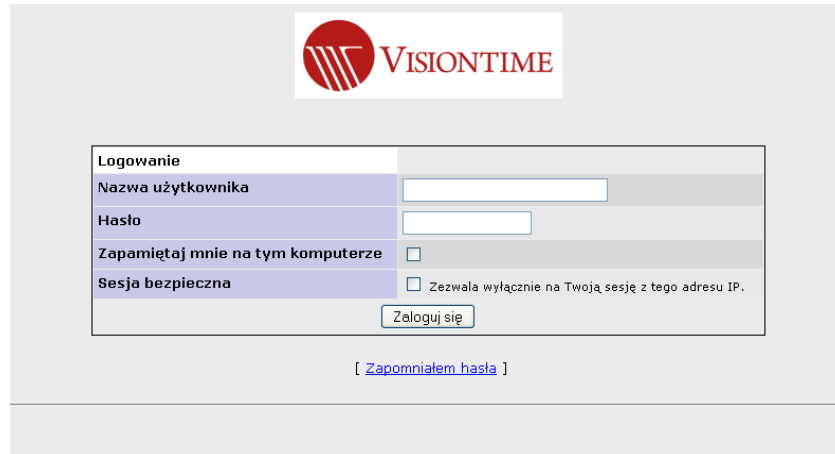


1. LOGOWANIE DO SUPPORT VISIONTIME

Aby zainicjować support www produktów serwisowanych przez spółkę Vision Time, należy uruchomić przeglądarkę internetową (np. Internet Explorer, Mozilla Firefox, Opera itp.) i w pasku adresu przeglądarki wpisać adres internetowy: www.support.visiontime.pl

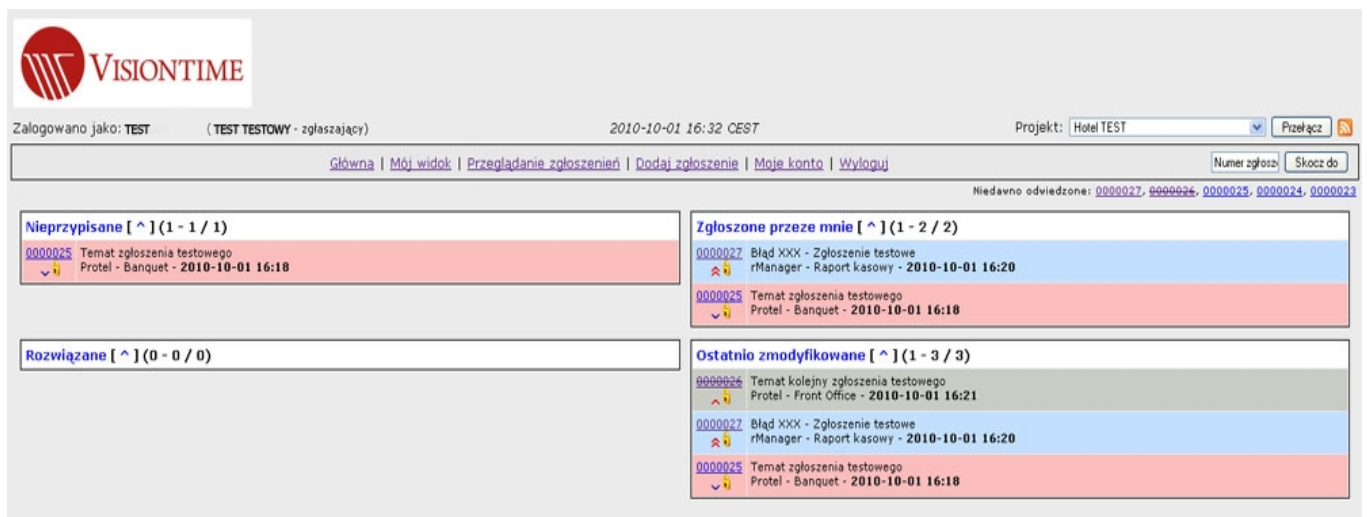


Po nawiązaniu połączenia z serwerem, na którym znajduje się serwis supportowy, pojawi się zamieszczona powyżej strona www, umożliwiająca wejście do systemu, po podaniu przydzielonego identyfikatora w postaci: **Nazwy użytkownika i Hasła**

W przypadku podania błędnej nazwy użytkownika lub błędnego hasła, po naciśnięciu przycisku **Zaloguj się**, użytkownik zostanie powiadomiony o tym fakcie stosownym komunikatem:

„Twoje konto może być wyłączone lub nazwa użytkownika/hasło nie są poprawne”.

W przypadku prawidłowego zalogowania się do systemu wyświetlona zostanie strona www prezentowana poniżej:



OPIS MENU:

Główna – informacja ile zgłoszeń zostało dodanych przez użytkownika i kiedy miało miejsce ostatnie logowanie,

Mój widok - strona główna,

Przeglądanie ofert – podstrona z zestawieniem wszystkich zgłoszeń dodanych przez użytkownika z możliwością filtrowania, drukowania i eksportu,

Dodaj zgłoszenie – podstrona pozwalająca na dodanie zgłoszenia poprzez odpowiednie formularze,

Moje konto – informacje dotyczące konta,

Wyloguj – szybkie wylogowanie z serwisu.

DODATKOWY OPIS OPCJI NA STRONIE GŁÓWNEJ:

Możliwość przemieszczania się między obiektami hotelowymi i wybór tylko jednego hotelu daje możliwość opcja w okienku:

Projekt:

Możliwość szybkiego podglądu zgłoszenia:

Możliwość podglądu zgłoszeń ostatnio odwiedzanych przez użytkownika:

Niedawno odwiedzane: [0000027](#), [9999926](#), [0000025](#), [0000024](#), [0000023](#)

2. DODANIE ZGŁOSZENIA

Pierwszym krokiem jest zalogowanie się do systemu SUPPORT za pomocą Nazwy użytkownika i hasła. Po zalogowaniu do system, aby dodać/założyć nowe zgłoszenie, należy wybrać opcję „dodaj zgłoszenie” w górnym menu. Po wybraniu opcji „dodaj zgłoszenie” użytkownik zostanie przeniesiony na stronę poniżej:

Wybierz projekt	
Wybierz projekt	<input type="text" value="Hotel Testowy"/>
Ustaw jako domyślny	<input type="checkbox"/>
<input type="button" value="Wybierz projekt"/>	

Na tym etapie użytkownik będzie musiał wybrać w polu „Wybierz projekt” nazwę hotelu, którego dotyczy zgłoszenie. Opcją dodatkową jest ustawienie wybranego hotelu jako domyślny poprzez zaznaczenie pola „**Ustaw jako domyślny**” w ten sposób każde kolejne zgłoszenie będzie dotyczyło wybranego hotelu i pominie etap ze stroną prezentowaną powyżej.

Aby przejść do klasycznego dodawania zgłoszeń należy w panelu w górnym prawym rogu ustawić: „Wszystkie projekty”:

Projekt:

Po wybraniu odpowiedniego obiektu hotelowego i kliknięciu w „Wybierz projekt” przekieruje użytkownika do kolejnej podstrony, gdzie będzie mógł umieścić dane szczegółowe zgłoszenia:

1. **Kategoria** – kategoria której dotyczy zgłoszenie. Kategoria to opis produktu serwisowanego np. system hotelowy „protel” oraz dokładnej aplikacji, której zgłoszenie dotyczy np. „front office”
2. **Ważności** – do wyboru „błąd”, „usterka” i „awaria”. Ważność opisana w umowie serwisowej. Prosimy o rozsądny dobór ważności zgłoszenia. Zastrzegamy sobie prawo do zmiany ważności w sytuacji błędnie przypisanego przez użytkownika.
3. **Opis** – Opis zgłoszenia. W tym miejscu należy w kilku zdaniach opisać zgłoszenie.
4. **Kroki, by powtórzyć** – w tym miejscu można zawrzeć opis szczegółowy w jaki sposób doszło do danej sytuacji / zdarzenia krok po kroku.
5. **Prześlij plik** – możliwość przesłania screenów lub innych plików (załączników) tak aby w pełni zobrazować zgłoszenie.
6. **Widoczność** – użytkownik może zdecydować czy zgłoszenie ma być widoczne tylko dla przypisanego loginu czy dla wszystkich użytkowników w projekcie
7. **Pozostań w zgłoszeniu** – użytkownik zaznaczając tę opcję może powielać treść tylko wtedy kiedy zgłoszenia dotyczą podobnych sytuacji.

Po wypełnieniu pól wymaganych i dodatkowych użytkownik może zatwierdzić zgłoszenie po kliknięciu w opcję „wyślij zgłoszenie”. Zgłoszenie zapisane zostanie na koncie użytkownika oraz wysłane do administratora serwisu oraz osoby przypisanej do rozwiązania zgłoszenia.

Wprowadzanie szczegółów zgłoszenia

*Kategoria

Ważność

*Temat

*Opis

Kroki, by powtórzyć
(opisz jak doszło do sytuacji, błędu, awarii lub usterki krok po kroku)

Prześlij plik (Maksymalny rozmiar: 5,000k)

Widoczność
(widoczny dla Ciebie lub wszystkich przydzielonych w Twoim projekcie) publiczny prywatny

Pozostań w zgłoszeniu Kontynuuj zgłaszanie

* wymagane

3. PRZEGLĄD ZGŁOSZEŃ

Przeгляд zgłoszeń daje możliwość wyświetlenia wszystkich zgłoszeń dodanych przez użytkownika. Dodatkowo zgłoszenia można filtrować, drukować, eksportować do csv i programu MS Excel.

Przeглядanie zgłoszeń (1 - 13 / 13) [[Drukuj zgłoszenia](#)] [[Eksport CSV](#)] [[Eksport do Excela](#)]

Identyfikator	Projekt	Kategoria	Data zgłoszenia	Ważność	Status	Aktualizacja	Temat
0000026	Hotel TEST	[Hotel TEST] Protel - Front Office	2010-10-01	usterka	zamknięty	2010-10-01	Temat kolejny zgłoszenia testowego
0000027	Hotel TEST	[Hotel TEST] rManager - Raport kasowy	2010-10-01	awaria	przypisany (Administrator)	2010-10-01	Błąd XXX - Zgłoszenie testowe
0000025	Hotel TEST	[Hotel TEST] Protel - Banquet	2010-10-01	błąd	nowy	2010-10-01	Temat zgłoszenia testowego

OPIS:

Identyfikator – jest to indywidualny, niepowtarzający się numer przypisany do każdego zgłoszenia.

Projekt – nazwa hotelu, którego dotyczy zgłoszenie.

Kategoria – nazwa kategorii, której dotyczy zgłoszenie. Kategoria to opis produktu serwisowanego np. system hotelowy „protel” oraz dokładnej aplikacji, której zgłoszenie dotyczy np. „front office”

Data zgłoszenia – data wygenerowania zgłoszenia przez użytkownika.

Ważność – do wyboru „błąd”, „usterka” i „awaria”. Ważność opisana w umowie serwisowej. Prosimy o rozsądny dobór ważności zgłoszenia. Zastrzegamy sobie prawo do zmiany ważności w sytuacji błędnie przypisanego przez użytkownika.

Status – status zgłoszenia, każdy status ma swój kolor tak aby można było odróżnić go od pozostałych. Wyróżniamy statusy: nowy, zwrócony, przypisany, zamknięty,

Aktualizacja – data ostatniej aktualizacji zgłoszenia

Temat – temat zgłoszenia