

INSTRUKCJA NR 4 - System Obiegu Dokumentów - PROCEDURA



System Obiegu Dokumentów jaki został wdrożony w naszej firmie to autorski projekt firmy ASTRAFOX Sp. z o.o. z Warszawy. Do jego obsługi nie trzeba instalować żadnych aplikacji wystarczy przeglądarka internetowa, dzięki czemu można z niego korzystać również na tabletach i smartfonach.

Aby zalogować się w SOD, w pasku adresu należy wpisać **http://sod2** i potwierdzić klawiszem Enter.

Widok listy spraw w systemie AMODIT. W górnej części znajduje się pasek nawigacyjny z zakładkami: NOWA SPRAWA, DO WYKONANIA, MOJE, PRZEKAZANE, WSZYSTKIE, ZAMKNIĘTE, BILING KLIENTA, INTRANET. Poniżej jest tabela z listą spraw:

ID	Od	Temat	Utworzone	Przekazano	Aktualny etap
242369	użytkownik ibok	Nr kontrahenta: 31119; Windykacja należności - Wezwanie do zapłaty; 2014-09-19 09:12	2014-09-19 09:12	2014-09-19 09:12	Zgłoszenie - Windykacja należności - Wezwanie do zapłaty(Przyjęcie zgłoszenia)
242349	użytkownik ibok	Nr kontrahenta: 516578; Windykacja należności - Wezwanie do zapłaty; 2014-09-19 08:22	2014-09-19 08:22	2014-09-19 08:22	Zgłoszenie - Windykacja należności - Wezwanie do zapłaty(Przyjęcie zgłoszenia)

Przeglądarka przeniesie nas do portalu i ustawi nas w zakładce „Do wykonania”. W tej zakładce wyświetlać się będą wszystkie sprawy zadekretowane na nas, do których powinniśmy się odnieść w zakresie jakim nas dotyczy. Tytuły nowych sprawy, do których jeszcze nie zaglądaliśmy będą pogrubione.

Kolejne zakładki z jakimi się spotkamy to:

- Procedury** – zawiera zbiór procedur z jakich możemy korzystać (w zależności od uprawnień)
- Moje** - przedstawia sprawy w których braliśmy udział
- Przekazane** - przedstawia sprawy przekazane do innego użytkownika
- Wszystkie** – jak nazwa wskazuje przedstawiają wszystkie sprawy w systemie.
- Zamknięte** – przedstawia sprawy z atrybutem Zamknięte (zakończone)
- Biling klienta** – umożliwia graficzne przedstawienie możliwie wszystkich informacji na temat naszego kontrahenta.

Widok szczegółów sprawy 242369. W górnej części znajduje się pasek nawigacyjny z zakładkami: PODSTAWOWE, INNE, DOKUMENTY, PODPISY, POWIĄZANE. Poniżej jest sekcja z danymi o sprawie:

Zgłoszenie - Windykacja należności - Wezwanie do zapłaty(242369):
Nr kontrahenta: 31119; Windykacja należności - Wezwanie do zapłaty; 2014-09-19 09:12

Od: użytkownik ibok Etap: Przyjęcie zgłoszenia

Do: iBOK-FW .
Przypisz sprawę do mnie

DW: Kliknij, aby dodać użytkowników Wsp. Kliknij, aby dodać użytkowników

Sprawy utworzone za pośrednictwem iBOK'a noszą przedrostek „Zgłoszenie”. W zależności od klasyfikacji zgłoszenia jakiej dokonał kontrahent za pośrednictwem swojego konta w iBOK'u, sprawa trafia do odpowiedniej grupy osób. Działa to na zasadzie koszyka zleceń, gdzie każda z osób należących do grupy ma do nich dostęp.

Klikając „Przypisz sprawę do mnie” pobieramy sprawę z koszyka do realizacji. Od tej chwili pozostali członkowie grupy nie widzą tej sprawy w zakładce „Do wykonania”

Widok szczegółów sprawy 242369 po przypisaniu do Jolanty Nowak. W górnej części znajduje się pasek nawigacyjny z zakładkami: PODSTAWOWE, INNE, DOKUMENTY, PODPISY, POWIĄZANE. Poniżej jest sekcja z danymi o sprawie:

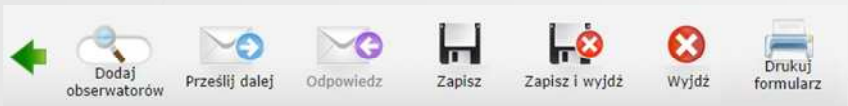
Zgłoszenie - Windykacja należności - Wezwanie do zapłaty(242369):
Nr kontrahenta: 31119; Windykacja należności - Wezwanie do zapłaty; 2014-09-19 09:12

Od: użytkownik ibok Etap: Przyjęcie zgłoszenia

Do: Jolanta Nowak

DW: Kliknij, aby dodać użytkowników Wsp. Kliknij, aby dodać użytkowników

ETAP 1: Przyjęcie zgłoszenia



Internetowe Biuro
Obsługi Klienta

Sprawa została wygenerowana przez Internetowe Biuro Obsługi Klienta.
Procedura przetwarzania tej sprawy podlega ścisłej weryfikacji.

Prześlij dalej

Wybierz kolejny etap.

Przyjęcie zgłoszenia

Rozpatrywanie zgłoszenia

Decision tree : Rozpatrywanie zgłoszenia : 50%,

Prześlij dalej

Wybierz kolejny etap.

Przyjęcie zgłoszenia

Rozpatrywanie zgłoszenia

Do

Sugerowanie: Magdalena Latocha

DT: Magdalena Latocha : 50%,

Wyslij

Wsp.

Komentarz

☐ Powiadamiaj mnie o zmianach

☐ Oczekuj odpowiedzi w ciągu 1 dni

Etap 1: Przyjęcie zgłoszenia

Operator na tym etapie ma możliwość dokonania dekretacji na osobę merytorycznie odpowiedzialną za przebieg zgłoszenia i zakończenie sprawy. Dekretacji dokonujemy za pomocą klawisza „Prześlij dalej” Wybieramy odpowiedni etap – „Rozpatrzenie zgłoszenia” i po wpisaniu imienia lub nazwiska odpowiedniej osoby. System sugeruje najczęściej typowane osoby do wykonania danej czynności.

Id kontrahenta – Pole uzupełniane automatycznie (w oparciu o kontrahenta zalogowanego do iBOK’a bez możliwości edycji przez operatora.

Nazwa kontrahenta – Pole uzupełniane automatycznie (w oparciu o kontrahenta zalogowanego do iBOK’a) bez możliwości edycji przez operatora.

Klasyfikacja wstępna – Pole uzupełniane automatycznie (w oparciu o rodzaj zgłoszenia) bez możliwości edycji przez operatora.

Klasyfikacja końcowa – Pole uzupełniane automatycznie (w oparciu o rodzaj zgłoszenia) bez możliwości edycji przez operatora.

Podany nr telefonu – Pole uzupełniane automatycznie (o ile kontrahent uzupełnił przy wypełnianiu zgłoszenia) bez możliwości edycji przez operatora.

Podany adres e-mail – Pole uzupełniane automatycznie (o ile kontrahent uzupełnił przy wypełnianiu zgłoszenia) bez możliwości edycji przez operatora.

Preferowany sposób kontaktu – Pole uzupełniane automatycznie (w oparciu o wybór dokonany przez kontrahenta przy wypełnianiu zgłoszenia) bez możliwości edycji przez operatora.

Treść zgłoszenia – Pole uzupełniane automatycznie (w oparciu o pole uzupełnione przez kontrahenta przy wypełnianiu zgłoszenia) bez możliwości edycji przez operatora.

Kod Kreskowy: graficzna reprezentacja informacji poprzez kombinację ciemnych i jasnych elementów. Klikając na formę tekstową kodu wygenerowanego automatycznie z [Nr sprawy] umieszonego poniżej, zlecimy wydruk graficzny na wskazanej drukarce.

Opis procesu rozpatrywania zgłoszenia – Pole wypełniane przez operatora. Informacje zawarte w tym polu zostaną przesłane do formularza zgłoszenia użytkownika iBOK jako odpowiedź. Należy dołożyć wszelkich starań, aby informacje zawarte w opisie były jasne i zrozumiałe z uwzględnieniem procedur obowiązujących w naszym przedsiębiorstwie. Należy zwrócić szczególną uwagę na stylistykę i ortografię redagowanego tekstu.

Sprawę podpisuje osoba wprowadzająca informację. Po podpisaniu pole przestaje być aktywne.

Podpis osoby rozpatrującej zgłoszenie – Graficzny symbol potwierdzający wykonanie wszystkich czynności związanych z zakończeniem pracy nad sprawą. Przechodzi do trybu nieaktywnego po podpisaniu sprawy.

Dane zgłoszenia

Klasyfikacja wstępna

Faktury

Klasyfikacja końcowa

Duplikat faktury

Podany nr telefonu

Podany adres e-mail

rpwik@rpwik.tychy.pl

Preferowany sposób kontaktu

E-mail

Treść zgłoszenia

Zgłoszenie testowe -proszę zachować się adekwatnie do rodzaju zgłoszenia i odpowiedzieć na nie.

Rozpatrzenie zgłoszenia

Kod Kreskowy

242369

Opis procesu rozpatrywania zgłoszenia

Podpis osoby rozpatrującej zgłoszenie

.....

Podpisz tę sekcję

Obserwatorzy

Osoby		
Nr	Kto obserwuje	Dodaj/Usuń
Jolanta Nowak		
1	Anna Domaniewska	<div></div>
2	Barbara Księżystaw	<div></div>

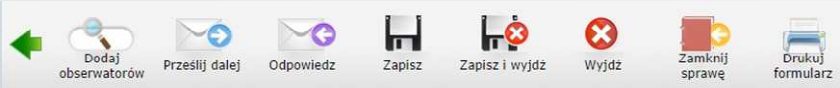
Obserwatorzy

Każdy obserwator sprawy ma do niej dostęp poprzez zakładkę „Wszystkie”. Obserwator nie dostaje powiadomienia o dodaniu go do danej sprawy. Nie musi brać w niej udziału, by mieć do niej dostęp, jest on jednak ograniczony funkcjonalnością do przeglądania sprawy.

Osoby będące w grupie użytkowników CC_iBOK mają dostęp do wszystkich spraw opartych na procedurze „Zgłoszenie” z poziomem uprawnień „Obserwatora”.

Procedura "Zgłoszenia i-BOK" - Strona nr 2

ETAP 2: Rozpatrywanie zgłoszenia



Internetowe Biuro Obsługi Klienta

Sprawa została wygenerowana przez Internetowe Biuro Obsługi Klienta. Procedura przetwarzania tej sprawy podlega ścisłej weryfikacji.

Kontrahent

Id kontrahenta

31119

Nazwa kontrahenta

WOJTAL ALEKSANDRA

Dane zgłoszenia

Klasyfikacja wstępna

Faktury

Klasyfikacja końcowa

Duplikat faktury

Podany nr telefonu

Podany adres e-mail

rpwik@rpwik.tychy.pl

Preferowany sposób kontaktu

E-mail

Treść zgłoszenia

Zgłoszenie tekstowe -proszę zachować się adekwatnie do rodzaju zgłoszenia i odpowiedzieć na nie.

Rozpatrzenie zgłoszenia

Kod Kreskowy

242198

Opis procesu rozpatrywania zgłoszenia

Wystawiono fakturę i wysłano do Odbiorcy.

Podpis osoby rozpatrującej zgłoszenie

2014-09-19 10:15
Jolanta Nowak

Podpisz tę sekcję

Osoby

Nr	Kto obserwuje	Dodaj/Usuń
Jolanta Nowak		
1	Anna Domaniewska	
2	Barbara Księżystaw	

ETAP 3: Współuczestnictwo



Etap 2: Rozpatrywanie zgłoszenia

Operator na tym etapie ma możliwość wykonania i zakończenia sprawy lub dokonania dekretacji na „Współuczestnika”. Dekretacji dokonujemy za pomocą klawisza „Prześlij dalej” Wybieramy odpowiedni etap – „Współuczestnictwo” i po wpisaniu imienia lub nazwiska odpowiedniej osoby przesyłamy sprawę dalej. System sugeruje najczęściej typowane osoby do wykonania danej czynności.

Prześlij dalej

Wybierz kolejny etap.

Rozpatrywanie zgłoszenia

Współuczestnictwo

Decision tree : Współuczestnictwo : 4%;

Prześlij dalej

Zmiana etapu na: Współuczestnictwo

Wybierz kolejny etap.

Rozpatrywanie zgłoszenia

Współuczestnictwo

Do

Sugerowane: Magdalena Latocha

DT: Magdalena Latocha : 4%;

Wysłaj

Wsp.

Komentarz

Powiadam Cię o zmianach

Uczekuj odpowiedzi w ciągu 1 dni

Id kontrahenta – Pole uzupełniane automatycznie (w oparciu o kontrahenta zalogowanego do iBOK’a) bez możliwości edycji przez operatora.

Nazwa kontrahenta – Pole uzupełniane automatycznie (w oparciu o kontrahenta zalogowanego do iBOK’a) bez możliwości edycji przez operatora.

Klasyfikacja wstępna – Pole uzupełniane automatycznie (w oparciu o rodzaj zgłoszenia) bez możliwości edycji przez operatora.

Klasyfikacja końcowa – Pole uzupełniane automatycznie (w oparciu o rodzaj zgłoszenia) bez możliwości edycji przez operatora.

Podany nr telefonu – Pole uzupełniane automatycznie (o ile kontrahent uzupełnił przy wypełnianiu zgłoszenia) bez możliwości edycji przez operatora.

Podany adres e-mail – Pole uzupełniane automatycznie (o ile kontrahent uzupełnił przy wypełnianiu zgłoszenia) bez możliwości edycji przez operatora.

Preferowany sposób kontaktu – Pole uzupełniane automatycznie (w oparciu o wybór dokonany przez kontrahenta przy wypełnianiu zgłoszenia) bez możliwości edycji przez operatora.

Treść zgłoszenia – Pole uzupełniane automatycznie (w oparciu o pole uzupełnione przez kontrahenta przy wypełnianiu zgłoszenia) bez możliwości edycji przez operatora.

Kod Kreskowy: graficzna reprezentacja informacji poprzez kombinację ciemnych i jasnych elementów. Klikając na formę tekstową kodu wygenerowanego automatycznie z [Nr sprawy] umieszonego poniżej, zlecimy wydruk graficzny na wskazanej drukarce.

Opis procesu rozpatrywania zgłoszenia – Pole wypełniane przez operatora. Przystaje być aktywne po podpisaniu sprawy.

Podpis osoby rozpatrującej zgłoszenie – Graficzny symbol potwierdzający wykonanie wszystkich czynności związanych z zakończeniem pracy nad sprawą. Przystaje być aktywny po podpisaniu sprawy.

Przykład budowy Tabeli obserwatorów.

Na wskazanym przykładzie zobrazowana jest lista obserwatorów bieżącej sprawy. W pierwszym wierszu każdej tabeli podrzędnej widnieje nazwisko i imię osoby która dokonywała wyboru osoby obserwatora \ ów. Tak będzie wyświetlała się tabela obserwatorów u osoby „**Jolanta Nowak**” Uczestniczka ta dodała dwie osoby, Jako osoba, która dokonała wyboru obserwatorów może te osoby usunąć z listy. Po wskazaniu obserwatorów w tabeli należy kliknąć „Dodaj obserwatorów” w menu górnym.

Etap 3: Współuczestnictwo

Operator na tym etapie ma możliwość przetwarzania sprawy - dodawania dokumentów i komentarzy. Nie ma możliwości zakończenia sprawy. Do zakończenia sprawy konieczny jest powrót do etapu drugiego, gdzie osoba merytorycznie odpowiedzialna zakończy sprawę.

INSTRUKCJA NR 4 - System Obiegu Dokumentów - PROCEDURA

W trakcie przetwarzania danej sprawy mamy dostęp do dwóch grup zakładek. Górne zakładki pozwalają nam na wykonywanie czynności związanych ze sprawą, a dolne zakładki przedstawiają materiały zebrane i pogrupowane w danej sprawie.

Zakładki mogą różnić się w zależności od wybranej procedury. W omawianej procedurze mamy cztery zakładki czynności:

- Podstawowe
- Inne
- Dokumenty
- Podpisy
- Powiązane

Zakładka czynności **Dokumenty** pozwala na dodawanie do sprawy komentarzy dokumentów, zarówno pojedynczo, jak i grupami oraz wprowadzanie dokumentów do systemu bezpośrednio ze skanera.

Po dodaniu dokumentu grupa zakładek przedstawiająca materiały zebrane wzbogaca się o kolejną zakładkę „Dokumenty”

Wewnątrz znajdziemy wylistowane dokumenty z informacją kiedy i przez kogo dodane.

Dokumentów dodanych przez innego uczestnika sprawy nie da się usunąć. Można dodawać i usuwać tylko dokumenty w obrębie własnego użytkownika.

Typ	Nazwa	Wersja numer	Zmodyfikował	Data modyfikacji	Rozmiar	Wzór dokumentu	Aktualizuj	Podpisz	Wersj druku
<input type="checkbox"/>	Wezwanie.pdf	1	Jolanta Nowak	2014-02-18 10:33	12 KB		Aktualizuj	Podpisz	

INSTRUKCJA NR 4 - System Obiegu Dokumentów - PROCEDURA

