

INSTRUKCJA UŻYTKOWNIKA SYSTEMU

E-ZGŁOSZENIA

Wersja: 30.03.2011r.

Opracował: Mariusz Tomza





Spis treści

Rejestracja nowego użytkownika	3
Zmiana hasła użytkownika	5
Wprowadzanie nowych zgłoszeń do systemu	6
Przeglądanie wprowadzonych zgłoszeń	8
Uzupełnianie istniejącego zgłoszenia	. 10
Ponowne otwarcie zgłoszenia	. 10



Rejestracja nowego użytkownika

System e-zgłoszenia przeznaczony jest wyłącznie dla zarejestrowanych użytkowników. Każdy nowy użytkownik powinien rozpocząć pracę z systemem od zarejestrowania się. W tym celu w przeglądarce internetowej należy otworzyć stronę autoryzacji systemu e-zgłoszenia (adres: <u>http://ezgloszenia.rekord.com.pl/ezgloszenia</u>) a następnie wybrać opcję *"Jestem nowym użytkownikiem"*



Rysunek 1 – okno autoryzacji użytkownika systemu e-zgłoszenia

Na ekranie użytkownika ukaże się formularz (rys.2), który należy prawidłowo wypełnić w następujący sposób:

- Wprowadzić nr NIP firmy lub instytucji będącej kontrahentem firmy Rekord
- Za pomocą przycisku 🔜 dokonać weryfikacji wprowadzonego numeru NIP
- Wypełnić pozostałe pola formularza
- Zarejestrować nowego użytkownika za pomocą przycisku
 Zarejestruj



Uwaga!!!

	Formularz rejestracyjny	
NIP firmy/urzędu:	5470171440 ->	
Pełna nazwa īrmy/urzędu z adresem:	REKORD SYSTEMY INFORMATYCZNE SP Z O.O. 43-300 BIEL SKO-BIAŁA KASPROWICZA 5	
* Imię:	Jan3	
* Nazwisko:	kowalski	
* Adres e-mail:	jkowalsk3i@rekord.com.pl	
Telefon stacjonarny:		
Telefon komórkowy:		

Rysunek 2 - formularz rejestracji użytkownika systemu e-zgłoszenia

<u>Uwaga:</u> Pozytywna weryfikacja wprowadzonego numeru NIP jest niezbędna do odblokowania pozostałych elementów formularza rejestracyjnego. W przypadku niemożności dokonania rejestracji, należy skontaktować się z pracownikiem firmy Rekord Systemy Informatyczne sp. z o.o.

W przypadku gdy cały proces rejestracji przebiegnie prawidłowo – na ekranie użytkownika powinien zostać wyświetlony stosowny komunikat.



Rysunek 3 - potweirdzenie przesłąnia danych rejestracyjnych użytkownika

Wprowadzone dane zostaną zweryfikowane przez pracownika firmy Rekord Systemy Informatyczne sp. z o.o. po czym nastąpi aktywacja konta. Osoba zgłaszająca zostanie o tym fakcie poinformowana poprzez e-mail wysłany na adres wprowadzony uprzednio w formularzu rejestracyjnym. Wiadomość będzie zawierała również nazwę użytkownika (login) oraz hasło dostępu, których należy od tej pory używać w procesie autoryzacji.



Zmiana hasła użytkownika

Użytkownik może zmienić swoje hasło dostępu do systemu e-zgłoszeń wybierając z menu opcję "TWOJE DANE", po czym na karcie danych użytkownika - kliknąć w link "Zmień swoje hasło".

ldentyfikator użytkownika:		<u>Zmień swoje hasło</u>
ane osoby		
lmię i nazwisko:	Mariusz	-
Telefon stacjonarny:		
Telefon komórkowy:		
Adres e-mail:		
Tytuł:		
Pełniona funkcja:		
E-mail DW-		

Wprowadzić nowe hasło samodzielnie (przycisk USTAW NOWE HASŁO) lub korzystając z automatycznego generatora haseł (przycisk GENERUJ NOWE HASŁO).

Po podaniu nazwy użytkownika Generuj nowe hasło zostanie wygenerowane nowe ł poczty elektronicznej skojarzon Użytkownik:	i naciśnięciu przycisku hasło i przesłane na adres y z użytkownikiem.
Generuj nowe hasło Wyjście	Ustaw nowe hasło

W obydwu przypadkach – skuteczna zmiana hasła jest potwierdzana stosownym komunikatem. W przypadku gdy hasło jest wygenerowane przez generator – użytkownik dostaje również stosowne powiadomienie poprzez e-mail.



Wprowadzanie nowych zgłoszeń do systemu

W celu wprowadzenia nowego zgłoszenia należy zalogować się do systemu e-zgłoszeń (<u>http://ezgloszenia.rekord.com.pl/ezgloszenia</u>) korzystając z uprzednio otrzymanych danych autoryzacyjnych.

Formularz do wprowadzenia nowego zgłoszenia powinien ukazać się jako domyślny ekran po zalogowaniu. W przypadku gdy użytkownik znajduje się w innym miejscu systemu, do formularza nowego zgłoszenia można przejść wybierając z MENU znajdującego się w lewej części ekranu opcję *Wyślij Zgłoszenie*.

Na formularzu zgłoszeniowym należy obowiązkowo wypełnić wszystkie pola wyróżnione (oznaczone kolorem czerwonym oraz gwiazdką), tj:

	Formularz do wysłania zgłoszenia
* Rodzaj zgłoszenia:	Formularz zgłoszenia serwisowego ERP 🔹
* Temat (tytuł):	błąd podczas próby wydruku do PDF
Numer u zgłaszającego:	
Produkt:	FAKTURA - system fakturowania
Wersja programu:	1.0.4.2554
* Opis zgłoszenia:	szczegółowy opis problemu, okoliczności w jakich on występuje. w załącznikach wskazane jest umieszczenie zrzutu ekranu ilustrującego błąd.
Priorytet:	Wybierz właściwy priorytet 🗸 Wstaw załącznik
Załączone pliki:	Brak załączonych plików
* pola oznaczone gv	viazdką należy obowiązkowo wypełnić Wyślij Wyczyść

- Rodzaj zgłoszenia (dla zgłoszeń serwisowych jest to Formularz zgłoszenia serwisowego ERP)
- Temat skrócone wskazanie problemu którego dotyczy zgłoszenie
- Opis zgłoszenia szczegółowy opis problemu oraz okoliczności w których on występuje.

Wypełnienie pozostałych (niewymaganych) pól formularza (produkt, wersja) może przyczynić się do znaczącego usprawnienia obsługi zgłoszenia.



Do każdego zgłoszenia można dołączyć dowolną ilość załączników (np. zrzuty ekranów itp.).

W tym celu wystarczy nacisnąć przycisk *wstaw załącznik* w wyniku czego na ekranie ukaże się formularz.

Proszę wskazać plik	Wczytaj plik 🗧 ഻
Plik: C:\@DOKUMENTY\Sc Przeglądaj	
Opis:	
198 2	

Korzystając z przycisku *PRZEGLĄDAJ* dokonujemy wyboru pliku załącznika oraz dodajemy jego krótki opis (w polu *OPIS*). Następnie korzystając z przycisku *WCZYTAJ PLIK* dodajemy załącznik do zgłoszenia. Lista załączników wraz z ich opisem znajduje się w tabeli w dolnej części formularza zgłoszeniowego

	Formularz do w	<i>r</i> ysłania zgłoszenia		
* Rodzaj zgłoszenia:	Formularz zgłoszenia serwisowego ERP]	
* Temat (tytuł):	błąd podczas próby wydruku do PDF			
Numer u zgłaszającego:				
Produkt:	FAKTURA - system fakturowania			-
Wersja programu:	1.0.4.2554]	
* Opis zgłoszenia:	szczegółowy opis problemu, okoliczności w jak w załącznikach wskazane jest umieszczenie zra	ich on występuje. zutu ekranu ilustrująceg	jo błąd.	
Priorytet:	Zwykła	•		Wstaw załącznik
Załączone pliki:	<u>Nazwa pliku</u>	Szczegóły		
	nec_test.exe	rys 1		<u>usuń</u>
	Scan01052011_093100.bmp	rys 2		<u>usuń</u>
* pola oznaczone gv	viazdką należy obowiązkowo wypełnić Wyślij	Wyczy	rść	



Przeglądanie wprowadzonych zgłoszeń

Przeglądanie zgłoszeń odbywa się w kontekście całej firmy, tzn widoczne są zgłoszenia od wszystkich osób w firmie lub instytucji korzystającej z systemu.

Wyślij zgłoszenie
Zgłoszenia wysłane
Zgłoszenia w realizacji
Zgłoszenia zakończone
Kartoteka spraw
Analizy danych
Twoje dane
Wyjście

Istniejące zgłoszenia można przeglądać wybierając z menu jedną z następujących opcji:

• Zgłoszenia wysłane – zgłoszenia przesłane do firmy Rekord sp. z o.o. których realizacja się nie rozpoczęła (nie przydzielono osoby lub działu odpowiedzialnego za jego realizację

• Zgłoszenia w realizacji – aktualnie analizowane i realizowane w firmie Rekord

• Zgłoszenia zakończone – uznane przez firmę Rekord za zakończone (powinny zawierać ostateczną odpowiedź na zgłoszenie)

Listę istniejących zgłoszeń można również w odpowiedni sposób filtrować/wyszukiwać, korzystając z opcji *KARTOTEKA SPRAW*, po wybraniu której – na ekranie użytkownika winien ukazać się formularz umożliwiający wielokryterialne określenie warunków zawężających dla wyszukiwania.

Od daty zgłoszenia 2011-02-01 Status zgło	szenia
Do daty zgłoszenia: 2011-03-16 🔍 Wsz	ystkie
Od znaku sprawy:	lizowane
Do znaku sorawy: 77777	pńczone
tuł (temat) sprawy:	

					\$ 📑 🕷			
Zgłoszenia w tra	Zgłoszenia w trakcie realizacji pozycji 4							
Znak sprawy	Temat (tytuł)	Data utw.	Zqłaszający	<u>Na termin</u>	Opis zgłoszenia	Priorytet		
SRERP/2011/0045	PANDA- update esklepu	<u>2011-03-11</u> <u>15:55</u>	-	2011-03-18	Przygotownaie upgradu esklepu wraz z instrukcja i przekazanie do Sławka Kłosa	Pilna		
SRERP/2011/0036	E_zadania raporty statystyka i historia	2011-03-03 10:06	Janusz Mieczko	2011-03-10 10:06	Potrezne sa 2 raporty (widoki w Liderze) 1. raport histori (aby Rafał wiedział ze mu ktoś podebrał) 2. raport statystyki	<u>Zwykła</u>		
SRERP/2011/0022	Instrukcja dla obsługi wewnętrznej <u>e</u> zgłoszeń	2011-02-18 09:23	Janusz Mieczko	2011-02-25 09:23	Prosze o przygotowanie instrukcji dla użytkownika wewnetrznego e zgłoszeń (pracownika firmy Rekord). Jako załącznik pros	-		
ZAMOW/2011/0272	Potwierdzenie zamówienia zgodnie z oferta	2011-02-09 13:35	Józef Jaśkowiec	2011-02-16 13:35	OK. Proszę o uzgodniiony telefonicznie rabat	-		
Zgłoszenia w tra	kcie realizacji pozycji 4			·				

Kliknięcie linku do wybranej sprawy z listy zgłoszeń spowoduje przejście do szczegółów sprawy.

			Pełna informacja	o sprawie		2	
Data utworzenia:	2011-02-18	08:24		Zgłaszający	. Jean Jastan des		
Termin wykonania:	2011-02-25	08:24	o	dpowiedzialny	Janusziaki zwo		
Znak sprawy:	SRERP/201	1/0019		Rodzaj sprawy	Obsługa serwisowa ERP		
Temat (tytuł):	Alert do dzia	łu marketingu					
Produkt:							
Opis statusu:	Zakończona			Priorytet	: 0		
Prowadzący:	Mariusz Tol			Dział	Dział ERP		
Historia		w	'ykaz odpowiedzi i	na zgłoszei	ie		
Zgłoszenia pozyc	ji 1						
Temat (tytuł)		Data wysł.	Zgłaszający	Nr wewn.	Opis zgłoszenia	Nazwa typu	Nasz
Alert do działu marketing	<u>in</u>	<u>2011-02-18</u> 08:24	<u>Jóżel vojecz lię</u> t	7755	Prins v Standard Standard (* 1995) Standard Standard (* 1995) Standard Standard (* 1995) Standard (* 1995)	-	-
Zgłoszenia pozyc	ji 1						
1			Wykaz naszej kore	espondencj	i		
Zgłoszenia pozyc	;ji 1						
Temat (tytuł)		Data wysł.	Zgłaszający	Nr wewn.	Opis zgłoszenia	Nazwa typu	Nasz numer
					Desired by the share blanches have been been	200	
Alert do działu marketing	<u>au</u>	2011-02-18 08:24	<u>Józefsoekesten</u>	7755	dis re- oferty szczegoty rom	-	-

REKORD



Uzupełnianie istniejącego zgłoszenia

W przypadku gdy zaistnieje potrzeba uzupełnienia istniejącego zgłoszenia, wystarczy wybrać z listy *zgłoszeń w realizacji* odpowiednią pozycję a następnie użyć przycisku UZUPEŁNIJ dostępnego na formularzu z danymi dot. zgłoszenia.

		Pełna informacja o sprawie		<i>*</i>
Data utworzenia:	2011-01-12 14:58	Zgłaszający:	For the CROCE STREET STREET	
Termin wykonania:	2011-04-01 12:26	Odpowiedzialny:	Janus: Microsoft	
Znak sprawy:	SRERP/2011/0002	Rodzaj sprawy:	Obsługa serwisowa ERP	
Temat (tytuł):	01-12 PROBLEMY Z ZA	PISEM USTAWIEŃ		
Produkt:	[
Opis statusu:	Zakończona	Priorytet:	Zwykła	
Prowadzący:	MarinS2 Tore 1.3	Dział:	Dział ERP	
Opis sprawy:				
Uzupełnii				
<u> </u>				
Historia				

Użytkownik otrzyma wstępnie wypełniony formularz zgłoszeniowy, który należy uzupełnić o opis określający nowe okoliczności związane ze zgłoszeniem. Po wysłaniu formularza zgłoszeniowego, nowy opis zostanie dołączony jako kolejna pozycja *WYKAZIE NASZEJ KORESPONDENCJI* w istniejącym zgłoszeniu.

Ponowne otwarcie zgłoszenia

W przypadku gdy zgłoszenie zostało już zamknięte a zaistniały okoliczności wymagające jego dalszej obsługi – można ponownie otworzyć istniejące zgłoszenie. W tym celu należy wybrać z listy zgłoszeń zakończonych odpowiednią pozycję i postępować w sposób analogiczny do uzupełniania zgłoszeń znajdujących się w realizacji.

Nie ma możliwości ponownego otwarcia zgłoszenia bez wprowadzenia żadnych dodatkowych informacji z nim związanych (pole opis musi zostać wypełnione).

Po wysłaniu formularza zgłoszeniowego, oprócz dodania korespondencji, status zgłoszenia zostanie zmieniony na *W REALIZACJI*.

Możliwość uzupełniania zamkniętych zgłoszeń jest ograniczona czasowo. Po 7 dniach licząc od daty zamknięcia zgłoszenia – przycisk UZUPEŁNIJ staje się niedostępny dla użytkownika.