

INFODOM



Customer Care Support System

Priručnik za korisnike i ključne korisnike

Sadržaj:

1.	UVOD.....	2
2.	VRSTE PORUKA	3
3.	STATUSI PORUKA.....	3
4.	RAD S CUSTOMER CARE SUPPORT SYSTEMOM.....	4
	PRIJAVA U SUSTAV	4
	BAM KONZOLA.....	5
	Izbornik	6
	DODATNI IZBORNIK.....	7
	PROMJENA LOZINKE	9
	PREGLED PORUKA I PRETRAŽIVANJE	9
	RAD S PORUKOM.....	10
	DODAVANJE NOVE PORUKE	10
	PREGLED PORUKE I RAD NA PORUCI	13
	VERIFICIRANJE PORUKE	15
	ODJAVA IZ SUSTAVA	16
5.	POPIS SLIKA	17

Povijest izmjena

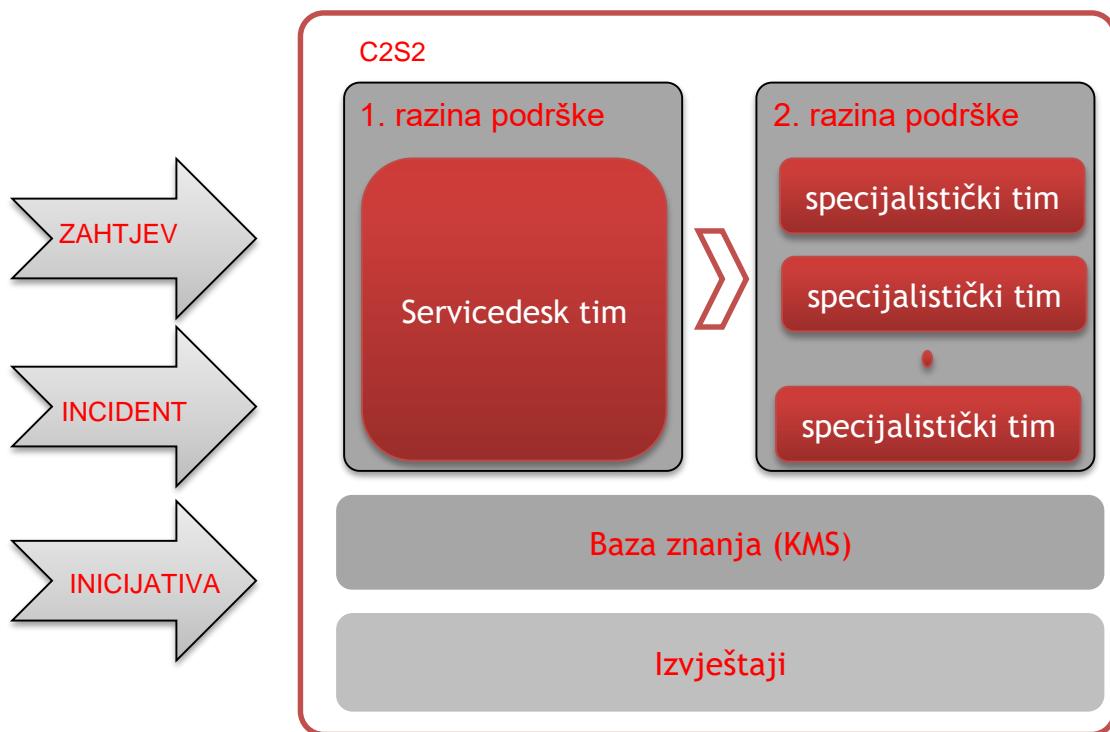
Datum	Verzija	Opis	Autor
20.01.2012	0.1	Inicijalna verzija	Branka Pavetić
01.09.2015.	1.0	Novi logo i kontakt podaci	Ivana Bokun Ljubičić
09.04.2020.	1.1	Novi kontakt podaci	Luka Jurić

1. Uvod

Aplikacijski sustav Customer Care Support System (C2S2) omogućava evidenciju, praćenje, sortiranje i pretraživanje incidenata, zahtjeva i inicijativa korisnika Infodom proizvoda i usluga.

Customer Care Support System je primarna točka kontakta korisnika i pružatelja usluge te centralizirano mjesto za prihvatanje i rješavanje korisničkih problema i zahtjeva te zaprimanje inicijativa.

Sustav funkcioniра na dvije razine – prvu razinu podrške čini Servicedesk tim – operateri, a drugu razinu podrške specijalistički timovi. Prva razina podrške zaprima zahtjeve, incidente i inicijative (poruke) te pokušava pružiti podršku, odnosno riješiti korisnikov problem. Ukoliko se poruka ne može riješiti na prvom nivou, ona se proslijeđuje specijalističkom timu na daljnju obradu.



Slika 1 Konceptualni model Customer Care Support Systema

Ovaj priručnik detaljno opisuje korištenje funkcionalnosti C2S2 sustava za korisnika i ključnog korisnika.

2. Vrste poruka

Customer Care Support System podržava sljedeće vrste poruka:

- Incident
- Zahtjev
- Inicijativa

Incidenti su svi događaji koji nisu dio standardnog načina rada usluge, a koji uzrokuju, ili mogu uzrokovati, prekid ili smanjenje kvalitete usluge.

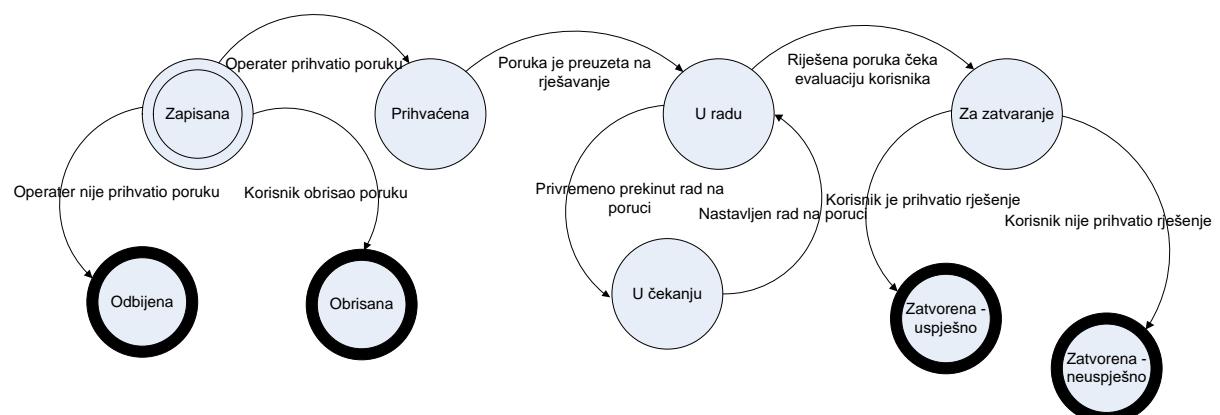
Zahtjevi su promjene ili akcije koje se moraju izvršiti kako bi usluga pratila poslovne potrebe korisnika.

Inicijative su prijedlozi s ciljem poboljšanja nekog modula ili funkcije aplikacijskog sustava ili usluge.

3. Statusi poruka

Poruka tokom svog života prolazi kroz nekoliko statusa. Poruka može biti u ovim statusima:

- Zapisana
- Obrisana
- Prihvaćena
- Odbijena
- U radu
- Za zatvaranje
- Zatvorena uspješno
- Zatvorena neuspješno
- U čekanju



Slika 2 Statusi i prijelazi iz statusa C2S2 poruke

Kada se poruka zapiše u C2S2 sustav ona je u statusu *Zapisana* i vidljiva je prvom nivou podrške, korisniku u čije je ime prijavljena te ključnom korisniku.

Ukoliko prvi nivo podrške prihvati poruku na rješavanje, ona mijenja status u *Prihvaćena*. Prvi nivo podrške može i odbiti poruku ukoliko zahtjev, incident ili inicijativa nije unutar opsega usluge za koju se pruža podrška - tada poruka prelazi u status *Odbijena*.

Poruka je u statusu *U radu* kada je specijalist preuzeo na rješavanje (prvi ili drugi nivo podrške). Status *U čekanju* označava da je privremeno prekinut rad na poruci, a razlog može biti primjerice čekanje na dodatne informacije ili da se ispune preduvjeti za rad na poruci.

Kada podrška završi s radom na poruci, ona prelazi u status *Za zatvaranje*.

Za poruke sa statusom *Za zatvaranje* očekuje se korisnikova evaluacija te ovisno o uspjehnosti njenog rješavanja prelazi u status *Zatvorena – uspješno*, odnosno *Zatvorena – neuspješno*.

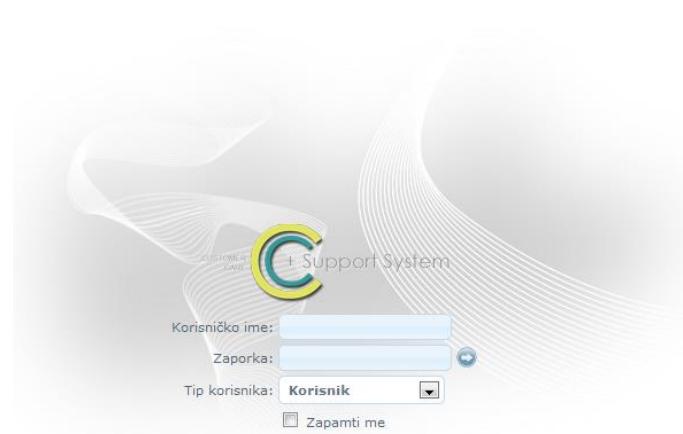
Napomena : Ukoliko korisnik ne evaluira poruku u roku od 7 dana, poruka sa statusom *Za zatvaranje* automatski poprima status *Zatvorena – uspješno*.

4. Rad s Customer Care Support Systemom

Prijava u sustav

Customer Care Support Systemu se pristupa preko adrese c2s2.infodom.hr, otvara se ekran za prijavu u sustav. U polja korisničko ime i zaporka korisnik unosi podatke koje je dobio od Infodoma, odnosno zaporku koju je sam promijenio. Tip korisnika mora biti **Korisnik**.

Napomena: Preporuča se da nakon prve prijave u sustav odmah promijenite zaporku! Postupak je objašnjen u nastavku.



Slika 3 Prijava u sustav

BAM konzola

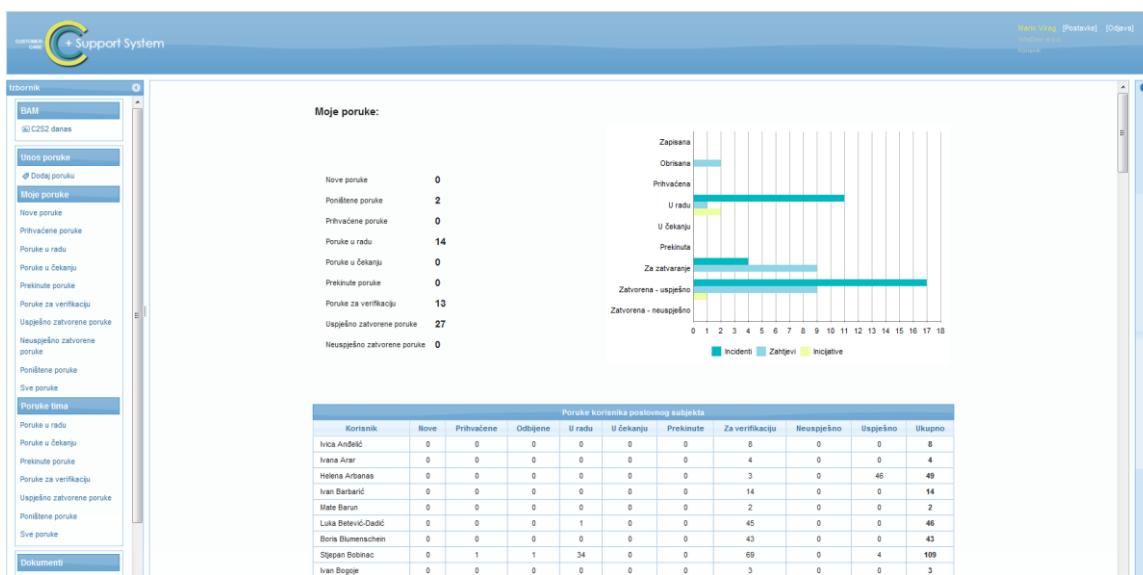
Nakon prijave u sustav, korisniku se prikaže *Business Activity Monitoring konzola* (BAM konzola).

BAM konzola daje kratki pregled osnovnih poslovnih aktivnosti prijavljenog korisnika. Ovisno o roli prijavljenog korisnika, prikazuje se odgovarajuća BAM konzola.

Korisnik na BAM konzoli vidi broj poruka po statusu i graf broja poruka prema statusu i vrsti poruke, a ključni korisnik osim svojih poruka vidi i broj prijavljenih poruka po statusu i po korisniku koji ih je prijavio. Na BAM konzoli nalaze se poveznice na pojedine preglede.



Slika 4 BAM konzola za korisnika



Slika 5 BAM konzola ključnog korisnika

Poveznice sa BAM konzole otvaraju odgovarajuće preglede poruka. Primjerice ukoliko se na korisničkoj BAM konzoli klikne na *Nove poruke*, korisniku se otvara pregled svih poruka koje je prijavio, a još nisu prihvачene.

Nove poruke @ Moje poruke							
Oznaka	Prijava/Kontakt	Opis	Vrijeme zaprimanja	Proizvod/usluga	Vrsta	Status	
16989	Branka Pavetić	test tel broj	30.01.2012 16:04	\ Customer Care Support System v1.0\	Incident	Zapisana	
16987	Branka Pavetić / Ivica Perić	Test2	30.01.2012 13:40	\ Customer Care Support System v1.0\	Incident	Zapisana	
16984	Branka Pavetić	test	25.01.2012 16:54	\ Praćenje sigurnosti\	Incident	Zapisana	
16983	Branka Pavetić	test poruka 3 ponisti	25.01.2012 16:51	\ Customer Care Support System v1.0\	Incident	Zapisana	
16981	Branka Pavetić	test	25.01.2012 16:22	\ USLUGE INFODOM\	Incident	Zapisana	
16980	Branka Pavetić	test 2	24.01.2012 15:20	\ Customer Care Support System v1.0\	Incident	Zapisana	
16976	Branka Pavetić	test	24.01.2012 10:02	\ SRMA HRM Iskustva\	Incident	Zapisana	
16972	Branka Pavetić	Vrijeme primjeka	16.01.2012 16:30	\ Customer Care Support System v1.0\	Incident	Zapisana	
16971	Branka Pavetić	test	16.01.2012 17:23	\ Customer Care Support System v1.0\	Incident	Zapisana	
16967	Branka Pavetić	tt	27.12.2011 16:02	\ SRMA HRM Iskustva\	Zahtjev	Zapisana	

Slika 6 Pregled Nove poruke

Izbornik

S lijeve strane BAM konzole nalazi se *Izbornik*.

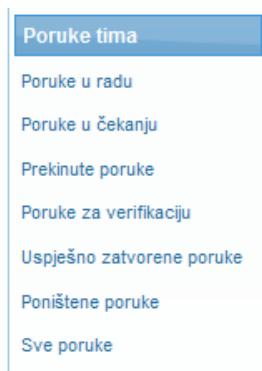
Na Izborniku se prikazuju opcije ovisno o roli (Slika 7 Izbornik za korisnika, Slika 8 Dodatne opcije na izborniku za ključnog korisnika).

Odabirom *C2S2 danas*, korisnik se vraća na početnu stranicu – BAM konzolu.

Dodaj poruku omogućuje unos nove poruke.

Unutar skupine *Moje poruke* nalaze se *poveznice Nove poruke, Prihvачene poruke, Poruke u radu, Poruke u čekanju, Prekinute poruke, Poruke za verifikaciju, Uspješno zatvorene poruke, Neuspješno zatvorene poruke i Sve poruke*. Ovisno o odabranoj opciji, korisniku se prikazuje pregled poruka sa odgovarajućim statusom (Slika 7 Izbornik za korisnika).

Rola ključni korisnik u izborniku ima dodatne opcije za pregled poruka tima – *Poruke tima* (Slika 8 Dodatne opcije na izborniku za ključnog korisnika) te se na pregledu poruka pokazuju poruke koje su prijavili svi članovi tima ovisno o odabranom statusu poruke.

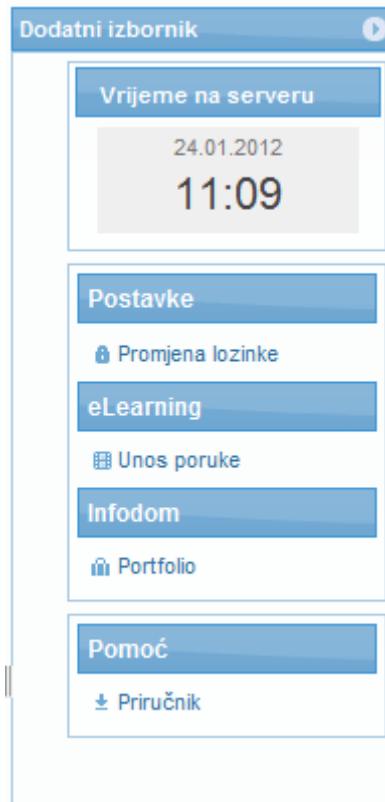
**Slika 7 Izbornik za korisnika****Slika 8 Dodatne opcije na izborniku za ključnog korisnika**

Dodatni izbornik

S desne strane BAM konzole klikom na strelicu otvara se *Dodatni izbornik* (Slika 9 Položaj dodatnog izbornika). Na *Dodatnom izborniku* nalaze se edukacijski materijali i promjene vezane za korisnički račun.

**Slika 9 Položaj dodatnog izbornika**

U *Dodatnom izborniku* prikazuje se trenutno vrijeme na serveru koje se uzima kao relevantno vrijeme pri prijavi poruke, zatim opcija *Promjena lozinke*, eLearning modul za *Unos poruke*, *Portofolio* Infodomovih proizvoda te PDF *Priručnik* za korisnike.

**Slika 10 Dodatni izbornik**

Promjena lozinke

Odabirom opcije *Promjena lozinke* otvara se ekran Slika 11 Promjena lozinke za promjenu lozinke. U polje *Stara lozinka* unosi se trenutna lozinka te u polja *Unesite novu lozinku* i *Ponovite novu lozinku* lozinka koju želite u budućnosti koristiti.

Slika 11 Promjena lozinke

Pregled poruka i pretraživanje

Poruke se na pregledima pokazuju ovisno o odabranom pregledu.

Poruka se otvara za obradu klikom na oznaku poruke ili ikonu u krajnjem desnom polju retka tablice.

Poruke se mogu pretraživati pomoću filtera ili pretrage poruka.

Filter poruka (Slika 12 Pregled poruka) omogućuje pretragu prema oznaci poruke, osobi koja je prijavila poruku i proizvodu usluge. Podaci koji se pretražuju, upisuju se u filter, a pregled poruka se automatski osvježava.

Slika 12 Pregled poruka

Pretraživanje pomoću opcije pretraga se pokreće klikom na povećalo u desnom kutu filtera. Otvara se forma za pretraživanje (Slika 13 Pretraga poruka) te se poruka može pretraživati po oznaci poruke, tekstu poruke, proizvodu i vremenu primitka poruke. Odabijom opcije *Traži* otvara se pregled sa porukama koje zadovoljavaju kriterije pretraživanja.

Slika 13 Pretraga poruka

Napomena: Pretraživanje se poništava klikom na povećalo s minusom u desnom kutu filtera.

Rad s porukom

Korisnik ima mogućnost dodavanja nove poruke, brisanja poruke, verificiranja rješenja poruke, te pregleda svih svojih poruka.

Dodavanje nove poruke

Korisnik odabire na glavnom izborniku Dodaj poruku te se otvara forma za unos nove poruke (Slika 14 Dodavanje poruke).

Na formi za dodavanje poruke je potrebno popuniti podatke. Obavezni podaci koje korisnik mora popuniti su:

- Proizvod/usluga
- Tekst poruke

Ukoliko jedan od obaveznih podataka nije popunjeno, prilikom spremanja poruke, korisnik je o tome obaviješten adekvatnom porukom.

Dodavanje/uređivanje poruke

Oznaka:

Vrsta poruke: Incident

Prioritet poruke: 3

Korisnik: Branka Pavetić

Poslovni subjekt: InfoDom d.o.o.

Kontakt osoba:

Kontakt telefon:

— Proizvod/usluga —

Odaberite:

- Customer Care Support System v1.0
- OPREMA INFODOM
- Praćenje sigurnosti
- SRMA HRM Iskustva
- SRMA 4.2.
- USLUGE INFODOM

Odabrani proizvod/usluga:

Tekst poruke*:

+ Prilozi

Zapiši poruku Odustani Poništi

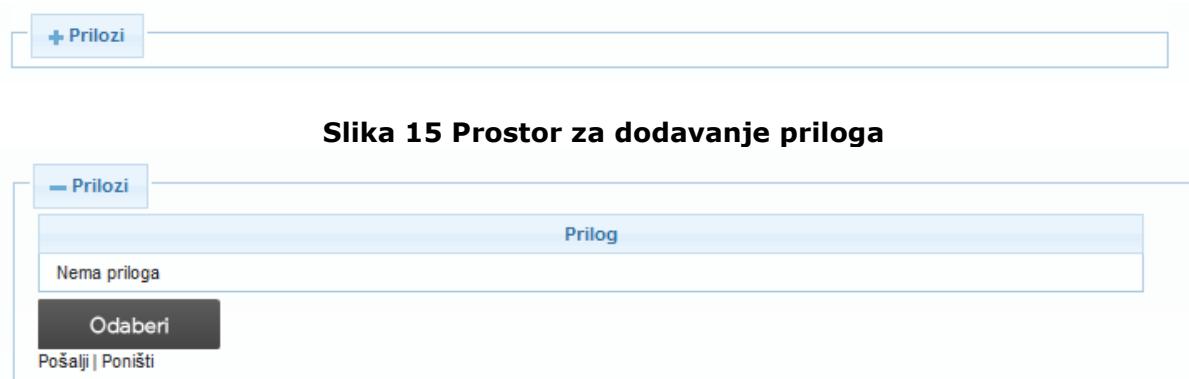
Slika 14 Dodavanje poruke

Vrsta poruke se odbire na padajućem meniju, a može se odabratи Incident, Inicijativa i Zahtjev. U poglavljу Vrste poruka su objašnjena značenja pojedine vrste poruke

Prioritet poruke se odabire postavljanjem kliznika na željenu vrijednost gdje 1 označava vrlo nizak, a 5 jako visok prioritet.

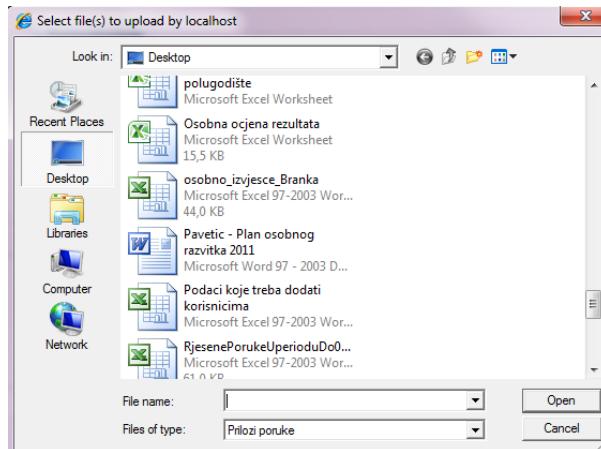
Proizvod ili usluga za koji se poruka prijavljuje se odabire dvostrukim klikom na željenu vrijednost. Nakon dvostrukog klika vrijednost se zapisuje u polje *Odabrani proizvod/usluga* i kraj oznake *Proizvod/usluga*.

Korisnik je u mogućnosti staviti prilog uz poruku (dокумент, sliku itd.) koristeći opciju *Prilozi*. Klikom na gumb *Prilozi* (Slika 15 Prostor za dodavanje priloga) forma se proširuje (Slika 16 Početak dodavanja priloga).



Slika 16 Početak dodavanja priloga

Na proširenoj formi se nalazi tablica sa svim prilozima i gumb *Odaberi* koji služi za otvaranje dijaloga za dodavanje priloga (Slika 17 Odabir priloga). Nakon što se odabere željeni prilog, potrebno je odabrati *Pošalji* (Slika 18 Potvrda dodavanja priloga) ili *Poništi* ukoliko se ne želi dodati taj prilog. Dodani prilozi poruci se mogu vidjeti u tablici (Slika 19 Prilozi dodani poruci).



Slika 17 Odabir priloga

The screenshot shows a user interface for managing attachments. At the top, there is a button labeled 'Prilozi'. Below it, a section titled 'Prilog' (Attachment) displays the message 'Nema priloga' (No attachments). A large input field labeled 'Odaberi' (Select) contains the text 'Podaci koje treba do... (69.5KB)' with a red 'X' icon to its right. At the bottom of this section are two buttons: 'Pošalji' (Send) and 'Poništi' (Cancel).

Slika 18 Potvrda dodavanja priloga

The screenshot shows a user interface for managing attachments. At the top, there is a button labeled 'Prilozi'. Below it, a section titled 'Prilog' (Attachment) displays the file name '1327410746845_Podaci_koje_treba_dodati_korisnicima.xls'. A large input field labeled 'Odaberi' (Select) is visible. At the bottom of this section are two buttons: 'Pošalji' (Send) and 'Poništi' (Cancel).

Slika 19 Prilozi dodani poruci

Napomena: Korisnik može istovremeno dodati više priloga, a maksimalna veličina priloga iznosi 10 MB.

Nakon dodavanja nove poruke, na poruci se pojavljuje informacija o uspješno zapisanoj poruci (Slika 20 Informacija o uspješno spremljenoj poruci), a poruka se nalazi u statusu *Zapisana*.

The screenshot shows a user interface for adding or editing a message. At the top, there is a blue header bar with an information icon and the text 'INFORMACIJA Kreirana je nova poruka s oznakom 16978'. Below this, a section titled 'Dodavanje/uređivanje poruke' (Add/Edit Message) contains fields for 'Oznakar' (Marker) set to '16978', 'Vrsta poruke' (Type of message) set to 'Incident', and 'Prioritet poruke' (Message priority) set to '3'. There is also a small slider bar next to the priority input field.

Slika 20 Informacija o uspješno spremljenoj poruci

Pregled poruke i rad na poruci

Dok je poruka u statusu *Zapisana*, korisnik može pogledati poruku (Slika 21 Pregled poruke i rad na poruci), dodati novi prilog (Slika 22 Dodavanje i pregled priloga na zapisanoj poruci) i obrisati je (Slika 23 Rad na poruci).

Oznaka: 16978 [Zapisana]

Ticket	Prilozi
Prijavio/la: Branka Pavetić	Vrijeme primitka: 24.01.2012 (14:02)
InfoDom d.o.o.	
Vrsta poruke: Incident	Medij: Web forma
Prioritet poruke: Normalan	Vip poruka: <input type="checkbox"/>
Proizvod/usluga: Customer Care Support System v1.0 Modul/komponenta: \Customer Care Support System v1.0\	
Ne mogu se logirati u aplikaciju.	
Opis:	
Nadležni spec.tim: CCT 15.0 Helpdesk Customer Care	
Zaprimio/la:	Zadužen/la:
Rješio/la:	Registrirao/la: Branka Pavetić
Korisnik	Odustani

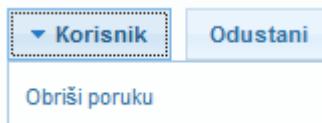
Slika 21 Pregled poruke i rad na poruci

Oznaka: 16978 [Zapisana]

Ticket	Prilozi													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Korisnik</th> <th>Vrijeme uploada</th> <th>Naziv datoteke</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>bpavetic</td> <td>24.01.2012 (14:12)</td> <td>1327410746845_Podaci_koje_treba_dodati_korisnicima.xls</td> <td></td> </tr> <tr> <td>bpavetic</td> <td>24.01.2012 (14:15)</td> <td>1327410939536_1326200512140_User_Manual-C2S2_v3.docx</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <div style="background-color: black; color: white; padding: 2px 10px; margin-top: 5px;"> Dodaj novi prilog </div> <div style="margin-top: 2px;"> Pošalji Poništi </div>			Korisnik	Vrijeme uploada	Naziv datoteke		bpavetic	24.01.2012 (14:12)	1327410746845_Podaci_koje_treba_dodati_korisnicima.xls		bpavetic	24.01.2012 (14:15)	1327410939536_1326200512140_User_Manual-C2S2_v3.docx	
Korisnik	Vrijeme uploada	Naziv datoteke												
bpavetic	24.01.2012 (14:12)	1327410746845_Podaci_koje_treba_dodati_korisnicima.xls												
bpavetic	24.01.2012 (14:15)	1327410939536_1326200512140_User_Manual-C2S2_v3.docx												
Korisnik	Odustani													

Slika 22 Dodavanje i pregled priloga na zapisanoj poruci

Ukoliko korisnik želi obrisati poruku (npr. u međuvremenu pronađe rješenje problema), na pregledu postojeće poruke potrebno je kliknuti na *Korisnik*. Prikazuje se izbornik s akcijom *Obriši poruku*.



Slika 23 Rad na poruci

Nakon odabira akcije, pojavljuje se forma za potvrdu brisanja poruke i odabirom opcije *Potvrdi* poruka prelazi u status *Obrisana*.

Napomena: Polje Napomena na formi za potvrdu brisanje poruke nije obavezna, ali se preporuča unošenje obrazloženja.

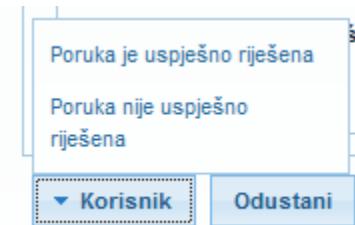
Slika 24 Potvrda brisanja poruke

Verificiranje poruke

Od korisnika se očekuje verifikacija rješene poruke. Sve poruke koje je korisnik prijavio, a imaju status *Za zatvaranje* korisnik može verificirati uspješno odnosno neuspješno.

Napomena : Ukoliko korisnik ne evaluira poruku u roku od 7 dana, poruka sa statusom *Za zatvaranje* automatski poprima status *Zatvorena – uspješno*.

Ukoliko korisnik želi verificirati poruku, na pregledu poruke u statusu *Za zatvaranje* potrebno je kliknuti na *Korisnik*. Pojavljuje se izbornik s akcijama *Poruka je uspješno riješena* i *Poruka nije uspješno riješena*.



Slika 25 Verifikacija poruke

Nakon odabira akcije, pojavljuje se forma za potvrdu verifikacije poruke i odabirom opcije *Potvrdi* poruka prelazi u status *Zatvorena – uspješno*, odnosno *Zatvorena - neuspješno*.

Napomena: Polje Razlog na formi za potvrdu verifikacije neuspješno riješene poruke je obavezno.

The screenshot shows a confirmation dialog box. At the top, it displays 'Oznaka: 16973 [Za zatvaranje]'. Below this is a toolbar with 'Upravljanje porukom' and 'Prilozi' buttons. The main content area contains the message 'Akcija: (10) Korisnik verificirao uspješno rješavanje poruke'. A 'Napomena:' field is present below the message. At the bottom of the dialog are three buttons: '<< Povratak', 'Potvrdi' (highlighted in blue), and 'Odustani'.

Slika 26 Potvrda verifikacije poruke

Odjava iz sustava

Korisnik se iz sustava može odjaviti na dva načina – u desnom gornjem kutu ekrana nalazi se poveznica *[Odjava]* (Slika 27 Odjava sa sustava) ili preko opcije *Odjava sa sustava* na glavnem izborniku (Slika 28 Odjava sa sustava iz glavnog izbornika).



Slika 27 Odjava sa sustava



Slika 28 Odjava sa sustava iz glavnog izbornika

Napomena: Preporuča se da se po završetku rada sa sustavom obavezno odjavite pomoću jedne od navedenih opcija.

5. Popis slika

Slika 1 Konceptualni model Customer Care Support Sistema	2
Slika 2 Statusi i prijelazi iz statusa C2S2 poruke	3
Slika 3 Prijava u sustav.....	4
Slika 4 BAM konzola za korisnika.....	5
Slika 5 BAM konzola ključnog korisnika.....	5
Slika 6 Pregled Nove poruke.....	6
Slika 7 Izbornik za korisnika.....	7
Slika 8 Dodatne opcije na izborniku za ključnog korisnika	7
Slika 9 Položaj dodatnog izbornika	8
Slika 10 Dodatni izbornik	8
Slika 11 Promjena lozinke.....	9
Slika 12 Pregled poruka	9
Slika 13 Pretraga poruka	10
Slika 14 Dodavanje poruke	11
Slika 15 Prostor za dodavanje priloga	12
Slika 16 Početak dodavanja priloga	12
Slika 17 Odabir priloga.....	12
Slika 18 Potvrda dodavanja priloga	13
Slika 19 Prilozi dodani poruci	13
Slika 20 Informacija o uspješno spremljenoj poruci.....	13
Slika 21 Pregled poruke i rad na poruci.....	14
Slika 22 Dodavanje i pregled priloga na zapisanoj poruci	14
Slika 23 Rad na poruci	15
Slika 24 Potvrda brisanja poruke.....	15
Slika 25 Verifikacija poruke	15
Slika 26 Potvrda verifikacije poruke	16
Slika 27 Odjava sa sustava	16
Slika 28 Odjava sa sustava iz glavnog izbornika	16

INFODOM d.o.o.

InfoDom grupa vidi veliki izazov u podršci svojim klijentima na razvijanju i primjeni ovih koncepata te unapređenju ključnih poslovnih procesa. Slijedom naše misije, vizije i strategije razvijamo sljedeća područja izvrsnosti:

- telekomunikacije,
- promet (sve vrste prometa pojedinačno, integralno upravljanje prometom),
- prostor (GIS, Spacial Units),
- financije (uključivo i javne financije),
- javna nabava,
- e-Government: razvoj novih modela poslovanja državne uprave.

Znanja koja usvajamo, razvijamo i primjenjujemo iz područja su:

- strateško upravljanje složenim organizacijama,
- operacionalizacija strategije kroz BSC,
- modeliranje, unapređenje i reinženering poslovnih procesa,
- upravljanje budućim finansijskim obvezama,
- upravljanje infrastrukturnim resursima,
- upravljanje javnim i privatnim registrima podataka i informacija,
- upravljanje znanjem (Knowledge Management),
- poslovna inteligencija (Business Intelligence),
- upravljanje kvalitetom (QMS).

Tehnologije koje pritom koristimo su tehnologije vodećih svjetskih tvrtki kod kojih imamo visoke partnerske statuse i podršku. To nam istovremeno omogućava i upoznavanje s najboljim iskustvima u pojedinim industrijama (best practices).

Vlastitu metodologiju razvoja i primjene novih modela kroz primjenu prava, organizacije i tehnologije dopunjujemo metodologijama koje su svjetski IT lideri izabrali kao najpogodniju za danu industriju i vrstu projekta.

INFODOM

pmo-hd@infodom.hr
helpdesk@infodom.hr
support@infodom.hr

InfoDom d.o.o.
Andrije Žage 61/1
10000 Zagreb
tel: +385 (0)1 3040 588
fax: +385 (0)1 3040 593
web: <http://www.infodom.hr>