# i-link® QR kody - system zgłoszeń

## Instrukcja obsługi



**i-team Polska Sp. z o.o.** ul. Tyniecka 126C, 30-376 Kraków Telefon: 12 268 32 18

E-mail: hello@i-teampolska.pl Internet: www.i-teampolska.pl



## Wstęp

Od początku roku 2022 firma i-team Global udostępniła użytkownikom maszyn system monitorowania oraz analiz danych w chmurze, oparty o moduły IoT, pod nazwą i-link<sup>®</sup>. Częścią rozwiązania jest system szybkiego zgłaszania awarii oparty o powszechnie znane i używane kody QR.

W ramach oferty system oparty o QR kody dostępny jest także dla użytkowników maszyn i urządzeń, nie posiadających wbudowanego modułu IoT. W takim wypadku kody QR naklejane są na maszynę i przypisywane do maszyny i klienta w Portalu i-link<sup>®</sup>.

System QR kodów pozwala lepiej i szybciej zarządzać flotą maszyn, niezależnie czy posiadają wbudowany moduł loT czy nie. Podstawową funkcją QR kodów jest jednak możliwość szybkiego zgłaszania awarii urządzenia/maszyny, bez ograniczeń czasowych, system działa 24/7.

Instrukcja pozwoli użytkownikowi QR kodów zapoznać się z systemem zgłaszania awarii dzięki użyciu każdego smartfonu z wbudowanym czytnikiem QR kodów.

## Docelowi użytkownicy instrukcji

Instrukcja przeznaczona jest dla wszystkich użytkowników maszyn i urządzeń oznaczonych QR kodami i-link<sup>®</sup>, niezależnie od tego czy maszyny i urządzenia są wyposażone w moduł IoT.

## Oznaczenie maszyn QR kodami

Maszyny wyposażone w moduł loT kody QR mają trwale "wypalone laserowo" kody na obudowie (**Rysunek 1**).

Maszyny bez moduły IoT znakowane są kodami QR, przez naklejenie naklejki zawierającej unikalny kod QR oraz nr seryjny kodu, który następnie przypisywany jest odpowiedniej maszynie w portalu i-link<sup>®</sup> (**Rysunek 2**).



Rysunek 1



Rysunek 2

## System szybkiego zgłaszania awarii przy użyciu kodów QR i-link<sup>®</sup>

System zgłaszania awarii przy użyciu kodów QR jest prosty, szybki, intuicyjny i NIE wymaga instalacji żadnych dedykowanych aplikacji w smartfonach. Każdy telefon wyposażony w czytnik kodów QR, w systemie iOS lub Android oraz, co absolutnie konieczne, z dostępem do Internetu, może być użyty do pracy z systemem kodów QR i-link<sup>®</sup>.

#### UWAGA

Przed użyciem kodów QR upewnij się, że Twój telefon ma połączenie z Internetem, poprzez sieć WiFi lub system LTE, 5G, 3G.

#### Procedura zgłaszania problemów/awarii przy użyciu kodów QR

#### 1. Skanowanie kodu QR

Zeskanuj kod QR Twojej maszyny przy pomocy dowolnego smartfonu z dostępem do Internetu. System automatycznie przeniesie Cię do odpowiedniej strony www portalu i-link<sup>®</sup> i poprowadzi przez proces zgłaszania problemu/awarii (**Rysunek 3**).



Rysunek 3

#### 2. Zgłaszanie problemu/awarii

Po kliknięciu **Zgłoś problem** (**Rysunek 3, poz. 3**) system przekieruje użytkownika do strony powitalnej, na której należy podać swoje dane kontaktowe (**Rysunek 4 i Rysu-nek 5**) oraz potwierdzić lokalizację maszyny.

09:10 <b>1</b>	II 🗢 🗩	09:11 <b>- 7</b> 🛪 🗩
https://toolsense.jotform.com/222	⊄ ↓	X https://toolsense.jotform.com/222 C
		Podaj swoje dane kontaktowe *
		Dariusz
		lmię Nazwisko
		Numer telefonu
		Poland ᅌ
		+48 555055505
Witaj, wypełnij dane oraz prześlij	do nas	
		Podaj lokalizację maszyny
Podaj swoje dane kontaktowe *		🔍 Kostrze Szkoła, 30-376 Kraków, Polska
lmię Nazwisko	]	atino
		Dziecka Szkoła Propawowa Street

#### Rysunek 4

Rysunek 5

Na tym ekranie zgłaszający musi wypełnić następujące informacje:

- podać Imię i Nazwisko
- podać swój nr telefonu, to ważne aby dział serwisu mógł się skontaktować bezpośrednio w przypadku pytań i wątpliwości dotyczących zgłoszenia
- potwierdzić lokalizację maszyny. Uwaga system podpowiada lokalizację maszyny z wbudowanymi modułami IoT, nie zawsze jednak ta lokalizacja jest w 100% precyzyjna, należy potwierdzić lokalizację przez wpisanie jej w pole adresu. System wyświetli wtedy dana lokalizację na mapie Google. Dla maszyn bez modułu IoT aktualną lokalizację maszyny należy bezwzględnie wpisać w odpowiednie pole (Rysunek 5, poz. 1).



#### UWAGA

System nie pozwoli przejść do następnego kroku, bez podania danych wymaganych w tym kroku.

#### 3. Potwierdzenie wyboru typu/modelu maszyny i przejście do pytań

W kolejnym kroku system wyświetli ikony, zdjęcia maszyn zapisanych na platformie i-link<sup>®</sup> (**Rysunek 6**). Należy wybrać typ/model maszyny dla której generujemy zgłoszenie przez kliknięcie na ikonę, zostanie ona podświetlona i oznaczona (**Rysunek 6**, **poz. 1**).



#### 4. Opis awarii/problemu

Na tym ekranie należy odpowiedzieć na pytania upraszczające proces zgłaszania awarii. **Należy oznaczyć odpowiedzi dla wszystkich pytań**.





#### 5. Inne problemy z maszyną, nie opisane pytaniami i odpowiedziami na poprzednim ekranie

Jeśli problem lub awaria ma inny charakter niż opisany w pytaniach i odpowiedziach, system umożliwia wpisanie opisu problemu "z palca" przez zgłaszającego (**Rysunek 8, poz.1**).



tutaj należy zamieścić własny opis problemu z maszyną, opis awarii.

w przypadku uszkodzeń mechanicznych pomocne będą zdjęcia lub filmy uszkodzonej maszyny. Tutaj można zamieścić zdjęcia/filmy zrobione aparatem telefonu, po wybraniu tego pola system przekieruje nas do folderów telefonu zgłaszającego, należy wybrać odpowiedni plik i dołączyć do zgłoszenia.

#### Rysunek 8

#### 6. Wysyłanie zgłoszenia

Po zakończeniu wszystkich czynności związanych z danymi zgłaszającego oraz opisem awarii, zgłaszający może przesłać zgłoszenie (Ticket) do chmury i-link<sup>®</sup>.

Należy kliknąć przycisk Prześlij (Rysunek 8, poz. 3).

Wyświetlenie ekranu końcowego (**Rysunek 9**) potwierdza wysłanie zgłoszenia do chmury i-link<sup>®</sup>.

09:15 🔐 🗢 🖿						
X https://toolsense.jotform.com/222 C						
Dziękuję Ci!						
Thank you! Merci beaucoup!						
Danke Schön! Grazie!						
Takk skal du ha! Tak skal du have!						
Tack! Gracias!						
Bedankt! Teşekkür ederim!						
Arrigato! 谢谢您!						

Rysunek 9

## Dalszy proces obiegu i realizacji zgłoszenia

Po wysłaniu zgłoszenia przez użytkownika/zgłaszającego, system i-link<sup>®</sup> pozwala na uruchomienie procesu realizacji zgłoszenia.

#### Kto otrzymuje powiadomienie o wygenerowanym zgłoszeniu?

Wiadomość e-mail o nowym zgłoszeniu, z nadanym indywidualnym numerem zgłoszenia, otrzymują osoby zdefiniowane w portalu i-link<sup>®</sup>. Decyzja do kogo po stronie użytkownika/właściciela maszyny, mają trafiać maile z powiadomieniem, podejmuje właściciel i takie dane zapisywane są w systemie i-link<sup>®</sup>, pod każdym klientem i jego zasobami. Wiadomość może trafiać do większej ilości osób.

Oczywiście najważniejsze jest szybkie procesowanie zgłoszenia, celem jest jak najszybsze usunięcie problemu/awarii. Dlatego wiadomość trafia do Administratora Portalu i-link<sup>®</sup> i rozpoczyna się proces realizacji zlecenia.

i-link® by @+te	iam	
You have a new ticket to review (#7548) If you have access to i-link @ platform, you can review this ticket		
there:	Doviou Tickot in i link ♠	
	Review Tractin Hink @	
ee a summa External user nazwa firmy uzytkownik@fin	ary of ticket below: ma.pl	
cket ID:	7548	
eneral value	Zgłoś problem s	
equesting for	i-mop XXL #506778	
Site Address	Tyniecka 126C, 30-376 Kraków Polska	
Zgłoś problem Asset ID i moo XVI #506779		
Podaj swoje ane Da ontaktowe	riusz Mxxxxx	

Rysunek 10

W wiadomości otrzymywanej przez wskazane osoby oraz administratora portalu i-link<sup>®</sup> znajdują się wszystkie informacje, które w zgłoszeniu umieścił zgłaszający (**Ry-sunek 10**).

Podobnie jest w samym Portalu i-link<sup>®</sup>, administrator ma wszystkie informacje do wglądu i może rozpocząć proces realizacji zlecenia, wg procedur uzgodnionych z użytkownikiem/właścicielem maszyny (**Rysunek 11**).

Tickets ×	Date Submitted 10/08/2022, 09:15				
	Assets	Asset Type	i-mop XXL		
		Image			
- 11		Asset	<u>#506778</u>		
		Asset ID	1043506		
		Assigned to	<b>≜</b> i-team Polska	1	
		Site	ITPL HQ		
		Site address:	Tyniecka 12	6C, 30-376 Kraków, Polska	
	Zgłos pr	oblem			
			Asset ID	i-mop XXL #506778	
	Podaj swoje dane kontaktowe		ne kontaktowe	Dariusz Mxxxxx	
	Numer telefonu Podaj lokalizację maszyny Potwierdź typ maszyny Czy lampki LED kontroli baterii świecą się na zielono? Czy maszyna zbiera wodę? Czy szczotki się obracają?		Numer telefonu	Poland +48 555055505	
			lizację maszyny	Show on map	
			d <b>ź</b> typ maszyny	{"widget_metadata":{"type":"imagelinks","value":[{"name":"i-mop XXL","url":"https://www.i- teamglobal.com/-/media/i-team/Public/Products/i-mop/updates/i-mop-XXL-pro600x600.png? h=600&w=600&hash=0ACAB91CBD0C04A115EBEDB5B2C42F48&h=600&	
			li baterii <b>ś</b> wiecą się na zielono?	Tak	
			na zbiera wod <b>ę</b> ?	Nie	
			ki się obracają?	Tak	
	Czy maszyna podaje wodę?		a podaje wod <b>ę</b> ?	Nie	
		Opisz problem s	woimi słowami	Maszyna nie pracuje wystarczajaco dlugo, czas pracy to maks. 30min	

#### Rysunek 11

Portal i-link<sup>®</sup> dostępny jest 24/7 przez 365 dni w roku. Dzięki wdrożeniu systemu szybkiego zgłaszania awarii, skracamy czas reakcji serwisowej do minimum. Wszystko po to aby jeszcze polepszyć obsługę posprzedażną i-team Polska.

# Problemy z działaniem kodów QR i systemu zgłaszania awarii

Oczywiście jak każdym systemie w chmurze mogą pojawić się problemy z działaniem chmury. W przypadku problemów z działaniem kodów QR, prosimy o kontakt z działem serwisu,

pod adresem: serwis@i-teampolska.pl lub pod telefonem 12 268 32 19