

## РЪКОВОДСТВО ЗА ВЪНШНИ ПОТРЕБИТЕЛИ

---

Март 2019 г.

## История на промените

<b>Дата</b>	<b>Версия</b>	<b>Описание</b>	<b>Автор</b>
28.09.2018	1.0	Ръководство за потребителя	ИО АД
07.03.2019	2.0	Ръководство за потребителя	ИО АД

## **СЪДЪРЖАНИЕ:**

1. Описание	4
2. Потребителски интерфейс	4
3. Екрани в системата	4
3.1. Начален екран	4
3.2. Екран „Регистриране на потребител“	5
3.3. Забравена парола	7
3.4. Екран „Вход“	9
3.5. Екран „Заявки“	10
3.6. Секция „Помощ външни“	13

## 1. Описание

Системата е уеб базирана, с възможност за достъп на неограничен брой потребители, като покрива всички дейности в процеса за управление на инцидентите. Системата осигурява ефективната и безпроблемна работа по специално:

- Регистрация на заявки, назначаване на заявки и автоматично уведомяване
- Поддържа референтни данни, изисквани за изпълнение на необходими услуги.

## 2. Потребителски интерфейс

Потребителският интерфейс, който се предоставя към външните потребители (икономически оператори и контрагенти на АМ) е двуезичен – български и английски език.

Потребителският интерфейс е уеб-базиран и поддържа следните средства за навигация:

- Microsoft Internet Explorer;
- Firefox;

## 3. Екрани в системата

### 3.1. Начален екран

След въвеждане на адреса на системата в браузера (<https://servicedesk.customs.bg>) се отваря следния начален екран:

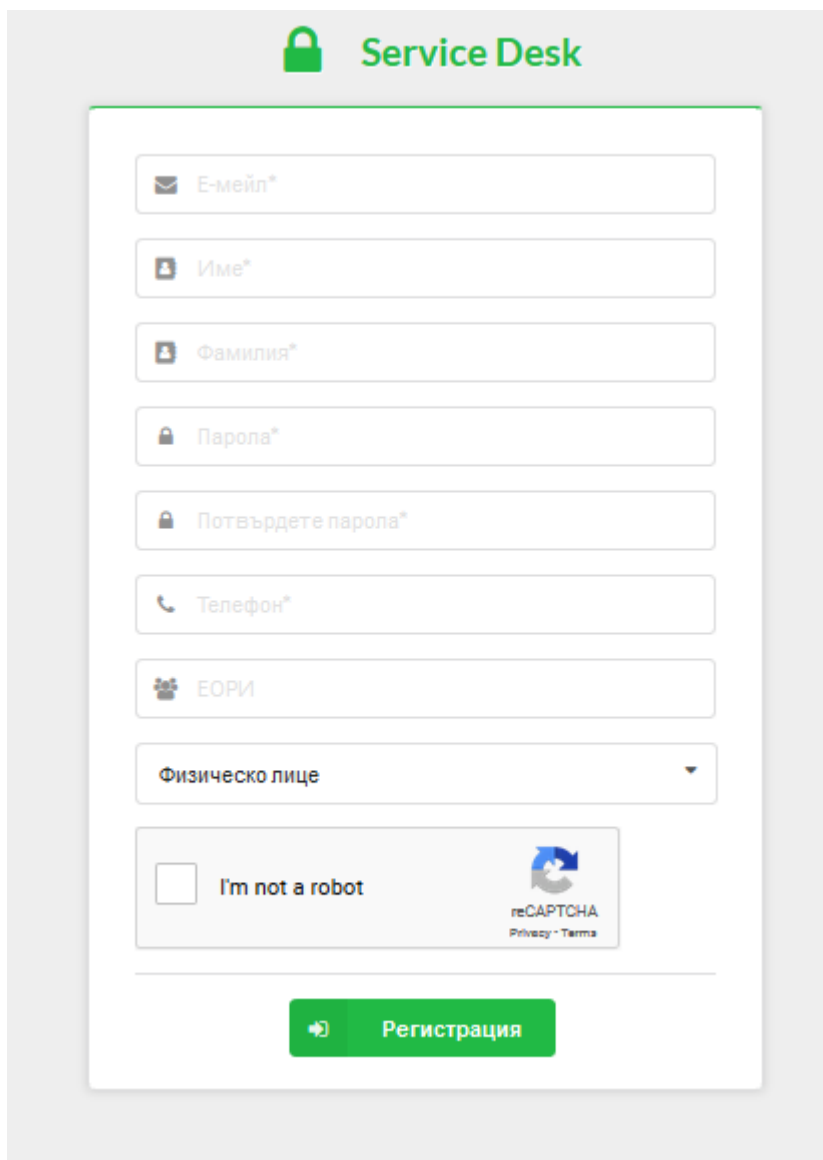
Екранът съдържа следните бутони :

- Вход;
- Регистрация;
- Забравена парола.

### 3.2. Екран „Регистриране на потребител“

Със системата Сървис Деск могат да работят само регистрирани потребители.

Регистрирането на външни потребители става в екран „Регистрация на потребител“, който се отваря след избор на бутон „Регистрация“ :



The image shows a registration form for 'Service Desk'. The form is white with a green border and is set against a light gray background. At the top left of the form is a green padlock icon and the text 'Service Desk'. The form contains the following fields from top to bottom: an email field with an envelope icon and an asterisk; a first name field with a person icon and an asterisk; a last name field with a person icon and an asterisk; a password field with a padlock icon and an asterisk; a confirm password field with a padlock icon and an asterisk; a phone number field with a telephone icon and an asterisk; an EORI number field with a puzzle piece icon; a dropdown menu for 'Физическо лице' (Physical person) with a downward arrow; a checkbox labeled 'I'm not a robot'; a reCAPTCHA widget with a circular arrow icon and the text 'reCAPTCHA Privacy - Terms'; and a green button with a right-pointing arrow and the text 'Регистрация'.

Потребителят трябва да попълни всички задължителни полета (отбелязани със звездичка \*) и след натискане на бутон „Регистрация“ се регистрира в системата. Системата извежда съобщение за успешна регистрация :

Успешна регистрация! На посочения от Вас е-мейл адрес ще бъде изпратен код за активация на новосъздадения Ви профил, който ще е активен 1 час.

[Вход](#)

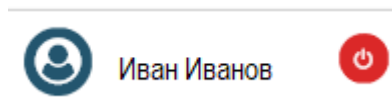
Всички полета от регистрационната форма имат и mouse over (изскачащи съобщения) с пояснения какво трябва да се въведе. Потребителят ще получи уведомителен email за успешна регистрация с линк, който трябва да избере, за да си активира профила. Линкът за потвърждение е активен 1 час.

Ако някое от задължителните полета не е попълнено, при избор на бутон „Регистрация“ системата ще извежда съобщение за грешка (примерен текст при не съвпадаща парола).

**Въведените пароли не съвпадат**

Потребителят е необходимо да въведе коректно данните. След въвеждане на коректни данни, избира бутон „Запази“.

При необходимост от корекция в данните, потребителят трябва да избере профила си (Името си) , да нанесе корекции в данните и да избере бутон „Запази“:



Данните, които могат да се редактират за ФЛ са:

- Име;
- Презиме;
- Фамилия;
- ЕОРИ;
- Телефон.

Данните, които могат да се редактират за ЮЛ са:

- Име;

- Презиме;
- Фамилия;
- ЕОРИ;
- Организация;
- ЕИК.


The screenshot shows a web registration form with a dark sidebar on the left containing links: 'Начало', 'Заявки', and 'Помощ/внъшни'. The main form area is titled 'Редакция' and contains the following fields: 'Е-мейл' (i.ivanov@abv.bg), 'Име\*' (Иван), 'Фамилия\*' (Иванов), 'Презиме' (Иванов), 'ЕОРИ' (BG22ggfledcxddd), 'ФЛ/ЮП' (ФП), and 'Телефон' (068888888). At the bottom, there are two buttons: 'Залози' and 'Смяна на парола'.


При изпращане на e-mail от нерегистриран външен потребител, заявката се входираща автоматично в системата и потребителят се регистрира автоматично в системата. На e-mail-а, от който изпраща инцидента си, потребителят получава нотификация за автоматичната регистрация с потребителско име и парола. Необходимо е паролата да се смени при първото влизане на потребителя в системата.


### 3.3. Забравена парола


След въвеждане на потребителско име и парола, потребителят избира бутон „Вход“ и системата му изписва „Грешно потребителско име или парола“. При 4 грешно въведени данни профила на потребителя се блокира за 1 час. След това време профила се разблокира и потребителят може отново да опита да се логне в системата. При грешно въведени данни при вход, на потребителя се визуализира броя оставащи опити за вход в системата.

При избор на бутон „Забравена парола“ се отваря му прозорец, където е необходимо да се въведе e-mail от направената регистрация:

 **Service Desk**

 е-мейл

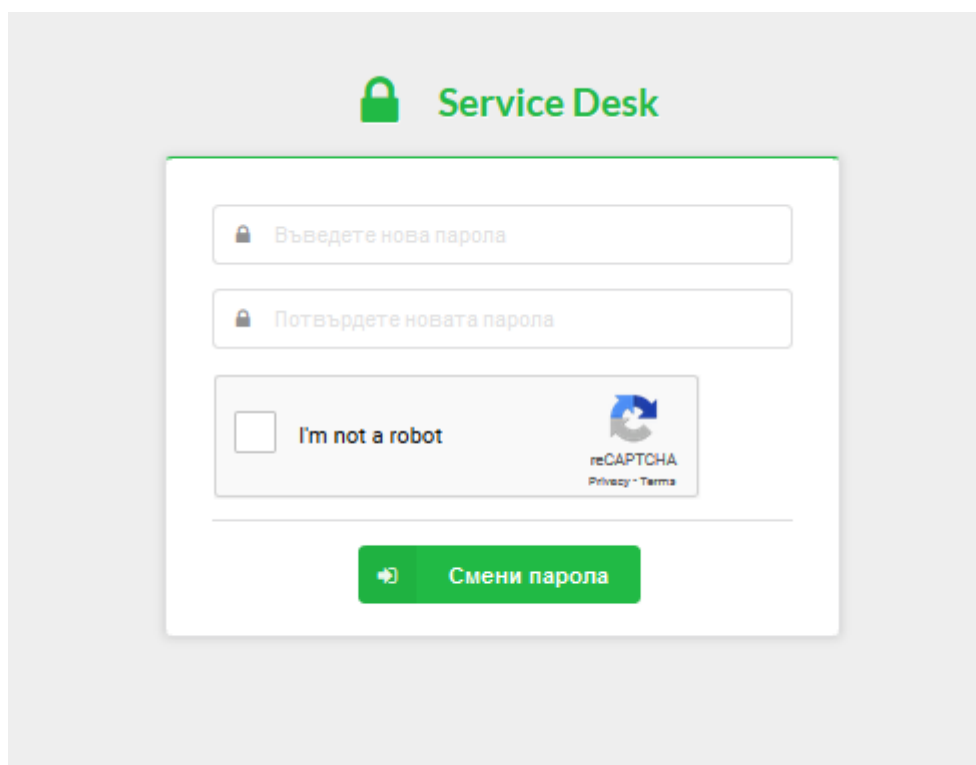
I'm not a robot   
reCAPTCHA  
Privacy - Terms

 **изпрати е-мейл**

Е-мейл за смяна на парола беше изпратен на подадения  
от вас адрес. [Вход](#)

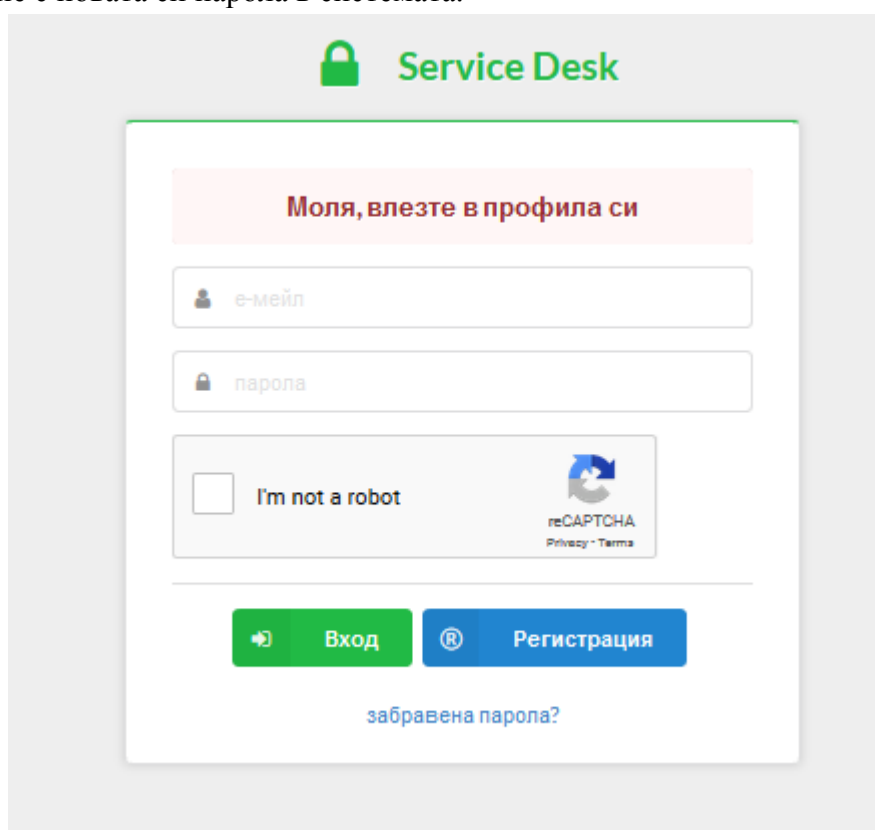
На този e-mail потребителят ще получи линк валиден 1 час. При натискане на линка му се отваря прозорец, където е необходимо да си въведе и повтори новата парола (8 символа – малка, голяма буква, цифри).





The screenshot shows a web form titled "Service Desk" with a green lock icon. The form contains two input fields for password entry: "Въведете нова парола" (Enter new password) and "Потвърдете новата парола" (Confirm new password). Below these is a reCAPTCHA widget with the text "I'm not a robot" and a "reCAPTCHA Privacy - Terms" link. At the bottom of the form is a green button labeled "Смени парола" (Reset password).

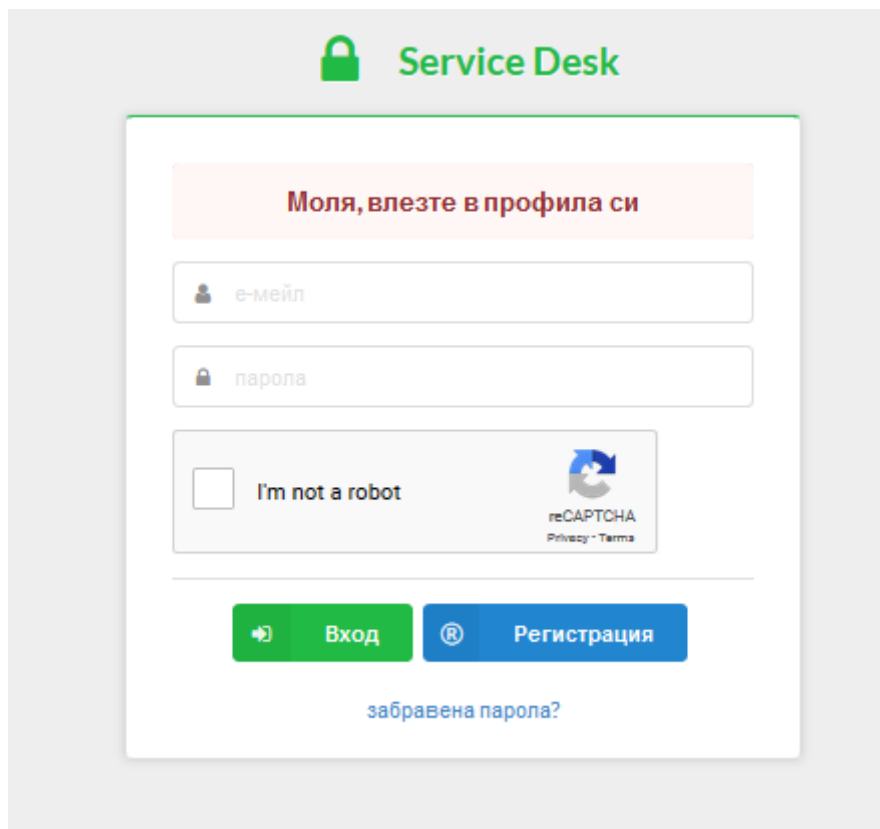
След като попълни тези данни трябва да избере бутон „Смени парола“. След това трябва да се логне с новата си парола в системата.



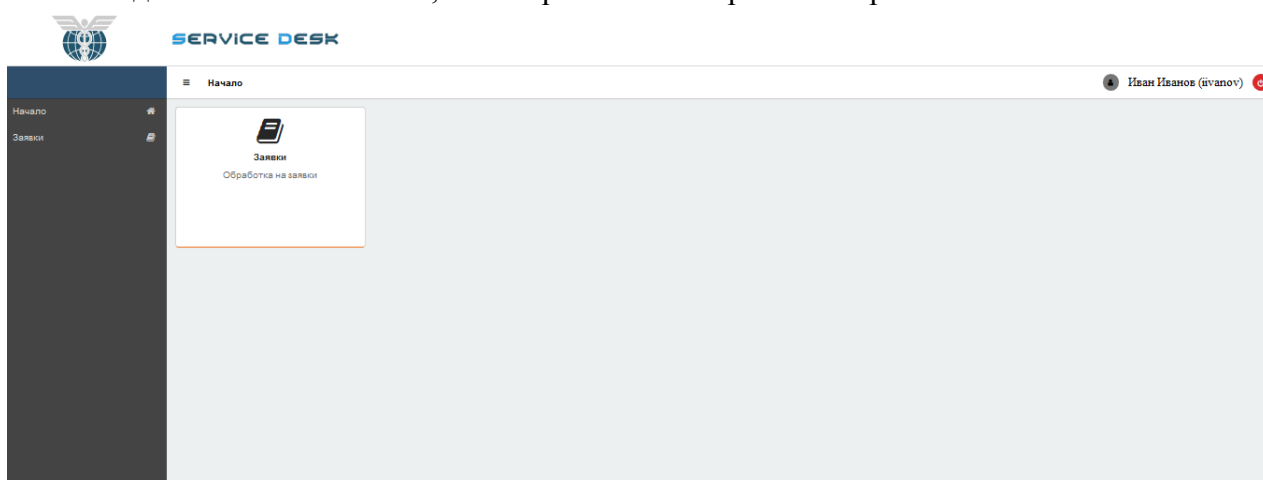
The screenshot shows a web form titled "Service Desk" with a green lock icon. At the top, there is a pink banner with the text "Моля, влезте в профила си" (Please log in to your profile). Below this are two input fields: "е-мейл" (email) and "парола" (password). A reCAPTCHA widget with the text "I'm not a robot" and a "reCAPTCHA Privacy - Terms" link is positioned below the input fields. At the bottom, there are two buttons: a green "Вход" (Login) button and a blue "Регистрация" (Registration) button. Below the buttons is a link that says "забравена парола?" (forgot password?).

### 3.4. Екран „Вход“

След въвеждане на потребителско име и парола, потребителят избира бутон „Вход“:



След логване в системата, се отваря начален екран на потребителя:

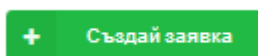


### 3.5. Екран „Заявки“

➤ **Подаване на нова заявка през системата:**

Заявките могат да се подават през системата като се избере меню „Заявки“ и след това

бутон „Създай нова заявка“



Екранът за създаване на нова заявка изглежда по следния начин :

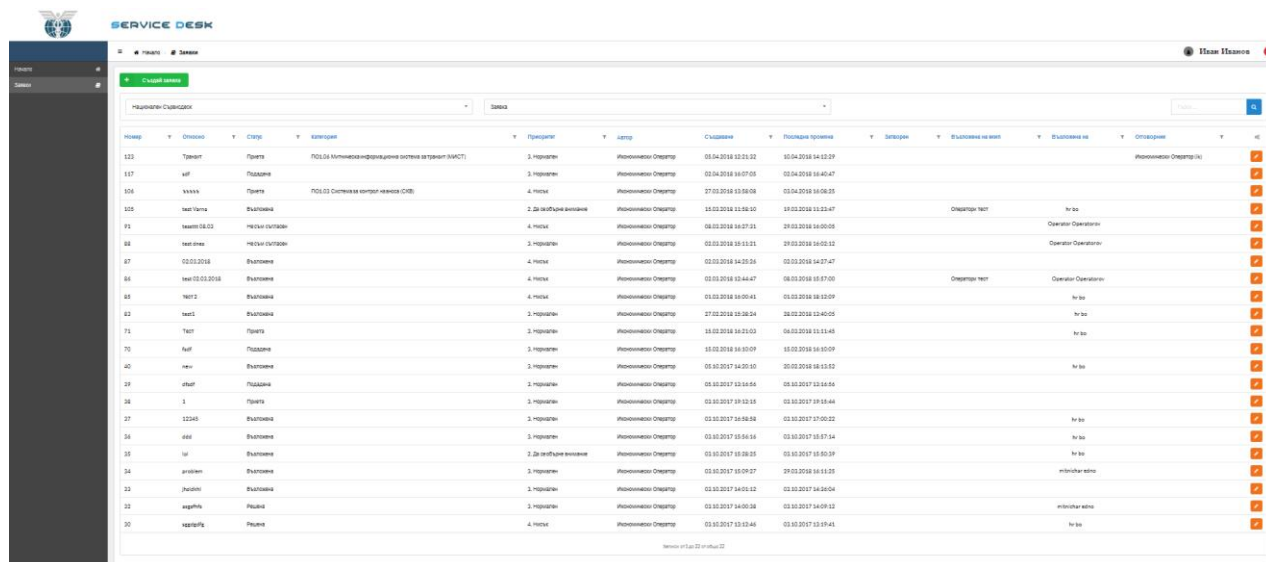
The screenshot displays the 'SERVICE DESK' interface for creating a new request. The main content area is titled 'Създаване' (Create) and contains several input fields: a 'Статус' (Status) dropdown menu, a 'Заглавие' (Title) text field, and a large 'Описание' (Description) text area with a rich text editor toolbar. Below these are sections for 'Полъщени обекти' (Affected objects) and 'Прикачени файлове' (Attachments) with a '+ добавяне' (Add) button.

Полята в екрана за създаване на нов заявка са :

- Поле Статус – на всяка новосъздавана заявка се присвоява стандартен автоматичен статус „Подадена“;
- Заглавие (задължително поле) – тук трябва да се попълни кратко описание на инцидента;
- Описание – поле със свободен текст, в което е необходимо да се опише подробно възникналия инцидент;
- Прикачени файлове – тук можете да прикачите файлове във формат .xls, .doc, pdf, jpg, png. Общият размер на всички файлове трябва да е до 5 MB. Файловете доуточняват възникналия инцидент/ затруднение. Ако е необходимо прикачване на повече от 1 файл, се избира зеления бутон „+“.

➤ **Преглед на подадени заявки през системата**

След запазване на заявката чрез бутон „Добави“, същата се регистрира в системата и се заключва за последващо редактиране. Доуточняването и допълнителната информация към заявката се реализират чрез използване на бутон „Бележки“, като потребителят няма право да редактира самата заявка. В меню „Заявки“, потребителят може да направи справка за статуса на заявките, които е регистрирал в системата :



Номер	Описание	Статус	Категория	Причина	Център	Създадена	Последна промяна	Изпълнен на	Изпълнен на	Отговорен	Икони
123	Трешит	Греша	ПОС.06.Многоканална информационна система от страниц (MIST)	3. Нормален	Илюминации Оператор	03.04.2018 13:11:22	03.04.2018 14:12:27			Илюминации Оператор (И)	✓
117	неи	Подадена		3. Нормален	Илюминации Оператор	03.04.2018 16:07:09	03.04.2018 16:40:47				✓
106	ххххх	Греша	ПОС.02.Система за контрол на входа (СН)	4. Мисли	Илюминации Оператор	27.03.2018 13:38:08	03.04.2018 16:06:35				✓
105	теат Vana	Възложена		2. Д. изключване	Илюминации Оператор	13.03.2018 11:28:50	19.03.2018 11:23:47	Оператор чет	Илюминации Оператор		✓
91	теат 08.02	НЕ СЪМ СЪГЛАСЕН		4. Мисли	Илюминации Оператор	08.03.2018 16:27:31	29.03.2018 16:00:06	Оператор Оператор	Оператор Оператор		✓
88	теат 08.04	НЕ СЪМ СЪГЛАСЕН		3. Нормален	Илюминации Оператор	03.03.2018 16:11:21	29.03.2018 16:02:12	Оператор Оператор	Оператор Оператор		✓
87	02.03.2018	Възложена		4. Мисли	Илюминации Оператор	02.03.2018 16:05:56	02.03.2018 16:27:47				✓
84	теат 02.03.2018	Възложена		4. Мисли	Илюминации Оператор	02.03.2018 15:44:47	08.03.2018 15:57:00	Оператор чет	Оператор Оператор		✓
83	теат 2	Възложена		4. Мисли	Илюминации Оператор	03.03.2018 16:05:41	03.03.2018 16:10:09			Илюминации Оператор	✓
82	теат 1	Възложена		3. Нормален	Илюминации Оператор	27.02.2018 15:28:24	28.02.2018 13:40:02			Илюминации Оператор	✓
71	Тест	Греша		3. Нормален	Илюминации Оператор	19.02.2018 16:23:03	06.03.2018 13:13:43			Илюминации Оператор	✓
70	неи	Подадена		3. Нормален	Илюминации Оператор	19.02.2018 16:20:09	19.02.2018 16:20:09				✓
40	неи	Възложена		3. Нормален	Илюминации Оператор	09.02.2017 14:20:10	30.02.2018 16:13:52			Илюминации Оператор	✓
39	теат 1	Подадена		3. Нормален	Илюминации Оператор	09.02.2017 13:16:54	09.02.2017 13:16:54				✓
28	1	Греша		3. Нормален	Илюминации Оператор	03.10.2017 19:13:15	03.10.2017 19:18:44				✓
27	12345	Възложена		3. Нормален	Илюминации Оператор	02.10.2017 16:58:26	02.10.2017 17:00:22			Илюминации Оператор	✓
26	456	Възложена		3. Нормален	Илюминации Оператор	01.10.2017 15:56:56	01.10.2017 15:57:14			Илюминации Оператор	✓
16	123	Възложена		2. Д. изключване	Илюминации Оператор	01.10.2017 15:28:25	01.10.2017 15:30:39			Илюминации Оператор	✓
14	12345678	Възложена		3. Нормален	Илюминации Оператор	01.10.2017 15:29:27	29.03.2018 16:11:05			Илюминации Оператор	✓
13	123456	Възложена		3. Нормален	Илюминации Оператор	01.10.2017 14:05:12	01.10.2017 14:10:04				✓
12	12345678	Възложена		3. Нормален	Илюминации Оператор	01.10.2017 14:05:08	01.10.2017 14:09:13			Илюминации Оператор	✓
10	12345678	Възложена		4. Мисли	Илюминации Оператор	01.10.2017 13:13:44	01.10.2017 13:15:41			Илюминации Оператор	✓

➤ **Анулиране на заявки през системата (анулирането е отказ от по-нататъшна обработка на подадената заявка)**

Потребителят се логва в системата. Избира меню „Заявки“ и задава някой от следните критерии за търсене:

- Дата на създаване;
- № на заявка;

Отваря заявката, маркира чек бокс Анулирай, описва причината за анулиране на заявката (полето Причина за анулиране е задължително за описание) и след това избира бутон „Запази“. Заявката автоматично преминава в статус „Анулирана“. Потребителят може да анулира заявката докато заявката не е Приключена (статус „Приключена“).

➤ **Потвърждение на Решението на подадените заявки през системата**

- „Не съм съгласен“

В случай че, външният потребител не е съгласен с намереното решение, маркира чек бокс „Не съм съгласен“ и описва причината в поле „Причина за несъгласие“ (полето е задължително за попълване). Заявката се връща в статус „Възложена“ и се възлага на отговорника, последно решил заявката.

- „Съгласен съм“

В случай че, външният потребител е съгласен с намереното решение, маркира чек бокс „Съгласен съм“. Заявката автоматично преминава в статус „Приключена“. След приключване на заявката към същата заявка не може да се подава нов инцидент.

➤ **Добавяне на бележка към вече подадена заявка**

Ако потребителят трябва да внесе уточнение към вече подадена заявка трябва да извърши следните стъпки:

- Избира модул „Заявки“;
- Задава критерии за търсене : Дата на създаване и/или номер на заявка;

- Отваря заявката;
- Скролва най-отдолу на заявката;
- В поле „Бележки“ описва информацията;
- Натиска бутон „Запази“.

Бележка

---

Прикачени файлове

- Open\_Issues\_20180611.xlsx Admin Admin, 11.06.2018 : 10:11:45

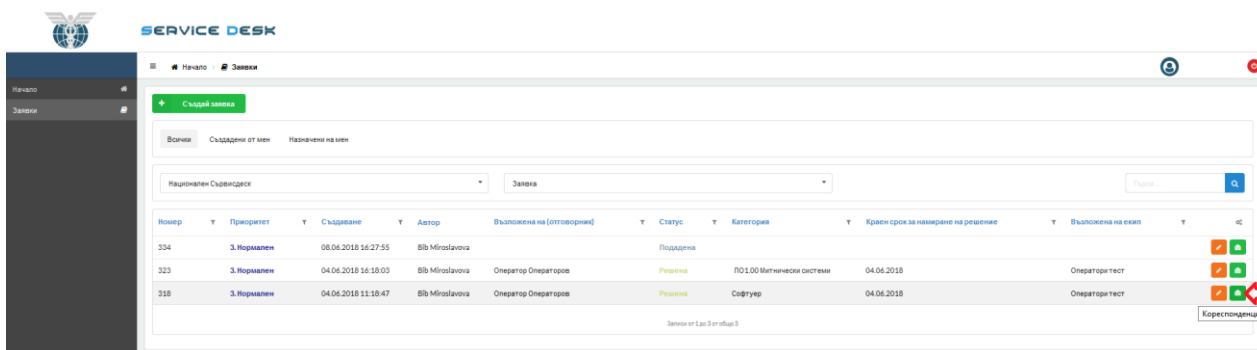
История

+

Запази ОТКАЗ

### ➤ Кореспонденция

При необходимост от изискване на допълнителна информация, служител от Агенция „Митници“ може да изпрати писмо с искане за „Допълнителна информация“. Всички писма, разменени през заявката могат да бъдат прегледани, като се натисне бутон Кореспонденция“:



Номер	Приоритет	Създаване	Автор	Въложена на (отговорник)	Статус	Категория	Краен срок за намерене на решение	Въложена на екип	
334	3. Нормален	08.06.2018 16:27:55	ВВ Митраилова		Поддана				
323	3. Нормален	04.06.2018 16:18:03	ВВ Митраилова	Оператор Операторов	Решена	ПО1.00 Външни системи	04.06.2018	Оператори тест	
318	3. Нормален	04.06.2018 11:10:47	ВВ Митраилова	Оператор Операторов	Решена	Софтуер	04.06.2018	Оператори тест	

Кореспонденция

При връщане на отговор към заявката, задължително отбележете в полето относно на вашия отговор номерът на заявката, предхождан от # (пример: #111111 - Искане за допълнителна информация).

### 3.6. Секция „Помощ външни“

При необходимост от прочит на ръководство, можете да изберете „Помощ външни“ и да изтеглите документа.

