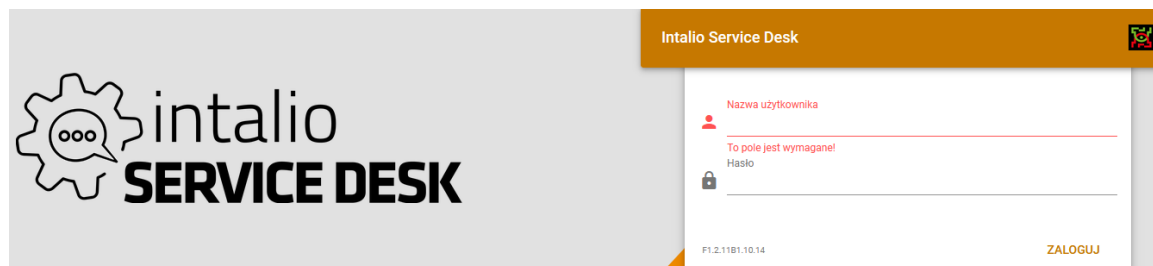


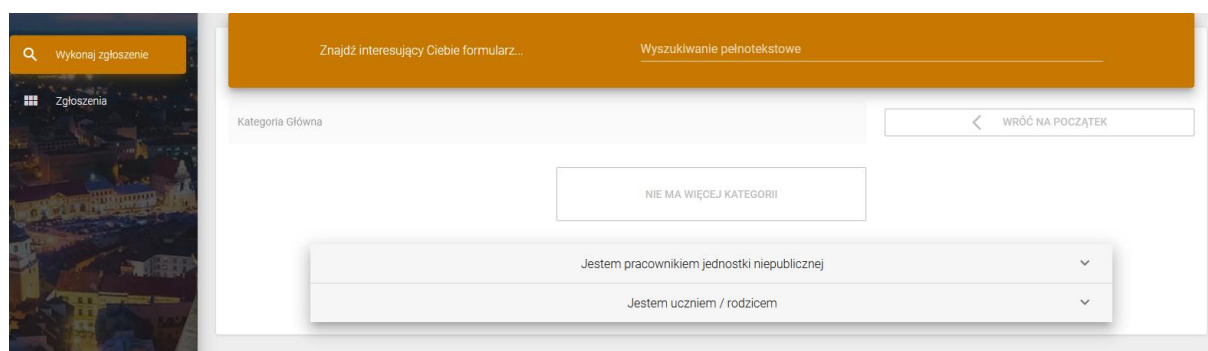
## Instrukcja zgłaszania błędów za pomocą Systemu Zgłoszeń

Po wybraniu odpowiedniego kontekstu osoby zgłaszającej, zostanie wyświetlony ekran logowania, jak na załączonym zrzucie.



Jako nazwę użytkownika i hasło należy użyć poświadczeń, służących do logowania do udostępnionych aktualizacji np. dziennik elektroniczny, dotacje dla jednostek niepublicznych.

Po zalogowaniu do systemu zgłoszeń, automatycznie wyświetlany jest panel, w którym dokonywane są zgłoszenia – zakładka **wykonaj zgłoszenie**, znajdująca się na wstążce po lewej stronie okna.

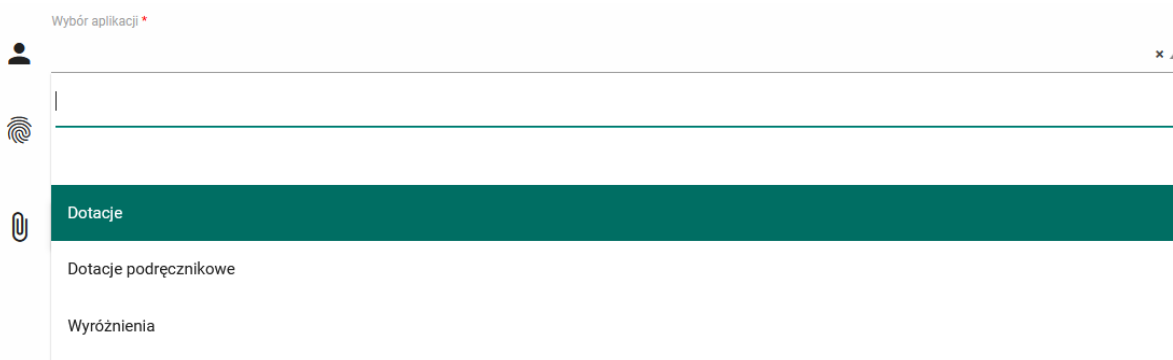


Zgłoszenie może wykonać pracownik jednostki niepublicznej, rodzic (opiekun) lub uczeń szkoły. Wybranie właściwego kontekstu ma wpływ na formularz zgłoszenia oraz aplikacje, z którymi użytkownik może mieć problem. Po wybraniu kontekstu, należy przycisnąć przycisk „**przejdź do formularza**”

### 1. Zgłoszenia wykonywane przez pracowników jednostek niepublicznych

W pierwszym kroku należy wybrać aplikację, której dotyczy problem. Do wyboru są trzy aplikacje, dostępne dla pracowników jednostek niepublicznych:

- **Dotacje** – aplikacja odpowiedzialna za składanie wniosków o dotacje dla jednostek niepublicznych.
- **Dotacje podręcznikowe** – aplikacja odpowiedzialna za składanie wniosków o dotacje podręcznikowe dla jednostek niepublicznych.
- **Wyróżnienia** – aplikacja do składania wniosków o wyróżnienia prezydenckie.



Po wyborze aplikacji należy w kolejnym polu wskazać powód zgłoszenia. Do wyboru są dwie opcje:

- **Brak dostępu** – jest to sytuacja, gdy użytkownik loguje się do aplikacji, ale wyświetlany jest błąd braku dostępu.
- **Błąd w aplikacji** – aplikacja wyświetla błędne dane, podczas pracy wyświetlany jest błąd lub dowolny moduł aplikacji zachowuje się w sposób nieprawidłowy.

W niektórych przypadkach, konieczne jest dodatkowo sprecyzowanie etapu, gdzie występuje błąd.

The screenshot shows a reporting form with the following elements:

- Wybór aplikacji \***: A dropdown menu with "Dotacje" selected.
- Rodzaj zgłoszenia \***: A dropdown menu with "Błąd aplikacji" selected.
- Etap gdzie występuje problem \***: A list of checkboxes:
  - wnioskowanie o dotację
  - sprawozdanie z liczby uczniów (miesięczne)
  - sprawozdanie finansowe (zał.3)
  - sprawozdanie z przewidywanej liczby uczniów (prognoza)
  - inny
- Dokładny opis \***: A text area containing the message: "Podczas zapisywania wyświetlany jest komunikat błędu. Zrzut przesyłam w załączniku. Problem powtarza się na różnych komputerach i różnych przeglądarkach".
- Załącznik...**: A field with an orange button labeled "ZRZUT EKRANU/ZALĄCZNIK".
- WYŚLIJ ZGŁOSZENIE**: A prominent orange button at the bottom.

Po wypełnieniu wszystkich niezbędnych pól formularza, należy skorzystać z przycisku „**wyślij zgłoszenie**”, a następnie potwierdzić chęć wysłania zgłoszenia poprzez przycisk „**wyślij**”. Pomyślne wysłanie zgłoszenia, zakończone jest wyświetleniem komunikatu.

## 2. Zgłoszenia wykonywane przez rodzica (opiekuna) lub ucznia.

W pierwszym kroku należy wybrać kontekst zgłaszającego. Zgłoszenie może być wykonane w własnym imieniu lub w imieniu innego użytkownika – rodzic zgłasza problem z logowaniem drugiego rodzica lub ucznia.

The screenshot shows the "Zgłoszenie w imieniu \*" dropdown menu with the following options:

- własnym
- innego użytkownika

A tooltip message above the menu reads: "Wybrać innego użytkownika gdy opiekun zgłasza w imieniu dziecka".

Zgłoszenia dokonywane w imieniu wymagają dodatkowo uzupełnienia informacji – rodzaju użytkownika, w którego imieniu dokonywane jest zgłoszenie oraz jego login.

The screenshot shows the reporting form with the following elements:

- Zgłoszenie w imieniu \***: A dropdown menu with "innego użytkownika" selected.
- Rodzaj użytkownika, którego zgłoszenie dotyczy \***: A dropdown menu with "Opiekun" selected.
- Login użytkownika, którego zgłoszenie dotyczy \***: A text input field.

Po wyborze kontekstu zgłaszającego, należy wybrać rodzaj aplikacji której problem dotyczy.

## 2.1. Zgłoszenie problemu z aplikacją mobilną.

Użytkownik ma do wyboru dwa rodzaje aplikacji, której dotyczy zgłoszenie – **aplikacji internetowej**, uruchamianej za pomocą przeglądarki internetowej oraz **aplikacji mobilnej** – instalowanej na urządzeniu mobilnym typu smartfon, tablet.

Zgłoszenie w imieniu \*

własnym

Wersja aplikacji której dotyczy zgłoszenie \*

Aplikacja mobilna

Aplikacja internetowa

WYŚLIJ ZGŁOSZENIE

Jako aplikację mobilną uważa się aplikacje dostępne w sklepie AppStore oraz Sklep Play: **Dzienniczek Vulcan** i **Obecność Vulcan**. Tym samym możliwe jest zgłoszenie problemu, dotyczące aplikacji mobilnej **Dzienniczek** lub **Obecność**.

Kolejnym krokiem jest wybór rodzaju problemu – błąd aplikacji lub brak dostępu. Każde zgłoszenie musi zawierać opis problemu. Ważne, aby opis był możliwie dokładny oraz zawierał zrzuty ekranu. Dokładność opisów ma duże znaczenie i wpływa na szybkość realizacji zgłoszenia.

Zgłoszenie w imieniu \*

własnym

Wersja aplikacji której dotyczy zgłoszenie \*

Aplikacja mobilna

Wybór aplikacji \*

Dzienniczek Vulcan

Rodzaj zgłoszenia \*

Brak dostępu

Dokładny opis \*

Po zalogowaniu do aplikacji, wyświetlają się oceny z poprzedniego semestru

Załącznik...

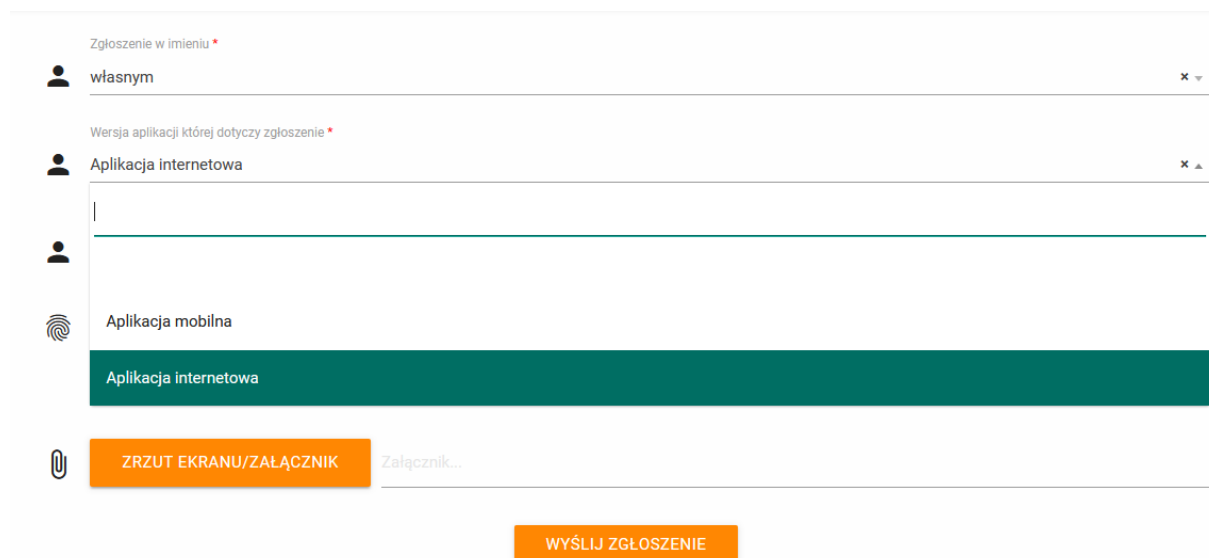
ZRZUT EKRANU/ZALĄCZNIK

WYŚLIJ ZGŁOSZENIE

Po wypełnieniu wszystkich niezbędnych pól formularza, należy skorzystać z przycisku „**wyślij zgłoszenie**”, a następnie potwierdzić chęć wysłania zgłoszenia poprzez przycisk „**wyślij**”. Pomyślne wysłanie zgłoszenia, zakończone jest wyświetleniem komunikatu.

## 2.2. Zgłoszenie błędu z aplikacją internetową.

Za pomocą systemu zgłoszeń, możliwe jest zgłoszenie problemu z aplikacją internetową, czyli taką, która uruchamiana jest za pomocą przeglądarki internetowej.



The screenshot shows a web form for reporting an issue. At the top, there is a field for the reporter's name, currently set to 'własnym'. Below this is a dropdown menu for selecting the application version, with 'Aplikacja internetowa' selected. A large text area for the description is present, with a small icon on the left. Below the text area, there are two radio button options: 'Aplikacja mobilna' and 'Aplikacja internetowa', with the latter being selected. At the bottom left, there is a file upload section with a paperclip icon, an orange button labeled 'ZRZUT EKRANU/ZALĄCZNIK', and a text input field for 'Załącznik...'. A large orange button labeled 'WYŚLIJ ZGŁOSZENIE' is centered at the bottom of the form.

W kolejnym polu należy wybrać, z którą aplikacją jest problem. Możliwe aplikacje do wybrania:

- **Dziennik elektroniczny**
- **Office 365**
- **Stypendia i zasiłki**
- **Duplikaty świadectw**
- **e-biblioteka**
- **Nabory**

Po wyborze aplikacji, należy w kolejnym polu wskazać charakter zgłoszenia. Do wyboru są opcje:


- **Brak dostępu do aplikacji** – jest to sytuacja, gdy użytkownik loguje się do aplikacji, ale wyświetlany jest błąd braku dostępu.
- **Błąd w aplikacji** – aplikacja wyświetla błędne dane, podczas pracy wyświetlany jest błąd lub dowolny moduł aplikacji zachowuje się w sposób nieprawidłowy.
- **Problem z kontem** – niemożliwe jest zalogowanie się na konto, brak konta w systemie lub wiele kont w systemie.
- **Brak dostępu do konta** – dotyczy problemów z logowaniem do usługi, brak konta, nie wyświetlają się określone moduły z pakietu Office 365.
- **Reset hasła** – użytkownik nie może zalogować się systemu, hasło nie działa.
- **Brak zespołu** – w aplikacji Teams (moduł Office 365), użytkownik nie widzi określonego zespołu lub zespół został usunięty.
- **Inne** – wszystkie inne, niesklasyfikowane problemy.

W przypadku błędów w aplikacji, konieczne jest wskazanie modułu którego błąd dotyczy. Do wyboru jest kilka opcji:

- **Opłaty** – dotyczy modułu opłat, wyświetlanie należnej kwoty, płatność elektroniczna, rozliczenia.
- **Zgłaszanie nieobecności i frekwencja** – moduł odpowiedzialny za zgłoszenie planowanej nieobecności lub usprawiedliwianie nieobecności.
- **Oceny** – problem z widocznością ocen, brak ocen.
- **Wiadomości** – niedocierające komunikaty pomiędzy użytkownikami.
- **Tworzeniu/edytowaniu wniosku** – błąd aplikacji pojawia się w momencie czynności wykonywanych na wnioskach o stypendium socjalne, zasiłek lub duplikat świadectwa.


- **Wysyłce elektronicznej** – problem z przestaniem wniosku lub problem z podpisem podczas składania wniosku o stypendium socjalne, zasiłek lub duplikat świadectwa
- **Inny** – problem nigdzie niesklasyfikowany.

Zgłoszenie w imieniu \*

 własnym x ▾


---

Wersja aplikacji której dotyczy zgłoszenie \*

 Aplikacja internetowa x ▾


---

Wybór aplikacji \*

 Nabory x ▾


---

Rodzaj zgłoszenia \*



 brak dostępu do aplikacji x ▾

---

Dokładny opis \*

 Aplikacja nie uruchamia się, wyświetla się błąd dostępu do strony.

---

  Błąd krytyczny.png

**WYŚLIJ ZGŁOSZENIE**

Po wypełnieniu wszystkich niezbędnych pól formularza, należy skorzystać z przycisku „**wyślij zgłoszenie**”, a następnie potwierdzić chęć wystania zgłoszenia poprzez przycisk „wyślij”. Pomyślne wystanie zgłoszenia, zakończone jest wyświetleniem komunikatu.

### 3. Widok zgłoszeń

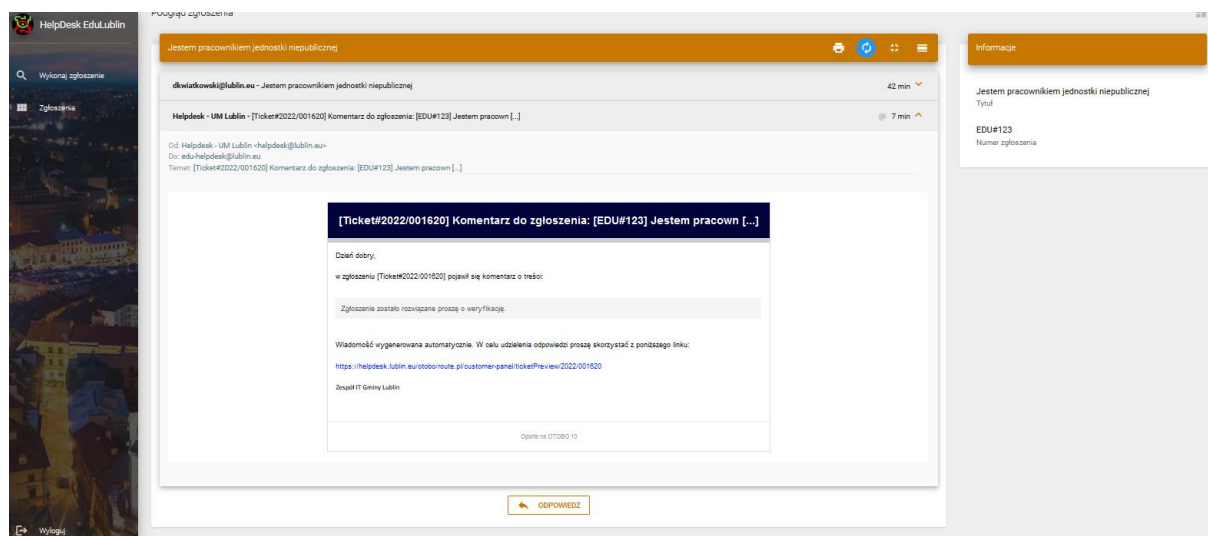
Każde prawidłowo zarejestrowane w systemie zgłoszenie jest umieszczone w karcie „**zgłoszenia**”, na głównej stronie Systemu Zgłoszeń.



Numer zgłoszenia	Tytuł	Stan	Utworzone ↓	Imię i nazwisko użytkownika
EDU#123	Jestem pracownikiem jednostki niepublicznej	nowe	2022-08-18 12:55:27	Damian Kwiatkowski
EDU#118	Zgłoszenie z zewnętrznego formularza od: DAMKWIA35 - Jestem uczniem / rodzicem	nowe	2022-08-17 15:22:10	Damian Kwiatkowski

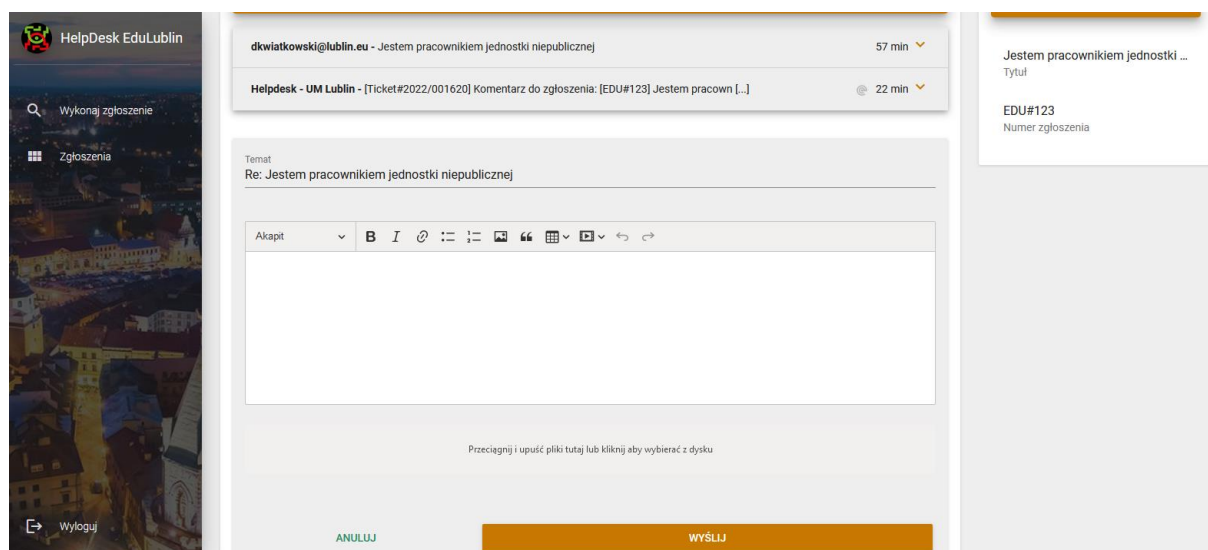
Każde zgłoszenie posiada swój unikatowy **numer**, znajdujący się w pierwszej kolumnie o nazwie „**numer zgłoszenia**”. Zgłoszenia są domyślnie sortowane po dacie zgłoszenia, od najnowszego do najstarszego.

Po kliknięciu na zgłoszenie z listy otwiera się widok szczegółów zgłoszenia, w którym można obserwować postępy w jego realizacji, udzielać odpowiedzi oraz kierować zapytania. O wszystkich zmianach w zgłoszeniu użytkownik jest informowany drogą mailową, w formie powiadomień wysyłanych z systemu.

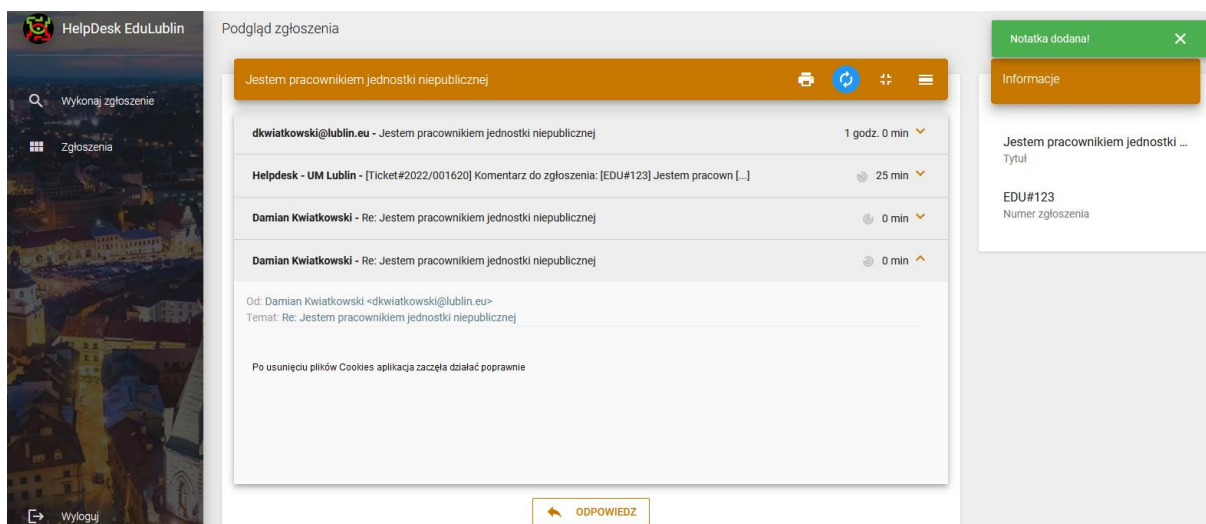


W tym miejscu możliwe jest sprawdzenie odpowiedzi od osoby realizującej zgłoszenie. Każda wiadomość wysłana przez osobę zgłaszającą, a także realizującą zgłoszenie jest zapisywana w systemie i można ją w dowolnym momencie odczytać poprzez kliknięcie na odpowiedni wpis.

Udzielenie odpowiedzi do zgłoszenia za pomocą przycisku **odpowiedz**. W tym miejscu użytkownik ma do dyspozycji edytor tekstu, umożliwiający dodanie załączników w postaci obrazków, plików i materiałów wideo.



Po dodaniu odpowiedzi wyświetlany jest komunikat w prawym górnym rogu, oraz pojawia się nowy wpis na liście.



The screenshot displays the HelpDesk EduLublin interface. On the left is a sidebar with a search bar and a 'Wyloguj' button. The main area shows a list of tickets under the heading 'Podgląd zgłoszenia'. The first ticket is highlighted in orange and contains the text 'Jestem pracownikiem jednostki niepublicznej'. Below the list, an email header is visible, including the sender 'Damian Kwiatkowski' and the subject 'Re: Jestem pracownikiem jednostki niepublicznej'. At the bottom center, there is a yellow button labeled 'ODPOWIEDZ'. On the right side, a green notification box at the top says 'Notatka dodana!'. Below it, an 'Informacje' panel shows the title 'Jestem pracownikiem jednostki ...' and the ticket number 'EDU#123'.

Jeśli zgłoszenie jest już rozwiązane lub oczekuje na odpowiedź po stronie użytkownika, i nie zostanie udzielona odpowiedź w przeciągu **24 godzin**, wysłane jest powiadomienie w formie email, o konieczności uzupełnienia zgłoszenia.

W przypadku, gdy po kolejnych 48 godzinach nie zostanie udzielona odpowiedź, system wysyła do użytkownika kolejne powiadomienie o konieczności uzupełnienia zgłoszenia.

Po kolejnych 48 godzinach jest wysłane powiadomienie o zamknięciu zgłoszenia bez możliwości udzielania dalszych odpowiedzi.