



Instrukcja CONNECT – zgłaszanie problemów

1. Spis treści

1. Spis treści.....	2
2. Wprowadzenie	3
3. Zgłaszanie problemów	4
3.1 Sesja zdalnego dostępu.....	9
4. Spis ilustracji.....	12

2. Wprowadzenie

Niniejsza instrukcja przeznaczona jest dla Użytkowników systemu związanych z obsługą procesów zakupowych i dotyczy sposobu zgłaszania i obsługi problemów za pośrednictwem narzędzia wbudowanego do funkcjonalności Platformy Connect.

Użytkownicy Platformy Connect będą mieli możliwość zgłoszenia problemu bezpośrednio z aplikacji Connect za pomocą odpowiedniego formularza a także będą mieli dostęp do wszystkich zarejestrowanych przez nich zgłoszeń na odpowiedniej liście w menu.

Po prawidłowym zarejestrowaniu zgłoszenia trafi ono do realizacji, w trakcie której użytkownik zgłaszający może zostać poproszony o akceptację tzw. sesji zdalnego dostępu.

W trakcie tej sesji użytkownik realizujący zgłoszenie będzie miał możliwość obserwowania czynności wykonywanych w aplikacji Connect przez użytkownika zgłaszającego

3. Zgłaszanie problemów

Możliwość zgłaszania problemów pojawiających się w trakcie pracy na Platformie Zakupowej Connect dostępna jest dla każdego użytkownika systemu po wcześniejszym zalogowaniu.

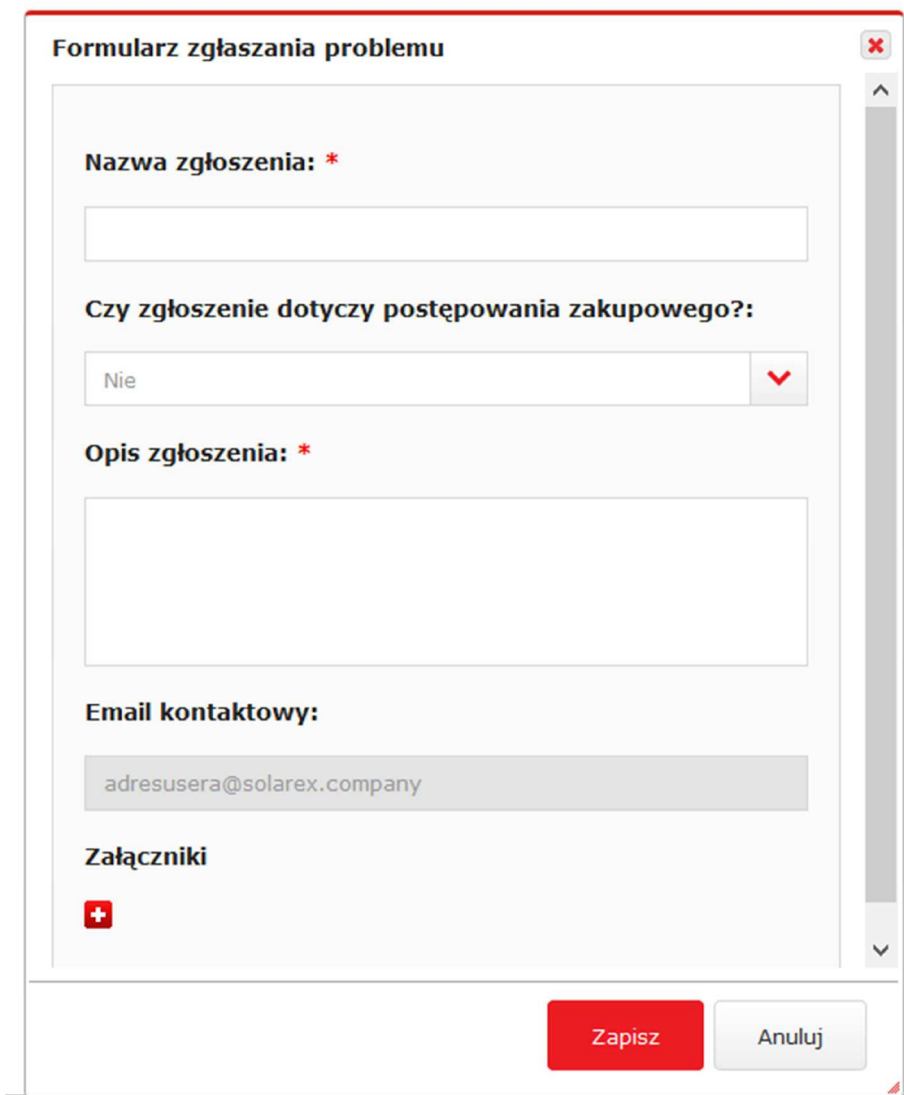
Aby zgłosić problem w trakcie pracy na Platformie Zakupowej Connect należy wybrać opcję **Zgłoś problem** dostępną z każdego poziomu aplikacji, znajdującą się w stopce strony. Opcja **Zgłoś problem** dostępna jest również na liście **Zgłoszone problemy** opisanej w dalszej części niniejszej instrukcji.

Rysunek 1 Zgłoszenie problemu.

Po wybraniu opisanej wyżej opcji wyświetlony zostanie **Formularz zgłaszania problemu**, w którym należy uzupełnić następujące pola:

- **Nazwa zgłoszenia** przeznaczona do ogólnego opisu błędu;
- **Czy zgłoszenie dotyczy postępowania zakupowego?** (lista rozwijana TAK/NIE);
- **Numer postępowania-** pole to dostępne będzie jeśli na liście **Czy zgłoszenie dotyczy postępowania zakupowego?** wybrana została opcja TAK. Numer postępowania musi być zgodny obowiązującym na Platformie Zakupowej Connect formatem **Symbol spółki/2/xxx xxx/xx**, np. ORL/2/000001/14;
- **Opis zgłoszenia** przeznaczony do szczegółowego opisu błędu;

- **Email kontaktowy**- pole uzupełnianie automatycznie na podstawie adresu email użytkownika zgłaszającego dany problem;
- **Załączniki**- pole umożliwiające dołączenie do zgłoszenia plików, z którymi powinien zapoznać się użytkownik realizujący dane zgłoszenie, np. zrzut z ekranu.



Rysunek 2 Formularz zgłaszania problemu

Po uzupełnieniu **Formularza zgłaszania problemu** należy wybrać opcję **Zapisz** aby zarejestrować zgłoszenie na Platformie Connect.

Formularz zgłaszania problemu

Nazwa zgłoszenia: *

Zgłoszenie podręcznikowe

Czy zgłoszenie dotyczy postępowania zakupowego?:

Tak

Numer postępowania *

PKN/2/000001/18

Opis zgłoszenia: *

Zgłaszam problem związany z pracą na Platformie Zakupowej

Email kontaktowy:

adresusera@solarex.company

Załączniki

Zapisz

Anuluj

Rysunek 3 Rejestracja zgłoszonego problemu

Po prawidłowym zgłoszeniu problemu wyświetlony zostanie formularz potwierdzający jego zarejestrowanie na Platformie Connect. Z poziomu formularza potwierdzającego istnieje możliwość bezpośredniego przejścia do zarejestrowanego zgłoszenia.

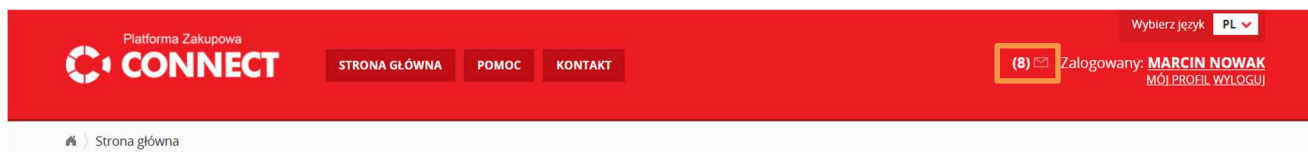
Formularz zgłaszania problemu

Twoje zgłoszenie zostało zarejestrowane pod numerem: 1

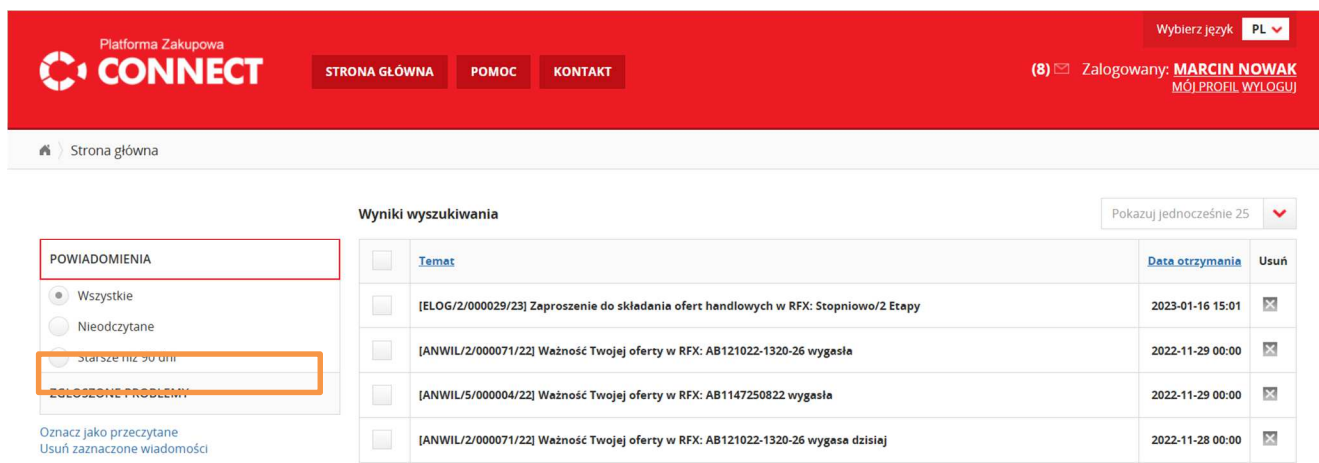
Aby przejść na listę zgłoszonych problemów kliknij na [link](#)

Rysunek 4 Formularz potwierdzenia zgłoszonego problemu

Zgłoszenia zarejestrowane przez danego użytkownika znajdują się na liście **Zgłoszone problemy** dostępnej z menu głównego. W tym celu należy kliknąć w ikonkę **koperty** znajdującą się w prawym, górnym rogu ekranu. Tuż obok imienia oraz nazwiska zalogowanego użytkownika.



Rysunek 5 Dostęp do sekcji Powiadomień



Rysunek 6 Lista Zgłoszone problemy – wejście poprzez sekcję Powiadomień

Zgłoszenie może przyjmować następujące statusy:

- **Nowy**- nowe, poprawnie zarejestrowane na Platformie Connect zgłoszenie;
- **W realizacji**- zgłoszenie, do którego przypisany został **Realizator**;
- **Zrealizowane**- zgłoszenia, które zostały rozwiązane przez ich realizatorów.

W podglądzie danego zgłoszenia użytkownik będzie miał dostępne następujące zakładki:

- **Informacje**- prezentująca podstawowe dane zarejestrowanego problemu; w tej zakładce istnieje możliwość dodawania kolejnych załączników do zgłoszenia- jeśli do zgłoszenia dodane zostaną nowe załączniki należy taką akcję potwierdzić klikając polecenie **Zapisz**;

POWIADOMIENIA

ZGŁOSZONE PROBLEMY

Dodaj zgłoszenie

Resetuj kryteria

Numer zgłoszenia Wyczyść

Nazwa zgłoszenia Wyczyść

Status zgłoszenia Wyczyść

--Wybierz--

Kategoria zgłoszenia Wyczyść

--Wybierz--

Użytkownik zgłaszający Wyczyść

Realizator Wyczyść

Numer postępowania Wyczyść

Szukaj

Szybkie wyszukiwanie Pokazuj jednocześnie 5

Numer zgłoszenia	Nazwa zgłoszenia	Data/godzina zgłoszenia	Użytkownik zgłaszający	Status zgłoszenia
1	Zgłoszenie podręcznikowe	2018-03-29 15:48	Jan Nowak (jan_nowak)	Nowy

Opis zgłoszenia:

Zgłaszam problem związany z pracą na Platformie Zakupowej

Informacje **Komentarze** **Historia**

Czy zgłoszenie dotyczy postępowania zakupowego? TAK

Numer postępowania PKN/2/000001/18

Użytkownik zgłaszający jan_nowak

Jednostka organizacyjna zgłaszającego Jan Nowak Company

Role użytkownika AUCTION_USER
Dostawca

Data/godzina zgłoszenia 2018-03-29 15:48

Dane o przeglądarce Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64; rv:59.0) Gecko/20100101 Firefox/59.0

Email kontaktowy adresusera@solarex.company

Numer telefonu 1234567890

Realizator

Załączniki

Zapisz

Rysunek 7 Zakładka Informacje w zgłoszeniu

- Komentarze**- umożliwiającą dodawanie komentarzy do zgłoszenia (w celu dodania komentarza należy kliknąć w pole **Dodaj komentarz**, a następnie wybrać polecenie **Wyślij**); użytkownik ma również możliwość otrzymywania powiadomień email o nowych komentarzach dodanych do danego zgłoszenia (w celu otrzymywania takich powiadomień należy oznaczyć opcję **Wyślij powiadomienia o komentarzach**). Zakładka ta jest jedynym z podstawowych kanałów komunikacji z osobą realizującą dane zgłoszenie

Szybkie wyszukiwanie Pokazuj jednocześnie 5

Numer zgłoszenia	Nazwa zgłoszenia	Data/godzina zgłoszenia	Użytkownik zgłaszający	Status zgłoszenia
1	Zgłoszenie podręcznikowe	2018-03-29 15:48	Jan Nowak (jan_nowak)	Nowy

POWIADOMIENIA
ZGŁOSZONE PROBLEMY

Dodaj zgłoszenie **Resetuj kryteria**

Numer zgłoszenia Wyczyść
Nazwa zgłoszenia Wyczyść
Status zgłoszenia Wyczyść
Kategoria zgłoszenia Wyczyść
Użytkownik zgłaszający Wyczyść
Realizator Wyczyść
Numer postępowania Wyczyść

Opis zgłoszenia:
Zgłaszam problem związany z pracą na Platformie Zakupowej

Informacje **Komentarze** **Historia**

Komentarze (0)
Dodaj komentarz...

☒ Wyślij powiadomienia o komentarzach

Wyślij **Zapisz**

Rysunek 8 Zakładka Komentarze w zgłoszeniu

UWAGA: Naciśnięcie jedynie guzika „Zapisz” bez wcześniejszego użycia guzika „Wyślij” nie spowoduje zapisania komentarza.

- Historia**- prezentująca zmiany statusów danego zgłoszenia, zmiany osób przypisanych (realizatorów), historię sesji zdalnego dostępu.

Szybkie wyszukiwanie Pokazuj jednocześnie 5

Numer zgłoszenia	Nazwa zgłoszenia	Data/godzina zgłoszenia	Użytkownik zgłaszający	Status zgłoszenia
1	Zgłoszenie podręcznikowe	2018-03-29 15:48	Jan Nowak (jan_nowak)	W realizacji

POWIADOMIENIA
ZGŁOSZONE PROBLEMY

Dodaj zgłoszenie **Resetuj kryteria**

Numer zgłoszenia Wyczyść
Nazwa zgłoszenia Wyczyść
Status zgłoszenia Wyczyść
Kategoria zgłoszenia Wyczyść
Użytkownik zgłaszający Wyczyść
Realizator Wyczyść
Numer postępowania Wyczyść

Opis zgłoszenia:
Zgłaszam problem związany z pracą na Platformie Zakupowej

Informacje **Komentarze** **Historia**

Modfikowane dane	Poprzednia wartość	Nowa wartość	Użytkownik	Data zmiany
Status	Nowy	W realizacji	admin.admin admin.admin (admin.admin)	2018-03-29 15:58:52
Osoba przypisana		admin.admin admin.admin (admin.admin)	admin.admin admin.admin (admin.admin)	2018-03-29 15:58:52

Zapisz

Rysunek 9 Zakładka Historia w zgłoszeniu

3.1 Sesja zdalnego dostępu

W trakcie realizacji zgłoszenia użytkownik zgłaszający problem może zostać poproszony o akceptację tzw. sesji zdalnego dostępu. Funkcjonalność ta pozwoli realizatorowi zgłoszenia obserwowanie (w trybie podglądu bez możliwości „przejęcia” kontroli nad kursorem użytkownika) ekranów aplikacyjnych, po których porusza się dany użytkownik. Użytkownik zgodnie z poleceniarealizatora powinien wykonywać w systemie poszczególne akcje, niezbędne w celu zdiagnozowania i rozwiązania problemu.

Użytkownik może mieć w danym momencie tylko jedną aktywną sesję zdalnego dostępu.

W sytuacji, której realizator danego zgłoszenia wystąpi do użytkownika zgłaszającego o sesję zdalnego dostępu, na stronie głównej systemu pojawi okno **Akceptacji zgody na zdalny dostęp**.

W oknie akceptacji zgodny na zdalny dostęp widoczne będą następujące informacje:

- Status;
- Użytkownik występujący o dostęp;
- Data wysłania;
- Link do zgłoszenia.

Jeżeli użytkownik wyraża zgodę na rozpoczęcie sesji zdalnego dostępu należy wybrać opcję **Zaakceptuj**.

Akceptacja sesji możliwa jest po wcześniejszym zaakceptowaniu klauzuli „Jestem świadoma/y iż akceptując rozpoczęcie sesji zdalnego podglądu wyrażam zgodę na podgląd widoku mojej sesji w systemie Connect przez Administratora realizującego zgłoszenie oraz na jej nagranie.”

Maksymalny czas oczekiwania na akceptację sesji zdalnego dostępu wynosi 60 minut.

Maksymalny czas trwania sesji wynosi 15 minut. Po tym czasie pierwsza aktywność w Platformie Connect wykonana przez użytkownika, do którego została wysłana sesja zakończy tę sesję.

Akceptacja zgody na zdalny dostęp

Status: Oczekiwanie na akceptację

Użytkownik występujący o dostęp: admin.admin admin.admin

Data wysłania: 2018-03-29 16:01

Link do zgłoszenia: [Zgłoszenie podrecznikowe](#)

☒ „Jestem świadoma/y iż akceptując rozpoczęcie sesji zdalnego podglądu wyrażam zgodę na podgląd widoku mojej sesji w systemie Connect przez Administratora realizującego zgłoszenie oraz na jej nagranie.”

Zaakceptuj Odrzuć Anuluj

Rysunek 10 Akceptacja zgody na zdalny dostęp

W przypadku odmowy zgody na sesję zdalnego dostępu należy wybrać opcję **Odrzuć**- należy wtedy podać powód odrzucenia żądania sesji zdalnego dostępu.

Odrzucenie żądania sesji zdalnego dostępu

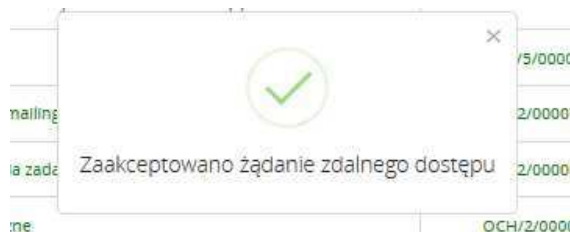
Powód odrzucenia

Odrzuć

Zaakceptuj Odrzuć Anuluj

Rysunek 11 Odrzucenie zgody na zdalny dostęp


Jeśli użytkownik zaakceptował zgodę na zdalny dostęp wyświetlony zostanie poniższy komunikat.

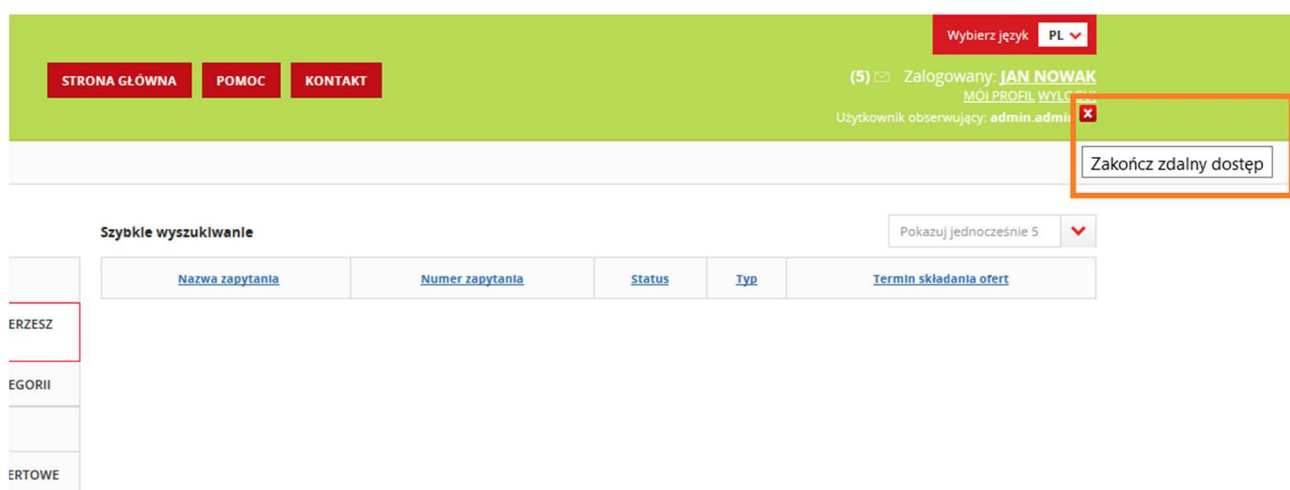


Rysunek 12 Zaakceptowana zgoda na zdalny dostęp

Po zaakceptowaniu zgody na zdalny dostęp należy odświeżyć stronę korzystając z klawisza F5. W trakcie trwającej sesji zdalnego dostępu użytkownik, który wyraził na nią zgodę zostanie poinformowany o trwającej sesji za pomocą:

- **Komunikatu na stronie głównej**- prezentującego podstawowe informacje na temat aktualnie trwającej sesji zdalnego dostępu, wraz z możliwością jej zakończenia;

Zmianą koloru nagłówka- kolor nagłówka zmieni się na zielony, znajdą się w nim również informacja na temat użytkownika, który obserwującego sesję zdalnego dostępu oraz możliwość jej zakończenia (ikona )



Rysunek 13 Widok strony głównej w trakcie sesji zdalnego dostępu

Podczas aktywnej sesji zdalnego dostępu użytkownik może zostać poproszony przez Realizatora zgłoszenia o wykonanie odpowiednich czynności na Platformie Connect, np. przejście do określonego ekranu, listy w menu, zakładki itp. Czynności te zostaną zarejestrowane (w trybie podglądu) co umożliwi rozwiązanie problemu i prawidłową realizację zgłoszenia.

W sytuacji, w której użytkownik zakończy sesję zdalnego dostępu należy odświeżyć stronę korzystając z klawisza F5 i upewnić się czy kolor nagłówka zmienił się na czerwony.

4. Spis ilustracji

Rysunek 1 Zgłoszenie problemu	4
Rysunek 2 Formularz zgłaszania problemu	5
Rysunek 3 Rejestracja zgłoszonego problemu	6
Rysunek 4 Formularz potwierdzenia zgłoszonego problemu	6
Rysunek 5 Dostęp do sekcji Powiadomień	7
Rysunek 6 Lista Zgłoszone problemy – wejście poprzez sekcję Powiadomień	7
Rysunek 7 Zakładka Informacje w zgłoszeniu	8
Rysunek 8 Zakładka Komentarze w zgłoszeniu	9
Rysunek 9 Zakładka Historia w zgłoszeniu	9
Rysunek 10 Akceptacja zgody na zdalny dostęp	10
Rysunek 11 Odrzucenie zgody na zdalny dostęp	11
Rysunek 12 Zaakceptowana zgoda na zdalny dostęp	11
Rysunek 13 Widok strony głównej w trakcie sesji zdalnego dostępu	12