## Instrukcja obsługi systemu rejestracji zgłoszeń serwisowych

Maciej Szymczak, 2011.02.20

30 - 2	http://apex. <b>oracle.com</b> /pls/apex/f?p=31735:1:6535578100289500:::::
Plik Edycja Wid	lok Ulubione Narzędzia Pomoc
x Google	🔽 🛃 Szukaj 🕶 😜 🍭 🛐 🎦 🙋 Udostępnij * 👰 * 🏫 Zakłac
	So adder owarie with All Sector and a postrowa Sector adder on the sector adder owner and the sector adder owner adder owne

## Przeglądanie notatek serwisowych

Użytkownicy mogą przeglądać notatki serwisowe, takie jak notatki w formacie \*.doc, pliki excel itd. Aby przeglądać notatki serwisowe należy wybrać polecenie "Przeglądaj notatki serwisowe".

Strona główna	Notatki serwisowe	Zgłoszenia serwisowe		
Witai użytkowniki			Liczba moich zgłoszeń serwisowy	ch wg statusów
Poniżej znajduje się	ista czynności, jakie mo	żesz wykonać.	5. Zamknięte	1
Wybierz czynność, k 	tórą chcesz wykonać.		Liczba moich zgłoszeń serwisowy	ch wg wykonawców
				1
	Przegląd:	aj notatki serwisowe		
	Przeglądaj	zgłoszenia serwisowe		
		problem do rozwiazania		

Po naciśnięciu linku do dokumentu nastąpi pobranie dokumentu.

Osoba serwisująca ma także możliwość umieszczania nowych notatek za pomocą przycisku Nowy.

		Nowy )		14 I).	
<u>Plik</u>	<u>Nazwa pliku</u>	<u>Utworzono</u>	Uwa	Otwieranie 2011.01.15.r	otatka serwisowa_zbociarsk
Pobierz plik 2011.01	.19.notatka serwisowa_zwysocki_install.doc	2011-01-26	-	Rozpoczęto pobieranie pliku:	
Pobierz plik 2011.01	.15.notatka serwisowa_zbociarski_install.doc	2011-01-26	. e	2011.01.15.notatka	serwisowa_zbociarski_install.doc
Pobierz plik 2011.01	.15.notatka serwisowa_install.doc	2011-01-26	-	Adres: http://apex.ora	le.com
Pobierz plik 2011.01	.11-20.notatka serwisowa_wojskowe_cywilne.doc	2011-01-26		Po zakończeniu pobierania:	
			1 -	🚫 Otwórz za p <u>o</u> mocą	Microsoft Word (domyślny) 🛛 💌
				💿 Zapisz plik	
				Zapamietai te decvzi	e dla wszystkich plików tego typu

Osoba serwisująca może wprowadzać komentarze do dokumentów oraz usuwać niepotrzebne notatki serwisowe.

Strona główna		Zgłoszenia serwisowe	Listy wartości	
Plik				Anuluj
*Plik Nazwa pliku Mime Data utworzenia Data aktualizacji Komentarz	2011.01.15.notatka serw application/msword 2011-01-26 16:25:33 2011-01-26 09:25:55	isowa_zbociarski_install.doc	Przeglądaj Pobierz plik Utworzo Zaktualizowa "	<u>me dizez</u> planner <u>me dizez</u> planner

## Zgłoszenia serwisowe

Rejestracja zgłoszenia serwisowego - użytkownik wybiera polecenie "chcę zgłosić problem do rozwiązania"



Użytkownik wprowadza temat zgłoszenia, opis, priorytet. W zależności od priorytetu wylicza się automatycznie termin, do kiedy problem musi zostać rozwiązany.

System rejestruje czas utworzenia zgłoszenia oraz login użytkownika.

Zgłoszenie zostaje zapisane po naciśnięciu przycisku "Utwórz".

Utworzonego zgłoszenia serwisowego nie można usunąć z systemu.

Zgłoszenia nie można też zamknąć dopóki nie zostanie ono przejrzane przez osobę serwisującą.

2				Welcome: BPLATA
Strona główna	Notatki serwisowe	Zgłoszenia serwisowe		
Zgloszenie serv	visowe			Anuluj i wróć do listy Utwórz
Numer zgłoszenia				
Temat	Nie mogę zalogować si	ię do programu		
	Pojawia się komunij	kat "serwer niedostępny"		
<u>Opis problemu</u>				
	-			
Priorytet	Niekotyczny			
Termin	Krytyczny			
Status	Nieknytyczny			
Wykonawca	Serwis			
* <u>Utworzono</u>	2011-01-26 16:14:33		Utworzono przez BPLATA	
"Zaktualizowano	2011-01-20 16.14.33		"Zaktualizowane przez BPLATA	
omentarze				
eszcze nie worov	wadzono żadnych akty	wności		

Po naciśnięciu przycisku Utwórz zgłoszenie zostaje dodane do listy ze statusem "Zgłoszone".

Na liście domyślnie pokazywane są tylko zgłoszenia zalogowanego użytkownika.

Od odznaczeniu pola wyboru "Tylko moje zgłoszenia" i naciśnięciu przycisku Odśwież zostaną wyświetlone wszystkie zarejestrowane zgłoszenia.

~										Welcome: BPLA
Strona główna	Notatki serwisowe									
Tylko moje zgłoszeni	a 🗹 Odśwież	Wykonaj )	Akcje 🔻	Nowe zgłoszenie						
Zgloszenie	nr <u>Status</u>	Priorytet	<u>Termin</u>	Temat	<u>Opis</u>	<u>Wykonawca</u>	<u>Utworzono</u>	<u>Utworzył</u>	<u>Zaktualizowano</u>	<u>Zaktualiz</u>
/ 1081	1. Zgłoszone	Nieknytyczny	2011-01-31	Nie mogę zalogować się do programu	Pojawia się komunikat "serwer niedostępny"	Serwis	2011-01-26 16:14:33	BPLATA	2011-01-26 16:14:33	BPLATA

Za pomocą poleceń w menu Akcje można ponadto wyszukiwać dane, filtrować, grupować itp. Na ekranie poniżej przedstawiono przykładowy filtr wybierające niezamknięte zgłoszenia serwisowe.

Strona główna   N	lotatki serwisowe Zgłoszenia	serwisowe
ylko moje zgłoszeni	a 🗹 Odśwież	
<b>R</b>	Wykonaj	) Akcje  Nowe zgłoszen
<b>T</b> -114.		
<b>Filtr</b>		
<b>Filtr</b> Filter Type ⓒ Colum	n O Row	
<b>Filtr</b> Filter Type ⓒ Columi Column	n O Row Operator	Expression

Po powrocie na stronę główną w panelu po prawej stronie zostanie wyświetlona informacja na temat aktualnej liczby zgłoszeń użytkownika w podziale na statusy i wykonawców.

	Liczba mojch zgłoszeń serwisow	vch wo statusów			
Vitaj użytkowniku BPLATA !	1.745.555				
niżej znajduje się lista czynności, jakie możesz wykonać. bierz czynność, którą chcesz wykonać.	1. Zgłoszone				
	Liczba moich zgłoszeń serwisowych wg wykon				
	Serwis	1			

Po utworzeniu zgłoszenia serwisowego wysyłany jest automatycznie mail do osoby serwisującej.

E Od: Do:	soft@home.pl <mark>&amp;</mark> soft@home.pl <del>&amp;</del> Libuumana CD a generation 1001 Nie soore gelegener świe do generation
Utworzono SR o	numerze 1081
Temat: Nie mogę Utworzył: BPLAT	zalogować się do programu A
Opis: Pojawia s	ię komunikat "serwer niedostępny"

Osoba serwisująca zmienia status zgłoszenia na "W trakcie rozwiązywania" i wpisuje komentarz. Osoba serwisująca może na tym etapie również wybrać statusy "Potrzebne dodatkowe informację" z prośbą o uzupełnienie treści zgłoszenia lub status "Zawieszone", jeżeli zgłoszenia nie można rozwiązać z przyczyn niezależnych.

Strona główna	Notatki serwisowe	Zgłoszenia serwisowe	Listy wartości		-
Zgloszenie ser	wisowe			Anuluj i wróć do listy Usuń	Zapisz
Numer zgłoszenia Temał Opis problemu Prioryteł Termir Statur	1081 Nie mogę załogować si Pojawia się komunikat Niekrytyczny 2011-01-31 3. W trakcie rozwiązyw	Komentarz do akty ę do programu 'serwer niedostępny" ania 💌	wnośc problem jest analizowany. dzisiaj do końca dnia problem powinien zostać rozwiązany		
* <u>Utworzona</u> * <u>Zaktualizowana</u>	2011-01-26 16:14:33 2011-01-26 16:14:33	* <u>Utworzor</u> * <u>Zaktualizowar</u>	<u>o drzez</u> BPLATA <u>e drzez</u> BPLATA		
Kamontarta					

Użytkownik może śledzić aktualny status zleceń serwisowych.

-

Słowo "Serwis" oznacza, że wykonawcą czynności jest obecnie osoba serwisująca.

	L.		Liczba mojch zgloszeń serwisowych wg statusów
Vitaj użytkowniku oniżei znaiduie sie	I BPLATA ! Ista czvnności, jakie mo	żesz wykonać.	3. W trakcie rozwiązywania 1
lybierz czynność, k	tórą chcesz wykonać.		Liczba moich zgloszeń serwisowych wg wykonawców
			Serwis 1
	Przegląda	aj notatki serwisowe	
	Przegląda	aj notatki serwisowe zgłoszenia serwisowe	

Użytkownik może wejść w szczegóły zgłoszenia i dopisywać komentarze. Nie można na typ etapie zmienić tematu ani opisu zgłoszenia.

~		• •	-		-	-					Welcome: BPLATA
Stror	na główna 🛛 No										
Tylko n	noje zgłoszenia [	Odśwież           Wyk	konaj (Akcje		Nowe zgłoszenie )						
	Zgłoszenie nr	Status	Priorytet	<u>Termin</u>	<u>Temat</u>	<u>Opis</u>	<u>Wykonawca</u>	<u>Utworzono</u>	<u>Utworzył</u>	<u>Zaktualizowano</u>	Zaktualizo
1	1081	3. W trakcie rozwiązywania	Niekrytyczny	2011-01-31	Nie mogę zalogować się do programu	Pojawia się komunikat "serwer niedostępny"	Serwis	2011-01-26 16:14:33	BPLATA	2011-01-26 16:17:55	PLANNER



Strona główna			
Zgloszenie serw	isowe		Anuluj i wróć do listy Zapisz
Numer zgłoszenia 1 <u>Temat</u> N Opis problemu F	1081 Nie mogę zalogować si Pojawia się komunikať	ę do programu 'serwer niedostępny''	
Priorytet M Termin 2 Status 3	Niekrytyczny 2011-01-31 3. W trakcie rozwiązywa	nia	
Wykonawca S *Utworzono 2	Berwis 2011-01-26 16:14:33	*Utworzono przez BPLATA	
Zaktualizowano 2	2011-01-2016.17.35	* <u>Zaktuaizowane przez</u> PUNNER	Dodaj komentarz
Komentarze			
Utworz	zono Utworzy	d <u>Dwaii</u>	
2011-26-01	18:17:55 PLANNER	Status: 3. W trakcie rozwiązywania problem jest analizowany. dzisiaj do końca dnia problem powinien zostać rozwiązany	
		1-1	

whose		Anului Utwórz
worzono 2011-01-	26 16:19:21	
Utworzył BPLATA		
ok, pro	szę o telefon kiedy będzie już można korzystać z systemu	

Dopisany komentarz jest widoczny w liście pod zgłoszeniem dla wszystkich osób korzystających z systemu.

	główna Notatki							
				Action Processed.			×	
Zglosz	enie serwisowe							Anuluj i wróć do listy
<u>Numer</u> Opis W *Zaktu	załoszenia 1081 Temat Nie mog s problemu Pojawia Priorytet Niekrytyc Termin 2011-01- Status 3. W trak Mkonawca Serwis Utworzono 2011-01- ializowano 2011-01-	ę zalogować się się komunikat " zny 31 cie rozwiązywan 26 16:14:33 26 16:20:05	e do programu serwer niedostępny <sup>4</sup> ila <b>*<u>Utworzono przez</u> B</b> <b>*Zaktualizowane przez</b> B	PLATA PLATA				
						Dodaj komentar	z	
Komer	itarze							
	Utworzono	Utworzyl		Uwani				
1	2011-26-01 16:19:2	1 BPLATA	ok, proszę o telefon kiec	ly będzie już można korzystać z systemu				
1	2011-26-01 16:17:5	5 PLANNER	Status:3. W trakcie rozw problem jest analizowar	iązywania ny. dzisiaj do końca dnia problem powinien	zostać rozwiązany			
					1 - 2			

Osoba serwisująca po rozwiązaniu problemu zmienia status zgłoszenia na "Rozwiązane". Osoba serwisująca nie może zamknąć zgłoszenia samodzielnie. Może to zrobić użytkownik.

rona główna	Notatki se	erwisowe	Zgłoszenia serwisowe	Listy wartości
loszenie ser	wisowe			
imer zgłoszenia <u>Tema</u> <u>Opis problem</u> <u>Prioryter</u> <u>Termir</u> <u>Status</u> <u>Wykonawcz</u> * <u>Utworzonc</u>	1081 Nie mogę za Pojawia się Niekrytyczny 2011-01-31 4. Rozwiąz Serwis 2011-01-26	alogować się c komunikat "se ane 16:14:33	Komentarz do aktyr Io programu erwer niedostępny"	wnośc <mark>a</mark> problem został rozwiązany, proszę o potwierdzenie
Zaktualizowano	2011-01-26	16:20:05	* <u>Zaktualizowan</u> e	e przez BPLATA
mentarze				
Utwo	0120110	<u>Utworzył</u>		Uwagi
/ 2011-26-	01 16:19:21	BPLATA	ok, proszę o telefon kied	ly będzie już można korzystać z systemu
2011-26-	01 16:17:55	PLANNER	Status:3. W trakcie rozw problem jest analizowar	iązywania 1y, dzisiaj do końca dnia problem powinien zostać rozwiązany

Użytkownik po załogowaniu do systemu widzi, że musi wykonać czynność, ponieważ wykonawcą zgłoszenia serwisowego jest Zgłaszający.



<u> </u>										Vielconie, DFLAT.
Strona główna										
<u>Tylko moje zgłoszen</u>	a 🗹 Odśwież									
R		Wykonaj	(Akcje 🔻	Nowe zgłoszenie						
Zgłoszenie	nr <u>Status</u>	Priorytet	<u>Termin</u>	<u>Temat</u>	<u>Opis</u>	<u>Wykonawca</u>	<u>Utworzono</u>	<u>Utworzył</u>	<u>Zaktualizowano</u>	Zaktualizo
/ 1081	4. Rozwiązane	Niekrytyczny	2011-01-31	Nie mogę zalogować się do programu	Pojawia się komunikat "serwer niedostępny"	Zgłaszający	2011-01-26 16:14:33	BPLATA	2011-01-26 16:21:22	PLANNER

Na zgłoszeniu widnieje informacja kto i kiedy ostatnio aktualizował zgłoszenie oraz wszystkie komentarze.

22					
Strona główna	Notatki se	erwisowe	Zgłoszenia serwisowe		
Zgloszenie sei	wisowe		_		
Numer zgłoszeni Tema Opis problem Prioryte Termi Statu Wykonawc *Utworzon *Zaktualizowan	a 1081 t Nie mogę z: 1 Pojawia się t Niekrytyczny 1 2011-01-31 s 4. Rozwiąza 2 Zgłaszający 2 2011-01-26 2 2011-01-26	alogować się ( komunikat"se ne <u>16:14:33</u> 16:21:22 <b>*Za</b>	lo programu Inwer niedostępny" <b>*Utworzono przez</b> BPLATA <b>ktualizowane przez</b> PLANNER		
Zamknij zgłosz	enie				( Dodaj komentarz
Komentarze					
Utw	orzono	<u>Utworzył</u>	-	Uwagi	
2011-26-	01 16:21:22	PLANNER	Status:4. Rozwiązane problem został rozwiązany, proszę	e o potwierdzenie	
2011-26-	01 16:19:21	BPLATA	ok, proszę o telefon kiedy będzie ju	uż można korzystać z systemu	
2011-26-	01 16:17:55	PLANNER	Status:3. W trakcie rozwiązywania problem jest analizowany. dzisiaj o	do końca dnia problem powinien zostać rozwi	viązany
					1-3

Po naciśnięciu przycisku Zamknij zgłoszenie pojawia się okno z prośbą o potwierdzenie. Zgłoszenie zamknięte nie może zostać ponownie otwarte.

	2				
trona główna	Notatki se	rwisowe	Zgłoszenia serwisowe		
gloszenie ser	wisowe				
Vumer zgłoszenia Ternat Opis problemu Priorytet Termin Status Wykonawca *Utworzono *Zaktualizowano Zamknij zgłosza comentarze	1 1081 1 Nie mogę za 1 Pojawia się 1 Niekrytyczny 1 2011-01-31 2 4. Rozwiązai 2 Zgłaszający 2 2011-01-26 2 2011-01-26 enie	llogować się d komunikat"se ne 16:14:33 16:21:22 <b>*<u>Zal</u></b>	o programu wer niedostępny" <b>*Utworzono przez</b> BPLATA <u>dualizowane przez</u> PLANNER	Komunikat ze strony http://apex.oracle.com:       X         Czy na pewno chcesz zamknąć to zgłoszenie ?       Dodaj komentarz         OK       Anuluj	
Utwo	orzono	<u>Utworzył</u>	<u>U</u>	vagi	
2011-26-0	01 16:21:22	PLANNER	Status:4. Rozwiązane problem został rozwiązany, proszę o potw	ierdzenie	
2011-26-0	01 16:19:21	BPLATA	ok, proszę o telefon kiedy będzie już możn	a korzystać z systemu	
2011-26-0	01 16:17:55	PLANNER	Status:3. W trakcie rozwiązywania problem jest analizowany. dzisiaj do końc	a dnia problem powinien zostać rozwiązany	

W panelu głównym zmienia się informacja na temat liczby zgłoszeń wg statusów. Nie ma żadnych wykonawców czynności.



Strona główna 🛛 N

Notatki serwisowe Zgłoszenia serwisowe

Witaj użytkowniku BPLATA !

Poniżej znajduje się lista czynności, jakie możesz wykonać. Wybierz czynność, którą chcesz wykonać. Liczba moich zgłoszeń serwisowych wg statusów 5. Zamknięte 1 Liczba moich zgłoszeń serwisowych wg wykonawców







Chcę zgłosić problem do rozwiązania