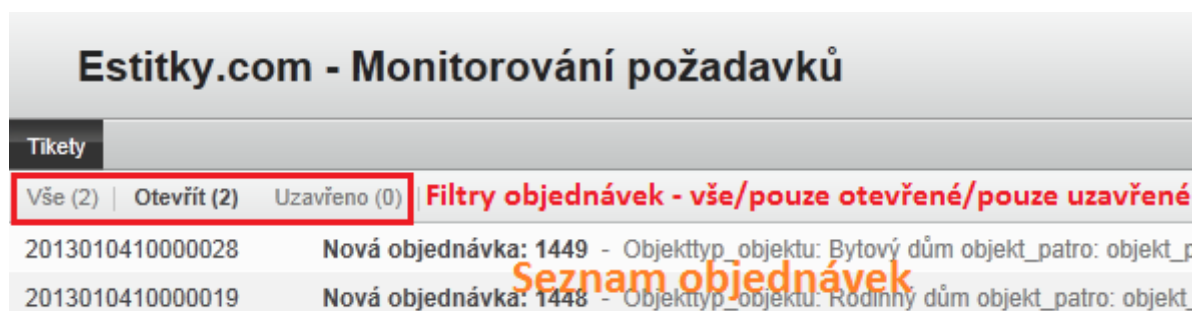
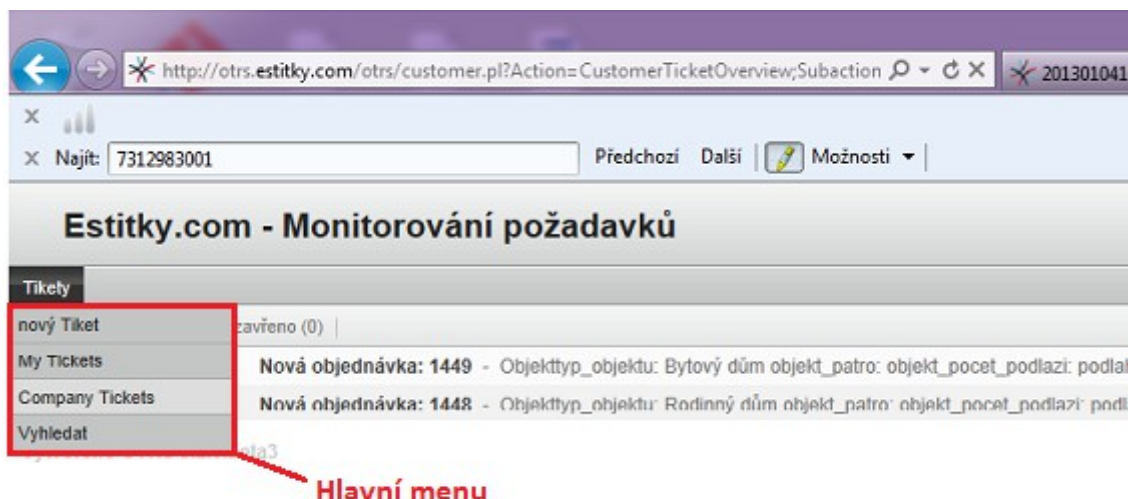


System pro sledování požadavků - SPSP

Přístup do klientské sekce našeho systému pro evidenci požadavků nabízíme všem našim partnerům. Tento systém Vám umožní transparentní dohled nad stavem řešení Vaší objednávky v reálném čase. Níže naleznete popis jednotlivých funkcí a jejich význam.

Rozložení



Pojmy

Tiket – *Objednávka PENB nebo požadavek odeslaný přes SPSP.*

Nový Tiket – *Tato položka v hlavním menu Vám umožní odeslat požadavek přímo ze SPSP. Pokud máte nějaký problém, který s námi chcete řešit, můžete tuto funkci použít.*

My Tickets – *Tikety otevřené pomocí funkce „Nový Tiket“ nebo objednávky PENB asociované s Vaším emailem.*

Company Tickets – *Seznam objednávek Vaší společnosti.*

Vyhledat – *Vyhledávání Tiketů podle různých parametrů.*

Přehled všech objednávek v řešení

- Najed'te myší nad „Tikety“ a otevřete hlavní menu.

- Vyberte „Company Tickets“.
- Klikněte na filtr „Otevřít“.

Přehled uzavřených objednávek

- Najed'te myši nad „Tikety“ a otevřete hlavní menu.
- Vyberte „Company Tickets“.
- Klikněte na filtr „Uzavřeno“.

Zobrazení objednávky

Pokud v seznamu objednávek otevřete objednávku, zobrazí se Vám detail objednávky. Zde najdete následující informace:

- Sumarizace objednávky z našeho systému.
- Potvrzení objednávky, které Vám nebo Vašemu zákazníkovi bylo zasláno na email.
- Další emailovou komunikaci v rámci objednávky.
- Stav objednávky v sekci „Information“ na pravé straně obrazovky. Stavby mohou být následující:

1. Nové objednávky
2. Příprava ke zpracování
3. Čeká se na platbu převodem
4. Ke zpracování (dokumentace poštou)
5. Probíhá zpracování návštěvou technikem
6. Probíhá zpracování zpracovatelem
7. Zpracováno
8. Zkontrolováno
9. Zpracováno (štítek kompletní)
10. Čeká se na platbu dobírkou
11. Čeká se na platbu od RK
12. Zpracováno (připraveno k tisku)
13. Požadavek kompletně vyřešen

- Priorita – dle požadované doby zpracování.

Vyhledávání

Systém Vám umožní vyhledávat objednávky podle Vámi zvolených kritérií. Pro vyhledávání otevřete hlavní menu a vyberte „Vyhledat“. Funkci vyhledávání můžete také použít k tvorbě reportů.

Odhlášení

Klikněte na „Logout“ v pravé horní části obrazovky.