

INTERNETOWY SYSTEM OBSŁUGI ZLECEŃ SERWISOWYCH



INSTRUKCJA OBSŁUGI DLA UŻYTKOWNIKÓW

wydanie 01.00

www.cs.medbit.pl

all right reserved MEDBIT.PL Sp. z o.o.

1	Zawartość	
2	WSTĘP	3
3	LOGOWANIE	4
4	TWÓJ NR PIN	5
5	MENU UŻYTKOWNIKA	6
5.1	Menu -> Dane teleadresowe	6
5.2	Menu -> Urządzenia	7
5.2.1	Karta urządzenia	7
5.3	Menu -> Kontrakty serwisowe	10
5.4	Menu -> Historia zleceń.....	10
5.5	Menu -> Wyloguj	10
6	ZGŁOSZENIE ZLECENIA SERWISOWEGO	11
6.1	Zgłoszenie telefoniczne.	11
6.2	Zgłoszenie e-mail.	11
6.3	Zgłoszenie przez system internetowy.	11

2 WSTĘP

Niezwykle miło jest nam oddać w Twoje ręce niniejszą instrukcję obsługi do naszego systemu internetowej obsługi zleceń serwisowych. Zawarte w niej informacje pozwolą Ci szybko zorientować się w podstawowych funkcjach systemu oraz sprawnie korzystać ze wszystkich funkcjonalności, które oferuje.

Do prawidłowej pracy z aplikacją potrzebujesz jedynie dowolnego komputera z dostępem do internetu i przeglądarką internetową (przetestowaliśmy działanie aplikacji z IE 9, Firefox 5, Chrom 13).

Na początku 2010 roku powołaliśmy do życia pierwszą w Polsce grupę zrzeszającą firmy serwisowe świadczące usługi dla zleceniodawców medycznych. Ideą, która nam przyświeca jest świadczenie usług na najwyższym poziomie merytorycznym przy zachowaniu jednolitych stawek cenowych. Pełny opis znajduje się na naszej stronie internetowej pod adresem: www.cs.medbit.pl. Zapraszamy.

W ciągu roku naszej działalności wykonaliśmy setki zleceń zbierając przy tym ogromne doświadczenie w zakresie funkcjonowania tak skomplikowanego organizmu jakim jest grupa dynamicznie działających serwisów medycznych. Jednym ze spostrzeżeń była konieczność lepszej wymiany informacji między wszystkimi zainteresowanymi stronami.

Podjęliśmy zatem trud stworzenia dedykowanej do naszego działania aplikacji działającej via internet. Pełnię możliwości aplikacji możesz poznać czytając niniejszą instrukcję oraz bezpośrednio korzystając ze wszystkich jej funkcjonalności. Dołożyliśmy wszelkich starań aby interfejs był maksymalnie przyjazny dla użytkownika.

Za pośrednictwem naszego systemu będziesz mógł min.:

- w prosty sposób aktywować zlecenia serwisowe dla swoich urzędzeń,
- monitorować przebieg zlecenia,
- monitorować kontrakty serwisowe,
- zarządzać lokalizacją urzędzeń i ich opiekunami technicznymi,
- przeglądać protokoły wykonanych zleceń

Życzę Ci drogi użytkowniku abyś nie musiał zbyt często korzystać z naszej aplikacji, a jeśli zostaniesz do tego zmuszony, aby nasz system i nasza grupa okazały się maksymalnie użyteczne.

Pozdrawiam
Paweł Romanowski
MEDBIT.PL Sp. z o.o.

3 LOGOWANIE

Wpisz w przeglądarkę internetową adres: www.serwis.medit.pl
Załaduje się ekran logowania.

Po rejestracji Twojego konta w naszym systemie na Twój adres e-mail zostało wysłane stosowane powiadomienie zawierające PIN oraz hasło. Jeżeli nie otrzymałeś takiej informacji, skontaktuj się z nami. Dokonamy ponownej aktywacji.

Jeżeli masz PIN (5 cyfr) oraz hasło, wpisz je w stosowne pola na ekranie logowania i kliknij **Zaloguj się**. Jeżeli zdarzy Ci się zapomnieć hasła skorzystaj z systemowego przypomnienia.

Po wprowadzenie poprawnych danych załaduje się poniższy ekran:

4 TWÓJ NR PIN

W prawym, górnym narożniku nagłówka oraz w oknie informacyjnym (Dane do logowania) poniżej menu znajduje się Twój nr PIN. Pięć cyfr jest loginem jak również Twoim identyfikatorem w naszym systemie. Kontaktując się z nami telefonicznie lub e-mailowo podawaj zawsze swój PIN. Nie musisz wymieniać nazwy firmy, telefonów kontaktowych lub innych danych kontaktowych. **Wystarczy, że podasz swój nr PIN.**

Każde Twoje urządzenie również posiada nr identyfikacyjny. Przeczytasz o tym poniżej. Zgłaszając do nas problem wystarczy, że podasz poniższe informacje:

- Mój PIN – 00041
- Urządzenie nr 00066 wyświetla komunikat E78.

Dwie linijki informacyjne, które pozwalają nam zidentyfikować Twoje konto, urządzenie, oraz problem. Obojętnie, czy zadzwonisz (wyślesz e-mail) bezpośrednio do naszej centrali, czy do serwisanta, który opiekuje się Twoim urządzeniem.

Oczywiście kiedy wykonujesz zgłoszenie serwisowe bezpośrednio z systemu, do czego gorąco zachęcamy, wszystkie parametry Twojego konta są rejestrowane automatycznie.

Dane do logowania	
PIN :	00041
Hasło :	zmień hasło

Kontakt	
INFOLINIA:	
	801 703 013
	68 455 30 14

Twój nr PIN: 00041 Podaj go przy kontakcie telefonicznym
Dane teleadresowe

5 MENU UŻYTKOWNIKA



W lewym górnym rogu ekranu znajduje się menu użytkownika, które zawiera linki do ekranów za pomocą, których możesz zarządzać swoim kontem jak również urządzeniami.

5.1 Menu -> Dane teleadresowe

Po kliknięciu w ten link wyświetla się ekran zawierający Twoje podstawowe dane adresowe.

Przy pierwszym logowaniu sprawdź, czy informacje są poprawne. Jeżeli nie są poprawne lub chciałbyś zmienić np. adres e-mail, na który będziesz otrzymywać komunikaty systemowe, wprowadź nowe dane.

Będziemy też bardzo wdzięczni za nanoszenie poprawek w przypadku zmiany Twoich danych adresowych. Bardzo ułatwi, to pracę naszym serwisantom oraz administratorom systemu.

Po wprowadzeniu danych nie zapomnij o naciśnięciu przycisku **Zapisz zmiany**.

W lewej kolumnie, poniżej menu znajdują się dwa okna informacyjne. Dane do logowania oraz Kontakt

To okno podaje Twój PIN w systemie oraz umożliwia zmianę hasła. Przy pierwszej rejestracji system nadaje hasło automatycznie. Zalecamy jego zmianę.

Tu wyświetlane są informacje o aktualnych numerach kontaktowych za pomocą, których możesz uzyskać wsparcie serwisowe.

5.2 Menu -> Urządzenia

Po kliknięciu w ten link wyświetli się poniższy ekran:



MEDBIT.PL Centrum Serwisowe

Dane teleadresowe
 Urządzenia
 Kontrakty serwisowe
 Historia zleceń
 Wyloguj



Twój nr PIN: 00041
 Podaj go przy kontakcie telefonicznym

Zainstalowane urządzenia

Szukaj

Nazwa/Symbol	Typ/Producent	Nr serwyjny	Inst./Gwar.	Lokalizacja	Domyślny serwisant	Opcje
Testowe urządzenie 76 00066	myjnia-dezynfektor Getinge	09X34343434	2008-08-08 ---	W - mazowieckie Marszałkowska 115 00-050 Warszawa	Testowy Serwisant 1 E-mail: pawel@medbit.pl Tel: 500 241 919	 

Znajduje się na nim lista Twoich urządzeń zarejestrowanych w naszym systemie. W tabeli określona jest Nazwa urządzenia (nr w systemie), Typ, Nr seryjny, Termin gwarancji, Lokalizacja, Twój serwisant oraz pole Opcje.

Przycisk	Opis funkcji
	Kliknięcie w ten przycisk spowoduje przejście do ekranu Karty urządzenia
	Kliknięcie w ten przycisk spowoduje przejście do ekranu Rejestracji zlecenia

5.2.1 Karta urządzenia

Jeżeli kliknąłeś w zielony przycisk z literą  wyświetlił się poniższy ekran:

(powrót)

Informacje o urządzeniu

Symbol : 00066
 Nazwa : Testowe urządzenie 76
 Typ : myjnia-dezynfektor
 Producent : Getinge
 Numer serwyjny : 09X34343434

Dane o instalacji i gwarancji

Data instalacji : 2008-08-08
 Data gwarancji : ---

Lokalizacja i opiekun urządzenia

Region : W - mazowieckie
 Adres : Marszałkowska 115
 00-050 Warszawa

Osoba kontakt. : Joanna Testowa
 Tel : 5555555599
 E-mail : joanna@testowa.pl

[Zapisz zmiany](#)



Domyślnie przydzielony serwisant

Nazwisko : Testowy Serwisant 1
 Email : pawel@medbit.pl
 Tel : 500 241 919

Kontrakty serwisowe

Numer kontraktu	Typ	Pocz / Kon	Interwał	Terminarz przeglądów	
KNTS/00003/08/2011	przeglądy okresowe	2011-08-01 2013-08-01	12 m-cy	2012-08-01 2013-08-01	---

Historia serwisowa

Nr zlecenia	Data	Typ zlecenia	Serwisant	Status zlecenia	PDF	Opcje
ZPG/00017/08/2011	2011-08-11	zlecenie pogwarancyjne	Testowy Serwisant 1	przekazane do serwisu		

Informacja o urządzeniu.

Są tu zgromadzone podstawowe informacje o wybranym urządzeniu. Jeżeli dane są niepoprawne zgłoś do nas ten fakt. Naniemiemy stosowne poprawki.

Lokalizacja i opiekun urządzenia.

Aby zlecenia serwisowe były sprawnie realizowane ważne jest aby precyzyjnie określić lokalizację urządzenia. Z doświadczenia wiemy, że adres pracy urządzenia często jest różny od adresu rejestracyjnego jego właściciela. Prosimy o weryfikację danych zapisanych w systemie. Prosimy również o nanoszenie stosownych zmian w przypadku migracji urządzenia pod inny adres. Jeżeli urządzenie pracuje pod adresem rejestracji Twojej firmy powiel te dane.

Pamiętaj, że w przypadku wygenerowania zlecenia serwisowego, nasz serwis zostanie wysłany właśnie pod adres lokalizacji urządzenia.

Istotnym elementem pracy każdego serwisu jest kontakt z osobą odpowiedzialną za urządzenie. W większych firmach medycznych jest wiele osób odpowiedzialnych za różne elementy jej pracy. Zatem określenie kto dokładnie odpowiada za dane urządzenie pozwoli nam na szybkie uzyskanie precyzyjnych informacji technicznych jak również da szansę serwisantowi na doprecyzowanie terminu przyjazdu.

Właściwe określenie osoby odpowiedzialnej za urządzenie przyspieszy działanie naszego serwisu.

Dane o instalacji i gwarancji.

W tym miejscu określamy informacje instalacyjno-gwarancyjne. Jeżeli jest, to urządzenie instalowane przez MEDBIT.PL dane te są wypełniane automatycznie. W innych przypadkach prosimy Cię o ich uzupełnienie oczywiście w miarę posiadania precyzyjnych danych. W przypadku starszych urządzeń szczególnie istotna jest data instalacji, która pozwala nam precyzyjnie określić parametry urządzenia.

Domyślnie przydzielony serwisant.

Do każdego z Państwa urządzeń zarejestrowanych w systemie przypisany jest domyślny serwisant. Zawsze staramy się wybrać serwis najbliższej miejsca pracy urządzenie (Lokalizacja) oraz dopasować kwalifikacje serwisanta do typu i marki urządzenia.

Nie ma znaczenia gdzie zadzwonisz. Zarówno zgłoszenie do centrali jak również do serwisanta zostanie zrealizowane na takich samych zasadach. Zdecydowanie polecamy rejestrowanie zleceń serwisowych za pomocą opcji systemowych. Dzięki temu dostaniemy precyzyjne informacje i będziemy mogli podjąć szybkie działanie. Nasz system działa 24 godziny na dobę.


Kontrakty serwisowe.

W tym miejscu wyświetlana jest lista zarejestrowanych na Twoim koncie Kontraktów serwisowych. Bardzo wielu naszych klientów decyduje się na, to aby nasz serwis systematycznie przeprowadzał wyznaczone przez producenta urządzenia, przeglądy okresowe. Bardzo ułatwia, to utrzymanie urządzenia w należytej kondycji technicznej, co przekłada się też na koszty jego eksploatacji.

Zachęcamy do zawarcia kontraktu serwisowego. Najbardziej popularna jego forma, to dwuletni kontrakt serwisowy w zakresie wykonywania przeglądów okresowych, co 12 miesięcy. Samo zawarcie kontraktu nie generuje u Ciebie żadnych kosztów. Jest, to tylko informacja dla nas o konieczności zapewnienia

odpowiednich elementów eksploatacyjnych do danego urządzenia oraz zarezerwowania terminu dla serwisu. Płatność następuje po wykonaniu przeglądu.

Historia serwisowa

Jest, to lista wszystkich zleceń serwisowych wykonywanych dla danego urządzenia. Zawsze masz pod ręką kompletne informacje. Dodatkowo w kolumnie Opcje każdego zlecenia możesz kliknąć w zielony przycisk  uzyskując szczegółowe informacje o zleceniu.


Informacje o zleceniu
Numer zlecenia
ZPG/00017/08/2011
Data przyjęcia
2011-08-11
Termin realizacji
2011-08-25
[przekazane do serwisu](#)


Kontakt
INFOLINIA:
801 703 013
68 455 30 14

Informacje o zleceniu (powrót)
Typ zlecenia: zlecenie pogwarancyjne
Opis usterki: komunikat E45
Uwagi: ---
Lokalizacja i opiekun urządzeń
Region : mazowieckie
Adres : Marszałkowska 115
00-050 Warszawa
Os. kont. : Joanna Testowa
Tel : 5555555599
E-mail : joanna@testowa.pl
Przydzielony serwisant
Nazwisko : Testowy Serwisant 1
Email : pawel@medbt.pl
Tel : 500 241 919
Pozycje zlecenia

Symbol	Nazwa urządzenia	Kategoria	Numer seryjny
1 00066	Testowe urządzenie 76	Getinge -> myjnia-dezynfektor	09X34343434

Załączniki

Czas dodania	Nazwa pliku	Rozmiar	Opcje
2011-08-16 13:15:20	ZPG-00027-04-11.pdf	99999 B	

Z nowych elementów, których jeszcze nie omawialiśmy jest lista u samego dołu o nazwie Załączniki. Znajdują się, tu pliki w formacie PDF związane z realizacją zlecenie. Kompletny protokół z jego wykonania, dodatkowe informacje gwarancyjne, rozliczenie itp. Naciśnięcie przycisku  spowoduje otworzenie się pliku do podglądu na Twoim komputerze. Możesz go zapisać na dysku lub wydrukować.

5.3 Menu -> Kontrakty serwisowe

Element ten zawiera informacje bliźniacze do opisanych powyżej. Różnicą jest wyświetlanie wszystkich zawartych kontraktów serwisowych dla Twoich wszystkich, zarejestrowanych w systemie urzędzeń.


Dzięki temu masz pełen wgląd w planowane i wykonane działania związane z zawartymi kontraktami serwisowymi.



Szukaj								Aktywne Nieaktywne	
Numer	Typ	Pocz/Kon	Interwał	Urządzenie	Lokalizacja	Terminarz przeglądów			
KVTS/00003/08/2011	przeeglady okresowe	2011-08-01 2013-08-01	12 m-cy	Testowe urzadzenie 76 Symbol: 00066	W - mazowiecie Marszalkowska 115 00-050 Warszawa	2012-08-01 2013-08-01	

Możesz również skorzystać z okienka wyszukiwania, które znajduje się w lewym górnym narożniku listy. Podając nazwę urzędzenia, jego numer lub numer kontraktu szybko odnajdziesz interesujący Cię wpis.

5.4 Menu -> Historia zleceń

Po kliknięciu w ten link menu wyświetlony zostanie ekran zawierający listę wszystkich zleceń dla wszystkich Twoich urzędzeń. Zwróć uwagę, że w prawym górnym narożniku listy znajduje się prosty filtr pozwalający wyświetlać zlecenia o określonym statusie: W trakcie realizacji, Zakończzone, Anulowane. Pozwala, to na bardziej precyzyjny wgląd w aktualny stan zleceń serwisowych dla Twoich urzędzeń.

Każde zlecenie posiada kolumnę Opcje z zielonym przyciskiem . Po kliknięciu w ten przycisk przejdziesz do szczegółów związanych danym zleceniem. Wszystkie informacje prezentowane w szczegółach są bliźniacze do tych opisanych w poprzednim rozdziale.

Szukaj										W trakcie realizacji Zakończzone Anulowane		
Data	Nr zlecenia	Typ zlecenia	Urządzenia		Lokalizacja urzędzeń	Serwisant	Status zlecenia	PDF	Opcje			
2011-08-11	ZPG/00017/08/2011	zlecenie pogwarancyjne	Testowe urzadzenie 76	myjnia-dezynfektor	Marszalkowska 115 00-050 Warszawa	Testowy Serwisant 1 E-mail: pawel@medbit.pl Tel: 500 241 919	przekazane do serwisu					

5.5 Menu -> Wyloguj

Kliknięcie w link Wyloguj spowoduje wylogowanie i zakończenie pracy. Sugerujemy aby tak właśnie kończyć zarządzaniem opcjami systemu.

6 ZGŁOSZENIE ZLECENIA SERWISOWEGO

Internetowy system zgłoszeń serwisowych jest tak pomyślany aby można byłoby korzystać z niego na wiele sposobów. Mamy pełną świadomość, że nie zawsze macie Państwo dostęp do komputera i internetu. Opiszemy poniżej metody na proste zainicjowanie zlecenia serwisowego.

6.1 Zgłoszenie telefoniczne.

Wystarczy, że zadzwonisz do naszej centrali lub do serwisanta, który jest domyślnym opiekunem urządzenia. Podaj swój PIN klienta CS.MEDBIT.PL i przedstaw problem. Jeżeli masz numer ewidencyjny urządzenia możesz go również podać. Działania zostaną podjęte niezwłocznie.

Twoje zlecenie zostanie zarejestrowane w systemie o czym zostaniesz powiadomiony via e-mail. Dalsza realizacja zlecenia będzie miała pełne odzwierciedlenie w systemie.

Dla ułatwienia dołączamy do niniejszej instrukcji naklejki na urządzenia. Zawierają one nr bezpośrednio do naszej centrali. Jeżeli nakleisz je na swoje urządzenie będziesz mógł szybko skontaktować się z nami w przypadku wystąpienia jakichkolwiek problemów.

6.2 Zgłoszenie e-mail.


Wystarczy, że wyślesz na nasz adres e-mail serwis@medbit.pl informację o problemach, które wystąpiły z Twoim urządzeniem. Podaj swój PIN i jeżeli możesz również nr ewidencyjny (lub nr seryjny) urządzenia. Jeżeli nie masz dostępu do tych danych podaj nazwę urządzenia.

Twoje zlecenie zostanie zarejestrowane w systemie o czym zostaniesz powiadomiony via e-mail. Dalsza realizacja zlecenia będzie miała pełne odzwierciedlenie w systemie.

6.3 Zgłoszenie przez system internetowy.

Jest, to najlepsza forma aktywowania zlecenia serwisowego. W prosty sposób przekażesz nam wszystkie niezbędne informacje niezbędne do szybkiego podjęcia działania. Zlecenie możesz aktywować przez 24 godziny na dobę. Robisz, to w tedy kiedy masz czas.

Aktywacja zlecenia dla zarejestrowanego urządzenia:

1. Zaloguj się do systemu.
2. Wybierz w menu użytkownika link -> Urządzenia
3. Na wyświetlonej liście znajdź urządzenie którego dotyczy zgłoszenie.
4. Kliknij w przycisk z zieloną strzałką  w kolumnie Opcje.
5. Otworzy się poniższy ekran rejestracji nowego zlecenia.
6. Wypełnij pola Opis zlecenia i ewentualnie Uwagi klienta.
7. Zweryfikuj adres lokalizacji urządzenia i dane opiekuna.
8. Kliknij w przycisk Zatwierdź zlecenie w prawym dolnym rogu ekranu.
9. Twoje zlecenie zostało zarejestrowane.
10. Operator w naszej centrali serwisowej zajmie się resztą. Czekaj na kontakt od serwisanta.

Ekran rejestracji nowego zlecenia dla określonego urządzenia.

Informacje o urządzeniu			
Symbol :	00066	Typ / Producent :	myjnia-dezynfektor / Getinge
Nazwa :	Testowe urządzenie 76	Numer seryjny :	09X34343434

Informacje o zleceniu	
Opis zlecenia: *	<input type="text"/>
Uwagi Klienta:	<input type="text"/>
Adres urządzenia i opiekun:	<input type="text" value="W - mazowieckie"/> <input type="text" value="Marszałkowska 115"/> <input type="text" value="00-050 Warszawa"/>
Os. kont.:	<input type="text" value="Joanna Testowa"/>
Tel:	<input type="text" value="555555599"/>
E-mail:	<input type="text" value="joanna@testowa.pl"/>

Uwaga! W przypadku niezgodności adresu lub opiekuna urządzenia prosimy o wpisanie aktualnych danych..

Domyślny serwisant: Testowy Serwisant 1
Tel: 500 241 919
E-mail: pawel@medbit.pl

Aby zarejestrować zlecenie wystarczy wypełnić pole *Opis zlecenia* podając w nim opis problemów, które trapią urządzenie.

W polu *Uwagi klienta* możesz wpisać dodatkowe informacje np. proszę o kontakt po 16.00 lub inne istotne dla Ciebie dane.

Zweryfikuj, czy wpisana w system lokalizacja jest zgodna ze stanem faktycznym. Sprawdź czy dane osoby opiekującej się urządzeniem są poprawne.

Kliknij w *Zatwierdź zlecenie*. Od tego momentu my zajmiemy się koordynacją wszystkich operacji związanych z szybką realizacją zlecenia.

ZGŁOSZENIA SERWISOWE

www.serwis.medbit.pl

tel. 68 455 30 14 w. 55

infolinia: 801 703 013

tel. kom. 504 147 443

e-mail: serwis@medbit.pl