

CPZ

Centrum podpory zákazníků společnosti
ESTELRA s.r.o.

Uživatelská příručka

Obsah

Úvod	3
Práce s CPZ	3
Přihlášení do systému CPZ	3
Získání přihlašovacího jména a hesla	3
Zapomněli jste heslo?	3
Kontrola identifikačních údajů	4
Vložení nového dotazu	4
Moje dotazy	5
Ke stažení	6
Soubory	7
Odhlásit	7
Zadání dotazu bez přihlášení	7

Úvod

Cílem zavedení Centra podpory zákazníků je zkvalitnění péče o naše zákazníky, centralizace jednotlivých částí podpory, zpřehlednění a zrychlení práce s vyřizováním požadavků zákazníků.

CZP slouží k zápisu Vašich požadavků k softwarovým produktům (Docházkový systém, Přístupový systém, Stravovací systém, Evidence výroby, ...) a také k zápisu požadavků případných závad na hardware systému. Požadavky, které jsou zasílány emailem na adresu hotline@estelar.cz nebudou od 1.11.2010 vyřizovány.

Centrum podpory zákazníků naleznete na adrese <http://helpdesk.estelar.cz>

Práce s CPZ

Práce v CPZ je velice intuitivní a snadná. Práce je stejná jako prohlížení webových stránek a zapsání Vašeho požadavku není o nic složitější než napsání e-mailu.

Po zápisu Vašeho požadavku do CPZ je dle kategorie dotazu ihned informován zodpovědný konzultant. Odpadá tak práce s rozdělováním požadavků jednotlivým konzultantům.

Jakmile je Váš požadavek, vyřízen jste informováni e-mailem o vyřízení. E-mail také obsahuje odpověď. Veškeré dotazy a odpovědi jsou zachovány na serveru a můžete čerpat z těchto odpovědí. Časté dotazy budou publikovány v části FAQ, které slouží jako „studnice moudrosti“.

Přihlášení do systému CPZ

Základem pro práci v CPZ je správné přihlášení. Přihlašovací údaje naleznete na registrační kartě k programu, nebo na servisní smlouvě. Přihlašovací údaje jsou totožné jako přihlašovací údaje na stránky podpory, které jste využívali. Přístup do CPZ mají všichni zákazníci s platnou servisní smlouvou. Všichni noví zákazníci, mají po dobu šest měsíců servisní smlouvu zdarma, tedy i přístup do CPZ.



Pro přihlášení do CPZ запиšte přihlašovací jméno do formuláře a potvrďte tlačítkem VSTUP. Po ověření jste přihlášení do CPZ.

Získání přihlašovacího jména a hesla

Pokud neznáte jméno a heslo napište na aktivace@estelar.cz. Požadované údaje Vám budou sděleny. Pokud nemáte uzavřenou servisní smlouvu kontaktujte nás na stejném emailu. Bude Vám zaslán návrh servisní smlouvy. Po zaplacení Vám bude povolen vstup do CPZ.

Zapomněli jste heslo?

V případě, že jste zapomněli heslo využijte na úvodní stránce CPZ položku v menu

„poslat heslo“. Heslo Vám bude automaticky zasláno na zapsanou e-mailovou adresu. E-mailová adresa musí být identická s Vaší kontaktní adresou, která je uložena v CPZ.

Kontrola identifikačních údajů

Po prvním přihlášení doporučujeme kontrolu Vašich údajů. Hlavní pozornost prosím věnujte e-mailové adrese. Na tuto adresu budou zasílány odpovědi na Vaše dotazy. V případě, že chybí i další údaje, prosíme o jejich doplnění. Usnadněte nám kontakt s Vaší společností.

V této části vidíte také platnost servisní smlouvy.

OSOBNÍ ÚDAJE	
Login	Pavel
Název	Mlčák
Platnost servisní smlouvy do	1.9.2011
Kontaktní osoba	<input type="text" value="Pavel Mlčák"/>
e-mail	<input type="text" value="mlcak@estelar.cz"/>
Telefon	<input type="text" value="573 394894"/>
Mobilní telefon	<input type="text" value="777295466"/>
Poslat odpovědi e-mailem	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="button" value="Uložit"/> <input type="button" value="Původní hodnoty"/>	

Vložení nového dotazu

Vyberte v menu položku – „Vložit nový dotaz“.

Nejprve vyberte kategorii dotazu, dle produktu ke kterému se dotaz vztahuje (dle kategorie je dotaz zaslán určenému konzultantovi).

Do pole předmět napište stručný popis dotazu a v položce text popište detailně Váš požadavek.

V případě, že chcete přiložit soubor (zálohu databáze, obrazovku, sestavu, ...) použijte tlačítko Browse - procházet. Vyhledejte požadovaný soubor. Současně můžete připojit čtyři soubory. Pokud jich potřebujete přiložit více použijete prosím sloučení do jednoho archivu, nebo je přiložte do dalšího dotazu.

NOVÝ DOTAZ

Kategorie:

Předmět:

Text:

Dobrý den,

snažil jsem se nastavit kalendář pro nepřetržitý provoz.

Nedaří se mi přiřadit směny pro jednotlivé dny. Prosím o radu.

Připojuji obrazovky stávajícího nastavení.

Děkuji za pomoc.

Příloha 1 (max 4MB) docházka.bmp

Příloha 2 (max 4MB) docházka_1.bmp

Příloha 3 (max 4MB) Soubor nevybrán

Příloha 4 (max 4MB) Soubor nevybrán

Dotaz vložíte stiskem tlačítka „Vložit“. Po vložení je ihned informován zodpovědný konzultant, který bude Váš dotaz řešit. O vyřešení dotazu bude informováni e-mailem. E.mail také obsahuje odpověď na Váš dotaz.”

Váš dotaz je také uložen v části „Moje dotazy“.

7.10.2010 11:04, Mičák DOCHÁZKA 4

Kalendáře - nepřetržitý provoz

Dobrý den,
snažil jsem se nastavit kalendář pro nepřetržitý provoz.
Nedaří se mi přiřadit směny pro jednotlivé dny. Prosím o radu.

Připojuji obrazovky stávajícího nastavení.

Děkuji za pomoc.

Příloha:
[docházka.bmp](#)
[docházka_1.bmp](#)

Moje dotazy

V této části naleznete Všechny Vaše dotazy a jejich odpovědi. Můžete je filtrovat dle Vašich požadavků – Všechny, za poslední den, týden, měsíc, neuzavřené.

[Neuzavřené](#) | [Nové](#) | [Poslední den](#) | [Poslední týden](#) | [Poslední měsíc](#) | [Všechny](#)
[Všechny](#) | [DOCHÁZKA 3](#) | [DOCHÁZKA 4](#)

OTÁZKY A ODPOVĚDI

Datum ↓	Autor	Kategorie	Předmět	
Dnes 11:25	Mičák	DOCHÁZKA 4	Nepřetržitý provoz	zobrazit
Dnes 11:24			<i>Dobrý den, prosím o pomoc s nastavením kalendáře pro nepřetržitý provoz. Zaměst ...</i>	
Dnes 11:25			<i>Dobrý den, v kalendář v záložce využijte průvodce pro přiřazení směn. Práce je ...</i>	
Dnes 11:10	Mičák	DOCHÁZKA 4	Kalendáře - nepřetržitý provoz	zobrazit
Dnes 11:04			<i>Dobrý den, snažil jsem se nastavit kalendář pro nepřetržitý provoz. Nedaří se ...</i>	
Dnes 11:10			<i>Máte špatně nastavené položky u</i>	

[Nový záznam](#)
[Skrýt odpovědi](#)

V této části můžete zobrazit detail dotazu, kde naleznete také odpověď a můžete dále komunikovat s našim konzultantem k tomuto dotazu – stiskem tlačítka odpovědět.

OTÁZKY A ODPOVĚDI

	Datum ↓	Autor	Kategorie	Předmět	
	Dnes 11:10	Mlčák	DOCHÁZKA 4	Kalendáře - nepřetržitý provoz	zobrazit
	Dnes 11:04			<i>Dobrý den, snažil jsem se nastavit kalendář pro nepřetržitý provoz. Nedaří se ...</i>	
	Dnes 11:10			<i>Máte špatně nastavené položky u</i>	

[Nový záznam](#)
[Skrýt odpovědi](#)

7.10.2010 11:24, Mlčák DOCHÁZKA 4

Nepřetržitý provoz

Dobrý den,
prosím o pomoc s nastavením kalendáře pro nepřetržitý provoz. Zaměstnanci pracují v cyklech 2x denní, 2x odpolední, 2x noční, 2x volno.

Děkuji za pomoc.

Příloha:
[msxml6.msi](#)

7.10.2010 11:25,

Dobrý den,
v kalendář v záložce využijte průvodce pro přiřazení směn. Práce je velmi intuitivní. Pokud by jste si nevěděli rady, kontaktujte nás.

[Odpovědět](#)

Všechny dotazy jsou tím způsobem přehledně zobrazeny a vždy máte přehled o vyřešených a nevyřešených odpovědích.

Ke stažení

V této části naleznete poslední verze programů, uživatelské příručky, soubory nápovědy a další aktuální soubory k jednotlivým aplikacím.

DOCHÁZKOVÝ SYSTÉM - verze 4

Program	30.9.2010	45 076 545 B	setup_ads_4_5_9_17_estelar.exe
Informace o nové verzi	30.9.2010	146 565 B	ads4_news.txt
Příručka	30.9.2010	8 151 013 B	ads4_prirucka_cz.pdf
Seznam novinek v ADS4	5.10.2010	342 280 B	DOCHAZKA4_seznam_novinek.pdf
Postup upgrade na verzi 4	5.10.2010	733 426 B	Instalace ADS4 - upgrade docházky ADS3.pdf
Konfigurace terminálů	5.10.2010	44 279 B	konfigurace_terminalu.pdf

INTRAWEB

Program	5.10.2010	226 922 B	intraweb_4_1_10A.zip
Informace o nové verzi	5.10.2010	5 371 B	intraweb_4_news.txt
Příručka	5.10.2010	1 996 169 B	ads_intraweb_prirucka_cz.pdf
Instalace PHP intrawebu	5.10.2010	950 509 B	Intraweb-PHP-Instalace.pdf

Soubory jsou přehledně řazeny podle aplikací, a jsou také rozděleny na aktuální verze a starší soubory. Soubor se stáhne když na něho kliknete myší.

Soubory

V této části je zobrazen přehled všech zaslanych souborů s možností zaslat další soubory. Soubory zde můžete také mazat.

Odhlásit

Standardní odhlášení uživatele z CPZ.

Zadání dotazu bez přihlášení

V CPZ můžete zadávat dotazy také bez přihlášení. Rozdíl mezi dotazy přihlášených a nepřihlášených uživatelů je v prioritě jejich vyřizování. Prioritní jsou dotazy přihlášených uživatelů.

Zápis dotazu se provádí stejným způsobem jako pro přihlášené uživatele. Rozdíl je pouze v povinnosti zapsat identifikační údaje zadavatele dotazu.

Identifikační údaje - povinné

Licenční číslo	<input type="text" value="00009"/>
Název firmy	<input type="text" value="Pavel Mičák - advokátní kancelář"/>
Kontaktní osoba	<input type="text" value="Pavel Mičák"/>
e-mail	<input type="text" value="mlcak@estelar.cz"/>
Telefon	<input type="text" value="573 394 894"/>
Kategorie	<input type="text" value="DOCHÁZKA 4"/>
Předmět	<input type="text" value="Terminály"/>
Text	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"><p>Dobrý den, jak mám nastavit aktuální datum a čas na docházkovém terminálu. Děkuji.</p></div>
Příloha 1 (max 4MB)	<input type="button" value="Vybrat soubor"/> Soubor nevybrán
Příloha 2 (max 4MB)	<input type="button" value="Vybrat soubor"/> Soubor nevybrán
Příloha 3 (max 4MB)	<input type="button" value="Vybrat soubor"/> Soubor nevybrán
Příloha 4 (max 4MB)	<input type="button" value="Vybrat soubor"/> Soubor nevybrán