

Evidence žádostí


Evidence žádostí umožňuje přehledně zpracovávat veškeré žádosti uživatelů, které se vztahují ke spravovaným objektům. Nejde jen o žádosti o opravy (na systém evidence žádostí navazuje evidence objednávek, které je možné k žádostem vytvořit), ale i správa reklamací, stížností a například žádostí o změnu předpisu. Systém umožňuje rovněž kontrolu průběhu vyřizování (řešitelé připojují k žádosti poznámky o stavu vyřizování), kontrolu splnění termínu a poskytuje tak všeobecný přehled o stavu vyřizování požadavků.

Obsah

Evidence žádostí.....	1
1 Číselníky.....	1
1.1 Typy žádostí.....	1
2 Vytvoření a evidence žádosti.....	1
3 Odesílání e_mailu při přiřazení žádosti.....	2
4 Historie stavů žádostí.....	2
4.1 Automatický zápis do historie žádosti.....	2
4.2 Ruční zápis do historie žádosti.....	2
5 Vytvoření a evidence objednávek k žádosti.....	2
6 Odkazy k žádosti.....	2

1 Číselníky

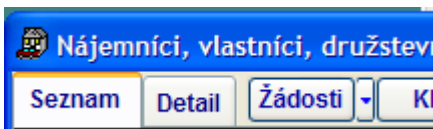
1.1 Typy žádostí



Typ žádosti	Název typu
1	reklamacce
2	stížnost
4	pojistná událost
5	Oprava
6	Nájemní smlouva
9	Žádost

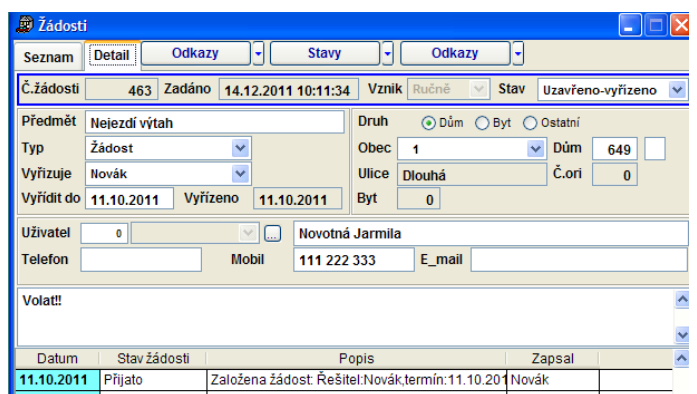
Před vlastním založením žádosti je potřeba definovat typy žádostí ve volbě **Číselníky – Číselníky žádostí a požadavků – Typy žádostí**. Nejčastější typy žádostí jsou v číselníku už definovány, číselník můžete libovolně upravovat.

2 Vytvoření a evidence žádosti



Žádost můžete vytvořit buď od uživatele (V **Seznamu uživatelů**, uživatelské tlačítko „**Žádosti**“) nebo ve volbě **Požadavky – Žádosti**

v hlavním MENU. Oba způsoby slouží i k evidenci žádostí, v případě tlačítka u uživatele spravujete žádosti zadané vybraným uživatelem (žádost se musí vztahovat k domu nebo bytu uživatele), ve volbě **Požadavky – Žádosti** se evidují všechny zadané žádosti.



Datum	Stav žádosti	Popis	Zapsal
11.10.2011	Přijato	Založena žádost. Řešitel: Novák, termín: 11.10.20	Novák

Žádost musí obsahovat následující údaje:

Stav žádosti – implicitní nastavení *Přijato*

Předmět žádosti – libovolný text

Typ žádosti – nutno vybrat dle číselníku typů žádostí (nastavení číselníku ve volbě **Číselníky – Číselníky žádostí a požadavků – Typy žádostí**).

Vyřizuje – implicitně přihlášený uživatel

Druh žádosti (*Dům*:žádost se týká domu – musí se vyplnit dům, *Byt*:žádost se týká bytu – musí se vyplnit byt, *Ostatní*)

Uživatel – uživatel, který žádost hlásil, doplní se telefon, mobil a e_mail dle seznamu uživatelů, lze opravit

Poznámka – libovolná poznámka k žádosti

3 Odesílání e_mailu při přiřazení žádosti

Přidělení žádosti WINDOMY

automat@windomy.cz

Komu: ctadela@biscali.cz

Řešitel: Nováková

Přidělení žádosti číslo: 23

Předmět: nesvíti světlo

Typ: žádost o opravu

Vyřídít do: 30.12.2011

Ulice: Dlouhá, č.p.1

Hlásil: Novotný

Telefon:

Mobil: 122 122 222

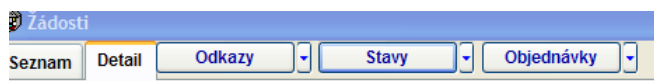
Pokud požadujete, aby byl řešitel žádosti (v poli: Vyřizuje) informován e_mailem o přidělení žádosti k řešení, zaškrtněte pole „**Odesílat e_mail řešiteli při přiřazení žádosti**“ ve volbě **Servis – Konfigurace vlastností aplikace** – záložka **E_mail**. Před započítím užívání odesílání e_mailů zkontrolujte správnost nastavení parametrů poštovní serveru stiskem tlačítka „**Odeslat zkušební e_mail**“. V případě, že nejsou nastaveny požadované parametry, e_mail se neodešle.

Pokud jsou vyplněny parametry k odesílání e_mailů, při každé změně řešitele se odešle řešiteli e_mail na adresu uvedenou v seznamu uživatelů programu (volba **Servis – Uživatelé programu**).

4 Historie stavů žádostí

Předností evidence žádostí je uchovávání historie změn žádosti, vytvářená automaticky při každé změně žádosti nebo ručně a nelze ji měnit.

4.1 Automatický zápis do historie žádosti



Při každé změně klíčových údajů žádosti (stav žádosti, dům, byt, řešitel,...) se generuje záznam do historie stavů žádosti s popisem změny. Před zápisem se otevře okno, do kterého je možné zapsat důvod změny v žádosti. Celá historie změn se zobrazuje v záložce „Detail“ u každé žádosti. V historii nelze dělat zpětné opravy. Celou historii je možné prohlížet i použitím uživatelského tlačítka „**Stavy**“.

4.2 Ruční zápis do historie žádosti

Do historie žádostí lze zapsat i ruční zápis pomocí volby Akce – Nový zápis do historie žádostí. Zápisy v historii žádostí nelze opravit ani vymazat.

5 Vytvoření a evidence objednávek k žádosti

Z vytvořené žádosti lze vygenerovat jednu nebo více objednávek. Objednávku vytvoříte pomocí volby **Akce – Vytvoření objednávky**. Objednávky, náležející k žádosti zobrazíte pomocí uživatelského tlačítka „**Objednávky**“

6 Odkazy k žádosti

K žádosti lze přiřadit odkazy na dokumenty související se žádostí. Pro vytvoření a evidence odkazů použijte uživatelské tlačítko „**Odkazy**“