

CLICO Support System

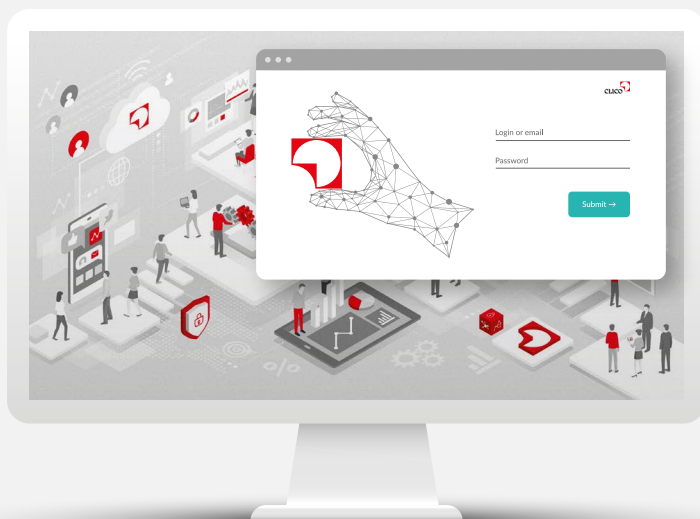


TABLE OF CONTENTS

Wprowadzenie	2
FAQ	2
Co zmieni się od 17 lipca 2023 roku?	2
Jaki jest powód tej zmiany?	2
Czy aktywne konta użytkowników zostaną przeniesione do nowego systemu?	2
Czy aktywne zgłoszenia techniczne zostaną przeniesione do nowego systemu?	2
Użytkownicy z aktywnym wsparciem kontem w CLICO TAC (https://tac.clico.pl)	2
Rejestracja nowego konta	4
Procedura logowania	5
Aktywacja kontraktu na aktywnym koncie	5
Tworzenie zgłoszenia technicznego	7
Zgłoszenie administracyjne	7
Zgłoszenie techniczne na urządzenie objęte wsparciem CLICO	8

WPROWADZENIE

Firma CLICO ma przyjemność przedstawić nowy system obsługi zgłoszeń dla Państwa produktów objętych pierwszą linią wsparcia CLICO.

W poniższym przewodniku można znaleźć instrukcję krok po kroku, jak poruszać się po nowym systemie, jak uzyskać dostęp do podstawowych funkcji systemu, by jak najlepiej wykorzystać jego możliwości. Zachęcamy do zapoznania się z poniższym poradnikiem i funkcjonalnościami nowego systemu, aby zoptymalizować interakcje z naszym zespołem wsparcia technicznego.

W razie jakichkolwiek pytań lub problemów z systemem wsparcia prosimy o zgłaszanie ich na adres maintenance@clico.pl .

FAQ

Co zmieni się od 17 lipca 2023 roku?

Odpowiedź: Wszyscy Klienci i Partnerzy z aktywnym wsparciem CLICO, chcący zgłosić problem techniczny ze swoim urządzeniem, będą mogli zrobić to tylko za pomocą nowego portalu CLICO Support System.

Z tego powodu wszystkie notyfikacje mailowe dotyczące zgłoszeń serwisowych będą wysyłane z nowego adresu e-mail: support-system@clico.pl . Prosimy upewnić się, że Państwa systemy antyspamowe będą akceptowały wiadomości e-mail z powyższego adresu.

Jaki jest powód tej zmiany?

Odpowiedź: Powodem zmiany systemu jest chęć poprawy wydajności, zwiększenia funkcjonalności i zapewnienie lepszej jakości obsługi dla naszych Klientów i Partnerów. Dodatkowo nowy system pomoże rozwiązać wszelkie ograniczenia i problemy występujące w starej wersji portalu, zapewniając bardziej efektywną i niezawodną platformę do zarządzania i obsługi wsparcia technicznego.

Czy aktywne konta użytkowników zostaną przeniesione do nowego systemu?

Odpowiedź: Tak, wszystkie aktywne konta ze starego Centrum Wsparcia Technicznego (CLICO TAC) zostaną przeniesione do nowego systemu. Wszyscy przeniesieni użytkownicy chcąc zalogować się do nowego systemu, będą musieli przejść procedurę resetu hasła opisaną w rozdziale „Użytkownicy z aktywnym kontem w CLICO TAC (<https://tac.clico.pl>)” .

Czy aktywne zgłoszenia techniczne zostaną przeniesione do nowego systemu?

Odpowiedź: Nie, wszystkie aktualne i aktywne zgłoszenia techniczne będą kontynuowane i zarządzane z poziomu starego systemu do czasu ich rozwiązania.

UŻYTKOWNICY Z AKTYWNYM WSPARCIEM KONTEM W CLICO TAC (<https://tac.clico.pl>)

Wszystkie istniejące konta ze starego systemu Centrum Wsparcia Technicznego (CLICO TAC) zostały przeniesione do nowego portalu CLICO Support System. Poniżej znajduje się szczegółowa procedura uzyskania dostępu do nowego systemu:

1. W przeglądarce internetowej otwórz stronę: <https://support.clico.pl> .
2. Znajdź i kliknij w przycisk **Forgot my password** option.

Forgot my password

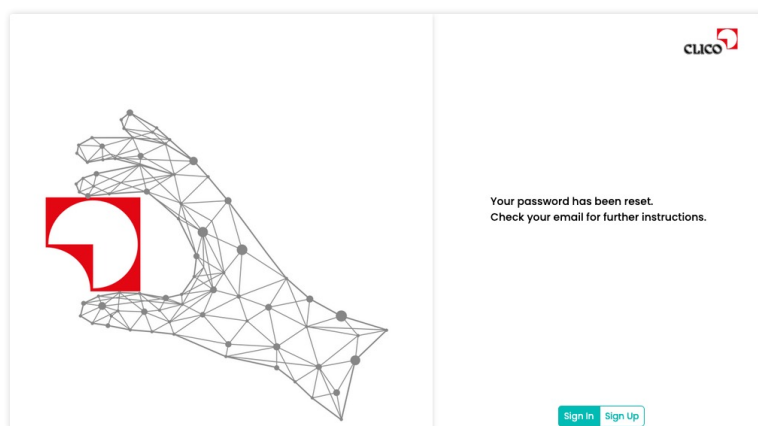
Spowoduje to rozpoczęcie procesu resetu hasła.



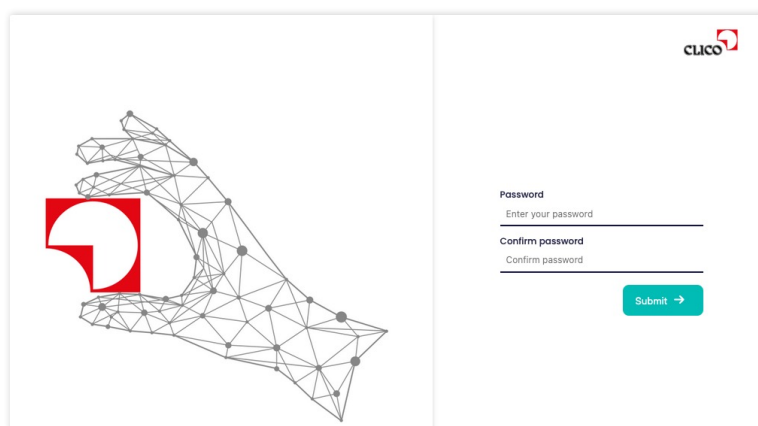
3. Następnie wpisz adres e-mail przypisany do aktywnego konta w systemie tac.clico.pl. Proszę, upewnij się, iż został wpisany poprawny adres e-mail.



4. Następnie wprowadź wyżej wspomniany adres e-mail, a następnie kliknij przycisk **“Submit”**.
5. System wyśle wiadomość mailową na podany e-mail z linkiem.

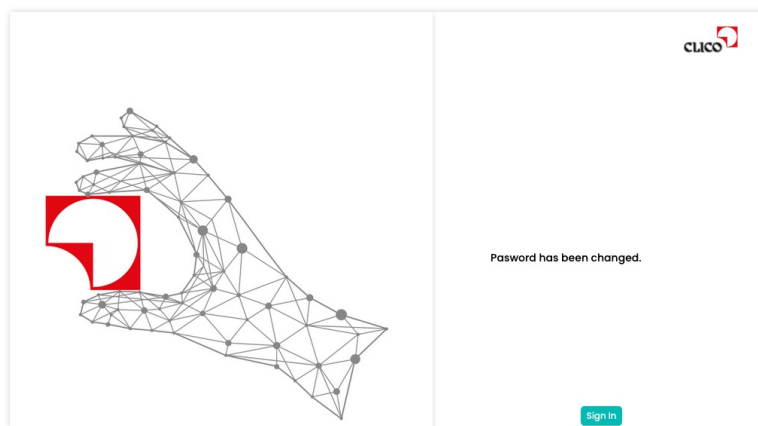


6. Otrzymany link wklej w przeglądarkę, poprowadzi on do strony gdzie możliwe będzie ustawienie nowego hasła do systemu.



7. Po dwukrotnym wprowadzeniu nowego hasła kliknij w przycisk **“Submit”**.

8. Następnie otrzymasz poniższą informację: **“Password has been changed”**. Od tego momentu zalogowanie się do system powinno być możliwe za pomocą nowych poświadczeń.



REJESTRACJA NOWEGO KONTA

Po otrzymaniu Certyfikatu wsparcia CLICO, by uzyskać dostęp do portalu wsparcia technicznego, wymagane jest zarejestrowanie konta (jeśli takie nie istnieje) w CLICO Support System.

W tym celu proszę podążać za poniższą instrukcją:

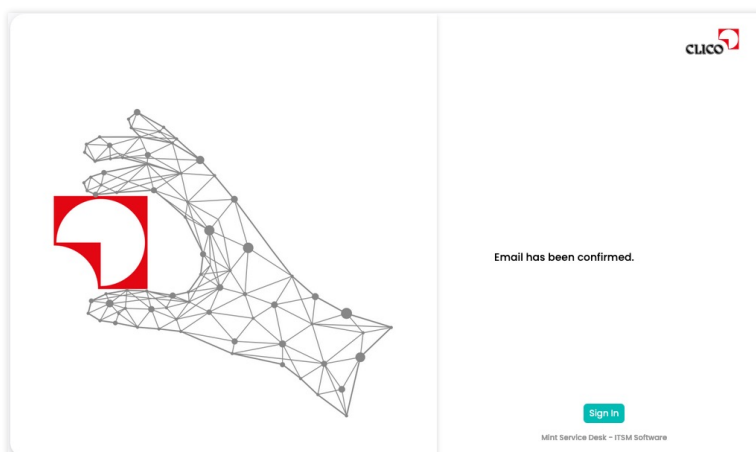
1. W przeglądarce internetowej otwórz link: <https://support.clico.pl> .
2. Znajdź i kliknij przycisk **Sign Up**.



3. Następnie podaj wszystkie wymagane informacje wraz z numerem kontraktu, a także kodem aktywacyjnym dostarczoną razem z certyfikatem wsparcia przez dział zamówień firmy CLICO. Kontrakt podany podczas rejestracji konta zostanie automatycznie aktywowany na koncie użytkownika.

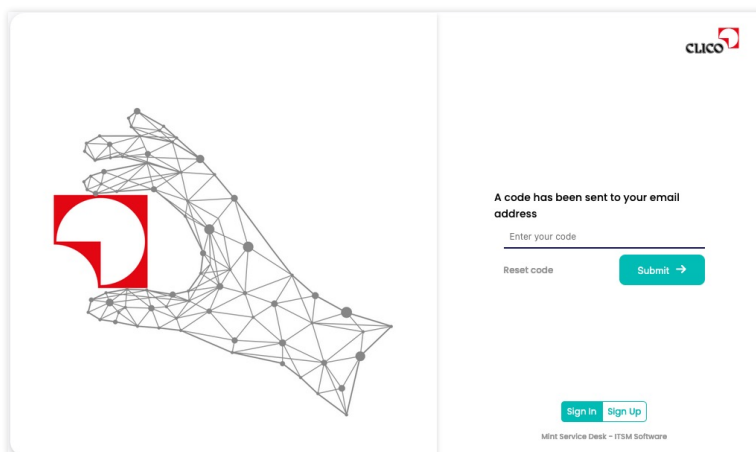
A registration form with the following fields: Login (with placeholder "Enter your login"), Email (with placeholder "Enter your email"), First name (with placeholder "Enter your first name"), Last name (with placeholder "Enter your last name"), Password (with placeholder "Enter your password"), Confirm password (with placeholder "Confirm password"), Phone Number (with placeholder "Enter you phone number"), Contract Number (with placeholder "Enter contract number"), Activation Code (with placeholder "Enter your contract number"), and Company (with placeholder "Enter your company number").

4. Po wprowadzeniu wszystkich wymaganych detali naciśnij przycisk **“Submit”**.
5. System automatycznie wyśle wiadomość na podany adres e-mail z linkiem potwierdzającym. Otwórz link z wiadomości, by potwierdzić podany adres email.



PROCEDURA LOGOWANIA

1. W celu zalogowania się do nowego CLICO Support System proszę otworzyć w swojej przeglądarce internetowej link: <https://support.clico.pl>.
2. Następnie podaj **Login** i **Hasło** podane w procesie rejestracji konta. Dla użytkowników, których konta zostały przeniesione ze starego systemu CLICO TAC (<https://tac.clico.pl>) jako Login proszę użyć adresu email połączonego z danym kontem.
3. Domyślnie CLICO Support System posiada włączone dwuskładnikowe uwierzytelnianie. Po wprowadzeniu poprawnych poświadczeń system wyśle na adres email połączony z kontem jednorazowy kod weryfikacyjny.



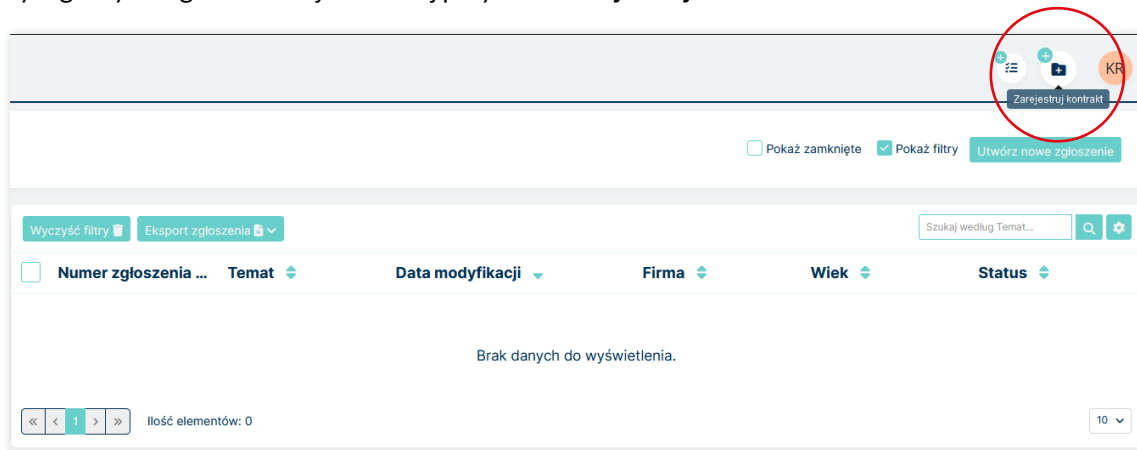
4. Proszę wprowadzić kod wysłany przez system, a następnie nacisnąć **“Submit”**.
5. Spowoduje to zalogowanie się do Portalu.

AKTYWACJA KONTRAKTU NA AKTYWNYM KONCIE

W celu aktywacji kontraktu na aktywnym koncie użytkownik powinien wykonać kroki opisane poniżej:

1. W swojej przeglądarce internetowej otwórz link <https://support.clico.pl>, a następnie zaloguj się do portalu.

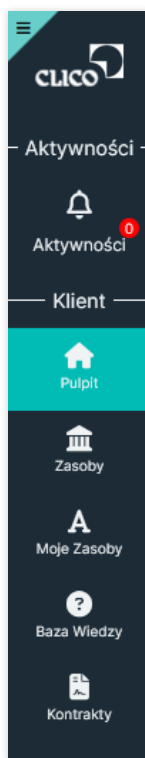
2. W prawym górnym rogu okna znajdź i kliknij przycisk **“Zarejestruj kontrakt”**.



3. Następnie zostaniesz poproszony o podanie **Numer kontraktu** oraz **Klucz kontraktu** (Activation key), dostarczonego przez dział zamówień firmy CLICO. Po ich wprowadzeniu naciśnij przycisk **“Zastosuj”**.

A screenshot of the 'Zarejestruj kontrakt' form. The form has a title 'Zarejestruj kontrakt' and two input fields. The first field is labeled 'Numer kontraktu*' and the second is labeled 'Klucz kontraktu*'. Both fields have placeholder text 'Numer kontraktu...' and 'Klucz kontraktu...' respectively. At the bottom right of the form, there are two buttons: 'Anuluj' (dark blue) and 'Zastosuj' (teal).

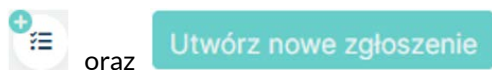
4. Lista wszystkich kontraktów aktywowanych na koncie może zostać wyświetlona poprzez przejście do sekcji **“Kontrakty”**, którą można znaleźć w panelu nawigacji, po lewej stronie okna przeglądarki.



TWORZENIE ZGŁOSZENIA TECHNICZNEGO

Po zalogowaniu się do CLICO Support Portal użytkownik ma możliwość założyć zgłoszenie techniczne. W tym celu użytkownik powinien wykonać kroki opisane poniżej:

5. W prawym górnym oknie przeglądarki można znaleźć dwa przyciski, by przejść do formularza zgłoszenia technicznego:



Proszę nacisnąć jeden z nich.

6. Następnie użytkownik zostanie przeniesiony na stronę formularza zgłoszenia technicznego.

Zgłoszenie administracyjne

1. Domyślnie na pierwszej stronie formularza użytkownik zobaczy poniższą notyfikację:

Nowe zgłoszenie

UWAGA: Tworzysz zgłoszenie administracyjne. Nie podlega ono polityce wsparcia serwisowego żadnego z producentów. Jeśli chcesz stworzyć zgłoszenie techniczne dodaj do zgłoszenia odpowiedni zasób, którego dotyczy problem.

Temat *

Temat...

Zasoby

Dodaj zasób

Wiadomość ta informuje, iż użytkownik może założyć zgłoszenie nie dotyczące urządzenia objętego wykupionym w firmie CLICO wsparciem. Tego typu zgłoszenia powinny dotyczyć wszelkich problemów technicznych z funkcjonowaniem portalu CLICO Support System takich jak: problem z zarejestrowaniem kontraktu, problem w założeniu zgłoszenia technicznego itp.

2. By założyć tego typu zgłoszenie użytkownik powinien uzupełnić poniższe dane:

- Temat
- Opis
- Priorytet

Nowe zgłoszenie

UWAGA: Tworzysz zgłoszenie administracyjne. Nie podlega ono polityce wsparcia serwisowego żadnego z producentów. Jeśli chcesz stworzyć zgłoszenie techniczne dodaj do zgłoszenia odpowiedni zasób, którego dotyczy problem.

Temat *

Temat...

Zasoby

Dodaj zasób

Typ relacji zgłoszenia

Wybierz typ relacji zgłoszenia...

Czcio... Rozm... Nagłó... B I U S X₁ X¹ ” ↵ ↻ ↺ ☰ ☷ ☹ ☶ ☸ ☹ ☶ ☸ 🔗 ⌂ 😊

Opis *

Priorytet *

Wybierz priorytet zgłoszenia...

Następnie użytkownik powinien nacisnąć przycisk **Utwórz**.

Zgłoszenie techniczne na urządzenie objęte wsparciem CLICO

1. By utworzyć zgłoszenie problemu technicznego na urządzenie objęte wsparciem CLICO użytkownik powinien najpierw dodać Asset (Zasób) używając przycisku **Dodaj zasób**.



2. Następnie użytkownik powinien wybrać z listy produktów objętych aktywnym wsparciem CLICO, którego zgłoszenie ma dotyczyć.

Interfejs wyboru produktu do zgłoszenia. W sekcji 'Kategorie' wybrano 'PALO_ALTO'. W sekcji 'Szukaj według Nazwa, SN/...' znajduje się pole wyszukiwania i przyciski. W tabeli widoczny jest produkt 'PAN-PA-450' od producenta 'PALO_ALTO'. W dolnej części tabeli znajdują się przyciski nawigacyjne i informacja o liczbie elementów (1). W prawym dolnym rogu znajdują się przyciski 'Anuluj' i 'Zapisz'.

Nazwa	Producent	SN/MAC
☐ PAN-PA-450	PALO_ALTO	

3. W kolejnym kroku użytkownik powinien wypełnić poniższe pola z kilkoma podstawowymi informacjami:

- Temat
- Opis
- Priorytet

Po prawej stronie formularza nowego zgłoszenia użytkownik musi podać kilka dodatkowych, wymaganych informacji zależnych od produktu, którego zgłoszenie dotyczy.

Formularz nowego zgłoszenia. W sekcji 'Nowe zgłoszenie' znajdują się pola: 'Temat', 'Zasoby' (z przyciskiem 'Dodaj zasób'), 'Typ relacji zgłoszenia', 'Opis' (z edytorem tekstu) i 'Priorytet'. W sekcji 'Podstawowe informacje' znajdują się pola: 'Data wystąpienia', 'Czy to nowe wdrożenie/konfiguracja?', 'Czy ta funkcja kiedyś działała?', 'Czy przed wystąpieniem problemu były wykonywane jakieś zmiany?' i 'Czy to środowisko produkcyjne?'. W sekcji 'Dodatkowe informacje' znajdują się pola: 'Jak często problem występuje?'.

4. Po uzupełnieniu wszystkich informacji użytkownik powinien kliknąć przycisk „**Utwórz**”. Po jego naciśnięciu zgłoszenie zostanie utworzone.