# Návod na použití technické podpory - Help Desku Apatyka Servis

Úvod:

Technická podpora (Help Desk) slouží k evidenci požadavků z oblasti Medioxu na Apatyku servis. Oproti jinému způsobu komunikace je její výhodou:

- Možnost nastavení typu požadavku
- Snadné sledování stavu požadavku
- Automatický mailing při zadání nebo změně na klíčové uživatele

• Technická podpora by se měla používat v případě všech dotazů či problémů. Výjimkou jsou situace, kdy je ohrožen chod lékárny, jako je nefunkční server a podobně. V těchto případech je nutné nejprve použít hot-line Apatyka Servis - 222 744 012 a až poté pro zaznamenání problému použít Help Desk.

Přihlášení do technické podpory:

1. *Pomocí přímého odkazu v internetovém prohlížeči:* <u>https://www.apatykaservis.cz/podpora/tickets.php</u>

Dále zadáme přihlašovací jméno (vaše e-mailová adresa) a heslo:

	Colim resider - rimitate be con	
fihlásít se		2

#### Po přihlášení se zobrazí přehled vašich aktuálních požadavků (ticketů):

		Otevi	enė (8)	♥ Go					14	Cobnovit
Stránky	1 - 8 z 8 Ote	vřené tickety	Y							
Ticket #	Datum vytvoření	Zadavatel	Stav	Předmět	Oddělení	Typ požadavku	Poslední odpověď	Uzavřené	Termin	Priorita
			1.000			i The state in			05.05.2020 /	Normáln
-	-	-	C. BRANN	a second second	1000		12.05.2020		05.05.2020 /	Vysoká
-			10.00		-		05.05.2020		05.05.2020 /	Normáln
<b></b>	-		-		-		06.05.2020		2	Normáln
<u>.</u>		-	10.00	1000	Sec.				07.05.2020 /	Vysoká
		in the second			and the second second	and the second	11.05.2020		1	Normáln
			-			-	-		12.05.2020 /	Normáln
2			-				12 05 2020		1	Vysoká

Ke každému požadavku je automaticky přiřazeno unikátní číslo. Dále je zde vidět datum vytvoření a další informace.

## Zadání nového požadavku:

		Otevi	ené (8)	Go					1	Obnovil
Stránky	1 - 8 z 8 Ote	vřené tickety	Y							
Ticket #	Datum vytvoření	Zadavatel	Stav	Předmět	Oddělení	Typ požadavku	Poslední odpověď	Uzavřené	Termín	Priorita
			and the second second	and the second second	and the second se				05.05.2020 /	Normáln
							12.05.2020		05.05.2020 /	Vysoká
<b>.</b>			Paris 1		and the second		05.05.2020	-	05.05.2020 /	Normáln
	-		No.		and the local division of	Constant of	06.05.2020		1	Normain
-	-		-	-		Sec.			07.05.2020 /	Vysoká
2		See.	-	-	1.000	100 million - 1	11.05.2020	1	1	Normáln
2			100		100				12.05.2020 /	Normáln
2							12.05.2020		1	Vysoká

Nový požadavek zadáme pomocí volby "Vytvořit nový požadavek":

Zobrazí se nová obrazovka, kde vyplníme samotný požadavek:

Vytvořit nový poža Pro založení nového požad Typ požadavku:	Idavek avku prosim vypělte následující form	nulář.	
Pro založení nového požad Typ požadavku:	avku prosim vypMte následující form	nulář.	
Typ požadavku:	Mitharta tun notadmós		
	- vyberie typ pozadavku - ·	🔶 🗲 Zde vyberte typ pozadavku	
Email Klient			
Podrobnosti k požad Popište prosim Váš problén	avku		
Produkt:	Mediox 3000 • •	🗕 další kritéria, produkt a závažn	ost dotaz
Uroveň priority:	Normální •	udist hitteritä, produkt a zatazi	
Shrnuti problemu:		🗕 🔶 🔶 🔶 🔶 🔶 🔶	adavku
Podrobnosti o problému:			
↔ ¶ 8 I ⊻	Ø III III III III III		8
Paaroonosa o auvodech (	no oervreni pozadavku.		
Sem přesuňte soubory	nebo je vyberte		
Očekávaný termin:			
	and the set	de zadeite zákaznické číslo Phoeni	XII
, Očekávaný termín:		de zadeite zákaznické číslo Phoeni	XII

Jednotlivé pole vyplníme následovně:

1. "Typ požadavku"

Vysvětlení pojmů

Nahlásit prolém – Zvolte, pokud máte akutní potíže s funkčností IS Mediox.

- Nejprve uveďte, zda se jedná o HW nebo SW závadu.
- Nefunkční Mediox (např. závada serveru, nefunkční UPS bateri) na všech nebo více klíčových stanicích
- Problém na výdeji zboží způsobující výrazné omezení provozu (nelze načítat eRp, nelze ověřit pravost léčiv FMD, neaktuální číselníky úhrad, apod.)
- Problém na příjmu zboží (nelze přijímat zboží ani na jedné stanici v zázemí lékárny)

Dotaz k produktu – Obecné dotazy na funkčnost a postupy při práci s IS Mediox.

**Chyba verze** – Vyberte v případě, že po nové verzi IS Mediox, obvyklé funkčnosti nepracují správně.

**Požadavek na úpravu programu** – obecný požadavek na úpravu programu, který bude posouzen a případně předán k programové úpravě, nebo zamítnut.

(Další typy požadavku uvedené v seznamu nejsou určeny pro lékárny)

2. "Produkt"

Produkt:	Mediox 3000 V	*	
Úroveň priority:	E-shop		
Shrnutí problému:	Elektronické žádanky interní produkty		
Podrobnosti o problému:	Léková karta		
	Mediox 3000		
<> ¶ B I U	PenWin		
Podrobnosti o důvodech p	účetnictví WebCentral II WebManager		

Vybíráme **Mediox 3000**, ostatní produkty nejsou určeny pro komerční lékárny.

3. Úroveň priority

Výchozí stav je Normální priorita, lze změnit.

4. Shrnutí problému - Slouží pro jednoduchý popis požadavku.

Produkt:	Mediox 3000 • *
Úroveň priority:	Normální 🔹
Shrnutí problému:	Nelze uplatnit slevové kupóny

5. Podrobnosti o problému

Předmět Jak změ	poznám ním cen	iky - sti u u pří	ručný pravku	popis I přím	(nepo o v ex	vinné) pedici	) ?														
♦ ¶	Aa	в	I	U	Δ	А	ş	:=	:=	ē	F=		Þ	Ħ	G	F	_				Â
Dobrý Prosín	den. 1, jak Ize	e změ	nit ce	nu př	ípravk	cu přír	mo v e	expe	dici?	4	- (	o n	ejpo	odro	obn	ěji p	opi	<u>šte</u> į	poža	dave	k
Rece	pt R5	22131					+	<b>-</b> p	okı	ud r	nůž	ete	, při	idej	te o	bráz	<u>zky</u>	či p	říloh	y	
ZP	111 V2	ZP Prał	ıa			>	(Q)	ČР						Q	l Li	ékař	/	/			
Vydáno	28.01.2	021					儊	EU	Kliknuti	im zde	založite	novéh	o pacier	nta. Z	_	oporuči	il 📃				
														/	P	oplatek	Po	žadova	at Disper	nzační p	pot
Zboží												/									
Zbývá na	iskladě: O	.0000 BA	L-Kat:1	Γ-IBAL(	GIN 2001	MG TBL	FLM 12														
Zboží <mark>860314</mark>	Ná 113	izev zb IBALC	oží ( fo <mark>3IN 20</mark>	orma ] OMG T	BL FL	M 12				Sklad	lová ci 4	ena ( <mark>5,00</mark>	Cena (l 4	Kč) (Ú <mark>15,00</mark>	Jhrada	a (Kč) <mark>0,(</mark>	Do )0	platek	(Kč) N 45,00	∕lnožstv	ฑ์ 1
🕑 Sem	přesuňt	e soub	ory ne	ebo je	vyber	te															

**Vyplníme podrobný popis požadavku.** Do požadavku je vhodné uvést verzi Medioxu (uvedena v záhlaví okna Medioxu). V případě chybové hlášení Medioxu uvedeme modul Medioxu, kde chyba nastala (např. Expedice, postup xxx), číselné označení a přesné znění chybového hlášení.

K popisu lze přidat soubor jako přílohu (například snímek obrazovky z Medioxu ukazující popisovaný jev), což může urychlit vyřešení požadavku.

Uspořádat 👻 Nová s	ložka	
^	Název	Datum změny
🖈 Rychlý přístup	xml_v1	20.01.2021 18:03
📃 Plocha 🛛 🖈	🔊 statement_7570828 - 3. vyber	te soubory <sub>52</sub>
👆 Stažené soub 🖈	A statement_6799695	20.01.2021 13:51
音 Dokumenty 🖈	FMD_Skeny_7204089_20210113-20210113	20.01.2021 8:04
Cobrázky 🖈	SKM_364e_re21011311160	20.01.2021 8:04
servisni 🖈	undefined	19.01.2021 17:58
	UNIQA_potvrzeni_3815420205 (2)	18.01.2021 16:43
	\land Faktura_21818150	18.01.2021 11:08
	xml_v1	20.01.2021 18:20
	✓ Na začátku měsíce (9)	
	🔊 0geu3abp	15.01.2021 17:01
	▲ tfq0dz3i	15.01.2021 17:00
	<	
Náz	ev souboru: V	echny soubory 4. poty
		Otevřít Zrušit

### 6. Očekávaný termín

Nepovinné pole, termín zpracování ovlivní povaha dotazu a množství ticketů na hot-line.

### 7. Phoenix ID nebo jméno

**Pro identifikaci lékárny, je nutné zadat ID Phoenixu.** Dle tohoto pole je pak možné požadavky snadno vyhledávat.

Požadavek uložíme pomocí tlačítka "Vytvořit požadavek"

Očekávaný termín: PhoenixID, NS nebo jméno:	PhoenixID	
		Vytvoīit požadavek Vymazat Zrušit

Po uložení je požadavek zařazen do fronty požadavků a na řešitele i zadavatele je poslán informační e-mail.

E-mailem je zadavatel informován i o všech změnách stavu požadavku a zprávách od řešitele. Z e-mailu je možné pomocí odkazu (čísla požadavku) požadavek rychle otevřít:

	podporaweb <podporaweb@apatykaservis.cz></podporaweb@apatykaservis.cz>
Komu 📕	Re: Nelze uplatnit slevové kupóny
Dobrý de <mark>Váš</mark> poža	n kliknutím na odkaz, otevřete prohlížeč přímo na požadavku davek <u>#947168</u> Nelze uplatnit slevové kupóny
Hledání pož	źadavků

Dashboard	Uživatelé	Tickety
🗊 Otevřené (441)	hoje tickety (2)	🗊 Zpožděné (283)
	le-zadejte číslo	neuer [rozšířené] 🕜

Najít požadavek je možné v seznamu požadavků zadáním hledaného výrazu do vyhledávacího pole. Lze hledat i podle klíčových slov nebo Phoenix ID. Požadavek lze vyhledat například i podle konkrétního slova v popisu požadavku. Pokud před hledaný výraz napíšeme znak %, vyhledává se tzv. fulltextově (např. "%kupon).