# Ръководство на потребителя за работа със Сервизна информационна система на Парафлоу Комуникейшънс ЕООД

Парафлоу Комуникейшънс ЕООД
ул. Никола Габровски 79
София 1700
**https://helpdesk.paraflow.bg**

Hot-line support: **0700 10 887**
Тел: +359 2 960 42 22
E-mail: hotline@paraflow.bg

# СЪДЪРЖАНИЕ:

Обща информация ..... 3
Регистрация на нов клиент ..... 3
Вход като регистриран клиент ..... 4
Промяна на парола с нова ..... 6
Забравена парола ..... 6
Промяна на Таен въпрос и отговор ..... 8
Регистриране на СЕРВИЗНА заявка ..... 8
Преглед на регистрираните заявки на потребителя ..... 11
Промяна или анулиране на Сервизна заявка ..... 15
Преглед на Договори ..... 16
Преглед на Услуги ..... 17
Преглед на Оборудване/системи ..... 18

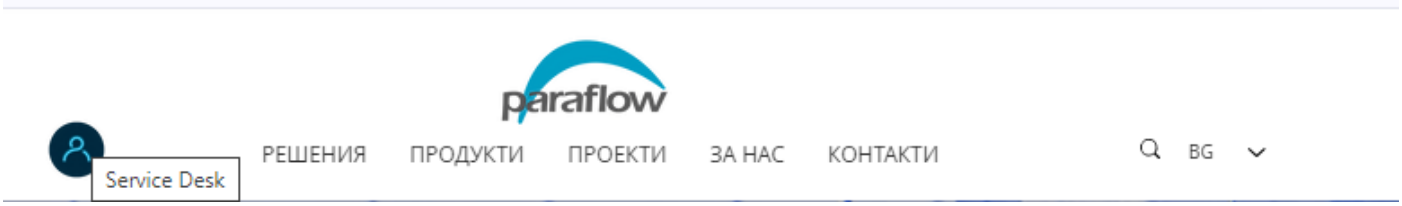
# ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

Всеки клиент на Сервизната информационна система е необходимо да направи еднократна регистрация през сайта www.paraflow.bg. Тази регистрацията е нужна, за да се запишат потребителските данни в сервизната база данни. Чрез регистрацията потребителят има възможност да изпраща и проследява своите Сервизни заявки през Интернет.

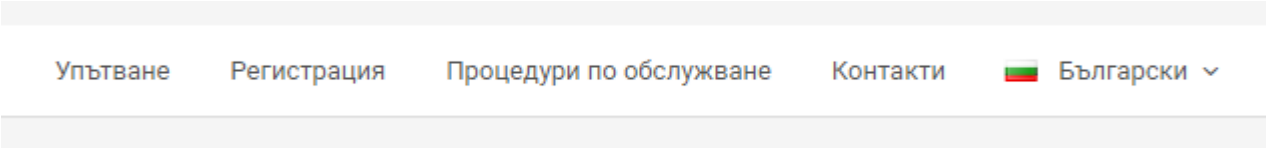
На посочената в регистрацията електронна поща потребителят ще получи персонална парола за достъп. Тази парола е служебно генерирана и трябва да бъде сменена при първо влизане в системата.

# РЕГИСТРАЦИЯ НА НОВ КЛИЕНТ

Регистрацията на нов клиент се извършва от бутона Service Desk, намиращ се в горната лява част на началната страница на сайта на Парафлоу Комуникейшънс - www.paraflow.bg.

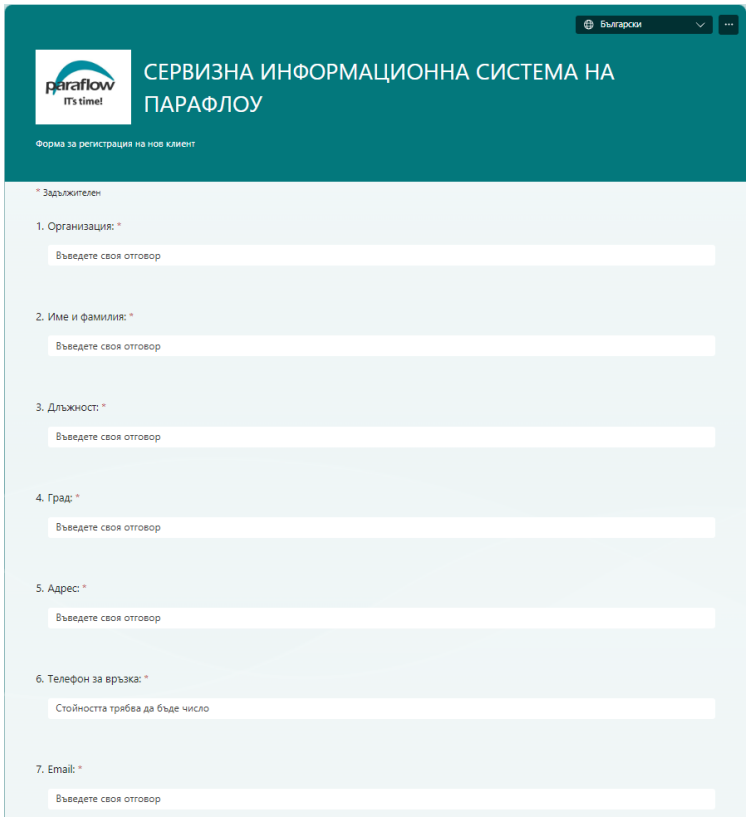



От менюто на отворената страница се избира линка Регистрация.




Желателно е данните да бъдат въведени на кирилица и да съдържат следната информация:

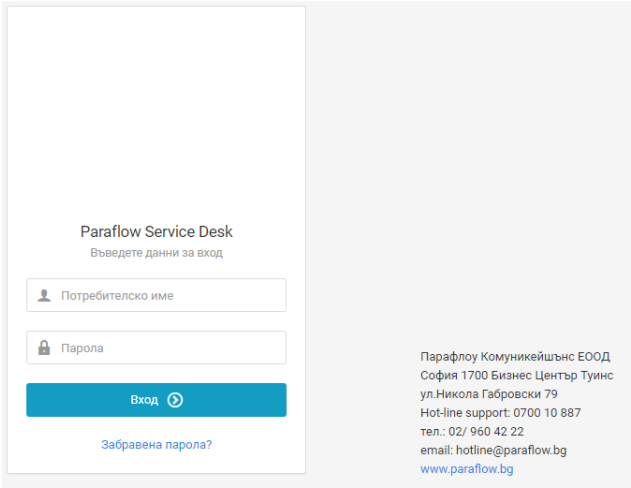
- Организация
- Име и фамилия
- Длъжност
- Град
- Адрес
- Телефон за връзка
- Email



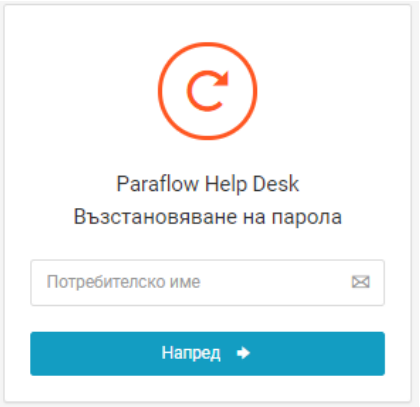

# ВХОД КАТО РЕГИСТРИРАН КЛИЕНТ

Достъпът до системата се осъществява с помощта на стандартен уеб браузер – например Microsoft Edge, на адрес: https://helpdesk.paraflow.bg

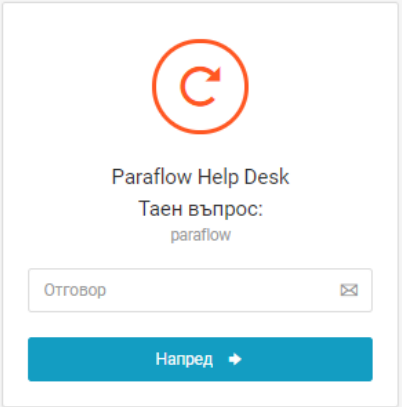
За вход в системата се използват потребителското име и паролата на потребителя, получени след регистрацията.



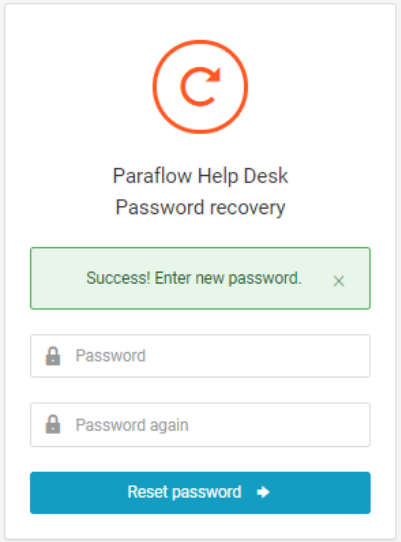
При първоначално вписване в системата се изисква задължителна промяна на паролата:




Системата изисква попълване на тайния въпрос и отговор, получени при първоначалната регистрация:

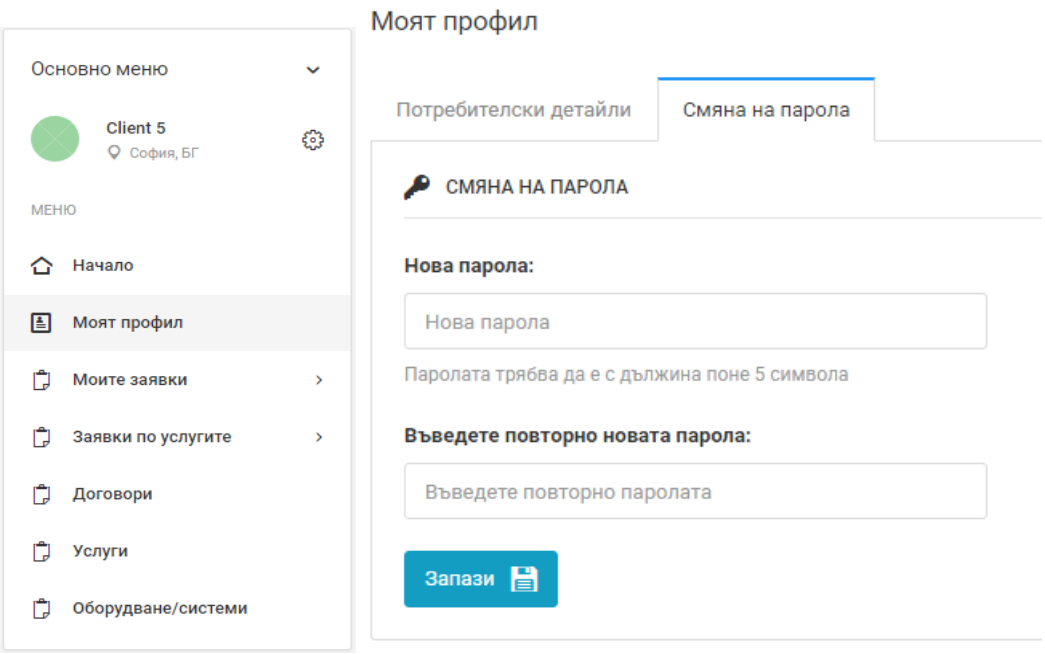



След успешно отговаряне на поставения въпрос се генерира нова парола за достъп:



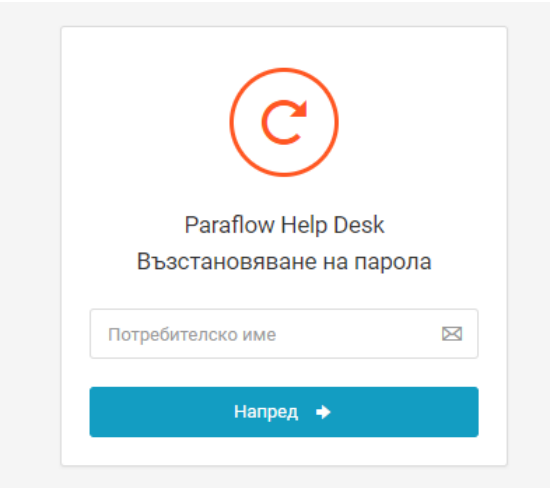
# ПРОМЯНА НА ПАРОЛА С НОВА

От менюто в ляво на екрана се избира опцията „**Моят профил**“. От там се избира опцията „**Смяна на парола**“.  Въвежда се новата парола и се натиска бутона „**Запази“**.

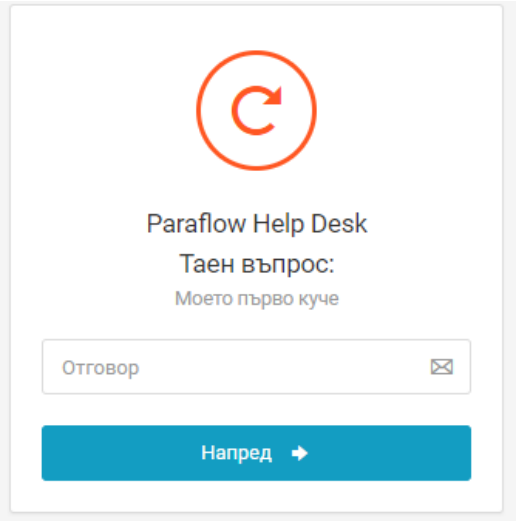



# ЗАБРАВЕНА ПАРОЛА

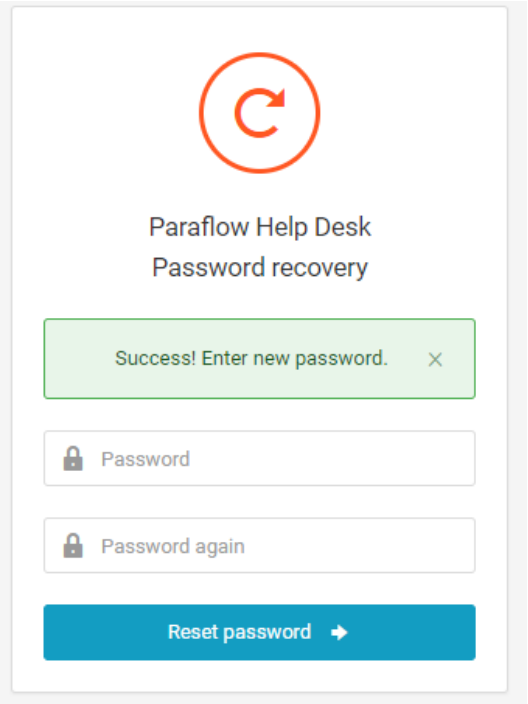
При забравена парола потребителят трябва да избере опция забравена парола от първоначалната страница.



След като попълни потребителското име, с което е регистриран в системата, трябва да отговори на тайния въпроса, получил при първоначалната регистрация.



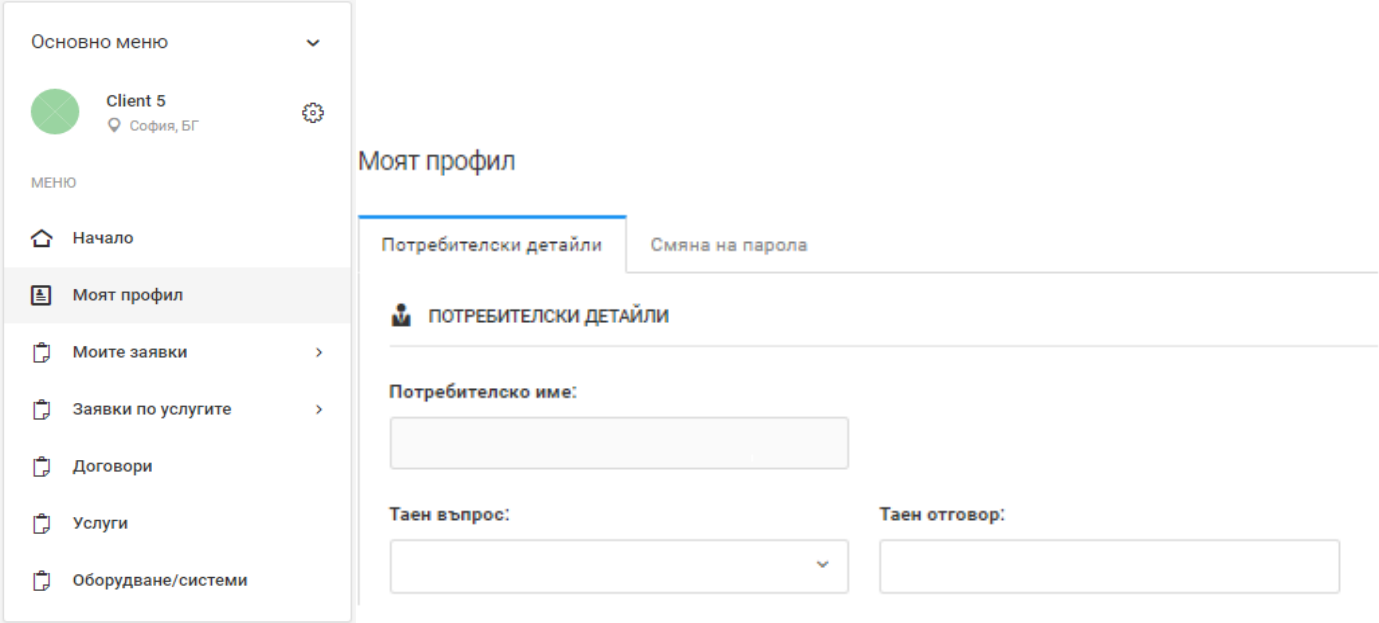

След правилно отговаряне системата ще позволи въвеждане на нова парола. Потребителят ще получи известие на посочената от него електронна поща за смяната на паролата.




Потребителят може и да се обади на денонощните телефони за връзка: **0700 10 887 или (02) 960 42 22** и оператор ще замени старата парола със служебна. При последващо влизане в системата, потребителят ще може да я смени с нова по негов избор.

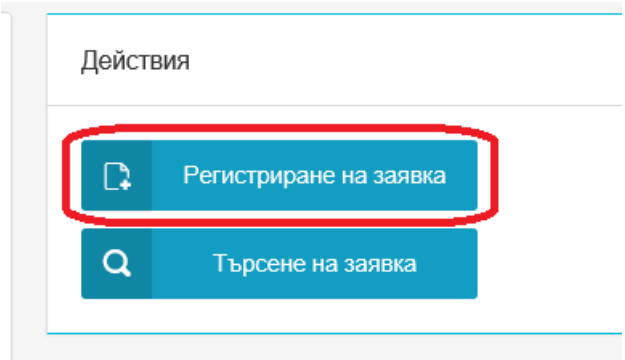
# ПРОМЯНА НА ТАЕН ВЪПРОС И ОТГОВОР

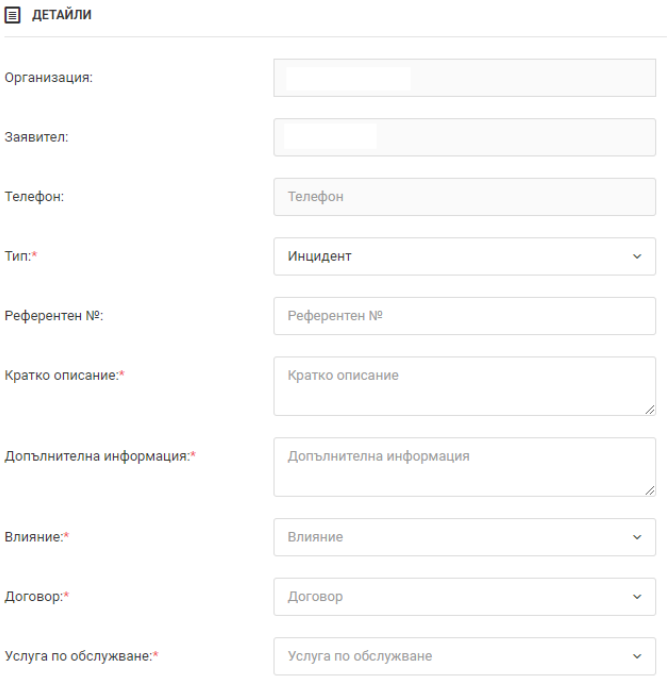
От менюто в ляво на екрана се избира опцията „**Моят профил**“. В съответните полета се попълват новите въпрос и отговор.




# РЕГИСТРИРАНЕ НА СЕРВИЗНА ЗАЯВКА

Потребителят може сам да инициира Сервизна заявка. За регистриране на нова Сервизна заявка е необходимо да се избере опцията „**Регистриране на заявка“**.





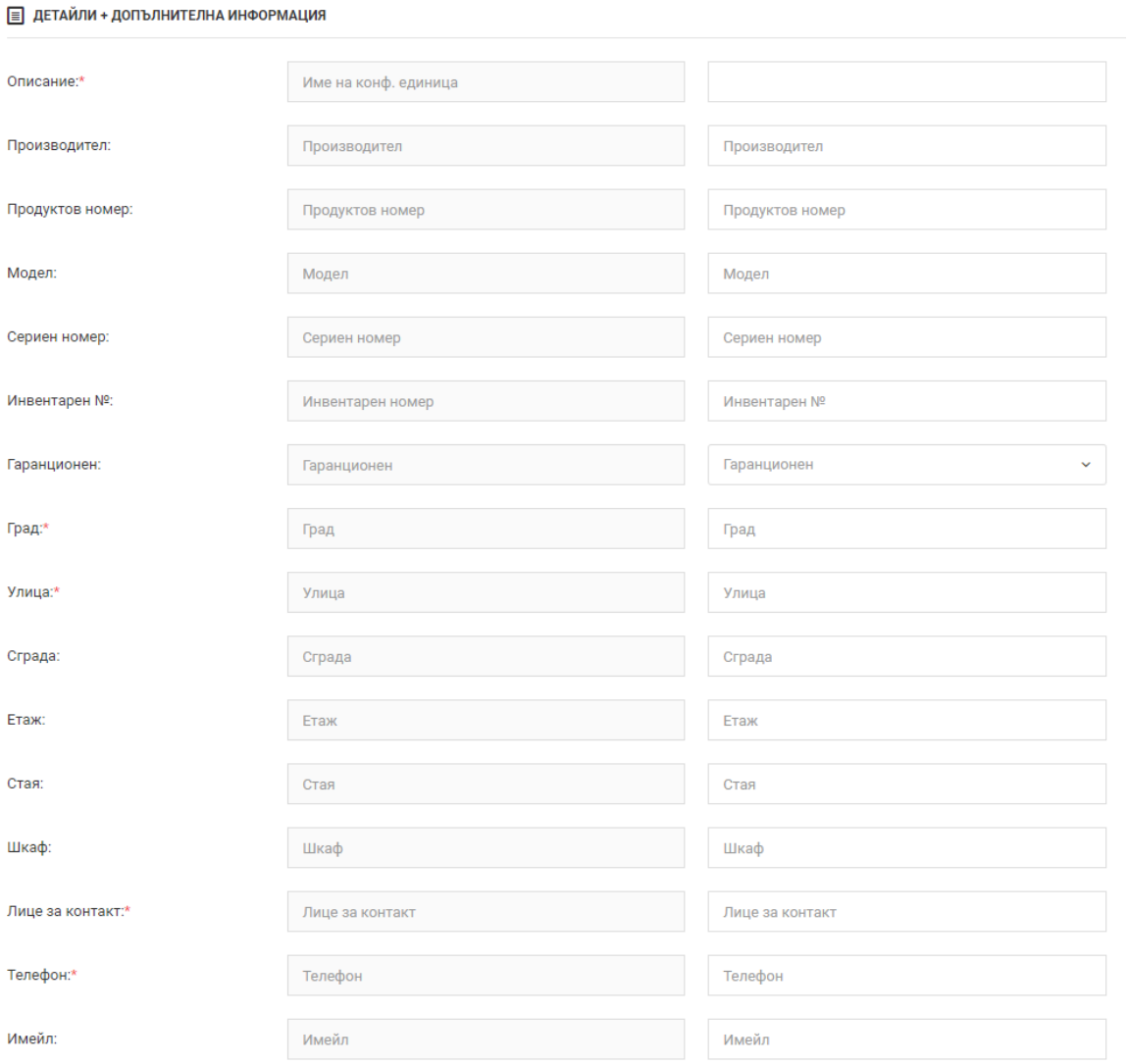

За регистриране на Сервизна заявка е необходимо попълване на задължителните полета, отбелязани със звездичка:

- **Тип –** Клиентът избира тип на Сервизната заявка в зависимост от вида на регистрираното събитие;
- **Кратко описание –** Кратко описание на проблема/инцидента;
- **Допълнителна информация –** Допълнителна информация относно възникналия проблем/инцидент;
- **Влияние –** Клиентът избира степента на влияние на възникналия проблем/инцидент върху работния процес в организацията. Влиянието определя приоритета при изпълнение на заявката**.** Съществуват следните възможности:
    - **1. Критично -** Засяга цялата организация на клиента или критични системи и услуги;
    - **2. Голямо -** Засяга множество потребители от организацията;
    - **3. Средно -** Засяга един или няколко потребители от организацията или некритична дейност;
    - **4. Ниско -** Засяга оборудване/система или услуга, но не влияе върху работния процес.
- **Договор –** Избиране на Договор за обслужване, по който да се отработва заявката. От падащото меню се избира един от договорите, сключени с клиента.
- **Услуга по обслужване –** Избиране на услуга за обслужване, засегната от проблема/инцидента. От падащото меню се избира една от услугите, които потребителят ползва.

Информационни полета:

- **Организация -** Полето е автоматично попълнено с организацията на потребителя. Информацията в това поле не може да бъде променяна;

- **Заявител –** Полето е автоматично попълнено с пълното името на потребителя. Информацията в това поле не може да бъде променяна;
- **Телефон –** Телефон за връзка с потребителя. Попълва се от заявителя;
- **Референтен № -** Външен референтен клиентски номер за конкретния проблем/инцидент. Попълва се от заявителя, ако има такъв.




Полетата, които са задължителни за попълване, са следните:

- **Описание –** Описание на засегнатото оборудване/система;
- **Град –** Населеното място на експлоатация на засегнатото оборудване/система;
- **Улица –** Адрес на експлоатация на засегнатото оборудване/система;
- **Лице за контакт –** Лице за контакт, отговарящо за засегнатото оборудване/система;
- **Телефон –** Телефон на лицето за контакт, отговарящо за засегнатото оборудване/система.

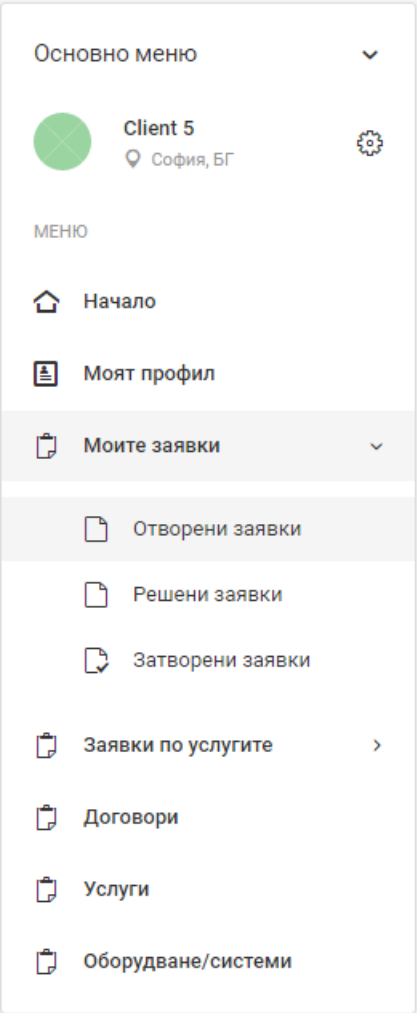
След въвеждане на информацията относно възникналия проблем/инцидент се натиска бутона „**Запази**“. Потребителят получава автоматично известие по електронната поща, удостоверяващо регистрацията на Сервизната заявка. В него се съдържа уникалният номер на сервизната заявка и друга допълнителна информация.

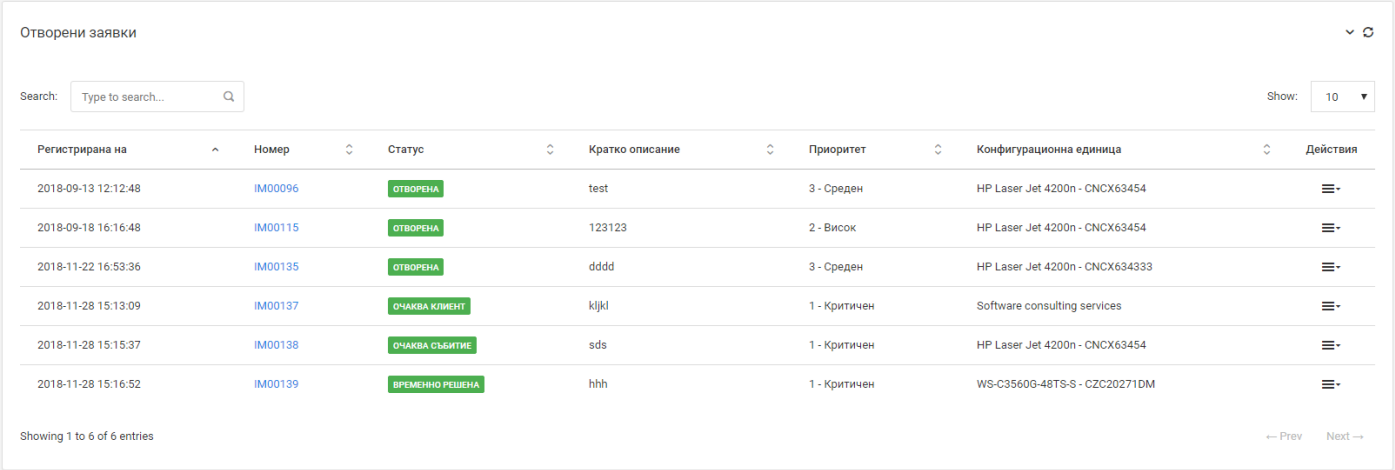
## ПРЕГЛЕД НА РЕГИСТРИРАНИТЕ ЗАЯВКИ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

Статус на Сервизната заявка:

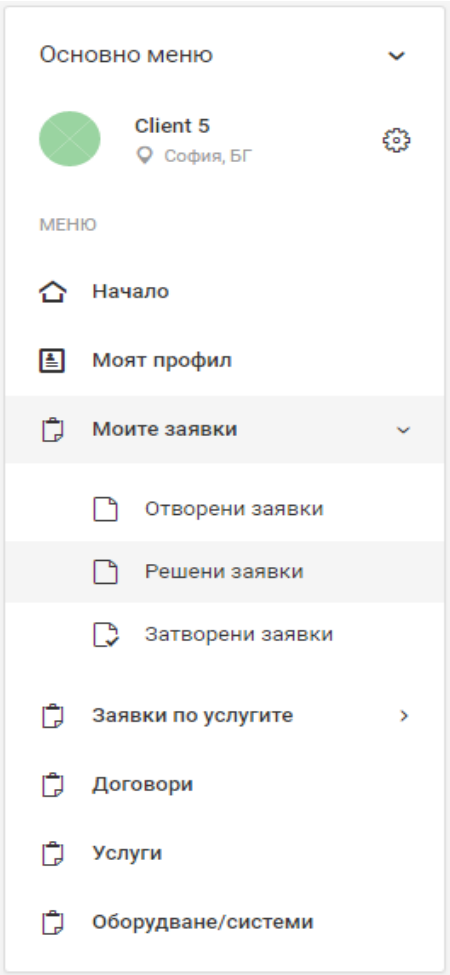
- **Отворена –** Нов запис, по който още няма извършени действия или актуализации;
- **Насочена** - Избор и насочване към специалист;
- **В изпълнение –** Заявката е приета за изпълнение от специалист;
- **Очаква клиент** - Работата по заявката е преустановена, по причини на клиента (изчакване на одобрение, наличност на клиента, уговорена среща или права на достъп);
- **Очаква събитие -** Работата по заявката е преустановена поради други причини (изчакване на отговор/дейности от трети страни, доставка на части или мониторинг);
- **Временно решена -** Временно разрешаване на заявката чрез използване на странични, алтернативни решения (workaround) с цел осигуряване на работоспособността на продукта/системата на клиента в минимален срок. Работата по окончателното решаване на заявката предстои да бъде извършена;
- **Решена** - Заявката е разрешена окончателно. В този статус се определят дейностите по изпълнението;
- **За фактуриране** - Издаване на платежен документ към клиента;
- **Очаква плащане** - Очаква се плащане по издаден платежен документ към клиента;
- **Затворена –** Не се очакват повече действия по заявката.

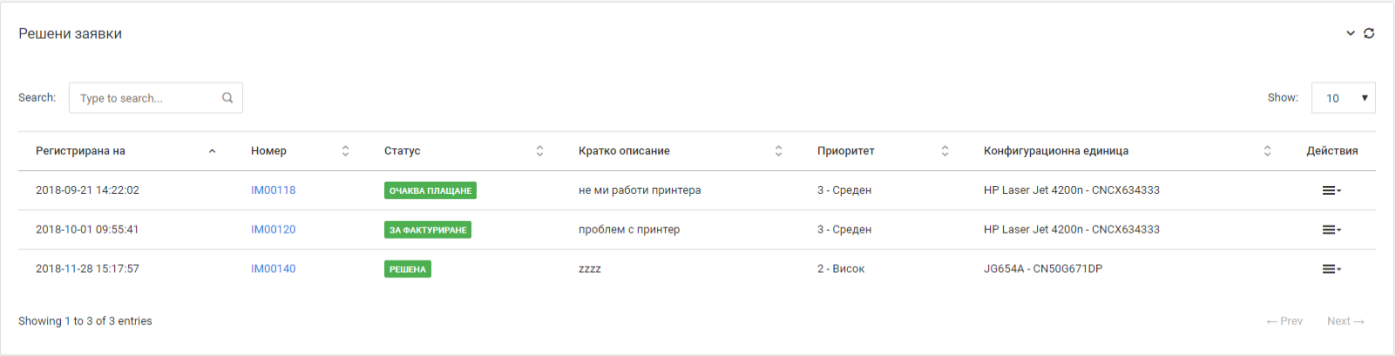
От менюто в ляво на екрана се избира опцията **„Моите заявки“**, след което се избира опцията „**Отворени заявки**“ и се визуализират всички заявки, които са поети за изпълнение от специалист, но работата по тях още не е приключила.



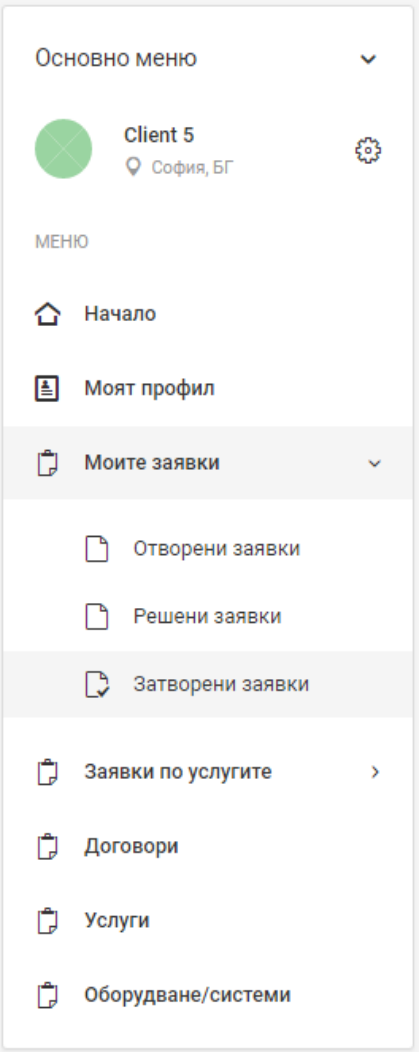


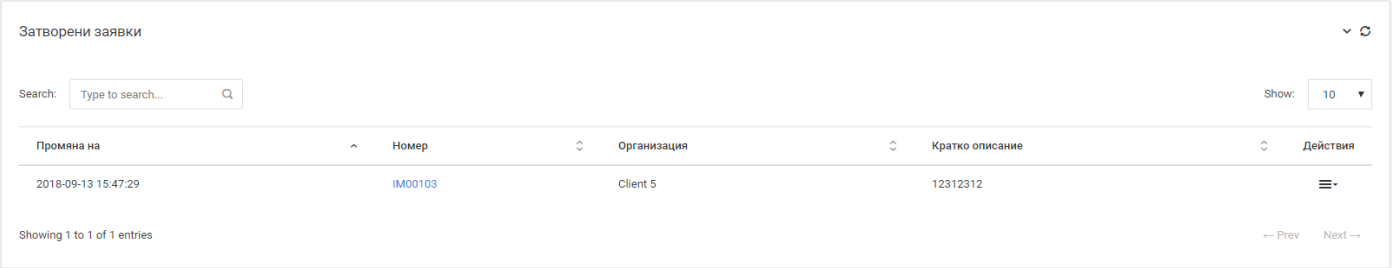

От менюто в ляво се избира „**Решени заявки**“ и се визуализират всички заявки на потребителя, които вече са решени и очакват да бъдат затворени.





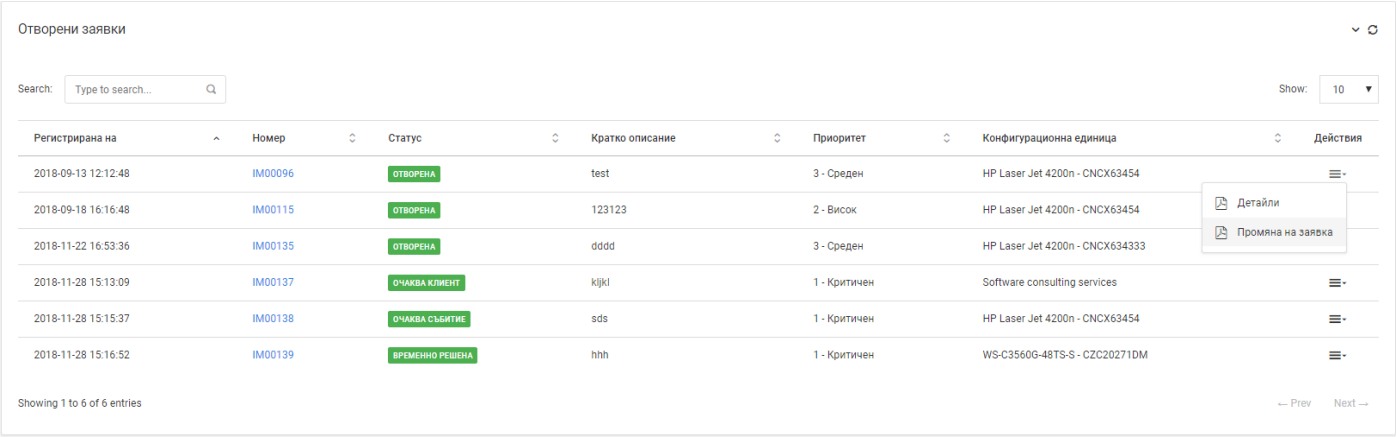

От менюто в ляво се избира „**Затворени заявки**“ и се визуализират всички заявки на потребителя, по които изпълнението е приключило.






# ПРОМЯНА ИЛИ АНУЛИРАНЕ НА СЕРВИЗНА ЗАЯВКА

Потребителят може да актуализира данните в заявката до приемането и в изпълнени от инженер. За целта от падащото меню в графа „**Действия**“ на отворените заявки, се избира бутона „**Промяна на заявка**“.

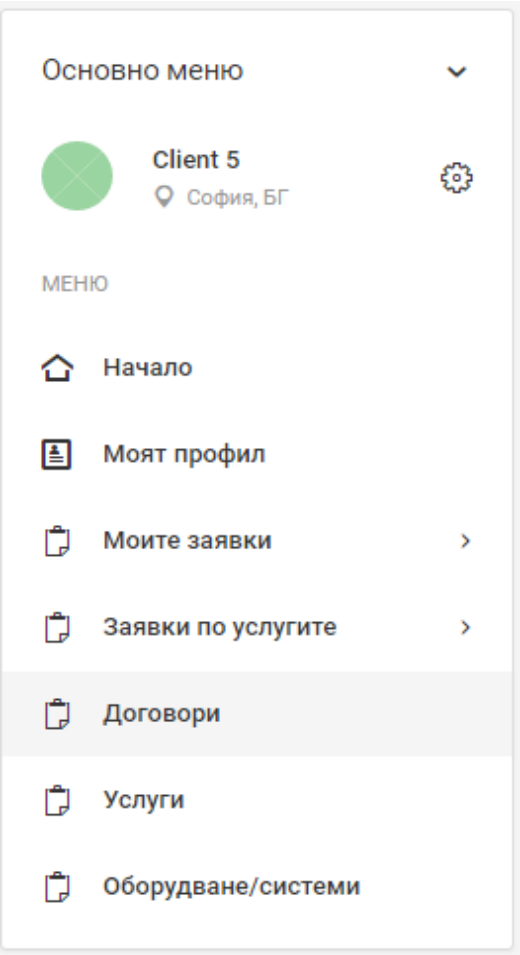


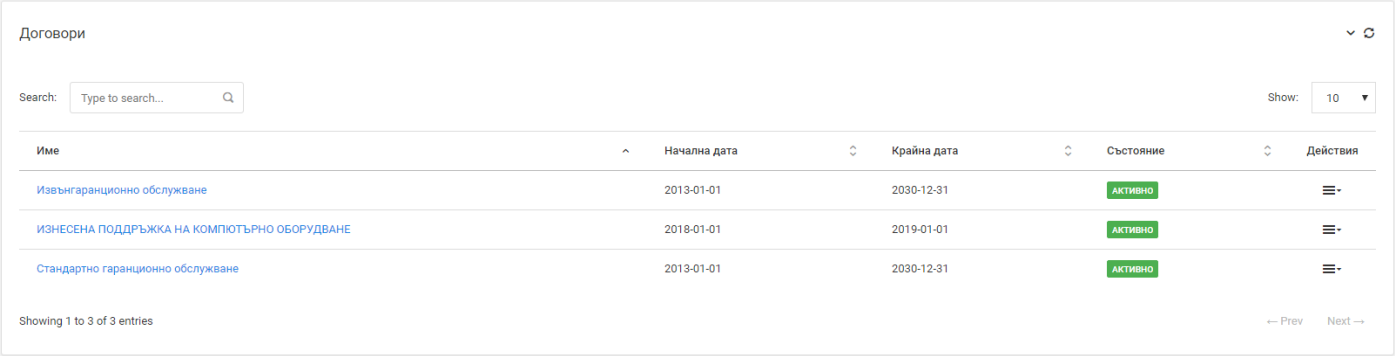

За съхраняване на информацията се избира бутона „**Запази**“.

Потребителят може да анулира заявката преди приемането и в изпълнени от инженер. За целта от падащото меню в графа „**Действия**“ на отворените заявки, се избира бутона „**Анулиране**“.

# ПРЕГЛЕД НА ДОГОВОРИ

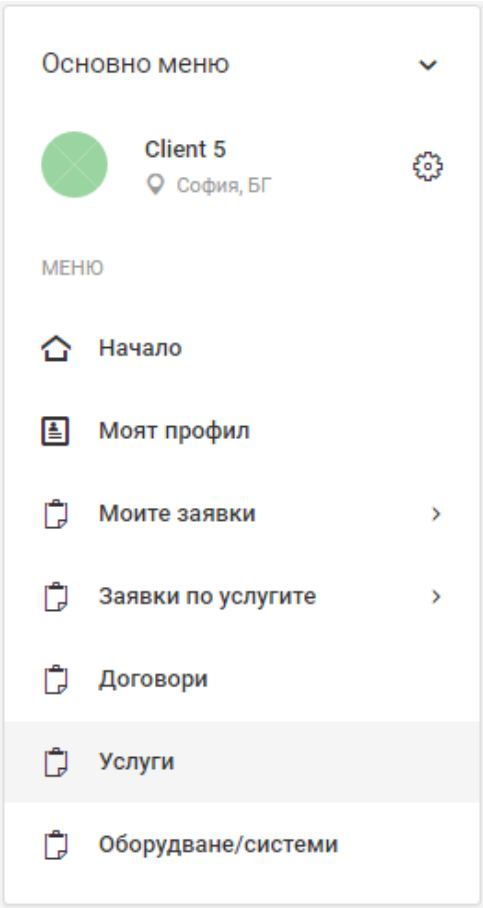
От менюто в ляво на екрана се избира опцията **„Договори“**, след което се визуализират всички договори на организацията на потребителя, за които е абониран.

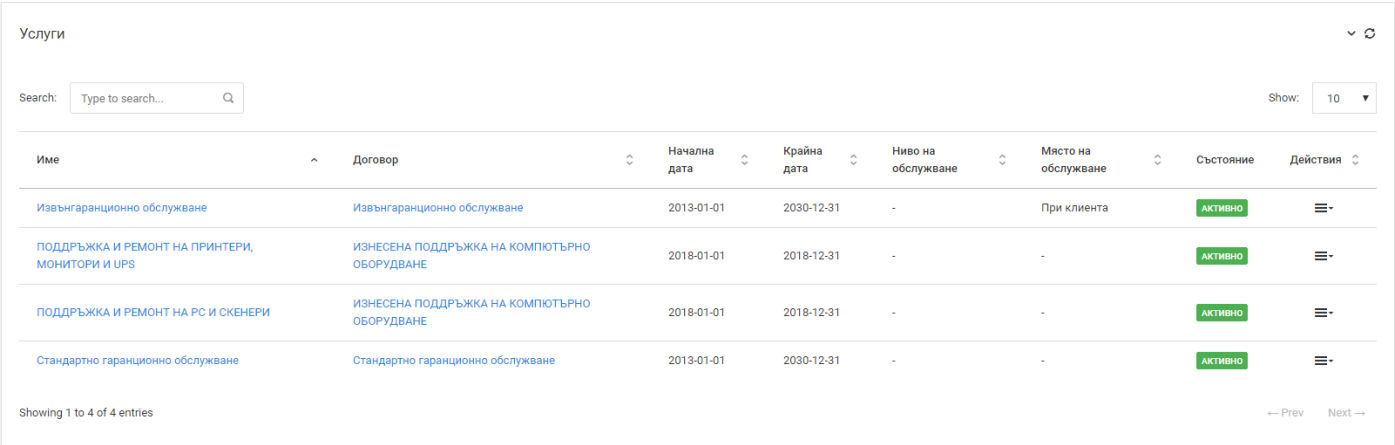


# ПРЕГЛЕД НА УСЛУГИ

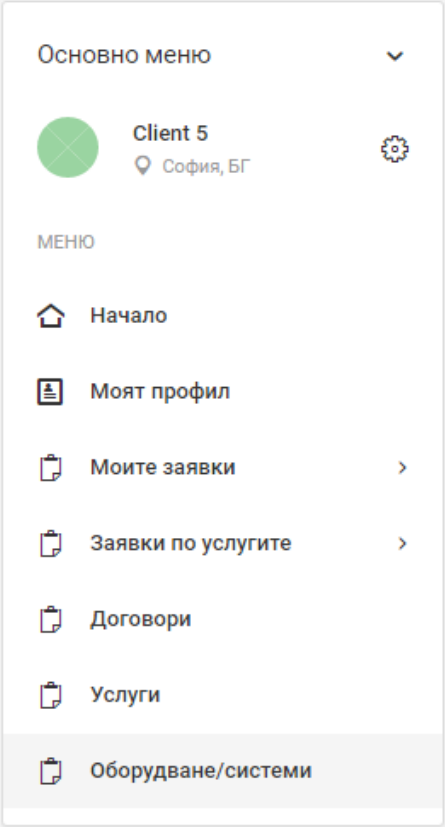
От менюто в ляво на екрана се избира опцията **„Услуги“**, след което се визуализират всички услуги за организацията, за които е абониран потребителят.

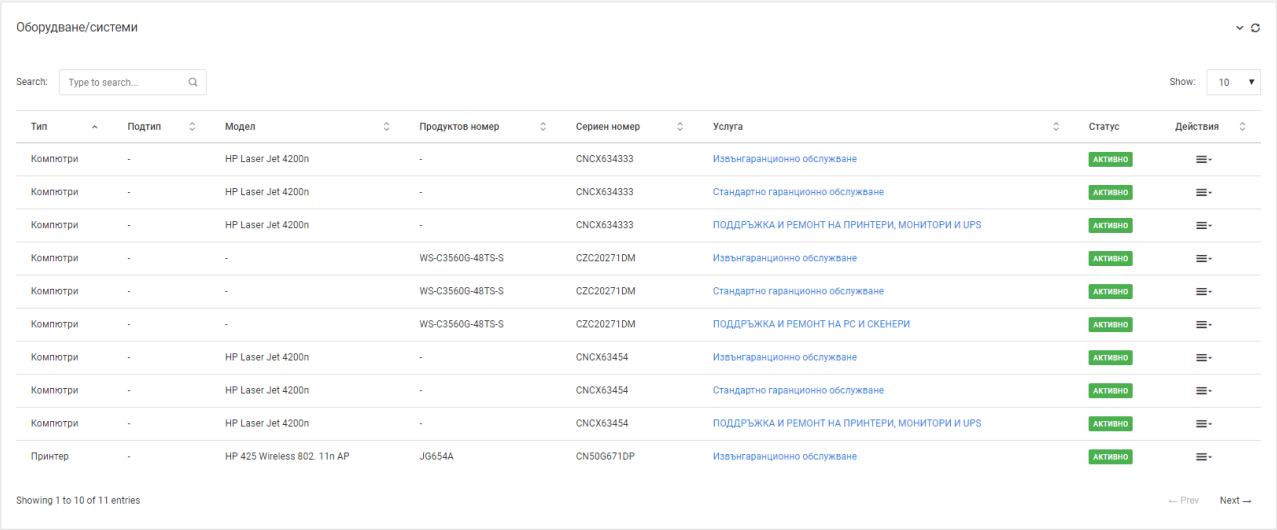


# ПРЕГЛЕД НА ОБОРУДВАНЕ/СИСТЕМИ

От менюто в ляво на екрана се избира опцията **„Оборудване/системи“**, след което се визуализира цялото оборудване/системи, собственост на организацията.



Оборудване/системи

Search: Type to search... Show: 10

| Тип | Подтип | Модел | Продуктов номер | Сериен номер | Услуга | Статус | Действия |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Компютри | - | HP Laser Jet 4200n | - | CNCX634333 | Извънгаранционно обслужване | АКТИВНО | |
| Компютри | - | HP Laser Jet 4200n | - | CNCX634333 | Стандартно гаранционно обслужване | АКТИВНО | |
| Компютри | - | HP Laser Jet 4200n | - | CNCX634333 | ПОДДРЪЖКА И РЕМОНТ НА ПРИНТЕРИ, МОНИТОРИ И UPS | АКТИВНО | |
| Компютри | - | - | WS-C3560G-48TS-S | CZC20271DM | Извънгаранционно обслужване | АКТИВНО | |
| Компютри | - | - | WS-C3560G-48TS-S | CZC20271DM | Стандартно гаранционно обслужване | АКТИВНО | |
| Компютри | - | - | WS-C3560G-48TS-S | CZC20271DM | ПОДДРЪЖКА И РЕМОНТ НА PC И СКЕНЕРИ | АКТИВНО | |
| Компютри | - | HP Laser Jet 4200n | - | CNCX63454 | Извънгаранционно обслужване | АКТИВНО | |
| Компютри | - | HP Laser Jet 4200n | - | CNCX63454 | Стандартно гаранционно обслужване | АКТИВНО | |
| Компютри | - | HP Laser Jet 4200n | - | CNCX63454 | ПОДДРЪЖКА И РЕМОНТ НА ПРИНТЕРИ, МОНИТОРИ И UPS | АКТИВНО | |
| Принтер | - | HP 425 Wireless 802. 11n AP | JG654A | CN50G671DP | Извънгаранционно обслужване | АКТИВНО | |

Showing 1 to 10 of 11 entries ← Prev Next →