

**Национална електронна информационна система за
предучилищното и училищното образование
(НЕИСПУО)**

**РЪКОВОДСТВО ЗА ПОТРЕБИТЕЛЯ
СИСТЕМА ЗА ПОДДРЪЖКА**

СЪДЪРЖАНИЕ

1	Обща информация	3
2	Достъп до системата	4
3	Начален екран	4
4	Подаване на заявка	5
5	Редакция на заявка	6
6	Назначаване на заявка	7
7	Коментиране и приключване на заявка	8

1 Обща информация

Системата за поддръжка на НЕИСПУО е софтуер, чиято цел е да обезпечи работата на екипите за обслужване на потребители като осигури възможност за приемане, проследяване и разрешаване на проблеми и запитвания. Системата е единна и в нея може да се насочват въпроси, запитвания и проблеми по всички модули на НЕИСПУО, както от потребители на НЕИСПУО от институциите в системата на училищното и предучилищното образование, така и от експерти на РУО и МОН. Чрез системата се цели запитването своевременно да се придвижи до екипите по поддръжка и да осигури неговото бързо и ефективно разрешаване. Системата организира запитванията, техните отговори и стъпките за разрешаване и дава възможност за преглед на отговорите на често задавани въпроси.

Процесът по подаване и обработка на заявка се извършва в следните стъпки:

1. Потребител на НЕИСПУО създава нова заявка – въпрос или съобщение за проблем, като посочва категория и приоритет;
2. Заявката се записва в системата със статус „Нов“ и очаква начало на обработката;
3. Експерт от РУО започва обработката на заявката, при което статусът ѝ се променя на „В процес на обработка“;
4. При обработката на заявката експертът от РУО има възможност да:
 - 4.1. Зададе уточняващи въпроси или да поиска допълнителна информация от потребителя, създал заявката, чрез вписване на коментар към заявката.
При това статусът на заявката остава „В процес на обработка“.
 - 4.2. Впише коментар към заявката, описвайки решението на съобщения проблем или отговаряйки на зададения въпрос. **Статусът на заявката се променя на „Приключен“.**
 - 4.3. Ескалира заявката към по-високо ниво на поддръжка (експерти от МОН).
Статусът на заявката остава „В процес на обработка“ и се вдига флаг „Ескалиран“.

5. При ескалиране на заявката към експерт от МОН, той има възможност да:
- 5.1. Зададе уточняващи въпроси или да поиска допълнителна информация от потребителя, създал заявката, чрез вписване на коментар към заявката.
При това статусът на заявката остава „В процес на обработка“.
- 5.2. Впише коментар към заявката, описвайки решението на съобщения проблем или отговаряйки на зададения въпрос. **Статусът на заявката се променя на „Приключен“.**

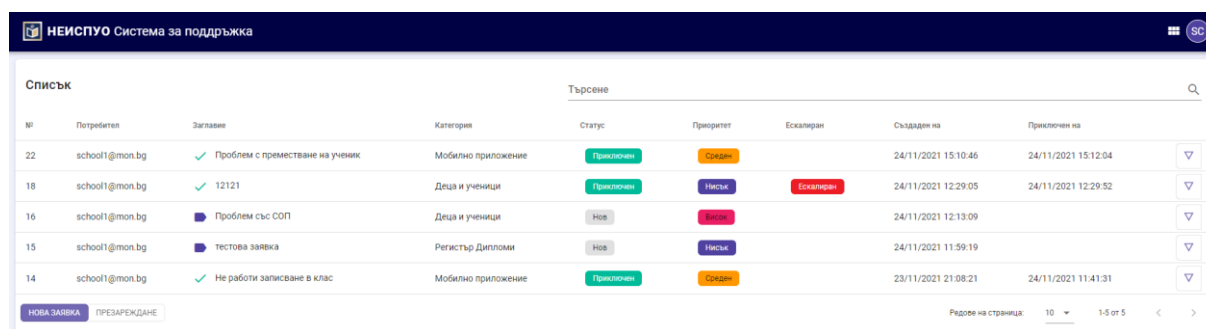
2 Достъп до системата

Системата за поддръжка на НЕИСПУО е достъпна на адрес <https://helpdesk-neispuo.mon.bg> и се осъществява само с акаунтите от системата за автентикация на МОН – edu.mon.bg.

3 Начален екран

При вход в системата се зарежда начален екран, който съдържа списък с всички подадени сигнали за проблем или запитвания, филтрирани според ролята на потребителя в НЕИСПУО:

- За потребители от институции – всички подадени от потребителя;
- За РУО – всички подадени от институции в областта;
- За МОН – всички подадени от всички институции.



НЕИСПУО Система за поддръжка									
Списък									
№	Потребител	Заглавие	Категория	Статус	Приоритет	Ескалиран	Създаден на	Приключен на	
22	school1@mon.bg	✓ Проблем с преместване на ученик	Мобилно приложение	Приключен	Среден		24/11/2021 15:10:46	24/11/2021 15:12:04	▼
18	school1@mon.bg	✓ 12121	Деца и ученици	Приключен	Нисък	Ескалиран	24/11/2021 12:29:05	24/11/2021 12:29:52	▼
16	school1@mon.bg	✗ Проблем със СОП	Деца и ученици	Нов	Среден		24/11/2021 12:13:09		▼
15	school1@mon.bg	✗ тестова заявка	Регистър Дипломи	Нов	Нисък		24/11/2021 11:59:19		▼
14	school1@mon.bg	✓ Не работи записване в клас	Мобилно приложение	Приключен	Среден		23/11/2021 21:08:21	24/11/2021 11:41:31	▼

НОВА ЗАЯВКА ПРЕЗАРЕЖДАНЕ

Редове на страница: 10 1-5 от 5

За всеки въпрос или проблем се визуализира следната информация:


- Пореден номер в системата за поддръжка;
- Потребител, създал записа;
- Заглавие;
- Категория;
- Статус;
- Приоритет;
- Ескалиран – да/не;
- Дата на създаване;
- Дата на приключване;

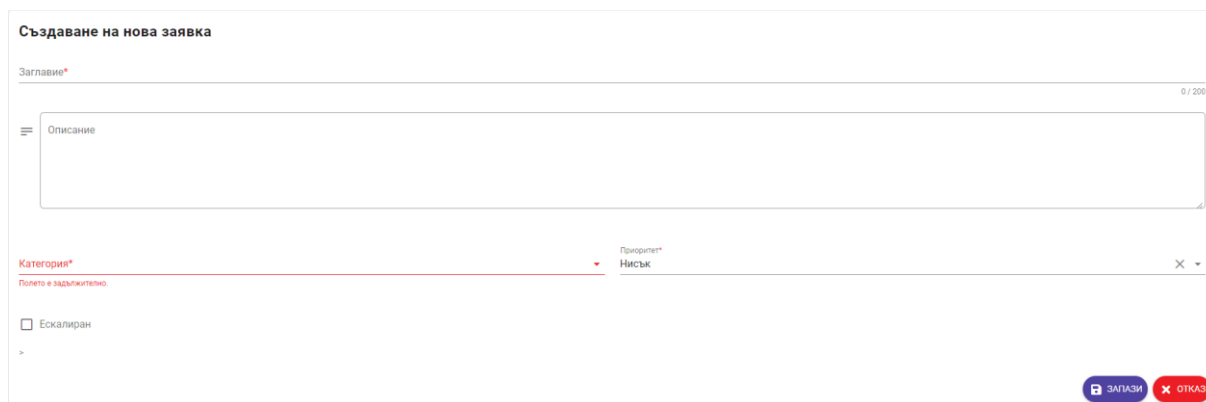
Дадена е възможност за търсене по ключови думи и част от думи. В полето „Търсене“ въведете дума или част от дума, по която да се извърши търсене в списъка, системата ще филтрира данните и ще визуализира само онези заявки, които съдържат въведените букви. Например:

Списък								
деца								
№	Потребител	Заглавие	Категория	Статус	Приоритет	Ескалиран	Създаден на	Приключен на
23	school1@mon.bg	Как се нанасят оценки в ЛОД	Деца ученици	Нов	Нисък	Не	25/11/2021 11:07:34	
18	school1@mon.bg	12121	Деца ученици	Приключен	Нисък	Ескалиран	24/11/2021 12:29:05	24/11/2021 12:29:52
16	school1@mon.bg	Проблем със СОП	Деца ученици	Нов	Нисък	Не	24/11/2021 12:13:09	

Критериите за търсене се прилагат върху колоните „Заглавие“, „Потребител“, „Категория“ и „Статус“.

4 Подаване на заявка

Подаването на заявка се извършва с натискане на бутон „Нова заявка“ . Зарежда се нова страница, в която потребителят има възможност да зададе въпроса си или да съобщи за проблем при работа с НЕИСПУО.



Задължително се въвежда:



- Заглавие – свободен текст.
- Категория – избор от списък. Тук се избира модул от НЕИСПУО, за който се отнася заявката.
- Приоритет – избор от списък (нисък, среден, висок).

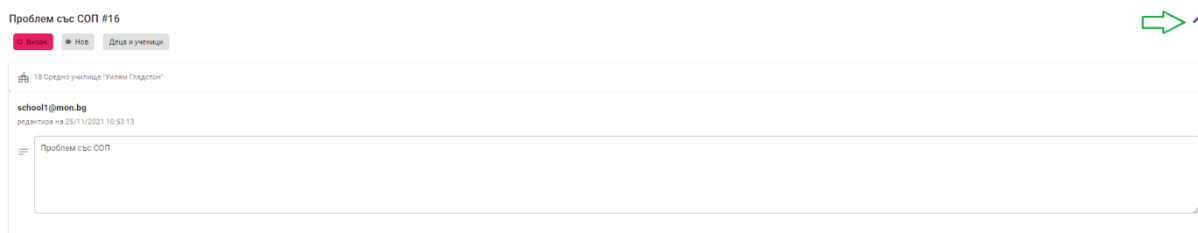
Детайли относно въпроса или проблема се описват в свободен текст в полето „Описание“.

Потребители с роля „РУО“ имат достъп и възможност да поставят отметка в полето „Ескалиран“, с което се подава сигнал до по-високо ниво на поддръжка (експерт от МОН). **За потребители от институциите опцията за ескалиране не е видима.**

Заявката и въведените в нея данни се записват с натискане на бутон „Запази“ и могат да бъдат отказани с бутон „Отказ“.

5 Редакция на заявка

Всеки потребител, създал заявка в системата, има възможност да я редактира. Редактирането е достъпно само за потребителя, създал заявката. Отварянето на заявка в режим за редакция се извършва от бутон „Детайли“  в списъка със заявки на началната страница. Активирането на режим Редактиране става от бутон „Редакция“ .



Проблем със СОП #16

Въведи
Нова
Добави ученици

18 Средно училище "Иван Гладстон"

school1@mon.bg
редактор на 25/11/2021 10:53:13

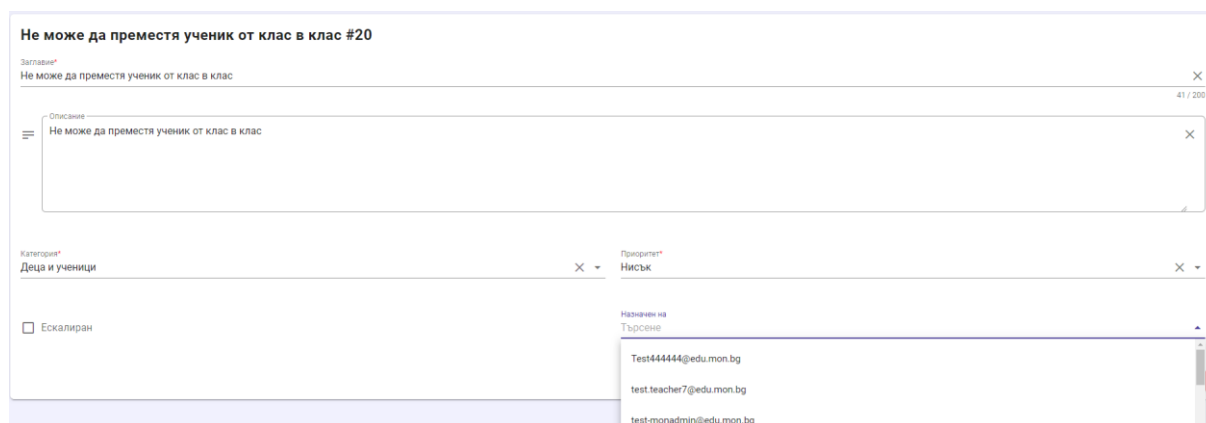
Проблем със СОП

Данните се записват с бутон „Запази“, а отказ на редакцията се извършва с бутон „Отказ“.

6 Назначаване на заявка

Всяка създадена в системата **неприключена** заявка може да бъде назначена на конкретен експерт от РУО, МОН или екипа по поддръжка на НЕИСПУО. Потребители с роля „Институция“ или „Учител“ **нямат** достъп до функционалността за назначаване на заявките.

За да се насочи заявка към конкретен експерт, тя трябва да се отвори за редакция по начина, описан в Раздел 5 на настоящия документ.



Не може да премества ученик от клас в клас #20

Заглавие
Не може да премества ученик от клас в клас

Описание
Не може да премества ученик от клас в клас

Категория
Деца и ученици

Приоритет
Нисък


Ескалиран

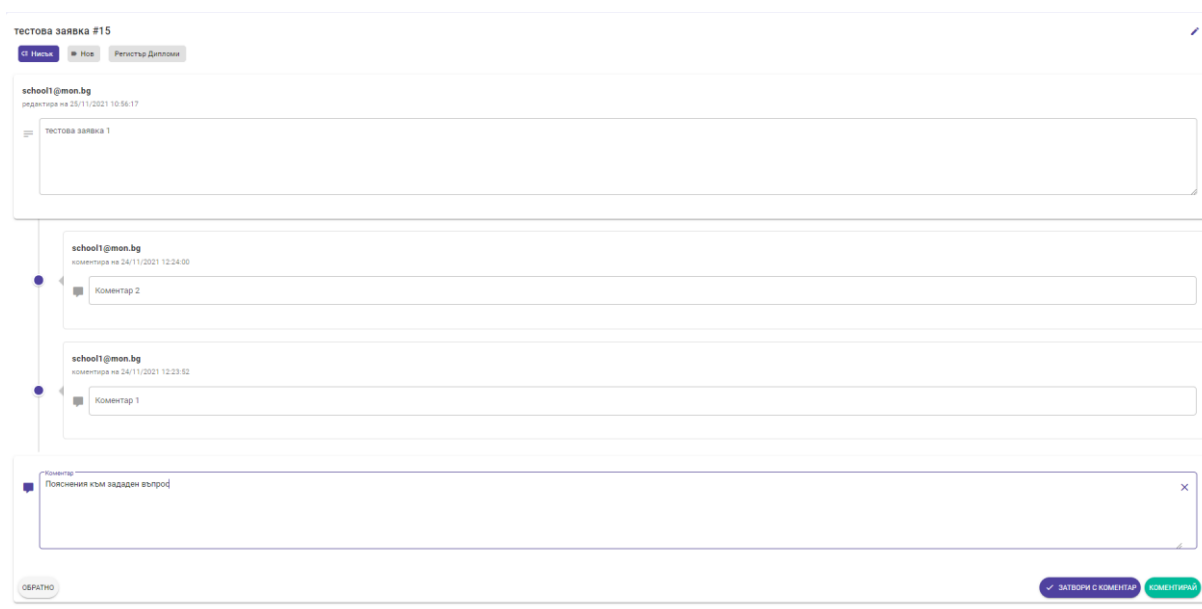
Назначен на
Търсене

- Test44444@edu.mon.bg
- test.teacher7@edu.mon.bg
- test-monadmin@edu.mon.bg

В полето „Назначен на“ се избира потребител на НЕИСПУО, към който да се насочи заявката за последваща обработка. Насочването на заявката към избрания потребител се извършва от бутон „Запиши“.

7 Коментиране и приключване на заявка

Към всяка създадена в системата заявка, чийто статус е различен от „Приключена“ може да се добавят коментари от експерти на РУО или МОН. Отварянето на заявка за коментар се извършва от бутон „Детайли“  в списъка със заявки на началната страница. Зарежда се екран, на който се визуализират всички коментари, свързани с избраната заявка, като в последното поле „Коментар“ се дава възможност за създаване на нов.



The screenshot shows a web interface for a 'testova заявка #15'. At the top, there are tabs for 'Нова', 'Нова', and 'Регистър Дипломи'. Below the tabs, the email 'school1@mon.bg' and the date 'редактира на 25/11/2021 10:56:17' are displayed. The main content area shows a list of comments. The first comment is 'Тестова заявка 1'. Below it are two more comments, both from 'school1@mon.bg' with timestamps '24/11/2021 12:24:00' and '24/11/2021 12:23:52'. At the bottom, there is a form to add a new comment, with a placeholder text 'Последния към зададен въпрос'. The form has a 'ОБРАТНО' button on the left and 'ЗАТВОРИ С КОМЕНТАР' and 'КОМЕНТИРАЙ' buttons on the right.

Има две възможности за запис на въведената информация.

- От бутон „Коментирай“ се добавя нов коментар към дискусията по заявката и **статусът ѝ не се променя** (остава „Нов“ или „В процес на обработка“);
- От бутон „Затвори с коментар“ се добавя нов коментар към дискусията по заявката и **статусът ѝ се променя на „Приключен“**.