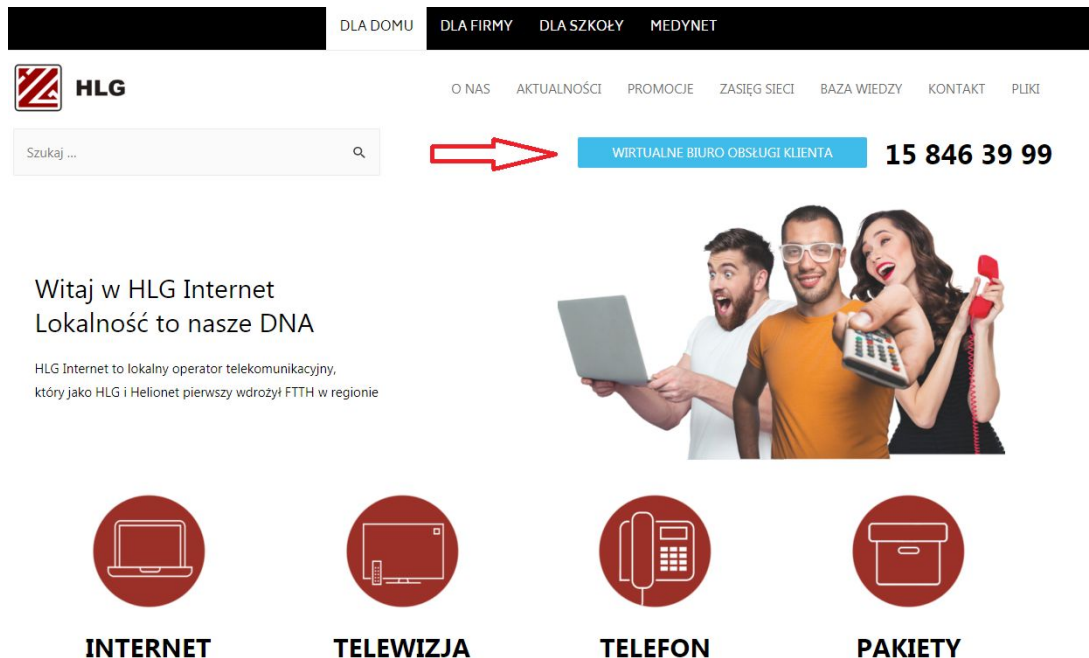


INSTRUKCJA OBSŁUGI WBOK - PANELU KLIENTA HLG (Dostępny tylko w sieci lokalnej HLG)

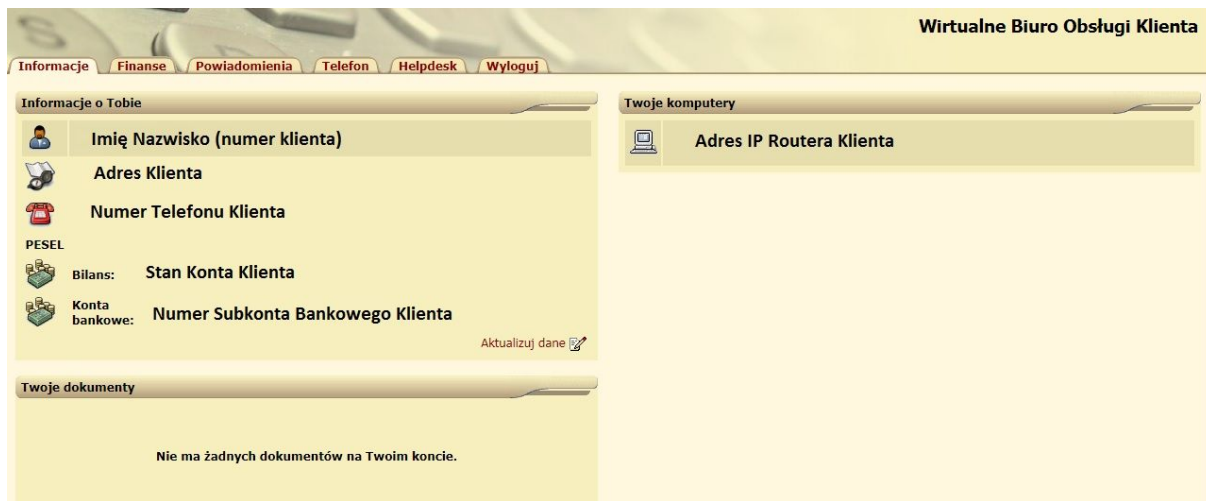
1. Aby zalogować się do Wirtualnego Biura Obsługi Klienta (WBOK), zwanego także Panelu Klienta (userpanel), należy w przeglądarce internetowej, w polu „adres” wpisać: <http://ibok.hlg.com.pl/> i zatwierdzić klawiszem Enter lub na witrynie internetowej dostawcy, pod adresem <http://hlg.com.pl/>, kliknąć na link oznaczony „wirtualne biuro obsługi klienta”.



2. Przeglądarka powinna połączyć się i wyświetlić Panel logowania, który ma postać:

3. W polu „ID Klienta” wpisz numer, który jest podany na Umowie w § 1 pkt 7. lub na fakturze w pozycji „ID Klienta” pod danymi Nabywcy. Każdy Klient ma indywidualny numer. Nie ma konieczności wpisywania zer przed numerem.
4. W polu „PIN” wpisz numer, który znajduje się na Umowie w § 1 pkt 8. Każdy Klient ma indywidualnie przydzielany „Tajny numer PIN”, który generowany jest automatycznie przy zawieraniu umowy. W przypadku zagubienia tego numeru prosimy o osobisty kontakt z siedzibą firmy.
5. Następnie kliknij poniżej „Zaloguj się” i przejdziesz do indywidualnego Panelu Klienta. Jeśli ponownie pojawi się Panel Logowania, znaczy to, że źle wpisałeś „ID klienta” lub „PIN”. Trzykrotna błędna próba logowania zablokuje dostęp do Panelu Klienta. Odblokowanie nastąpi po kontakcie z biurem HLG.

6. Po prawidłowym wpisaniu danych przeglądarka powinna wyświetlić Panel Klienta w postaci witryny:



7. W górnym menu pojawiają się zakładki:

- a. Informacje
- b. Finanse
- c. Powiadomienia
- d. Telefon
- e. Helpdesk
- f. Wyloguj

a) Jako pierwsze pojawiają się „Informacje”, które wyświetlają podstawowe dane o Odbiorcy.

b) Zakładka „Finanse”, będzie chyba najczęściej używaną, gdyż zawiera dane odnośnie zobowiązań, płatności, tariff i faktur. Pozwala na drukowanie druków wpłat.

c) W zakładce „Powiadomienia” wyświetlane są informacje przesyłane od operatora. Mogą to być informacje handlowe, rozliczeniowe i serwisowe.

d) Zakładka „Telefon” zawiera listę połączeń, pakiety do wykorzystania oraz kwotę naliczoną za połączenia po przekroczeniu darmowych minut.

e) Kolejna zakładka to „Helpdesk”, czyli w wolnym tłumaczeniu „strefa pomocy”. Każdy Klient może za pośrednictwem tej zakładki wysłać zapytanie do Operatora lub zgłosić problem. Zgłoszenie zostaje przyjęte w systemie i skierowane do odpowiedniej komórki, w celu jego analizy. Jeśli jest to pytanie, to otrzymasz odpowiedź, która będzie dostępna również w tej zakładce. Jeśli zgłaszasz problem, to zostanie on skierowany do działu technicznego, gdzie uzyska status „do zrealizowania”. Zostaniesz powiadomiony, kiedy zgłoszony problem zostanie rozwiązany.

f) W ostatniej z zakładek, „Wyloguj”, po kliknięciu zostaniesz automatycznie wylogowany z Panelu Klienta i powrócisz do Panelu logowania, gdzie aby się znów zalogować trzeba wpisać poprawnie ID i PIN.