

Zákaznický portál My Esri

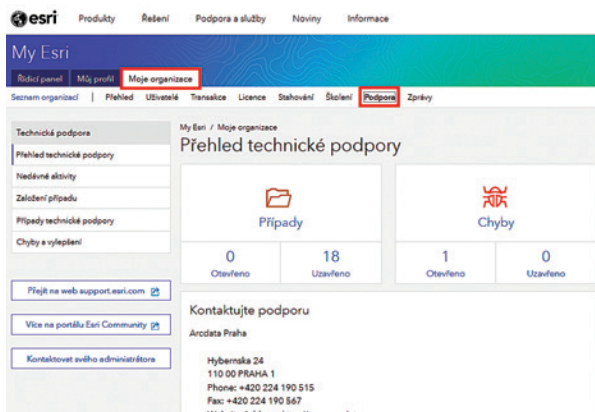
aneb jak jednoduše kontaktovat technickou podporu a mít přehled o řešené agendě

Ondřej Sadílek a Lenka Blažková, ARCDATA PRAHA, s.r.o.

Právě uplynul rok od spuštění sekce **Podpora** v rámci zákaznického portálu **My Esri**, kde můžete vyřešit veškeré vaše záležitosti s technickou podporou ARCDATA PRAHA. Pokud jste tuto možnost ještě nevyužili nebo neprozkoumali všechny funkce této sekce, přinášíme vám ucelený přehled dostupných možností.

SEKCE PODPORA V RÁMCI PORTÁLU My Esri

Po přihlášení do portálu My Esri (my.esri.com) vyberte hlavní záložku *Moje organizace* a podzáložku *Podpora*. Následně se vám zobrazí základní *Přehled technické podpory*, kde hned uvidíte stav vašich případů, chyb a vylepšení. Na této stránce máte rovněž k dispozici kontaktní údaje na technickou podporu, pokud byste nás rádi kontaktovali prostřednictvím telefonu. Ve spodní části pak naleznete *Nedávné aktivity*, které jsou uspořádány chronologicky v čase.



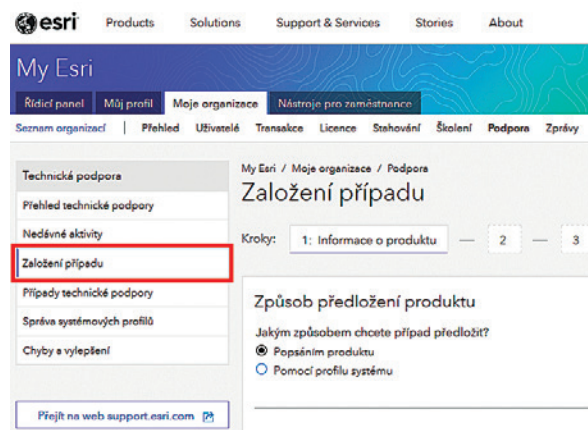
ZALOŽENÍ PŘÍPADU TECHNICKÉ PODPORY

Pokud potřebujete cokoli probrat s technickou podporou ARCDATA PRAHA, z nabídky na levé straně vyberte možnost *Založení případu* a vyplňte zobrazený formulář.

PROČ ZAKLÁDAT PŘÍPAD V PORTÁLU My Esri?

Založení případu přes portál My Esri je výhodné jak pro vás, tak pro nás. Při vyplňování formuláře přesně víte, které informace od vás potřebujeme, abychom se vašemu případu mohli začít ihned věnovat. Odpadá tak potřeba prvního

kontaktu s upřesněním informací týkajících se specifikace systému, typu produktu či verze produktu, které jsou nezbytné k tomu, abychom se mohli vaším případem ihned začít zabývat.



Druhou stejně kvalitní možností, jak nás kontaktovat, je telefon, protože při hovoru se zeptáme na všechny důležité informace a rovnou je zapíšeme do systému.

MĚJTE PŘEHLED NAD SVÝMI PŘÍPADY

Díky portálu My Esri se vám podaří udržet přehled ve vašich případech, i když jich v jeden okamžik řešíte několik najednou. Na levé straně vyberte možnost *Případy technické podpory* nebo v úvodním přehledu klikněte na ikonu *Případy* (případně můžete kliknout rovnou na otevřené nebo již uzavřené případy) a otevře se vám přehled vašich případů i s detaily, jako jsou datum otevření případu, čas poslední aktualizace případu, aktuální stav nebo jméno analytika, který se vašemu případu věnuje.

The screenshot shows the My Esri portal interface. The left sidebar contains a menu with 'Případy technické podpory' highlighted in red. The main content area is titled 'Případy technické podpory' and shows a list of cases. The first case is #02745291, the second is #02753361, and the third is #02750452. Each case entry includes a title, status, and a 'Podrobnosti' button.

Po kliknutí na možnost *Podrobnosti* se vám otevře detail vašeho případu, kde vidíte základní specifikaci případu, popis problému a v případě uzavřeného případu také jeho řešení. Pod těmito základními informacemi naleznete *Protokol aktivit* k případu, kde se ukládá kompletní komunikace a vy se k ní můžete kdykoli snadno a rychle vrátit.

The screenshot shows the My Esri portal interface. The left sidebar contains a menu with 'Chyby a vylepšení' highlighted in red. The main content area is titled 'Chyby a vylepšení' and shows a list of items. The first item is ENH-000131648 and the second is BUG-000131529. Each item entry includes a title, status, and a 'Podrobnosti' button.

PŘEHLED CHYB A VYLEPŠENÍ

Pokud jste v rámci svých případů zaevidovali chyby nebo vylepšení, můžete sledovat jejich vývoj. Opět na levé straně vyberte možnost *Chyby a vylepšení* nebo v úvodním přehledu klikněte na ikonku *Chyby* či *Vylepšení*, čímž se otevře seznam všech zaevidovaných chyb a vylepšení. Kliknutím na tlačítko *Podrobnosti* u konkrétní položky zjistíte další související informace, jako je aktuální stav, závažnost či alternativní řešení daného problému.

Užitečnou funkcí pro vás může být volba *Přihlásit k odběru*, čímž si zajistíte notifikace o událostech pro chybu či vylepšení, které nebylo evidováno ve vašem případě, ale například u případu některého z vašich kolegů. Následně je možné také odběr odhlásit.

The screenshot shows the My Esri portal interface. The left sidebar contains a menu with 'Chyby a vylepšení' highlighted in red. The main content area is titled 'Bug Details' and shows details for item #BUG-000131529. The details include the title, status, and a 'Přihlásit k odběru' button highlighted in red.

SNADNO A RYCHLE VYTVOŘÍTE REPORT

Užitečnou funkcí je také tvorba reportu neboli Zprávy, která může obsahovat seznam případů nebo seznam chyb a vylepšení. Ve zprávě můžete upravit rozsah zobrazovaných sloupců a následně ji exportovat do formátu Excel.

The screenshot shows the 'Případy technické podpory' page in the My Esri portal. The page title is 'Případy technické podpory' and it shows a list of technical support cases. The cases listed are:

- #02745291 Text nápovědy ve vyhledávacím okně a využití Locator View
- #02753361 Nedaří se publikovat mapovou službu na ArcGIS Server - hlásí problém s časovým pásmem.
- #02750452 Widget Moje poloha ve WebApp Builder aplikaci nejde zapnout v Chrome na Android
- #02745270 MapViewer Beta - vyskakovací okno

The 'Zprávy' button is highlighted in a red box in the top right corner of the page.

The screenshot shows the 'My Esri: Zprávy' page, which displays a table of technical support cases. The table has the following columns: Záznam, Stav, Případ, Předmět, Produkt, Název organizace, Číslo koncové, Interní číslo příj., Další kontaktní, Další kontaktní, Odesláno, Aktualizováno, Uzávěřeno, Schůzka naplá., and Chyby. The 'Exportovat: Excel' button is highlighted in a red box in the top right corner.

Záznam	Stav	Případ	Předmět	Produkt	Název organizace	Číslo koncové	Interní číslo příj.	Další kontaktní	Další kontaktní	Odesláno	Aktualizováno	Uzávěřeno	Schůzka naplá.	Chyby
302474	Uzávěřeno	02745291	Text nápovědy ve vyhledávacím okně a využití Locator View	ArcGIS Online						22.02.2021	25.03.2021	25.03.2021		
302474	Uzávěřeno	02753361	Nedaří se publikovat mapovou službu na ArcGIS Server - hlásí problém s časovým pásmem.	ArcGIS GIS Server						03.03.2021	04.03.2021	04.03.2021		
302474	Uzávěřeno	02750452	Widget Moje poloha ve WebApp Builder aplikaci nejde zapnout v Chrome na Android	ArcGIS Online						28.02.2021	02.03.2021	02.03.2021		
302474	Uzávěřeno	02745270	MapViewer Beta - vyskakovací okno	ArcGIS Online						22.02.2021	24.02.2021	24.02.2021		
302474	Uzávěřeno	02745265	MapViewer Beta - seznam vrstev	ArcGIS Online						22.02.2021	23.02.2021	23.02.2021		
302474	Uzávěřeno	02745264	MapViewer Beta - Jak přidat vstupu z webu?	ArcGIS Online						22.02.2021	23.02.2021	23.02.2021		
302474	Uzávěřeno	02731945	Pomalejší vykreslování výkresu v ArcMap.	ArcGIS for Desktop						03.02.2021	04.02.2021	04.02.2021		
302474	Uzávěřeno	02661496	Jak zlikvidovat odkaz na přiblíženou mapu a popup	ArcGIS StoryMaps						19.10.2020	03.11.2020	03.11.2020		

MÁTE POTÍŽE S PORTÁLEM My Esri?

Pokud byste narazili na nějaké obtíže s portálem My Esri, například že nemáte na portálu účet, nezobrazuje se vám položka Podpora, nelze vám založit případ apod., kontaktujte oddělení Služeb zákazníkům (customerservices@arcdata.cz), kde vám pomohou. ‹‹

Mgr. Ondřej Sadílek a Lenka Blažková, DiS., ARCDATA PRAHA, s.r.o. Kontakt: ondrej.sadilek@arcdata.cz, lenka.blazkova@arcdata.cz