

VISMA Horizon

Visma klientu atbalsta sistēmas lietošanas palīgs



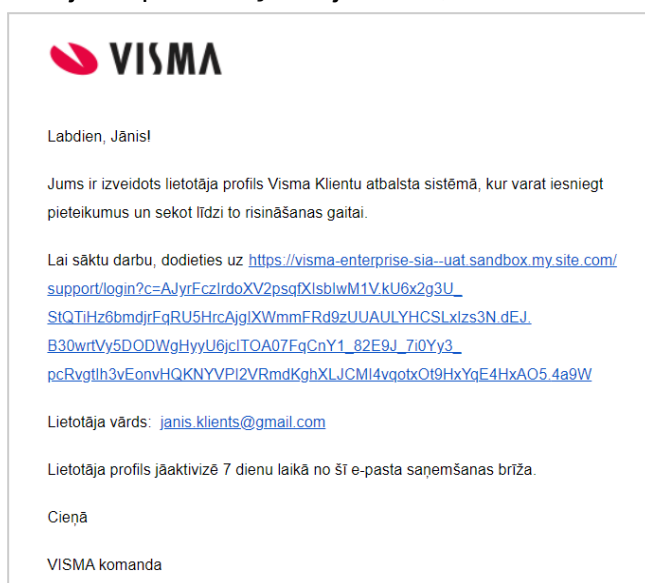
SIA Visma Enterprise
Rīga, 2023



1. Kā pieslēgties sistēmai?	3
2. Kas redzams sākuma ekrānā?	7
3. Kā meklēt pieteikumu?	8
4. Kā reģistrēt jaunu pieteikumu?	9
5. Kā pievienot komentāru un pielikumus?	11
6. Kā varu sekot līdz pieteikuma gaitai?	12
7. Kā varu atsaukt / slēgt pieteikumu bez komentāra?	15
8. Kā varu saskaņot / akceptēt pieteikuma risinājumu?	17
9. Pieteikuma detaļas	18
10. Definīcijas	20
10.1 Pieteikumu tipu skaidrojumi Horizon produktam	20
10.2 Pieteikumu tipu skaidrojumi BI risinājumiem	20
10.3 Pieteikumu prioritāšu skaidrojumi	21
10.4 Pieteikuma statusi	21
10.5 Pieteikumu e-pasta adreses	22

1. Kā pieslēgties sistēmai?

1. Kad Jums tiks aktivizēts Visma klientu atbalsta sistēmas lietotājs, saņemsiet e-pastu "Laipni lūgti Visma klientu atbalsta sistēmā!" E-pastā iekļauts:
 - 1.1. Saite, kura jāatver, lai aktivizētu savu kontu Visma klientu atbalsta sistēmā
 - 1.2. Lietotāja vārds (parasti - Jūsu e-pasts)
 - 1.3. Informācija, cik dienu laikā jāaktivizē konts
2. Lai pieslēgtos sistēmai pirmo reizi:
 - 2.1. Sekojiet e-pastā saņemtajai saitei, lai aktivizētu kontu:



2.2. Izpildiet jaunas paroles veidošanas instrukciju:

Make sure to include at least:

- 8 characters
- 1 letter
- 1 number

* New Password

* Confirm New Password

Change Password

paroli")

2.2.1. Paroli veido:

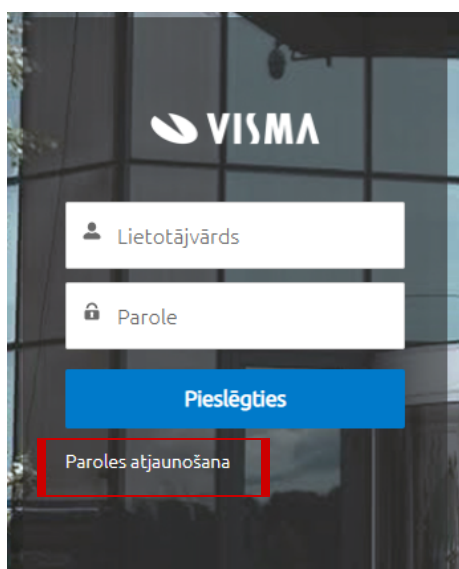
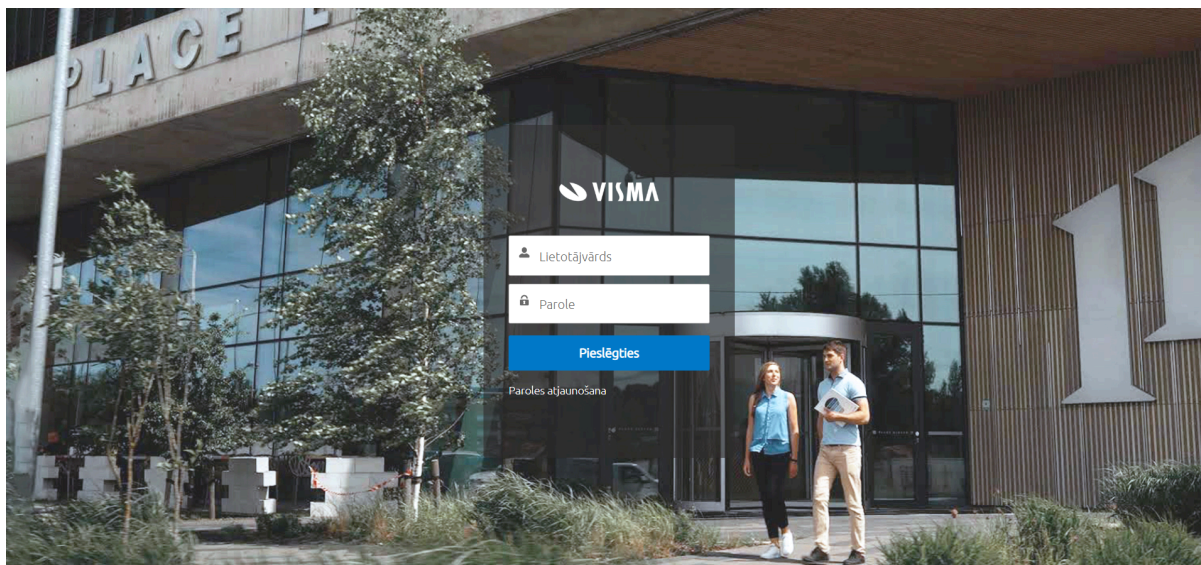
- 2.2.1.1. Vismaz 8 zīmes
 - 2.2.1.2. Iekļauts vismaz 1 burts
 - 2.2.1.3. Iekļauts vismaz 1 cipars
- 2.2.2. Atkārtoti ievadiet jauno paroli
 - 2.2.3. Spiediet "Change Password" ("Mainīt

3. Apsveicam ar veiksmīgu pieslēgšanos Visma klientu atbalsta sistēmai! Turpmāk aicinām pieslēgties, izmantojot saiti <https://vismalv.my.site.com> un ievadot saņemto lietotājvārdu un patstāvīgi izveidoto paroli.

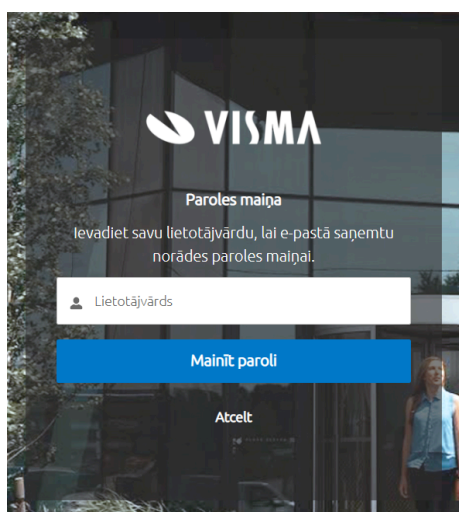
2. Kā atjaunot paroli?

Ja esat aizmirsis paroli, atveriet internetpārlūku un ievadiet saiti <https://vismalv.my.site.com>

1. Parādīsies pieslēgšanās logs:



2. Lai iegūtu paroli, nospiediet pogu “*Paroles atjaunošana*”.



3. Laukā “*Lietotājvārds*” ievadiet aktivizācijas e-pastā saņemto lietotāja vārdu, kas parasti ir Jūsu e-pasts. Spiediet - “*Mainīt paroli*”.



4. Savā e-pastā saņemsiet ziņu “*Visma klientu atbalsta sistēmas paroles atjaunošana*”

5. Sekojiet e-pastā saņemtajai paroles atjaunošanas saitei un atkārtojiet punktā 1.2.2. aprakstītās darbības.

6. Sistēmas drošības nolūkos noteikti paroles izveides un atjaunošanas nosacījumi/ierobežojumi:

6.1. Minimālais paroles garums: 8 zīmes;

6.2. Parolē jāiekļauj: burts, cipars, speciālā zīme;

6.3. Neveiksmīgi pieslēgšanās mēģinājumi: 3

(Pēc 3 neveiksmīgiem pieslēgšanās mēģinājumiem, saņemsiet e-pastā ziņu, ka Jūsu kontam piemērots īslaicīgs piekļuves pārtraukums. Pēc 15 minūtēm varat mēģināt pieslēgties vēlreiz vai pieprasīt paroles maiņu, kā aprakstīts augstāk.)

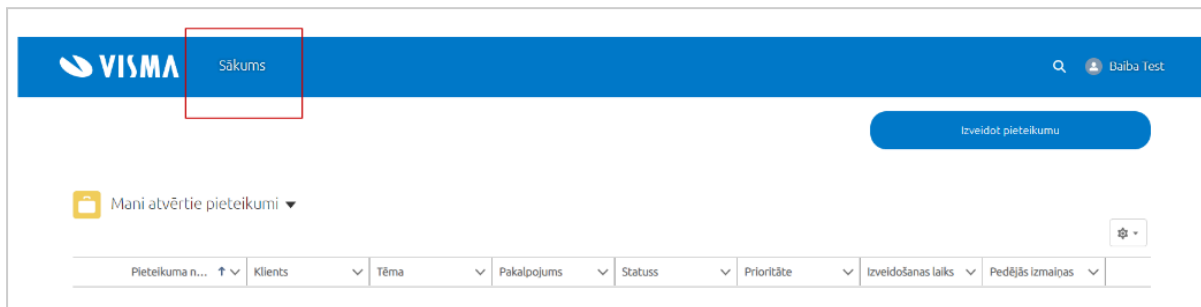
6.4. Iesakām neveikt paroles maiņu biežāk nekā reizi 24 stundās.

7. Jautājumu gadījumā rakstiet uz atbalsts@visma.lv

3. Kas redzams sākuma ekrānā?

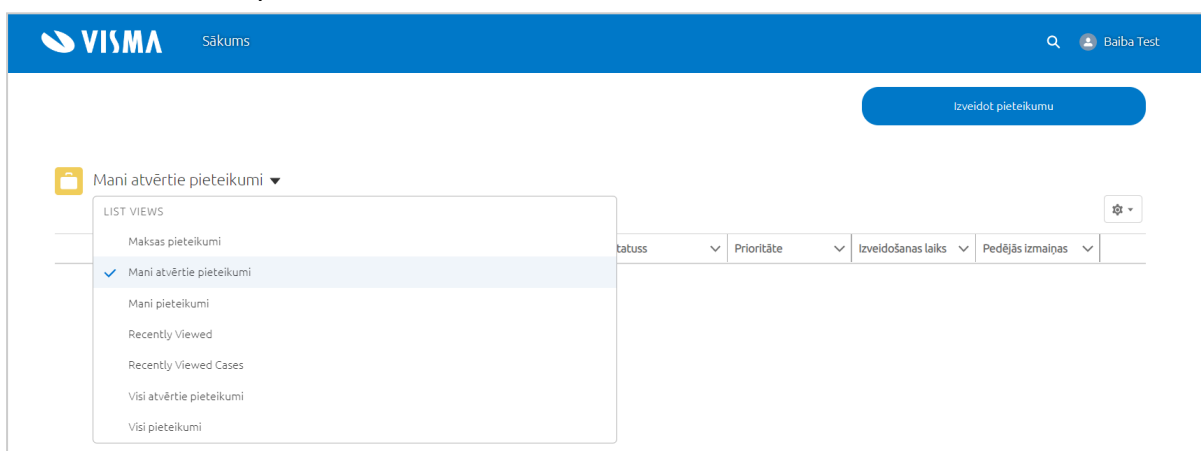
Jums būs redzama pieteikumu informācija tabulas viedā.

Navigācijas joslas cilne "Sākums" no jebkuras lapas atved lietotāju uz sākuma lapu.

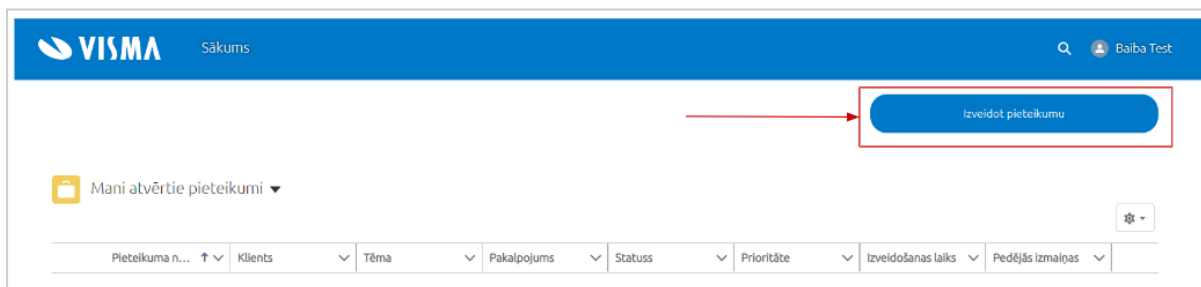


Atverot lapu, Jūs redzat sarakstu ar Jūsu atvērtajiem pieteikumiem, taču, nospiežot saraksta izvēlni, varat izvēlēties apskatīt pārējos sagrupētos pieteikumu veidus:

- Visi pieteikumi
- Mani pieteikumi
- Maksas pieteikumi
- Visi atvērtie pieteikumi



Poga **Izveidot pieteikumu** - iespēja reģistrēt jaunu pieteikumu.



4. Kā meklēt pieteikumu?

Atverot sākuma lapu, Jūs redzat sarakstu ar visiem pieteikumiem, taču, nospiežot saraksta izvēlni, varat izvēlēties apskatīt sagrupētos pieteikumu veidus:

- Maksas pieteikumi - visi iestādes pieteikumi, kam ir aizpildīts maksas lauks
- Mani atvērtie pieteikumi - tikai Jūsu atvērtie pieteikumi
- Mani pieteikumi - tikai Jūsu pieteikumi (atvērtie un slēgtie)
- Visi atvērtie pieteikumi - visi Jūsu iestādes atvērtie pieteikumi
- Visi pieteikumi - visi Jūsu iestādes pieteikumi (atvērtie un slēgtie)

The screenshot shows the VISMA application interface. At the top, there is a blue header with the VISMA logo, the word 'Sākums', a search icon, and the user name 'Baiba Test'. Below the header, there is a blue button labeled 'Izveidot pieteikumu'. The main content area shows a dropdown menu for 'Mani atvērtie pieteikumi' with the following options: 'Maksas pieteikumi', 'Mani atvērtie pieteikumi' (selected), 'Mani pieteikumi', 'Recently Viewed', 'Recently Viewed Cases', 'Visi atvērtie pieteikumi', and 'Visi pieteikumi'. To the right of the dropdown, there are several filter buttons: 'Statuss', 'Prioritāte', 'Izveidošanas laiks', and 'Pedējās izmaiņas'.

- 1) Pieteikumu tabulu iespējams pārkārtot pēc izvēlētajā kolonnā iekļautās informācijas augošā vai dilstošā secībā, spiežot kolonnas nosaukumam blakus esošo bultiņu attiecīgi uz augšu vai uz leju.

The screenshot shows the VISMA application interface. At the top, there is a blue header with the VISMA logo, the word 'Sākums', a search icon, and the user name 'Baiba Test'. Below the header, there is a blue button labeled 'Izveidot pieteikumu'. The main content area shows a dropdown menu for 'Visi pieteikumi' with the following options: 'Maksas pieteikumi', 'Mani atvērtie pieteikumi', 'Mani pieteikumi', 'Recently Viewed', 'Recently Viewed Cases', 'Visi atvērtie pieteikumi', and 'Visi pieteikumi'. Below the dropdown, there is a table with the following columns: 'Pieteikuma n...', 'Kontaktperso...', 'Klients' (highlighted with a red box), 'Tēma', 'Pakalpojums', 'Statuss', 'Prioritāte', 'Izveidošanas L...', and 'Slēgšanas laiks'.

- 2) Pieteikumus var meklēt pēc viena vai vairākiem meklētājspārdiem (frāzēm), ierakstot tos meklēšanas logā blakus lietotāja vārdam lapas navigācijas joslas labajā pusē.

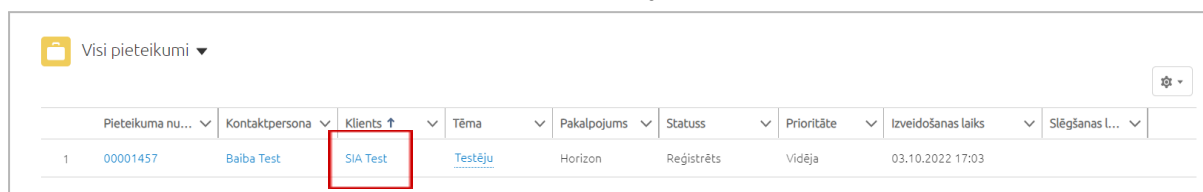
The screenshot shows the VISMA application interface. At the top, there is a blue header with the VISMA logo, the word 'Sākums', a search icon, and the user name 'Jānis Klients'. Below the header, there is a search bar with the text 'mainīt'. The search results are displayed in a table with the following columns: 'PIETEIKUMA NUMURS', 'TĒMA', 'STATUSS', 'DATE/TIME OPENED', and 'CASE OWNER ALIAS'. The search results are as follows:

PIETEIKUMA NUMURS	TĒMA	STATUSS	DATE/TIME OPENED	CASE OWNER ALIAS
00001570	Mainīt funkcionalitāti	Gaida klienta atbildi	18.10.2022 12:34	
00001576	Pametlīdzekļu lietotāja maiņa	Atrisināts	18.10.2022 19:50	Horizon Bāze

3) Ja zināt pieteikuma numuru, nosaukumu vai citu informāciju, varat meklēt, lietojot taustiņus Ctrl+f un ierakstīt Jums zināmos meklētārvārdus.

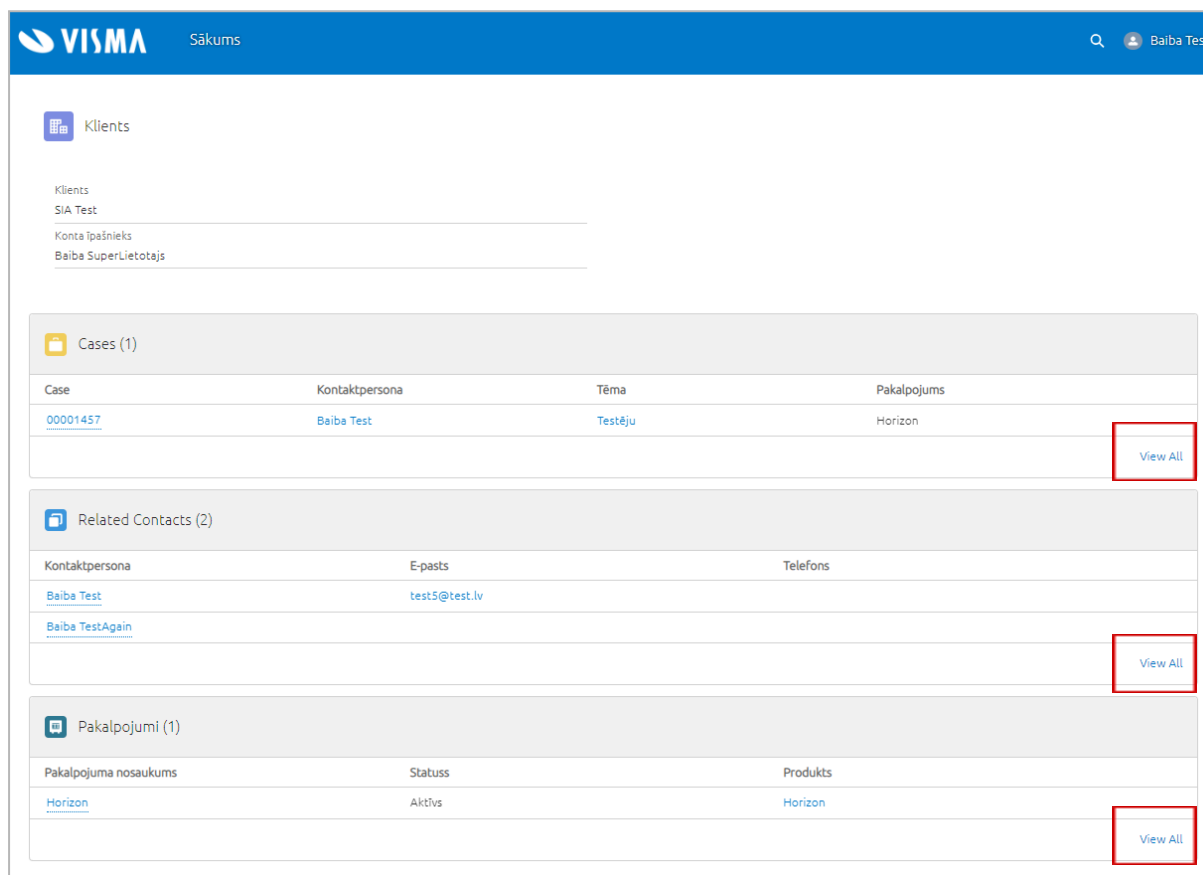
4) Ja Jums ir vairāki Klienta konti un Jūs vēlaties redzēt visus pieteikumus vienam Klientam:

1. Nospiediet saraksta tabulā uz Jūs interesējošā Klienta nosaukumu:



	Pieteikuma nu...	Kontaktpersona	Klienti	Tēma	Pakalpojums	Statuss	Prioritāte	Izveidošanas laiks	Slēgšanas L...
1	00001457	Baiba Test	SIA Test	Testēju	Horizon	Reģistrēts	Vidēja	03.10.2022 17:03	

2. Nākamajā logā ir redzama informācija par šo klientu - Pieteikumi, Kontakti, Pakalpojumi. Katrā no sadaļām iespējams apskatīt pilnu sarakstu, spiežot uz "View All":



VISMA Sākums Baiba Test

Klients
Klients
SIA Test
Konta īpašnieks
Baiba SuperLietotājs

Cases (1)

Case	Kontaktpersona	Tēma	Pakalpojums
00001457	Baiba Test	Testēju	Horizon

[View All](#)

Related Contacts (2)

Kontaktpersona	E-pasts	Telefons
Baiba Test	test5@test.lv	
Baiba TestAgain		

[View All](#)

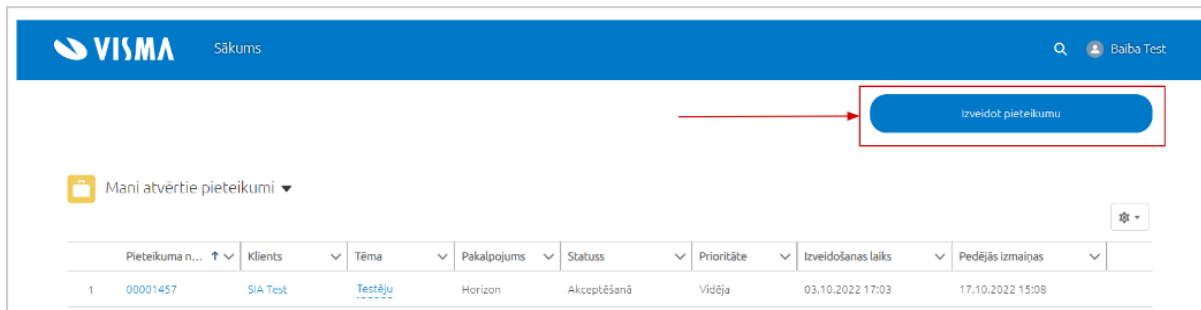
Pakalpojumi (1)

Pakalpojuma nosaukums	Statuss	Produkts
Horizon	Aktīvs	Horizon

[View All](#)

5. Kā reģistrēt jaunu pieteikumu?

Sākuma logā jānospiež poga **Izveidot pieteikumu**.



Jaunajā logā aizpildāma Pieteikuma anketa, kā arī redzama pamatinformācija, kā veidot pieteikumu, lai risinājumu saņemtu pēc iespējas ātrāk.

Veiksmīgs pieteikuma apraksts iekļauj:

- izsmeļošu aprakstu, kāda ir problēma;
- informāciju, kādas darbības sistēmā tika veiktas, lai atbalsta komanda Jūsu problēmu varētu atkārtot;
- attēlus vai jebkuru citu informāciju, kas palīdz labāk izprast situāciju:
 - [Kā pareizi pieteikt HoP sistēmas problēmu?](#)
 - [Kā iegūt Horizon sagatavoto kļūdas failu?](#)
- vēlamo risinājumu – kā sistēmai būtu jādarbojas.

SVARĪGI! Pirms pieteikuma izveides lūdzam pārliecināties, ka tas nesatur sensitīvu informāciju.

Kā veidot pieteikumu, lai risinājumu saņemtu pēc iespējas ātrāk?

Veiksmīgs pieteikuma apraksts iekļauj:

- izsmeļošu aprakstu, kāda ir problēma;
- informāciju, kādas darbības sistēmā tika veiktas, lai atbalsta komanda Jūsu problēmu varētu atkārtot;
- attēlus vai jebkuru citu informāciju, kas palīdz labāk izprast situāciju – pamācība, kā sistēmā iegūt kļūdas aprakstu;
- vēlamo risinājumu – kā sistēmai būtu jādarbojas.

SVARĪGI! Pirms pieteikuma izveides lūdzam pārliecināties, ka tas nesatur sensitīvu informāciju.

Klients: SIA Test

Produkts (Pakalpojums): Izvēlies produktu

Kategorija: --None--

Pieteikuma tips: Klienta atbalsts

Prioritāte: Vidēja

Tēma:

Apraksts:

Pievienot failus

Upload Files Or drop files

Iesniegt

Reģistrējot pieteikumu jānorāda prasītā informācija (obligātie lauki atzīmēti ar “*”):

1. Klients, par kuru tiek veidots pieteikums (izvēlne no saraksta)
2. Produkts (Pakalpojums), par kuru tiek veidots pieteikums (izvēlne no saraksta)
3. Produkta (Pakalpojuma) kategorija (izvēlne no saraksta)
4. Ietekmētā versija - kura produkta (pakalpojuma) versija tiek aprakstīta pieteikumā
5. Pieteikuma tips (izvēlne no saraksta)
 - a. Izvēloties pieteikuma tipu - Konsultācija, parādās papildus logs, kurā no izvēlnes jāizvēlas konsultācijas veids - Klātienē vai Attālināti
 - b. Izvēloties pieteikuma tipu - Izmaiņu pieprasījums, parādās papildus logs, kurā no izvēlnes jāizvēlas izmaiņu pieprasījuma veids - Klienta apmaksāts vai Iekļaujams produkta attīstībā
6. Pieteikuma prioritāte (izvēlne no saraksta - Zema, Vidēja, Augsta, Kritiska - definīciju aprakstu skatīt 11. punktā)
7. Pieteikuma tēma (Īss nosaukums)
8. Pieteikuma apraksts, kurā detalizētāk aprakstīta pieteikuma būtība
9. Iespējams pievienot failus, kas saistīti ar pieteikumu

Kad pieteikuma informācija ir aizpildīta, spiežam **lesniegt**.

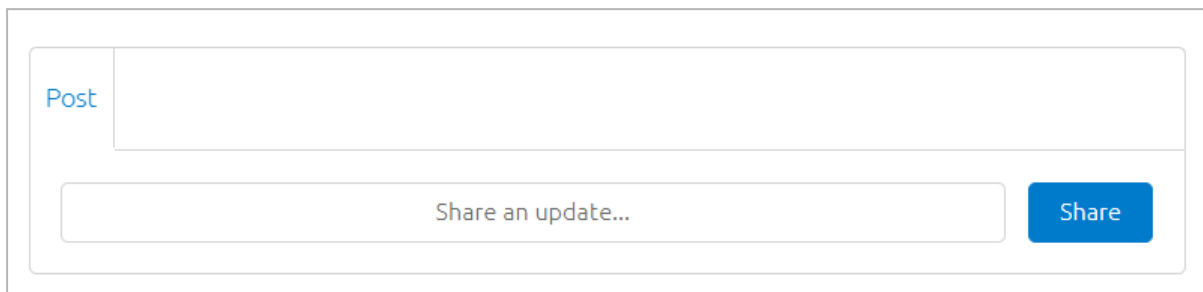
Pēc pieteikuma saglabāšanas parādīsies apstiprinājuma logs, ka pieteikuma veiksmīgi izveidots un atvērsies jaunais pieteikums.

The screenshot displays a web interface for managing cases. On the left, there are tabs for 'Pamatzīti' and 'Saistītie dati'. Below these are sections for 'Aprakstošā informācija' (including 'Tēma' and 'Apraksts'), 'Pieteikuma informācija' (including 'Pieteikuma numurs', 'Klients', 'Kontaktpersona', 'Pieteikuma tips', 'Pieteikuma īpašnieks', 'Statuss', and 'Reģistrēts'), 'Pakalpojumu un produktu informācija' (including 'Pakalpojums', 'Kategorija', 'Ietekmētā versija', and 'Labojuma versija'), and 'Sistēmas informācija' (including 'Izveidošanas laiks' and 'Slēgšanas laiks'). On the right, there is a 'Post' section with a 'Share' button, a notification that 'Balba Test (Customer) created this case. 2m ago' with a case ID of 00001457 and a 'View more details' link, and another notification that 'Balba Test (Customer) updated this record. 2m ago' with details about the assignment rule.

Uz Jūsu e-pastu atnāks apstiprinājums par izveidoto pieteikumu un tā numuru Visma klientu atbalsta sistēmā.

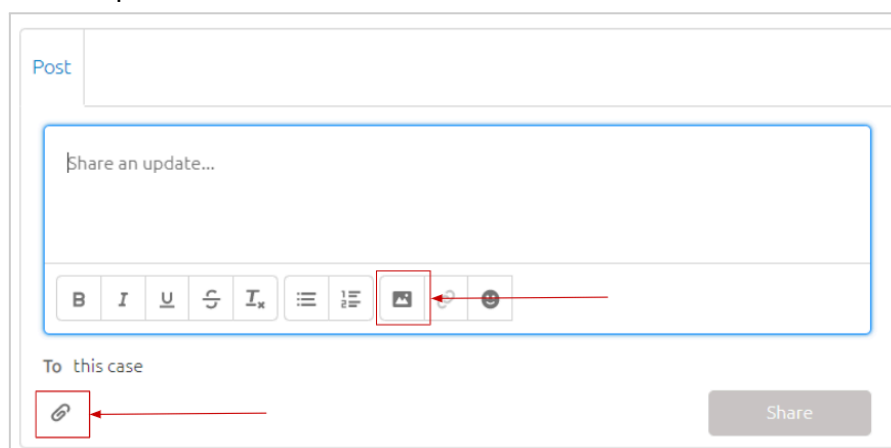
6. Kā pievienot komentārus un pielikumus?

Pēc pieteikuma saglabāšanas iespējams pievienot komentārus un pielikumus. Atveriet konkrēto pieteikumu un labajā augšējā segmentā redzēsiet sadaļu - Post.

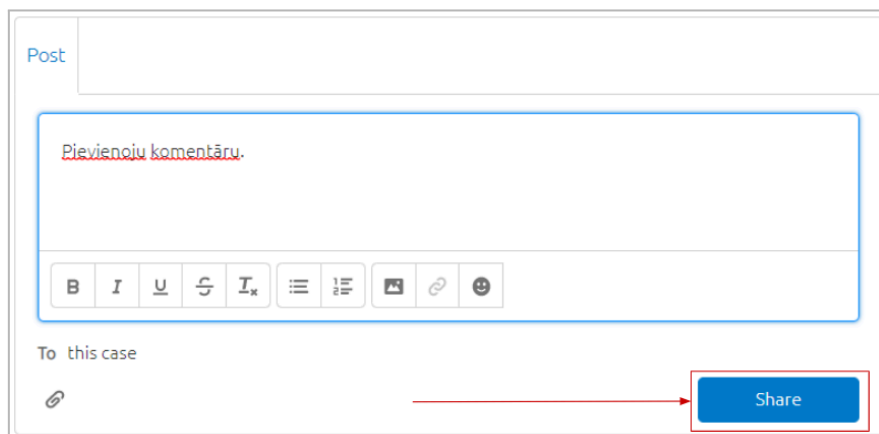


Ieliekot kursoru teksta laukā, varat uzsākt saraksti ar konsultantu, kā arī pievienot pielikumus un attēlus. Attēlus tekstā var:

- ievilkst (*drag-and-drop*);
- iekopēt (Ctrl+c - Ctrl+v vai, lietojot *Snipping Tool*);
- pievienot kā pielikumu.



Ar pogu **Share** tiks saglabāts komentārs un/vai pievienotais pielikums.



Atbildes uz Visma komentāriem iespējams sniegt arī, atbildot uz e-pastiem, kas saņemti no Visma klientu atbalsta sistēmas, taču komunikācijas skaidrības un viendabīguma nolūkā aicinām sarakstei izmantot Visma klientu atbalsta sistēmas ziņu plūsmu.

Katra pieteikuma aktivitāte tiek atspoguļota ziņu plūsmā pieteikuma labajā pusē zem komentāru pievienošanas loga.

The screenshot shows a support ticket interface. On the left, there are sections for 'Aprakstošā informācija' (Basic information), 'Pieteikuma informācija' (Ticket information), 'Pakalpojumu un produktu informācija' (Service and product information), and 'Sistēmas informācija' (System information). On the right, there is a 'Post' input field and a 'Share' button. Below that is a comment stream with three entries from 'Baiba Test (Customer)'. The first entry is 'Just now' with the text 'Pievienoju komentāru.' The second entry is '2022. gada 3. oktobris at 17:03' with the text 'Baiba Test (Customer) created this case.' and a card for ticket ID '00001457'. The third entry is '2022. gada 3. oktobris at 17:03' with the text 'Baiba Test (Customer) updated this record.' and a card with the text 'Pieteikuma īpašnieks (using assignment rule) Baiba Test to Horizon Algas/Personāls'.

Pielikumi glabājas arī izvēlnes "Saistītie dati" sadaļā - Pielikumi:

The screenshot shows the 'Saistītie dati' (Related data) section of the support ticket interface. It features a table with columns for 'Date', 'Field', 'User', 'Original Value', and 'New Value'. Below the table are sections for 'Followers (0)' and 'Attachments (0)'. The 'Attachments' section includes an 'Upload Files' button and a note 'Or drop files'. Red arrows point to the 'Saistītie dati' tab and the 'Attachments' section.

Date	Field	User	Original Value	New Value
17.10.2022 2...	Statuss	Baiba Apkalina	Sīgīts / dublik...	Atrisināts
17.10.2022 2...	Statuss	Baiba Apkalina	Klients vēlas sl...	Sīgīts / dublik...
17.10.2022 2...	Statuss	Baiba Test	Risināšanā	Klients vēlas sl...
17.10.2022 2...	Statuss	Baiba Apkalina	Akceptēšanā	Risināšanā
17.10.2022 1...	Statuss	Baiba Apkalina	Gaida klienta ...	Akceptēšanā
17.10.2022 1...	Statuss	Baiba Apkalina	Atrisināts	Gaida klienta ...

7. Kā varu sekot līdzi pieteikuma gaitai?

Pieejami 3 veidi, kā sekot līdzi pieteikuma risināšanas gaitai:

- saņemot ziņas e-pastā;
- pieslēdzoties Visma klientu atbalsta sistēmai;
- vērojot pieteikumu.

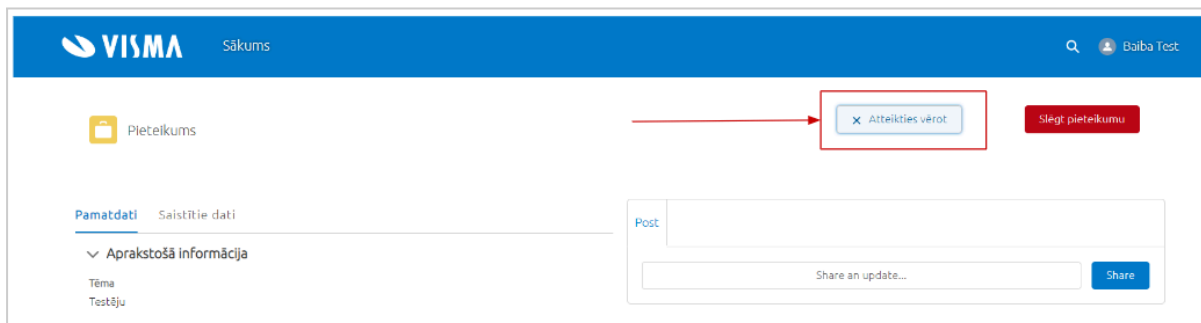
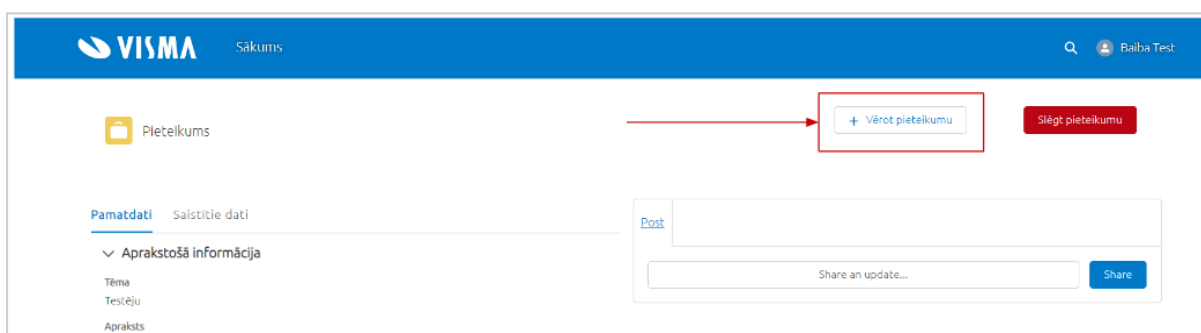
Ziņas e-pastā saņems pieteikuma pieteicējs un vērotājs šādos gadījumos, ja pieteikumam tiks pievienots jauns komentārs.

Pieslēdzoties Visma klienta atbalsta sistēmai ar meklēšanas iespēju, var atrast interesējošo pieteikumu un redzēt tā risināšanas gaitu un komentārus (ziņu plūsma) un statusu (definīciju aprakstu skatīt 11. punktā).

Iespēja vērot pieteikumus ir noderīga gadījumos, ja neesat pieteikuma autors, taču Jums ir interese par pieteikuma gaitu. Vērotājs saņems ziņas e-pastā, ja būs pievienots komentārs.

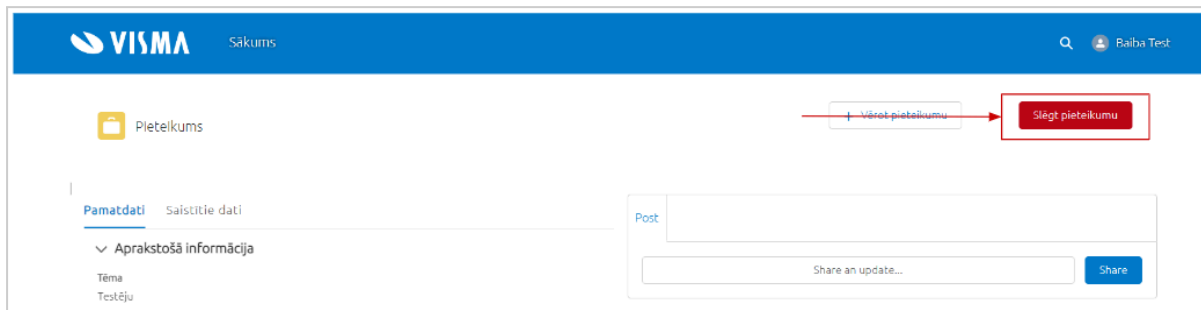
Pieteikties par vērotāju varat šādi:

- Atrodiet Jūs interesējošo pieteikumu un ieejiet tajā
- Nospiediet augšā labajā pusē pogu **Vērot pieteikumu**. Tāpat vērošanu var arī noņemt, nospiežot - **Atteikties vērot**. (Citus sistēmas lietotājus nav iespējams pieteikt par pieteikuma vērotājiem.)

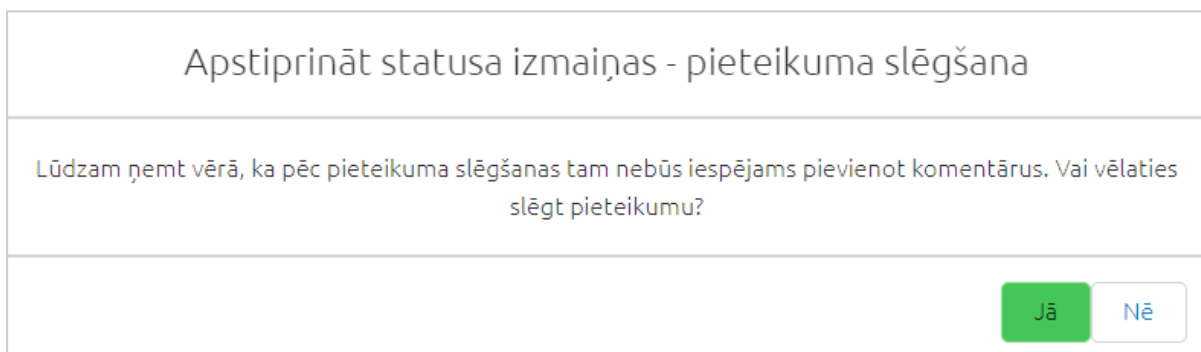


8. Kā varu atsaukt / slēgt pieteikumu?

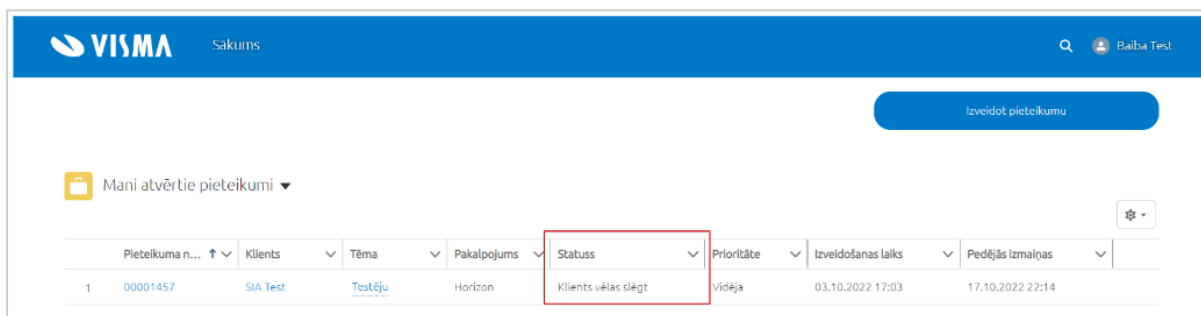
Atrodiet konkrēto pieteikumu un nospiediet pogu **Slēgt pieteikumu**.



Nākamajā logā jāapstiprina vēlme slēgt pieteikumu, kas nozīmē, ka šim pieteikumam vairs nebūs iespējams pievienot komentāru:

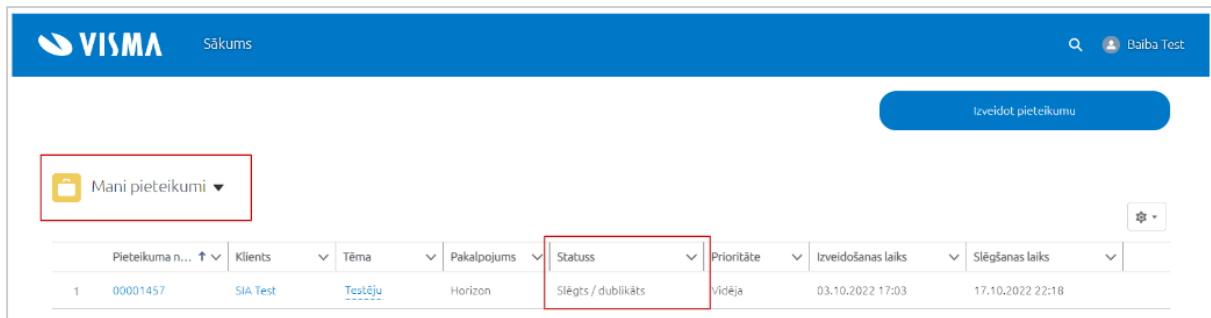


Pieteikuma statuss tiks mainīts uz **"Klients vēlas slēgt"**, un Visma klientu atbalsts to slēgs:



Pēc tam, kad Visma klientu atbalsts slēgs pieteikumu, konkrētajā pieteikumā būs redzama statusa maiņa:

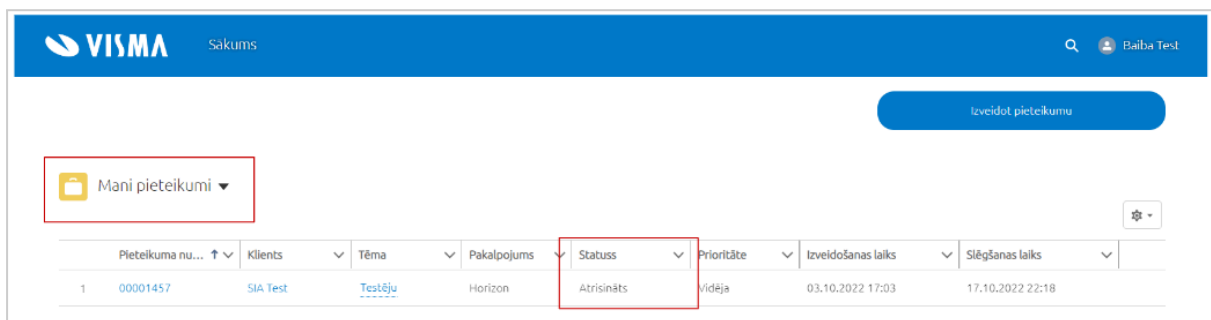
1) Slēgts/dublikāts (Vairs nav pieejams sarakstā “Mani atvērtie pieteikumi”)



The screenshot shows the Visma support portal interface. At the top, there is a blue header with the Visma logo and the word 'Sākums'. On the right side of the header, there is a search icon and the user name 'Baiba Test'. Below the header, there is a blue button labeled 'Izveidot pieteikumu'. A red box highlights a dropdown menu labeled 'Mani pieteikumi'. Below this, there is a table with columns: 'Pieteikuma n...', 'Klients', 'Tēma', 'Pakalpojums', 'Statuss', 'Prioritāte', 'Izveidošanas laiks', and 'Slēgšanas laiks'. The first row of the table has the following values: '1', '00001457', 'SIA Test', 'Testēju', 'Horizon', 'Slēgts / dublikāts', 'Vidēja', '03.10.2022 17:03', and '17.10.2022 22:18'. A red box highlights the 'Statuss' column for the first row.

Pieteikuma n...	Klients	Tēma	Pakalpojums	Statuss	Prioritāte	Izveidošanas laiks	Slēgšanas laiks	
1	00001457	SIA Test	Testēju	Horizon	Slēgts / dublikāts	Vidēja	03.10.2022 17:03	17.10.2022 22:18

2) Atrisināts ((Vairs nav pieejams sarakstā “Mani atvērtie pieteikumi”)

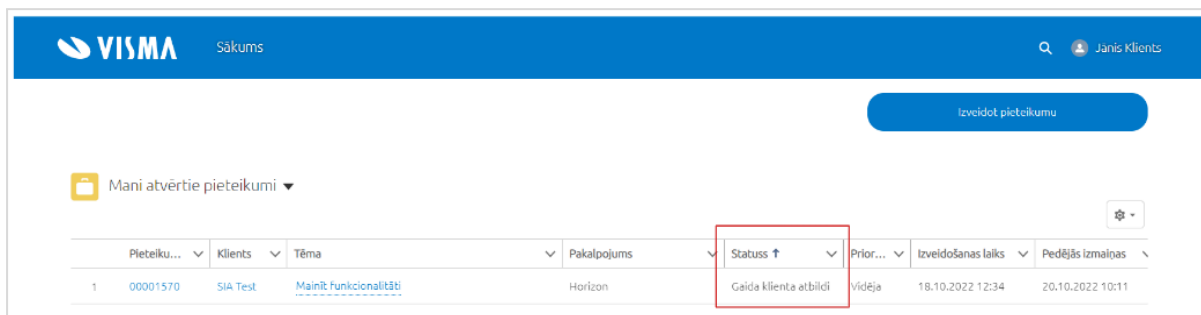


The screenshot shows the Visma support portal interface. At the top, there is a blue header with the Visma logo and the word 'Sākums'. On the right side of the header, there is a search icon and the user name 'Baiba Test'. Below the header, there is a blue button labeled 'Izveidot pieteikumu'. A red box highlights a dropdown menu labeled 'Mani pieteikumi'. Below this, there is a table with columns: 'Pieteikuma nu...', 'Klients', 'Tēma', 'Pakalpojums', 'Statuss', 'Prioritāte', 'Izveidošanas laiks', and 'Slēgšanas laiks'. The first row of the table has the following values: '1', '00001457', 'SIA Test', 'Testēju', 'Horizon', 'Atrisināts', 'Vidēja', '03.10.2022 17:03', and '17.10.2022 22:18'. A red box highlights the 'Statuss' column for the first row.

Pieteikuma nu...	Klients	Tēma	Pakalpojums	Statuss	Prioritāte	Izveidošanas laiks	Slēgšanas laiks	
1	00001457	SIA Test	Testēju	Horizon	Atrisināts	Vidēja	03.10.2022 17:03	17.10.2022 22:18

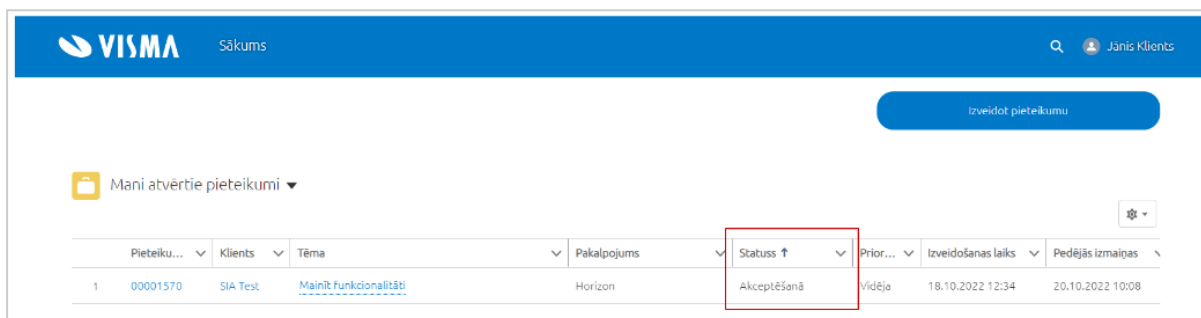
9. Kā varu saskaņot / akceptēt pieteikuma risinājumu?

Gadījumos, kad būs nepieciešama atgriezeniskā saite no klienta par pieteikuma risinājumu vai akceptēšanu, Visma attiecīgā pieteikuma statusu mainīs uz "Gaida klienta atbildi":



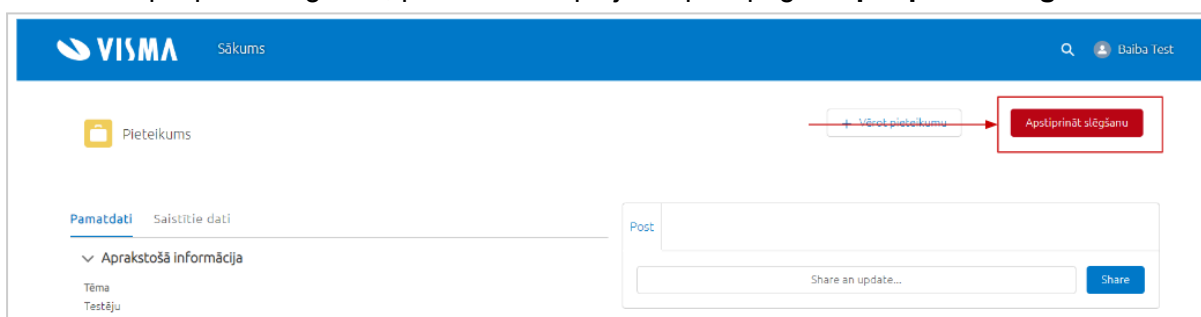
The screenshot shows the Visma system interface. At the top, there is a blue header with the Visma logo and the text "Sākums". On the right, there is a search icon and the user name "Janis Klients". Below the header, there is a button "Izveidot pieteikumu". Underneath, there is a section "Mani atvērtie pieteikumi" with a dropdown arrow. Below this, there is a table with columns: "Pieteiku...", "Klients", "Tēma", "Pakalpojums", "Statuss ↑", "Prior...", "Izveidošanas laiks", and "Pedējās izmaiņas". The first row of the table has the following values: "1", "00001570", "SIA Test", "Mainīt funkcionalitāti", "Horizon", "Gaida klienta atbildi", "Vidēja", "18.10.2022 12:34", and "20.10.2022 10:11". The "Statuss ↑" column is highlighted with a red box.

Gadījumos, kad būs nepieciešams klienta apstiprinājums pieteikuma slēgšanai, Visma attiecīgā pieteikuma statusu mainīs uz "Akceptēšanā":



The screenshot shows the Visma system interface. At the top, there is a blue header with the Visma logo and the text "Sākums". On the right, there is a search icon and the user name "Janis Klients". Below the header, there is a button "Izveidot pieteikumu". Underneath, there is a section "Mani atvērtie pieteikumi" with a dropdown arrow. Below this, there is a table with columns: "Pieteiku...", "Klients", "Tēma", "Pakalpojums", "Statuss ↑", "Prior...", "Izveidošanas laiks", and "Pedējās izmaiņas". The first row of the table has the following values: "1", "00001570", "SIA Test", "Mainīt funkcionalitāti", "Horizon", "Akceptēšanā", "Vidēja", "18.10.2022 12:34", and "20.10.2022 10:08". The "Statuss ↑" column is highlighted with a red box.

Ja klients apstiprina slēgšanu, pieteikuma lapā jānospiež poga "Apstiprināt slēgšanu":



The screenshot shows the Visma system interface. At the top, there is a blue header with the Visma logo and the text "Sākums". On the right, there is a search icon and the user name "Baiba Test". Below the header, there is a button "Izveidot pieteikumu" and a button "Apstiprināt slēgšanu" which is highlighted with a red box. Below the buttons, there is a section "Pamatzīdījumi" with a dropdown arrow. Underneath, there is a section "Aprakstošā informācija" with a dropdown arrow. Below this, there is a section "Tēma" with the text "Testējumi". To the right, there is a "Post" section with a text input field and a "Share" button.

Nākamajā logā jāapstiprina vēlme slēgt pieteikumu, kas nozīmē, ka šim pieteikumam vairs nebūs iespējams pievienot komentāru:

Apstiprināt statusa izmaiņas - pieteikuma slēgšana

Lūdzam ņemt vērā, ka pēc pieteikuma slēgšanas tam nebūs iespējams pievienot komentārus. Vai vēlaties slēgt pieteikumu?

Pieteikuma autors saņems paziņojumu e-pastā, ka tiek gaidīta atbilde, kā arī pēc 3 un 5 dienām atgādinājumus, ja atbilde nebūs saņemta, un Visma pusē konkrētam pieteikumam būs ieslēgta šī atgādinājuma pazīme.

Klients atbildi sniedz, atbildot uz e-pastu, vai Visma klientu atbalsta sistēmā pievienojot jaunu komentāru konkrētajam pieteikumam.

!!! Visma slēdz pieteikumu, ja klients uz to nav sniedzis atbildi vai piekritis statusa maiņai 20 dienas pēc statusa Akceptēšanā piešķiršanas.

10. Pieteikuma detaļas

Zemāk sniedzam skaidrojumu pieteikumā redzamajiem laukiem:

1. Pieteikums
2. Pamatdati

3. Post

4. Baiba Test (Customer) created this case. 2m ago

1.1. Tēma
Testēju

1.2. Apraksts
Testēju

1.3. Pieteikuma numurs
00001457

1.4. Klients
SIA Test

1.5. Kontaktpersona
Baiba Test

1.6. Pieteikuma īpašnieks

1.7. Statuss
Reģistrēts

1.8. Pieteikuma izcelsme
Mājaslapa

1.9. Prioritāte
Vidēja

1.10. Pieteikuma tips
Klienta atbalsts

1.11. Maksas stundas

1.12. Pakalpojums
Horizon

1.13. Kategorija
Algas / Personāls

1.14. Ieteiktā versija
600.12.

1.15. Labojuma versija

1.16. Izveidošanas laiks
03.10.2022 17:03

1.17. Slēgšanas laiks

2. Saistītie dati

2.1. Pieteikuma vēsture (6+)

Date	Field	User	Original Value	New Value
17.10.2022 2...	Statuss	Baiba Apkalna	Slēgts / dublīk...	Atrisināts
17.10.2022 2...	Statuss	Baiba Apkalna	Klients vēlas sl...	Slēgts / dublīk...
17.10.2022 2...	Statuss	Baiba Test	Risināšanā	Klients vēlas sl...
17.10.2022 2...	Statuss	Baiba Apkalna	Akceptēšanā	Risināšanā
17.10.2022 1...	Statuss	Baiba Apkalna	Čaida klienta ...	Akceptēšanā
17.10.2022 1...	Statuss	Baiba Apkalna	Atrisināts	Čaida klienta ...

2.2. Followers (0)

2.3. Attachments (0)

2.1. Baiba Test (Customer) 12h ago
Pievienoju komentāru.

2.2. Baiba Test (Customer) created this case. 2022. gada 3. oktobris at 17:03

2.3. Baiba Test (Customer) updated this record. 2022. gada 3. oktobris at 17:03

Pieteikuma īpašnieks (using assignment rule)
Baiba Test to Horizon Algas/Personāls

Numurs	Nosaukums	Skaidrojums
1.	Pamatdati	Pieteikuma pamatinformācija
1.1.	Tēma	Par ko iesniegts pieteikums
1.2.	Apraksts	Deatlizēts pieteikuma apraksts
1.3.	Pieteikuma numurs	Sistēmas piešķirts unikāls pieteikuma numurs
1.4.	Klients	Iestāde, kuras vārdā pieteikums reģistrēts
1.5.	Kontaktpersona	Pieteikuma iesniedzējs
1.6.	Pieteikuma īpašnieks	Visma pārstāvis, kurš atbild par pieteikuma risināšanu. Ja vērtība nav konkrēts Visma darbinieks, tas nozīmē, ka vēl nav nozīmēts atbildīgais no Visma puses.
1.7.	Statuss	Aktuālais pieteikuma statuss (skatīt definīcijas dokumenta 11.punktā)
1.8.	Pieteikuma izcelsme	Veids, kādā iesniegts pieteikums
1.9.	Prioritāte	Pieteikuma prioritāte
1.10.	Pieteikuma tips	Kļūda, Izmaiņu pieprasījums, Klientu atbalsts vai Konsultācija (skatīt definīcijas dokumenta 11.punktā)
1.11.	Maksas stundas	Attiecas tikai uz maksas darbiem. Norāda laiku, par kādu tiks izrakstīts rēķins klientam. Pieteikumi, kuriem aprēķināts maksas laiks, redzami sarakstā "Maksas pieteikumi".
1.12.	Pakalpojums	Produkts, uz kuru attiecas pieteikums (Horizon vai BI)
1.13.	Kategorija	Produkta komponente, uz kuru attiecas pieteikums
1.14.	Ietekmētā versija	Pieteikuma versija, kurā pieteikta kļūda (lauks pieejams Horizon produktam, ja pieteikuma tips ir Kļūda)

1.15.	Labojuma versija	Versija, kurā pieteikums ir atrisināts (lauks pieejams Horizon produktam uz kļūdas pieteikuma tipu)
1.16.	Izveidošanas laiks	Pieteikuma izveidošanas laiks
1.17.	Slēgšanas laiks	Pieteikuma slēgšanas laiks
2.	Saistītie dati	Pieteikuma saistītā informācija
2.1.	Pieteikuma vēsture	Pieteikuma aktivitātes
2.2.	<i>Followers</i> (Vērotāji)	Lietotāji, kas pieteikušies vērot pieteikuma aktivitātes
2.3.	<i>Attachments</i> (Pielikumi)	Pieteikumam pievienotie pielikumi
3.	Sarakste	Komentāru un pielikumu pievienošana ziņu plūsmai
4.	Ziņu plūsma	Sarakstes un aktivitāšu ziņu plūsma

11. Definīcijas

11.1. Pieteikumu tipu skaidrojumi Horizon produktam

Pieteikuma tips	Skaidrojums*)
Kļūda	Problēmas programmatūrā, kas apstādina, negatīvi ietekmē, rada neērtības sistēmas lietošanā. Tipiski šie pieteikumi tiek atrisināti ar jaunas versijas/laidiena piegādi.
Izmaiņu pieprasījums	<p>Izmaiņas programmatūrā, kas maina vai paplašina esošās sistēmas funkcionalitāti.</p> <p>Pēc informācijas, vai izmaiņu pieprasījums tiek nodots uz izvērtēšanu produkta attīstības plānos vai netiks, pieteikums tiek slēgts.</p> <p>Izvēlnē piedāvātas papildus izvēles:</p> <ul style="list-style-type: none"> - - Klienta apmaksāts - - Iekļaujams produkta attīstībā

Konsultācija	<p>Konsultācijas saistībā ar Programmas izmantošanu un Visma speciālistu veiktie darbi, ko speciālists veic Klienta uzdevumā. Šie pieteikumi visbiežāk tiek slēgti ar norādītu maksas laiku par paveikto uzdevumu.</p> <p>Izvēlnē piedāvātās izvēles:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klātienē - Attālināti
Klienta atbalsts	<p>Pieejams atbalsta pakalpojumu "Neatkarība", "Attīstība" un "Efektivitāte" ietvaros lietotāju atbalstam par sistēmas lietošanu neierobežotā apjomā.</p> <p>Klienta atbalsta pieteikums neietver:</p> <ul style="list-style-type: none"> - darbus, ko konsultants veic klienta uzdevumā, pieslēdzoties klienta sistēmai (t.sk. lietotāja kļūdu meklēšana); - apmācības lietotājiem par jaunu sistēmas moduli un jaunu lietotāju (darbinieku) apmācību par sistēmu.

*) vai atbilstoši klienta un Visma savstarpēji noslēgtā līguma definīcijām

11.2. Pieteikumu tipu skaidrojumi BI risinājumiem

Pieteikuma tips	Skaidrojums*)
Kļūda	Kļūdas BI risinājumā (kļūdas datus, dati nav pieejami) vai kļūdas programmatūrā, kas apstādina vai negatīvi ietekmē sistēmas lietošanu.
Izmaiņu pieprasījums	Klienta pieteikums izmaiņām vai papildinājumiem BI risinājumā.
Konsultācija	<p>Pieprasījumi, kas ir konsultācijas par BI risinājuma lietošanu, apmācībām, lai uzlabotu klienta BI risinājuma lietojamību.</p> <p>Izvēlnē piedāvātās izvēles:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klātienē - Attālināti
Klienta atbalsts	Problēmas programmatūrā un/vai BI risinājumā, kas saistītas ar pamatfunkciju lietošanu (piemēram, neizdodas pieslēgties sistēmai vai veikt darbības ar failiem, sistēmas atjaunināšana, paziņojumi par licensēm u.c.).

*) vai atbilstoši klienta un Visma savstarpēji noslēgtā līguma definīcijām

11.3. Pieteikumu prioritāšu skaidrojumi

Pieteikuma tips	Prioritāte**)			
	Kritiska	Augsta	Vidēja	Zema
Kļūda	Nestrādā sistēma vai tās kritiska daļa; sistēmas vainas dēļ zaudēti dati. Klienta pamatdarbība ir apturēta. Sistēmas lietošana nav iespējama līdz problēmas cēloņu novēršanai.	Ir negatīvi ietekmēta sistēmas būtisku funkciju izpilde, nav zināms problēmas pagaidu risinājums.	Ir negatīvi ietekmēta sistēmas funkciju izpilde, taču ir zināms problēmas pagaidu risinājums.	Ir neērtība darbā ar sistēmu (piemēram, neprecīzi paziņojumi, pareizrakstības kļūdas u.c.).
Izmaiņu pieprasījums	Pieteicējs vajadzību vērtē kā kritiski nepieciešamu.	Pieteicējs vajadzību vērtē kā ļoti nepieciešamu.	Pieteicējs vajadzību vērtē kā vidēji nepieciešamu.	Pieteicējs vajadzību vērtē kā nepieciešamu.
Konsultācija				
Klientu atbalsts				

**) vai atbilstoši klienta un Visma savstarpēji noslēgtā līguma definīcijām

11.4. Pieteikuma statusi

Statuss	Skaidrojums
Reģistrēts	Pieteikums ir pieteikts sistēmā.
Papildināts	Klients ir komentējis pieteikumu.
Risināšanā	Visma ir uzsākusi pieteikuma risināšanu.
Ieplānots	Darbs pie pieteikuma risināšanas ir ieplānots un gaida uzsākšanu.

Gaida klienta atbildi	Nepieciešama atbilde no klienta uz Visma uzdotu jautājumu.
Akceptēšanā	Ir piedāvāts risinājums un nepieciešams, lai pieteicējs to akceptē un/vai apstiprina pieteikuma slēgšanu.
Gaida 3.puses atbildi	Nodots jautājums 3.puses izstrādātājam, piemēram, ja konstatēta problēma MicroStrategy programmatūrā un nodots risināšanai MicroStrategy izstrādātājam.
Nodots izstrādei	Nodots risināšanai izstrādei.
Informācija no izstrādes	Saņemta atbilde vai papildu jautājums no izstrādes.
Klients vēlas slēgt	Klienta pieprasīta pieteikuma slēgšanu.
Atrisināts	Pieteikuma apstrāde ir pabeigta, pieteikums slēgts no Visma puses.
Slēgts/dublikāts	Pieteikums slēgts, jo ir reģistrēti divi pieteikumi par vienu un to pašu jautājumu.

11.5. Pieteikumu e-pasta adreses

Rakstot e-pastu uz norādītajām adresēm, pieteikums Visma klientu atbalsta sistēmā reģistrēsies Jūsu vārdā attiecīgā produkta apkalpošanas rindā:

- Horizon / HoP / Numo / atbalsts@visma.com
- BI / atbalsts.bi@visma.com