane zgłoszenie znajdowało się po stronie klienta.

LISTA ZMIAN I NOWOŚCI WPROWADZONYCH DO ISC

- Wysyłanie maili ze zgłoszeń
 - Ta nowa opcja umożliwia klientowi wysyłanie maili ze zgłoszenia. Lista kontaktów po stronie klienta oraz dołączonych do danego zgłoszenia widoczna jest na liście wartości.
- Rozszerzona funkcjonalność wprowadzania inf. zwrotnej ze zgłoszenia
 - Funkcja komentarza od IFS do informacji zwrotnej dodanej do zgłoszenia przez klienta. Obejmuje to wpis w dzienniku zgłoszenia oraz dane wprowadzającego komentarz. Jest tu również dodatkowy parametr informujący kiedy kierownik IFS support odczytał informację zwrotną.
- Komentarz do informacji zwrotnej wprowadzany przy korespondencji z IFS
 - Nowa opcja umożliwiająca wprowadzenie informacji zwrotnej w momencie, kiedy na życzenie klienta, zgłoszenie ma być zamknięte przez IFS.

SUGEROWANA STRONA GŁÓWNA DLA UŻYTKOWNIKÓW ISC

USTAWIENIA DOMYŚLNE – PORTLETY ANALIZ



Wykres aktywnych zgłoszeń

Analiza trendów zgłoszeń

Analiza aktywnych zgłoszeń

Analiza efektywności

ANALIZA KPI – WYKRES ZGŁOSZEŃ AKTYWNYCH

PORTLET: WYKRES ZGŁOSZEŃ AKTYWNYCH

- Nowy portlet wyświetla wszystkie zgłoszenia aktywne i pozwala analizować je pod kątem określonego klienta i kluczy instalacyjnych.

Customize Active Case Graph ?

Mandatory Configuration

Support Key:

Optional Configuration

Case Importance:

Case Type:

Cases created in the past (x) months:

Personalize the portal heading:

Podaje się tu klucze instalacyjne, na podstawie których będzie przeprowadzana analiza zgłoszeń.

Pole Typ zgłoszenia zostawia się puste, aby pobrać wszystkie zgłoszenia. Aby wybrać zgłoszenia bez określonej fazy realizacji, wybiera się jako filtr typ Zgłoszenie puste.

ANALIZA KPI – ANALIZA ZGŁOSZEŃ AKTYWNYCH

PORTLET – ANALIZA ZGŁOSZEŃ AKTYWNYCH

- Nowy portlet opiera się na danych gromadzonych w portlecie Wykres zgłoszeń aktywnych
 - Otwarte zgłoszenia wg osoby odpowiedzialnej i ważności;
 - Pojawiają się tu również zgłoszenia anulowane lub zamknięte, które mają zostać ponownie otwarte przez IFS (na życzenie klienta).

Active Case Analysis

Customize Active Case Analysis

Mandatory Configuration

Support Key: 1186426;1771663;2007304;2053373;2494973;452466

Optional Configuration

Case Type: []

Cases created in the past (x) months: []

Portal Selections

Personalize the portal heading: Active Case Analysis

Display parameters in portlet:

OK Cancel Default

Podaje się tu klucze instalacyjne, na podstawie których będzie przeprowadzana analiza zgłoszeń

Pole Typ zgłoszenia zostawia się puste, aby pobrać wszystkie zgłoszenia.
Aby wybrać zgłoszenia bez określonej fazy realizacji, wybiera się jako filtr typ Zgłoszenie puste

ANALIZA KPI- WYKRES ANALIZY TRENDÓW

PORTELT – ANALIZA TRENDÓW ZGŁOSZENIA - WYKRES

- Podsumowanie sumaryczne dla wszystkich zgłoszeń o statusie Utworzone, Zamknięte bez określonego statusu w danym miesiącu, przedstawione w postaci wykresu.
- Zgłoszenia o statusie Utworzone to odebrane przez IFS w ciągu danego miesiąca, Zamknięte – to zamknięte w danym miesiącu, a bez określonej fazy realizacji, to zgłoszenia otwarte w ostatnich dniach danego miesiąca.

Customize Case Trend Analysis ?

Mandatory Configuration

Support Key: 1186426;1771663;2007304;2053373;2494973;452466

Optional Configuration

Number Of Months (1-12):

Case Importance:

Case Type:

X Axis Value (Min Value 310, Max Value 1500): 750

Y Axis Value (Min Value 100, Max Value 750): 500

Personalize the portal heading: Case Trend Analysis

OK Cancel Default

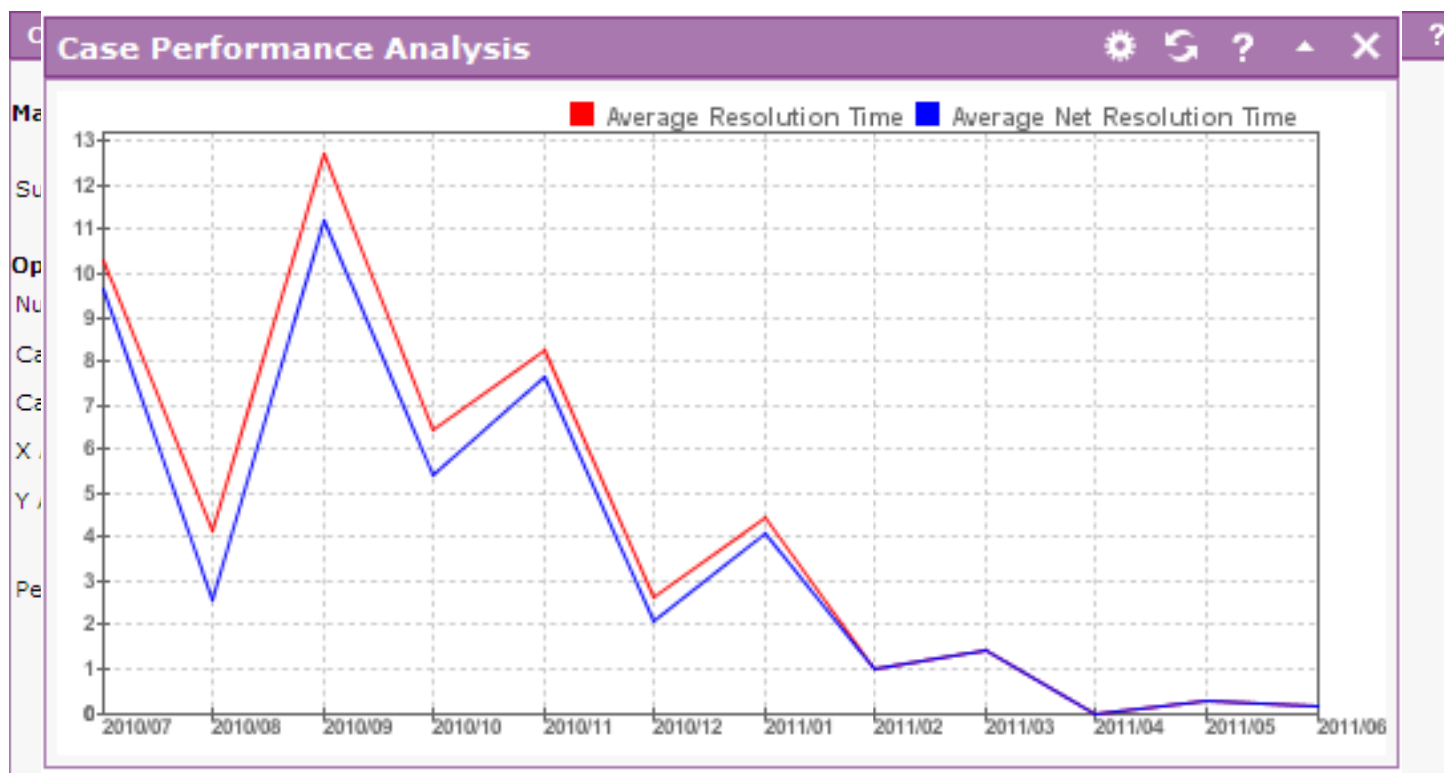
Specify one or more Support Keys based on your requirements
The normal configuration would be to use the support key of your live production system

Pole Typ zgłoszenia zostawia się puste, aby pobrać wszystkie zgłoszenia.
Aby wybrać zgłoszenia bez określonego typu, wybiera się jako filtr typ Zgłoszenie puste

ANALIZA KPI- WYKRES EFEKTYWNOŚCI ZGŁOSZEŃ

PORTLET – ANALIZA EFEKTYWNOŚCI ZGŁOSZEŃ - WYKRES

- Wykres pokazuje średni czas realizacji zgłoszeń netto oraz łączny czas realizacji zgłoszeń w danym miesiącu, jako element trendu obejmującego kilka miesięcy.



E-MAIL ZE ZGŁOSZENIA WYŚLANY PRZEZ KLIENTA

- Nowa funkcja umożliwi klientowi wysłanie e-maila ze zgłoszenia
- Możliwość ta występuje dla zgłoszeń zgłoszonych do IFS.

IFS/Applications - List of values - Windows Internet Explorer

List of TO

1-50 of 108 →

- Use the arrow to pick up a single value.
- Select check boxes and press 'OK' to choose multiple values.

	Email	Contact Name
<input type="checkbox"/>	1.carl.magnus.segolson@ifsworld.com	Carl-Magnus Segolson
<input checked="" type="checkbox"/>	Borehamovi@BTOpenworld.com	Steve Boreham
<input type="checkbox"/>	Carl-Fredrik.Hammarback@nygeaero.se	Carl-Fredrik Hammarbäck
<input checked="" type="checkbox"/>	Elvie.Karp@nygeaero.se	Elvie Karp
<input type="checkbox"/>	Mats.Lagerquist@saabgroup.com	Mats Lagerquist
<input type="checkbox"/>	NoReply@ifsworld.com	All
<input type="checkbox"/>	NoReply@ifsworld.com	Obsolete
<input type="checkbox"/>	Zofia.Pietrzykowska@ifsworld.com	Zofia Pietrzykowska
<input checked="" type="checkbox"/>	a@a.se	Value Value
<input type="checkbox"/>	abnise@hotmail.com	AB Nilsson

Lista wartości zawierająca dostępne adresy e-mail

- History
- Send To
- Create New Case
- Create New Associated Case
- Contact Note to IFS
- Upload Document
- Send E-mail
- Last Contact
- Update Additional Contact
- Enter Feedback

Opcja menu Wyślij mail

To:

Cc:

Subject: G1012783 - Valued Customer - Test Case - Please ign


Adres e-mail można również wprowadzić ręcznie

ROZSZERZONE FUNKCJE – INF. ZWROTNA OD KLIENTA

- W tym samym widoku prezentowana jest zarówno inf. zwrotna od klienta, jak i odpowiedź na tę informację;
- Dostępny jest dziennik zgłoszenia z nazwiskiem i datą;
- Flaga: Przegląd.

Feedback Owner Hans Israelsson

Management Review:

Satisfaction Level 

Feedback Comment

This is a Customer Feedback

Feedback Response Comments:

Response Owner: Henrik Bohlin 2011-06-30 21:11:26

Feedback Response:
Management Review Checked

Response Owner: Henrik Bohlin 2011-06-30 21:11:27

Feedback Response:
This is a Feedback Response Comment and Management Review checked

Flaga przeglądu

Komentarz od klienta
– pole nieedytowalne

Dziennik odpowiedzi
na informację zwrotną

INFORMACJA ZWROTNA DLA KORESPONDENCJI Z IFS

ROZSZERZONE DZIAŁANIE KORESPONDENCJI Z IFS

- Możliwość dodania informacji zwrotnej do korespondencji o typie: prośba do IFS o zamknięcie zgłoszenia;
- Informacja zwrotna dodawana podczas wprowadzania korespondencji do IFS z prośbą o zamknięcie zgłoszenia;
- Opcja dostępna tylko dla zgłoszeń o statusie Zamknięte.

Focus
Notes

Request IFS close case

This is a Contact Note

Zawsze ta sama faza realizacji

OK

Cancel

Enter Feedback

Wybór przycisku Informacja zwrotna zatwierdzi informację zwrotną i otworzy portlet Informacja zwrotna od klienta

DATA URUCHOMIENIA

- Uruchomienie nowego serwisu planowane jest na weekend 30 – 31 lipca 2011.
- W związku z aktualizacją serwisu, ISC będzie niedostępny w okresie: od godz. 4:00 rano w sobotę 30 lipca do godz. 17:00 w niedzielę 31 lipca



www.IFSWORLD.com

THIS DOCUMENT MAY CONTAIN STATEMENTS OF POSSIBLE FUTURE FUNCTIONALITY FOR IFS'S SOFTWARE PRODUCTS AND TECHNOLOGY. SUCH STATEMENTS OF FUTURE FUNCTIONALITY ARE FOR INFORMATION PURPOSES ONLY AND SHOULD NOT BE INTERPRETED AS ANY COMMITMENT OR REPRESENTATION. IFS AND ALL IFS PRODUCT NAMES ARE TRADEMARKS OF IFS. THE NAMES OF ACTUAL COMPANIES AND PRODUCTS MENTIONED HEREIN MAY BE THE TRADEMARKS OF THEIR RESPECTIVE OWNERS.