

Instrukcja systemu
Wspolnoty.amak.net.pl

Wersja z dnia: 30.09.2024

Przygotowana dla:
Dla Mieszkańców Wspólnot
Zarządzanych przez Firmę



Spis treści

1.	O Systemie	4
2.	Nazewnictwo w Systemie	4
a.	Klient	4
b.	Użytkownik	4
c.	Produkt	4
d.	Umowa	4
e.	Typy Umów	4
f.	Grupa Kategorii	4
g.	Kategoria	4
h.	Typ zgłoszenia	4
i.	Statusy zgłoszeń	4
3.	Logowanie do Systemu	5
4.	Moduł Helpdesk	6
5.	Twoje Zgłoszenia	6
6.	Interfejs Helpdesk	7
a.	Zgłoszenie	7
b.	Ostatnia aktywność	7
c.	Podsumowanie zgłoszeń	7
d.	Zgłoszenia (lista)	8
7.	Dodawanie zgłoszenia	9
a.	Sposób pierwszy	9
b.	Sposób Drugi	9
c.	Krok 1 – Określenie przedmiotu zgłoszenia	9
d.	Krok 2 – Rodzaj oraz priorytet zgłoszenia	10
e.	Krok 3 – Kategoria zgłoszenia	11
f.	Krok 4 – Opis zgłoszenia	12
g.	Wysłanie zgłoszenia	12
h.	Poprawnie dodane zgłoszenia	12
8.	Zgłoszenie	13
a.	Podstawowe Informacje	13
b.	Dodatkowe Informacje	13
c.	Komentarze	14
d.	Historia	14
e.	Załączniki	14

9. Wylogowanie z Systemu.....15

1. O Systemie

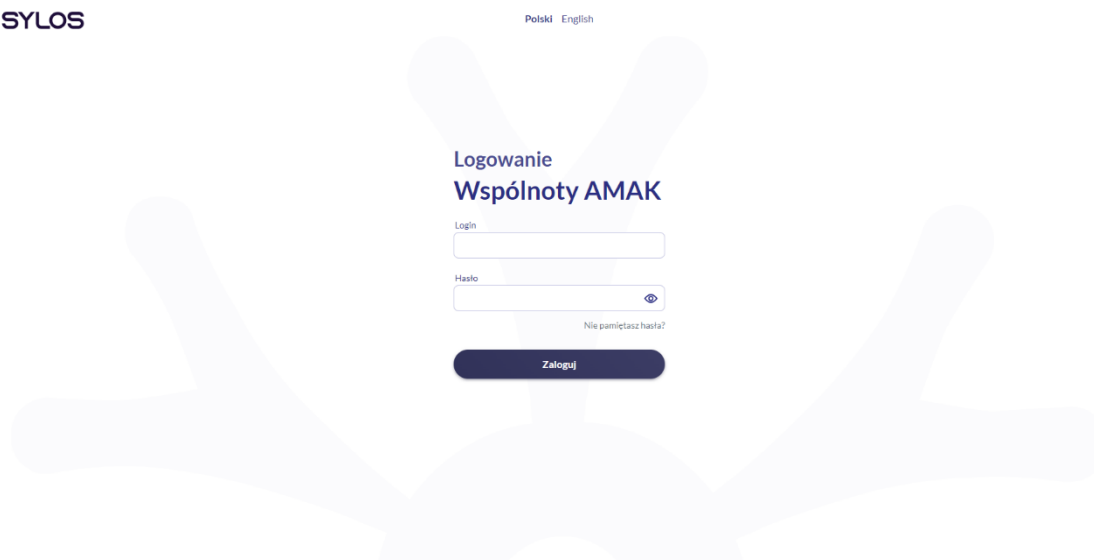
Strona Wspólnoty.amak.net.pl została stworzona w celu usprawnienia rozwiązywania usterek oraz awarii we Wspólnotach Mieszkaniowych zarządzanych przez Firmę AMAK. Dzięki nowoczesnym rozwiązaniom informatycznym użytkownicy mogą w łatwy sposób zgłaszać wszelkie problemy, a zespół zarządzający może efektywnie nimi zarządzać, zapewniając szybkie i skuteczne naprawy oraz utrzymanie wysokiego standardu funkcjonowania nieruchomości.

2. Nazewnictwo w Systemie

- a. **Klient** –główny właściciel, do którego dopisujemy minimum jedno mieszkanie lub miejsce postojowe. Klientem może być jedna osoba, grupa osób lub osoba prawna/firma/instytucja.
- b. **Użytkownik** – to pojedyncza osoba fizyczna, do której można dopisać dane kontaktowe. Każdy użytkownik otrzymuje unikalny login, stworzony przez firmę AMAK, który umożliwia im zalogowanie się do systemu. Login nie ulega zmianie i służy jako imienny identyfikator użytkownika.
- c. **Produkt** – osiedle budynków wielorodzinnych.
- d. **Umowa** – element systemu, który pozwala określić rodzaj zgłoszenia oraz odnosi się do odpowiednich podstaw prawnych (Więcej informacji: Typy Umów).
- e. **Typy Umów:**
 - i. **Rękojmia** – ustawowa odpowiedzialność dewelopera za wady fizyczne budynku, trwająca 5 lat od dnia przekazania/odbioru mieszkania. Obejmuje wszystkie zagadnienia wymienione w: Ustawie z dnia 23.04.1964 r. Kodeks cywilny, Dz.U. 2023.1610 t.j. Dział II Rękojmia za wady.
 - ii. **Gwarancja** – oświadczenie producenta dotyczące jakości zakupionego produktu, trwająca 2 lata od przekazania/odbioru nie objętych gwarancją.
- f. **Grupa Kategorii** – Główna kategoria zgłoszenia, wstępnie określająca kategorię zgłoszenia, np.: Stolarka Drzwiowa i Okienna.
- g. **Kategoria** – Doprecyzowanie grupy kategorii zgłoszenia, np. Okna.
- h. **Typ zgłoszenia:**
 - i. **Zgłoszenie serwisowe** – Awaria lub usterka.
 - ii. **Konsultacja** – Zapytanie lub zgłoszenie do Działu Sprzedaży i Zarządzania Nieruchomościami.
 - iii. **Reklamacje** – awaria lub usterka urządzenia/elementu budynku objętego gwarancją
 - iv. **Inne** – Typ zgłoszenie, który nie odpowiada żadnej powyższych kategorii
- i. **Statusy zgłoszeń:**
 - i. **Nowe** – Zgłoszenie nie zostało jeszcze rozpatrzone.
 - ii. **W trakcie** – Zgłoszenie jest w trakcie rozpatrywania lub zostało przekazane do serwisu.
 - iii. **Zamknięte** – Zgłoszenie zostało zrealizowane i zamknięte.

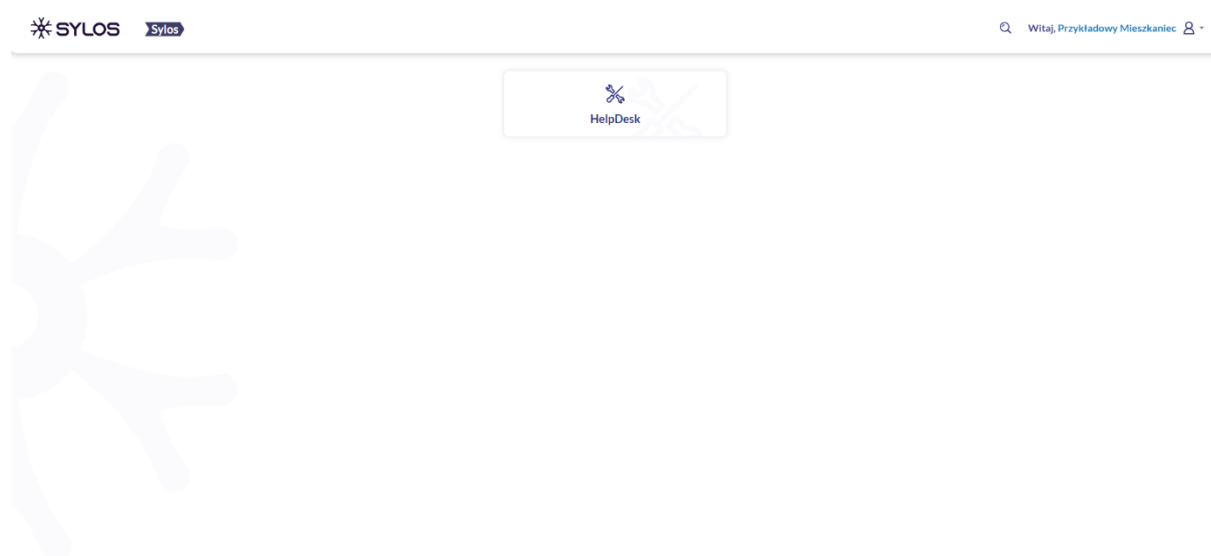
3. Logowanie do Systemu

Odbywa się poprzez dedykowaną stronę: <https://wspolnoty.amak.net.pl/>. Dane do pierwszego logowania, czyli login oraz hasło, zostaną przekazane użytkownikom przez Dział Sprzedaży oraz Zarządzania Nieruchomościami firmy AMAK. Dane mogą być dostarczone drogą elektroniczną lub tradycyjną. Aby zalogować się do systemu, należy wprowadzić login oraz hasło w odpowiednie pola na stronie logowania.



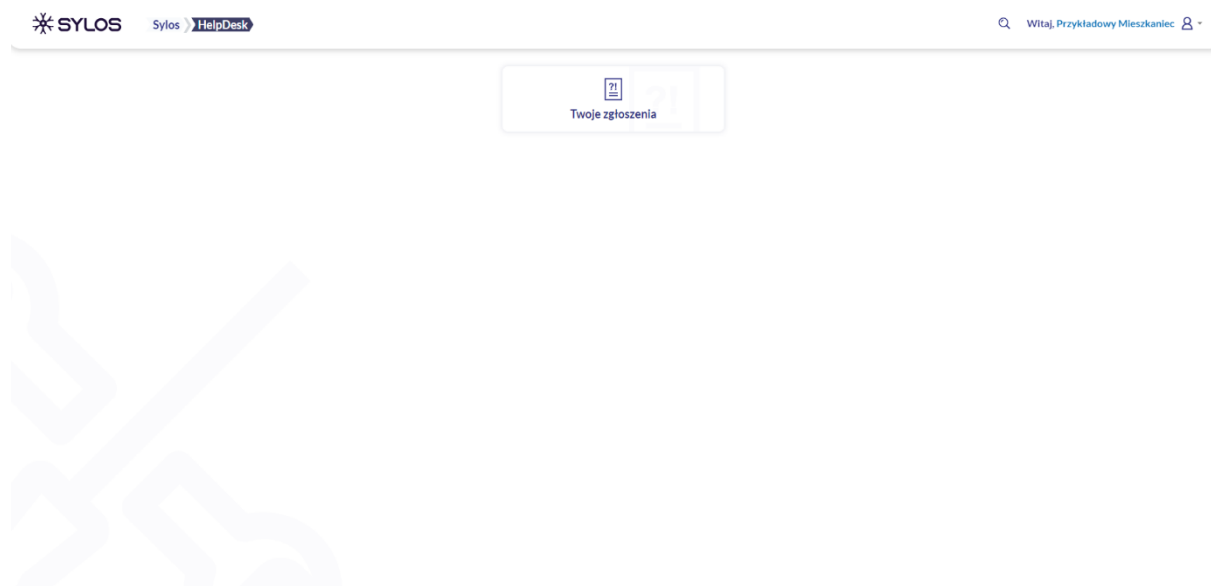
4. Moduł Helpdesk

Po zalogowaniu do systemu Helpdesk będzie widniał kafelek z opisem „Helpdesk”, który przekierowuje do modułu do zgłaszania awarii lub usterek.



5. Twoje Zgłoszenia

Po przejściu do modułu Helpdesk, pojawi się kafelek z opisem „Twoje zgłoszenia”. Umożliwia on wyświetlenie głównego interfejsu do obsługi modułu Helpdesk, gdzie można zarządzać zgłoszeniami i monitorować ich statusy.



6. Interfejs Helpdesk

- a. **Zgłoszenie** – W tej sekcji znajdują się pola umożliwiające zgłoszenie awarii lub usterki. W polu klient znajdują się lista z wyborem klientów oraz produktu (Więcej informacji: Nazewnictwo w Systemie)

Zgłoszenie

Klient *

Przykładowy Mieszkaniec

Wybierz zgłaszającego.

Produkt *

Przykładowe Osiedle

Szukaj

Produkt

Wszystkie produkty

Produkt Umowa

Przykładowe Osiedle M99 - Rękojmia

Produkt Umowa

Przykładowe Osiedle M99 - Gwarancja

Produkt Umowa

Przykładowe Osiedle M99 - Serwis Pogwarancyjny

Wybierz produkt do zgłoszenia

- b. **Ostatnia aktywność** – Ta sekcja umożliwia śledzenie zmian dokonywanych w systemie oraz nad zgłoszeniami. Po kliknięciu na konkretne powiadomienie następuje automatycznie przekierowanie do strony zgłoszenia, gdzie można szczegółowo zapoznać się z każdą dokonaną zmianą. Umożliwia to pełen wgląd w przebieg procesu rozwiązywania awarii lub usterek.

Ostatnia aktywność (2)

1/1

05.06.2024, 11:24:00

Temat: Uszkodzone Okno Numer: 000005-2024

Komentarz został dodany

05.06.2024, 11:00:00

Temat: Uszkodzone Okno Numer: 000005-2024

Nowy incydent został utworzony

- c. **Podsumowanie zgłoszeń** – W tej sekcji system podsumowuje liczbę wszystkich zgłoszeń dokonanych w systemie, grupując je według trzech statusów: Nowe, W trakcie oraz Zamknięte (Więcej informacji: Nazewnictwo w Systemie).



- d. **Zgłoszenia (lista)** – W tej sekcji znajduje się lista zgłoszeń zawierająca szczegółowe informacje takie jak numer zgłoszenia, jego tytuł oraz datę utworzenia lub ostatniej edycji.

Zgłoszenia

🔍 Szukaj Wiersze 10

🔄 Wyświetl 🗑 Usuń + Utwórz zgłoszenie

Numer	Tytuł	Status	Priorytet	Typ zgłoszenia	Klient	Produkt	Data i godz. utworzenia	Ostatnio edytowany
000005-2024	Uszkodzone Okno	+ Nowy	Średni	Zgłoszenie serwisowe	PM Przykładowy Mieszkaniec	Przykładowe Osiedle	2024-06-05 11:00	
000004-2024	Nie działający wideofon	+ Nowy	Niski	Zgłoszenie serwisowe	PM Przykładowy Mieszkaniec	Przykładowe Osiedle	2024-06-04 11:00	
000003-2024	Przeciek w łazience	→ W trakcie	Krytyczny	Zgłoszenie serwisowe	PM Przykładowy Mieszkaniec	Przykładowe Osiedle	2024-06-03 11:00	2024-06-03 12:00
000002-2024	Brak Wody	✓ Zamknięty	Wysoki	Zgłoszenie serwisowe	PM Przykładowy Mieszkaniec	Przykładowe Osiedle	2024-06-02 11:00	2024-06-02 13:00
000001-2024	Pęknięcie na suficie	✓ Zamknięty	Niski	Zgłoszenie serwisowe	PM Przykładowy Mieszkaniec	Przykładowe Osiedle	2024-06-01 11:00	2024-06-01 12:00

🔄 Edytuj Wyświetl 🗑 Usuń + Utwórz zgłoszenie < 1 >

7. Dodawanie zgłoszenia

W systemie są dwa sposoby dodawania nowych zgłoszeń:

a. Sposób pierwszy

W „Twoje zgłoszenia” w sekcji Zgłoszenie, wybieramy klienta oraz produkt wraz z umową, którą dotyczy zgłoszenie (Więcej informacji: Nazewnictwo w Systemie). Na koniec klikamy przycisk „+ Utwórz zgłoszenie”.

The screenshot shows the 'Zgłoszenie' form. The 'Klient' field is set to 'Przykładowy Mieszkaniec'. The 'Produkt' field is set to 'Przykładowe Osiedle'. Below the 'Produkt' field, there is a search bar labeled 'Szukaj' and a list of products. The list includes 'Wszystkie produkty' and three specific products: 'Przykładowe Osiedle' with 'Umowa M99 - Rękojmia', 'Przykładowe Osiedle' with 'Umowa M99 - Gwarancja', and 'Przykładowe Osiedle' with 'Umowa M99 - Serwis Pogwarancyjny'. The second option is highlighted.

b. Sposób Drugi

W „Twoje zgłoszenia” w sekcji Zgłoszenia (lista) należy nacisnąć jeden z dwóch przycisków „+ Utwórz zgłoszenie”.

The screenshot shows the 'Zgłoszenia' list view. It features a search bar, a 'Wiersze' dropdown set to '10', and several action buttons: 'Edytuj', 'Wyświetl', 'Usuń', and '+ Utwórz zgłoszenie'. The table below contains the following data:

Numer	Tytuł	Status	Priorytet	Typ zgłoszenia	Klient	Produkt	Data i godz. utworzenia	Ostatnio edytowany
000005-2024	Uszkodzone Okno	+ Nowy	Średni	Zgłoszenie serwisowe	PM Przykładowy Mieszkaniec	Przykładowe Osiedle	2024-06-05 11:00	
000004-2024	Nie działający wideofon	+ Nowy	Niski	Zgłoszenie serwisowe	PM Przykładowy Mieszkaniec	Przykładowe Osiedle	2024-06-04 11:00	
000003-2024	Przeciek w łazience	→ W trakcie	Krytyczny	Zgłoszenie serwisowe	PM Przykładowy Mieszkaniec	Przykładowe Osiedle	2024-06-03 11:00	2024-06-03 12:00
000002-2024	Brak Wody	✓ Zamknięty	Wysoki	Zgłoszenie serwisowe	PM Przykładowy Mieszkaniec	Przykładowe Osiedle	2024-06-02 11:00	2024-06-02 13:00
000001-2024	Pęknięcie na suficie	✓ Zamknięty	Niski	Zgłoszenie serwisowe	PM Przykładowy Mieszkaniec	Przykładowe Osiedle	2024-06-01 11:00	2024-06-01 12:00

c. Krok 1 – Określenie przedmiotu zgłoszenia

W przypadku wybrania pierwszego sposobu zgłoszenia, ten krok zostanie pominięty, a dane zostaną pobrane z pól, które zostały wcześniej uzupełnione.

- i. **Wybór klienta** – Klient jest właścicielem, do którego są dopisane mieszkania oraz miejsca postojowe w Halach Garażowych (Więcej informacji: Nazewnictwo w Systemie).

Określenie przedmiotu zgłoszenia

Krok 1 z 4

Klient

Wybierz zgłaszającego.

Wybierz *

Przykładowy Mieszkaniec

- ii. W produkcie wybieramy produkt wraz z umową, której dotyczy zgłoszenie (Więcej informacji: Nazewnictwo w Systemie).

Produkt

Na tym etapie wybierz czego dotyczy Twoje zgłoszenie. Na poniższej liście znajdziesz listę obiektów do których masz dostęp.

Wybierz *

Przykładowe Osiedle

d. Krok 2 – Rodzaj oraz priorytet zgłoszenia

- i. W polu „**Typ zgłoszenia**” wybieramy rodzaj zgłoszenia, który określa, czy jest to zgłoszenie serwisowe czy inny typ zgłoszenia.

Typ zgłoszenia

Typ zgłoszenia definiuje rodzaj prac podejmowanych w danym zgłoszeniu.

Wybierz *

Zgłoszenie serwisowe
Konsultacja
Reklamacja
Inne

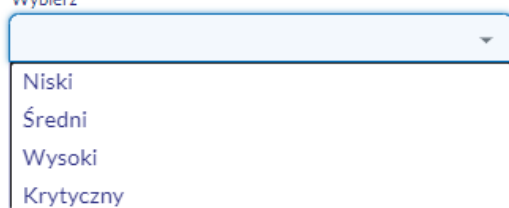
z zasobów przyznanymi do rozwiązywania zgłoszenia przez zarządzającego zgłoszeniami.

- ii. W polu „**Priorytet**” służy do definiowania rangi ważności i pilności realizowanego zgłoszenia.

Priorytet

Priorytet zgłoszenia steruje kolejnością obsługi oraz zasobów przyznanych do rozwiązywania zgłoszenia przez zarządzającego zgłoszeniami.

Wybierz *



A dropdown menu with a light blue header and a white body. The header contains the text 'Wybierz *' and a small downward arrow. The body lists four options: 'Niski', 'Średni', 'Wysoki', and 'Krytyczny'.

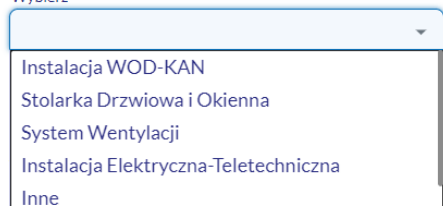
e. Krok 3 – Kategoria zgłoszenia

- i. W „Grupa kategorii” wybieramy główną kategorię problemu, która określa, czego dotyczy dane zgłoszenie. Grupy kategorii zostały podzielone w sposób, jasno określający, czego może dotyczyć dany problem, np. Stolarka Drzwiowa i Okienna lub Instalacja WOD-Kan.

Grupa kategorii

Grupa kategorii pozwala zawęzić zgłoszenie do konkretnego zakresu. Wybierz grupę kategorii, która najlepiej opisuje Twoje zgłoszenie.

Wybierz *



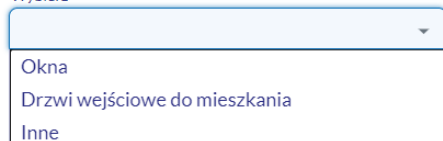
A dropdown menu with a light blue header and a white body. The header contains the text 'Wybierz *' and a small downward arrow. The body lists five options: 'Instalacja WOD-KAN', 'Stolarka Drzwiowa i Okienna', 'System Wentylacji', 'Instalacja Elektryczna-Teletechniczna', and 'Inne'. To the right of the menu, there is a horizontal line and the text 'odpowiednie środki oraz osoby do zażegnania'.

- ii. W polu „Kategoria” uzupełniamy informacje uszczegóławiające o problem. Na przykład, jeśli wybierzemy „Stolarka Drzwiowa i Okienna”, pojawią się opcje: Okna, Drzwi wejściowe do mieszkania oraz Inne. W przypadku wyboru „Instalacje WOD-KAN” będą dostępne opcje: Przeciek, Niedrożność kanalizacji oraz Inne. Wybranie niewłaściwej Grupy Kategorii lub Kategorii może to spowodować wydłużenie czasu realizacji zgłoszenia.

Kategoria

Wybór kategorii pozwala przypisać zgłoszeniu odpowiednie środki oraz osoby do zażegnania pojawiającego się problemu.

Wybierz *



A dropdown menu with a light blue header and a white body. The header contains the text 'Wybierz *' and a small downward arrow. The body lists three options: 'Okna', 'Drzwi wejściowe do mieszkania', and 'Inne'.

f. **Krok 4 – Opis zgłoszenia**

Na tym etapie należy nadać zgłoszeniu tytuł oraz dokładny opis, które szczegółowo określają powstałą awarię lub usterkę. Można również załączyć zdjęcia, dokumenty lub inne pliki potrzebne do dokładnego opisanie problemu. W wersji mobilnej (na telefonie lub tablecie) można wykonać zdjęcie, które natychmiast zostanie załączone do zgłoszenia.

Opis zgłoszenia

Krok 4 z 4

Tytuł 📎 Załączniki

Nadaj zgłoszeniu znaczący, krótki tytuł.

Tytuł *

Dokładny i szczegółowy opis usterki znacząco przyspieszy identyfikację i rozwiązanie problemu. 📎 Dodaj załączniki

Dokładny opis *

g. **Wysłanie zgłoszenia**

Po uzupełnieniu wszystkich danych należy nacisnąć przycisk „Wyślij zgłoszenie”.

Wyślij zgłoszenie

h. **Poprawnie dodane zgłoszenia**

Jeżeli wszystkie dane zostały poprawnie uzupełnione zgłoszenie zostanie dodane, a w prawym górnym rogu pojawi się komunikat potwierdzający dodanie zgłoszenia, który wygląda następująco:

✓ Sukces
Incydent został pomyślnie utworzony

8. Zgłoszenie

Aby sprawdzić szczegóły dotyczące zgłoszenia, należy kliknąć w link otrzymany w e-mailu lub bezpośrednio z poziomu interfejsu Helpdesk. W liście zgłoszeń należy dwukrotnie kliknąć lewym przyciskiem myszy lub po jednokrotnym kliknięciu lewym przyciskiem myszy, wybrać przycisk "Wyświetl". Po kliknięciu nastąpi automatyczne przekierowanie do podstrony zgłoszenia, gdzie znajdują się szczegółowe informacje dotyczące zgłoszenia.

Zgłoszenia

Szukaj Wiersze 10

Edytuj Wyświetl Usun + Utwórz zgłoszenie

Numer	Tytuł	Status	Priorytet	Typ zgłoszenia	Klient	Produkt	Data i godz. utworzenia	Ostatnio edytowany
000005-2024	Uszkodzone Okno	+ Nowy	Średni	Zgłoszenie serwisowe	PM Przykładowy Mieszkaniec	Przykładowe Osiedle	2024-06-05 11:00	
000004-2024	Nie działający wideofon	+ Nowy	Niski	Zgłoszenie serwisowe	PM Przykładowy Mieszkaniec	Przykładowe Osiedle	2024-06-04 11:00	
000003-2024	Przebieg w Łazience	→ W trakcie	Krytyczny	Zgłoszenie serwisowe	PM Przykładowy Mieszkaniec	Przykładowe Osiedle	2024-06-03 11:00	2024-06-03 12:00
000002-2024	Brak Wody	✓ Zamknięty	Wysoki	Zgłoszenie serwisowe	PM Przykładowy Mieszkaniec	Przykładowe Osiedle	2024-06-02 11:00	2024-06-02 13:00
000001-2024	Pęknięcie na suficie	✓ Zamknięty	Niski	Zgłoszenie serwisowe	PM Przykładowy Mieszkaniec	Przykładowe Osiedle	2024-06-01 11:00	2024-06-01 12:00

Edytuj Wyświetl Usun + Utwórz zgłoszenie

- a. **Podstawowe Informacje** – W górnej części podstrony zgłoszenia znajdują się
- Tytuł zgłoszenia** – Nazwa nadana w celu szybszej identyfikacji awarii lub usterki.
 - Numer zgłoszenia** – Unikalny numer nadany przez system.
 - Status zgłoszenia** – Aktualny etap zgłoszenia.
 - Priorytet zgłoszenia** – Określona ranga zgłoszenia.
 - Klient** – Informacja o koncie mieszkańca, do którego zostało dodane zgłoszenie (Więcej informacji: Nazewnictwo w Systemie).
 - Umowa** – Informacja o umowie serwisowej, do której zostało dodane zgłoszenie (Więcej informacji: Nazewnictwo w Systemie).
 - Produkt** – Informacja, do którego osiedla należy dane mieszkanie (Więcej informacji: Nazewnictwo w Systemie).
 - Typ zgłoszenia** –konkretny rodzaj zgłoszenia.

Incydent

Uszkodzone Okno Wyjdź

Nr: 000005-2024

Status: Nowy Klient: Przykładowy Mieszkaniec Produkt: Przykładowe Osiedle
 Priorytet: Średni Umowa: M99 - Gwarancja Typ zgłoszenia: Zgłoszenie serwisowe

Załączniki (1) Historia

- b. **Dodatkowe Informacje** – W tej sekcji znajdują się szczegóły dotyczące Grupy kategorii zgłoszenia, w tym przypadku: Stolarki Drzwiowej oraz Okiennej. W Kategorii doprecyzowany rodzaj problemu, na przykład Okna. Z kolei w części Opis dokładne informacje dotyczące zgłoszenia.

Dodatkowe informacje ^

Grupa kategorii
Stolarka Drzwiowa i Okienna

Kategoria
Okna

Opis ^

(...)

- c. **Komentarze** – W tej sekcji znajdują się wszystkie wiadomości przekazywane pomiędzy użytkownikiem a Działem Sprzedaży i Zarządzania Nieruchomościami.

Komentarze ^

[Dodaj załączniki](#) [Dodaj komentarz](#)

AP Amak Pracownik 05.06.2024 12:16
Przekazano sprawę do serwisu.

PM Przykładowy Mieszkaniec 05.06.2024 11:57
Zapraszam w godzinach (...)

AP Amak Pracownik 05.06.2024 11:24
Prosimy o podanie dostępnych godzin, aby serwisant mógł podejść.

< 1 >

- d. **Historia** – W tej sekcji znajduje się pełna historia wszystkich zmian, które zostały wprowadzone w danym zgłoszeniu, począwszy od momentu jego utworzenia, poprzez dodane komentarze zarówno ze strony użytkownika, jak i pracowników Firmy AMAK, aż do zamknięcia zgłoszenia. Każda zmiana będzie opatrzona datą, co pozwala na śledzenie chronologicznego przebiegu wszystkich działań związanych z zarządzaniem danym zgłoszeniem.

Incydent

Uszkodzone Okno Wydaj

Nr: 000005-2024

Status: Nowy Klient: Przykładowy Mieszkaniec Produkt: Przykładowe Osiedle
Priorytet: Średni Umowa: M99 - Gwarancja Typ zgłoszenia: Zgłoszenie serwisowe [Załączniki \(1\)](#) [Szczegóły](#)

Historia

05.06.2024, 12:16:00
Komentarz został dodany przez Amak Pracownik

05.06.2024, 11:57:00
Komentarz został dodany przez Przykładowy Mieszkaniec

05.06.2024, 11:24:00
Komentarz został dodany przez Amak Pracownik

05.06.2024, 11:00:00
Nowy incydent został utworzony przez Przykładowy Mieszkaniec

< 1 >

Załączniki

Nazwa	Rozmiar	Data załączenia			
przykladowy-załącznik.jpg	23,2 KB	05.06.2024 11:00:00			

- e. **Załączniki** – W tej sekcji znajduje się lista wszystkich załączników dodanych podczas tworzenia lub rozpatrywania zgłoszenia. Mogą to być zdjęcia, dokumenty lub inne pliki, które są powiązane ze zgłoszoną awarią lub usterką.

9. Wylogowanie z Systemu

Aby wylogować się z systemu wspólnoty.amak.net.pl, po zalogowaniu do systemu, klikamy na ikonę rozwijanego menu obok Nazwy i ikony użytkownika i wybieramy z listy Wyloguj. To spowoduje wylogowanie się z systemu i zakończenie sesji użytkownika.

