

Supportform användarhandbok

Introduktion

Detta dokument är en guide på hur man använder **demoversionen** av Supportform. Demoversionen är bara ett exempel på hur Supportform kan se ut. Varje kundinstallation är unik.

HTTP-Länkar

- Inloggningssidan: <http://supportform.se/demo3/index.php>
- Kundsidan: http://supportform.se/demo3/customer_page.php

Olika roller i systemet

På demoversionen finns det **tre** typer av användare: **Admin**, **Handläggare** och **kund**.

Admin

För admin gäller följande:

- Det finns bara en adminanvändare.
- Det är inte möjligt att radera eller uppdatera informationen på adminanvändare.
- Admin kan inte skapa ett ärende. Denna uppgift görs av kunden eller handläggaren.

Login: **admin@supportform.local**

Lösenord: **admin123**

När man loggar in som admin kan man välja följande alternativ i huvudmenyn under inställning:

- Användare: För att hantera användare.
- Kunder: För att hantera kunder.
- Grupper: För att hantera grupper. En användare kan tillhöra flera grupper.
- Kategori: För att hantera kategorier.
- Status: För att hantera status i ett ärenden.
- Prioritet: För att hantera prioritet i ett ärenden.
- Artiklar: För att hantera artiklar.
- IMAP/POP3: För att hantera epostinställningar och epostmeddelanden som skickas till kunden och handläggaren.
För att kunna skapa ärenden via epost måste man förse information om ett epostkonto. Denna information används för att komma åt mailen och sedan skapa ärenden av de.

Handläggaren

- En handläggaren tar hand om ärenden genom att t.ex uppdatera status, prioritet och annan viktig information eller också stänga det.
- En handläggare kan tilldela ett ärende till en annan handläggare som är med i samma grupp.
- Handläggarna som tillhör samma grupp kan se varandras ärenden.
- I demosystemet kan ett ärende inte raderas.

Kunden

- Kunden behöver inte logga in i systemet.
- Kunden skapar ett ärende genom att antingen skicka ett email till spformbox@gmail.com eller genom att fylla i ett formulär på kundsidan.
- Kunderna skapas av handläggaren i systemet.

Testa

På adminsidan skapa en handläggare och koppla den till en grupp om du inte har redan gjort det. Följande är en beskrivning på hur man testat systemet:

Scenario 1

Kunden skapar ett ärende genom att skicka ett email till spformbox@gmail.com.

1. Skicka ett email till spformbox@gmail.com.
2. Logga in som Handläggare
3. Tryck på "Skapa ärenden från epost"
4. Verifiera att ett nytt ärende har skapats
5. Verifiera att handläggarna som är i samma grupp ska ha fått en bekräftelse via epost. Default-gruppen för hanläggarna är definierad i systemet på sidan "Hantera epost -> Övriga inställningar".
6. Verifiera att kunden har fått en bekräftelse via epost.

Scenario 2

Kund skapar ett ärende via kundsidan

1. Öppna kundsidan http://supportform.se/demo3/customer_page.php
2. Skapa ett ärende
3. Logga in som Handläggare. Om du är redan inloggad ladda om sidan.
4. Verifiera att ett nytt ärende har skapats
5. Verifiera att alla handläggare som är i samma grupp ska ha fått en bekräftelse via epost.
6. Verifiera att kunden har fått en bekräftelse via epost.

Scenario 3

Handläggaren uppdaterar ärendet:

1. Logga in som Handläggare
2. Uppdatera ett ärende
3. Verifiera att alla handläggare som är i samma grupp ska ha fått en bekräftelse via epost
4. Verifiera att kunden har fått en bekräftelse via epost

Kontakt

Vid funderingar kontakta Oualid Burström, 070-2648154, ob@obkonsult.com.