

Spis treści

Informacje ogólne.....	2
Tryby pracy	3
Wygląd interfejsu.....	4
Tryb użytkownika.....	5
Tryb administratora	6
Import kontrahentów z pliku XML.....	8

Informacje ogólne

Aplikacja internetowa umożliwia automatyczną rejestrację rozmów telefonicznych w sieci VoIP Cisco, rejestrację zgłoszeń przez użytkowników systemu oraz wspomaganie wyboru numerów na wewnętrznych aparatach telefonicznych.

System składa się z trzech zasadniczych elementów:

1. Sieci telefonów VoIP Cisco na terenie obiektu.
2. Serwera – komputera z zainstalowanym systemem Microsoft Windows w wersji Server 2008 lub Windows 7 Professional. Na serwerze pracują aplikacje:
 - Microsoft .Net Framework
 - Microsoft SQL Server
 - Microsoft Internet Information Services (IIS)

Wymagane jest podłączenie serwera do Internetu (konieczne do zdalnego dostępu).

3. Aplikacji „KT” stanowiącej zasadniczy element systemu, napisanej w technologii ASP przy użyciu Microsoft .NET oraz języka C#.

Dostęp do aplikacji „KT” możliwy jest poprzez przeglądarkę (Windows Internet Explorer) z poziomu serwera, sieci lokalnej lub Internetu.

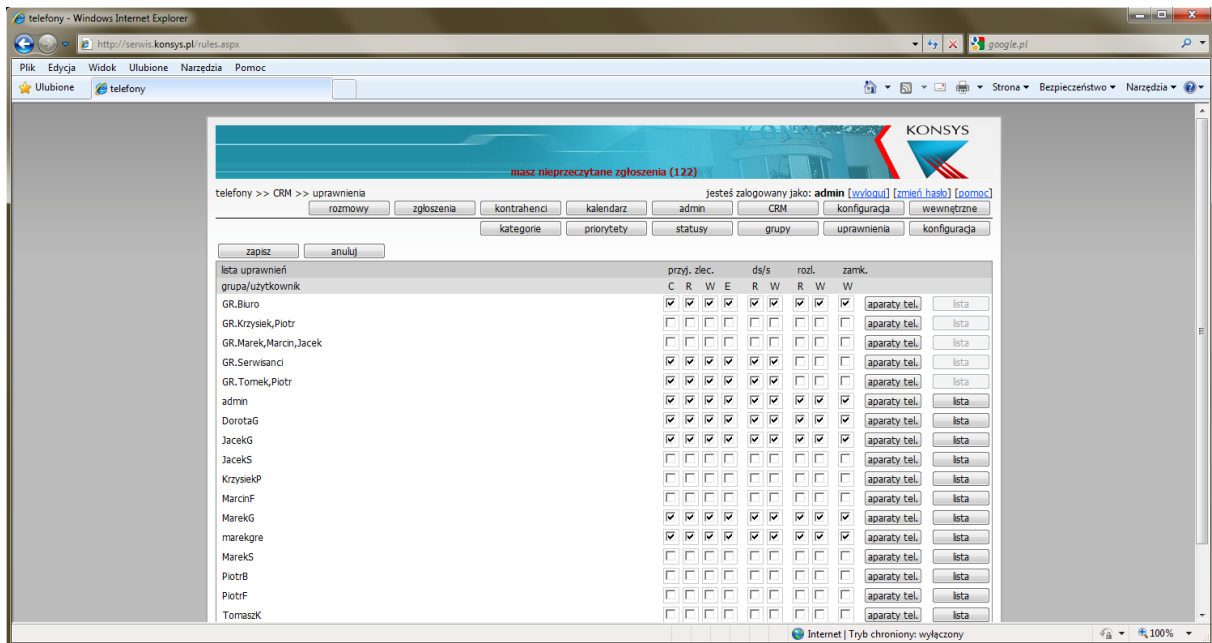
Tryby pracy

Dostęp do aplikacji ograniczony jest loginem oraz hasłem przydzielanym użytkownikom przez administratora systemu.

Dostępne są następujące tryby pracy:

- 1) Tryb użytkownika – umożliwia śledzenie rozmów, dodawanie/edycję zgłoszeń oraz kontrahentów.
- 2) Tryb administratora – w porównaniu do trybu pracy użytkownika zawiera dodatkowe funkcje administracyjne takie jak: statystyki rozmów, konfigurację systemu, możliwość zakładania/usuwania kont użytkowników, import kontrahentów z pliku XML.

Wygląd interfejsu

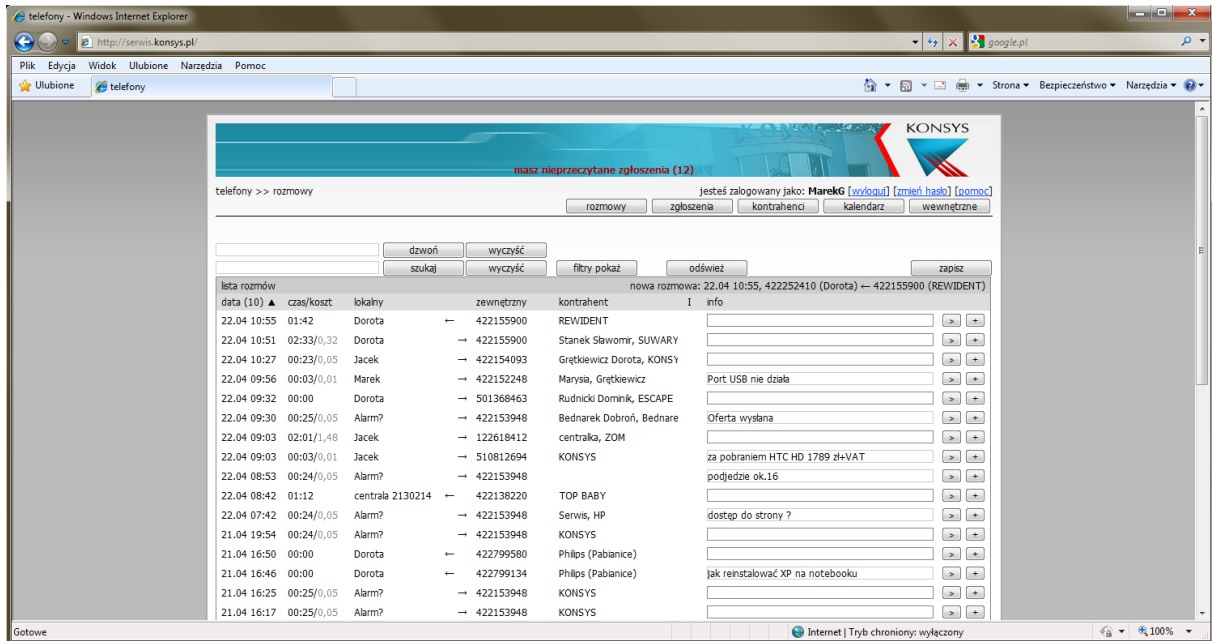


Rys. 1. Wygląd interfejsu

Strony wyświetlane w przeglądarce mają jednolity układ. Każda strona składa się z 4 obszarów:

1. Logo firmy – grafika w formacie JPG (rozmiar 960x100px) wyświetlana w górnej części ekranu.
2. Pasek stanu – login zalogowanego użytkownika.
3. Pasek menu – klawisze umożliwiające wybór kolejnego paska menu niższego poziomu lub bezpośrednio formularza dialogowego.
4. Formularz dialogowy – tabele, listy rozwijalne itp.

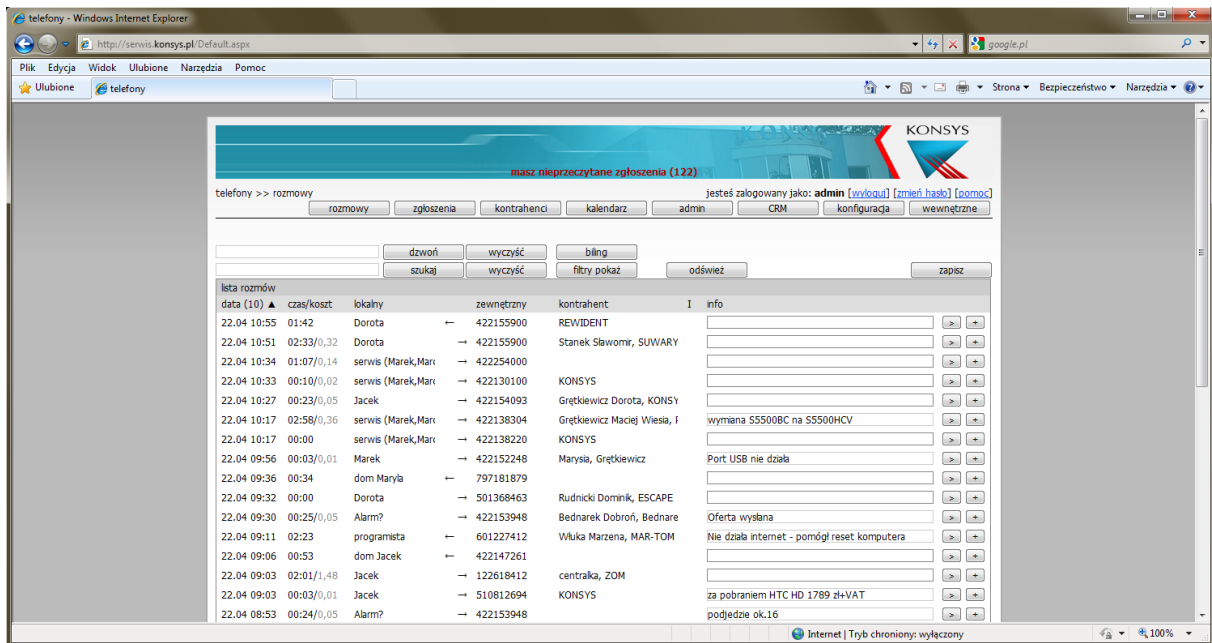
Tryb użytkownika



Rys. 2. Tryb użytkownika

- 1) Rozmowy – lista rozmów uporządkowana w sposób malejący (ostatnie rozmowy wyświetlane jako pierwsze). Kliknięcie znaku „>” przy danej rozmowie umożliwia dodanie zgłoszenia powiązanego z daną rozmową. Kliknięcie znaku „+” przy danej rozmowie umożliwia powiązanie jej z innymi zgłoszeniami dotyczącymi tego samego tematu.
- 2) Zgłoszenia – lista zgłoszeń uporządkowana w sposób malejący (ostatnie zgłoszenia wyświetlane jako pierwsze). Kliknięcie wybranego zgłoszenia powoduje otwarcie szczegółowego formularza dialogowego zawierającego dane takie jak: temat, kontrahent, kategoria, status, priorytet (wybierane z list rozwijalnych), termin realizacji, serwisant, czas pracy oraz dodatkowe informacje opisowe.
- 3) Kontrahenci – alfabetyczna lista kontrahentów. Kliknięcie wybranego kontrahenta powoduje otwarcie szczegółowego formularza dialogowego zawierającego dane takie jak: skrót, nazwa, miejscowość, kod pocztowy, ulica, NIP, pula telefonów (zakresy telefonów, numery „od” – „do”), telefony (pojedyncze numery oddzielone znakiem „;”), telefony indywidualne (imienne).
- 4) Kalendarz – graficzna prezentacja wykorzystania czasu pracy pracowników na podstawie danych wprowadzanych zgłoszeń oraz terminy urlopów pracowników definiowane przez administratora systemu.
- 5) Wewnętrzne – lista telefonów wewnętrznych z możliwością bezpośredniego wyboru numeru dla skojarzonego aparatu telefonicznego.

Tryb administratora



Rys. 3. Tryb administratora

1. Rozmowy – funkcjonalność analogiczna jak w Trybie użytkownika.
2. Zgłoszenia – funkcjonalność analogiczna jak w Trybie użytkownika.
3. Kontrahenci - funkcjonalność analogiczna jak w Trybie użytkownika z dodatkową opcją „Importu kontrahentów z pliku XML” opisaną szczegółowo w kolejnym rozdziale.
4. Kalendarz - funkcjonalność analogiczna jak w Trybie użytkownika z dodatkową opcją definiowania urlopów pracowników.
5. Admin – statystyki zestawień połączeń (z podziałem na aparaty telefoniczne lub użytkowników) dotyczące wybranego przedziału czasowego, opcja importu bilingów TPSA oraz możliwość pobrania logu zmian danych w dziale Kontrahenci.
6. CMR oraz konfiguracja – konfiguracyjne dane słownikowe
 - a) Kategorie – edytowalna lista kategorii zgłoszeń wprowadzanych do systemu dostępnych w opisie poszczególnych zgłoszeń (np. zgłoszenie serwisowe, zamówienie do dostawcy).
 - b) Priorytety – edytowalna lista priorytetów zgłoszeń dostępnych w opisie poszczególnych zgłoszeń (np. wysoki, niski).
 - c) Statusy - edytowalna lista statusów zgłoszeń wprowadzanych do systemu dostępnych w opisie poszczególnych zgłoszeń (np. zgłoszone, zamknięte).
 - d) Grupy – edytowalna lista grup. Do każdej z grup można przypisać dowolną ilość użytkowników (przycisk ‘użytk.’).
 - e) Uprawnienia – lista użytkowników oraz zdefiniowanych grup. Każdemu z użytkowników / każdej z grup należy przypisać aparaty telefoniczne używając przycisku ‘aparaty tel.’ (rozmowy z tych aparatów będą widoczne na liście rozmów danego użytkownika) oraz

serwisantów używając przycisku 'lista' (użytkowników, których zgłoszenia będą dostępne dla danego użytkownika). Dodatkowo istnieje możliwość konfiguracji uprawnień do poszczególnych zakładki znajdujących się w oknie zgłoszeń (przyjęcie, serwisowanie rozliczenie, zamknięcie zgłoszenia). Rodzaje uprawnień: C - create, R - read, W - write, E - erase.

- f) Konfiguracja – możliwość ustalenia min. długości komentarza (traktowanego jako pole wypełnione) oraz tekstu 'scrollowanego' w oknie zgłoszeń.
- g) Aparaty telefoniczne – edytowalna lista aparatów telefonicznych znajdujących się na terenie obiektu wraz z ich numerami.
- h) Użytkownicy – edytowalna lista użytkowników korzystających z systemu. Przycisk 'resetuj hasło' umożliwia ustawienie hasła dla wybranego użytkownika do wartości domyślnej. Przycisk 'nowy kontrahent' umożliwia dopisanie nowego użytkownika do systemu.

Import kontrahentów z pliku XML

W celu zaimportowania większej ilości kontrahentów korzystne jest stworzenie Arkusza Kalkulacyjnego Excel zawierającego w pierwszej linii nagłówki kolumn:

Skrót, Nazwa, Miejscowość, Kod, Ulica, Telefon, NIP

Kolejne wiersze powinny zawierać dane poszczególnych kontrahentów.

Arkusze zapisane jako „Arkusze kalkulacyjne XML (*.xml)” możliwe jest do zaimportowania z poziomu Trybu administratora aplikacji „KT” poprzez wybranie przycisku „Import XML” w zakładce „Kontrahenci”. Kolejni kontrahenci kojarzeni są z danymi zapisanymi w bazie poprzez pole „Skrót” i w przypadku zgodności klucza dane zostaną nadpisane.