

# VULCAN

RAZEM DLA LEPSZEJ OŚWIATY



## PORTAL KLIENTA I OBSŁUGA ZGŁOSZEŃ.V01

VULCAN Innowacji

### Streszczenie

Dokument zawiera instrukcję opisującą Portal Klienta, za pomocą którego Użytkownik może przekazać zgłoszenie do Centrum Obsługi Klienta w ramach projektu VULCAN Innowacji.

Katarzyna.Stasiun-Zychla@vulcan.edu.pl

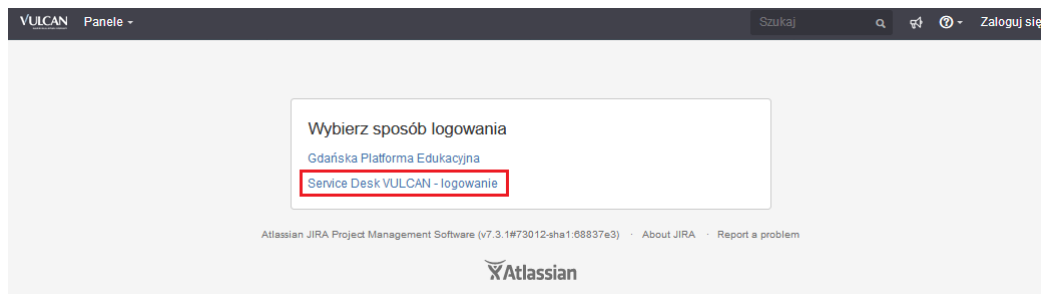
Katarzyna.Stasiun-Zychla@vulcan.edu.pl

## Spis treści

Logowanie .....	2
Portal Klienta .....	2
Sekcja - Panel powiadomień.....	3
Sekcja – Informacje ogólne .....	3
Sekcja – Formularze zgłoszeń .....	3
Sekcja – Zgłoszenia / profil Użytkownika .....	3
Formularze zgłoszeń.....	3
Przegląd zgłoszeń Użytkownika.....	4
Statusy zgłoszeń .....	5
Profil Użytkownika.....	6
Rysunek 1. Logowanie – wybór sposobu logowania .....	2
Rysunek 2. Logowanie .....	2
Rysunek 3. Wylogowanie .....	2
Rysunek 4. Portal Użytkownika - Strona główna.....	3
Rysunek 5. Formularz zgłoszenia Porada serwisowa .....	4
Rysunek 6. Widok wyniku wyszukiwania .....	5
Rysunek 7. Przykładowy widok zgłoszenia .....	5
Rysunek 8. Profil Użytkownika - wybór .....	6
Rysunek 9. Profil Użytkownika - edycja .....	7

## Logowanie

System rejestracji zgłoszeń udostępniony jest pod adresem [sd.vulcan.edu.pl](http://sd.vulcan.edu.pl). W celu zalogowania się do systemu należy w przeglądarce wpisać adres, następnie wybrać sposób logowania Service Desk VULCAN – logowanie.



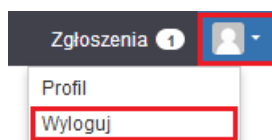
Rysunek 1. Logowanie – wybór sposobu logowania

Do systemu logujemy się za pomocą loginu oraz hasła otrzymanego mailowo w ramach projektu VULCAN Innowacji.



Rysunek 2. Logowanie

Aby wylogować się z systemu należy kliknąć na awatar umieszczony w górnym menu i wybrać opcję Wyloguj.

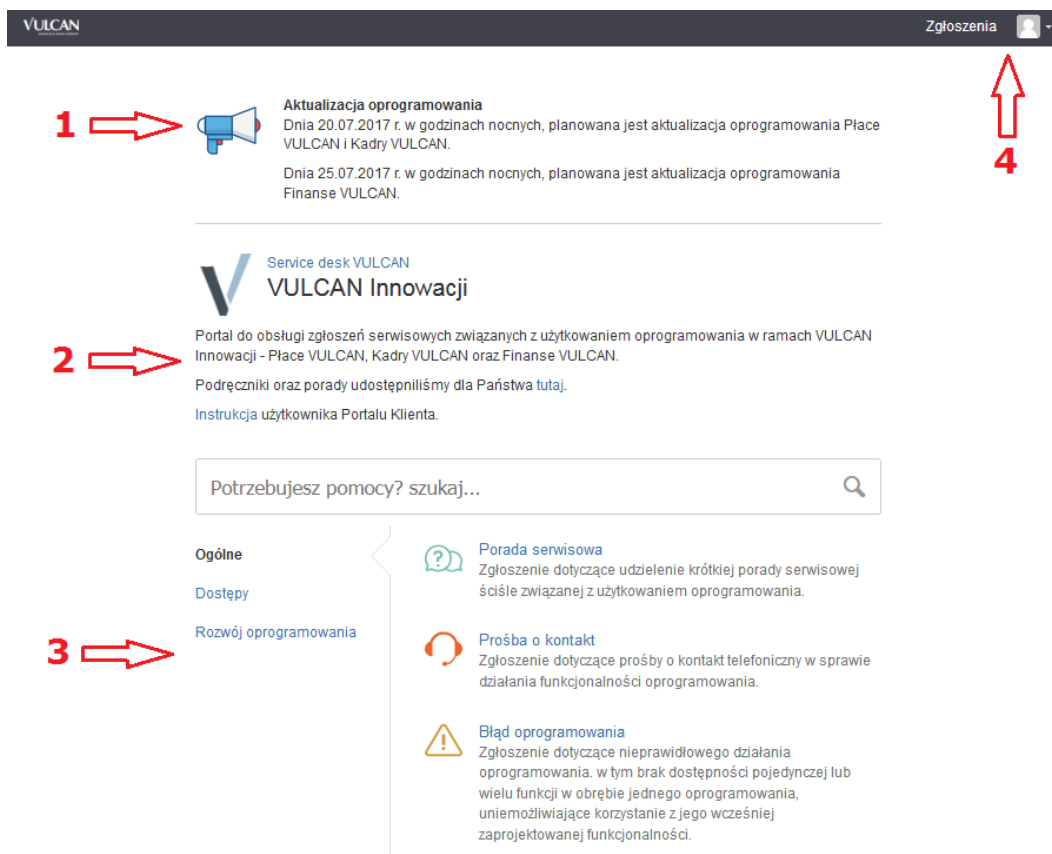


Rysunek 3. Wylogowanie

## Portal Klienta

Portal Klienta jest jednym z elementów systemu obsługi zgłoszeń udostępnionym dla Użytkowników oprogramowania firmy VULCAN. Przy pomocy Portalu Klienta, Użytkownik ma możliwość przekazania zgłoszenia, uzyskania informacji o planowanych przerwach technicznych, czy też aktualizacjach oprogramowania. Użytkownika ma również możliwość zweryfikowania realizacji przekazanych przez siebie zgłoszeń – zweryfikowania statusu, etapu realizacji, dodania komentarza itp.

Portal Klienta (Rysunek 4) składa się z następujących sekcji: panelu powiadomień, informacji ogólnych, zakładki z poszczególnymi formularzami zgłoszeń oraz dostępu do zgłoszeń i profilu użytkownika.



Rysunek 4. Portal Użytkownika - Strona główna

### Sekcja - Panel powiadomień

Panel powiadomień (sekcja 1 - Rysunek 4) służy do wyświetlania komunikatów dotyczących planowanych przerw technicznych oraz planowanych aktualizacjach oprogramowania.

### Sekcja – Informacje ogólne

Informacje ogólne (sekcja 2 - Rysunek 4) dotycząc zagadnień ogólnych tj. linki do podręczników, porad z bazy wiedzy, instrukcji użytkownika *Portalu Klienta* itp.

### Sekcja – Formularze zgłoszeń

Formularze zgłoszeń (sekcja 3 - Rysunek 4) podzielone zostały na trzy podstawowe grupy:

- Zgłoszenia ogólne, z których użytkownicy najczęściej korzystają tj. *Porada serwisowa*, *Prośba o kontakt*, *Błąd oprogramowania*
- Dostęp, czyli zgłoszenie dotyczące nadania dostępu do *Portalu Klienta* dla nowego Użytkownika
- Rozwój oprogramowania, czyli zgłoszenia dotyczące modyfikacji istniejących lub dodanie nowych funkcjonalności oprogramowania.

### Sekcja – Zgłoszenia / profil Użytkownika

Dostęp do zgłoszeń Użytkownika z możliwością ich podglądu i modyfikacji oraz profilu użytkownika (sekcja 4 - Rysunek 4).

### Formularze zgłoszeń

Użytkownik ma do wyboru pięć typów zgłoszeń:

1. *Porada serwisowa* (zakładka *Ogólne*) – zgłoszenie dotyczące udzielenia krótkiej porady serwisowej ściśle związanej z użytkowaniem oprogramowania.
2. *Prośba o kontakt* (zakładka *Ogólne*) – zgłoszenie dotyczące prośby o kontakt telefoniczny Specjalisty Centrum Obsługi Klienta z Użytkownikiem, w sprawie działania oprogramowania.
3. *Błąd oprogramowania* (zakładka *Ogólne*) – zgłoszenie dotyczące nieprawidłowego działania oprogramowania, w tym brak dostępności pojedynczej lub wielu funkcji w obrębie jednego programu.
4. *Dodanie użytkownika do systemu Service Desk* (zakładka *Dostępny*) – zgłoszenie dotyczące dodania nowego Użytkownika do *Portalu Klienta*.
5. *Wniosek rozwojowy* (zakładka *Rozwój oprogramowania*) – zgłoszenie dotyczące dodania lub zmodyfikowania funkcjonalności oprogramowania.

W celu dodania nowego zgłoszenia, należy wybrać typ zgłoszenia z dostępnej listy i kliknąć na jego nazwę. W kolejnym kroku uzupełniamy dane formularza i klikamy przycisk *Utwórz*. Nowo dodane zgłoszenia automatycznie widoczne są dla Użytkownika w sekcji *Zgłoszenia*.

Poniżej przedstawiony został przykładowy formularz dla zgłoszenia typu *Porada serwisowa*.

Service desk VULCAN / VULCAN Innowacji  
**Porada serwisowa**  
Instrukcja użytkownika Portalu Klienta.

Nazwa programu  
Brak ▼ Wskaż program, której będzie dotyczyło zgłoszenie.

Nazwa jednostki (opcjonalne)

Nr licencji (opcjonalne)

Numer telefonu (opcjonalne)

Tytuł zgłoszenia

Opis problemu

Załączniki (opcjonalne)  
 Przeciągnij i upuść plik, zdjęcie lub przeglądaj

**Utwórz** Anuluj

Rysunek 5. Formularz zgłoszenia *Porada serwisowa*

## Przegląd zgłoszeń Użytkownika

W celu przeglądania swoich zgłoszeń, Użytkownik klika na przycisk *Zgłoszenia* (sekcja 4 - Rysunek 4). Do wyboru ma następujące opcje:

- Moje zgłoszenia – lista wszystkich otwartych zgłoszeń zarejestrowanych przez zalogowanego Użytkownika w systemie Service Desk.
- Wszystkie - lista wszystkich zgłoszeń zarejestrowanych przez zalogowanego Użytkownika w systemie Service Desk.

Przez zgłoszenia otwarte rozumie się zgłoszenia o statusie *Oczekuje na obsługę*, *W trakcie realizacji*, *Oczekuje na zgłaszającego*.

Service desk VULCAN  
Zgłoszenia

Dowolny status    Utworzone przez kogokolw...    Dowolny typ zgłoszenia    Wyszukaj zgłoszenia

Typ	Numer zgłoszenia	Podsumowanie	Portal Klienta	Status	Zgłaszający
	VI000000-12	Dostęp do SD	VULCAN Innowacji	ZAMKNIĘTE	Jan Kowalski
	VI000000-11	Migracja danych	VULCAN Innowacji	OCZEKUJE NA OBSŁUGĘ	Jan Kowalski

1-2 of 2

Rysunek 6. Widok wyniku wyszukiwania

Po kliknięciu na numer zgłoszenia lub podsumowania, wyświetlona zostaje treść danego zgłoszenia wraz z kompletem danych związanych z obsługą danego zgłoszenia tj. zmiany statusów, komentarze Specjalisty COK oraz komentarze Użytkownika.

Service desk VULCAN / VULCAN Innowacji / VI000000-12  
 Dostęp do SD **ZAMKNIĘTE**

Dodaj komentarz do tego zgłoszenia...

Wyłącz powiadomienia

**Aktywność**

Shared with  
 Jan Kowalski  
 Utworzył

Status zgłoszenia zmienił się na **Zamknięte** z wynikiem **Gotowe**. Dzisiaj 12:45 PM **NAJNOWSZE**

Twoje zgłoszenie zmieniło status na **Rozwiązane**. Dzisiaj 12:45 PM

Twoje zgłoszenie zmieniło status na **W trakcie realizacji**. Dzisiaj 12:45 PM

**Katarzyna Stasiun-Zychla** Dzisiaj 12:44 PM  
 Witam serdecznie. Konto zostało założone. Na adres mailowy użytkownika wysłana została odpowiednia informacja.

Pozdrawiam,  
 Katarzyna Stasiun-Zychla

**Szczegóły** Dzisiaj 12:42 PM

Opis  
 Dla poniższych osób:  
 Marek Kwiatkowski  
 mkwiatkowski@com.pl  
 tel: 123-456-789

Zgoda\_SMS  
 Użytkownik chce otrzymywać informacje o awariach i aktualizacjach oprogramowania drogą SMSową, Użytkownik chce otrzymywać informacje o awariach i aktualizacjach oprogramowania drogą mailową.

Rysunek 7. Przykładowy widok zgłoszenia

## Statusy zgłoszeń

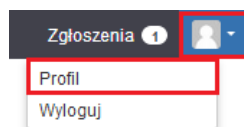
Poniższa tabela przedstawia opis statusów realizacji zgłoszeń w podziale na typ zgłoszenia:

Typ zgłoszenia - <i>Porad serwisowa, Prośba o kontakt, Błąd oprogramowania, Dodanie użytkownika do systemu Service Desk</i>	
Status zgłoszenia	Opis statusu
OCZEKUJE NA OBSŁUGĘ	Status nowoutworzonego zgłoszenia oczekującego na obsługę przez Specjalistę COK.
W TRAKCIE REALIZACJI	Zgłoszenie podjęte przez specjalistę COK i będące w trakcie realizacji.
OCZEKUJE NA ZGŁASZAJĄCEGO	Zgłoszenie oczekujące na dodatkowe informacje od zgłaszającego Użytkownika.
ROZWIĄZANE	Zgłoszenie rozwiązane, czyli udzielono porady dotyczącej funkcjonowania oprogramowania lub rozwiązano błąd związany z działaniem programu lub dodano Użytkownika do systemu Service Desk.
ZAMKNIĘTE	Zamknięcie zgłoszenia.

Typ zgłoszenia – <i>Wniosek rozwojowy</i>	
Status zgłoszenia	Opis statusu
OCZEKUJE NA AKCEPTACJĘ	Zgłoszenie przekazane do analizy, oczekujące na decyzję dotyczącą implementacji zmiany lub dodania nowej funkcjonalności do oprogramowania.
ZAPARKOWANE	Zgłoszenie odłożone w czasie do rozpatrzenia.
ODRZUCONE	Zgłoszenie odrzucone z realizacji.
W TRAKCIE REALIZACJI	Zgłoszenie w trakcie realizacji przez zespół developperski.
ROZWIĄZANE	Zgłoszenie rozwiązane, zmiana funkcjonalna lub nowa funkcjonalność wdrożona na produkcję - oprogramowanie zostało zaktualizowane.
ZAMKNIĘTE	Zamknięcie zgłoszenia.

## Profil Użytkownika

W celu przeglądania profilu, Użytkownik klika na przycisk z avatarą umieszczonym na górnym menu i wybiera opcję *Profil*.



Rysunek 8. Profil Użytkownika - wybór

Użytkownik ma możliwość zmodyfikowania następujących danych profilu (Rysunek 9):

- Zmiany awataru
- Zmiany języka (domyślnie ustawiony jest polski)
- Zmiany strefy czasowej

W tym celu należy kliknąć przycisk *Edytuj swój profil*.




Zalogowano jako  
jkowalski

**Możesz**  
[Edytuj swój profil](#)

### Edytuj swój profil

Nie możesz edytować swojego imienia, hasła lub emaila ponieważ są one przechowywane w katalogu użytkowników tylko do odczytu.

Awatar

 [Zmień awatar](#)

Language

polski (Polska) [Domyślna]

Strefa czasowa

Domyślna (GMT+01:00) Belgrad

**Zapisz** Anuluj

*Rysunek 9. Profil Użytkownika - edycja*

Po wyedytowaniu, zmiany należy zapisać klikając na przycisk Zapisz.