

PIRIOS

Instrukcja obsługi Dziennika Zgłoszeń

Kraków, 28 lipca 2019 r.

Spis treści

1. Funkcjonalności Dziennika Zgłoszeń.....	4
2. Uruchomienie aplikacji.....	5
2.1 Logowanie.....	6
2.2 Wylogowanie.....	8
2.3 Informacja o własnym profilu	9
2.4 Zmiana hasła.....	10
3. Zarządzanie użytkownikami	10
3.1 Dodawanie nowych użytkowników	13
3.2 Usuwanie użytkowników.....	15
3.3 Edycja istniejących użytkowników	16
3.4 Dodawanie nowych ról	16
3.5 Usuwanie ról	18
3.6 Edycja istniejących ról	18
4. Lista zgłoszeń	19
4.1 Przeglądanie istniejących zgłoszeń	20
4.2 Wyszukiwanie, filtrowanie i sortowanie zgłoszeń	23
4.3 Eksport zgłoszeń oraz wiązanie zgłoszeń.....	27
5. Zarządzanie zgłoszeniem.....	29
5.1 Zakładanie nowych zgłoszeń.....	29
5.2 Widok szczegółów zgłoszenia	34
5.3 Modyfikacja istniejących zgłoszeń	36
5.4 Zmiany statusów zgłoszenia.....	37
5.5 Zarządzanie załącznikami	38
5.6 Drukowanie i eksport zgłoszenia	41
5.7 Historia zgłoszenia i komentarze do zgłoszeń	41
6. Zgłoszenia własne.....	42
7. Zarządzanie Komunikatami	44
7.1 Przeglądanie istniejących komunikatów	45
7.2 Dodawanie nowych komunikatów.....	47
7.3 Usuwanie komunikatów.....	48
7.4 Edycja istniejących komunikatów	48
8. Kontakty	49
9. Powiadomienia.....	52

9.1	Powiadomienia użytkownika.....	52
9.2	Powiadomienia systemowe	54
9.3	Powiadomienia e-mail	55
10.	Raporty.....	55
10.1	Nowe i rozwiązane zgłoszenia narastająco	55
10.2	Procent rozwiązanych zgłoszeń w oczekiwanym czasie.....	57
10.3	Średni czas rozwiązania zgłoszeń.....	58
11.	Słowniki	59
11.1	Lista słowników	59
11.2	Szczegóły słowników.....	61

1. Funkcjonalności Dziennika Zgłoszeń

Niniejszy dokument jest instrukcją obsługi systemu Dziennik Zgłoszeń opracowaną dla Kolei Małopolskich. Aplikacja użytkownika Dziennika Zgłoszeń jest aplikacją webową dostępną z poziomu przeglądarki internetowej.

Głównym zadaniem aplikacji jest umożliwienie, wybranym użytkownikom, zarządzania zgłoszeniami powstającymi w toku różnych procesów wewnętrznych Kolei. Podstawowe funkcjonalności Dziennika Zgłoszeń to:

1. Logowanie i inne czynności związane z własnym profilem
 - Logowanie
 - Wylogowanie
 - Przeglądanie informacji o własny profilu
 - Zmiana hasła
2. Zarządzanie użytkownikami
 - Zakładanie użytkowników
 - Modyfikacje danych użytkowników
 - Zarządzanie rolami i uprawnieniami
3. Przeglądanie listy zgłoszeń
 - Wyszukiwanie
 - Filtry
 - Ustawienia podglądu (kafle, lista, szczegóły, ilość na stronie)
 - Sortowanie
 - Eksport
 - Powiązanie zgłoszeń
4. Zarządzanie zgłoszeniem
 - Zakładanie nowych zgłoszeń
 - Edycja zgłoszenia
 - Zmiana statusu zgłoszenia (lista oraz możliwe przejścia)
 - Zarządzanie załącznikami
 - Eksport i drukowanie zgłoszenia
 - Historia i komentarze do zgłoszenia
5. Zgłoszenia własne
 - Lista zgłoszeń własnych –
 - Tworzenie zgłoszenia własnego
6. Zarządzanie komunikatami
 - Przeglądanie
 - Edycja
 - Kasowanie
 - Dodawanie nowych komunikatów
7. Kontakty
 - Przeglądanie (kategorie, filtry, sortowanie)
 - Tworzenie nowego kontaktu
8. Powiadomienia
9. Raporty
10. Słowniki

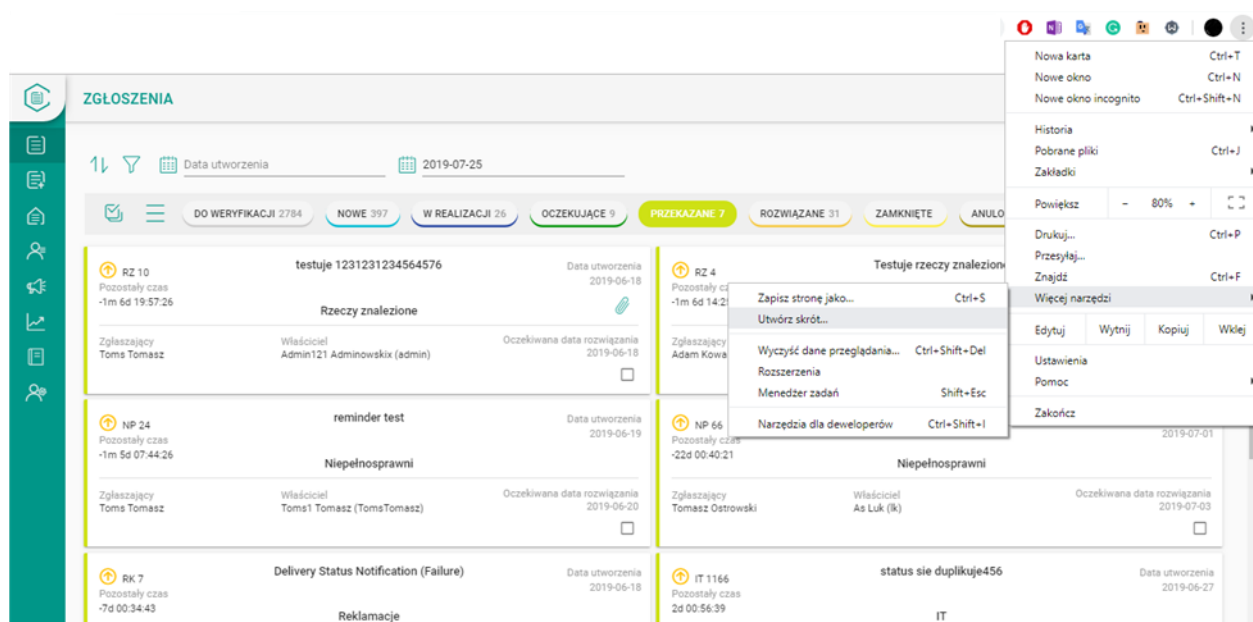
2. Uruchomienie aplikacji

W związku z tym, że Dziennik Zgłoszeń jest aplikacją webową, w celu jej uruchomienia, należy wpisać w przeglądarce wskazany podczas wdrożenia adres internetowy.

Przykładowo: **DZKM.pl** lub adres IP **100.0.0.254** uruchomić utworzony wcześniej skrót do aplikacji.

Po prawidłowym uruchomieniu aplikacji powinien wyświetlić się ekran logowania do aplikacji.

Proponujemy dodać adres aplikacji do paska zakładek przeglądarki w celu przyspieszenia wchodzenia do systemu. W przypadku wykorzystywania przeglądarki Chrome możliwe jest także utworzenie linku do aplikacji na pulpicie. W tym celu klikamy w trzy kropki po prawej stronie pola adresu, w menu wybieramy kolejno „więcej narzędzi” i „utwórz skrót”.



Na koniec w okienku wpisujemy wybraną nazwę aplikacji (np. zgłoszenia) i odznaczamy checkbox „otwórz jako stronę”.

Utworzyć skrót?



Zgłoszenia

Otwórz jako okno

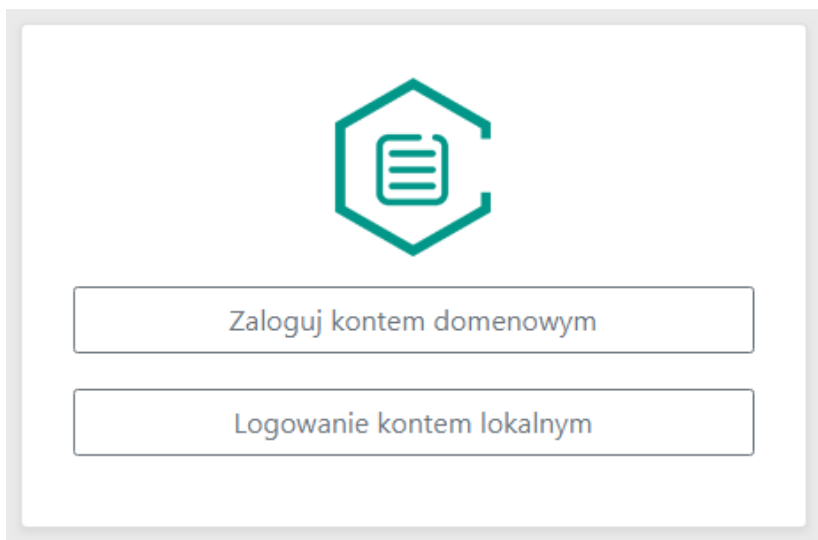
Utwórz

Anuluj

2.1 Logowanie

Aplikacja umożliwia dwa sposoby logowania domenowego lub lokalnego. Sposób logowania zależy od polityki firmy.

Na pierwszym ekranie, po wpisaniu adresu strony z aplikacją pojawia ekran wyboru sposobu logowania. Należy wybrać ustalony sposób logowania.



W przypadku wyboru logowania domenowego, dla komputerów pracujących w domenie, logowanie odbędzie się w tle i od razu pojawi się ekran główny aplikacji. Dla komputerów nie zalogowanych do domeny pojawi się dodatkowe okno z koniecznością autoryzacji użytkownika domenowego.

Zaloguj się


http://auth.pirios.com

Twoje połączenie z tą stroną nie jest prywatne

Nazwa użytkownika

Hasło

Po wyborze opcji logowania lokalnego pojawi się kolejny ekran uwierzytelniający użytkownika.



[Zapomniałem hasła](#)


Po prawidłowym zalogowaniu można rozpocząć pracę z aplikacją.
Jeśli zapomnimy hasła, możemy otrzymać nowe hasło wysyłając swój adres mailowy, na który zostanie przesłane nowe hasło.

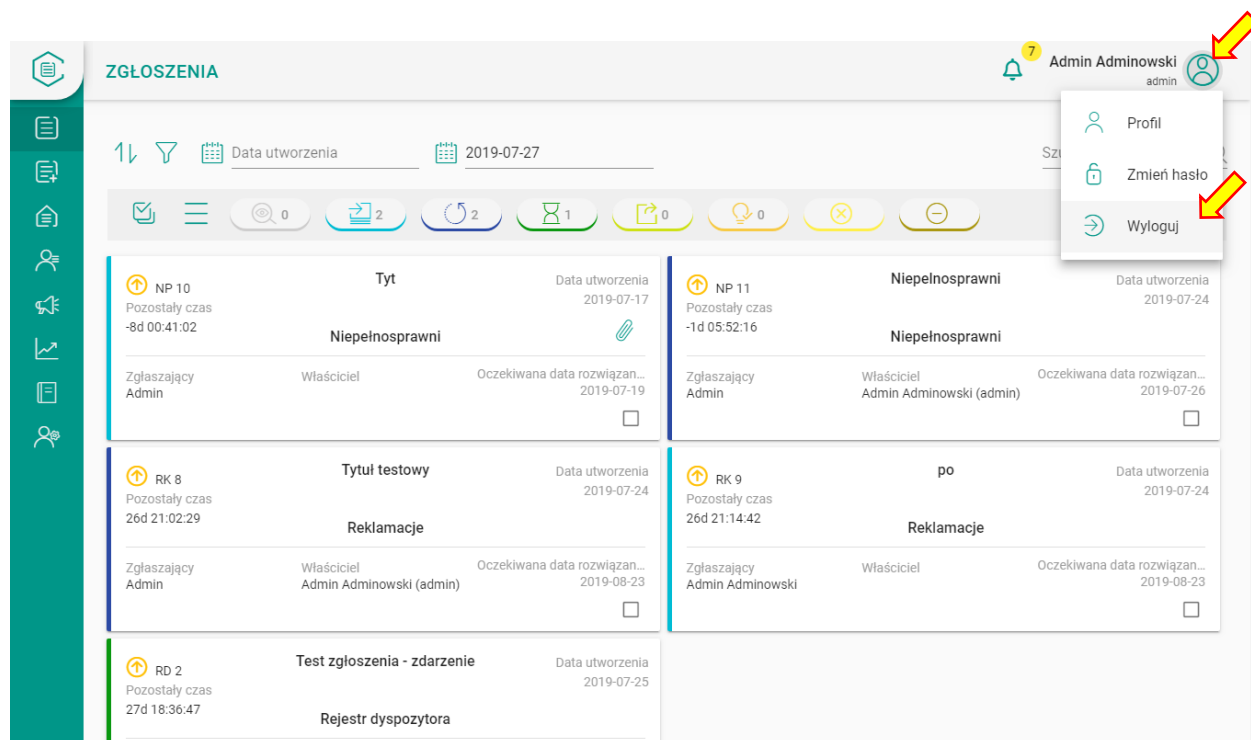
Zapomniane hasło

← Powrót
Wyślij

Po utworzeniu nowego użytkownika hasło jest generowane automatycznie przez „generator” zgodny z ustalonymi przy wdrożeniu regułami, tj. np. minimum 8 znaków, wymagane liczby, wymagane znaki specjalne czy też duża litera w haśle. Login oraz hasło dla nowego użytkownika jest wysyłane mailem.

2.2 Wylogowanie

Wylogowanie następuje po kliknięciu ikony  znajdującej się w prawym górnym rogu ekranu oraz wybraniu opcji „Wyloguj”.




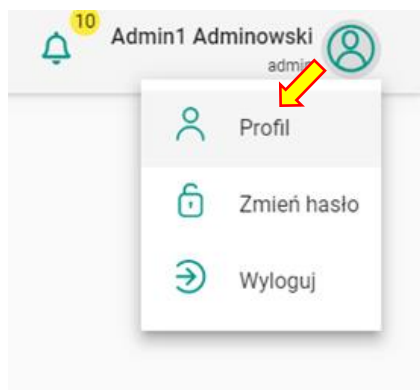
The screenshot shows the 'ZGŁOSZENIA' (Reports) dashboard. In the top right corner, the user 'Admin Adminowski (admin)' is logged in. A dropdown menu is open, showing options: 'Profil', 'Zmień hasło', and 'Wyloguj'. A red arrow points to the 'Wyloguj' option. The dashboard displays a list of reports with columns for ID, Title, Date of creation, Remaining time, and Status. The reports include 'Niepełnosprawni', 'Reklamacje', and 'Test zgłoszenia - zdarzenie'.

ID	Tytuł	Data utworzenia	Pozostały czas	Status
NP 10	Niepełnosprawni	2019-07-17	-8d 00:41:02	📌
NP 11	Niepełnosprawni	2019-07-24	-1d 05:52:16	📌
RK 8	Tytuł testowy	2019-07-24	26d 21:02:29	📌
RK 9	po	2019-07-24	26d 21:14:42	📌
RD 2	Test zgłoszenia - zdarzenie	2019-07-25	27d 18:36:47	📌

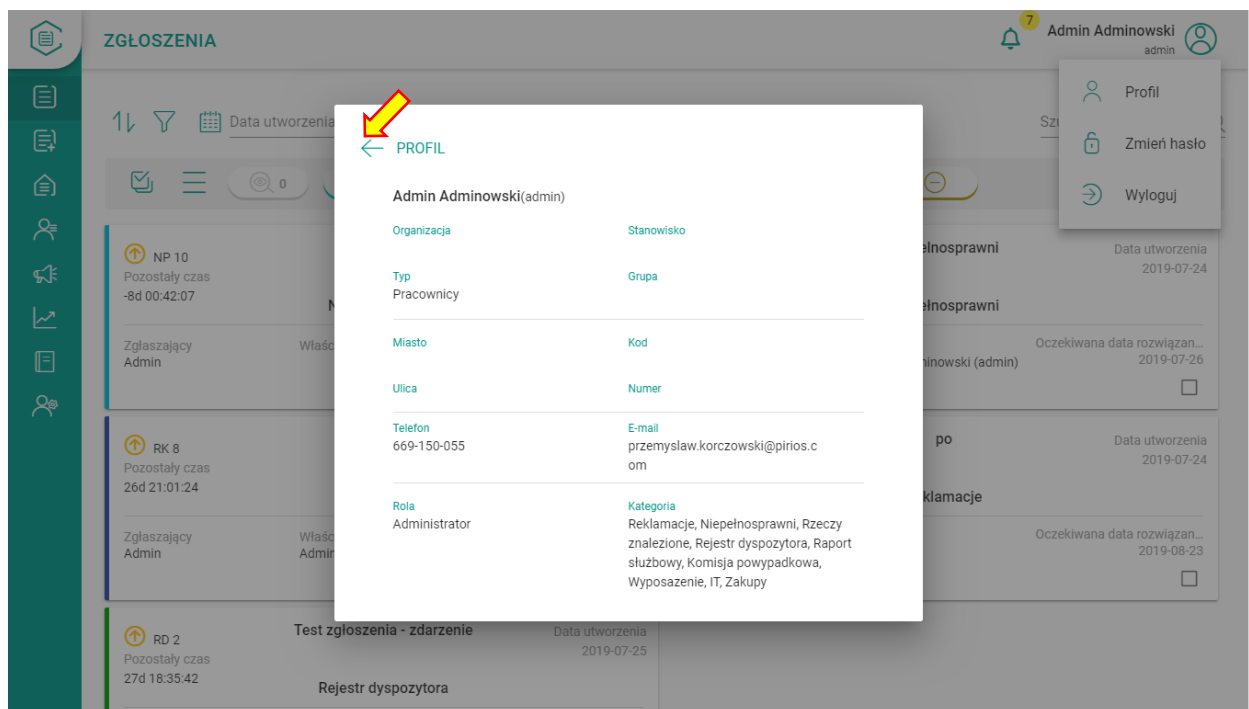
2.3 Informacja o własnym profilu

Klikając w tę samą ikonę w prawym górnym rogu ekranu możemy uzyskać informacje o własnym profilu oraz zmienić hasło.

W celu uzyskani informacji o profilu klikamy w ikonę , a następnie wybieramy z rozwiniętej listy pierwszą opcję „Profil”.



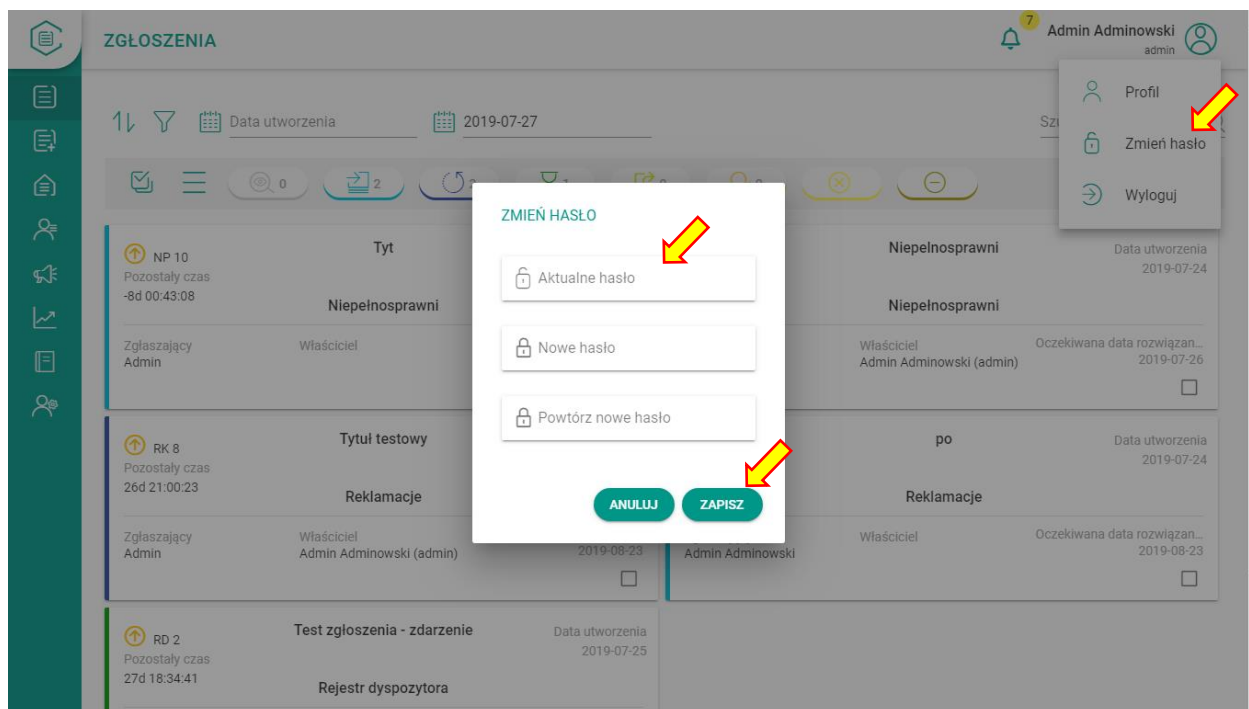
Pojawi się wówczas okno informacyjne na temat naszych danych profilowych. Wyjście następuje poprzez naciśnięcie strzałki.




2.4 Zmiana hasła

W celu zmiany hasła należy w pierwszej kolejności wybrać ikonę użytkownika w prawym górnym rogu ekranu. Następnie, po rozwinięciu listy do wyboru, wybrać opcję „Zmień hasło”.

W polu „Zmień hasło” wypełniamy formularz wpisując stare hasło, potem nowe hasło i powtarzamy dla pewności nowe hasło. Zatwierdzamy przyciskiem „Zapisz”.



3. Zarządzanie użytkownikami

Do zakładki „Administracja” przechodzimy ze strony głównej klikając ikonę .

ZGŁOSZENIA Admin Adminowski admin

Data utworzenia: 2019-07-27 Szukaj

0 2 2 1 0 0

<p>NP 10 Pozostały czas: -8d 00:44:15</p> <p>Tyt Niepełnosprawni</p> <p>Data utworzenia: 2019-07-17</p> <p>Zgłaszający: Admin Właściciel: Admin Adminowski (admin) Oczekiwana data rozwiąz...: 2019-07-19</p> <p>ADMINISTRACJA</p>	<p>NP 11 Pozostały czas: -1d 05:55:29</p> <p>Niepełnosprawni Niepełnosprawni</p> <p>Data utworzenia: 2019-07-24</p> <p>Zgłaszający: Admin Właściciel: Admin Adminowski (admin) Oczekiwana data rozwiąz...: 2019-07-26</p>
<p>RK 8 Pozostały czas: 26d 20:59:16</p> <p>Tytuł testowy Reklamacje</p> <p>Data utworzenia: 2019-07-24</p> <p>Zgłaszający: Admin Właściciel: Admin Adminowski (admin) Oczekiwana data rozwiąz...: 2019-08-23</p>	<p>RK 9 Pozostały czas: 26d 21:11:29</p> <p>po Reklamacje</p> <p>Data utworzenia: 2019-07-24</p> <p>Zgłaszający: Admin Adminowski Właściciel: Właściciel Oczekiwana data rozwiąz...: 2019-08-23</p>
<p>RD 2 Pozostały czas: 27d 18:33:34</p> <p>Test zgłoszenia - zdarzenie Rejestr dyspozytora</p> <p>Data utworzenia: 2019-07-25</p>	

10.0.0.31/settings

W module dostępne są dwie zakładki „Użytkownicy” i „Role”

UŻYTKOWNICY Admin Adminowski admin

UŻYTKOWNICY ROLE Szukaj

1 2


<p>Admin Adminowski e-mail: przemyslaw.korcowski@pirios.com login: admin</p> <p>Administrator</p> <p>Data dodania: 2019-06-17</p>

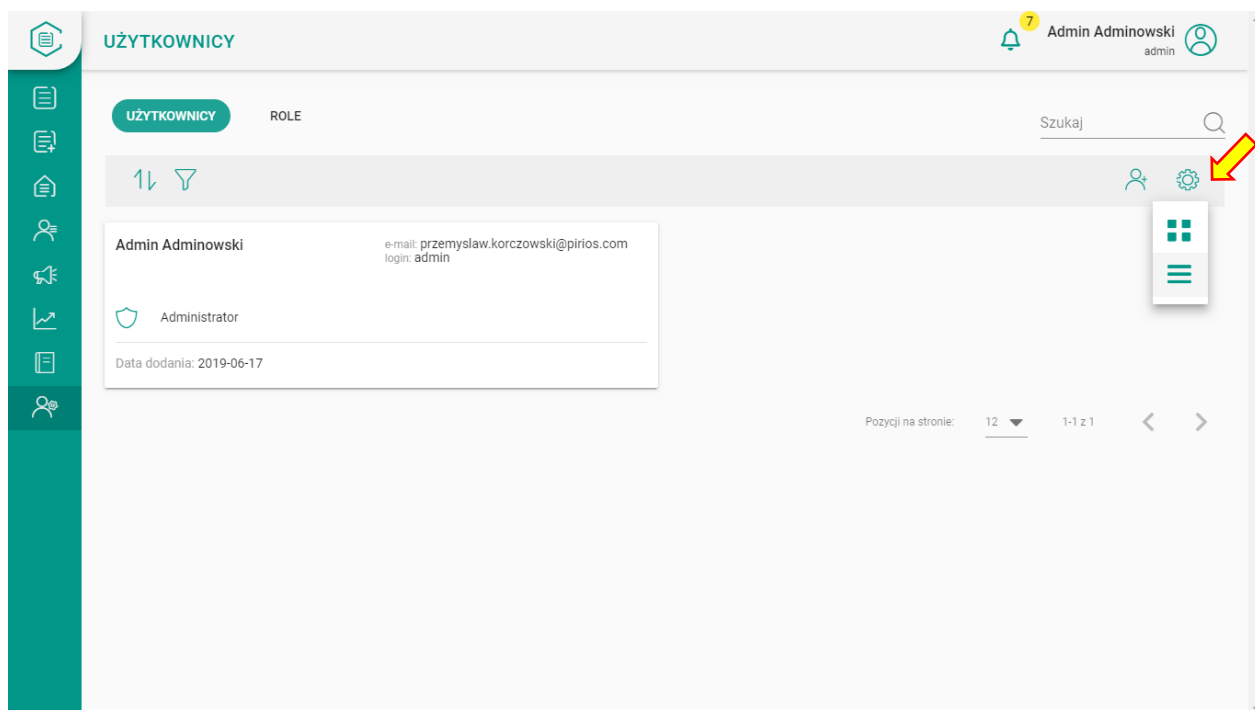
Pozycji na stronie: 12 1-1 z 1

Z poziomu zakładki „Użytkownicy” można:

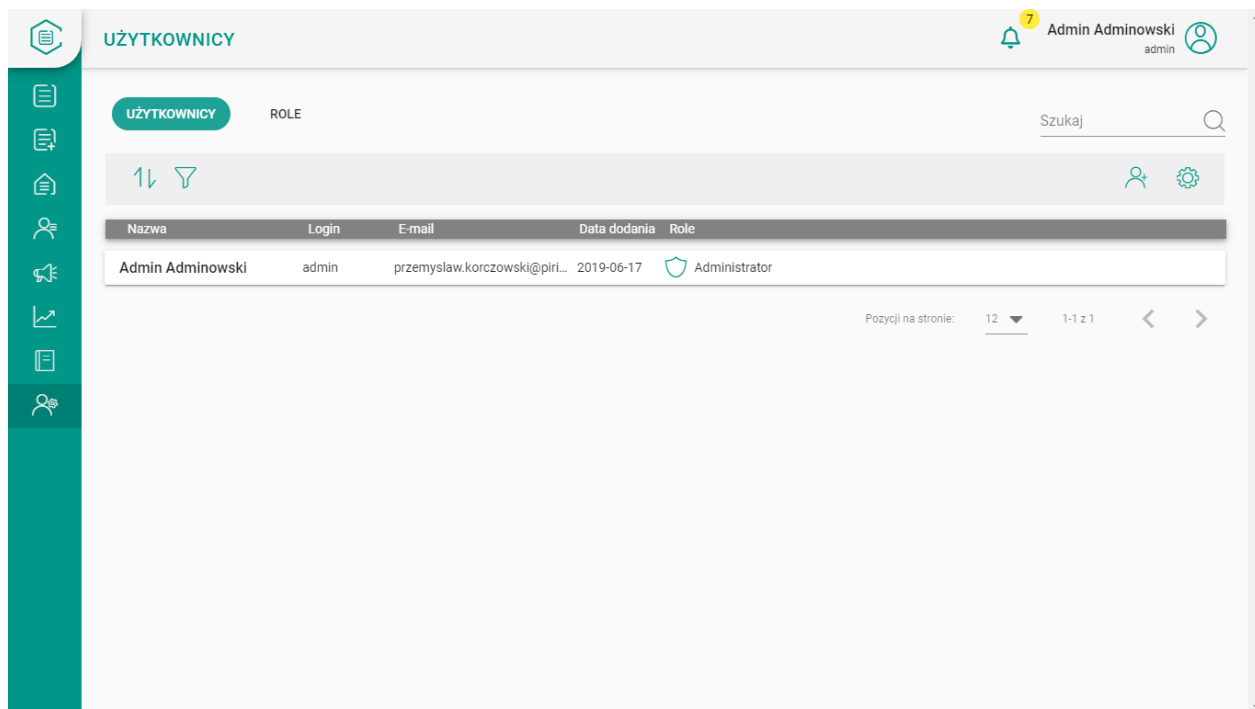
- przeglądać,
- modyfikować,
- dodawać,
- usuwać

użytkowników systemu.

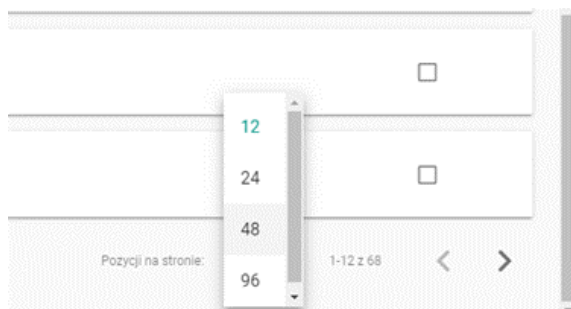
Z poziomu zakładki „Role” zarządzamy rolami użytkowników, czyli zestawami uprawnień (inaczej: dozwolonych czynności w aplikacji). Przeglądanie użytkowników może być realizowane w układzie listy lub kafli. Wybór sposobu prezentacji dostępny jest pod ikonką ustawień  .



Po przełączeniu sposobu prezentacji na listę widok wygląda jak na ekranie poniżej.

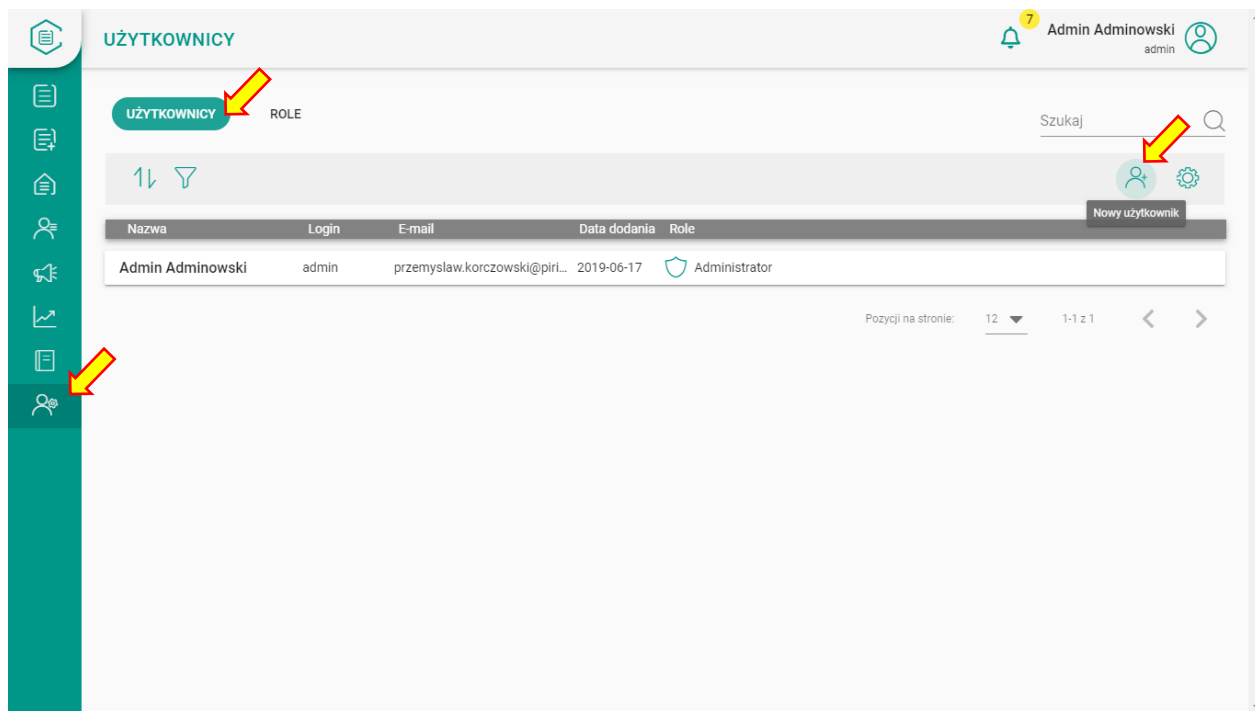



Ilość prezentowanych rekordów można zmieniać u dołu ekranu parametrem „ilość pozycji na stronie”.

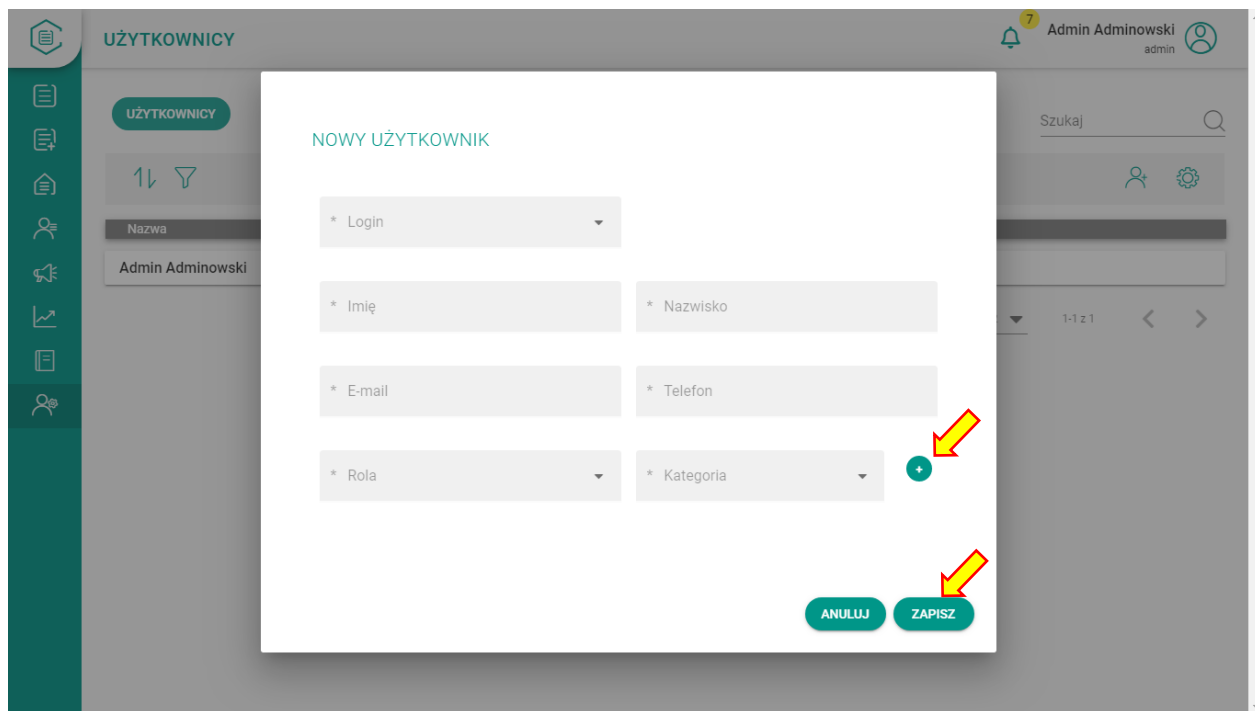


3.1 Dodawanie nowych użytkowników

Dodawanie nowych użytkowników Dziennika realizuje się w zakładce „Administracja” / „Użytkownicy”. W tym celu należy kliknąć ikonę 

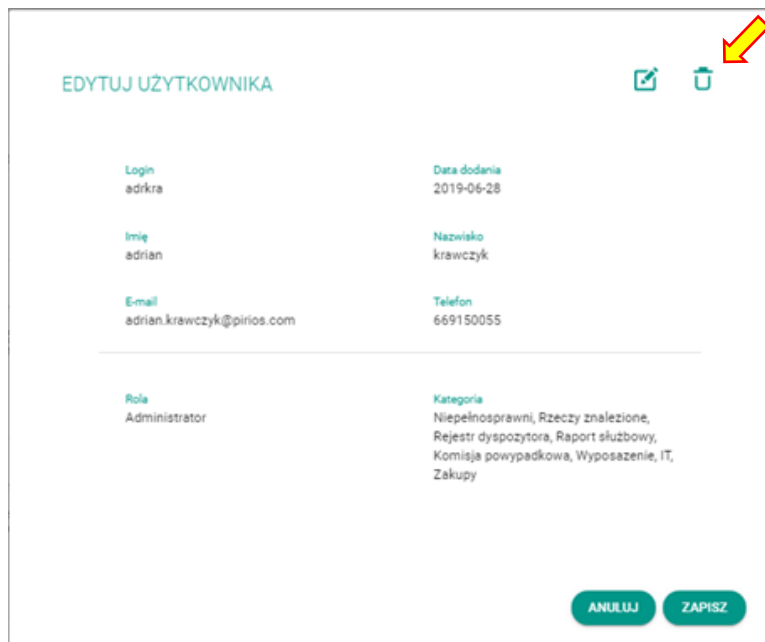


Po wybraniu opcji dodawania użytkowników pojawi się okno, w którym musimy uzupełnić wymagane pola i klikając przycisk „Zapisz” utworzymy nowego użytkownika. Należy zwrócić uwagę również na to, że jednemu użytkownikowi możemy ustawić kilka funkcji dodając jego kolejną rolę i kategorię specjalizacji przyciskiem .



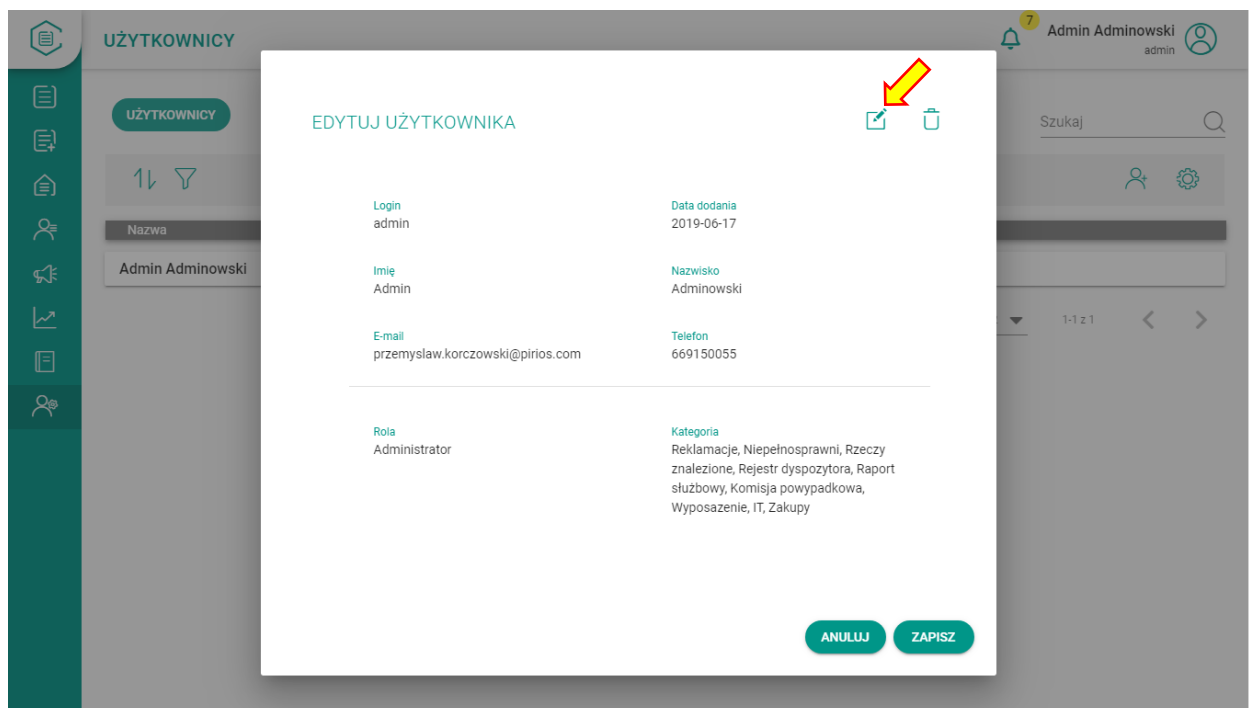
3.2 Usuwanie użytkowników

Po wejściu w dane użytkownika pojawiają się dwie opcje: Edytuj i Usuń użytkownika. Po wybraniu opcji usuń pozbywamy się użytkownika z listy. Użytkownik nie jest trwale usuwany, lecz dezaktywowany.




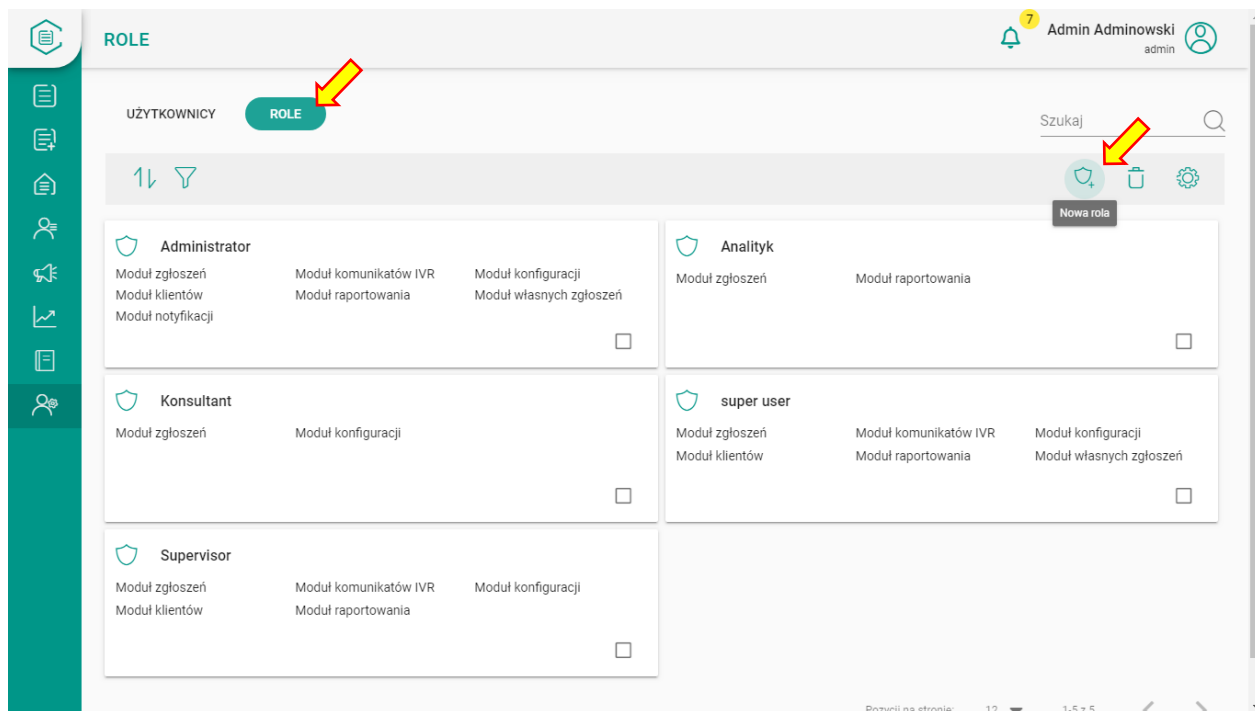
3.3 Edycja istniejących użytkowników

Po wybraniu jednego z użytkowników poprzez kliknięcie na kaflu/pasku z danymi użytkownika, pojawi się okno ze szczegółowymi danymi użytkownika. W prawym górnym rogu okna znajduje się piktogram „Edytuj”. Wybierając go może rozpocząć edycję. Edytować możemy wszystkie pola za wyjątkiem pola „login” i „data dodania”. Po zakończeniu edycji możemy wybrać opcję „ZAPISZ” lub „ANULUJ” u dołu ekranu.

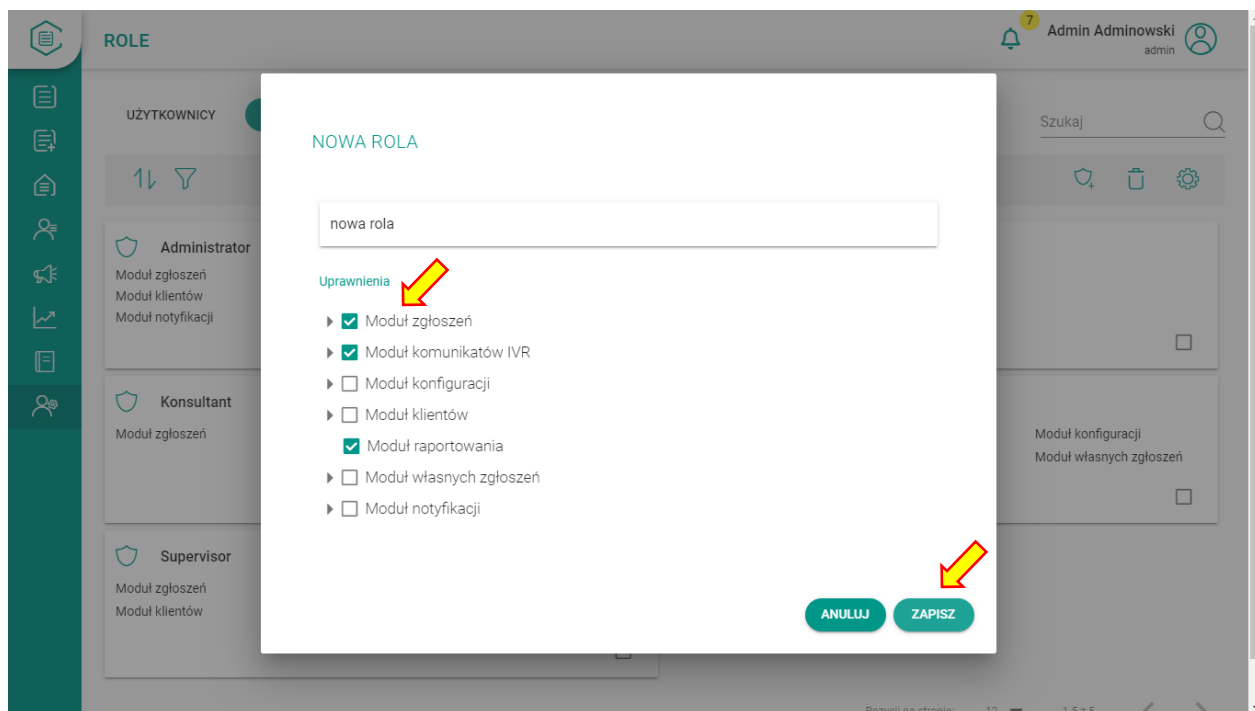


3.4 Dodawanie nowych ról

W celu stworzenia nowej roli dla użytkowników systemu należy w zakładce „Administracja” wybrać przycisk „ROLE” oraz ikonę .




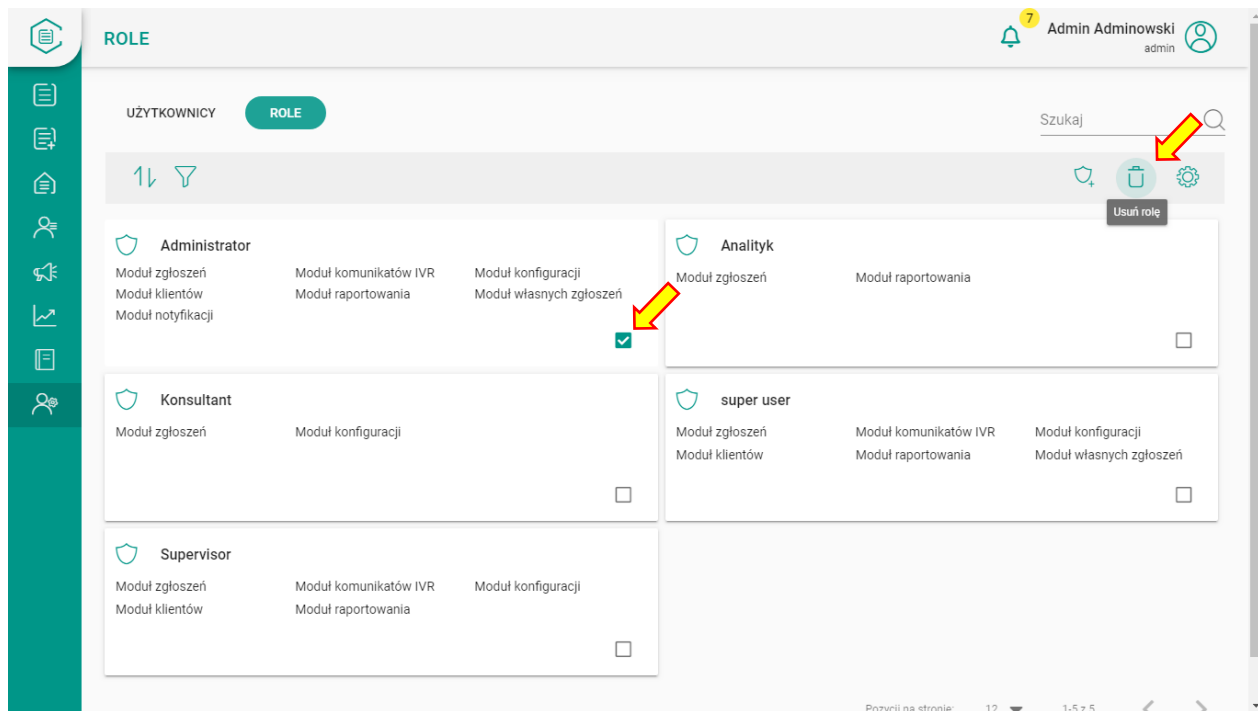
Po wybraniu opcji dodawania ról pojawi się okno z formularzem do nadania nazwy i dozwolonych czynności dla nowej roli. Po określeniu w check boksach zestawu czynności możemy zatwierdzić i zapisać rolę przyciskiem „ZAPISZ”




W celu weryfikacji poprawności zapisu możemy sprawdzić, czy nowa rola pojawiła się na liście ról. Od tej pory możemy przydzielać nową rolę użytkownikom systemu.

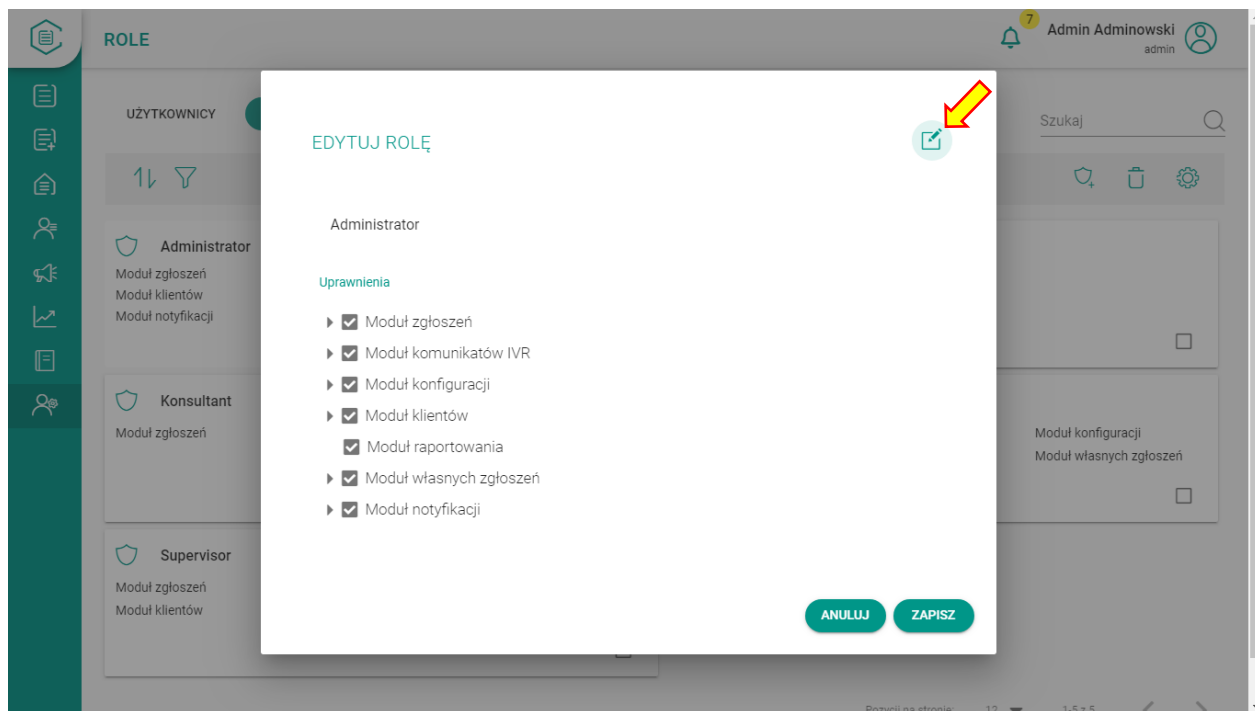
3.5 Usuwanie ról

Aby usunąć rolę lub kilka ról, należy wejść w zakładkę „Administracja” / „Role” i zaznaczyć checkbox przy roli do usunięcia. Następnie usuwamy rolę przyciskiem kosza .




3.6 Edycja istniejących ról

W celu wprowadzenia zmian do konfiguracji pojedynczej roli należy w zakładce „Administracja”/”Role” wybrać interesującą nas rolę i kliknąć w dowolnym miejscu kafelka lub paska, na których wyświetlana jest rola. Pojawi się okno ze szczegółowymi ustawieniami roli. W tym oknie należy kliknąć ikonę edycji .



Po modyfikacji uprawnień klikamy „ZAPISZ” w celu utrwalenia zmian lub „ANULUJ”.

4. Lista zgłoszeń

Panel do Zarządzania zgłoszeniami dostępny jest w dwóch zakładkach. Pierwsza z nich służy do zarządzania istniejącymi zgłoszeniami, druga do zakładania nowych zgłoszeń. Aby mieć dostęp do istniejących zgłoszeń należy kliknąć ikonę „ZGŁOSZENIA” .

ZGŁOSZENIA

Admin Adminowski admin


ZGŁOSZENIA

Data utworzenia 2019-07-27 Szukaj

<p>NP 10</p> <p>Pozostały czas -8d 00:57:02</p> <p>Tyt</p> <p>Niepełnosprawni</p> <p>Zgłaszający Admin</p> <p>Właściciel</p> <p>Oczekiwana data rozwiąz... 2019-07-19</p>	<p>NP 11</p> <p>Pozostały czas -1d 06:08:16</p> <p>Niepełnosprawni</p> <p>Niepełnosprawni</p> <p>Zgłaszający Admin</p> <p>Właściciel Admin Adminowski (admin)</p> <p>Oczekiwana data rozwiąz... 2019-07-26</p>
<p>RK 8</p> <p>Pozostały czas 26d 20:46:29</p> <p>Tytuł testowy</p> <p>Reklamacje</p> <p>Zgłaszający Admin</p> <p>Właściciel Admin Adminowski (admin)</p> <p>Oczekiwana data rozwiąz... 2019-08-23</p>	<p>RK 9</p> <p>Pozostały czas 26d 20:58:42</p> <p>po</p> <p>Reklamacje</p> <p>Zgłaszający Admin Adminowski</p> <p>Właściciel</p> <p>Oczekiwana data rozwiąz... 2019-08-23</p>
<p>RD 2</p> <p>Pozostały czas 27d 18:20:47</p> <p>Test zgłoszenia - zdarzenie</p> <p>Rejestr dyspozytora</p> <p>Data utworzenia 2019-07-25</p>	

10.0.0.31/complaints

4.1 Przeglądanie istniejących zgłoszeń

Przeglądanie zgłoszeń można ustawić wg trzech dostępnych widoków: kafle, lista, kafle z możliwością rozwinięcia okna podglądu w tym samym widoku. Opcje widoku przeglądania dostępne są pod ikoną „ustawień” .

ZGŁOSZENIA

Admin Adminowski admin

ZGŁOSZENIA

Data utworzenia 2019-07-27 Szukaj

<p>NP 10</p> <p>Pozostały czas -8d 00:57:34</p> <p>Tyt</p> <p>Niepełnosprawni</p> <p>Zgłaszający Admin</p> <p>Właściciel</p> <p>Oczekiwana data rozwiąz... 2019-07-19</p>	<p>NP 11</p> <p>Pozostały czas -1d 06:08:48</p> <p>Niepełnosprawni</p> <p>Niepełnosprawni</p> <p>Zgłaszający Admin</p> <p>Właściciel Admin Adminowski (admin)</p> <p>Oczekiwana data rozwiąz... 2019-07-26</p>
<p>RK 8</p> <p>Pozostały czas 26d 20:45:57</p> <p>Tytuł testowy</p> <p>Reklamacje</p> <p>Zgłaszający Admin</p> <p>Właściciel Admin Adminowski (admin)</p> <p>Oczekiwana data rozwiąz... 2019-08-23</p>	<p>RK 9</p> <p>Pozostały czas 26d 20:58:10</p> <p>po</p> <p>Reklamacje</p> <p>Zgłaszający Admin Adminowski</p> <p>Właściciel</p> <p>Oczekiwana data rozwiąz... 2019-08-23</p>
<p>RD 2</p> <p>Pozostały czas 27d 18:20:15</p> <p>Test zgłoszenia - zdarzenie</p> <p>Rejestr dyspozytora</p> <p>Data utworzenia 2019-07-25</p>	

W aplikacji mamy 3 widoki listy zgłoszeń:

- Kafelkowy (liczba kafelków we wierszu dopasowana jest do rozdzielczości ekranu)
- Jedno kolumnowy – jeden kafelek zgłoszenia na całą szerokość ekranu roboczego
- Rozszerzony – w kafelku dodatkowo widoczny jest opis zgłoszenia oraz możliwe jest rozwinięcie szczegółów zgłoszenia

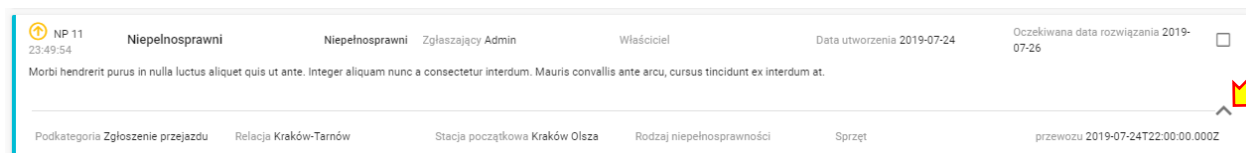
Widok 2 – jednokolumnowy:

ID	Tytuł	Kategoria	Zgłaszający	Właściciel	Data utworzenia	Oczekiwana data	Załączniki	Operacje
NP 10 -5d 18:53:25	Tyt	Niepełnospraw...	Admin		2019-07-17	2019-07-19		<input type="checkbox"/>
NP 11 23:55:21	Niepełnosprawni	Niepełnospraw...	Admin		2019-07-24	2019-07-26		<input type="checkbox"/>
RK 8 29d 02:50:06	Tytuł testowy	Reklamacje	Admin		2019-07-24	2019-08-23		<input type="checkbox"/>
RK 9 29d 03:02:19	po	Reklamacje	Admin Adminowski		2019-07-24	2019-08-23		<input type="checkbox"/>

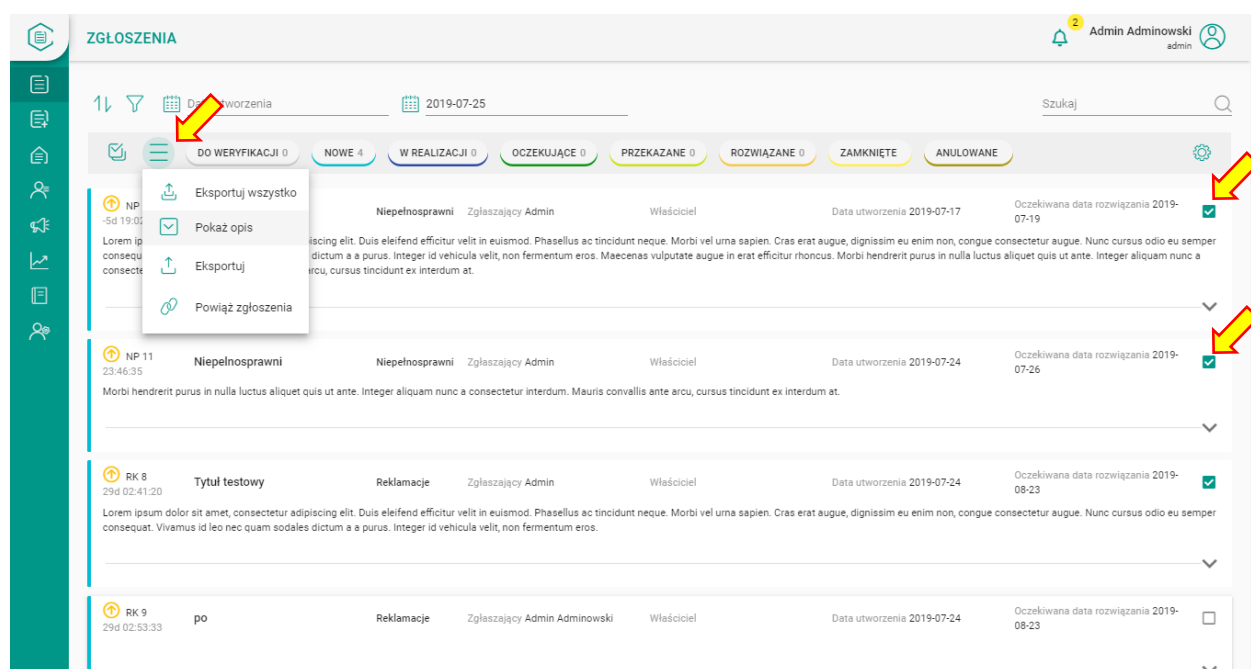
Widok 3 – Rozszerzony

ID	Tytuł	Kategoria	Zgłaszający	Właściciel	Data utworzenia	Oczekiwana data rozwiązania	Operacje
NP 10 -5d 18:57:55	Tyt	Niepełnosprawni	Zgłaszający Admin	Właściciel	Data utworzenia 2019-07-17	Oczekiwana data rozwiązania 2019-07-19	<input type="checkbox"/>
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Duis eleifend efficitur velit in euismod. Phasellus ac tincidunt neque. Morbi vel urna sapien. Cras erat augue, dignissim eu enim non, congue consectetur augue. Nunc cursus odio eu semper consequat. Vivamus id leo nec quam sodales dictum a a purus. Integer id vehicula velit, non fermentum eros. Maecenas vulputate augue in erat efficitur rhoncus. Morbi hendrerit purus in nulla luctus aliquet quis ut ante. Integer aliquam nunc a consectetur interdum. Mauris convallis ante arcu, cursus tincidunt ex interdum at.							
NP 11 23:50:51	Niepełnosprawni	Niepełnosprawni	Zgłaszający Admin	Właściciel	Data utworzenia 2019-07-24	Oczekiwana data rozwiązania 2019-07-26	<input type="checkbox"/>
Morbi hendrerit purus in nulla luctus aliquet quis ut ante. Integer aliquam nunc a consectetur interdum. Mauris convallis ante arcu, cursus tincidunt ex interdum at.							
RK 8 29d 02:45:36	Tytuł testowy	Reklamacje	Zgłaszający Admin	Właściciel	Data utworzenia 2019-07-24	Oczekiwana data rozwiązania 2019-08-23	<input type="checkbox"/>
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Duis eleifend efficitur velit in euismod. Phasellus ac tincidunt neque. Morbi vel urna sapien. Cras erat augue, dignissim eu enim non, congue consectetur augue. Nunc cursus odio eu semper consequat. Vivamus id leo nec quam sodales dictum a a purus. Integer id vehicula velit, non fermentum eros.							
RK 9 29d 02:57:49	po	Reklamacje	Zgłaszający Admin Adminowski	Właściciel	Data utworzenia 2019-07-24	Oczekiwana data rozwiązania 2019-08-23	<input type="checkbox"/>

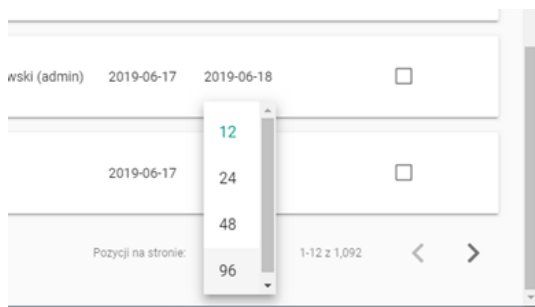
Rozwijanie szczegółów pojedynczego zgłoszenia następuje po kliknięciu w ikonę w prawym dolnym rogu kafelka zgłoszenia.



Rozwinięcie szczegółów wielu zgłoszeń następuje przez zaznaczenie ich (odznaczenie checkbox w kafelku) a następnie wybranie z menu „hamburger” odpowiedniej opcji.



Dla każdego widoku listy możliwe jest określenie ilość wyświetlanych pozycji na stronie jednej stronie. Ustawimy to u dołu ekranu jak na poniższym rysunku.



W tym miejscu znajduje się także licznik pokazujący łączną liczbę pozycji listy oraz strzałki umożliwiające poruszanie się pomiędzy kolejnymi stronami z danymi.



4.2 Wyszukiwanie, filtrowanie i sortowanie zgłoszeń

Ekran aplikacji w widoku listy zawiera szereg narzędzi do filtrowania i sortowania przeglądanych wyników wyszukiwania. Przede wszystkim możemy przeszukać zgłoszenia po zadanym ciągu tekstowym. Służy do tego wbudowana wyszukiwarka dostępna w prawym górnym rogu ekranu.

ZGŁOSZENIA Admin Adminowski admin

Data utworzenia: 2019-07-27 Szukaj

ID	Tytuł	Data utworzenia	Pozostały czas	Status	Zgłaszający	Właściciel	Oczekiwana data rozwiąz...
NP 10	Tyt	2019-07-17	-8d 00:59:30	Niepełnosprawni	Admin		2019-07-19
NP 11	Niepełnosprawni	2019-07-24	-1d 06:10:44	Niepełnosprawni	Admin	Admin Adminowski (admin)	2019-07-26
RK 8	Tytuł testowy	2019-07-24	26d 20:44:01	Reklamacje	Admin	Admin Adminowski (admin)	2019-08-23
RK 9	po	2019-07-24	26d 20:56:14	Reklamacje	Admin Adminowski		2019-08-23
RD 2	Test zgłoszenia - zdarzenie	2019-07-25	27d 18:18:19	Rejestr dyspozytora			

Podstawowymi sposobami filtrowania listy zgłoszeń jest filtrowanie wg daty zgłoszenia oraz statusu zgłoszenia.

Aby odfiltrować zgłoszenia z wybranego przedziału czasowego należy zaznaczyć początek i koniec okresu wyszukiwania w kalendarzu.

ZGŁOSZENIA Admin Adminowski admin

Data utworzenia: 2019-07-27 Szukaj

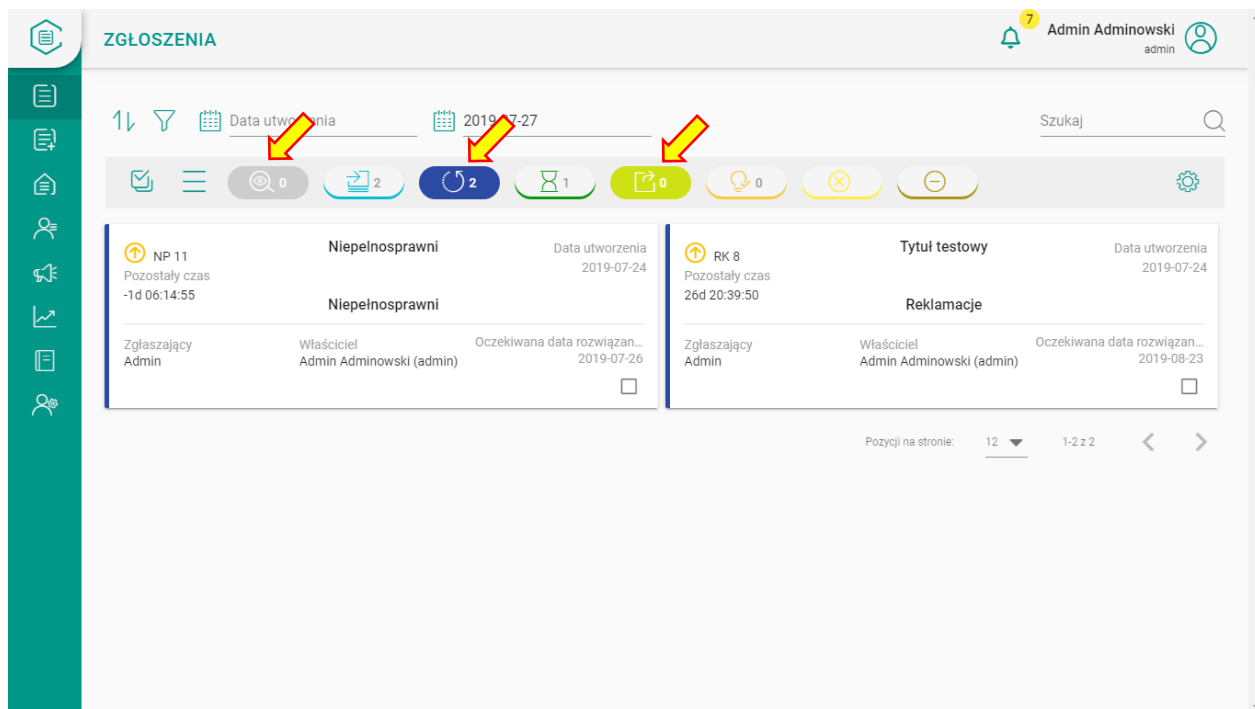
ID	Tytuł	Data utworzenia	Pozostały czas	Status	Zgłaszający	Właściciel	Oczekiwana data rozwiąz...
NP 10	Tyt	2019-07-17	-8d 00:59:30	Niepełnosprawni	Admin		2019-07-19
NP 11	Niepełnosprawni	2019-07-24	-1d 06:10:44	Niepełnosprawni	Admin	Admin Adminowski (admin)	2019-07-26
RK 8	Tytuł testowy	2019-07-24	26d 20:44:01	Reklamacje	Admin	Admin Adminowski (admin)	2019-08-23
RK 9	po	2019-07-24	26d 20:56:14	Reklamacje	Admin Adminowski		2019-08-23
RD 2	Test zgłoszenia - zdarzenie	2019-07-25	27d 18:18:19	Rejestr dyspozytora			


Włączanie i wyłączenie filtra statusów zgłoszenia polega na kliknięciu przycisku z nazwą statusu. Domyślnie na liście widoczne są wszystkie zgłoszenia z wyłączeniem statusów „Zamknięte” i „Anulowane”. Pełne nazwy statusów pojawiają się po najechaniu na nie myszką.

The screenshot shows the 'ZGLOSZENIA' (Reports) interface. At the top, there is a navigation bar with the title 'ZGLOSZENIA' and a user profile 'Admin Adminowski admin'. Below the navigation bar, there are filters for 'Data utworzenia' (Creation Date) set to '2019-07-27' and a search bar labeled 'Szukaj'. A row of status filter buttons is visible, including 'W REALIZACJI 2' (highlighted with a red arrow), '1', '0', '0', '0', and '0'. The main area displays a list of reports with the following details:

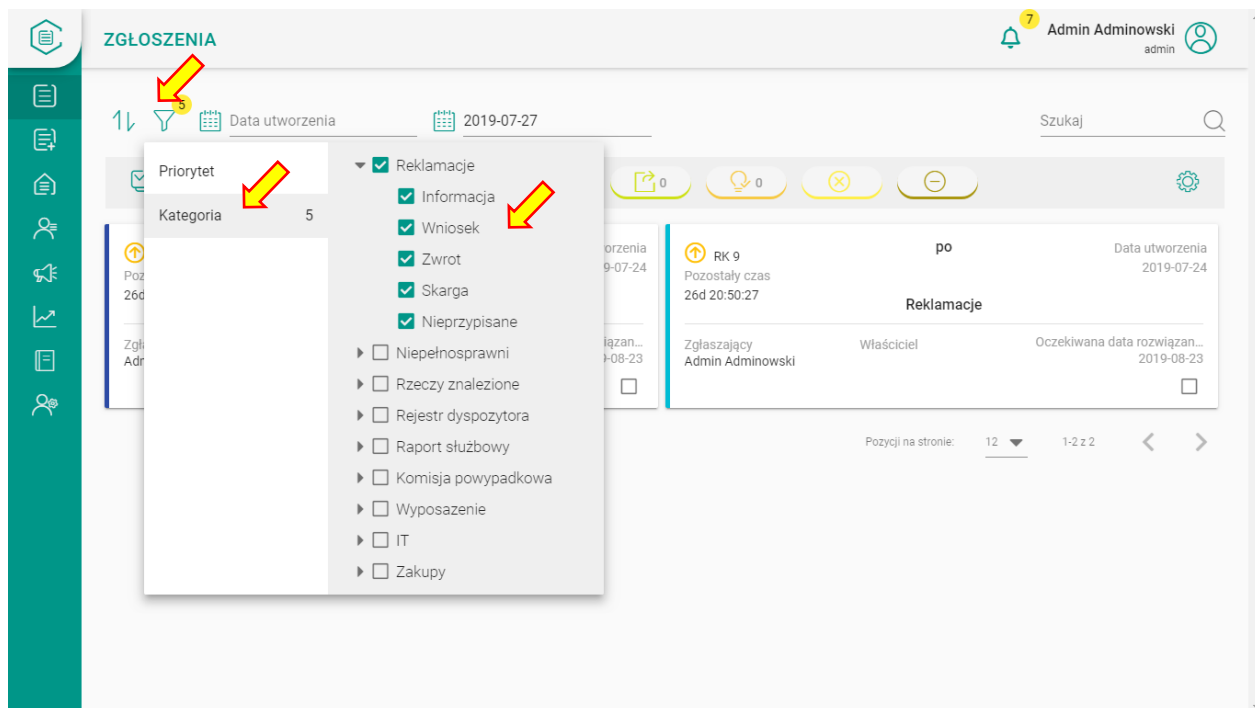
ID	Status	Tytuł	Data utworzenia
NP 10	Niepełnosprawni	Tyt	2019-07-17
NP 11	Niepełnosprawni	Niepełnosprawni	2019-07-24
RK 8	Reklamacje	Tytuł testowy	2019-07-24
RK 9	Reklamacje	po	2019-07-24
RD 2	Rejestr dyspozytora	Test zgłoszenia - zdarzenie	2019-07-25

Po kliknięciu przycisku statusu zmienia on kolor, a na liście będą się znajdowały zgłoszenia, które są w tym statusie. Możliwe jest wybranie więcej niż jednego statusu, wtedy przyciski wybranych statusów będą miały swój kolor, a na liście będą pokazywane wszystkie zgłoszenia w tych statusach.



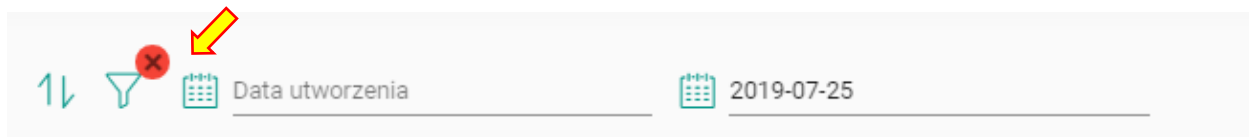
Wyniki wyszukiwania można także filtrować za pomocą ikony  wg dodatkowych kryteriów: kategorii i priorytetu.


Po kliknięciu piktogramu wybieramy opcję „Kategorie” oraz zaznaczamy na liście kategorie i/lub podkategorie, które nas interesują:

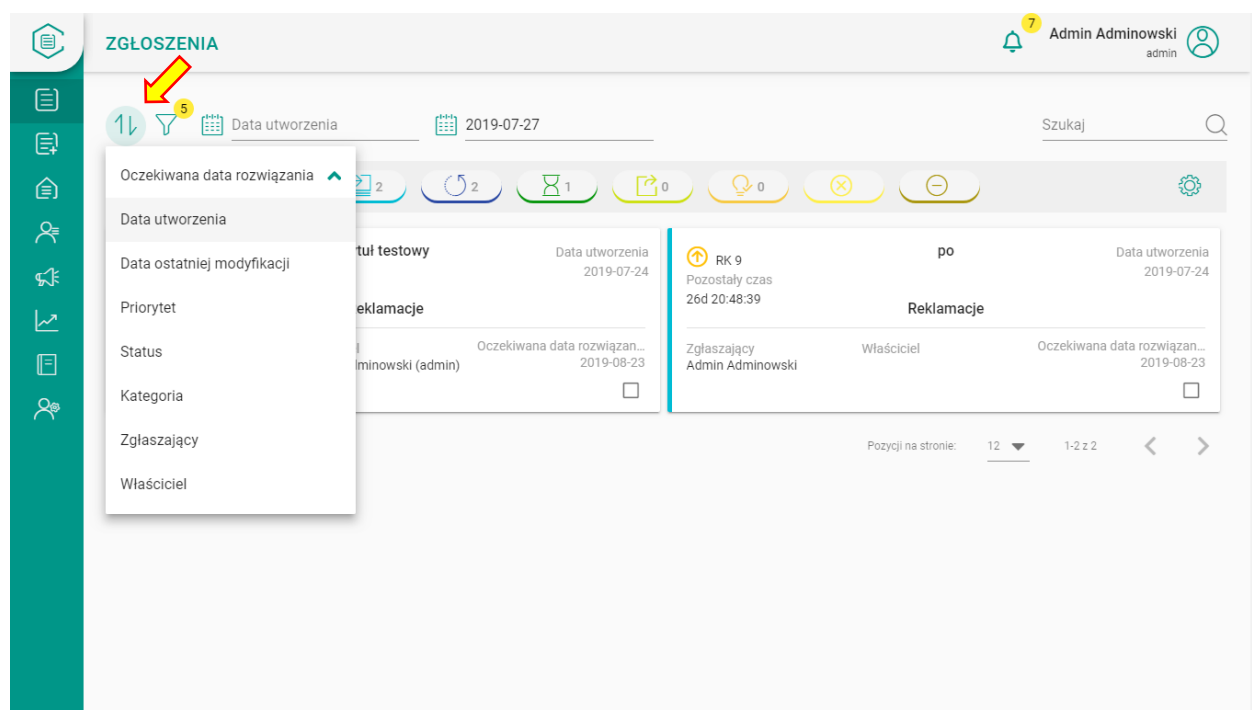


Podobnie wyszukiwać możemy zgłoszenia wg priorytetu: wysoki, normalny, niski.




Po wybraniu filtrów na ikonie filtra pojawi się liczba liczby kryteriów wybranych filtrów. Po najechaniu na nią zmieni się ona w czerwony krzyżyk, po kliknięciu którego usuniemy wszystkie filtry.

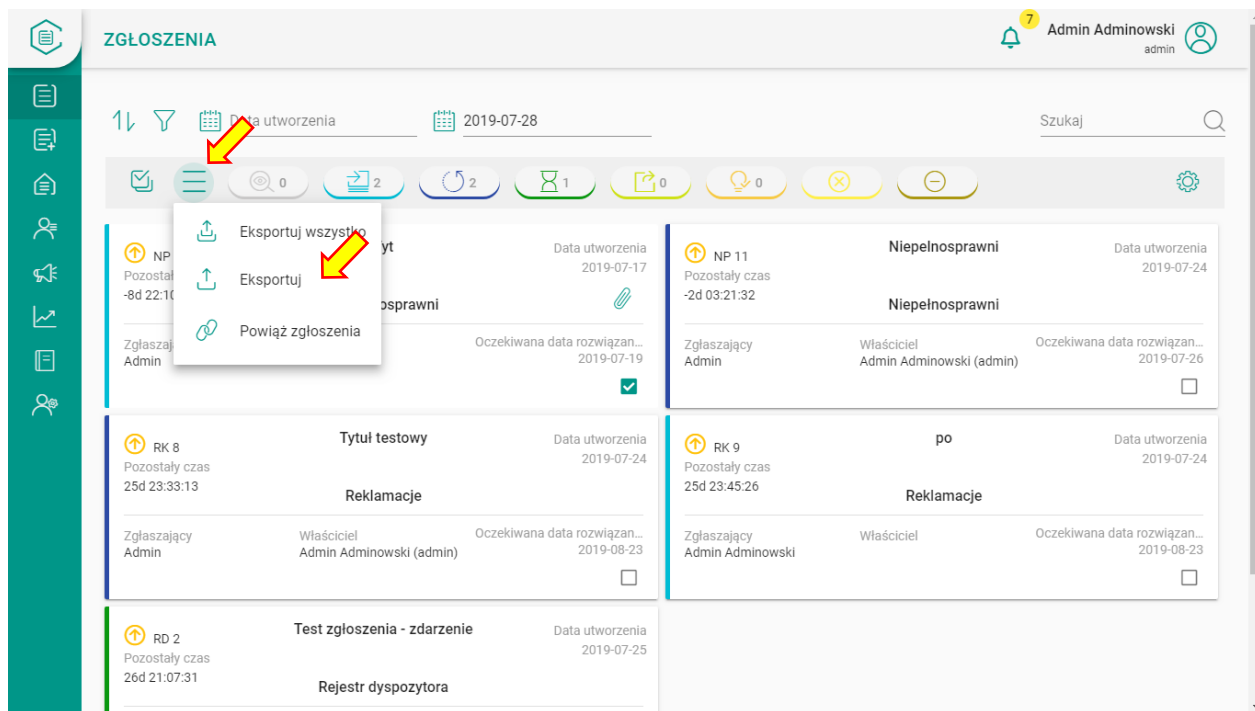



Aplikacja pozwala również na sortowanie danych wg wybranych kryteriów. W tym celu należy wybrać ikonę 

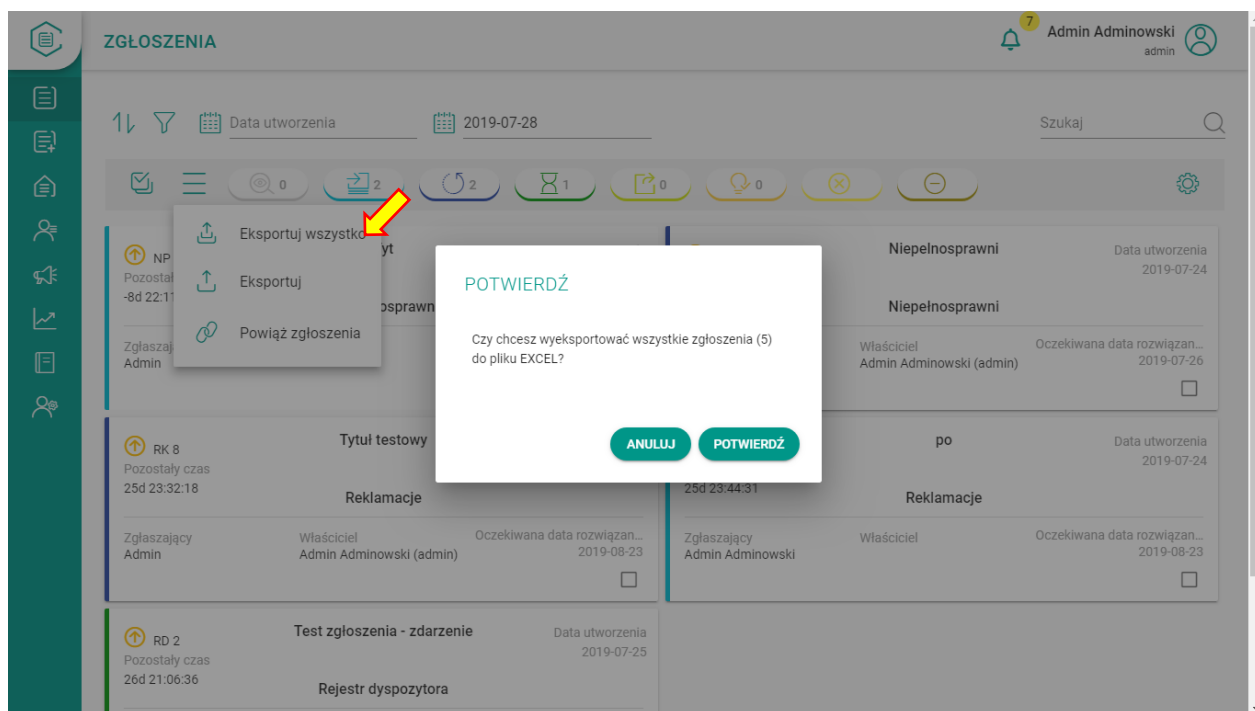


4.3 Eksport zgłoszeń oraz wiązanie zgłoszeń

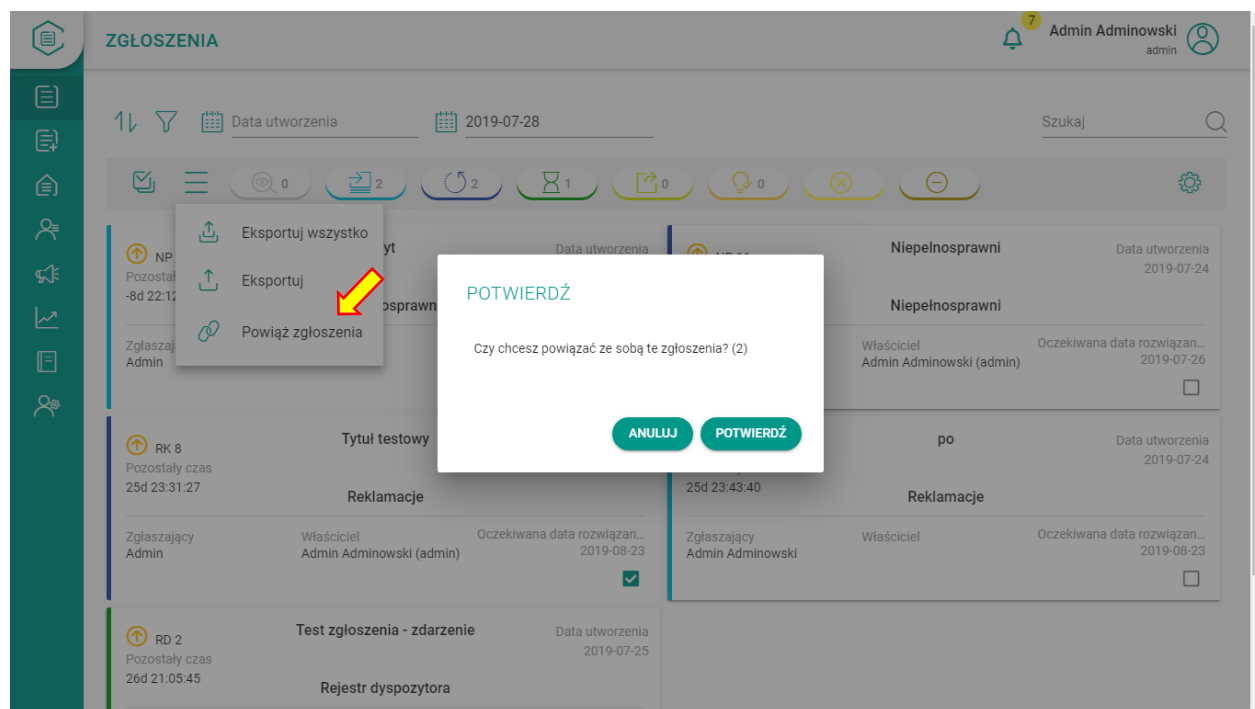
Wyniki przeglądania można wyeksportować w postaci pliku .csv. Zaznaczamy wówczas check box w rekordach, które chcemy wyeksportować i wybieramy piktogram  oraz . Eksportowany plik zapisze się w katalogu „Pobrane”. Znaczek  daje możliwość zaznaczenia wszystkich pozycji widocznych na danej stronie.



Dane można również wyeksportować w całości bez wybierania pojedynczych zgłoszeń do pliku .xls. W tym celu wybieramy piktogram .




Jeśli chcemy powiązać zgłoszenia ze sobą możemy to zrobić zaznaczając zgłoszenia, które chcemy powiązać i klikając ikonę łańcuszka zgodnie z rysunkiem poniżej.



5. Zarządzanie zgłoszeniem

5.1 Zakładanie nowych zgłoszeń

Część zgłoszeń zapisywana jest w Dzienniku Zgłoszeń automatycznie przez pobieranie ich z dedykowanych skrzynek e-mail lub tworzone są przez zgłaszających przy wykorzystaniu modułu „Moje zgłoszenia” (ten moduł zostanie omówiony w dalszej części dokumentu). Jednak podstawowym sposobem tworzenia zgłoszenia jest wykorzystanie formularza nowego zgłoszenia. W celu otwarcia formularza klikamy w ikonę  w lewym menu aplikacji.

ZGŁOSZENIA

Admin Adminowski admin

Data utworzenia: 2019-07-28

Szukaj

NOWE ZGŁOSZENIE

ID	Tytuł	Kategoria	Zgłaszający	Właściciel	Data utworzenia	Oczekiwana data	Załączniki	Operacje
NP 10 -8d 22:13:04	Tyt	Niepełnos...	Admin		2019-07-17	2019-07-19		<input checked="" type="checkbox"/>
NP 11 -2d 03:24:18	Niepełnosprawni	Niepełnos...	Admin	Admin Adminowski (admin)	2019-07-24	2019-07-26		<input type="checkbox"/>
RK 8 25d 23:30:27	Tytuł testowy	Reklamacje	Admin	Admin Adminowski (admin)	2019-07-24	2019-08-23		<input checked="" type="checkbox"/>
RK 9 25d 23:42:40	po	Reklamacje	Admin Adminowski		2019-07-24	2019-08-23		<input type="checkbox"/>
RD 2 26d 21:04:45	Test zgłoszenia - zdarze...	Rejestr dys...	Admin Adminowski	Admin Adminowski (admin)	2019-07-25	2019-08-24		<input type="checkbox"/>

Pozycji na stronie: 12 1-5 z 5


10.0.0.31/complaint/create

W celu rejestracji nowego zgłoszenia należy wypełnić pola podstawowe zgłoszenia oraz pola „dynamiczne” zgłoszenia, czyli pola charakterystyczne dla danej kategorii i podkategorii zgłoszenia. Pola wymagane oznaczone gwiazdką. W systemie są następujące rodzaje pól:

- Tekstowe
- Daty
- Lista pojedynczego wyboru
- Lista wielokrotnego wyboru
- Wartość liczbowa
- Dwustanowe (tzw. pole typu radio)

Formularz składa się z następujących pól:

- Kategoria zgłoszenia, do wyboru z listy:
 - Reklamacje
 - Niepełnosprawni
 - Rzeczy znalezione
 - Rejestr dyspozytora
 - Raport służbowy
 - Komisja powypadkowa
 - Wyposażenie
 - IT
 - Zakupy

- Podkategoria zgłoszenia (pojawia się kontekstowo w zależności od wyboru kategorii głównej):
 - Reklamacje
 - Skarga
 - Zwrot
 - Wniosek
 - informacja
 - Niepełnosprawni
 - Zgłoszenie przejazdu
 - Rzeczy znalezione
 - Rzeczy znalezione
 - Rejestr dyspozytora
 - Rejestr dyspozytora
 - Raport służbowy
 - Zdarzenie
 - Wyposażenie
 - inne
 - Komisja powypadkowa
 - Komisja powypadkowa
 - Wyposażenie
 - Tablety
 - Kasowniki
 - Terminale
 - Telefony komórkowe
 - Radiotelefony
 - inne
 - IT
 - Komputery
 - Drukarki
 - Sieć
 - Oprogramowanie
 - inne
 - Zakupy
 - Niska wartość
- Tytuł – w tym miejscu należy wpisać nazwę zgłoszenia
- Opis – miejsce na dodatkowy opis zgłoszenia
- Zgłaszający – Jeśli zgłaszający istnieje już w kontaktach to można wybrać go z listy lub zacząć wpisywanie a system sam podpowie nam kontakt. Jeśli osoba zgłaszająca nie jest zarejestrowana to należy utworzyć nowy kontakt poprzez naciśnięcie piktogramu dodawania kontaktu . Wyświetli się okno z możliwością uzupełnienia informacji o nowym kontakcie. Należy wypełnić wymagane pola i wybrać „ZAPISZ” u dołu ekranu. Nowy kontakt podstawy się automatycznie jako Zgłaszający.



NOWE ZGŁOSZENIE Admin Adminowski
admin

* pola obowiązkowe

* Kategoria * Podkategoria

* Tytuł

Opis

* Zgłaszający  

Właściciel

Data utworzenia: 2019-07-28 Godzina utworzenia: 16:38

Oczekiwana data rozwiązania: 2019-07-28 Oczekiwana godzina rozwiązania: 16:38

Normalny * Źródło

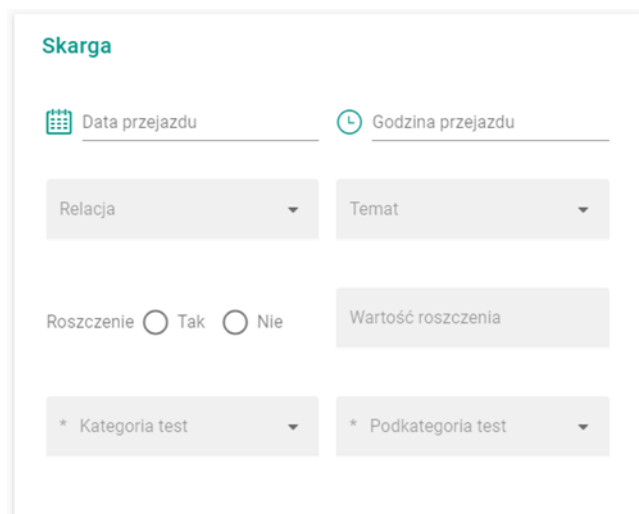
ANULUJ **ZAPISZ**

- Właściciel – właściciela zgłoszenia można, w zależności od uprawnień wybrać z listy lub przypisać zgłoszenie do siebie wybierając przycisk obok „Przypisz do mnie” lub pozostawić puste.
- Data zgłoszenia – data ustawia się automatycznie na obecną datę. Można ją również zmienić klikając na ikonę kalendarza i wybierając własną datę.
- Godzina zgłoszenia – godzina ustawia się automatycznie na obecną godzinę. Można ją również zmienić klikając na ikonę zegara i wybierając własną godzinę.
- Oczekiwana data rozwiązania – data ustawia się automatycznie zgodnie z zaszytym SLA dla danych zgłoszeń. W zależności od kategorii pole może być modyfikowalne lub wartość może być ustawiona na stałe.
- Oczekiwana godzina rozwiązania - godzina ustawia się automatycznie zgodnie z zaszytym SLA dla danych zgłoszeń. W zależności od kategorii pole może być modyfikowalne lub wartość może być ustawiona na stałe.
- Priorytet – każdemu zgłoszeniu możemy nadać: wysoki, normalny lub niski priorytet. Wartość priorytetu można zmienić w dowolnym momencie podczas modyfikacji zgłoszenia.
- Źródło zgłoszenia – określa metodę kontaktu, którą wniesione zostało zgłoszenie. Dostępne formy zgłoszenia to:
 - E-mail
 - Telefon
 - Formularz
 - Portal
 - Poczta
 - Bezpośrednio

- Tagi – służą do oznaczenia zgłoszenia, które może być pomocne przy wyszukiwaniu konkretnych pozycji. Tagi można wybierać z listy lub wpisać nowy Tag i zatwierdzić go wciskając „Enter”.
- Czy wysłać powiadomienie – w tym miejscu zaznaczamy, czy właściciel zgłoszenia ma otrzymać powiadomienie mailowe o nowym zgłoszeniu.

W zależności od wybranej kategorii i podkategorii zgłoszenia, po lewej stronie formularza pojawia się okno z polami dynamicznymi, charakterystycznymi dla danej kategorii, uzupełniającymi opis szczegółów zgłoszenia.

Przykładowo dla kategorii Reklamacje pola dynamiczne wyglądają w następujący sposób.



The screenshot shows a form titled "Skarga" (Complaint) with the following fields and controls:

- Data przejazdu**: Date of travel, with a calendar icon.
- Godzina przejazdu**: Time of travel, with a clock icon.
- Relacja**: Relationship, dropdown menu.
- Temat**: Topic, dropdown menu.
- Roszczenie**: Claim, with radio buttons for "Tak" (Yes) and "Nie" (No).
- Wartość roszczenia**: Claim value, text input field.
- * Kategoria test**: Test category, dropdown menu.
- * Podkategoria test**: Test subcategory, dropdown menu.

W trakcie wypełniania formularza nowego zgłoszenia jest możliwe dodanie załączników – dokumentów związanych ze zgłoszeniem, przez kliknięcie ikony spinacza, następnie w oknie ikony spinacza z plusikiem, wybranie pliku z dysku i na koniec zapisanie.

Na koniec wypełniania zgłoszenia należy zapisać zgłoszenie klikając przycisk „Zapisz” lub wyjść bez zapisywania klikając przycisk „Anuluj”. Po zapisaniu zgłoszenie pojawi się na liście zgłoszeń.

5.2 Widok szczegółów zgłoszenia

Szczegółowe dane zgłoszenia można podejrzeć klikając na kafle/pasku zgłoszenia. Pojawi się wówczas okno ze szczegółami zgłoszenia.

SZCZEGÓŁY ZGŁOSZENIA

Admin Adminowski admin

NP 10 Pozostały czas -8d 22:15:26

Tytuł
Tyt

Kategoria: Niepełnosprawni Podkategoria: Zgłoszenie przejazdu

Status: Nowe Priorytet: Normalny

Opis
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Duis eleifend efficitur velit in euismod. Phasellus ac tincidunt neque. Morbi vel urna sapien. Cras erat augue, dignissim eu enim non, congue consectetur augue. Nunc cursus odio eu semper consequat. Vivamus id leo nec quam sodales dictum a a purus. Integer id vehicula velit, non fermentum eros. Maecenas vulputate augue in erat efficitur rhoncus. Morbi hendrerit purus in nulla luctus aliquet quis ut ante. Integer aliquam nunc a consectetur interdum. Mauris convallis ante arcu, cursus tincidunt ex interdum at.

Zgłaszający: Admin Właściciel

Data utworzenia: 2019-07-17 Godzina utworzenia: 18:24

Oczekiwana data rozwiązania: 2019-07-19 Oczekiwana godzina rozwiązania: 18:24

Tagi

SZCZEGÓŁY HISTORIA KOMENTARZE

NOWE 2019-07-17 18:24

Relacja Kraków-Sędziszów	Stacja początkowa Kraków Zabłocie
Stacja końcowa Kraków Zabłocie	Rodzaj niepełnosprawności
Sprzęt	Data przewozu 2019-07-17 00:00

Powrót z okna szczegółów odbywa się poprzez wciśnięcie strzałki w lewym górnym rogu ekranu lub przez kliknięcie ikony innego modułu w lewym menu aplikacji.

SZCZEGÓŁY ZGŁOSZENIA

Admin Adminowski admin

NP 10 Pozostały czas -8d 22:15:26

Tytuł
Tyt

Kategoria: Niepełnosprawni Podkategoria: Zgłoszenie przejazdu

Status: Nowe Priorytet: Normalny

Opis
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Duis eleifend efficitur velit in euismod. Phasellus ac tincidunt neque. Morbi vel urna sapien. Cras erat augue, dignissim eu enim non, congue consectetur augue. Nunc cursus odio eu semper consequat. Vivamus id leo nec quam sodales dictum a a purus. Integer id vehicula velit, non fermentum eros. Maecenas vulputate augue in erat efficitur rhoncus. Morbi hendrerit purus in nulla luctus aliquet quis ut ante. Integer aliquam nunc a consectetur interdum. Mauris convallis ante arcu, cursus tincidunt ex interdum at.

Zgłaszający: Admin Właściciel

Data utworzenia: 2019-07-17 Godzina utworzenia: 18:24

Oczekiwana data rozwiązania: 2019-07-19 Oczekiwana godzina rozwiązania: 18:24


Tagi

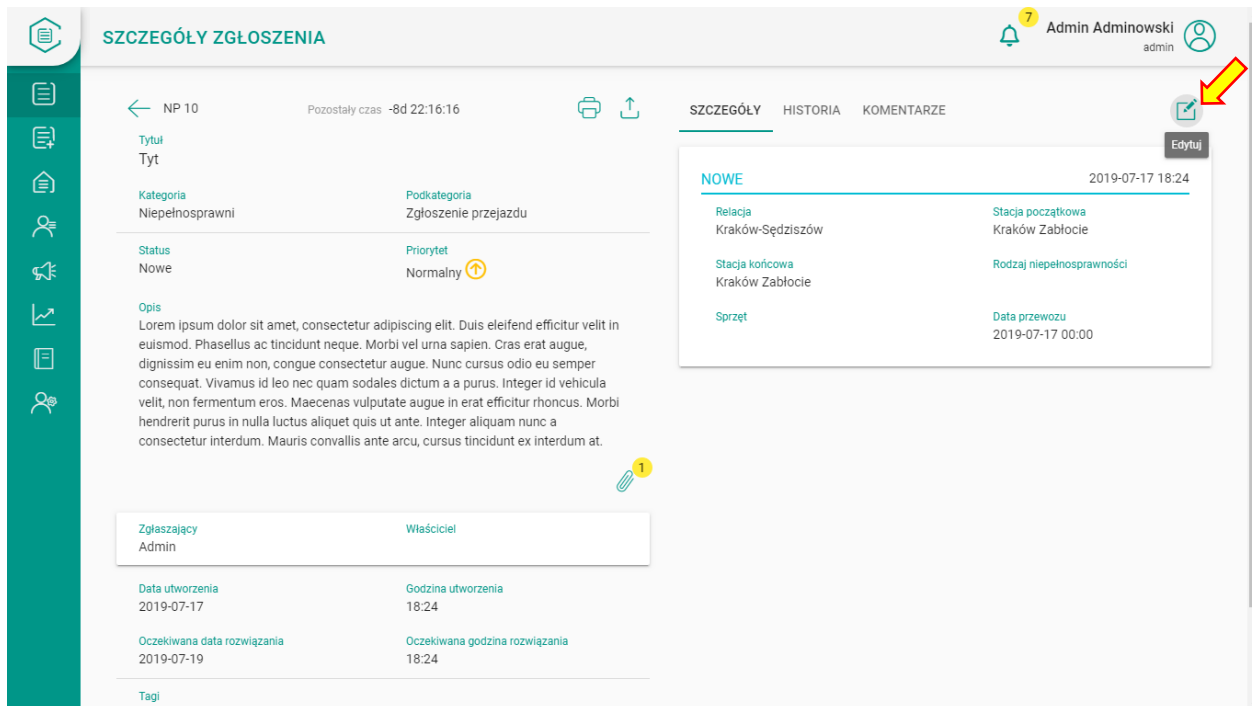
SZCZEGÓŁY HISTORIA KOMENTARZE

NOWE 2019-07-17 18:24

Relacja Kraków-Sędziszów	Stacja początkowa Kraków Zabłocie
Stacja końcowa Kraków Zabłocie	Rodzaj niepełnosprawności
Sprzęt	Data przewozu 2019-07-17 00:00

5.3 Modyfikacja istniejących zgłoszeń

W celu modyfikacji parametrów zgłoszenia należy wejść w wybrane zgłoszenie i kliknąć znak edycji 



SZCZEGÓŁY ZGŁOSZENIA

Admin Adminowski admin

NP 10 Pozostały czas -8d 22:16:16

Tytuł
Tyt

Kategoria Niepełnosprawni Podkategoria Zgłoszenie przejazdu

Status Nowe Priorytet Normalny

Opis
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Duis eleifend efficitur velit in euismod. Phasellus ac tincidunt neque. Morbi vel urna sapien. Cras erat augue, dignissim eu enim non, congue consectetur augue. Nunc cursus odio eu semper consequat. Vivamus id leo nec quam sodales dictum a a purus. Integer id vehicula velit, non fermentum eros. Maecenas vulputate augue in erat efficitur rhoncus. Morbi hendrerit purus in nulla luctus aliquet quis ut ante. Integer aliquam nunc a consectetur interdum. Mauris convallis ante arcu, cursus tincidunt ex interdum at.

Zgłaszający Admin Właściciel Admin

Data utworzenia 2019-07-17 Godzina utworzenia 18:24

Oczekiwana data rozwiązania 2019-07-19 Oczekiwana godzina rozwiązania 18:24

Tagi

Edytuj

NOWE 2019-07-17 18:24

Relacja Kraków-Sędziszów	Stacja początkowa Kraków Zabłocie
Stacja końcowa Kraków Zabłocie	Rodzaj niepełnosprawności
Sprzęt	Data przewozu 2019-07-17 00:00

Dozwolone elementy do modyfikacji:

- Tytuł,
- Status,
- Priorytet,
- Opis,
- Tagi,
- Źródło powiadomienia,

Aby zachować zmiany należy kliknąć przycisk „ZAPISZ”.

5.4 Zmiany statusów zgłoszenia

Podstawową czynnością wykonywaną w ramach zarządzania zgłoszeniem jest zmiana jego statusu. W aplikacji występują następujące statusy zgłoszeń:

Do weryfikacji – dla zgłoszeń, które są utworzone bezpośrednio z wiadomości e-mail przychodzących na dedykowane skrzynki i wymagające wypełnienia pól ze szczegółami

- Nowe – dla zgłoszeń, które są tworzone w systemie lub w module „moje zgłoszenia”
- W realizacji – dla zgłoszeń przyjętych do realizacji/ w trakcie rozwiązywania
- Oczekujące – dla zgłoszeń, w których zgłaszający musi uzupełnić informację o przedmiocie zgłoszenia (np. dośłać jakieś dokumenty)
- Przekazane – dla zgłoszeń, które wymagają wykonania czynności przez osoby/działy nie będące użytkownikami obsługującymi daną kategorię zgłoszenia
- Rozwiązane – dla rozwiązanych zgłoszeń, które mogą być jeszcze ponownie wrócone do statusu „W realizacji”
- Zamknięte – dla zgłoszeń rozwiązanych, bez możliwości ponownego otwarcie (archiwum)
- Anulowane – dla zgłoszeń, które nie kwalifikowały się do obsługi

Przy zmianie statusu po prawej stronie okna szczegółów zgłoszenia mogą pojawić się dodatkowe pola dynamiczne do wypełnienia. Znajduje tam się także historia zmian statusów.

SZCZEGÓŁY ZGŁOSZENIA

Admin Adminowski admin

NP 11 Pozostały czas -2d 03:30:08

Tytuł
Niepełnosprawni

Kategoria
Niepełnosprawni

Podkategoria
Zgłoszenie przejazdu

Status
W realizacji

Priorytet
Normalny

Opis
Morbi hendrerit purus in nulla luctus aliquet quis ut ante. Integer aliquam nunc a consectetur interdum. Mauris convallis ante arcu, cursus tincidunt ex interdum at.

Zgłaszający
Admin

Właściciel
Admin Adminowski (admin)

Data utworzenia
2019-07-24

Godzina utworzenia
13:13

Oczekiwana data rozwiązania
2019-07-26

Oczekiwana godzina rozwiązania
13:13

Tagi

Źródło
Telefon

Powiadomienie
Nie

Kanały powiadomienia

Zgłoszenia powiązane

SZCZEGÓŁY HISTORIA KOMENTARZE

NOWE 2019-07-24 13:13

Relacja
Kraków-Tarnów

Stacja początkowa
Kraków Olsza

Stacja końcowa
Kraków Zabłocie

Rodzaj niepełnosprawności


Sprzęt

Data przewozu
2019-07-25 00:00

W REALIZACJI 2019-07-25 13:43

Brak parametrów

5.5 Zarządzanie załącznikami

Jeśli zgłoszenie zawiera załączone dokumenty to można je obejrzeć, dodać lub usunąć klikając odpowiednio piktogramy po wejściu w załączniki . Liczba załączonych dokumentów prezentowana jest w żółtym kole przy ikonie załączników.

SZCZEGÓŁY ZGŁOSZENIA

Admin Adminowski admin

NP 11 Pozostały czas -2d 03:38:06

Tytuł: Niepełnosprawni

Kategoria: Niepełnosprawni Podkategoria: Zgłoszenie przejazdu

Status: W realizacji Priorytet: Normalny

Opis: Morbi hendrerit purus in nulla luctus aliquet quis ut ante. Integer aliquam nunc a consectetur interdum. Mauris convallis ante arcu, cursus tincidunt ex interdum at.

Zgłaszający: Admin Właściciel: Admin Adminowski (admin)

Data utworzenia: 2019-07-24 Godzina utworzenia: 13:13

Oczekiwana data rozwiązania: 2019-07-26 Oczekiwana godzina rozwiązania: 13:13

Źródło: Telefon Powiadomienie: Nie Kanaly powiadomienia:

Załączniki

NOWE 2019-07-24 13:13

Relacja: Kraków-Tarnów Stacja początkowa: Kraków Olsza

Stacja końcowa: Kraków Zabłocie Rodzaj niepełnosprawności:

Sprzęt: Data przewozu: 2019-07-25 00:00

W REALIZACJI 2019-07-25 13:43

Brak parametrów

Po otwarciu okna załączników w trybie podglądu szczegółów zgłoszenia możliwe jest tylko ściągnięcie pliku na komputer. W tym celu należy zaznaczyć załącznik (kliknięcie w checkbox) a następnie kliknięcie w ikonę „pobierz”.




ZAŁĄCZNIKI

	Nazwa	Data dodania
<input checked="" type="checkbox"/>	KOLORY_RGB.pdf	26.07.2019 12:03

ANULUJ OK


Funkcjonalność ta jest dostępna także bezpośrednio z widoku listy zgłoszeń. Aby dodać lub usunąć zgłoszenie należy najpierw wejść w tryb edycji zgłoszeń, a następnie kliknąć z ikonę załączników. Wówczas w okienku będą dostępne dodatkowe opcje.

ZAŁĄCZNIKI



<input checked="" type="checkbox"/>	Nazwa	Data dodania	
<input checked="" type="checkbox"/>	KOLORY_RGB.pdf	26.07.2019 12:03	  

Klikając ikonę „usuń” zobaczymy dodatkowy komunikat potwierdzający operację.

ZAŁĄCZNIKI

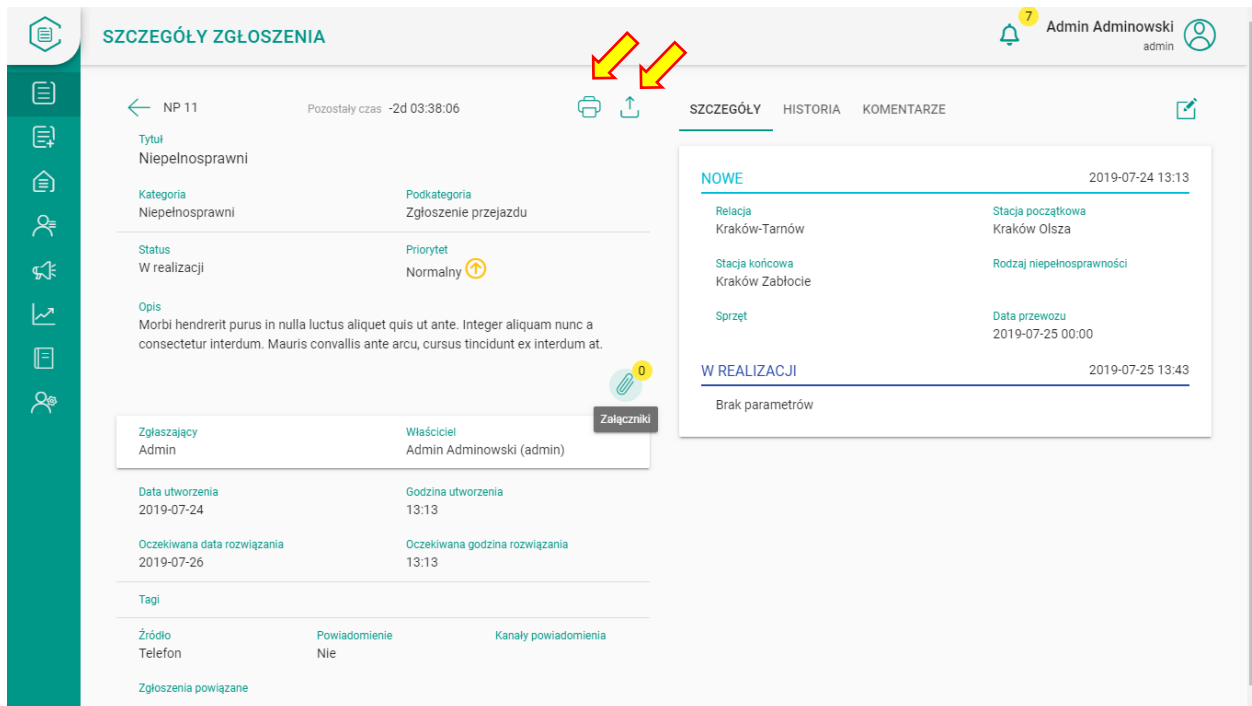
<input checked="" type="checkbox"/>	Nazwa	Data dodania	
<input checked="" type="checkbox"/>	KOLORY_RGB.pdf	26.07.2019 12:03	

Czy usunąć wybrany załącznik ?

5.6 Drukowanie i eksport zgłoszenia

Z poziomu widoku szczegółów zgłoszenia można zgłoszenie wydrukować bądź wyeksportować do pliku pdf.



The screenshot displays the 'Szczegóły zgłoszenia' (Details of report) page. The main content area shows the following details:

- Tytuł:** Niepełnosprawni
- Kategoria:** Niepełnosprawni
- Podkategoria:** Zgłoszenie przejazdu
- Status:** W realizacji
- Priorytet:** Normalny
- Opis:** Morbi hendrerit purus in nulla luctus aliquet quis ut ante. Integer aliquam nunc a consectetur interdum. Mauris convallis ante arcu, cursus tincidunt ex interdum at.
- Zgłaszający:** Admin
- Właściciel:** Admin Adminowski (admin)
- Data utworzenia:** 2019-07-24
- Godzina utworzenia:** 13:13
- Oczekiwana data rozwiązania:** 2019-07-26
- Oczekiwana godzina rozwiązania:** 13:13
- Źródło:** Telefon
- Powiadomienie:** Nie
- Kanaty powiadomienia:**

On the right side, there are two dynamic panels:

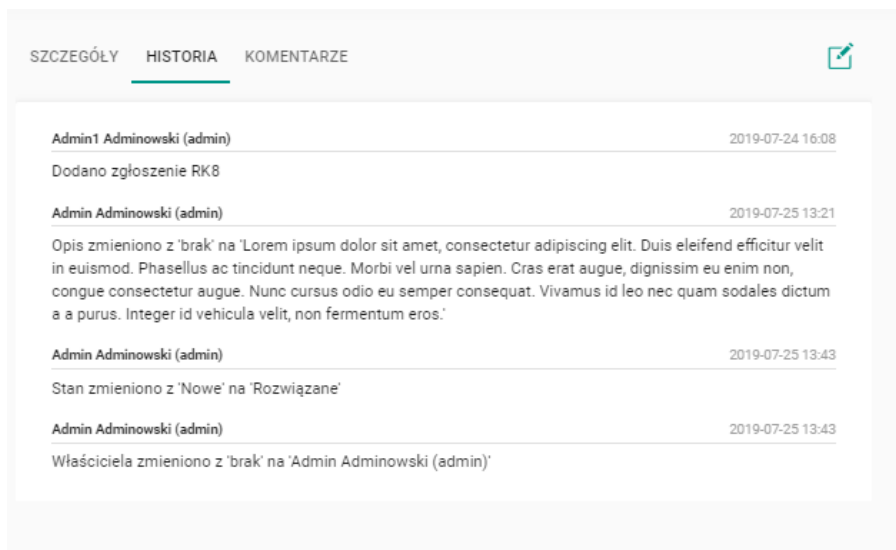
- NOWE (2019-07-24 13:13):**
 - Relacja: Kraków-Tarnów
 - Stacja początkowa: Kraków Olsza
 - Stacja końcowa: Kraków Zabłocie
 - Rodzaj niepełnosprawności
 - Sprzęt
 - Data przewozu: 2019-07-25 00:00
- W REALIZACJI (2019-07-25 13:43):**
 - Brak parametrów

At the top of the report details, there are icons for printing and exporting to PDF, which are highlighted by two red arrows.

5.7 Historia zgłoszenia i komentarze do zgłoszeń

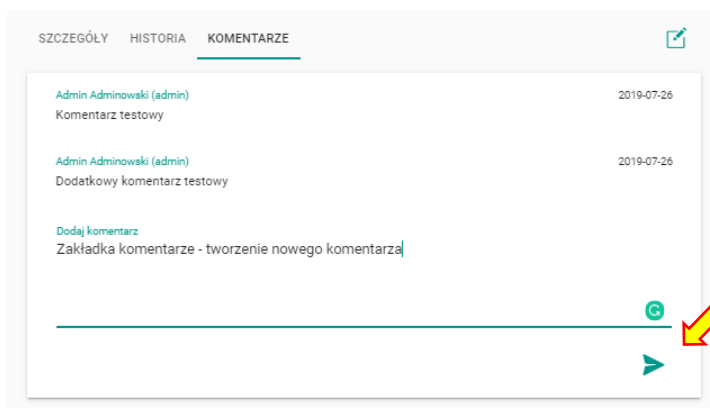
Po prawej stronie okna szczegółów zgłoszenia poza zakładką szczegółów, zawierającą pola dynamiczne pokazujące zebrane informacje na temat zgłoszenia w kolejnych statusach mamy dwie dodatkowe zakładki: historia i komentarze.

Pierwsza pokazuje wszystkie operacje i modyfikacje dokonane na zgłoszeniu wraz z informacją o dacie modyfikacji i użytkowniku, który dokonał tej modyfikacji.




Druga zakładka daje możliwość dodawania przez użytkownika komentarza do zgłoszenia, w dowolnym momencie, bez konieczności edytowania zgłoszenia oraz przeglądania wcześniejszych komentarzy.

Komentarz tworzy się przez wpisanie tekstu w okienko, a następnie kliknięcie w ikonę „wyślij”.



6. Zgłoszenia własne

W aplikacji możliwe jest także zarządzanie zgłoszeniami własnymi, tzn. takimi, w których jesteśmy osobą zgłaszającą.

Dostęp do naszych zgłoszeń uzyskujemy wciskając ikonę  w lewym menu aplikacji. Po kliknięciu w ikonę uzyskamy widok listy zgłoszeń własnych analogiczny do widoku rozszerzonego listy zgłoszeń wszystkich. Dostępne są filtry przez ikonę filtrów oraz sortowanie. Nie jest jednak możliwe wejście w szczegóły zgłoszenia i edycja zgłoszenia.

ZGŁOSZENIA WŁASNE Admin Adminowski admin

Szukaj

0 2 2 1 0 0 0

NP 10 -8d 22:30:22	Tyt	Niepełnosprawni	głaszający Admin	Właściciel	Data utworzenia 2019-07-17	Oczekiwana data rozwiązania 2019-07-19
<p>>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Duis eleifend efficitur velit in euismod. Phasellus ac tincidunt neque. Morbi vel urna sapien. Cras erat augue, dignissim eu enim non, congue consectetur augue. Nunc cursus odio eu semper consequat. Vivamus id leo nec quam sodales dictum a a purus. Integer id vehicula velit, non fermentum eros. Maecenas vulputate augue in erat efficitur rhoncus. Morbi hendrerit purus in nulla luctus aliquet quis ut ante. Integer aliquam nunc a consectetur interdum. Mauris convallis ante arcu, cursus tincidunt ex interdum at.</p>						
<p>Podkategoria Zgłoszenie prz... Relacja Kraków-Sędziszów Stacja początkowa Kraków ... Rodzaj niepełnosprawności Sprzęt przewozu 2019-07-16T22:00...</p>						

NP 11 -2d 03:41:36	Niepełnosprawni	Niepełnosprawni	głaszający Admin	Właściciel Admin Adminows...	Data utworzenia 2019-07-24	Oczekiwana data rozwiązania 2019-07-26
<p>Morbi hendrerit purus in nulla luctus aliquet quis ut ante. Integer aliquam nunc a consectetur interdum. Mauris convallis ante arcu, cursus tincidunt ex interdum at.</p>						
<p>Podkategoria Zgłoszenie prz... Relacja Kraków-Tarnów Stacja początkowa Kraków ... Rodzaj niepełnosprawności Sprzęt przewozu 2019-07-24T22:00...</p>						

RK 8 25d 23:13:09	Tytuł testowy	Reklamacje	Zgłaszający Admin	Właściciel Admin Adminows...	Data utworzenia 2019-07-24	Oczekiwana data rozwiązania 2019-08-23
<p>>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Duis eleifend efficitur velit in euismod. Phasellus ac tincidunt neque. Morbi vel urna sapien. Cras erat augue, dignissim eu enim non, congue consectetur augue. Nunc cursus odio eu semper consequat. Vivamus id leo nec quam sodales dictum a a purus. Integer id vehicula velit, non fermentum eros.</p>						

W panelu „Zgłoszenia Własne” pojawia się również możliwość bezpośredniego przejścia do zakładania nowego zgłoszenia.

ZGŁOSZENIA WŁASNE Admin Adminowski admin

Szukaj

0 2 2 1 0 0 0

NP 10 -8d 22:30:22	Tyt	Niepełnosprawni	głaszający Admin	Właściciel	Data utworzenia 2019-07-17	Oczekiwana data rozwiązania 2019-07-19
<p>>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Duis eleifend efficitur velit in euismod. Phasellus ac tincidunt neque. Morbi vel urna sapien. Cras erat augue, dignissim eu enim non, congue consectetur augue. Nunc cursus odio eu semper consequat. Vivamus id leo nec quam sodales dictum a a purus. Integer id vehicula velit, non fermentum eros. Maecenas vulputate augue in erat efficitur rhoncus. Morbi hendrerit purus in nulla luctus aliquet quis ut ante. Integer aliquam nunc a consectetur interdum. Mauris convallis ante arcu, cursus tincidunt ex interdum at.</p>						
<p>Podkategoria Zgłoszenie prz... Relacja Kraków-Sędziszów Stacja początkowa Kraków ... Rodzaj niepełnosprawności Sprzęt przewozu 2019-07-16T22:00...</p>						

NP 11 -2d 03:41:36	Niepełnosprawni	Niepełnosprawni	głaszający Admin	Właściciel Admin Adminows...	Data utworzenia 2019-07-24	Oczekiwana data rozwiązania 2019-07-26
<p>Morbi hendrerit purus in nulla luctus aliquet quis ut ante. Integer aliquam nunc a consectetur interdum. Mauris convallis ante arcu, cursus tincidunt ex interdum at.</p>						
<p>Podkategoria Zgłoszenie prz... Relacja Kraków-Tarnów Stacja początkowa Kraków ... Rodzaj niepełnosprawności Sprzęt przewozu 2019-07-24T22:00...</p>						

RK 8 25d 23:13:09	Tytuł testowy	Reklamacje	Zgłaszający Admin	Właściciel Admin Adminows...	Data utworzenia 2019-07-24	Oczekiwana data rozwiązania 2019-08-23
<p>>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Duis eleifend efficitur velit in euismod. Phasellus ac tincidunt neque. Morbi vel urna sapien. Cras erat augue, dignissim eu enim non, congue consectetur augue. Nunc cursus odio eu semper consequat. Vivamus id leo nec quam sodales dictum a a purus. Integer id vehicula velit, non fermentum eros.</p>						

Po kliknięciu otworzy się formularz nowego zgłoszenia własnego, w którym należy wpisać informacje dotyczące zgłoszenia, a następnie je zapisać klikając w przycisk „zapisz”.

The screenshot shows a web interface for reporting an issue. The title is "REJESTRACJA ZGŁOSZENIA". The user is logged in as "Admin Adminowski". The form contains the following fields and information:

- * Kategoria (dropdown menu)
- * Podkategoria (dropdown menu)
- * Tytuł (text input)
- Opis (text area)
- Zgłaszający: Admin Adminowski
- Data utworzenia: 2019-07-28
- Godzina utworzenia: 16:55
- Oczekiwana data rozwiązania: 2019-07-28
- Oczekiwana godzina rozwiązania: 16:55
- Normalny (dropdown menu)

Buttons: ANULUJ, ZAPISZ

7. Zarządzanie Komunikatami


Do zakładki „Komunikaty” przechodzimy ze strony głównej klikając na ikonę megafonu .

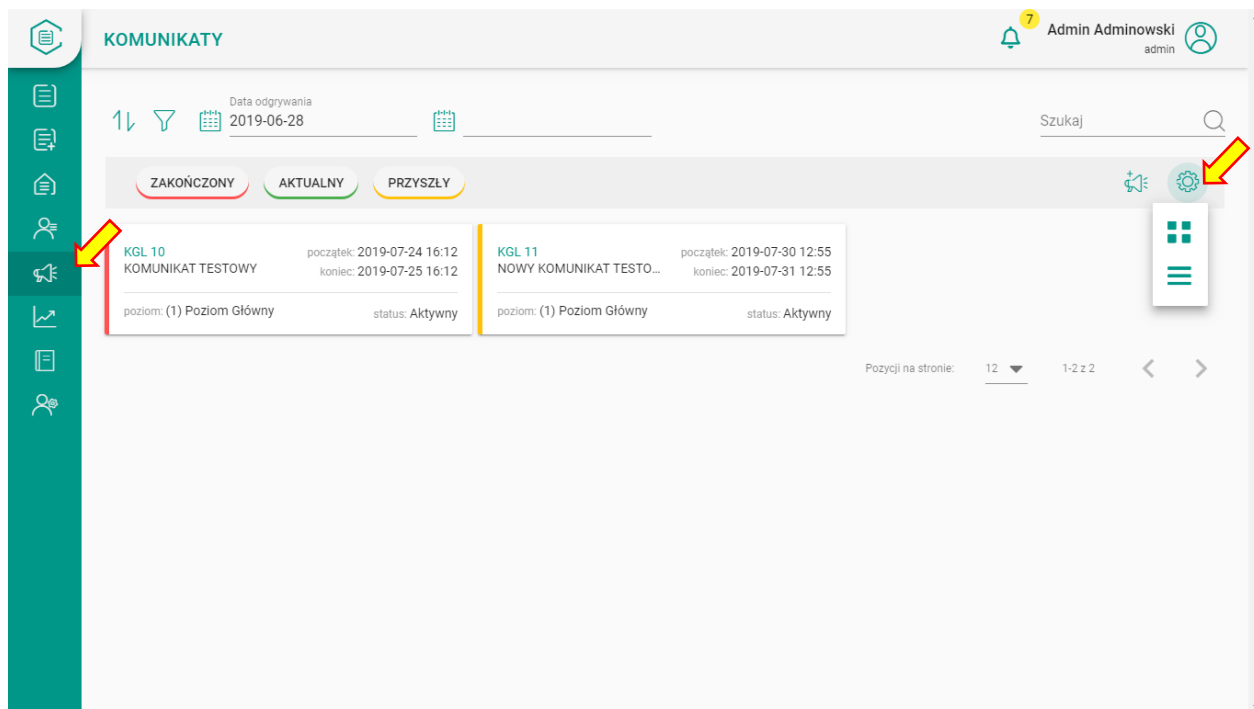
Z poziomu zakładki „Komunikaty” możliwe jest:

- przeglądanie,
- modyfikowanie,
- odtwarzanie,
- dodawanie,
- usuwanie

komunikatów systemowych.

7.1 Przeglądanie istniejących komunikatów

Przeglądanie komunikatów realizowane może być na kilka sposobów dokonując wyboru poprzez kliknięcie na ikonę zębatki  po prawej stronie ekranu. Rozsunie się wtedy okno z wyborem widoku.

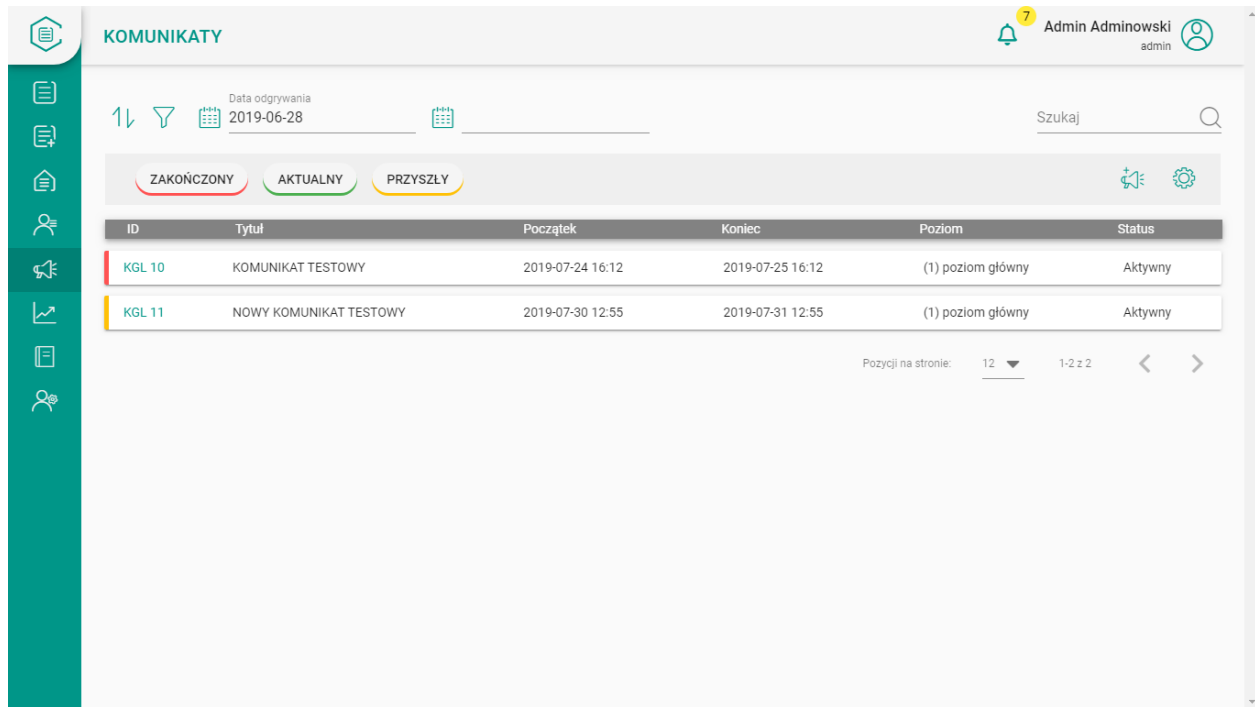


The screenshot displays the 'KOMUNIKATY' (Messages) section of a software interface. At the top, there is a header with the title 'KOMUNIKATY', a notification bell with a '7' badge, and the user profile 'Admin Adminowski admin'. Below the header, there are filters for 'Data odgrywania' (2019-06-28) and a search bar labeled 'Szukaj'. Three status filters are visible: 'ZAKOŃCZONY' (Completed), 'AKTUALNY' (Current), and 'PRZYSZLY' (Future). The main content area shows two message cards:

ID	Tytuł	poziom.	status	start	koniec
KGL 10	KOMUNIKAT TESTOWY	(1) Poziom Główny	Aktywny	2019-07-24 16:12	2019-07-25 16:12
KGL 11	NOWY KOMUNIKAT TESTO...	(1) Poziom Główny	Aktywny	2019-07-30 12:55	2019-07-31 12:55

At the bottom right, there is a pagination control showing 'Pozycji na stronie: 12' and '1-2 z 2'. A settings gear icon is highlighted with a red arrow, and a dropdown menu is open, showing a grid and list view options. Another red arrow points to the gear icon in the top right corner of the interface.

Po wyborze sposobu prezentowania komunikatów w formie listy wygląda to jak poniżej:

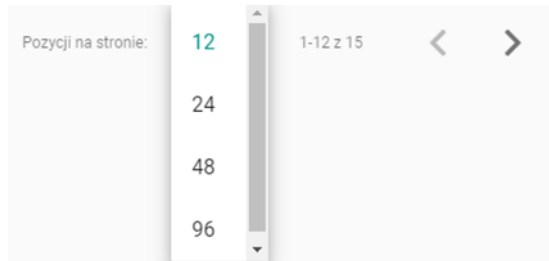


The screenshot shows the 'KOMUNIKATY' (Messages) interface. At the top, there is a navigation bar with a home icon, the title 'KOMUNIKATY', a notification bell with '7' alerts, and a user profile for 'Admin Adminowski admin'. Below the navigation bar, there is a filter section with a date '2019-06-28' and a search bar labeled 'Szukaj'. Three status filters are visible: 'ZAKOŃCZONY' (Completed), 'AKTUALNY' (Current), and 'PRZYSZLY' (Future). The main content is a table with the following data:

ID	Tytuł	Początek	Koniec	Poziom	Status
KGL 10	KOMUNIKAT TESTOWY	2019-07-24 16:12	2019-07-25 16:12	(1) poziom główny	Aktywny
KGL 11	NOWY KOMUNIKAT TESTOWY	2019-07-30 12:55	2019-07-31 12:55	(1) poziom główny	Aktywny

At the bottom right of the table, there is a pagination control: 'Pozycji na stronie: 12' with a dropdown arrow, and '1-2 z 2' with left and right navigation arrows.

Ilość prezentowanych komunikatów można zmienić za pomocą dropdownu na dole strony „Pozycji na stronie”.



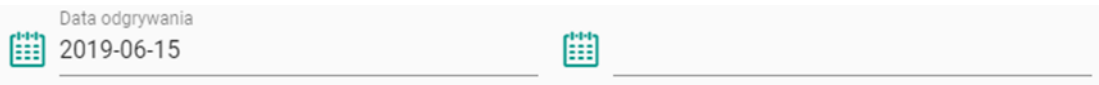
The image shows a close-up of the pagination control. It displays 'Pozycji na stronie: 12' with a dropdown arrow. The dropdown menu is open, showing the following options: 12, 24, 48, and 96. To the right of the dropdown, it shows '1-12 z 15' and navigation arrows.

Możliwe jest także filtrowanie i sortowanie komunikatów według:

- tytułu,
- poziomu,
- daty rozpoczęcia i zakończenia

a filtrowanie według stanu aktywności komunikatu („tak”/”nie”).

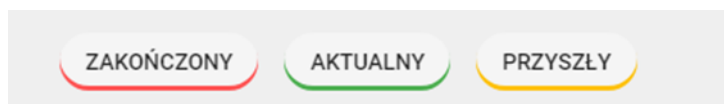
Możliwe jest również ustalenie przedziału czasu w jakim komunikat miał być odgrywany




a także wyszukiwanie komunikatów.



Na głównej stronie widnieje także możliwość sortowania komunikatów pod kątem tego, czy jest to komunikat zakończony, aktualny lub przyszły



7.2 Dodawanie nowych komunikatów

Dodawanie nowych komunikatów odbywa się za pomocą naciśnięcia ikony megafonu z plusem znajdującej się obok zębátky, dzięki której zmienia się widok. Należy kliknąć w tę ikonę .

Po wybraniu opcji dodawania komunikatów przechodzi się na stronę, na której należy uzupełnić wymagane pola i kliknąć przycisk „Zapisz”. Należy podać obszar działania komunikatu oraz poziom w IVR (główny, informacje o opóźnieniach, informacje o rzeczach znalezionych). W ten sposób utworzy się nowy komunikat. W polu dodawania komunikatu oznacza się także, czy jest on aktywny czy nie. Można także odsłuchać komunikat za pomocą odtwarzania ► także zatrzymać go za pomocą ikony zatrzymania. ■

Znajduje się tam także pasek, który wskazuje, ile procent komunikatu zostało odsłuchane

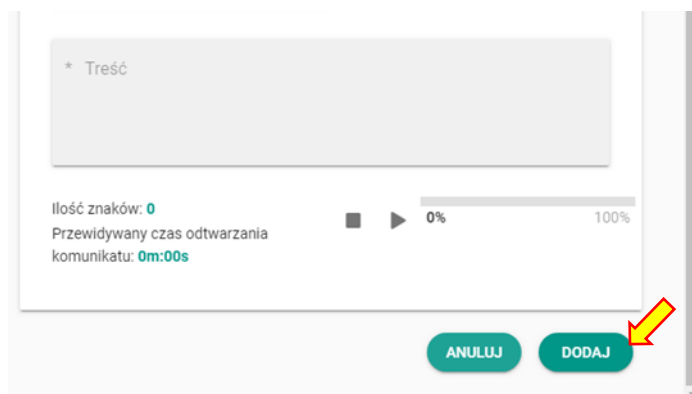


Dodatkowo pod polem treści komunikatu znajduje się licznik liczby znaków i szacowanego czasu odtwarzania komunikatu. Wartość szacowanego czasu komunikatu zmienia kolor na żółty po przekroczeniu jednej minuty i na czerwono ostrzegając, że komunikat może być zbyt długi.


Ilość znaków: **387**

Przewidywany czas odtwarzania komunikatu: **1m:01s**

Aby zatwierdzić operację dodania nowego komunikatu należy po wypełnieniu wszystkich wymaganych pól nacisnąć przycisk „Dodaj”.



7.3 Usuwanie komunikatów

Usuwanie komunikatów odbywa się poprzez kliknięcie w określony komunikat. W prawym górnym rogu widnieje ikona kosza.  Po kliknięciu w tę ikonę komunikat zostaje usunięty i znika z listy komunikatów.


Przed usunięciem komunikatu zostaniemy jeszcze dodatkowo poproszeni o potwierdzenie tej czynności.

POTWIERDŹ

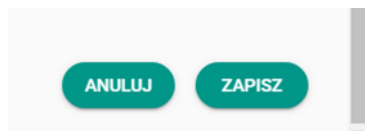
Czy chcesz usunąć wybrane elementy?



7.4 Edycja istniejących komunikatów


Edycja istniejących komunikatów odbywa się poprzez kliknięcie na dany komunikat. Przechodzi się wtedy na stronę ze szczegółami komunikatu. W prawym górnym rogu znajduje się ikona edycji .

Po zakończeniu edycji należy zatwierdzić zmiany komunikatu klikając przycisk „Zapisz”.



8. Kontakty

Panel ten jest niezbędny do prowadzenia kartoteki osób, które kontaktują się z nami w różnych tematach rejestrowanych w Dzienniku Zgłoszeń. Zakładając nowe zgłoszenie musimy podać osobę zgłaszającą.

Aby przejść do kartoteki z kontaktami klikamy na ikonę  „KONTAKTY”.

The screenshot shows the 'ZGŁOSZENIA' application interface. At the top, there is a header with the title 'ZGŁOSZENIA' and a user profile 'Admin Adminowski admin'. Below the header is a navigation bar with various icons and a search field. A red arrow points to the 'KONTAKTY' menu item in the left sidebar. The main content area displays a table of contacts with the following columns: 'Identyfikator', 'Kategoria', 'Zgłaszający', 'Właściciel', 'Data utworzenia', 'Oczekiwana data', 'Załączniki', and 'Operacje'. The table contains five rows of contact data.

Identyfikator	Kategoria	Zgłaszający	Właściciel	Data utworzenia	Oczekiwana data	Załączniki	Operacje
NP 10 -8d 22:36:02	Tyt	Niepełnos...	Admin	2019-07-17	2019-07-19		<input checked="" type="checkbox"/>
NP 11 -2d 03:47:16	Niepełnosprawni	Niepełnos...	Admin Adminowski (admin)	2019-07-24	2019-07-26		<input type="checkbox"/>
RK 8 25d 23:07:29	Tytuł testowy	Reklamacje	Admin Adminowski (admin)	2019-07-24	2019-08-23		<input checked="" type="checkbox"/>
RK 9 25d 23:19:42	po	Reklamacje	Admin Adminowski	2019-07-24	2019-08-23		<input type="checkbox"/>
RD 2 26d 20:41:47	Test zgłoszenia - zdarze...	Rejestr dys...	Admin Adminowski	2019-07-25	2019-08-24		<input type="checkbox"/>

At the bottom of the table, there is a pagination control: 'Pozycji na stronie: 12' and '1-5 z 5'.

Przeglądanie kontaktów odbywa się w podobny sposób jak przeglądanie komunikatów czy zgłoszeń. Możemy je sortować, filtrować po dacie lub wyświetlać tylko wymagane kategorie (Klienci, Partnerzy, Pracownicy). Można również skorzystać z wyszukiwarki oznaczonej lupą i wpisać konkretną osobę.

Aby dodać nowy kontakt klikamy na ikonę w prawym górnym rogu ekranu aplikacji. Pojawi się nowy ekran z możliwością utworzenia nowego kontaktu. Wypełniamy wymagane pola i wciskamy przycisk „DODAJ” u dołu ekranu.

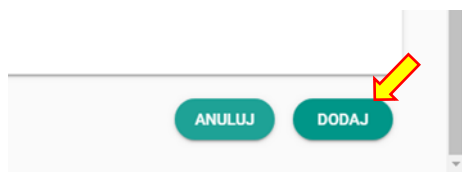
NOWY KONTAKT Admin Adminowski
admin

* pola obowiązkowe

<input type="text" value="* Imię"/>	<input type="text" value="* Nazwisko"/>
<input type="text" value="* Typ"/>	<input type="text" value="Grupa"/>
<input type="text" value="E-mail"/>	<input type="text" value="Telefon"/>
<input type="text" value="Admin Adminowski (admin)"/>	<input type="text" value="Preferowany kanał kontaktu"/>

SZCZEGÓŁY

<input type="text" value="Organizacja"/>	<input type="text" value="Stanowisko"/>
<input type="text" value="Miasto"/>	<input type="text" value="Kod"/>
<input type="text" value="Ulica"/>	<input type="text" value="Numer"/>
<input type="text" value="Opis"/>	



Usunąć kontakt można po wejściu w szczegóły kontaktu i wybraniu ikony „kosza”. W tym samym miejscu można edytować kontakty używając ikony „edycji”.

SZCZEGÓŁY KONTAKTU

Admin Adminowski
admin

←

Imię Admin	Nazwisko Adminowski
Typ Pracownicy	Grupa
Data utworzenia 2019-06-17	Godzina utworzenia 12:58
E-mail przemyslaw.korcowski@pirios.com	Telefon 669-150-055
Właściciel Admin (admin)	Preferowany kanał kontaktu Adres email

SZCZEGÓŁY HISTORIA

Organizacja	Stanowisko
Miasto	Kod
Ulica	Numer
Opis	
Zgłoszenia powiązane	
(NP 10) Tyt	(NP 11) Niepełnosprawni
(RK 8) Tytuł testowy	(RK 9) po
(RD 2) Test zgłoszenia - zdarzenie	

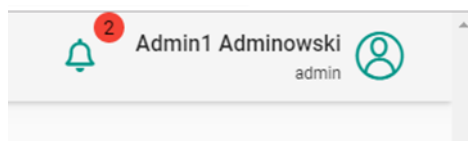
9. Powiadomienia

W aplikacji dostępne są trzy typy powiadomień:

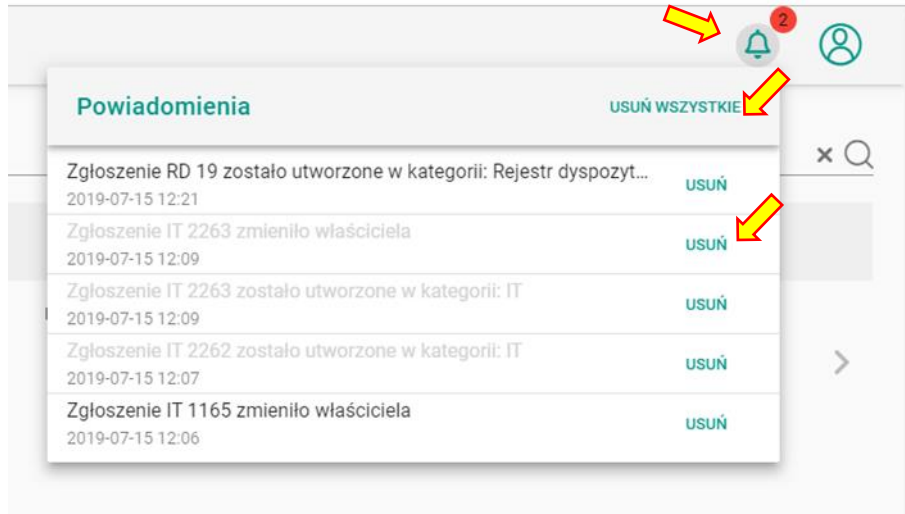
- Powiadomienia użytkownika
- Powiadomienia systemowe
- Powiadomienia e-mail

9.1 Powiadomienia użytkownika

Powiadomienia stanowią informację dla osoby zalogowanej o nowych zdarzeniach zarejestrowanych w systemie dotyczące zgłoszeń, które są przypisane do jego osoby. W celu poinformowania użytkownika o nowych powiadomieniach aplikacja posiada, w prawym górnym rogu, alert w postaci ikony dzwonka z ilością nowych powiadomień.



Kolorem czarnym wypisane są nowe powiadomienia. Ich ilość odpowiada numerowi wyświetlanemu przy ikonie dzwonka. Kolorem szarym wylistowane są pozostałe powiadomienia. Z tej pozycji możemy wejść w dane powiadomienie, usunąć je lub usunąć wszystkie powiadomienia.



Po wejściu w powiadomienie możemy przeglądać wybrane zgłoszenie lub je edytować tak samo jak z pozycji przeglądarki zgłoszeń opisanej w niniejszej instrukcji w rozdziale „Zarządzanie Zgłoszeniami”.

Rodzaje powiadomień i moment ich powstawania:

- W przypadku utworzenia nowego zgłoszenia dla kategorii IT, każdy kto ma przydzieloną kategorię IT będzie widział notyfikację w dzwonku: „*Zgłoszenie IT 2437 zostało utworzone w kategorii IT*”,
- Jeżeli zgłoszenie zostanie przydzielone do osoby, która nie miała wcześniej tego zgłoszenia to otrzyma ona notyfikację w dzwonku: „*Zgłoszenie IT 2436 zmieniło właściciela*”,
- Jeżeli zgłoszenie zostaje zabrane użytkownikowi i przydzielone innej osobie to nowa osoba otrzyma notyfikację w dzwonku,
- Jeżeli użytkownik dodaje komentarz do zgłoszenia, w którym właścicielem jest inny użytkownik to po stronie użytkownika wprowadzającego komentarz pojawi się komunikat systemowy a po stronie właściciela pojawi się powiadomienie w dzwonku: „*Dodano komentarz do zgłoszenia IT18*”,
- Jeżeli użytkownik, który jest właścicielem zgłoszenia doda komentarz do własnego zgłoszenia pojawia mu się tak komunikat systemowy jak również notyfikacja w dzwonku,
- Użytkownik, która ma uprawnienia do danej kategorii, ale nie jest właścicielem zgłoszenia dostanie notyfikację w dzwonku, że komentarz został dodany do zgłoszenia wtedy gdy jest to odznaczone w uprawnieniach w module notyfikacji.

9.2 Powiadomienia systemowe

Komunikaty systemowe wyświetlają się przez w prawym dolnym rogu przez chwilę i znikają. Informacja ta pokazuje się użytkownikowi, który dokonuje zmian. Sytuacje, kiedy ten komunikat występuje to między innymi:

- Utworzenie zgłoszenia przez użytkownika
- Edycja zgłoszenia przez użytkownika
- Utworzenie kontaktu
- Edycja kontaktu
- Dodanie komunikatu
- Edycja komunikatu
- Dodanie wartości do słownika
- Modyfikacja wartości dodanej do słownika
- Utworzenie użytkownika
- Edycja użytkownika

Są 3 rodzaje komunikatów systemowych:

- "zostało przekazane do realizacji" - niebieski
- "zostało wykonane" - zielony
- "błąd" - czerwone

The screenshot shows the 'ZGŁOSZENIA' (Reports) interface. At the top, there is a header with the title 'ZGŁOSZENIA' and a user profile for 'Admin Adminowski (admin)'. Below the header, there are filters for 'Data utworzenia' (Creation date) set to '2019-07-28' and a search bar labeled 'Szukaj'. A row of action buttons is visible, including icons for refresh, print, and other functions. The main content is a table with the following columns: ID, Tytuł, Kategoria, Zgłaszający, Właściciel, Data utworzenia, Oczekiwana data, Załączniki, and Operacje. The table contains five rows of data:

ID	Tytuł	Kategoria	Zgłaszający	Właściciel	Data utworzenia	Oczekiwana data	Załączniki	Operacje
NP 10 -8d 22:39:23	Tyt	Niepełnos...	Admin		2019-07-17	2019-07-19		<input checked="" type="checkbox"/>
NP 11 -2d 03:50:37	Niepełnosprawni	Niepełnos...	Admin	Admin Adminowski (admin)	2019-07-24	2019-07-26		<input type="checkbox"/>
RK 8 25d 23:04:08	Tytuł testowy	Reklamacje	Admin	Admin Adminowski (admin)	2019-07-24	2019-08-23		<input checked="" type="checkbox"/>
RK 9 25d 23:16:21	po	Reklamacje	Admin Adminowski		2019-07-24	2019-08-23		<input type="checkbox"/>
RD 2 26d 20:38:26	Test zgłoszenia - zdarze...	Rejestr dys...	Admin Adminowski	Admin Adminowski (admin)	2019-07-25	2019-08-24		<input type="checkbox"/>

At the bottom right, there is a notification box with the text 'Zgłoszenie "po" zostało zmodyfikowane.' (Report "po" has been modified). A red arrow points to this notification.


9.3 Powiadomienia e-mail

W systemie występują dwa rodzaje powiadomień e-mail:

- Dla zgłaszającego
- Dla właściciela

Dla wybranych kategorii/podkategorii system wysyła do zgłaszającego e-mail informujący o zmianie statusu zgłoszenia lub do właściciela zgłoszenia informujący o zbliżającej się oczekiwanej dacie rozwiązania zgłoszenia.

10. Raporty

Panel do zarządzania raportami widoczny w menu po lewej stronie symbolizowany jest przez ikonę wykresu . Za pomocą tego modułu zyskuje się dostęp do systemu raportowania. Po przejściu na stronę dostępne są trzy rodzaje raportów:

- nowe i rozwiązane zgłoszenia narastająco,
- procent rozwiązanych zgłoszeń w oczekiwanym czasie,
- średni czas rozwiązania zgłoszeń

Nowe i rozwiązane zgłoszenia narastająco Raport przedstawia przyrost zgłoszeń nowych (na statusie Do weryfikacji i Nowe) do zgłoszeń rozwiązanych (na statusie Rozwiązane, Anulowane i Zamknięte) w zdefiniowanym zakresie czasu, z określoną dokładnością.	Procent rozwiązanych zgłoszeń w oczekiwanym czasie Procent zgłoszeń, których data utworzenia i oczekiwany czas rozwiązania mieści się w zdefiniowanym przedziale czasowym oraz zostały rozwiązane w oczekiwanym czasie, z podziałem na kategorie.	Średni czas rozwiązania zgłoszeń Średnie czasy rozwiązania zgłoszeń, które zostały stworzone i rozwiązane w zdefiniowanym przedziale czasowym, z podziałem na kategorie.
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Po prawej stronie widoczna jest też ikona zębatki za pomocą której można zmienić widok raportów na listę

Nowe i rozwiązane zgłoszenia narastająco

Raport przedstawia przyrost zgłoszeń nowych (na statusie Do weryfikacji i Nowe) do zgłoszeń rozwiązanych (na statusie Rozwiązane, Anulowane i Zamknięte) w zdefiniowanym zakresie czasu, z określoną dokładnością.

Procent rozwiązanych zgłoszeń w oczekiwanym czasie

Procent zgłoszeń, których data utworzenia i oczekiwany czas rozwiązania mieści się w zdefiniowanym przedziale czasowym oraz zostały rozwiązane w oczekiwanym czasie, z podziałem na kategorie.

Średni czas rozwiązania zgłoszeń

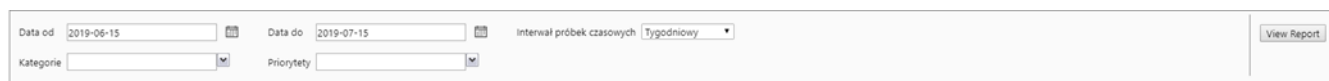
Średnie czasy rozwiązania zgłoszeń, które zostały stworzone i rozwiązane w zdefiniowanym przedziale czasowym, z podziałem na kategorie.

10.1 Nowe i rozwiązane zgłoszenia narastająco

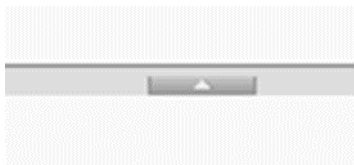
Za pomocą tego raportu można zobaczyć przyrost zgłoszeń nowych (na statusie „Do weryfikacji” i „Nowe”) do zgłoszeń rozwiązanych (na statusie „Rozwiązane”, „Anulowane” i „Zamknięte”) w zdefiniowanym zakresie czasu z określoną dokładnością.

Po wejściu w pierwszy z raportów pojawia się menu za pomocą którego odbywa się wybranie filtrów do raportu. Jest to:

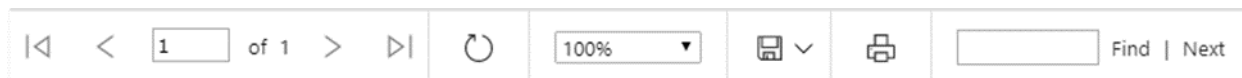
- Data od,
- Data do,
- Interwał próbek czasowych (do wyboru dzienny, tygodniowy, miesięczny),
- Kategorie,
- Priorytety



Po prawej stronie znajduje się przycisk „View Report”. Po wybraniu filtrów i naciśnięciu tego przycisku pojawia się gotowy raport. W menu raportów znajduje się również strzałka, za pomocą której można zwinąć menu.



Po użyciu przycisku „View Report” pojawia się raport i menu.

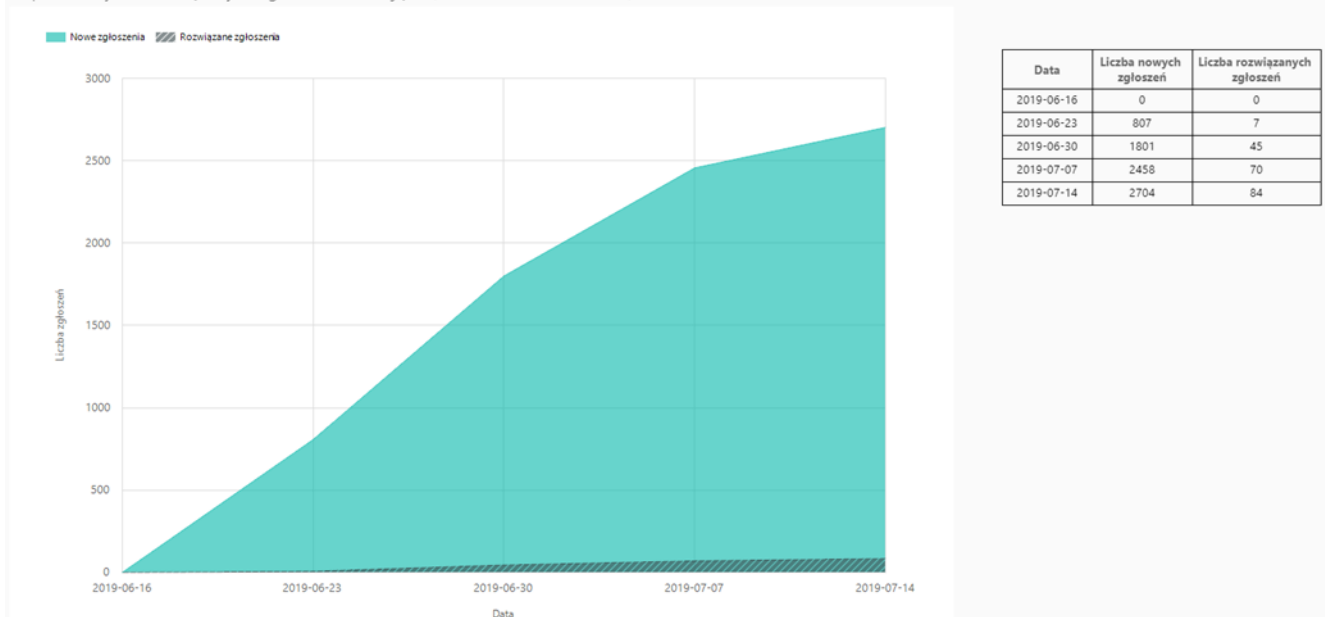


Menu załączone powyżej pojawia się po naciśnięciu przycisku „View Report” pomiędzy filtrami raportu a gotowym raportem. W menu tym można:

- Zmienić stronę raportu,
- Odświeżyć raport
- Zwiększyć lub zmniejszyć rozmiar raportu,
- Zapisać raport (do wyboru różne formaty),
- Wydrukować raport,
- Przeszukać raport.

Gotowy raport wygląda jak poniżej. Po lewej stronie u góry widnieje nazwa raportu oraz jego przedział czasowy, legenda i raport w formie wizualnej a po prawej tabela raportów w której zawiera się przyrost nowych raportów do rozwiązanych w określonym interwale czasowym.

Raport nowych i rozwiązanych zgłoszeń narastająco (2019-06-16 - 2019-07-16)



10.2 Procent rozwiązanych zgłoszeń w oczekiwanym czasie

Za pomocą tego raportu można zweryfikować procent zgłoszeń, których data utworzenia i oczekiwany czas rozwiązania mieści się w zdefiniowanym przedziale czasowym oraz zostały rozwiązane w oczekiwanym czasie z podziałem na kategorie.

Dostępne filtry:

- Data od,
- Data do,
- Kategorie,
- Priorytety,
- Właściciele

Wizualizacja raportu przedstawiona została poniżej. Znajduje się tu nazwa raportu oraz przedział czasowy tworzonego raportu. W samej tabeli znajduje się nazwa kategorii, wszystkie zgłoszenia oraz zgłoszenia rozwiązane w oczekiwanym czasie (w formie liczbowej i procentowej).

Procent rozwiązanych zgłoszeń w oczekiwanym czasie (2019-06-16 - 2019-07-16)

Nazwa kategorii	Liczba zgłoszeń		Procent
	Wszystkie	Rozwiązane w oczekiwanym czasie	
IT	3	2	67%
Komisja powypadkowa	2	1	50%
Niepełnosprawni	58	18	31%
Raport służbowy	1	1	100%
Rejestr dyspozytora	2	1	50%
Reklamacje	6	2	33%
Rzeczy znalezione	21	9	43%
Wyposażenie	4	2	50%
Zakupy	1	0	0%

10.3 Średni czas rozwiązania zgłoszeń

Za pomocą tego raportu można zweryfikować średnie czasy rozwiązania zgłoszeń, które zostały utworzone i rozwiązane w zdefiniowanym przedziale czasowym z podziałem na kategorie.

W trzecim z raportów są następujące filtry:

- Data od,
- Data do,
- Kategorie,
- Priorytety,
- Właściciele

W stworzonym raporcie widnieje nazwa raportu oraz jego przedział czasowy. W tabeli widoczna jest nazwa kategorii oraz średni czas rozwiązania zgłoszeń w obrębie danej kategorii.

Raport średniego czasu rozwiązania zgłoszeń (2019-06-16 - 2019-07-16)

Nazwa kategorii	Średni czas rozwiązania [h]
IT	63
Komisja powypadkowa	1
Niepełnosprawni	116
Raport służbowy	667
Rejestr dyspozytora	143
Reklamacje	137
Rzeczy znalezione	108
Wyposażenie	252
Zakupy	0

11. Słowniki

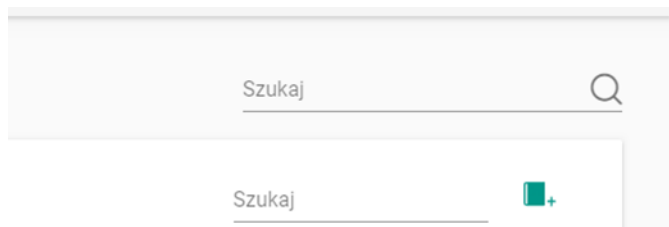
Słownik to moduł a pomocą którego można definiować wartości do pól dynamicznych a także edytować te już istniejące. Po utworzeniu wartości słownikowej pojawia się ona w module „Słowniki”. Pojawia się ona również do wyboru w odpowiednim miejscu w module „Nowe zgłoszenie” (najczęściej w szczegółach zgłoszenia które pojawiają się po wyborze kategorii i podkategorii). Moduł przechowuje także utworzone wartości pól dynamicznych. Aby przejść do modułu słowników należy kliknąć na ikonę słownika na stronie głównej:

11.1 Lista słowników

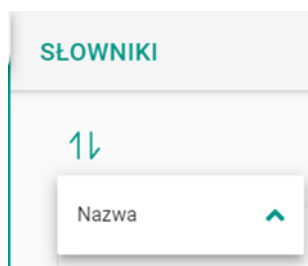
Po wejściu w moduł po lewej stronie wyświetla się lista słowników. Lista ta wypełniona jest polami statycznymi widniejącymi w kategoriach, podkategoriach oraz szczegółach zgłoszeń w polu „Nowe zgłoszenie”.

Członek Komisji	Komisja powypadkowa
Dotyczy - Drukarki	IT
Dotyczy - Inne	IT
Dotyczy - Inne	Inne
Dotyczy - Kasownik	Kasownicy
Dotyczy - Komputery	IT
Dotyczy - Oprogramowanie	IT

W prawym górnym rogu widnieją dwie wyszukiwarki symbolizowane przez ikonę lupy. Wyszukiwarka, która jest wyżej odnosi się do wszystkich wartości które są po lewej stronie modułu słowników. Nie odnosi się ona natomiast do wyszukiwanych wartości szczegółowych w konkretnym słowniku

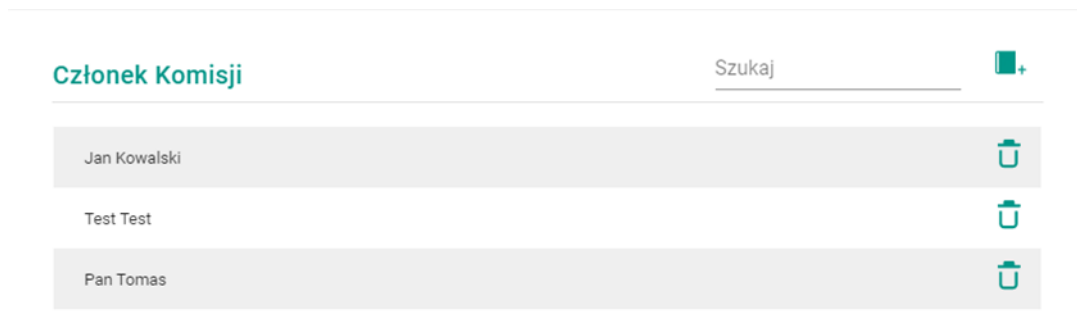



W słowniku widnieje także możliwość filtrowania wyników która znajduje się poniżej nazwy modułu „Słowniki” i powyżej listy pól słownikowych. Po jej kliknięciu istnieje możliwość sortowania rekordów po nazwie.



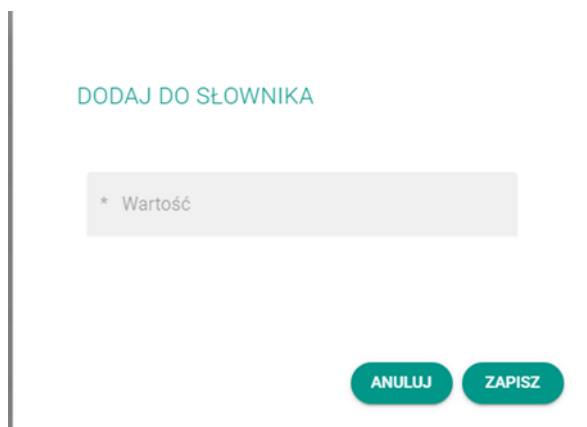
11.2 Szczegóły słowników

Po wybraniu słownika po prawej stronie pojawiają się jego szczegóły.



Kolejne pola dynamiczne słownika mogą być dodawane dzięki ikonie dodawania słownika,  która widnieje obok pola „Szukaj”.

Po jej naciśnięciu pojawia się opcja „Dodaj do słownika” z opcjami „Anuluj” lub „Zapisz”:



Dodanie określonej wartości i naciśnięcie przycisku „Zapisz” sprawia, że do szczegółów słownika zostaje dodane kolejne pole dynamiczne:



Po naciśnięciu przycisku „Anuluj” okno się zamyka i nie zapisuje wpisanej wartości.

Po prawej stronie w szczegółach zgłoszenia widnieje ikona kosza. Za jej pomocą można usunąć określoną wartość ze słownika. Po jej naciśnięciu pojawia się pytanie o potwierdzenie swojej akcji w której można nacisnąć „Anuluj” lub „Potwierdź”. Po potwierdzeniu pole ze słownika zostaje usunięte.

POTWIERDŹ

Czy chcesz usunąć wybrane elementy?

ANULUJ

POTWIERDŹ

W szczegółach słownika znajduje się także wyszukiwarka, która umożliwia przeszukiwanie szczegółów słownika. Należy pamiętać, że ta lupa odnosi się wyłącznie do przeszukiwanych wartości szczegółowych danego słownika, nie zaś do całości modułu.

Członek Komisji

Szukaj



Jan Kowalski



Test Test



Pan Tomasz



Mateusz Krakowski



Po dodaniu odpowiedniego pola można potem odnaleźć je w szczegółach odpowiedniej podkategorii.

W powyższym przykładzie do kategorii i podkategorii „Komisja powypadkowa” do pola „Członek Komisji” dodany został użytkownik „Mateusz Krakowski” co widoczne jest po rozsunięciu dropdownu.

* pola obowiązkowe

Komisja powypadkowa

Komisja powypadkowa

* Tytuł

Opis

* Zgłaszający

Komisja powypadkowa

Data powołania

Jan Kowalski

Test Test

Pan Tomasz

Mateusz Krakowski