



INSTRUKCJA UŻYTKOWNIKA SYSTEMU

E-ZGŁOSZENIA

Wersja: 13.04.2015r.

Opracował: Mariusz Tomza
Józef Jaśkowiec

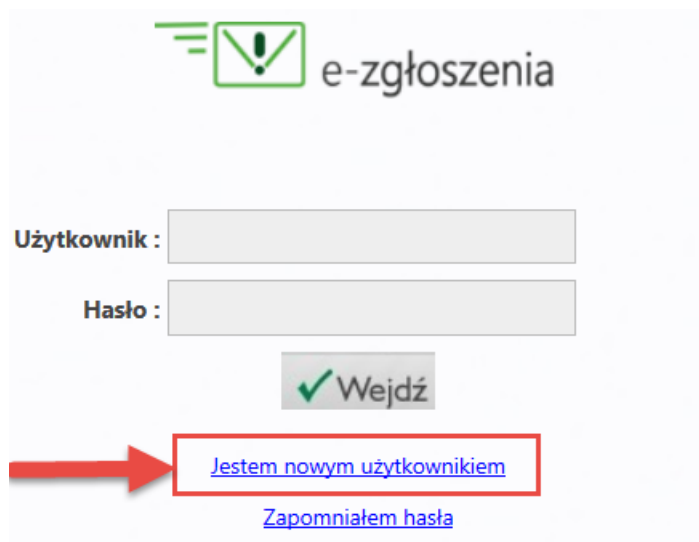


Spis treści

Rejestracja nowego użytkownika	3
Logowanie do systemu	5
Menu użytkownika	6
Zmiana hasła użytkownika	7
Wprowadzanie nowych zgłoszeń do systemu	8
Przeglądanie wprowadzonych zgłoszeń	9
Zgłoszenia wysłane - przeglądanie i możliwość korekty	10
Zgłoszenia w realizacji	11
Uzupełnianie istniejącego zgłoszenia	12
Zgłoszenia zamknięte i ponowne otwarcie zgłoszenia	13

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: <https://ezgloszenia.rekord.com.pl>) a następnie wybrać opcję „Jestem nowym użytkownikiem”



Rysunek 1 – okno autoryzacji użytkownika systemu e-zgłoszenia (wycinek okna)

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 **SPRAWDŹ** dokonać weryfikacji wprowadzonego numeru NIP
- Wypełnić pozostałe pola formularza
- Zarejestrować nowego użytkownika za pomocą przycisku **REJESTRUJ** .

Rejestracja nowego użytkownika

Uwaga!!!

Praca w systemie wymaga wypełnienia poniższego formularza. Wpierw podaj NIP firmy/urzędu, który reprezentujesz. Po jego zatwierdzeniu wpisz pozostałe dane. Po rejestracji otrzymasz na Twój adres email identyfikator i hasło pozwalające Ci logować się do serwisu.

* pola oznaczone gwiazdką należy obowiązkowo wypełnić

Formularz rejestracyjny

*** NIP firmy/urzędu :**

Pełna nazwa firmy/urzędu z adresem :

REKORD SI SP. Z O.O.
43300 BIELSKO-BIAŁA
KASPROWICZA 5

*** Imię :**

*** Nazwisko :**

*** Adres e-mail :**

Telefon stacjonarny :

Telefon komórkowy :

Rysunek 2 - formularz rejestracji użytkownika systemu e-zgłoszenia

Uwaga: 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 - potwierdzenie przesłania 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.

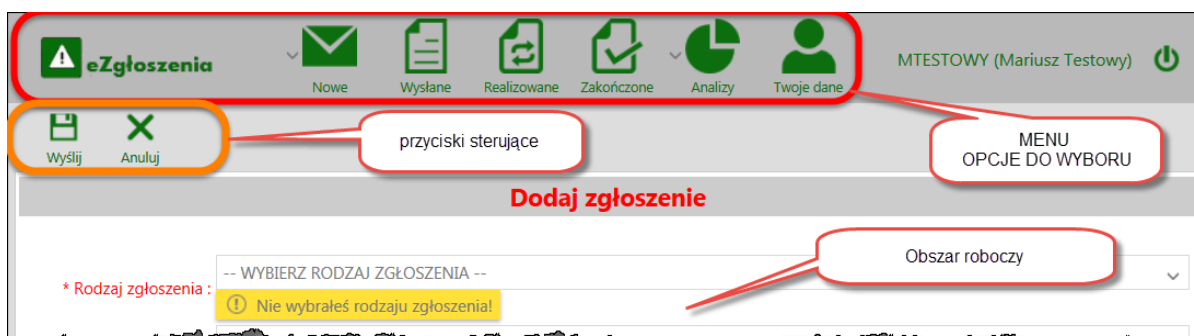
Logowanie do systemu

Aby zalogować się do systemu e-zgłoszeń należy w dowolnej przeglądarce internetowej wprowadzić adres <https://ezgloszenia.rekord.com.pl> i w formularzu logowania wprowadzić otrzymaną w procesie rejestracji nazwę użytkownika oraz hasło i wcisnąć przycisk WEJDŹ

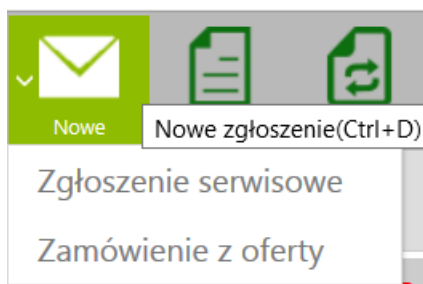


Po udanym zalogowaniu - w przeglądarce powinien ukazać się panel użytkownika. Zawartość panelu będzie dostosowana do aktualnie wybranej opcji, jednak ogólnie można ją podzielić na trzy sekcje:

- Menu użytkownika - gdzie dokonujemy wyboru z jakiej opcji / jakiego widoku chcemy aktualnie skorzystać
- przyciski sterujące - umożliwiają wykonywanie wybranych akcji (np. zapisanie luba anulowanie wprowadzanych danych)
- obszar roboczy - w którym użytkownik wprowadza lub przegląda interesujące go dane.



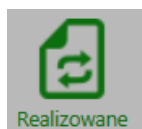
Menu użytkownika



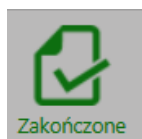
Nowe - umożliwia wprowadzenie nowego zgłoszenia serwisowego lub nowego zamówienia z oferty. Przycisk posiada menu rozwijalne w którym dokonujemy wyboru rodzaju wprowadzanych danych. W przypadku braku wyboru (kliknięcie bezpośrednio w przycisk **NOWE** - domyślnie zostanie otwarty formularz zgłoszenia serwisowego.



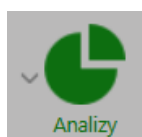
WYŚLANE - umożliwia podgląd zgłoszeń wysłanych, oczekujących na przydzielenie odpowiedniemu pracownikowi merytorycznemu do realizacji.



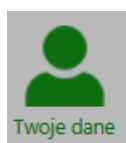
REALIZOWANE - przegląd zgłoszeń w realizacji, tzn. takich które zostały przydzielone odpowiedniemu pracownikowi, a nie zostały jeszcze zakończone



ZAKOŃCZONE - - przegląd zgłoszeń które zostały w całości zrealizowane.



ANALIZY - przegląd różnego rodzaju zestawień. Rodzaj i ilość dostępnych zestawień może być różna w zależności od użytkownika.



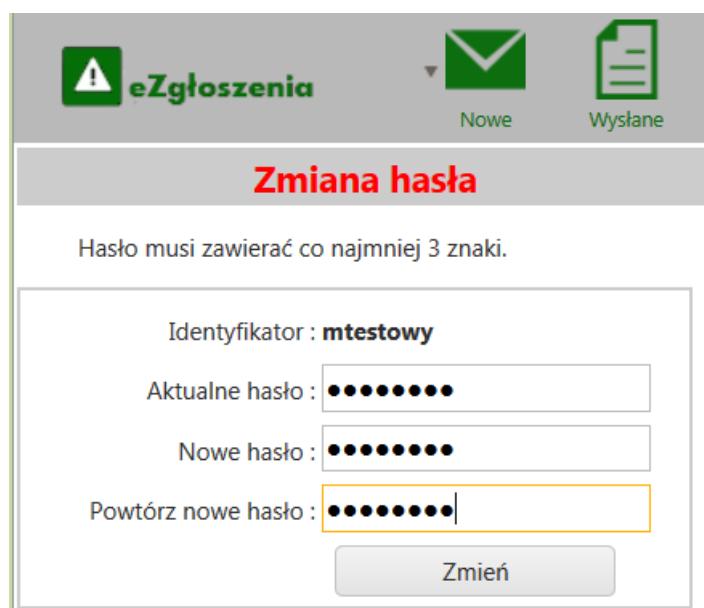
TWOJE DANE - podgląd/edycja danych aktualnie zalogowanego użytkownika

Zmiana hasła użytkownika

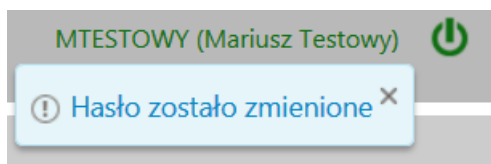
Użytkownik może zmienić swoje hasło dostępu do systemu e-zgłoszeń wybierając z głównego menu opcję „TWOJE DANE”, po czym na karcie danych użytkownika - kliknąć w link „Zmień swoje hasło”.



Do zmiany hasła niezbędne jest wprowadzenie zarówno starego jak i nowego hasła.



Skuteczna zmiana hasła jest potwierdzana stosownym komunikatem.



Wprowadzanie nowych zgłoszeń do systemu

W celu wprowadzenia nowego zgłoszenia należy zalogować się do systemu e-zgłoszeń (<https://ezgloszenia.rekord.com.pl>) 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 opcję **Nowe**.

Na formularzu zgłoszeniowym należy obowiązkowo wypełnić wszystkie pola wyróżnione (oznaczone kolorem czerwonym oraz gwiazdką). Ich lista w zależności od rodzaju zgłoszenia może się różnić.



- Rodzaj zgłoszenia – wskazuje odpowiedni dział merytoryczny, którego może dotyczyć zgłoszenie
- Temat (tytuł) – skrócony opis problemu którego dotyczy zgłoszenie;
- Produkt – wskazanie programu, w którym problem występuje;
- Wersja programu – do odczytania z okna logowania albo w menu „Informacje o”;
- Opis zgłoszenia – szczegółowy opis problemu oraz okoliczności w których on występuje
- Kategoria zgłoszenia – rodzaj problemu (awaria, usterka, zmiana w oprogramowaniu, konsultacja)

Wypełnienie pozostałych (niewymaganych) pól formularza 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 *wskaż pliki* w wyniku czego na ekranie ukaże się systemowe okno wyboru plików, gdzie wskazujemy właściwe załączniki.

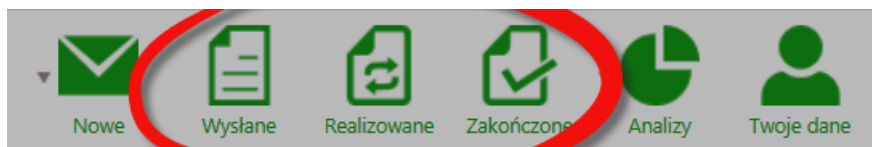
Lista załączników wraz z ich opisem znajduje się w tabeli w dolnej części formularza zgłoszeniowego

Po uzupełnieniu całości formularza należy kliknąć przycisk **WYŚLIJ**.

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.

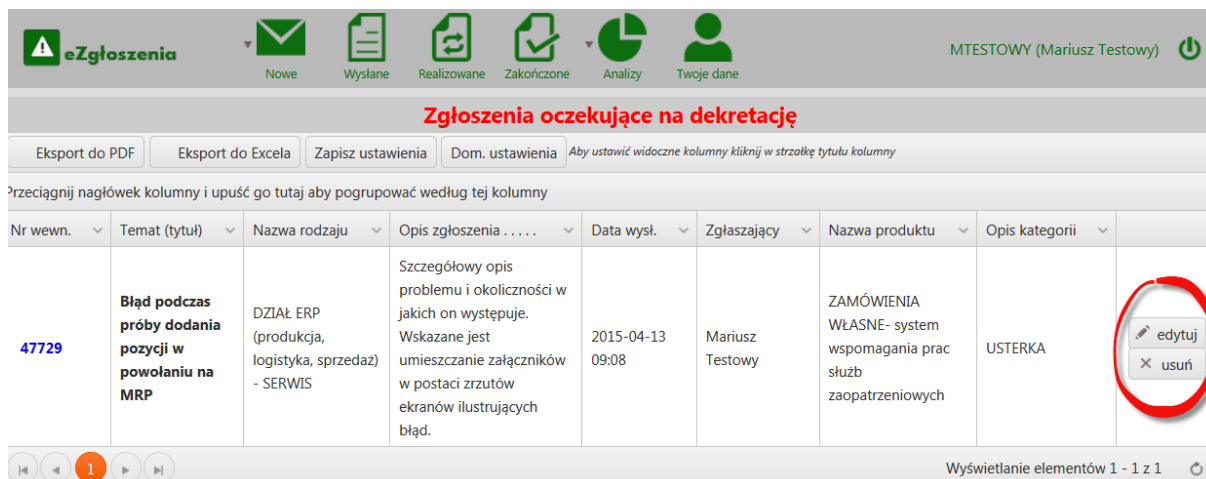
Istniejące zgłoszenia można przeglądać wybierając z menu jedną z następujących opcji:



- **Wyślane** – zgłoszenia przesłane do firmy Rekord sp. z o.o. których realizacja się nie rozpoczęła (nie przydzielono osoby lub działu odpowiedzialnego za jego realizację);
- **Realizowane** – aktualnie analizowane i realizowane w firmie Rekord;
- **Zakończone** – uznane przez firmę Rekord za zakończone (powinny zawierać ostateczną odpowiedź na zgłoszenie).

Zgłoszenia wysłane - przeglądanie i możliwość korekty

Zgłoszenia wysłane są to te zgłoszenia których realizacja jeszcze się nie rozpoczęła. W momencie przydzielenia pracownika odpowiedzialnego za realizację zgłoszenia, zostanie ono automatycznie przeniesione do listy zgłoszeń realizowanych, przez co w zgłoszeniach wysłanych przestanie być widoczne.



eZgłoszenia Nowe Wysłane Realizowane Zakończony Analizy Twoje dane MTESTOWY (Mariusz Testowy)

Zgłoszenia oczekujące na dekretację

Eksport do PDF Eksport do Excela Zapisz ustawienia Dom. ustawienia Aby ustawić widoczne kolumny kliknij w strzałkę tytułu kolumny

Przeciągnij nagłówki kolumny i upuść go tutaj aby pogrupować według tej kolumny

Nr wewn.	Temat (tytuł)	Nazwa rodzaju	Opis zgłoszenia	Data wysł.	Zgłaszający	Nazwa produktu	Opis kategorii	
47729	Błąd podczas próby dodania pozycji w powołaniu na MRP	DZIAŁ ERP (produkcja, logistyka, sprzedaż) - SERWIS	Szczegółowy opis problemu i okoliczności w jakich on występuje. Wskazane jest umieszczanie załączników w postaci zrzutów ekranów ilustrujących błąd.	2015-04-13 09:08	Mariusz Testowy	ZAMÓWIENIA WŁASNE- system wspomaganie prac służb zaopatrzeniowych	USTERKA	edytuj usuń

Wyświetlanie elementów 1 - 1 z 1

Dopóki zgłoszenie oczekuje na realizację - użytkownik może uzupełniać i modyfikować pierwotną treść zgłoszenia. W tym celu należy wcisnąć przycisk EDYTUJ obok wybranego zgłoszenia z listy zgłoszeń wysłanych. Na ekranie powinien ukazać się formularz korekty zgłoszenia z możliwością edycji.

Formularz korekty zgłoszenia

* Folder:

DZIAŁ ERP (produkcja, logistyka, sprzedaż) - SERWIS

Nr wewn.:

47729

Zgłaszający:

Mariusz Testowy

* Temat (tytuł):

Błąd podczas próby dodania pozycji w powołaniu na MRP

Nasz numer:

* Indeks:

ZAMÓWIENIA WŁASNE- system wspomaganie prac służb zaopatrzeniowych ^

* Wersja:

2.5.3.34

* Opis zgłoszenia:

Próba dodania pozycji w powołaniu na MRP skutkuje komunikatem Indeks jest nieaktywny.

Priorytet:

USTERKA

Aktualizuj

Anuluj

Do momentu przekazania zgłoszenia do realizacji - można je też całkowicie wycofać, wybierając przycisk USUŃ obok właściwego zgłoszenia na liście. Usunięcie jest permanentne a zgłoszenie jest uznawane w tym przypadku za niebyłe.

Zgłoszenia w realizacji

Kliknięcie linku do wybranej pozycji z listy zgłoszeń spowoduje przejście do szczegółów sprawy składającej się z karty tytułowej oraz chronologicznej listy zdarzeń.

Zgłoszenia w trakcie realizacji				
Eksport do PDF	Eksport do Excela	Zapisz ustawienia	Dom. ustawienia	Aby ustawić widoczne kolumny kliknij w strzałkę tytułu kolumny
Przeciągnij nagłówek kolumny i upuść go tutaj aby pogrupować według tej kolumny				
Znak sprawy	Temat (tytuł)	Opis zgłoszenia	Ost.zmiana	Zgłaszający
SRERP/2015/0447	Błąd podczas próby dodania pozycji w powołaniu na MRP	Próba dodania pozycji w powołaniu na MRP skutkuje komunikatem Indeks jest nieaktywny.	2015-04-13 10:01	Mariusz Testowy
	Naprawa Tabeli	Proszę o naprawienie Tabeli w celu poprawy	2015-04-13	

W oknie przeglądarki powinno ukazać się okno jak na rysunku.

eZgłoszenia

Nowe

Wysłane

Realizowane

Zakończzone

Analizy

Twoje dane

MTESTOWY (Mariusz Testowy)

Zapisz

Anuluj

Zamknij

Uzupełnij

przyciski sterujące

informacje o sprawie

Wstecz

Pełna informacja o sprawie

Data utworzenia: 2015-04-13 10:01:50

Zgłaszający: Mariusz Testowy

Na termin: 2015-04-20 09:08:00

Odpowiedzialny: [wybrany]

Znak sprawy: SRERP/2015/0447

Rodzaj sprawy: DZIAŁ ERP (produkcja, logistyka, sprzedaż) - SERWIS

Temat (tytuł): Błąd podczas próby dodania pozycji w powołaniu na MRP

Nazwa produktu: ZAMÓWIENIA WŁASNE- system wspomagania prac służb zaopatrzeniowych

Status: Przydzielono/Rozpoczęto

Priorytet: Zwykła

Prowadzący: [wybrany]

Nazwa działu: Dział ERP

Ostatnia zmiana: 2015-04-13 10:01:50

Nr dok.inic.: 47729

Opis zgłoszenia: Próba dodania pozycji w powołaniu na MRP skutkuje komunikatem Indeks jest nieaktywny.

Nasz komentarz: [pole tekstowe]

historia sprawy

Zdarzenia w ramach zgłoszenia

Data	Nr wewn.	Osoba	Temat (tytuł)	Treść pisma	Nr dok.	Pliki
2015-04-13 10:01				Przydzielono/Rozpoczęto; Termin: 2015-04-20; Odpowiedzialny: Tomza Mariusz; Waga: Zwykła;		
2015-04-13 09:08	47729	Mariusz Testowy	Błąd podczas próby dodania pozycji w powołaniu na MRP	Próba dodania pozycji w powołaniu na MRP skutkuje komunikatem Indeks jest nieaktywny.		0

Wyświetlanie elementów 1 - 2 z 2

Uzupełnianie istniejącego zgłoszenia

W przypadku konieczności uzupełnienia istniejącej sprawy w realizacji o nowe informacje, będąc w widoku pełnej informacji o sprawie - należy użyć przycisku UZUPEŁNIJ z panelu przycisków sterujących

Wyślij

Anuluj

Wstecz

Uzupełnij zgłoszenie (odpowiedź)

* Rodzaj zgłoszenia :

DZIAŁ ERP (produkcja, logistyka, sprzedaż) - SERWIS

* Temat (tytuł) :

Błąd podczas próby dodania pozycji w powołaniu na MRP

Numer u zgłaszającego :

* Produkt :

ZAMÓWIENIA WŁASNE- system wspomagania prac służb zaopatrzeniowych ^

* Wersja :

2.5.3.34

* Opis zgłoszenia :

To jest treść uzupełniająca zgłoszenie.
np. Przypadłość zaobserwowano w sytuacji gdy...

Kategoria zgłoszenia :

USTERKA

Dodaj pliki

Opis załączników:

Wskaż pliki ...

Użytkownik otrzyma wstępnie wypełniony formularz zgłoszeniowy, który należy uzupełnić o opis określający nowe okoliczności związane ze zgłoszeniem. Po wysłaniu formularza zgłoszeniowego, (**przycisk WYŚLIJ**) nowy opis zostanie dołączony jako kolejna pozycja w tabeli ZDARZENIA W RAMACH ZGŁOSZENIA na istniejącym zgłoszeniu.

!

Zgłoszenie "Błąd podczas próby dodania pozycji w powołaniu na MRP" zostało uzupełnione.
Powiadomienie zostało wysłane.

×

Zdarzenia w ramach zgłoszenia						
Data	Nr wewn.	Osoba	Temat (tytuł)	Treść pisma	Nr dok.	Pliki
2015-04-13 10:51				Nowa korespondencja;		
2015-04-13 10:51	47746	Mariusz Testowy	Błąd podczas próby dodania pozycji w powołaniu na MRP	To jest treść uzupełniająca zgłoszenie. np. Przypadłość zaobserwowano w sytuacji gdy...		0
2015-04-13 10:01				Przydzielono/Rozpoczęto; Termin: 2015-04-20; Odpowiedzialny: Tomza Mariusz; Waga: Zwykła;		
2015-04-13 09:08	47729	Mariusz Testowy	Błąd podczas próby dodania pozycji w powołaniu na MRP	Próba dodania pozycji w powołaniu na MRP skutkuje komunikatem Indeks jest nieaktywny.		0

Zgłoszenia zamknięte i ponowne otwarcie zgłoszenia

Listę zgłoszeń zamkniętych (zrealizowanych) można przeglądać po wyborze z głównego menu przycisku Zakończone. Obsługa jest analogiczna do obsługi spraw w realizacji.

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 z panelu przycisków sterujących wybrać **WZNÓW**, a następnie 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 (wszystkie pola wymagane muszą zostać wypełnione).

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

Możliwość uzupełniania zamkniętych zgłoszeń jest ograniczona czasowo. Po określonej ilości dni (zależy od rodzaju) licząc od daty zamknięcia zgłoszenia – przycisk UZUPEŁNIJ staje się niedostępny dla użytkownika.