

Pomoc

Obsługa programu

SERWIS

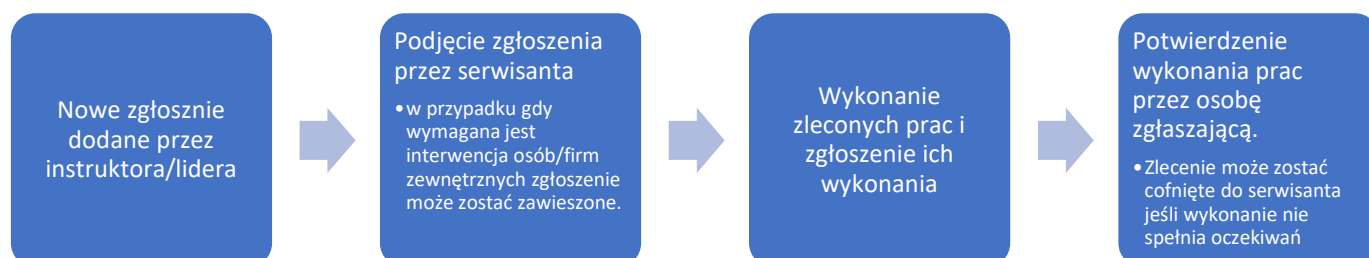
Spis treści

1.	O programie.....	3
2.	Opis okna głównego	4
2.1.	Osoba niezalogowana	4
2.2.	Osoba zalogowana (serwisant).....	5
3.	Opis funkcjonalności.....	6
3.1.	Dodawanie nowego zlecenia.....	6
3.2.	Podjęcie zlecenia przez serwisanta	7
3.3.	Zawieszenie zlecenia	8
3.4.	Zgłoszenie wykonania zadania	9
3.5.	Potwierdzenie wykonania zadania	9
3.6.	Anulowanie zgłoszenia	10
3.7.	Inne.....	10
3.7.1.	Zmian hasła.....	11
4.	Grupy użytkowników i ich uprawnienia	12
4.1.	Gość	12
4.2.	Serwisant	12
4.3.	Instruktor/Lider	12
4.4.	Nadzór	12
4.5.	Administrator	12

1. O programie

Program służy do zarządzania oraz dokumentacji pracy serwisantów, a także do dokumentowaniu zadań.

Cały proces można podzielić na 4 etapy:



Program pozwala również zorientować się liderom produkcji jakie zadanie jest realizowane przez serwisantów oraz w łatwy sposób wyznaczać kolejność wykonywanych prac.

Możliwa jest również komunikacja pomiędzy liderem (właścicielem zgłoszenia) a serwisantem do którego zadanie jest przypisane za pomocą pola komentarzy pod zleceniem.

Zlecenie jak i komentarze po wykonanym zadaniu przechodzą do archiwum. W przyszłości będą mogły stanowić bazę wiedzy o ile problemy się będą powielaly a opisy będą dość dokładnie opisywały problem.

Każde ze zleceń może zostać w dowolnym momencie anulowane przez zleceniodawcę.

Program oferuje również, poza archiwum wpisów, szereg raportów:

- Czas reakcji serwisantów – czas od pojawienia się zgłoszenia do podjęcia go przez serwisanta
- Czas zawieszenia zgłoszeń – czas przeznaczony na czynniki zewnętrznie takie jak dostawa materiału/części, oczekiwanie na serwis zewnętrzny.
- Czas pracy serwisanta – czas jaki serwisant potrzebował na wykonanie zadania wyłączając czas zawieszenia
- Cały czas – czas od dodania nowego zgłoszenia do potwierdzenia jego wykonania.

2. Opis okna głównego

2.1. Osoba niezalogowana

The screenshot shows the main window of a service management application. The top bar contains the service name '..... Serwis :.....', a menu with 'Wpisy' and 'Wpisy zamknijcie', and the user status 'Nie jesteś zalogowany!' with a profile icon. Below the bar, the title 'Zgłoszenia' is followed by a 'Show 10 entries' dropdown and a search bar. The main area is a table of reports with 7 columns: #, Data i czas zgłoszenia, Temat, Maszyna, Status, Zgłaszający, and Serwisant. The table lists 11 entries, with the first 10 visible. The bottom of the table shows 'Showing 1 to 10 of 11 entries' and pagination controls for 'Previous', '1', '2', and 'Next'.

#	Data i czas zgłoszenia	Temat	Maszyna	Status	Zgłaszający	Serwisant
17	19 grudnia 2021 19:07	jeszcze jeden test wiadomości	Odizolowarka 123	Nowe zgłoszenie	lider1	None
15	19 grudnia 2021 19:03	test nowej wiadomości	Prasa 1	Nowe zgłoszenie	lider1	None
14	19 grudnia 2021 17:40	jeszcze jeden wpis	Odizolowarka 123	Otwarte	lider1	service1
13	19 grudnia 2021 17:38	test email	Prasa 1	Nowe zgłoszenie	lider1	None
12	19 grudnia 2021 13:05	test wiadomości	Odizolowarka 123	Nowe zgłoszenie	lider2	None
11	11 grudnia 2021 12:39	dzisiejsze zgłoszenie	CrimpCenter	Nowe zgłoszenie	lider2	None
10	5 grudnia 2021 15:02	temat serwisanta	Odizolowarka 123	Czeka na wyjaśnienie	service1	service1
6	22 listopada 2021 23:21	jakieś zgłoszenie	Prasa 1	Czeka na wyjaśnienie	admin	service2
5	21 listopada 2021 22:29	nowsze zgłoszenie problemu	Prasa 1	Nowe zgłoszenie	admin	None
4	14 listopada 2021 08:46	kolejny problem	CrimpCenter	Otwarte	admin	service1

1. Nazwa programu – aktywne pole które przenosi na stronę główną.
2. Menu główne programu
3. Informacja o zalogowanym (nie zalogowanym) użytkowniku
4. Profil użytkownika – możliwość logowania oraz dostępu do konta użytkownika
5. Ilość przedstawionych wpisów w tabeli – Domyślnie jest 10 jednak ilość można ręcznie zmienić
6. Pole wyszukiwarki wśród wpisów w tabeli poniżej.
7. Tabela z bieżącymi zadaniami. Ponieważ jest to zestawienie dla osób niezalogowanych więc nie ma szczegółów zadań.
8. Podział wpisów na strony o ile jest ich więcej niż ilość przedstawianych jednorazowo.
9. Tabela zgłoszeń oczekujących na ich podjęcie przez serwisantów – dostęp dla każdego serwisanta
10. Tabela zgłoszeń podjętych przez zalogowanego serwisanta – dostęp dla serwisanta oraz właściciela danego zgłoszenia
11. Tabela z wszystkimi otwartymi zleceniami wszystkich serwisantów. – wgląd do treści zgłoszeń dla osób zalogowanych.

2.2. Osoba zalogowana (serwisant)

..... Serwis :....

Wpisy Przeglądaj Wpisy zamknij Eksport

Jesteś zalogowany jako: Jan Kowalski

Profile

1

2

3

4

Nowe zgłoszenia

5

6

6

#	Data i czas zgłoszenia	Temat	Maszyna	Status	Zgłaszający	# Opcje
17	19 grudnia 2021 19:07	jeszcze jeden test wiadomości	Odizolowarka 123	Nowe zgłoszenie	lider1	SZCZEGÓŁY
15	19 grudnia 2021 19:03	test nowej wiadomości	Prasa 1	Nowe zgłoszenie	lider1	SZCZEGÓŁY
13	19 grudnia 2021 17:38	test email	Prasa 1	Nowe zgłoszenie	lider1	SZCZEGÓŁY
12	19 grudnia 2021 13:05	test wiadomości	Odizolowarka 123	Nowe zgłoszenie	lider2	SZCZEGÓŁY
11	11 grudnia 2021 12:39	dzisiejsze zgłoszenie	CrimpCenter	Nowe zgłoszenie	lider2	SZCZEGÓŁY
5	21 listopada 2021 22:29	nowsze zgłoszenie problemy	Prasa 1	Nowe zgłoszenie	admin	SZCZEGÓŁY
#	Data i czas zgłoszenia	Temat	Maszyna	Status	Zgłaszający	# Opcje

Showing 1 to 6 of 6 entries

Previous 1 Next

8

Twoje zgłoszenia

5

6

6

#	Data i czas zgłoszenia	Temat	Maszyna	Status	Zgłaszający	# Opcje
14	19 grudnia 2021 17:40	jeszcze jeden wpis	Odizolowarka 123	Otwarte	lider1	SZCZEGÓŁY
10	5 grudnia 2021 15:02	temat serwisanta	Odizolowarka 123	Czeka na wyjaśnienie	service1	SZCZEGÓŁY
4	14 listopada 2021 08:46	kolejny problem	CrimpCenter	Otwarte	admin	SZCZEGÓŁY
2	7 listopada 2021 18:28	nowy temat	Prasa 1	Otwarte	admin	SZCZEGÓŁY
#	Data i czas zgłoszenia	Temat	Maszyna	Status	Zgłaszający	# Opcje

Showing 1 to 4 of 4 entries

Previous 1 Next

8

Wszystkie otwarte zgłoszenia

5

6

6

#	Data i czas zgłoszenia	Temat	Maszyna	Status	Zgłaszający	Serwisant	# Opcje
14	19 grudnia 2021 17:40	jeszcze jeden wpis	Odizolowarka 123	Otwarte	lider1	service1	SZCZEGÓŁY
10	5 grudnia 2021 15:02	temat serwisanta	Odizolowarka 123	Czeka na wyjaśnienie	service1	service1	SZCZEGÓŁY
6	22 listopada 2021 23:21	jakieś zgłoszenie	Prasa 1	Czeka na wyjaśnienie	admin	service2	SZCZEGÓŁY
4	14 listopada 2021 08:46	kolejny problem	CrimpCenter	Otwarte	admin	service1	SZCZEGÓŁY
2	7 listopada 2021 18:28	nowy temat	Prasa 1	Otwarte	admin	service1	SZCZEGÓŁY
#	Data i czas zgłoszenia	Temat	Maszyna	Status	Zgłaszający	Serwisant	# Opcje

Showing 1 to 5 of 5 entries

Previous 1 Next

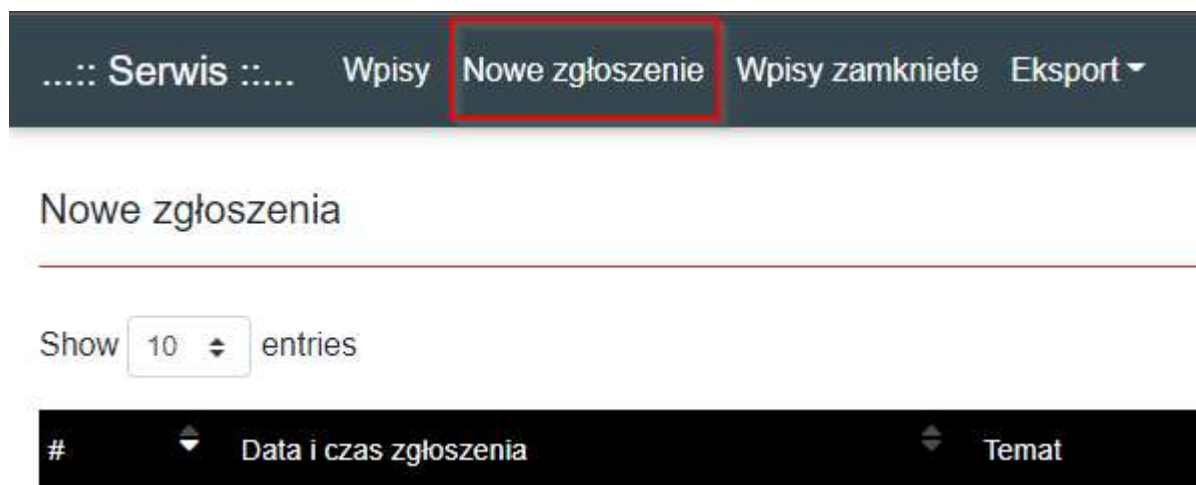
8

© 2021 Copyright: Rimaster Poland - M. Kolczyński

3. Opis funkcjonalności

3.1. Dodawanie nowego zlecenia

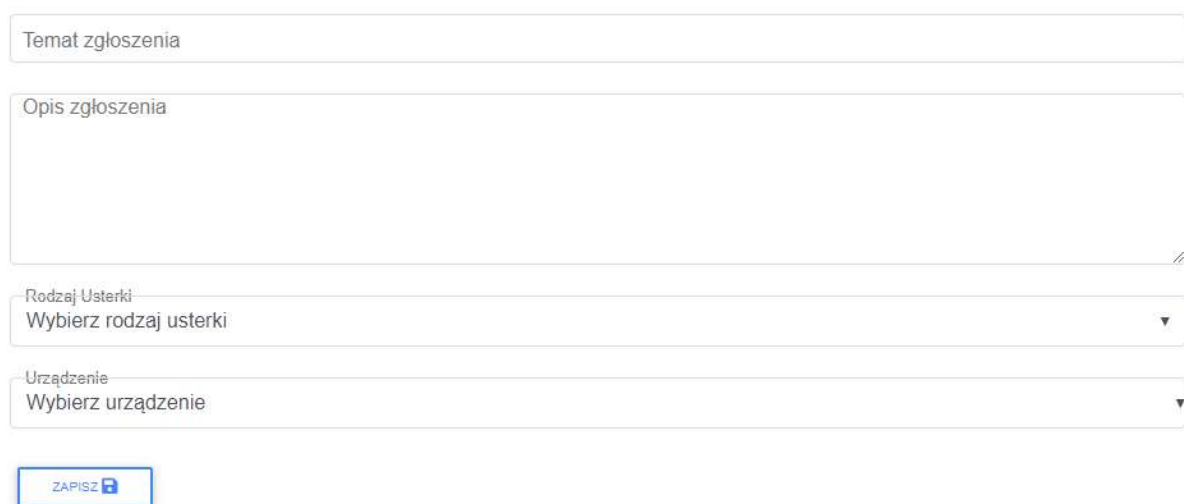
Z menu wybierz Nowe zgłoszenie



The screenshot shows the top navigation bar of the application. It contains the text '...:: Serwis ::...' followed by several menu items: 'Wpisy', 'Nowe zgłoszenie' (which is highlighted with a red rectangle), 'Wpisy zamknięte', and 'Eksport' with a dropdown arrow. Below the navigation bar, there is a section titled 'Nowe zgłoszenia'. Under this title, there is a 'Show 10 entries' control. Below that is a table header with a black background and white text. The header includes a '#' column, a 'Data i czas zgłoszenia' column, and a 'Temat' column.

Wypełnij wszystkie pola formularza oraz zapisz.

Nowe Zgłoszenie



The screenshot shows the 'Nowe Zgłoszenie' form. It contains four input fields: 'Temat zgłoszenia', 'Opis zgłoszenia', 'Rodzaj Usterki' (with a dropdown menu showing 'Wybierz rodzaj usterki'), and 'Urządzenie' (with a dropdown menu showing 'Wybierz urządzenie'). At the bottom of the form is a blue button labeled 'ZAPISZ' with a save icon.

Informacja o nowym zgłoszeniu zostanie wysłana na email serwisu. Zgłoszenie natomiast trafi do tabeli pod formularzem z wszystkimi aktywnymi zgłoszeniami lidera oraz na pierwszej stronie do grupy Nowe zgłoszenia.

Poniżej lista zgłoszeń serwisanta

Twoje zgłoszenia

#	Data i czas zgłoszenia	Temat	Maszyna	Status	Serwisant	# Opcje
13	19 grudnia 2021 17:38	test email	Prasa 1	1	None	
14	19 grudnia 2021 17:40	jeszcze jeden wpis	Odizolowarka 123	2	service1	
15	19 grudnia 2021 19:03	test nowej wiadomości	Prasa 1	1	None	
17	19 grudnia 2021 19:07	jeszcze jeden test wiadomości	Odizolowarka 123	1	None	
#	Data i czas zgłoszenia	Temat	Maszyna	Status	Serwisant	# Opcje

3.2. Podjęcie zlecenia przez serwisanta

Na pierwszej stronie z tabeli **Nowe zgłoszenia** serwisant wybiera jedno i klika na przycisk **Szczegóły**

....: Serwis :.... Wpisy Przeglądaj Wpisy zamknij Eksport Jesteś zalogowany jako: Jan Kowalski Profile

Nowe zgłoszenia

Show 10 entries Search:

#	Data i czas zgłoszenia	Temat	Maszyna	Status	Zgłaszający	# Opcje
17	19 grudnia 2021 19:07	jeszcze jeden test wiadomości	Odizolowarka 123	Nowe zgłoszenie	lider1	Szczegóły
15	19 grudnia 2021 19:03	test nowej wiadomości	Prasa 1	Nowe zgłoszenie	lider1	Szczegóły
13	19 grudnia 2021 17:38	test email	Prasa 1	Nowe zgłoszenie	lider1	Szczegóły
12	19 grudnia 2021 13:05	test wiadomości	Odizolowarka 123	Nowe zgłoszenie	lider2	Szczegóły
11	11 grudnia 2021 12:39	dzisiejsze zgłoszenie	CrimpCenter	Nowe zgłoszenie	lider2	Szczegóły
5	21 listopada 2021 22:29	nowsze zgłoszenie problemu	Prasa 1	Nowe zgłoszenie	admin	Szczegóły
#	Data i czas zgłoszenia	Temat	Maszyna	Status	Zgłaszający	# Opcje

Showing 1 to 6 of 6 entries Previous 1 Next

Po zaznajomieniu się z treścią klika przycisk **Podjmij**

Zgłoszenie nr #15

Temat

Opis

test nowej wiadomości

treść wiadomości

Rodzaj usterki

Data i czas zgłoszenia

Nie trzyma wymiaru

19 grudnia 2021 19:03

Zgłaszający

lider1

Maszyna

Data i czas otwarcia

Prasa 1

...

Serwisant

None

PODEJMUJ

Wiadomości i komentarze

Po podjęciu przez serwisanta zadania zostaje automatycznie wysłana wiadomość do autora zgłoszenia. Samo zgłoszenie staje się niedostępne już dla innych serwisantów. Otwiera się również możliwość dodawania komentarzy pod zgłoszeniem.

3.3. Zawieszenie zlecenia

W każdej chwili osoba z grupy Instruktor/Lider oraz Nadzór mogą zadanie wstrzymać... z różnych powodów...

Zgłoszenie nr #14

Temat	jeszcze jeden wpis		
Opis	sdf		
Rodzaj usterki	Nie trzyma wymiaru	Maszyna	Odizolowarka 123
Data i czas zgłoszenia	Zgłaszający	Data i czas otwarcia	Serwisant
19 grudnia 2021	lider1	8 stycznia 2022	service1
17:40		21:38	
<div>WSTRZYMAĆ </div>		<div>ANULUJ</div>	

Zostaw wiadomość

Działanie

ZAPISZ 

Lub przywrócić je do dokończenia.

Zgłoszenie nr #14

Temat	jeszcze jeden wpis		
Opis	sdf		
Rodzaj usterki	Nie trzyma wymiaru	Maszyna	Odizolowarka 123
Data i czas zgłoszenia	Zgłaszający	Data i czas otwarcia	Serwisant
19 grudnia 2021	lider1	8 stycznia 2022	service1
17:40		21:38	
<div>PRZYWRÓCENIE </div>		<div>ANULUJ</div>	

Zostaw wiadomość

Działanie

ZAPISZ 

3.4. Zgłoszenie wykonania zadania

Po wykonaniu zadania serwisant zgłasza to poprzez przycisk **Wykonane** pod zgłoszeniem.

Zgłoszenie nr #4

Temat	kolejny problem		
Opis	Opis problemu		
Rodzaj usterki	Nie trzyma wymiaru	Maszyna	CrimpCenter
Data i czas zgłoszenia	Zgłaszający	Data i czas otwarcia	Serwisant
14 listopada 2021	admin	14 listopada 2021	service1
08:46		15:25	

WYKONANE 

Zostaw wiadomość

Działanie

Jak w każdym z etapów informacja o wykonaniu zadania wysyłana jest do autora zlecenia.

3.5. Potwierdzenie wykonania zadania

Autor zgłoszenia, po otrzymaniu informacji o jego wykonaniu, sprawdza usunięcie problemu.

*Jeśli uzna że zadanie nie zostało wykonane lub wykonanie nie rozwiązuje problemu wciska przycisk **Przywrócenie** po czym wraca ono do serwisanta.*

Zgłoszenie nr #4

Temat	kolejny problem		
Opis	Opis problemu		
Rodzaj usterki	Nie trzyma wymiaru	Maszyna	CrimpCenter
Data i czas zgłoszenia	Zgłaszający	Data i czas otwarcia	Serwisant
14 listopada 2021	admin	14 listopada 2021	service1
08:46		15:25	

PRZYWRÓCENIE 

ZAKOŃCZENIE 

Jeśli natomiast zadanie zostało wykonane, autor zamyka je klikając przycisk **Zakończenie**

Zgłoszenie nr #4

Temat	kolejny problem				
Opis	Opis problemu				
Rodzaj usterki	Nie trzyma wymiaru			Maszyna	CrimpCenter
Data i czas zgłoszenia	Zgłaszający			Data i czas otwarcia	Serwisant
14 listopada 2021	admin			14 listopada 2021	service1
08:46				15:25	
					

3.6. Anulowanie zgłoszenia


Każde zgłoszenie może zostać anulowane przez właściciela zlecenia. Wystarczy kliknąć czerwony przycisk **Anuluj** pod treścią.

Zgłoszenie nr #14

Temat	jeszcze jeden wpis				
Opis	sdf				
Rodzaj usterki	Nie trzyma wymiaru			Maszyna	Odizolowarka 123
Data i czas zgłoszenia	Zgłaszający			Data i czas otwarcia	Serwisant
19 grudnia 2021	lider1			8 stycznia 2022	service1
17:40				21:38	
					

Zostaw wiadomość

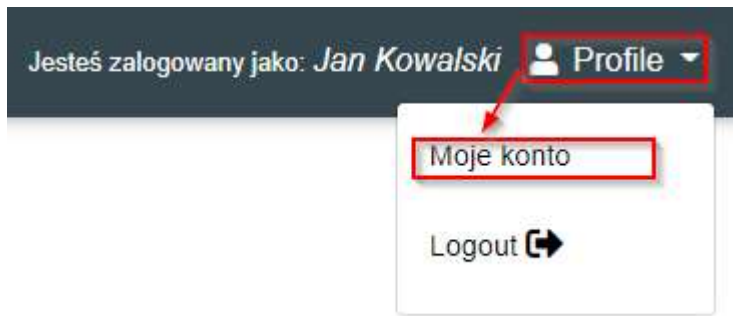
Działanie



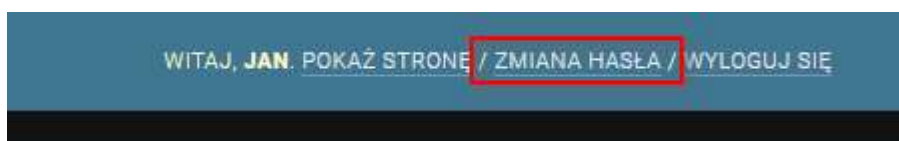
3.7. Inne

3.7.1. Zmian hasła

*Aby zmienić hasło należy kliknąć na **Profile**, następnie **Moje konto**.*



*W prawym górnym rogu znajduje się przycisk **Zmiana hasła***



*Należy wypełnić formularz podając stare hasło oraz stosując się do minimalnych zasad. Na koniec pozostaje jeszcze przycisk **Zmień hasło** i gotowe.*

A screenshot of a 'Zmiana hasła' (Change password) form. The form is on a dark background. It has a title 'Zmiana hasła' and a sub-header 'Podaj swoje stare hasło, ze względów bezpieczeństwa, a później wpisz dwukrotnie Twoje nowe hasło, abyśmy mogli zweryfikować, że zostało wpisane poprawnie.' Below this are three input fields: 'Stare hasło:', 'Nowe hasło:', and 'Nowe hasło (powtórz:'. Between the 'Nowe hasło:' and 'Nowe hasło (powtórz:' fields, there are four lines of small text providing password rules: 'Twoje hasło nie może być zbyt podobne do twoich innych danych osobistych.', 'Twoje hasło musi zawierać co najmniej 8 znaków.', 'Twoje hasło nie może być powszechnie używanym hasłem.', and 'Twoje hasło nie może składać się tylko z cyfr.' At the bottom right of the form is a blue button labeled 'ZMIEN HASŁO'.

*Aby przejść na stronę zgłoszeń należy kliknąć **Pokaż stronę** w prawym górnym rogu.*



4. Grupy użytkowników i ich uprawnienia

4.1. Gość

Użytkownik, który nie loguje się i może przeglądać zawartość programu tylko w podstawowej wersji. Ma dostęp tylko do listy bieżących zadań oraz archiwalnych zadań bez możliwości analizy szczegółów.

4.2. Serwisant

Osoba podejmująca i rozwiązująca zgłoszone w systemie problemy i usterki. Konto wymaga logowania. Posiada przy tym odpowiednio dobrane funkcjonalności. Na swoim koncie serwisant może podjąć nowe zlecenie, które jest automatycznie do niego i tylko do niego przypisane. Po podjęciu zlecenia zarówno serwisant jak i osoba zgłaszająca problem otrzymują możliwość edycji, wymiany informacji oraz zamknięcia zgłoszenia. Pozostałe osoby mają tylko wgląd do szczegółów zgłoszenia.

4.3. Instruktor/Lider

Osoby, które dodają zgłoszenia do systemu, nadzorują ich przebieg oraz aprobują zamknięcie zleceń. Dodatkowo instruktorzy i liderzy mogą zawieszać czasowo swoje zlecenia oraz zmieniać ich priorytety dogadując się między sobą. Oczywiście tak jak w przypadku serwisantów, każdy z liderów ma prawo edytować tylko własne wpisy, pozostałe są tylko do wglądu.

4.4. Nadzór

Przełożeni serwisantów. Ta grupa użytkowników ma możliwość przeglądania zgłoszeń, pozostawiania wiadomości w otwartych zleceniach, wstrzymywania ich np. z powodu innych pilniejszych zadań oraz ich przywracania.

4.5. Administrator

Osoba nadzorująca całość, posiadająca pełnie uprawnienia w programie.

Każda z grup użytkowników, poza grupą Gość, ma możliwość wygenerowania raportów/zestawień z programu.