

## Nápověda programu Opravy a servis

Program slouží ke správě a vedení servisních zakázek a (nebo) reklamací. Je určen pro malé firmy a jednotlivce. Pro intenzivnější víceuživatelské síťové použití je určena verze pro Microsoft SQL server. Původně byl vytvořen pro servis výpočetní techniky, postupně byl rozšířen a je používán v řadě dalších oborů (mobilní telefony, kancelářská technika, zahradní technika, chladírenská technika, satelitní technika, opravy čerpadel, televizorů apod.).

*Program lze použít i čistě pro vedení reklamací. Pokud řešíte jak servis tak i reklamace, může být účelné provozovat 2 kopie programu odděleně – každou ve vlastní složce, jednu pro reklamace a druhou pro vedení servisních zakázek (oprav).*

Nápověda obsahuje vysvětlení, základní popis funkcí, nastavení a podmínky fungování programu. Podrobné popisy konfiguračních souborů, speciální funkce a postupy pro zkušené uživatele jsou popsány v dokumentu „techman.rtf“, který najdete ve složce programu.

### 1. Instalace programu

Program je dodáván v podobě instalačního programu, který vás provede instalací, vytvoří složku programu a zástupce v menu a na ploše. Protože je program navržen jako portable=přenositelný, zapisuje veškerá svá nastavení do vlastní složky. Proto není vhodné jej instalovat do chráněných složek systému s omezenými možnostmi zápisu (jako např. Program Files) ale do vlastní složky jako např. C:\opravyaservis, kterou lze potom kdykoliv využít pro provozování jako portable, pouhým zkopírováním složky programu.

Pro přenos programu do nového PC nebo pro zálohování, stačí pouze zkopírovat adresář (složku) s programem. Ve složce s programem se ve výchozím stavu nachází všechny konfigurační a datové soubory. Samotný program pracuje jen ve svém adresáři, nezapisuje nic do systému ani do registru.

Po instalaci je vhodné provést aktualizaci programu v menu Nápověda/Aktualizace, tím zajistíme nejaktuálnější verzi programu. Pro tuto funkci je nutné připojení k internetu.

#### 1.1 Popis instalace programu Opravy a servis 3.x

Program verze 3.x vyžaduje databázi Microsoft SQL server\*. Postačuje bezplatná verze Express. O nejvhodnějším způsobu instalace a umístění SQL serveru v síti se poraďte se svým administrátorem nebo správcem sítě. Zprovoznění SQL serveru a jeho nastavení není triviální záležitost, pokud nevíte, o co se jedná, přenechejte to nejlépe vašemu správci sítě nebo administrátorovi.

*\* Existuje možnost zprovoznit program Opravy a servis 3 bez nutnosti instalace SQL serveru, a to s lokální databází Microsoft SQL 2012 LocalDB. Pro tento účel je možné na webové stránce*

*stáhnout speciální instalační program (setuplocal.exe). Lokální instalaci nelze použít v síti ani pro více uživatelů současně. Slouží proto pouze pro vyzkoušení programu nebo při použití programu pro jediného uživatele. Lokální databáze má také specifické požadavky, vyžaduje minimálně Windows Vista a novější, NET Framework 4.0.2, SQL native klient 11. Stažení a instalaci požadovaných komponent v případě potřeby (pokud již v systému nejsou) nabídne výše zmíněný instalátor.*

Doporučený postup instalace:

1. Stáhněte si a nainstalujte Microsoft SQL server, plně postačuje bezplatná verze Express, doporučená verze 2005, 2008 nebo 2012 (dle verze Windows). Nejlépe variantu s administračními nástroji (SQL server management studio). Během instalace je jeden klíčový okamžik - při volbě způsobu autentifikace uživatelů je třeba zvolit SQL server + Windows autentifikace, to protože pokud byste zvolili pouze Windows autentifikaci, pak by nebylo možné se k serveru přihlašovat skrze síť. V této fázi je také dobré zvolit heslo uživatele „SA“, tj. administrátora serveru, které si poznačíme a později můžeme použít pro přihlašování k serveru v programu Opravy a servis 3 nebo z jiných programů. Způsob autentifikace i heslo administrátora se dá změnit i později po instalaci, pomocí programu SQL server management studio. Na webu v části stažení je možné najít snímky obrazovky s tímto nastavením stejně jako s nastavením pro práci v síti, viz dále.  
Nastavte server pro použití v síti - tzn. ujistěte se, že je povolen protokol TCP/IP a krom služby SQL server běží také služba SQL server browser. Zjistěte si port, na kterém služba běží, je vhodnější nastavit si pevný port místo dynamických. Tato nastavení můžete změnit pomocí nástroje SQL server configuration manager, který najdete v menu Start/Programy/SQL server.XX./Configuration tools
2. Nainstalujte program Opravy a servis 3.
3. Jestliže chcete převést data z programu Opravy a servis 2, spusťte program Prevadec3.exe ve složce programu a řiďte se instrukcemi 1-3.
4. Při prvním spuštění program Opravy a servis obvykle zahlásí chybu připojení k serveru s informací, že je třeba připojení nastavit na záložce možnosti (případně v novější verzi instalátoru se spustí program pro prvotní nastavení připojení automaticky). Toto neplatí, pokud jste již připojení nastavili při převodu dat ze starší verze 2.x programem prevadec3. Okno pro nastavení připojení k serveru můžete také vyvolat ještě před spuštěním samotného programu spuštěním konfiguračního souboru „msSQL.udl“ ve složce programu, zde se dá také připojení k databázi vyzkoušet.
5. Po nastavení a vyzkoušení připojení k serveru SQL je třeba program Opravy a servis restartovat.
6. Pokud přecházíte ze starší verze 2.x, pak tiskové sestavy a další konfigurační soubory z verze 2.x stačí zkopírovat na odpovídající místo do složky programu 3.x. Jedná se tedy o celou podsložku sestavy, dále veškeré soubory bez přípony ve složce programu a také soubor servis.ini.

Poznámka: Pokud SQL server nelze v dialogu pro připojení vybrat a není ho v síti vidět, ujistěte se, že kromě vlastní služby SQL serveru běží také služba SQL Server Browser. Ověřte, že PC, na kterém server v síti běží, je v síti opravdu dostupné, např. příkazem ping. Další příčinou může být

blokování firewalem. Dále zkuste použít místo názvu serveru v síti jeho IP adresu a port. IP adresa a port se oddělují čárkou, viz obrázek v sekci stažení na webové stránce programu.

## 2. Základní nastavení programu

Po instalaci je potřeba provést základní nastavení. Jedná se zejména o nastavení uživatelských údajů v programu a na tiskových sestavách. Jestliže jste program instalovali pouze pro účel testování, můžete tento krok vynechat.

Nastavení se provádí na záložce Nastavení, resp. Možnosti v hlavním okně programu. Záložka Nastavení obsahuje několik stran. Jednotlivé hodnoty jsou ve výchozím stavu pro příklad předvyplněné, stačí hodnoty změnit nebo doplnit dle potřeby. Nastavení tiskových sestav je popsáno v kapitole 4. V rámci úpravy sestav také můžeme nastavit výpočet DPH a uvedeme měnu, blíže viz kapitola 5 Výpočet ceny.

### Vysvětlení k některým hodnotám podle záložek

#### 2.1 Záložka nastavení

Aktuální stavy zakázek, pracovníci, typy oprav: Zde vyplňte Vámi používané stavy, resp. upravte předvyplněné hodnoty. Tyto hodnoty se budou nabízet při zadávání a úpravách zakázky, takže je nebudete muset znovu opisovat.

Vazba mezi změnou stavu a datem: Funkce zajišťuje hlídání změny data na základě změny stavu zakázky. Například změníte-li stav zakázky na „pracuje se“, program Vám sám nabídne změnu odpovídajícího data (začátek práce), abyste ho nemuseli ručně vypisovat, správně nastavená funkce také zajistí, že nedojde k „zapomenutí“ vyplnění odpovídajícího data uživatelem.

Zbývá k vyřízení dnů: Zde můžete ovlivnit termíny hlídání a barevné zvýraznění zakázek podle toho jak moc se blíží jejich požadovaný termín dokončení. Hodnoty navolte podle potřeby Vašeho servisu.

Obvyklá doba vyřízení: Zvolte počet dní - dobu trvání standardní zakázky. Hodnota by měla být stejná nebo vyšší než maximální hodnota „Zbývá k vyřízení“.

Doba vyřízení reklamace: dle zákona zpravidla 30 dní.

Nová zakázka je reklamace: Toto zatrhávací políčko určuje chování programu při vytváření nové zakázky, tj. při zapnutí této funkce bude každá nová zakázka automaticky vedena jako reklamace – používá se pokud program Opravy a servis chceme použít čistě **pro vedení reklamací**.

Číselné řady: Můžete částečně ovlivnit formát čísla zakázky. Ve výchozím stavu je tato funkce vypnuta. Použijte ji, jen pokud ji opravdu potřebujete. Zejména nastavení dle typu zakázky při větším množství dat a více typech zakázek významně zatěžuje databázi, obzvláště pokud s programem pracuje více pracovníků současně. Funkce číselné řady dle typu zakázky vyžaduje nastavení vždy páru hodnot – typ zakázky a odpovídající volitelný kód, přitom typy zakázky musí odpovídat typům uvedeným na záložce Nastavení/Základní kolonka Typy oprav. *Typy oprav je v tomto případě nutné opsat.* Program umožňuje také jako součást čísla zakázky

použit vlastní počítač, které je možné kdykoliv změnit, například na začátku roku. Další informace s příklady použití najdete v dokumentu techman.rtf, kapitola 12.

Viditelnost polí: Různé servisy používají různé kolonky pro data na formuláři s detailem zakázky, zde můžete například některá pro Vás nepotřebná datová pole vypnout (zneviditelnit), tím si formulář zjednodušíte a lépe přizpůsobíte pro Vaši potřebu. Další přizpůsobení lze provést přejmenováním kolonek prostřednictvím jazykového souboru, viz dále.

Správa uživatelů: Program může pracovat ve dvou režimech. První způsob, kdy nejsou definovány žádné uživatelské účty, resp. uživatelské účty jsou vypnuty a všichni mají právo administrátora. Druhý způsob zavádí přihlašovací dialog a uživatelské účty. Uživatel může mít oprávnění "administrator" nebo "uzivatel", v druhém případě je uživatel omezen nemožností smazat zakázku, provést editační zásah do databáze a nemá k dispozici důležitá nastavení programu. Zapnutím této funkce bude program při spuštění vyžadovat vyplnění přihlašovacího dialogu. **Doporučení:** Vyzkoušejte si program nejdříve po nějakou zkušební dobu v režimu s **vypnutými uživatelskými účty**.

Mailing/sms: Funkce umožňuje automatické posílání e-mailových (sms) zpráv zákazníkům na základě změny stavu jejich zakázky. Vyžaduje podobné nastavení jako jakýkoliv běžný e-mailový klient. Předpokladem fungování je nejen správné nastavení, ale především nutnost vyplňovat e-mailovou adresu v detailu zákazníka. Kolonka pro e-mail je uvedena v adresáři, adresář z detailu zakázky otevřete kliknutím na tlačítko vedle kolonky kontakt. Před odesláním e-mailu při změně stavu zakázky se vždy program zeptá a máte možnost odeslání buď potvrdit anebo zrušit. Pokud je funkce zapnutá a program se nezeptá, znamená to nejčastěji, že nemáte vyplněný e-mail u daného zákazníka, nebo stavy zakázek v mailingu se neshodují s nadefinovanými stavy na záložce Nastavení/Základní. Podrobné informace o nastavení funkce najdete v dokumentu techman.rtf, kapitola 11.

### **2.1.1 Záložka nastavení/zálohování**

Pro zálohování databáze se vybírá sdílená složka v síti, která musí být viditelná pro server i program současně\*, protože zálohy provádí samotný SQL server na základě příkazů programu Opravy a servis.

\*Toto neplatí, pokud je program umístěn přímo na PC s SQL serverem nebo v případě použití lokální databáze SQL 2012 LocalDB. Zálohování SQL severu může být také vhodné řešit pomocí jiných nástrojů k tomu určených. Pokud máte zálohování SQL serveru vyřešeno nějakým jiným programem pro zálohování nebo např. naplánovanou úlohou v systému Windows (o nejvhodnějším způsobu se poraďte se svým správcem sítě), potom nemusíte v programu Opravy a servis tuto funkci zapínat a program se tím může o něco zrychlit. V každém případě je důrazně doporučeno občas ověřit, že zálohy existují a jsou pravidelně vytvářeny. Také není na škodu vyvářet zálohy dvojmo pomocí samotného programu i pomocí jiných nástrojů k SQL serveru.

Pro umístění záloh volte nejlépe jiný disk nebo alespoň jiný diskový oddíl. Zálohovat se také může na externí nebo síťový disk. O nejlepší možnost se poraďte s Vaším správcem sítě nebo administrátorem.

## 2.2 Záložka možnosti

Záložka možnosti definuje speciální funkce.

Funkce **Nahrávání stavu zakázek na web** vyžaduje stejné nastavení jako běžný FTP klient. Tzn. cílový server (tam kde máte webové stránky), cílová složka na tomto serveru, přístupové jméno (uživatel) a heslo. Navíc je zde pole pro název html souboru (webové stránky), do které se bude stav zakázek nahrávat. Možnost volby názvu souboru je z důvodu lepšího zakomponování do Vašich stránek. Vzhled stránky se stavy se dá ovlivnit pomocí externího souboru se styly. Soubor se stylem se musí jmenovat „stylservis.css“ a musí se nahrát do stejné složky na webu. Pokud s tímto nemáte zkušenost, obraťte se na tvůrce vaší webové prezentace nebo administrátora, stejně tak pokud neznáte výše uvedené přístupové údaje na webový server. Pokročilé možnosti funkce jsou popsány v manuálu – dokument techman.rtf, kde jsou také popsány možnosti jazykového souboru, případně nahrávání stavu zakázek ve formátu csv pro zpracování vlastní webovou aplikací. **Problematika nahrávání stavu zakázek na web je podrobně popsána v dokumentu techman.rtf kapitola 6.**

**Funkce sdílení konfiguračních souborů v rámci sítě** umožňuje sdílení konfiguračních souborů v rámci lokální sítě. Všechny kopie programu, které mají tuto funkci nastavenou na záložce Možnosti, mají tímto jednotné nastavení. Sdílená složka musí být pro programy zapisovatelná. Ve složce mohou být nahrány tyto konfigurační soubory: ciselnerady, mldlestavu, pracovníci, stavy, stavyvle, typyoprav, servis.ini, filtry\*.txt a celá podsložka sestavy. \* znamená ISO zkratku jazykové lokalizace, např. soubor filtryen.txt obsahuje filtry pro anglickou jazykovou lokalizaci.

**Ukládání konfiguračních souborů a tiskových sestav v databázi** umožňuje ukládat nastavení programu i tiskové sestavy přímo do databáze a tím jsou dostupné ihned všem uživatelům, kteří se k databázi připojí. Tato funkce nahrazuje výše uvedené sdílení konfiguračních sestav v síti a vylučuje tím různé problémy s přístupem do sdílených složek z různých OS apod. Navíc funguje nejen v rámci LAN ale i přes internet. Příklad využití: na kompletně nakonfigurované instalaci kde obvykle provádíme nastavení zapneme volbu „ukládat konfigurační soubory do databáze“ a volbu „ukládat tiskové sestavy do databáze“ a restartujeme program. Na jiném pc provedeme čistou instalaci programu, nastavíme pouze připojení k databázi a zapneme volbu „načítat konfigurační soubory z databáze“ a volbu „načítat tiskové sestavy z databáze“. Po restartu programu bude načtena konfigurace z databáze a tím získáme okamžitě plně nakonfigurovaný program včetně tiskových sestav. Tímto způsobem lze okamžitě zajistit totožné nastavení všech klientů připojených k databázi. Na klientech je třeba pouze zapnout výše uvedenou volbu jejíž nastavení se nesdílí – je pro každou instalaci individuálně nastavitelné. Doporučení: nekombinujte tuto funkci s funkcí sdílení v rámci lokální sítě. Tzn. pokud ji zapnete nechte pole s cestou ke sdílené složce prázdné.

## 2.3 Záložka práce a materiál

Slouží pro definici nejpoužívanějších položek práce a materiálu. Tyto hodnoty se budou

nabízet v průběhu práce se zakázkou, není je potom potřeba znovu ručně vypisovat. Seznam se dá řadit dle jednotlivých polí kliknutím na záhlaví sloupce. Tento seznam se dá také vytisknout v podobě ceníku nebo exportovat do tabulky programu Microsoft Excel. Uvedené funkce jsou dostupné v menu pod pravým tlačítkem myši na seznamu, zde jsou také funkce pro import/export ve formátu csv, takto je možné naimportovat třeba položky ze skladu informačního systému. Existuje také možnost offline napojení na sklad systému Money S3. Tento modul je k dispozici registrovaným uživatelům zdarma – zaslání na požádání, provádí automaticky synchronizaci s vybraným skladem Money S3 ve zvoleném časovém intervalu.

### 3. Popis hlavních vlastností programu

#### 3.1 Servisní řada zakázek

Hlavním rysem je servisní řada zakázek. Program sám sestavuje pořadí řešení zakázek, hlídá čas a poskytuje okamžitý přehled o jejich stavu. K tomu využívá časové charakteristiky zakázky a barevné zvýraznění. V servisní řadě se zobrazují pouze nevyřízené zakázky. K zobrazení jiného výběru jsou k dispozici filtry. Uživatelé znalí SQL mohou upravovat i vytvářet nové filtry, viz. soubor „filtry\*.txt“ ve složce s programem. \* znamená ISO zkratku jazykové lokalizace, např. filtryen.txt obsahuje filtry pro anglickou jazykovou lokalizaci. Také je možné výchozí filtr změnit na libovolný jiný, včetně uživatelsky vytvořených, toto nastavení je popsáno v dokumentu **techman.rtf**.

#### 3.2 Způsob práce s programem

a) Lokálně jeden uživatel na jednom PC. V tomto případě je možné použít jak databázi MS SQL server, tak lokální databázi MS SQL 2012 LocalDB.

b) Prostřednictvím protokolu TCP/IP. Tento způsob umožňuje souběžnou práci více uživatelů prostřednictvím sítě LAN nebo Internetu. Program se nainstaluje (zkopíruje) na každý klientský počítač. V každé kopii programu je třeba nastavit připojení k databázi - SQL serveru, tj. název SQL serveru nebo jeho IP adresu a port. IP adresa a port jsou odděleny čárkou. Díky tomu, že program funguje jako portable, stačí provést nastavení na jednom PC a složku programu rozkopírovat na ostatní PC. Program je také možné provozovat přímo z flashdisku, pokud máte SQL server zpřístupněn přes veřejnou IP adresu, tak odkudkoliv, např. z jiné prodejny nebo od zákazníka (externí servis). Díky tomu je například možné kdekoliv ihned vystavit servisní list, protokol, online přistupovat k jiným zakázkám, adresáři, využívat přílohy apod.

c) Terminal server 2000/2003/2008. Program je nainstalován pouze na serveru a na uživatelské počítače se neinstaluje. Program může na serveru běžet pod různými uživateli současně, jednotliví uživatelé se připojují z lokálních PC přes vzdálenou plochu. *Pozor: Pro aktualizaci programu přes internet musí být spuštěná jediná instance programu, a to pod uživatelem s právy administrátora.*

### 3.3 Exporty dat

#### 3.3.1 Export dat z databáze do Excelu, csv nebo xml

Tato funkce byla vytvořena pro možnost dalšího zpracování dat externím programem (např. Microsoft Excel).

#### 3.3.2 Exporty tiskových sestav

Každou tiskovou sestavu můžete z náhledu exportovat do PDF, rtf, html, xls (Excel), odt (Open Office) nebo poslat na e-mail ve formátu pdf (vyžaduje nastavení SMTP serveru).

### 3.4 Evidence času

V programu existuje možnost uchovávání nejen data, ale i času, a to u většiny polí s daty (kromě těch, kde to nemá smysl). Funkce je určena pro servisy, které poskytují expresní opravy např. do několika hodin. Zapíná se na záložce Nastavení zatržením políčka „Evidence času“. Po zapnutí této funkce může u některých nevyřízených zakázek (bez evidence času) dojít k posunu hlášeného času „Zbývá dnů k vyřízení“ o 1 den a odpovídajícího barevného zvýraznění. To je normální, důvodem je jiný (přesnější) způsob výpočtu v režimu se zapnutým časem. **Upozornění: Funkce má být buď trvale zapnuta anebo trvale vypnuta – míchání zakázek se zapnutým a vypnutým časem může vést k chybám a nepřesnostem!** V režimu se zapnutým časem se v detailu zakázky zobrazuje odpočet zbývajících času k vyřešení zakázky.

Datum a čas je možné ručně změnit, a to kliknutím pravým tlačítkem myši na odpovídající datum, objeví se menu s možností „Změnit ručně“.

## 4. Tiskové sestavy

### 4.1 Návrhář tiskových sestav

Integrovaný návrhář tiskových sestav umožňuje uživatelské úpravy tiskových výstupů včetně vlastních výpočtů a tvorby vzorců (např. výpočet DPH). Základní integrované sestavy jsou servisní list s potvrzením pro zákazníka, servisní protokol, reklamační list, reklamační protokol, ceník prací a materiálu a servisní knížka. Na webové stránce programu je možné stáhnout některé další. Funkce návrhář sestav je dostupná z hlavního menu nebo pod ikonou se štetcem na panelu nástrojů. Základní uživatelské nastavení tiskové sestavy v návrhář se provede dvojklikem na odpovídající pole, otevře se dialog pro změnu - zadání vlastních hodnot. Sestavy jsou pro názornost předvyplněné fiktivní firmou. V mnoha případech vystačíme se změnou loga, názvu firmy, adresy firmy a podmínek, které zákazník na dokladech potvrzuje podpisem. Myši můžeme pole přemísťovat, měnit jejich názvy nebo přidávat nové z panelu nástrojů.

Návrhář umí podstatně více. Například vytvářet nové vlastní sestavy, skriptovací jazyk

dává prostor pro tvorbu vlastních funkcí nebo podprogramů včetně formulářů, také umí vytvářet grafy, tabulky nebo interaktivní dialogy pro zadávání hodnot uživatelem. Pro návrhář sestav lze stáhnout samostatný podrobný manuál na stránce výrobce návrháře, kterým je firma FastReport inc.

V programu lze vytvářet vlastní tiskové sestavy, a to jednak v detailu zakázky (vycházející z dat konkrétní zakázky), tak i přímo v hlavním menu programu v menu Nástroje/Přehledy. Tyto sestavy mohou čerpat data nejen ze zakázek, ale i z ostatních tabulek databáze jako je adresář, práce a materiál nebo evidence zařízení. Ve výchozím stavu jsou k dispozici kromě základních tyto další tiskové sestavy: přehled vyřízených zakázek ve vybraném období, graf obratu ve vybraném období s lineární aproximací trendu, graf podílu práce jednotlivých techniků ve zvoleném období, výkaz práce technika, plán práce technika a přehled dle aktuálního filtru. Všechny sestavy je možné upravovat v návrhář sestav. Popis vytváření nových sestav je popsán v dokumentu techman.rtf kapitola 4.

#### **4.1 Popis významu základních integrovaných tiskových sestav**

##### **Servisní list**

Je vstupním dokladem přijaté servisní zakázky. Obsahuje údaje vyplňované při přijetí zakázky a je doplněn o podmínky, které zákazník při příjmu obvykle podepíše. V zápatí stránka obsahuje potvrzení pro zákazníka, které se obvykle odstříhne a potvrzené razítkem a podpisem servisu se předá zákazníkovi jako potvrzení o přijetí zakázky.

##### **Servisní protokol**

Je výstupním dokladem servisní zakázky. Obsahuje údaje zjištěné při přijetí a v průběhu servisního zásahu. Nejdůležitější informace je výsledek servisního zásahu a cena včetně tabulkového výpisu použitého materiálu a pracovních úkonů. Také obsahuje podmínky provedení zásahu případně informaci o záruce apod. Protokol se obvykle tiskne dvakrát, jednu kopii zákazník podepíše a servis založí, druhou kopii potvrzenou servisem si nechá zákazník jako doklad provedené opravy.

##### **Reklamační list**

Totéž jako servisní list, obsahuje specifika reklamace, a také odlišné podmínky, které zákazník obvykle potvrdí podpisem.

##### **Reklamační protokol**

Totéž jako servisní protokol, obsahuje specifika reklamace a hlavně odlišné podmínky, které zákazník potvrdí při převzetí zboží nazpět ze servisu.

##### **Ceník práce a materiálu**

Obsahuje ceník práce a materiálu nastavený na záložce práce a materiál.

##### **Servisní knížka**

Zahrnuje chronologický výpis všech zakázek konkrétního zařízení.

## 5. Práce se zakázkami a související funkce

**Nová zakázka** se založí v menu Opravy/Nový záznam, nebo pomocí první ikony na panelu nástrojů. Otevře se dialog s výpisem všech charakteristik zakázky. Jsou zde funkce pro tisk servisního listu s potvrzením zákazníkovi o převzetí zakázky a tisk servisního protokolu, resp. reklamačních dokladů. Toto okno detailu zakázky je možné kdykoliv vyvolat dvojklikem na zakázku v seznamu zakázek. Toho se využije při doplňování údajů během vyřizování zakázky. Program si pamatuje již vyplňované hodnoty a nabízí je (tuto funkci lze vypnout na záložce Nastavení) k výběru v dalších, nově zadávaných zakázkách. Pole, která se obvykle vyplňují při přijetí zakázky, jsou pro rychlou orientaci barevně zvýrazněna. Toto barevné zvýraznění můžeme ovlivnit na záložce Nastavení/Viditelnost polí.

**! Pozor důležité:** Chceme-li zakázku vést jako reklamaci, musíme programu sdělit, že tato zakázka je reklamační. To učiníme zatržením pole „Zakázka je reklamační“. Od této chvíle program k zakázce přistupuje jinak, zejména z pohledu hlídání termínů (viz různá doba na záložce nastavení), také se v detailu objeví další tlačítka pro tisk reklamačních dokladů a nová záložka s doplňujícími reklamačními údaji.

**Poznámka:** Novou zakázku je možné také založit z externího souboru. To umožní například vytvořit novou zakázku na základě údajů zadaných zákazníkem na webových stránkách servisu přes webový formulář. Předpokladem je, že webový formulář, resp. odpovídající skript je naprogramován tak, aby zadané údaje uložil do souboru (zaslal) v určitém formátu (XML) dle vzoru uvedeném v manuálu techman.rtf kapitola 10. Uživatel potom tento soubor ručně nainportuje.

**Práce a materiál** se do zakázky přidává *zásadně pomocí tlačítka „Práce a materiál“*. Nejčastěji používané položky je vhodné předem navolit na záložce Práce a materiál v hlavním okně programu. Tyto položky se potom nabízejí k výběru v detailu zakázky a není nutno je znovu vypisovat. Nežádoucí položky práce a materiálu je možné smazat pravým tlačítkem myši. Upravit položku můžete dvojklikem na ni.

**Výpočet ceny**, celková cena zakázky se počítá automaticky jako součet cen za práci a materiál, tzn., **pokud chceme celkovou cenu změnit, musíme změnit cenu u jedné nebo více položek práce a materiálu.**

**Poznámka k DPH:** program počítá s cenami jako prostým číslem, je jedno jestli používáte ceny s DPH nebo bez. Požadovaného výsledku (dopočítání ceny s uvedením DPH nebo naopak bez, včetně měny) dosáhneme pomocí vzorce na tiskové sestavě. Ve výchozím nastavení servisního protokolu je ukázka vzorce pro kombinaci – pracujeme s cenami s DPH, vzorcem na sestavě spočítáme cenu bez DPH a doplníme měnu – tento vzorec si můžete upravit pro opačnou kombinaci nebo vlastní výpočet dvojklikem na dané pole v návrhářské sestavě. Speciální výpočet nad rámec integrovaných funkcí návrháře můžeme v návrhářské sestavě provést pomocí pascalscriptu. Příkladem může být výpočet ceny s DPH zaokrouhlené na padesátníky, který najdete v podsložce se sestavami nebo na webových stránkách programu, zdrojový kód funkce se v tiskové sestavě nachází na záložce „Kód“.

**Evidence DPH** u každé položky práce a materiálu. Této funkci není třeba věnovat pozornost, pokud chceme pracovat výše popsaným způsobem (nemáme položky práce a materiálu v různých sazbách DPH). V opačném případě můžeme v seznamu práce a materiálu u každé položky zadat ručně DPH. To lze provést také hromadně funkcí pod pravým tlačítkem myši na seznamu práce a materiálu. Evidenci DPH využijeme při rozpisu DPH na tiskových sestavách, příklad výpočtu najdete v tiskové sestavě v podsložce Sestavy/Příklady nebo si je můžete stáhnout na webové stránce.

### **Vyřízení zakázky**

Kdy je zakázka vyřízena? Program pokládá zakázku za vyřízenou tehdy, je-li doplněno *datum vyřízení a způsob vyřízení (kolonka „Výsledek, závěr, způsob vyřešení“)*. Kolonka data musí být vždy vyplněna, pokud není ještě doplněna uživatelem, je v ní výchozí hodnota, kterou program neuvažuje v systému hlídání.

### **Smazání zakázky**

Využití je diskutabilní, nicméně tato možnost existuje. Smazání zakázky se provede kliknutím pravým tlačítkem myši v seznamu zakázek, rozbalí se menu s možností smazání zakázky. Pokud používáte uživatelské účty, tak zakázku může smazat pouze administrátor. Smazání se musí potvrdit v následujícím dialogu. **Varování: Smazanou zakázku nelze nijak obnovit! Při použití vlastních číselných řad může dojít k narušení systému generování čísel pro nové zakázky. Pokud chcete zakázku bezpečně „zneplatnit“, nemažte ji, ale přiřaďte ji např. stav storno, neplatná apod.**

### **Vyhledávání v zakázkách**

Program umí vyhledávat podle libovolného počtu výrazů ve všech polích všech zakázek mimo práce a materiálu (klávesa F3) nebo vyhledat zakázky dle použité práce a materiálu (klávesa F4). Vyhledávané výrazy oddělujeme mezerou.

### **Zobrazení zakázek/filtry**

Filtry umožňují zobrazení zakázek podle určitých kritérií. Program obsahuje řadu přednastavených filtrů, ale je možno vytvářet také vlastní. Tvorba vlastních filtrů vyžaduje základní znalost SQL, postup je uveden v souboru techman.rtf kapitola 1. Vždy jeden z filtrů může být označen jako výchozí - ve výchozím nastavení programu je takto označen filtr zobrazující nevyřízené zakázky řazené dle doby zbývající k vyřízení.

## **6. Evidence zařízení**

Modul evidence zařízení je databáze zařízení, evidující nejdůležitější vlastnosti servisovaných zařízení s možností vazby na servisní zakázky a reklamace. Modul evidence

zařízení může být v programu zapnutý nebo vypnutý. Vypnutý stav znamená, že pracujeme pouze se zakázkami. Toto nastavení je nejběžnější pro servisy opravující jednodušší zařízení, u nichž není třeba plánovat ani evidovat opakované revize v průběhu jejich (zpravidla kratší) životnosti. Jestliže servisujeme opakovaně zařízení vyžadující pravidelné revize (např. plynové kotle, zemědělské stroje, zahradní nebo lesnickou techniku...), potom je vhodné založit tato zařízení do databáze a vést servisní resp. reklamační případy (zakázky) ve vztahu k těmto zařízením. K tomu slouží modul evidence zařízení.

### **Nejdůležitější vlastnosti:**

a) evidence základních vlastností zařízení potřebných pro jejich identifikaci, umístění, identifikaci majitele nebo provozovatele a dále časových vlastností, jako uvedení do provozu, data revizí a plán dalších až po jejich deaktivaci resp. vyřazení

b) vazba na zakázky, reklamace a adresář

c) definovatelný servisní interval

d) barevné zvýraznění a filtry seznamu zařízení dle data příští (naplánované) revize (hlídání termínů), podobně jako je tomu u servisních zakázek resp. reklamací

e) výstup v podobě servisní knížky zobrazující charakteristiky zařízení a chronologicky jednotlivé servisní případy včetně použitého materiálu

f) přílohy k zařízení podobně jako je tomu u zakázek nebo zákazníků v adresáři. Zde je možno uložit různé doklady, např. záruční list, návod, fotografii apod. Přílohy je možné upravovat.

## **6.1. Základní ovládání a důležité pojmy**

Modul evidence zařízení se zapíná na záložce Nastavení/Ostatní.

Nové zařízení založíme v menu Zařízení/Nové, resp. první ikonou zleva na panelu nástrojů. Otevře se okno, kde můžeme vyplnit vlastnosti zařízení. Tlačítko servisní knížka má smysl až v okamžiku přiřazení nějakých servisních zakázek. Tisková sestava karta zařízení má smysl tam, kde je nutné souběžně vést papírovou evidenci zařízení (kartotéku). V opačném případě je možno upravit ji v návrháři sestav a použít pro jiný účel. Tiskové formuláře servisní knížka a karta zařízení jsou fyzicky uloženy ve složce sestavy v souborech servicebook.fr3, resp. devicecard.fr3.

Uložené zařízení je možno kdykoliv přiřadit libovolné zakázce nebo reklamaci, a to buď přímo z detailu zakázky (tlačítko vedle kolonky název výrobku), nebo přímo na seznamu zakázek (k zakázce, na které je kurzor) otevřením okna modulu a kliknutím na druhé tlačítko zleva na panelu nástrojů (tlačítko Vložit do zakázky).

Nastavení příštího servisu zařízení lze provést ručně v detailu zařízení v kolonce příští servis nebo pomocí funkce „Přeskočit/Nastavit naplánovaný termín“ v menu pod pravým tlačítkem

myši na seznamu zařízení. Tato funkce vypočítá příští termín servisu na základě hodnoty servisní interval v detailu zařízení, nebo pokud není zadán, tak podle výchozího servisního intervalu na záložce Nastavení/Základní.

Odstranění zařízení z databáze. Tato funkce je diskutabilní podobně jako funkce pro odstranění zakázky a měla by se použít pouze ve výjimečných případech. Je daleko vhodnější zařízení vyřadit tím, že mu nastavíme datum vyřazení případně vypneme pole „Aktivní zařízení“, což nám umožní další možnosti ve filtrování zařízení (lze si nastavit filtr neaktivní zařízení nebo vyřazené z evidence, nebo základě hodnoty aktivní vyloučit z některého filtru apod.). Pokud se přesto rozhodneme odstranit úplně zařízení z databáze, potom tato funkce smaže zařízení a odstraní vazby na zařízení v zakázkách, ale samotné zakázky zachová. **Tato operace je nevratná.**

## 6.2. Doplnkové funkce

(Hromadný) tisk štítků na zařízení na samolepící archy je možno uskutečnit ve spolupráci s programem Štítkoem, tento program je možné dokoupit samostatně, k dispozici je 14 denní zkušební demoverze. Více o programu na [www.opravyservis.cz](http://www.opravyservis.cz) pod odkazem Další programy. Cesta k programu se nastavuje na záložce Nastavení/Základní. Tisk štítků resp. export do programu Štítkoem se provádí na seznamu zařízení vybráním více řádků pomocí ctrl+šipka nahoru resp. dolů nebo nespojitý seznam při stisknutí ctrl a klikáním myši. Následně je možno provést export vybraných zařízení funkcí pod pravým tl. myši na seznamu zakázek. Celé to funguje podobně jako na ukázkovém videu na webové stránce programu při exportu zboží nebo skladových dokladů do programu Štítkoem ze systému Money S3. Štítky slouží primárně k polepu na zařízení jako identifikační štítky, exportovat je možné všechny hodnoty z evidence zařízení, nejen ty, které jsou v ukázkové sestavě programu štítky, případně konzultujte s autorem programu.

## 7. Otázky a odpovědi

*Otázka: Potřeboval bych v programu jiné kolonky, některé nepotřebuji, některé jsou nadbytečné...*

Odpověď: Nadbytečné kolonky jdou vypnout na záložce Nastavení. Jiné se dají přejmenovat pomocí jazykového souboru a při zachování určitých zásad je možné je použít pro jiný účel. Zásadami je myšleno to, že například nebudu kolonku pracující s čísly používat pro ukládání textů a naopak. Přejmenování můžete konzultovat s uživatelskou podporou.

*Otázka: Mám vyplněné datum zhotovení a stav, že zakázka je vyřízená a zakázka mi pořád svítí jako nevyřízená.*

Odpověď: Musíte vyplnit také kolonku „výsledek, závěr, způsob vyřízení“. Teprve až je tato kolonka vyplněná, program považuje zakázku za vyřízenou. V kolonce může být například, vyřízeno, opraveno, vráceno apod. Každá zakázka musí být takto slovně ukončena.

*Otázka: Při ukládání zakázky program občas zaváhá, jinde (doma, na jiné prodejně) je uložení okamžité, čím je to způsobeno?*

Odpověď: Toto chování může nastat v případě, že máte zapnuté nahrávání stavu zakázek na webový server a kvalita připojení na tento server (resp. do internetu) je snížena. Například připojením přes mobil, přes wi-fi v závislosti na počasí, výpadky na straně poskytovatele nebo samotného webového serveru, nekvalitní lokální sítě apod. Dostupnost Vašeho serveru můžete zkontrolovat z příkazového řádku příkazem ping. V případě dlouhé odezvy se poraďte s Vaším správcem sítě. Pokud Váš FTP server nefunguje vůbec (výpadek), můžete nahrávání stavu zakázek na web dočasně vypnout na záložce možnosti.

*Otázka: Chtěl bych na dokladech číslo zakázky nebo jiný údaj jako čárový kód, jak se to dá udělat?*

Odpověď: V návrháři tiskových sestav je pro tento účel k dispozici „Objekt čárového kódu“ umístěný ve svislém menu po levé straně. Po vložení tohoto objektu na tiskový formulář je možné mu přiřadit příslušné pole z databáze podobně jako u textových objektů a ve vlastnostech můžeme vybrat potřebný typ čárového kódu.

*Otázka: Jde nějak jinak měnit data v detailu zakázky než přes rozbalovací kalendář?*

Odpověď: Ano, jsou dvě možnosti. Pokud chci pouze okamžitě vložit aktuální datum, kliknu do políčka pravým tlačítkem myši a v menu vyberu vložit aktuální datum, nebo vyberu možnost „Zadat ručně“. Druhou možností je kliknout do políčka s datem (dát do něj kurzor) a stisknout klávesu F12, objeví se okénko, kam můžu ručně napsat datum, v tomto případě musíte ovšem dodržet předepsanou syntaxi, která je vždy ukázána formou aktuálního data.

## **8. Požadavky programu**

### ***Podporované operační systémy Microsoft Windows:***

WindowsXP SP3, Windows 7, Windows 8  
Windows 2003 server, Windows 2008 server

### ***Databáze:***

Microsoft SQL server 2005, 2008, 2012, postačuje bezplatná edice express. Nebo pro lokální jednuživatelskou instalaci Microsoft SQL 2012 LocalDB.

***Minimální konfigurace PC:*** PC pentium 4, 1GB RAM.

## **9. Podpora a licence**

Tento software je poskytován bez jakékoliv záruky. Autor nenes odpovědnost za případné škody vzniklé jakýmkoliv způsobem použití tohoto softwaru. Autor neručí za data, se kterými program pracuje. Použití programu je na vlastní nebezpečí.

Licence může být zakoupena na osobu nebo na firmu. Cena pro tyto dva případy je stanovena na webové stránce programu.

Licence je vázána na uživatele a je časově neomezená. Uživatel může program používat na libovolném počtu PC kdekoliv a bez omezení. Pokud je uživatelem osoba - licence je vázána na jméno, s programem může pracovat jen tato osoba a je jedno kde nebo na kolika PC. Je-li uživatelem firma, licence je vázána na firmu. Firma může program používat na všech počítačích libovolně, je jedno kolik pracovníků s ním pracuje, musí se však jednat o pracovníky této firmy.

Registrovaný uživatel má nárok na uživatelskou podporu, tou se rozumí odstraňování případných chyb v programu. Kontakt na podporu získá uživatel po zaplacení požadované licence. Do podpory nepatří vývoj nových funkcí programu. Ty jsou možné na základě individuální dohody za poplatek.