

# Internetová aplikácia CHESTER

## (Návod pre Zákazníka)

### Účel aplikácie:

- Z efektívnenie a zjednodušenie prístupu k službám poskytovaných v rámci zmluvy
- Zjednodušenie hlásenia porúch zmluvných zariadení a lepší prehľad o servisných požiadavkách
- Kompletná informovanosť zákazníkov o stave vybavenia ich požiadaviek
- Zjednodušenie administratívy

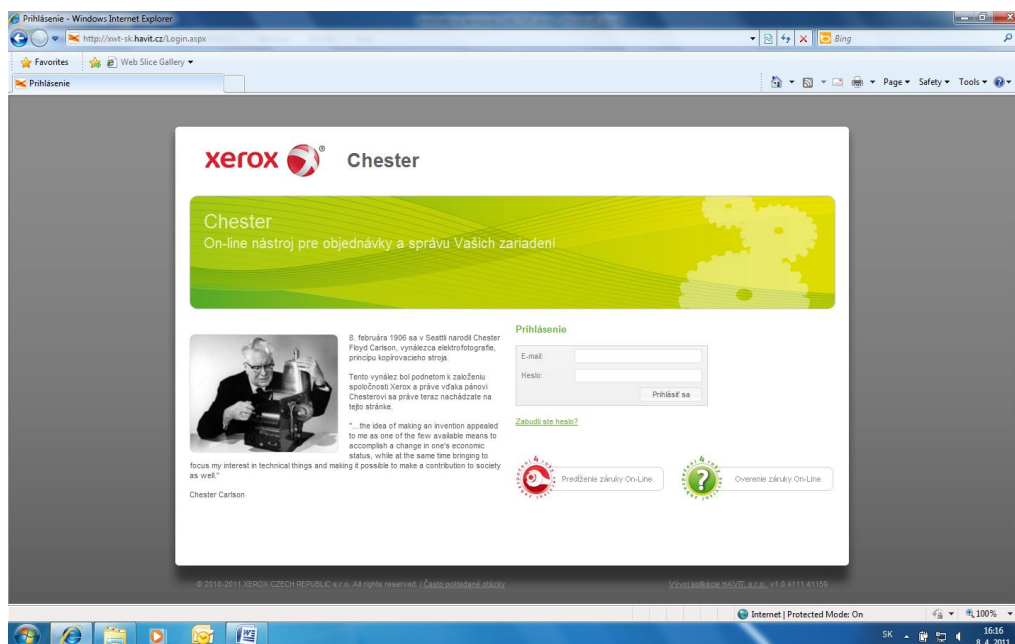
### Funkcie aplikácie:

- Nástroj riadenia servisných požiadavkov
- Nástroj riadenia zákaznických objednávok spotrebného materiálu

Výhodou aplikácie Chester je jej implementácia do domovskej webovej stránky [www.xerox.sk](http://www.xerox.sk), kde aplikáciu Chester nájdeme pod záložkou Servisná podpora.

### Príhlásenie:

- Po obdržaní prihlasovacích údajov (login(email) a pin(heslo)) sa môžeme ihneď prihlásiť do aplikácie Chester zadaním týchto údajov do prihlasovacej tabuľky na úvodnej stránke aplikácie.



- V prípade zabudnutia alebo straty prihlasovacích údajov je možné znova obnoviť zabudnuté heslo kliknutím na odkaz „Zabudli ste heslo?“, ktorý vás presmeruje na stránku Obnovenia zabudnutého hesla

## Sekcia Spotrebný materiál:

**Vyžiadať doplnenie spotrebného materiálu** – požiadavka na doplnenie spotrebného materiálu k Vášmu zariadeniu. Možnosť výberu zariadenia, požadovaného dátumu dodania, dodacej adresy a kontaktnej osoby a možnosť požiadavky na odvoz použitého spotrebného materiálu.

*Pre doplnenie spotrebného materiálu:*

- Zvolíme zariadenie pre ktoré chceme doplnenie spotrebného materiálu vyžiadať.
- Zvolíme požadovaný dátum dodania.
- Vyberieme dodaciu adresu zo zoznamu adries alebo zvolením možnosti „nová“ zadáme novú dodaciu adresu.
- Vyberieme kontaktnú osobu zo zoznamu osôb alebo zvolením možnosti „nová“ zadáme novú kontaktnú osobu.
- Pre interné účely vyplníme políčko „Poznámka“.
- Zaškrtnutím políčka „Požadujem odvoz použitého spotrebného materiálu“ zadáme požiadavku na odvoz použitého spotrebného materiálu, kde zadáme počet kusov, balíkov alebo paliet ktoré požadujeme odviezť.
- Pre uloženie a odoslanie požiadavky klikneme na tlačítko „Uložiť“.

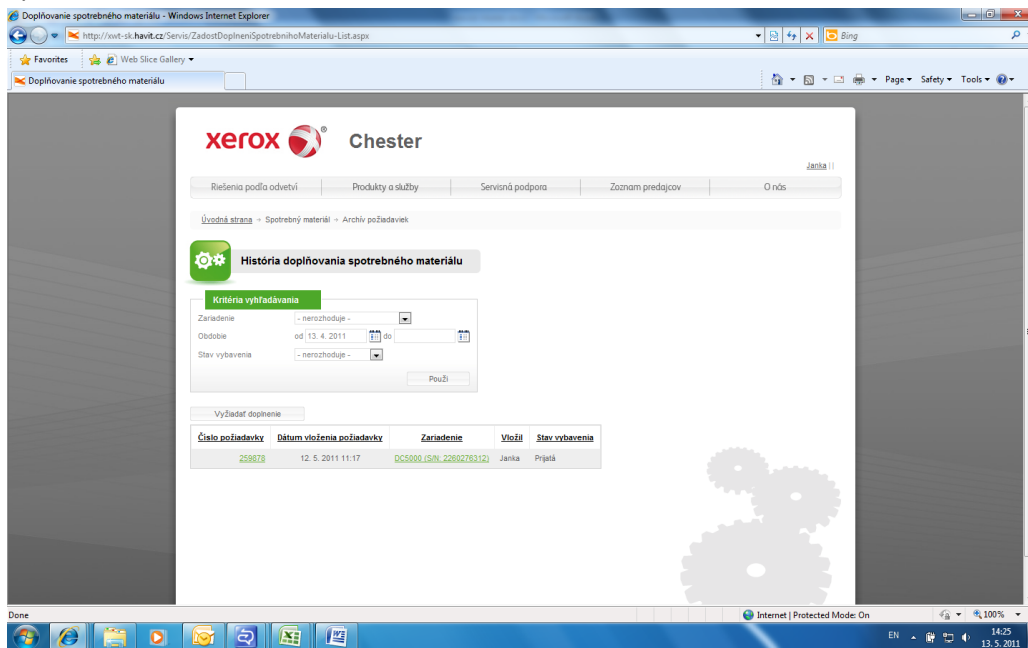
SPOTREBNÝ MATERIÁL – Dopĺňanie spotrebného materiálu

**Archív požiadaviek** – história dopĺňovania spotrebného materiálu, kde je dostupné vyhľadavanie požiadaviek pre rôzne zariadenia, za rôzne obdobie a s rôznym stavom vybavenia.

Pre vyhľadanie konkrétneho požiadavku na doplnenie spotrebného materiálu:

- Zadáme kritéria vyhľadávania.
- Máme možnosť zvoliť konkrétne zariadenie zo zoznamu zariadení.
- Určiť časové obdobie alebo stav vybavenia.
- Pre spustenie vyhľadávania klikneme na tlačítko „použiť“.

Hlavným obsahom stránky je tabuľka s požiadavkami na doplnenie spotrebného materiálu obsahujúca: číslo požiadavky, dátum vloženia požiadavky, zariadenie, vložil, stav vybavenia. Po kliknutí na konkrétne číslo požiadavky sa nám zobrazí stránka Detail žiadosti o doplnenie spotrebného materiálu.



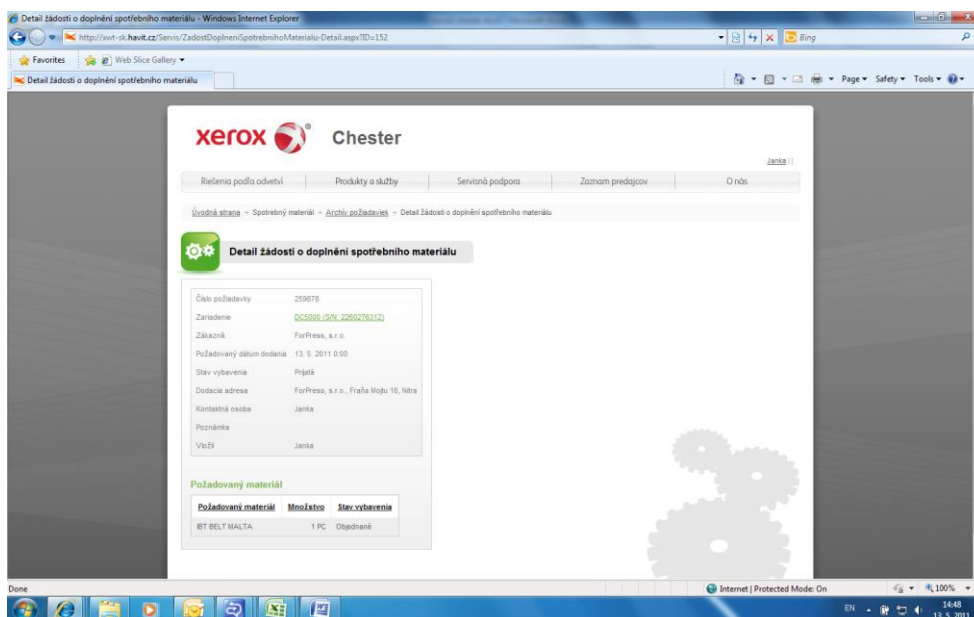
SPOTREBNÝ MATERIÁL – História dopĺňovania spotrebného materiálu

**Detail žiadosti o doplnenie spotrebného materiálu** – Stránka obsahuje informácie o konkrétnej žiadosti o doplnenie spotrebného materiálu. Obsahuje:

- Číslo požiadavky
- Zariadenie
- Zákazník
- Požadovaný dátum dodania
- Stav vybavenia
- Dodacia adresa
- Kontaktná osoba
- Poznámka
- Vložil

Ďalej tabuľku požadovaného materiálu ktorá obsahuje:

- Požadovaný materiál
- Množstvo
- Stav vybavenia



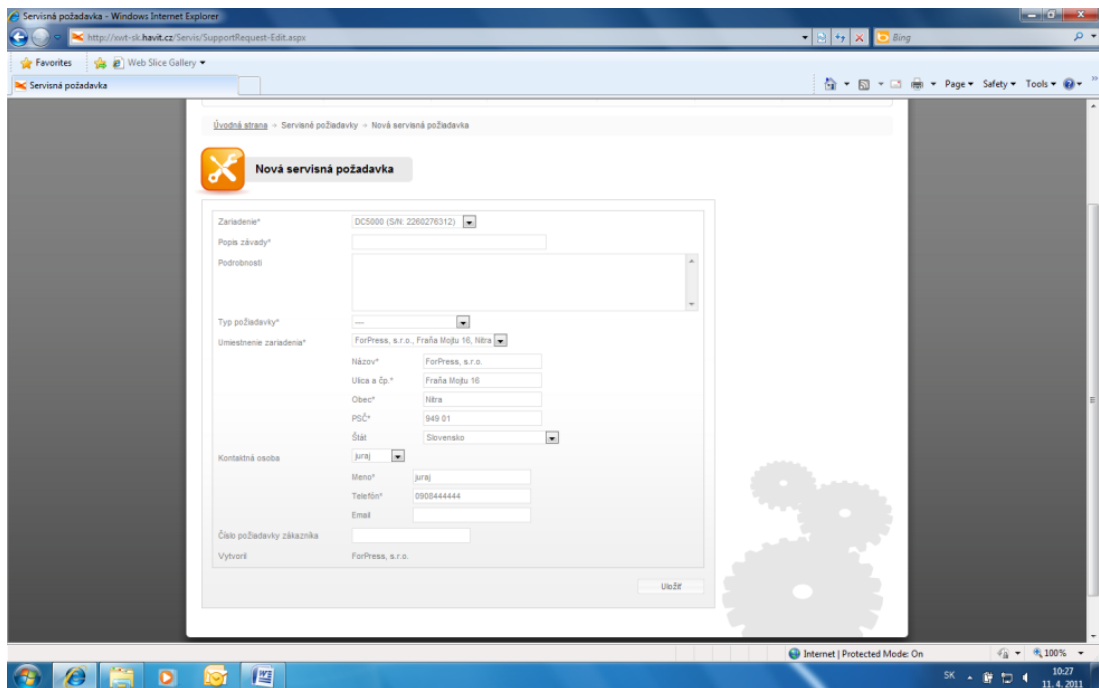
SPOTREBNÝ MATERIÁL – Detail žiadosti o doplnenie spotrebného materiálu

## **Sekcia Servisné požiadavky:**

**Nová servisná požiadavka** – hlásenie poruchy Vášho zariadenia.

*Pre nahlásenie poruchy:*

- Vyberieme zariadenie zo zoznamu našich zariadení.
- Do políčka „Popis závady“ zadáme jednoduchý opis poruchy.
- Vyberieme typ požiadavky z ponúkaných možností: Stroj mimo prevádzku, Inštalácia, Obmedzená prevádzka, Preventívna údržba, Sťahovanie.
- Vyberieme umiestnenie zariadenia zo zoznamu adries, alebo zadáme novú zvolením možnosti nová a vyplnením údajov.
- Vyberieme kontaktnú osobu zo zoznamu alebo zadáme novú zvolením možnosti nová a vyplnením údajov.
- Možnosť individuálneho označenia požiadavky, vyplnením políčka „Číslo požiadavky zákazníka“.
- Pre odoslanie požiadavky klikneme na tlačítko „Uložiť“.
- Po úspešnom uložení požiadavky obdržíme notifikačný email.

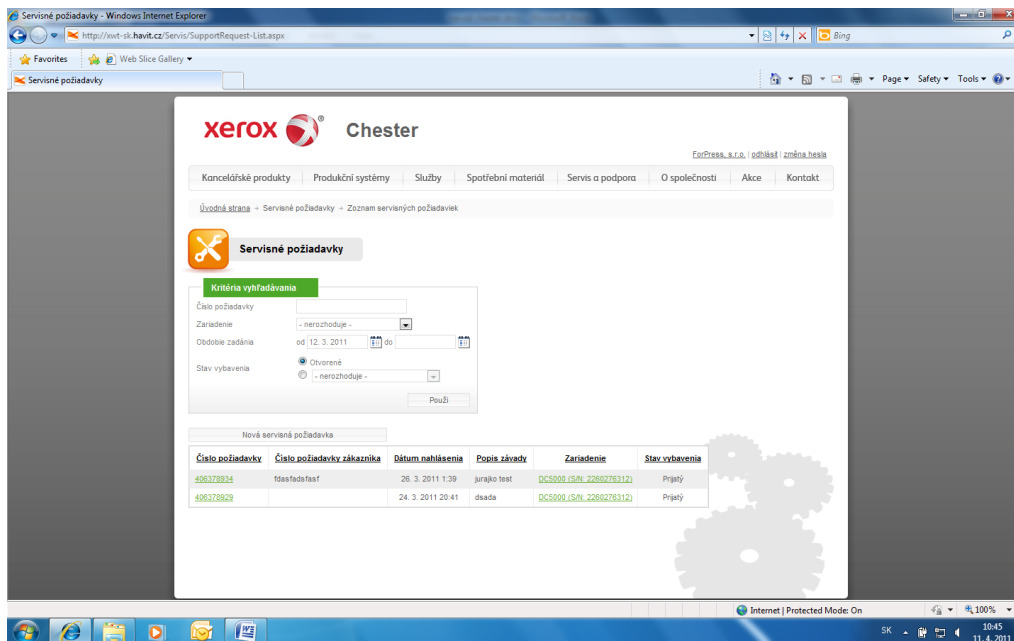


## SERVISNÉ POŽIADAVKY – Nová servisná požiadavka

**Zoznam servisných požiadaviek** – zoznam odoslaných servisných požiadaviek obsahujúci údaje ako: číslo servisnej požiadavky, číslo požiadavky zákazníka, dátum nahlásenia, popis závady, zariadenie a stav vybavenia. Možnosť vyhľadávania konkrétnej požiadavky podľa čísla požiadavky, zariadenia, obdobia zadania alebo stavu vybavenia.

*Pre vyhľadanie konkrétnej servisnej požiadavky:*

- Nastavíme filter Kritérií vyhľadávania.
- Máme možnosť zvoliť vyhľadávanie podľa čísla požiadavky, zvolením konkrétneho zariadenia, určením obdobia zadania alebo podľa stavu vybavenia.
- Pre spustenie vyhľadávania klikneme na tlačítko „Použi“.



SERVISNÉ POŽIADAVKY – Zoznam servisných požiadaviek

## **Sekcia Administrácia:**

**Kontaktné osoby a prihlasovacie účty** – zoznam kontaktných osôb zákazníka obsahujúci meno a email kontaktnej osoby, jej telefónne číslo a zoznam prístupových práv pre program Chester. Možnosť zmeny prístupových práv pre jednotlivé osoby alebo ich úplné zmazanie. Ďalej možnosť pridania novej kontaktnej osoby vložением jej údajov a pridelením prístupových práv.

*Pre pridanie novej kontaktnej osoby:*

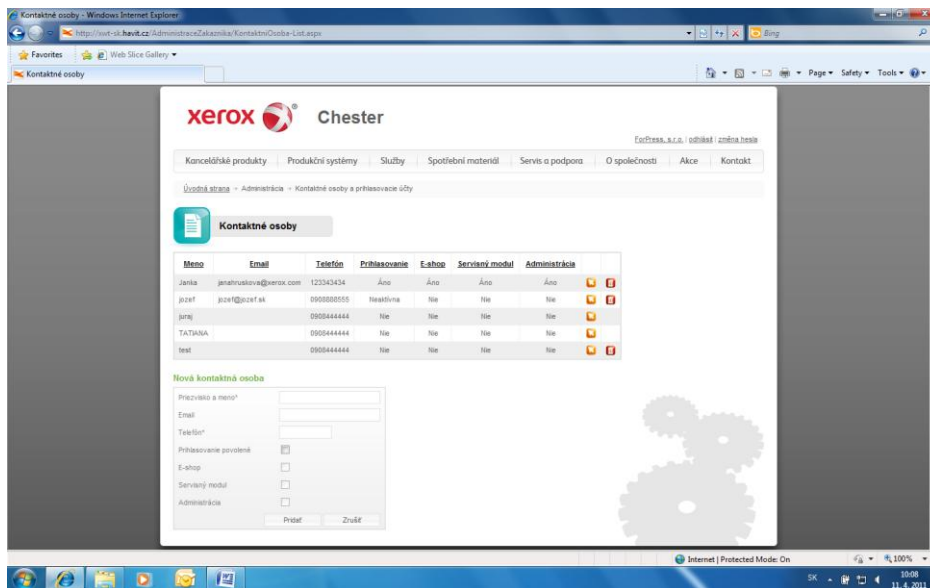
- Zadáme meno a priezvisko kontaktnej osoby.
- Zadáme jej email a telefón.
- Zaškrtnutím jednotlivých políčok určíme tejto osobe prístupové práva.
- Pre dokončenie klikneme na tlačítko „pridať“.

*Pre editáciu kontaktnej osoby:*

- Klikneme na oranžovú ikonku šipky na konci riadku osoby ktorú chceme editovať.
- Uskutočníme požadovanú zmenu pričom máme možnosť zmeniť meno, mail, telefón alebo prístupové práva tejto kontaktnej osoby.
- Pre dokončenie editácie klikneme na tlačítko „Uložiť“.

*Pre zmazanie kontaktnej osoby:*

- Klikneme na červenú ikonku koša na konci riadku osoby ktorú chceme zmazať.



## ADMINISTRÁCIA – Kontaktné osoby

**Adresy** – zobrazenie, editácia a pridávanie adres zákazníka (prevádzky a pod.).

*Pre pridanie novej adresy:*

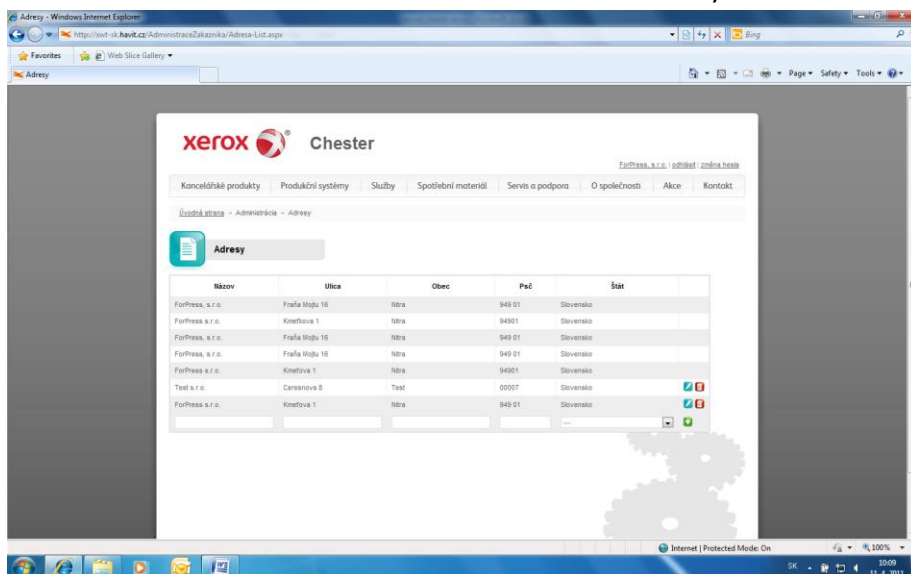
- Vyplníme políčka Názov, Ulica, Obec, Psč , vyberieme štát a klikneme na zelenú ikonku plus na konci riadka.

*Pre editáciu existujúcej adresy:*

- Klikneme na modrú ikonku pera na konci riadku adresy ktorú chceme editovať.
- Teraz máme možnosť zmeniť údaje: Názov, Ulica, Obec, Psč a štát.
- Pre potvrdenie zmien klikneme na oranžovú ikonku alebo pre zrušenie klikneme na červenú ikonku krížika.

*Pre zmazanie existujúcej adresy:*

- Klikneme na červenú ikonku koša na konci riadku adresy ktorú chceme zmazať.



## ADMINISTRÁCIA - Adresy