



Infoservis

Martin Hajšman

Co to je Infoservis ?

Webový systém pro komunikaci se zákazníky.

- <http://www.k2atmitec.cz>
- Předchůdce Webis
- Kompletně přepracovaný
- Chráněný přístup pro registrované uživatele
- Hlavní části:
 - Diskuzní fórum
 - Odborné fórum
 - Hlášení chyb
 - Zákaznická podpora
 - Novinky

Diskuzní fórum

Určeno pro všechny uživatele K2.

Není zaručena odpověď pracovníky K2.

- Témata, rady, návody, zkušenosti,...
- Témata s dlouhodobým charakterem týkající se všech uživatelů
- Nevkládají se speciální konfigurace, chyby, požadavky

Odborné fórum

**Určeno pro konzultanty, programátory a vyškolené správce.
Není zaručena odpověď pracovníky K2.**

- Vzájemné předávání si zkušeností mezi účastníky fóra
- Návody na psaní skriptů
- Upozornění týkající se techniky psaní skriptů
- Přístupy k datům

Hlášení chyb

Přístupné pro všechny uživatele K2.

Zapisují jen pracovníci K2.

- Chyby se zapisují ihned po zjištění
- Operativní informace o zjištěných chybách a jejich odstranění
- Hlášení chyb přímo pracovníkům K2
- Zapisování chyb zjištěných v Zákaznické podpoře

Zákaznická podpora

Přístupná pro všechny uživatele K2.

Je zaručena reakce pracovníků K2.

- Zadávání individuálních požadavků, přání, dotazů
- Zadávání chyb K2
- Zadávání požadavků na novinky K2
- Přímá komunikace mezi klientem
 - Konzultantem
 - Servisním pracovníkem
 - Pracovníkem Zákaznické podpory
- Zobrazují se jen požadavky vlastní firmy
- Transparentnost všech kroků řešení

Novinky IS K2

**Přístupné pro všechny uživatele K2.
Zapisují jen pracovníci K2.**

- Zveřejněné všechny nové funkce IS K2
- Nutné úpravy – úpravy při reinstalaci na vyšší verzi
- Datové změny – změny datových struktur při reinstalaci na vyšší verzi

Závěr

Výhody:

- **rychlost předávání informací**
- **transparentnost kroků s aktivní mailovou informací**
- **přehled o stavu požadavků**
- **vzájemné využití zkušeností (fóra, chyby, novinky)**

Možné využití v celé partnerské síti K2 od 1.10.2007.