

# Clarify – Case Management

## Uživatelská příručka V2

---

Společnost MICROS-FIDELIO Czech s.r.o. si vyhrazuje právo změnit obsah tohoto dokumentu bez předchozího oznámení.

Software Clarify je poskytován „tak, jak je“, bez jakýchkoli záruk. Společnost MICROS-FIDELIO Czech s.r.o. nedává žádné záruky, ať výslovné, odvozené nebo zákonné, nečiní žádná prohlášení, ani nevyslovuje žádná tvrzení ohledně software Clarify, včetně, kromě jiného, záruk nebo podmínek ohledně kvality, výkonu, neporušování práva, prodejnosti nebo vhodnosti ke konkrétnímu účelu. Společnost MICROS-FIDELIO Czech s.r.o. dále neprohlašuje ani nezaručuje, že software Clarify bude vždy dostupný, přístupný, nepřetržitý, včasný, zabezpečený, přesný, úplný a bezchybný, a společnost MICROS-FIDELIO Czech s.r.o. ani nezaručuje připojení k internetu nebo přenos z internetu.

Uživatel software Clarify bere na vědomí a souhlasí, že v maximálním rozsahu, který zákon připouští, ponese veškeré riziko vyplývající z vašeho používání softwaru Clarify.

© MICROS Systems, Inc.

Tento dokument ani jeho část nesmí být dále reprodukován bez písemného souhlasu společnosti MICROS-FIDELIO Czech s.r.o.

Jakékoli dotazy k tomuto dokumentu směrujte, prosím, na emailovou adresu: [help@micros.cz](mailto:help@micros.cz)

<b>Obsah</b>	
<b>Úvod</b>	<b>4</b>
<b>Odpovědnost zákazníka</b>	<b>4</b>
<b>Odpovědnost MICROS-FIDELIO Czech s.r.o.</b>	<b>4</b>
<b>Způsob zadání nového případu</b>	<b>4</b>
<b>Použití českého jazyka v Clarify</b>	<b>5</b>
<b>Přihlášení do Clarify</b>	<b>5</b>
<b>Pokud nemám přihlašovací jméno</b>	<b>5</b>
<b>Pokud jsem zapomněl(a) heslo</b>	<b>6</b>
<b>Volby</b>	<b>6</b>
<b>Moje otevřené případy</b>	<b>7</b>
<b>Moje otevřené případy</b>	<b>7</b>
<b>Můj profil</b>	<b>7</b>
<b>Změna hesla</b>	<b>8</b>
<b>Jak vytvořit dotaz do databáze případů</b>	<b>9</b>
<b>Příklad dotazu na jedno místo nebo vícero míst</b>	<b>12</b>
<b>Případy z řetězce (hotelů, restaurací)</b>	<b>13</b>
<b>Status případu</b>	<b>13</b>
<b>Jak založit nový případ</b>	<b>14</b>
<b>Standard v zadávání případů</b>	<b>15</b>
<b>Název případu</b>	<b>16</b>
<b>Obrazovka detailu případu</b>	<b>18</b>
<b>Jak zadat poznámku nebo změnit důležitost případu</b>	<b>20</b>
<b>Jak připojit soubor k případu</b>	<b>21</b>
<b>Uzavření případu – Close Case</b>	<b>22</b>
<b>Obchodní dotaz</b>	<b>22</b>

## Úvod

Tento manuál Vám seznámí se způsobem, jakým se přihlásit do Clarify, jak se v programu pohybovat, jak zadat nový případ k řešení a sledovat jeho následné řešení. Zadaný případ je ihned předán k řešení lokální podpoře produktu a je řešen v závislosti na jeho prioritě.

## Odpovědnost zákazníka

- sdělit firmě MICROS-FIDELIO Czech s.r.o. osobu, která bude odpovědná za předávání případů k řešení
- kdo bude moci zadávat a aktualizovat informace k případům
- ihned uvědomit firmu MICROS-FIDELIO Czech s.r.o. v případě odchodu zaměstnance s výše uvedenými právy z Vaší společnosti (hotelu)

Veškerá komunikace, která se vztahuje k výše uvedenému, musí být směřována na adresu [help@micros.cz](mailto:help@micros.cz)

## Odpovědnost MICROS-FIDELIO Czech s.r.o.

- spravovat (přidat, aktualizovat, zrušit) kontakty na žádost společnosti (hotelu)
- zřízovat přístupová hesla kontaktů

## Způsob zadání nového případu

- nejprve se přesvědčit, že tento problém z Vaší společnosti již někdo nezadal (Query Cases)
- pokud ne, zadat nový případ (New Case)
- zadat vyčerpávající popis případu a případně sejmuté obrazovky, sestavy atd.

**Důležité!**

**Více problémů nezadávejte současně v jednom případě!**

Zadávejte vždy jen jeden problém jako jeden případ!

### Použití českého jazyka v Clarify

Obecně není problém zadávat případy k řešení v českém jazyce.

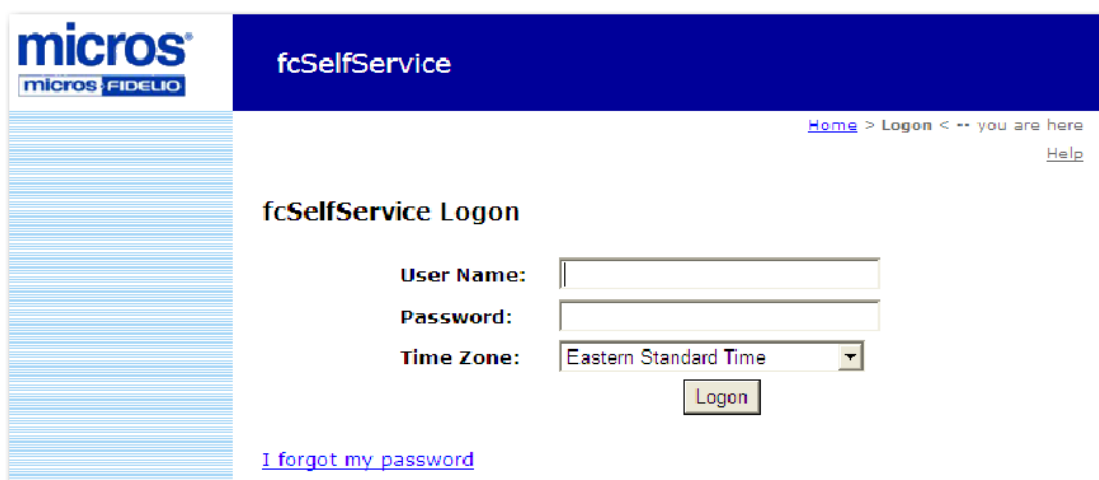
Hotelové řetězce se zahraničním řízením vyžadují zadávání případů v jazyce anglickém.

### Důležitá poznámka:

Prosím, nepoužívejte českou diakritiku při zadávání případů!

### Přihlášení do Clarify

1. připojte se na internet
2. zadejte cestu na Micros-Fidelio web  
[www.micros-fidelio.net](http://www.micros-fidelio.net) -> Customer Service -> Case Management
3. nebo zadejte cestu  
<http://usc.micros.com/casemanagement>
4. zadejte svoje uživatelské jméno a heslo
5. zvolte časové pásmo
6. klikněte na Logon



The screenshot shows the 'fcSelfService Logon' page. At the top left is the 'micros' logo with 'micros FIDELIO' underneath. The page title is 'fcSelfService'. In the top right corner, there is a breadcrumb trail: 'Home > Logon < -- you are here' and a 'Help' link. The main content area is titled 'fcSelfService Logon' and contains three input fields: 'User Name:', 'Password:', and 'Time Zone:'. The 'Time Zone:' dropdown menu is currently set to 'Eastern Standard Time'. Below the input fields is a 'Logon' button. At the bottom left of the form area, there is a link that says 'I forgot my password'.

Pokud nemám přihlašovací jméno

Prosím, kontaktujte vedení společnosti, případně [help@micros.cz](mailto:help@micros.cz)

Pokud jsem zapomněl(a) heslo

Stačí zvolit „I forgot my password“. Zadáte uživatelské jméno a heslo Vám bude odesláno na email, který byl zadán při registraci tohoto uživatelského jména.

Uvítací obrazovka



Volby

- |                |  |
|----------------|--|
| Welcome:       | obrazovka znázorněná výše  |
| My Open Cases: | zobrazí všechny otevřené případy přihlášeného uživatele                                |
| My Profile:    | slouží na změnu údajů o uživateli včetně hesla   |
| Query Cases:   | vyhledávání aktuálních nebo i uzavřených případů                                       |
| New Case:      | zadání nového případu (prosím, přesvědčte se nejprve, že takový případ již není zadán) |
| Sales Query:   | dotazy na obchodní oddělení o produktech Micros Fidelio                                |
| Logout:        | odhlášení z Clarify  |

Všechny volby jsou níže detailně popsány.

**Pozn.:**

Při nečinnosti delší než 20 min. budete od Clarify automaticky odhlášeni.

### Moje otevřené případy - My Open Cases

Zobrazí všechny otevřené případy přihlášeného uživatele



**microsfidelio** fcSelfService

[Home](#) > [Query Case Results](#) < -- you are here [Help](#)

### Query Case Results

Number of matches:

**Results:**

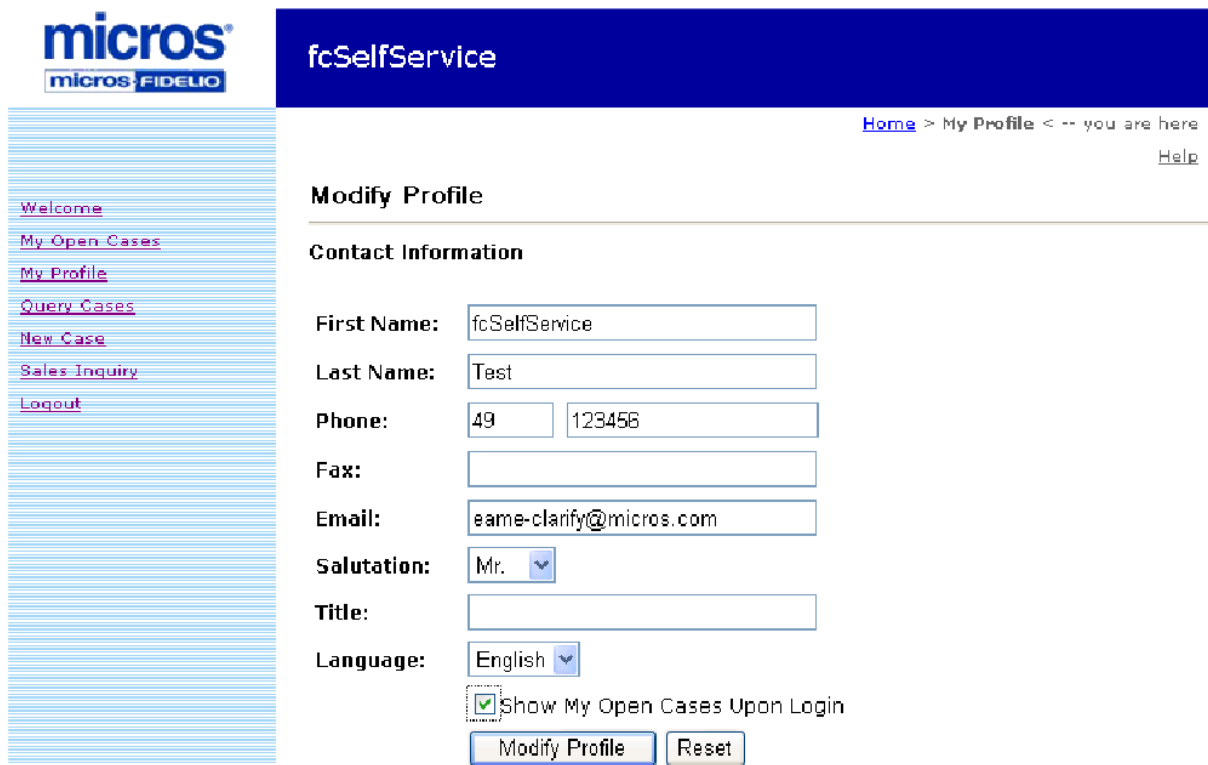
Case ID	Title				
	Site	Condition	Status	Contact	Creation Time
	House Code	Product	Module	Detail	
<a href="#">3241011</a>	<a href="#">DEMO CASE - showing fcSelfService functionality.</a>				
	Fidelio Hotel				
	Open-Dispatch	Awaiting Assignment	Ken Greeley	13.04.2005 06:56:07	
		F&B	Configuration	N/A	
<a href="#">3241006</a>	<a href="#">DEMO CASE - Error Message</a>				
	Fidelio Hotel				
	Open-Dispatch	Awaiting Assignment	Ken Greeley	13.04.2005 06:53:30	
		Suite 7	Please Specify		

Kliknutím na Case ID nebo na Case Title se zobrazí detail případu. Detaily případu jsou popsány v další kapitole.

**Pozor: My Open Cases zobrazí případy, které náleží přihlášenému uživateli a nemusí být nutně všechny, které jsou založeny Vaší společností (hotelem). Proto, pokud si potřebujete zobrazit všechny otevřené případy, využijte volbu Query Cases (viz níže).**

### Můj profile - My profile

Zde si uživatel může změnit telefon, fax, email a nastavit preference zobrazení např. Open Cases po každém přihlášení:



### Změna hesla – Change Password

Změna hesla uživatele.

#### Change Password

**User Name:** fcSelfService Test

**New Password:**

**Confirm Password:**

Místo zaměstnání

Místo zaměstnání – pokud bude nutná změna, prosím, kontaktujte [help@microsfidelio.cz](mailto:help@microsfidelio.cz)

### Primary Site Information

**Site Name:** Micros-Fidelio Software Deutschland GmbH  
**Address:** Europadamm 4-6  
**Address 2:**  
**City:** NEUSS  
**State:** GERMANY  
**Zipcode:** 41460  
**Country:** Germany

If any of this Site information is incorrect or needs updating, please click the **Modify Site** button, and we will contact you shortly to verify and update the information.

[Modify Site](#)

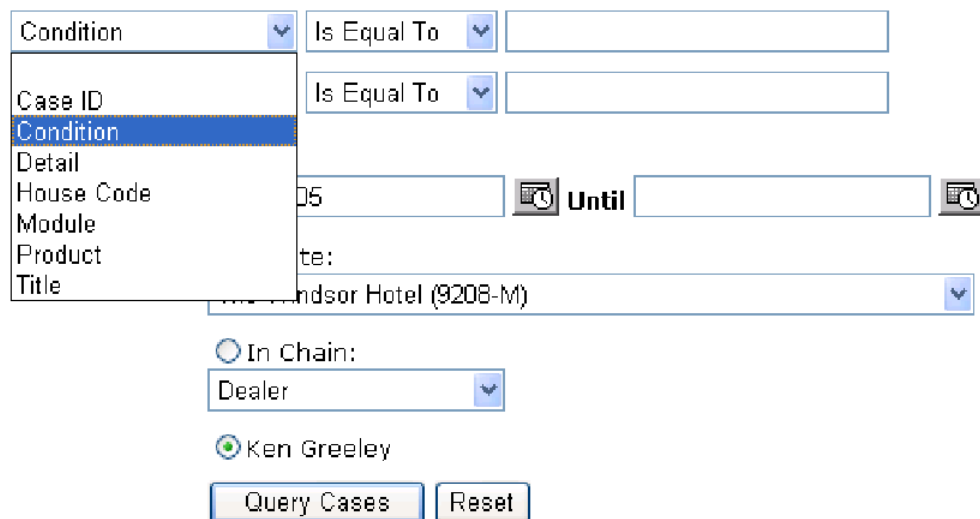
### Jak vytvořit dotaz do databáze případů

Můžete zde vyhledat např. všechny otevřené případy nebo vyhledat případy podle jiných kritérií.

K rychlému vyhledání Vašich otevřených případů můžete využít volbu Query My Open Cases v horní části obrazovky. V dolní části jsou další kritéria pro vyhledání případů.

Filtr na určité pole z případu lze vybrat z menu po zvolení šipky dolů. Lze vybrat až dva filtry.

**List Cases Where:**



Volitelná pole jsou Case ID – případ číslo, Condition – stav, Detail, House Code – kód, Module, Product a Title – název případu.

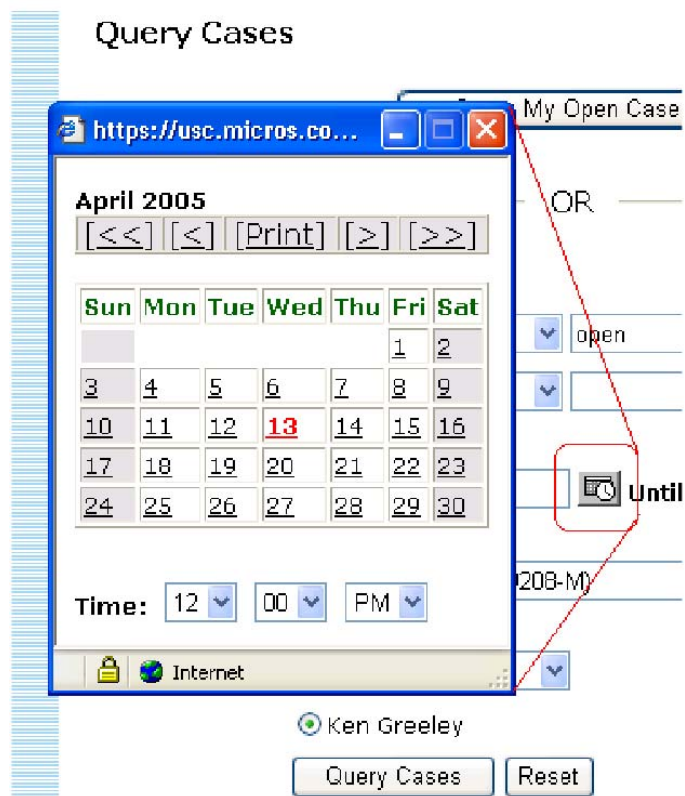
Pak následuje typ výběru - Starts with – začínající, Contains – obsahující, Is Equal To – rovnající se.

Ve třetí části filtru jsou hodnoty, které se již vypisují a nejsou závislé na malých/velkých písmenech. Např. Condition – open nebo closed.

Kritéria v obou řádcích s výběrem, pokud zadáte oba řádky se berou v logickém spojení AND (a současně platící).

Dále lze dotaz zúžit omezením datumů od-do. Datum lze vybrat z kalendáře nebo zadat ve formátu M/D/YYYY.

## Query Cases



Poslední část dotazu určuje, zda zobrazit případy pro určité místo (hotel), řetězec nebo případy přiřazené uživateli.

Created From:

Contact is:  At Site:

In Chain:

Ken Greeley

Jakmile jste zadali potřebné filtry, zvolíte Query Cases pro zobrazení výsledku.

## Query Case Results

Number of matches:

Results:				
Case ID	Title			
	Site			
	Condition	Status	Contact	Cre
	House Code	Product	Module	Det
<a href="#">3241011</a>	<a href="#">DEMO CASE - showing fcSelfService functionality.</a>			
	Fidelio Hotel			
	Open-Dispatch	Awaiting Assignment	Ken Greeley	13.
		F&B	Configuration	N/A
	<a href="#">DEMO CASE - Error Message</a>			
	Fidelio Hotel			

Celkový počet případů, odpovídající zvolenému filtru, je zobrazen v horní části.

### Příklad dotazu na jedno místo nebo vícero míst

Nejjednodušší způsob, jak si zobrazit otevřené případy na Vaší instalaci, je nastavení dotazu následujícím způsobem:

[1] Otevřené případy zvolíte Condition Starts with Open (nikoli Is Equal to)

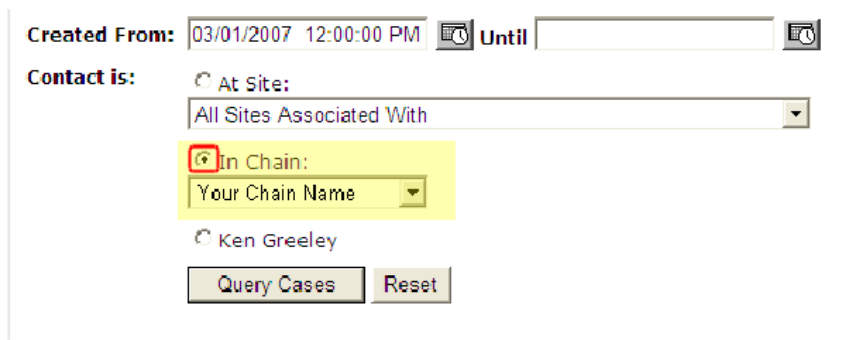
Pro všechny otevřené i uzavřené, nechte pole prázdné.

Upozornění: zobrazení všech případů může nějakou chvíli trvat.

- [2] Created From zadejte datum dostatečně zpět, aby období zahrnovalo hledaný případ.
- [3] Zvolte určité místo, nebo volbu All Sites Associated With Your User – všechny případy daného uživatele
- [4] Pak zvolte Query Cases – zpracování dotazu.

### Případy z řetězce (hotelů, restaurací)

Tato možnost je využitelná jen uživatelem, který je zadán jako kontakt spravující současně více míst v rámci řetězce.



### Status případu

Popis informací k případu:

- Case ID: jedinečné číslo identifikující případ
- Title: krátký popis problému; musí odpovídat standardnímu formátu, jak je uvedeno v sekci Nový případ
- Site: místo (instalace), kde byl zadán případ
- Condition: aktuální stav, v jakém se případ nachází:
  - Open: případ je otevřený
  - Open-Dispatch: otevřený a předaný dále do fronty k odbavení
  - Open-Returned: otevřený a předaný zpět do fronty
  - Open-Temporary: případ je dočasně odebrán z fronty

Closed:	případ je uzavřen
Status:	aktuální status
Contact:	kontakt, jenž případ vytvořil
Creation Time:	datum a čas vytvoření
House Code:	v tuto chvíli nevyužito
Product:	produkt
Module:	modul
Detail:	detail (volitelné)

### Jak založit nový případ – New Case

Pro vytvoření nového případu zvolte New Case z levého menu. Prvním krokem je zvolit místo

z obrazovky - New Case – Select Site



Site – seznam všech instalací, přiřazené přihlášenému uživateli. Zobrazeno je primární místo (instalace). Ostatní v abecedním pořadí.

Po vybrání místa zvolte tlačítko Choose Site.

Další možnost je pod čarou -----OR -----

Pozn: tuto možnost většina zákazníků nevyužije, neboť spravuje pouze jedno místo (instalaci).

Kde můžete vyhledat místo podle dalších kritérií.

Site:

City:  State:

House Code:  Site ID:

Kriteria výběru funguje způsobem „začínající tímto výrazem“.

City:  State:

House Code:  Site ID:

Site Name	City	State	House Code	Site ID
The Windsor Hotel	Frankfurt	Germany		9208-M

Pokud najdeme příslušné místo, označíme jej a stiskneme Choose Site.

Pak již následuje obrazovka zadání nového případu.

[Standard v zadávání případů](#)

Dříve vybrané místo je zobrazeno v poli Site.

Jednoznačná identifikace problému:

**Název případu** - Title: zadejte označení případu podle níže uvedeného formátu. Délka pole je 70 znaků, je dobré co nejkratší a co nejdůležitější popis.

Níže jsou uvedeny příklady, jak zadávat Title. Každý Micros Fidelio produkt má specifickou zkratku. Prosíme dodržovat uvedený standard, aby se nezdržovalo vyřízení Vašeho případu.

Product                      Format Title – příklady

Všechny případy musí začínat zkratkou, která je je vyznačena tučným písmem níže. Dále prosím, uveďte krátký a co možná nejdůležitější popis.

- |            |  |
|------------|--|
| Opera PMS  | <b>OPERA/PMS</b> /Nelze dotisknout sestavy z nocni uzaverky          |
| Opera S&C  | <b>OPERA/SC</b> /Funkce Merge nespojuje rezervace z ostatnich hotelu |
| Opera ORS  | <b>OPERA/ORS</b> /Rezervace se neodesle do PMS                       |
| Opera OCIS | <b>OPERA/OCIS</b> /Clenske body se nepocitaji spravne                |

Opera OWS	<b>OPERA/OWS</b> /Profil se neaktualizuje pres web
Opera QMS zadanim	<b>OPERA/QMS</b> /workorder.fmx cas ukolu lze zadat jeste pred jeho
Opera OXI	<b>OPERA/OXI</b> /chyba Error Ora 04022 po prihlaseni do OXI
Opera IFC	<b>OPERA/IFC</b> /zprava odeslana na PayTV se nezobrazí na TV
Fidelio FO V8	<b>FO8</b> /nelze prestehovat bydlicího hosta na jiný ubyt.pokoj
Fid. IFC V8	<b>IFC8</b> /nefunguje odblokování tel.linek při C/I
Fidelio FO V7	<b>FO7</b> /chyba progctrl při spuštění indexu
Fid. IFC V7	<b>IFC8</b> /nefunguje natezování tel.hovoru
Fidelio FO V6	<b>FO6</b> /nelze spustit Fidelio
Fid. IFC V6	<b>FO6</b> /nefunguje duplicitní klic
Fidelio Back Office	<b>BO</b> /export do účetnictví se nevygeneroval
Fidelio F&B	<b>FB</b> /při reorganizaci chyba Out of env space
Materials Control inv.	<b>MC</b> /8.68/STORE/INVENTORY/Metaframe option does not create
Micros POS	<b>RES3700</b> /nefunguje dělení účtu
	<b>9700</b> /RMC zamrzne při spuštění EOD
	<b>8700</b> /netiskne kuchyňská tiskárna
	<b>3700</b> /neprovedena uzávěrka

## Volby

Typ případu:	jakého druhu je problém
Priority:	kódy priorit jsou specifikovány na spodní straně obrazovky New Case
	Prioritu 1 zvolíte ve výjimečném případě, pokud je systém nefunkční. V tomto případě <b>musíte</b> také nahlásit problém telefonicky na příslušné číslo do kanceláře firmy MF Czech nebo na hot line (mimo pracovní dobu).
Bus Group:	do jaké oblasti problém patří

PMS - recepce

SC - bankety, sales

POS - pokladny

Pruduct: který produkt

Module: konkrétní modul v daném produktu

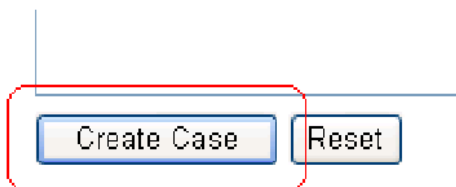
Detail: oblast v daném modulu (není nutné pro všechny produkty)

Notes: poznámka popisující detailně problém. Čím podrobnější a vystihující popis je zadán, tím více se zkracuje doba potřebná na řešení, resp. Nejprve doba na zjištění, čeho přesně se problém týká.

Minimum informací, které jsou nutné:

1. jméno toho, kdo případ zadal (nemusí být totožné s přihlášeným uživatelem)
2. přímá tel.linka
3. popis problému
4. jak problém navodit – krok po kroku (popsat kroky, předcházející vzniklému problému) – např. volby Pokladna – Pokladní funkce – Hotelová pokladna
5. kdy poprvé jste zaznamenali tento problém a je-li problém opakovatelný
6. problém se vyskytuje jen na jednom počítači nebo i na ostatních stanicích a souvisí jenom s mým uživatelem nebo se týká i ostatních

Po vyplnění stiskněte Create Case. Reset slouží ke smazání Notes a Title.



Po vytvoření případu se zobrazí obrazovka Case Detail se všemi detaily o případu.

[Obrazovka detailu případu](#)

Zobrazí všechny informace o případě, zde lze zobrazit nebo přidat poznámky, připojit přílohu nebo i uzavřít případ.

Stiskněte My Open Cases a zvolte případ, na kterém budete pracovat.

The screenshot shows the 'fcSelfService' interface. On the left is a navigation menu with 'Case Details' highlighted. The main content area displays 'Details for Case 3241011'. It includes a table for case metadata, contact information, and a 'Case History' table with two entries. The first entry in the Case History table has a '+' icon in its first column, which is circled in red in the image.

**Case Details:**

Title:	DEMO CASE - showing fcSelfService functionality.		
Case Type:	HW: Server	Condition:	Open-Dispatch
Severity:	Please specify	Status:	Awaiting Assignment
Priority:	3	Owner:	WebSupport Daemon
Product:	F&B	Module:	Configuration
Detail:	N/A	House Code:	

**Contact Information:**

Contact:	Ken Greeley
Phone:	02131137522
Site:	Fidelio Hotel
Address:	test
City,State,Zip:	test, CA

**Case History:**

	Activity:	Date:	Who:	Description:
<input type="checkbox"/>	Notes	4/13/2005 6:56:07 am	websupport	*** Performed by contact: Ken Greeley, 02131137522 A further example of case notes.
<input type="checkbox"/>	Notes	4/13/2005 10:28:17 am	tmueller	Please send us more information.

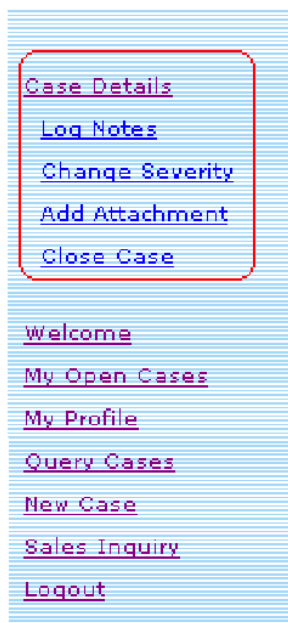
Case History zobrazuje veškerou komunikaci, která se vztahuje k případu.

- Activity: typ aktivity
- Date: časová značka
- Who: kdo (zákazník i MF Czech)
- Description: popis

Úplný popis získáte kliknutím na znaménko + po levé straně typu aktivity.

Case History:				
	Activity:	Date:	Who:	Description:
<input type="checkbox"/>	Notes	4/13/2005 6:56:07 am	websupport	*** Performed by contact: Ken Greeley, 02131137522 A further example of case notes.
*** 4/13/2005 6:56:07 am websupport : Notes *** Performed by contact: Ken Greeley, 02131137522 A further example of case notes.				
<input type="checkbox"/>	Notes	4/13/2005 10:28:17 am	tmueller	Please send us more information.

Další volby v obrazovce Case Detail:



- Log Notes:                zadáte další poznámku k případu
- Change Severity:        změníte důležitost případu
- Add Attachment:        připojíte dokument (např. sejmutou obrazovku, exportovanou sestavu)
- Close Case:              uzavřete případ

### Jak zadat poznámku nebo změnit důležitost případu

V kterémkoli okamžiku (kromě uzavřených případů) můžete zadat dodatečnou poznámku o Vašem postupu a jeho výsledcích.

Současně můžete změnit důležitost (severity), kterou přikládáte tomuto případu. Systém automaticky upozorní MICROS-FIDELIO Czech o Vaší úpravě.

Nelze přidat poznámku k uzavřenému případu. Pokud bude potřeba, je nutno kontaktovat MICROS-FIDELIO Czech.

Kroky k zadání poznámky nebo změně důležitosti:

1. Otevřete případ – My Open Cases, Query Cases nebo New Case
2. Klikněte na Log Notes v menu
3. Zapište text v poli Notes
4. Klikněte na šipku napravo od New Severity
5. Zvolte Severity (důležitost)
6. Zvolte Submit

### Log Notes/Change Severity

**Case ID:** 3241011

**Notes:**

Add any new notes you may require here. Any new case notes you add at this stage will be added to the case and automatically emailed by the system to the support agent who is working on your case.

**Current Severity:** Please specify

**New Severity:**

Please specify ▼

Submit

Reset

### Přílohy k případům

K případům lze přiložit další dokumentaci (sejmuté obrazovky, log soubory, exportované sestavy).

Pozor: je to limitované velikostí souboru do 1MB. Doporučujeme u větších souborů kompresi zip nebo arj.

## Add Attachment

**Case ID:** 3241011  
**Title:**   
**Attachment:**

**Case ID:** The unique ID number for each case  
**Title:** Brief description of the case  
**Attachment:** Path where the file is located on your PC or network

### Jak připojit soubor k případu

1. Otevřete případ – My Open Cases, Query Cases nebo New Case
2. Stiskněte Add Attachment v Menu
3. Zadejte popis do pole Title
4. Stiskněte Browse a vyhledejte soubor na Vašem počítači, který připojíte
5. Stiskněte attach to Case

### Uzavření případu – Close Case

Pokud je případ vyřešen, můžete jej uzavřít i sami.

## Close Case

**Case ID:** 3241011  
**Status:**   
**Resolution:**   
**Notes:**

Case ID: jedinečné číslo případu

Status: status

Resolution: typ řešení

Notes: popis jak byl problém vyřešen

## Kroky, jak uzavřít případ

1. Otevřete případ – My Open Cases, Query Cases nebo New Case
2. Stiskněte Close Case z Menu
3. Zvolte Closing Status
4. Zvolte Resolution Type
5. Přidejte poznámku do Notes
6. Klikněte na Close Case

## Obchodní dotaz – Sales Inquiry

Tato volba není v tuto chvíli aktivní a pracuje se na ní.

Bude sloužit k dotazu na produkt Micros Fidelio s před formátovaným obsahem. Dotazem se založí nový případ a odešle se k vyřízení obchodnímu oddělení.

## Jak se odhlásit

### HOW TO LOG OUT

Z Menu zvolit Logout, vrátíte se do přihlašovací obrazovky Login.