



## HOW – TO – GUIDE

---

Instrukcja korzystania z portalu klienta *my proALPHA*

## Spis treści

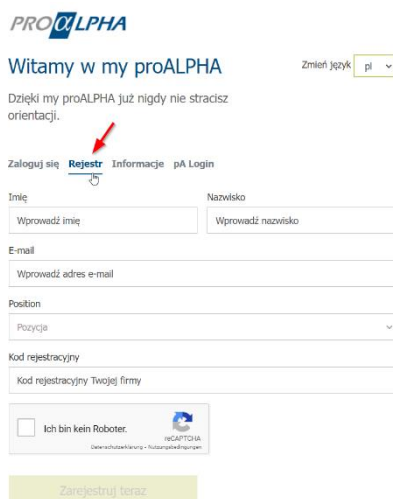
1. Rejestracja klienta.....	2
1.1 Jak zarejestrować się w portalu klienta?.....	2
1.2 Skonfiguruj uwierzytelnianie wieloskładnikowe.....	3
1.3 Zmień hasło .....	3
1.4 Nie pamiętasz hasła? .....	4
2. Proces opracowywania zgłoszeń .....	5
2.1 Rodzaje zgłoszeń.....	5
2.1.1 Zgłoś awarię .....	6
2.1.2 Utwórz zgłoszenie .....	7
2.2 Historia zgłoszenia.....	9
2.2.1 Komentarz/pytanie .....	10
2.2.2 Jak mogę rozpoznać, że niezbędne jest działanie lub informacja z mojej strony? .....	10
2.2.3 Propozycja rozwiązania .....	11
2.2.4 Odrzucenie propozycji rozwiązania .....	12
2.2.5 Akceptacja propozycji rozwiązania.....	12
2.3 Przegląd zgłoszeń .....	12
2.4 Indywidualne filtrowanie zgłoszeń .....	13
2.4.1 Przykładowe ustawienia filtra .....	14
2.4.2 Usuń poszczególne filtry .....	15
3. Jak przebiega opracowanie zgłoszenia? .....	16
4. Nawiązanie kontaktu .....	17
5. Community.....	19
5.1 Zadawanie pytań .....	20
5.2 Liderzy.....	21
5.3 Przyznawanie punktów.....	22
6. Ważne informacje.....	23
7. Zapowiedzi .....	24
8. Zarządzanie testami.....	25
9. Zapraszanie członków zespołu i zarządzanie moim zespołem .....	26
9.1 Dana osoba została zaproszona przez Ciebie jako administratora .....	26
9.2 Kod rejestracyjny został przekazany .....	27
9.3 Role klientów – Ustaw innych użytkowników na nieaktywnych .....	29

# 1. Rejestracja klienta

## 1.1 Jak zarejestrować się w portalu klienta?

Rejestracja możliwa jest na kilka sposobów:

- Użytkownik sam dokonuje rejestracji: menedżer klienta (zazwyczaj administrator w Twojej firmie) prześle Ci kod rejestracyjny, który musisz wprowadzić w portalu w celu dokonania weryfikacji.



**PROALPHA**

Witamy w my proALPHA Zmień język pl

Dzięki my proALPHA już nigdy nie stracisz orientacji.


Zaloguj się **Rejestr** Informacje pA Login

Imię  Nazwisko

E-mail

Position

Kod rejestracyjny

Ich bin kein Roboter. 

Zarejestruj teraz



Gdy tylko menedżer klienta zatwierdzi Twoje konto (więcej na ten temat w rozdziale 9: Mój zespół / Zapraszanie i zarządzanie członkami zespołu), otrzymasz e-zaproszenie z opisem dalszych kroków, dzięki którym w ciągu kilku minut skonfigurujesz swój osobisty dostęp do *my proALPHA*. Przy pierwszym logowaniu użyj funkcji 'Nie pamiętasz hasła?' i ustal nowe hasło. **Twoja nazwa użytkownika to Twój adres e-mail.**

- Menedżer klienta zaprasza użytkownika: poprzez wiadomość e-mail otrzymasz opis dalszych kroków, dzięki którym w ciągu kilku minut skonfigurujesz swój osobisty dostęp do *my proALPHA*. Przy pierwszym logowaniu użyj funkcji 'Nie pamiętasz hasła?' i ustal nowe hasło. Twoja nazwa użytkownika to Twój adres e-mail.
- Konto użytkownika zostało już utworzone: przy pierwszym logowaniu do *my proALPHA* użyj funkcji 'Nie pamiętasz hasła?' i ustal nowe hasło. Twoja nazwa użytkownika to Twój adres e-mail.

PROALPHA

Witamy w my proALPHA

Zmień język pl

Dzięki my proALPHA już nigdy nie stracisz orientacji.

Zaloguj się Rejestr Informacje pA Login

E-mail

Wprowadź adres e-mail

Hasło

Wprowadź hasło

Zaloguj się

Nie pamiętasz hasła?



### 1.2 Skonfiguruj uwierzytelnianie wielokładnikowe

W celu zwiększenia bezpieczeństwa portalu konieczne jest w portalu uwierzytelnianie wielokładnikowe. MFA jest wdrażane przy użyciu sprawdzonych technologii, które zapewniają solidną architekturę bezpieczeństwa. Podejmując to działanie, chcemy chronić integralność Twoich kont, minimalizując jednocześnie możliwość nieautoryzowanego dostępu.

Zaloguj się do portalu. Następnie będziesz musiał zweryfikować swoją tożsamość. Możesz to zrobić za pomocą aplikacji uwierzytelniającej lub kodu potwierdzającego przesłanego e-mailem. Można używać następujących aplikacji:

- Google Authenticator
- Microsoft Authenticator
- LastPass Authenticator
- Auth
- FreeOTP
- Duo
- Okta Verify

### 1.3 Zmień hasło

Hasło możesz zmienić w swoim profilu.

Strona główna > Profil użytkownika

### Profil

#### Dane osobowe

Imię i nazwisko	Frank N. Furter
Firma	Demo GmbH & Co. KG
Stanowisko	CIO/IT Leitung
Adres	Auf dem immel 8, 67685 Weilerbach
Telefon (służbowy)	+49(6374)8204-110

Zmień hasło

#### Dane dostępu

E-mail (Nazwa użytkownika)	frank.n.furter@rockyhorror.de	Hasło	*****
Kod rejestracyjny	20703WW020		

Ustal nowe hasło. Teraz możesz zalogować się do *my proALPHA* za pomocą nowego hasła.

Wskazówka: Korzystaj z odpowiednio silnego hasła. Pomaga to chronić Ciebie i Twoje dane.

### 1.4 Nie pamiętasz hasła?

Kliknij 'Nie pamiętasz hasła?', po czym pojawi się następująca strona:

servicenow

1 Identyfikacja 2 Weryfikuj 3 Resetuj

### Nie pamiętasz hasła?

Nazwa użytkownika \*

Dalej

Zaloguj się przy użyciu nazwy użytkownika i hasła

Postępuj zgodnie z instrukcjami. **Twoja nazwa użytkownika to Twój adres e-mail.** Następnie otrzymasz wiadomość e-mail na adres wprowadzony w drugim kroku.

- Ze względów bezpieczeństwa możesz resetować hasło tylko co 24 godziny.
- Pozostałe informacje dotyczące zarządzania użytkownikami znajdziesz w rozdziale 9.

## 2. Proces opracowywania zgłoszeń

### 2.1 Rodzaje zgłoszeń

Wybierz jeden z dwóch rodzajów zgłoszeń:

- **Zgłoś awarię:** Zmagasz się z awarią systemu lub innymi krytycznymi problemami? W takim przypadku utwórz zgłoszenie awarii.
- **Utwórz zgłoszenie:** Masz pytanie dotyczące określonego tematu lub problemu? W takim przypadku utwórz zwyczajne zgłoszenie.

Link służący do utworzenia zgłoszenia dostępny jest w menu 'Strona główna' lub w sekcji 'Serwis & support'.

Strona główna > Serwis & support

## Service & Support

### Critical Alerts

Fehlermeldung beim Start des HR D...  
Sage HR Suite - Hinweise zur Lizenz ...  
HR Suite - Angepasste Systemanforderung (Net.Fram...

### Awaria

Całkowite zatrzymanie systemu produktywnego

Zgłoś awarię >

### Zarządzanie propozycjami

Masz propozycje dotyczące produktów pA? Skorzystaj z naszego zarządzania propozycjami!  
Zarządzanie propozycjami >

Twoje zgłoszenia Akcja jest wymagana dla 17

Utwórz zgłoszenie

Liczba	Krótki opis	Priorytet	Stan	Zasób	Asset (category)	Zaktualizowano
		3 — umiarkowany	Oczekiwanie na informacje			2023-07-24 09:34:05
		3 — umiarkowany	Nowe			2023-07-24 09:02:18

### 2.1.1 Zgłoś awarię

Strona główna > Moje zgłoszenia > Utwórz zgłoszenie

### Zgłaszanie sytuacji awaryjnych

**Uwaga:** Ten kanał służy wyłącznie do zgłaszania całkowitego zatrzymania systemu produkcyjnego dla wszystkich pracowników. W przypadku ogólnych zapytań i częściowych zatrzymań systemu prosimy o utworzenie zwyczajnego zgłoszenia.

\* Wskazuje wymagane

Konto  
Demo GmbH & Co. KG

Kontakt  
Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhorror.de)

\* Zasób  
20703WW020 7.1e

\* Krótki opis  
Streszczenie problemu

Nadrzędne zgłoszenie  
Wybierz

\* Wpływ na działalność  
-- Brak --

\* Opis

Akapit B I

- Opis problemu w postaci tekstu (jeśli to możliwe w postaci nienumerowanej listy).
- Zrzut ekranu komunikatu o błędzie ORAZ jeśli to możliwe zrzut całego ekranu.
- Wprowadź komunikat o błędzie w postaci tekstu. Komunikat o błędzie proALPHA można skopiować przy pomocy **<Ctrl + C>** i wkleić w tym miejscu przy pomocy **<Ctrl + V>**.
- W opisie błędu należy uwzględnić następujące zagadnienia:
  - Czy zachowanie jest replikowalne? Jeśli tak, w jaki sposób można je odtworzyć?
  - Od kiedy występuje ten problem? Czy kiedyś funkcjonowało to bez problemów?
  - Co zostało w ostatnim czasie zmienione/zainstalowane? Czy w przeszłości miały miejsce

#### Legenda – opis pól w masce:

- Wpływ na działalność:** W jakiej mierze Twój problem wpływa na Twoją działalność? Ta informacja pomaga pracownikowi obsługi klienta w kategoryzowaniu awarii.
- Produkt / Moduł:** dotknięte produkty / moduły
- Priorytet:** wartość domyślna to "Średni"
- Krótki opis:** streszczenie problemu
- Opis:** szczegółowy opis zapytania (np. przy użyciu podanych słów kluczowych)
- Środowisko** (opcjonalnie): środowisko proALPHA Production / Test / Test2
- Mandant** (opcjonalnie): mandant proALPHA
- Referencja zewnętrzna** (opcjonalnie): Jeśli chcesz śledzić zapytanie, używając własnego numeru referencyjnego.

Czy wiesz, że istnieje zbiór zaleceń dotyczących zgłaszania problemów? (Zbiór zaleceń dostępny jest w języku niemieckim i angielskim.) Kliknij tutaj:

[Zalecenia dotyczące zgłaszania problemów](#)

[Informacje o błędzie \(przykład\)](#)

[Udostępnianie informacji w celu analizy błędów](#)

## 2.1.2 Utwórz zgłoszenie

Strona główna > Moje zgłoszenia > Utwórz zgłoszenie

### Utwórz zgłoszenie

\* Wskazuje wymagane

Konto  
Demo GmbH & Co. KG

Kontakt  
Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhorror.de)

\* Zasób  
20703WW020 7.1e

\* Krótki opis  
Streszczenie problemu

\* Priorytet: 4 – niski      Nadrzędne zgłoszenie: Wybierz

\* Kategoria: Service/Support

\* Opis

Opis problemu w postaci tekstu (jeśli to możliwe w postaci nienumerowanej listy).  
Zrzut ekranu komunikatu o błędzie ORAZ jeśli to możliwe zrzut całego ekranu.  
Wprowadź komunikat o błędzie w postaci tekstu. Komunikat o błędzie proALPHA można skopiować przy pomocy <Ctrl + C> i wkleić w tym miejscu przy pomocy <Ctrl + V>.  
W opisie błędu należy uwzględnić następujące zagadnienia:  
o Czy zachowanie jest replikowalne? Jeśli tak, w jaki sposób można je odtworzyć?  
o Od kiedy występuje ten problem? Czy kiedyś funkcjonowało to bez problemów?  
o Co zostało w ostatnim czasie zmienione/zainstalowane? Czy w przeszłości miały miejsce

Wyślij

Wymagane informacje  
Krótki opis

### Legenda – opis pól w masce:

- **Produkt / Moduły:** dotknięty produkt / moduły
- **Kategoria:**
  - Serwis/Support:** pytania i zgłoszenia problemów dotyczących oprogramowania proALPHA
  - Projekt:** Twoja firma obecnie wdraża proALPHA lub przygotowuje aktualizację bieżącej wersji i dlatego jest wspierana przez zespół projektowy; pytania i zgłoszenia problemów dotyczących zespołu projektowego można zgłaszać przy użyciu tej kategorii.
  - Pozostałe usługi:** Twoje zapytanie jest skierowane do Academy, marketingu, konsultingu lub działu zarządzania zleceniami.
- **Priorytet:** priorytet / pilność zapytania
- **Krótki opis:** streszczenie problemu
- **Opis:** szczegółowy opis zapytania (np. przy użyciu podanych słów kluczowych)
- **Środowisko** (opcjonalnie): środowisko proALPHA Production / Test / Test2
- **Mandant** (opcjonalnie): mandant proALPHA
- **Twoja referencja** (opcjonalnie): tutaj możesz zapisać numer zgłoszenia wewnętrznego systemu zgłoszeń używanego przez Twoją firmę. Ten numer referencyjny zostanie uzupełniony w tytule wszystkich wiadomości e-mail.

Czy wiesz, że istnieje zbiór zaleceń dotyczących zgłaszania problemów? (Zbiór zaleceń dostępny jest w języku niemieckim i angielskim.) Kliknij tutaj:

[Zalecenia dotyczące zgłaszania problemów](#)

[Informacje o błędzie \(przykład\)](#)



## Proces opracowywania zgłoszeń

[Udostępnianie informacji w celu analizy błędów](#)

## Proces opracowywania zgłoszeń

### 2.2 Historia zgłoszenia

Informacje na temat zgłoszenia łącznie z numerem zgłoszenia są wyświetlane bezpośrednio po jego wysłaniu:

The screenshot shows the PROALPHA customer portal interface. The main content area is titled 'Historia zgłoszenia' and displays a ticket for 'Ticket for demonstration'. The ticket description field is empty. A timeline shows the ticket was created by Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhorror.de) on 2023-07-24 at 13:03:03. The right sidebar contains details such as 'Liczba: CS0151466', 'Stan: Nowe', 'Priorytet: 4 - niski', 'Kontakt: Demo GmbH & Co. KG', and 'Zaktualizowano: 2023-07-24 13:03:04'. There is also a 'Zmień szczegóły' section with a 'Aktualizacja' button.

Dodatkowo otrzymasz wiadomość e-mail z potwierdzeniem:

Hallo Frank N. Further,

Wir haben Ihr Ticket eröffnet. Weitere Details finden Sie hier: [LINK](#)

Unser proALPHA Team hat Ihre Anfrage aufgenommen und zur Bearbeitung an die richtige Stelle weitergeleitet. Wir kümmern uns schnellstmöglich um Ihr Anliegen.

Hinweis: Im proALPHA Kundenportal sehen Sie immer den aktuellen Status der Bearbeitung.

[Zum Log-in](#)

Mit freundlichen Grüßen

Ihr proALPHA Team

Link w wiadomości e-mail przekieruje Cię bezpośrednio do zgłoszenia w portalu klienta.

## Proces opracowywania zgłoszeń

### 2.2.1 Komentarz/pytanie

Wprowadzony komentarz lub pytanie zostaną bezzwłocznie wyświetlone w portalu i równocześnie wysłane e-mailem.

Strona główna > Moje zgłoszenia > Formularz zgłoszenia serwisowego dla przypadku

### Historia zgłoszenia

Ticket for demonstration

Here is the detailed description of my request.

Wyślij

2023-07-24 13:03:33 - Dodatkowe komentarze - 1, Prośbniacz

Hello Mr. Furter,  
We will take care of your request and let you know as soon as we have found a solution.  
Best regards,  
John Styles

Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhorror.de)  
2023-07-24 13:03:03  
CS0151466 Utworzono

Liczba CS0151466 Stan Otwarte  
Priorytet 4 - niski Kontrakt 20703WW020/7  
Konto Demo GmbH & Co. KG Kontakt Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhorror.de)  
Sprzedany produkt 20703WW020 7.1e External reference EXAMPLE1234  
Request ticket false Przypisane do [Redacted]  
Zaktualizowano 2023-07-24 15:05:05 Odpowiedzialny zespół pA-SDP\_SUP\_CaseEntry  
Utworzono 2023-07-24 13:03:03

Zmień szczegóły

Kontakt Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhorror.de) x  
Referencja zewnętrzna EXAMPLE1234  
Aktualizacja

### Informacja drogą mailową

Sehr geehrte Damen und Herren,

um Ihr Anliegen fachgerecht bearbeiten zu können, haben wir noch eine Rückfrage bzw. benötigen noch Informationen.

Beschreibung: Benutzer XXXX kann sich nicht anmelden

Dringlichkeit: 4 - Low  
Produkt:

Ticket anschauen: [LINK](#)

Kommentare:

2021-03-11 11:21:55 CET - Nezar Kriker - Additional comments  
Kommentar

### 2.2.2 Jak mogę rozpoznać, że niezbędne jest działanie lub informacja z mojej strony?

Jeżeli do opracowania zgłoszenia potrzebne są informacje lub wykonanie jakiejś akcji, odpowiednie pytanie zostanie wyświetlone w portalu i jednocześnie wysłane drogą mailową.

W portalu pytanie to znajdziesz w przeglądzie zgłoszeń, klikając 'Akcja jest wymagana dla ...'.

Twoje zgłoszenia Akcja jest wymagana dla 17

Utwórz zgłoszenie

Liczba	Krótki opis	Priorytet	Stan	Zaktualizowano
CS0151466	Ticket for demonstration	4 - niski	Otwarte	2023-07-24 15:05:05 >

W historii zgłoszenia wygląda to następująco:

## Proces opracowywania zgłoszeń

Strona główna > Moje zgłoszenia > Formularz zgłoszenia serwisowego dla przypadku

### Historia zgłoszenia

Ticket for demonstration

Here is the detailed description of my request.

Wyślij

2023-07-24 15:22:47 • Dodatkowe komentarze • % Przetłumacz

Hello Mr. Furter, we need the following information from you in order to process your request.  
1) This.  
2) That.  
3) And this.  
Best regards,  
John Styles

#### Szczegóły

Liczba CS0151466 **Stan Oczekiwanie na informacje**

Priorytet 4 — niski Kontrakt 20703WW020/7

Konto Demo GmbH & Co. KG Kontakt Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhorror.de)

Sprzedany produkt 20703WW020 7.1e External reference EXAMPLE1234

Request ticket fałsz Przypisane do [Redacted]

Zaktualizowano 2023-07-24 15:22:49 Odpowiedzialny zespół pA-SDP\_SUP\_CaseEntry

Utworzono 2023-07-24 13:03:03

#### Zmień szczegóły

Kontakt Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhorror.de) x

Referencja zewnętrzna

Odpowiedź możesz wprowadzić i wysłać bezpośrednio z portalu. Status zgłoszenia zostanie przez to zmieniony na 'Otwarty', a zgłoszenie zostanie przekazane do opracowania przez pracownika obsługi klienta.

### Szczegóły

Liczba CS0151466 **Stan Otwarte**

Priorytet 4 — niski Kontrakt 20703WW020/7

Konto Demo GmbH & Co. KG Kontakt Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhorror.de)

Sprzedany produkt 20703WW020 7.1e External reference EXAMPLE1234

Request ticket fałsz Przypisane do [Redacted]

Zaktualizowano 2023-07-24 15:05:05 Odpowiedzialny zespół pA-SDP\_SUP\_CaseEntry

Utworzono 2023-07-24 13:03:03

### 2.2.3 Propozycja rozwiązania

Zaproponowane rozwiązanie zostanie wyświetlone w przeglądzie zgłoszenia i równocześnie wysłane e-mailem.

## Przegląd zgłoszeń

Wszystkie sprawy **Wymagana czynność** Moje sprawy Wewnętrzne zgłoszenia EP KAM

### Sprawy

Wszystko > Stan w (Rozwiązano, Oczekiwanie na informacje)

Liczba	Krótki opis	Priorytet	Stan	Kontakt	Sprzed.
CS0151466	Ticket for demonstration	4 — niski	<b>Rozwiązano</b>	Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhor...	20703W

## Proces opracowywania zgłoszeń

W portalu zostanie to wyświetlone w przeglądzie zgłoszeń i oznaczone statusem 'Rozwiązano'.

Zaproponowane rozwiązanie możesz zaakceptować lub odrzucić bezpośrednio w portalu lub poprzez link w e-mailu.

**Historia zgłoszenia**

**Ticket for demonstration**

Here is the detailed description of my request.

Wyślij

**Szczegóły**

Liczba CS0151466	Stan Rozwiązano
Priorytet 4 — niski	Kontrakt 20703WW020/7
Konto Demo GmbH & Co. KG	Kontakt Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhorror.de)
Sprzedany produkt 20703WW020 7.1e	External reference EXAMPLE1234
Request ticket falsz	Przypisane do [Redacted]
Zaktualizowano 2023-07-24 15:36:45	Odpowiedzialny zespół PA-SDP_SUP_CaseEntry
Utworzono 2023-07-24 13:03:03	

**Zmień szczegóły**

Kontakt  
Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhorror.de) x

Referencja zewnętrzna  
EXAMPLE1234

Aktualizacja

**Czynności**

- Zaakceptuj rozwiązanie
- Odrzuć rozwiązanie

### 2.2.4 Odrzucenie propozycji rozwiązania

Jeżeli nie akceptujesz propozycji rozwiązania i naciśniesz na 'Odrzuć', zgłoszenie zostanie ponownie otwarte i przekazane do opracowania. Podaj powód odrzucenia rozwiązania w odpowiednim polu, aby pracownik serwisu mógł odpowiednio zareagować. Jeśli odrzucisz propozycję rozwiązania drogą mailową, pamiętaj o podaniu przyczyny odrzucenia.

### 2.2.5 Akceptacja propozycji rozwiązania

W przypadku pomyślnego rozwiązania Twojego problemu zgłoszenie zostanie zamknięte. Po zamknięciu zgłoszenia nie można go ponownie otworzyć.

## 2.3 Przegląd zgłoszeń

Przegląd zgłoszeń można otworzyć poprzez kliknięcie w polu 'Serwis & support' na 'Dowiedz się więcej' lub w polu 'Twoje zgłoszenia' na 'Przejdź do przeglądu zgłoszeń'. W przeglądzie zgłoszeń dostępne są zakładki: 'Wszystkie sprawy', 'Wymagana czynność' i 'Moje sprawy'.

## Proces opracowywania zgłoszeń

The screenshot shows a dashboard with three main sections: 'Ważne Informacje', 'Serwis & support', and 'Twoje Opiekun klienta'. Below these is a 'Twoje zgłoszenia' section with a table of reports and a 'Chcesz się skontaktować?' sidebar.

Liczba	Krótki opis	Priorytet	Stan	Zaktualizowano
CS0151472	Problem	4 — niski	Nowe	2023-07-24 15:50:21
CS0151471	Test	4 — niski	Nowe	2023-07-24 15:49:53
CS0151466	Ticket for demonstration	4 — niski	Rozwiązano	2023-07-24 15:36:45

This screenshot shows a more detailed view of the 'Twoje zgłoszenia' section. It includes a table with additional columns: 'Zasób', 'Asset (category)', and 'Zaktualizowano'. There are also filter tabs at the top: 'Wszystkie sprawy', 'Wymagana czynność', 'Moje sprawy', and 'Wewnętrzne zgłoszenia'.

Liczba	Krótki opis	Priorytet	Stan	Zasób	Asset (category)	Zaktualizowano
CS0151472	Problem	4 — niski	Nowe	7.1e		2023-07-24 15:50:21
CS0151471	Test	4 — niski	Nowe	7.1e		2023-07-24 15:49:53
CS0151466	Ticket for demonstration	4 — niski	Rozwiązano	7.1e		2023-07-24 15:36:45

### Legenda – opis pól:

**Wszystkie sprawy:** wszystkie zgłoszenia wykonane z tego konta.  
(Uwaga: potrzebne są uprawnienia administratora, w przypadku ich braku wyświetlone zostaną tylko 'Moje sprawy'.)

**Wymagana czynność:** wszystkie zgłoszenia, w których wymagane jest przeprowadzenie akcji przez Ciebie jako klienta.  
(Przykłady: odpowiedź, test, potwierdzenie...)

**Moje sprawy:** wszystkie zgłoszenia dokonane przez zameldowanego użytkownika. Jeśli użytkownik posiada tylko podstawowe uprawnienia, może przeglądać tylko własne zgłoszenia. W takim przypadku ten link nie ma żadnej funkcji.

**Wewnętrzne zgłoszenia:** tu wyświetlane są zgłoszenia, które powstają w ramach zarządzania testami lub są tworzone na użytek wewnętrzny. Więcej informacji na ten temat może udostępnić Twój zespół projektowy.

## 2.4 Indywidualne filtrowanie zgłoszeń

Wszystkie zgłoszenia można filtrować indywidualnie w przeglądzie zgłoszeń, klikając 'Wyświetl dalsze zgłoszenia':

Aby ustawić filtr, kliknij ikonę filtra i wybierz pożądane właściwości filtra:

## Proces opracowywania zgłoszeń

### Przegląd zgłoszeń

Wszystkie sprawy | Wymagana czynność | Moje sprawy | Wewnętrzne zgłoszenia | EP | KAM

#### Sprawy

Wszystko > Stan != Zamknięto

Liczba	Krótki opis	Priorytet	Stan	Kontakt
CS0151472	Problem	4 — niski	Nowe	Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhor.

### 2.4.1 Przykładowe ustawienia filtra

Poniżej dwa przykładowe ustawienia filtra:

- Wyświetl zgłoszenia, które zostały utworzone ponad 4 tygodnie temu:

Wszystko > Stan != Zamknięto > Utworzono <= 2023-06-25 00:00:00

Załaduj filtr | Zapisz filtr | Wyczyść wszystko | Uruchom

Należy spełnić wszystkie podane warunki

Stan: nie jest | Zamknięto

ORAZ

Utworzono: o lub przed | Ostatnie 30 dni

lub

Nowe kryteria

- Wyświetl zgłoszenia, które zostały zamknięte w ostatnim miesiącu:

Wszystko > Stan = Zamknięto > Zaktualizowano >= 2023-06-01 00:00:00

Załaduj filtr | Zapisz filtr | Wyczyść wszystko | Uruchom

Należy spełnić wszystkie podane warunki

Stan: jest | Zamknięto

ORAZ

Zaktualizowano: w danym dniu lub później | Ostatni miesiąc

lub

Nowe kryteria

Ustawienia filtra można zapisywać, wybierając 'Zapisz filtr'. Wprowadź nazwę filtra, która opisuje jego ustawienie:

#### Zapisz filtr

Nazwa filtra (Wymagane)

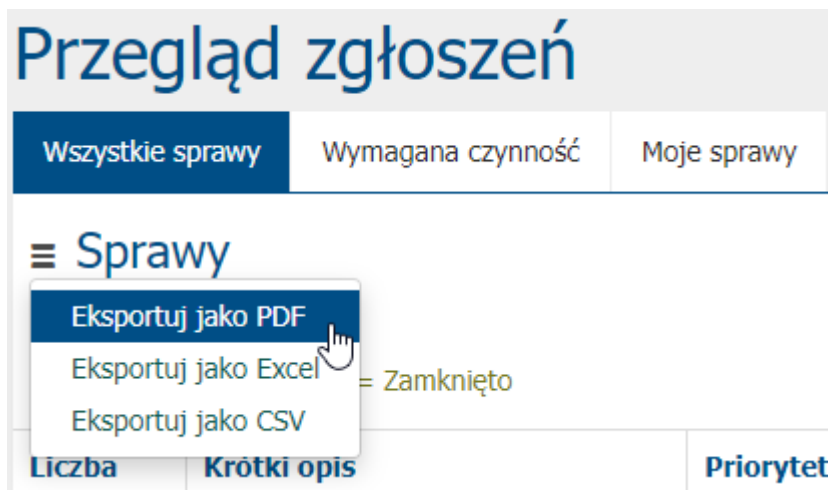
Zapytanie Stan != Zamknięto

Wyślij

## Proces opracowywania zgłoszeń

Utworzony filtr będzie teraz wyświetlany w przeglądzie zgłoszeń pod podaną przez Ciebie nazwą. Wybierz filtr, według którego chcesz filtrować zgłoszenia.

Wykaz zgłoszeń może zostać wyeksportowany jako plik PDF, Excel lub CSV:



### 2.4.2 Usunąć poszczególne filtry

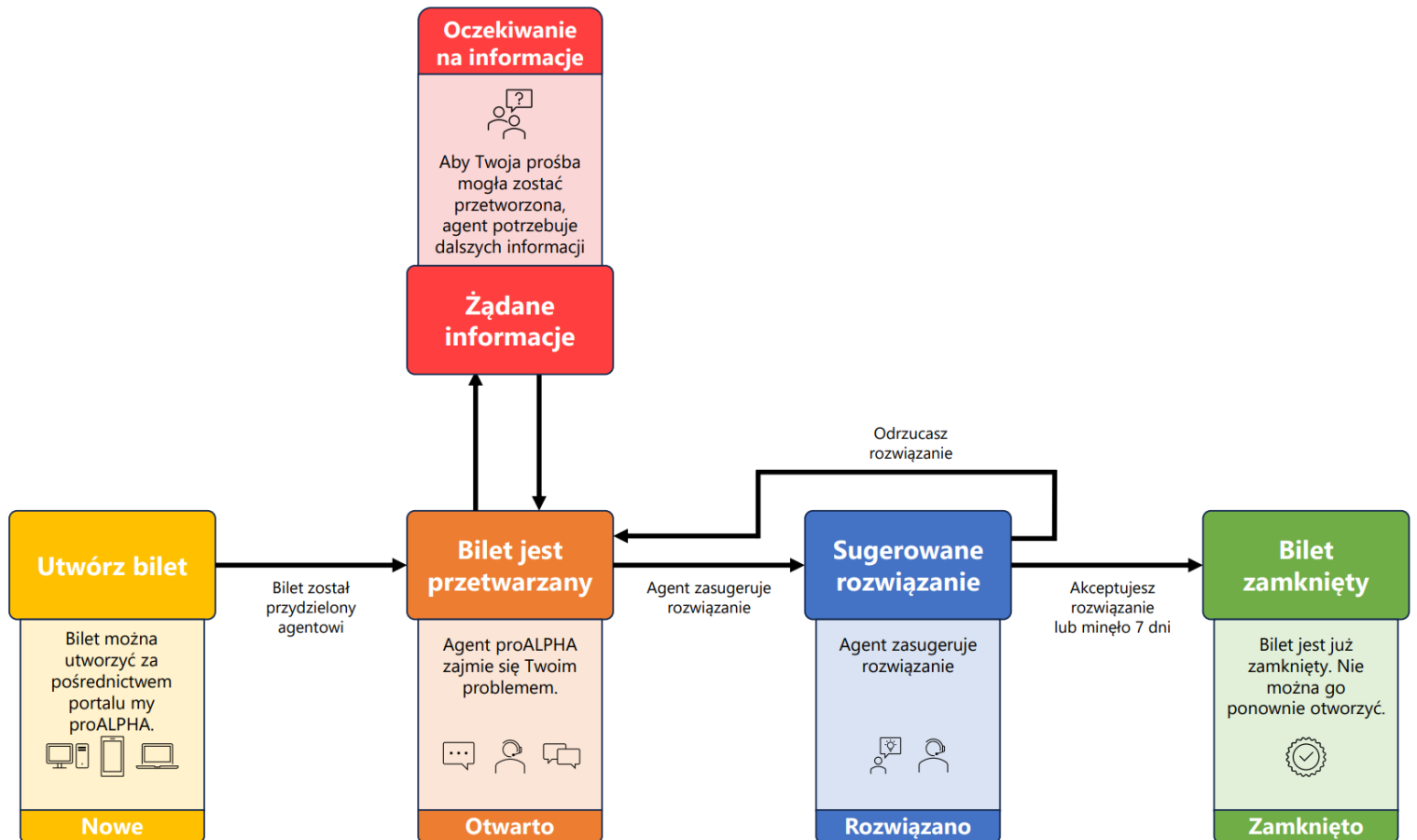
Aby usunąć poszczególne filtry należy kliknąć na symbol filtra, a następnie kliknąć „Wczytaj filtr”. Tutaj możesz usunąć poszczególne filtry.



Jak przebiega opracowanie zgłoszenia?

### 3. Jak przebiega opracowanie zgłoszenia?

Na poniższym diagramie przedstawione są poszczególne etapy opracowania przykładowego zgłoszenia.



(Własna prezentacja na podstawie diagramu z Servicenow)

### 4. Nawiązanie kontaktu

W portalu rozróżniamy zasadniczo zgłoszenia (Incidents) i zapytania (Service Requests).

W ramach zapytań rozszerzyliśmy funkcjonalność 'Skontaktuj się', aby ułatwić znalezienie odpowiedniej osoby do kontaktu dla Twojego zapytania.

Poprzez 'Serwisy' w obszarze 'Chcesz się skontaktować?' można przykładowo zamówić usługi doradcze, reklamować faktury lub skontaktować się z obsługą klienta. Dostępne 'Serwisy' są stale uzupełniane.

The screenshot displays a dashboard with several key sections:

- Ważne Informacje**: Najnowsze opublikowane informacje. Button: Pokaż szczegóły >
- Serwis & support**: Wiedza i umiejętności w praktyce. Button: Dowiedz się więcej >
- Twoje Opiekun klienta**: Jeśli masz pytania dotyczące sprzedaży: **Andreas Wolz**. Button: Skontaktuj się >
- Twoje zgłoszenia**: Akcja jest wymagana dla 18. Button: Utwórz zgłoszenie. Table with columns: Liczba, Krótki opis, Priorytet, Stan, Zaktualizowano.

Liczba	Krótki opis	Priorytet	Stan	Zaktualizowano
CS0151431	Get in touch	3 — umiarkowany	Nowe	2023-07-25 10:40:02
CS0151477	Problem	4 — niski	Nowe	2023-07-25 08:22:30
CS0151476	Question HR	4 — niski	Nowe	2023-07-25 08:22:13

Button: Przejdź do przeglądu zgłoszeń >
- Chcesz się skontaktować?**: Skontaktuj się szybko i łatwo z właściwymi osobami kontaktowymi w proALPHA.
  - ✓ Zamów i zarezerwuj usługi doradcze
  - ✓ Wnioski licencyjne do menedżera konta
  - ✓ Reklamacje dotyczące faktur itp.
  - ✓ Uzyskaj wyceny szkoleń
  - ✓ Żądanie materiałów informacyjnych
  - ✓ i wiele więcej...Button: Skontaktuj się > (highlighted with a red arrow)

Po lewej stronie możesz filtrować 'Serwisy' według katalogów i/lub podkategorii. Zależnie od wyboru prawa strona dopasowuje się do wybranych kryteriów. Jeżeli np. chcesz zamówić pakiet konsultingowy, naciśnij po lewej stronie na 'Usługi doradcze | Pakiety konsultingowe'. Wybierz pożądane 'Serwisy' spośród tych oferowanych po prawej stronie.

The screenshot shows a navigation breadcrumb: Strona główna > Wszystkie katalogi > Usługi Doradcze > **Pakiety Konsultingowe**. A search bar contains 'Szukaj w katalogu'. The left sidebar shows a tree view with 'Usługi Doradcze' and 'Pakiety Konsultingowe' highlighted. The main content area displays 'Pakiety Konsultingowe' with three items:

- Anforderung X-Rechnung**: Installation des X-Rechnungs Update auf 2.3.1. Wyświetl szczegóły **590,00 €**
- Koncepcja Uprawnień do Pa...**: Koncepcja Uprawnień do Pakietu. Wyświetl szczegóły (highlighted in yellow)
- Autom Paczka Wysyłka Dok...**: Automatische Paczka Wysyłka Dokumentów. Wyświetl szczegóły

Pola 'Konto' i 'Kontakt' zostaną wypełnione automatycznie. Możesz wprowadzić swój numer służbowy, abyśmy mogli się z Tobą skontaktować. Wszystkie pola obowiązkowe są oznaczone gwiazdą. Po napisaniu wiadomości kliknij na przycisk 'Żądanie'. Utworzony zostanie odpowiednie zgłoszenie, które zostanie wyświetlone w przeglądzie zgłoszeń analogicznie do innych zgłoszeń.

## Nawiązanie kontaktu

Strona główna > Moje listy

### Przegląd zgłoszeń

Wszystkie sprawy | Wymagana czynność | Moje sprawy | Wewnętrzne zgłoszenia

≡ Sprawy

Wszytko > Stan != Zamknięto

Liczba	Krótki opis	Priorytet	Stan	Kontakt	Sprzedany produkt	Asset (category)	Kategoria
CS0163980	Package "permissions concept"	3 — umiarkowany	Nowe	Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhor...)	20703WW020 9.3		pA-Remote Consulting

Kategoria zgłoszenia to 'pA-RemoteConsulting'. Jeżeli chcesz przeglądać wyłącznie zgłoszenia utworzone przez żądanie/zapytanie (Service Request), poprzez ustawienia filtra (patrz wyżej) można ograniczyć przegląd zgłoszeń według kryterium 'Zainicjowano jako żądanie':

Wszytko > Zainicjowano jako żądanie = prawda

Załaduj filtr | Zapisz filtr | Wyczyść wszystko | Uruchom

Należy spełnić wszystkie podane warunki

Zainicjowano jako żą... | jest | prawda | ⊖ | LUB | ORAZ

## 5. Community

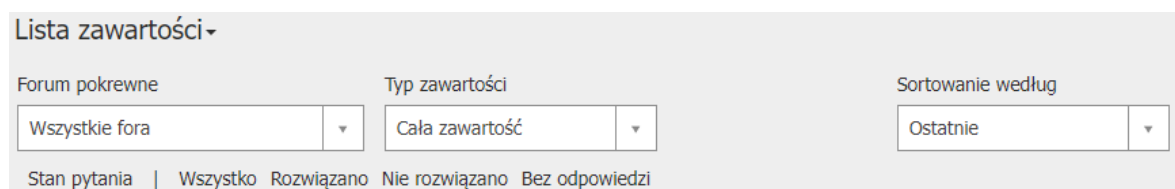
Poprzez pasek menu można przejść do 'Community'



Community to platforma online, poprzez którą możliwa jest wymiana informacji dotyczących proALPHA z innymi użytkownikami oraz zespołem proALPHA. Tu możliwe jest stawianie pytań i udzielanie odpowiedzi oraz wyszukiwanie tematów:



Poprzez 'Listę zawartości' można filtrować dostępne treści.



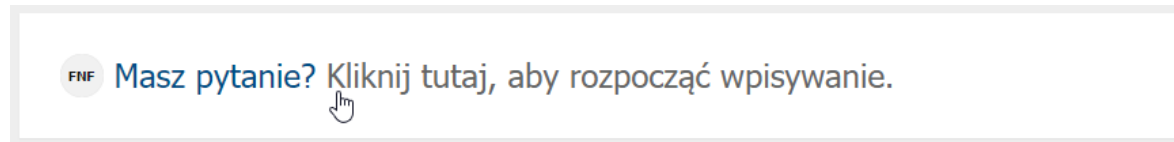
- Forum pokrewne: do filtrowania elementów określonego forum lub wyświetlania elementów wszystkich forów
- Typ zawartości: tutaj można filtrować np. pytania lub wpisy na blogu.
- Sortowanie według: 'Ostatnie' wyświetla najnowsze elementy na początku, 'Popularne' wyświetla elementy najczęściej wywoływane, 'Utworzone' sortuje według daty utworzenia

## Community

Stan pytania: przy wyszukiwaniu pytania (typ zawartości) można ograniczyć wyniki poprzez stan wpisu, np. przy wyborze 'Rozwiązano' wyświetlone zostaną tylko wpisy, których odpowiedzi zostały zweryfikowane.

### 5.1 Zadawanie pytań

Chcesz zadać pytanie Community proALPHA? Naciśnij w obszarze 'Community' na odpowiednie miejsce:



Wyświetlona zostanie maska wprowadzania:

Strona główna > Strona główna społeczności

\* Tytuł pytania  
FNF Jakie masz pytanie?

\* Forum  
proALPHA ERP

Temat/-y

Wybierz maksymalnie następującą liczbę tematów: 5

Opis

Akapit | B | I | U | Font systemo... | 12pt | A |

☰ ☰ ☰ ☰ | ☰ ☰ ☰ ☰ | 🔗 🔗 | 🖼️ 🎥 | (t) <> | 🔄

📎 Dodaj załączniki

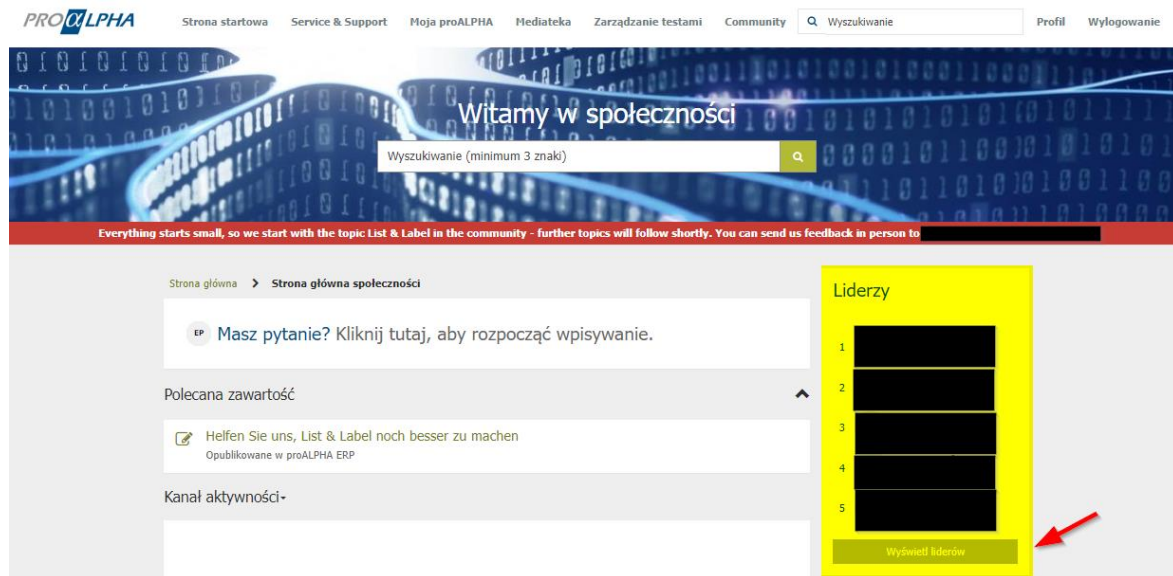
Anuluj Opublikuj

## Community

- Tytuł pytania: tutaj można wprowadzić pytanie w streszczonej formie
- Temat/tematy: tutaj można wprowadzić temat lub tematy przynależne do pytania.
- Opis: tutaj można wprowadzić szczegółowe pytanie i dodatkowe informacje.
- Dodaj załączniki: tutaj można dodać załączniki, np. plik PDF lub pliki obrazu.

## 5.2 Liderzy

Pracownikom w portalu przyznawane są punkty. W rankingu wyświetlani są użytkownicy z najwyższą liczbą punktów. Poprzez funkcję 'Wyświetl liderów' można wyświetlić cały ranking:



W rankingu można sprawdzić dokładną liczbę punktów i poziom, czyli rodzaj statusu.

The screenshot shows the 'Tableau de classement' (Ranking Table) in the PROALPHA Community. The table has columns for 'Classement', 'Utilisateur', 'Points', and 'Niveau'. The data is as follows:

Classement	Utilisateur	Points	Niveau
1	NQ [redacted]	200	Débutant
2	LB [redacted]	180	Débutant
3	SS [redacted]	150	Débutant
4	[redacted]	140	Débutant
5	AR [redacted]	100	Débutant
5	PG [redacted]	100	Débutant
7	TH [redacted]	80	

## Community

### Dobrze wiedzieć!

proALPHA regularnie przyznaje wyróżnienia za pracę w Community. Dlatego warto uczestniczyć w dyskusjach prowadzonych w Community!

### 5.3 Przyznawanie punktów

Punkty są przyznawane za przeprowadzanie określonych akcji w Community. Punkty obowiązują dla forum, tematu lub globalnie. Im więcej punktów zdobędziesz, tym wyższa pozycja w rankingu.

**Identyfikatory bezpieczeństwa:** w Twoim profilu wyświetlane będą odznaczenia jako trofea za zakończenie zadania w Community. Możliwe jest wyświetlenie listy odznaczeń, które zostały odblokowane lub jeszcze muszą zostać odblokowane w Twoim profilu.

**Punkty:** po każdym zakończeniu zadania z następującej listy możesz zdobyć określoną liczbę punktów.

Punkty są przyznawane w następujący sposób:

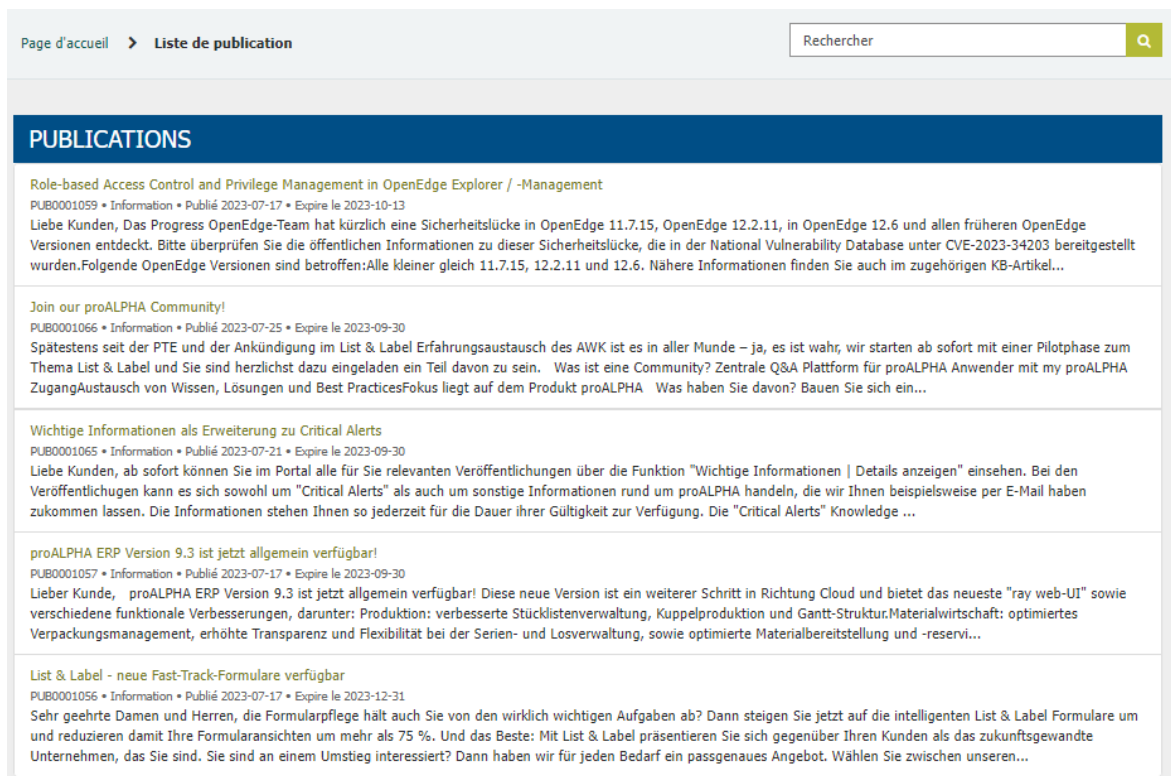
Punkty	Akcja
2	Pytanie oznaczone zakładką
5	Pytanie ocenione pozytywnie
5	Komentarz oznaczony jako pomocny
5	Dokument oznaczony jako pomocny
5	Film oznaczony jako pomocny
5	Blog oznaczony jako pomocny
20	Odpowiedź oznaczona jako pomocna
20	Dokument opublikowany na forum
20	Dokument oznaczony zakładką
20	Film opublikowany na forum
20	Blog oznaczony zakładką
20	Film oznaczony zakładką
40	Odpowiedź na pytanie oznaczona jako prawidłowa
50	Blog opublikowany na forum

## 6. Ważne informacje

Poprzez stronę startową można przeglądać ważne informacje:



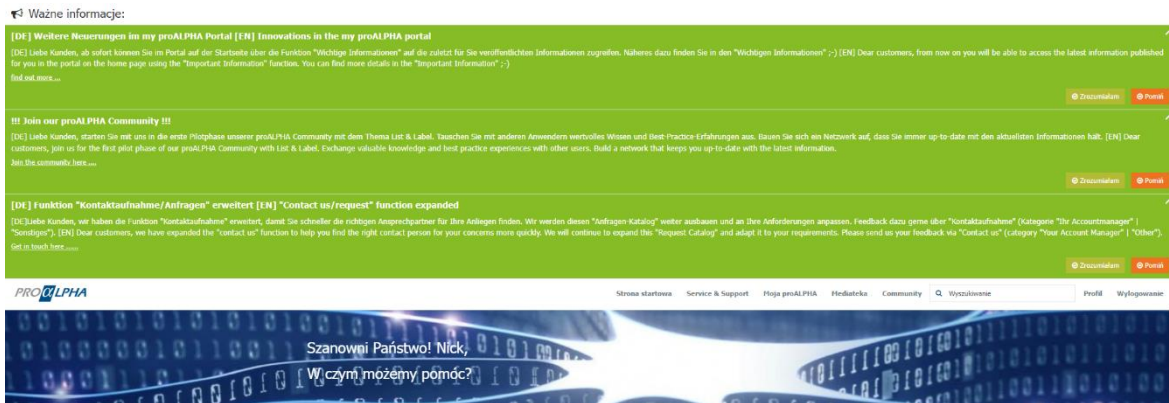
Tutaj wyświetlane są wszystkie istotne informacje (publikacje) w okresie ważności:





## 7. Zapowiedzi

Ważne zapowiedzi i informacje są wyświetlane na pasku menu, niezależnie od odwiedzanej strony.



Zapowiedzi są zawsze w języku niemieckim i angielskim. Po przeczytaniu zapowiedzi można je ukryć poprzez naciśnięcie na przycisk 'Zrozumiałam'. Alternatywnie można pominąć zapowiedzi. Podczas ponownego logowania do portalu ważne informacje zostaną ponownie wyświetlone.

Jeżeli dla danej zapowiedzi dostępne są dalsze informacje, w zapowiedzi będzie się znajdował odpowiedni link.

### 8. Zarządzanie testami

Jeżeli chcesz korzystać z zarządzania testami skontaktuj się z Twoim zespołem projektowym proALPHA. Zarządzanie testami można wtedy uruchomić poprzez stronę startową w portalu.

PROALPHA

Strona startowa Service & Support Moja proALPHA Mediatka **Zarządzanie testami** Community Wyszukiwanie Profil Wylogowanie

Szanowni Państwo! Frank N. Furter  
W czym możemy pomóc?

Ważne Informacje  
Najnowsze opublikowane informacje  
Pokaż szczegóły >

Serwis & support  
Wiedza i umiejętności w praktyce  
Dowiedz się więcej >

Twoje Opiekun klienta  
Jeśli masz pytania dotyczące sprzedaży:  
Andreas Wolz  
Skontaktuj się >

Strona główna > Zarządzanie testami

## Zarządzanie testami

**Przebieg testu**  
Brak dostępnych testów  
Nie przydzielono Ci żadnego testu  
Uruchom test ↗

**Wyniki testu**  
Przeglądaj wszystkie zakończone przypadki testowe  
Pokaż następnych >

**Utwórz zgłoszenie**  
Podziel się ze swoim zespołem informacjami o teście  
Wyświetl wszystkie wewnętrzne zgłoszenia >

**Test**  
Projekt: Wszystkie  
Brak dostępnych testów  
Wyświetl wszystkie przydzielone testy >

**Załaduj zestaw testowy**  
Tutaj możesz załadować tabelę Excel z zestawami testowymi i testy  
Przekaż ↗

**Zestaw testów**  
Przeglądaj wszystkie aktywne zestawy testowe  
Pokaż następnych >

**Tablica testowa**  
Przeglądaj wszystkie aktualnie aktywne tablice testów  
Pokaż następnych >

## 9. Zapraszanie członków zespołu i zarządzanie moim zespołem

### 9.1 Dana osoba została zaproszona przez Ciebie jako administratora.

Jako administrator *my proALPHA* w sekcji 'Profil' posiadasz uprawnienia do zapraszania członków zespołu do *my proALPHA* i przydzielania im odpowiednich ról.

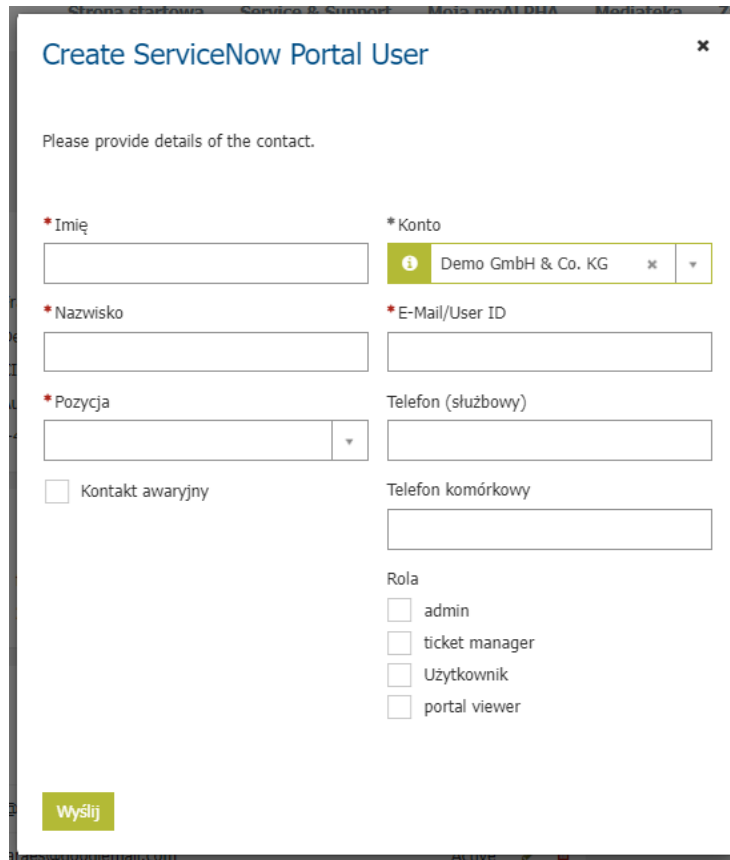
The screenshot shows the 'Profil' (Profile) page of a user in the proALPHA portal. The page is divided into several sections:

- Strona startowa**, **Service & Support**, **Moja proALPHA**, **Mediateka**, **Zarządzanie testami**, **Community**, **Wyszukiwanie**, **Profil**, **Wylogowanie**
- Strona główna > Profil użytkownika**
- Profil**
- Dane osobowe**:
  - Imię i nazwisko: Frank N. Furter
  - Firma: Demo GmbH & Co. KG
  - Stanowisko: CEO/GF/Worstand
  - Adres: Auf dem Immel 9, 67685 Wellerbach
  - Telefon (służbowy):
- Dane dostępu**:
  - E-mail (Nazwa użytkownika): frank.n.furter@rockyhorror.de
  - Kod rejestracyjny: 20703WW020
  - Hasło: \*\*\*\*\*
  - Zmień hasło
- Mój zespół**:
  - Nowa osoba kontaktowa (highlighted with a red arrow)
  - Table of team members:

Nazwisko i imię	E-mail	Pozycja	Stan
Furter Frank N.	frank.n.furter@rockyhorror.de		Active
Hammer Claudi	c.hammer@demo.de	IT Mitarbeiter/-in	Active
- Twoje Opiekun klienta**:
  - Skontaktuj się >
- Sprawdź wszystkie dane pod względem poprawności i kompletności!** Prosimy o poinformowanie nas w przypadku jakichkolwiek zmian, abyśmy mogli zapewnić efektywność procesów biznesowych.
- Chroń swoje konto!** Jeśli podejrzewasz, że Twoje dane dostępu zostały złamane, natychmiast zmień hasło.

## Zapraszanie członków zespołu i zarządzanie moim zespołem

Poprzez 'Nowa osoba kontaktowa' możesz zaprosić danego użytkownika do *my proALPHA*.



The screenshot shows a web form titled "Create ServiceNow Portal User". The form is designed to collect contact information for a new user. It includes the following fields and options:

- \* Imię**: Text input field for the first name.
- \* Konto**: Dropdown menu showing "Demo GmbH & Co. KG".
- \* Nazwisko**: Text input field for the last name.
- \* E-Mail/User ID**: Text input field for the email address or user ID.
- \* Pozycja**: Dropdown menu for the user's position.
- Telefon (służbowy)**: Text input field for the office phone number.
- Telefon komórkowy**: Text input field for the mobile phone number.
- Kontakt awaryjny**: Checkbox for emergency contact.
- Rola**: Radio button options for user roles:
  - admin
  - ticket manager
  - Użytkownik
  - portal viewer

A green "Wyślij" button is located at the bottom left of the form.

Nowo utworzony kontakt otrzymuje wiadomość e-mail z linkiem do ustalenia hasła. Poprzez ustalenie hasła konto zostanie aktywowane.

### 9.2 Kod rejestracyjny został przekazany

Kod rejestracyjny jest widoczny w Twoim profilu:

## Zapraszanie członków zespołu i zarządzanie moim zespołem

Strona główna > Profil użytkownika

### Profil

#### Dane osobowe

Imię i nazwisko	Frank N. Furter
Firma	Demo GmbH & Co. KG
Stanowisko	CEO/GF/Vorstand
Adres	Auf dem Immel 9, 67685 Weilerbach
Telefon (służbowy)	

#### Dane dostępu

[Zmień hasło](#)

E-mail (Nazwa użytkownika)	frank.n.furter@rockyhorror.de	Hasło	*****
Kod rejestracyjny	DEMODEMO_123		

Jeżeli prześlesz kod rejestracyjny osobie, która nie jest jeszcze zarejestrowana, poprzez *my proALPHA* otrzymasz automatyczne powiadomienie, że ktoś chce się zarejestrować.

W profilu istnieje rubryka 'Zatwierdzenia', w której wyświetlane są istniejące zatwierdzenia.

Możliwe jest wyświetlenie wszystkich zatwierdzeń.

Strona startowa Service & Support Moja proALPHA Mediateka Zarządzanie testami Community **Zatwierdzenia** 1

Wysłanie wiadomości: **Wysłani Państwo! Frank N. Furter,**

[Wyświetl wszystkie zatwierdzenia](#)  
Fritz Mustermann  
Demo GmbH & Co. około 2 godz. temu

Strona główna > **Zatwierdzenia**

Wyszukiwanie

### Zatwierdzenia

Stan	Nazwa rejestru	Adres e-mail rejestru	Konto rejestru	Osoba zatwierdzająca	Komentarze	Utworzono
Ządane	Fritz Mustermann	Fritz@Mustermann.de	Demo GmbH & Co. KG	Frank N. Furter (frank.n.furter@rockyhor...		2023-07-31 11:59:15

< > Wiersze 1–1 z 1

Za pomocą kliknięcia na 'Zatwierdzenia' możesz opracować żądania i odpowiednio je zatwierdzić lub odrzucić.

## Zapraszanie członków zespołu i zarządzanie moim zespołem

Ten element wniosek o rejestrację wymaga Twojego zatwierdzenia

Stan  
Ządane

Utworzono  
około 2 godz. temu

Zatwierdź    Odrzuć

### Fritz Mustermann

Wniosek o rejestrację

\* Imię

\* Nazwisko

\* Służbowy adres e-mail

Konto

Department







### 9.3 Role klientów – Ustaw innych użytkowników na nieaktywnych

Możesz użyć roli administratora, aby zarządzać dostępem swoich współpracowników i uprawnieniami do portalu. Poniższa tabela zawiera przegląd roli i uprawnień w portalu:

Upoważnienie	Admin	Ticket-Manager	Użytkownik	Portal Viewer	Nieaktywny
Dostęp do portalu	✓	✓	✓	✓	✗
Utwórz bilety	✓	✓	✓	✗	✗
Przeglądaj bilety zapisane na liście obserwowanych/jako kontakt	✓	✓	✓	✓	✗
Ogólnie przeglądaj i edytuj wszystkie zgłoszenia od współpracowników	✓	✓	✗	✗	✗
Zarządzaj dostępem do portalu, przypisuj role, dezaktywuj dostęp	✓	✗	✗	✗	✗
Przeczytaj artykuł KB	✓	✓	✓	✓	✗
Dostęp do zarządzania pomysłami	✓	✓	✓	✓	✗
Skorzystaj z wyszukiwania centralnego	✓	✓	✓	✓	✗

## Zapraszanie członków zespołu i zarządzanie moim zespołem

Jeśli jako administrator chcesz tymczasowo wyłączyć dostęp swoim współpracownikom, możesz to zrobić również w zakładce „Profil”. Następnie kliknij symbol ołówka w sekcji „Mój zespół”.

Mój zespół				Nowa osoba kontaktowa	
Nazwisko i imię	E-mail	Pozycja	Stan		
Furter Frank N.	frank.n.furter@rockyhorror.de	Pracownik działu IT	Active		
Nachname Testanlage	testan@nach.net	Asystent zarządu	Active		
Nutzermann Testa	test@user123.com	Doradca zewnętrzny	Active		

Usuń wszystkie role osoby, którą chcesz dezaktywować.

### Edit ServiceNow Portal User

Please provide details of the contact.

\* Imię: Frank N.

\* Konto: DEMO GmbH & Co. KG

\* Nazwisko: Furter

\* E-Mail/User ID: frank.n.furter@rockyhorror.de

\* Pozycja: Pracownik działu IT

Telefon (służbowy):

Telefon komórkowy:

Kontakt awaryjny

Monitoring

Monitoring Contact

Technical Contact

Rola

admin

ticket manager **Manager**

Użytkownik

portal viewer

Wyślij

Następnie kliknij przycisk „Wyślij”, a dostęp będzie nieaktywny; użytkownik nie będzie już mógł uzyskać dostępu do portalu. Jeśli chcesz ponownie aktywować użytkownika, dodaj ponownie odpowiednie role.