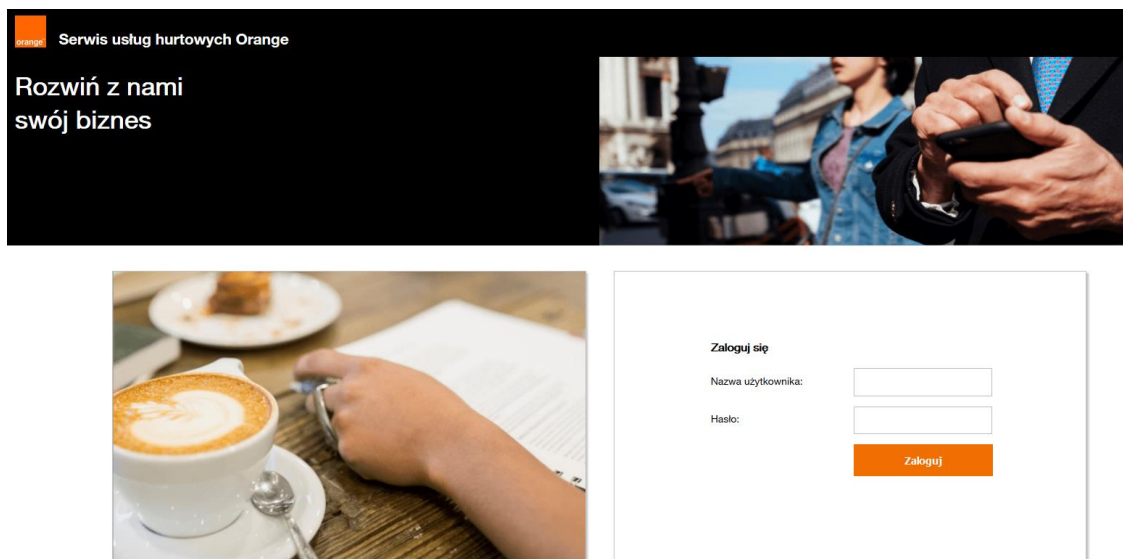
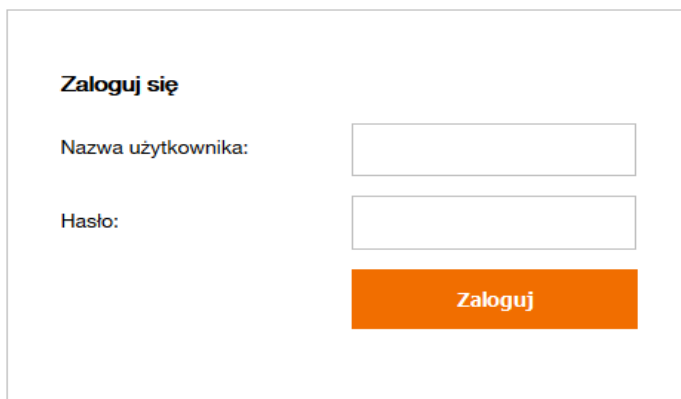


Logowanie:

Po wprowadzeniu linku <https://isi.tp.pl/> w przeglądarce, pojawi się strona logowania.
Rekomendowana przeglądarka to Mozilla Firefox.



Aby zalogować się do aplikacji należy wprowadzić „nazwę użytkownika” i „hasło”.

This is a detailed view of the login form. It features the heading "Zaloguj się" in bold. Below it, the label "Nazwa użytkownika:" is followed by a white input field. Underneath, the label "Hasło:" is followed by another white input field. At the bottom of the form is a prominent orange button with the white text "Zaloguj".

Przy czwartej nieudanej próbie zalogowania do systemu, konto ze względów bezpieczeństwa jest zablokowane na 15 minut. Po tym czasie można podjąć kolejne próby zalogowania.

Po wprowadzeniu danych logujemy się do systemu za pomocą przycisku „zaloguj”.
Po zalogowaniu, na ekranie widoczne są 2 kafelki: „ISI”, „POKO”. Należy kliknąć na kafel „POKO”.

Rozwiń z nami
swój biznes



ISI

Dołącz i zyskaj
możliwość obsługi
usług regulowanych

Sprawdź



POKO

Złóż zamówienie on-line
i korzystaj z naszej
infrastruktury

Sprawdź

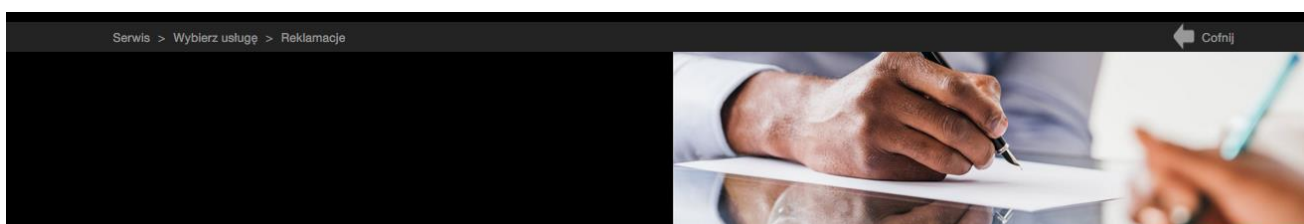


Po kliknięciu pojawi się kolejny kafelek z procesem Reklamacje i Interwencje.



Po wybraniu procesu Reklamacje i Interwencje pojawi się ekran wraz z kafelkami:

- Nowe zgłoszenie
- Status zgłoszeń - możliwość podglądu i podjęcia akcji do wykonania



Nowe zamówienie

Po wejściu w kafel **Nowe zamówienie** pojawi się ekran rejestracji reklamacji/interwencji.

The screenshot shows the 'Nowe zgłoszenie' (New report) form. At the top, there is a breadcrumb trail: 'Serwis > Wybierz usługę > Reklamacje > Nowe zgłoszenie'. A 'Dodaj załącznik' (Add attachment) button is on the left, and a 'Przedłuż sesję' (Extend session) button is on the right. The form is divided into sections: 'Dane systemowe' (System data) with fields for 'Status' (set to 'Rejestracja zgłoszenia') and 'Data rejestracji' (2021-05-05 10:26); 'Dane zgłoszenia' (Report data) with a 'Usługa' (Service) dropdown menu, and input fields for 'Id zamówienia/zgłoszenia', 'KNA', 'Id usługi', and 'Id łącza'. Below these are fields for 'Nr umowy' and 'Nr faktury/noty'. The 'Imię i nazwisko nadawcy zgłoszenia' (Name of the reporter), 'Adres email nadawcy' (Reporter's email), and 'Numer kontaktowy' (Contact number) fields are also present. A large text area is provided for 'Opis sprawy' (Description of the issue). At the bottom, there are 'Wyślij' (Send) and 'Anuluj' (Cancel) buttons.

Na ekranie rejestracji reklamacji udostępniona jest lista rozwijalna umożliwiająca wybór usługi, której dotyczy zgłaszana reklamacja. Do rejestrowanego zgłoszenia można też dołączyć załącznik, poprzez skorzystanie z przycisku **Dodaj załącznik**.

This screenshot shows the same 'Nowe zgłoszenie' form, but with the 'Usługa' dropdown menu open. The dropdown list includes: 'WLR', 'BSA', 'BSA FTTH', 'LLU', 'Preselekcja', 'NP', 'Kanalizacja kablowa', 'Transmisja danych', 'Telehousing', 'Wieże i Maszty', 'Słupy', and 'Inne'. The 'Dodaj załącznik' button and the 'Usługa' dropdown are circled in orange. The 'Numer kontaktowy' field is marked with an asterisk (*). The footer contains the copyright notice: '© 2021 Copyright Grupa Orange. Wszelkie prawa zastrzeżone. (ver. 18654)'.

W kolejnym kroku uzupełniane są informacje podstawowe, pozwalające na zidentyfikowanie konkretnej usługi, której dotyczy reklamacja, np. Id reklamowanego zamówienia, KNA, Id Usługi, Id Łącza oraz opis przyczyny reklamacji i dane kontaktowe do zgłaszającego reklamację.

Po uzupełnieniu danych zgłoszenie zostaje wysłane do OPL poprzez przycisk Wyślij.

Na tym etapie jest także możliwość anulowania zgłoszenia

Id zamówienia/zgłoszenia	KNA	Id usługi	Id łącza
Nr umowy	Nr faktury/noty		

Imię i nazwisko nadawcy zgłoszenia *	Adres email nadawcy *	Numer kontaktowy *
--------------------------------------	-----------------------	--------------------

Opis sprawy *

Wyślij

Anuluj

Na adresy email wskazane w części „**Dane kontaktowe**” do osoby kontaktowej po stronie zgłaszającego reklamację i osoby merytorycznej wysłane będą automatycznie powiadomienia o zmianie statusu zgłoszenia.

Każde powiadomienie zawiera w komunikacie 15-o cyfrowe ID zamówienia, którego dotyczy zgłoszenie.

Informacja o przyjęciu reklamacji

Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia reklamacji

interwencja - pwf

order-number
88888000015437

pwf zgłoszenia

informacja o pwf
Uprzejmie informujemy, iż Państwa zgłoszenie zostało skierowane do analizy. Odpowiedź zostanie udzielona najszybciej jak to możliwe.

Informacja o odrzuceniu reklamacji z przyczyn formalnych

Odrzucenie przyjęcia zgłoszenia – negatywny wynik weryfikacji

interwencja - nwf

order-number
88888000015157

powód odrzucenia

powód odrzucenia zgłoszenia
Brak danych niezbędnych do obsługi sprawy

opis powodu odrzucenia
brak wymaganych danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji

Odpowiedź na zgłoszoną reklamację

Odpowiedź na zgłoszoną reklamację

Zakończenie interwencji

order-number
888880000015299

Odpowiedź na interwencję

odpowiedź na interwencję
udzielono wyjaśnień

Status zapytań

W kafelku „Status zgłoszeń” są widoczne zgłoszenia wraz z statusami i akcjami do podjęcia.



Zgłoszone reklamacje można wyszukać wg procesu, usługi, daty złożenia reklamacji, lub pojedynczo poprzez Identyfikator zamówienia, wybierając z listy rozwijalnej typ procesu Proces interwencji

Po nazwie procesu

Serwis > Wybierz usługę > Reklamacje > Status zamówień Cofnij

Status zamówień

Zakres wyszukiwania

Data rejestracji:

Od:

Do:

Identyfikator zamówienia:

Nazwa procesu: **PROCES REKLAMACJI I INTERW**

Login użytkownika:

Dodatkowe informacje:

Status:

Grupuj sprawy

Według procesu Według usługi Według daty Nie grupuj

Pokaż tylko zadania

Wyszukaj

Reklamacje

Proces	Usługa	Inicjator procesu	Login użytkownika	Identyfikator zamówienia	Data rejestracji	Data zmiany statusu	Status	Dodatkowe informacje	Akcja
Proces Reklamacji i Interwencji	Reklamacje	OA_TESTOWY	test_kan	888880000016257	28 stycznia 2021 11:59	29 kwietnia 2021 3:00	Zamknięcie i archiwizacja procesu		

Po identyfikatorze

Serwis > Wybierz usługę > Reklamacje > Status zamówień ← Cofnij

Status zamówień

Zakres wyszukiwania

Data rejestracji: _____ Identyfikator zamówienia: 88888000016257

Od: _____ Nazwa procesu: Wybierz typ procesu...
 Do: _____ Login użytkownika: _____
 Dodatkowe informacje: _____
 Status: _____

Grupuj sprawy

Według procesu Według usługi Według daty Nie grupuj

Pokaż tylko zadania

Wyszukaj

Reklamacje

Proces	Usługa	Inicjator procesu	Login użytkownika	Identyfikator zamówienia	Data rejestracji	Data zmiany statusu	Status	Dodatkowe informacje	Akcja
Proces Reklamacji i	Reklamacje	OA_TESTOWY	test_kan	88888000016257	28 stycznia 2021 11:00	29 kwietnia 2021 3:00	Zamknięcie i archiwizacja		🔍

Po zakresie dat.

Serwis > Wybierz usługę > Reklamacje > Status zamówień ← Cofnij

Status zamówień

Zakres wyszukiwania

Data rejestracji: _____ Identyfikator zamówienia: _____

Od: 01/04/2021 Nazwa procesu: PROCES REKLAMACJI I INTERW
Do: 20/05/2021 Login użytkownika: _____
 Dodatkowe informacje: _____
 Status: _____

Grupuj sprawy

Według procesu Według usługi Według daty Nie grupuj

Pokaż tylko zadania

Wyszukaj

Reklamacje

Proces	Usługa	Inicjator procesu	Login użytkownika	Identyfikator zamówienia	Data rejestracji	Data zmiany statusu	Status	Dodatkowe informacje	Akcja
Proces Reklamacji i Interwencji	Reklamacje	OA_TESTOWY	test_kan	88888000016963	19 kwietnia 2021 14:17	22 kwietnia 2021 14:21	ZAKOŃCZONO		🔍
Proces Reklamacji i Interwencji	Reklamacje	OA_TESTOWY	test_kan	88888000016962	19 kwietnia 2021 14:16	22 kwietnia 2021 14:20	ZAKOŃCZONO		🔍

Po statusie

Serwis > Wybierz usługę > Reklamacje > Status zamówień ← Cofnij

Status zamówień

Data rejestracji: _____ Identyfikator zamówienia: _____

Od: 01/04/2021 Nazwa procesu: PROCES REKLAMACJI I INTERW
 Do: 20/05/2021 Login użytkownika: _____
 Dodatkowe informacje: _____
 Status: zakończono

Grupuj sprawy

Pokaż tylko zadania

Wyszukaj

Reklamacje

Proces	Usługa	Inicjator procesu	Login użytkownika	Identyfikator zamówienia	Data rejestracji	Data zmiany statusu	Status	Dodatkowe informacje	Akcja
Proces Reklamacji i Interwencji	Reklamacje	OA_TESTOWY	test_kan	88888000016963	19 kwietnia 2021 14:17	22 kwietnia 2021 14:21	ZAKOŃCZONO		🔍
Proces Reklamacji i Interwencji	Reklamacje	OA_TESTOWY	test_kan	88888000016962	19 kwietnia 2021 14:16	22 kwietnia 2021 14:20	ZAKOŃCZONO		🔍

Można także w sekcji „grupuj sprawy” wyszukiwać „po procesie”, „po usłudze” i „według daty”.

Grupuj sprawy

Według procesu
 Według usługi
 Według daty
 Nie grupuj

Pokaż tylko zadania

Dane w statusie zgłoszeń

1. W kolumnie „status”, widoczny jest obecny status zgłoszenia
 2. W kolumnie „akcje”, widoczne są formularze do podglądu (ikona lupy)
 3. W kolumnie „Dodatkowe informacje” pojawiają się dane z pól z formatki rejestracji
- Aby podejrzeć zgłoszenie należy kliknąć w ikony znajdujące się w kolumnie akcje.

Reklamacje

Proces	Usługa	Inicjator procesu	Login użytkownika	Identyfikator zamówienia	Data rejestracji	Data zmiany statusu	Status	Dodatkowe informacje	Akcja
Proces Reklamacji i Interwencji	Reklamacje	OA_TESTOWY	test_kan	88888000016963	19 kwietnia 2021 14:17	22 kwietnia 2021 14:21	ZAKOŃCZONO		
Proces Reklamacji i Interwencji	Reklamacje	OA_TESTOWY	test_kan	88888000016962	19 kwietnia 2021 14:16	22 kwietnia 2021 14:20	ZAKOŃCZONO		

Podgląd wniosku

Po kliknięciu na ikonę lupy, pojawi się formularz Zgłoszenia z danymi historycznymi do odczytu.

Serwis > Wybierz usługę > Reklamacje > Status zamówień > Proces ← Cofnij

Przegląd procesu dla usługi Reklamacje

Proces: **Proces Reklamacji i Interwencji**

Dodatkowe informacje:

Komunikat:	Identyfikator komunikatu:	Data:	Odbiorca komunikatu:	Akcje:
Odebrano odpowiedź	000000055574760	2021-04-22 14:20	OA_TESTOWY	
Informacja o pozytywnej weryfikacji formalnej	000000055574636	2021-04-19 14:20	OA_TESTOWY	
Rejestracja zgłoszenia	000000028966913	2021-04-19 14:16	TP_HURT	

Możliwe jest zobaczenie treści zarejestrowanego zapytania

Dane systemowe

Status Rejestracja zgłoszenia

Numer zamówienia 88888000016963

Dane zgłoszenia

Usługa * WLR

Temat sprawy * Problem z realizacją zamówienia

a także potwierdzenia przyjęcia zapytania przez OPL

interwencja - pwf

order-number
88880000010903

pwf zgłoszenia

informacja o pwf
Uprzejmie informujemy, iż Państwa zgłoszenie zostało skierowane do analizy. Odpowiedź zostanie udzielona najszybciej jak to możliwe.

KOMUNIKATY

W trakcie pracy, pojawiać się będzie komunikat, dotyczący przedłużenia sesji o kolejne 15 minut.

