

# 2021



## [ OPIS PROGRAMU EKSOFT SERWIS ]

Podręcznik zawiera informacje przydatne podczas pracy z programem EKSoft Serwis. Opisane w nim procesy mogą się różnić w zależności od wersji i edycji programu.

## Spis treści

Wymagania techniczne .....	4
Wymagania szczególne: .....	4
Uwaga techniczna .....	4
Filmy instruktażowe .....	4
Instalacja .....	5
Program instalacyjny .....	5
Ustawienie dostępu administracyjnego do serwera SQL .....	7
Logowanie do programu .....	7
Aktywacja .....	8
Użytkownicy i uprawnienia .....	9
Program obsługujący ręczne i automatyczne powiadomienia .....	10
Rejestracja programu w systemie Windows .....	10
Konfiguracja powiadomień .....	11
Konfiguracja usługi SMS .....	12
Konfiguracja konta promoSMS .....	12
Konfiguracja usługi serwerSMS.pl .....	13
Konfiguracja poczty e-mail .....	14
Logi wysyłek e-mail oraz SMS .....	15
Ustawienie podstawowych preferencji pracy .....	16
Nagłówek firmowy wydruków .....	16
Statusy naprawy i ustawienia automatycznych powiadomień .....	17
Szablony powiadomień .....	18
Lista zmiennych używanych w szablonach ZLECEŃ SERWISOWYCH .....	19
Lista zmiennych używanych w szablonach RAPORTÓW SERWISOWYCH .....	20
Nazwy plików – szablonów .....	21
Ręczne wysyłanie powiadomień .....	22
Opis podstawowych modułów „Serwisu” .....	25
Technicy .....	25
Kartoteka „Kontrahenci” .....	25
Zakładka „Osoby” .....	25
Zakładka „Załączniki” .....	25
Zakładka „Zdarzenia” .....	26
Zakładka „Opis” .....	26
Zakładka „Faktury” .....	26
Zakładka „Płatności” .....	26
Zakładka „Należności i zobowiązania” .....	26

Zakładka „Urządzenia” .....	26
Umowy serwisowe .....	27
Urządzenia .....	28
Edycja urządzenia.....	28
Projektowanie zestawu pól dla urządzenia .....	28
Zakładka „Specyfikacja” .....	28
Zakładka „Załączniki” .....	28
Zakładka „opis” .....	28
Zakładka „Lokalizacja” .....	29
Zakładka „Kalendarium” .....	29
Zakładka „Akcje serwisowe” .....	29
Zakładka „Liczniki” .....	29
Zlecenia serwisowe.....	30
Uwaga użytkowa .....	30
Wystawienie nowego zlecenia.....	31
Pole „priorytet” .....	31
Pole „Seria” .....	31
Pole „Dział” .....	31
Pole „Status” .....	31
Pole „Poziom naprawy” .....	32
Pole „Koszty” .....	32
Panel „Urządzenie” .....	32
Panel „Dane z umowy serwisowej” .....	32
Zakładka „Kosztorys” .....	32
Zakładka „Wyposażenie” .....	32
Zakładka „Uwagi do kosztorysu” .....	32
Zakładka „Załączniki” .....	32
Zakładka „Statusy - historia” .....	32
Zakładka „Raporty do zlecenia” .....	32
Zakładka „Notatka” .....	32
Raporty serwisowe .....	33
Terminarz serwisowy.....	34
Wydruki i zestawienia .....	35
Przykład tworzenia własnego wydruku na podstawie zlecenia serwisowego.....	35
Przesyłki kurierskie.....	38
Integracja z UPS.....	39
Konfiguracja .....	39
Integracja z GLS .....	40
Konfiguracja podstawowa .....	41

Dane adresowe.....	41
Dane konfiguracyjne.....	41
Generowanie przesyłek .....	42
Opisy statusów .....	43
Przeniesienie do przechowalni.....	43
Etykieta .....	44
Integracja z DPD Polska .....	45
Konfiguracja integracji .....	45
Opis funkcjonalności modułu DPD Polska.....	47

## Wymagania techniczne

Każda z edycji programu ma nieco odmienne wymagania sprzętowe i programowe, które narzuca integracja z zewnętrznym systemem handlowym. Podstawowe wymagania sprzętowe oraz systemowe dla EKSoft Serwis są wspólne i nie są wyższe niż wymagania programów handlowych z którymi są integrowane.

### Wymagania szczególne:

- **Serwis dla Symfonii Handel (dawniej Premium)**
  - a) MS SQL Server 2008-2019 (również bezpłatne wersje EXPRESS)
  - b) Pervasive SQL w wersji Workgroup lub Server.  
Wersja Server może być konieczna w dwóch przypadkach:
    - 1) instalacji serwera MS SQL na 64-bitowych systemach Windows. Jednak w przypadku niektórych wersji serwerów SQL istnieje możliwość instalacji ich wersji 32-bitowej w środowisku 64-bitowego Windows. Wówczas można użyć 32-bitowego Pervasive Workgroup.
    - 2) liczbie licencji dla Symfonii przekraczającej 5
  - c) Ilość licencji Pervasive musi być o jedną większa niż ilość licencji Symfonii Handel. Niezależnie od ilości stanowisk „Serwisu”, nasz program **korzysta tylko z jednej licencji dostępowej Pervasive** (jednego połączenia z bazą)
  
- **Serwis dla Symfonii Handel ERP**
  - a) Wdrożona Symfonia Handel ERP
  
- **Serwis LT – wersja samodzielna**
  - a) MS SQL Server 2005-2014 (również bezpłatne wersje EXPRESS)
  
- **Serwis dla Subiekta GT**
  - a) Wdrożony SubiektGT
  - b) Opcjonalnie zalecana „Sfera dla Subiekta” w celu poszerzenia mechanizmów integracji

### Uwaga techniczna

Od wersji 2015 systemu „EKSoft Serwis”, serwer MS SQL w wersji 2005 nie będzie wspierany. Z dużym prawdopodobieństwem program będzie z nim współpracował, jednak nie gwarantujemy całkowitej kompatybilności.

### Filmy instruktażowe

Pomocne w pracy z programem mogą się okazać filmy instruktażowe, które umieszczamy na naszej stronie oraz w serwisie YouTube

Bezpośrednie linki:

<http://eksoft.pl/screencast.php>

<https://www.youtube.com/channel/UCyFjTUywM6EGtK8liGAaM2Q>

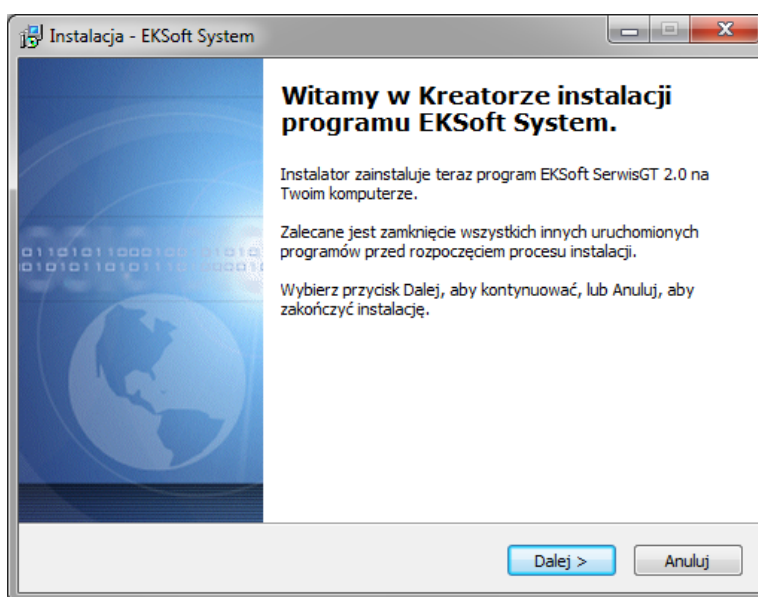
## Instalacja

### Program instalacyjny

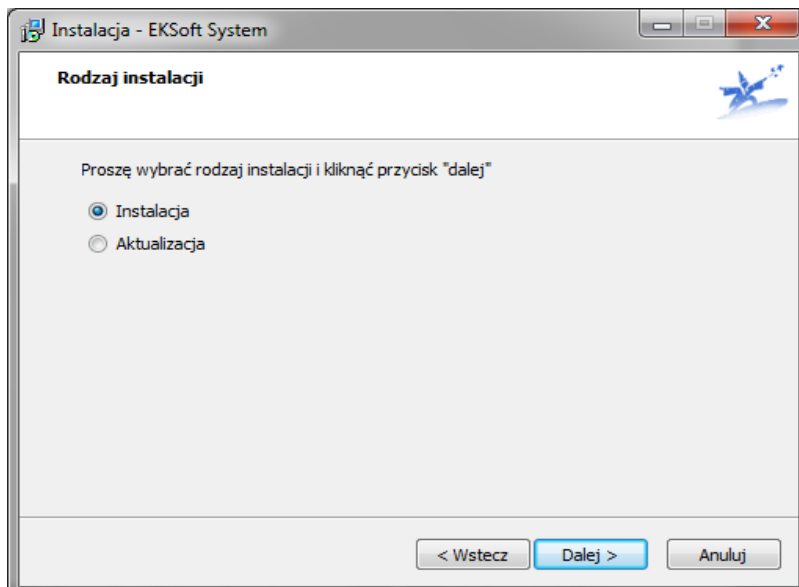
Program jest dystrybuowany w wersji elektronicznej. Po pobraniu instalatora ze wskazanej lokalizacji należy go uruchomić w celu rozpoczęcia instalacji. **Najbardziej zalecanym sposobem instalacji programu jest instalacja centralna, tylko na serwerze plików.** Wszyscy użytkownicy programu mogą wówczas uruchamiać program z lokalizacji sieciowej (zmapowanego dysku) bez konieczności instalacji programu na swoich stacjach roboczych. Konieczna może być jedynie instalacja na stacji roboczych oprogramowania MS SQL NativeClient, które jest do pobrania z <http://eksoft.pl/sqlclient.html> lub wersji aktualne ze stron firmy Microsoft.

Oczywiście dopuszczalna jest instalacja programu indywidualna na każdej stacji roboczej. Jest to sposób mniej wygodny w przypadku aktualizacji, ponieważ trzeba ją przeprowadzać na każdym stanowisku, jednak zalecany jeśli dysponuje się wolniejszym łączem z serwerem.

W trakcie procesu instalacji automatycznie uruchomi się poniższy kreator instalacji.



W związku z integracją instalatora i aktualizatora w ramach jednego programu, należy wybrać odpowiedni dla siebie typ instalacji.



Podczas instalacji zostanie założona baza danych na serwerze SQL. W tym celu uruchomi się kreator instalacji bazy. Po wpisaniu nazwy użytkownika – administratora serwera SQL (użytkownik: sa) oraz jego hasła (ustanowionego podczas instalacji MS SQL Server), należy wskazać serwer SQL. Kliknięcie przycisku z ikoną z wielokropkiem spowoduje wyszukanie w sieci dostępnych serwerów SQL. Będzie wówczas możliwe wybranie go z listy rozwijalnej. Jeśli lista będzie pusta a mamy pewność że serwer SQL działa, należy wpisać ścieżkę bądź adres IP ręcznie. Po poprawnym zalogowaniu do serwera, można już zakładać bazę i wgrać dane przykładowe.

The screenshot shows a Windows-style dialog box titled "Zakładanie bazy EKSoft System". On the left is a blue sidebar with a globe and binary code. The main area is titled "Logowanie do serwera MS SQL" and contains the following instructions:

- 1) Wskaż serwer SQL
- 2) Wpisz nazwę administratora serwera SQL
- 3) Wpisz hasło administratora SQL
- 4) Wskaż nazwę bazy Subiekta do której przyłączasz program

Below the instructions are four input fields:

- Administrator:
- Hasło:
- Serwer SQL:  [dropdown arrow] [three dots button]
- Baza SUBIEKTA:  [dropdown arrow]


At the bottom right are two buttons: "Wstecz" (with a left arrow) and "Dalej" (with a right arrow).

Pierwsze uruchomienie

## Ustawienie dostępu administracyjnego do serwera SQL

Po zakończeniu instalacji, można uruchamiać program „Serwis”. Przy pierwszym uruchomieniu, jednorazowo pojawi się okno z żądaniem ustawienia połączenia administracyjnego z serwerem MS SQL. Należy wpisać takie same dane jak podczas zakładania bazy danych, czyli hasło administratora serwera MS SQL (hasło użytkownika „sa”) oraz wskazać instancję serwera MS SQL.

Ustawienia dostępu do serwera SQL

 Dostęp administracyjny do serwera SQL **nie został prawidłowo skonfigurowany.** Poniżej należy wpisać w odpowiednie pola hasło użytkownika „sa” oraz nazwę serwera SQL.

Upewnij się, że zainstalowano biblioteki [„Native Client” dla MSSQL](#)

Administrator SQL: sa

Hasło administratora: .....

Serwer SQL: EKDELL\SQLEXPRESS Port: 1433


Nazwa bazy danych: EKSOFT\_HM

Pomiń OK

## Logowanie do programu

Po zatwierdzeniu parametrów pojawi się okno logowania do programu.

Logowanie

 Użytkownik: sa

Hasło:

Zapisz hasło

Anuluj OK

Jako użytkownika należy wpisać „sa”,  
**Hasło należy zostawić puste.**

Hasło można zmienić po uruchomieniu programu, poprzez menu „Ustawienia -> uprawnienia”.

### *Uwaga techniczna:*

*Przy pierwszym uruchomieniu, należy również sprawdzić, klikając myszką dwukrotnie na ikonę żółtej tarczy, nazwę zewnętrznej bazy programu handlowego (Subiekt, Symfonia itp.) do której program się przyłącza.*

---



## Aktywacja

Aktywacja programu znosi jego wszelkie ograniczenia. Nie powoduje również utraty danych wpisanych podczas korzystania z programu w trybie demonstracyjnym. W celu przeprowadzenia aktywacji, należy po uruchomieniu programu wejść w menu Ustawienia -> Preferencje -> Aktywacja.

Preferencje

✓ Zapisz ✗ Anuluj

Wydruki

- Zlecenia
- Raporty
- Urządzenia
- Klienci Symfonia
- Towary

Nagłówki wydruków

Projektowanie kolumn

- Urządzenia
- Raporty serwisowe

**Aktywacja**

Kalendarz

- Etykiety
- Typy zdarzeń

Słowniki

- Serie zleceń
- Statusy naprawy
- Typy ofert

Ustawienia globalne

Firmy kurierskie

- GLS

**Aktywacja**

Dane rejestracyjne

Nazwa firmy  
EKSoft

Nazwa skrócona firmy  
EKSoft

Ulica  
Św. Marcin 12/4

Kod poczt.  
61-803

Miejscowość  
Poznań

Kod kraju  
PL

Numer NIP  
778-103-77-10

Numer seryjny programu  
001-001-001-GT0001

Klucz aktywacyjny  
0008DC3345AB51295F6C147912D70F4BAEB80A8947A9CCE071BA6D862B67B53900FD5D10DCA3CEF282923088CCFBDB69DD7FFBB7FB0D4409ED7108E8909D9A050203091C

Identyfikator programu  
418154437327161

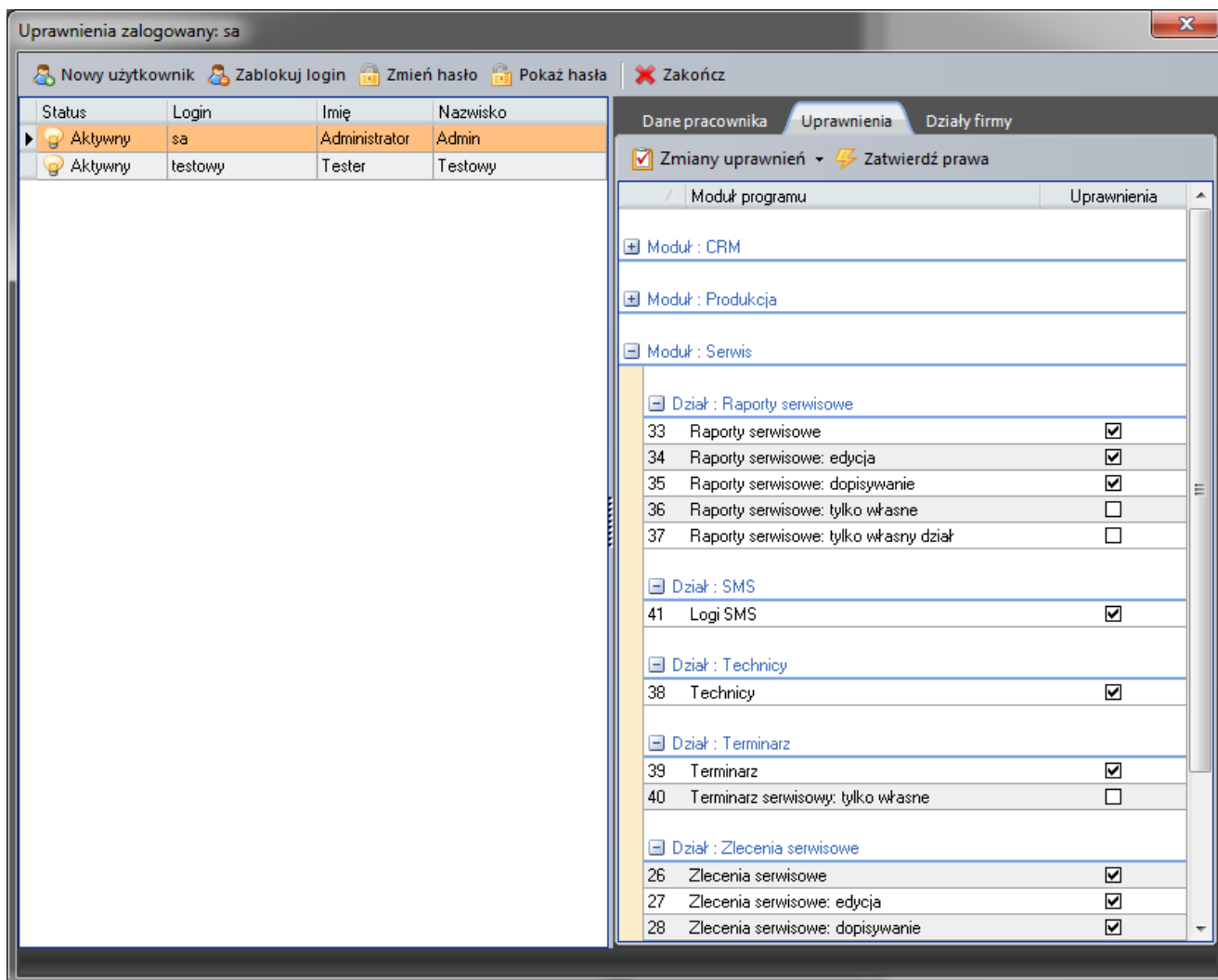
Następnie należy przesłać na adres [office@eksoft.pl](mailto:office@eksoft.pl) **identyfikator programu**, który generuje się podczas instalacji. Po wniesieniu opłat licencyjnych użytkownik otrzymuje klucze aktywacyjne i numer seryjny.

Należy je wpisać/wkleić w odpowiednie pola oraz nacisnąć przycisk „Aktywacja”.

Po ponownym uruchomieniu, program przejdzie w tryb normalnej pracy.

## Użytkownicy i uprawnienia

Podczas instalacji programu zakładany jest w systemie tylko użytkownik „sa” z uprawnieniami administracyjnymi. Aby dodać kolejnych użytkowników programu oraz nadać im uprawnienia należy wejść w menu: Ustawienia->Użytkownicy i uprawnienia (lub wcisnąć Ctrl+U). Pojawi się wówczas okno zarządzania użytkownikami i ich uprawnieniami.



## Program obsługujący ręczne i automatyczne powiadomienia

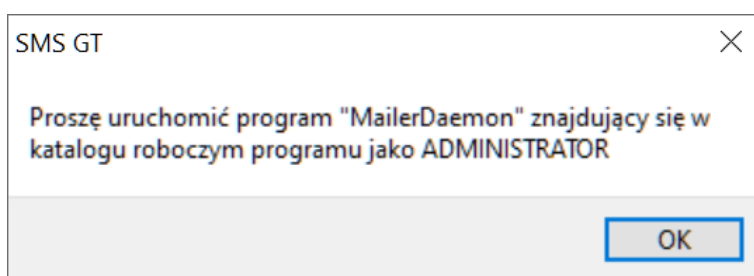
Program serwisowy jest wyposażony w aplikację pomocniczą, która zajmuje się rozsyłaniem powiadomień postaci wiadomości

- e-mail
- SMS

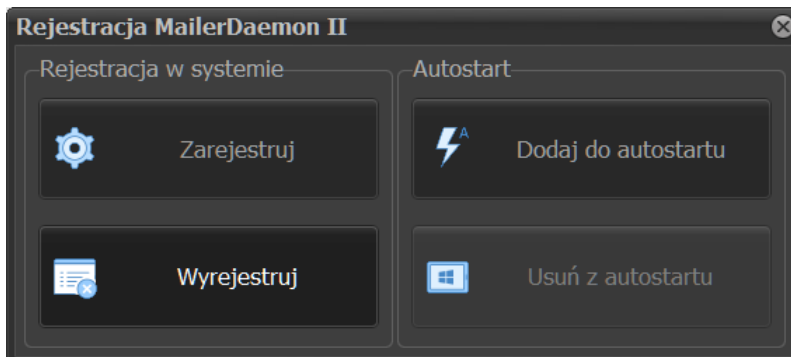
Program znajduje się w katalogu roboczym programu „EKSoft Serwis” i uruchamia się automatycznie jeśli zostanie wywołana funkcja korzystająca z powiadomienia.

### Rejestracja programu w systemie Windows

Przed rozpoczęciem pracy należy zarejestrować program MailerDaemon w systemie. Jeśli program nie jest poprawnie zarejestrowany, przy próbie wysłania powiadomienia przez program serwisowy, zostanie wyświetlony poniższy komunikat.

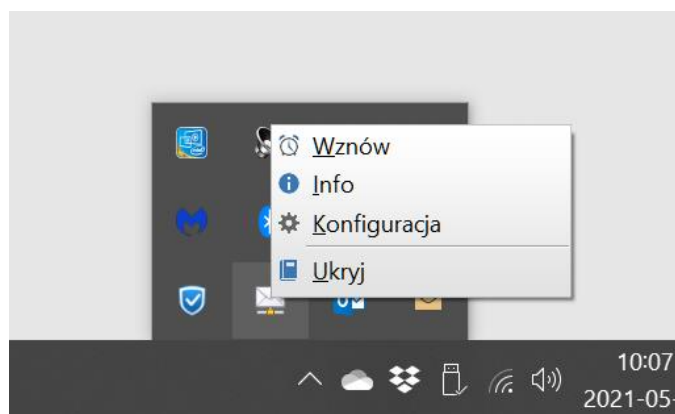


Rejestracji programu dokonuje się za pomocą aplikacji z katalogu roboczego systemu serwisowego o nazwie MDRegister.exe. Po jego uruchomieniu pojawi się poniższe okno:



W celu rejestracji programu w Windows, wystarczy wybrać przycisk „Zarejestruj”.

O uruchomieniu programu świadczy ikonka symbolizująca kopertę w zasobniku systemowym. Kliknięcie na niej prawym klawiszem myszki, umożliwia wybranie z podręcznego menu, opcji:

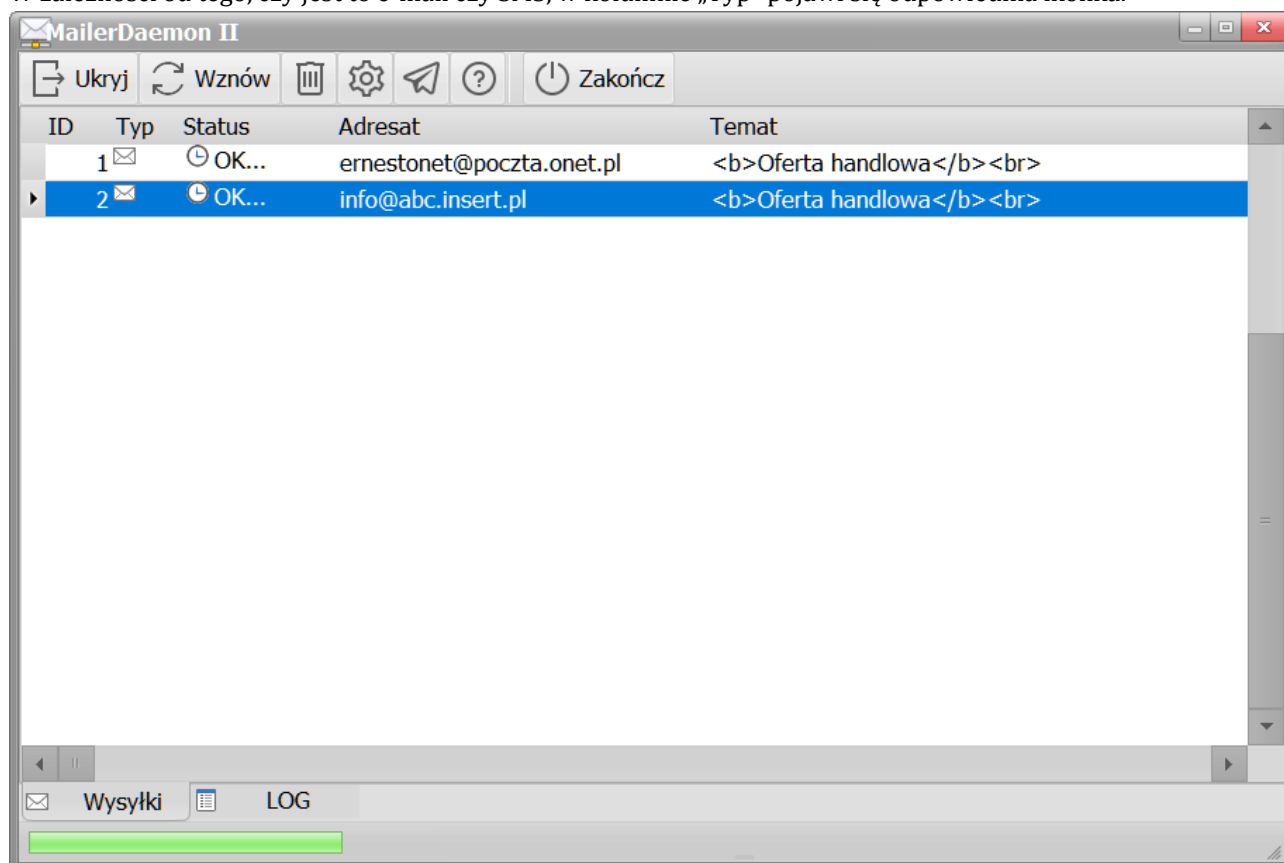


## Konfiguracja powiadomień

Po ręcznym bądź automatycznym uruchomieniu programu, należy wywołać jego główne okno lub wejść w konfigurację.

Po wybraniu „Pokaż okno programu” pojawi się poniższe okienko. W poniższym przykładzie widzimy oczekujące w kolejce na wysyłkę dwie wiadomości.

W zależności od tego, czy jest to e-mail czy SMS, w kolumnie „Typ” pojawi się odpowiednia ikonka.



## Konfiguracja usługi SMS

Program współpracuje z internetowymi serwisami SMS. Użytkownik może wybrać najbardziej optymalną do swoich potrzeb ofertę pomiędzy usługami świadczonymi przez:

- <http://promosms.com/>
- <http://serwerSMS.pl>

Przed rozpoczęciem korzystania z tych usług, należy zarejestrować się w wybranym serwisie. Rejestracja w serwisach jest bezpłatna a po jej zakończeniu użytkownik otrzymuje pewną pulę darmowych SMSów do testów. Hasło oraz login podane przy rejestracji w serwisie należy wprowadzić w odpowiednie pola w zakładce ustawienia SMS.

### Konfiguracja konta promoSMS

W przypadku konfiguracji usługi SMS należy wejść w zakładkę „Ustawienia SMS” i w odpowiednie pola wpisać login i hasło ustalony podczas rejestracji w serwisie [promosms.com](http://promosms.com). Domyślnym typem powiadomień SMS jest bramka **EkoSMS**. W przypadku korzystania z innego typu powiadomień, należy zaznaczyć właściwy (opis na stronie [promosms.com](http://promosms.com)).

*Uwaga: Adres usługi może się zmienić, aktualny jest podany w dokumentacji usługi na stronie usługodawcy.*

**Konfiguracja programu**

Zapisz i zamknij

Wybór operatora

- Brak obsługi SMS
- promoSMS.pl
- serwerSMS.pl

**Konfiguracja usługi "promosms.pl"**

Nazwa użytkownika: autojet@autojet.com.pl

Hasło: ●●●●●●●●

Nadawca \*

Zamieniaj polskie znaki diakrytyczne na pozbawione akcentów

Adres usługi SMS: https://api2.promosms.com/api/rest/v3\_2/sms

Wyślij wiadomość testową

Typ wiadomości SMS

- Flash SMS
- Eko SMS
- MAX SMS
- Faster SMS

Ustawienia SMS | Poczta e-mail

### Konfiguracja usługi serwerSMS.pl

Po zarejestrowaniu konta na stronie [www.serwerSMS.pl](http://www.serwerSMS.pl) należy odpowiednie dane rejestracyjne wpisać w zakładce konfiguracji konta dla tej usługi.

*Uwaga: Adres usługi może się zmienić, aktualny jest podany w dokumentacji usługi na stronie usługodawcy.*

---

**Konfiguracja programu**

Zapisz i zamknij

Wybór operatora

- Brak obsługi SMS
- promoSMS.pl
- serwerSMS.pl

**Konfiguracja usługi "serwerSMS.pl"**

Nazwa użytkownika: demo

Hasło: ●●●●

Nadawca \*:

Adres usługi SMS: https://api2.serwersms.pl/messages/send\_sms

Wyślij wiadomość testową

Ustawienia SMS | Poczta e-mail

## Konfiguracja poczty e-mail

Dla wysyłki wiadomości e-mail dostępne są dwa tryby pracy:

- **Nie używane** – domyślne ustawienie oznaczające wyłączenie komunikacji poprzez e-mail
- **Serwer pocztowy** - współpraca z zewnętrznym serwerem pocztowym obsługującym protokół SMTP

**Konfiguracja programu**

Zapisz i zamknij

Kanał transmisji

- Nie używane
- Serwer pocztowy

**Konfiguracja serwera SMTP**

Nazwa: EKSoftSystem

Serwer SMTP: ernest.atthost24.pl Port: 465  SSL/TLS

Adres e-mail: ernest@eksoft.pl

Użytkownik: ernest@eksoft.pl

Hasło: ●●●●●●●●

Wyślij wiadomość testową

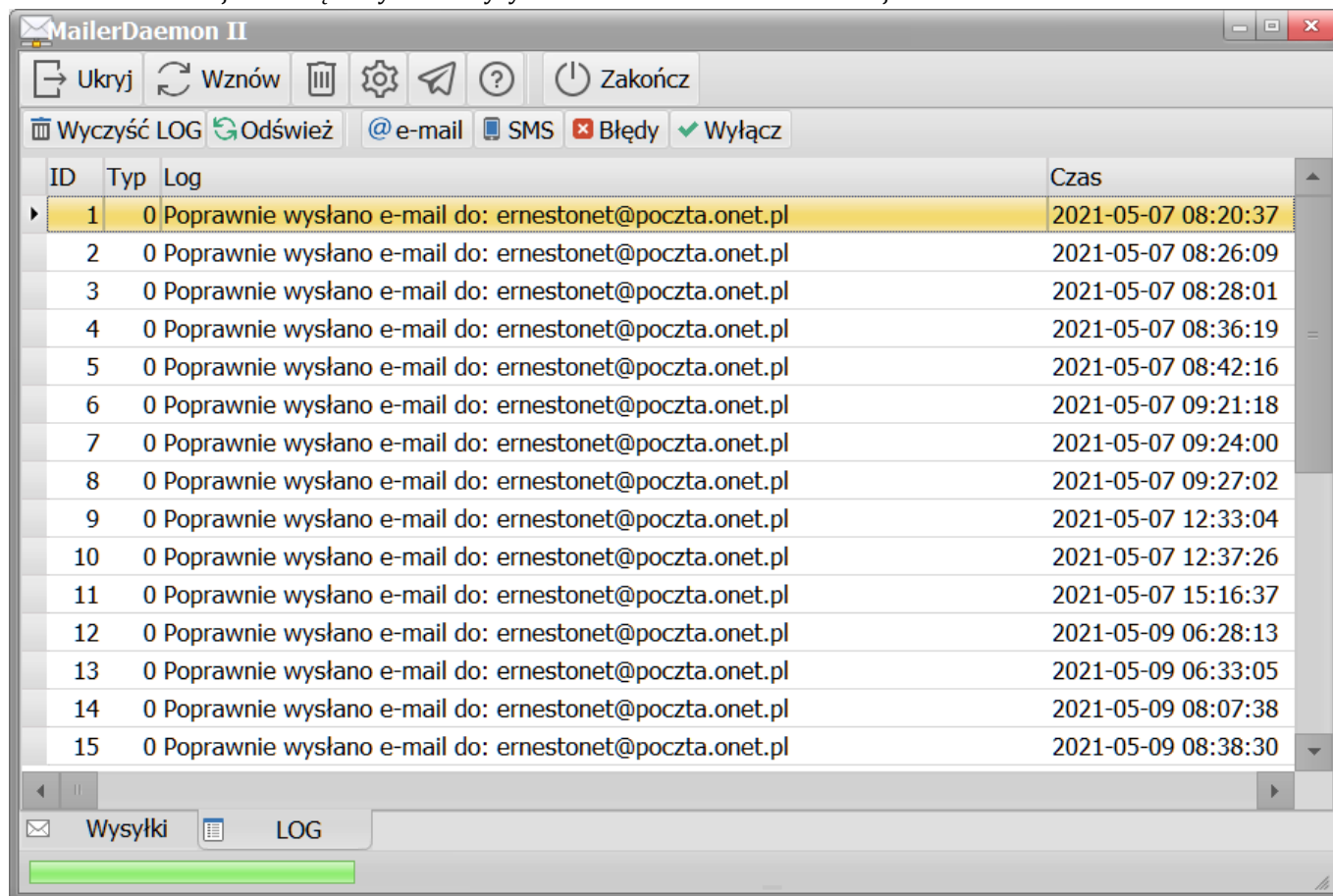
Wersja szyfrowania SSL

- SSL v2
- SSL v23
- SSL v3
- TLS v1
- TLS v1.1
- TLS v1.2

Ustawienia SMS | Poczta e-mail

## Logi wysyłek e-mail oraz SMS

W głównym oknie aplikacji MailerDaemon, oprócz ekranu głównego z listą wysyłek, można przejść do zakładki „LOG”. Tabela zawiera rejestr-listę wszystkich wysyłek zarówno wiadomości e-mail jak i SMS.



ID	Typ	Log	Czas
1	0	Poprawnie wysłano e-mail do: ernestonet@poczta.onet.pl	2021-05-07 08:20:37
2	0	Poprawnie wysłano e-mail do: ernestonet@poczta.onet.pl	2021-05-07 08:26:09
3	0	Poprawnie wysłano e-mail do: ernestonet@poczta.onet.pl	2021-05-07 08:28:01
4	0	Poprawnie wysłano e-mail do: ernestonet@poczta.onet.pl	2021-05-07 08:36:19
5	0	Poprawnie wysłano e-mail do: ernestonet@poczta.onet.pl	2021-05-07 08:42:16
6	0	Poprawnie wysłano e-mail do: ernestonet@poczta.onet.pl	2021-05-07 09:21:18
7	0	Poprawnie wysłano e-mail do: ernestonet@poczta.onet.pl	2021-05-07 09:24:00
8	0	Poprawnie wysłano e-mail do: ernestonet@poczta.onet.pl	2021-05-07 09:27:02
9	0	Poprawnie wysłano e-mail do: ernestonet@poczta.onet.pl	2021-05-07 12:33:04
10	0	Poprawnie wysłano e-mail do: ernestonet@poczta.onet.pl	2021-05-07 12:37:26
11	0	Poprawnie wysłano e-mail do: ernestonet@poczta.onet.pl	2021-05-07 15:16:37
12	0	Poprawnie wysłano e-mail do: ernestonet@poczta.onet.pl	2021-05-09 06:28:13
13	0	Poprawnie wysłano e-mail do: ernestonet@poczta.onet.pl	2021-05-09 06:33:05
14	0	Poprawnie wysłano e-mail do: ernestonet@poczta.onet.pl	2021-05-09 08:07:38
15	0	Poprawnie wysłano e-mail do: ernestonet@poczta.onet.pl	2021-05-09 08:38:30

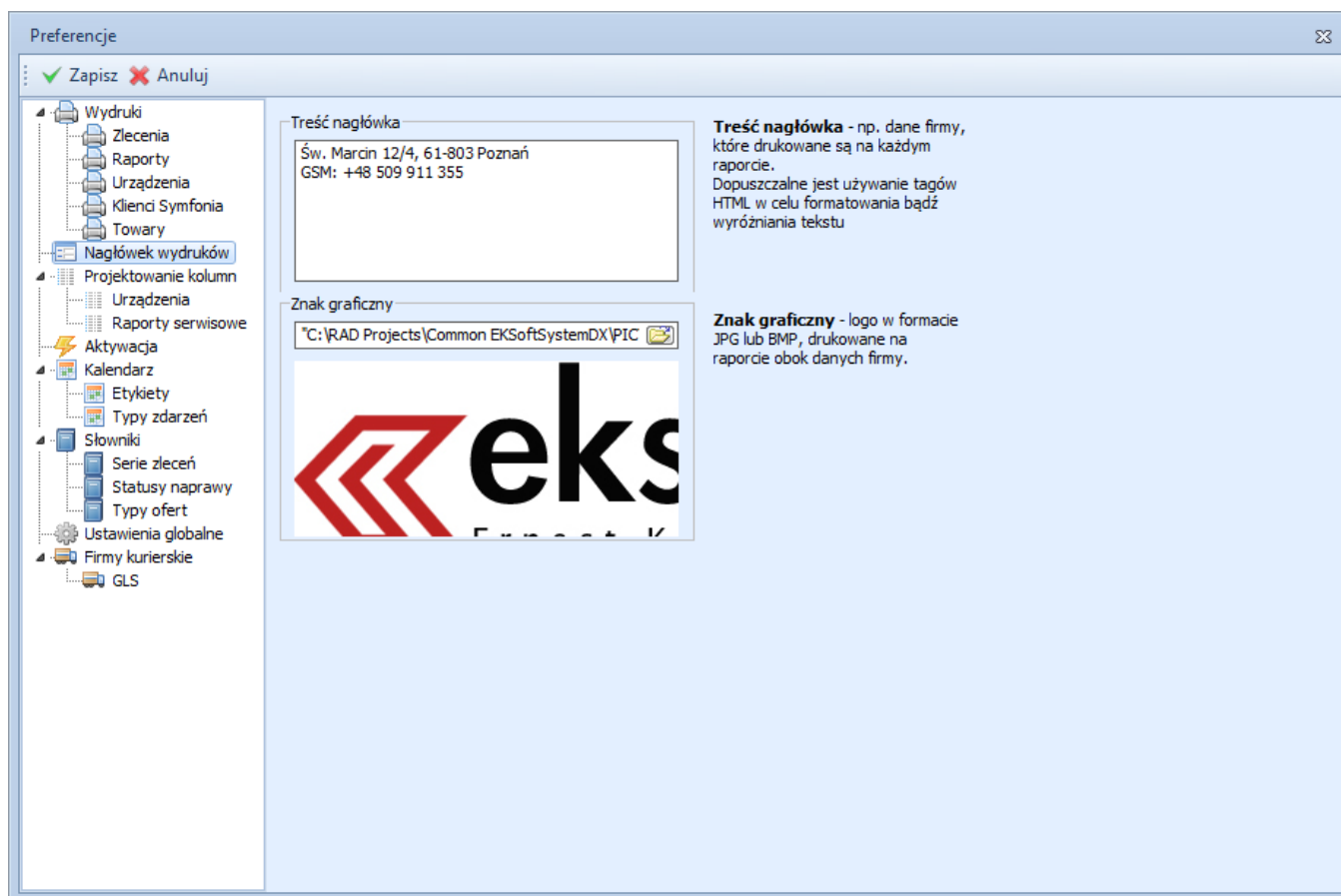


## Ustawienie podstawowych preferencji pracy

Po uruchomieniu programu należy skonfigurować jego parametry pracy. Większość głównych ustawień programu znajduje się w menu głównym: „Ustawienia -> Preferencje”

### Nagłówek firmy wydruków

Wszystkie wydruki dostępne z poziomu programu mogą korzystać ze wspólnego nagłówka. Jego definicję należy ustawić w menu Ustawienia -> Preferencje -> zakładka: Nagłówek wydruków.

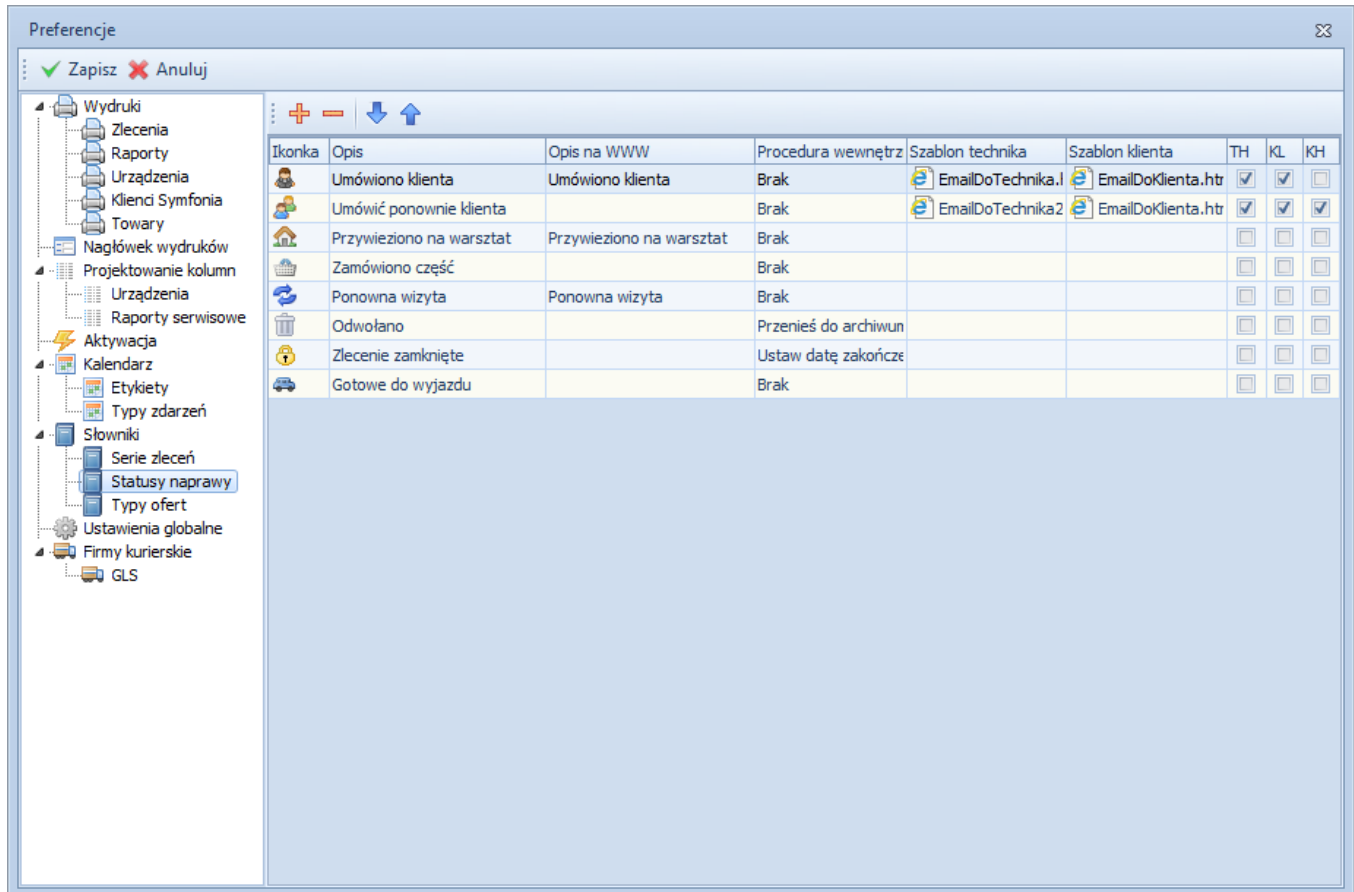


- Treść nagłówka - element tekstowy, najczęściej są to dane kontaktowe i rejestracyjne firmy. Możliwe jest stosowanie niektórych tagów HTML jak np. pogrubienie (<b>...</b>) czy pochylenie liter (<i>...</i>). W przedstawionym powyżej przykładzie, napis „EKSoft” będzie na wydrukach wyświetlany czcionką pogrubioną.
- Znak graficzny – element graficzny w postaci pliku formatu BMP lub JPG z logotypem Państwa firmy. Program przechowuje jego ścieżkę do pliku. Ważne by zwrócić uwagę, że wszyscy użytkownicy programu mają do tego pliku dostęp, bo jest np. zlokalizowany w katalogu roboczym programu lub na dysku sieciowym.

## Statusy naprawy i ustawienia automatycznych powiadomień

Użytkownik ma możliwość samodzielnego definiowania statusów naprawy oraz powiązanie ich z systemem automatycznych powiadomień klientów oraz techników.

Konfiguracja tego modułu dostępna jest poprzez menu Ustawienia->Preferencje->Słowniki->>Statusy naprawy



### Opis kolumn

- **Ikonka** - wybierany z rozwijalnej listy symbol pojawiający się przy każdym statusie na listach bądź w edycji zleceń. Każdemu statusowi musi być koniecznie przyporządkowana ikonka.
- **Opis** – Opis/nazwa statusu
- **Opis na WWW** – odpowiadający statusowi opis pojawiający się w serwisie WWW. Dzięki temu jest możliwe np. „przykrycie” wewnętrznych statusów takimi, które mogą być widoczne dla klienta.
- **Procedura wewnętrzna** – czynność, która zostanie wykonana na zleceniu po przestawieniu mu statusu na wybrany.
- **Szablon technika, szablon klienta** – wskazania na pliki z szablonami powiadomień, które mają być użyte jako treść wiadomości.
- **Pole „TH”** – zaznaczenie go odpowiada za powiadamianie technika
- **Pole „KL”** - zaznaczenie go odpowiada za powiadamianie klienta z pola „wysyłka do” w zleceniu serwisowym
- **Pole „KH”** - zaznaczenie go odpowiada za powiadamianie kontrahenta z pola „Zleceniodawca” w zleceniu serwisowym.

#### *Uwaga techniczna:*

*Jeśli którykolwiek z podmiotów nie ma wpisanego adresu e-mail, nie zostanie powiadomiony.*

## Szablony powiadomień

Powiadomienia mogą być generowane *automatycznie* (np. przy zmianie statusu naprawy) bądź wyzwalane *ręcznie*.

Z ustawieniami powiadomień związane są szablony wiadomości email oraz SMS. Szablonami są pliki tekstowe przechowywane w katalogu **{katalog roboczy programu}\MailTemplates**

- Szablony są plikami tekstowymi w których można używać znaczników HTML.
- Szablony NIE SĄ formalnymi stronami HTML
- Standard kodowania tekstu szablonów to UTF8
- Do edycji szablonów należy używać edytora tekstowego, który nie wstawia żadnych dodatkowych znaków formatujących. Zalecamy program Notepad++
- Znakiem końca linii w szablonie jest CRLF
- Pierwsza linia w szablonach e-mail zawiera temat wiadomości

Przy projektowaniu układu i treści, można używać zdefiniowanych w programie zmiennych, za które będą podstawiane odpowiednie informacje ze zlecenia.

### Zawartość przykładowego szablonu wiadomości e-mail podczas edycji w programie Notepad++

```

1  Informacja o zmianie statusu zlecenia @@NrZlecenia
2  <p>Informacja automatyczna</p>
3  <b>STATUS ZGŁOSZENIA REKLAMACYJNEGO</b>
4  <br><br>
5  <p><strong>@@Reklamacja</strong></p>
6  <table border="1" cellpadding="4" cellspacing="0">
7  <tr>
8  <td>Informujemy, że dnia:</td><td><b>@@DataTeraz&nbsp;</b></td></tr>
9  <tr>
10 <td>zgłoszenie reklamacyjne o numerze:</td><td><b>@@NrObcy&nbsp;</b></td>
11 </tr>
12 <tr>
13 <td>zarejestrowane pod numerem:</td><td><b>@@NrZlecenia&nbsp;</b></td>
14 </tr>
15 <tr>
16 <td>dotyczące urządzenia:</td><td><b>@@NazwaUrz&nbsp;</b></td>
17 </tr>
18 <tr>
19 <td>klient:</td><td><b>@@KHKod&nbsp;</b></td>
20 </tr>
21 <tr>
22 <td>otrzymało status:</td><td><b>@@Status&nbsp;</b></td>
23 </tr>
24 </table>
25
26 <p>Pozycje kosztorysu</p>
27 @@TabelaPozycje
28
29 <p>
30 <i>Wiadomość wygenerowana automatycznie przez <a href="http://www.eksoft.pl">
31 <small>EkSoft SYSTEM</small></a>
32 <br />

```

Hyper Text Markup Language length : 1 214 lines : 48 Ln : 18 Col : 5 Pos : 559 Windows (CR LF) UTF-8-BOM IN

## Lista zmiennych używanych w szablonach ZLECEŃ SERWISOWYCH

Zmienna	Zawartość pola zlecenia serwisowego
@@NrZlecenia	numer zlecenia serwisowego
@@NrObcy	numer obcy/nadany przez klienta
@@NazwaUrz	nazwa urządzenia
@@TypUrz	typ urządzenia
@@SerNoUrz	numer seryjny urządzenia
@@KategUrz	kategoria urządzenia
@@Notatka	notatka do zlecenia
@@KHKod	kod kontrahenta (składający zlecenie)
@@KHUlica	adres: ulica kontrahenta (składający zlecenie)
@@KHPoczta	kod pocztowy kontrahenta (składający zlecenie)
@@KHMiejscowosc	adres: miejscowość kontrahenta (składający zlecenie)
@@KHTel1	pierwszy numer telefonu kontrahenta z bazy Symfonii (składający zlecenie)
@@KlKod	wysyłka: kod klienta
@@KlNazwa	wysyłka: nazwa klienta
@@KlPoczta	wysyłka: kod pocztowy klienta
@@KlMiejscowosc	wysyłka: miejscowość klienta
@@KlUlica	wysyłka: ulica klienta
@@KlTelefon	wysyłka: telefon klienta
@@Technik	imię i nazwisko technika dla zlecenia
@@PracImie	imię pracownika obsługującego zlecenie
@@PracNazwisko	nazwisko pracownika obsługującego zlecenie
@@PracEmail	adres email pracownika obsługującego zlecenie
@@PracTel	telefon pracownika obsługującego zlecenie
@@DataPrzyjecia	data przyjęcia zlecenia
@@DataKoniec	termin zakończenia zlecenia
@@DataTeraz	data w chwili obecnej
@@Reklamacja	* tekst „Reklamacja odrzucona:{przyczyna}”. Napis pojawi się tylko wówczas, gdy uzupełniono pole przyczyny odrzucenia reklamacji.
@@TabelaPozycje	podstawia tabelkę z listą pozycji kosztorysu zlecenia
@@Status	opis statusu zlecenia
@@DevTWKod	* kod pozycji magazynowej (towar) z Symfonii użytego jako urządzenie dla zlecenia
@@DevTWNazwa	* nazwa pozycji magazynowej (towar) z Symfonii użytego jako urządzenie dla zlecenia
@@DevTWSerial	* numer seryjny pozycji magazynowej użytej w zleceniu jako urządzenie
@@DevTWTypKs	* typ pozycji magazynowej (towar) z Symfonii użytego jako urządzenie dla zlecenia
@@DevTWNrDok	* numer dokumentu z którego pochodzi towar do reklamacji
@@KosztInfo	uwagi do kosztorysu
@@PracKHImie	Imię pracownika klienta przypisanego do zlecenia
@@PracKHNazwisko	Nazwisko pracownika klienta przypisanego do zlecenia
@@PracKHEmail	Email pracownika klienta przypisanego do zlecenia
@@PracKHTelefon	Numer telefonu pracownika klienta przypisanego do zlecenia
@@PracKHGSM	Numer telefonu GSM pracownika klienta przypisanego do zlecenia
@@PracKHFax	Numer faxu pracownika klienta przypisanego do zlecenia
@@PracKHStanowisko	Stanowisko pracownika klienta przypisanego do zlecenia

\*) dotyczy tylko wersji dla Symfonii ERP (dawniej FORTE)

### *Uwaga techniczna:*

**KONIECZNE JEST UŻYWANIE NAZW ZMIENNYCH Z ZACHOWANIEM WIELKOŚCI LITER**

## Lista zmiennych używanych w szablonach RAPORTÓW SERWISOWYCH

Zmienna	Zawartość pola raportu serwisowego
<b>@@ DataTeraz</b>	Aktualna data i godzina w momencie generowania powiadomienia
<b>@@ NrRaportu</b>	Numer raportu serwisowego
<b>@@ NrZlecenia</b>	Numer zlecenia serwisowego do którego należy raport
<b>@@ TechnikImie</b>	Imię technika
<b>@@ TechnikNazwisko</b>	Nazwisko technika
<b>@@ TechnikEmail</b>	Email technika
<b>@@ TechnikGSM</b>	Numer telefonu komórkowego technika
<b>@@ UrzSerial</b>	Numer seryjny urządzenia
<b>@@ UrzNazwa</b>	Nazwa urządzenia
<b>@@ UrzTyp</b>	Typ urządzenia
<b>@@ DataPrzyjazd</b>	Data i godzina przyjazdu/rozpoczęcia naprawy
<b>@@ DataWyjazd</b>	Data i godzina wyjazdu/zakończenia naprawy
<b>@@ Status</b>	Aktualny status raportu
<b>@@TabelaPozycje</b>	Tabela z listą części i usług raportu (zakładka „części i usługi”)

## Nazwy plików – szablonów

Domyślnie wraz z programem dołączane są przykładowe, poniższe szablony wiadomości.

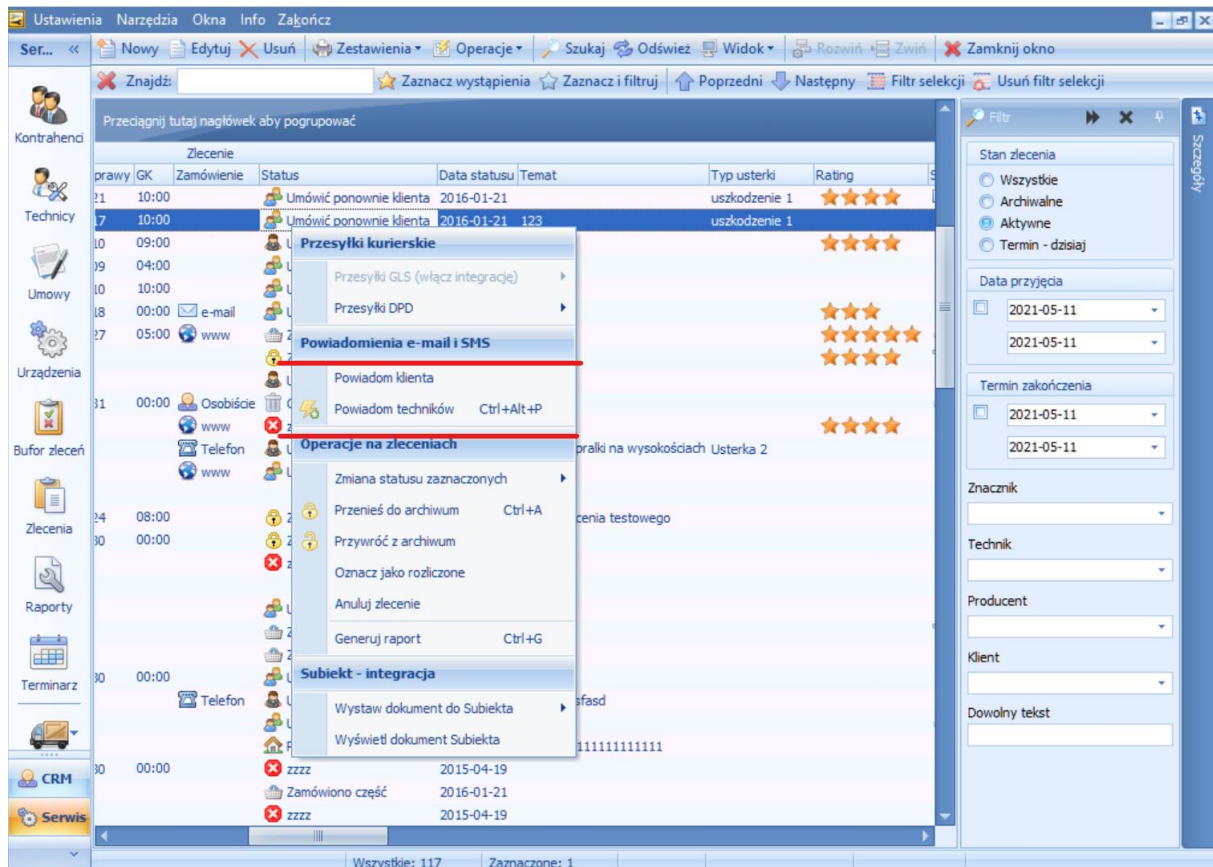
Nazwa pliku	Opis akcji
<b>AlertEventChanged.htm</b>	Szablon używany do automatycznej wysyłki do handlowca w przypadku modyfikacji jego terminu w terminarzu handlowym.
<b>AlertEventNew.htm</b>	Szablon używany do automatycznej wysyłki do handlowca w przypadku pojawienia się nowego terminu w jego terminarzu handlowym.
<b>EmailDoKlienta.html</b>	Szablon wiadomości e-mail używany do „ręcznej” wysyłki do klienta informacji o zleceniu serwisowym.
<b>EmailDoTechnika.html</b>	Szablon wiadomości e-mail używany do „ręcznej” wysyłki do technika informacji o jego zleceniu serwisowym.
<b>InfoZmianieStatusu.html</b>	Szablon wiadomości e-mail używany do automatycznej wysyłki do technika informacji o zleceniu serwisowym w przypadku zmiany statusu zlecenia.
<b>EmailDoTechnika2.html</b>	Dodatkowy szablon (drugi wariant) wiadomości e-mail używany do „ręcznej” wysyłki do technika informacji o jego zleceniu serwisowym.
<b>Default.sms</b>	Szablon wiadomości SMS

Katalog szablonów można uzupełniać o własne pliki. Ich lista będzie automatycznie dostępna do wykorzystania w programie. Ich nazewnictwo jest dowolne.

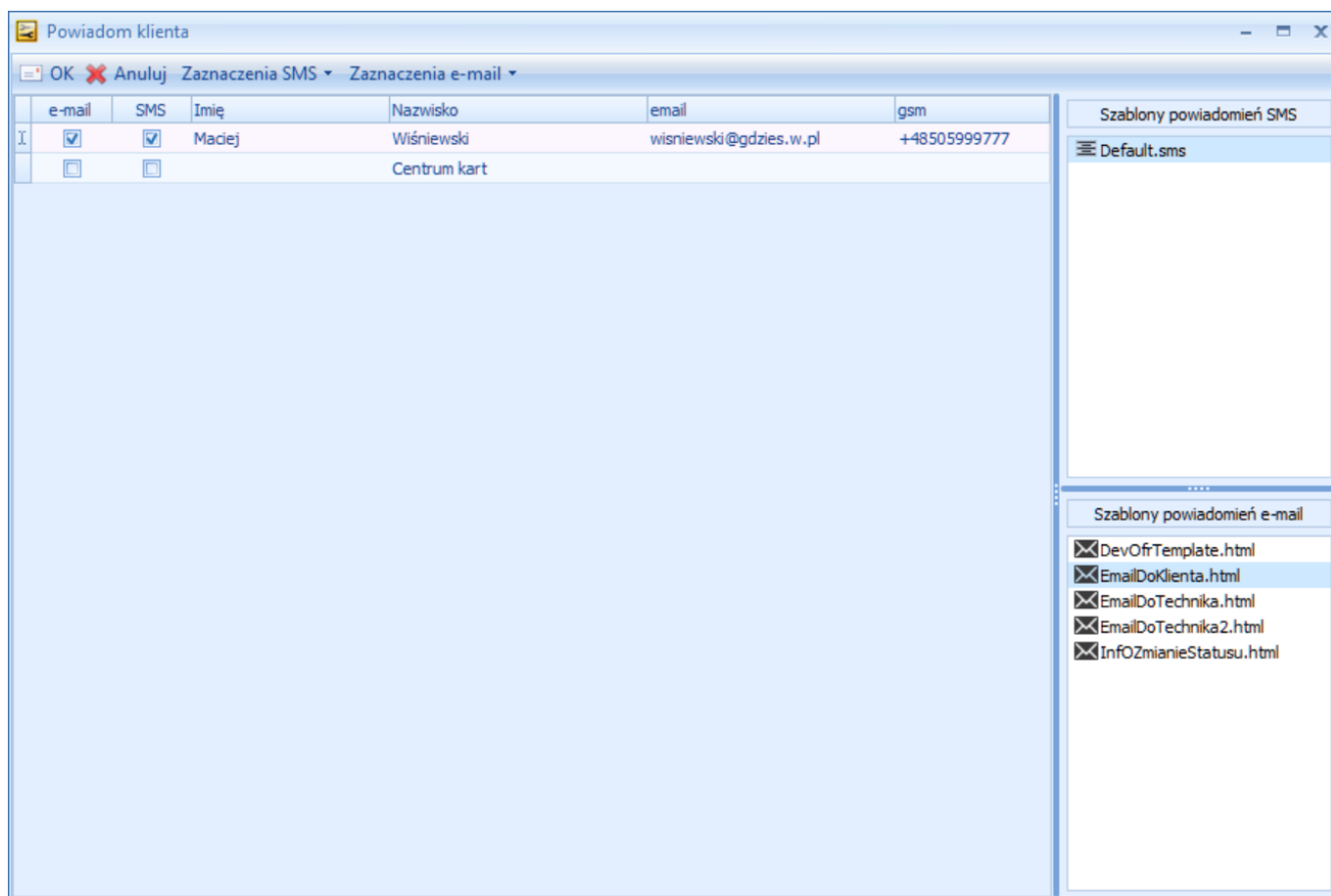
## Ręczne wysyłanie powiadomień

Oprócz powiadomień wysyłanych automatycznie (np. przy zmianie statusu naprawy) można wysyłać powiadomienia ręcznie. Wskazanie szablonu powiadomienia umożliwia wybranie zarówno treści jak i formy wiadomości. W jednym przypadku może być to potwierdzenie przyjęcia do naprawy a w innym e-mail z prośbą o akceptację przesłanego kosztorysu.

Aby wysłać taką wiadomość należy prawym klawiszem myszki wywołać na liście zleceń menu podręczne i wybrać opcję „powiadom klienta” lub „powiadom technika”.



Wybierając jedną z opcji, pojawi się okno pomocnicze z wyborem adresatów oraz szablonów do użycia. Program wybierze i podpowie dostępne dla zleczenia adresy i telefony na podstawie wpisanych w bazie danych. Po zaznaczeniu odpowiednich checkboxów odpowiadających powiadomieniu SMS lub e-mail oraz wskazaniu z użyciem jakiego szablonu ma się odbyć wysyłka, wystarczy nacisnąć przycisk OK i odpowiednio spreparowana wiadomość zostanie przekazana do wysyłki.



*Poniżej przykładowa treść przychodzącego powiadomienia e-mail*

---



Od Ja &lt;ernest@eksoft.pl&gt; ★

Temat **Informacja o zmianie statusu zlecenia 0003/09/20**

Do Ja &lt;ernestonet@poczta.onet.pl&gt; ☆

Informacja automatyczna

**STATUS ZGŁOSZENIA REKLAMACYJNEGO****@@Reklamacja**

Informujemy, że dnia:	<b>2021-05-07</b>
zgłoszenie reklamacyjne o numerze:	<b>12345678</b>
zarejestrowane pod numerem:	<b>0003/09/20</b>
dotyczące urządzenia:	<b>XXX</b>
klient:	<b>ABC</b>
otrzymało status:	<b>Umówiono klienta</b>

## Pozycje kosztorysu

Kod	Nazwa	Cena netto	Ilość	St. VAT	Wart. netto	Wart. brutto
BANAW200	Balsam do ciała nawilżający 200 ml	20,90 zł	1,00	0,00	20,90 zł	20,90 zł
DZFOREVER	Forever dezodorant 100ml	309,00 zł	2,00	0,23	618,00 zł	760,14 zł
DZSO50	So dezodorant perfumowany 50ml	289,96 zł	3,00	0,23	869,88 zł	1 069,95 zł
DOSTAWA	Dostawa do klienta	50,00 zł	1,00	0,23	50,00 zł	61,50 zł
<b>Razem :</b>					<b>1 558,78 zł</b>	<b>1 912,49 zł</b>

Wiadomość wygenerowana automatycznie przez [EkSoft SYSTEM](#)

Proszę nie odpowiadać na tę wiadomość

Z poważaniem

Dział Reklamacji i Jakości

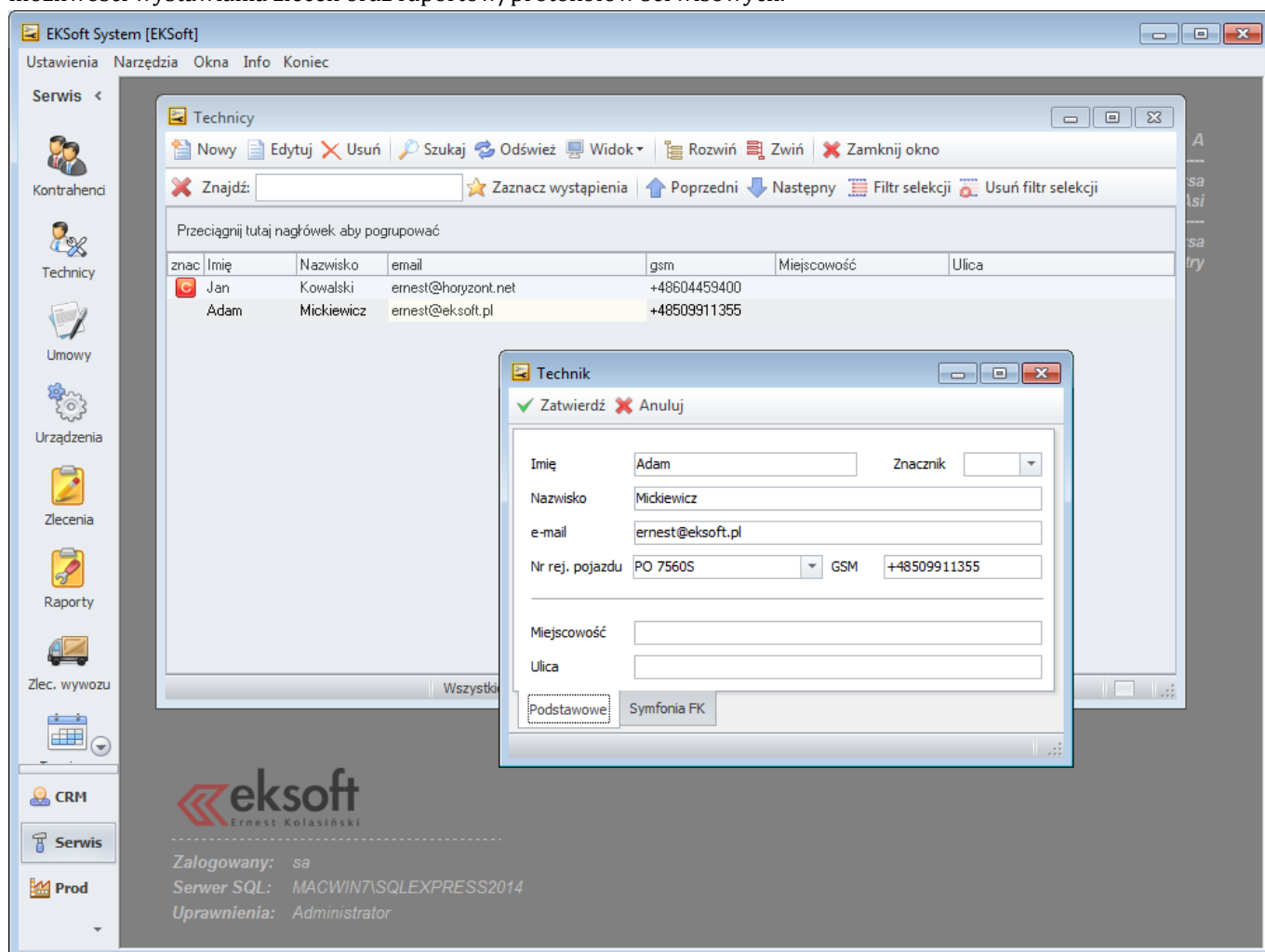
Wiadomość ta została wysłana automatycznie.

Odpowiedź prosimy kierować na adres e-mail prowadzącego sprawę: [ernestonet@poczta.onet.pl](mailto:ernestonet@poczta.onet.pl)

## Opis podstawowych modułów „Serwisu”

### Technicy

Uzupełnienie bazy techników/serwisantów jest jedną z pierwszych czynności poprzedzających właściwą pracę. Dostęp do tej kartoteki jest możliwy zarówno z poziomu modułu CRM jak i Serwis. Bez uzupełnienia tej kartoteki nie będzie możliwości wystawiania zleceń oraz raportów/protokołów serwisowych.



### Kartoteka „Kontrahenci”

Dane kontrahentów są pobierane bezpośrednio z baz aplikacji zewnętrznych (Subiekt, Symfonia, WF-MAG). Bazy zewnętrzne są otwierane w trybie „tylko do odczytu”. Z poziomu programu CRM+Serwis nie ma możliwości bezpośredniego zapisywania danych w bazach zewnętrznych programów z którymi jest zintegrowany. Istnieje jednak możliwość wzbogacania tych danych o dodatkowe informacje, które są już przechowywane we własnych tabelach programu Serwis.

### Zakładka „Osoby”

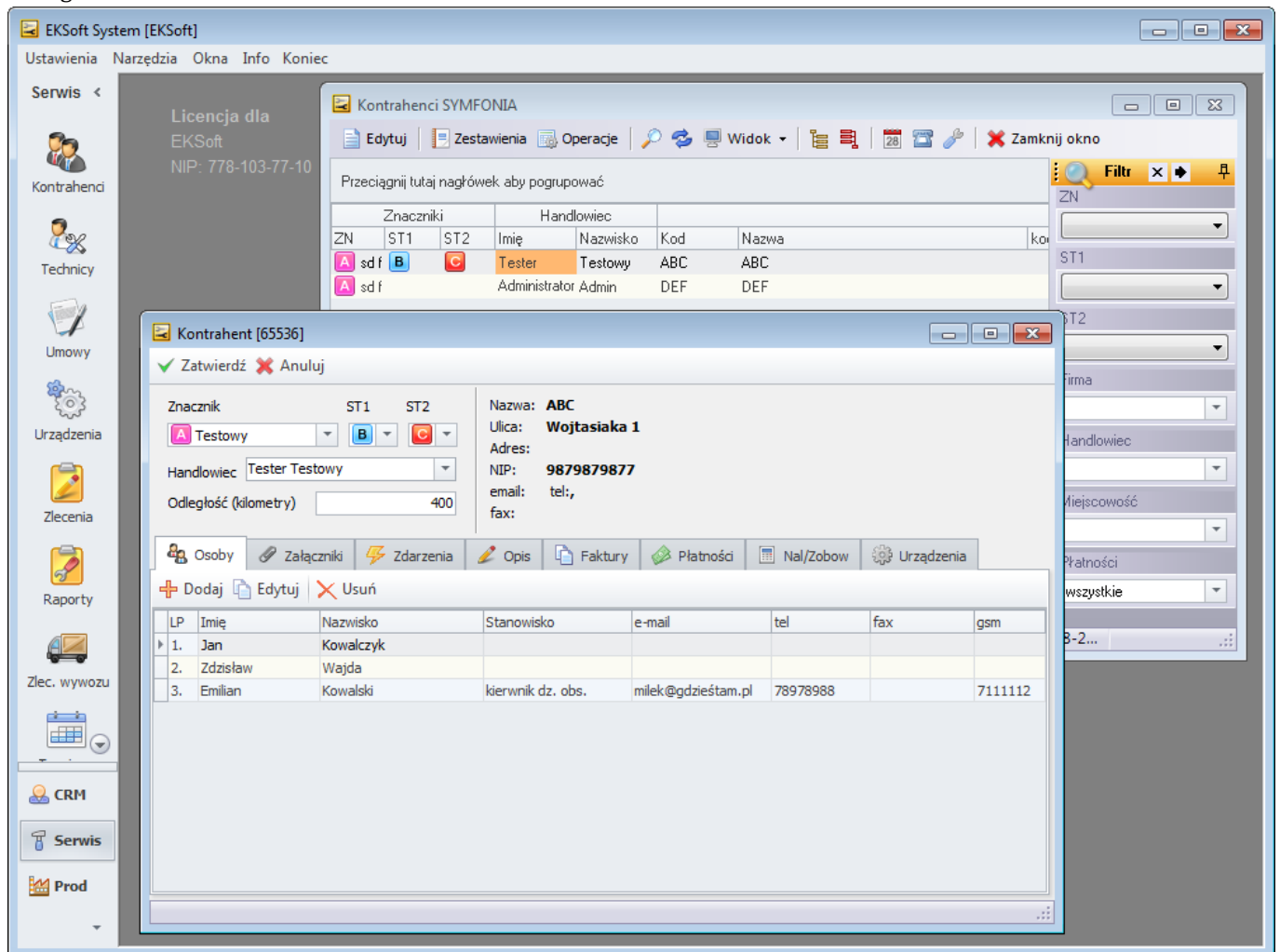
Tutaj istnieje możliwość dodania szczegółowych danych pracowników kontrahenta. Osoby te mogą figurować jako adresaci wiadomości e-mail, SMS bądź przypisani do poszczególnych dokumentów (oferty, terminy, zlecenia itd...)

### Zakładka „Załączniki”

Tutaj można dodawać pliki dyskowe dowolnego typu. Ze względu na rozmiar bazy danych, przechowywane są w niej wyłącznie ścieżki do wskazanych plików. Dodatkowo każdy załącznik można opisać własnym krótkim tekstem.

### Zakładka „Zdarzenia”

W niej zbierane są automatycznie, wszelkie aktywności dotyczące danego kontrahenta – wystawione oferty, zlecenia, raporty czy terminy. Każdą z pozycji można otworzyć w niezależnym oknie aby zobaczyć bądź edytować szczegóły takiego zdarzenia.



### Zakładka „Opis”

Pole tekstowe, w którym można dopisywać zwykłe teksty.

### Zakładka „Faktury”

Lista faktur wraz z ich wartościami, wystawionych w zewnętrznych programach (Subiekt, Symfonia)

### Zakładka „Płatności”

Szybkie zestawienie należności (wraz z terminami płatności) ze strony kontrahenta. Z tego poziomu istnieje możliwość wydrukowania **przypomnienia o zapłacie** oraz **wezwania do zapłaty** dla przeterminowanych płatności.

### Zakładka „Należności i zobowiązania”

Zestawienie salda rozliczeń z kontrahentem.

### Zakładka „Urządzenia”

Automatyczna lista posiadanych bądź użytkowanych przez kontrahenta urządzeń, podlegających dzierżawom bądź serwisowaniu.

## Umowy serwisowe

Kartoteka przechowująca rejestr umów serwisowych zawartych z kontrahentami. Poza samym rejestrem pełni również rolę automatycznych podpowiedzi podczas wystawiania zleceń serwisowych. Jeśli wystawiane jest na urządzenie objęte umową, wówczas automatycznie przenoszone są warunki i terminy realizacji zlecenia, wynikające z umowy.

The screenshot shows the EKSoft System [EKSoft] interface. The main window is titled 'Umowy serwisowe' and contains a table of service agreements. A pop-up window 'Umowa serwisowa' is open, displaying details for a specific agreement. Below the details, there is a table of devices covered by the agreement.

**Umowa**

Numer umowy	Zawarta	Obowiązuje	Kod	Nazwa
123123	2012-09-20	2012-09-29	ABC	ABC
			DEF	DEF

**Umowa serwisowa**

Zatwierdź Anuluj

ABC

ABC

Wojtasiaka 1

Dane umowy

Numer umowy: 123123

Data zawarcia: 2012-09-20

Obowiązuje do: 2012-09-29

Urządzenia objęte umową

LP	Nazwa	Nr seryjny	Reakcja	jm (R)	Naprawa	jm (N)	UZ	BM
1	EP-630	YKMF0412251R00390C	2	godz.	2	godz.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	FATALITY GAMING HEADS	23fvcfgr	2	godz.	2	dni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	SOUND BLASTER TACTIC	SN000001	4	godz.	1	dni	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

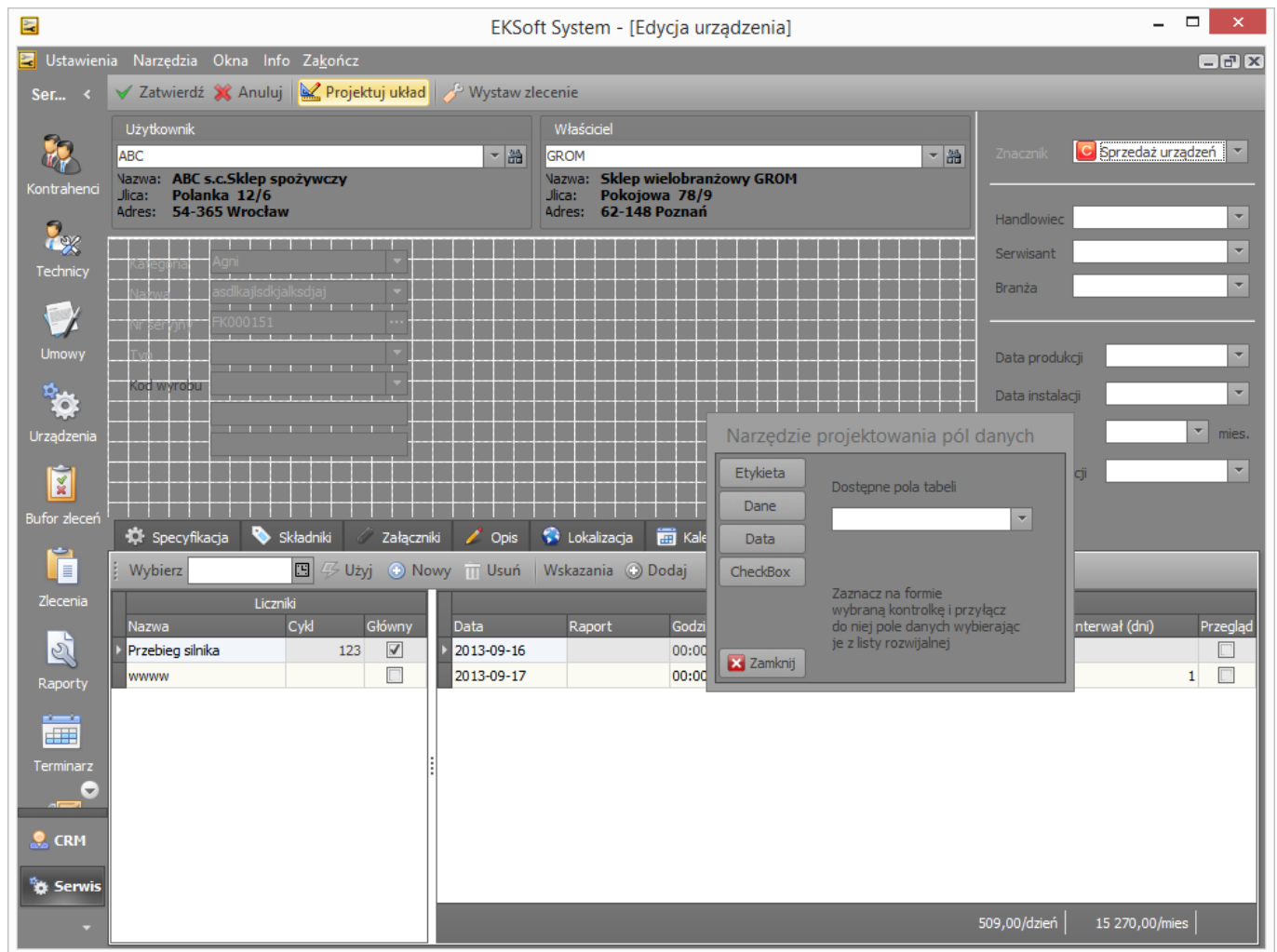
## Urządzenia

Kartoteka urządzeń własnych (np. podlegających dzierżawom) oraz wszystkich innych, podlegających serwisowaniu.

### Edycja urządzenia

Każde urządzenie może posiadać dość pokaźny zasób atrybutów dzięki którym mamy możliwość bardzo szczegółowego opisu jego specyfikacji i poziomu detali.

Ponadto każde z urządzeń może posiadać innego użytkownika jak i właściciela. Jest to wygodne rozwiązanie w przypadku filii firm-matek, urządzeń leasingowych czy urządzeń własnych, podlegających dzierżawom.



### Projektowanie zestawu pól dla urządzenia

Funkcja dostępna po kliknięciu przycisku „Projektuj układ”. Daje ona możliwość zaprojektowania wg własnych potrzeb, wyświetlanego formularza edycji urządzenia, uwzględniając jego przynależność do „Kategorii” urządzeń. W zależności od niej, możemy mieć inny zestaw pól z własnymi opisami/etykietami. Szczegółowa instrukcja jest dostępna na naszej WWW w zakładce „Prezentacje”

### Zakładka „Specyfikacja”

Wykorzystywana najczęściej jako lista elementów składowych większego modułu czy urządzenia.

### Zakładka „Załączniki”

Standardowe załączanie plików.

### Zakładka „opis”

Opis tekstowy urządzenia.

### Zakładka „Lokalizacja”

Możliwość uszczegółowienia adresu położenia urządzenia wraz z dodatkowym opisem (np. pokój 112)

### Zakładka „Kalendarium”

Planowanie zdarzeń związanych z kalendarzem urządzeń. Cykliczne terminy przeglądów itp.

### Zakładka „Akcje serwisowe”

Rodzaje akcji serwisowych		Materiały i usługi		
Nazwa		Kod	Nazwa	Ile
Wymiana rozrządu		Procesor	Procesor	1
		Dojazd	Dojazd	123

Możliwość zdefiniowania zestawów czynności typowych dla danego urządzenia wraz z niezbędnymi materiałami do ich wykonania, pełniąc jednocześnie funkcję szybkiej wyceny oraz tzw. „checklisty”. Każdą z akcji możemy użyć w zleceniu a jej składniki zostaną przeniesione jako pozycje kosztorysu.

### Zakładka „Liczniki”

Rejestr przebiegów poszczególnych „liczników” w urządzeniu jak np. ilość kopii, przebieg silnika czy czas pracy.

Liczniki			Wskazania liczników						
Nazwa	Cykl	Główny	Data	Raport	Godzina	Wskazanie	Przebieg	Interwał (dni)	Przeгляд
Przebieg silnika	5000	<input checked="" type="checkbox"/>	2014-11-01		00:00	150	0		<input type="checkbox"/>
			2014-11-06		00:00	480	330	5	<input type="checkbox"/>
			2014-11-16		00:00	1200	720	10	<input type="checkbox"/>
			2014-11-18		00:00	5200	4000	2	<input checked="" type="checkbox"/>

297,06/dzień | 8 911,76/mies

## Zlecenia serwisowe

Podstawowy podsystem modułu „Serwis” służący do obsługi zleceń serwisowych. Zlecenia mogą być wystawiane „ręcznie” przez pracowników bądź spływać za pomocą internetowego systemu zgłoszeń (WEB Serwis – opcjonalny dodatek). Oferujemy również rozwiązania indywidualne w postaci generowania zleceń na podstawie wchodzących wiadomości e-mail.

The screenshot shows the 'EKSoft System' window with the 'Zlecenia serwisowe' (Service Orders) module. The interface includes a top menu bar with options like 'Ustawienia', 'Narzędzia', 'Okna', and 'Zakończ'. Below the menu is a toolbar with icons for 'Nowy', 'Edytuj', 'Usuń', 'Zestawienia', 'Operacje', 'Szukaj', 'Odśwież', 'Widok', 'Rozwiń', 'Zwiń', and 'Zamknij okno'. The main area is a table of service orders with columns: 'z', 'Arch', 'Dok. sprzed.', 'Status', 'Rating', 'Status kurier', 'Numer', 'Przyjęte', 'Termin naprawy', 'Rok', 'Przyjmujący', and 'Imię Nazwisko'. The table contains several rows of orders, some with star ratings and status icons. A sidebar on the left has icons for 'Kontrahenci', 'Technicy', 'Umowy', 'Urządzenia', 'Bufor zleceń', 'Zlecenia', 'Raporty', 'Terminarz', and 'Kurierzy'. On the right, there is a 'Filtr' panel with 'Stan zlecenia' (All, Archived, Active), 'Data przyjęcia' (2015-02-04), and 'Termin zakończenia' (2015-02-04). A context menu is open over a row, showing options like 'Przejdź do...', 'Wstęgi', 'Kolumny', 'Widok', 'Wydruk', 'Zamówienie', 'Seria', 'Temat', and 'Zamówienie'. At the bottom, there is a logo for 'eksoft Ernest Kolosiński' and system information: 'Zalogowany: sa', 'Server SQL: MACWIN7\SQLEXPRESS2014', and 'Uprawnienia: Administrator'.

### Uwaga użytkownika

System pozwala na wybranie mechanizmu obsługi naprawy

- A) **Uproszczony** – wygodny dla mniejszych organizacji i prostszych procedur. Wówczas pracuje się jedynie na zleceniach serwisowych bez wykorzystywania funkcji „raportów (protokołów) serwisowych”. Cała naprawa jest wówczas wykonywana przez jednego technika.
- B) **Hierarchiczny** – w przypadku konieczności zastosowania bardziej złożonych procedur naprawy. Wówczas zlecenie jest traktowane przez koordynatora serwisu jako „teczka” na raporty serwisowe poszczególnych techników. Do jednego zlecenia każdy pracownik uczestniczący w naprawie dołącza własny raport serwisowy zawierający jego dojazd, czas pracy oraz użyte przez niego części, materiały oraz koszty własne (np. konieczność wypożyczenia dodatkowego sprzętu).

## Wystawienie nowego zlecenia

Po kliknięciu przycisku „Nowy” otwiera się okno wystawiania nowego dokumentu zlecenia.

Zlecenie jest wystawiane na kontrahenta z możliwością wskazania odbiorcy spoza bazy kontrahentów Symfonii czy Subiekta (program ma również własną kartoteka kontaktów).

**Kontrahenci**

Kod: ABC  
 Nazwa: ABC  
 Ulica: Wojtasiaka 1  
 Adres: [...]  
 Osoba: Kowalski Emilian  
 Stanow. kierownik dz. obs., Tel: 78978988,  
 GSM: 7111112  
 email: milek@qdzieśtam.pl

**Urządzenie**

Nr seryjny: SN000001  
 Nazwa: SOUND BLASTER TACTIC 3D ALPHA  
 Kategoria: Słuchátka,  
 Typ: 70GH012000004 Gwarancja 1899-12-30

**Dane z umowy serwisowej**

Czas reakcji 4 godz.  Bezpłatne materiały Reakcja do: 2014-11-18 16:15:40  
 Czas naprawy 1 dni  Urz. zastępcze Naprawa do: 2014-11-19

lp	Kod magazynowy	Nazwa pozycji	Opis dodatkowy	Ilość	j.m	Typ ceny	Cena netto	VAT	Wartość netto	Wartość brutto
1.		Dojazd		1	szt	B	333,00	0,23	333,00	409,59
2.		Procesor		1	szt	B	51,00	0,23	51,00	62,73

384,00 zł | 472,32 zł

### Pole „priorytet”

Trzy priorytety realizacji zlecenia do wyboru:

- normalny
- wysoki
- najwyższy

### Pole „Seria”

Istnieje możliwość grupowania zleceń w serie (własna numeracja w obrębie serii) które definiuje się poprzez menu „Ustawienia->Preferencje->Słowniki->Serie zleceń.

### Pole „Dział”

Wybieramy w przypadku organizacyjnego podziału serwisu na różne działy. Definicje działów można edytować poprzez menu „Ustawienia->Użytkownicy i uprawnienia\_zakładka „Działy”. Tam również przypisuje się pracowników do swoich działów oraz można nadać prefiksy kont analitycznych dla kosztów w Symfonii FK.

### Pole „Status”

Obecny status zlecenia. Słownik statusów definiujemy samodzielnie w menu „Ustawienia->Preferencje->Słowniki->Statusy naprawy”. Każdy status w słowniku musi mieć przyporządkowaną ikonkę.



### **Pole „Poziom naprawy”**

W przypadku konieczności podzielenia napraw wg ich stopnia komplikacji, wybieramy poziom spośród samodzielnie zdefiniowanych w menu „Narzędzia->Słowniki->Podstawowe”.

### **Pole „Koszty”**

Nieedytowalne pole daty akceptacji kosztorysu przez klienta. Akceptacja może być wykonana przez klienta w swoim panelu WWW oraz przez (uprawnionego) technika.

### **Panel „Urządzenie”**

Urządzenie na które wystawiane jest zlecenie. Z tego poziomu mamy możliwość wyboru, dodania urządzenia o ile nie istnieje w bazie bądź przejścia do szczegółów/edycji wskazanego urządzenia.

### **Panel „Dane z umowy serwisowej”**

Jeśli wybrane urządzenie jest objęte umową serwisową, wyświetlane są tu podręczne informacje dot. warunków umowy.

### **Zakładka „Kosztorys”**

Na etapie realizacji zlecenia traktowana jako lista materiałów i usług niezbędnych do jego realizacji. Pozycje są pobierane z zewnętrznego programu handlowego (stany magazynowe nie są modyfikowane) wraz z odpowiednimi cenami uwzględniającymi strategię sprzedaży i rabaty dla wybranego kontrahenta.

Na ich podstawie można wystawić dokument magazynowy bądź sprzedaży do zewn. programu handlowego.

### **Zakładka „Wyposażenie”**

Zawiera listę elementów wyposażenia z jakim urządzenie zostało dostarczone do naprawy (np. zasilacz, torba itp.). Istnieje możliwość definiowania słownika wyposażenia oraz przeciągania całego zestawu na listę wyposażenia.

### **Zakładka „Uwagi do kosztorysu”**

Pole tekstowe.

### **Zakładka „Załączniki”**

Standardowy mechanizm załączania plików.

### **Zakładka „Statusy - historia”**

Zawiera historię zmian statusów zlecenia.

### **Zakładka „Raporty do zlecenia”**

W przypadku wybrania hierarchicznej metody napraw, wyświetlana jest tu skrócona lista raportów każdego z techników dotyczących bieżącej naprawy.

### **Zakładka „Notatka”**

Pole tekstowe, edytowalne również przez klienta poprzez panel WWW. Może służyć jako miejsce prowadzenia dialogu z klientem.

## Raporty serwisowe

Kartoteka z protokołami/raportami serwisowymi. Podsystem używany w przypadku hierarchicznego sposobu przydziału prac, w którym zlecenie wygenerowane przez koordynatora serwisu jest przekazywane technikowi, będąc jedynie „teczką” na protokoły serwisowe techników. Do jednego zlecenia można przypiąć wiele raportów serwisowych pochodzących od różnych techników czy też z różnych dni pracy technika.

Każdy raport serwisowy dotyczy konkretnego zlecenia i jest rejestrem czynności, czasu pracy, użytych materiałów, kosztów własnych i dojazdu konkretnego technika.

The screenshot displays the 'Raporty Serwisowe' (Service Reports) window in the EKSoft System. The main window title is 'RS/00008/13/AA'. The interface includes a sidebar with navigation icons for 'Technicy', 'Umowy', 'Urządzenia', 'Zlecenia', 'Raporty', 'Zlec. wywozu', and 'Terminarz'. The main area contains a form for editing a report, with buttons for 'Zatwierdź' (Confirm) and 'Anuluj' (Cancel). The form is divided into several sections:

- Dane raportu:** Numer (RS/00008/13/AA), Numer obcy, Znacznik (Y), Data wystawienia (2013-03-13), Zlecenie (ZG/0002/03/13), Technik, Dział (ABC), Status (Zakończony).
- Klient:** Nazwa (ABC), Adres (Wojtasiaka 1), Kowalczyk Jan, Stanow., Tel., GSM, email.
- Czas pracy:** Przyjazd (2013-07-10), Początek (2013-07-16 11:00), Koniec (2013-07-16 13:00), Czas prac (2), Czas jazdy, Odległość, Samochód (PO 7560S).
- Urządzenie:** Nr seryjny (YKMF8131248R02798X), Nazwa (CREATIVE EP-660 BLUE), Kategoria (Słuchátka), Typ (51EF0440AA010), gwarancja do: MTG.

At the bottom, there is a table for materials used:

lp	Kod	Nazwa	Opis dodatkowy	jm	Ilość	ST	Magazyn	Typ	Cena	Wartość
1.		Procesor		szt	1		MAG		50,00	50,00

## Terminarz serwisowy

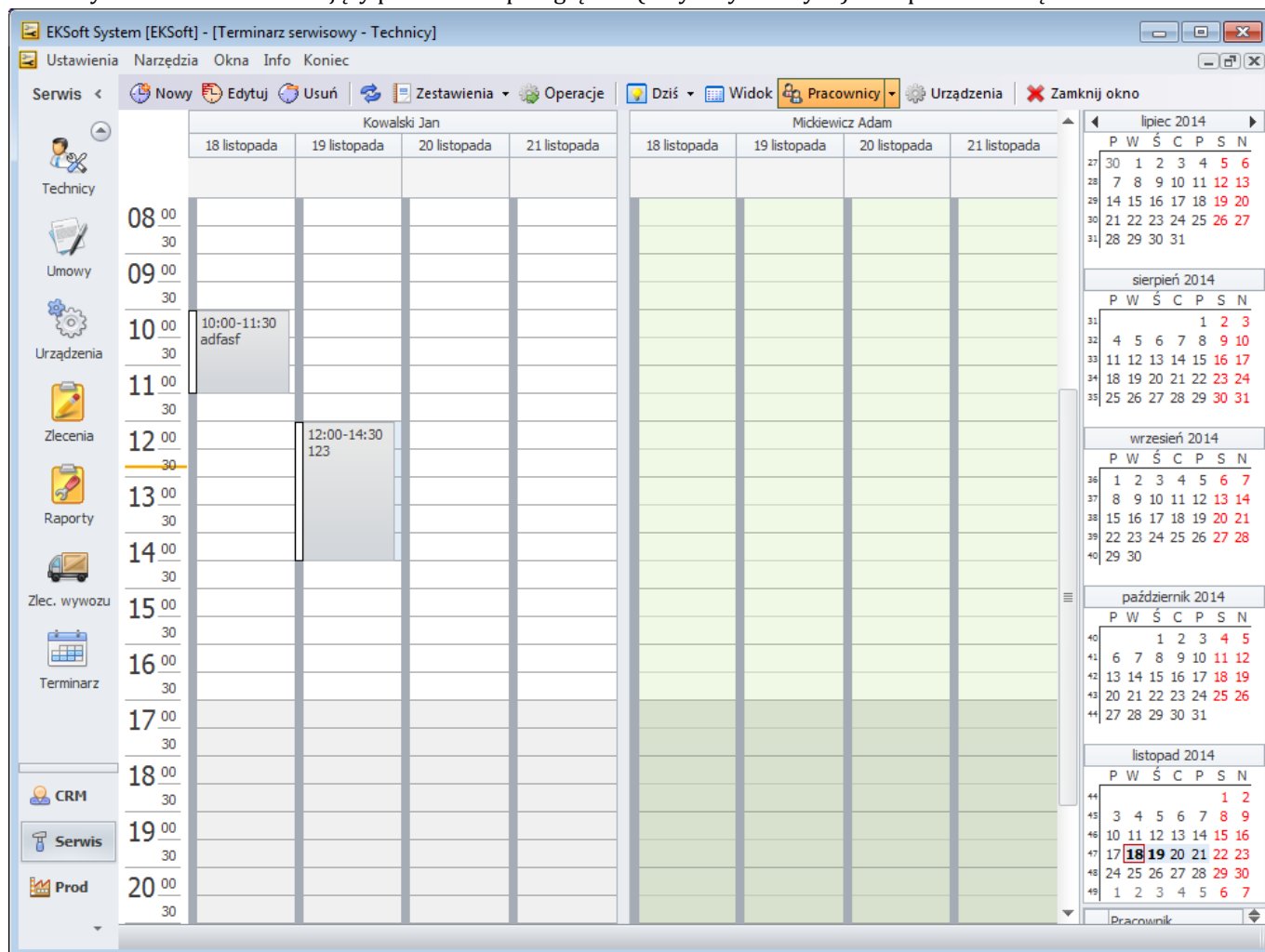
Moduł terminarza zawiera dwa, wizualnie wzorowane na MS Outlook podsystemy:

A) terminarz dla techników

Sieciowy planer prac, urlopów i zajętości techników.

B) terminarz dla urządzeń

Sieciowy kalendarz umożliwiający planowanie przeglądów (w tym cyklicznych) oraz prac dla urządzeń



## Wydruki i zestawienia

Z poziomu każdej z kartotek istnieje możliwość generowania wydruków i zestawień. Poza standardowymi szablonami wydruków, użytkownik może tworzyć własne samodzielnie i załączać do odpowiednich modułów jako własne. Można je tworzyć na bazie istniejących już w programie szablonów domyślnych.

### Przykład tworzenia własnego wydruku na podstawie zlecenia serwisowego

Na liście zleceń wskazujemy jedno, które chcemy wydrukować jako potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia. Po wybraniu z menu „Zestawienia->Drukuj zlecenie” (bądź kombinacja klawiszy Ctrl+P) pojawi się poniższe okno podglądu wydruku.

Podgląd wydruku
\_ □ ×

Drukowanie ▾ Eksport ▾ Projektuj
⏪ ⏩ 🔍 📄 📄 📄 ✖

**Dane klienta**

ABC  
ABC  
ul. Wojtasiaka 1

NIP: 9879879877


**Potwierzenie**

Numer przyjęcia: ZS/0009/11/14  
Data przyjęcia: 18.11.2014  
Planowany odbiór: 18.11.2014

Osoba przyjmująca  
Administrator Admin

ernest@eksoft.pl s d f as d f as d f

Szczegółowe dane klienta:  
Dziękujemy za Państwa zaufanie do naszego serwisu oraz wybór naszej firmy.  
Zapewniamy że powierzony nam sprzęt jest naprawiany i przechowywany w specjalnie zaopieczonym pomieszczeniu antystatycznym.  
Zachęcamy do odwiedzenia naszej strony i zapoznania się z dostępnymi na niej informacjami pod adresem internetowym  
W razie pytań prosimy podać numer przyjęcia

lp	Nr seryjny	Nazwa urządzenia	Typ	Opis usterki
1)	 SN000001	SOUND BLASTER TACTIC 3D ALPHA	70GH012000004	

Szacunkowy kosztorys zlecenia					
LP	Nazwa	Jm	Ilość	Cena netto	Wartość netto
1)	Dojazd	szt	1	333,00 zł	333,00 zł
2)	Procesor	szt	1	51,00 zł	51,00 zł
				<b>Razem:</b>	<b>384,00 zł</b>

Dodatkowe wyposażenie dostarczone przez klienta			
lp	Nazwa	Opis dodatkowy	Ilość
1	torba	uszkodzony zamek	1
2	zasilacz		1
3	karta sieciowa		1

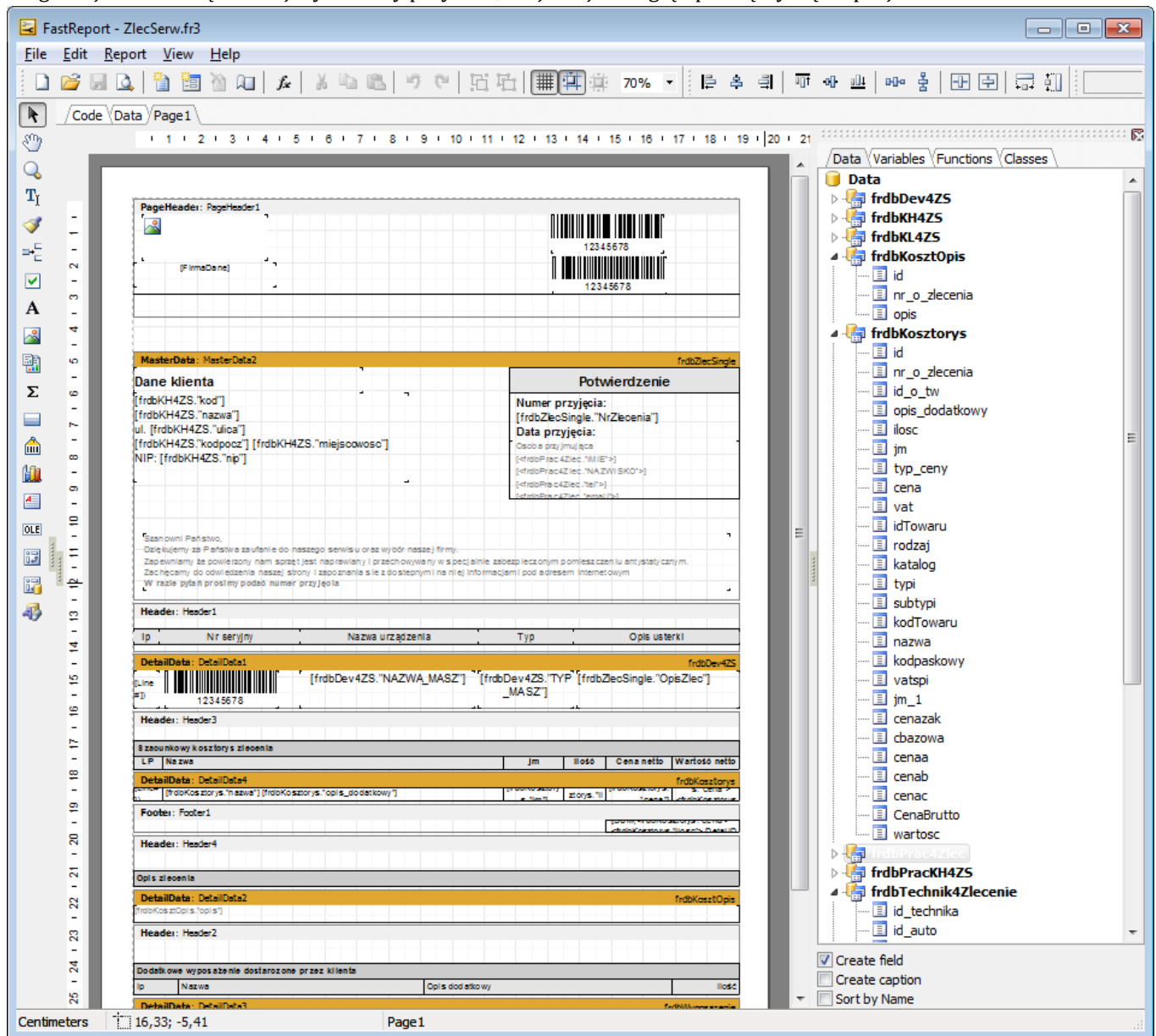
W przypadku dalszych pytań technicznych prosimy o skontaktowanie się z naszym serwisantem.

Jan Kowalski  
ernest@horyzont.net  
+48604469400

**Osoba kontaktowa zleciennodawcy:**  
Emilian Kowalski  
GSM: 7 111 112  
e-mail: milek@gdzieśtam.pl

Copyright © 2007-2013 Ernest Kolasinski Software - www.eksoft.pl - Druk: EKSoft System v. 2.0

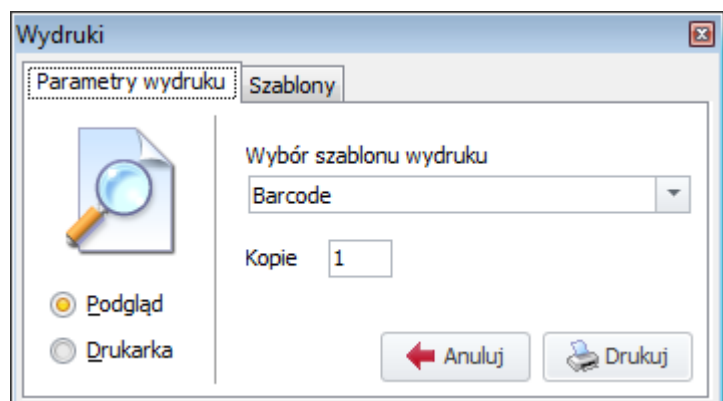
Na górnej belce narzędziowej wybieramy przycisk „Projektuj”. Podgląd przełączy się na projektowanie szablonu.



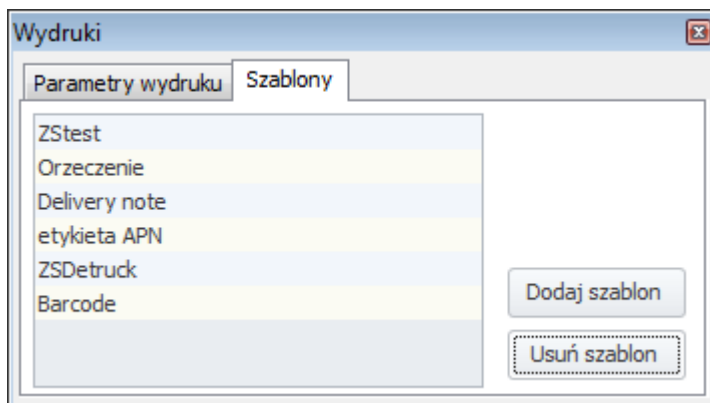
W programie zastosowano dość popularny silnik raportowania „FastReport”, do którego podręcznik użytkownika jest dostępny pod adresem: <http://www.fast-report.com/public/download/html/FR5UserManual-HTML-en/index.html>

Po dokonaniu zaplanowanych modyfikacji, szablon wystarczy zapisać pod nową nazwą w podkatalogu „Raporty” katalogu roboczego programu.

Przechodzimy następnie do kartoteki zleceń serwisowych i przyciskiem „Zestawienia” wybieramy pozycję „Własne szablony zestawień”. Pojawi się okienko zarządzania szablonymi widoczne obok.

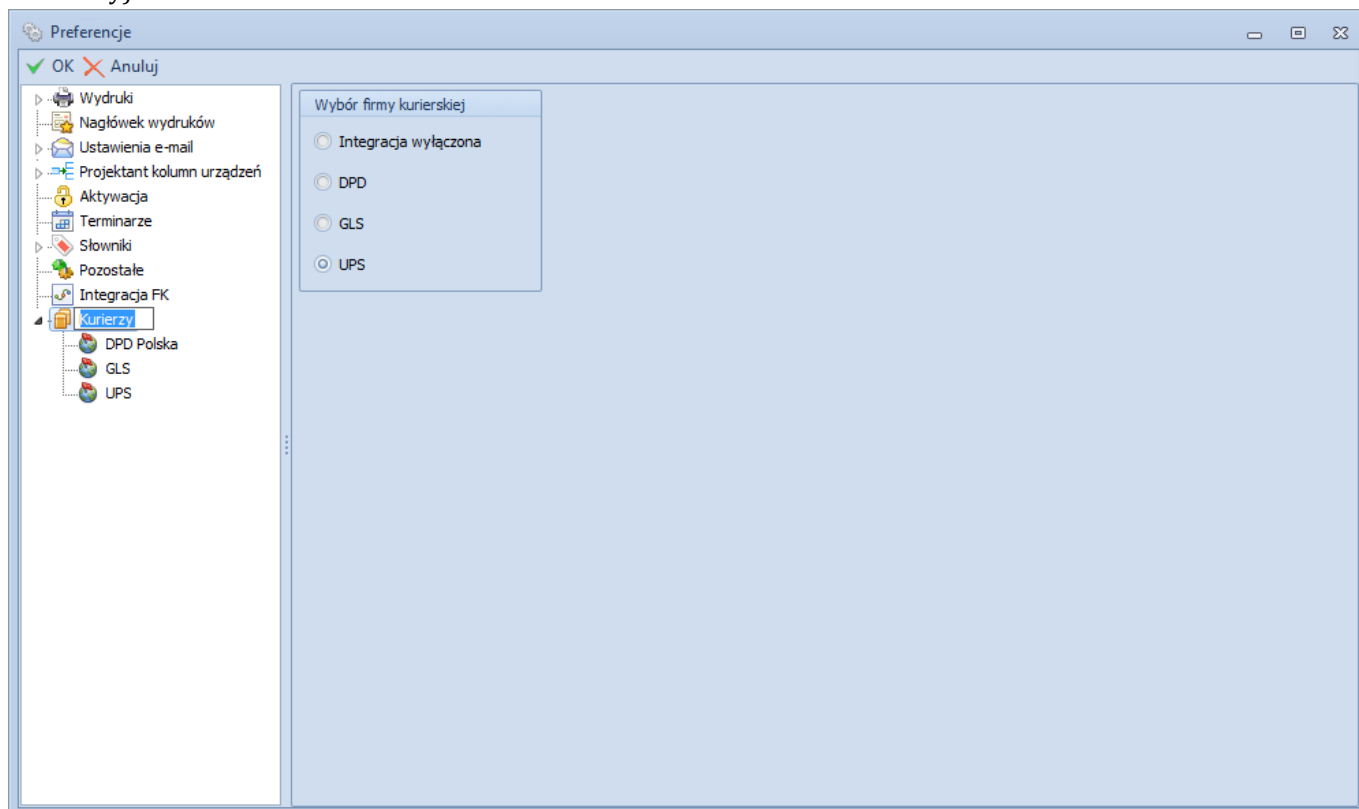


W zakładce „Szablony” mamy możliwość zarządzania zestawami formatek, które będą stanowiły źródło szablonu do wyboru z listy „Wybór szablonu wydruku”.



## Przesyłki kurierskie

Nasze programy w zależności od wersji, integrują się z systemami następujących firm kurierskich: GLS, DPD oraz UPS. Wyboru integracji z firmą kurierską dokonuje się w preferencjach programu (menu: Ustawienia->Preferencje->Kurierzy)



Integracja daje możliwość łatwego zamawiania wysyłki lub odbioru przez kuriera, wprost ze zlecenia serwisowego.

## Integracja z UPS

### Konfiguracja

Pierwszym krokiem jest poprawna konfiguracja usługi. W celu skonfigurowania współpracy z UPS należy uzupełnić niezbędne dane w preferencjach programu. Otrzymacie je Państwo od swojego opiekuna UPS po zawarciu umowy.

The screenshot shows the 'Preferencje' (Preferences) window with the following fields:

Dane rejestracyjne użytkownika	
Nazwa użytkownika UPS	<input type="text"/>
Hasło użytkownika UPS	<input type="password" value="*****"/>
Numer licencji UPS	<input type="text"/>
Numer klienta	<input type="text"/>
Numer rachunkowy klienta	<input type="text"/>
Nazwa klienta	<input type="text"/>
Ulica	<input type="text"/>
Kod poczt. i miejscowość	<input type="text"/>
Numer telefonu	<input type="text"/>
Adres e-mail	<input type="text"/>
<hr/>	
URL Etykieta	<input type="text" value="https://wwwcie.ups.com/webservices/LBRecover"/>
URL Odbiór od klienta	<input type="text" value="https://wwwcie.ups.com/webservices/Pickup"/>
URL Wycena	<input type="text" value="https://wwwcie.ups.com/webservices/Rate"/>
URL Wysyłka	<input type="text" value="https://wwwcie.ups.com/webservices/Ship"/>
URL Śledzenie	<input type="text" value="https://wwwcie.ups.com/webservices/Track"/>
URL Odwołanie nadania	<input type="text" value="https://wwwcie.ups.com/webservices/Void"/>
URL Weryfikacja adresu	<input type="text" value="https://wwwcie.ups.com/rest/AV"/>

#### Uwaga techniczna:

Adresy URL do poszczególnych usług występują w dwóch wersjach – testowej oraz produkcyjnej. Zalecamy, aby użytkowanie i testowanie tej funkcjonalności rozpocząć od środowiska testowego.

Odpowiednie adresy URL otrzymacie państwo od swojego opiekuna UPS.



## Integracja z GLS

Dzięki bezpośredniej integracji systemu EKSoft Serwis z internetowymi mechanizmami WebAPI udostępnianymi przez firmę GLS Poland, istnieje możliwość szybkiej i wygodnej obsługi wysyłek kurierskich.

Dla każdego zlecenia serwisowego może zostać wygenerowana przesyłka, następnie dodana do przechowalni przesyłek GLS i finalnie nadana. Z poziomu programu jest również możliwość druku etykiet.

Okno przesyłek kurierskich dostępne jest w module „Serwis” pod przyciskiem „Kurierzy”

The screenshot shows the 'EKSoft System - [Przesyłki kurierskie]' window. The main area displays a table of shipping orders, categorized by status. The table has columns for 'Przesyłka' (Sender) and 'Usługi' (Services). The 'Przesyłka' columns include: Identyf, Adresat, Kra, Kod p, Miejsco, Ulica, Telefony, Os. kontakt, Referencj, Wa, Data na. The 'Usługi' columns include: srv, coc, Pot, exv, rod, poc, exc, ide, da, ps, pr, s1C, s12, sat, ow, srs.

The table is divided into three status groups:

- Status : W trakcie edycji**
  - Firma przykładowa | PL 54-44 Wrocław Bławatów 423, 23423 Ernest | WEB/000 2 2014-1 EX
  - AD-MAR s.c. | PL 44-75 Bierko Romanowski, | ZS/0018/ 2014-1
  - AD-MAR s.c. | PL 44-75 Bierko Romanowski, | ZS/0014/ 2 2014-1 SA
  - Sklep wielobranżowy | PL 62-14 Poznań Pokojowa, | asdasd | ZS/0002/ 2 2014-1 CO
  - Kowalski Jan | PL, | ZS/0003/ 2014-1 PR
  - Drogeria ALEGRO | PL 42-56 Głogów Cicha 15/5, | xczxc | ZS/0004/ 3 2015-0 CO
- Status : Przesłano do przygotowalni**
  - 236816 Arkadiusz Michalak | PL 57-40 Nowa Lipowa 2/2, | ZS/0020/ 2 2014-1
  - 236836 Firma testowa | PL 72-20 Nowog Kowalska | xczxc | ZS/0005/ 2 2014-1 S1
  - 238262 Polcard SA | PL 04-04 Warsz Ostrobrams, | WEB/000 2 2015-0
  - 238263 Polcard SA | PL 04-04 Warsz Ostrobrams 423, | Ernest | WEB/000 2 2015-0
  - 238264 Polcard SA | PL 04-04 Warsz Ostrobrams, | WEB/000 1 2015-0
- Status : Potwierdzono nadanie**
  - 23401 Firma testowa | PL 72-20 Nowog Kowalska | Ernest | WEB/001 2 2014-1 CO
  - 23614 Firma testowa | PL 72-20 Nowog Kowalska | ZP/0001/ 3 2015-0 CO
  - 23736 Firma testowa | PL 72-20 Nowog Kowalska 2341234 | WEB/000 11 2015-0

The interface includes a sidebar with navigation icons for Kontrahenci, Technicy, Umowy, Urządzenia, Zlecenia, Raporty, Terminarz, Kurierzy, CRM, and Serwis. The bottom status bar shows 'Rekord nr:' and 'Wszystkie:'.

## Konfiguracja podstawowa

### Dane adresowe

W pierwszym rzędzie, należy się upewnić, czy preferencjach programu, formularz „Aktywacja” zawiera poprawnie wprowadzone dane adresowe.

Preferencje

✓ Zapisz ✗ Anuluj

Wydruki  
Zlecenia  
Raporty  
Urządzenia  
Klienci Symfonia  
Towary  
Nagłówki wydruków  
Projektowanie kolumn  
Urządzenia  
Raporty serwisowe  
**Aktywacja**  
Kalendarz  
Etykiety  
Typy zdarzeń  
Słowniki  
Serie zleceń  
Statusy naprawy  
Typy ofert  
Ustawienia globalne  
Firmy kurierskie  
GLS

Aktywacja

Dane rejestracyjne

Nazwa firmy  
EKSoft

Nazwa skrócona firmy  
EKSoft

Ulica  
Św. Marcina 12/4

Kod poczt.  
61-803

Miejscowość  
Poznań

Kod kraju  
PL

Numer NIP  
778-103-77-10

Numer seryjny programu  
001-001-001-GT0001

Klucz aktywacyjny  
0008DC3345AB51295F6C147912D70F4BAE880A8947A9CCE071BA6DB62B67B53900FD5D10DCA3CEF282923088CCFBDB69DD7FFB87FB0D4409ED7108E8909D9A050203091C

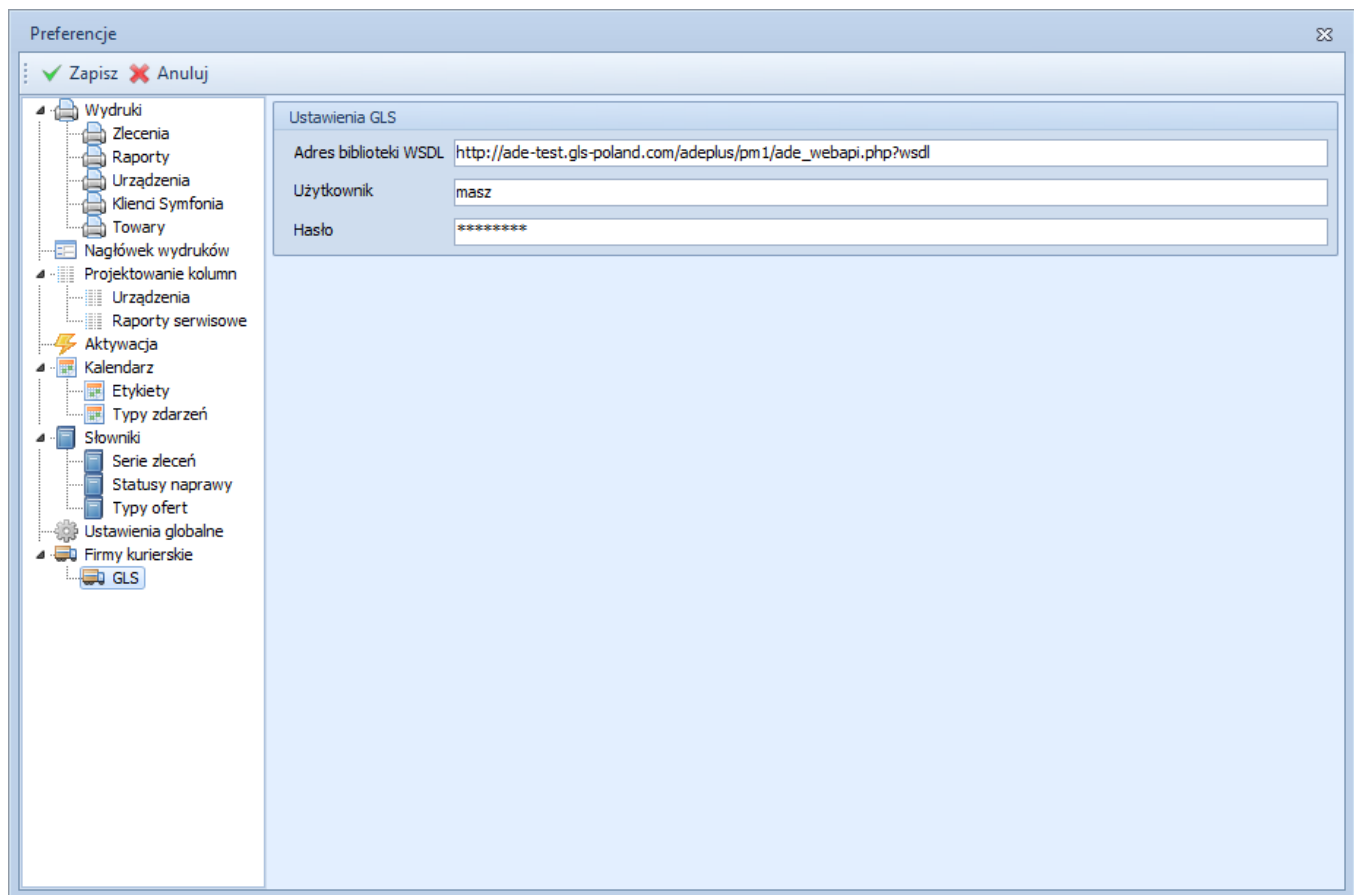
Identyfikator programu  
418154437327161

### Dane konfiguracyjne

Aby móc korzystać z komunikacji WebAPI systemu GLS, należy otrzymać od swojego opiekuna GLS :

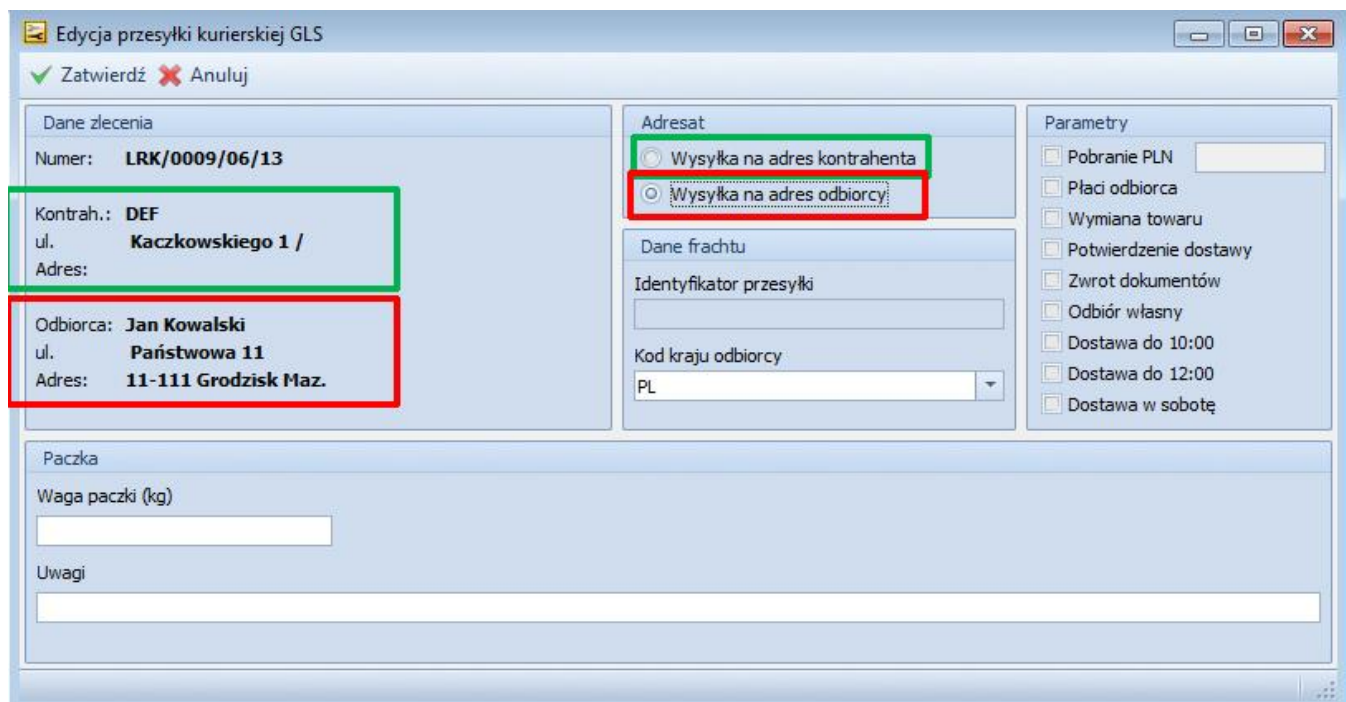
- Aktualny adres biblioteki SOAP WebAPI
- Login i hasło operatora do systemu

Otrzymane parametry należy wprowadzić w preferencjach programu (menu główne: ustawienia->preferencje) gałęzi „Firmy kurierskie -> GLS”, podobnie jak na poniższym screenie.



### Generowanie przesyłek

Na liście zleceń serwisowych wskazujemy to zlecenie, dla którego chcemy wykonać wysyłkę. Po kliknięciu prawym klawiszem myszki na to zlecenie z menu podręcznego wybieramy opcję „Kurier GLS -> Przygotuj przesyłkę „ (lub używając przycisku „Operacje -> Kurier GLS -> Przygotuj przesyłkę”). Pojawi się wówczas poniższe okno.



Jako że na zleceniu serwisowym może figurować zarówno kontrahent jak i odbiorca (np. sprzętu), musimy wybrać do kogo adresujemy przesyłkę. Mamy również możliwość określenia podstawowych parametrów dostawy jak pobranie czy dostawa w sobotę itp.

Po zatwierdzeniu, przesyłka taka pojawi się na liście „Kurierzy” w module „Serwis” ze statusem „W edycji”. Na tym etapie, do momentu przeniesienia przesyłki do tzw. „przechowalni” w systemie GLS, możemy dowolnie zmieniać wszystkie ustawienia takiej przesyłki.

Na liście zleceń serwisowych, w kolumnie „Status kurier” pojawi się również opis „W trakcie edycji”.

#### Uwaga techniczna:

**Jżeli po aktualizacji programu, nie widać w module „Serwis” przycisku „Kurierzy”, należy zresetować widok paska nawigacyjnego poprzez menu „Ustawienia-> Boczny pasek nawigacyjny -> Przywróć domyślne po uruchomieniu”. Po ponownym uruchomieniu programu przycisk się pojawi.**

#### Opisy statusów

- W trakcie edycji – dokument nadania nie znajduje się jeszcze w systemie GLS. Można go korygować i usuwać. Rekord nie ma nadanego identyfikatora przesyłki (kolumna ID Przesyłki jest pusta).
- Przesłano do przygotowalni – przesyłka została przekazana do systemu GLS. Brak możliwości usuwania i edycji. Można już wydrukować etykietę, jednak przesyłka pozostaje w przygotowalni (nie jest traktowana jako nadana)
- Potwierdzono nadanie – przesyłka figuruje w systemie GLS jako zatwierdzona do wysyłki. Nie można edytować i usuwać rekordu.

Status	Zlecenie serwisowe	ID przesyłki	Odbiorca	Odbiorca linia 2	Odbiorca linia 3	Kraj	Kod poczt.	Miejscowość
Przesłano do przygotowalni	ZS/0002/02/14	235406	ABC			PL	72-200	Nowogard
Przesłano do przygotowalni	ZS/0009/11/14	235346	Jan Kowalski			PL	11-111	Grodzisk Maz.
Przesłano do przygotowalni	CRE/0001/10/14	235347	Aquanurt			PL	62-030	Luboń
Przesłano do przygotowalni	ZG/0001/07/14	235348	KK			PL	72-200	Kocieńby
Przesłano do przygotowalni	ZS/0004/02/14	235352	Maciek			PL	71-100	Bayern
Przesłano do przygotowalni	ZG/0004/12/13	235421	ABC			PL	72-200	Nowogard
Przesłano do przygotowalni	ZS/0009/11/14	235489	ABC			PL	72-200	Nowogard
Przesłano do przygotowalni	CRE/0002/11/13	235490	Jan Kowalski			PL	11-111	Grodzisk Maz.
W trakcie edycji	ZP/0002/07/13		ABC			PL	72-200	Nowogard
W trakcie edycji	CRE/0002/11/13		Jan Kowalski			PL	11-111	Grodzisk Maz.
W trakcie edycji	WEB/0018/06/13		ABC			PL	72-200	Nowogard
Przesłano do przygotowalni	ZS/0009/11/14	235627	Michał Kaniewski			PL	61-807	Poznań
Potwierdzono nadanie	ZS/0009/11/14	23356	Michał Kaniewski			PL	61-807	Poznań
Potwierdzono nadanie	WEB/0001/10/14	23358	ABC			PL	72-200	Nowogard

#### Przeniesienie do przechowalni

Prawym klawiszem myszki klikamy na rekord odpowiadający przygotowanej wysyłce i wybieramy prawym klawiszem z menu podręcznego opcję: „Prześlij do przygotowalni”. Po tej operacji, program skomunikuje się z WebAPI i zdeponuje w jego przechowalni wskazaną przesyłkę. Na naszej liście, przesyłka zmieni status na „Przesłano do przygotowalni”. Na tym etapie przesyłka otrzymuje numer w systemie GLS i jest już możliwe wydrukowanie etykiety.

***Uwaga techniczna:***

***nie oznacza to, że przesyłka zostanie odebrana przez kuriera! Aby ją nadać, należy prawym klawiszem wybrać „Utwórz potwierdzenie nadania”.***

**Etykieta**

System WebAPI udostępnia możliwość wydruku kilku rodzajów etykiet. Prosimy zapoznać się z dokumentacją dostarczoną przez GLS.

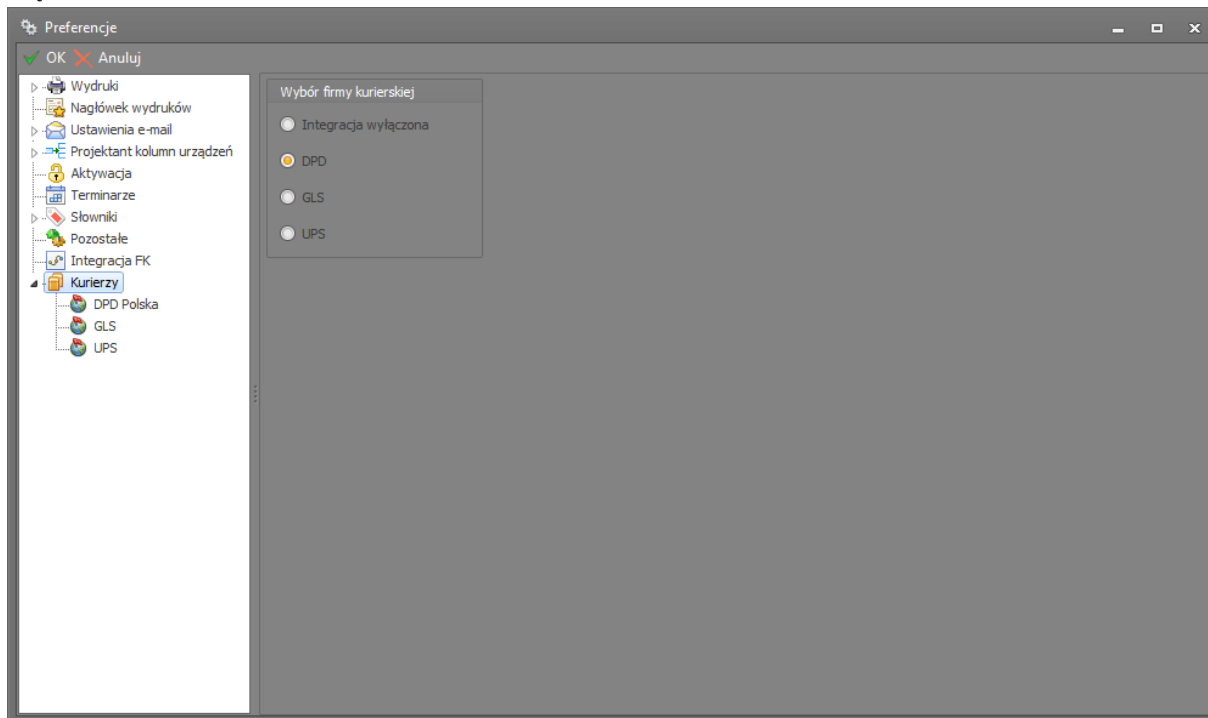
Aby móc przeglądać i drukować etykiety, należy mieć na komputerze zainstalowane oprogramowanie do podglądu plików PDF.

Etykiety pobieramy klikając prawym przyciskiem myszki na przesyłce, z menu podręcznego „Pobierz etykietę”.

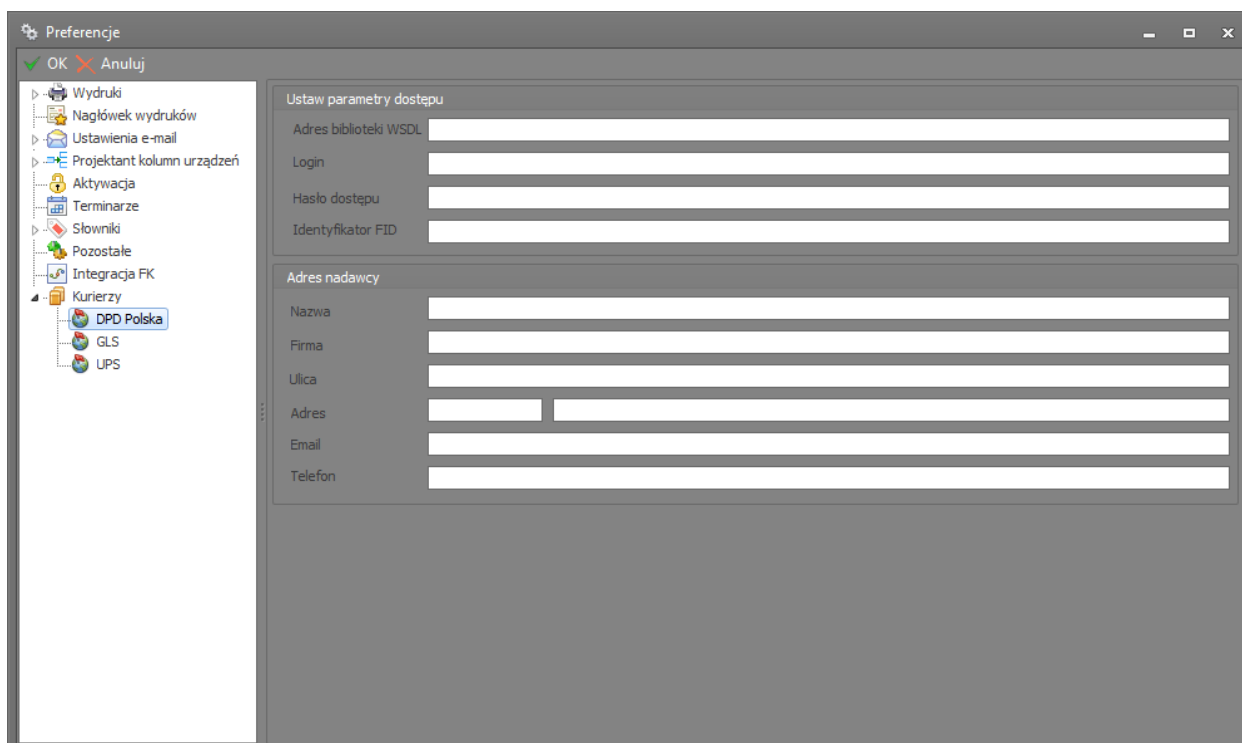
## Integracja z DPD Polska

### Konfiguracja integracji

W celu włączenia integracji z DPD Polska, należy wejść w menu „Ustawienia->Preferencje->Kurierzy” i wybrać firmę kurierską DPD.



Następnie należy skonfigurować **parametry dostępu** (otrzymane od opiekuna handlowego DPD) oraz własny **adres nadawczy/odbiorczy** dla przesyłek. Adres ten będzie przenoszony automatycznie w pole nadawcy bądź odbiorcy w zależności od kierunku przesyłki.



*Uwaga techniczna:*

*do testowania usługi służy biblioteka:*

<https://dpdservicesdemo.dpd.com.pl/DPDPackageObjServicesService/DPDPackageObjServices?wsdl> (należy wkleić ten adres w pole „Adres biblioteki WSDL)

*Wersja produkcyjna, komunikująca się z roboczym systemem DPD ma adres:*

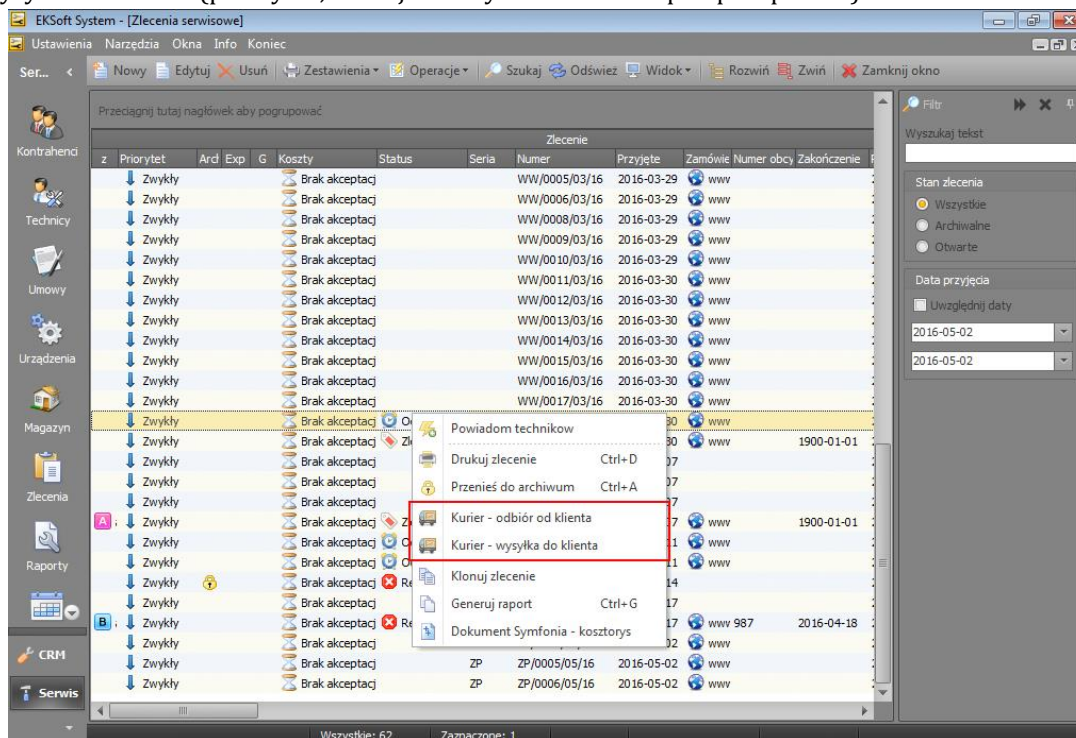
<https://dpdservices.dpd.com.pl/DPDPackageObjServicesService/DPDPackageObjServices?WSDL>

---

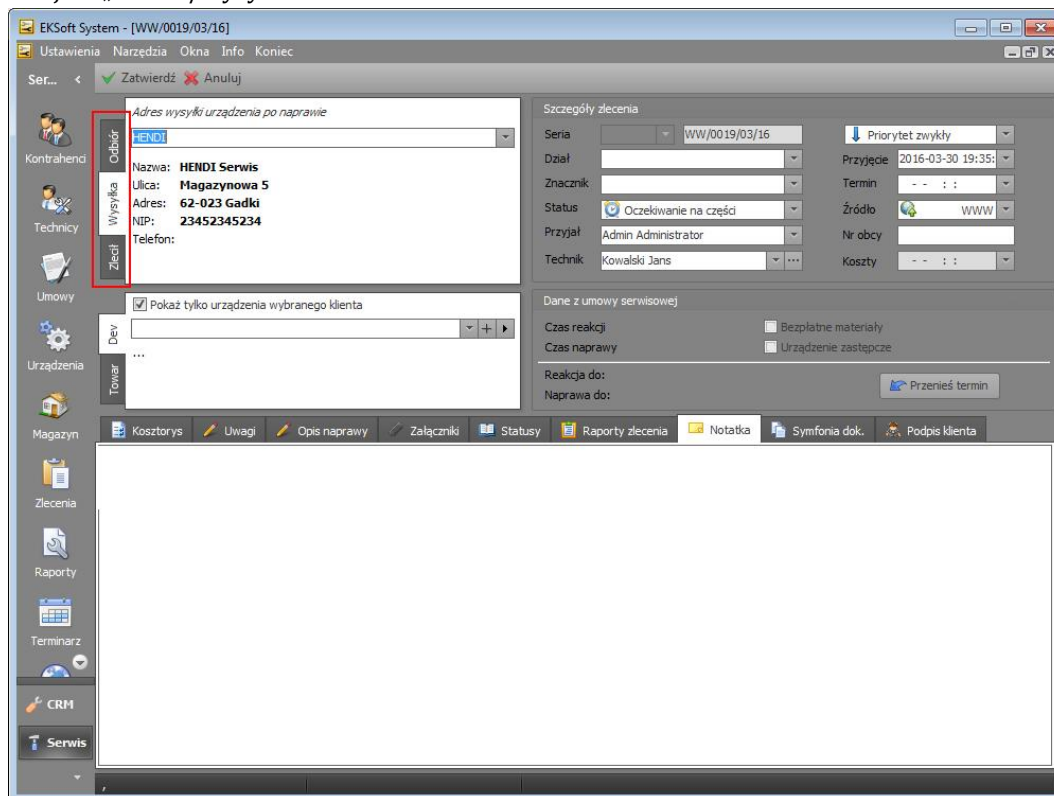
## Opis funkcjonalności modułu DPD Polska

Po skonfigurowaniu można zacząć korzystać z automatyzacji komunikacji wysyłek/odbiorów z DPD na podstawie zleceń serwisowych. Poniżej screen z menu kontekstowym dla zaznaczonego zlecenia serwisowego, w którym znajdują się dodatkowe dwie pozycje:

- kurier – odbiór od klienta (przesyłka, którą odbieramy od klienta)
- kurier – wysyłka do klienta (przesyłka, która jest odsyłana klientowi po np. naprawie)

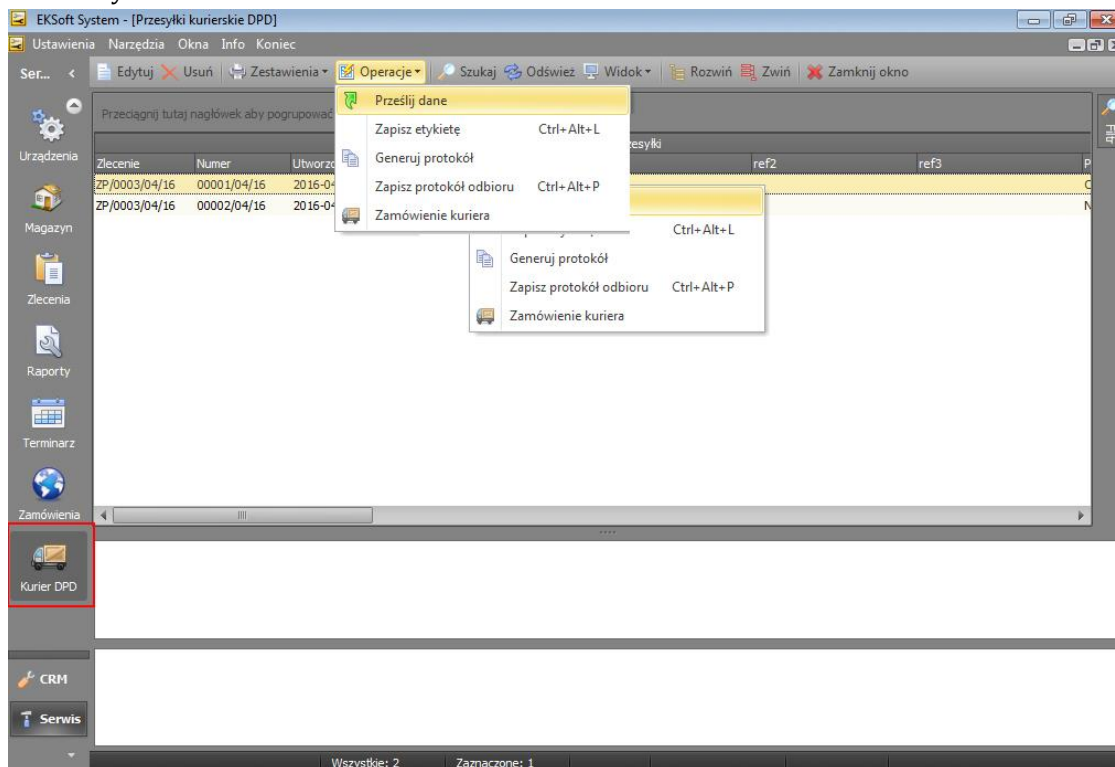


W zależności od wybranej opcji, automatycznie wypełniają się pola nadawcy i odbiorcy przesyłki, które są wpisane w zleceniu jako miejsca „odbiór/wysyłka”.

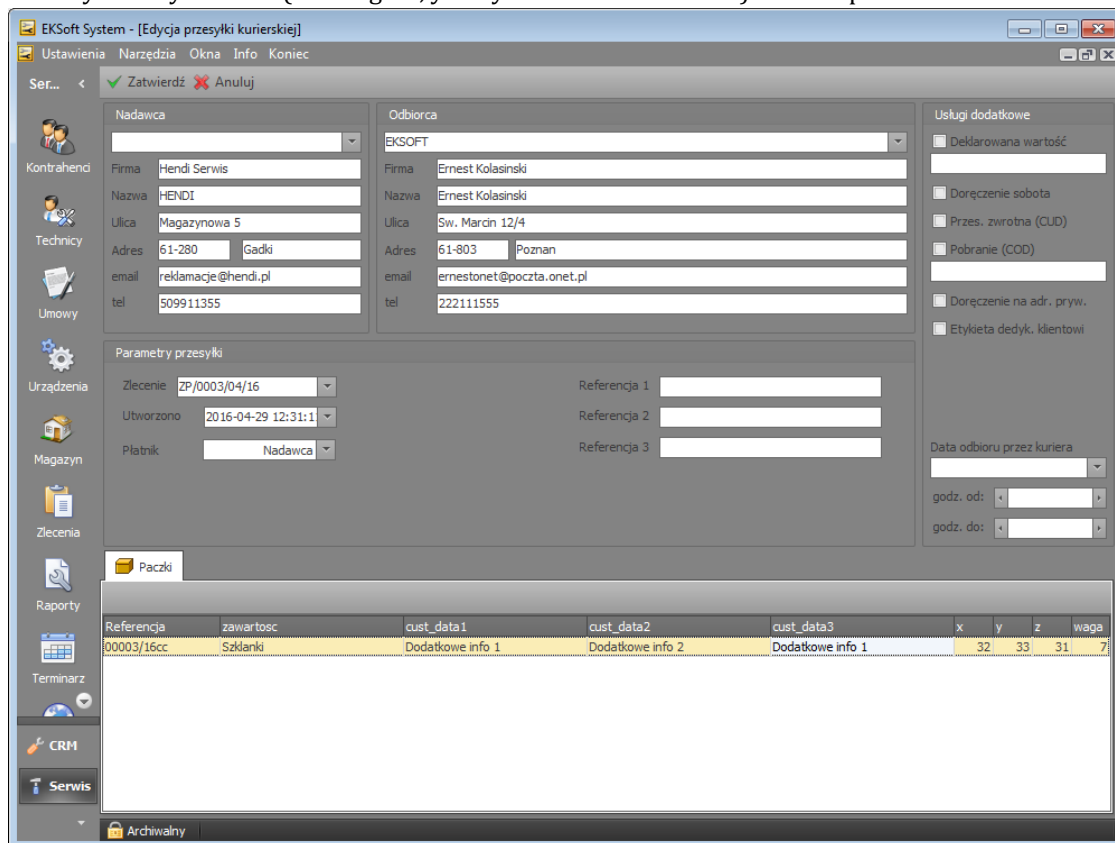




Po wygenerowaniu przesyłki, można ją odszukać na ich liście, klikając w przycisk „Kurier DPD”. Stąd mamy dostęp do funkcji komunikacyjnych z internetową usługą DPD albo poprzez przycisk „Operacje” bądź klikając prawym klawiszem myszki na konkretnym rekordzie.



Przed rozpoczęciem jakiegokolwiek transmisji, należy taki dokument otworzyć (Edycja), sprawdzając poprawność danych, uzupełnić opcjonalne dane oraz usługi (typu pobranie czy paczka wartościowa). Najważniejsze jest uzupełnienie danych o wymiarach (x = długość, y = wysokość z = szerokość) i wadze paczki.



Tak przygotowaną przesyłkę możemy zarejestrować w serwisie DPD za pomocą komendy „Prześlij dane”. **Kolejność komend w menu odpowiada kolejnym krokom które należy wykonywać.**

Po poprawnym przesłaniu danych, przesyłka jest rejestrowana w systemie DPD, otrzymuje zwrócenie etykiety. Kolejnym krokiem jest wygenerowanie protokołu odbioru.

Ostatnią czynnością, jest zamówienie kuriera (opcja „Zamów kuriera”). W przypadku konieczności doprecyzowania daty i przedziału czasowego w którym przesyłka ma być odebrana bądź dostarczona, należy uzupełnić w dokumencie odpowiednie pola, znajdujące się na dole w ramce „Usługi dodatkowe”.

W tym momencie możemy zapisać zarówno etykiety jak i protokół odbioru w celu ich wydrukowania bądź przesłania.