

iHD

Instrukcja

Wstęp

1.1. Wprowadzenie

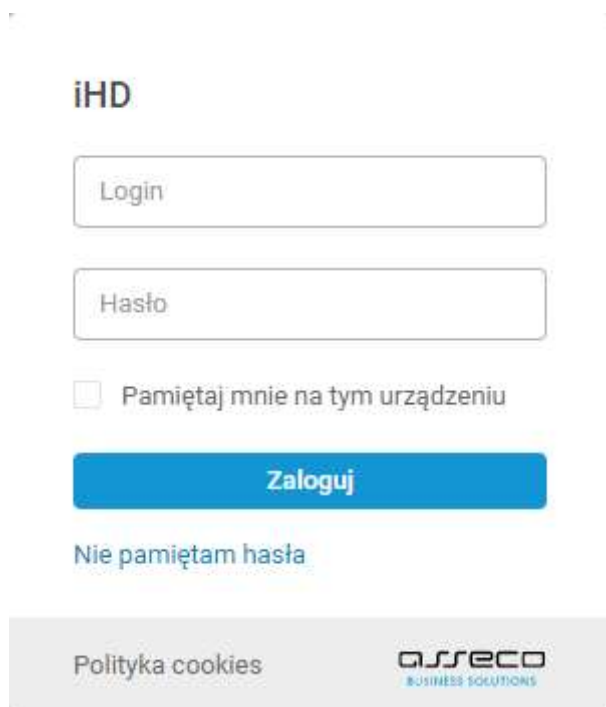
Aplikacja iHD3 jest rozwiązaniem służącym do wspierania i dokumentowania komunikacji z klientami Asseco Business Solutions S.A.

Podstawowym pojęciem jest **zgłoszenie**, które obejmuje pojedynczy temat poruszany przez klienta. Etapy realizacji zgłoszenia opisywane są przez statusy.

1.2. Logowanie

Logowanie do aplikacji iHD odbywa się z poziomu strony <https://ihd.assecobs.pl/> (<https://ihd.assecobs.pl/>)

Na ekranie logowania prezentowany jest formularz uwierzytelnienia z polami **Login i Hasło**. W polach tych należy wpisać odpowiednio swój login oraz hasło, a następnie kliknąć przycisk **Zaloguj**.



Jeżeli podane dane są prawidłowe, użytkownik zostanie zalogowany do aplikacji. W przeciwnym wypadku pojawi się komunikat: *Nieprawidłowy login lub hasło*.

Operację należy wówczas powtórzyć i wpisać w pola poprawne dane. Po trzeciej nieudanej próbie logowania konto użytkownika zostaje zablokowane. Konto zostanie automatycznie odblokowane po 30 minutach.

Przy dłuższym okresie bezczynności wznowienie pracy w aplikacji IHD wymaga ponownego zalogowania się do systemu. System zakomunikuje potrzebę ponownego logowania poprzez wyświetlenie odpowiedniego komunikatu.

Zaznaczenie opcji **Pamiętaj mnie na tym urządzeniu** na stronie logowania sprawi, że po otwarciu strony <https://ihd.assecobs.pl/> (<https://ihd.assecobs.pl/>)

albo po dłuższym czasie bezczynności na tym samym komputerze i w tej samej przeglądarce aplikacja będzie dostępna bez konieczności ponownego logowania.



Przy zaznaczonej opcji **Pamiętaj mnie na tym komputerze** i dłuższym czasie bezczynności przy próbie wznowienia pracy z aplikacją pojawi się komunikat o potrzebie przeładowania strony.

Opcja **Pamiętaj mnie na tym komputerze** nie zadziała:

- na innym komputerze;
- w innej przeglądarce internetowej (np. gdy zaznaczono tę opcję w Internet Explorer, to nie zadziała ona w Firefoxie);
- po usunięciu plików cookie.

Aby wyłączyć tę opcję, należy wylogować się z aplikacji.

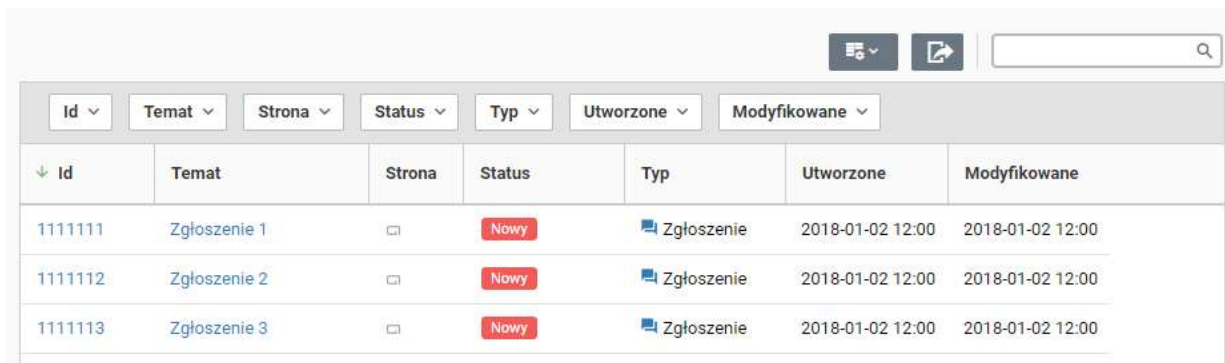
Nie pamiętam hasła służy do otrzymania nowego hasła, gdy zostanie ono zapomniane.

- Po wejściu na stronę resetu hasła należy podać swój login oraz adres email, który jest przypisany do konta iHD,
- W przypadku potwierdzenia zgodności loginu oraz adresu email, na adres wysyłany jest email z linkiem pozwalającym na jednorazowy reset hasła,
- Link wygasa po upływie jednej godziny,
- Po wejściu na przesłany adres użytkownik ma możliwość wprowadzenia nowego hasła.

Opis funkcjonalny

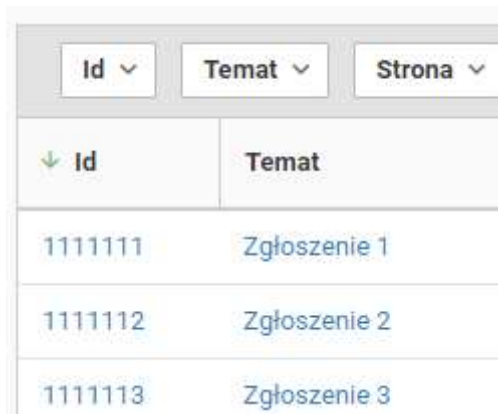
2.1. Rejestr zgłoszeń

Po udanym zalogowaniu prezentowana jest lista zgłoszeń.



Id	Temat	Strona	Status	Typ	Utworzone	Modyfikowane
1111111	Zgłoszenie 1	☐	Nowy	Zgłoszenie	2018-01-02 12:00	2018-01-02 12:00
1111112	Zgłoszenie 2	☐	Nowy	Zgłoszenie	2018-01-02 12:00	2018-01-02 12:00
1111113	Zgłoszenie 3	☐	Nowy	Zgłoszenie	2018-01-02 12:00	2018-01-02 12:00

Sortowanie kolumn, odbywa się poprzez kliknięcie w nagłówek kolumny. Kierunek sortowania wskazuje strzałka na kolumnie:



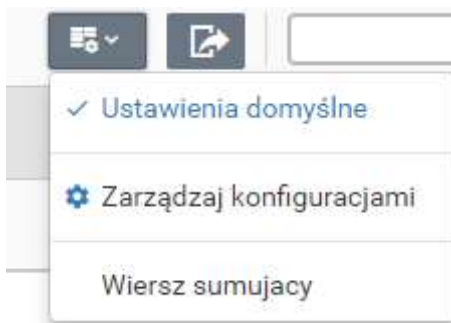
↓ Id	Temat
1111111	Zgłoszenie 1
1111112	Zgłoszenie 2
1111113	Zgłoszenie 3

2.2. Preferencje listy zgłoszeń

Domyślnie lista zgłoszeń prezentuje podstawową listę kolumn (z domyslną kolejnością i sortowaniem), jak również bez założonych filtrów. Preferencje umożliwiają zapamiętanie:

- widocznych filtrów
- ustawionych wartości w filtrach
- kolejności kolumn listy zgłoszeń
- widocznych kolumn listy zgłoszeń
- sortowania

Preferencje nie obejmują wartości wpisanych w polu szybkiego wyszukiwania listy zgłoszeń. Zmiana wartości filtrów, sortowania i kolejności kolumn dostępna jest bezpośrednio z poziomu widoku listy, natomiast pokazywanie / ukrywanie widocznych filtrów i kolumn dostępne jest z poziomu **Zarządzaj konfiguracjami**.

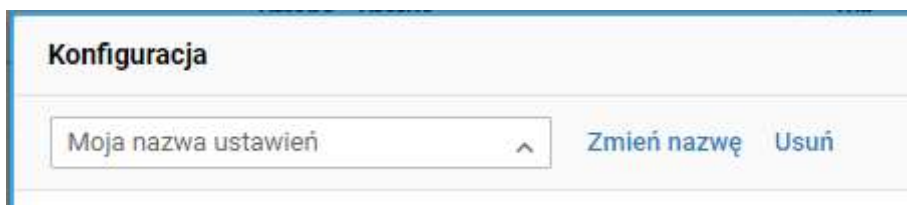


The screenshot shows the 'Konfiguracja' (Configuration) panel. At the top, there is a dropdown menu set to 'Ustawienia domyślne' (Default settings). Below this, there are two side-by-side sections: 'Widoczne filtry (7/15)' (Visible filters (7/15)) and 'Widoczne kolumny (7/15)' (Visible columns (7/15)). Each section has a search bar labeled 'Wyszukaj' and a list of items with checkboxes. The items are: Id, Modyfikowane, Status, Strona, Temat, Typ, Utworzone, and Zgłaszający. In the 'Widoczne filtry' section, all items are checked. In the 'Widoczne kolumny' section, all items are also checked. At the bottom right of the panel, there are two buttons: 'Zapisz' (Save) and 'Anuluj' (Cancel).

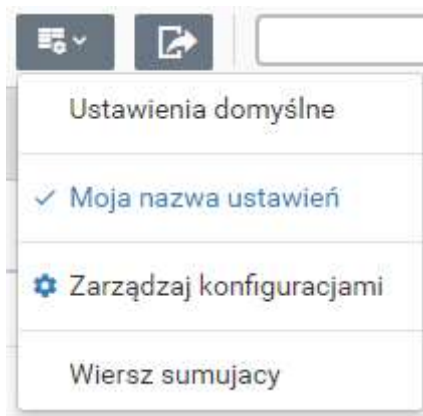
W panelu zarządzania konfiguracją możliwe jest zapisanie własnego zestawu ustawień pod zdefiniowaną przez siebie nazwą. W tym celu należy ustawić własną konfigurację widoczności filtrów lub kolumn. Po wprowadzeniu zmian, wiersz z nazwa ustawień oznaczony jest żółtym kolorem - informuje, że nastąpiły zmiany które nie są zapisane. Aby zapisać własne ustawienia, należy wybrać opcję zapisz, wprowadzić własną nazwę a następnie zatwierdzić formularz.

The first screenshot shows the 'Konfiguracja' panel with the dropdown menu set to 'Ostatnio używany' (Last used) and a yellow highlight around the 'Zapisz jako' (Save as) button. The second screenshot shows the 'Konfiguracja' panel with a text input field containing 'Moja nazwa ustawień' (My configuration name) and two buttons: a green checkmark and a red 'X'.

Po zatwierdzeniu formularza, ustawienia zostaną zapisane pod wprowadzoną nazwą. Zapisane ustawienia można usunąć lub zmienić im nazwę.

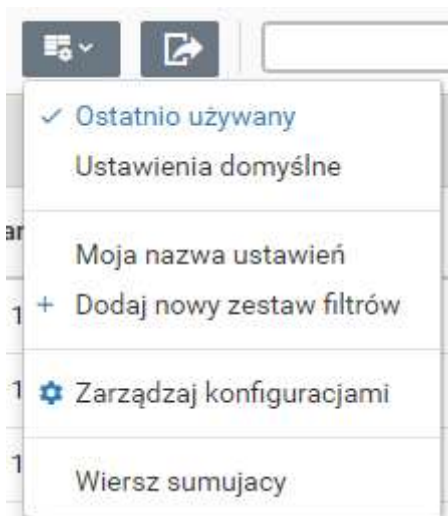


W ten sposób zdefiniowane i zapisane preferencje dostępne są w przycisku wyboru preferencji:



jak również na liście w panelu konfiguracyjnym.

Wprowadzone zmiany w wartościach filtrów, kolejności kolumn, sortowaniu zostają zapamiętane jako "Ostatnio używany".



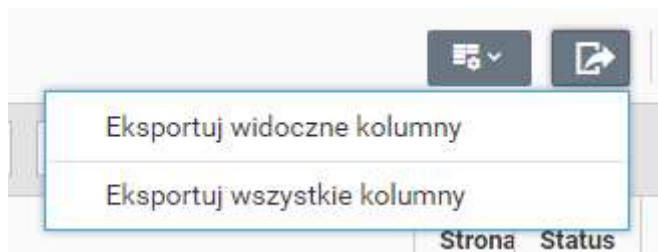
olejne wprowadzane zmiany w ustawieniach i wartościach filtrów nadpisują ostatnio używany zestaw w taki sposób, że zapamiętuje on najbardziej aktualne ustawienia.

Po ponownym zalogowaniu do aplikacji będą one zapamiętane i dostępne na liście.

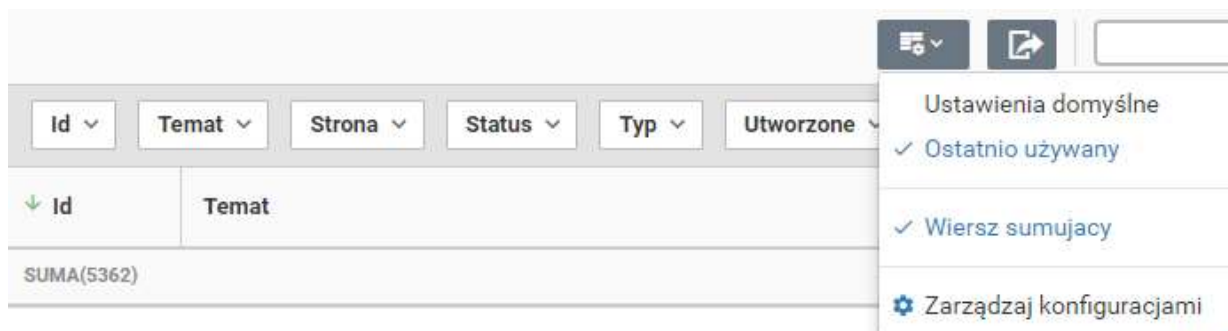
Wybór jednego z dostępnych zestawów ustawień sprawi, że okno aplikacji odświeży się zgodnie z zdefiniowanymi preferencjami.

2.3. Eksport zgłoszeń i wiersz z podsumowaniem

Za pomocą ikony **Eksportuj** możliwe jest wykonanie eksportu listy zgłoszeń do plików *.xlsx lub *.csv. Funkcja eksportu umożliwia zapisanie do pliku albo wszystkich kolumn (również tych ukrytych w preferencjach), albo kolumn widocznych (widoczne – ustawione w preferencjach). Wyeksportowany plik zawiera listę zgłoszeń dostępnych dla użytkownika zgodnie z założonymi filtrami.



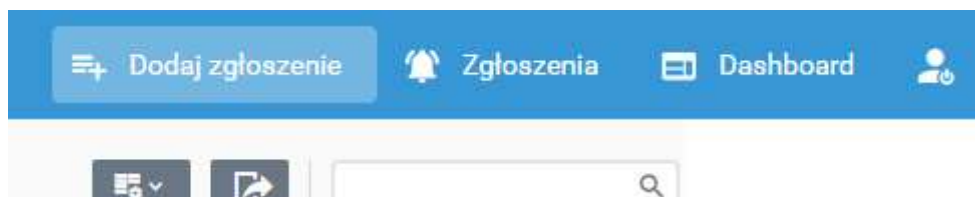
W celu wyświetlenia podsumowania – ilości zgłoszeń spełniających warunek filtrowania, należy wybrać opcję "Wiersz sumujący":



Wówczas zostanie wyświetlony wiersz z sumą zgłoszeń. Suma jest przeliczana dla każdej zmiany warunków filtrowania. Widoczność wiersza z sumą jest zapamiętywana na czas sesji użytkownika.

2.4. Dopisanie zgłoszenia

Żeby dopisać zgłoszenie, należy kliknąć przycisk *Dodaj zgłoszenie*.



Formularz rejestracyjny zgłoszenia otwierany jest na nowej stronie.

Nowe zgłoszenie

Wszystkie wymagane pola oznaczone się za pomocą czerwonej gwiazdki. Wybór wartości niektórych pól będzie skutkował doczytaniem kolejnych sekcji formularza, zależnych od wybranej wartości.

WYBÓR SYSTEMU

System *
System

Składnik *
Składnik

DANE PODSTAWOWE

Temat *

Opis *

Typ zgłoszenia *
Wybierz...

ZALĄCZNIKI

Wybierz pliki... lub przeciągnij je tutaj
Zakończono ✓

Petals.jpg
100% X

Zapisz
Anuluj

Z poziomu formularza dodawania zgłoszenia, jest możliwe dodawanie załączników do tworzonego zgłoszenia.

2.5. Szczegóły zgłoszenia

Szczegóły zgłoszenia są dostępne poprzez kliknięcie na numer lub temat zgłoszenia w rejestrze zgłoszeń.

0000001

Temat zgłoszenia

Dodaj komentarz
Dodaj załącznik
Anuluj zgłoszenie

DANE ZGŁOSZENIA

Status
Nowy

Typ zgłoszenia
Zgłoszenie

Utworzone
2017-07-11 12:46

Obszewacja
Nie | zacznij obserwować

Zgłaszający
imię nazwisko

Modyfikowane
2017-07-01 8:00

OPIS

w

Załączniki

PLIKI

załącznik.png
142,7 KB
imię nazwisko
2017-07-01 8:00

Komentarze
Historia zmian

Sortuj
Od najnowszego

imię nazwisko
2017-07-01 8:01

komentarz

imię nazwisko
2017-07-01 8:02

komentarz

imię nazwisko
2017-07-01 8:03

komentarz

W zależności od statusu zgłoszenia dostępne są różne akcje w postaci przycisków, np.: **Dodaj komentarz**, **Dodaj załącznik**.

Komentarze

Pod szczegółami i opisem zgłoszenia umieszczona jest lista komentarzy dopisanych do zgłoszenia z uwzględnieniem daty dopisania i wskazaniem autora komentarza. Komentarze wyświetlane są według kolejności dopisywania, tj. w układzie chronologicznym. Kolejność prezentowania komentarzy może zostać zmieniona poprzez kliknięcie na **Od najnowszego** albo **Od najstarszego**. Kolejność jest zapamiętywana w preferencjach.

Historia zmian

Zakładka zawiera wykaz operacji zmiany statusów wykonywanych na danym zgłoszeniu. Informacje te zaprezentowane są w układzie chronologicznym ze wskazaniem użytkownika i daty wykonania operacji.

Ustawienia

3.1. Ustawienia

Ustawienia użytkownika dostępne są z poziomu menu rozwijanego (ikonka ludzika) a następnie kliknięcie *Ustawienia*.

Ustawienia dzielą się na sekcję ustawień podstawowych oraz sekcję powiadomień.

3.1. Ustawienia podstawowe

- Wybór języka interfejsu;
- Wybór strefy czasowej, według której mają być prezentowane daty i czas dla zgłoszeń;

- Zarządzenie danymi kontaktowymi poprzez dodawanie, edytowanie i usuwanie e-maili oraz numerów telefonów;
- Wskazanie kontaktu dla zgłoszeń obserwowanych;
- Zmianę hasła.

3.2. Powiadomienia

USTAWIENIA POWIADOMIEŃ



Powiadomienia

Zdarzenie	Status zgłoszenia	Zgłaszający	System	Składnik	
test@test.com					
Dodany komentarz Dodany załącznik	Wszystkie	Wszystkie	Wszystkie	Wszystkie	 

 Dodaj powiadomienie

Ustawienia opcji powiadomień umożliwiają określenie parametrów komunikacji pomiędzy aplikacją a użytkownikiem. Istnieje możliwość konfigurowania wielu schematów powiadomień, dzięki czemu informacje będą wysyłane na różne adresy. W celu zarejestrowania schematu powiadomień należy wybrać opcję **Dodaj powiadomienie**. W wyświetlonym oknie edycji należy wybrać z listy adres, na jaki powiadomienia mają być wysyłane.

USTAWIENIA POWIADOMIEŃ



Powiadomienia

Zdarzenie	Status zgłoszenia	Zgłaszający	System	Składnik	
test@test.com					
Dodany komentarz Dodany załącznik	Wszystkie	Wszystkie	Wszystkie	Wszystkie	 

DODAJ POWIADOMIENIE

Forma

☒ E-mail ☐ SMS

test@test.com



Zdarzenie

Zmiana statusu zgłoszenia ✖

Status zgłoszenia

Anulowany ✖

Zgłaszający

Wszystkie

System

Wszystkie

Składnik

Wszystkie

Zapisz

Anuluj

Domyślnie każda dziedzina ma wybrane wszystkie typy powiadomień. Aby otrzymywać powiadomienia na wszystkie operacje wykonywane na zgłoszeniu, należy wskazać adres e-mail i zapisać schemat bez wybierania wartości w dziedzinach.

Jeżeli użytkownik chce ograniczyć zakres otrzymywanych powiadomień, wówczas w odpowiedniej dziedzinie, należy wybrać tylko te opcje, o których chce on być informowany, a następnie dodać schemat filtrów powiadomień.

Wszelkie prawa autorskie do niniejszego dokumentu oraz informacji w nim zawartych, w tym do elementów graficznych, niezastrzeżone przez podmioty trzecie, stanowią wyłączną własność Asseco Business Solutions S.A. z siedzibą w Lublinie, ul. Wallenroda 4C.

Wszelkie informacje zawarte w niniejszym dokumencie stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa

Asseco Business Solutions S.A. w rozumieniu ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji i podlegają ochronie prawnej.

Wykorzystywanie w jakikolwiek sposób, ujawnianie, rozpowszechnianie w całości lub w części, przekazywanie osobom trzecim kopiowanie bez uprzedniej pisemnej zgody Asseco Business Solutions S. A. jest zabronione. Wszelkie osoby, które weszły w posiadanie niniejszego dokumentu zobowiązane są do przestrzegania niniejszej klauzuli.