

INSTRUKCJA ZGŁASZANIA PROBLEMÓW W SYSTEMIE KS-MRK



SPIS TREŚCI

1. WSTĘP	3
2. JAK ZALOGOWAĆ SIĘ DO SYSTEMU KS-MRK?	3
3. JAK UTWORZYĆ KONTO OSOBISTE W SYSTEMIE KS-MRK?	3
4. JAK WPROWADZIĆ ZGŁOSZENIE SERWISOWE POPRZEZ SYSTEM MRK?	3
5. JAK PRZEGLĄDAĆ ZGŁOSZENIA WPROWADZONE DO KS-MRK?	4
6. JAK DODAĆ ODPOWIEDŹ DO ZGŁOSZENIA?	5
7. ZAMKNIĘCIE ZGŁOSZENIA	5
8. JAK UZUPEŁNIĆ FORMULARZ ZGŁOSZENIA - SZCZEGÓŁY	5
9. FILTROWANIE ZGŁOSZEŃ	7



1. WSTĘP

System KS-MRK umożliwia zgłaszanie problemów dotyczących systemów Kamsoft oraz pozwala na śledzenie postępu realizacji zgłoszenia i historii korespondencji. Wprowadzone zgłoszenie trafia do osoby, która aktualnie najszybciej może zająć się jego realizacją.

2. JAK ZALOGOWAĆ SIĘ DO SYSTEMU KS-MRK?

- 1. Wejdź na stronę <u>www.mrk.kamsoft.pl</u>
- 2. Zaloguj się do systemu podając:
 - Login (jest to numer klienta (nr licencji) KAMSOFT ID)
 - Hasło (jest to hasło EWD ustalone w procesie inauguracji KS-EWD w systemie KS-AOW)

UWAGA! Jeśli nie znasz hasła EWD dla swojej firmy możesz utworzyć konto osobiste w MRK. Sposób utworzenia konta został opisany poniżej.

3. JAK UTWORZYĆ KONTO OSOBISTE W SYSTEMIE KS-MRK?

- 1. Wejdź na stronę <u>www.mrk.kamsoft.pl.</u>
- 2. Wybierz opcję <u>"utwórz konto</u>" (dolna część okna).
- 3. System poprosi o podanie 6-cyfrowego numeru klienta (numeru licencji) oraz numeru NIP.
- 4. Następnie system poprosi o wprowadzenie danych niezbędnych do założenia osobistego konta w MRK. *UWAGA!* Podane login i hasło należy zapamiętać, ponieważ będą one potrzebne każdorazowo podczas logowania do systemu MRK.
- 5. Na wskazany adres e-mail zostanie wysłany link aktywacyjny, w który należy wejść, żeby potwierdzić założenie konta.
- 6. Można wprowadzić zgłoszenie poprzez system MRK.

4. JAK WPROWADZIĆ ZGŁOSZENIE SERWISOWE POPRZEZ SYSTEM MRK?

- 1. Wejdź na stronę <u>www.mrk.kamsoft.pl</u>
- 2. Zaloguj się do systemu podając login i hasło (do konta firmowego lub do konta osobistego).
- 3. Wybierz z górnego menu **Zgłoszenia serwisowe**, a następnie **Dodaj zgłoszenie**:

KS-MR	K Dzisiaj jest: Środa, 07 v Status usług: ERECEPT,	vrześnia A: OK, 11:35 I	EZLA: OK, 11:35 NMVS: OK	, 11:35 ESK	IEROWANIE: OK, 11:	:35 EWP: OK, 11:35 EZ	ZWM: OK, 11:35 RZM
Produkty	Zgłoszenia serwisowe	Licencje	Zamów aktualizacje	Koszyk	Zamówienia	Umowy cykliczne	Kontrahenci I
Zgłoszenia se	rwisowe / odpowiedzi w sy:	stemie KS-MR	К				
Dodane w okre	esie: 📕 🛗 🛗 -	(Status: wszystkie n	iezrealizowa	ne 🗸 Kategoria	i: -= wszystkie =- 🗸	Dotyczy produktu:
Pokaż gdy: -	= dowolne pole =- 🗸 🗸	zawiera	•		Szukaj 🕂	dodaj warunek 🧳	🗲 dodaj zgłoszenie



4. Uzupełnij formularz zgłoszenia serwisowego i wyślij klikając **Zapisz**. Szczegółowy opis dotyczący wypełnienia formularza zgłoszenia został opisany w osobnym rozdziale (<u>szczegóły</u>).



			UŻYTKOWNIKA	INSTRUKCJA		
KS-OmniPharm	INSTRUKCJA ZGŁASZANIA UWAG W KS-MRK					
	2022-09-07	Wydanie:	4	Dokument:	9001:2015, 27001:2013	50

Nowe zgłoszenie serwisov	ve ye
Zgłoszenie Zała	rezniki
Dotyczy produktu:	KS-OMNIPHARM V - ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA SIECIAMI APTEK
Numer katalogowy:	:5150PI04.01 Uwaga! Proszę upewnić się, czy wybrano właściwy produkt, którego ma dotyczyć zgłoszenie! W przeciwnym przypadku zgłoszenie nie trafi do osoby opiekującej się tym produktem!
Zgłoś jako: Temat zgłoszenia:	-= proszę wybrać kategorię =- v 🚯
Treść zgłoszenia:	
Osoba zgłaszająca	
	Rejestrowane zgłoszenie <u>nie powinno zawierać danych osobowych (innych niż dane osoby zgłaszającej</u>) w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO). Dotyczy to zarówno danych przekszanych bezpośrednio jak również danych przekszanych pośrednio np. na zrzutach ekranu. Ewentualne przekszanie powierzanych danych osobowych dotyczących zgłoszenia powinno być wykonane w sposób zapewniający należyte bezpieczeństwo i poufność informacji (w szczególności dane powinny być zaszyfrowane). W przypadku gdy w zgłoszeniu występują powierzone dane osobowe, KAMSOFT S.A. informuje, że począwszy od 25.05.2018 r. roku kwestia powierzenia przetwarzania danych osobowych regulowana jest: 1. Dla przypadków świadczenia przez KAMSOFT S.A. usług udostępniania oprogramowania w modelu SaaS lub świadczenia usług drogą elaktroniczną - przez zapisy zawarte w regulaminach tych usług. 2. Dla przypadków dotyczących świadczenia przez KAMSOFT S.A. usług udrożeniowych lub serwisowych oprogramowania przez zapisy regulaminu udostępnionego przez KAMSOFT S.A. a stronie - <u>www.kamsoft.pl/daneosobowe/regulaminpdo</u> o ile strony nie zawrą odrębnej umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych. Jednocześnie zakres powierzonych danych osobowych oraz cel ich przetwarzania pozostaje niezmieniony w stosunku do obowiązujących
[Czy zgłoszenie zawiera powierzane dane osobowe w rozumieniu RODO? 🔿 TAK 🔿 NIE
	Strony potwerdzają, że obowązek usunięcia danych nie dotyczy treści wpisow dotyczących Zgłoszen Serwisowych, w tym w udostępnionym przez Powiernika elektronicznym systemie przyjmowania Zgłoszeń Serwisowych KS-MRK, które Powiernik może przechowywać dla celów dowodowych związanych z prawidłowym wykonaniem obowiązków wynikających z Regulaminu przynajmniej przez okres przedawnienia roszczeń z nimi związanych (Administrator został poinformowany, i ż treść Zgłoszeń Serwisowych nie powinna zawierać Danych Osobowych innych, aniżeli samego Administratora lub jego personelu obsługującego Zgłoszenie Serwisowe)
	Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, dalej "RODO", na stronie <u>www.kamsoft.hd/daneosobowe</u> udostepniony został serwis informacyjny, w ramach którego KAMSOFT S.A. jako Administrator Danych będzie publikował wszelkie istotne dla procesów przetwarzania danych osobowych informacje, w tym również informacje mające na celu spełnienie obowiązków informacyjnych określonych art. 13 i 14 RODO. Ponatto Administrator Danych informuje, iż będzie przetwarzał dane osobowe tylko w celach w jakich zostały mu przekazane oraz przez czas nieżbędny dla ich realizacji, jednak nie dłużej niż do momentu wniesienia skutecznego sprzeciwu.
	Zapisz Anuluj

Rys. 2. Okno nowego zgłoszenia serwisowego

5. JAK PRZEGLĄDAĆ ZGŁOSZENIA WPROWADZONE DO KS-MRK?

Wszystkie zgłoszenia można wyświetlić z poziomu Menu Główne > Zgłoszenia serwisowe:



Rys. 3. Menu "Zgłoszenia serwisowe"

Domyślnie wyświetlona zostanie lista wszystkich niezakończonych zgłoszeń serwisowych dodanych w okresie wskazanym w filtrach (zakres dat można zmienić w polu **Dodane w okresie**, rys. poniżej). Otrzymaną listę można zawęzić lub rozszerzyć poprzez ustawienia filtrów (Rys. 4). Szczegółowy opis dostępnych filtrów znajduje się w rozdziale <u>Filtrowanie zgłoszeń</u>.

	OSOZ				110111								
Ke	1			II	NSTRUKCJA Z	GŁASZAN	IIA UWAG V	V KS-MRK			KS-Omn	iPharm	
		ISO	9001:201	5, 27001:2013	B Dokum	ent:	4	١	Wydanie:	2022-09-07			
									-				
Zgłoszenia	a serwisowe / o	dpowiedz	zi w systemie KS	-MRK									
Dodane w o	okresie:	č i	** -	Catus:	wszystkie niezrealiz	owane 🗸	Kategoria: -= w	szystkie =- 🗸	 Dotyczy produktu 	-= wszystkie =-	 	✓ pokaż odpov z moim udzie	viedzi ałem
Pokaż gdy:	-= dowolne po	ole =-	▼ zawiera	~		Szuka	aj 🕒 dodaj	warunek	🔑 dodaj zgłoszenie	Sortuj w	g: daty odpowiedzi		• 🗸

ΙΝΙΣΤΡΗΝΟΙΑ Η ΖΥΤΚΟΙΑ/ΝΙΚΑ

Rys. 4. Opcje umożliwiające filtrowanie zgłoszeń serwisowych

W celu wyświetlenia zgłoszeń wraz z historią korespondencji, należy zaznaczyć pole wyboru **pokaż odpowiedzi** w oknie filtrów.

Dotyczy produktu: -= wszyst	kie=- 🗸	[pokaż odj z moim u	powiedzi działem
📌 dodaj zgłoszenie	Sortuj wg:	daty odpowiedzi		10 🗸

Rys. 5. Zaznaczenie opcji skutkuje wyświetleniem zgłoszeń wraz z historią odpowiedzi

6. JAK DODAĆ ODPOWIEDŹ DO ZGŁOSZENIA?

Dodatkowe uwagi do zgłoszenia lub odpowiedź na pytanie operatora Kamsoft można wprowadzić używając ikony przy wybranym zgłoszeniu.

7. ZAMKNIĘCIE ZGŁOSZENIA

W momencie, gdy operator Kamsoft zakończy pracę nad zgłoszeniem, zostaje przydzielony mu status DO AKCEPTACJI. Na tym etapie można zakończyć zgłoszenie dodatkowo wystawiając przy tym ocenę jego wykonania (klikając na ikonę

Let). Zgłaszający ma możliwość odrzucenia statusu zadania DO AKCEPTACJI – w takim przypadku należy opisać powód podjęcia takiej decyzji. W przypadku, gdy zadanie otrzyma status DO AKCEPTACJI, ale nie zostanie potwierdzone lub odrzucone przez osobę zgłaszającą, zostanie ono automatycznie zamknięte **po upływie 7 dni**.

8. JAK UZUPEŁNIĆ FORMULARZ ZGŁOSZENIA - SZCZEGÓŁY

Formularz zgłoszenia należy wypełnić w następujący sposób:

- 1. Uzupełnić pole Dotyczy produktu należy wybrać system KS-OmniPharm.
- 2. Uzupełnić pole **Zgłoś jako** i określić kategorię zgłoszenia (dodatkowe opisy poszczególnych kategorii są widoczne po skierowaniu kursora na ikonę **(**):
 - Stan krytyczny sytuacja uniemożliwiająca prawidłowe użytkowanie produktu, wymagająca niezwłocznej interwencji serwisanta celem przywrócenia stanu funkcjonalnego produktu sprzed awarii, w tym również usunięcia nieprawidłowości w bazie danych. Stan krytyczny oznacza nieprawidłowość produktu, która prowadzi do zatrzymania eksploatacji produktu w obrębie ścieżek krytycznych, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku której niemożliwe jest prowadzenie bieżącej działalności przy użyciu produktu.
 - Stan awaryjny, awaria błąd powodujący działanie produktu odmiennie od oficjalnych instrukcji użytkowania lub powodujący uzyskiwanie z produktu niepoprawnych wartości, odmiennych od oszacowań dokonanych na podstawie logicznej analizy algorytmów produktu.



- **Usterka** drobny błąd niepowodujący otrzymywania błędnych wyników działania, polegający na niejasności metody interpretacji danych uzyskiwanych z produktu.
- Dysfunkcja/niedogodność cecha systemu powodująca niewygodę lub uciążliwości w obsłudze produktu.
- **Konsultacje** zgłoszenie serwisowe, mające na celu wyjaśnienie wątpliwości, zlecenie opracowania modyfikacji.
- Usługa komercyjna zlecenie opracowania i wykonania modyfikacji płatnej.
- **Pomysł** zgłoszenie nowego pomysłu, propozycji modyfikacji, zmian w produkcie lub organizacji pracy.
- Inne inne zgłoszenie serwisowe, nie podlegające w/w kryteriom.

3. Podać Temat zgłoszenia,

4. Uzupełnić Treść zgłoszenia:

- Szczegółowy opis zaistniałej sytuacji / problemu / pomysłu.
- Przedstawienie wszystkich wykonanych operacji na systemie KS-OmniPharm, KS-AOW.
- Od kiedy problem został zauważony, czy przed tym były wykonywane jakieś czynności serwisowe (modyfikacje, przycięcie, archiwizacja bazy KS-AOW, przywrócenie bazy z kopii, zmiany w konfiguracji itp.).
- Podanie szczegółowej ścieżki dostępu, która doprowadziła do pojawienia się komunikatu błędu np.
 Moduł 24. Analizy → Magazyn → Struktura według dostawców.
- Podanie wersji systemów, z których korzystano.
 - **UWAGA! Przed wystawieniem zgłoszenia należy upewnić się, że użytkownik korzysta z najbardziej aktualnych wersji programów.** W przypadku starszych wersji w pierwszej kolejności <u>obowiązkowo</u> należy wykonać aktualizacje do najnowszych wersji wszystkich systemów i ponownie wykonać te same kroki, które wcześniej doprowadziły do wystąpienia komunikatu błędu w systemach (w celu sprawdzenia czy problem został usunięty). Wykonanie czynności jest niezwykle ważne, ponieważ aktualizacje (poza nowościami) zawierają również zmiany mające na celu naprawę bieżąco zgłaszanych problemów.
- Podanie rodzaju bazy i jaka jej wersja występuje w aptece 32/64 bity, np: Oracle Database 11g Release 11.2.0.2.0 - 64bit Production.
- 5. W polu **Osoba zgłaszająca** podać imię i nazwisko osoby wykonującej zgłoszenie.
- Zaznaczyć odpowiednią opcję przy pytaniu "Czy zgłoszenie zawiera powierzane dane osobowe w rozumieniu RODO?". Jeśli wybrana zostanie opcja "Tak", należy postępować zgodnie z instrukcją wyświetloną w formularzu zgłoszenia.

Druga zakładka **Załączniki** (Rys. 6) w oknie **Nowe zgłoszenie serwisowe** służy do dołączenia załączników do zgłoszenia np.:

- zrzut ekranu prezentujący zgłaszany problem,
- pliki logów w zależności od zgłaszanego problemu

	OSOZ			INSTRUKCJA	UŻYTKOWNIKA			
	INSTRUKCJA ZGŁASZANIA UWAG W KS-MRK						KS-OmniPharm	
		ISO	9001:2015, 27001:2013	Dokument:	4	Wydanie:	2022-09-07	

Nowe zgłoszenie se	wisowe	*
Zgłoszenie	Załączniki	
Załączniki:	Akceptowane są pliki z dowolnym rozszerzeniem za wyjątkiem plików wykonywalnych. Nie jest dozwolone przesyłanie plików bez rozszerzenia. Można dodać na raz maksymalnie 5 załączników. Maksymalny rozmiar pojedynczego pliku: 10MB Maksymalny rozmiar wszystkich dodawanych plików: 25MB	
	Do zgłoszenia nie dodano jeszcze załączników I wybierz plik Zapisz Anuluj	

Rys. 6. Z poziomu zakładki "Załączniki" można dodać do zgłoszenia np. zrzut ekranu lub logi

9. FILTROWANIE ZGŁOSZEŃ

Po wybraniu opcji **Zgłoszenia serwisowe** wyświetlone zostanie okno, w którym można wyszukiwać zgłoszenia według określonych kryteriów (Rys. 7).

Zgłoszenia serwisowe / odpowiedzi w systemie KS-MRK	
Dodane w okresie: 🗎 🛗 - Č 🛗 Status: wszystkie niezrealizowane 🔽 Kategoria: == wszystkie =- 🔽 0 Dotyczy produktu: == wszystkie =- 🔽	✓ pokaż odpowiedzi
Pokaż gdy: -= dowolne pole =- 💙 zawiera 🔽 🛛 Szukaj Szukaj Sdodaj warunek 🗲 dodaj zgłoszenie Sortuj wg: daty odpowiedzi	

Rys. 7. Opcje filtrowania zgłoszeń serwisowych

W celu wyszukania zgłoszenia można określić następujące parametry:

Dodane w okresie – możliwość wyświetlenia zgłoszeń dodanych w wybranym okresie. Aby wyświetlić zgłoszenia z aktualnego dnia, wystarczy kliknąć w ikonę ⁽¹⁾ (rys. poniżej). Aby wybrać inny zakres dat, można skorzystać z kalendarza, klikając w ikonę ⁽¹⁾.

Dodane w o	kresie: 🗾 👘	
Pokaż gdy:	-= dowolne pole =-	Ustaw dzień dzisiejszy

Rys. 8. Filtr umożliwiający wyświetlenie zgłoszeń z wybranego okresu, możliwość wskazania bieżącego dnia

– Status zgłoszenia:



			UZYTKOWNIKA	INSTRUKCJA		
KS-OmniPharm	INSTRUKCJA ZGŁASZANIA UWAG W KS-MRK					
	2022-09-07	Wydanie:	4	Dokument:	9001:2015, 27001:2013	SO



Rys. 9. Filtr umożliwiający wyświetlenie zgłoszeń o wybranym statusie realizacji

Kategoria – możliwość wyświetlenia zgłoszeń o określonej kategorii, którą można wybrać z listy. Warto zapoznać się z dodatkowym opisem znaczenia poszczególnych kategorii, widocznym po skierowaniu kursora na ikonę () (Rys. 11).

Kategoria:	-= wszystkie =- 💙 🛈 Dotyczy produktu: -=							
	-= wszystkie =-							
	-= brak kategorii =-							
	Stan krytyczny							
	Awaria							
	Usterka							
	Dysfunkcja / niedogodność							
	Konsultacje							
	Usługa komercyjna							
	Pomysł							
	Inne							

Rys. 10. Filtr umożliwiający wyświetlenie zgłoszeń z wybranej kategorii



Rys. 11. Dodatkowe informacje



 Dotyczy produktu – możliwość wyszukania zgłoszenia dotyczącego określonego produktu, np. KS-OMNIPHARM.



Rys. 12. Filtr umożliwiający wyświetlenie zgłoszeń dotyczących wybranego produktu, np. KS-OMNIPHARM

Oprócz wyżej wymienionych parametrów użytkownik może skorzystać z dodatkowych kryteriów wyszukiwania, np. wg kontrahenta zgłaszającego, numeru zgłoszenia czy osoby zgłaszającej:

Produkty	Zgłoszenia serwisowe	Licencje Zama	wiaj Koszyk	Zamówienia	Kontrahenci	Bufor Dokumenty	
Zgłoszenia	serwisowe / odpowiedzi w sy	stemie KS-MRK					
Dodane w o	kresie: 💾 -	s 🗠 🛱	tatus: wszystkie n	iezrealizowane	✓ Kategoria: -= v	wszystkie =- 🗸 🟮 Dotyczy	
Pokaż gdy:	-= dowolne pole =- V	zawiera 🗸		Sz	ukaj 🕒 doda	ij warunek 🎤 dodaj zgłoszen	
	-= dowolne pole =-						
	kontrahent zgłaszający - nazwa lub adres firmy kontrahent zgłaszający - numer partnera kontrahent zgłaszający - identyfikator KS			ino zgłoszi	no zgłoszeń spełr ających podane kryteria:		
	numer zgłoszenia temat zgłoszenia opis zgłoszenia / treść odpowiedzi osoba zgłaszająca nazwa załącznika				019.03.0.0.rc - KAMSOF S.A Wszelkie prawa zastrzeżone Zobacz historię wprow idzonych <u>zmian</u>		
	data dodania zgłoszenia planowana data realizacji data zakończenia						
<	kategoria zgłoszenia			~			

Rys. 13. Dodatkowe opcje wyszukiwania

Za pomocą przycisku Oddaj warunek można zdefiniować kolejne warunki wyszukiwania. W celu wyszukania zgłoszeń o podanych kryteriach, należy wybrać przycisk **Szukaj**. W następnym kroku system wyszuka dodane zgłoszenie, w którym znajdą się następujące informacje:

- termin wykonania zadania,
- status zadania,
- data zgłoszenia zadania,
- czy zadanie zostało wykonane w terminie,
- data zakończenia.