

**“АЛФА ЕЛЕКТРОННИ СИСТЕМИ”
ООД**

**ИНСТРУКЦИЯ ЗА
ПОЛЗВАНЕ НА WEB БАЗИРАНА СИСТЕМА
BULSITAS**

Съдържание

1.Въведение	3
1.1. Какво е BULSITAC.....	3
1.2.Изисквания към клиента.	3
1.3. Основен изглед.	3
1.4.Поддръжка.	3
2.Регистриране на нов потребител.....	4
3.Вход и изход от системата.....	5
4.Потребителски екран	6
5.Публикуване на съобщения.....	7
5.1.Обща информация.	7
5.2.Прикрепяне на файл.	7
5.3. Често срещани проблеми при изпращане на съобщения.	7
5.3.1.Грешка “Insufficient privileges for this action!”	7
5.3.2.Липсва прикачения файл от съобщението ви	8
5.3.3.Липсват допълнителните полета при избиране на някои събития.	8
6.Разглеждане на съобщения.....	8
6.1. Разглеждане на съобщения от основния потребителски екран.	8
6.2. Използване на функциите за Търсене.....	8
6.2.1.Бързо търсене.....	9
6.2.2.Разширено Търсене.....	9
6.2.2.1.Стъпка 1.....	9
6.2.2.2.Стъпка 2.....	10
6.2.2.3.Стъпка 3.....	10
6.2.2.4.Стъпка 4.....	11

1. Въведение.

*1.1. Какво е **BULSITAC**.*

BULSITAC е интернет базирана система за събиране и съхраняване на съобщения (tickets), отнасящи се до възникването, развитието и решаването на технически проблеми. Системата позволява групиране на съобщенията по проект и тип. Налични са три типа съобщения FAULT REPORT (FR), TECHNICAL QUERY (TQ), EMERGENCY (EM). **BULSITAC** е реализирана изцяло сървърно, не се изискват други програмни продукти освен интернет браузър. Достъпа до системата се осъществява с предварително регистрирани потребителско име и парола. Регистрирането на нов потребител е обяснено в настоящото ръководство.

1.2. Изисквания към клиента.

BULSITAC няма конкретни изисквания към хардуера на клиента. Необходим е интернет браузър с поддръжка на Javascript версия 1.2 и по-висока, поддръжка на frames и Cookies. Това включва всички популярни браузъри като Internet Explorer v5.0+, Opera v6.0+, Netscape v6+, Mozilla и други. Изглежда на системата може да се различава в някои браузъри, но функционалността е запазена.

1.3. Основен изглед.

Интерфейса на системата е разделен на три секции. Заглавна, навигационна и информационна. От ляво е навигационната секция, в която са разположени връзки към всички функции на системата. Информационният екран е в средата. В заглавната част (отгоре) се намират полезни връзки и бутона за изход от системата.

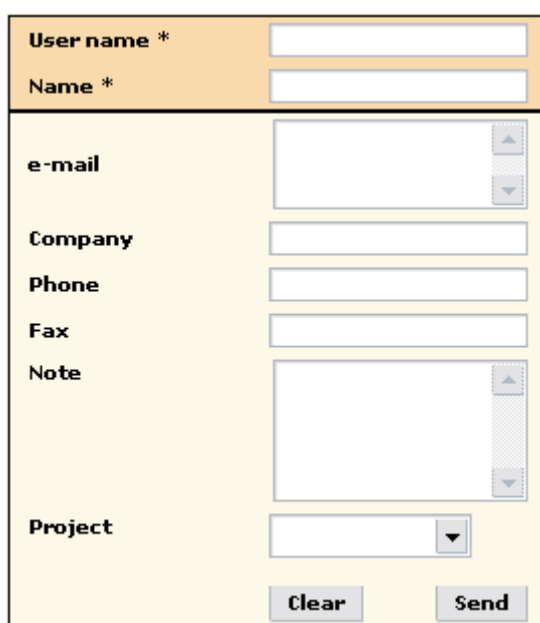
1.4. Поддръжка.

При възникнал технически проблем, при работата със системата или за допълнителна информация пишете на webmaster@alphaelsys.com.

2. Регистриране на нов потребител.

Регистрирането на нов потребител в системата става след подаване на заявление за регистрация от главната страница. Заявката ще се обработи от администратор и ще получите парола за достъп по e-mail или на посочените от вас телефони.

В заявката за регистрация задължителни за попълване полета са **User name** с **Name**. Те са отбелязани със “*” и различен цвят. Без тези данни не е възможно да се обработи заявката ви. В **User name** се попълва потребителското име с което ще имате достъп до системата, а в **Name** - вашите имена (желателно е попълването на лично и фамилно име). Ако в системата има вече регистриран потребител с избраното от вас **User name** заявката ви ще е невалидна и администратор ще се свърже с вас за евентуална промяна в него. **BULSITAC** няма да изведе



The image shows a registration form with the following fields and controls:

- User name ***: Text input field.
- Name ***: Text input field.
- e-mail**: Text input field with a scroll bar on the right.
- Company**: Text input field.
- Phone**: Text input field.
- Fax**: Text input field.
- Note**: Text area with a scroll bar on the right.
- Project**: Dropdown menu.
- Clear**: Button.
- Send**: Button.

автоматично съобщение за грешка в тази ситуация.

В полето **e-mail** въведете e-mail, на който ще се получават известията за активност по избраните проекти и задачи. Допуска се попълването на списък от адреси, разделени със “,” като известието ще се получи на всички въведени адреси.

При необходимост от някаква забележка или някаква допълнителна информация (начин за връзка с вас, неупоменат в заявката) тя следва да бъде попълнена в полето **Note**.

В **Projects** са изброени наличните проекти в системата, желателно е да се укаже проект, за който е заявката, в противен случай той ще бъде добавен от

администратора. Ако е необходимо създаването на несъществуващ проект в **Note** трябва да бъде указано името на този проект и полето може да остане непълнено.

При коректно попълнен формуляр бутона **Send** ще изпрати заявката ви. Достъп до системата ще получите веднага след получаването на паролата от администратора.

При успешно изпратен формуляр системата блокира достъпа до страницата от вашия адрес за една минута. В случай, че системата изведе съобщение за грешка при опит за регистрация използвайте бутона “**BACK**” на брауъра, изчакайте една минута и опитайте отново.

Ако все още има проблем, свържете се с администратор на системата или изпратете e-mail на адрес webmaster@alphaelsys.com.

3. Вход и изход от системата.

При налични потребителско име и парола, достъпа до **BULSITAC** е възможен от началния екран. Ако след въвеждането на вашите данни системата изведе отново същият екран с **Log In** вероятните причини са: некоректно потребителско име и/или парола и проблем с браузера (най-вероятно няма възможност за Cookie). Съобщение за грешка не се извежда и в двата случая. Ако сте сигурни, че въведените данни са коректни, свържете се с администратор на системата за допълнителна информация.



Welcome to **BULSITAC** – Siemens
Technical Assistance Center

Log in:

User name

Password

Login

If you have no registration, fill [here](#) your req

Изход от системата е възможен от линка **Log Out** от заглавната част на страницата. След коректно излизане от системата **BULSITAC** ще възстанови началното си състояние с **Log In** екран. Ако това не стане е възможно да има проблем с браузера, който ползвате или връзката с Интернет. Затворете браузъра и го отворете отново на страницата на **BULSITAC**, за да проверите коректно ли е изпълнена операцията.

Излизането от **BULSITAC** със затваряне на браузъра не е желателно. Това повишава риска от пробив в сигурността на системата и не позволява коректно записване на данните във вашия профил.

4. Потребителски екран

След успешно влизане в системата в навигационната (лявата) секция са разположени достъпните за вас функционални връзки както и информация за текущия потребител и времето на предишното влизане в системата. В случай, че установите неидентифицирано влизане с вашето потребителско име (времето на последното влизане не съвпада с вашето последно влизане) е желателно да смените

паролата си и да уведомите администратор.

Когато няколко потребителя влизат в системата от един компютър, за да се избегне




Emergency :	Technical Queries :	Fault Report :
New tickets: 0	New tickets: 0	New tickets: 0
New actions: 0	New actions: 0	New actions: 0
My tickets: 0	My tickets: 0	My tickets: 0
No managers: 0	No managers: 0	No managers: 0

публикуване на съобщения от името на друг потребител проверявайте текущия потребител ("User") и излизайте с "Log Out" когато приключите работата със BULSITAC.

В централната (работна) секция е изобразена информация за дейностите в системата от последното ви влизане разделени по тип (Emergency, Technical Query, Fault Report). Служителите имат достъп и до информация за активност по техните задачи, както и списък на задачите без отговорник, предвидена е и връзка към всички отворени задачи. Всеки от редовете представлява връзка към списък със съответните съобщения. Клиентите имат възможност за преглед на задачите публикувани от тях.

Забележка: Страницата има различен изглед за потребители от група Служители и Клиенти. Ако сте служител и не виждате връзките за Отворени задачи, както и за поетите от вас задачи, свържете се с администратор за уточняване на проблема

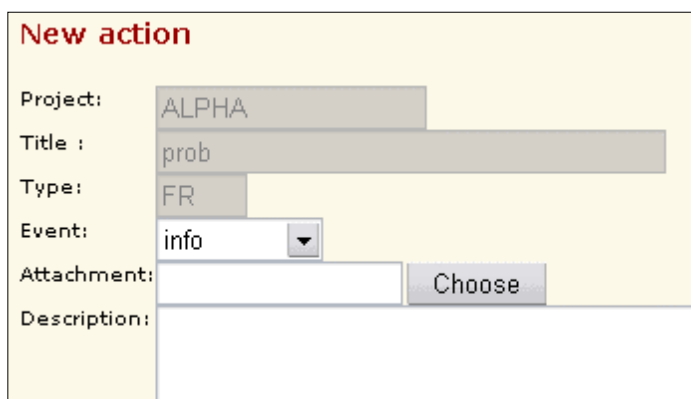
5. Публикуване на съобщения

Публикуването на съобщения може да се осъществи от няколко места в системата: на главната страница след успешно влизане в системата има връзка “New ticket”, чрез който може да се публикува нова задача, при разглеждане на съобщения е възможно да се публикуват както нови задачи (от връзката “New ticket” в началото на страницата), така и нови съобщения към вече съществуващи задачи чрез иконата  в заглавието на всяка задача.

5.1. Обща информация.

Всяко съобщение представлява събитие, което определя и статуса на задачата. При публикуване на съобщение потребителите сами избират събитието, което то ще предизвика.

Възможни събития са - отваряне, затваряне, информация, промяна на

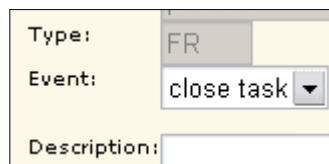


приоритета, промяна на отговорник, изчакване на отговор от клиент, изчакване на отговор от служител и т.н. В зависимост от текущия статус на задачата и групата на потребителя системата дава възможност за определено събитие, например при статус “Request for Close” възможните събития са “Info”, “Close” или “Reject request for

close”. При друг статус или потребител от друга група възможните събития ще бъдат други.

Някои от събитията изискват въвеждането на допълнителна информация. При избиране на такова събитие автоматично се появяват необходимите полета. Например съобщение със събитие Промяна на приоритет или отговорник дава възможност за избор съответно на приоритет или отговорник.

При успешно публикуване на съобщение BULSITAC показва цялата задача, включително и новото съобщение. Всички останали задачи остават скрити.



5.2. Прикрепяне на файл.

Съобщенията със събитие Информация или Отваряне има възможност за прикрепяне на файлове (“Attachment”). Това става чрез бутона “Browse” (или “Choose” в някои браузери) до полето “Attachment”. При изпращане на съобщение с прикрепен файл е възможно забавяне в зависимост от големината на файл-а и скоростта на връзката ви към Интернет. Максималната големина на прикачения файл не бива да надвишава 3 MB.

5.3. Често срещани проблеми при изпращане на съобщения.

5.3.1. Грешка “Insufficient privileges for this action!”.

Нямате права да публикувате съобщения в този проект. Свържете се с администратор, за да получите достъп.

5.3.2. Липсва прикачения файл от съобщението ви.

Максималния размер на файла не бива да надвишава 3 МВ. Ако е по-голям системата ще публикува съобщението без файла. Компресирайте го или го разделете на части по-малки от 3 МВ. Прикачете частите или компресирания файл отново като събитие от тип *Info*.

5.3.3. Липсват допълнителните полета при избиране на някои събития.

За правилното визуализиране на динамичните полета от формуляра е необходима поддръжка на JavaScript и браузер от 5-то поколение (IE 5+, Opera 6+, Netscape 6+ и т.н.).

6. Разглеждане на съобщения

Съобщенията в системата **BULSITAC** са групирани в теми (задачи), от своя страна темите са групирани в проекти. Потребителите имат достъп само до задачите, принадлежащи на проекти, в които са асоциирани.

Разглеждането на съобщения е организирано така, че достъпа до търсеното съобщение да е максимално бърз и удобен.



Предвидени са два режима на разглеждане - разгънат (expanded view) и свит (collapsed view). Когато изгледа е свит се визуализират само заглавията на задачите, както и информация за това кога са публикувани, в кой проект, кой е отговорник и друга обща информация.

Разгънатия изглед показва и всички действия в задачите. За смяна на режима на изобразяване е предвидена връзка в горния десен ъгъл на таблицата със задачите - "expanded view" или "collapsed view" в зависимост от текущия изглед. По подразбиране изгледа е свит, ако се визуализира само една задача автоматично се избира разгънат вид.

Независимо дали текущия изглед е свит или разгънат заглавната лента и заглавието на всяка задача представлява връзка, от която може да се разгледа само тази задача.

6.1. Разглеждане на съобщения от основния потребителски екран.

От потребителския екран (вж. т. 4) има връзка до новите съобщения от всеки

тип, което включва новите съобщения по текущите задачи както и новите задачи. Също така е възможно и разглеждането на всички задачи чиито отговорник е текущия потребител, всички задачи без отговорник и всички отворени задачи.

Новите съобщения се нулират когато се разгледа задачата към която принадлежат. Това може да стане или като се отвори тази задача или ако се разглеждат новите съобщения в разгънат изглед.



6.2. Използване на функциите за Търсене.

Има две форми за търсене – Бързо Търсене (Search) и Разширено Търсене (Advanced Search). Връзка към тях има в лявата (навигационна) част на страницата.

6.2.1. Бързо търсене.

Съдържа малко параметри, с цел да улесни намирането на съобщения и задачи, за които липсват критерии.

Позволява търсене в отворени и/или затворени задачи, както и такива от определен проект. В случай, че ви е известен номера и типа на задачата можете да

Quick Search	
ID:	<input type="text"/>
Status	<input type="checkbox"/> open <input type="checkbox"/> closed
Project:	All ▾
Rows per page :	<input type="text" value="5"/>
Limit to first :	<input type="text" value="200"/>
Advanced Search	<input type="button" value="Submit"/>

я потърсите и с него.

Идентификационния код на всяка задача е съставен от типа и номера ѝ (пример: ако една задача е от тип FR и номера ѝ е 72, идентификационният ѝ код ще е FR72).

Полето “Rows per page” определя колко задачи да се виждат на една страница, а “Limit to first:” ограничава резултата от търсенето до първите 200 (по подразбиране) задачи. Тези стойности се запамятват и важат за текущата работна сесия. Това означава, че докато не излезете от системата или не въведете други стойности по подразбиране ще се запазят тези.

Връзката “Advanced Search” води до формата за Разширено Търсене.

6.2.2. Разширено Търсене.

Разширеното търсене е разделено на 4 стъпки за улеснение. Всяка от стъпките е достъпна в произволен ред, като попълването им не е задължително. Всяка стъпка е достъпна от навигационната лента, като текущата стъпка е маркирана с бял фон, а стъпките през, които е преминал потребителя са отбелязани с оранжев фон. Във всеки един момент е възможно изпращане на заявката с бутон “Go”. Бутоните “Back” и “Next” са съответно за предишна и следваща стъпка, като ако сте на стъпка 4, бутона “Next” изпраща заявката (тъй като следваща стъпка няма се приема, че формата е попълнена).

Забележка: бутоните “Back” и “Next” на браузера не позволяват запаметяване на попълнените критерии. Използвайте навигационната лента или бутоните на страницата.

6.2.2.1. Стъпка 1.

В първата стъпка се указва типа на задачата, която се търси и статуса ѝ. Опцията “Attachment” забранява търсене в съобщения **без** прикачен файл.

Търсенето ще се извърши по опциите отбелязани с отметка. Ако не е зададена нито една опция по подразбиране се търси във всички.

6.2.2.2. Стъпка 2.

Втората стъпка определя проект, в който да се изпълни търсенето, както и времевите интервали. Предвидена е възможност за задаване на начално и крайно време за отваряне и затваряне на задача и за съобщение. Системата допуска търсене и по двата критерия, но в действителност е възможно те да се изключват взаимно (например: времето за публикуване на съобщение е извън времеви интервал за задачата), по тази причина е желателно да се използва само единия критерий. По подразбиране тези опции са неактивни.

STEP 1		STEP 2	STEP 3	STEP 4
Advanced Search -- Step 1				
Ticket type	<input type="checkbox"/>	- EM		
	<input type="checkbox"/>	- FR		
	<input type="checkbox"/>	- TQ		
Status	<input type="checkbox"/>	- open		
	<input type="checkbox"/>	- close		
	<input type="checkbox"/>	- waiting client response		
	<input type="checkbox"/>	- waiting employee response		
	<input type="checkbox"/>	- waiting for close		
	<input type="checkbox"/>	- waiting TAC3 response		
Attachment	<input type="checkbox"/>	- with attachment only.		
<input type="button" value="Go"/>	<input type="button" value="Back"/>	<input type="button" value="Next"/>		

По подразбиране тези опции са неактивни.

От лист-менюто може да бъде посочен проект, като в списъка присъстват всички проекти, за които е абониран активния потребител. В случай, че проекта не е известен 'All' търси във всички проекти (по подразбиране).

6.2.2.3. Стъпка 3.

В стъпка 3 се задават текстовите критерии за търсене. Възможно е търсене по автор, отговорник, заглавие или текст на съобщение.

При търсене за автор и/или отговорник е необходимо да знаете съответното потребителско име. Системата търси за точно съответствие. Търсенето се изпълнява и за вече несъществуващи потребители т.е. потребителя фигурира като автор на съобщенията, дори и да е вече неактивен.

При търсене за заглавие и/или текст е възможно да търсите както за точно съответствие (по подразбиране), така и за част от текста. Последното е възможно ако се загради търсената част в знак за процент ("%"). Например ако се търси задача, съдържаща в заглавието си "проблем", но не е известно цялото заглавие, в полето за заглавие трябва да се въведе "%проблем%". Като се използва знака за процент е възможно да се търси и за част от дума като липсващата част се замести с него. Например ако е необходимо да се намерят думи като "technical" и "tehcnical" заявката трябва да се формулира като "%te%cal%". Ако е неизвестна само една буква от търсената дума, тя може да бъде заместена със знака "_".

Например ако е необходимо да се намерят съобщения съдържащи думите "cat" и "car" търсения текст ще има вида "% ca_ %" (забележете интервалите, с които е заградена думата - те гарантират, че ще бъде намерена само цяла дума, а не част от такава). Тези способности важат и за полето "Текст".

6.2.2.4. Стъпка 4.

В последната стъпка на разширеното търсене се задават параметрите за брой на съобщенията на една страница, максимален брой на съобщенията (подобно на съответните полета в "Бързо Търсене"), както и критериите, по които ще се подредят намерените съответствия. Стойностите за броя задачи се запамятват както и в Бързото търсене. По подразбиране се използват последно въведените или ако няма такива се приемат за 5 задачи на страница и 200 задачи общо. Тази настройка важи за всички страници.

Разширеното и Бързото търсене по подразбиране генерират списък с всички достъпни за потребителя задачи и съобщения т.е. ако не е попълнена заявката във Бързо търсене или не е попълнена нито една стъпка в Разширено Търсене бутона "Go" ще изведе списък с всички съобщения. Това позволява бърз и директен достъп, но е желателно да не се посочва голям брой на съобщенията визуализирани на една страница ако връзката към интернет не е достатъчно бърза.