Menadżer Serwisu Ksero

Podręcznik użytkownika

by Krzysztof Pietras

Spis treści

O programie....6
Instalacja....7
Konfiguracja połączenia z bazą danych....8
Tworzenie nowej bazy danych....8
Łączenie z istniejącą bazą danych....10
Konfiguracja zapory systemu Windows....11
Import danych ze starszej wersji programu....13
Inne operacje związane z bazą danych....14
Ustawienia globalne....16
Konfiguracja e-mail....17
Ustawienia lokalne....19
Zarządzanie kontami użytkowników programu....21
Podgląd operacji....22
Menu programu....23
Opis okien programu....26
Baza klientów....28
Dodawanie nowego klienta....28
Edycja danych klienta....30
Usuwanie pozycji klienta....30
Wyszukiwanie klienta....30
Sortowanie klientów....32
Baza urządzeń....33
Dodawanie nowego urządzenia....33
Edycja danych urządzenia....35
Usuwanie urządzenia....36
Zmiana właściciela lub użytkownika urządzenia....36
Wyszukiwanie urządzenia....36
Wysyłanie e-maila przypominającego o serwisie....37
Modele i części....40
Baza zleceń....44
Wyświetlanie / ukrywanie tablicy zleceń....44
Utworzenie nowego zlecenia....44

Wyszukiwanie zleceń....45
Edycja zlecenia, wprowadzenie informacji po usłudze....46
Usuwanie zlecenia....48
Przenoszenie istniejącego zlecenia na inne urządzenie....49
Wyświetlanie szczegółów zlecenia....49
Otwieranie zlecenia zamkniętego....49
Wysyłanie zlecenia technikowi prze e-mail....50
Baza umów CPC....51
Dodawanie nowej umowy....52
Rozliczanie umowy CPC....53
Raporty umów CPC....56
Raporty....56
Posiadane urządzenia przez klienta....57
Wykonane zlecenia / obroty u klienta....57
Lista klientów....58
Historia pracy urządzenia....59
Zlecenia otwarte....60
Zaplanowane wizyty....61
Obrót serwisu / techników....62
Wszystkie urządzenia....63
Wszystkie zlecenia....65
FAQ – najczęściej zadawane pytania....66
Umowa licencyjna....68

O programie

Program ***Menadżer Serwisu Ksero*** został opracowany z myślą o firmach prowadzących serwis urządzeń biurowych. Większość jego funkcji jest stworzona właśnie pod tym kątem, co nie wyklucza wykorzystania programu w innych branżach. Prace nad nim prowadzone były we współpracy z istniejącymi serwisami, co pozwoliło na optymalne dostosowanie jego funkcjonalności i zniwelowanie narzędzi zbędnych.

Aplikacja pozwala na prowadzenie ewidencji klientów, urządzeń oraz usług serwisowych poprzez tworzenie zleceń, a następnie wprowadzanie ich do bazy po wykonanej usłudze. Tak tworzona baza gromadzi informacje na temat obsługiwanych klientów, posiadanych przez nich urządzeń oraz usług, jakie zostały wykonane w związku z ich serwisowaniem. Historia tworzona dla danego urządzenia pozwala na późniejszą analizę jego pracy, wymienionych części oraz związanych z tym kosztów.

Baza umożliwia również planowanie pracy w perspektywie krótko i długoterminowej przez systematyczne zapisywanie terminów następnych planowanych wizyt serwisowych oraz ewidencjonowanie już zgłoszonych serwisów. Raportowanie o obrotach poszczególnych serwisantów ułatwia analizę ich okresowej pracy.

Mam nadzieję, że praca z Menadżerem Serwisu Ksero przyniesie Użytkownikom wiele korzyści, a lektura tej instrukcji pozwoli na szybkie opanowanie obsługi programu.

Krzysztof Pietras - autor

Instalacja

Program jest przeznaczony dla systemów z rodziny Windows XP, Vista, 7, 8, 10. Jego prawidłowa praca w tych systemach została przetestowana i potwierdzona. Z pewnymi ograniczeniami program pracuje również w systemach Linux przy pomocy emulacji Wine. Poprawne testy odbyły się w systemach Suse, Ubuntu oraz Debian.

Aby rozpocząć instalację włóż nośnik CD z programem do napędu. Automatycznie otworzy się okno wyboru. Wybierz „Uruchom instalatora programu". Jeżeli instalacja się nie rozpocznie, otwórz jego zawartość, przejdź do folderu Setup, a następnie kliknij ikonę SetupMS. Możesz również skorzystać z Menu Start/Uruchom, gdzie należy wpisać „E:\setup\setupms.exe", przy czym jeżeli Twój napęd CD-ROM jest oznaczony inną literą niż „E:" to wpisz ją zamiast niej. Następnie przeprowadź instalację zgodnie z poleceniami.

UWAGA! Przed instalacją zapoznaj się z warunkami udzielenia licencji na użytkowanie aplikacji *Menadżer Serwisu Ksero.* Jeśli nie zgadzasz się z nimi, przed instalacją zwróć się do producenta programu.

Do pracy programu konieczny jest dostęp do serwera Firebird, który odpowiada za przechowywanie i przetwarzanie danych. Jeśli program będzie pracował na jednym stanowisku serwer Firebird można zainstalować na tym samym komputerze, zaś gdy użytkowników programu będzie więcej, serwer Firebird powinien zostać zainstalowany na komputerze, do którego dostęp będą mieli wszyscy użytkownicy. Wymagany jest Firebird, zalecana wersja 2.5.7, zainstalowany w dowolnym systemie przez niego obsługiwanym.

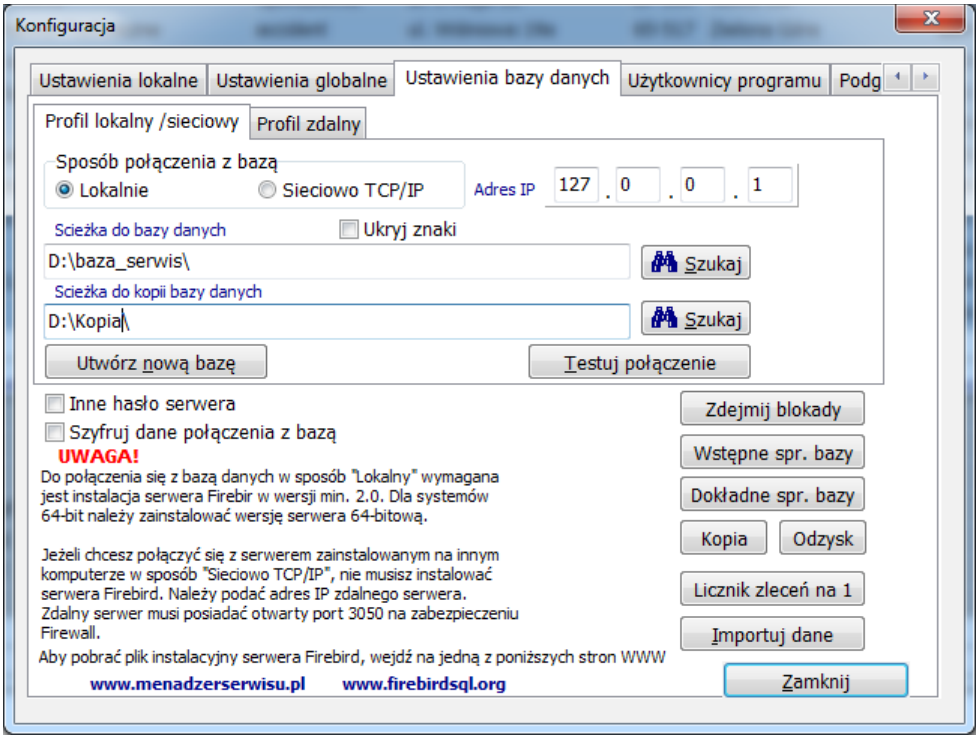
Aby zainstalować Firebird Serwer kliknij „Instalacja serwera Firebird 2.5" w menu instalacyjnym programu lub uruchom plik instalatora „Firebird-2.5.x.xxxxx-x_Win32" z folderu „Firebird" na płycie CD. Możesz również pobrać plik instalatora serwera ze strony projektu Firebird http://www.firebirdsql.org/index.php?op=files. Postępuj zgodnie z poleceniami programu instalacyjnego.

UWAGA! Jeżeli serwer Firebird ma być zainstalowany na serwerze z systemem Windows NT, bezwzględnie wymagana wersja to 2.05 gdyż nowsze wersje nie są obsługiwane przez ten system. Dla systemów 64-bitowych należy zainstalować wersję przeznaczoną dla tych systemów oznaczonych jako x64.

Konfiguracja połączenia z bazą danych.

Podczas pierwszego uruchomienia, program poprosi o plik licencji. Należy wskazać położenie pliku. Jeżeli go nie posiadasz, program może zostać uruchomiony w trybie DEMO. Pytanie o licencję program będzie powtarzał przy każdym uruchomieniu, dopóki plik nie zostanie wczytany. W trybie testowym dostępne są wszystkie funkcje programu, jedynymi ograniczeniami jest ilość danych jakie można wprowadzić: 25 klientów, 50 urządzeń, 100 zleceń. Jeżeli po okresie testowania użytkownik zdecyduje się na zakup licencji użytkowania programu, dane te mogą zostać zachowane i posłużyć do dalszej pracy. Bez pliku licencji nie ma możliwości dostępu do bazy danych stworzonej za pomocą licencjonowanego programu, co chroni poufne dane przed nieautoryzowanym otwarciem.

Następnym krokiem będzie wskazanie istniejącej bazy danych lub utworzenie nowej bazy danych. Wyświetli się okno w którym należy wskazać obecne lub przyszłe położenie bazy danych.



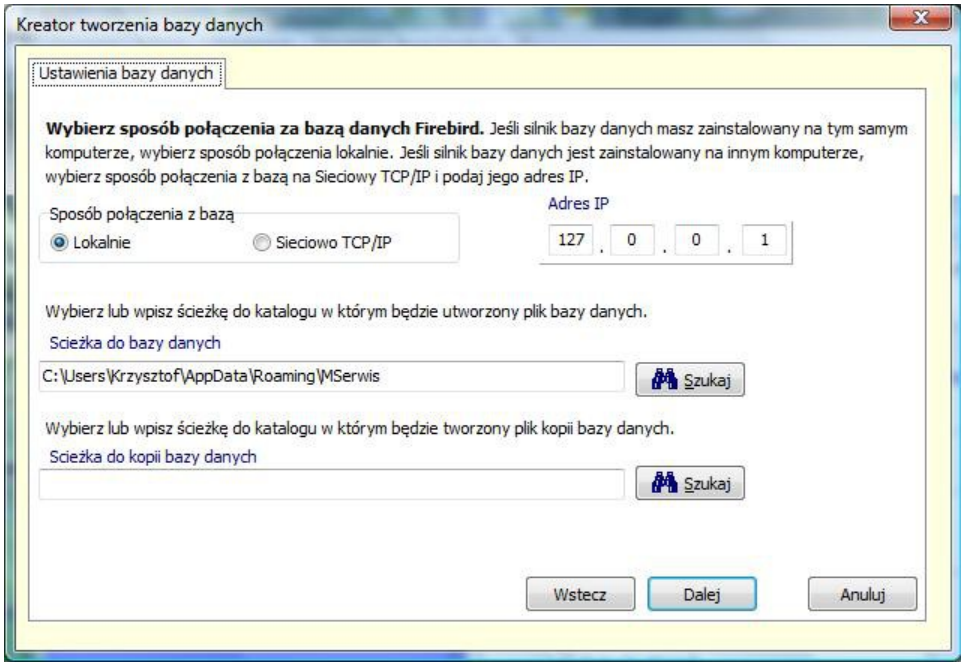
Tworzenie nowej bazy danych

Jeżeli jeszcze nie posiadasz bazy danych i chcesz ją utworzyć, kliknij „Utwórz nową bazę”. Otworzy się kreator tworzenia bazy danych, który zbierze niezbędne informacje i utworzy bazę danych. Kolejne kroki kreatora bazy danych:

- Ustawienia bazy danych – w tym punkcie należy określić gdzie baza danych zostanie utworzona. Jeżeli na tym samym komputerze wówczas sposób łączenia pozostawiamy określony jako „Lokalnie”, jeżeli natomiast na zdalnym serwerze wówczas należy określić jako „Sieciowo TCP/IP” i podać adres IP serwera. Ścieżka bazy danych domyślnie określana jest w katalogu domowym użytkownika, jednak dobrze jest utworzyć osobny folder bazy danych np. „D:\Baza_serwis” i wskazać ten folder. Również warto określić ścieżkę dla kopi bazy, jeżeli tego nie zrobimy kopia będzie tworzona w tym samym folderze co baza danych.

- Użytkownicy programu – Domyślnie program tworzy użytkownika „admin” z hasłem „admin”, który posiada pełne uprawnienia. W tym miejscu możesz określić własną nazwę użytkownika oraz hasło. Użytkowników można edytować w ustawieniach programu.
- Ustawienia lokalne – parametry indywidualne użytkownika, które wpływają na sposób pracy z programem – można je zmieniać w ustawieniach programu.
- Ustawienia globalne – parametry wspólne dla wszystkich użytkowników, które wpływają na sposób pracy z programem – można je zmieniać w ustawieniach programu.
- Tworzenie bazy danych – po kliknięciu „Utwórz bazę danych” program sprawdzi czy ma połączenie z serwerem Firebird, jeśli będzie poprawne wówczas utworzy bazę danych.
- Program gotowy do pracy – jeżeli proces tworzenia przebiegł pomyślnie możemy rozpocząć pracę.

UWAGA! Jeżeli w podanym miejscu istnieje plik bazy danych, program poprosi o potwierdzenie usunięcia istniejącej bazy. Jeżeli potwierdzisz jego usunięcie wszystkie z tej bazy dane zostaną utracone.



UWAGA! Jeżeli Menadżer Serwisu Ksero będzie pracował w sieci, a serwer Firebird zainstalowany jest na komputerze, który nie jest typowym serwerem bardzo ważne jest, aby ów komputer posiadał statycznie ustawiony adres IP. Dynamiczne przydzielanie adresów IP może spowodować zmianę adresu IP komputera i uniemożliwić połączenie innych użytkowników z bazą.

Łączenie z istniejącą bazą danych

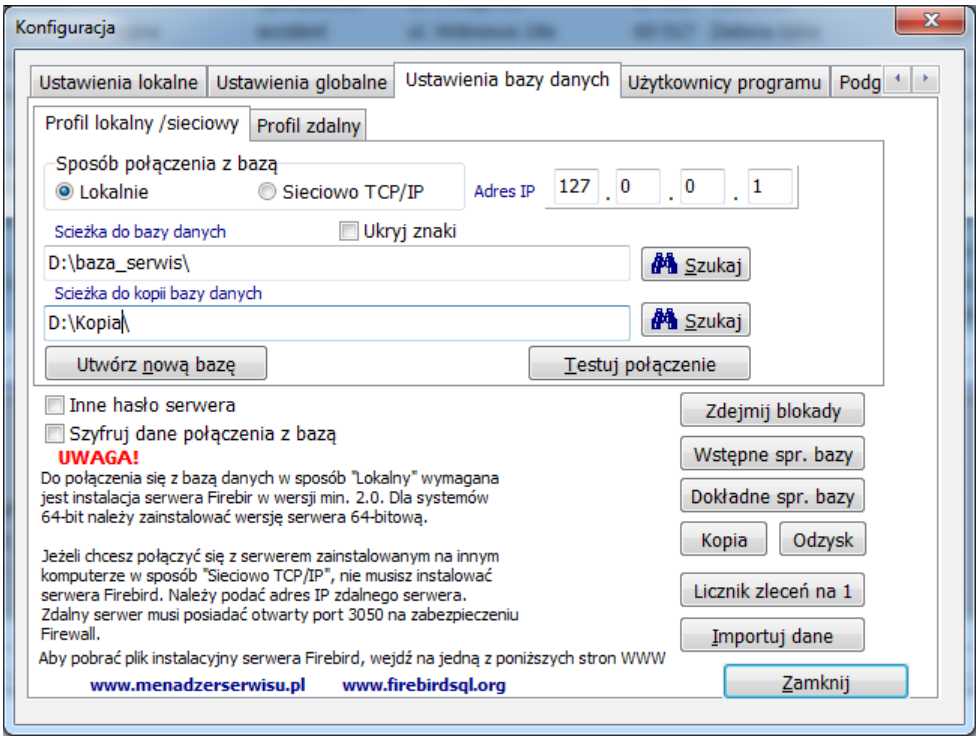
Jeżeli chcesz połączyć się z istniejącą bazą danych wykonaj poniższe czynności:

- jeśli serwer Firebird zainstalowany na tym samym komputerze co Menadżer Serwisu Ksero należy wybrać Lokalny sposób połączenia z bazą danych, jeżeli sieciowy wybierz „Sieciowo TCP/IP" i podaj adres IP serwera,
- wybierz ścieżkę położenia bazy danych klikając szukaj (musi to być folder lokalny, do którego będzie miał dostęp serwer Firebird, nie może to być folder sieciowy), jeżeli połączenie jest sieciowe ręcznie wpisz położenie pliku bazy danych na komputerze serwerze np.: D:\Baza_serwisu
- wybierz lub wpisz ścieżkę położenia kopii zapasowej bazy danych,
- kliknij „Testuj połączenie", jeżeli serwer pracuje prawidłowo i podano poprawne ścieżki do folderów połączenie z bazą danych powinno zostać potwierdzone komunikatem: Poprawnie połączono się z bazą danych. Czy chcesz ustawić ją jako bieżącą? - należy potwierdzić. Konfiguracja profilu zdalnego

Istnieje możliwość konfiguracji drugiego profilu połączenia z bazą danych, jako zdalnego. Możliwość ta szczególnie przydatna jest, jeżeli użytkownik pracuje na komputerze przenośnym i chce się łączyć z bazą danych z innych miejsc niż biuro firmy. Jeśli skonfigurowany profil zostanie ustawiony jako aktywny, podczas uruchamiania programu zostanie zadane pytanie, czy chcesz skorzystać z połączenia zdalnego. Jeśli klikniesz „Nie", połączenie zostanie nawiązane wg ustawień profilu lokalnego /sieciowego. Jeżeli klikniesz „Tak", zostanie nawiązane połączenie wg profilu zdalnego. Za pomocą profilu zdalnego można jedynie połączyć się z istniejącą bazą danych. Aby skonfigurować taki profil:

- przejdź do zakładki „Profil zdalny",
- wpisz adres IP zdalnego serwera,
- ręcznie wprowadź ścieżkę położenia bazy danych, w utworzonym wcześniej folderze,
- ręcznie wprowadź ścieżkę położenia kopii zapasowej bazy danych, w utworzonym wcześniej folderze,
- wciśnij „Testuj połączenie", jeśli zostanie nawiązane poprawnie program zapyta czy zapisać podane ustawienia.

Jak umożliwić zdalne łączenie się z bazą danych, dowiesz się w dalszej części podręcznika.



UWAGA! Jeśli występują problemy z połączeniem z bazą danych wg profilu sieciowego lub zdalnego, pomimo że masz pewność poprawnej pracy serwera Firebird i np. lokalnie zainstalowany program uruchamia się prawidłowo oznacza to, że prawdopodobnie zablokowany jest port pracy serwera.

Konfiguracja zapory systemu Windows

Sytuacja taka występuje jeśli na komputerze – serwerze uruchomiona jest zapora systemu Windows lub inne oprogramowanie typu Firewall. Aby umożliwić pracę innych komputerów z owym serwerem, należy udostępnić (odblokować) port TCP o numerze 3050. Umiejscowienie tego ustawienia w programach Firewall może być różne, dlatego nie można opisać jednego sposobu na udostępnienie tego portu. Musisz skorzystać z dokumentacji oprogramowania. W przypadku zapory systemu Windows aby otworzyć port 3050 należy posiadać uprawnienia administratora do dokonywania zmian systemowych i wykonać następujące czynności:

– otwórz Panel Sterowania

Windows XP oraz Vista:

– uruchom ustawienia „Zapora systemu Windows”
– kliknij „Zmień ustawienia”, jeśli aktywny jest system UAC zostaniesz poproszony o potwierdzenie kontynuacji zmiany ustawień, a jeśli nie masz praw Administratora o podanie jego hasła
– przejdź do zakładki „Wyjątki”
– kliknij przycisk „Dodaj port...”

- w polu „Nazwa” wpisz: „Firebird”, w polu „Numer portu” wpisz nr: „3050”, należy zaznaczyć protokół TCP
- potwierdź OK i zamknij ustawienia zapory klikając OK.

Windows 7 i 8, 10:

- kliknij „System i zabezpieczenia”
- kliknij „Zapora systemu Windows”
- z menu w lewej części okna kliknij „Ustawienia zaawansowane”, otworzy się okno ustawień
- z lewego menu wybierz „Reguły przychodzące”,
- z prawego menu wybierz „Nowa reguła...” otworzy się kreator tworzenia reguł,
- zaznacz „Port” i kliknij Dalej,
- w polu „Określone porty lokalne” wpisz 3050 i kliknij Dalej,
- zaznacz „Zezwalaj na połączenie” i kliknij Dalej,
- możesz określić zakres dostępu komputerów i kliknij Dalej,
- wpisz nazwę reguły np. „Firebird wejście” i kliknij Zakończ,
- z lewego menu wybierz „Reguły wychodzące”,
- z prawego menu wybierz „Nowa reguła...” otworzy się kreator tworzenia reguł, postępuj podobnie jak w przypadku tworzenia reguły wejściowej.
- dla systemów Windows 7 i 8 należy otworzyć port zarówno wejściowy jak i wyjściowy.

Zmiana tych ustawień pozwoli na łączenie się innych komputerów z bazą danych.

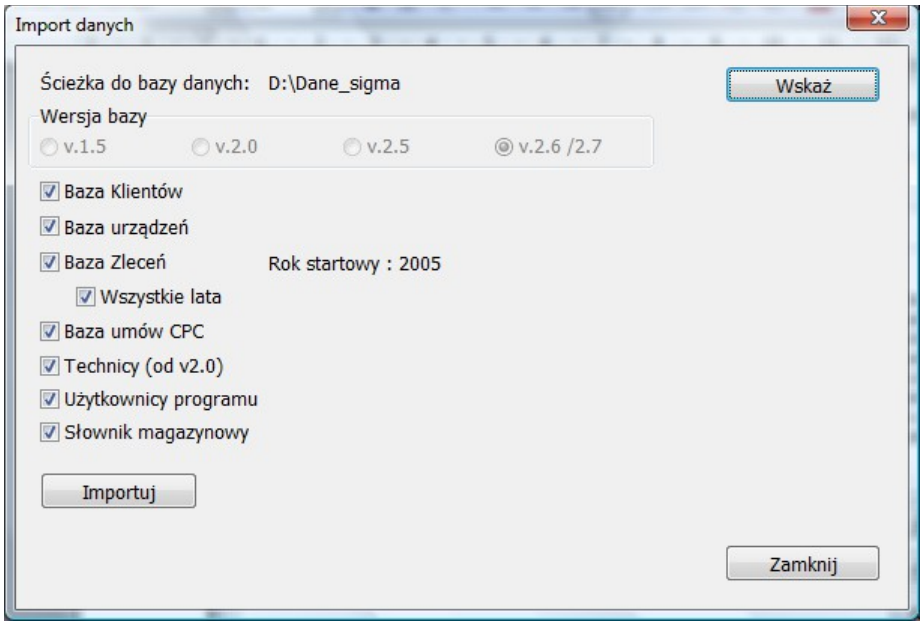
Import danych ze starszej wersji programu

Jeżeli posiadasz wcześniejszą wersję programu i utworzoną w nim bazę danych możesz zaimportować ją do nowej wersji. Służy do tego opcja Importu danych w oknie ustawień bazy danych. Aby dokonać importu wykonaj następujące czynności.

- w ustawieniach bazy danych kliknij „Importuj dane”, wyświetli się okno importu danych,
- kliknij „Wskaż” i wybierz ścieżkę katalogu położenia bazy danych,
- jeśli we wskazanym folderze znajdują się pliku danych program dokona analizy, rozpozna wersje oraz zaznaczy pliki, które może importować,
- jeśli nie chcesz importować wszystkich danych, skasuj zaznaczenie przy wybranej bazie
- kliknij Importuj. Import potrwa, w zależności od położenia plików źródłowych, bazy docelowej i ilości danych, od 2 do 40 minut.
- Jeżeli import zostanie przeprowadzony poprawnie program powiadomi Cię odpowiednim komunikatem.

UWAGA: <u>Import usuwa istniejące dane i zastępuje je danymi importowanymi.</u> <u>Nie zaleca się przeprowadzać importu danych dla bazy połączonej zdalnie, gdyż ograniczenie prędkości łącza spowoduje iż operacja ta będzie długotrwała. Na komputerze, za pomocą którego przeprowadzany będzie import danych musi być zainstalowany Menadżer Serwisu v2.7 lub starszy, albo sterownik BDE do współpracy z plikami bazy danych typu Paradox.</u>

Jeżeli wystąpią problemy z importem przeprowadź indeksowanie bazy danych za pomocą starszej wersji programu i spróbuj ponownie. Jeśli w dalszym ciągu nie będziesz mógł przeprowadzić poprawnego importu skontaktuj się ze wsparciem oprogramowania.



Inne operacje związane z bazą danych.

Funkcje te znajdują się w panelu konfiguracji programu w zakładce „Ustawienia bazy danych”. Dostęp do nich mają użytkownicy posiadający uprawnienia do edycji parametrów bazy danych.

Zdejmij blokady

Operacja ta ma na celu zdjęcie blokad edycji rekordów danych. Blokada taka może powstać gdy użytkownik wejdzie w tryb edycji danych i nastąpi przerwanie pracy programu np. zawieszenie lub zanik zasilania. Pozostanie wówczas aktywna blokada, której usunięcie może być konieczne. Blokada trwa maksymalnie 24h, po tym czasie jest ignorowana.

Wstępne sprawdzenie bazy / Dokładne sprawdzenie bazy

Operacja ta ma na celu kontroli poprawności budowy bazy danych. Przeprowadzane jest odtworzenie wbudowanych mechanizmów bazy danych, sprawdzenia poprawności budowy tabel oraz indeksów pól bazy. Operacja ich odtwarzania może być konieczna w przypadku awarii bazy danych np. po zaniku zasilania serwera i jego nagłym niepoprawnym zatrzymaniu.

Kopia / Odzysk

Operacja ta ma na celu wykonanie kopii zapasowej bazy danych lub odtworzenie ich z wykonanej już kopii. Kopia musi być zawsze wykonywana na komputerze na którym zainstalowany jest serwer Firebird. Plik „kopia_ms.bak” może zostać zarchiwizowany na inny nośnik. Należy regularnie wykonywać kopię bazy danych aby nie utracić danych w wypadku awarii sprzętu lub innych zdarzeń.

Licznik zleceń na 1

Operacja ta powoduje wyzerowanie licznika zleceń i numerację od 1. Można tego dokonać w dowolnym momencie. Uwaga! Operacja jest nieodwracalna!

Uwaga: Jeżeli chcesz importować dane z innych programów np. dane kontrahentów oraz towarów możesz to zarobić za pośrednictwem programu Fakturka, który jest zainstalowany razem z menadżerem Serwisu Ksero. Opis procedury importu znajdziesz w podręczniku użytkownika Fakturki.

Ustawienia globalne.

Ustawienia te są wspólne dla wszystkich użytkowników programu. Ich zmiana skutkuje dla wszystkich, a należą do nich:

Rodzaj zlecenia.

W tym miejscu możesz wybrać wygląd wydruków. Większość zleceń posiada adnotację o upoważnieniu serwisu do wystawienia faktury bez podpisu odbiorcy. Jeśli chcesz, żeby pojawiła się ona na dokumencie, zaznacz opcję „Drukuj upoważnienie do wystawienia faktury bez podpisu".

Numeracja zleceń roczna /wieloletnia (ciągła).

Funkcja ta decyduje u numeracji zleceń na przełomie lat. Jeżeli zaznaczona jest numeracja ciągła, program będzie numerował zlecenia w trybie ciągłym przez wszystkie lata. Jeśli wybierzesz numerację roczną, to po uruchomieniu po raz pierwszy w w nowym roku, program zapyta użytkownika, czy wyzerować licznik zleceń. Potwierdzenie rozpocznie numerację zleceń od 1.

Automatycznie zaplanuj następną wizyt,ę jak podano w urządzeniu lub za xx miesięcy

Jeżeli ustawienie to jest aktywne, program na podstawie wartości wpisanej w danych urządzenia w polu „Okres przeglądowy", podczas edycji zlecenia planuje termin następnej wizyty. Jeżeli w ww. polu nie ma żadnej wartości, program zaplanuje domyślnie następną wizytę, jak podano w ustawieniu. Jeżeli w tym polu wpisane jest „0" (zero) wówczas dla tego urządzenia wizyta nie będzie planowana.

Używaj słownika magazynowego.

Ustawienie to pozwoli na korzystanie ze słownika magazynowego, który może zawierać bazę materiałów i części używanych do wykonywania zleceń. Słownik znacząco przyspiesza pracę podczas wypełniania zleceń. Słownik ten jest bazą magazynu w przypadku używania programu fakturującego Fakturka. Menadżer Serwisu Ksero nie powoduje jednak zmian stanów magazynowych.

Oddziały widzą tylko przyporządkowane im dane

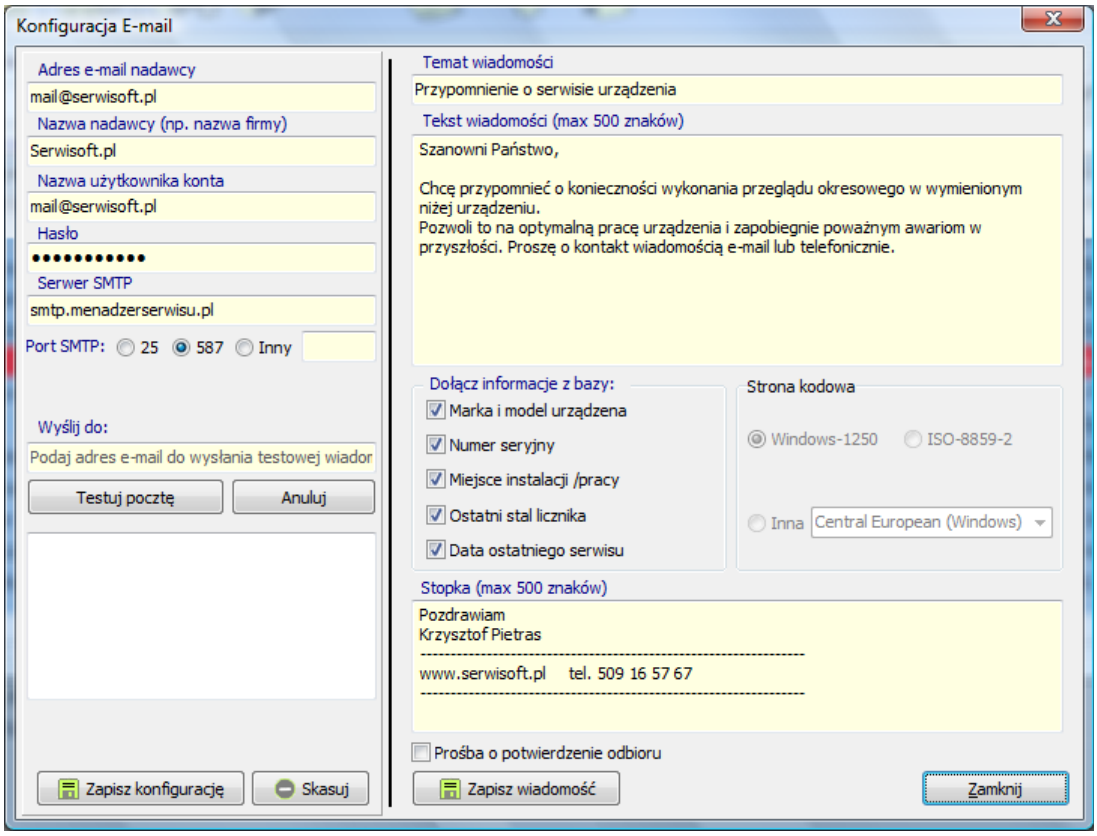
Zaznaczenie tej opcji spowoduje, że w przypadku pracy wielooddziałowej pracownicy danego oddziału widzą tylko dane do niego przypisane. Pracownicy centrali widzą dane wszystkich oddziałów.

Własne rodzaje zleceń.

W programie jest klika rodzajów zleceń dla określenie rodzaju usługi. Jeżeli w Twojej firmie używa się innych oznaczeń rodzajów zleceń w tym miejscu można je określić. Będą one dostępne podczas tworzenia i edycji zleceń.

Konfiguracja e-mail

Program umożliwia wysyłanie wiadomości do klientów oraz techników serwisu. Aby skorzystać z tej funkcji, należy skonfigurować skrzynkę poczty elektronicznej, podając przy tym takie same parametry, jak w programach pocztowych (m.in. login i hasło, nazwę serwera smpt itp.). Jeżeli ich nie znasz, zapytaj swojego operatora poczty elektronicznej. W ustawieniach tych można również zdefiniować na stałe wiadomość, która będzie wysyłana do klientów, aby przypomnieć im konieczności wykonania przeglądu okresowego urządzenia. W celu konfiguracji skrzynki e-mail, w ustawieniach globalnych kliknij „Konfiguracja e-mail". Pojawi się okno, w którym należy ustawić parametry wg. opisu.



Aby zapisać konfigurację konta e-mail, najpierw kliknij „Testuj połączenie". Jeśli test przebiegnie pomyślnie w oknie poniżej pojawi się komunikat „Wiadomość wysłano poprawnie". Dopiero wówczas kliknij „Zapisz konfigurację". Jeżeli test nie przebiegnie pomyślnie, program nie pozwoli zapisać konfiguracji, dlatego w momencie jej wykonywania powinieneś mieć dostęp do Internetu, aby wysyłanie poczty elektronicznej powiodło się.

Standardowa wiadomość wysyłana do klienta nie może przekraczać 1000 znaków. Dodatkowo można załączyć pobrane z bazy informacje o urządzeniu. W górnym ognie zdefiniuj podstawowy tekst wiadomości, a w dolnym pozostałe informacje np. podpis, numery telefonów itp. Jeżeli chcesz, aby do wiadomości były dołączane informacje o urządzeniu, wybierz które, zaznaczając odpowiednie. Po zakończeniu edycji wiadomości kliknij „Zapisz wiadomość".

Ustawienia lokalne.

Ustawienia te każdy z użytkowników może zmieniać indywidualnie i są one wczytywane po zalogowaniu niezależnie od stanowiska, z którego użytkownik będzie korzystał. Do ustawień tych należą:

Automatycznie zaplanuj termin wizyty przyjętego zgłoszenia.

Jeżeli ustawienie to jest aktywne, program zakłada, iż wizyta nastąpi w następnym dniu po dniu zgłoszenia i automatycznie sugeruje tę datę. Jeżeli następnym dniem jest sobota lub niedziela to sugerowanym dniem będzie poniedziałek. Termin wizyty można zmienić ręcznie, wybierając w polu właściwą datę.

Jeśli nie podano osoby zgłaszającej zlecenie, użyj osoby do kontaktu w zleceniu.

Jeżeli ustawienie to jest aktywne, to w przypadku niewpisania przez operatora osoby zgłaszającej zlecenie, zostanie pobrana dana z pola *Osoba do kontaktu* z danych klienta i wstawiona w pole *osoba zgłaszająca*, o ile taka dana istnieje. Informacja ta zostanie wydrukowana na zleceniu, co może ułatwić późniejsze kontakty z klientem.

Pokazuj zaplanowane wizyty przy starcie programu.

Jeżeli ustawienie to jest aktywne, podczas uruchomienia programu najpierw zostanie wyświetlone okno raportu z zaplanowanymi wizytami, a dopiero po jego zamknięciu pokaże się główne okno programu.

Sprawdzaj czy jest dostępna nowsza wersja programu co: xx.

Jeżeli opcja ta jest zaznaczona, po uruchomieniu programu będzie on w zadanych odstępach czasu sprawdzał czy jest dostępne uaktualnienie. Użytkownik będzie powiadamiany o nowszych wersjach programu.

Pokazuj zlecenia tylko z bieżącego roku.

Po wyborze tej opcji, tabela zleceń na bieżąco pokazuje zlecenia tylko z bieżącego roku. Zmniejsza to ilość wyświetlanych rekordów oraz ilość przepływających danych, co ma znaczenie przy pracy zdalnej.

W historii pracy urządzenia sumuj wszystkie koszty.

Opcja umożliwia wygenerowanie historii pracy urządzenia, uwzględniającej, wszystkie koszty, jakie kiedykolwiek zostały zapisane w zleceniach wykonanych dla urządzenia. Standardowo do kosztów

eksploatacji zalicza się *robociznę, dojazdy i części*, a nie zalicza się wartości *innych materiałów*, w których mogą się znaleźć różne towary sprzedane klientowi wraz z usługą (papier, toner itp.).

Wyszukaj klienta po naciśnięciu „Enter".

Standardowo wyszukiwanie klienta następuje po każdej zmianie frazy, co widoczne jest podczas bieżącej zmiany danych w tabeli klienta. Im większa ilość wpisanych liter, tym węższe wyniki wyszukiwania. Przy wyborze funkcji *Wyszukaj klienta po wciśnięciu „Enter",* wyniki wyszukiwania zostaną wyświetlone dopiero po zatwierdzeniu wpisanej frazy przyciskiem Enter. Ustawienie to zmniejsza ilość zapytań wysyłanych do bazy danych oraz ilość danych, które są wysyłane do interfejsu użytkownika. Ma to duże znaczenie dla szybkości pracy programu przy połączeniu zdalnym.

Układ okien programu.

Ustawienie skutkuje zmianą układu okien. Zmiany tej można dokonać przez wciśnięcie skrótu klawiszowego Alt+X, lecz aby dokonać zmiany na stałe, należy ustawić parametr.

Oznaczaj na czerwono nieaktywnych klientów oraz urządzenia.

Po wybraniu tej opcji program oznaczy w tabeli na czerwono klientów oraz urządzenia nie aktywne na czerwono. Aby jednak tak się stało w edycji klienta lub urządzenia należy zaznaczyć pole Aktywny na NIE.

Kurs Euro

Podany i zapisany w tym miejscu kur Euro będzie wykorzystywany podczas obliczania opłaty w module Umowy CPC.

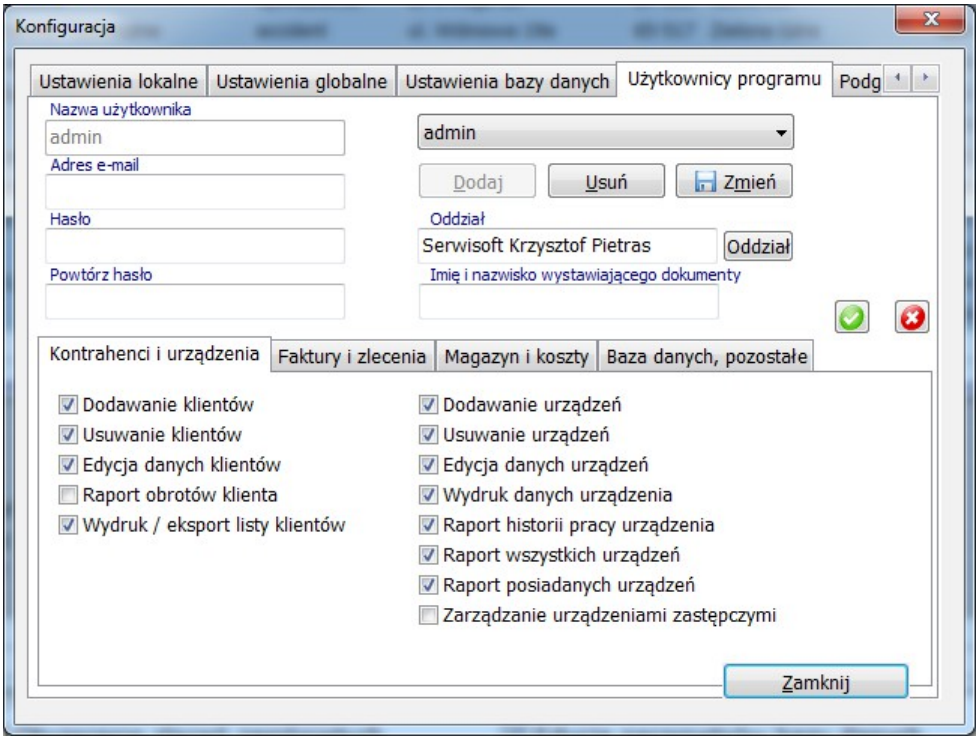
Zarządzanie kontami użytkowników programu.

Program pozwala na tworzenie kont użytkowników, którzy mogą z niego korzystać. Zaleca się, aby pracownicy posiadali własne konta tzn. różne nazwy logowania oraz hasła. Dzięki temu można nadawać im uprawnienia do wybranych funkcji programu. Pozwoli to na lepsze zarządzanie danymi oraz uniknięcie niepożądanych zdarzeń wykonanych przez osoby nieuprawnione, np. do:

- usunięcia danych,
- zmiany ustawień programu lub firmy,
- dostępu do cen sprzedaży oraz zakupu,
- generowania zestawień i raportów,
- możliwości eksportu i kradzieży ważnych danych firmy.

Program rejestruje wszelkie operacje, które wykonuje użytkownik podczas pracy. Jeżeli wielu pracowników będzie logowało się tą samą nazwą i hasłem, wówczas trudno będzie ustalić kto wykonał daną operację, np. podczas poszukiwania winnego usunięcia dokumentu sprzedaży. Jeżeli każdy pracownik będzie posiadał własny login, ustalenie wykonywanych przez niego czynności będzie znacznie łatwiejsze.

Każdemu użytkownikowi można przydzielić szereg uprawnień. Pozwolą one na wykonanie określonej operacji. Jeżeli danemu użytkownikami chcemy zabrać dostęp do operacji wystarczy odznaczyć określone uprawnienie i zapisać zmiany. Każdy użytkownik może zmienić własne hasło logowania w menu Program / Zmień hasło logowania.

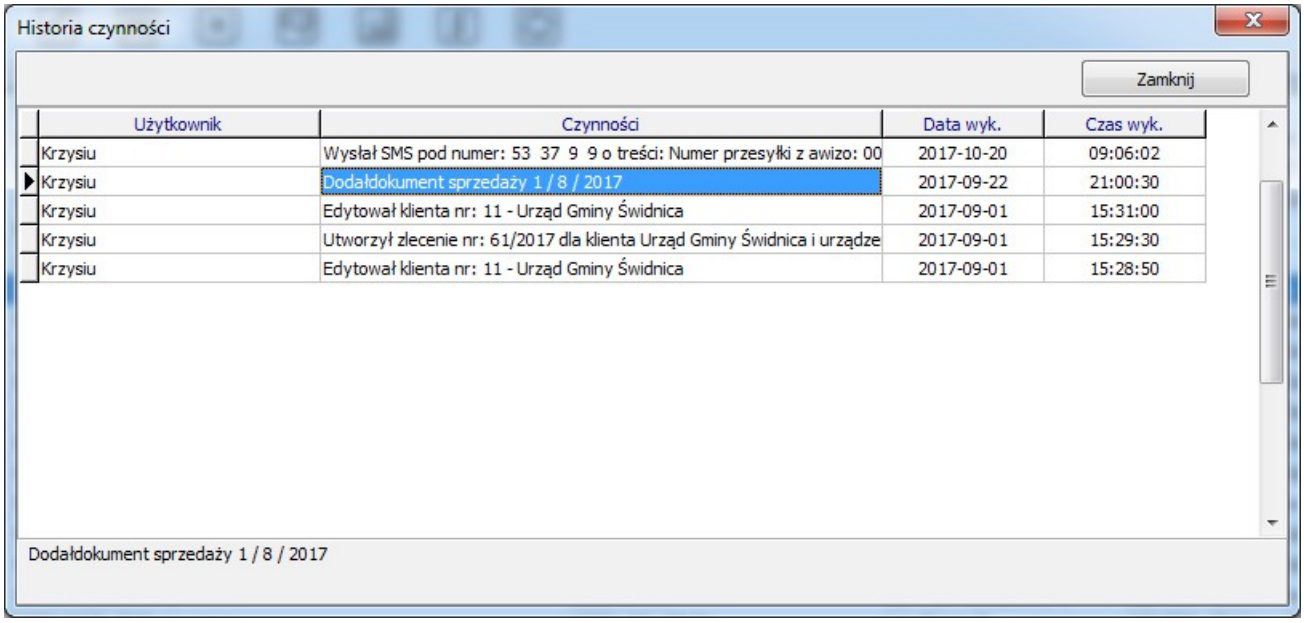


Podgląd operacji

Program rejestruje każdą operację wykonaną przez użytkownika oraz przez niektóre mechanizmy wbudowane w bazie danych. Dzięki temu rejestrowi możliwe jest prześledzenie czynności wykonanych przez wybranego użytkownika. Dostęp do rejestru zdarzeń uwarunkowany jest posiadaniem uprawnień do jego przeglądania. Zdarzenia można pogrupować na związane oraz niezwiązane z konkretnym wierszem danych. Ich przeglądanie jest możliwe na dwa sposoby:

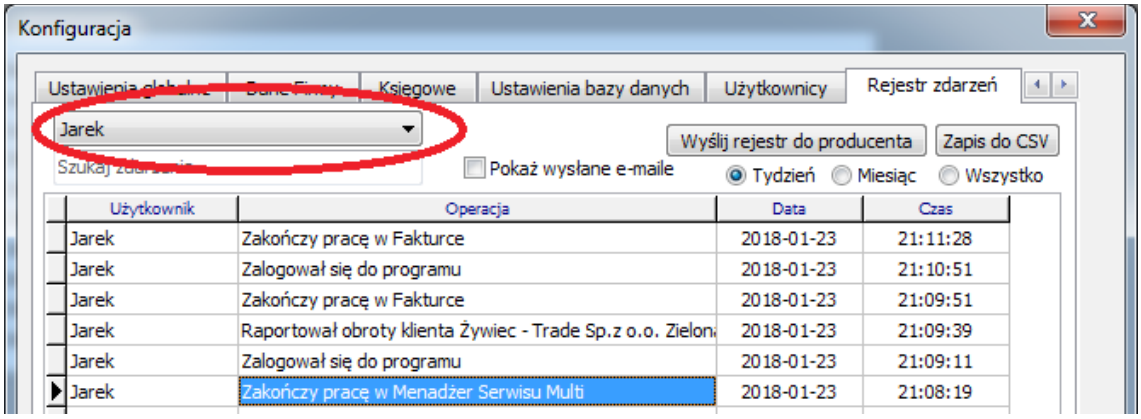
- po kliknięciu prawego przycisku myszy na wybranym wierszu danych i wywołaniu *„Historia wiersza”*
- w ustawieniach programu w zakładce *„Podgląd operacji”*

Pierwszy sposób spowoduje wyświetlenie okna w którym wyświetlone zostaną zdarzenia związane z konkretnym wierszem danych. Przykładowo, jeżeli wywołamy historię operacji na danych kontrahenta wówczas dowiemy się jakie zdarzenia miały miejsce w powiązaniu ze wskazanym kontrahentem.

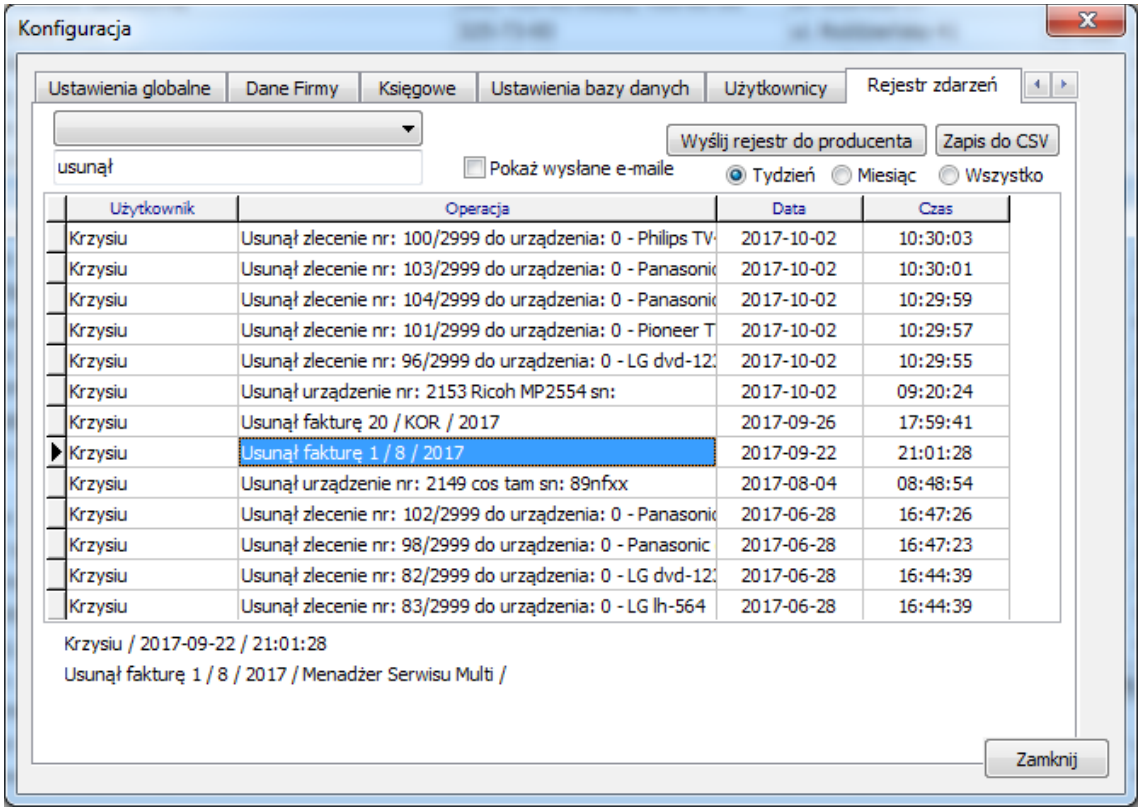


Z wyświetlonych informacji będzie wynikało kto oraz kiedy wykonał określone czynności.

Drugi sposób pozwala na przeglądanie większej ilości zdarzeń, filtrowanie ich po wyborze użytkownika oraz wyszukiwaniu po wpisaniu części treści zdarzenia.



Wyszukiwanie zdarzeń może odbywać się po części treści opisu zdarzenia. Przykładowo jeżeli w polu wyszukiwania wpiszemy *„usunął”*, wówczas wyświetlone zostaną zdarzenia związane z usunięciem różnych danych. Jeżeli jako frazy wyszukiwania użyjemy nazwy kontrahenta lub towaru, numeru dokumentu sprzedaży lub zlecenia, wówczas zostaną wyszukane zdarzenia związane z wyszukiwaną frazą.

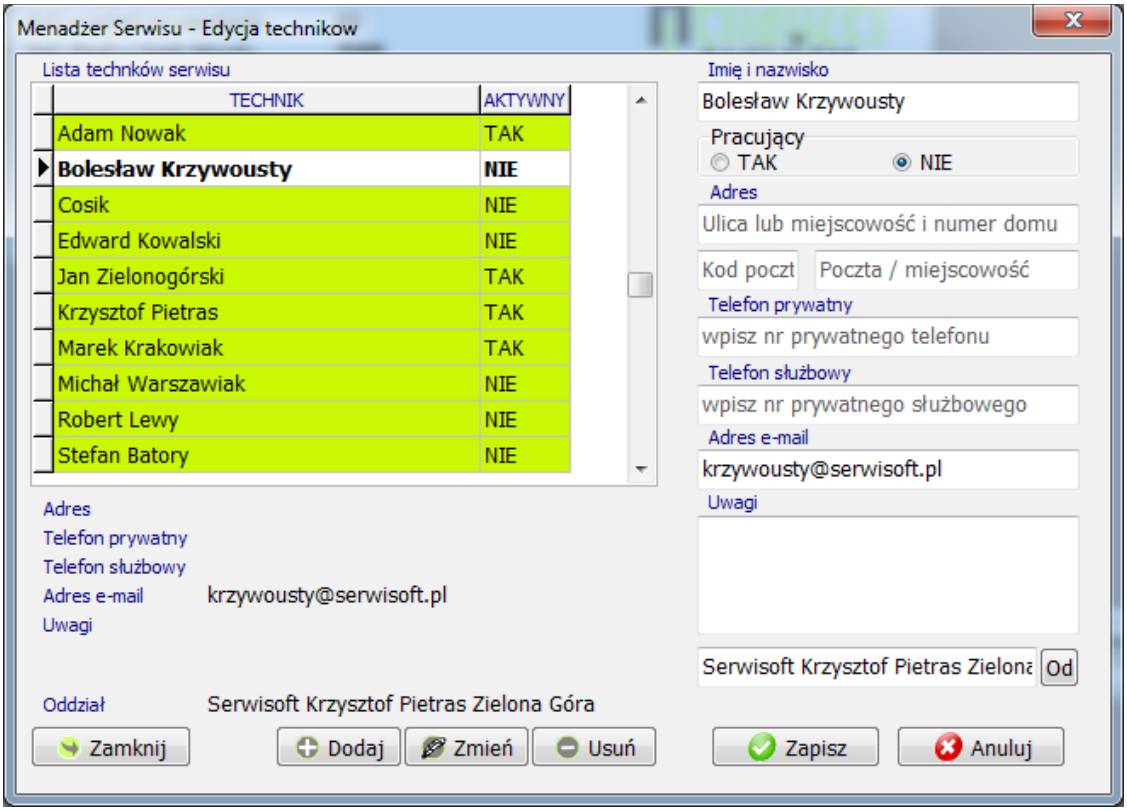


Należy jednak pamiętać, iż zdarzenia nie są przechowywane na zawsze, gdyż spowodowałoby to ogromny przyrosty danych. Przechowywane jest ostatnich 500 000 zdarzeń, po czym najstarsze są usuwane z bazy danych. Taka ilość pozwala nawet przy wielu użytkownikach i intensywnej pracy na przechowanie zdarzeń z kilku lat pracy.

Zdarzenia można eksportować do pliku TXT w celu ich analizy poza programem lub zarchiwizowania jako dowód. Można je wysłać do producenta programu w celu ułatwienia analizy pracy w przypadku wystąpienia problemów z aplikacją.

Technicy serwisu

Aby usprawnić rozliczanie zleceń należy zdefiniować techników pracujących w serwisie. Pozwoli to na wybieranie osób wykonujących zlecenia oraz późniejsze rozliczanie ich z wykonanej pracy w raportach. Co prawda techników można wpisywać ręcznie, ale wydłuży to czas pracy oraz utrudni późniejsze generowanie zestawień. Definiowanie techników wykonuje się w menu *Program / Technicy serwisu*. Otworzy się okno edycji techników, gdzie można wpisać podstawowe informacje jak imię nazwisko jak i informacje kontaktowe.



Nie wszystkie informacje są wymagane, jednak jeżeli zaistnieje konieczność wysłania technikowi zlecenia w pliku PDF, warto zapisać jego adres e-mail. Lista techników będzie dostępna w różnych miejscach programu. Przykładowo w oknie zleceń serwisowych, aby dokonać filtrowania danych wg wybranego technika.

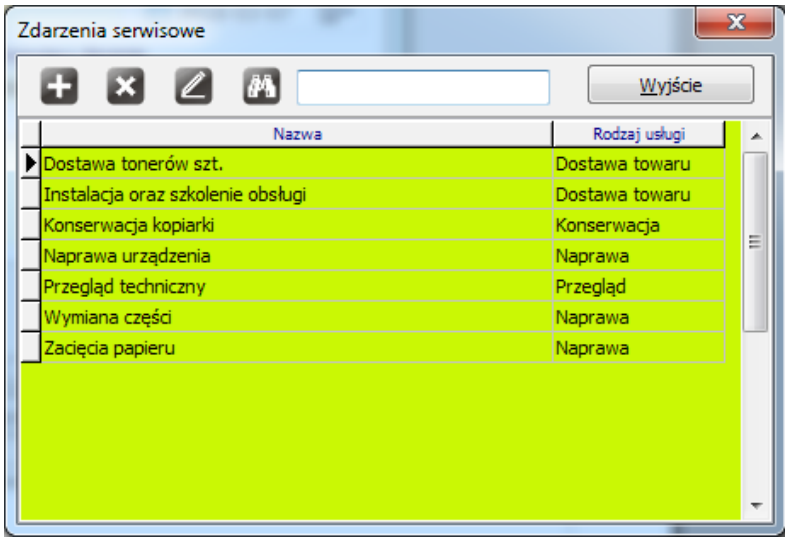
UWAGA!: Imię i nazwisko technika zapisane w zleceniach posłuży do generowania raportów, jego zmiana może utrudnić generowanie zestawień, dlatego zaleca się, aby wprowadzone dane były ustalone i nie zmieniane w przyszłości.

Rodzaje zdarzeń serwisowych

Podczas zgłaszania napraw klienci często podają te same treści np. „nie włącza się”, „przegrzewa się podczas dłuższej pracy”. Aby ułatwić prace i przyspieszyć uzupełnianie nowych zleceń zaleca się stworzyć listę typowych treści zgłoszeń. Można to zrobić na dwa sposoby:

- definiując treści w menu *Program / Rodzaje zdarzeń serwisowych*,
- podczas wypełniania zlecenia klikając ikonę + (plus) na polu *Treść zgłoszenia, problem*.

Oba działania spowodują wyświetlenie okna, które służy do wyszukiwania i edycji treści zgłaszanych.



Aby dodać nowa treść kliknij +, wpisz treść zgłoszenia, opcjonalnie przypisz rodzaj zgłoszenia i kliknij *Zapisz*. Aby edytować, zaznacz wybraną treść i kliknij symbol ołówka.

Zdefiniowane treści mogą posłużyć również do uzupełniania wykonanych czynności w zleceniu.

Wyszukiwanie treści odbywa się przez wpisanie frazy szukania w polu po prawej stronie lornetki.

Rodzaje usług serwisowych

Określają one ogólny rodzaj pracy, które należy wykonać dla danego zlecenia serwisowego. Rodzaje te pozwalają na filtrowanie zleceń. cdn.

Statusy zleceń

Określają one aktualny stan zlecenia serwisowego oraz zadania. Dzięki nim można łatwo określić, które prace są jeszcze do wykonania i na jakim etapie. Statusy zleceń mogą mieś dowolny opis i znaczenie, symbol może składać się z dwóch znaków alfanumerycznych. Jednak są cztery statusy predefiniowane. Są nimi:

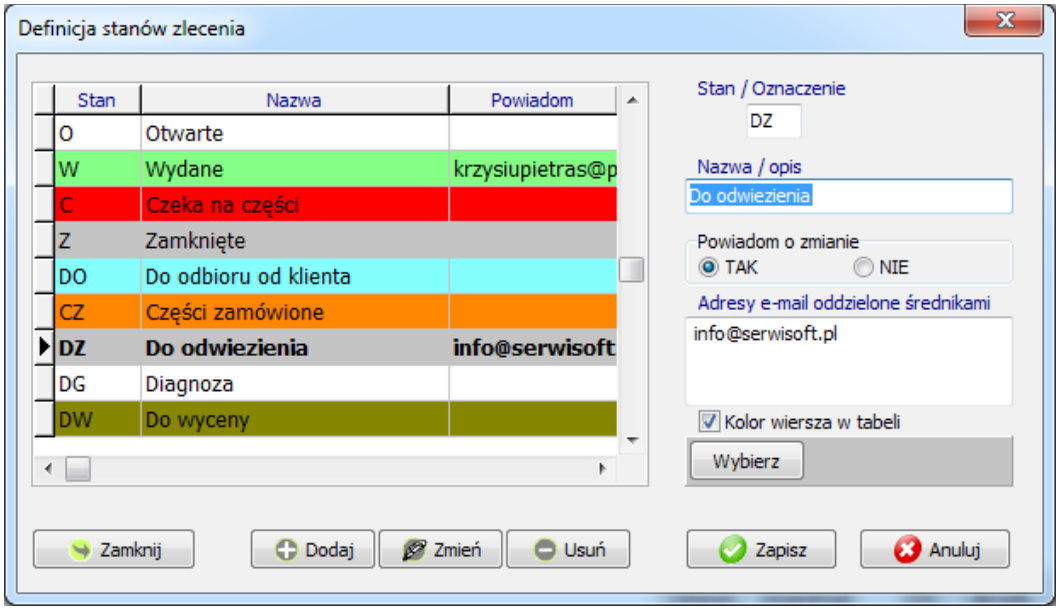
- O – zlecenie otwarte – przyjęte zgłoszenie serwisowe, które nie zostało jeszcze wykonane,
- W – zlecenie wydane – zlecenie wydane / przydzielone technikowi serwisu do wykonania lecz jeszcze nie zakończone, zazwyczaj oznaczając status W przydziela się zlecenie konkretnemu technikowi,
- C – oczekujące na części – oznacza to, że zlecenie jest otwarte, niewykonane lecz oczekuje na zamówione części,
- Z – zamknięte – oznacza, iż zlecenie zostało już zakończone i rozliczone.

Ponadto są dwa dodatkowe statusu związane z faktem przyjęcia urządzenia do naprawy warsztatowej i jego wydania.

- P – urządzenie przyjęte do naprawy
- W – urządzenie wydane z naprawy

Statusy mogą posiadać dowolny kolor z palety barw, dzięki czemu zlecenia w tabeli będą wyświetlane w różnych kolorach co ułatwi pracę.

Edycji statusów zleceń można dokonać w menu *Program / Statusy zleceń*. Po wywołaniu funkcji otworzy się okno edycji.



W oknie tym można dodawać nowe statusy, edytować istniejące oraz usuwać, oprócz dwóch podstawowych **O**twarte i **Z**amknięte, których usuniecie nie jest możliwe. Każdemu statusowi można przydzielić wybrany kolor. Stworzenie odpowiedniej nomenklatury statusów ułatwi prace oraz przekazywanie informacji o zleceniach pomiędzy pracownikami. Np. utworzenie statusu DF – do fakturowania może oznaczać, iż zlecenie jest zakończone i osoba wystawiająca faktury może już to uczynić dla konkretnego zlecenia. Ponadto istnieje system powiadomień wybranych osób o zmianie statusu zlecenia. Jeżeli do wybranego statusu dodamy adres e-mail, to gdy zlecenie zmieni się na ten status, na wpisany adres zostanie wysłana informacja o tym fakcie (konieczna jest konfiguracja e-mail w ustawieniach globalnych programu).

Statusy pozwalają na filtrowanie i generowanie raportów zleceń wg nich określone.

Menu programu

Menu podzielone jest tematycznie. W nawiasach znajdziesz skróty klawiatury do poszczególnych funkcji.

Program

- Ustawienia programu
- Zmień układ okien (Alt+O)
- Technicy serwisu (Ctrl+T)
- Rodzaje zdarzeń (Alt+Z)
- Rodzaje usług (Alt+U)
- Statusy zleceń
- Oddziały
- Operacje na licencji
- Zmień hasło logowania
- Zakończ program (Alt+X)

Klient

- Dodaj klienta – utworzenie nowego klienta w bazie (Ctrl+N)
- Edytuj dane klient – zmiana danych klientów (Shift+Enter)
- Sortuj klientów wg – pozwala na zmianę sortowania widoku klientów
    - wg nazwy (F5)
    - wg nazwy skróconej (F6)
    - wg adresu (F7)
    - wg miejscowości (F8)
    - wg kodu pocztowego
    - wg NIPu
    - wg numeru w bazie
- Pokazuj klientów
    - Wszystkich
    - Tylko aktywnych
    - Tylko nieaktywnych
- Szukaj klienta – otwiera panel wyszukiwania klienta (Ctrl+S)
- Usuń klienta – usuwa pozycję klienta z bazy (Del)
- Posiadane urządzenia – wyświetla listę posiadanych przez danego klienta urządzeń (F2)

- Wykonane zlecenia/ obroty – wyświetla raport o wykonanych u klienta zleceniach łącznie z informacją o wartości obrotów (F3)
- Pokaż tylko moich klientów – filtruje klientów wg przypisanego użytkownika programu
- Drukuj listę klientów – pozwala na wydrukowanie listy klientów istniejących w bazie. Po wybraniu funkcji generowany jest podgląd wydruku, w którym można zadecydować którą stronę należy wydrukować lub wyeksportować.

Urządzenia

- Nowe urządzenie – dodaje nowe urządzenia dla danego klienta (Ctrl+U)
- Edytuj urządzenie – edycja danych urządzenia (Alt+Enter)
- Wydruk danych urządzenia – drukuje informacje o urządzeniu oraz jego posiadaczu. Druk można wykorzystać jako protokół wydania urządzenia lub pokwitowanie przyjęcia do naprawy warsztatowej.
- Wydruk pustego kosztorysu – drukuje formularz na którym można wykonać wycenę naprawy urządzenia
- Usuń urządzenie – usuwa urządzenie z bazy danych (Delete)
- Historia pracy urządzenia – wyświetla raport o wykonanych zleceniach dla danego urządzenia wraz z poniesionymi nakładami (F4)
- Urządzenia zastępcze – wyświetla listę oraz stan urządzeń zastępczych
- Wszystkie urządzenia – wyświetla listę wszystkich urządzeń jakie znajdują się w bazie.
- Zaplanowane wizyty – wyświetla listę urządzeń, dla których zaplanowano wizytę w najbliższym czasie.

Zlecenia

- Nowe zlecenie – dodaje zlecenia dla danego urządzenia (Ctrl+Z)
- Edytuj zlecenie – edycja zlecenia (Ctrl+Enter)
- Usuń zlecenie – usuwa zlecenie, tylko otwarte (Del)
- Otwórz zlecenie zamknięte – pozwala otworzyć zamknięte wcześniej zlecenie
- Przenieś na inne urządzenie – pozwala przenieść błędnie wystawione zlecenie na inne urządzenie tego klienta
- Podgląd wydruku zlecenia – otwiera podgląd wydruku
- Drukuj zlecenie – drukuje istniejące zlecenie (Ctrl+D)
- Szczegóły zlecenia – wyświetla szczegóły wykonania zlecenia

- Pokaż / ukryj zlecenia – pokazuje lub ukrywa tabelę ze zleceniami (Ctrl+A)
- Zlecenia otwarte – wyświetla raport o aktualnie przyjętych i otwartych zleceniach (F9)
- Wszystkie zlecenia – wyświetla raport o wszystkich zleceniach jakie istnieją w bazie
- Pokazuj tylko bieżący rok – ogranicza ilość wyświetlanych zleceń do tych z bieżącego roku.

Inne funkcje

- Umowy CPC – otwiera moduł zarządzania umowami CPC
- Obrót serwisu / techników – wyświetla raport o obrocie serwisu wg informacji zapisanych w zleceniach oraz poszczególnych techników (F11)
- Słownik towarów (magazyn) – otwiera okno w którym można dokonać edycji listy materiałów i części wykorzystywanych do pracy serwisu
- Kosztorysy – wyświetla okno kosztorysów
- Modele i części – otwiera listę modeli, która ułatwia dodawanie nowych urządzeń podczas pracy, lista też posiada funkcje statystyczne
- Samochody w firmie – wyświetla listę samochodów w firmie

O...

- Sprawdź aktualizację – sprawdza dostępność nowszej wersji programu
- Skróty klawiszowe – wyświetla dostępne skróty klawiszowe w programie (F1)
- Porada dnia – wyświetla okienko z poradami odnośnie obsługi programu
- Info - wyświetla informację nt. aplikacji oraz o użytkowniku, który posiada licencję na użytkowanie bieżącej kopii programu

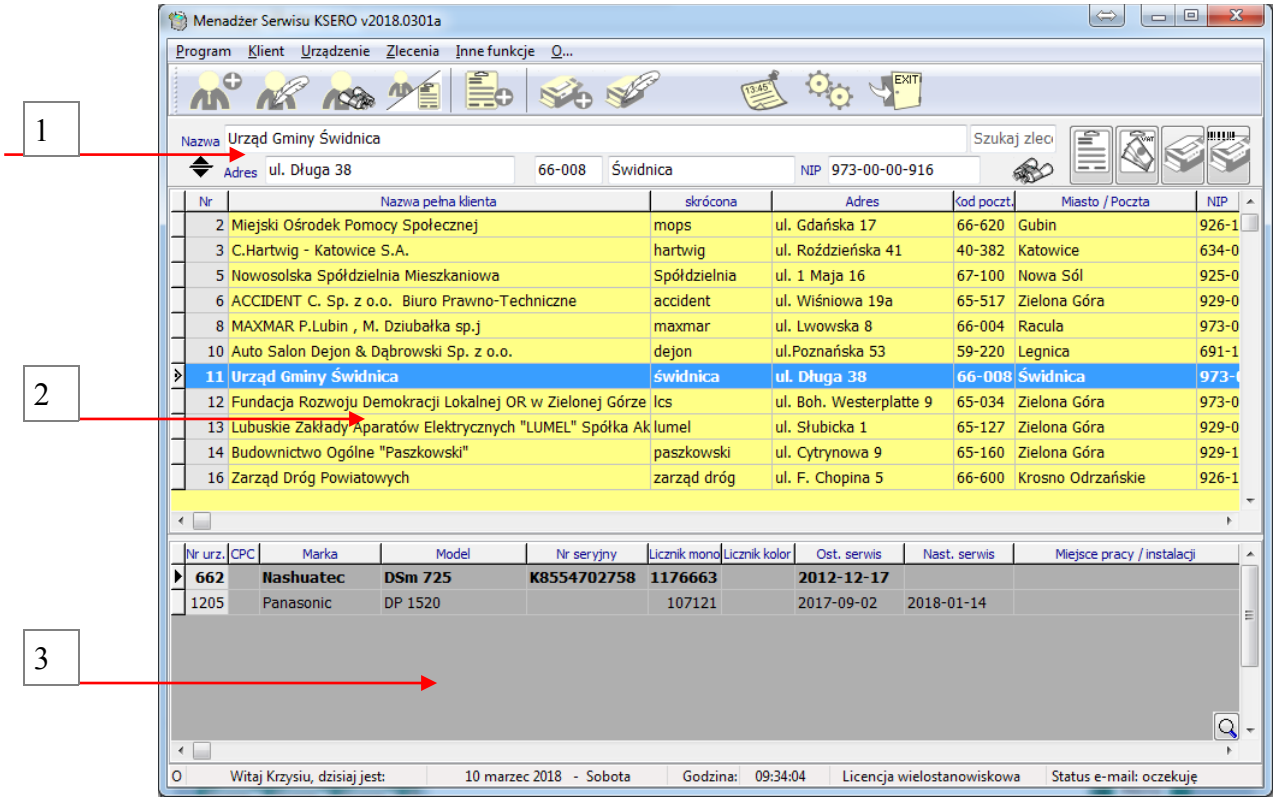
Opis okien programu

Zalecana rozdzielczość do pracy z programem to min. 1024x768 punktów. Takie ustawienie pozwala na optymalną widoczność informacji wyświetlanych przez program. Szczególnie istotne to jest dla ilości linii wyświetlanych w poszczególnych tabelach. Minimalna rozdzielczość, w jakiej można pracować z programem to 800x600 punktów, jednak w takim przypadku nie gwarantujemy dobrej jakości wyświetlania informacji.

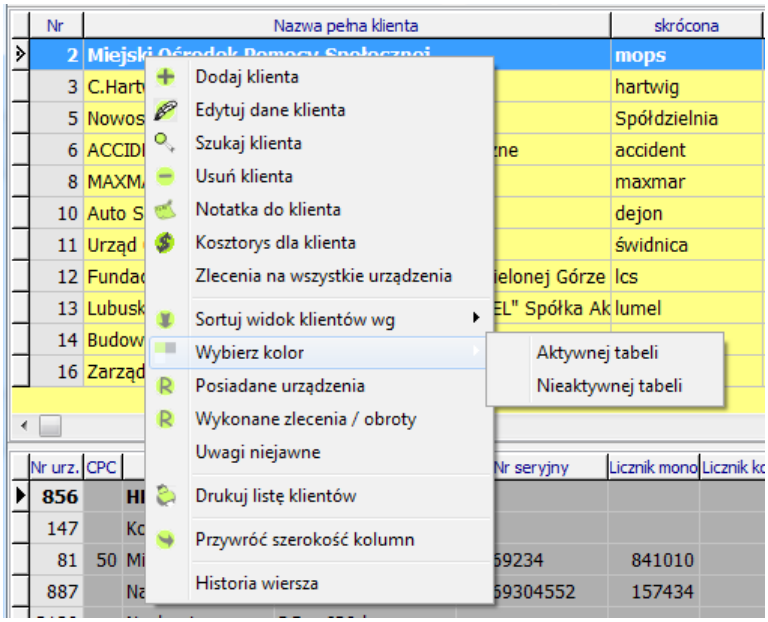
Panel programu podzielony jest na trzy sekcje:

1. Górna sekcja, zawierająca informacje na temat klienta.
2. Środkowa sekcja, zawierająca tabelę z listą klientów. Sortowanie klientów możesz zmieniać w zależności od potrzeby na kilka sposobów. Po wyborze konkretnego klienta, w sekcji środkowej wyświetla się również tabela z listą zleceń dla danego urządzenia. Żeby zmienić widok tabel sekcji środkowej, wciśnij klawisz Enter, skrót Ctrl+A lub kliknij polecenie„Pokaż / ukryj zlecenia”. Z tabeli klientów do tabeli zleceń możesz również przejść klikając dwukrotnie lewym klawiszem myszy na wybranym kliencie z tabeli.
3. Sekcja dolna zawiera tabelę z informacjami nt. urządzeń posiadanych przez klienta zaznaczonego aktualnie w tabeli klientów.

Dostęp do funkcji dostępnych w głównym menu, możesz również uzyskać, klikając prawym klawiszem myszy na wybranej tablicy. Pojawi się wówczas menu kontekstowe.



Po tablicach możesz się poruszać zarówno za pomocą myszy jak i strzałek. Żeby przejść pomiędzy tabelami możesz też użyć klawisza TAB. Okna aktywne, wyróżniane są kolorem, co ułatwia identyfikację aktualnie aktywnej tabeli. Kolory tabel możesz ustawić indywidualnie. Aby to zmienić kliknij na tabeli prawym klawiszem myszy i wybierz z menu „Wybierz kolor” => aktywnej lub nieaktywnej tabeli. Wyświetlona zostanie tabela kolorów, wybierz odpowiadający kolor i kliknij OK. Dla ułatwienia pracy warto wybrać różne kolory dla tabeli aktywnej oraz nieaktywnej.



Podobnie jest z kolorem ikon górnego panela. Możesz wybrać jeden z czterech kolorów: żółte, zielone, niebieskie, czerwone. Aby tego dokonać kliknij na górnym pasku ikon prawym klawiszem myszy i wybierz jeden z kolorów dostępnych.

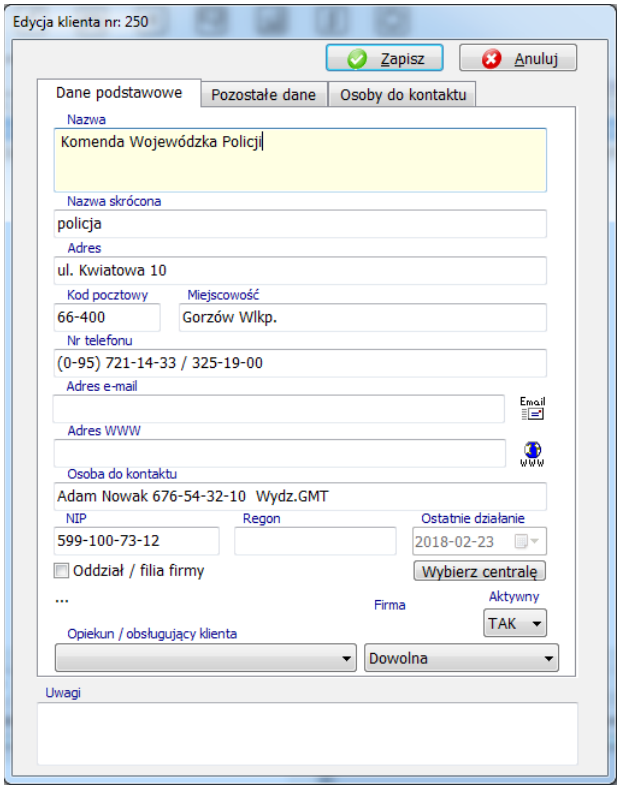
Baza klientów

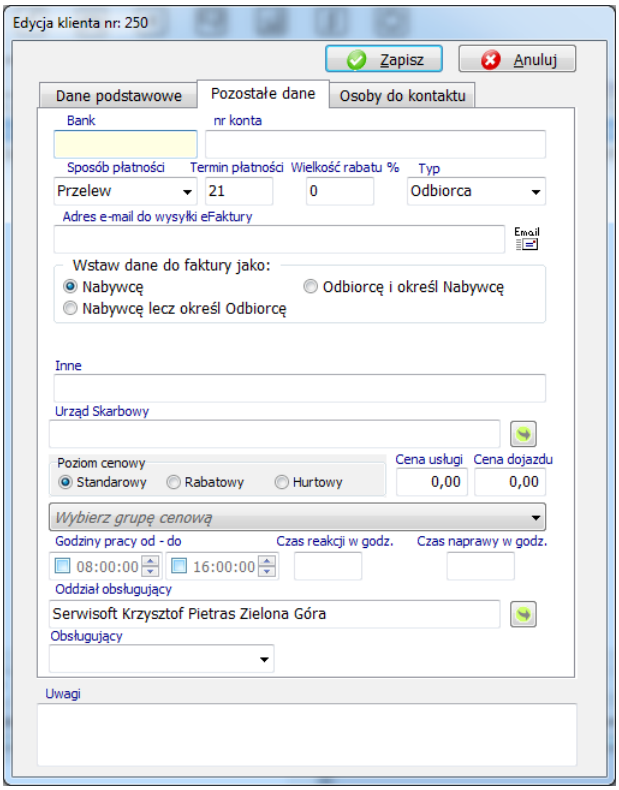
Baza klientów jest podstawowym elementem całego systemu. Wszelkie operacje, które wykonasz, zawsze będą związane z konkretnym klientem. Dlatego zawsze jeden klient pozostaje aktywny i każdą operację dodania urządzenia lub zlecenia wykonasz na aktywnym kliencie. Zatem jeśli chcesz wprowadzić urządzenie lub zlecenie dla nieistniejącego jeszcze klienta to najpierw musisz wprowadzić do bazy informacje o tym kliencie.

Dodawanie nowego klienta.

Aby dodać nowego klienta, wywołaj funkcję nowy klient. Możesz to zrobić na kilka sposobów:

- z menu „Klient” wybrać polecenie „Nowy klient”
- wcisnąć skrót klawiszowy „Ctrl+N” (skrót od „nowy” klient)
- na aktywnej tablicy klientów wcisnąć klawisz „Insert” (Ins)
- na aktywnej tablicy klientów wcisnąć prawy klawisz myszy i z menu kontekstowego wybrać funkcję „Nowy klient”
- na menu kliknąć przycisk i się okno edycji danych kontrahenta w które należy wprowadzić informacje. Numer kontrahenta jest przydzielany automatycznie – nie można go zmienić **<u>Nie należy modyfikować numeru klienta, gdyż spowoduje to utratę relacji między bazami danych!</u>**





Do bazy możesz wprowadzić następujące informacje:

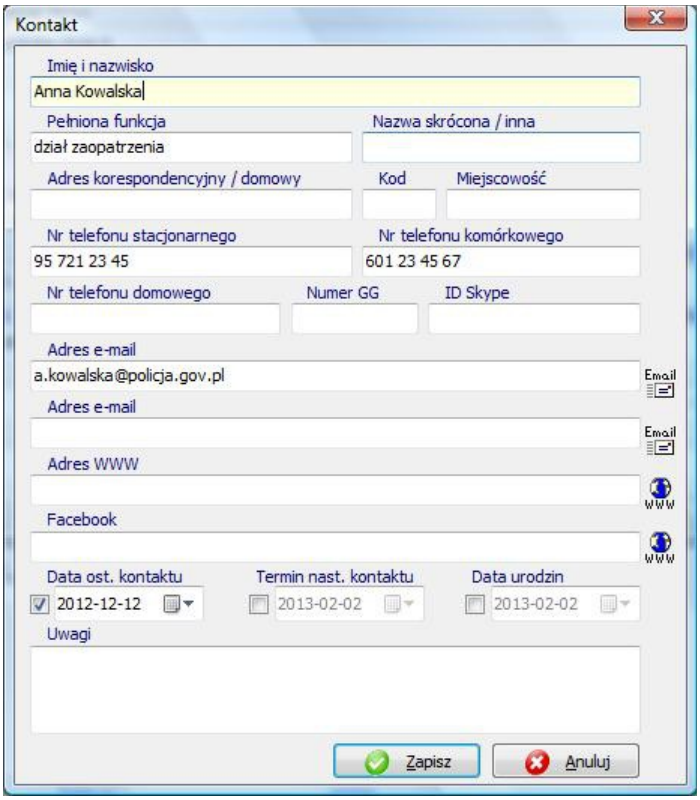
- nazwa pełna – 500 znaków,
- nazwa skrócona – 50 znaków,

- adres, ulica lub miejscowość – 250 znaków,
- kod pocztowy – 6 znaków,
- poczta, miejscowość – 150 znaków,
- nr telefonu, faksu – 100 znaków,
- E-mail / inne - 200 znaków,
- adres WWW – 200 znaków,
- osoba do kontaktu – 200 znaków,
- numer NIP – 13 znaków,
- numer REGON – 30 znaków,
- Nazwę banku – 50 znaków,
- Numer konta bankowego – 250 znaków,
- Sposób płatności – 50 znaków – można wybrać z listy rozwijanej,
- Termin płatności – ilość dni płatności odroczonej,
- Wielkość rabatu – standardowy rabata na asortyment,
- Adres e-mail do wysyłki faktur,
- Inne informacje – 250 znaków,
- Określenie przynależności do Urzędu Skarbowego – istotne dla serwisów kas fiskalnych,
- Określenie relacji pomiędzy nabywcą i odbiorcą podczas wystawiania faktur sprzedaży,
- Typ kontrahenta – Odbiorca / Dostawca / Inny,
- Osoba obsługująca klienta w Twojej firmie – 100 znaków – można wybrać z listy techników,
- Uwagi – 250 znaków,
- Aktywny – TAK / NIE.

Jakie informacje znajdą się w poszczególnych polach pozostaje w gestii operatora programu, nie są to informacje narzucane, lecz proponowane. Tego samego okna dialogowego użyjesz, jeśli chcesz edytować klientów już istniejących w bazie. Po zakończeniu wprowadzania danych, zatwierdź zmiany klikając „Zapisz”. Jeżeli zrezygnujesz z zapisu danych, kliknij „Anuluj” lub wciśnij„Esc” (Escape).

Jeżeli wprowadzisz klienta o nazwie, lub numerze NIP który już istnieje w bazie, program wyświetli komunikat i zapyta, czy na pewno chcesz utworzyć wpis. Ma to na celu uniknięcie dublowania klientów. Jednak, jeżeli istnieje taka konieczność, możesz wprowadzić dwie takie same pozycje. Będą one różniły się numerem w bazie.

Do kontrahenta można dopisać dowolną ilość osób do kontaktu. Ma to szczególne znaczenie jeśli w kontaktach bierze wiele osób z różnych działów. Można np. dopisać osoby z działu marketingu, księgowości czy zaopatrzenia. Dodając osobę do kontaktu możesz wpisać takie dane jak: imię i nazwisko, pełniona funkcja, inna nazwa, adres korespondencyjny / domowy, dodatkowe numery telefonów, nr GG, ID Skype, dodatkowe adresy e-mail, adres www i Facebook, datę kontaktów, urodzin, inne uwagi.



Edycja danych klienta.

Aby wywołać okno edycji danych istniejącego klienta, po zaznaczeniu go w tabeli wykonaj jedną z operacji:

- z menu „Klient” wybierz polecenie „Edytuj dane klienta”
- wciśnij skrót klawiszowy „Shift+Enter”
- na wybranej pozycji w tablicy klienta wciśnij prawy klawisz myszy, a następnie z menu kontekstowego wybierz pozycję „Edytuj dane klienta”
- na górnym pasku ikon kliknij ikonę wyświetlonego okna edycji wprowadź informacje o kliencie, postępując wg instrukcji w punkcie *dodawanie nowego klienta*.

Usuwanie pozycji klienta

Jeśli usuniesz pozycję klienta, jednocześnie spowoduje to skasowanie wszystkich danych z nim związanych. Usunięte zostaną przypisane do klienta urządzenia oraz zlecenia. Uwaga! Skutki tej operacji są nieodwracalne - późniejsze odzyskanie danych dotyczących urządzeń lub zleceń nie będzie możliwe. Usunąć dane klienta możesz na trzy sposoby:

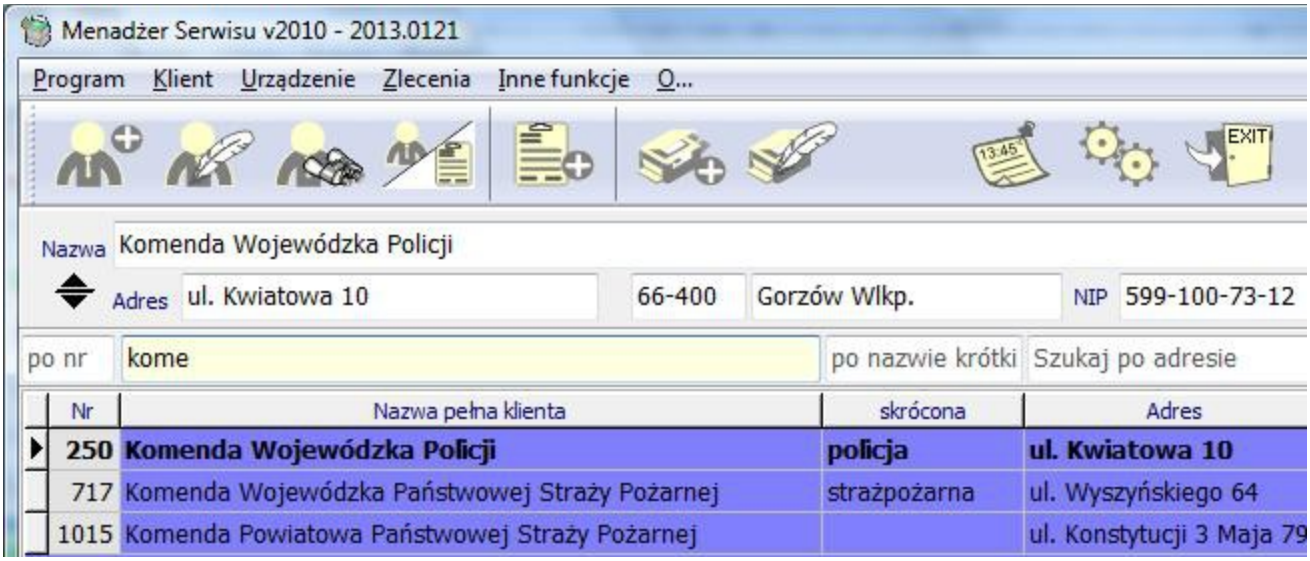
- z menu „Klient” wybierz polecenie „Usuń klienta”;
- na wybranej pozycji w tablicy klienta wciśnij „Delete” (Del). Pamiętaj, że musi być aktywna tablica widoku klientów, gdyż w przypadku aktywnej tablicy zleceń możesz niechcący usunąć zlecenie;

- na wybranej pozycji w tablicy klienta wciśnij prawy klawisz myszy, a następnie z menu kontekstowego wybrać pozycję „Usuń klienta”Program zapyta , czy na pewno chcesz usunąć danego klienta. Jeżeli masz pewność, kliknij „Tak”.
  W przeciwnym wypadku należy kliknąć „Nie”. Nr usuniętego klienta nie będzie już nigdy użyty przez następne nowe pozycje. Może więc zaistnieć sytuacja, że pomiędzy dwoma numerami w bazie nie będzie numeru kolejnego, np. będą istniały pozycje 625 i 627 a nie będzie pozycji 626. Nie ma to istotnego znaczenia dla pracy programu.

Wyszukiwanie klienta.

Aby odnaleźć klienta już zapisanego w bazie należy wyświetlić panel wyszukiwania klienta, który ukaże się w miejscu informacji szczegółowych o kliencie. Możesz to zrobić na kilka sposobów:

- na górnym pasku ikon kliknij ikonę
- z menu „Klient” wybrać polecenie „Znajdź klienta”
- wcisnąć skrót klawiszowy „Ctrl+S” (skrót od „szukaj”)
- na tablicy klientów kliknąć prawym klawiszem myszy a następnie z menu kontekstowego wybrać polecenie „Szukaj klienta”



Po wydaniu polecenia, wyświetli się panel wyszukiwania. Konkretnego klienta możesz znaleźć po dowolnych danych:

- wg numeru w bazie klienta – należy wpisać nr klienta
- wg pełnej nazwy – wyszukiwane są pozycje pełnej nazwy klienta
- wg nazwy skróconej – wyszukiwane są pozycje nazwy skróconej klienta
- wg adresu – szukanie odbywa się po adresie lub jego fragmencie, np. ulicy
- wg numeru NIP – wyszukiwane są pozycje numeru NIPu klienta zaczynające się od wprowadzanego numeru

Wyszukiwanie ma charakter kontekstowy. Program odnajduje wszystkie pozycje które zawierają wpisaną frazę niezależnie od jej umiejscowienia w wyszukiwanym polu oraz wielkości liter. Jeżeli zatem wielu klientów będzie posiadało w środku nazwy zwrot „prod" zostaną wyświetleni wszyscy. Bardziej szczegółowa fraza zawęża ilość wyświetlonych rekordów. Dzięki takiemu mechanizmowi łatwiej jest wyszukiwać klientów, według fraz w środku nazwy.

Zastosowany sposób wyszukiwania daje również możliwość tworzenia grup klientów o wspólnej frazie w nazwie i drukowanie list. Jeżeli np. chcesz uzyskać listę banków posiadanych w bazie wystarczy, że wpiszemy frazę „bank" wówczas zostanie wyświetlona lista wszystkich klientów, którzy w swojej nazwie posiadają frazę „bank". Tak utworzoną listę możemy następnie wydrukować wybierając z menu Klient /Drukuj listę klientów. Po schowaniu panela wyszukiwania, lista klientów wróci do wyświetlania wszystkich pozycji.

Sortowanie klientów

Sposób sortowania klientów w tabeli możesz zmieniać w zależności od potrzeb. Może być on ustawiony wg numeru w bazie, nazwy pełnej, skróconej, adresu, kodu pocztowego, miasta, numeru NIP a nawet numeru telefonu. Widok możesz zmienić na następujące sposoby:

- z menu „Klient" przejdź do „Widok klientów → wg ...", a następnie wybierz pozycję sposobu sortowania
- użyj klawiszy funkcyjnych do zmiany sposobu sortowania F5-F8kliknij w tytuł kolumny na górze tabeli aby sortować wg tej kolumny
- na tablicy klientów kliknij prawym klawiszem myszy a następnie z menu kontekstowego wybierz „Sortuj widok klientów wg"

Baza urządzeń

Baza urządzeń gromadzi informacje na temat urządzeń posiadanych i obsługiwanych u danego klienta. Takie informacje jak ostatni licznik, ostatnia i następna wizyta, ostatnie zalecenia pozwalają na efektywne wykorzystanie gromadzonych informacji, co powinno znaleźć odzwierciedlenie w jeszcze efektywniejszej pracy serwisu.
Tabela urządzeń pokazuje urządzenia posiadane u aktualnie zaznaczonego w górnej tabeli klienta. Jego zawartość jest automatycznie zmieniana po zmianie aktualnie wskazywanego klienta. Zatem po wybraniu klienta od razu zobaczysz, wszystkie urządzenia, jakie są w jego posiadaniu.

Dodawanie nowego urządzenia.

Aby dodać nowe urządzenie, należy najpierw odnaleźć w bazie właściwego klienta. Jeśli danego klienta jeszcze nie ma w bazie, musisz wprowadzić jego dane, zanim dodasz urządzenie. Po dodaniu lub wyborze klienta, możesz przystąpić do wprowadzenia nowego urządzenia do bazy.
Aby dodać nowe urządzenie:

- z menu „Urządzenia" wybierz polecenie Nowe urządzenie
- wciśnij skrót klawiszowy „Ctrl+U" (skrót od nowe „urządzenie")
- na aktywnej tablicy urządzeń wciśnij klawisz „Insert" (Ins)
- na aktywnej tablicy urządzeń wciśnij prawy klawisz myszy, a następnie z menu kontekstowego wybierz polecenie „Nowe urządzenie"
- na górnym paski ikon kliknij

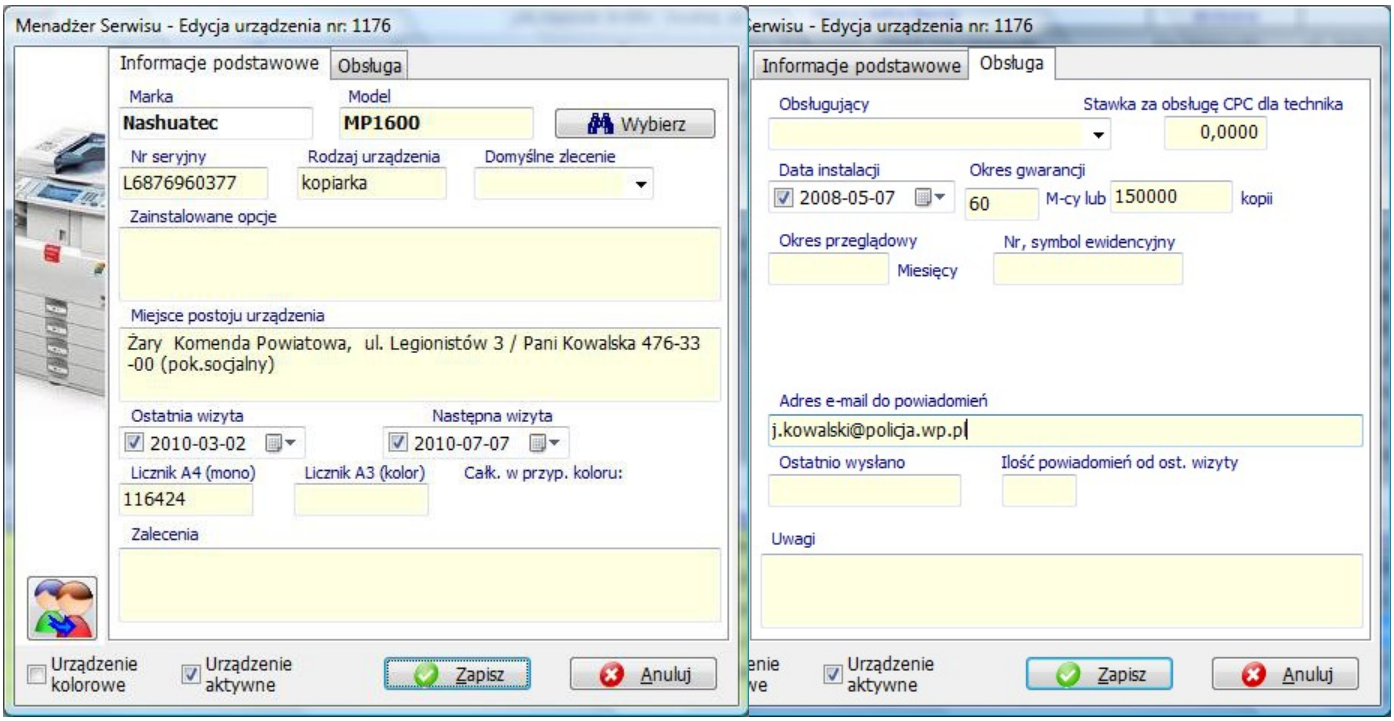
Wszystkie z w/w funkcji spowodują wyświetlenie okna edycji danych urządzenia. Numer urządzenia w bazie jest przydzielany automatycznie i nie można go zmienić.

<u>Pamiętaj, aby nie modyfikować numeru urządzenia w żaden inny sposób, gdyż spowoduje to utratę relacji bazy danych!</u>

Do bazy możesz wprowadzić następujące informacje:

- Marka – 100 znaków – np. nazwa producenta;
- Model – 100 znaków;
- numer seryjny – 100 znaków –(możesz tu wpisać dowolny inny numer);
- rodzaj urządzenia – 50 znaków – jakiego typu jest to urządzenie np. kopiarka, faks;
- domyślny rodzaj zlecenia – można wybrać z listy rozwijanej
- zainstalowane opcje – 350 znaków – jeśli urządzenie jest rozbudowane o opcje;
- miejsce postoju urządzenia – 350 znaków – przydatne gdy użytkownik posiada więcej urządzeń i są rozmieszczone w różnych miejscach firmy, np. sekretariat, dział księgowości, warsztat, oddziały w rożnych miejscowościach;

- ostatnia wizyta – data – termin ostatniej naprawy, przeglądu;
- następna wizyta – data – termin następnej planowanej wizyty, będzie uwzględniony w raporcie o planowanych wizytach;
- ostatni licznik A4 (mono) – dowolna wartość numeryczna (tylko cyfry)– jeżeli urządzenie posiada licznik;
- ostatni licznik A3 (kolor) – dowolna wartość numeryczna (tylko cyfry) – jeżeli urządzenie posiada licznik, można również traktować jako licznik kolorów;
- zalecenia – 500 znaków – np. zalecenia napraw, wymian
- obsługujący – wybór domyślnego technika dla urządzenia.
- data instalacji – data – lub data zakupu, początku gwarancji;
- czas gwarancji – liczba – podana w ilości miesięcy;
- lub inne do gwarancji – liczba – ilość kopii, a jaką przysługuje gwarancja;
- okres przeglądowy – liczba – ilość miesięcy między przeglądami;
- oznaczenie ewidencyjne, jeżeli urządzenia jakieś posiada;
- adres e-mail do powiadomień – może być adres osoby odpowiedzialnej za urządzenie;
- uwagi – 500 znaków – dowolne uwagi nt. Urządzenia;
- urządzenie kolorowe – zaznacz jeśli tak
- urządzenie aktywne – zaznacz jeśli tak



Dane w przypadku urządzenia w kontrakcie CPC

- podane ceny w Euro – zaznacz jeśli kontrakt oparty jest o ceny w Euro
- opłata stała
- opłata minimalna
- koszt kopii cz-b
- koszt kopii kolorowej
- kobie w opłacie stałej cz-b / kolor
- ilość rat
- kwota wykupu
- stałe koszty własne

Jakie informacje znajdą się w poszczególnych polach pozostaje w gestii operatora programu, nie są to informacje narzucane, lecz proponowane.To samo okno zobaczysz podczas późniejszej edycji danych urządzenia już istniejącego w bazie. Po zakończeniu wprowadzania danych zatwierdź zmiany, klikając klawisz „Zapisz”. Jeżeli natomiast nie chcesz, aby zmiany odniosły skutek, kliknij klawisz „Anuluj”.

Edycja danych urządzenia.

Aby wywołać okno edycji urządzenia , zaznacz w tabeli urządzenie i wykonaj jedną z operacji:

- z menu „Urządzenie” wybierz polecenie „Edytuj urządzenie”;
- kliknij dwukrotnie wybrane urządzenie z listy;
- wciśnij skrót klawiszowy „Alt+Enter”;
- na wybranej pozycji w tablicy urządzenia wciśnij prawy klawisz myszy, a następnie z menu kontekstowego wybierz pozycję „Edytuj urządzenie”;
- na górnym pasku ikon kliknij

Wszystkie z powyższych funkcji spowodują wyświetlenie okna edycji, w którym możesz zmienić wcześniej zapisane informacje.

Usuwanie urządzenia.

Jeżeli zdecydujesz się na usunięcie urządzenia z bazy, równocześnie usuniesz wszystkie zlecenia przyporządkowane do usuwanego urządzenia. Pamiętaj, że operacja ta trwale usunie wszystkie dane, a ich odzyskanie nie będzie możliwe. Aby usunąć urządzenie, wykonaj:

- z menu „Urządzenie” wybierz polecenie „Usuń urządzenie”
- na wybranej pozycji w tablicy urządzeń wciśnij prawy klawisz myszy, a następnie z menu kontekstowego wybierz pozycję „Usuń urządzenie”
- na wybranej pozycji w tablicy urządzeń wciśnij klawisz Delete (Del)Program zapyta, czy na pewno chcesz usunąć dane urządzenie. Jeżeli masz pewność, kliknij „Tak”, w przeciwnym wypadku - „Nie”. Numer usuniętego urządzenia nie będzie nigdy użyty przez następne nowe pozycje. Może więc zaistnieć sytuacje, że pomiędzy dwoma numerami w bazie nie będzie numeru kolejnego, np. będą istniały pozycje 625 i 627, a nie będzie pozycji 626. Nie ma to istotnego znaczenia dla pracy programu.

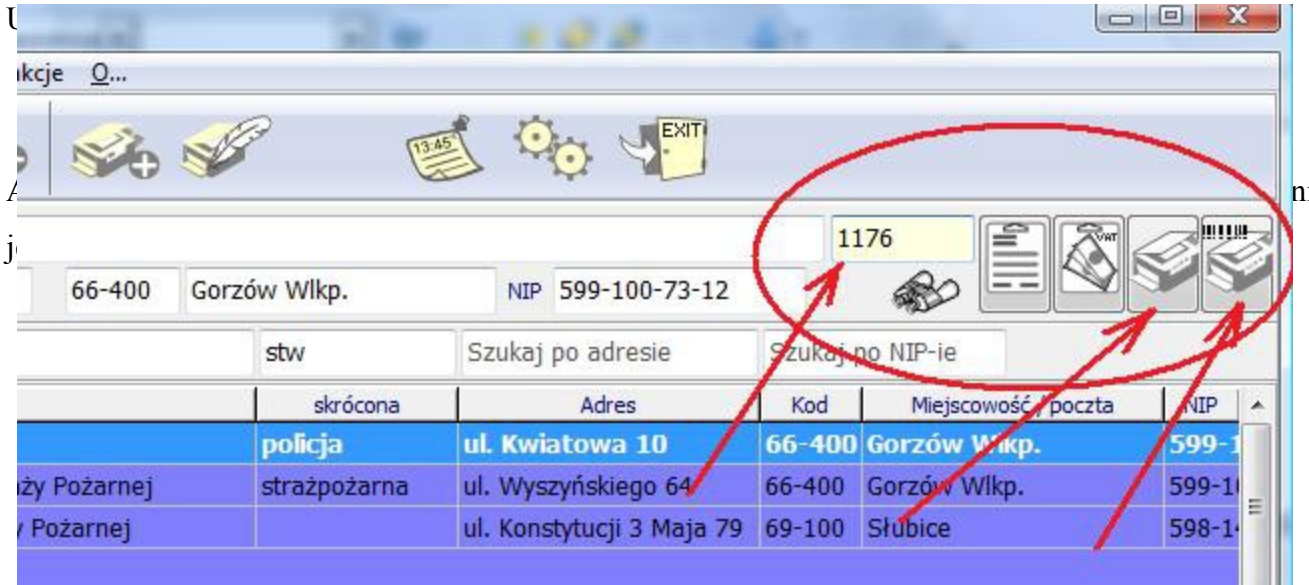
Zmiana właściciela lub użytkownika urządzenia.

Zdarza się, że podczas użytkowania urządzenia zmienia się jego właściciel lub użytkownik jak np. w kontraktach CPC. Wówczas istnieje konieczność przeniesienia urządzenia na inne konto klienta. Aby tego dokonać należy:

1. znaleźć docelowego klienta i zapamiętać jego numer;
2. odnaleźć urządzenie, które chcesz przenieść;
3. wejść w tryb edycji urządzenia;
4. w oknie edycji urządzenia kliknąć ikonę
5. w pole „Podaj nr klienta”, które pojawi się wpisać numer docelowego klienta i wcisnąć klawisz „Odszukaj klienta”
6. Po pojawieniu się komunikatu z nazwą nowego klienta, potwierdzić przez kliknięcie klawisza „Tak”

Wyszukiwanie urządzenia.

U



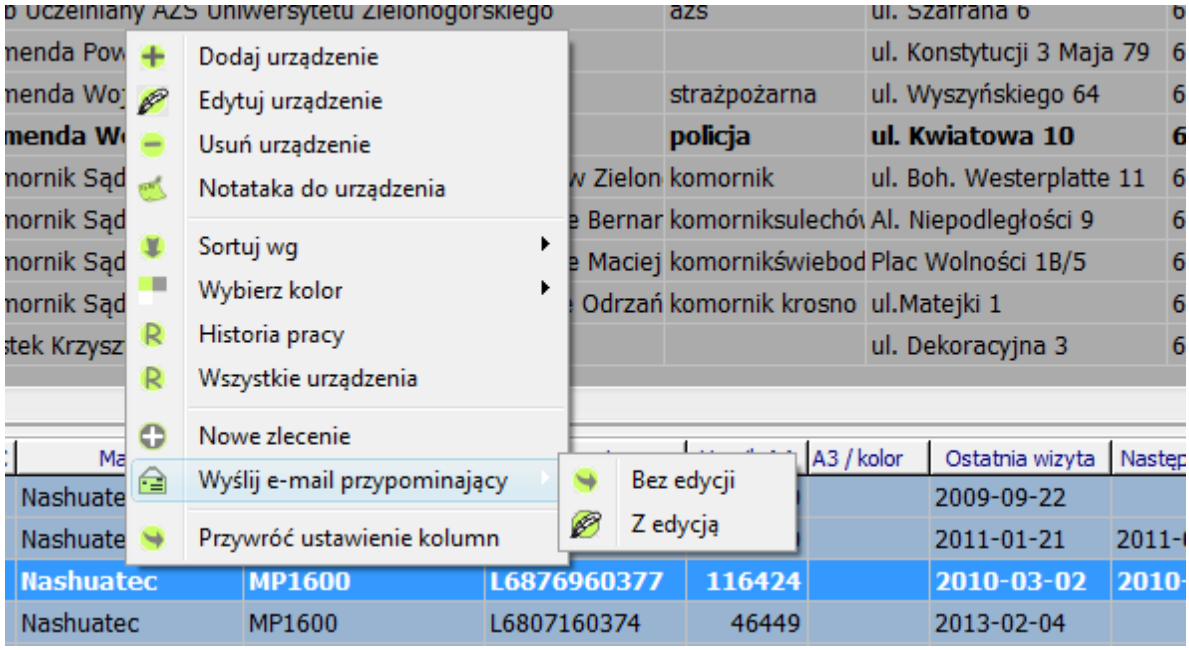
A nij

j

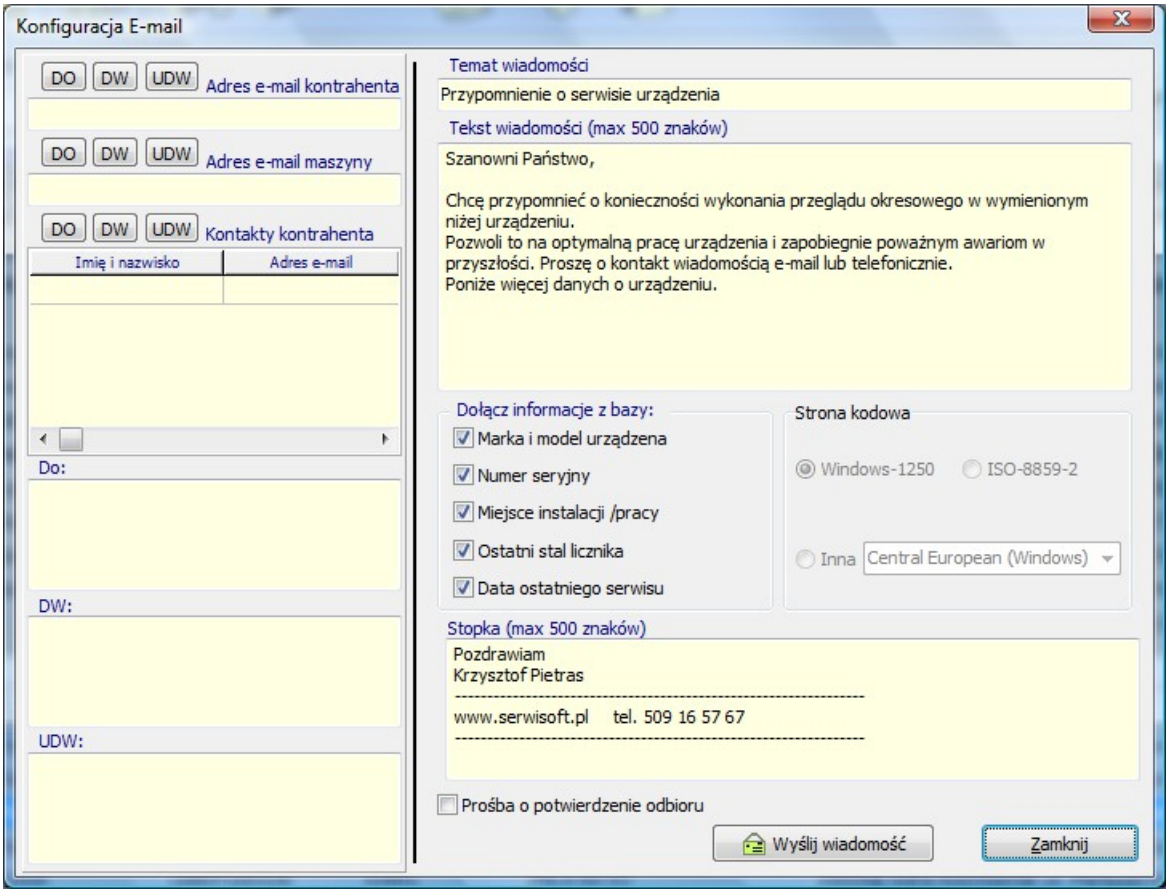
Wysyłanie e-maila przypominającego o serwisie

Zdarza się, że klienci nie pamiętają o konieczności wykonania konserwacji okresowej urządzenia. Dlatego warto im przypomnieć o tym fakcie. Można to zrobić telefonicznie, ale również za pomocą poczty elektronicznej. Program umożliwia wysłanie wiadomości z załączonymi informacjami o urządzeniu, którego przypomnienie ma dotyczyć. Aby wysłać taką wiadomość, musisz mieć skonfigurowaną pocztę e-mail (patrz ustawienia globalne) oraz utworzoną standardową wiadomość e-mail. Następnie wybierz urządzenie o którym chcesz przypomnieć klientowi, kliknij je prawym klawiszem myszy i z menu kontekstowego wybierz „Wyślij e-mail przypominający", w podmenu klikając „bez edycji" lub „z edycją".

Jeśli wybierzesz „bez edycji" wówczas program wyśle wiadomość wg. zapisanego schematu na adres który jest zapisany w danych urządzenia. Jeśli urządzenie nie posiada zapisanego adresu e-mail, program wykorzysta adres e-mail zapisany w danych kontrahenta. Jeżeli i tam adres nie będzie podany, wyświetli komunikat o braku adresu.



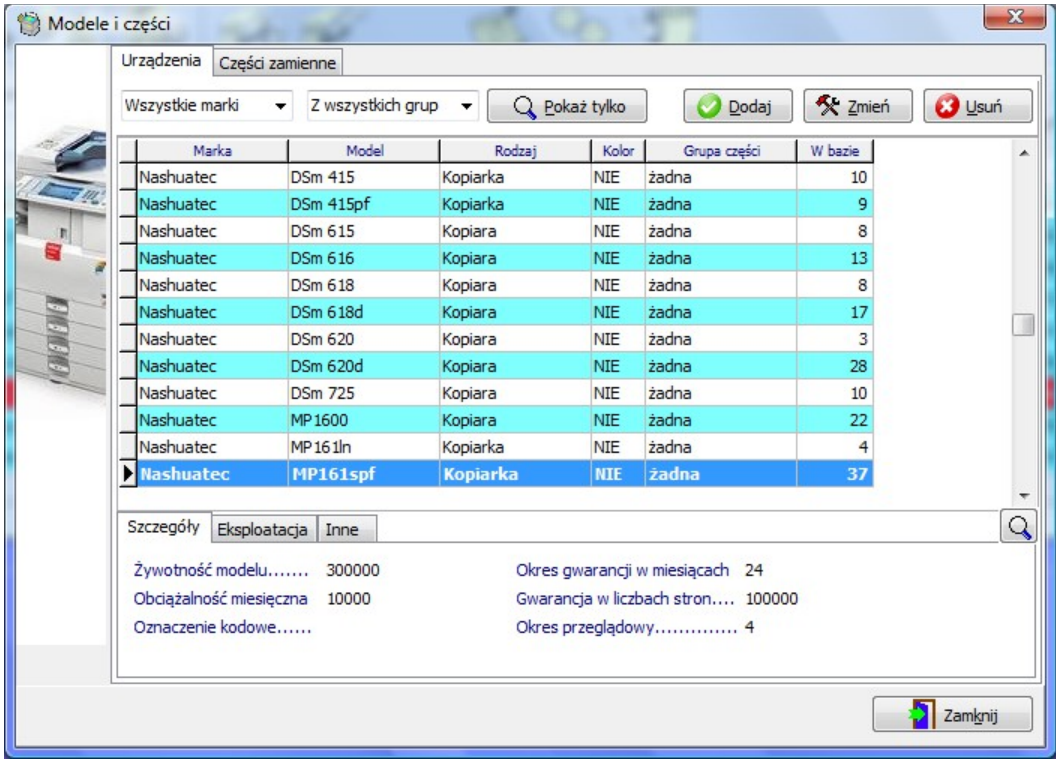
Jeżeli wybierzesz „z edycją", wyświetli się okno wyboru adresu e-mail oraz edycji treści wiadomości. Po lewej stronie możesz wybrać adres lub adresy, na które wiadomość zostanie wysłana. Mogą one



zostać zdefiniowane jako docelowe, do wiadomości oraz ukryty do wiadomości. Po prawej stronie możesz dokonać edycji wiadomości e-mail, która zostanie wysłana. Standardowo zostanie wczytana domyślna wiadomość. E-mail przypominający możesz również wysłać z poziomu raportu zaplanowanych wizyt oraz raportu wszystkich urządzeń.

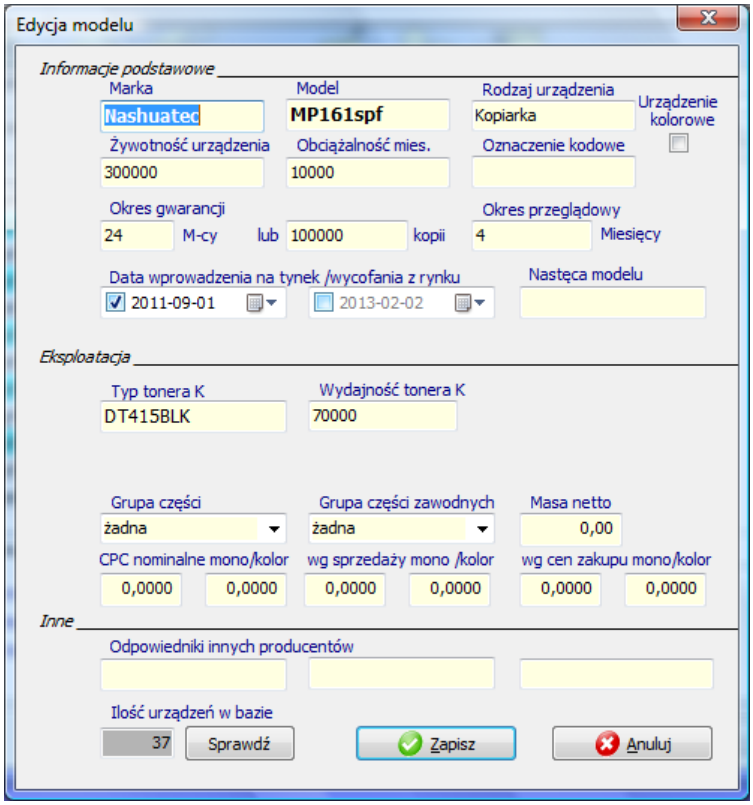
Modele i części

Funkcja modeli i części zostało stworzona z myślą o ułatwieniu wprowadzania danych powtarzanych. Jest tak, kiedy zakładamy w bazie kolejne urządzenie danego modelu. Aby za każdym razem nie wprowadzać wszystkich informacji , można je pobrać z bazy modeli. Jednak aby taka baza powstała należy ją stworzyć. Należy z menu „Inne funkcje” wybrać „Modele i części” lub wcisnąć skrót klawiszowy Ctrl+O. Otworzy się okno, jeżeli nie ma jeszcze w bazie żadnego modelu, lista będzie pusta.



Aby dodać pierwszy model kliknij klawisz „Dodaj”, aby edytować istniejący model kliknij „Zmień”. Otworzy się okno edycji modelu do którego można wpisać:

- markę, model i rodzaj urządzenia
- żywotność oraz obciążalność miesięczną
- okres gwarancji i przeglądowy
- data wprowadzenia i wycofania z rynku
- oznaczenie kodowe
- następcę modelu
- rodzaj i wydajność tonera
- grupę części, masę
- odpowiedniki innych producentów

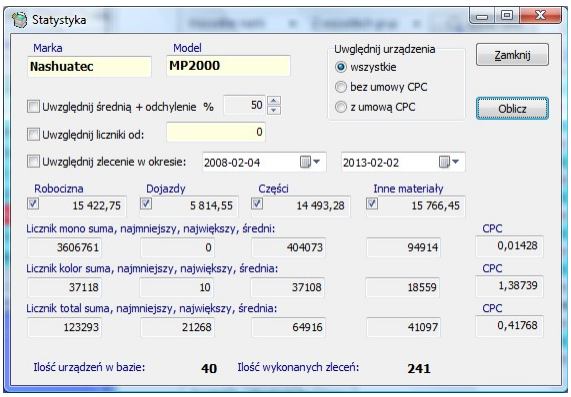


Część z tych danych będzie automatycznie

wstawiana do danych urządzenia przy wyborze modelu. Pozwala to uniknąć pomyłki w pisowni urządzenia jak i oszczędza czas przy wypełnianiu wszystkich pól.
Informacje te mogą być przydatne dla pracowników, którzy nie zawsze znają wszystkie szczegóły oferowanych prze firmę modeli. Mogą zajrzeć na opis modelu, aby sprawdzić typ tonera, jego wydajność, jaki jest okres gwarancji, czy jaki nowy model zastąpił ten w ofercie. Program podczas dodawania urządzeń automatycznie zlicza ilość tych samych modeli i zapisuje ją w opisie modelu. Można wówczas sprawdzić ilość obsługiwanych urządzeń danego typu.

Po kliknięciu prawym klawiszem myszy na tabeli modeli z menu kontekstowego można wybrać inne funkcje:

- Dodaj podobny model – pozwala na szybsze wprowadzenie do bazy podobnego modelu, gdyż otwiera się okno edycji z już wypełnionymi polami opartymi o wskazany model;
- Posiadacz modelu – zostanie wyświetlona lista klientów, którzy posiadają wskazany model;
- Posiadacze marki – zostanie wyświetlona lista klientów, którzy posiadają wskazaną markę;
- Statystyka modelu – wyświetla okno statystyki danego modelu urządzenia. Pozwala ona na uzyskanie informacji:



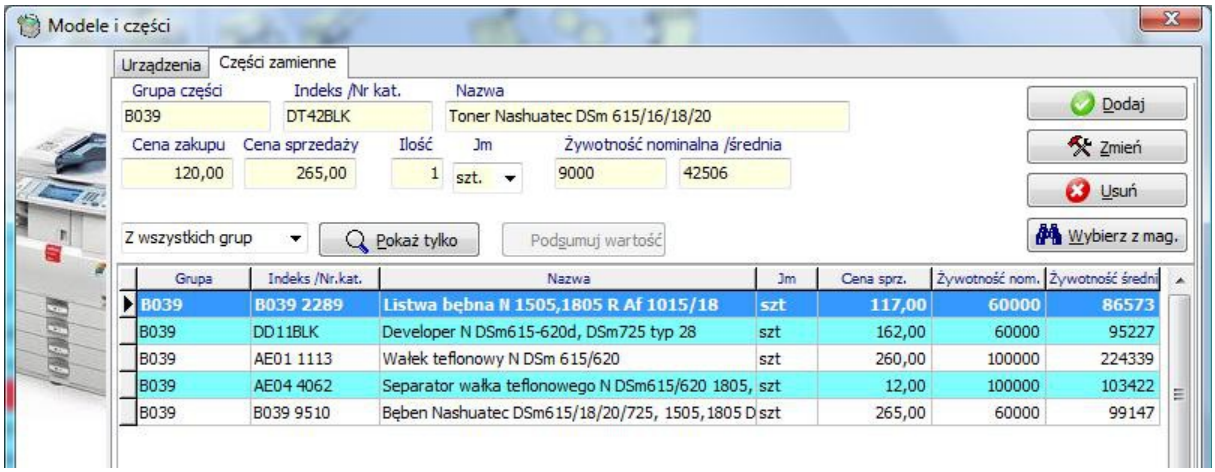
- ilość urządzeń w bazie
- ilość wykonanych zleceń dla modelu
- przychody z usług dla modelu
- najmniejszy, największy i średni stal licznika
- sumę stron wykonanych przez model
- średni koszt strony dla modelu

Kryteria obliczeń można zawężać przez uwzględnienie urządzeń które są lub nie są objęte umową CPC, były serwisowane w zadanym czasu, posiadają stan licznika większy niż zadany lub określić odchylenie od średniej licznika. Pamiętaj jednak, że uzyskanie prawdopodobnych danych zależne jest ilości usług wykonanych dla danego modelu urządzenia. Im więcej zleceń zostanie wykonanych tym wynik uzyskany będzie bliższy realnej średniej.

Zakładka części zamienne.

Lista części zmiennych służy do określenia pewnej grupy części, które wymienia się w określonym modelu urządzenia. Utworzenie takiej grupy pozwala na szybkie sprawdzenie jakie części i materiały są wymieniane w modelu, jaka jest ich żywotność i koszty. Osobom, które nie mają pełnej wiedzy o częściach, zestawienie takie pozwala na szybszą wycenę kosztów naprawy gdyż nie muszą poszukiwać informacji w katalogach części czy słowniku magazynowym. Tworzenie takiej listy części może być oparte o już istniejące pozycje słownika magazynowego lub wpisywane ręcznie. Ponadto

można ustalić średnią żywotność danej części. Aby ją wyliczyć wprowadź część do listy, kliknij na niej prawym klawiszem myszy i wybierz „Sprawdź przebiegi części”. Średnia żywotność, która będzie obliczona zostanie zapisana do danych części. **Uwaga:** aby obliczenia były możliwe ważne jest, aby podczas wypełniania zleceń części zamienne były zapisane wg ustalonego indeksu, który również musi zostać podany w liście części. Najlepszym sposobem jest zastosowanie indeksu określonego przez producenta modelu urządzenia i części zamiennych. Praktyka taka pozwala nie tylko na uniknięcie pomyłek, ale również przyspieszy proces zamawiania niezbędnych części, gdyż kodem producenta posługują się dostawczy części.



Pamiętaj jednak, że uzyskanie prawdopodobnych danych zależne jest ilości usług wykonanych z użyciem danej części. Im więcej zleceń zostanie wykonanych tym wynik uzyskany będzie bliższy realnej średniej.

Baza zleceń.

Baza zleceń to zbiór informacji o wykonywanej pracy. W zleceniach zawarte są takie informacje jak: czynności wykonane, zużyte części i materiały, data wykonanej usługi czy koszty z nią związane, stan licznika, osoba wykonująca. Zachowywane w dłuższym czasie zlecenia, tworzą historię pracy urządzenia, której analiza może ułatwić podejmowanie właściwych decyzji co do dalszej jego obsługi. Pozwala również na wyciąganie wniosków co do przebiegu użytkowania urządzenia, jak i rozwiązywania ewentualnych problemów pojawiających się podczas obsługi serwisowej.

Wyświetlanie / ukrywanie tablicy zleceń.

Jeśli chcesz wyświetlić lub ukryć tablicę zleceń, na aktywnej tablicy klientów, wybierz pozycję (klienta), a następnie wykonaj jedną z operacji:

- wciśnij klawisz „Enter”
- wciśnij skrót klawiszowy „Ctrl+A”
- z menu „Zlecenia” wybierz polecenie „Pokaż/ukryj zlecenia”
- na górnym pasku ikon klikr każdym razem, gdy wyświetlisz tablicę zleceń dla wybranego klienta domyślnie ukażą się zlecenia dotyczące pierwszego urządzenia w bazie urządzeń przyporządkowanego do klienta, chyba, że najpierw zmienisz bieżące urządzenie.

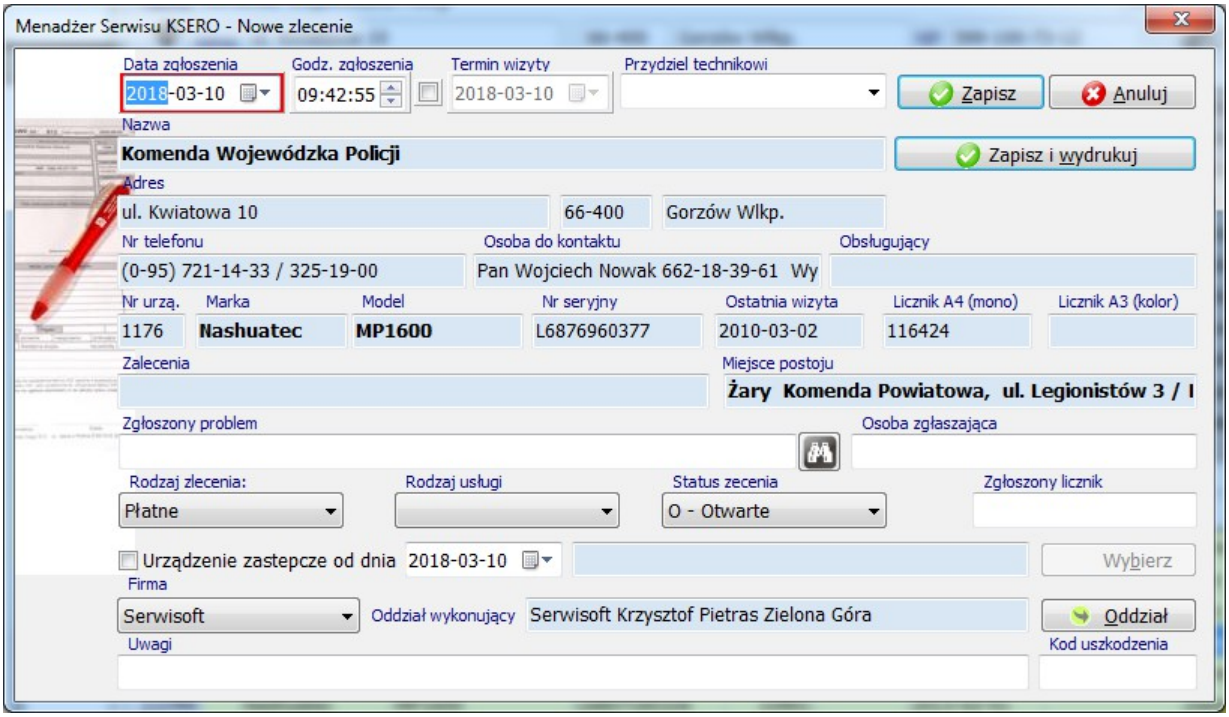
Drugim sposobem jest zmiana układu okien programu. Istnieje wówczas możliwość wyświetlania trzech tabel jednocześnie bez konieczności przełączania widoków. Układ okien można zmienić przez wciśnięcie kombinacji klawiszy Alt+O lub zmiany parametru w konfiguracji programu.

Utworzenie nowego zlecenia.

Zlecenie można wprowadzić tylko do konkretnego urządzenia. Nie da się wprowadzić zlecenia „in blanco”.Aby dodać nowe zlecenie, należ:

- odnaleźć docelowego klienta
- odnaleźć docelowe urządzenie
- dodać nowe zlecenia przez:
    - polecenie „Nowe zlecenie”z menu „Zlecenie”; skrót klawiszowy „Ctrl+Z” (skrót od nowe „zlecenie”);
    - wybierane prawym klawiszem myszy menu kontekstowe i polecenie „Nowe zlecenie”;
    - klawisz „Insert” (Ins) na aktywnej tablicy zleceń;
    - na górnym pasku ikon kliknij

Każdy z powyższych sposobów spowoduje wyświetlenie okna nowego zlecenia, zawierającego informację o kliencie i urządzeniu, do których będzie przypisane zlecenie.



W nowym zleceniu możesz wprowadzić następujące informacje:

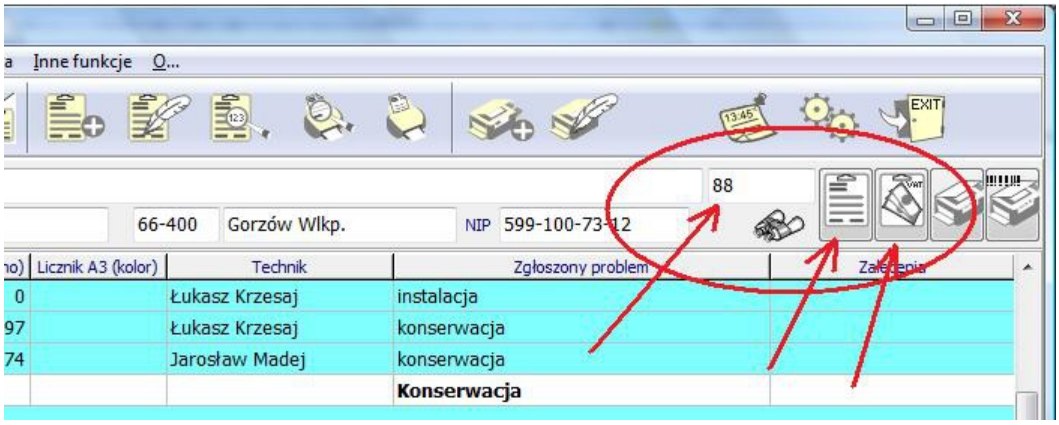
- data i godzina przyjęcia zgłoszenia / wystawienia zlecenia;
- termin wizyty u klienta;
- przydzielenie technikowi serwisu;
- zgłoszony problem przez klienta;
- osoba zgłaszająca urządzenie do serwisu;
- uwagi do zlecenia;
- zgłoszony licznik przez klienta;
- określenie rodzaju zlecenia i usługi
- określenie statusu zlecenia

Tak wygenerowane zlecenie można wydrukować i przekazać osobie, która ma wykonać usługę. Dokument może posłużyć jako dowód wykonania usługi po wypełnieniu przez serwisanta oraz podpisaniu przez klienta. Rodzaj wydruku zlecenia, zależy od wyboru dokonanego w ustawieniach programu w ustawieniach globalnych. Istnieje wiele rodzajów zleceń, większość z nich posiada upoważnienia do wystawienia faktury bez podpisu klienta za wykonaną usługę.

Wyszukiwanie zleceń.

Do odnajdywania zleceń służy funkcja wyszukiwania zleceń. W górnym menu, obok danych klienta znajduje się okienko, do którego należy wpisać numer wyszukiwanego zlecenia, a następnie kliknąć symbol zlecenia. Numer zlecenia odnajdziesz na wydruku zlecenia. Jeżeli chcesz odnaleźć zlecenie z lat wcześniejszych wówczas należy wpisać numer zlecenia łamany prze rok np.: 678/2007.

Zlecenie można wyszukać również odnajdując klienta i urządzenie. Jednak jest to dłuższa droga.

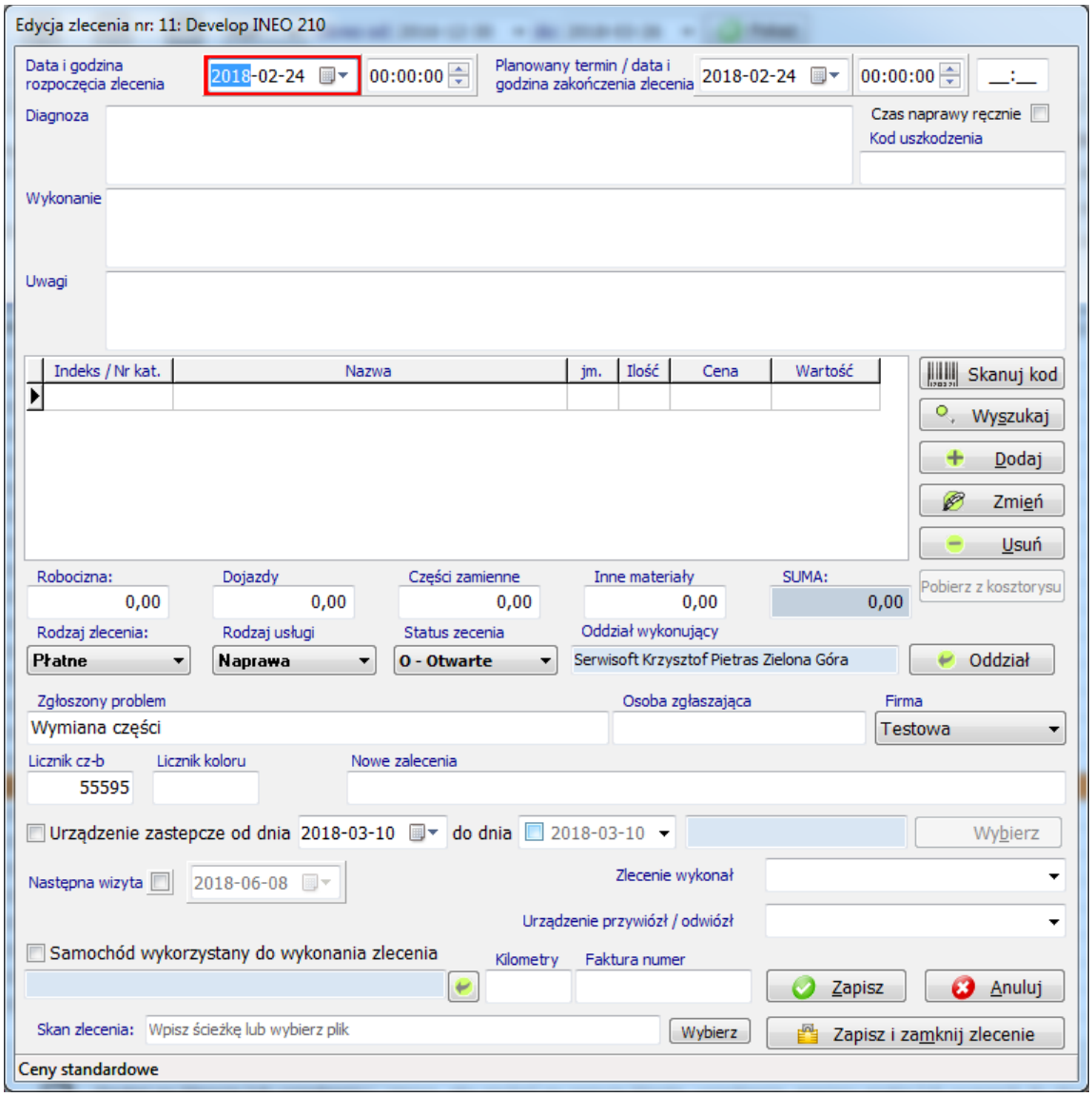


Edycja zlecenia, wprowadzenie informacji po usłudze.

Po wykonaniu usługi serwisowej zlecenie należy uzupełnić o informacje dot. realizacji usługi, użytych części, efektu działań, dalszych zaleceń itp.

Ponowną edycję zlecenia można wywołać na kilka sposobów:

- z menu „Zlecenie' wybrać polecenie „Edytuj zlecenie";
- kliknąć dwukrotnie wybrane zlecenie z tablicy zleceń;
- na wybranej pozycji w tablicy zleceń wcisnąć skrót klawiszowy „Ctrl+Enter";
- na wybranej pozycji w tablicy zleceń wcisnąć prawy klawisz myszy, a następnie z menu kontekstowego wybrać pozycję „Edytuj zlecenie";
- na górnym pasku ikon kliknąć



Otworzy się okno edycji do którego należy wprowadzić informacje.

Operator podczas edycji zlecenia może wprowadzić następujące informacje:

- data oraz godzina wykonania;
- datę następnej wizyty – planowany termin następnej wizyty;
- diagnoza – zastany stan urządzenia;
- wykonanie – wykonane czynności podczas usługi;
- uwagi – uwagi do zlecenia, urządzenia bądź klienta;
- kod uszkodzenia – jeżeli istnieje w firmie sposób kodowania uszkodzeń;
- wymienione części – informacja może zawierać: indeks lub nr katalogowy, nazwę, ilość, jednostkę miary, cenę jednostkową ;
- rodzaj zlecenia – można oznaczyć zlecenie płatne, w umowie CPC lub jako usługa wykonana na gwarancji / nieodpłatnie;
- robocizna – wartość wykonanej robocizny;
- dojazd – wartość kosztów dojazdu;

- części – wartość użytych materiałów i części;
- inne materiały – wartość innym materiałów.
- zgłoszony problem – poprawki do zgłoszenia;
- osoba zgłaszająca;
- faktura numer – w celu wyszukania zlecenia po numerze wystawionej faktury;
- licznik kopii A4 / A3 (mono /kolor) – jeżeli urządzenie posiada licznik, można wprowadzić jego nową wartość;
- nowe zalecenia – nowe zalecenia dotyczące urządzenia np. wymian części;
- technik – osoba wykonującą zlecenie;

Po wprowadzeniu danych zlecenie można zapisać lub zamknąć. Zapisanie zlecenia umożliwi przyszłą edycję zlecenia, natomiast zamknięcie zlecenia ją zablokuje. Zamykanie zlecenia ma na celu odróżnienie zleceń zakończonych od tych, które zostały przyjęte i zaplanowane do wykonania. Zamykanie zakończonych zleceń pozwoli na późniejsze wygenerowanie raportu zleceń otwartych i sprawdzenie ilości zgłoszeń, które już zostały przyjęte, zaplanowane, lecz jeszcze nie wykonane. Również oznaczenie rodzaju zlecenia będzie miało wpływ na późniejsze odróżnianie zleceń w raporcie obrotu serwisu.

Aby zapisać zlecenie wystarczy kliknąć klawisz „Zapisz”. Jeśli chcesz je zamknąć, koniecznie kliknij klawisz „Zamknij zlecenie”. Podczas edycji zlecenia, wpisywane wartości są automatycznie sumowane, a suma jest wyświetlana w pozycji „Suma netto :”.

Podczas edycji i zapisania informacji w zleceniach pewne dane są automatycznie przypisywane do informacji o urządzeniu. Ma to na celu aktualizację informacji o stanie urządzenia oraz zapisywane ich do kolejnego, nowego zlecenia, które w przyszłości będą wystawiane. Do tych informacji należą:

- liczniki;
- data wykonania;
- następna wizyta;
- nowe zalecenia.

Ułatwia to późniejszą pracę technikom, którzy będą mogli lepiej się przygotować przed kolejną wizytą u klienta. Ma to istotny wpływ na obniżenie kosztów pracy serwisu.

Usuwanie zlecenia.

Czasami może się okazać, iż wystawione zlecenie okaże się niepotrzebne lub zostanie anulowane przez klienta. Wówczas zaistnieje konieczność usunięcia zlecenia z bazy. Jeżeli zlecenie nie zostało jeszcze zamknięte, będzie można to wykonać wywołując funkcję usuwania zlecenia poprzez:

- wybór polecenia „Usuń zlecenie” z menu „Zlecenie”;

- wciśnięcie klawisza „Delete” (Del), na aktywnej tablicy zleceń (w przypadku aktywnej tablicy klientów nastąpi próba usunięcia klienta);
- kliknięcie prawym klawiszem myszy, na aktywnej tablicy zleceń a następnie wybór polecenia „Usuń zlecenie” z menu kontekstowego.

Po każdej z w/w czynności program zapyta, czy na pewno chcesz usunąć dane zlecenie. ‚Dla potwierdzenia należy kliknąć klawisz „Tak”, jeśli jednak zrezygnujesz z usunięcia, należy kliknąć klawisz „Nie”.

Przenoszenie istniejącego zlecenia na inne urządzenie.

Kiedy klient posiada dużą ilość urządzeń, zdarza się, że w wyniku nieścisłych informacji, bądź pomyłki operatora, zlecenie zostanie wystawione na inne urządzenie. Wówczas, aby nie usuwać istniejącego zlecenia i nie tworzyć nowego z kolejnym numerem, zlecenie można przenieść na inne urządzenie. Aby to wykonać, należy:

- odnaleźć zlecenie do przeniesienia;
- z menu głównego lub kontekstowego wybrać polecenie „Przenieś na inne urządzenie”;
- w wyświetlonej tabeli wskazać urządzenie, na które zlecenie ma zostać przeniesione;
- kliknąć klawisz „Zatwierdź” lub dwukrotnie kliknąć lewym klawiszem myszy wskazane urządzenie;
- zatwierdzić zmianę. Pamiętaj, że nie można przenosić zleceń zamkniętych.

Wyświetlanie szczegółów zlecenia.

Jeśli chcesz obejrzeć szczegóły wykonania zlecenia, przeglądając historię pracy urządzenia, Możesz zrobić to na dwa sposoby. Użyć podglądu szczegółów zlecenia. Aby je wyświetlić, należy wykonać jedną z czynności:

- z menu „Zlecenie” wybrać polecenie „Szczegóły zlecenia”
- na wybranym zleceniu kliknąć prawym klawiszem myszy, a następnie z menu kontekstowego wybrać polecenie „Szczegóły zlecenia”
- na górnym pasku ikon kliknąć

Użycie jednej z w/w funkcji spowoduje wyświetlenie w dolnej części ekranu, w miejscu tablicy urządzeń, okna, w którym będą widoczne szczegóły wybranego zlecenia.Drugim sposobem jest użycie polecenia edycji zlecenia. Jeśli zlecenie jest zamknięte otworzy się okno edycji zlecenia i wyświetli zapisane w zleceniu dane, lecz nie będzie można zapisać zmian.

Otwieranie zlecenia zamkniętego.

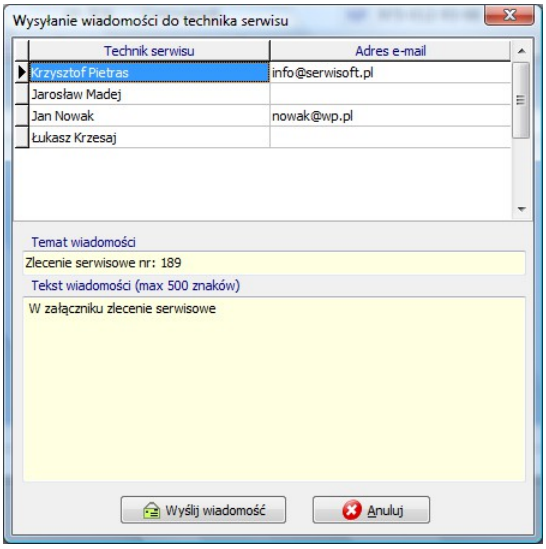
Zamknięcie zlecenia powoduje zablokowanie możliwości edycji. Jeśli jednak będziesz musiał dopisać coś do zlecenia już po jego zamknięciu, istnieje możliwość otwarcia zamkniętego zlecenia.

Aby otworzyć zlecenie zamknięte, należy wskazać je w tablicy zleceń, a następnie z menu „Zlecenia” wybrać polecenie „Otwórz zlecenie zamknięte”. Następnie program poprosi o potwierdzenie chęci otwarcia zamkniętego zlecenia.

Przy otwieraniu i edycji zleceń zamkniętych należy zachować ostrożność, gdyż powoduje to zmianę danych w urządzeniu, którego zlecenie dotyczy. Zaleca się zatem, aby nie otwierać zleceń starszych niż ostanie dla danego urządzenia. Podczas ponownej edycji zwróć uwagę na parametry, które są zmieniane automatycznie podczas ponownej edycji: licznik, data wykonania, data następnej wizyty, zalecenia.

Wysyłanie zlecenia technikowi prze e-mail.

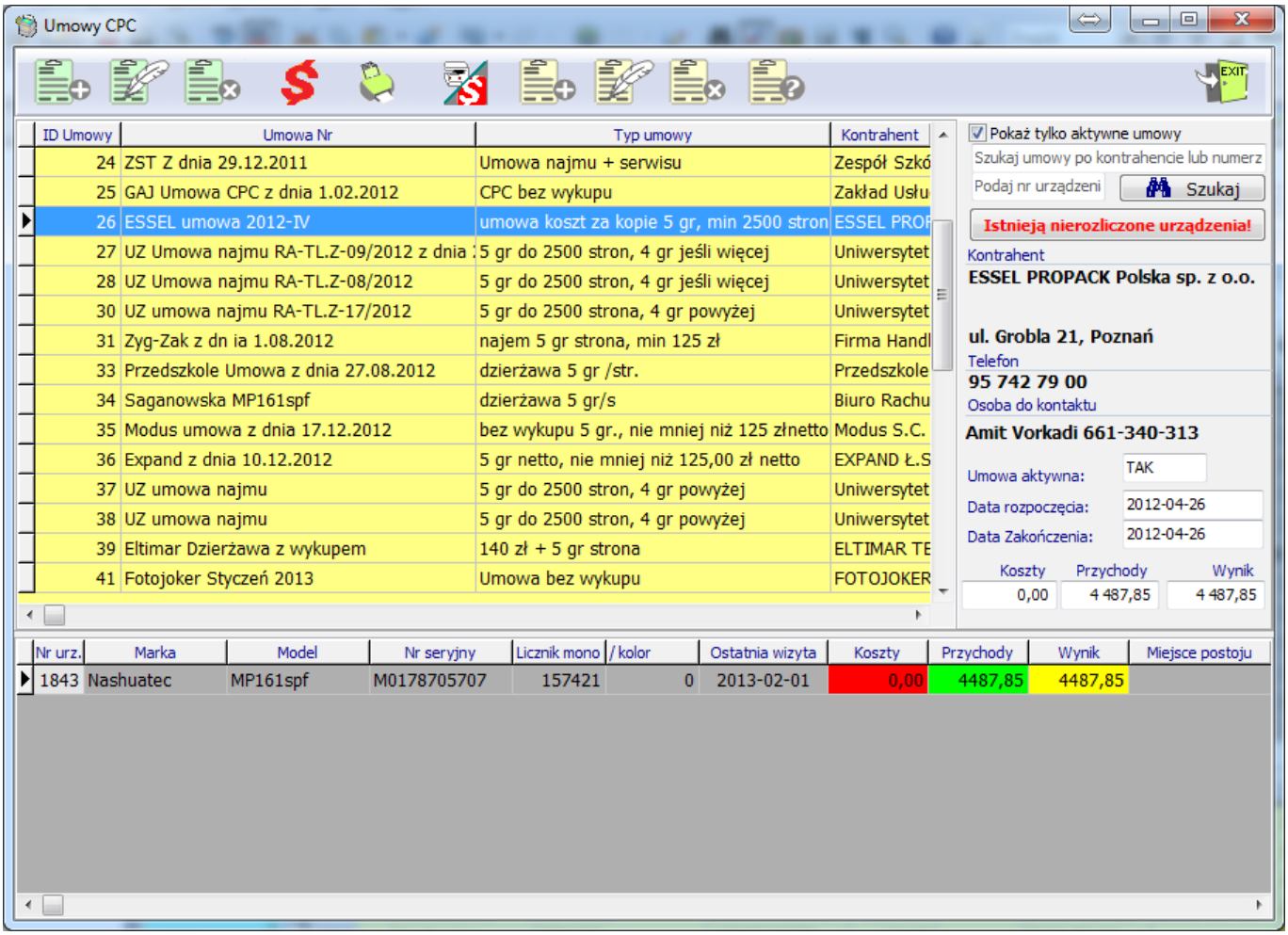
Jeśli zaistnieje konieczność wysłania formularza zlecenia technikowi możesz to zrobić przez zapisanie zlecenia w pliku PDF i wysłania go za pomocą dowolnego programu pocztowego. Jednak możesz to zrobić bezpośrednio z programu. Aby to zrobić konieczna jest poprawna konfiguracja konta e-mail w ustawieniach globalnych. Dane technika powinny zawierać jego adres e-mail. Kliknij na zleceniu, które chcesz wysłać prawym klawiszem myszy i z menu kontekstowego wybierz „Wyślij zlecenie technikowi”. Wyświetli się okno wyboru technika oraz edycji wiadomości. Wybierz technika do którego zlecenia ma zostać wysłane, uzupełnij treść wiadomości i kliknij „Wyślij wiadomość”. Zlecenie zostanie wysłane w formacie PDF.



Baza umów CPC

Zadaniem modułu umów CPC jest ułatwienie kontroli urządzeń znajdujących umowie najmu / dzierżawy lub umowach serwisowych typu CPC (Cost per copy). Moduł gromadzi informacje na temat umów, urządzeń przedmiotowej umowy oraz ustaleń finansowych dla danej umowy lub urządzenia. Głównym zadaniem jest obliczanie należności, jakie klient powinien uregulować na koniec każdego miesiąca oraz wykazanie rentowności danego urządzenia lub całej umowy. Moduł ten umożliwia również drukowanie różnych zestawień zarówno dla klientów jak i dla nas samych.

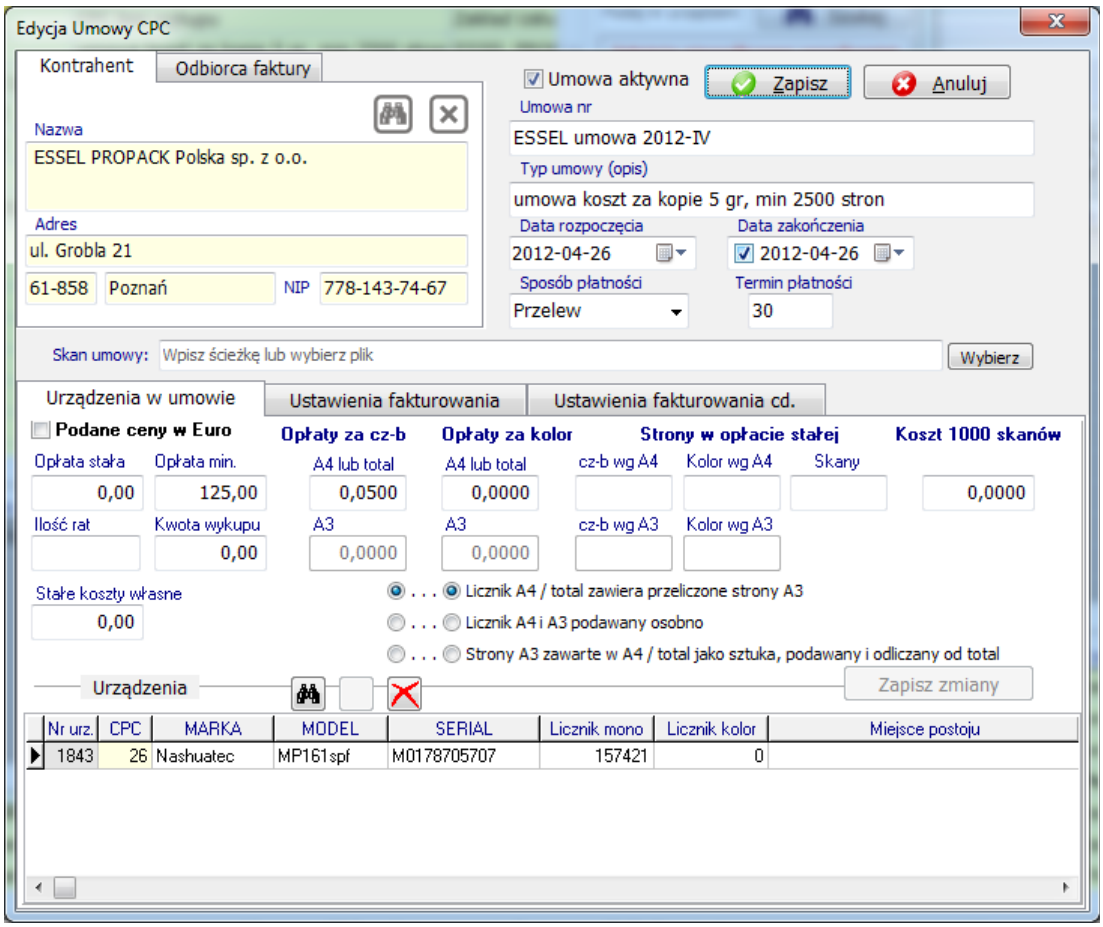
Wywołanie modułu umów CPC odbywa się przez menu „Inne funkcje / Umowy CPC" lub wciśnięcie skrótu klawiszowego Ctrl+M.



Okno wyświetla listę umów i przyporządkowane do nich urządzenia. Pokazuje również kontrahenta, datę rozpoczęcia i zakończenia umowy oraz wyniki finansowe umowy i poszczególnych urządzeń. W górnej części okna można również wyszukać umowy po nazwie kontrahenta lub numerze umowy. Można również wyszukać urządzenie po jego numerze w bazie lub numerze seryjnym, przy czym wyszukiwane są tylko urządzenia, które przyporządkowane są do którejś umowy CPC. Kliknięcie ikony spowoduje wyświetlenie tabeli z informacja poszczególnych rozliczeń CPC w kolejnych miesiącach. Pozwoli to na ich poszczególną edycję lub sprawdzenie stanu finansowego i liczników.

Dodawanie nowej umowy

Aby wprowadzić nową umowę, należy w tabeli umów wcisnąć klawisz Insert (Ins) lub w górnym paski ikon wybrać klawisz dodania nowej umowy . Wyświetli się okno edycji, w którym należy wprowadzić niezbędne informacje.



Po wyszukaniu klienta dzięki funkcji „Szukaj” podaj numer umowy lub jakikolwiek identyfikator oraz typ (lub opis). Wprowadź również datę rozpoczęcia i zakończenia umowy, aby wiedzieć, w jakim okresie klient będzie obciążany z jej tytułu. Umowa może być również bezterminowa. W celach informacyjnych warto podać sposób oraz termin płatności. Następnie wskaż urządzenia, których dotyczy umowa. Urządzenia muszą być wprowadzone do bazy wcześniej. Aby wybrać urządzenie, należy kliknąć symbol lornetki nad tabelą urządzeń.

W tabeli pojawią się wszystkie urządzenia przypisane do klienta. Jeżeli urządzenie jest już przypisane do tej umowy, w kolumnie CPC będzie widoczny nr ID umowy. Dla nowych umów będzie to nr 99999, natomiast jeśli urządzenie wcześniej dzierżawione było przez innego klienta, to ID CPC może mieć numer poprzedniej umowy. Po wyborze urządzenia, potwierdź wybór, klikając na symbol Urządzenie można usunąć z umowy przez jego zaznaczenie i kliknięcie symbolu odrzucenia

Urządzenia przypisane do klienta mogą być rozliczane w różny sposób. Część może być na kontrakcie serwisowym, część w dzierżawie albo obsługiwana w tradycyjny sposób. Nie wszystkie urządzenia danego klienta muszą być przypisane do umowy CPC, jeśli taka istnieje, ale wszystkie

urządzenia, które mają znaleźć się w umowie CPC, muszą zostać wprowadzone do bazy urządzeń i przypisane do danego klienta.

Ostatnią czynnością będzie wprowadzenie warunków finansowych dla umowy. Dla każdego z urządzeń można określić inne warunki finansowe. Ma to szczególne znaczenie, gdyż klient może dzierżawić urządzenia o różnej wartości albo dla różnych urządzeń zostaną ustalone różne stawki za stronę i limity. Aby ustalić warunki dla danego urządzenia,wskaż je na liście urządzeń, a następnie wprowadź warunki wg opisu pól. Po ich uzupełnieniu kliknij klawisz „Zapisz zmiany". Dla każdego dodanego w przyszłości urządzenia należy osobno wprowadzić warunki finansowe, gdyż dane umowy nie zawierają wartości globalnych – wspólnych dla wszystkich urządzeń.

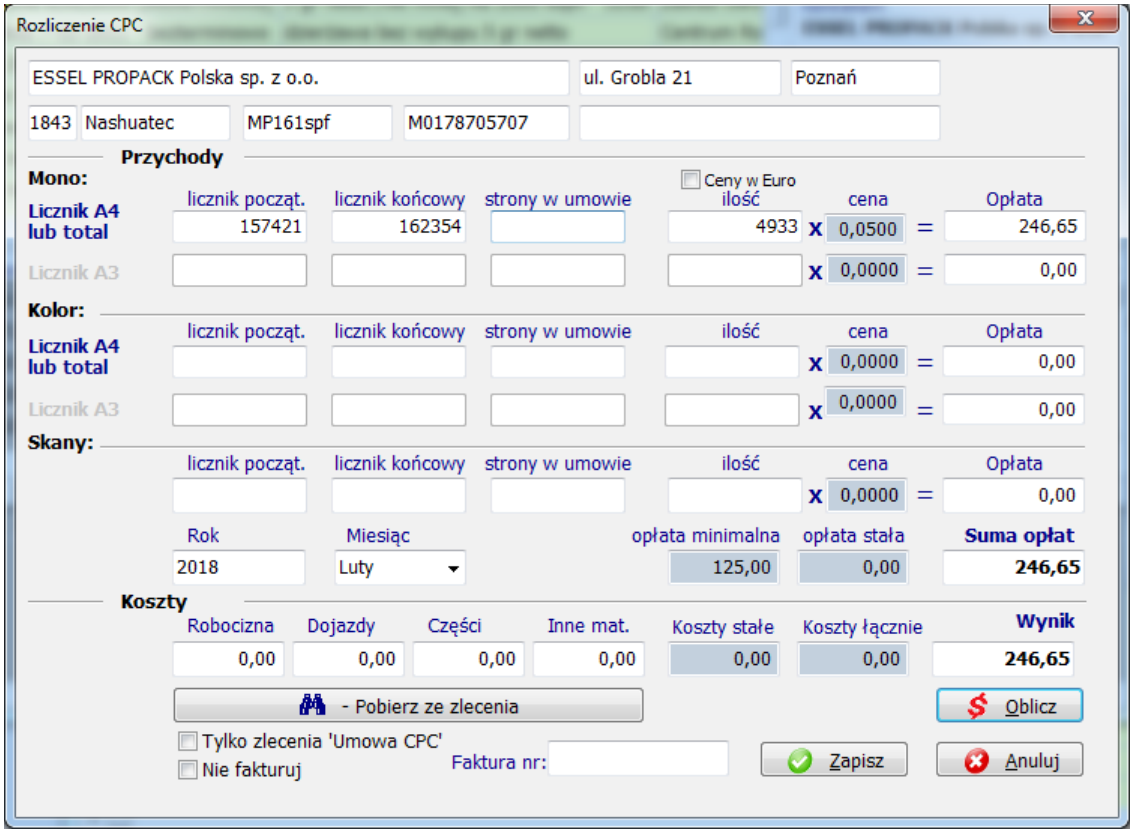
Po wprowadzeniu wszystkich danych kliknij „zapisz". Tak przygotowana umowa pozwoli na tworzenie rozliczeń CPC w poszczególnych miesiącach dla każdego z urządzeń osobno.

Rozliczanie umowy CPC

Aby wyświetlić tabelę rozliczeń CPC, na aktywnej tablicy umów wciśnij enter lub symbol W tabeli tej widoczne są pozycje rozliczeń za poszczególne miesiące.

Aby dodać nową należy na aktywnej tabeli wcisnąć klawisz Insert (Ins) lub kliknąć ikonę. Otworzy się wówczas okno edycji rozliczenia CPC. Do formularza zostaną automatycznie pobrane dane z ustaleń finansowych dla danego urządzenia takie jak opłata stała czy ustalony koszt strony. Jeśli istnieje jakiś wcześniejszy wpis CPC to zostanie pobrany ostatni stan licznika i wpisany jako licznik początkowy, jeżeli jego wartość była inna należy ją skorygować, jednak przy systematycznym wypełnianiu rozliczeń wartości będą poprawne. W polu „licznik końcowy" należy podać bieżącą wartość licznika – program automatycznie dokona obliczenia ilości wykonanych kopii i obliczy należność za nie. Jeżeli ustalono jakiś limit kopii zawartych w opłacie stałej wówczas ilość ta zostanie uwzględniona i odjęta od ilości wykonanej, jako wartość dodana będzie tylko nadwyżka ilości stron. Licznik końcowy musi posiadać większą wartość niż początkowy! Jeżeli ustalono opłatę minimalną, a ilość wykonanych stron pomnożona przez cenę będzie niższa, wówczas jako „Suma opłat" zostanie podana opłata minimalna. Jeśli dzierżawa dotyczy urządzenia kolorowego i opłata za stronę została

podana oddzielnie dla stron czarno - białych i oddzielnie dla kolorowych wówczas należy wprowadzić wartości liczników dla stron kolorowych, wysokość końcowej opłaty zostanie ustalona z uwzględnieniem zarówno stron mono jak i kolorowych.



Następną czynnością jest określenie roku i miesiąca którego dotyczy rozliczenie. Przy tworzeniu nowej pozycji program automatycznie wstawia bieżący rok oraz miesiąc. Jeśli rozliczenie dotyczy innego miesiąca, np. poprzedniego należy go skorygować.

Jeżeli w danym miesiącu zostały wykonane zlecenia dla danego urządzenia, a koszty poniesione zostały w nich zapisane wówczas można skorzystać z automatycznego pobierania danych. Wystarczy wcisnąć klawisz „Pobierz ze zlecenia”, zostaną pobrane sumy z pól Robocizna, Dojazdy, Części, Inne materiały ze wszystkich zleceń wykonanych w danym miesiącu. Dzięki tej operacji szybko i łatwo zostanie obliczony wynik finansowy dla danego miesiąca.

Ostatnią czynnością będzie wprowadzenie numeru faktury po jej wystawieniu aby w przyszłości mieć pewność, iż klient został obciążony należnością.

Jeżeli urządzeń w umowie jest więcej wówczas dla każdego urządzenia należy utworzyć pozycję rozliczenia CPC.

Aby ponownie edytować pozycje rozliczenia CPC kliknij symbol na Edycji w górnym pasku ikon, lub kliknij myszką dwukrotnie wybraną pozycję, lub na aktywnej tabeli rozliczeń wciśnij klawisz spacji.

Rentowność dzierżawy / umowy serwisowej urządzenia lub całej umowy obliczana jest automatycznie po każdorazowym wprowadzeniu nowego rozliczenia CPC lub jego edycji. W tabeli urządzeń pojawią się obliczone wartości poniesionych kosztów, uzyskanych przychodów oraz wyniku

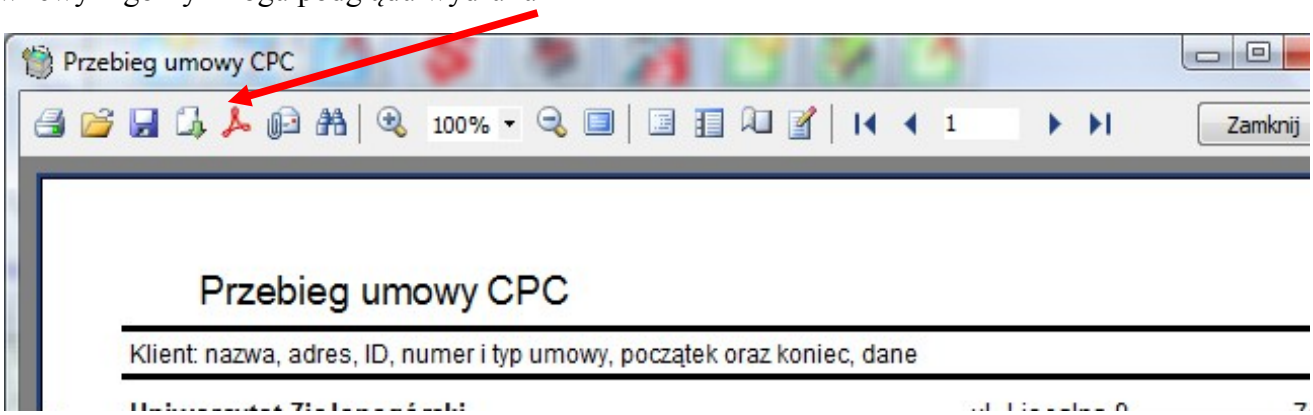
finansowego dla urządzenia. Natomiast w bocznym panelu pojawią się podobne informacje dla umowy. Jeżeli umowa oparta jest o wiele urządzeń, wówczas na wynik umowy mają wpływ wyniki ze wszystkich urządzeń zawartych w umowie.

Raporty umów CPC

Moduł ten umożliwia również wydruk raportów dotyczących umów i urządzeń w nich zawartych. Dostępne są następujące wydruki:

- lista umów CPC bez urządzeń – zawiera dane klienta, ID, nr i typ (opis) umowy, datę zawarcia i zakończenia, informację o kosztach, przychodach i wyniku finansowym,
- lista umów CPC wraz z urządzeniami których dotyczy – zawiera informacje jak wyżej oraz listę urządzeń zawartych w umowie wraz z ustaleniami finansowymi dla każdego z nich
- przebieg umowy CPC dla urządzenia – zawiera informacje jak wyżej dla wskazanej umowy oraz szczegółowy przebieg umowy dla wskazanego urządzenia,
- przebieg umowy CPC dla wszystkich urządzeń - zawiera informacje jak wyżej oraz przebieg umowy dla wszystkich urządzeń których umowa dotyczy.
- Zestawienie rozliczeń CPC dla wybranego miesiąca – zawiera kwoty którymi powinny zostać obciążeni klienci
- Zestawienie CPC z miesiąca dla wybranej umowy – zawiera zestawienie rozliczeń CPC dla wszystkich urządzeń danej umowy. Zestawienie to można załączać do faktury przesyłanej dla klienta.

Zastawienie takie można również wyeksportować do różnych formatów pliku klikając ikonę eksportu w lewym górnym rogu podglądu wydruku



Raporty

Raporty pozwalają na uzyskanie zbiorowych lub szczegółowych informacji na temat klienta, urządzenia lub technika serwisu. Są to informacje które w szczególnych przypadkach powinny być chronione aby nie dostały się w ręce osób nie powołanych. Dlatego każdy raport posiada własny atrybut dostępu w uprawnieniach użytkowników programu. Jeżeli nie istnieje taka potrzeba nie należy udostępniać możliwości generowania danego raportu dla użytkownika. Raporty te można wydrukować lub wyeksportować do pliku w formacie PDF, XLS, XML, ODT, RTF, HTML. Funkcja eksportu dostępna jest w raportach lub w każdym podglądzie wydruku.

Posiadane urządzenia przez klienta.

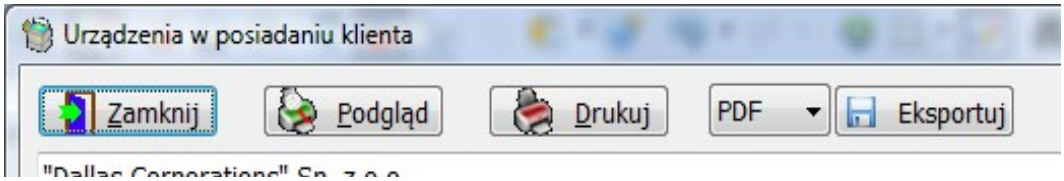
Raport ten pozwala na szybkie wyświetlenie oraz wydrukowanie listy urządzeń w posiadaniu klienta, które istnieją w bazie. Raport ten zawiera takie informacje jak:

- dane klienta: nazwa, adres, osoba do kontaktu, osoba obsługująca
- ilość urządzeń
- dane urządzeń: marka, model, numer fabryczny, ostatni licznik, data ostatniej wizyty, data instalacji, okres gwarancji, dodatkowe opcje urządzenia

Aby go wygenerować należy wskazać klienta którego ma on dotyczyć, a następnie:

- z menu „Klient” wybrać polecenie „Posiadane urządzenia”
- na wybranej pozycji w tabeli klienta wcisnąć prawy klawisz myszy, a następnie z menu kontekstowego wybrać pozycję „Posiadane urządzenia”
- wcisnąć klawisz funkcyjny F2

Każdy z w/w sposobów spowoduje wyświetlenie okna w którego górnej części wyświetlone będą dane klienta, w pozostałej części okna będzie widnieć tabela z pozycjami urządzeń, które istnieją w bazie. Raport ten można wydrukować lub wyeksportować do pliku w dostępnym formacie klikając odpowiednią ikonę.



Wykonane zlecenia / obroty u klienta.

Raport ten pozwala na szybkie wyświetlenie informacji na temat zleceń oraz ich kosztów jakie zostały wykonane w określonym czasie. Domyślnie zawsze jest przyjmowany okres trzech miesięcy wstecz liczony od dnia generowania np. jeśli będzie generowany 15 maja to będzie liczone 90 dni wstecz od tego dnia. Jeżeli w ciągu tego okresu nie zostało wykonane żadne zlecenie to lista będzie pusta, należy wówczas zmienić zakres daty i kliknąć klawisz akceptuj, aby raport został wygenerowany ponownie dla określonego zakresu czasu.

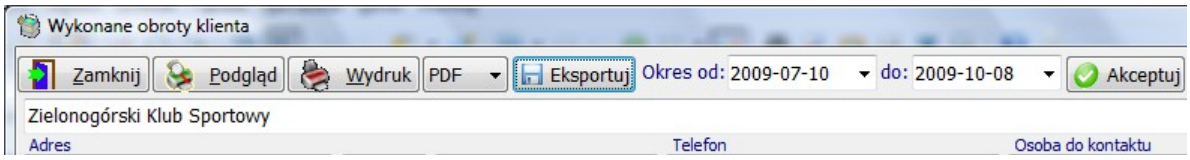
Raport ten zawiera takie informacje jak:

- dane klienta: nazwa, adres, osoba do kontaktu, osoba obsługująca
- dane zlecenia: nr zlecenia, data wykonania, wykonanie, podjęte czynności, koszty usługi: robocizna, dojazd, części, inne materiały, dane wykonawcy usługi
- dane urządzenia: marka, model, numer fabryczny
- podsumowanie: suma obrotu netto, ilość zleceń, poszczególne sumy kosztów robocizny, dojazdów, części, innych materiałów

Aby go wygenerować należy wskazać klienta którego ma on dotyczyć, a następnie:

- z menu „Klient” wybrać polecenie „Wykonane zlecenia / obroty”
- na wybranej pozycji w tabeli klienta wcisnąć prawy klawisz myszy, a następnie z menu kontekstowego wybrać pozycję „Wykonane zlecenia / obroty”
- wcisnąć klawisz funkcyjny F3

Każdy z w/w sposobów spowoduje wyświetlenie okna w którego górnej części wyświetlone będą dane klienta, w pozostałej części okna będzie widnieć tabela z pozycjami zleceń, które istnieją w bazie. Raport ten można wydrukować lub wyeksportować do pliku w dostępnym formacie klikając odpowiednią ikonę.

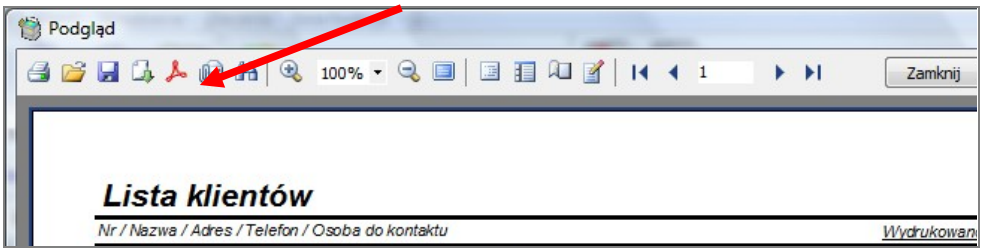


Lista klientów.

Program pozwala na wydrukowanie listy klientów w bazie. Sposób sortowania tejże listy zależny jest od sposobu sortowania klientów w tabeli głównej. Raport ten jest generowany w formie podglądu wydruku, który następnie możemy wydrukować w całości lub w części przez wybór konkretnych stron. Wyboru sposobu drukowania można dokonać w oknie ustawień wydruku klikając ikonę ustawień wydruku. Listę tę można również eksportować do pliku w różnych formatach.

Zastosowany sposób wyszukiwani daje również możliwość tworzenia grup klientów o wspólnej frazie w nazwie i drukowanie uzyskanej list. Jeżeli np. chcemy uzyskać listę banków posiadanych w bazie wystarczy, że w polu wyszukiwania po nazwie wpiszemy frazę „bank" wówczas zostanie wyświetlona lista wszystkich klientów, którzy w swojej nazwie zawarli frazę „bank".

Lista zwiera nazwę klienta oraz adres, osobę do kontaktu oraz numer telefonu. Zastawienie takie można również wyeksportować do różnych formatów pliku klikając ikonę eksportu w prawym górnym rogu podglądu wydruku



Historia pracy urządzenia.

Raport ten pozwala na analizę przebiegu pracy urządzenia na przestrzeni czasu. Aby taka historia powstała konieczne jest systematyczne wprowadzanie zleceń. Komfortowa sytuacja jest gdy dane urządzenie jest serwisowane od momentu zakupu przez klienta, wówczas jest to dokładne odzwierciedlenie jego pracy. W raporcie tym można również przeanalizować jakie części były już wymienione przy danej wartości licznika co pozwoli na łatwiejsze podejmowanie decyzji co do dalszych postępowań i ewentualnych wymian materiałów lub całego urządzenia. Raport pozwala również na analizę kosztów poniesionych podczas eksploatacji i serwisowania urządzenia. W przypadku urządzeń kopiujących i drukujących przeliczany jest koszt na jedną wykonaną stronę.

Raport zawiera następujące informacje:

- dane klienta: nr w bazie, nazwę, adres
- dane urządzenia: nr w bazie, markę, model, nr fabryczny, miejsce instalacji
- dane zlecenia: nr zlecenia, data wykonania, licznik, wykonawcę, listę wymienionych części, opis wykonania, uwagi, koszty usługi: robocizna, dojazdy, części, inne materiały
- podsumowanie: ilość wykonanych zleceń, suma nakładów, poszczególne sumy kosztów: robocizny, dojazdów, części, innych materiałów, średni koszt strony.

Aby go wygenerować należy wskazać urządzenie którego ma on dotyczyć, a następnie:

- z menu „Urządzenie” wybrać polecenie „Historia pracy urządzenia”
- na wybranej pozycji w tabeli urządzenia wcisnąć prawy klawisz myszy, a następnie z menu kontekstowego wybrać pozycję „Historia pracy”
- wcisnąć skrót klawiszowy Ctrl + H

Każdy z w/w sposobów spowoduje wyświetlenie okna w którego górnej części wyświetlone będą dane klienta oraz urządzenia, a w pozostałej części okna będzie widnieć tabela z pozycjami zleceń, które istnieją w bazie. Raport ten można wydrukować przez kliknięcie symbolu drukarki lub wyeksportować do wybranego formatu pliku. Drukowany raport może być w wersji skróconej przez zaznaczenie opcji „Wydruk skrócony”, wówczas będzie zawierał tylko dane klienta, urządzenia oraz podsumowanie, lub w wersji pełnej w której będą widnieć również informacje nt. wykonanych zleceń. Można również wybrać raport, który będzie zawierał listę wymienionych części i materiałów lub nie. Wyboru dokonuje się przez zaznaczenie opcji „Pokaż / drukuj wymienione części”. Jeżeli zostanie zaznaczona opcja „Sumuj wszystkie koszty” wówczas na ostateczny średni koszt strony będzie uwzględniał również „Inne materiały”, które nie koniecznie muszą być związane z eksploatacją urządzenia, a które zostały sprzedane przy okazji wykonywania zlecenia. Raport można również wydrukować bez widocznych kwot zaznaczając „Nie drukuj wartości zleceń”.

Zlecenia otwarte.

Raport zleceń otwartych to informacja o aktualne przyjętych zgłoszeniach. Pozwala on na kontrolowanie pracy jaka jeszcze nie została wykonana. Informacja o zleceniach otwartych dodatkowo pozwala kontrolować prace, które zostały z różnych przyczyn przesunięte na okresy późniejsze, dzięki czemu nie zostaną one pominięte lub zapomniane, co ujemnie może wpłynąć na wizerunek serwisu.
Raport zawiera następujące informacje:

- nr zlecenia
- zgłoszony problem
- informację o kliencie: nazwa, adres
- informację o urządzeniu: morka, model
- datę i godzinę przyjęcia zgłoszenia
- termin wykonania zlecenia
- zgłoszony problem
- rodzaj zlecenia i przyporządkowany technik

Aby wygenerować w/w raport należy:

- z menu „Zlecenia” wybrać polecenie „Zlecenia otwarte”
- Z menu kontekstowego tabeli zleceń wybrać „Zlecenia otwarte”
- wcisnąć klawisz funkcyjny F9

Każdy z wymienionych sposobów spowoduje wyświetlenie okna w którego górnej części będzie wyświetlona informacja o ilości zleceń otwartych, kliencie oraz urządzeniu na które jest wystawione wskazane zlecenie. W pozostałej części okna widnieć będzie lista zleceń. Raport ten można wydrukować przez kliknięcie symbolu drukarki lub wyeksportować do wybranego formatu pliku.

W raporcie tym poprzez kliknięcie na zleceniu prawym klawiszem myszy można również wprowadzać zmiany w zleceniu. W menu kontekstowym znajdują się następujące funkcje:

- Przydziel technikowi – jeżeli zlecenie zostało wydane technikowi wówczas można zlecenie przydzielić dla tego technika, dzięki tej operacji osoba zarządzająca serwisem będzie wiedziała która osoba jest odpowiedzialna za zlecenie.
- Zaznacz rozpoczęcie / zakończenie zlecenia – jeżeli kontrolowany jest czas rozpoczęcia i zakończenia pracy u klienta można wprowadzić godziny operacji.
- Zmień termin wizyty
- Edytuj zlecenie – z poziomu zleceń otwartych można przeprowadzić edycję zlecenia i zamknąć po wykonaniu.
- Drukuj lub eksportuj zlecenie do pliku – drukuje formularz wskazanego zlecenia.
- Wyślij zlecenie technikowi – pozwala na wysłanie zlecenia w formacie PDF na adres e-mail technika bezpośrednio z programu
- Usuń zlecenie – usuwa zlecenia jeśli zostało anulowane.

Zaplanowane wizyty.

Raport zaplanowanych wizyt to informacja, która pomaga planować pracę na dłuższe i krótsze okresy. Jest szczególnie przydatną wiadomością, jeżeli u danego klienta należy wykonywać pracę zgodnie z określonym harmonogramem, terminami lub przebiegami. Warunkiem uzyskiwania takiej informacji jest systematyczne wpisywanie dat kolejnych wizyt podczas edycji zleceń. Informacje o kolejnych wizytach są wpisywane w danych urządzeniach w polu „Następna wizyta”. Generowany raport zawsze podaje informację na 14 dni naprzód i wstecz. Datę można również wprowadzić samodzielnie na dowolne okresy.

Raport zawiera następujące informacje:

- ilość zaplanowanych wizyt
- informacje o kliencie: nazwa, adres, nr telefonu, osobę do kontaktu i obsługującą
- informacje o urządzeniu: marka, model, nr fabryczny, ostatni licznik, datę ostatniej wizyty, ostatnie zalecenia, miejsce postoju
- termin planowanej wizyty

Aby wygenerować raport należ:

- z menu „Urządzenia” wybrać polecenie „Zaplanowane wizyty”

- wcisnąć klawisz funkcyjny F10

Każdy z wymienionych sposobów spowoduje wyświetlenie okna w którego górnej części będzie wyświetlona informacja o okresie, ilości planowanych wizyt oraz kliencie dla którego jest planowana wizyta. W pozostałej części okna widnieć będzie lista urządzeń. Raport ten można wydrukować przez kliknięcie symbolu drukarki lub wyeksportować do wybranego formatu pliku.

Z poziomu tego raportu poprzez kliknięcie prawym klawiszem myszy na wybranym urządzeniu można wystawić zlecenie oraz je wydrukować, przeprowadzić edycję danych urządzenia w celu np. przesunięcia terminu planowanej wizyty lub usunąć termin planowanej wizyty. W przypadku usunięcia, urządzenie to nie będzie już pokazywane w owym raporcie do czasu aż ponownie zostanie zapisana w nim data planowanej wizyty. Możesz również wysłać do klienta wiadomość e-mail przypominająca o konieczności wykonania przeglądu okresowego.

Raport ten może być wyświetlany przy każdym uruchamianiu programu Menadżer Serwisu Ksero w celu sprawdzenia zaplanowanych wizyt. Aby tak się działo w ustawieniach programu należy zaznaczyć opcję „Pokazuj zaplanowane wizyty po starcie programu”.

Obrót serwisu / techników.

Raport o obrotach pozwala na wyliczenie wielkości obrotów poszczególnych techników oraz całego serwisu w zadanym przedziale czasowym. Warunkiem poprawności informacji jest regularne wpisywanie ich do wykonanych zleceń. Jeżeli jakieś informacje zostaną pominięte na poziomie zlecenia to nie będą uwzględnione one w raporcie. Raport dla poszczególnych serwisantów jest generowany na podstawie wpisu w tabeli techników oraz zleceniu jako osoba wykonująca zlecenie. Jeżeli jakiś technik nie zostanie zapisany w tabelę to nie będzie możliwe wygenerowanie dla niego raportu. Podczas generowania nowego raportu, jego okres domyślnie jest przyporządkowany na 30 dni wstecz. Można go dowolnie zmienić podając datę od i do której ma on dotyczyć. Po zaakceptowaniu okresu zostaną wyliczone poszczególne wartości z podziałem na zlecenia wykonane odpłatnie oraz te nie płatne. Raport będzie zawierał następujące informacje:

- okres raportowany
- imiona oraz nazwiska techników (informacje podane w konfiguracji)
- ilość wykonanych zleceń przez poszczególne osoby i/lub cały serwis
- wartość robocizny dla poszczególnych osób i/lub całego serwisu
- wartość dojazdów dla poszczególnych osób i/lub całego serwisu
- wartość części dla poszczególnych osób i/lub całego serwisu
- wartość innych materiałów dla poszczególnych osób i całego serwisu
- sumę dla poszczególnych osób i całego serwisu
- podsumowanie całego serwisu

Aby wygenerować raport należy:

- z menu „Inne funkcje” wybrać polecenie „Obroty serwisu / techników”
- wcisnąć klawisz funkcyjny F11

Każdy z wymienionych sposobów spowoduje wyświetlenie okna, w którym będą wyświetlone w/w informacja o obrotach. Raport ten można wydrukować przez kliknięcie symbolu drukarki lub wyeksportować do wybranego formatu pliku.

Raport można budować, a następnie zachować go do czasu aż zostanie skasowany. Budowa raportu polega na kolejnym zaznaczaniu technika lub całego serwisu oraz raportowanego okresu. Przykładowo jeśli chcemy wykonać raport pracy dla technika „Jan Kowalski” dla poszczególnych miesięcy w roku 2009 i sumę tych miesięcy to należy wykonać następujące czynności:

- zaznaczyć którego rodzaju zleceń raport ma dotyczyć,
- w panelu raportuj zaznaczyć „wybranych” i z listy rozwijanej „Technik” wybrać technika „Jan Kowalski”
- zaznaczyć zakres daty w „Okres od: 2009-01-01 do: 2009-01-31” a następnie klinąć „Akceptuj”
- w tabeli poniżej pojawi się rekord danych zawierające żądane dane
- następnie wybrać kolejny okres od pierwszego do ostatniego dnia następnego miesiąca i ponownie kliknąć „Akceptuj”, czynność tę należy powtórzyć dla kolejnych miesięcy
- po dokonaniu obliczeń wszystkich żądanych miesięcy należy zaznaczyć okres od pierwszego do ostatniego dnia raportowanego okresu np.: od: 2009-01-01 do: 2009-12-31 i kliknąć „Akceptuj”

W ten sposób uzyskamy raport, który będzie składał się z obliczeń dla poszczególnych miesięcy roku 2009 oraz podsumowania całego roku.

W jednym raporcie można zawrzeć różne okresy oraz różnych techników. Jeżeli chcemy budować raport od nowa należy go najpierw skasować przez kliknięcie „Skasuj', ale jeżeli chcemy usunąć tylko jedną pozycję raportu wówczas należy kliknąć ją prawym klawiszem myszy i z menu kontekstowego wybrać „Usuń wybraną pozycję”.

Wszystkie urządzenia.

Raport ten wyświetla wszystkie urządzenia jakie zapisane są w bazie danych. Pozwala on na pełen przegląd bazy urządzeń i analizę pod różnym kątem. Raport ten może być przydatny w sytuacji, kiedy użytkownik chce sprawdzić ile oraz jakie urządzenia znajdują się w bazie.

Aby otworzyć raport należy:

- z menu „Urządzenia” wybrać polecenie „Wszystkie urządzenia”
- na tablicy urządzeń kliknąć prawym klawiszem myszy, a następnie z menu kontekstowego wybrać polecenie „Wszystkie urządzenia”
- wciskamy skrót klawiszowy Ctrl + W

Każdy z wymienionych sposobów spowoduje wyświetlenie okna, w którym będą wyświetlone w/w informacja o urządzeniach. Raport ten można wydrukować przez kliknięcie symbolu drukarki lub wyeksportować do wybranego formatu pliku.

Urządzenia można sortować według każdej kolumny jaka znajduje się w tabeli, wystarczy kliknąć tytuł kolumny aby zmienić sposób sortowania.

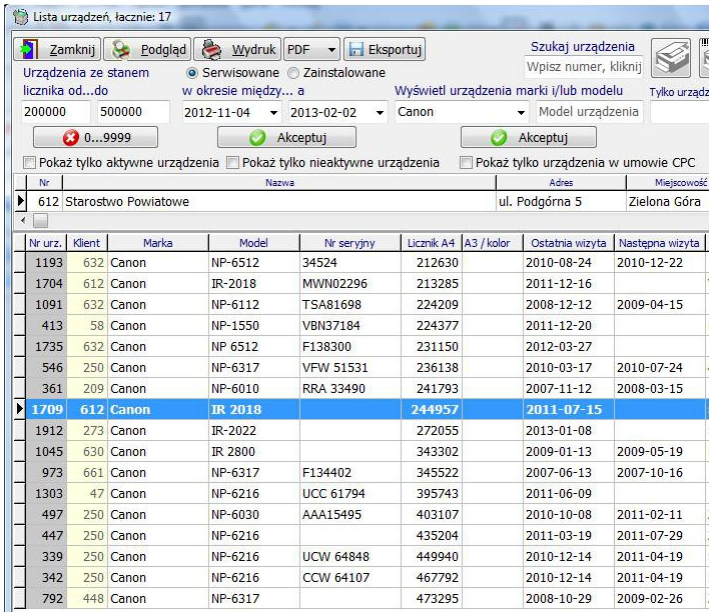
W górnej części okna wyświetlana jest informacja o właścicielu urządzenia, które zmienia się w zależności od wskazanego urządzenia.

Dodatkowo można wyszukiwać urządzenia po jego numerze w bazie oraz numerze fabrycznym. Następną możliwością jest wyświetlenie tylko urządzeń danej marki lub konkretnego modelu. Jeżeli w którejś pozycji w bazie nastąpiła pomyłka podczas wpisywania nazwy marki i/lub modelu to urządzenie zostanie pominięte.

Raport umożliwia wyświetlanie urządzeń wg różnych kryteriów:

- tylko aktywne lub nieaktywne urządzenia
- urządzenia w umowie CPC
- urządzenia wybranej marki i modelu – lista marek oparta jest o urządzenia w bazie danych
- urządzenia zainstalowane lub serwisowane w wybranym przedziale czasu
- urządzenia z określonym stanem licznika
- urządzenia przypisane konkretnym technikom serwisu

W raporcie tym można również dokonywać edycji urządzenia.



Dla przykładu możemy zrobić zestawienie urządzeń Canon, których stan licznika zawiera się w przedziale między 200 a 500 tyś stron. Należy:

- wybrać markę Canon z listy marek i kliknąć „Akceptuj”
- w polach licznik od..do wpisać wartość 200000 oraz 500000 i kliknąć „Akceptuj”.

Zostanie wyświetlona lista urządzeń, które spełniają zadane kryteria. Taki raport może posłużyć również handlowcom, jako typowanie potencjalnych klientów na zakup nowego urządzenia.

Wszystkie zlecenia.

Raport ten wyświetla wszystkie zlecenia, jakie istnieją w bazie zleceń. Pozwala na ich pełen przegląd. Domyślnie po otwarciu raportu wyświetlane są zlecenia z ostatnich trzech miesięcy od dnia generowania. Okres ten można dowolnie zmienić przez wprowadzenie zakresu daty którego ma

dotyczyć. Podczas wyboru okresu następuje przeliczenie wartości wykonanych zleceń, ich ilości oraz sumowanie poszczególnych wartości. W raporcie tym można również filtrować informację i wyświetlić zlecenia tylko dla określonego wykonawcy przez jego wybranie i potwierdzenie klawiszem „Akceptuj”. Nastąpi wówczas przeliczenie wartości zleceń dla danego technika w wybranym okresie czasu.

Aby otworzyć ten raport należy:

- z menu „Zlecenia” wybrać polecenie „Wszystkie zlecenia”
- na tablicy zleceń kliknąć prawym klawiszem mysz, a następnie z menu kontekstowego wybrać polecenie „Wszystkie zlecenia”
- wcisnąć klawisz funkcyjny F12

Każdy z wymienionych sposobów spowoduje wyświetlenie okna w którego górnej części wyświetlone będą informacje o kliencie u którego było wykonane zlecenie, podsumowanie zakresu zleceń, w środkowej części tabela z listą zleceń, a dolnej informacje nt. szczegółów wykonania wskazanego zlecenia. Zmiana wskazywanego zlecenia w tablicy spowoduje zmianę wyświetlanych informacji w górnej i dolnej części okna.

Raport ten można wydrukować przez kliknięcie symbolu drukarki lub wyeksportować do wybranego do formatu pliku.

FAQ – najczęściej zadawane pytania.

1. Ilu stanowiskowa jest licencja?

Są dwa rodzaje licencji:

- jednostanowiskowa - umożliwia pracę na jednym, lokalnym komputerze,
- wielostanowiskowa - umożliwia prace na wielu komputerach w sieci lokalnej oraz przez Internet.

Przy zakupie jednej licencji użytkownik ma prawo do instalacji programu na dowolnej ilości komputerów w ramach jednej firmy. Jeżeli jednak firma posiada oddziały lub filie, to te powinny mieć osobną licencję.

2. Czy są jakieś ograniczenia w czasie licencji?

Nie, licencja nie jest ograniczona czasowo. Użytkownik może pracować na programie bez żadnych ograniczeń. Aktualizacje dostępne są w zależności od rodzaju kupionej licencji. Wersja aktualizacji dożywotnia, pozwala na aktualizację programu bez ograniczeń.

3. Jaka jest maksymalna ilość klientów i urządzeń?

Nie ma ograniczeń w bazie klientów i urządzeń (za wyjątkiem wersji DEMO). Jedynym ogeniem może być pojemność bazy typu Paradox7. Na obecną chwilę kilkadziesiąt tysięcy pozycji to nie jest problem. Baza pracuje poprawnie, lecz przeszukiwanie i analiza takiej bazy może trwać nieco dłużej.

4. **Czy program pracuje w sieci?**

Tak, program może pracować w sieci. Serwer Firebird może zostać zainstalowany na dowolnym komputerze w sieci pracującym na systemie Windows NT, 2000, 2003, XP, Vista Linux, Solaris, MacOSX i inne wspierane przez Firebird (nie trzeba instalować programu), a program zainstalować na komputerach roboczych. Następnie wystarczy ustawić połączenie Sieciowe TCP/IP, ścieżkę do katalogu z danymi i kilku użytkowników na raz może pracować.

Uwaga: Licencja jednostanowiskowa nie pozwala na pracę w sieci.

5. Jaka jest maksymalna ilość stanowisk?

Nie ma ograniczeń w ilości stanowisk. Program był testowany na 10-ciu stanowiskach w jednym czasie i nie wykazywał niestabilności w czasie pracy.

6. Czy można tworzyć historię maszyn?

Tak, jest to jedno z głównych zadań tego programu. Służy do tego raport "Historia pracy", który zawiera takie informacje jak:

- daty wykonanych zleceń wraz ze stanami liczników
- wykonane czynności
- wymienione części
- koszty poszczególnych usług
- - suma kosztów wykonanych usług

7. Czy można automatycznie wyliczyć średni koszt kopii

Tak, program automatycznie wylicza średni koszt jednej kopii dla urządzenia. Informacja ta jest wyliczana na podstawie sumy wszystkich kosztów usług podzielonych przez aktualny stan licznika kopiarki.

8. Czy program pracuje w środowisku Linux

Tak. Menadżer Serwisu Ksero był testowany na systemach Linux Debian oraz OpenSuse. Jednak do uruchomienia programu jest niezbędna emulacja Wine. Program pracuje stabilnie, lecz niektóre funkcje mogą być nie dostępne, np. eksport dokumentów do formatu PDF.

9. Czy system umożliwia obsługę wielu magazynów

Program umożliwia obsługą do 5 magazynów. Pozwala to stworzyć magazyny zamiejscowe, dla serwisantów czy handlowców. Dzięki temu mamy lepszą wiedzę na temat towarów które są na stanie firmy ale poza magazynem głównym. Dokument MM – przesunięcie między-magazynowe umożliwia przesuwanie towarów. Sprzedaży można dokonywać z kilku magazynów jednocześnie, na wydruku faktury można ujawnić z którego magazynu towar został sprzedany (Ustawienia globalne). Podobnie dotyczy to dokumentów PZ, RW i WZ – operacje można przeprowadzać na wielu magazynach jednocześnie. Ułatwi to wprowadzania towarów na magazyny zakupionych na podstawie jednej faktury.

Umowa licencyjna

UMOWA LICENCYJNA UŻYTKOWNIKA PROGRAMU MENEDŻER SERWISU

WAŻNE - PRZECZYTAĆ DOKŁADNIE:

Niniejsza umowa licencyjna użytkownika programu Menadżer Serwisu Ksero (zwana dalej "Umową Licencyjną") stanowi prawnie wiążącą umowę pomiędzy osobą fizyczną lub prawną ("Licencjobiorcą") i autorem programu w osobie:

Krzysztof Pietras
krzysztof@serwisoft.pl

reprezentowanym przez dystrybutora firmę:

Serwisoft Krzysztof Pietras
ul. M. Konopnickiej 11/1
65-001 Zielona Góra

Przedmiotem Umowy Licencyjnej jest program komputerowy Menedżer Serwisu (zwane dalej OPROGRAMOWANIEM). OPROGRAMOWANIE obejmuje oprogramowanie komputerowe i dokumenty jego dotyczące. W skład OPROGRAMOWANIA wchodzą także programy konfiguracyjne, uaktualnienia i uzupełnienia oryginalnego OPROGRAMOWANIA dostarczonego Licencjobiorcy przez autora. Poprzez instalację OPROGRAMOWANIA, Licencjobiorca zgadza się przestrzegać postanowień niniejszej Umowy Licencyjnej. Jeśli Licencjobiorca nie zgadza się przestrzegać postanowień Umowy Licencyjnej, nie ma on prawa do instalowania lub używania OPROGRAMOWANIA.

Niniejszy program stanowi własność autora i podlega ochronie na mocy ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz umów międzynarodowych.

Dekompilowanie lub modyfikowanie OPROGRAMOWANIA lub jakiejkolwiek jego części oraz rozpowszechnianie bez upoważnienia jest zabronione i może spowodować pociągniecie do odpowiedzialności cywilnej lub karnej.

Autor nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody mogące powstać w wyniku użytkowania OPROGRAMOWANIA.

Użytkownik ma prawo do zainstalowania dowolnej ilość kopii programu w ramach jednej firmy przy czym, jeżeli firma posiada oddziały lub filie, to każdy oddział powinien posiadać własną, osobną licencję na program.