

Poštovní systém WEDOS IS

- příručka uživatele

ze dne 1.12.2009

Tato příručka je stručným manuálem určeným uživatelům systému WEDOS IS. Správcům sítě a osobám oprávněným k provádění nastavení systému je doporučován k prostudování podrobný manuál pro administrátory.

Celý tento systém je sdílený, tzn. uživatel k němu má přístup z jakéhokoli počítače a kdekoli (obdobně jako soukromé e-mailové adresy) – data jsou uložena na centrálním serveru.

Každá osoba, která chce využívat tento poštovní systém, musí mít zřízen svůj osobní uživatelský účet, ke kterému má přiděleno uživatelské jméno a heslo. Pro každého uživatele mohou být nastaveny různé přístupy, tzn. např. ředitel firmy bude mít přístup do všech záložek a všech schránek systému, účetní ale jen do schránky týkající se účetnictví apod. Tyto přístupy mohou být oprávněnou osobou kdykoli libovolně měněny a prováděno různé nastavení.

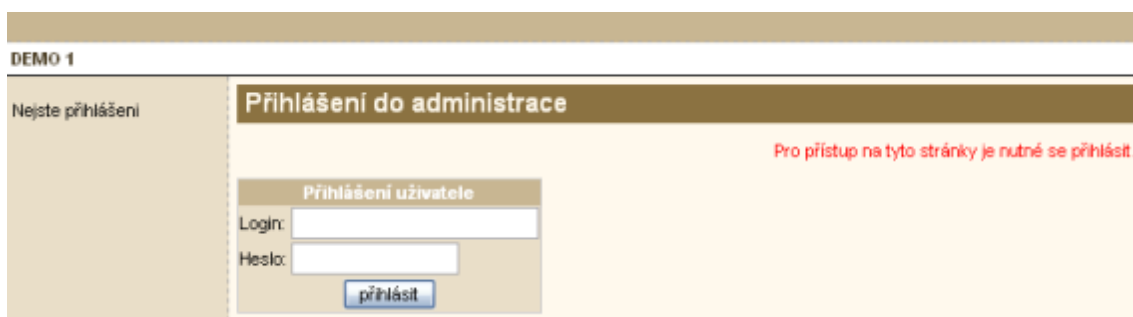
Přihlášení

Do systému se mohou přihlašovat pouze uživatelé, kteří mají zřízen pro svou osobu vlastní uživatelský účet a přiděleno heslo.

Po zadání adresy ve tvaru

<https://demo1.is.wedos.com/> (*demo1 nahradí název firmy apod*)

se obvykle objeví stránka s bezpečnostním upozorněním, zvolíme možnost „přesto pokračovat“. Poté se otevře stránka vyzývající k zadání jména (login) a hesla; vyplníme a stiskneme tlačítko „přihlásit“. Pozor, při zadávání hesla je nutné odlišovat velká a malá písmena.



Upozornění: pokud zadáte třikrát po sobě špatné heslo, přístup k účtu se na 1 hodinu zablokuje, aby nedošlo ke zneužití účtu.

Po úspěšném přihlášení se se na obrazovce objeví toto:

Karel Hovák
DEMO 1 | [Home](#) | [pošta](#) | [různé](#)

Administrace

Vítejte v administraci. K navigaci použijte záložky v horní části stránky a levé menu.

Uživatel	
ID uživatele	3
login	novak
jméno	Karel Hovák
účet vytvořen	26.10.2009 11:54:45

V levém sloupci jsou zobrazeny možné odkazy v rámci aktuální záložky uvedené v horní části obrazovky. Záložky i odkazy mohou být nastavené různě, stejně tak každý uživatel může mít přístup jen k některým záložkám či odkazům.

Záložka Home

V záložce Home můžete např. změnit své stávající heslo – nové heslo musí mít min. 6 znaků. V téže záložce je odkaz „Odhlásit se“ – ten použijte v případě, že na PC delší dobu nepracujete, nebo vždy, když se na PC budete střídat se svým kolegou. Ten se musí přihlásit zase svým uživatelským účtem.

Záložka Pošta

Veškerá pošta se dělí na schránky a ty se dále dělí na složky. Schránky odpovídají jednotlivým e-mailovým adresám, které firma používá, či oddělením firmy. Poštu v jedné schránce pak vyřizují pracovníci daného oddělení.

Příklad rozdělení pošty do schránek:

- účetní oddělení – `ucto@firma.cz`
- vedení společnosti – `management@firma.cz`
- personální oddělení – `personalni@firma.cz`
- zákaznická podpora – `podpora@firma.cz`

Toto je ideální situace – co jedno oddělení firmy, to jedna schránka. Pracovníci účetního oddělení pak mají přístup do schránky `ucto@firma.cz`, ale již nebudou mít přístup do ostatních schránek.

Budou tedy vidět a řešit pouze zprávy, které se týkají jejich pracovní náplně. Jednotlivé zprávy lze přidělovat i jiným oddělením či konkrétním pracovníkům. Pokud tedy např. na oddělení zákaznické podpory přijde dotaz, který má vyřešit účetní oddělení, pracovník oddělení podpory e-mail předá do schránky účto. Nakonec vedení společnosti může mít přístup do všech schránek a tím dohlížet vyřizování emailů na všech odděleních.

Kliknutím na jednotlivou schránku se zobrazí seznam příchozích zpráv.

Karel Hovák
DEMO 1

Schránky

- recepce (2)
- účet
- vedení

recepce

nová zpráva

- příchozí (2)
- odeslaná
- spam

Zprávy

- Všechny (dle e-mailu)
- Všechny přijaté
- Všechny odeslané
- Moje nevyřízené (0)
- Moje poslední aktivita

ID: >

[Nastavení >](#)
[Statistiky >](#)

V tomto poštovním systému se na aktuální stránce z důvodu přehlednosti zobrazují jen ty zprávy, které jsou ve stavu „nevyřízené“. Tzn. nikdo na ně ještě neodpověděl, nebo je jinak nevyřídil. Zprávy se však neztrácí, ale nadále jsou uchovávány v systému a uživatel si je může kdykoli snadno vyhledat.

V levém sloupci uživatel vidí v rámci Složky i tzv. Podsložky (Příchozí, Odeslaná, Spam atd.). Počty i názvy podsložek mohou být měněny oprávněným pracovníkem.

Seznam přijatých zpráv

Po rozkliknutí některé ze schránek či složek se zobrazí seznam přijatých zpráv. Výhodou tohoto poštovního systému je fakt, že hned náhledem na tento seznam ihned vidíme, kdo si s tímto zákazníkem píše, zda zprávu už někdo otevřel, zda se zpracovává atd. Vedoucí pracovníci tak mají stále kontrolu nad svými zaměstnanci.

Pošta: recepce - příchozí obnovit

hledání: odesílatel, příjemce, předmět obsahuje od: 2009-10-26 do: 2009-10-26 >>

filtry:

<< < > >> stránka 1 / 1 stránkování: 100 záznamů: 4

od	rez	předmět	datum	ID
Petr Štastný	<i>KNo</i>	Re: Zkušební zpráva 4	26.10.09 20:56	6
Petr Štastný		Zkušební zpráva 3	26.10.09 20:49	4
Petr Štastný	BFU	Zkušební zpráva s přílohou	26.10.09 20:28	3
Petr Štastný	KNo	Zkušební zpráva bez přílohy	26.10.09 20:26	2

označené:

V levém sloupečku jsou vidět obálky

	zpráva, která neobsahuje přílohu a nebylo na ni odpovězeno
	zpráva obsahující přílohu a nebylo na ni odpovězeno
	zpráva, na niž bylo odpovězeno

Další sloupec obsahuje název odesílatele zprávy.

Sloupec **rez** obsahuje zkratku (iniciály) pracovníka. Pokud je zpráva rezervována nebo přidělena, je zde uvedena zkratka tohoto pracovníka. Písmo zkratky může mít různé barvy:

- **Červená barva** signalizuje, že jiný pracovník přidělil tuto zprávu tomuto pracovníkovi (jehož iniciály jsou uvedeny). To se dělá v případě, že z obsahu zprávy vyplývá, která konkrétní osoba ji má vyřídit.
- **Zelená barva** znamená, že daný pracovník (jehož iniciály jsou uvedeny) si zprávu přidělil sám sobě (rezervoval si ji). Tím dal ostatním pracovníkům (kteří pracují se stejnou složkou pošty) najevo, že pracuje na jejím vyřízení a že se jí ostatní nemusí zabývat. Zelenou barvou s iniciály pracovníka se také označí zpráva, na kterou daný pracovník začal psát odpověď.
- Iniciály **šedé barvy** neznačí, kdo zprávu má vyřídit nebo právě vyřizuje, ale kdo si se zákazníkem v této věci dříve psal.

To však neznamená, že i tuto odpověď má tato osoba zpracovat; je to jen taková nápověda, kdo tuto věc řešil. Může to pomoci pracovníkům rychleji se zorientovat ve větším množství zpráv a uvědomit si, co kdo řešil.

Pomocí přidělení a rezervování zpráv je vhodné tedy nejprve nově přijaté zprávy roztřídit mezi

pracovníky, tím stanovit kdo má co vyřídit, čímž se zabrání situaci, kdy by více pracovníků začalo vyřizovat jednu zprávu.

Sloupec **předmět** obsahuje předměty zpráv. Podle písma a jeho barvy můžeme rozpoznat několik situací:

- **Černá barva** písma značí, že já (tedy ten pracovník, z jehož pohledu se do schránky díváme) jsem ještě detail této zprávy neotevřel.
- **Šedá barva** říká, že já jsem již tuto zprávu otevřel.
- **Skloněné písmo** (kurzíva) říká, že ještě žádný pracovník tuto zprávu neotevřel.
- **Neskloněné písmo** značí, že alespoň jeden pracovník si již detail zprávy otevřel.

V detailu příchozí zprávy vidíme různé možnosti, které při zpracování zprávy máme. Na zprávu můžeme „odpovědět“, můžeme ji „přeposlat“ na jinou e-mailovou adresu a nebo ji bez odpovědi můžeme dát jako „vyřízenou“ nebo označit jako „spam“.

The screenshot shows an email client interface for a message titled "Zkušební zpráva s přílohou". The header includes the sender "Petr Štátný", recipient "demo1@wedos.com", and date "26.10.2009 20:28:15". The status is "recepce - příchozí" and "stav: nevyřízeno, probíhá odpovídání". The responder is "Karel Novák".

Below the header are buttons for "odpovědět...", "přeposlat...", "vyřízené", "nevyřízené", "spam", and a priority selector set to "0". There are also buttons for "HTML", "text", "tiket (1)", "e-mail (7)", "události (1)", "poznámky (0)", and "zdroj".

The main content area displays "Toto je zkušební zpráva s přílohou". Below this are buttons for "otevřít v okně" and "stáhnout HTML".

At the bottom, there is a table of attachments:

název	velikost
bazen.jpg	118.68 kB

Additional controls include a "rezervovat" button, a dropdown menu for "pracovník", a "přidělit >>" button, and dropdown menus for "do složky: spam" and "do schránky: účto", both with ">>" buttons. A "přeposlat originál..." button is also present.

V detailu zprávy jsou záložky, které nám rovněž usnadní práci:

tiket – zobrazí se seznam všech souvisejících zpráv

e-mail – zobrazí se veškerá předchozí komunikace s touto e-mailovou adresou

události – vidíme, který pracovník a kdy se zprávou co dělal (otevřel ji, stáhnul přílohy atd.)

poznámky – k dané zprávě lze připsat poznámku; tu adresát zprávy nevidí.

odpovědi – pokud bylo na zprávu již odpovězeno, můžeme si tuto odpověď přečíst

Pod oknem vlastního textu je rovněž uveden seznam příloh, které jsou k e-mailu přiloženy.

Vedle něho lze s e-mailem dále pracovat. Zprávu si můžeme pro sebe „rezervovat“, můžeme ji „přidělit“ jinému pracovníkovi, který má zprávu vyřídit nebo ji můžeme přesunout do jiné „složky“ či „schránky“.

Vytvoření nové zprávy

Nad seznamem podsložek v levém sloupci je tlačítko „nová zpráva“. Po kliknutí na toto tlačítko se objeví formulář, kam se zadá e-mailová adresa adresáta zprávy, uvede se předmět zprávy a do hlavního okna se vypíše samotný text zprávy. Chceme-li přidat přílohu, klikneme ve spodní části obrazovky na tlačítko „Vybrat soubor“ a po vlastním výběru klikneme na „přidat“.

Při psaní nové zprávy můžeme rovněž využít Vzorů zpráv. Ve formuláři je pod kolonkou Předmět zprávy rozbalovací menu se vzory zpráv, z nichž si můžeme vybrat zprávu, kterou chceme použít a klikneme na tlačítko >>.

Nakonec v horní části klikneme na tlačítko „odeslat“ a zpráva se odešle. Podobný postup se použije i při odpovědi na příchozí zprávu.

Vzory zpráv

Tato funkce je velice užitečná, protože umožňuje dopředu si připravit obecné zprávy, které poté jen stiskem tlačítka (viz předchozí článek) můžeme kdykoli a stále dokola používat bez toho, aniž bychom text museli znovu psát.

Vzory zpráv může vytvářet a editovat (měnit) pouze ten uživatel, který k tomu má oprávnění. V levém sloupci v záložce Nastavení je složka Vzory zpráv. Po rozkliknutí se objeví seznam všech dříve vytvořených vzorů zpráv, které můžeme editovat. Nový vzor přidáme po kliknutí na tlačítko „nový vzor“. Do popisu uvedeme název tohoto vzoru, pod nímž bude tento vzor veden, zařadíme vzor do příslušné schránky (např. účto, recepce, nebo všechny) a zvolíme pořadí, na kterém chceme, aby se vzor zobrazoval (čím nižší číslo, tím výše v seznamu se objeví). Poté napíšeme text vlastního vzoru a vše uložíme tlačítkem „uložit změny“.

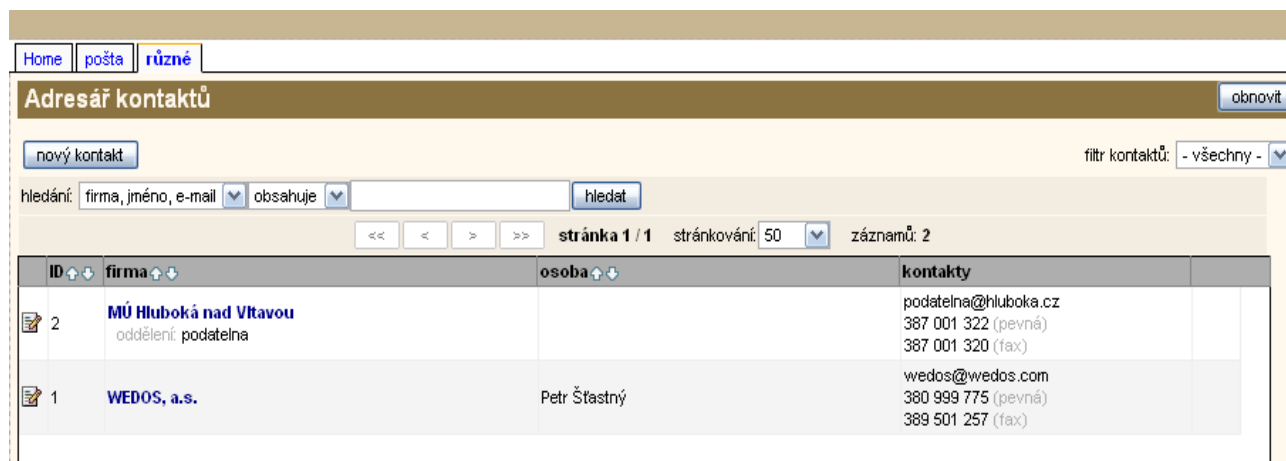
Pozor: Vložením vzoru do rozepsané zprávy dojde k přepsání již vyplněného textu zprávy a ke ztrátě již napsaného textu. Proto nejprve vyberte a vložte vzor zprávy a teprve poté začněte do zprávy psát dodatečné informace či dělat jiné úpravy.

Zpracování přijatého e-mailu

Přijaté zprávy lze zpracovat několika způsoby:

- **odpovědí** – odesílateli se napíše a odešle odpověď, původní zpráva se označí jako vyřízená, odpověď na ni se objeví ve složce odeslaná. Pokud nechceme, aby zpráva po odpovědi „zmizela“ a označila se jako vyřízená, v odpovědním formuláři zaškrtneme políčko „nevyřídit původní zprávu“.
- **vyřízením** - zpráva se bez odpovědi označí jako vyřízená
- **označením jako spam** - zpráva se označí jako vyřízená a přesune se do složky spam
- **přesunutím do jiné složky** - zpráva se po kliknutí na rozbalovací seznam všech složek a výběrem té, kam zprávu chceme přemístit, přesune do jiné složky aktuální schránky, stále je však označena jako nevyřízená
- **přesunutím do jiné schránky** - zpráva se po kliknutí na rozbalovací seznam všech schránek a výběrem té, kam zprávu chceme přemístit, přesune do jiné schránky do složky příchozí, tím se zpráva předá ke zpracování jinému oddělení firmy
- **přidělením konkrétní osobě** - zpráva se předá ke zpracování konkrétní osobě a přesune se do schránky oddělení, ve kterém tato osoba pracuje. Učiníte tak výběrem konkrétního pracovníka ze seznamu a stiskem tlačítka „přidělit“.
- **rezervováním pro sebe** - pokud si zprávu rezervujete (kliknutím na tlačítko „rezervovat“), sdělujete tím ostatním, že na vyřízení zprávy pracujete - vždy tak učiňte, pokud vyřízení zprávy bude trvat delší dobu (je třeba dohledat další informace apod.), ostatní to uvidí, nezačnou zprávu vyřizovat sami a nebudou vám do práce zasahovat.

Adresář kontaktů



Adresář kontaktů slouží k evidenci osob a firem, se kterými často komunikujete – zejména s obchodními partnery, dodavateli, spolupracovníky, úřady apod. Tento adresář kontaktů neslouží k evidování zákazníků. Adresář se poté využívá v poštovním systému pro předvyplňování e-mailových adres příjemců. Jednotlivé kontakty lze pro lepší orientaci rozřadit do tzv. kategorií, např. do kategorií „dodavatelé“, „úřady“, „zaměstnanci“ apod.

Adresář otevřeme kliknutím na záložku **různé** a dále kliknutím na odkaz **Adresář kontaktů** v levém menu. Zobrazí se nám seznam všech dříve zadaných kontaktů.

Nový kontakt můžeme přidat kliknutím na „nový kontakt“. Po zobrazení formuláře vypíšeme co nejvíc známých údajů a data uložíme kliknutím na „Přidat kontakt“.

Chceme-li stávající kontakt upravit (editovat), kliknutím na již uložený záznam otevřeme okno, kde můžeme záznamy upravovat.

Další odkazy

V levém menu se nacházejí i další odkazy:

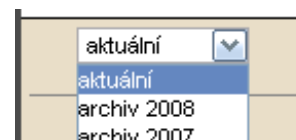
- **Všechny (dle e-mailu)** – zde můžeme vyhledávat v seznamu všech mailů podle e-mailové adresy
- **Všechny přijaté** – zobrazí se seznam všech přijatých e-mailů
- **Všechny odeslané** – zobrazí se seznam všech odeslaných e-mailů
- **Moje nevyřízené** – zobrazí se seznam všech přijatých e-mailů, které máme přiděleny či rezervovány pro sebe a zatím jsme je nevyřídili
- **Moje poslední aktivita** – zobrazí se seznam mých událostí ze všech přijatých zpráv řazených chronologicky

Statistiky

V levém menu je odkaz „Statistiky“, v němž nalezneme různé statistiky poštovního systému, zjistíme tak např. který pracovník odeslal kolik e-mailů atd.

Archivace zpráv

Všechny přijaté i odeslané zprávy (s výjimkou spamů, viz. dále) se v systému uchovávají a nikdy se nemažou. Ovšem pro snížení objemu zpráv, se kterými musí systém pracovat, se zprávy starší než 1 rok přesouvají do archivu. Tím



však není omezen přístup k nim, jen je nutné při potřebě pracovat se zprávami staršími než 1 rok do příslušného archivu přepnout. Tato archivace se provádí automaticky (každou noc se do archivu přesunou zprávy ze stejného dne minulého roku).

Pokud máte v systému zprávy starší než 1 rok, uvidíte na začátku levého menu rozbalovací seznam, který obsahuje položku „**aktuální**“ a dále archivy pro jednotlivé roky. Pro umístění do archivu je rozhodující datum a čas přijetí zprávy či datum a čas odeslání zprávy.

Příklad: Pokud je dnes 29.10.2009, v „**aktuální**“ nalezneme zprávy s datem 30.10.2008 – 29.10.2009, v „**archiv 2008**“ zprávy s datem 1.1.2008 – 29.10.2008 atd. Chcete-li vyhledávat ve zprávách, musíte podle potřeby mezi archivy přepínat.

Výjimku z těchto pravidel tvoří zprávy označené jako **spam** (umístěné ve složkách spam v jednotlivých schránkách). Tyto zprávy se mažou **po 1 měsíci** od jejich přijetí, tj. spamy se nijak nearchivují.