

# INSTRUKCJA OBSŁUGI

## SkokSerwis - INTERNETOWY DOSTĘP DO INFORMACJI I USŁUG DOK

SkokSerwis to przyjęty przez Dział Obsługi Klienta H and S (DOK) nowy standard dostępu do informacji i usług DOK za pośrednictwem internetu. SkokSerwis zastępuje wykorzystywane w tym celu *Strony dla zarejestrowanych użytkowników*, rozszerzając oferowane przez nie możliwości o kodowaną transmisję oraz dostęp do kont dyskowych za pomocą protokołu SSH. W związku z wprowadzeniem tej zmiany od dnia **1 stycznia 2005** dotychczasowy serwis strony dla zarejestrowanych użytkowników (<http://skoki.hands.com.pl>) przestanie funkcjonować, a logowanie ze strony H and S (<http://www.hands.com.pl>) prowadzić będzie na strony SkokSerwisu (<https://serwis.hands.com.pl>). Natomiast od dnia **1 grudnia 2004** można już testować działanie systemu SkokSerwis i rejestrować użytkowników. Prosimy o zgłaszanie problemów i propozycji zmian.

Do 1 stycznia 2005 dotychczasowi użytkownicy powinni zaktualizować swoje dane zgodnie z opisem w punkcie 1.1.

**UWAGA:** Podczas pierwszego logowania do SkokSerwis użytkownik zostanie poinformowany o mającym nastąpić wejściu w tzw. „strefę bezpiecznego połączenia”, czyli połączenia kodowanego z użyciem protokołu https. Należy potwierdzić tę informację przyciskiem <<OK>>.

Kolejny komunikat informuje, że certyfikat serwera realizującego połączenie nie może zostać zweryfikowany na podstawie dostępnych informacji, ponieważ został podpisany przez nieznaną instytucję - firmę H and S i zażąda potwierdzenia lub odrzucenia połączenia.

Aby komunikat nie pojawiał się przy kolejnych wejściach do SkokSerwisu, należy wprowadzić do przeglądarki internetowej użytkownika, firmę H and S, jako zaufany urząd certyfikacyjny. W tym celu, należy otworzyć odpowiedni certyfikat:

- z lokalizacji: <https://serwis.hands.com.pl/cert/ca.crt>

- lub, po zatwierdzeniu wspomnianego komunikatu przyciskiem <<OK>>, z odnośnika do naszego certyfikatu, znajdującego się w zakładce SkokSerwis.

Wczytanie certyfikatu (nie – zapisanie na dysku!) spowoduje rozpoczęcie procedury instalacji, którą należy przejść zgodnie z pojawiającymi się poleceniami przeglądarki, wybierając domyślne opcje. Jeżeli certyfikat nie zostanie zainstalowany, przy każdym uruchomieniu SkokSerwis pojawiać się będzie komunikat o braku wiarygodności właściciela zasobów, ale umożliwi korzystanie ze stron i zasobów.

## 1. Rejestracja użytkowników SkokSerwis

### 1.1 Dotychczasowi użytkownicy *Stron dla zarejestrowanych użytkowników*

Osoby korzystające dotychczas ze *Stron dla zarejestrowanych użytkowników* powinny do 1 stycznia 2005 zaktualizować swoje dane przy użyciu *formularza aktualizacyjnego* w zakładce SkokSerwis na stronie [www.hands.com.pl](http://www.hands.com.pl). Po uruchomieniu formularza należy uzupełnić wszystkie pola włącznie z podaniem nowego hasła (co najmniej 8-znaków, w tym małe i wielkie litery oraz cyfry). Przycisk <<Wyślij>> powoduje przekazanie formularza do H and S.

**UWAGA:** Po uruchomieniu usługi SkokSerwis w dniu 1 stycznia 2005 r. dotychczasowi użytkownicy stron dla zarejestrowanych użytkowników, których dane nie zostały zaktualizowane, zostaną usunięci, a ponowny dostęp do zasobów SkokSerwis, wymagać będzie przejścia procedury rejestracyjnej, jak dla nowych użytkowników.

### 1.2 Nowi użytkownicy

W celu zarejestrowania nowego użytkownika należy w zakładce **SkokSerwis** na stronie [www.hands.com.pl](http://www.hands.com.pl) uruchomić odnośnik *formularz rejestracyjny*. Po uruchomieniu formularza należy uzupełnić wszystkie pola, włącznie z podaniem nowego hasła (co najmniej 8-znaków, w tym małe i wielkie litery oraz cyfry). Przycisk <<Wyślij>> powoduje przekazanie formularza do H and S.

Pierwszy krok procedury rejestracyjnej obejmuje weryfikację podanego adresu e-mail. Na podstawie informacji formularza rejestracyjnego zostanie wygenerowany i wysłany na ten adres list, zawierający odnośnik do strony umożliwiającej potwierdzenie wprowadzonych danych.

Ze względów formalno-prawnych do formularza aktualizacyjnego oraz rejestracyjnego dołączana jest klauzula o zachowaniu poufności informacji uzyskanych za pośrednictwem stron SkokSerwis. Zatwierdzenie i wysłanie formularza traktowane będzie przez H and S jako przyjęcie klauzuli i deklaracja jej przestrzegania. W obydwu przypadkach, zweryfikowane jest uprawnienie użytkownika do posiadania dostępu do nowej usługi. W tym celu na adres e-mail SKOK w KSKOK ([skokXXX@skok.pl](mailto:skokXXX@skok.pl), gdzie XXX oznacza nr SKOK w KSKOK) zostanie

zwrotnie przesłany e-mail z odnośnikiem do strony umożliwiającej potwierdzenie przez Zarząd SKOK uprawnień rejestrowanej osoby.

**UWAGA:** Jeżeli SKOK wymaga przekazywania oficjalnej korespondencji do Zarządu Kasy na inny niż wspomniany wyżej adres, prosimy o podanie go do wiadomości Działu Obsługi Klienta H and S.

Po zweryfikowaniu użytkownika, konto zostanie aktywowane, a informacja o tym fakcie wysłana na adres e-mail podany w formularzu (aktywacja powinna nastąpić w ciągu godziny od momentu potwierdzenia).

## 2. SkokSerwis - STRUKTURA I OBSŁUGA

### 2.1 Nowości

W tej opcji zawarte są najważniejsze informacje i wydarzenia z życia systemu SkokCom i Działu Obsługi Klienta H and S w układzie chronologicznym

### 2.2 Zamówienie usługi

Razem z wprowadzeniem SkokSerwisu, został wprowadzony elektroniczny formularz *zamówienie usługi*, dostępny w zakładce **Zamówienia**. Poniżej został opisany sposób obsługi formularza.

#### ZAMÓWIENIE NA USŁUGĘ SERWISOWĄ

1. Pola: **Nr w H and S**, **Nazwa SKOK** oraz **Data** zostaną wypełnione automatycznie;
2. W polu **Nazwa usługi** należy wybrać nazwę zamawianej usługi z rozwijanej listy;
3. **Osoby odpowiedzialne za kontakt w sprawie** – pola na dane osób bezpośrednio powiązanych i odpowiedzialnych za sprawę objętą zamówieniem. Z tymi osobami będą się kontaktować pracownicy DOK w celu otrzymania dodatkowych informacji w trakcie realizacji zamówienia. Osoby te nie muszą posiadać dostępu do usługi SkokSerwis;
4. **Osoba odpowiedzialna za sprawy techniczne** – pola na dane osoby odpowiedzialnej w SKOK za sprawy techniczne (administrator sieci, informatyk), szczególnie dotyczących przesyłania danych lub komunikacji pomiędzy oddziałami SKOK, bądź z KSKOK.
5. W polu **Opis sprawy** należy szczegółowo opisać zaistniały problem, określić potrzeby i oczekiwania.  
**UWAGA:** Jedno zamówienie powinno dotyczyć jednej sprawy. W polu **Opis sprawy** nie należy łączyć ze sobą kilku spraw jednocześnie. Dla każdego zaistniałego problemu należy wypełnić odrębne zamówienie.
6. Do formularza można dołączyć dokumenty elektroniczne z wszelkimi informacjami mogącymi pomóc w rozwiązaniu problemu (format i rozmiar plików jest dowolny). Służą do tego celu pola z części: **Załączniki**. W polu **Opis** umieszczamy informację o zawartości dołączonych poniżej plików oraz ewentualne wskazanie kopii danych dotyczącej zamówienia i zapisanej na koncie dyskowym SKOK. Pole **Pliki** zawiera odnośnik do pliku na dysku lokalnym, dołączany do formularza. Pole można powielić klikając na odnośnik **Więcej plików** tyle razy, ile załączników chcemy dołączyć. Przycisk <<Przełóż>> ułatwia wybór plików przez wskazanie ich lokalizacji na dysku. **Nie należy dołączać do zamówienia plików o dużej objętości (powyżej 20 MB) – do tego celu służy Konto dyskowe.**
7. Część formularza oznaczona słowem **Zamawiający** zawiera oświadczenie zamawiającego o posiadaniu uprawnień do zamawiania usług oraz jego imię i nazwisko zidentyfikowane na podstawie loginu i jest rozumiane jako potwierdzenie zobowiązania w imieniu SKOK.
8. Przycisk <<Wyślij>> należy kliknąć po uprzednim sprawdzeniu wprowadzonych informacji. Polecenie <<Wyślij>> spowoduje automatyczną rejestrację zamówienia w dzienniku obiegu spraw H and S i nadanie numeru sprawy, który będzie jej identyfikatorem w DOK. W odpowiedzi, przeglądarka wyświetli odpowiedni komunikat z informacją o rezultacie wysyłki oraz sformatowane zamówienie opatrzone numerem sprawy, gotowe do wydrukowania jako potwierdzenie złożenia zamówienia.
9. Dodatkowo, w celu poinformowania władz SKOK, informacja o przyjęciu zamówienia zostanie przesłana, bezpośrednio po zaewidencjonowaniu w H and S, na adres e-mail do korespondencji z Zarządem SKOK (patrz pierwsza UWAGA na drugiej stronie). Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia zostanie również opatrzone numerem sprawy, na który należy się powoływać podczas kontaktów z DOK H and S.

Po realizacji sprawy informacja o jej zamknięciu zostanie wysłana na adres e-mail Zamawiającego oraz w celu potwierdzenia odbioru usługi – na adres Zarządu SKOK. Jeżeli w ciągu 7 dni DOK nie otrzyma potwierdzenia odbioru, bądź reklamacji, odbiór nastąpi automatycznie. Nie wyklucza to jednak późniejszej reklamacji usługi przez SKOK. Prosimy o zgłaszanie reklamacji w następujących formach:

- poczta elektroniczna na adres: [serwis@hands.com.pl](mailto:serwis@hands.com.pl);
- kontakt z Działem Obsługi Klienta: tel. 58 550 97 58, fax 58 550 97 59

## SKŁADANIE ZAMÓWIENIA W SYTUACJI AWARYJNEJ

W przypadku braku dostępu do sieci internet, DOK może przyjąć zamówienie w formie papierowej, np. faksem lub listownie. Przygotowany do tego formularz zamówienia można pobrać z menu w pozycjach: **Wersja PDF** oraz **Wersja RTF**. Wersje papierowe formularzy Zamówienie usługi oraz Zgłoszenie błędu/Propozycja zmian są dołączone do niniejszego listu.

Prosimy traktować ten sposób zamawiania usług wyłącznie jako tryb awaryjny. Wymaga on ręcznego wprowadzania zamówienia, nadawania numeru sprawy, wysyłania potwierdzeń, co znacznie przedłuży czas jego realizacji.

---

**UWAGA:** Zamawianie usług w DOK możliwe jest jedynie w wersji elektronicznej, za pomocą formularza zamówienia usługi. Dokonywanie zamówień w innej formie powinno mieć miejsce w sytuacjach awaryjnych.

---

## 2.3 Zgłoszenie błędu/propozycja zmian

Opcja pozwala na zgłaszanie do Działu Obsługi Klienta błędów systemu SkokCom lub jego modułów dodatkowych oraz propozycji zmian. Obsługa formularza odbywa się analogicznie jak podczas zamawiania usług serwisowych. Formularz zgłoszenia zawiera jednakowe pola. Mają one jedynie ograniczone możliwości wyboru na listach rozwijanych. Podczas zgłaszania błędu lub propozycji zmian nie pojawia się klauzula o podjęciu zobowiązania finansowego w imieniu SKOK.

## 2.4 Instrukcje obsługi

Funkcjonalność tej opcji została poszerzona w stosunku do poprzedniej wersji na *Stronach dla zarejestrowanych użytkowników*. Zawiera ona oprócz aktualnej instrukcji obsługi systemu SkokCom instrukcje do wszystkich dodatkowych modułów współpracujących z systemem SkokCom. Instrukcje te są dostępne w formacie HTML.

Możliwość przeszukiwania instrukcji obsługi dostępna jest za pomocą mechanizmu szukania w serwisie.

Dodatkowo w SkokSerwisie został udostępniony tryb do wydruku.

## 2.5 Typowe problemy

Opcja *Typowe problemy* działa bez zmian w stosunku do poprzedniej wersji - *Stron dla zarejestrowanych użytkowników*. Pozwala na zgłaszanie oraz przeglądanie opublikowanych zgłoszeń typowych problemów związanych z obsługą systemu SkokCom.

## 2.6 Zasoby

Działanie opcji podobne jak na *Stronie dla zarejestrowanych użytkowników*. W zasobach publikowane są wszelkie materiały pomocnicze dla użytkowników systemu SkokCom z możliwością ich skopiowania i wykorzystania w SKOK. Są to między innymi: instrukcje obsługi, listy do wersji systemu, aplikacje pomocnicze, programy serwisowe, formularze.

## 2.7 Konta dyskowe

Opcja umożliwia pełny dostęp do konta dyskowego przypisanego SKOK na serwerze w H and S za pomocą przeglądarki internetowej.

SkokSerwis umożliwia również wykorzystanie protokołu ssh do przesyłania i zarządzania plikami na serwerze H and S. Połączenie wykorzystuje te same ustawienia loginu i hasła co wersja www. Do obsługi tego połączenia polecamy program WinScp. Jest to bezpłatne narzędzie o interfejsie podobnym do Norton Commandera czy Windows Commandera, z tą różnicą, że na jednym z paneli wyświetlana jest zawartość lokalnego komputera, na drugim zaś serwera. Konfiguracja programu wymaga wprowadzenia danych serwera w zakładce „Sesja” lub za pomocą przycisku <Nowy>.



Rysunek przedstawia adres serwera i przykładowy login na formacie służącej do edycji sesji. Ustawienia można zachować przez przejście do zakładki „Zachowane sesje” i wybranie przycisku <Zapisz>. Program zapyta o nazwę, pod którą ma zapisać ustawienia połączenia. Należy zwrócić uwagę, że zapisanie w ustawieniach sesji hasła ułatwia późniejsze łączenie, ale jednocześnie umożliwia pracę na naszym koncie każdej osobie, która ma dostęp do komputera. Dlatego zaleca się, by pole „Password” pozostawić niewypełnione. W tej sytuacji program zapyta o hasło w trakcie połączenia. Po połączeniu katalogiem otwartym na serwerze H and S będzie katalog domowy SKOK, wspólny dla wszystkich użytkowników danej z SKOK. Podkatalogi /bin, /etc, /lib, i /usr pełnią funkcje techniczne, do dyspozycji użytkowników przeznaczono katalog /kopie, który z kolei widoczny jest jako katalog domowy SKOK przy przeglądaniu Konta dyskowego. W tym katalogu należy przechowywać pliki związane z komunikacją z H and S, starając się zachowywać strukturę katalogów generowaną automatycznie przez system, w trakcie zgłaszania spraw. Takie postępowanie ułatwi pracę pracownikom DOK.

Program dostępny jest na stronie SkokSerwisu w zakładce **Zasoby / Programy serwisowe / WinSCP** lub na stronie autora <http://winscp.sourceforge.net/eng/download.php>.

## 2.8 Podgląd spraw

Po uruchomieniu opcji wyświetlana jest tabela zawierająca dane spraw tej SKOK, której przedstawiciel jest obecnie zalogowany w SkokSerwis. Każdej sprawie odpowiada jeden wpis w tabeli, który zawiera informację o aktualnym statusie sprawy. Status odpowiada ostatniemu zdarzeniu związanemu z daną sprawą, zarejestrowanemu w systemie Działu Obsługi Klienta. Kierując wskaźnik myszy na informacje w kolejnych kolumnach tabeli można uzyskać wyświetlenie dodatkowych informacji na temat sprawy w tzw. hintach. Ostatnia kolumna „Zamówienie” umożliwia anulowanie zamówienia sprawy, jeżeli przestała ona być aktualna z punktu widzenia SKOK, bądź korektę tego zamówienia. Anulowanie zamówienia spowoduje automatyczne zamknięcie sprawy i zarejestrowanie tego faktu w systemie. Zarówno anulowanie, jak i korekta zamówienia są możliwe tylko dla spraw w statusie „Otwarta”.

## 2.9 Zarządzanie danymi użytkownika

Opcja służy do wprowadzania zmian w danych osobowych oraz zmiany hasła logowania użytkownika SkokSerwisu. Dla zalogowanego użytkownika dostępne są jedynie jego własne dane.