



SIMPLE



PRZEWODNIK

administradora i użytkownika
systemu SYROP

SPIS TREŚCI

1.	WSTĘP	2
2.	FUNKCJE DOSTĘPNE DLA KLIENTA	2
2.1.	Menu SYROPA	2
2.2.	Nowe zgłoszenie problemu	2
2.3.	Moje zapytania.....	9
2.4.	Użytkownik	14
2.4.1.	Moje ustawienia	14
2.4.2.	Moje ankiety	15
2.4.3.	Ustawienia firmy	15
2.4.4.	Pobieranie wersji instalacyjnych oprogramowania	16
2.5.	Administracja	17

1. WSTĘP

SYROP pełni rolę podstawowego kanału komunikacji między klientami, pracownikami SIMPLE S.A., partnerami, testerami i podwykonawcami.

Każdy użytkownik SYROPA ma przypisaną co najmniej jedną z ról: klient, pracownik, podwykonawca, partner, tester.

Sposób wykorzystania SYROPA będzie przedstawiony w kontekście każdej z ról osobno.

2. FUNKCJE DOSTĘPNE DLA KLIENTA

2.1. Menu SYROPA



Rys. 1.1 Menu główne SYROPA. Funkcje dostępne dla klientów

Polecenia dostępne w menu mają postać linków tekstowych w kolorze niebieskim. W dalszej części jest opis działania poszczególnych funkcji:

2.2. Nowe zgłoszenie problemu

Jeśli użytkownik o statusie „klient” reprezentuje więcej niż jedną firmę, musi najpierw wybrać z listy firmę, dla której będzie utworzone zgłoszenie (rys. 1.2).

System rozwiązywania problemów **SIMPLE**

Zgłaszanie problemów oraz zamawianie usług

Wybierz kontrahenta w imieniu którego chcesz zgłosić problem:

Ident.kontrahenta	Nazwa	Miejscowość
HALS_JK	"HALS" Jerzy Kulis	Warszawa
SimpleZI	SIMPLE S.A. - Zakład Informatyki	Warszawa
SimpleDabG	SIMPLE Sp. z o.o.	Dąbrowa Górnicza

Zgłoszenia

[Nowe zgłoszenie problemu](#)

Znajdź zglosz. #

[Wszystkie zgłoszenia](#)

[Strona główna](#)

Moje zapytania

[Moje aktywne zgłoszenia](#)

[Moje zgłoszenia](#)

Użytkownik

[Moje ustawienia](#)

[Moje ankiety](#)

[Ustawienia firmy](#)

Wyloouir: hals@halsnet.pl

Raporty

Rys.1.2 Wybór kontrahenta

W kolejnym kroku pojawi się ekran wyboru produktu lub usługi (**rys.1.3**):

Na formularzu są dostępne dwie tabele:

1. tabela produktów licencjonowanych,
2. tabela usług związanych z produktami.

Tabela produktów licencjonowanych podlegających opiece lub gwarancji zawiera informacje o wszystkich produktach na których użytkowanie SIMPLE udzieliło licencji. Przy czym zgłaszanie problemów jest możliwe przez kliknięcie linku oznaczającego symbol produktu. Link jest aktywny, o ile nie minął termin ważności abonamentu i data ważności gwarancji. Z tabeli można się również dowiedzieć jakiemu rodzajowi opieki podlega dany produkt oraz który dział Simple zajmuje się obsługą tego rodzaju zgłoszeń .



Rys. 1.3 Nowe zgłoszenie problemu: formularz dla klienta

Jeśli klient ma problem dotyczący produktu, którego nie dotyczy aktualna opieka serwisowa lub gwarancyjna, może zamówić usługę wybierając link z listy dostępnych usług. Obsługę tego rodzaju zgłoszeń w SIMPLE S.A. prowadzi Dział Usług (klient@simple.com.pl).



Jeśli kontrahent nie ma aktualnej opieki na żaden produkt, w tabeli produktów pojawi się tylko napis: „**Brak produktów podlegających opiece lub gwarancji**” (rys.1.4).

Rys. 1.4 Brak produktów podlegających opiece serwisowej

Po wybraniu produktu/usługi pojawia się formularz zgłoszenia jak na rys.1.5. Jeśli zgłoszenie dotyczy produktu z grupy „ERP” należy najpierw wybrać z listy wersję produktu, której dotyczy zgłoszenie. Po wybraniu wersji wypełnia się lista aktualizacji, z

której należy wybrać właściwy numer aktualizacji zainstalowanej dla danej wersji. Należy również określić moduł z listy, której pozycje odpowiadają poszczególnym funkcjonalnościom systemu SIMPLE.ERP.



UWAGA!:

Numer wersji i aktualizacji dla SIMPLE.ERP można odczytać po uruchomieniu z menu: **Pomoc->Informacje**. Pojawi się okienko jak na **rys.1.6**.

Kolejne pole wyboru to **Rodzaj zgłoszenia (tab.1.1)**:

Rodzaj	Dodatkowy opis
błąd	Zgłoszenie błędu
upgrade	Zlecenie wykonania upgrade. Do wykorzystania, jeśli usługa wykupiona w umowie OS
aktualizacja	Zlecenie wgrania aktualizacji. Do wykorzystania, jeśli usługa wykupiona w umowie OS
audyt	Zlecenie wykonania audytu. Do wykorzystania, jeśli usługa wykupiona w umowie OS
rozszerzenie	Propozycja nowej funkcjonalności, nie dotyczy umów OS
zamówienie	Zamówienie usługi płatnej
wydajność	Zgłoszenie problemu z wydajnością
helpdesk	Konsultacje wykupione w ramach umów OS

Tab.1.1 Rodzaje zgłoszeń

Rys.1.5 Edycja nowego zgłoszenia



Rys. 1.6 Informacje o produkcie SIMPLE.ERP

Jeśli z listy rodzajów zgłoszeń wybrano błąd, można również wybrać **stopień ważności zgłoszenia**.

Tabela nr 1.2 wyjaśnia znaczenie poszczególnych wartości na liście:

blokujący	Błąd uniemożliwia uruchomienie programu, nawet w celach diagnostycznych
krytyczny	Przerywa prace aplikacji, uszkadza lub niszczy dane, zużywa całą pamięć, blokuje wykonanie czynności biznesowych
ważny	Duża utrata funkcjonalności, duże utrudnienie czynności biznesowych
normalny	Problemy związane z działaniem aplikacji możliwe do usunięcia w standardowym trybie
mało ważny	Niewielka utrata funkcjonalności lub inny problem łatwy do obejścia
trywialny	kosmetyczny problem, np. błąd literowy lub źle rozmieszczony tekst.

Tab. 1.2 Ważność zgłoszeń

Pole **Kopia do** pozwala określić listę e-maili użytkowników SYROPA, którzy będą otrzymywać powiadomienia e-mailem o istotnych zdarzeniach podczas obsługi tego zgłoszenia. Listę e-maili rozdziela się przecinkiem, np. email1@abc.pl, email2@wp.pl.

Pole **Adresaci powiadomień zewnętrzni** pozwala określić listę osób otrzymujących powiadomienia o obsłudze zgłoszenia, przy czym osoby te **nie muszą być użytkownikami SYROPA**. To znaczy – nie muszą mieć w Syropie konta użytkownika.

Nagłówek to tytuł zgłoszenia, w którym należy w krótki sposób opisać istotę zgłaszanego problemu.

Opis może być dowolnej długości tekstem, w którym należy opisać wszelkie okoliczności mogące ułatwić konsultantowi SIMPLE odtworzenie problemu na bazie testowej, w szczególności podać sekwencje zdarzeń prowadzących do wystąpienia błędu. W opisie **należy posługiwać się terminologią**, czyli **nazwami funkcjonalności i opcji występującymi w programie**.



Rys.1.7 Zapis zgłoszenia

Po zapisaniu zgłoszenia w bazie za pomocą przycisku **Zapisz**, można wrócić do edycji zgłoszenia, uzupełnić opisy lub dodać załączniki pomocne w określeniu i rozwiązaniu problemu (rys.1.7). Załącznikami mogą być dowolne pliki w postaci dokumentów lub obrazków, np. zrzuty ekranu. Wielkość załącznika nie może przekraczać 10 MB.

Sposób dodawania załącznika ilustrują **rys.1.8 i 1.9**.



Rys.1.8 Dodawanie załącznika na formularzu edycji zgłoszenia

Rys. 1.9 Formularz opisu załączników do zgłoszenia

W przypadku, jeśli użytkownik posługuje się przeglądarką zgodną z **HTML5**, może jednocześnie dodać wiele załączników. Na formularzu **rys.1.9** pojawia się wtedy odpowiednia liczba pól do opisu ich zawartości. **Internet Explorer** w wersjach starszych niż **11** nie udostępnia metody dołączania wielu plików naraz.

Stan realizacji zgłoszenia jest określony przez różne parametry. Podstawowym z nich jest status.

Nr	Etap przetwarzania zgłoszenia	Status
1	Nowe zgłoszenie czekające na obsługę. Pierwszy wpis osoby rozwiązującej problem wyznacza czas reakcji uwidoczniiony na formularzu zgłoszenia	NOWE
2	Osoba rozwiązująca zgłoszenie zajęła się zgłoszonym problemem.	PRZYDZIELONE
3	Nastąpiła zmiana osoby rozwiązującej problem	PRZEKAZANE
4	Praca na rozwiązaniem problemu wstrzymana, czeka na dodatkowe informacje od zgłaszającego	WSTRZYMANE
5	Problem wymaga zmian w oprogramowaniu i został przekazany do Działu Produkcji	W_PRODUKCJI
6	Dział Produkcji zakończył prace programistyczne, zaczyna się wdrożenie rozwiązania u klienta	WYPRODUKOWANO
7	Zgłoszony problem został rozwiązany i czeka na weryfikację użytkownika (klienta)	ROZWIĄZANE
8	Użytkownik potwierdził rozwiązanie problemu	ZWERYFIKOWANE
9	Zgłoszenie zostaje zamknięte i przekazane do archiwum. Żadne zmiany w zgłoszeniu nie są możliwe	ZAMKNIĘTE

10	Jeśli pojawią się nowe okoliczności, które skłaniają do ponownego zajęcia się rozwiązaniem problemem, zgłoszenie zostaje uaktywnione	OTWARTE_PONOWNIE
----	--	------------------

Tab. 1.3 Statusy zgłoszeń

Do statusu „**ROZWIĄZANE**” dołącza się sposób rozwiązania problemu. Informuje o tym wartość pola „**Rozwiązanie**”. Dopuszcza się takie wartości jak w **tab.1.4**.

NAPRAWIONE	Problem został rozwiązany zgodnie z potrzebami
TO_NIE_BŁĄD	Źródłem problemu nie jest błąd w oprogramowaniu
WYKONANIE_NIE_PLANOWANE	Zgłoszony problem nie będzie rozwiązany w przewidywanej przyszłości (nie dotyczy błędów)
W_KOLEJNEJ_WERSJI	Problem będzie rozwiązany w kolejnej wersji oprogramowania, która się pojawi (nie dotyczy błędów)
POWTARZAJĄCE	Problem jest powtórzeniem już zgłoszonego problemu. Numer oryginalnego zgłoszenia jest wpisany w zgłoszeniu, które jest POWTARZAJĄCE
BRAK_INFORMACJI	Zgłoszenie zostało zamknięte, ponieważ nie udało się powtórzyć wystąpienia zgłoszonego błędu. Błąd nie został potwierdzony.

Tab. 1.4 Rodzaje rozwiązań

2.3. Moje zapytania

Każdy użytkownik SYROPA ma na stałe w menu dwa zapytania dające w wyniku listy zgłoszeń:

1. Moje aktywne zgłoszenia
2. Moje zgłoszenia.

Moje aktywne zgłoszenia daje listę wszystkich zgłoszeń firm, w których aktualny użytkownik jest zgłaszającym lub wykonawcą, o statusie NOWE, PRZYDZIELONE, PRZEKAZANE, OCZEKUJĄCE, W_PRODUKCJI, WYPRODUKOWANE i OTWARTE_PONOWNIE.

Moje zgłoszenia daje listę wszystkich zgłoszeń danej firmy, w których aktualny użytkownik jest zgłaszającym lub wykonawcą, niezależnie od statusu.

Większe możliwości wyszukiwania zgłoszeń ma opcja menu **Wszystkie zgłoszenia**.

Po uruchomieniu tej funkcji pojawia się formularz, na którym można przez odpowiednie wypełnienie pól ustawić dowolny filtr na listę wszystkich zgłoszeń należących do danej firmy.

Zapytanie sformułowanie przez wypełnienie pól filtra danych można zapamiętać pod dowolną nazwą, a nawet dodać do menu SYROP „**Moje zapytania**” i uruchamiać jako zestawienie danych jednym kliknięciem myszy.

Poniżej opisano znaczenie i sposób użycia standardowych pól formularza.

Rys. 1.10 Obsługa filtra wyszukiwania zgłoszeń

Pola **Status**, **Rozwiązanie**, **Priorytet**, **Rodzaj błędu**, **Ważność błędu** obsługiwane są przez listy typu „**multiselect**”, na których można wybrać wiele wartości przy wciśniętym klawiszu **Ctrl**.

Należy zwrócić uwagę, że tylko trzy wartości statusów (**RESOLVED**, **VERIFIED**, **CLOSED**) można łączyć z wartościami listy rozwiązań. Dla pozostałych statusów rozwiązania nie mają ustawionej wartości.

Rys. 1.11 Obsługa filtra wyszukiwania danych – użytkownik

Pola **Użytkownik1**, **Użytkownik2** pozwalają wyszukać zgłoszenia, w których jeden lub dwóch użytkowników ma przypisane jedną lub wiele ról, takich jak zgłaszający, wykonawca, kontroler jakości, otrzymujący powiadomienia (CC), lub jest autorem komentarza do zgłoszenia.

W polu e-mail można wpisać e-mail lub jego część, która będzie tekstem służącym do wyszukania listy użytkowników, których loginy spełniają warunek określony w polu wyboru określonym tytułem **Dopasuj jako**.

Tekst wpisany w pole e-mail może być m.in. wyrażeniem regularnym (wyr. regularne) lub zaprzeczeniem wyrażenia regularnego (oprócz wyr. regularnego). Reguły tworzenia wyrażeń regularnych wykraczają poza zakres niniejszej dokumentacji. Szczegóły można znaleźć w Internecie i w licznych publikacjach.

Rys. 1.12 Obsługa filtra wyszukiwania danych

Kolejne pole na filtrze pokazuje **rys. 1.12**. Można zdefiniować listę numerów zgłoszeń oddzielonych przecinkami (np. 12500, 13000, 35000) z których filtr wyszukiwania wybierze tylko te, w których było cokolwiek zmienione w ciągu ostatnich X dni, których liczbę definiuje użytkownik. Zmieniając wybór „**tylko**” na „**pomiń**” można tym warunkiem wykluczyć z ogólnej listy zgłoszeń wybrane zgłoszenia zmienione w zdefiniowanym okresie czasu.



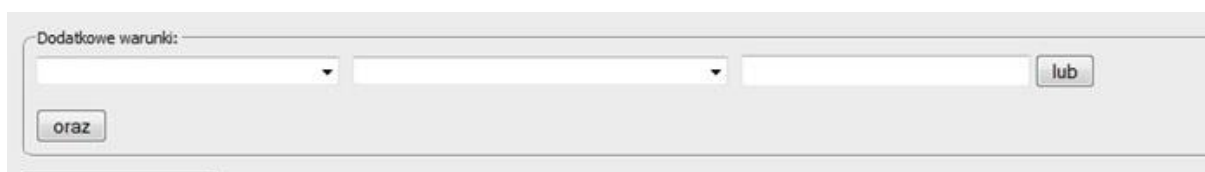
Rys. 1.13 Filtr wyszukiwania zmienionych pól w zgłoszeniu

Rys. 1.13 pokazuje możliwość wyboru takich zgłoszeń, w których wartość jednego lub więcej pól danych dostępnych w edycji zgłoszenia, została zmieniona w określonym zakresie czasu.



Rys. 1.14 Wyszukiwanie zgłoszeń zawierających określone teksty lub wyrazy

Rys. 1.14 pokazuje możliwość wyszukiwania zgłoszeń, które w polach Nagłówek, Słowa kluczowe lub w komentarzach zawiera wskazany tekst, albo jedno lub wszystkie słowa (występujące gdziekolwiek w tekście danego pola), lub wskazany tekst może być wyrażeniem regularnym (lub zaprzeczeniem wyrażenia regularnego) dopasowywanym do zawartości przeszukiwanych pól w zgłoszeniach.



Rys. 1.15 Tworzenie dodatkowych warunków logicznych w zapytaniu

Rys. 1.15 pokazuje możliwość tworzenia dodatkowych warunków logicznych dodawanych według reguły: **(war.1 lub war.2 lub itd.)** oraz **(war.3 lub war.4 lub itd.)** oraz itd.

Każdy warunek składa się z wyboru nazwy pola, wyboru sposobu porównania wartości oraz pola do wpisania wartości.

Spośród wartości do wyboru sposobu porównania wyjaśnienia wymagają następujące pozycje:

- ❖ „**zmienione przed**” – w pole wartości należy wpisać datę. Warunek oznacza: pole, którego wartość zmieniono przed wpisaniem daty.
- ❖ „**zmienione po**” – w polu wartości powinna być data. Warunek oznacza: pole, którego wartość została zmieniona po wpisaniu daty.
- ❖ „**zmienione na**” – w polu wartość powinna być wpisana wartość pola, która była kiedykolwiek przypisana do pola w wyniku zmiany
- ❖ „**zmienione przez**” – w polu wartość powinien być wpisany email (login) użytkownika, który kiedykolwiek w danym zgłoszeniu zmienił wartość tego pola.

Sformułowane zgodnie z opisanymi powyżej regułami zapytanie można następnie wykonać lub zapamiętać zgodnie z **rys. 1.16**

Rys. 1.16 Działania na danych wpisanych do formularza wyszukiwania zgłoszeń

Po wypełnieniu wybranych pól formularza można zapytanie wykonać naciskając klawisz **Wykonaj zapytanie**. Można również wypełniony formularz zapamiętać w celu późniejszego wykorzystania. W tym celu należy wybrać z listy akcję „**Zapisz zawartość formularza pod nazwą**”, wpisać unikalną nazwę dla zapytania i nacisnąć klawisz Wykonaj akcję. W wyniku na liście zapamiętanych zapytań pojawi się nowe zapytanie o wybranej nazwie. Jeśli wybrana nazwa była wcześniej wykorzystana (była na liście zdefiniowanych zapytań) poprzednia wartość zapytania będzie nadpisana nową zawartością formularza.

Z listy zdefiniowanych można wybrać dowolne zapytanie i wykonać akcję „**Wczytaj wybrane zapytanie**”. W wyniku formularz wyboru danych zostanie wypełniony danymi pobranymi z wybranego zapytania. Zapytania znajdujące się na liście można również usuwać z bazy lub skopiować pod inną nazwą.

Wybrane zapytania istniejące w bazie można dodać jako nowe pozycje do menu „**Moje zapytania**”. Robi się to za pomocą funkcji menu „**Moje ustawienia => Ustawienia menu**” zgodnie z **rys. 1.17**.



Rys.1.17 Wstawianie zdefiniowanego zapytania do menu SYROPA

Jeśli użytkownik wybierze dla danego zapytania opcję „na każdej stronie” i potwierdzi klawiszem **Akceptuj**, zapytanie zostanie wstawione do menu jako kolejna pozycja i od tej pory zapytanie można wykonywać jednym kliknięciem myszy.

Lista zgłoszeń

Domyślnie lista wybranych zgłoszeń zawiera kolumny jak na **rys.1.18**. W **tabeli 1.5** opisano znaczenie poszczególnych kolumn na liście zgłoszeń.

Lista zgłoszeń										
Mon Feb 4 15:06:27 CET 2013										
Numer zgłoszenia	Rodzaj zgłoszenia	Ważność zgłoszenia	Priorytet	Otwarte	Właściciel	Kontrahent	Status	Rozwiązanie	Produkt	Temat zgłoszenia
52416	błąd	normalny	-	2011-03-01	jsu@simple.com.pl	HALS_K	RESOLV	FIXED	{ERP}FK (\$	tttttttttttttt
52417	błąd	normalny	-	2011-03-01	jsu@simple.com.pl	HALS_K	RESOLV	FIXED	{ERP}FK (\$	dr
52419	błąd	normalny	-	2011-03-01	jsu@simple.com.pl	HALS_K	RESOLV	FIXED	{ERP}FK (\$	yyy
52445	błąd	malo wazny	-	2011-03-01	bgr@simple.com.pl	HALS_K	VERIFI	INVAL	{ERP}FK (\$	weryfikacja zgloszenia #51776
52447	błąd	malo wazny	-	2011-03-01	bgr@simple.com.pl	HALS_K	VERIFI	INVAL	{ERP}FK (\$	weryfikacja zgloszenia #51776
54797	uwaga	normalny	-	2011-06-03	mpl@simple.com.pl	HALS_K	RESOLV	INVAL	{ERP}FK (\$	TEST
54798	uwaga	normalny	-	2011-06-03	ani@simple.com.pl	HALS_K	RESOLV	INVAL	{ERP}OT (\$	TEST nr.2
54799	uwaga	normalny	-	2011-06-03	ani@simple.com.pl	HALS_K	RESOLV	INVAL	{ERP}OT (\$	Test nr.3
54800	uwaga	normalny	-	2011-06-03	mpl@simple.com.pl	HALS_K	RESOLV	INVAL	{ERP}MT (\$	test nr.4
55343	błąd	normalny	-	2011-06-29	ws@simple.com.pl	HALS_K	RESOLV	INVAL	{ERP}MT (\$	test
55957	błąd	normalny	-	2011-07-27	jsu@simple.com.pl	HALS_K	RESOLV	INVAL	{ERP}OT (\$	test!!! nie obsługiwać
57211	błąd	normalny	-	2011-09-27	mkip@simple.com.pl	HALS_K	RESOLV	INVAL	{ERP}OT (\$	test nie obsługiwać
57212	błąd	normalny	-	2011-09-27	mpl@simple.com.pl	HALS_K	RESOLV	INVAL	{ERP}FK (\$	test
57213	błąd	normalny	-	2011-09-27	mpl@simple.com.pl	HALS_K	RESOLV	INVAL	{ERP}MT (\$	test
57215	błąd	normalny	-	2011-09-27	mkip@simple.com.pl	HALS_K	RESOLV	INVAL	{ERP}OT (\$	test
57238	błąd	normalny	-	2011-09-28	krs@simple.com.pl	HALS_K	RESOLV	INVAL	{ERP}FK (\$	xxxxxxxxxxxx
57239	błąd	normalny	-	2011-09-28	krs@simple.com.pl	HALS_K	RESOLV	INVAL	{ERP}FK (\$	a
57517	błąd	normalny	-	2011-10-07	jsu@simple.com.pl	HALS_K	RESOLV	INVAL	{ERP}FK (\$	Test
57895	uwaga	normalny	-	2011-10-21	jsu@simple.com.pl	HALS_K	RESOLV	INVAL	{ERP}FK (\$	test
58025	błąd	malo wazny	-	2011-10-26	bgi@simple.com.pl	HALS_K	RESOLV	INVAL	{ERP}OT (\$	bgi test
58044	błąd	malo wazny	-	2011-10-27	bgi@simple.com.pl	HALS_K	RESOLV	INVAL	{ERP}OT (\$	bgi - test wysylania zgloszenia z ERP
58048	błąd	malo wazny	-	2011-10-27	bgi@simple.com.pl	HALS_K	RESOLV	INVAL	{ERP}OT (\$	bgi - test wysylania zgloszenia z ERP

Rys.1.18 Zawartość listy zgłoszeń

Data utworzenia	Data utworzenia zgłoszenia
Data zmiany	Data ostatniej zmiany w zgłoszeniu
Data ostatniego komentarza	Data ostatniego komentarza w zgłoszeniu
Rodzaj zgłoszenia	(błąd, upgrade, zamówienie, itd.)
Ważność zgłoszenia	Wart. zgodna z listą ważności rodzajów zgłoszeń
priorytet	Priorytet zgłoszenia (1 do 9)
zgłaszający	Użytkownik który zgłosił dany problem
status	Status zgłoszenia
rozwiązanie	Sposób rozwiązania zgłoszenia
Moduł/temat	Funkcjonalność produktu, do której odnosi się zgłoszenie
produkt	Produkt Simple którego dotyczy zgłoszenie
wersja	Wersja produktu której dotyczy zgłoszenie
Ident. umowy	Identyfikator umowy związanej z obsługą zgłoszenia
Kontrahent	Firma (klient Simple), której dotyczy zgłoszenie
projekt	Identyfikator projektu w ramach którego jest rozwiązywane zgłoszenie
Kontrola jakości	Użytkownik odpowiadający za kontrolę jakości rozwiązania
Słowa kluczowe	Użyte w zgłoszeniu słowa kluczowe

Tab.1.5 opis kolumn występujących na liście zgłoszeń

2.4. Użytkownik

2.4.1. Moje ustawienia

Użytkownik może zmienić swoje hasło, e-mail (login) oraz dane osobowe.

Ustawiając „**czy wysyłać aktualizacje**” na ‘TAK’ można wyrazić zgodę na to, aby firma SIMPLE przesyłała na konto mailowe użytkownika informacje o nowych aktualizacjach oprogramowania.

Na czas nieobecności użytkownik może ustanowić zastępcę, który w określonym terminie będzie otrzymywać powiadomienia generowane przez zmiany w zgłoszeniach i będzie miał prawo edytować te zgłoszenia, w szczególności komentować i odpisywać na zapytania. Zastępca musi mieć aktywne konto w SYROPIE.

Ponadto można zdefiniować listę adresów email (rozdzielonych przecinkami), które nie muszą być użytkownikami SYROPA, którym będą wysyłane powiadomienia o zmianach w zgłoszeniach. Tu zdefiniowana lista będzie się domyślnie podpowiadać w nowych zgłoszeniach. W każdym zgłoszeniu można tę listę zmienić.

Ustawienia **hals@halsnet.pl**

Ustawienia użytkownika

Ustawienia konta [Ustawienia poczty](#) [Ustawienia menu](#)

Ustawienia konta

Zmień login (email): hals@halsnet.pl

Stare hasło:

Nowe hasło:

Powtórz nowe hasło:

Imię i nazwisko: Jerzy Kulis

Nr telefonu: 22/812 58 98

Czy wysyłać aktualizacje?: Nie ▾

Zastępstwo na czas nieobecności (użytkownik Syrop):

Zastępuje od:

Zastępuje do:

Lista adresów email które będą otrzymywać powiadomienia z moich zgłoszeń:

Rys. 1.19 Zarządzanie kontem użytkownika

2.4.2. Moje ankiety

Po zakończeniu obsługi przez pracowników SIMPLE zgłoszenia dokonane przez użytkownika, system SYROP wysyła na adres użytkownika zgłaszającego ankietę oceniającą poziom rozwiązania problemu. Na liście „**Moje ankiety**” są wszystkie ankiety, zarówno wypełnione jak niewypełnione. Ankiety, które na liście nie mają wpisanej osoby wypełniającej ankietę, użytkownik może edytować i wysłać na adres SIMPLE. Ankiety uprzednio wypełnione i wysłane mogą być tylko przeglądane.

2.4.3. Ustawienia firmy

Użytkownik, o ile jego firma posiada licencje na SIMPLE.ERP ma tu (**rys.1.20**) możliwość wpisania danych aktualnie posiadanej wersji oprogramowania. Można również sprawdzić terminy opieki i gwarancji na wszystkie moduły (opcja Lista licencji udzielonych przez SIMPLE) oraz dodać załączniki dokumentujące umowy z SIMPLE oraz sposób realizacji tych umów. Można też udostępnić wszelkie inne istotne dokumenty. Dostęp do tych załączników i wszystkich danych widocznych na tej stronie mają wyłącznie pracownicy firmy-klienta oraz SIMPLE S.A.

System rozwiązywania problemów! **SIMPLE** © SIMPLE SA 2009 oprogramowanie

Nazwa (dent.): "HALS" Jerzy Kuls (HALS_JK)
 Adres: Waszkowskiego 7, 02-913 Warszawa
 NIP: 521-052-14-23
 Status CRM: [brak statusu]

Uaktualnienie danych dot. aktualnej wersji systemu ERP:

Podaj aktualny numer licencji systemu ERP:

Wersja: 6.00C ERP

Aktualizacja: 440-a09.8

Wersja SQL: SQL Server 2008

Lista otrzymujących powiadomienia ze zgłoszeń (Lista email rozdzielonych przecinkami)

Liczba załączników: 1 [dodaj załącznik](#) [Lista załączników](#)

[Gdzie znaleźć informacje o produkcie Simple?](#)
[Lista licencji udzielenych przez Simple](#)
 2010-09-10
 2013-01-28
 sys. operacyjny serwera: (import z pliku)

Rys. 1.20 Dane firmy użytkownika

2.4.4. Pobieranie wersji instalacyjnych oprogramowania

Aktualizacje do wersji 6.00C			
Plik do pobrania	Rozmiar MB	Data wersji	Opis zmian
aktualizacja_600c_a12.7r.zip	306.6	2013-12-23	Zawiera zmiany dotyczące VAT i Platnika. Wymaga mapowania danych w module PERSONEL i nadania uprawnień do dodanych funkcji.
aktualizacja_600c_a12.6.zip	298.9	2013-12-04	Wymaga mapowania danych w module PERSONEL i nadania uprawnień do dodanych funkcji.
aktualizacja_600c_a12.5.zip	294.8	2013-11-25	Może wymagać mapowania danych w module PERSONEL i nadania uprawnień do dodanych funkcji.
aktualizacja_600c_a12.4.zip	294.4	2013-11-15	jw.
aktualizacja_600c_a12.3.zip	294.3	2013-11-08	jw.
aktualizacja_600c_a12.2.zip	291.3	2013-10-30	jw.
aktualizacja_600c_a12.1r.zip	291.1	2013-10-22	Zawiera rozszerzenia R01 (30.09.2013), zmiana obsługi statusów List Plac. Może wymagać mapowania danych w module PERSONEL i nadania uprawnień do dodanych funkcji.
aktualizacja_600c_a12.0.zip	287.1	2013-10-03	Zmiana obsługi statusów List Plac. Może wymagać mapowania danych w module PERSONEL i nadania uprawnień do dodanych funkcji.
aktualizacja_600c_a11.9.zip	282.7	2013-09-18	Może wymagać mapowania danych w module PERSONEL i nadania uprawnień do dodanych funkcji.
aktualizacja_600c_a11.8.zip	282.1	2013-08-19	jw.
aktualizacja_600c_a11.7.zip	281.3	2013-08-19	jw.
aktualizacja_600c_a11.6r.zip	277.0	2013-07-19	jw.
aktualizacja_600c_a11.5.zip	279.1	2013-07-09	Wymaga mapowania danych w module PERSONEL i nadania uprawnień do dodanych funkcji.
aktualizacja_600c_a11.4.zip	278.8	2013-07-02	jw.
aktualizacja_600c_a11.3.zip	277.9	2013-06-24	Zastępuje 11.2. Może wymagać mapowania danych w module PERSONEL i nadania uprawnień do dodanych funkcji.
aktualizacja_600c_a11.1.zip	273.8	2013-05-31	jw.
aktualizacja_600c_a11.0.zip	269.1	2013-05-23	Zastępuje A10.9. Może wymagać mapowania danych w module PERSONEL i nadania uprawnień do dodanych funkcji.
aktualizacja_600c_a10.8.zip	265.6	2013-04-25	Może wymagać mapowania danych w module PERSONEL i nadania uprawnień do dodanych funkcji.
aktualizacja_600c_a10.7.zip	267.1	2013-04-17	jw.
aktualizacja_600c_a10.6.zip	263.9	2013-04-09	jw.

Rys. 1.21 Pobieranie aktualizacji SIMPLE.ERP

Użytkownik – przedstawiciel klienta ma udostępnione tylko te wersje SIMPLE.ERP, które były wydane podczas aktywności licencji jego firmy na te produkty. O zakresie widoczności aktualizacji decyduje data ważności gwarancji i data ważności abonamentu.

2.5. Administracja

Użytkownik SYROPA, któremu administrator przyznał prawo do edycji innych użytkowników ma w menu **Administracja** dostępną funkcję edycji użytkowników (**rys. 1.22**).



Rys. 1.22 Edycja danych użytkowników – lista

Obsługa użytkowników

Login (email) wstest@test.pl

Imię User

Nazwisko Testowy

Hasło

Powtórz hasło

zablokowane dn.2011-05-25. W sprawie odblokowania prosze o kontakt z ml@simple.com.pl

Wpisanie tekstu wyjaśniającego powód odmowy blokuje konto

Text odmowy

Ostatnie logowanie

Czy wysyłać info o aktualizacjach

Telefon

Zastępca

Zastępuje od

Zastępuje do

zapisz dane Powrót do listy

Rys.1.23 Zmiana danych użytkownika

Edytując dane użytkownika (rys. 1.23) należy zwrócić uwagę na następujące pola:

Hasło	Musi mieć co najmniej 8 znaków, w tym małe i duże litery oraz cyfry.
Tekst odmowy	Jeśli co najmniej jeden znak (nawet spacja) zostanie wpisany w to pole, użytkownik nie będzie mógł się zalogować. Jego konto będzie zablokowane i będzie mógł tylko przeczytać tekst odmowy.
Ostatnie logowanie	Informacja o dacie ostatniego logowania użytkownika do SYROPA.

Czy wysłać info o aktualizacjach	Jeśli pole będzie zaznaczone, użytkownik będzie otrzymywać na email informacje od Działu Serwisu Simple S.A. o nowych aktualizacjach produktów SIMPLE.ERP.
Telefon	Informacje kontaktowe obecne w każdym zgłoszeniu, którego wykonawcą lub zgłaszającym jest dany użytkownik.
Zastępca	Aby ustanowić zastępcę, należy wpisać jego email oraz daty początku i końca okresu zastępstwa. Zastępca musi być użytkownikiem SYROPA z firmy, do której ma dostęp użytkownik edytujący te dane.



SIMPLE S.A.
ul. Bronisława Czecha 49/51
04-555 Warszawa

tel.: (22) 812 58 98
fax.: (22) 815 49 83
simple@simple.com.pl