



mySupport

Instrukcja obsługi dla użytkowników Wersja dokumentacji 1.3 / 28.09.2018 Oracie obsługi dla użytkowników Wersja dokumentacji 1.3 / 28.09.2018 Oracie obsługi dla użytkowników Wersja dokumentacji 1.3 / 28.09.2018



SPIS TREŚCI

Wst	ęp	3
1.	Logowanie	3
2.	Strona główna	4
3.	Zgłoszenia serwisowe	6
	3.1. Przegląd zgłoszeń serwisowych	8
	3.2. Zasoby	8
4.	Baza Wiedzy	9
	4.1. Artykuły	9
	4.2. Kategorie artykułów1	0
5.	Filtrowanie list	10
6.	Wersja mobilna1	1

i	W zależności od indywidualnej konfiguracji systemu, niektóre ekrany mogą się różnić od prezentowanych
	w książce "mySupport. Instrukcja obsługi dla użytkowników."

Część opisanych funkcji może być niedostępna – uzależniona jest od konfiguracji programu. W celu uzyskania dodatkowych informacji, prosimy o kontakt z firmą Profesal Sp. z o.o.

Wszystkie prawa zastrzeżone.

Żaden fragment niniejszej publikacji nie może być kopiowany, przesyłany bez uprzedniego otrzymania pisemnej zgody firmy Profesal Sp. z o.o.

Dołożono wszelkich starań, aby informacje zawarte w tej publikacji były kompletne i rzetelne, jednakże ani dostawca ani autor nie ponoszą odpowiedzialności za błędy i omyłkowe pominięcia. Nie jest również ponoszona jakakolwiek odpowiedzialność za szkody wynikłe z korzystania z informacji podanych w niniejszym dokumencie.

Zastrzega się prawo do wprowadzenia zmian w treści niniejszej publikacji bez powiadomienia.

Dane zawarte w dokumentacji według stanu na dzień 28 września 2018.

Profesal Sp. z o.o. ul. Smoleńsk 129 31-112 Kraków Serwis techniczny tel. 12 424-00-30 e-mail: serwis@profesal.pl



Wstęp

Poniższa instrukcja zawiera podstawowe informacje na temat sposobu obsługi aplikacji mySupport. Korzystanie z niej ma na celu wsparcie pracowników w ich codziennej pracy, związanej z dodawaniem zgłoszeń serwisowych oraz śledzeniem postępu ich realizacji. Dokument składa się z opisu korzystania z aplikacji oraz omówienia jej funkcjonalności.

Uwaga. Chcemy zwrócić uwagę na fakt, iż wygląd prezentowanych opcji, działanie i ich rozmieszczenie może ulec zmianie w trakcie wdrożenia systemu.

1. Logowanie

W celu dodania zgłoszenia serwisowego zaloguj się do aplikacji mySupport. Zrobisz to, wpisując nazwę użytkownika (zarejestrowany adres e-mail) oraz hasło w oknie logowania, a następnie klikając w przycisk "Zaloguj".

Podczas logowania możesz także wybrać opcję "Pamiętaj mnie". W ten sposób Twoje dane logowania zostaną zapamiętane w systemie, dzięki czemu będziesz miał szybki dostęp do swojego konta przy każdym włączeniu aplikacji.

Jeżeli nastąpi sytuacja, w której nie będziesz pamiętał swojego hasła, kliknij "Zapomniałem hasła". Na podany adres e-mail zostanie wysyłana wiadomość z instrukcją postępowania odzyskiwania dostępu do konta, o ile konto o takim adresie jest już zarejestrowane w systemie mySupport.



Rys. 1. Panel logowania



2. Strona główna

Po zalogowaniu, na stronie głównej znajdziesz następujące sekcje:

- "Zgłoszenia serwisowe" sekcja zawierająca wszystkie dodane przez użytkownika zgłoszenia o zaistniałych usterkach wraz z ich opisem.
- "Dodaj zgłoszenie" miejsce dodawania zgłoszeń serwisowych.
- "Powiadomienia" sekcja zawierająca automatycznie pojawiające się komunikaty o wprowadzonych zmianach w zgłoszeniach serwisowych.
- "Zasoby" sekcja zawierająca wszystkie zasoby powiązane z dodanymi zgłoszeniami serwisowymi.
- "Artykuły" sekcja z zamieszczonymi artykułami Bazy Wiedzy.
- "Kategorie artykułów" możliwość przeglądania Artykułów Bazy Wiedzy według przypisanej im kategorii.
- "Zadania" sekcja zawierająca wszystkie zadania dowiązane do użytkownika.
- "Dokumentacja" sekcja zawierająca dokumentację techniczną przypisaną do zasobów.
- "Wiadomości" sekcja zawierająca wiadomości dotyczące firmy lub zasobu.



Rys. 2. Strona główna

W prawym górnym rogu znajduje się ikona umożliwiająca zmianę języka aplikacji. W tym miejscu znajduję się również ikona z inicjałami zalogowanego użytkownika. Po kliknięciu na nią masz dostęp do ustawień konta, personalizacji widoku. Z tego miejsca możesz wylogować się z aplikacji. W razie wystąpienia problemu, co do działania systemu możesz wysłać e-mail z opisem zaistniałej sytuacji. Umożliwia to przycisk "Zgłoś problem".

STRONA 4



Reference Profesal

Rys. 3. Widok zalogowanego użytkownika

Przycisk	1	Personalizacja widoku	umożliwia	zarządzanie	wyświetlanymi	na	stronie	głównej
kafelkam	i. Dzię	ki temu masz możliwo	sć wyboru, l	które element	y chcesz widzieć	na s	tronie głó	ównej.

Widoczność elementów w panelu		×
Zaznacz te elementy, które chcesz wyświetlać na stronie głównej.		
Zgłoszenia serwisowe		
Zasoby		
✓ Dodaj zgłoszenie		
V Powiadomienia		
✓ Kategorie artykułów		
Artykuły		
Zadania		
Dokumentacja		
Wiadomości		
	Anuluj	Gotowe

Rys. 4. Widoczność elementów

Menu znajdujące się po lewej stronie umożliwia szybki dostęp do obiektów, znajdujących się w aplikacji.



3. Zgłoszenia serwisowe

Po naciśnięciu przycisku "Dodaj zgłoszenie", umieszczonego w sekcji o tej samej nazwie, przejdziesz do formularza umożliwiającego dodanie zgłoszenia serwisowego. W formularzu wypełnij opis awarii oraz przypisz jej odpowiedni priorytet i kategorię. Możesz również zaznaczyć zasoby (np. pomieszczenia), których dotyczy zgłoszenie. Po uzupełnieniu zgłoszenia kliknij przycisk "Zapisz", znajdujący się na dole strony.

Dodaj zgłoszenie		
W celu dodania nowego zgłoszenia serwisowego wpisz o	pisz problemu i wybierz odpowiednią dla niego kategorię.	
Awaria instalacji elektrycznej.	Szukaj	
	 Budynek blurowy 1 	
	Garaż wolnostojący 1	
	Budynek mieszkalny 1	
Prontet Normalny	✓ Mieszkanie 1	
	✓ Mieszkanie 2	
Kategona Elektryczna	•	

Rys. 5. Dodaj zgłoszenie

Po zapisaniu informacji zostaniesz przekierowany do miejsca zawierającego szczegóły nowo dodanego zgłoszenia. Tutaj możesz obserwować stan zgłoszenia i status jego rozwiązania. Wartości tych dwóch statusów zmienia firma obsługująca zgłoszenie.

W tym miejscu masz również możliwość uzupełnienia informacji o zgłoszeniu poprzez dodanie pliku bądź notatki.

				🎤 Pro	fesal		- - (TK)
۹,	Starse dánas (Zalassa)						
	Strona growna 7 Zgroszeni	a serwisowe 7 Awaria ir	istalacji elektrycznej				
==	Szczegóły zgłoszenia	Notatki (3)	Pliki (1)				
=,∕	Dodaj plik Dodaj nota	atkę					
					Drivertet		
	Status zgłoszenia	Przydzielony			Priorytet	Normainy	
	Stan rozwiązania	Nierozwiązany			Kategoria	usterka	
	Opis zgłoszenia serwisor	wego					
	Awaria instalacji elektryc	znej.					

Rys. 6. Szczegóły dodanego zgłoszenia

Reference Profesal

W celu dodania notatki kliknij przycisk "Dodaj notatkę", znajdujący się w lewym górnym rogu w zakładce "Szczegóły zgłoszenia". Przycisk ten znajdziesz również w prawym górnym rogu z poziomu zakładki "Notatki". Po kliknięciu przycisku wpisz temat notatki i jej treść, a następnie kliknij przycisk "Zapisz".

Szczegoły zgłoszenia	Notatki (3)	PIIKI (2)			
					+ Dodaj notatkę
Potwierdzenie wizyty					
Potwierdzam przyjazd serv	visanta.				
Utworzone przez Katarzyna Kowa	alska, Profesal, 17.07.2018, 09:	05 Komentarz			
					Rozmowa z serwisantem
		Dzwonił	em do serwisanta, przyjedzie jutro o):00. Proszę o możliwą obecność (osoby odpowiedzialnej za naprawy w budynku.
		Utworzone przez To	omasz Kamiński, Profesal, 16.07.2018, 12:0	0 Komentarz	

Rys. 7. Dodawanie notatki

W celu dodania pliku do zgłoszenia serwisowego kliknij przycisk "Dodaj plik" (podobnie jak w przypadku dodawania notatek znajdziesz go w zakładce "Szczegóły zgłoszenia" lub w zakładce "Pliki"). Następnie wybierz plik z dysku kilkając na szare pole. Drugim sposobem dodawania plików jest metoda "przeciągnij i puść". Maksymalny rozmiar pliku to 10MB.

		► Profesal	- • (TK)
٩			
	Strona główna / Zgłoszenia serwisowe / Awaria ins	stalacji elektrycznej	
=	Szczegóły zgłoszenia Notatki (3)	Pilki (2) Artykuły (0)	
=,∕	Dodaj plik Maksymalny rozmiar pliku to 10MB		×
		Wyślij plik lub upuść go w tym miejscu	
	Pliki		
	Przegląd instalacji elektrycznej - raport.pdf Rozmiar pliku 55,41 KB		
	szczegoly_zgloszenia.jpg Rozmiar pliku 145,03 KB	© <u>+</u>	

Rys. 8. Dodawanie plików

Masz możliwość pobrania zgromadzonych plików, a w przypadku zdjęć możesz korzystać również z opcji podglądu.

3.1. Przegląd zgłoszeń serwisowych

Po kliknięciu przycisku "Wszystkie zgłoszenia" w sekcji "Zgłoszenia serwisowe" zostaniesz przekierowany do strony zawierającej listę wszystkich zgłoszeń serwisowych, dotyczących swojej firmy. Za pomocą wyszukiwarki znajdującej się w górnej części ekranu, możesz wyszukać dowolne zgłoszenie. W tym miejscu masz również możliwość dodania zgłoszenia, a także możesz wyświetlać zgłoszenia dodane przez Ciebie (przycisk "Tylko moje") lub tylko otwarte (przycisk "Tylko otwarte"). Dodatkowo przycisk filtrowanie pozwala Ci zawęzić wyświetlaną listę zgłoszeń. Filtrować możesz m.in. wg kategorii zgłoszenia, stanu rozwiązania, statusu zgłoszenia, datą utworzenia, czy autorem zgłoszenia.

	► Profesal =-									- - (TK)	
٩											
m		Strona	główn	a / Zgłoszenia ser	wisowe						
		Szukaj			Q		Tylko m	oje	Tylko otwarte	Dodaj zgłoszenie	
===											
=,∕		Filtrov	vanie	(Liczba elementów:	779)					~	
		ld	0	Data utworzenia	Data modyfikacji	Opis zgłoszenia serwisowego	Utworzone przez	Stan rozwiązania	Status	Kategoria	
		32405		13.07.2018	24.07.2018	Awaria instalacji elektrycznej.	Tomasz Kamiński, AMISTER	Nierozwiązany	Przydzielony	usterka	
		32214		03.10.2017	20.07.2018	Spalona żarówka w pokoju A454.	Adrian Ludwiczak, AMISTER	Nierozwiązany	Nieprzydzielony	usterka	-
		32245		07.12.2017	20.07.2018	Pękła rura w łazience na czwartym piętrze.	Krzysztof Bukowski, AMISTER	Nierozwiązane	Realizowane	usterka	
		32246		07.12.2017	20.07.2018	Awaria windy w budynku B.	Krzysztof Bukowski, AMISTER	Nierozwiązane	Realizowane	usterka	

Rys. 9. Lista zgłoszeń serwisowych

3.2. Zasoby

Po naciśnięciu przycisku "Wszystkie zasoby" w sekcji "Zasoby" przejdziesz do strony, na której masz możliwość podglądu zgłoszeń serwisowych przypisanych do konkretnych zasobów.

	\$	Profesal = TK
٩	Strona główna / Zasoby	
∷ ≡∕	Szukaj ✓ Budynek biurowy 1	Budynek blurowy 1 Najnowsze zgłoszenia serwisowe: • Awaria instalacii elektrycznej.
	Garaž wolnostojący 1 Budynek mieszkalny 1 	Dodai zołoszenie Zobacz wiecej
	 ✓ Mieszkanie 1 ✓ Mieszkanie 2 	

Rys. 10. Zasoby

Wybierając zasób wyświetli się lista zawierająca najnowsze zgłoszenia serwisowe. Z tego poziomu możesz również przejrzeć zgłoszenia (przycisk: "Zobacz więcej") lub dodać nowe (przycisk "Dodaj zgłoszenie").

STRONA 8



4. Baza Wiedzy

Artykuły Bazy Wiedzy to dokumentacja zawierająca przewodniki, instrukcje oraz materiały serwisowe. W aplikacji mySupport umieszczone zostały dwie sekcje, przeznaczone do przeglądania tego rodzaju dokumentacji:

Artykuły	Kategorie artykułów
Przeglądaj Twoje Artykuły Bazy Wiedzy	Przeglądaj Artykuły Bazy Wiedzy według kategorii
Lista artykułów 🔶	Przeglądaj artykuły →

Rys. 11. Sekcje dotyczące artykułów Bazy Wiedzy

4.1. Artykuły

Artykuły zawierają dokumentację udostępnioną dla zalogowanego użytkownika.

	Horfesal 🔁	-	- (TK
۹ ا	Strona główna / Artykuły		
*	Filtrowanie (Liczba elementów: 4)	~ Tvp	
=~	Instrukcja: Profesal mySupport - Instrukcja obsługi dla użytkowników (1.2)	Organizacyjny	
	Instrukcja: Profesal Prime - Wyszukiwanie danych w systemie (1.0)	Organizacyjny	
	Instrukcja: Profesal Mobile - podręcznik użytkownika (1.1)	Organizacyjny	
	Instrukcja: Profesal Prime - Przewodnik użytkownika - 1.2	Organizacyjny	

Rys. 12. Lista artykułów

Wybranie artykułu z listy spowoduje otwarcie okna zawierającego jego treść. Istnieje możliwość dołączenia pliku i notatki, które po dodaniu zostaną powiązane z wybranym wcześniej artykułem Bazy Wiedzy.



Rys. 13. Artykuł Bazy Wiedzy



4.2. Kategorie artykułów

Kategorie artykułów zawierają ogólnodostępną dokumentację. W tym miejscu masz możliwość wyszukiwania Artykułów Bazy Wiedzy na podstawie przypisanej im kategorii. W lewym górnym rogu znajduje się wyszukiwarka, która umożliwia bezpośrednie znalezienie wybranej kategorii artykułów.

		► Profesal	- • (MZ)
عر			
	Strona główna / Artykuły / mySuppor		
.		Tytuł	Тур
	Szukaj	mySupport - Formularze - kontrolka 'Notatka'	Dokumentacja aplikacji
=~	Administracja (5)	mySupport - Formularze - kontrolka 'Plik'	Dokumentacja aplikacji
	my Support (4)	Kolumna relacyjna "Widoczne w mySupport" dla notatek i plików	Konfiguracja
	Profesal Mobile (5)	Instrukcja: Profesal Prime - Wyszukiwanie danych w systemie (1.0)	Dokumentacja aplikacji
	 ✓ anlikacia Profesal Prime (3) 		
	Formularze (9)		
	Raporty (1)		
	Akcje (11)		
	Warunki (0)		
	Szablony (7)		
	Flagi (1)		

Rys. 14. Kategorie artykułów

5. Filtrowanie list

Listy zgłoszeń serwisowych mogą być filtrowane m.in. na podstawie kategorii zgłoszenia lub statusu. Po kliknięciu przycisku "Filtruj", obszar wyników zostanie ograniczony do podanego przez Ciebie zakresu.

trowanie (Liczba elementów: 174)			~
Wybierz kategorię zgłoszenia	Ŧ	Status	•
Stan rozwiązania	*	Utworzone przez	•
Data utworzenia Od	۲	Data utworzenia Do	
Data modyfikacji Od	Ē	Data modyfikacji Do	۵
Filtruj		Wyczyść filtry	

Rys. 15. Filtrowanie listy zgłoszeń serwisowych



6. Wersja mobilna

Dostosowany wygląd aplikacji do urządzeń mobilnych pozwala na bieżąco śledzić działania firmowe nie tylko z poziomu Twojego komputera.

≡	mySupport 🔤 🗸 🕅				
Witamy w r	Witamy w mySupport 🔹				
Witamy na s Profesal. Za dodawaj no problem związ jego	Witamy na stronie wsparcia technicznego firmy Profesal. Zarządzaj zgłoszeniami serwisowymi, dodawaj notatki i przesyłaj pliki. Jeśli zauważysz problem związany z funkcjonowaniem serwisu, wyślij jego opis na serwis@profesal.pl				
Zasoby	•				
Zasób	Zgłoszenie				
Budynek główny	ABC Awaria windy w budynku				
Piętro -1	Wymiana żarówek w korytarzu				
Piętro 2	Urwana klamka sala 242				
Narzędziown	ia Urwane drzwi od szafy 3				
	Wszystkie zasoby				
Zadania	•				
Status	Temat zadania				

Rys. 16. Wersja mobilna aplikacji









www.profesal.pl