# System Obsługi Klientów Ekonomii Społecznej

## Instrukcja i rekomendacje

Białystok, marzec 2018

*System realizowany jest w ramach projektu pt.: „Włoskie inspiracje w systemie obsługi podmiotów Ekonomii Społecznej" współfinansowanego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój.*

## Spis treści

**WSTĘP** ..... **6**

**INFORMACJA O NARZĘDZIU** ..... **7**

**FUNKCJONALNOŚĆ NARZĘDZIA** ..... **9**

INFORMACJE OGÓLNE ..... 9
DOSTĘPNOŚĆ DLA UŻYTKOWNIKÓW Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI ..... 10
ZAKRES FUNKCJONALNY NARZĘDZIA INFORMATYCZNEGO: ..... 10
KATALOG USŁUG ..... 11

**OPIS WYMOGÓW TECHNICZNYCH** ..... **14**

**OPIS WYMOGÓW KADROWO - ORGANIZACYJNYCH** ..... **15**

**OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH** ..... **16**

**REKOMENDACJE** ..... **19**

**INSTRUKCJA – CZĘŚĆ I - DOKUMENTACJA ADMINISTRATORA GŁÓWNEGO** ..... **20**

ZARZĄDZANIE INSTYTUCJAMI ..... 20
*Tworzenie instytucji* ..... *20*
*Edycja instytucji* ..... *21*
*Usunięcie instytucji* ..... *22*
ZARZĄDZANIE KONTAMI ADMINISTRATORÓW INSTYTUCJI ..... 23
*Tworzenie konta administratora instytucji* ..... *23*
*Edycja konta administratora instytucji* ..... *24*
*Usunięcie konta administratora instytucji* ..... *26*
*Aktywacja/dezaktywacja administratora instytucji* ..... *27*
DRUKOWANIE ZAWARTOŚCI TABELI ..... 27
EKSPORT DANYCH DO EXCELA ..... 28

**INSTRUKCJA – CZĘŚĆ 2 - DOKUMENTACJA ADMINISTRATORA INSTYTUCJI** ..... **29**

DORADCY ..... 29
*Dodanie konta doradcy* ..... *29*
*Edycja konta doradcy* ..... *30*
*Usunięcie konta doradcy* ..... *32*
*Aktywacja/dezaktywacja doradcy* ..... *33*
*Zliczanie czasu pracy doradcy* ..... *33*
*Wysyłanie wiadomości e-mail do doradcy* ..... *35*
GRUPY DORADCÓW ..... 36
*Utworzenie grupy doradców* ..... *36*
*Edycja grupy doradców* ..... *37*
*Usunięcie grupy doradców* ..... *38*
*Przypisanie doradców do grupy* ..... *39*
*Wysłanie wiadomości e-mail do grupy doradców* ..... *40*

**INSTRUKCJA CZĘŚĆ 3 - LOGOWANIE DORADCY INSTYTUCJONALNEGO** ..... **42**

**EDYCJA PROFILU DORADCY** ..... **43**

**ZARZĄDZANIE KLIENTAMI INDYWIDUALNYMI** ..... **44**

DODAWANIE KLIENTA INDYWIDUALNEGO ..... 44

EDYCJA NOWEGO KLIENTA ..... 46
USUWANIE KLIENTA INDYWIDUALNEGO ..... 47
WYDRUKOWANIE DANYCH Z TABELI KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH ..... 48
WYEKSPORTOWANIE DANYCH TABELI KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH ..... 49
WYSYŁANIE WIADOMOŚCI E-MAIL DO KLIENTA ..... 49
DODAWANIE I POBIERANIE PLIKÓW KLIENTA INDYWIDUALNEGO ..... 51
*DODAWANIE* ..... *51*
*POBIERANIE* ..... *51*
WYSZUKIWANIE KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH ..... 52

**ZARZĄDZANIE KLIENTAMI INSTYTUCJONALNYMI ..... 53**

DODAWANIE KLIENTA INSTYTUCJONALNEGO ..... 53
EDYCJA KLIENTA INSTYTUCJONALNEGO ..... 54
USUWANIE KLIENTA INSTYTUCJONALNEGO ..... 55
WYDRUKOWANIE DANYCH Z TABELI KLIENTÓW INSTYTUCJONALNYCH ..... 56
PRZYPISANIE KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH DO INSTYTUCJI ..... 57
KLIENCI INSTYTUCJONALNI ..... 57
WYSYŁANIE WIADOMOŚCI E-MAIL DO KLIENTA INSTYTUCJONALNEGO ..... 58
DODAWANIE I POBIERANIE PLIKÓW KLIENTA INSTYTUCJONALNEGO ..... 59
*DODAWANIE* ..... *59*
*POBIERANIE* ..... *60*
WYEKSPORTOWANIE DANYCH TABELI KLIENTÓW INSTYTUCJONALNYCH ..... 61
WYSZUKIWANIE KLIENTA INSTYTUCJONALNEGO ..... 61
GRUPOWANIE KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH I INSTYTUCJONALNYCH ..... 62
*Grupy klientów indywidualnych* ..... *62*
*Dodawanie klientów do grup* ..... *65*
WYSŁANIE WIADOMOŚCI E-MAIL DO GRUPY ..... 65
WYEKSPORTOWANIE DANYCH GRUPY KLIENTÓW ..... 66
WYSZUKIWANIE GRUPY KLIENTÓW PO NAZWIE I OPISIE ..... 67
GRUPOWANIE KLIENTÓW INSTYTUCJONALNYCH ..... 67
*Dodawanie nowej grupy* ..... *67*
*Edycja grupy* ..... *68*
*Usuwanie grupy* ..... *69*
WYDRUKOWANIE TABELI GRUP KLIENTÓW ..... 69
DODAWANIE KLIENTÓW DO GRUP ..... 70
WYSŁANIE WIADOMOŚCI E-MAIL DO GRUPY ..... 71
WYEKSPORTOWANIE DANYCH GRUPY KLIENTÓW ..... 72
WYSZUKIWANIE GRUPY KLIENTÓW PO NAZWIE I OPISIE ..... 72

**INSTRUKCJA CZĘŚĆ IV - WYDARZENIA ..... 74**

WYSZUKIWANIE WYDARZEŃ ..... 74
DODAWANIE WYDARZENIA ..... 75
EDYCJA WYDARZENIA ..... 76
USUWANIE WYDARZENIA ..... 77
PRZYPISANIE KLIENTÓW DO WYDARZENIA ..... 78
WYDRUKOWANIE DANYCH Z TABELI WYDARZENIA ..... 79
WYEKSPORTOWANIE DANYCH WYDARZENIA ..... 79

# WSTĘP

Instrukcja i rekomendacje stanowią jeden zbiorczy materiał, obejmujący zarówno część zawierającą praktyczne wskazówki konieczne do wdrożenia rozwiązania (instrukcja), jak również opis warunków niezbędnych do długotrwałego korzystania z produktu (rekomendacje).

Celem opracowanego materiału jest dostarczenie podmiotom wdrażającym rozwiązania informacji, jakie będą wymagania związane z etapem wdrożenia rozwiązania odnosi się również do zidentyfikowania elementów sprzyjających dalszemu stosowaniu produktu po zakończeniu realizacji projektu, w szczególności w odniesieniu do wymagań prawnych, organizacyjnych, technicznych, kompetencyjno-kadrowych i kosztowych.

Podjęliśmy starania, aby przygotować materiał w sposób zrozumiały także dla osób, które nie uczestniczyły w realizacji projektu, aby zawarte w nim informacje były jednoznaczne, precyzyjne, uporządkowane, kompleksowe oraz dostosowane do odbiorców.

Zależało nam na zrozumiałym i przystępnym języku, logice i konsekwencji w układzie treści.

Jeśli byliby Państwo zainteresowani narzędziem oraz potrzebowali więcej informacji o nim, zapraszamy do kontaktu z Ośrodkiem Wspierania Organizacji Pozarządowych, ul. Modlińska 6 lok. U3; 15-066 Białystok, e-mail: biuro@owop.org.pl; tel : tel. 85 675 21 58, tel. kom. 530 236 328

# INFORMACJA O NARZĘDZIU

System obsługi klientów ekonomii społecznej (SZOKES) został opracowany na potrzeby ewidencji klientów ośrodka wsparcia ekonomii społecznej. Został zaprojektowany przez pracowników Ośrodka Wsparcia Ekonomii Społecznej w Białymstoku na potrzeby realizacji działań ośrodka realizowanych w ramach projektów współfinansowanych ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego (EFS) jak i działań statutowych organizacji.

System został stworzony przy współudziale Partnera Włoskiego – spółdzielni SPES Trento z Trydentu (Włochy). Partner włoski od lat wykorzystuje podobne narzędzie do ewidencji swoich klientów – inspiracje i początek współpracy pomiędzy organizacjami został zapoczątkowany w trakcie wizyty studyjnej już w październiku 2011 roku.

Możliwość aplikowania o środki na kontynuację tej współpracy ponadnarodowej zaowocowała przygotowaniem projektu „Włoskie inspiracje w systemie obsługi podmiotów Ekonomii Społecznej", który został sfinansowany w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój (konkurs nr POWR.04.03.00-IP.07-00-001/16).

Projekt wdrażany był w okresie 01.04.2017 – 31.03.2018.

Celem głównym projektu było zwiększenie potencjału projektodawcy – OWES w Białymstoku i jego sieci współpracy w zakresie dostosowania usług do potrzeb podmiotów ekonomii społecznej poprzez transfer, dostosowanie i wdrożenie komputerowego Systemu Zarządzania Obsługą Klientów ES (SZOKES) w Ośrodku Wspierania Organizacji Pozarządowych.

Cele szczegółowe:

1. Profesjonalizacja obsługi klientów Ośrodka Wspierania Organizacji Pozarządowych (OWOP) dzięki wykorzystaniu wdrożonego narzędzia (rozwiązania) w czasie trwania projektu oraz min. 2 lata po jego zakończeniu;
2. Nabycie praktycznej wiedzy i umiejętności w obszarze obsługi klienta ES przez pracowników OWOP (12 os.), korzystając z bezpośrednich doświadczeń sieci współpracy w tym partnera ponadnarodowego w czasie trwania projektu;
3. Wzmocnienie potencjału sieci w tym instytucji w zakresie realizacji działań Ośrodka Wsparcia Ekonomii Społecznej (OWES) przez OWOP wspierającej ES poprzez wykorzystanie innowacyjnego narzędzia użytkowanego we Włoszech, dzięki współpracy ponadnarodowej w czasie trwania projektu oraz min. 2 lata po jego zakończeniu.

Do działań projektowych należało:

- Wymiana informacji i doświadczeń pomiędzy partnerami oraz przygotowanie do transferu rozwiązania (narzędzia) stosowanego w Trydencie do OWES w tym wizyta studyjna kadry OWES we Włoszech
- Opracowanie i stworzenie narzędzia obsługi klientów OWES
- Wdrożenie narzędzia w praktyce oraz opracowanie instrukcji i rekomendacji do stosowania w innych organizacjach.

Kluczowym aspektem wdrażania projektu i kontaktów z partnerem Włoskim była praca opiekuna ds. adaptacji narzędzia, który poprzez doskonałą znajomość realiów włoskich przedsiębiorstw społecznych oraz biegłą znajomość języka włoskiego przyczynił się do adaptacji i wdrożenia OWES.

# FUNKCJONALNOŚĆ NARZĘDZIA

## *Informacje ogólne*

Narzędzie – System Obsługi Klientów Ekonomii Społecznej SZOKES jest narzędziem teleinformatycznym – rozbudowaną bazą danych, które zostało stworzone od podstaw bez korzystania z istniejącego oprogramowania i kosztownych licencji. System teleinformatyczny został umieszczony na serwerze zewnętrznym i jest dostępny pod adresem www.szokes.org.pl.

System może być użytkowany przez wiele instytucji – Ośrodków Wsparcia Ekonomii Społecznej, które działają na poziomie kraju na podstawie Standardów Ośrodków Wsparcia Ekonomii Społecznej.

W systemie może funkcjonować wiele instytucji – ośrodków wsparcia ekonomii społecznej. Warunkiem wprowadzenia nowej instytucji jest zgłoszenie do administratora głównego – OWES w Białymstoku z prośbą o utworzenie instytucji i nadanie dostępu dla administratora tej instytucji. Każda z instytucji może mieć swojego administratora głównego, który tworzy dostęp dla swoich doradców (kadry OWES). Ścieżka dostępu jest opisana w rozdzielne – Dokumentacja administratora głównego.

Administratorzy w poszczególnych instytucjach mogą tworzyć konta doradców (kadry OWES) w zależności od potrzeb danej instytucji.

Każdy z doradców otrzymuje własny login i hasło i może uzupełniać bazę danych zarówno poprzez wprowadzanie nowych klientów – indywidualnych i instytucjonalnych jak również wprowadzać usługi i wydarzenia oraz przyporządkowywać je do każdego z klientów umieszczonych wcześniej w bazie.

## *Dostępność dla użytkowników z niepełnosprawnościami*

Narzędzie zawiera udogodnienia dla osób niedowidzących – możliwość regulacji wielkości czcionki.

Narzędzie zostało dostosowywana do spełniania dostępności dla osób z niepełnosprawnościami (określone w standardzie WCAG 2.0. ), w następujących zakresach:

- Postrzegalność – informacje oraz komponenty interfejsu użytkownika, dostępne dla ich zmysłów
- Funkcjonalność – komponenty interfejsu użytkownika oraz nawigacja
- Zrozumiałość – informacje oraz obsługa interfejsu użytkownika, zgodnie z naszymi zamierzeniami, muszą być zrozumiałe.
- Solidność – treść musi być opublikowana, tak by była obsługiwalna/interpretowalna w różnego rodzaju oprogramowaniu użytkownika, w tym przez technologie wspomagające.

## *Zakres funkcjonalny narzędzia informatycznego:*

1. **Strefa administratora głównego** - dostępna tylko po zalogowaniu:
   a. możliwość tworzenia kont administratorów instytucji OWES,
   b. możliwość zarządzania kontami użytkowników (dotyczy kont administratorów instytucji OWES), w tym możliwość edycji danych konta oraz blokowania użytkownika,
   c. możliwość tworzenia instytucji,
2. **Strefa administratora instytucji OWES** – dostępna tylko po zalogowaniu:
   a. możliwość tworzenia kont doradców instytucji OWES z następującymi polami: imię, nazwisko, e-mail, login, hasło, czy użytkownik jest aktywny,
   b. możliwość zarządzania kontami doradców, w tym możliwość edycji istniejącego konta oraz blokowania logowania doradcy,
   c. możliwość tworzenia grup, do których może zostać wysłany mail z wybranych klientów / instytucji wprowadzonych przez doradców z danej instytucji OWES, grupy newsletter widoczne w obrębie wszystkich kont instytucji OWES,
   d. możliwość wysłania wiadomości e-mail do wybranych doradców OWES (wraz z załącznikiem),
3. **Strefa doradcy/operatora instytucji OWES:**
   a. definiowanie klienta (jako klienta indywidualnego oraz instytucji) z polami takimi jak w SL2014, do klienta instytucjonalnego możliwość przypisania kilku osób,

klient indywidualny może być przypisany do wielu instytucji, możliwość dołączenia zewnętrznego pliku (np.: umowa) pod konkretnego klienta,

b. możliwość wprowadzenia wydarzenia, czyli przypisanie klienta do konkretnej usługi, system umożliwia przypisanie klienta do wielu usług oraz do tej samej usługi ale w innym terminie;
c. wyszukanie klienta po nazwisku/nazwie instytucji i wyświetlenie wszystkich wydarzeń w których klient brał udział, w przypadku dopasowania kliku klientów możliwość zapoznania się z wydarzeniami każdego znalezionego klienta, w przypadku wyszukiwania klienta instytucjonalnego w wyniku lista osób związanych z klientem i w dalszej kolejności ich wydarzenia,
d. możliwość wyeksportowania danych do formatu xlsx w celu ich dalszej analizy,
e. możliwość wysłania wiadomości email do wybranych klientów,
f. możliwość utworzenia grupy, do których może zostać wysłany mail z adresów email wybranych klientów,
g. możliwość wysłania wiadomości email do grupy lub wybranych klientów (wraz z załącznikiem),
h. z poziomu wybranego wydarzenia możliwość zmiany jego parametrów,
i. możliwość zliczenia czasu pracy doradcy poświęconego na wykonanie poszczególnych usług (na podstawie przypisania doradcy do poszczególnych usług).

**4. Inne**

a. możliwość korzystania z zasobów aplikacji za pomocą urządzenia mobilnego (z wyłączeniem stref administratorów),
b. filtrowanie następujących obiektów w aplikacji po następujących atrybutach: filtrowanie wydarzeń: data usługi (od - do), osoba prowadząca, nazwa usługi; filtrowanie klientów: po nazwisko oraz nazwie instytucji,
c. wersja dla niedowidzących: możliwość zmiany wielkości czcionki oraz kontrastu wyświetlanych informacji,
d. każdy użytkownik posiadający login i hasło w systemie może zresetować hasło dostępu do portalu (na wprowadzoną skrzynkę e-mail użytkownika zostanie wysłana wiadomość z hiperłączem pozwalającym na przejście na stronę umożliwiającą zmianę hasła).

## *Katalog usług*

W ramach wdrożenia systemu w OWES w Białymstoku do systemu zostały wprowadzone następujące usługi wraz z polami:

1. **Punkt informacyjny**[1]: data usługi, czas trwania (w godzinach), specjalista (wybór użytkownika spośród istniejących w systemie), opis usługi; skierowany do dalszych usług (tak/nie) – jeśli tak to pole do kogo.
2. **Seminarium informacyjne**: data usługi, czas trwania (w godzinach), specjalista (wybór użytkownika spośród istniejących w systemie), opis usługi; skierowany do dalszych usług (tak/nie) – jeśli tak to pole do kogo.
3. **Animacja**[1]: data usługi, czas trwania (w godzinach), specjalista (wybór użytkownika spośród istniejących w systemie), opis usługi; skierowany do dalszych usług (tak/nie) – jeśli tak to pole do kogo.
4. **Doradztwo**[1]: data usługi, czas trwania (w godzinach), specjalista (wybór użytkownika spośród istniejących w systemie), opis usługi; skierowany do dalszych usług (tak/nie) – jeśli tak to pole do kogo.
5. **Szkolenia**: data usługi, czas trwania (w godzinach), specjalista (wybór użytkownika spośród istniejących w systemie), opis usługi; skierowany do dalszych usług (tak/nie) – jeśli tak to pole do kogo.
6. **Dotacje**: data złożenia dokumentów, data KOW, imię i nazwisko osoby zatrudnianej, status na rynku pracy w momencie złożenia wniosku, instytucja (wybór instytucji spośród istniejących w systemie), rozpatrzony pozytywnie/negatywnie,
   *jeśli* poprzednie pozytywnie to: partner udzielający dotacji/wsparcia,
   data podpisania umowy, data rozpoczęcia wydatkowania zgodnie z umową,
   data zakończenia wydatkowania zgodnie z umową, kwota wsparcia,
   data rozliczenia dotacji/wsparcia (data złożenia sprawozdania),
   kwota rozliczenia dotacji/wsparcia, opis
7. **Wsparcie pomostowe finansowe**: data złożenia dokumentów, data KOW,
   imię i nazwisko osoby zatrudnianej, status na rynku pracy w momencie złożenia wniosku, instytucja (wybór instytucji spośród istniejących w systemie),
   rozpatrzony pozytywnie/negatywnie, *jeśli* poprzednie pozytywnie to: partner udzielający dotacji/wsparcia, data podpisania umowy, data rozpoczęcia wydatkowania zgodnie z umową, data zakończenia wydatkowania zgodnie z umową, kwota wsparcia,
   data rozliczenia dotacji/wsparcia (data złożenia sprawozdania),kwota rozliczenia dotacji/wsparcia, opis
8. **Przedłużone wsparcie pomostowe**: data złożenia dokumentów, data KOW, imię i nazwisko osoby zatrudnianej, status na rynku pracy w momencie złożenia wniosku,
   instytucja (wybór instytucji spośród istniejących w systemie), rozpatrzony pozytywnie/negatywnie, *jeśli* poprzednie pozytywnie to: partner udzielający dotacji/wsparcia, data podpisania umowy, data rozpoczęcia wydatkowania zgodnie z umową, data zakończenia wydatkowania zgodnie z umową, kwota wsparcia,

[1] Możliwość wprowadzania kilku dat i usług (inna data, prowadzący, czas trwania ale taki sam typ usługi).

data rozliczenia dotacji/wsparcia (data złożenia sprawozdania), kwota rozliczenia dotacji/wsparcia, opis.

9. **Wsparcie pomostowe niefinansowe** – **doradztwo biznesowe**: data usługi, czas trwania (w godzinach), specjalista (wybór użytkownika spośród istniejących w systemie), opis usługi; skierowany do dalszych usług (tak/nie) – jeśli tak to pole do kogo.
10. **Wsparcie pomostowe niefinansowe – szkolenia biznesowe**: data usługi, czas trwania (w godzinach), specjalista (wybór użytkownika spośród istniejących w systemie), opis usługi; skierowany do dalszych usług (tak/**nie)** – jeśli tak to pole do kogo.
11. **Wsparcie biznesowe dla istniejących PS – doradztwo**: data usługi, czas trwania (w godzinach), specjalista (wybór użytkownika spośród istniejących w systemie), opis usługi; skierowany do dalszych usług (tak/nie) – jeśli tak to pole do kogo.
12. **Wsparcie biznesowe dla istniejących PS – szkolenia**: data usługi, czas trwania (w godzinach), specjalista (wybór użytkownika spośród istniejących w systemie), opis usługi; skierowany do dalszych usług (tak/nie) – jeśli tak to pole do kogo.

## OPIS WYMOGÓW TECHNICZNYCH

Aby móc korzystać z narzędzia niezbędny jest komputer z dostępem do Internetu oraz dowolna przeglądarka internetowa. Z narzędzia można także korzystać z urządzeń mobilnych – komputer przenośny, tablet, telefon komórkowy.

Istotna jest dbałość o dane osobowe – urządzenie na którym korzystamy z dostępu do narzędzia powinno być zabezpieczone hasłem.

## OPIS WYMOGÓW KADROWO - ORGANIZACYJNYCH

System został stworzony bazując na Standardach Ośrodków Wsparcia Ekonomii Społecznej wraz z uwzględnieniem funkcji i kompetencji kadry OWES i dla takich zespołów jest dedykowany.

Stanowiska w OWES:

- Kierownik OWES
- Koordynator merytoryczny
- Specjalista ds. informacji i diagnozy potrzeb
- Animator
- Doradca kluczowy
- Kluczowy doradca biznesowy
- Specjalista ds. dotacji i wsparcia pomostowego
- Trenerzy OWES
- Asystent ds. monitoringu
- Asystent ds. organizacji szkoleń
- Ewaluator
- Inne stanowiska administracyjne

*W zależności od specyfiki danego OWES nazwy stanowisk mogą się różnić.*

Na potrzeby narzędzia – wszyscy pracownicy – użytkownicy bazy zostali nazwani Doradcami.

## OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

System obsługi klientów ekonomii społecznej – SZOKES jest rozbudowaną bazą danych, w które gromadzone są dane osobowe klientów OWES zatem niezbędne jest spełnienie warunków określonych w aktualnie wprowadzanej ustawie.

Od 25 maja 2018 r. zaczynamy stosować przepisy o ochronie danych osobowych zawarte w unijnym rozporządzeniu, zwanym w skrócie RODO. Tym samym zasady ochrony danych osobowych wynikające z polskiej ustawy o ochronie danych osobowych (z 29 sierpnia 2997 r.) przestana obowiązywać.

Akty prawne:

1. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej z dnia 27 kwietnia 2016 r. tzw. ogólne rozporządzenie o ochronie danych (w skrócie RODO).

2. Będzie wydana również polska ustawa o ochronie danych osobowych. Obecnie w konsultacjach.

Aby wprowadzić system do wdrażania w OWES administrator bezpieczeństwa informacji danej instytucji musi poczynić przygotowywania zgodnie z wymogami RODO.

Główne etapy przygotowań:

1. Audyt i analiza ryzyka.
2. Analiza i dostosowanie:
   - procesów w OWES,
   - zasobów uczestniczących w przetwarzaniu danych osobowych,
   - dokumentacji.
3. Monitorowanie i utrzymanie zgodności z RODO.

Ważne informacje:

Aby móc wdrożyć narzędzie – SZOKES niezbędne jest wcześniejsze przygotowanie całej organizacji do nowych procedur i wymogów zgodnych z RODO.

Narzędzie do obsługi klientów SZOKES zawiera dane osobowe w tym dane osobowe o charakterze danych wrażliwych np. informacje o niepełnosprawności czy też statusie na rynku pracy, statusie rodzinnym. Wymaga zatem, w przypadku wprowadzania narzędzia w instytucji przeprowadzenia właściwej oceny ryzyka i stosowaniu właściwych zabezpieczeń zgodnych z Polityką bezpieczeństwa danej instytucji.

Zasada podejścia opartego na ryzyku stanowi, iż administrator danych lub podmiot przetwarzający powinien zastosować takie środki bezpieczeństwa, które w danych okolicznościach przetwarzania minimalizują związane z tym przetwarzaniem ryzyko naruszenia praw i wolności.

RODO nie wskazuje środków bezpieczeństwa, jakie należy stosować, aby zminimalizować ryzyko naruszenia praw i wolności osób fizycznych

RODO wymaga stosowania środków zmniejszających lub minimalizujących ryzyko naruszenia praw i wolności odpowiednich do okoliczności i skali ryzyka

W przypadku wysokiego ryzyka naruszenia praw i wolności osób, które dane są przetwarzane, RODO wymaga zastosowania środków, które ryzyko to skutecznie zmniejszą.

Do rozwiązań i działań, które mogą być wykorzystane w celu minimalizacji ryzyka naruszenia praw i wolności osób, których dane dotyczą, w kontekście zapewnienia bezpieczeństwa przetwarzanych danych przed utratą poufności, zniszczeniem, nieuprawnioną modyfikacją lub brakiem dostępności w art. 2 ust. 1 RODO zaliczono między innymi:

- Zarządzanie systemem w sposób zapewniający ciągłość poufności, integralności i dostępności przetwarzanych informacji
- Zarządzanie systemem w sposób zapewniający zdolność do szybkiego przywrócenia dostępu do danych osobowych w razie wystąpienia incydentu fizycznego lub technicznego
- Regularne testowanie, mierzenie i ocenianie skuteczności środków technicznych i organizacyjnych mających zapewnić bezpieczeństwo testowania.

Ważne jest aby w instytucji funkcjonował /współpracował doświadczony specjalista danych osobowych – dysponujący fachową wiedzą i kompetencją.

W procesie zarządzania ryzykiem należy brać pod uwagę i uwzględniać:

- Wszystkie wymagane zasady przetwarzania określone w art. 5 RODO, w tym: przejrzystość, ograniczenie celu, minimalizację danych
- Zapewnienie respektowania poszczególnych uprawnień podmiotów danych (np. prawa dostępu do danych, prawa do sprostowania, prawa do usunięcia danych, prawa do przenoszenia danych)
- Wprowadzenie odpowiednich procedur, środków bezpieczeństwa i dokumentacji
- Ustanowienie kontroli skuteczności wprowadzenia określonych rozwiązań.

Szczegółowe informacje o stosowaniu RODO zawarte są w Poradniku *RODO „Jak stosować podejście oparte na ryzyku?" Poradnik RODO część 2.*

Kwestie, a których warto pamiętać:

- Do uprawnień osób, których dane są przetwarzane należy:

  - Prawo do informacji o tym, jakie dane i w jakich celach są przetwarzane
  - Prawo do udostępniania i przeniesienia danych
  - Prawo do wycofania zgody w każdym momencie, zgłoszenia sprzeciwu lub żądania ograniczenia przetwarzania danych
  - Prawo do ludzkiej interwencji i zakwestionowania decyzji

- Zasada przejrzystości wymaga, aby wszystkie informacje i komunikaty związane z przetwarzaniem danych osobowych były łatwo dostępne i zrozumiałe oraz sformułowane jasnym i prostym językiem.

- Warto planować i realizować szkolenia z zakresu ochrony danych osobowych dla pracowników organizacji.

# REKOMENDACJE

Rekomendacje były zbierane w okresie testowania i wdrażania narzędzia. Narzędzie w wersji pilotażowej testowane było od 01.12.2017 do 26.01.2018. Na bieżąco wnoszono uwagi, które przekazywano wykonawcy narzędzia.

Narzędzie ostateczne było testowane i wdrażane w okresie od 27 stycznia do 31 marca 2018 przez grupę 12 użytkowników – pracowników OWES.

- Użytkownicy rekomendują stosowanie narzędzia w systemach pracy OWES od 3 do 30 użytkowników.

- Ważne jest aby narzędzie wdrażane było w Ośrodku Wsparcia Ekonomii Społecznej pracującym zgodnie ze Standardami Ośrodków Wsparcia Ekonomii Społecznej (aktualna wersja standardów dostępna jest na stronie http://www.ekonomiaspoleczna.gov.pl/Nabor,wnioskow,o,przyznanie,akredytacji,AKSES,-,edycja,2017,2018,4018.html

- Ważne jest aby wszyscy potencjalni użytkownicy zapoznali się z instrukcją dotyczącą narzędzia i ją stosowali.

- Aby wprowadzić system do wdrażania w OWES administrator bezpieczeństwa informacji danej instytucji musi poczynić przygotowywania zgodnie z wymogami RODO.

- Istotne jest to, aby wprowadzać klientów systematycznie po zrealizowanej usłudze tak, aby można było generować zestawienia i obserwować ścieżkę wsparcia na bieżąco.

- Istotnym i bardzo funkcjonalnym elementem systemu jest możliwość wysyłania wiadomości do zdefiniowanych grup klientów.

- Istotnym i funkcjonalnym elementem systemu jest możliwość eksportu danych do eksela w celu generowania zestawień i statystyk.

- W przypadku OWES realizowanym w partnerstwie dane mogą być wprowadzane przez pracowników kilku instytucji.

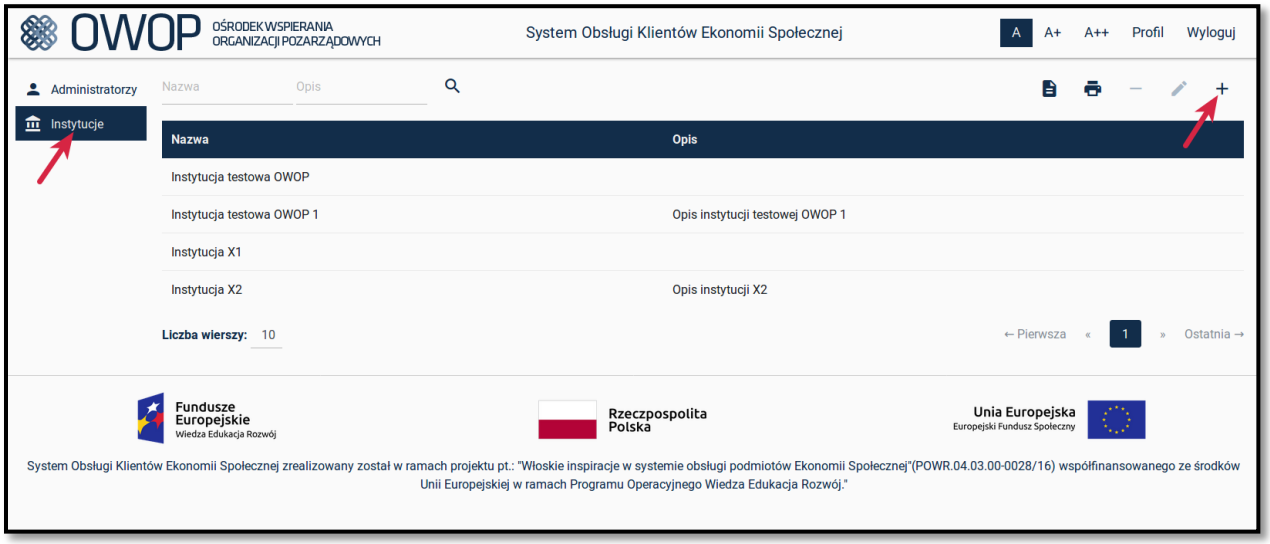
# INSTRUKCJA – CZĘŚĆ I - DOKUMENTACJA ADMINISTRATORA GŁÓWNEGO

## *Zarządzanie instytucjami*

### Tworzenie instytucji

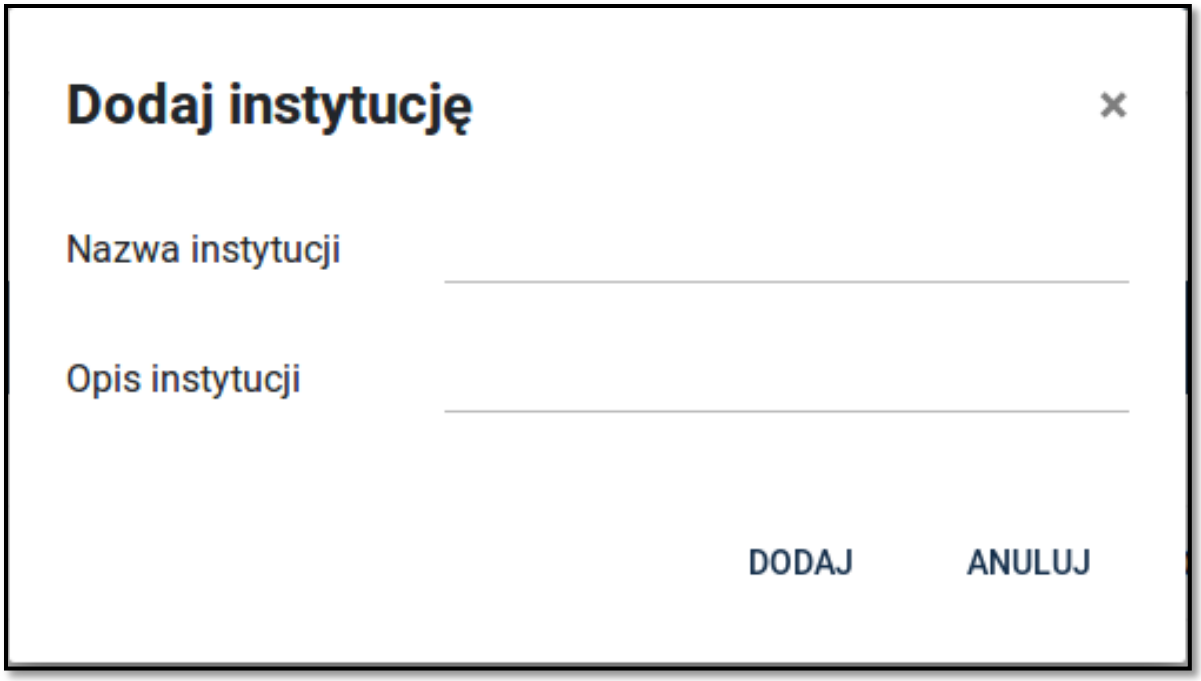
W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji **Instytucje**.

Kliknąć przycisk + **Dodaj nową instytucję**.




W oknie **Dodaj instytucję** należy podać **Nazwę instytucji**. opcjonalnie można dodać **Opis instytucji**.

Operację należy zatwierdzić przyciskiem **DODAJ**.

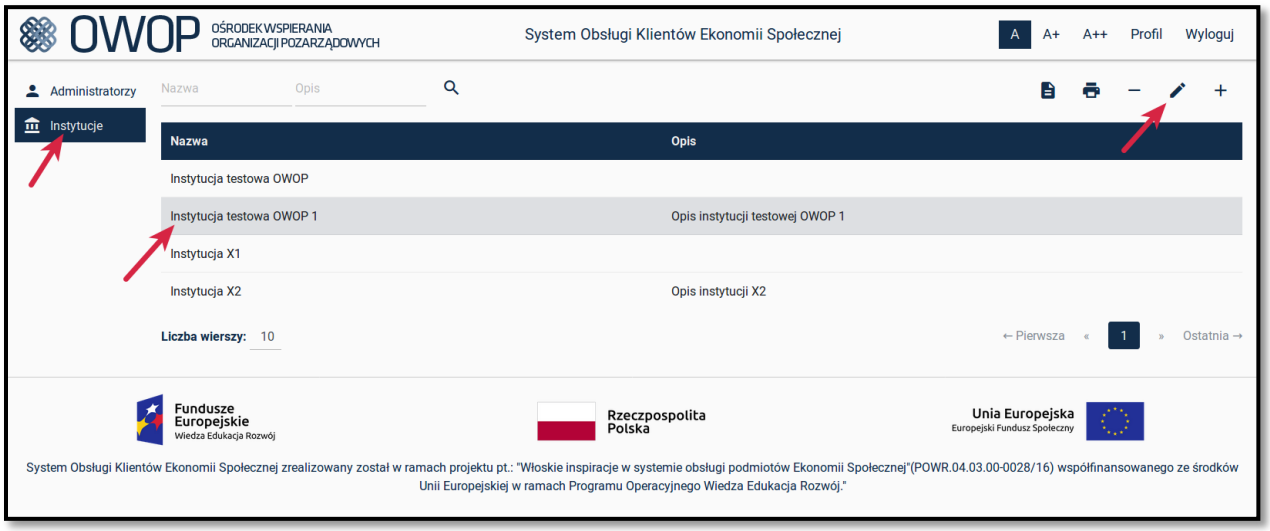



## Edycja instytucji

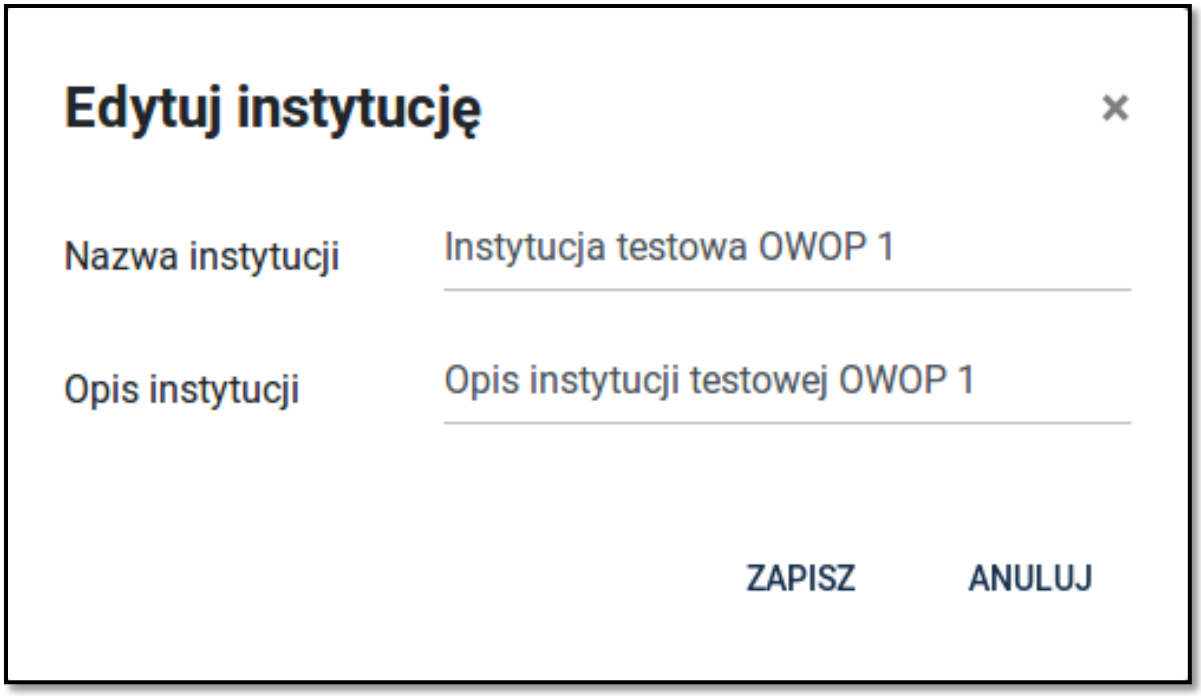
W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji **Instytucje**.

Zaznaczyć na liście pozycję, która ma być edytowana jednokrotnym kliknięciem.

Następnie wybrać przycisk **Edytuj dane zaznaczonej instytucji.**




W oknie **Edytuj instytucję** można zmodyfikować **Nazwę instytucji** oraz **Opis instytucji**, przy czym **Nazwa instytucji** jest polem wymaganym i nie może być pusta.




Zmiany należy zatwierdzić przyciskiem **ZAPISZ**.

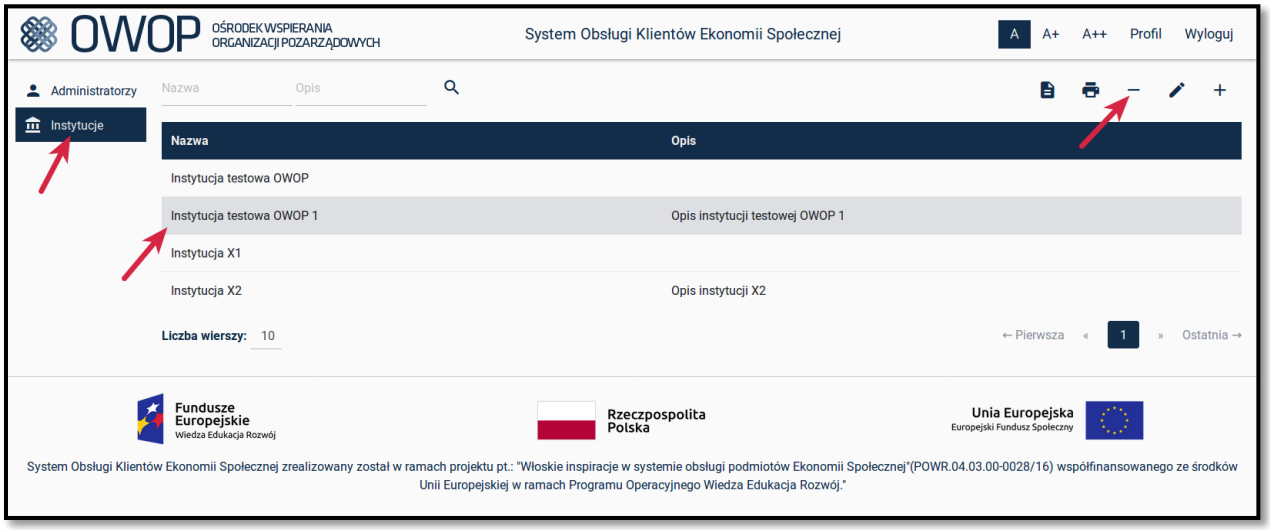
## Usunięcie instytucji

Instytucji nie da się usunąć, jeśli w systemie istnieją powiązane z nią obiekty np. istnieje administrator lub doradca tej instytucji.

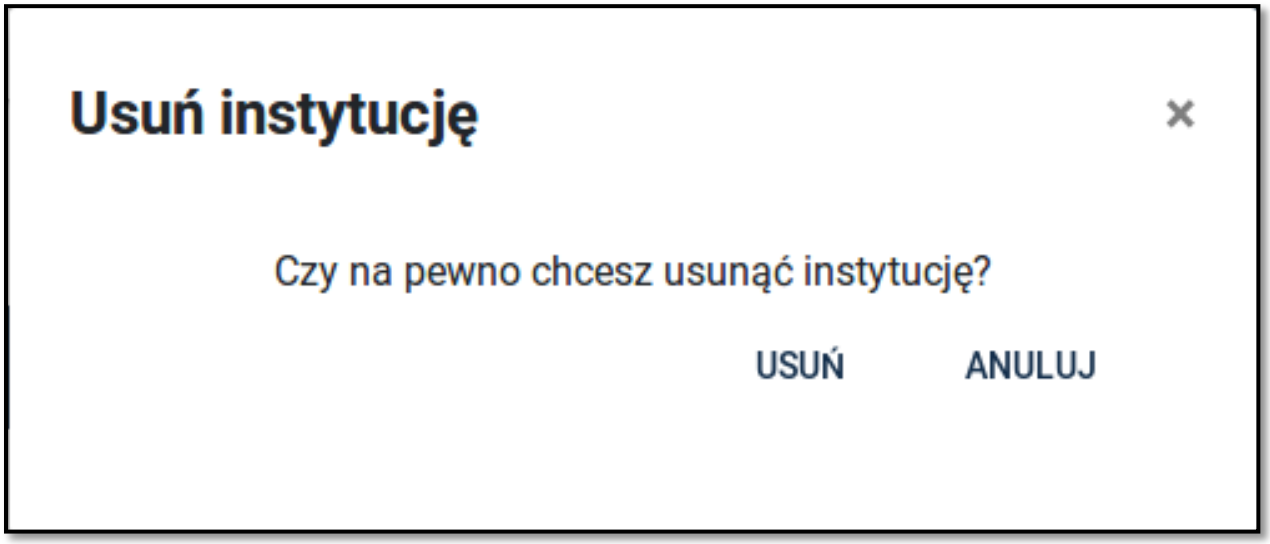
W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji **Instytucje**.

Zaznaczyć na liście pozycję, która ma być usunięta jednokrotnym kliknięciem.

Następnie wybrać przycisk **Usuń zaznaczoną instytucję.**



W oknie **Usuń instytucję** należy potwierdzić operację przyciskiem **USUŃ**.



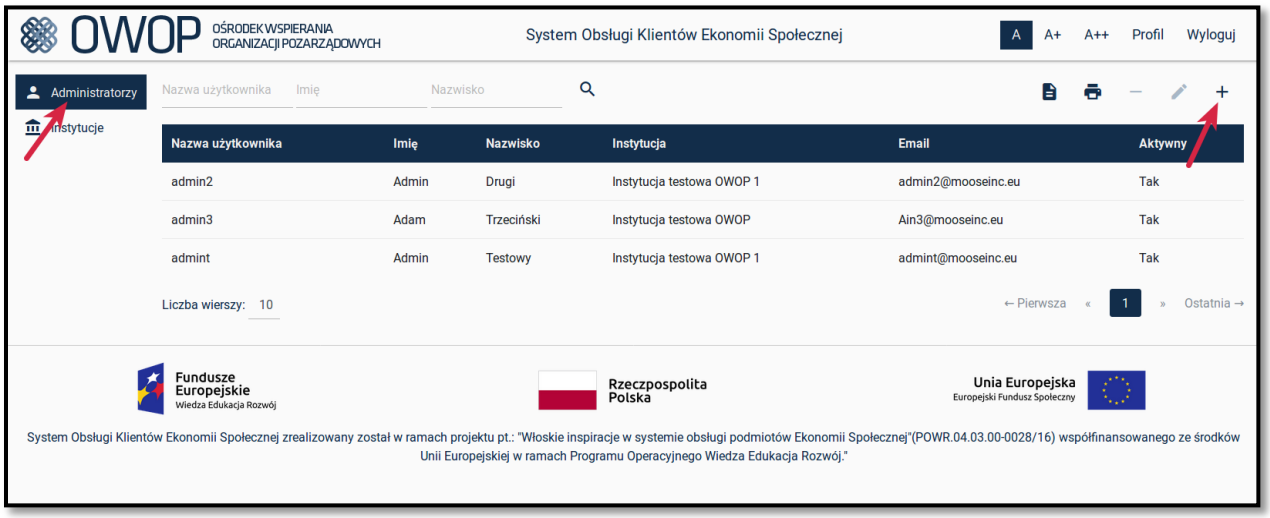

## *Zarządzanie kontami administratorów instytucji*

### Tworzenie konta administratora instytucji

W systemie musi istnieć instytucja, aby można było utworzyć konto administratora tej instytucji. Tworzenie instytucji zostało opisane w rozdziale Tworzenie instytucji.

W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji **Administratorzy**.

Kliknąć przycisk + **Dodaj nowego użytkownika**.

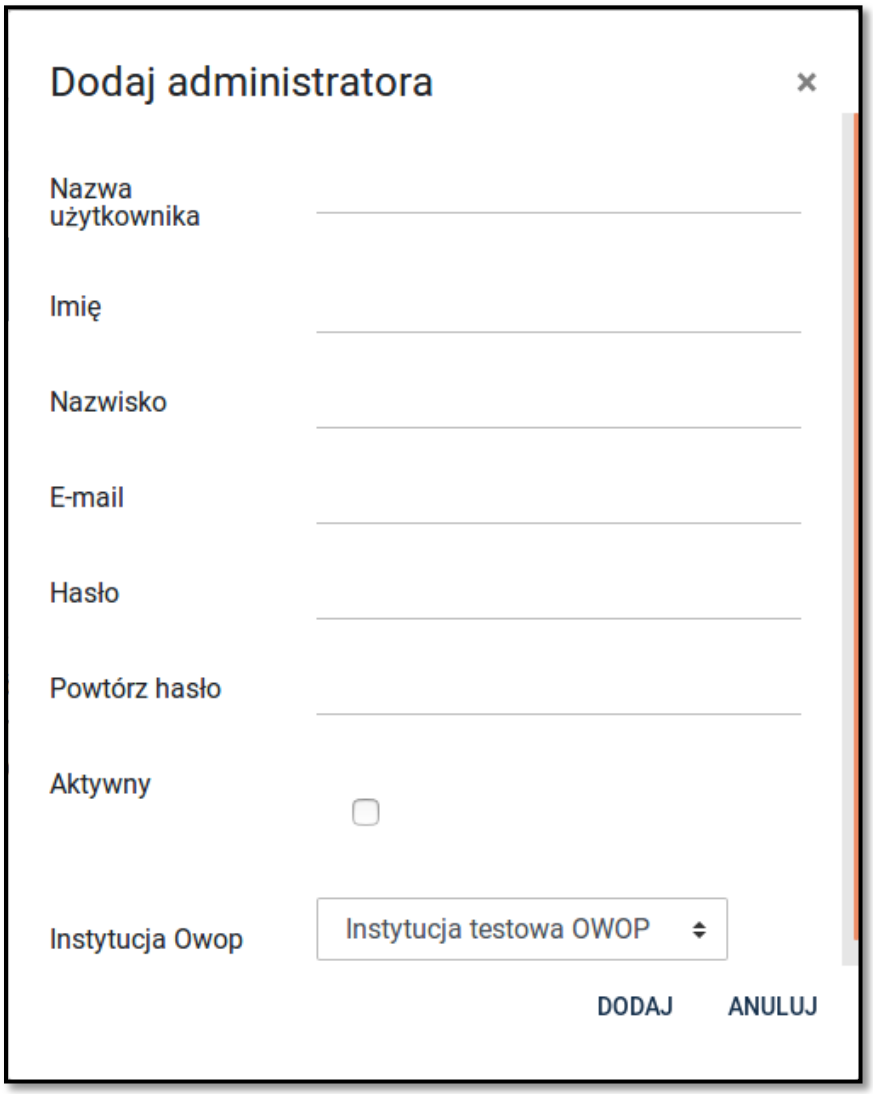



W oknie **Dodaj administratora** należy podać:

- **Nazwę użytkownika**,
- **Imię**,
- **Nazwisko**,
- **E-mail**,
- **Hasło**.

Wpisane hasło należy podać powtórnie w polu **Powtórz hasło**. Następnie należy zaznaczyć pole **Aktywny** oraz wybrać **Instytucję Owop**, której administratorem będzie tworzony właśnie użytkownik.

Operację należy zatwierdzić przyciskiem **DODAJ**.

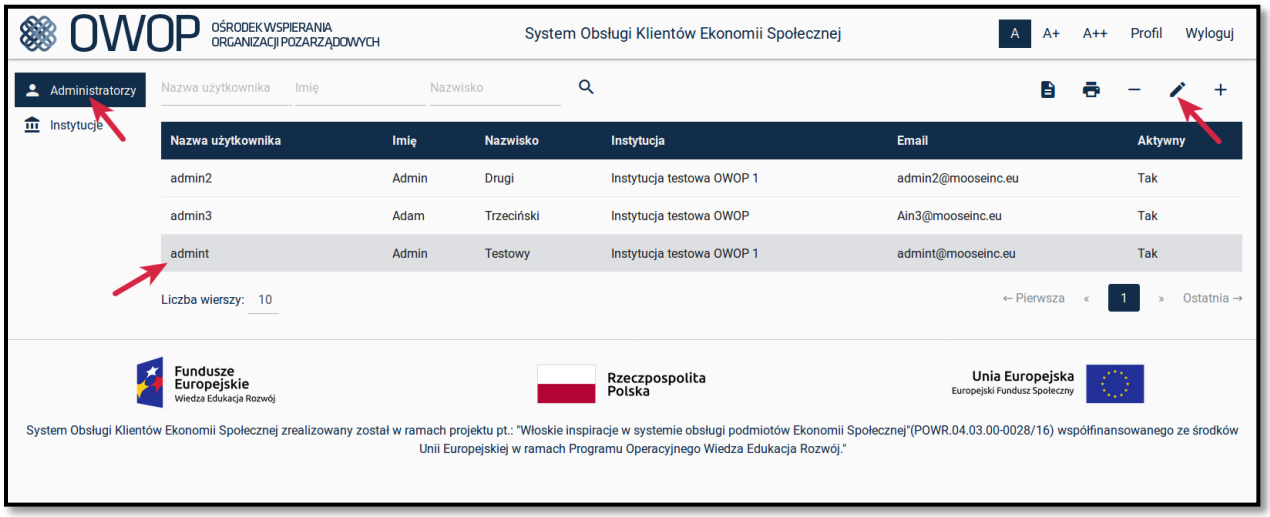



## Edycja konta administratora instytucji

W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji **Administratorzy**.

Zaznaczyć na liście użytkownika, którego dane mają być zmodyfikowane, jednokrotnym kliknięciem.

Następnie wybrać przycisk **Edytuj dane zaznaczonego użytkownika.**

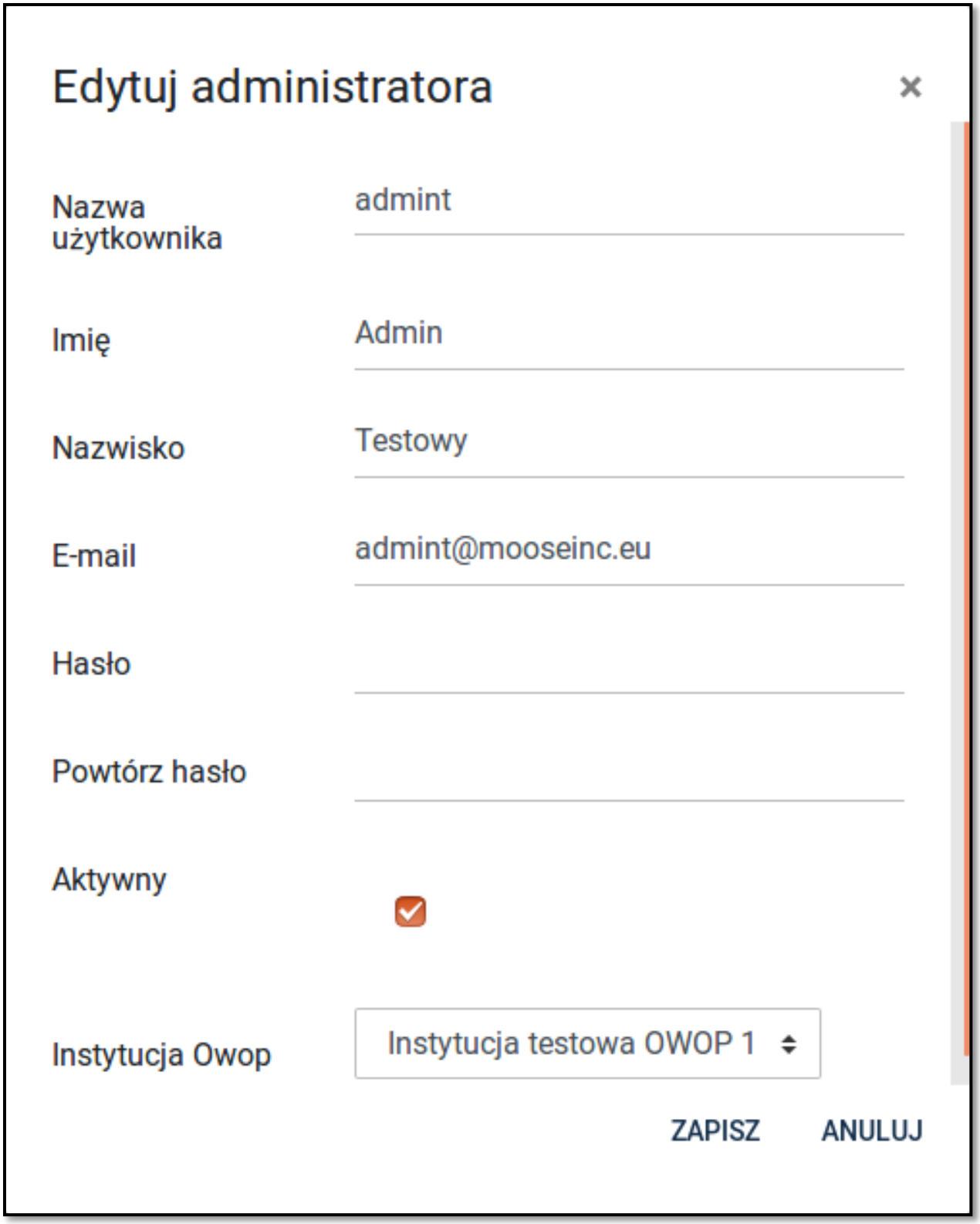



W oknie **Edytuj administratora** można zmodyfikować:

- **Nazwę użytkownika**,
- **Imię**,
- **Nazwisko**,
- **E-mail**,
- **Hasło**,
- **Instytucję Owop**.

W przypadku zmiany hasła, nowe hasło należy podać powtórnie w polu **Powtórz hasło**.

Okno edycji umożliwia aktywację/dezaktywację użytkownika, poprzez zaznaczenie/odznaczenie pola **Aktywny.**



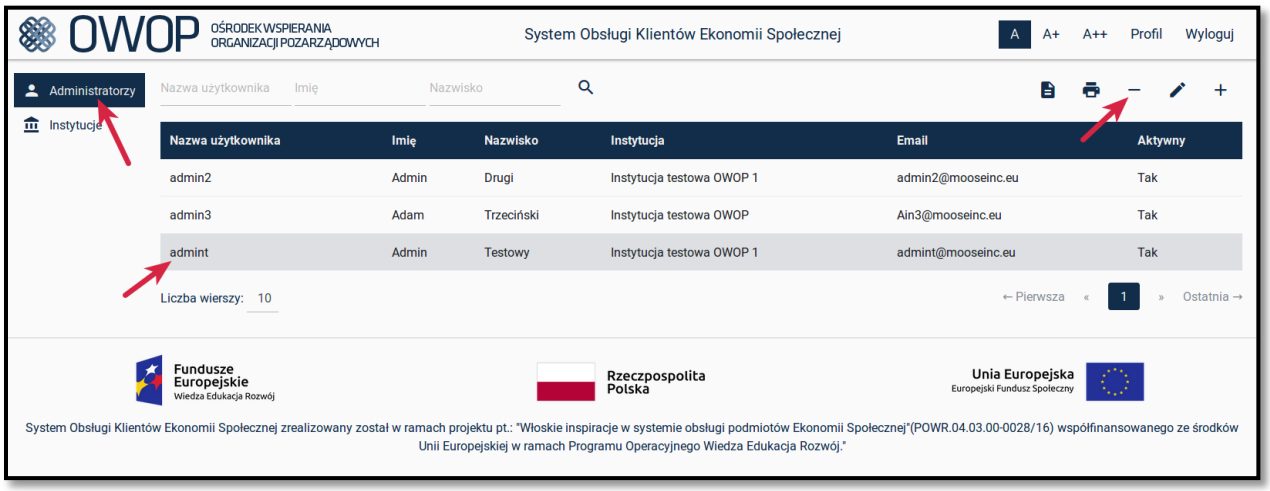

Zmiany należy zatwierdzić przyciskiem **ZAPISZ**.

### Usunięcie konta administratora instytucji

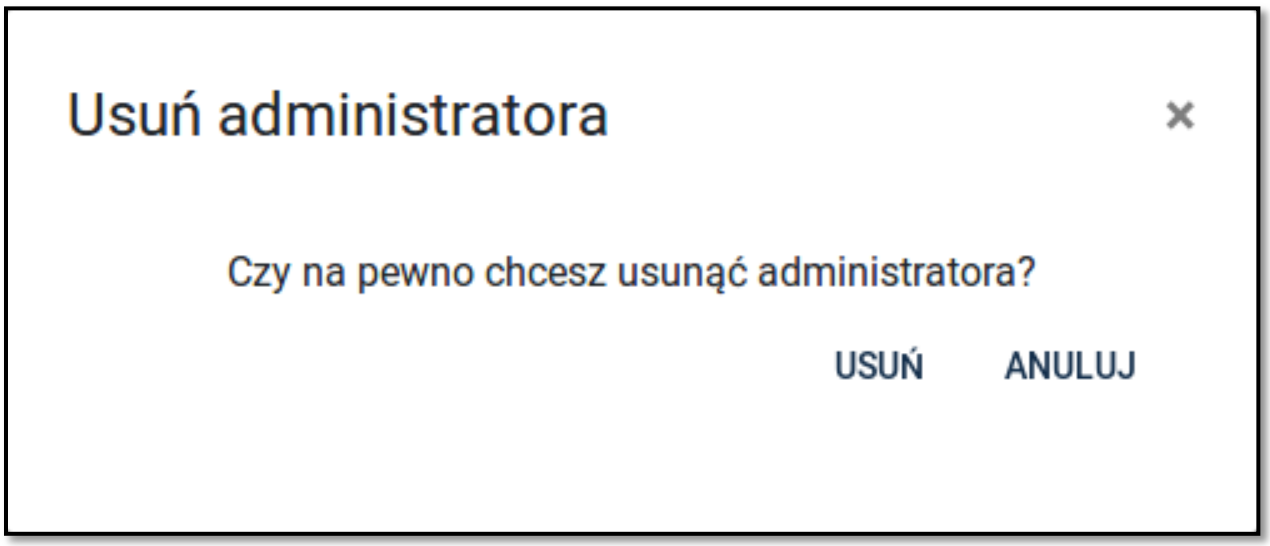
W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji **Administratorzy**.

Zaznaczyć na liście użytkownika, którego konto ma być usunięte, jednokrotnym kliknięciem.

Następnie wybrać przycisk **Usuń.**




W oknie **Usuń administratora** należy potwierdzić operację przyciskiem **USUŃ**.




## Aktywacja/dezaktywacja administratora instytucji

Konto administratora instytucji można aktywować/dezaktywować podczas edycji opisanej w rozdziale Edycja konta administratora instytucji.

## *Drukowanie zawartości tabeli*

Nad każdą wyświetlaną tabelą w aplikacji znajduje się przycisk **Drukuj zawartość tabeli**, powodujący wygenerowanie pliku w formacie xls, zawierającego dane z wyświetlanej tabeli.

## *Eksport danych do Excela*

Nad każdą wyświetlaną tabelą w aplikacji znajduje się przycisk **Eksportuj dane do .xls**, powodujący wygenerowanie pliku w formacie xls, zawierającego dane ze wszystkich widoków aplikacji, dostępnych użytkownikowi. Dane umieszczone są w osobnych arkuszach skoroszytu xls, o nazwach odpowiadających nazwom widoków.

# INSTRUKCJA – CZĘŚĆ 2 - DOKUMENTACJA ADMINISTRATORA INSTYTUCJI

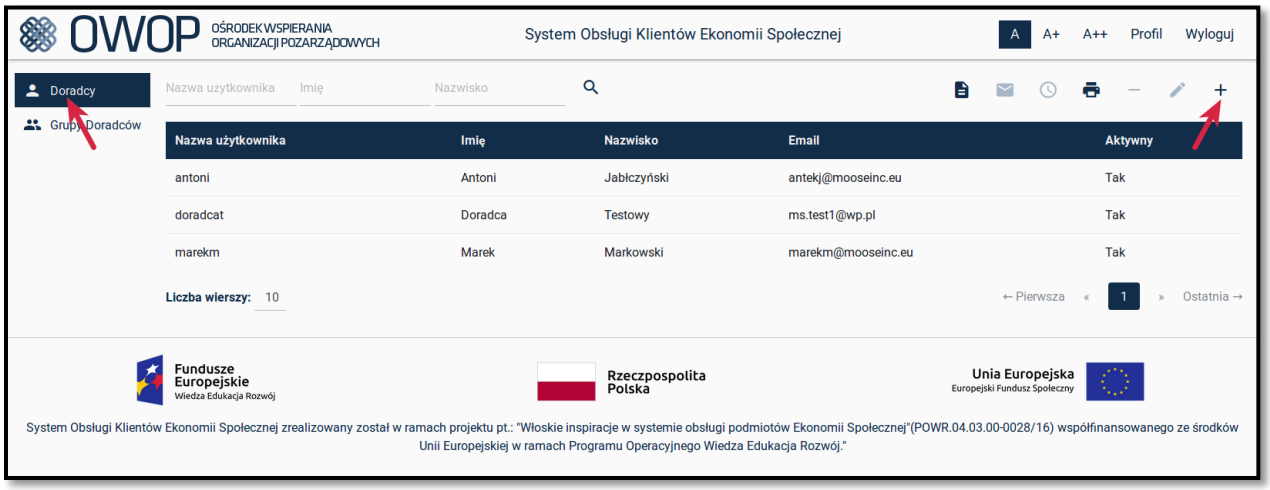
Administrator instytucji, może zarządzać doradcami jednej instytucji, do której został on przypisany.

## *Doradcy*

### Dodanie konta doradcy

W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji **Doradcy**.

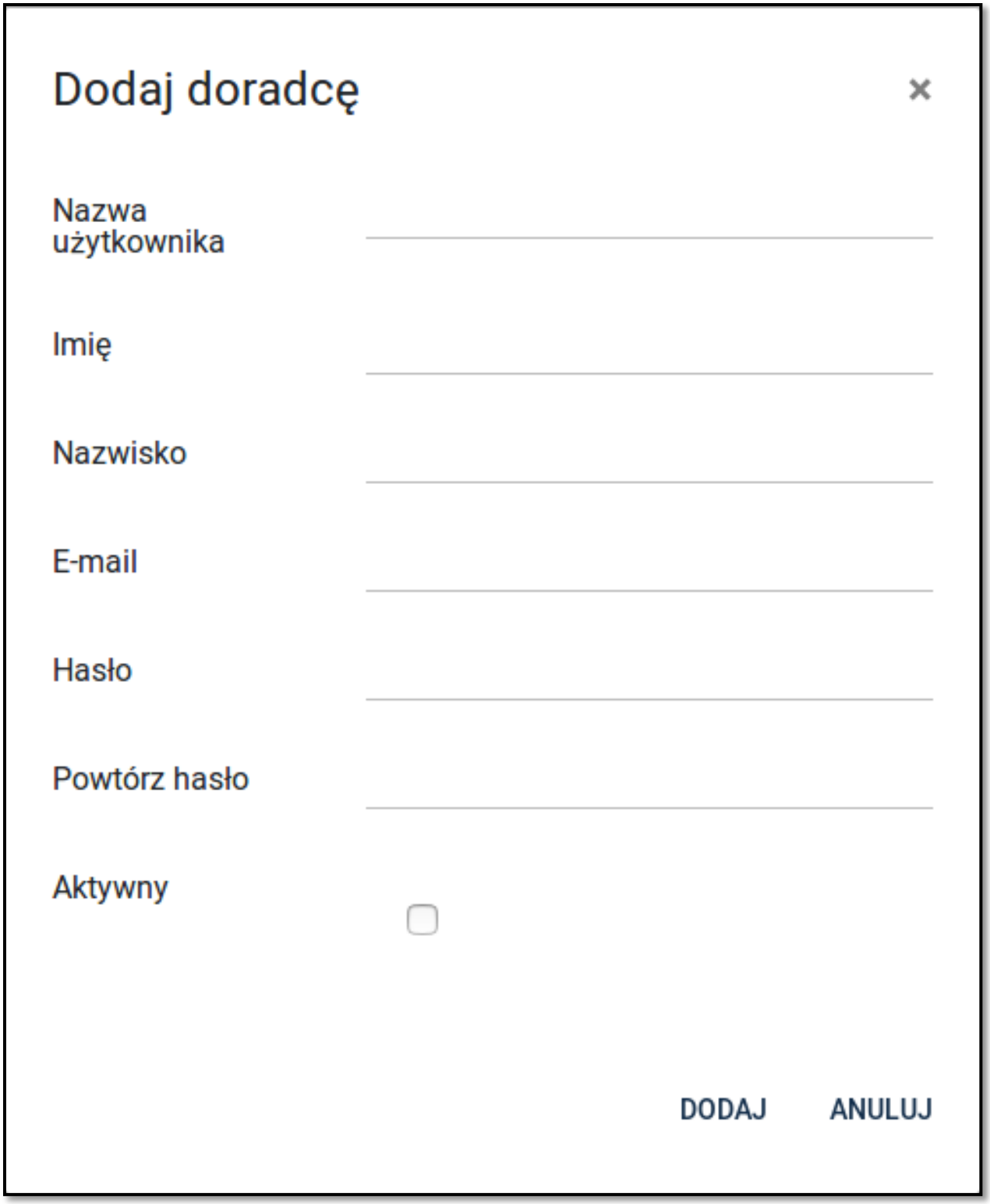
Kliknąć przycisk + **Dodaj nowego użytkownika**.




W oknie **Dodaj doradcę** należy podać:

- **Nazwę użytkownika**,
- **Imię**,
- **Nazwisko**,
- **E-mail**,
- **Hasło**.

Wpisane hasło należy podać powtórnie w polu **Powtórz hasło**. Następnie należy zaznaczyć pole **Aktywny**.



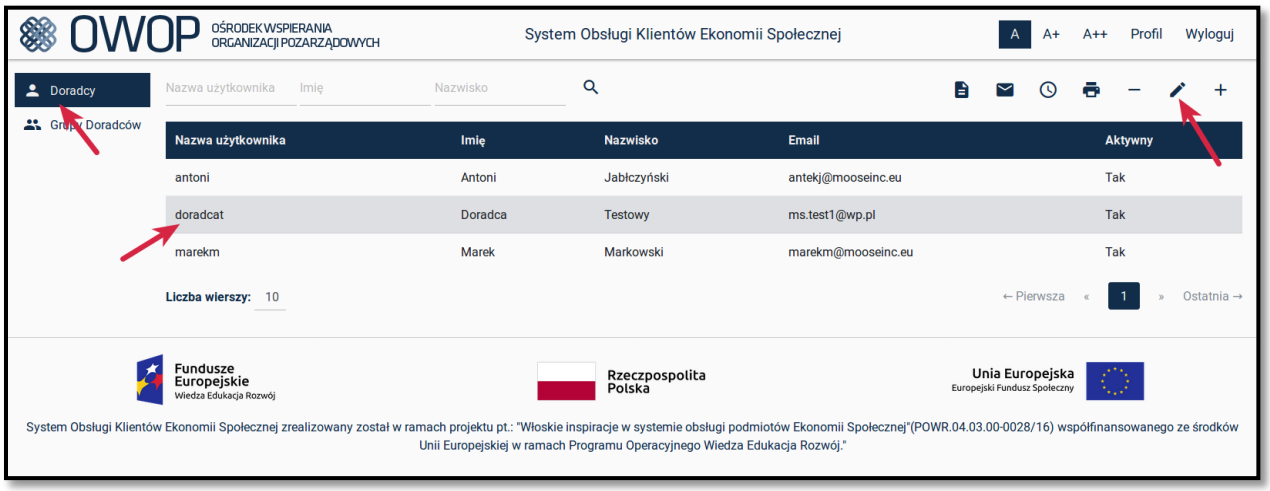

Operację należy zatwierdzić przyciskiem **DODAJ**.

### Edycja konta doradcy

W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji **Doradcy**.

Zaznaczyć na liście użytkownika, którego dane mają być zmodyfikowane, jednokrotnym kliknięciem.

Następnie wybrać przycisk **Edytuj dane zaznaczonego użytkownika.**

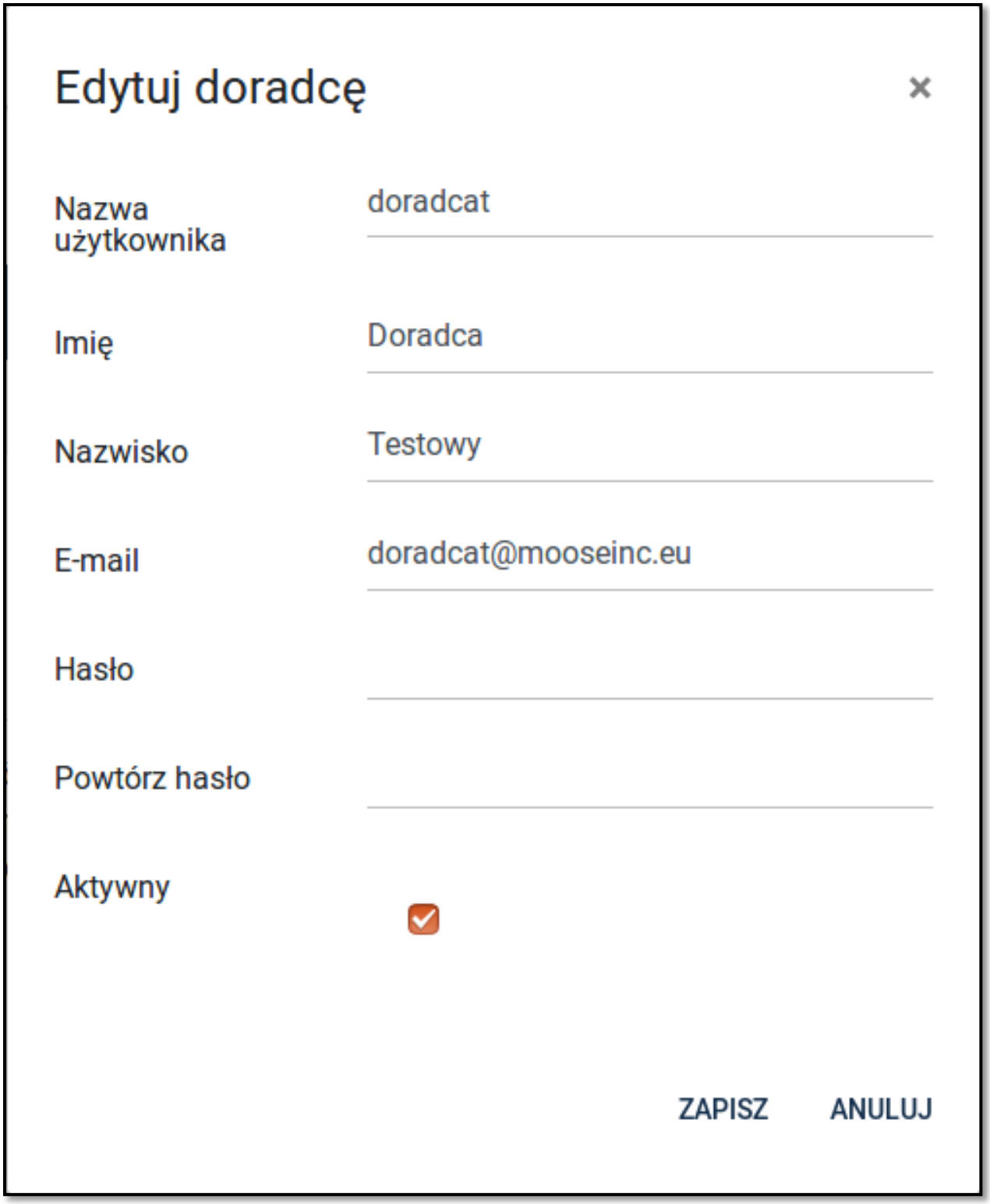



W oknie **Edytuj doradcę** można zmodyfikować:

- **Nazwę użytkownika**,
- **Imię**,
- **Nazwisko**,
- **E-mail**,
- **Hasło**.

W przypadku zmiany hasła, nowe hasło należy podać powtórnie w polu **Powtórz hasło**.

Okno edycji umożliwia aktywację/dezaktywację użytkownika, poprzez zaznaczenie/odznaczenie pola **Aktywny.**



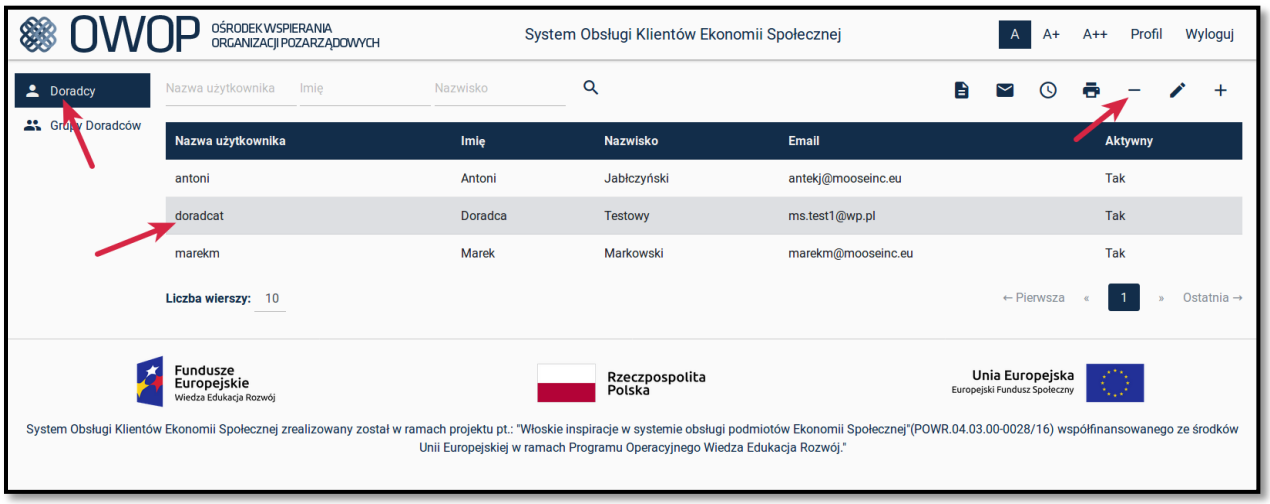

Zmiany należy zatwierdzić przyciskiem **ZAPISZ**.

### Usunięcie konta doradcy

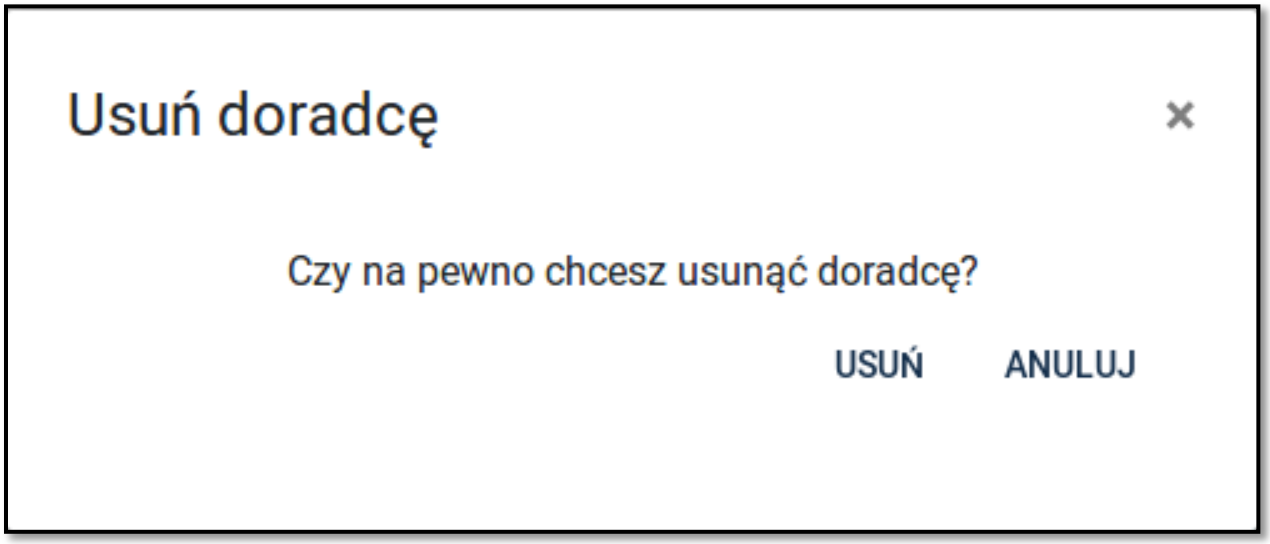
W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji **Doradcy**.

Zaznaczyć na liście użytkownika, którego konto ma być usunięte, jednokrotnym kliknięciem.

Następnie wybrać przycisk **Usuń zaznaczonego użytkownika.**




W oknie **Usuń doradcę** należy potwierdzić operację przyciskiem **USUŃ**.




## Aktywacja/dezaktywacja doradcy

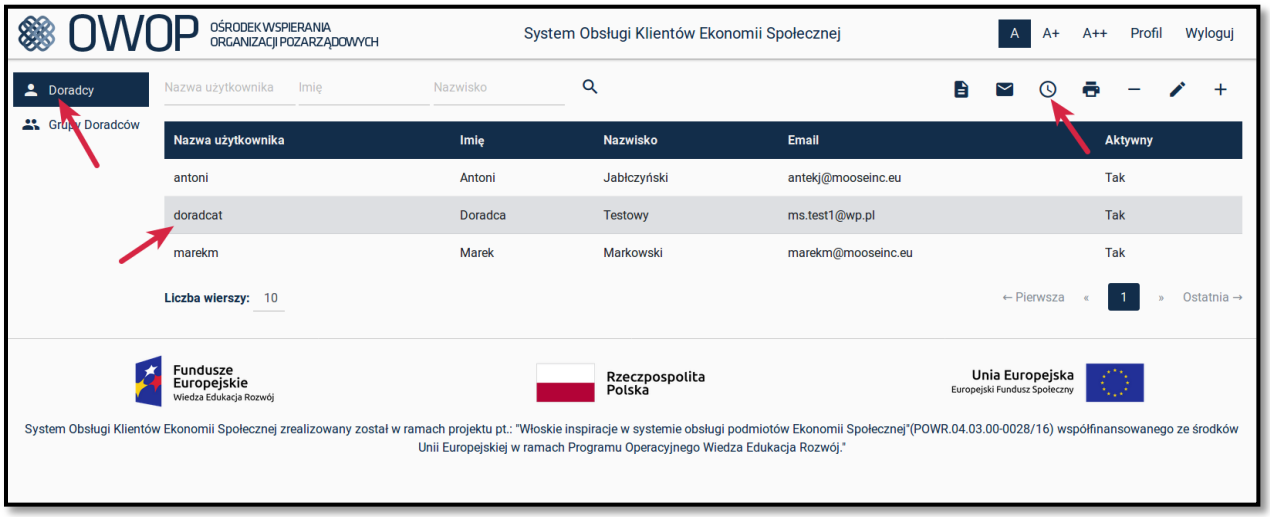
Konto doradcy można aktywować/dezaktywować podczas edycji opisanej w rozdziale Edycja konta doradcy.

## Zliczanie czasu pracy doradcy

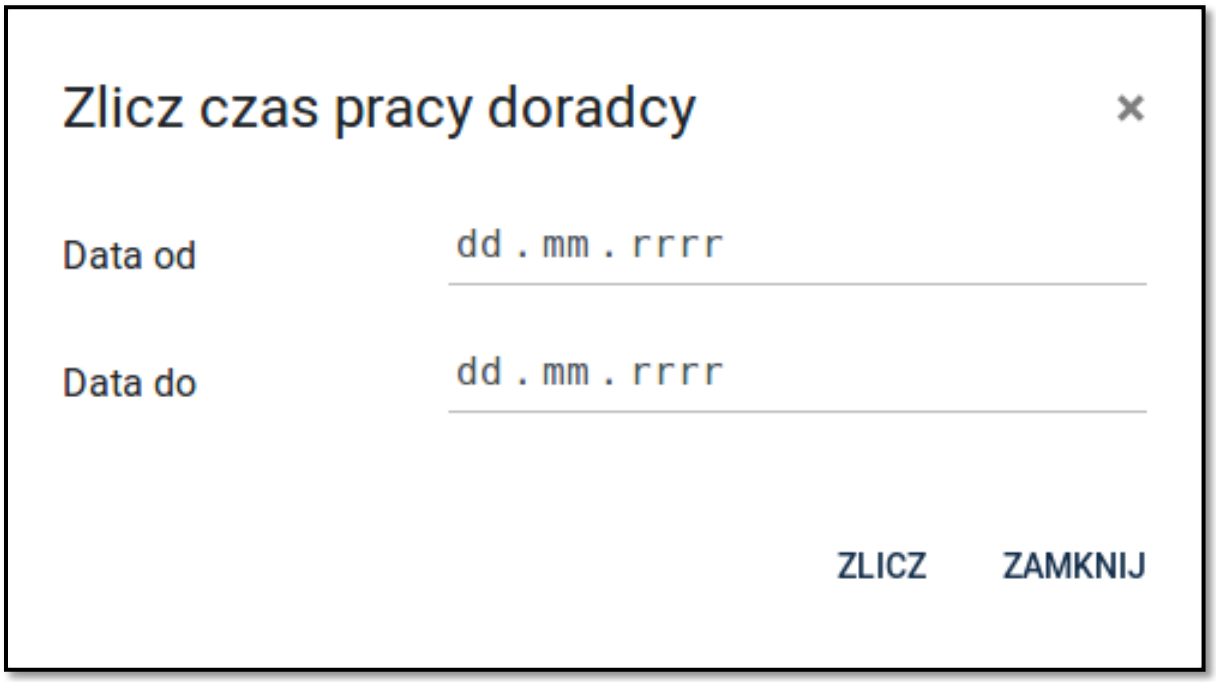
W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji **Doradcy**.

Zaznaczyć na liście użytkownika, dla którego ma być zliczony czas pracy.

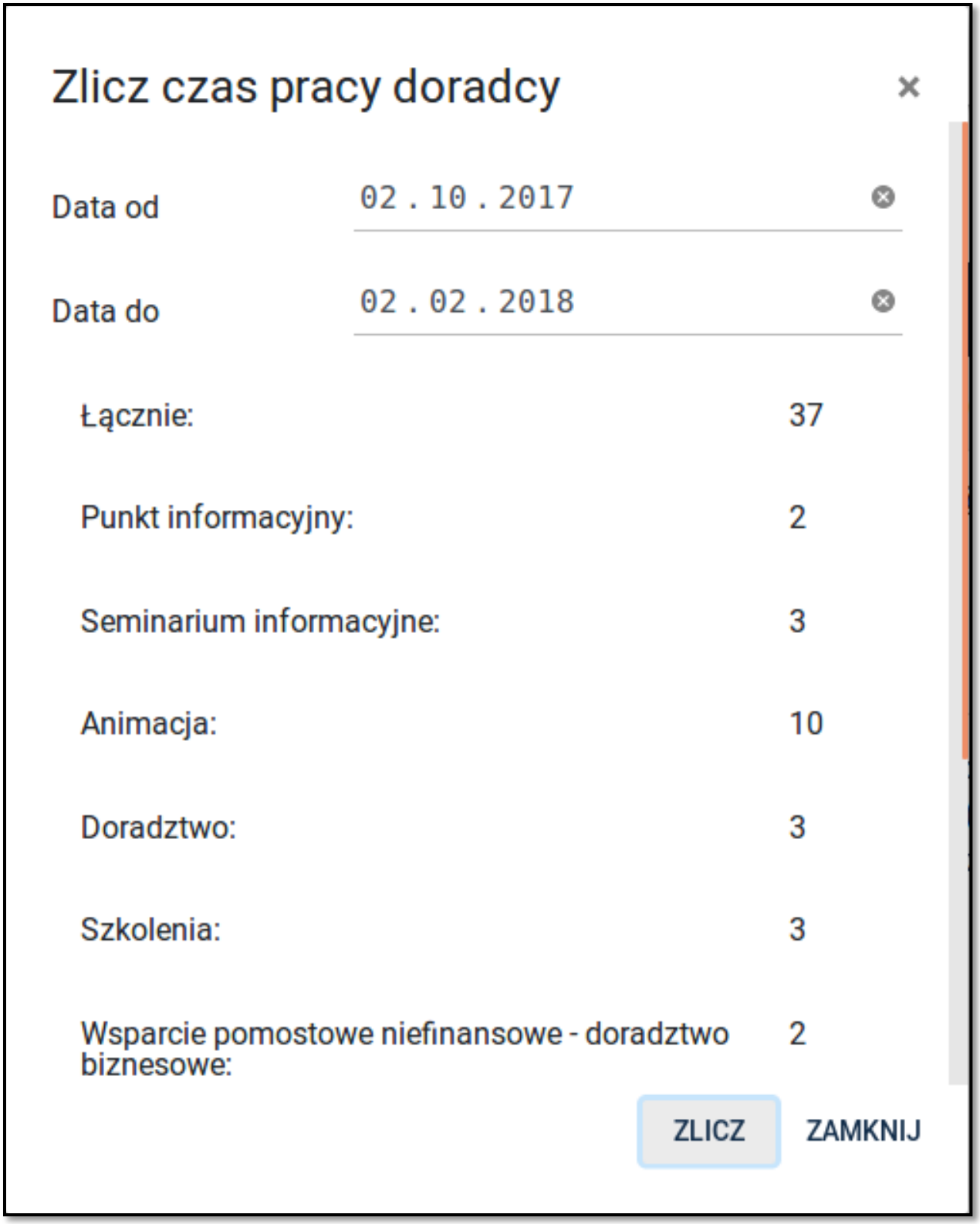
Następnie wybrać przycisk **Zlicz czas pracy doradcy**.




W oknie **Zlicz czas pracy doradcy** należy podać okres w jakim ma zostać obliczony czas pracy doradcy. W tym celu należy wybrać daty w polach **Data od** i **Data do**.




Po kliknięciu przycisku **ZLICZ**, zostanie wyświetlona liczba godzin przepracowanych przez doradcę, łącznie oraz z podziałem na typy wydarzeń.



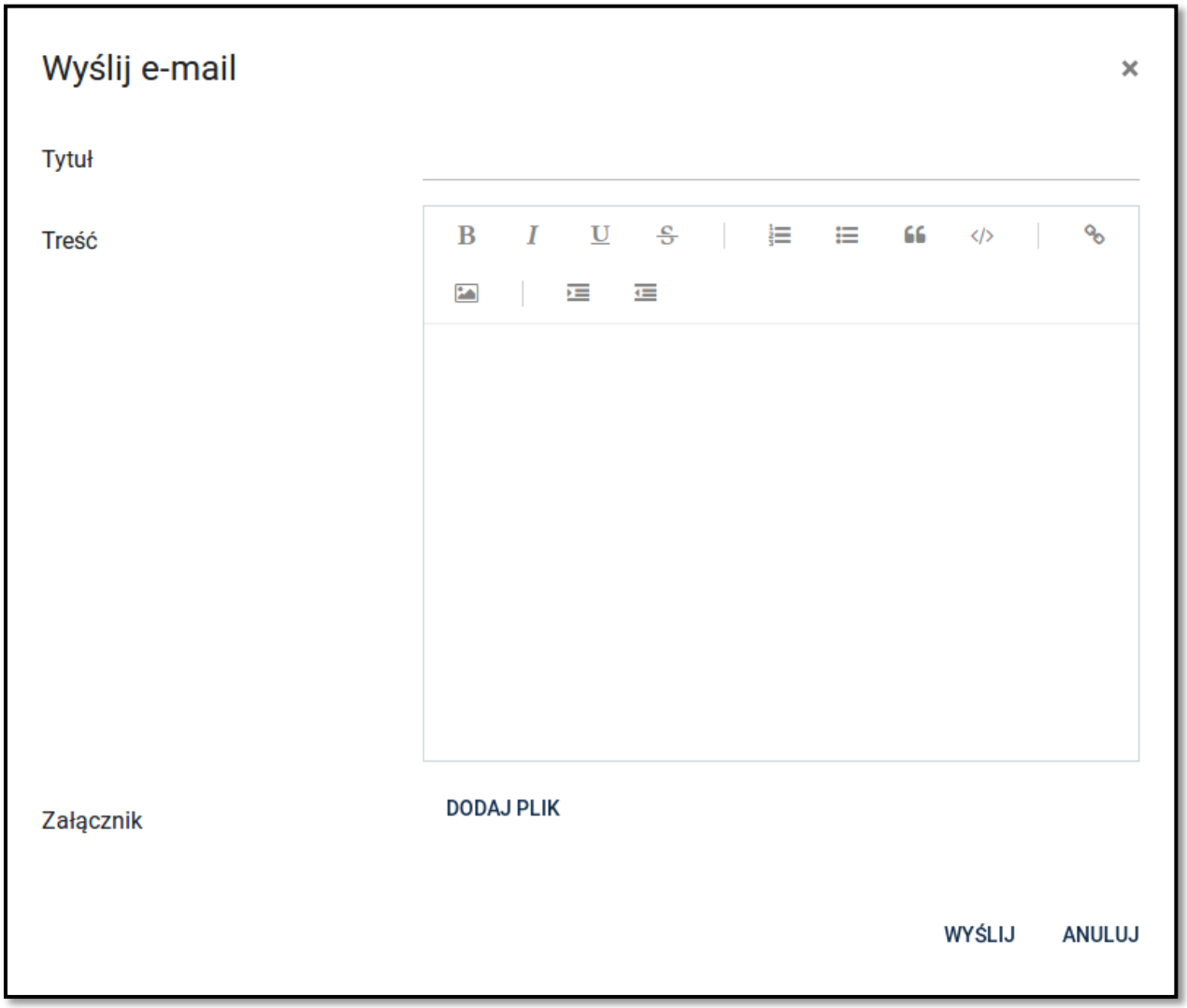

## Wysyłanie wiadomości e-mail do doradcy

W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji **Doradcy**.

Zaznaczyć na liście użytkownika, do którego ma być wysłany e-mail.

Następnie należy wybrać przycisk **Wyślij e-mail**.

W oknie **Wyślij e-mail** należy podać **Tytuł** oraz **Treść** wiadomości. Dodatkowo przycisk **DODAJ PLIK** umożliwia dodanie pliku, który zostanie wysłany jako załącznik wiadomości.



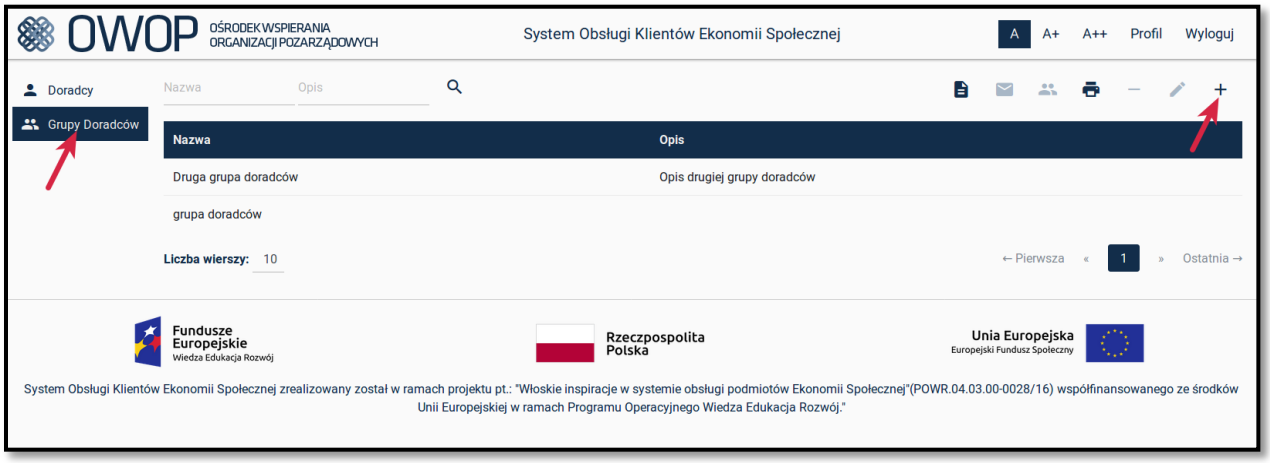

Przycisk **WYŚLIJ** spowoduje wysłanie wprowadzonej wiadomości e-mail do zaznaczonego doradcy.

## *Grupy doradców*

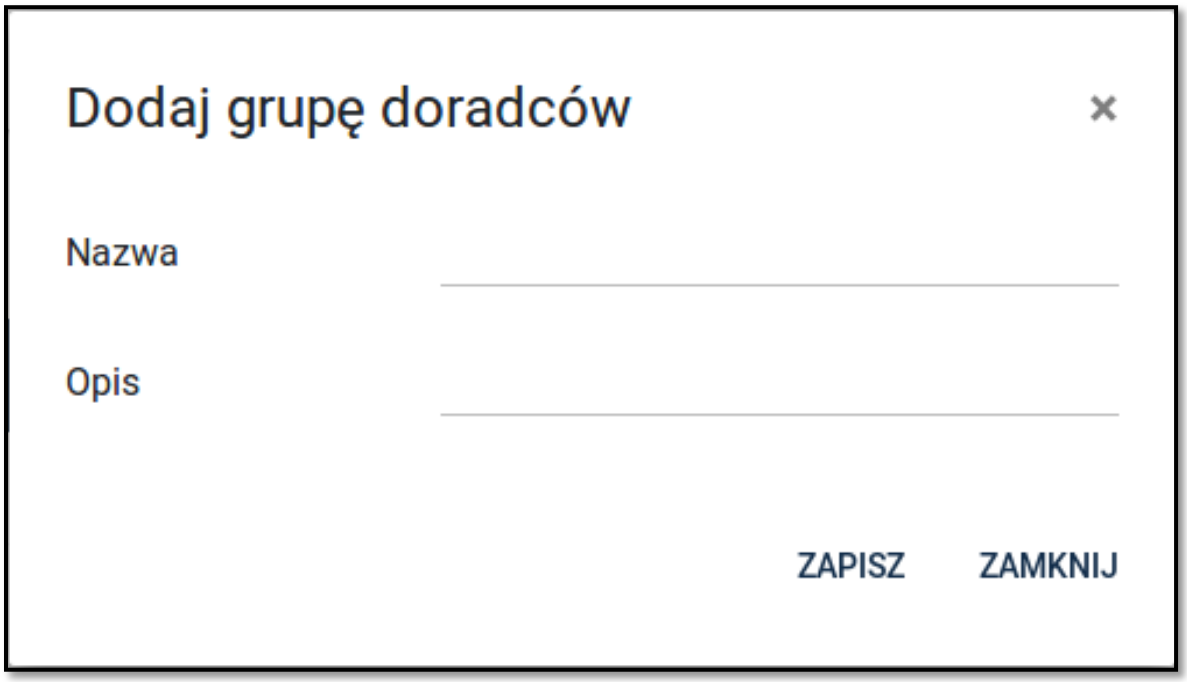
### Utworzenie grupy doradców

W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji **Grupy doradców**.

Kliknąć przycisk + **Dodaj nową grupę**.




W oknie **Dodaj grupę doradców** należy podać **Nazwę,** opcjonalnie można dodać **Opis**.



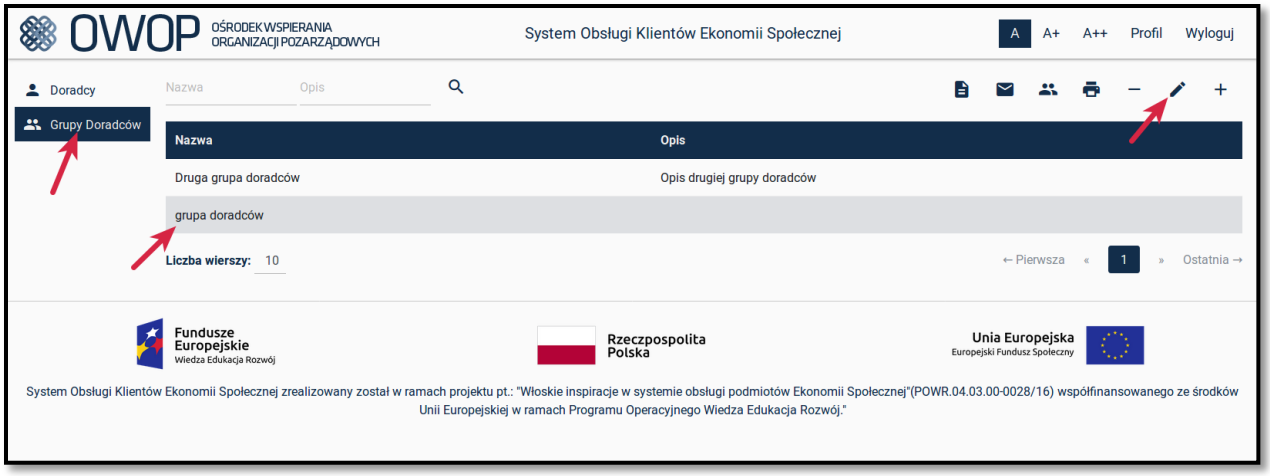

Operację należy zatwierdzić przyciskiem **ZAPISZ**.

## Edycja grupy doradców

W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji **Grupy doradców.**

Zaznaczyć na liście pozycję, która ma być edytowana jednokrotnym kliknięciem.

Następnie wybrać przycisk **Edytuj grupę doradców.**




W oknie **Edycja grupy doradców** można zmodyfikować **Nazwę** oraz **Opis**, przy czym **Nazwa** jest polem wymaganym i nie może być pusta.

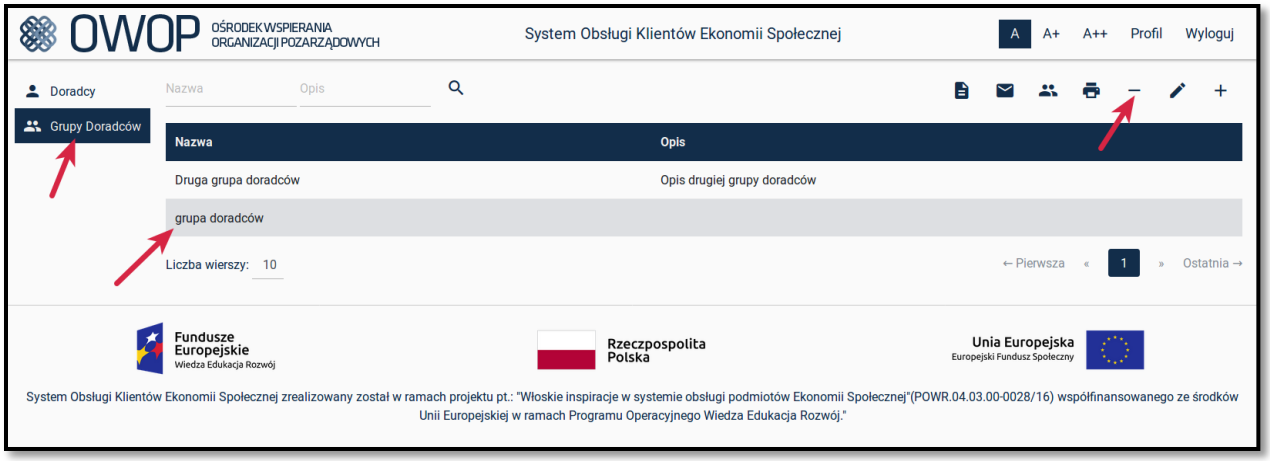
Zmiany należy zatwierdzić przyciskiem **ZAPISZ**.

## Usunięcie grupy doradców

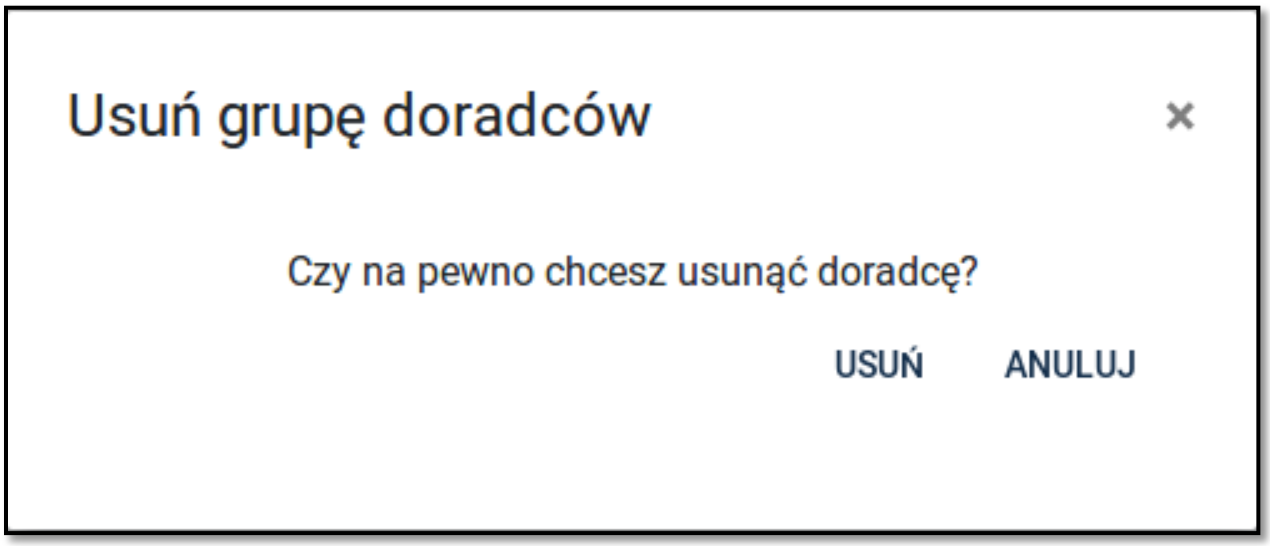
W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji **Grupy doradców**.

Zaznaczyć na liście pozycję, która ma być usunięta jednokrotnym kliknięciem.

Następnie wybrać przycisk **Usuń zaznaczoną grupę.**




W oknie **Usuń grupę doradców** należy potwierdzić operację przyciskiem **USUŃ**.

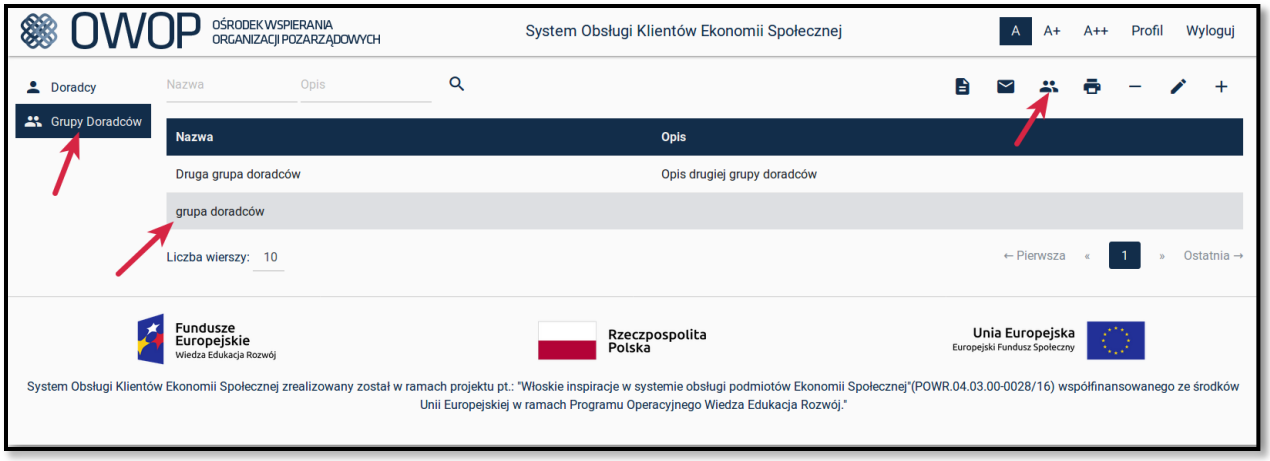



## Przypisanie doradców do grupy

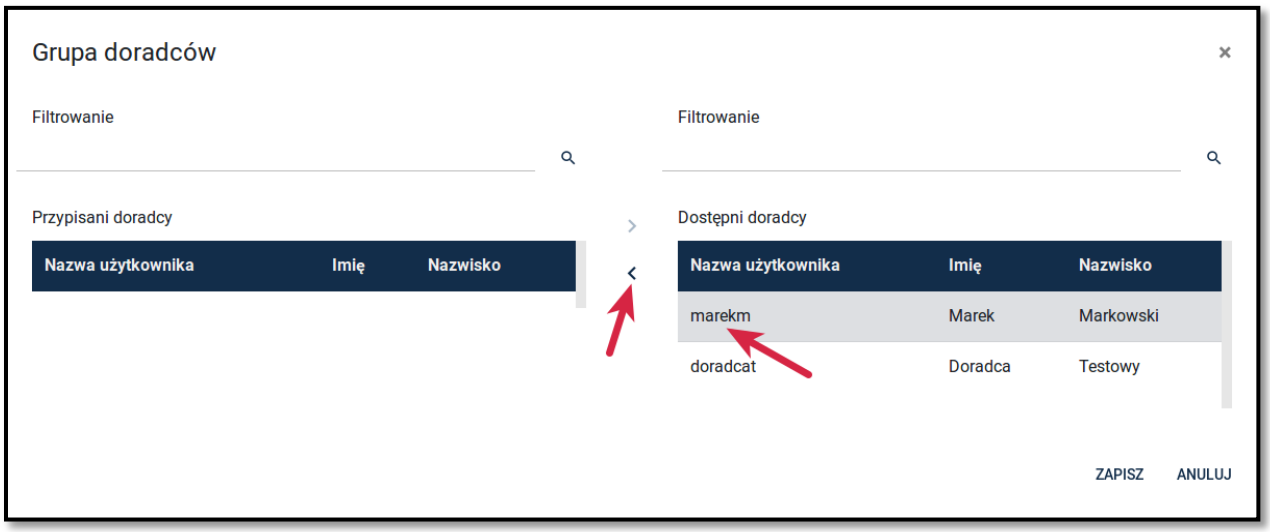
W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji **Grupy doradców**.

Zaznaczyć na liście grupę, do której mają być przypisani doradcy, jednokrotnym kliknięciem.

Następnie wybrać przycisk **Przypisz doradców do grupy.**




W oknie **Grupa doradców**, na liście **Dostępni doradcy** należy zaznaczyć doradców, którzy mają być członkami grupy. Następnie strzałką przenieść ich na listę **Przypisani doradcy.**




Po kliknięciu przycisku **ZAPISZ**, wprowadzone zmiany zostaną zapisane w systemie.

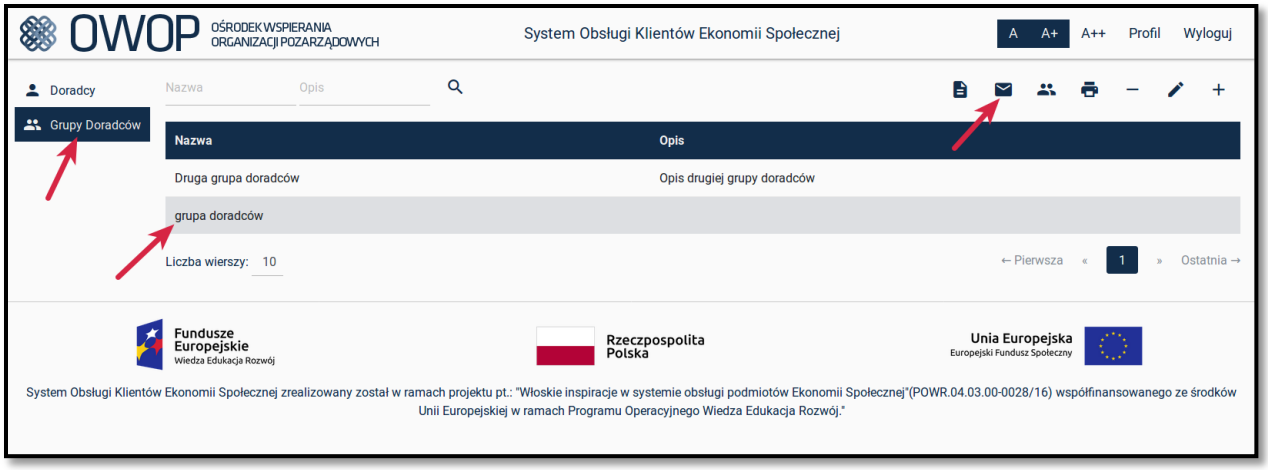
## Wysłanie wiadomości e-mail do grupy doradców

Do grupy muszą być przypisani doradcy, żeby było można wysłać e-mail. Przypisywanie doradców zostało opisane w rozdziale Przypisanie doradców do grupy.

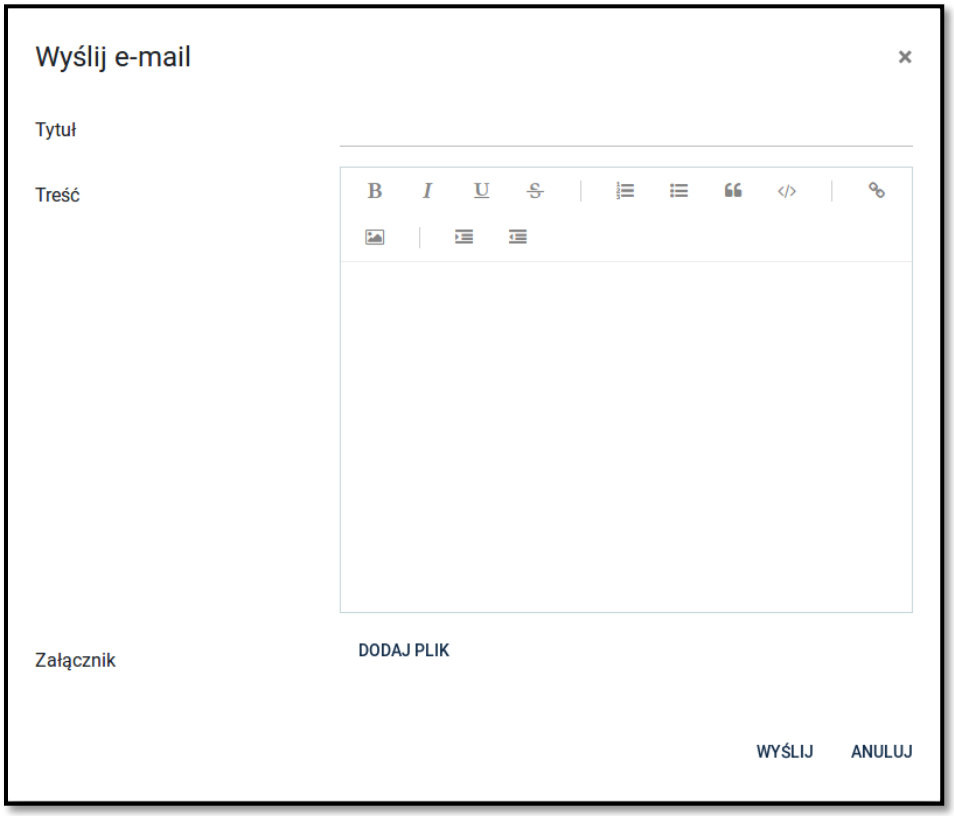
W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji **Grupy doradców.**

Zaznaczyć na liście grupę, do której ma być wysłany e-mail.

Następnie należy wybrać przycisk **Wyślij e-mail**.




W oknie **Wyślij e-mail** należy podać **Tytuł** oraz **Treść** wiadomości. Dodatkowo przycisk **DODAJ PLIK** umożliwia dodanie pliku, który zostanie wysłany jako załącznik wiadomości.



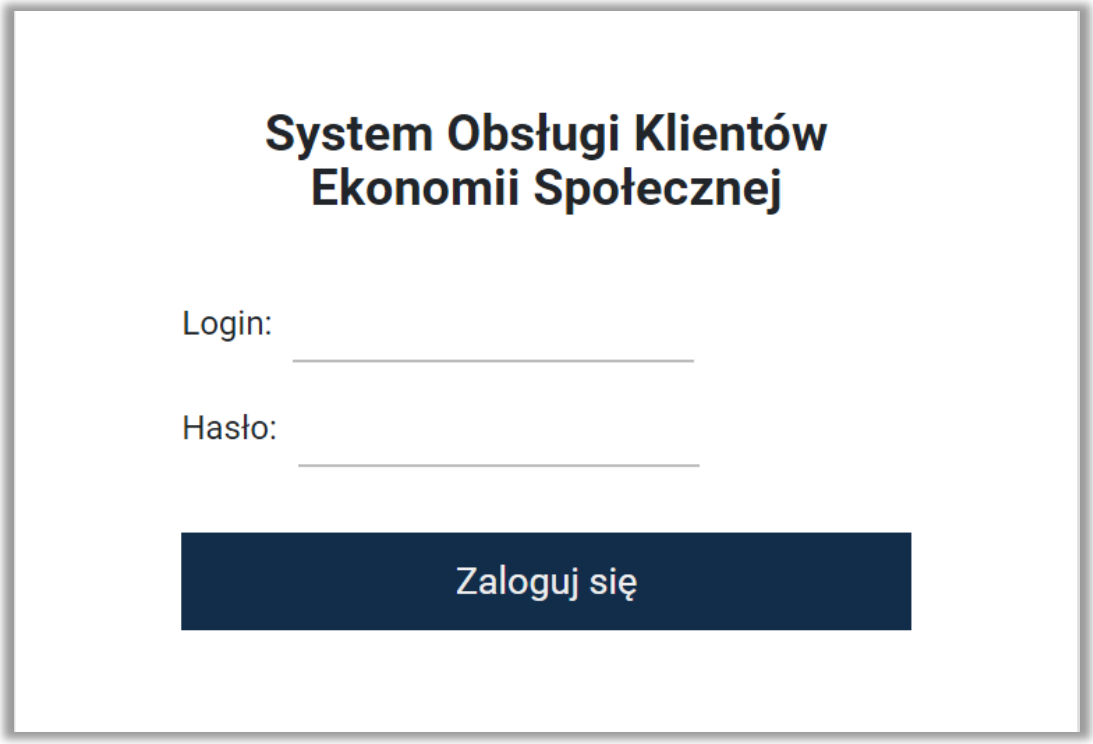

Przycisk **WYŚLIJ** spowoduje wysłanie wprowadzonej wiadomości e-mail do wszystkich doradców przypisanych do grupy.

## Instrukcja Część 3 - Logowanie doradcy instytucjonalnego

Aby się zalogować do Systemu Obsługi Klientów Ekonomii Społecznej należy przejść do strony: http://szokes.org.pl/owop/login

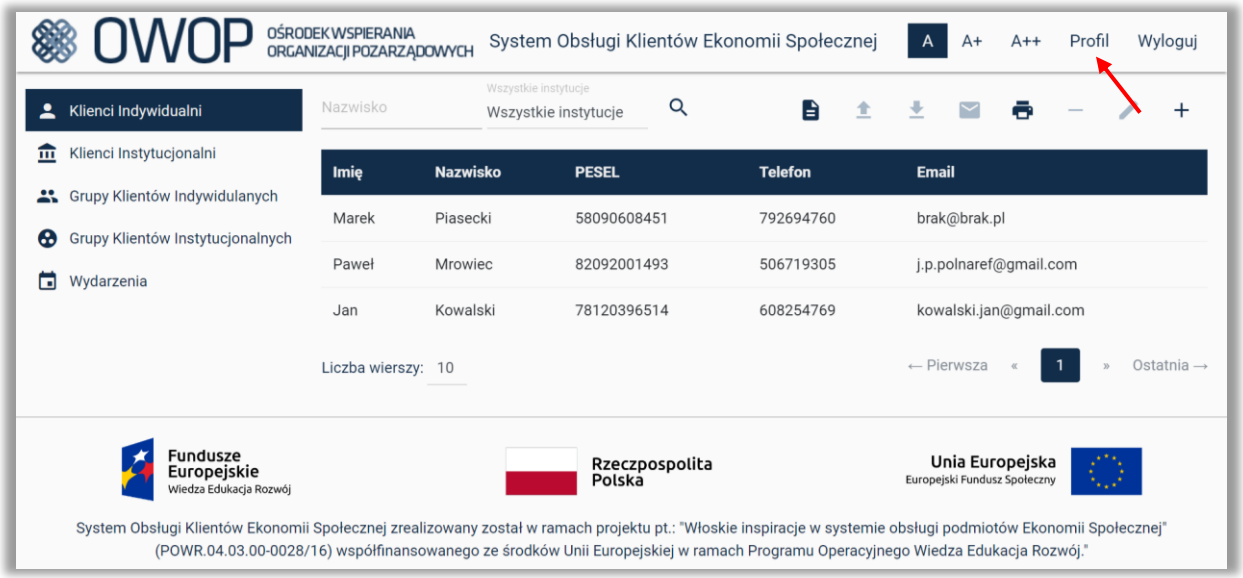
W polu LOGIN należy wpisać nazwę użytkowania założoną przez administratora instytucji.

W pole HASŁO należy wprowadzić przypisane do konta hasło.



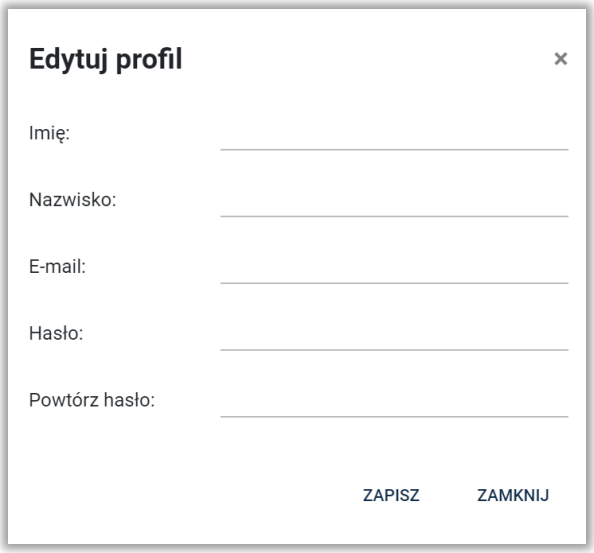
# EDYCJA PROFILU DORADCY

W aplikacji EDYCJA PROFILU odbywa się poprzez kliknięcie przycisku PROFIL




W oknie EDYTUJ PROFIL można edytować dane takie jak:

1. Imię,
2. Nazwisko,
3. E-mail,
4. Hasło wraz z polem powtórz hasło służące do zmiany hasła użytkownika.

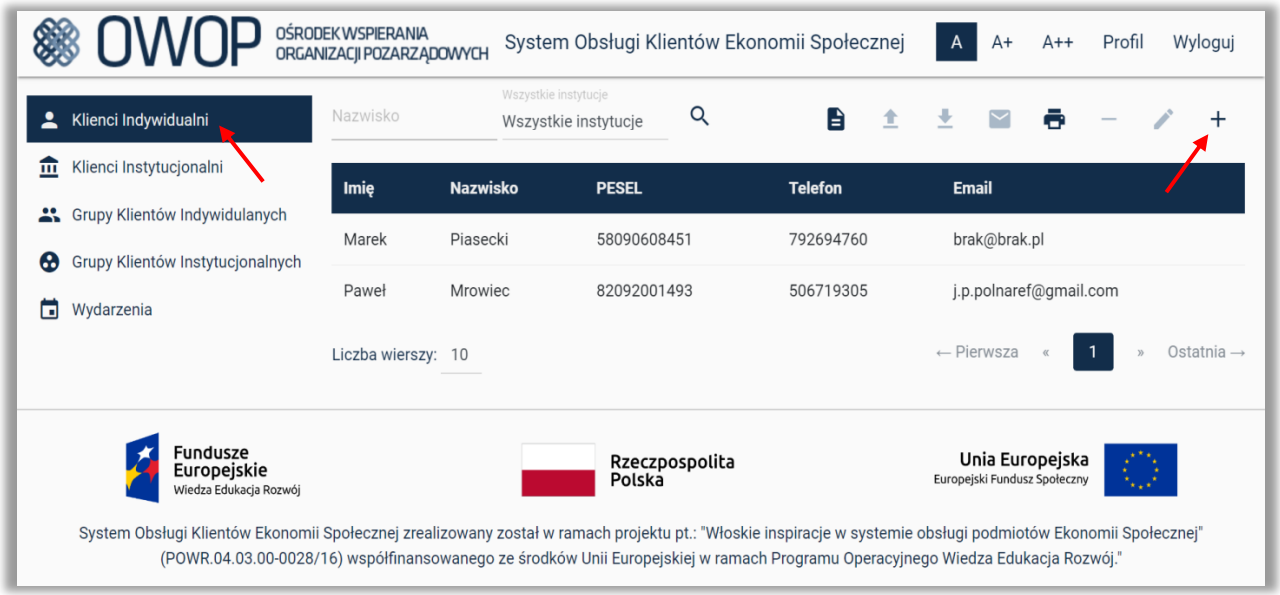


# ZARZĄDZANIE KLIENTAMI INDYWIDUALNYMI

## *Dodawanie klienta indywidualnego*

W menu aplikacji z lewej strony należy przejść do pozycji KLIENCI INDYWIDUALNI

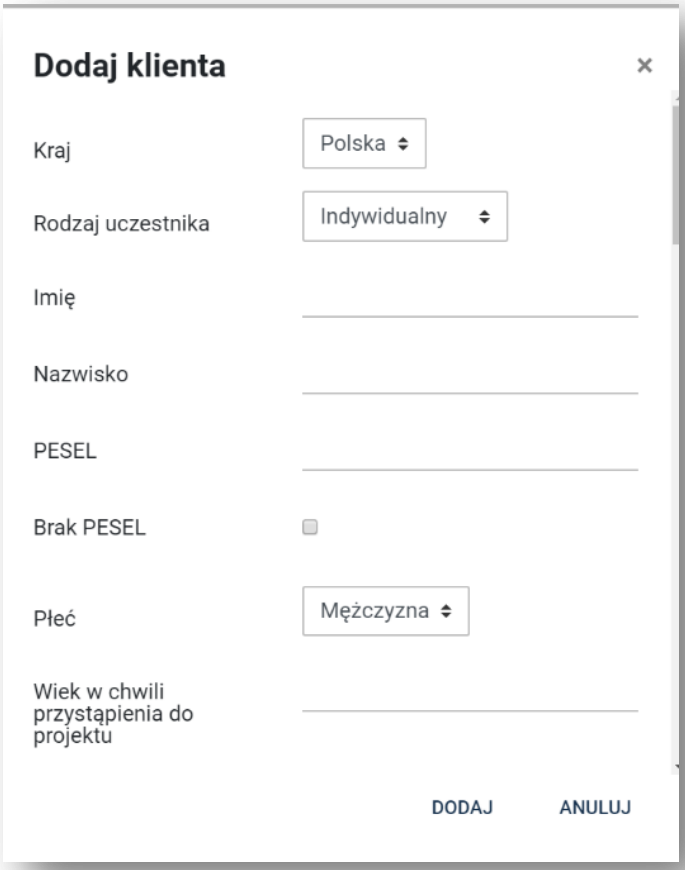
Kliknąć przycisk + DODAJ NOWEGO KLIENTA




W oknie DODAJ NOWEGO KLIENTA należy wybrać lub wpisać następujące dane:

1. Kraj,
2. Rodzaj uczestnictwa,
3. Imię
4. Nazwisko,
5. PESEL (bądź kliknąć „Brak PESEL”)
6. Płeć
7. Wiek w chwili przystąpienia do projektu
8. Wykształcenie
9. Województwo
10. Powiat
11. Gminę
12. Miejscowość (opcjonalnie)
13. Ulica (opcjonalnie)
14. Numer budynku
15. Numer lokalu (opcjonalnie)
16. Kod pocztowy
17. Obszar wg stopnia urbanizacji (DEGURBA)
18. Telefon kontaktowy
19. Adres e-mail

20. Data rozpoczęcia udziału w projekcie
21. Data zakończenia udziału w projekcie (opcjonalnie)
22. Status osoby na rynku pracy w chwili przystąpienia do projektu
    a) Osoba bezrobotna zarejestrowana w ewidencji urzędu pracy – poniżej W TYM do wyboru osoba długotrwale bezrobotna
    b) Osoba bezrobotna niezarejestrowana w ewidencji urzędu pracy
    c) Osoba bierna zawodowo
    d) Osoba pracująca
23. Wykonywany zawód (opcjonalnie)
24. Zatrudniony w (opcjonalnie)
25. Zakończenie udziału osoby w projekcie zgodnie z zaplanowaną dla niej ścieżką uczestnictwa
26. Rodzaj przyznanego wsparcia
    a) Szkolenie
    b) Doradztwo
    c) Usługi animacyjne
    d) Dotacja
    e) Wsparcie pomostowe
    f) Wsparcie biznesowe
27. Data rozpoczęcia udziału we wsparciu
28. Data zakończenia udziału we wsparciu
29. Data założenia działalności gospodarczej (opcjonalnie)
30. Kwota przyznanych środków na założenie działalności gospodarczej (opcjonalnie)
31. PKD założonej działalności gospodarczej (opcjonalnie)
32. Status uczestnika projektu w chwili przystąpienia do projektu
    e) Osoba bezrobotna zarejestrowana w ewidencji urzędu pracy
    f) Osoba bezrobotna niezarejestrowana w ewidencji urzędu pracy
    g) Osoba bierna zawodowo
    h) Osoba pracująca
33. Skierowany do (opcjonalnie)



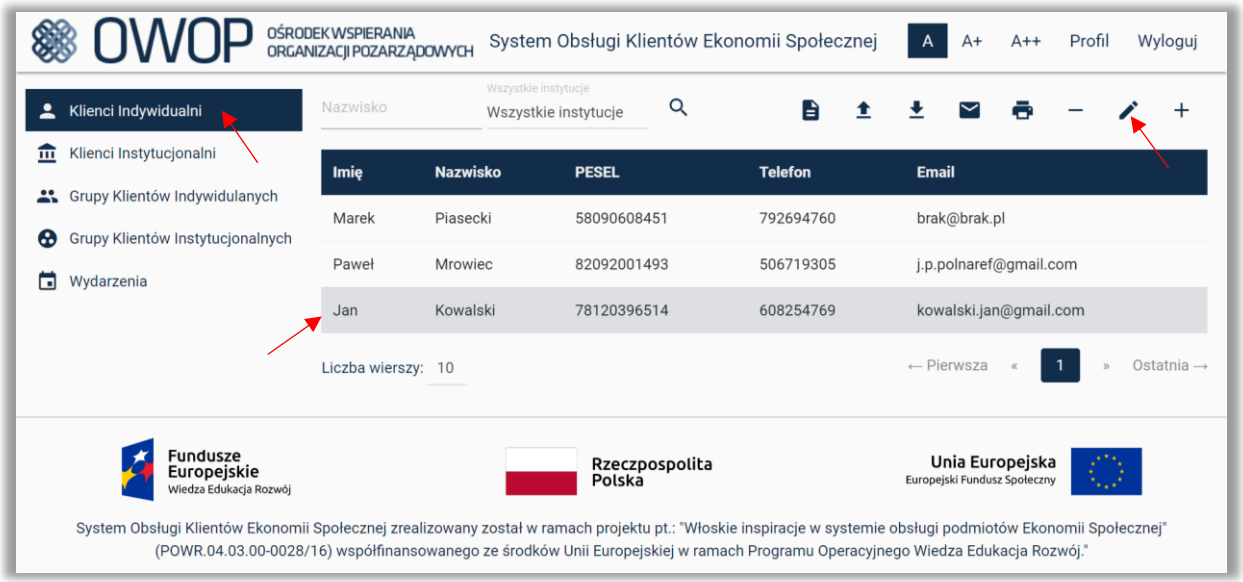

Operację należy zatwierdzić przyciskiem DODAJ

## *Edycja nowego klienta*

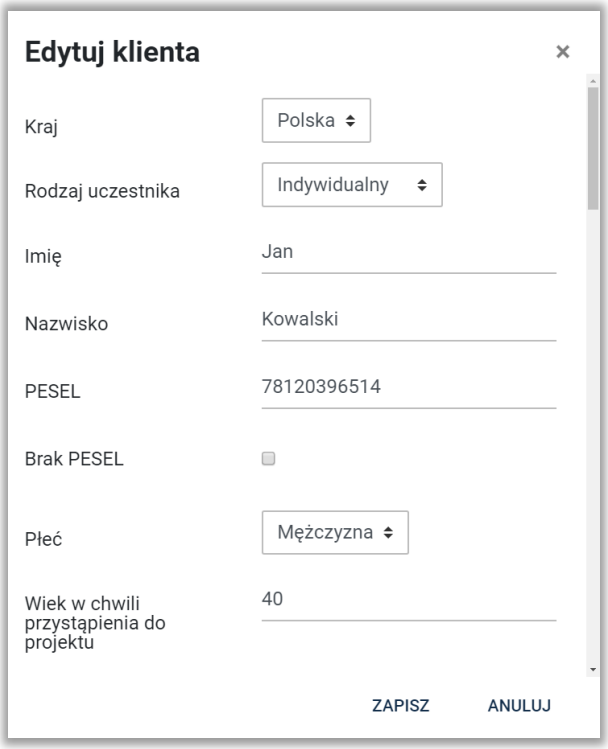
W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji KLIENCI INDYWIDUALNI.

Zaznaczyć na liście pozycję, która ma być edytowana jednokrotnym kliknięciem.

Następnie wybrać przycisk EDYTUJ DANE ZAZNCZONEGO KLIENTA




W oknie Edycji można modyfikować bądź uzupełniać dane wprowadzone w trakcie dodawania klienta.

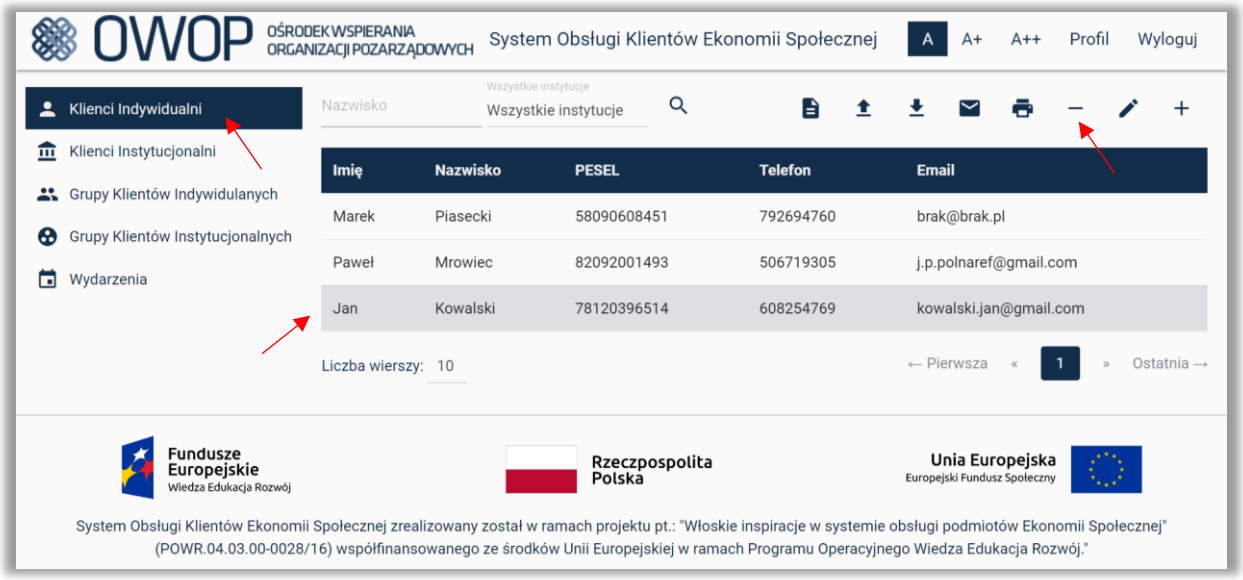



Zmianę należy zatwierdzić przyciskiem ZAPISZ.

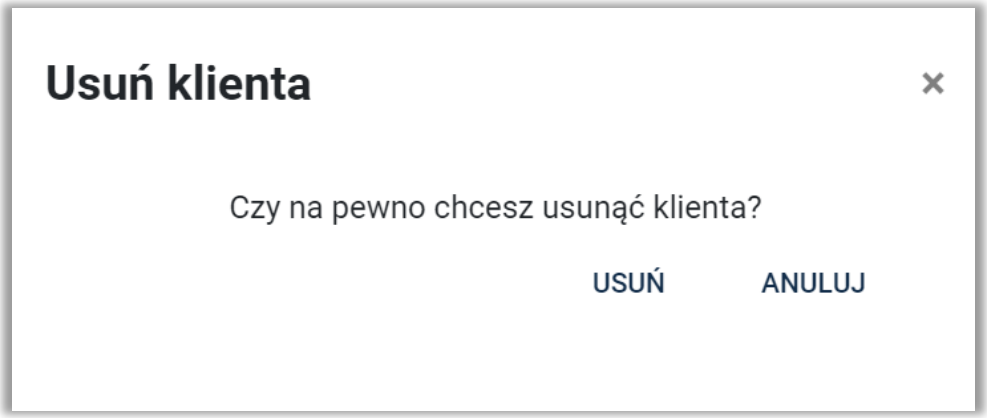
## *Usuwanie klienta indywidualnego*

W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji KLIENCI INDYWIDUALNI, a następnie zaznaczyć na liście pozycję która ma być usunięta jednokrotnym kliknięciem.

Następnie należy wybrać przycisk – USUŃ ZAZNACZONEGO KLIENTA



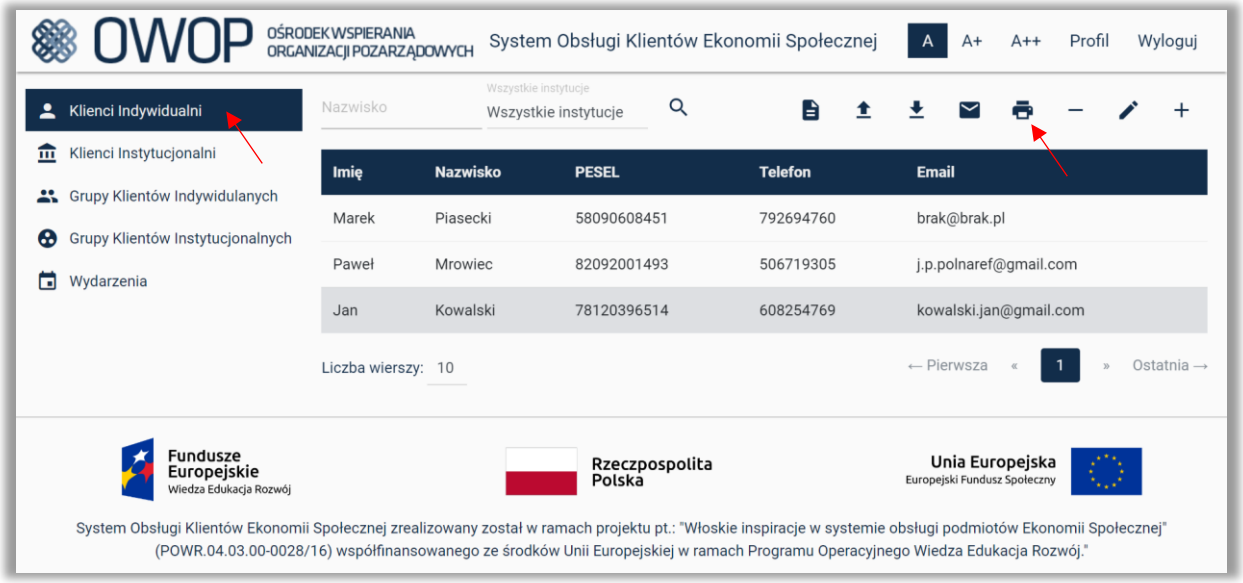

W oknie USUŃ KLIENTA należy potwierdzić operację przyciskiem USUŃ.




## *Wydrukowanie danych z tabeli klientów indywidualnych*

Nad każdą wyświetlaną tabelą znajduję się przycisk DRUKUJ ZAWARTOŚĆ TABELI, powodująca wygenerowanie pliku w formacie xls, zawierający *przefiltrowane* dane wyświetlanej tabeli, o ile zastosowano filtr w momencie wybrania opcji wydrukowania danych. W przypadku nie zastosowania filtru przycisk działa jak EKSPORTUJ DANE DO .XLS.

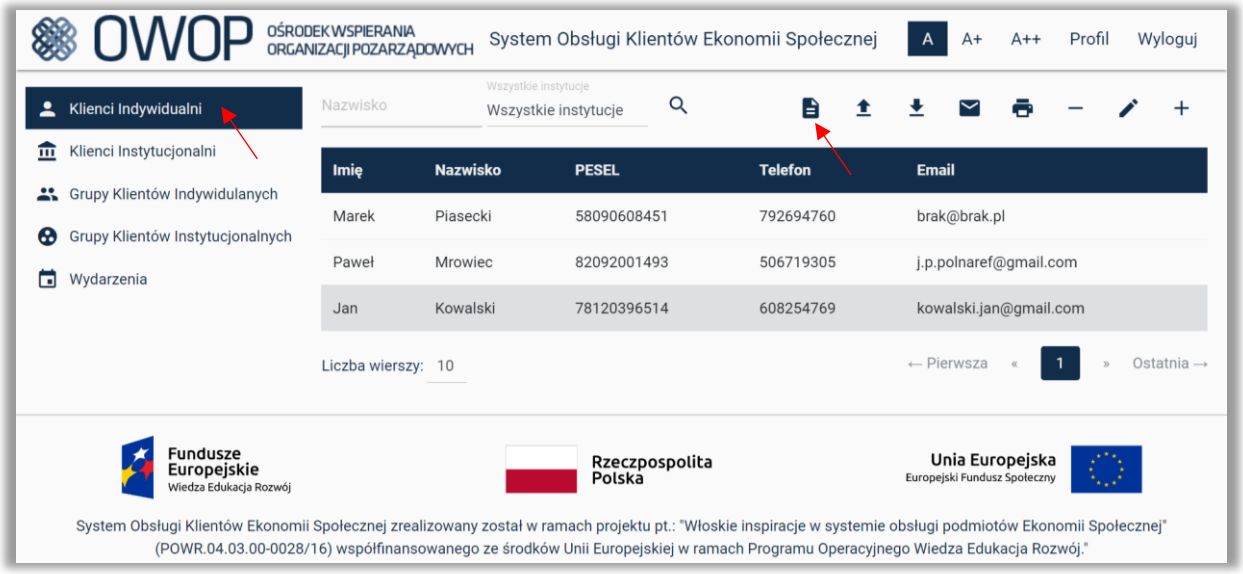
W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji KLIENCI INDYWIDUALNI, a następnie wybrać przycisk DRUKUJ ZAWARTOŚĆ TABELI




## *Wyeksportowanie danych tabeli klientów indywidualnych*

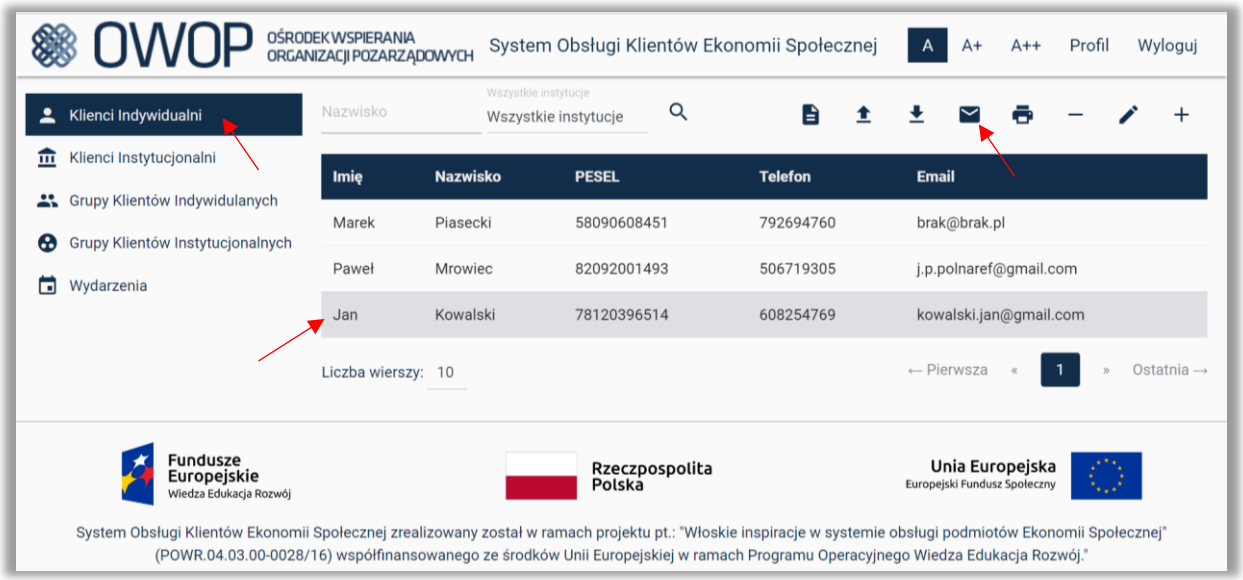
Nad każdą wyświetlaną tabelą znajduje się przycisk EKSPORTUJ DANE DO .XLS powodujący wygenerowanie pliku w formacie xls.

W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji KLIENCI INDYWIDUALNI, a następnie wybrać przycisk EKSPORTUJ DANE DO .XLS




## *Wysyłanie wiadomości e-mail do klienta*

W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji KLIENCI INDYWIDUALNI. Zaznaczyć na liście pozycję z danymi klienta, jednokrotnym kliknięciem, do którego ma być wysłany e-mail. Następnie wybrać przycisk WYŚLIJ E-MAIL



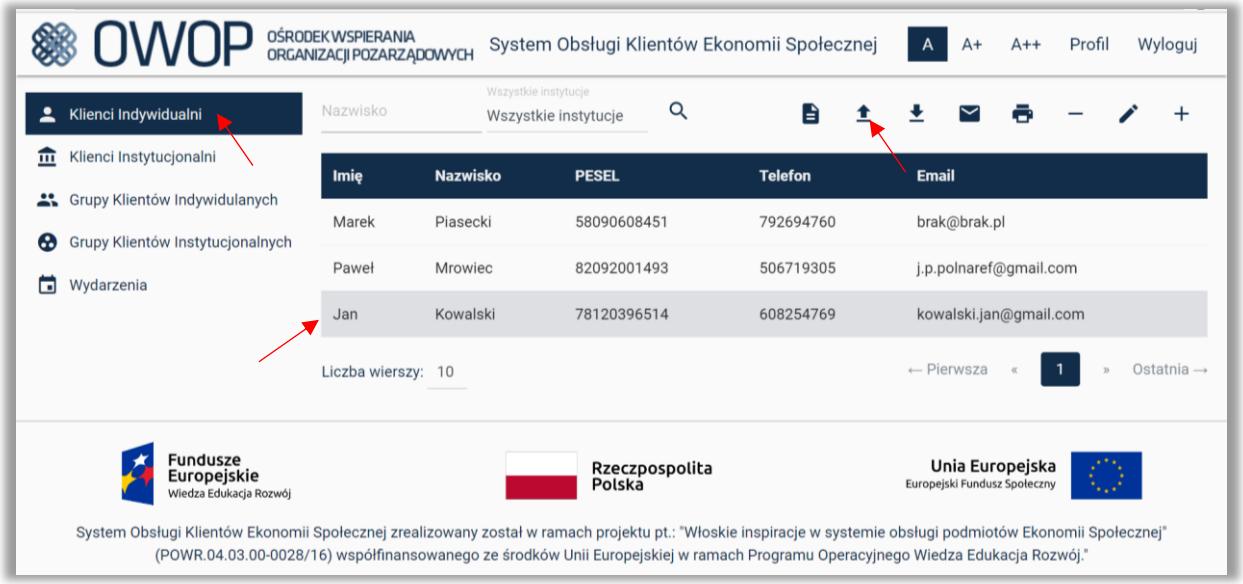

W oknie WYŚLIJ E-MAIL należy podać TYTUŁ oraz TREŚĆ wysyłanej wiadomości. Dodatkowo przycisk DODAJ PLIK umożliwia dodanie pliku załącznika, który zostanie wysłany wraz z wiadomością.

Przycisk WYŚLIJ spowoduje wysłanie wiadomości.

## *Dodawanie i pobieranie plików klienta indywidualnego*

### DODAWANIE

W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji KLIENCI INDYWIDUALNI. Zaznaczyć na liście pozycję do której ma być dołączony plik, jednokrotnym kliknięciem. Następnie wybrać przycisk DOŁĄCZ PLIK

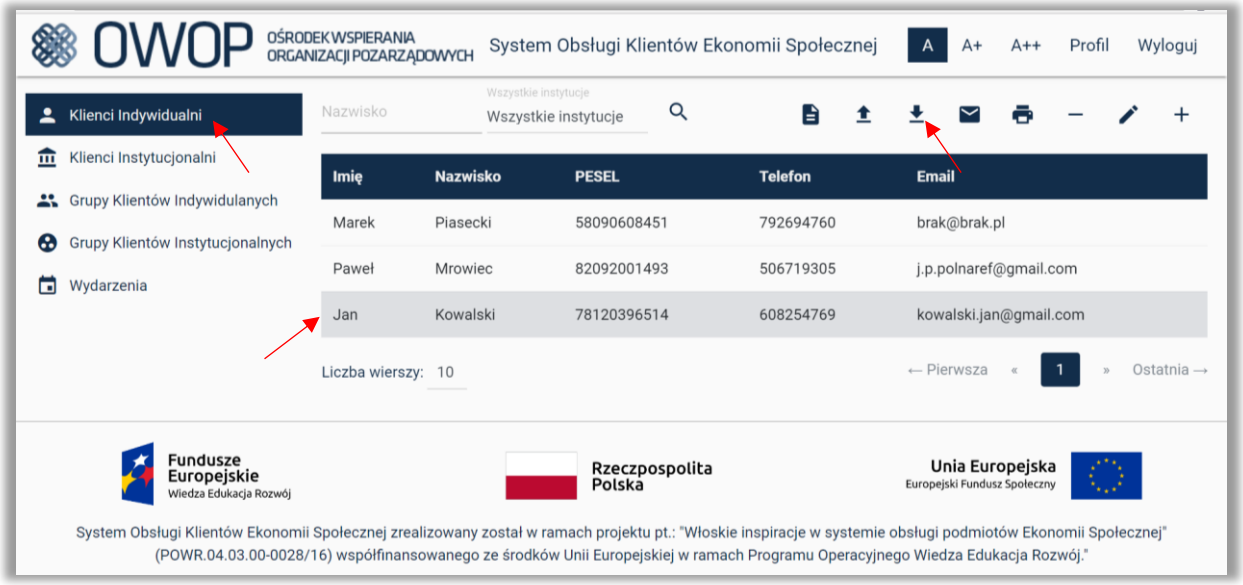



Aby przejść do systemowej przeglądarki plików i wskazać odpowiedni plik w oknie DOŁĄCZ PLIK należy wcisnąć WYBIERZ PLIK.

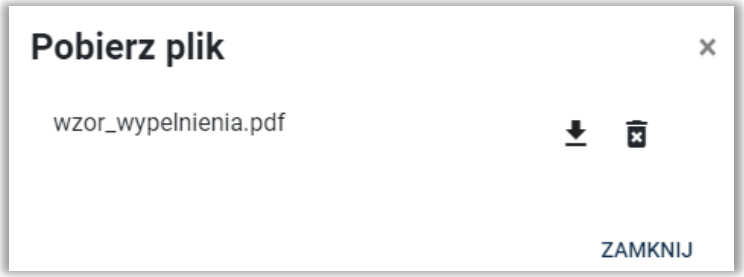
W oknie DOŁĄCZ PLIK operację należy potwierdzić przyciskiem OK.

### POBIERANIE

W menu aplikacji należy przejść do pozycji KLIENCI INDYWIDUALNI. Zaznaczyć na liście pozycję z której ma być pobrany plik, jednokrotnym kliknięciem. Następnie wybrać przycisk POBIERZ PLIK




Okno POBIERZ PLIK umożliwia zapisanie pliku lokalnie bądź usunięcia go z serwera.




## *Wyszukiwanie klientów indywidualnych*

W menu aplikacji należy przejść do pozycji KLIENCI INDYWIDUALNI. Klientów można wyszukiwać poprzez NAZWISKO jak i rodzaj INSTYTUCJI. Po wpisaniu i wybraniu tych danych należy kliknąć lub zatwierdzić wyszukiwanie enterem.

# ZARZĄDZANIE KLIENTAMI INSTYTUCJONALNYMI

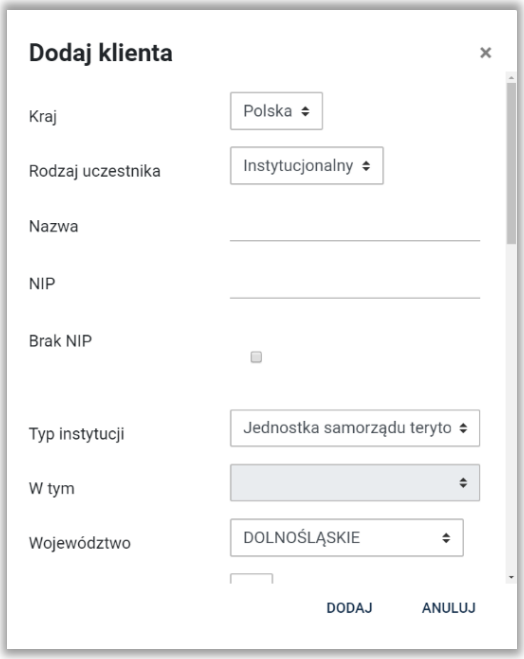
## *Dodawanie klienta instytucjonalnego*

W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji KLIENCI INSTYTUCJONALNI, a następnie kliknąć przycisk + DODAJ NOWEGO KLIENTA INSTYTUCJONALNEGO

W oknie DODAJ KLIENTA należy wybrać lub wpisać następujące dane klienta instytucjonalnego:

1. Kraj
2. Rodzaj uczestnika
3. Nazwa
4. NIP (bądź zaznaczyć „Brak NIP”)
5. Typ instytucji
   a) Jednostki samorządu terytorialnego
   b) Podmiot ekonomii społecznej – poniżej W TYM do wyboru: podmiot działający w sferze pożytku publicznego, podmiot reintegracyjny, podmiot sfery gospodarczej, przedsiębiorstwo społeczne
6. Województwo
7. Powiat
8. Gmina
9. Miejscowość
10. Ulica
11. Numer budynku
12. Numer lokalu (opcjonalnie)
13. Kod pocztowy
14. Obszar wg stopnia urbanizacji (DEGURBA)
15. Telefon kontaktowy
16. Adres e-mail
17. Data rozpoczęcia udziału w projekcie
18. Data zakończenia udziału w projekcie (opcjonalnie)

19. Czy wsparciem zostali objęci pracownicy instytucji?
20. Rodzaj przyznanego wsparcia
    a) Szkolenie
    b) Doradztwo
    c) Usługi animacyjne
    d) Dotacja
    e) Wsparcie pomostowe
    f) Wsparcie biznesowe
21. Data rozpoczęcia udziału we wsparciu
22. Data zakończenia udziału we wsparciu

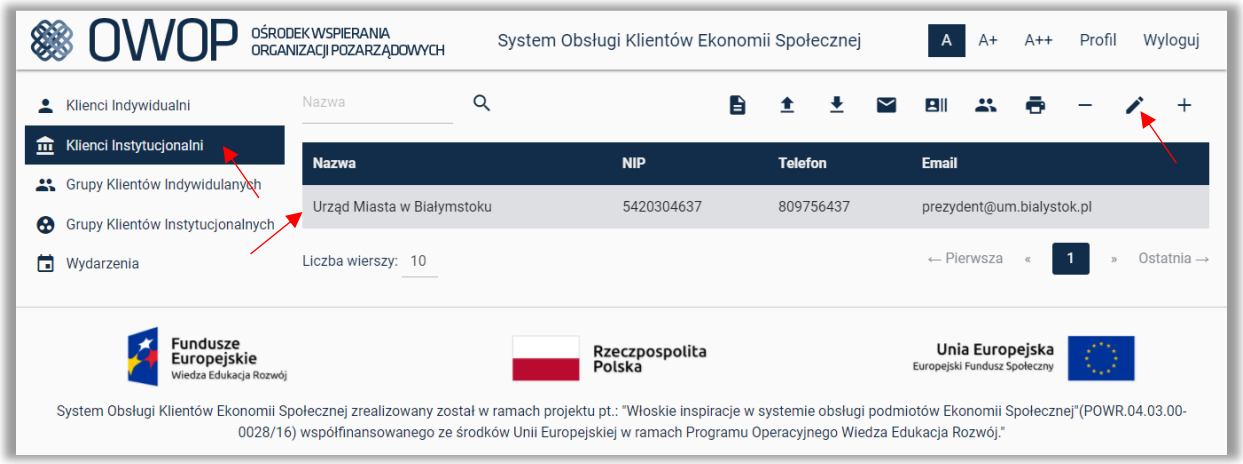



Operację należy zatwierdzić przyciskiem DODAJ.

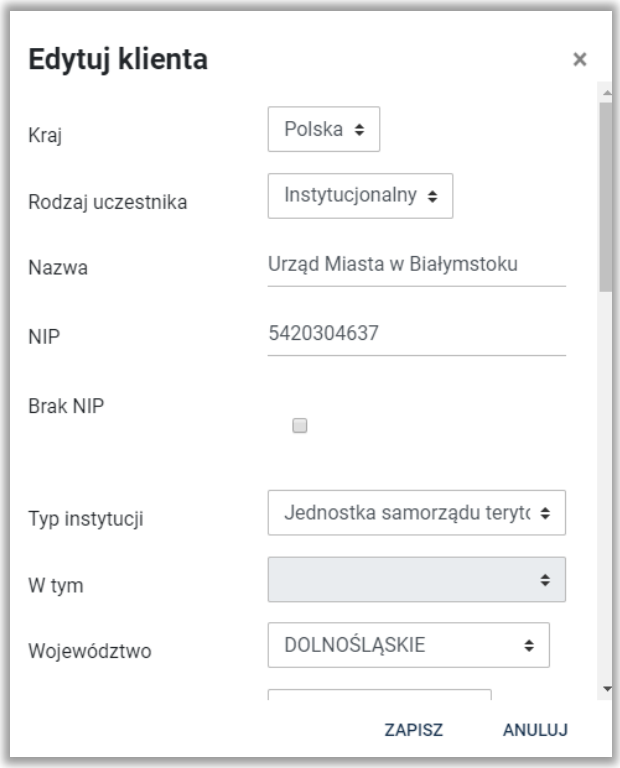
## *Edycja klienta instytucjonalnego*

W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji KLIENCI INSTYTUCJONALNI, a następnie zaznaczyć na liście pozycję, która ma być edytowana, jednokrotnym kliknięciem.

Następnie wybrać przycisk EDYTUJ DANE ZAZNCZONEGO KLIENTA INSTYTUCJONALNEGO.




W oknie Edycji można modyfikować bądź uzupełniać dane wprowadzone w trakcie dodawania klienta.



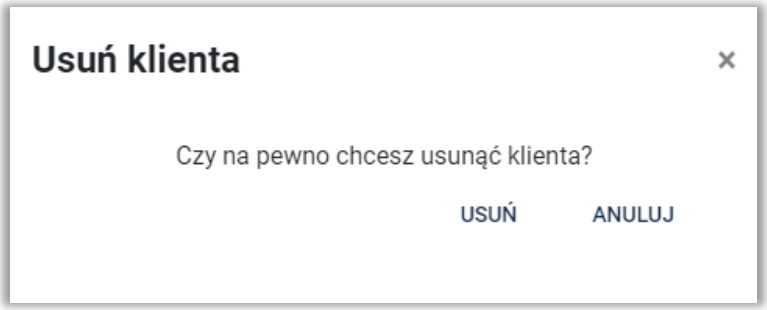

Zmianę należy zatwierdzić przyciskiem ZAPISZ.

## *Usuwanie klienta instytucjonalnego*

W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji KLIENCI INSTYTUCJONALNI. Zaznaczyć na liście pozycję która ma być usunięta jednokrotnym kliknięciem.

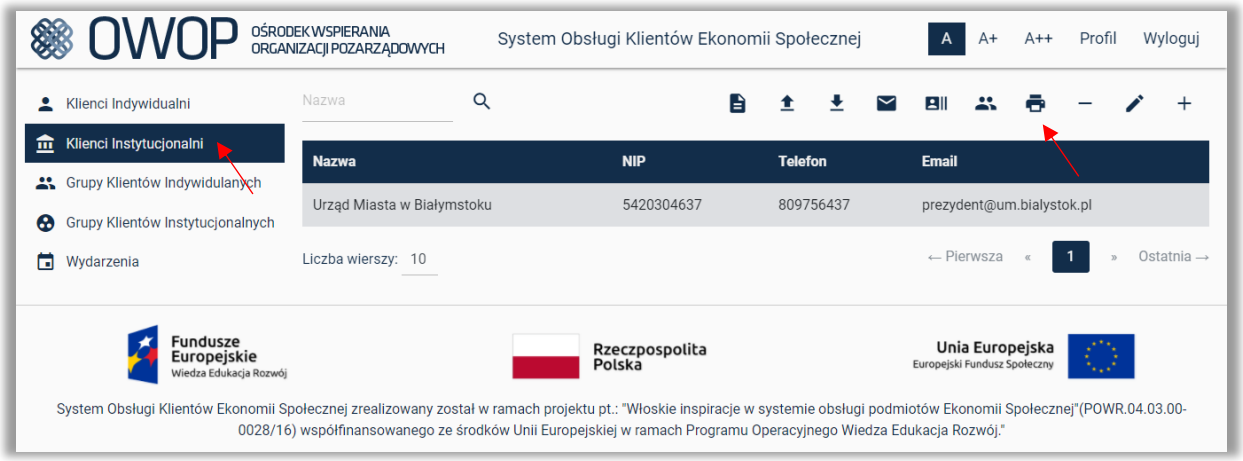
Następnie wybrać przycisk – USUŃ ZAZNACZONEGO KLIENTA INSTYTUCJONALNEGO.

W oknie USUŃ KLIENTA należy potwierdzić operację przyciskiem USUŃ.



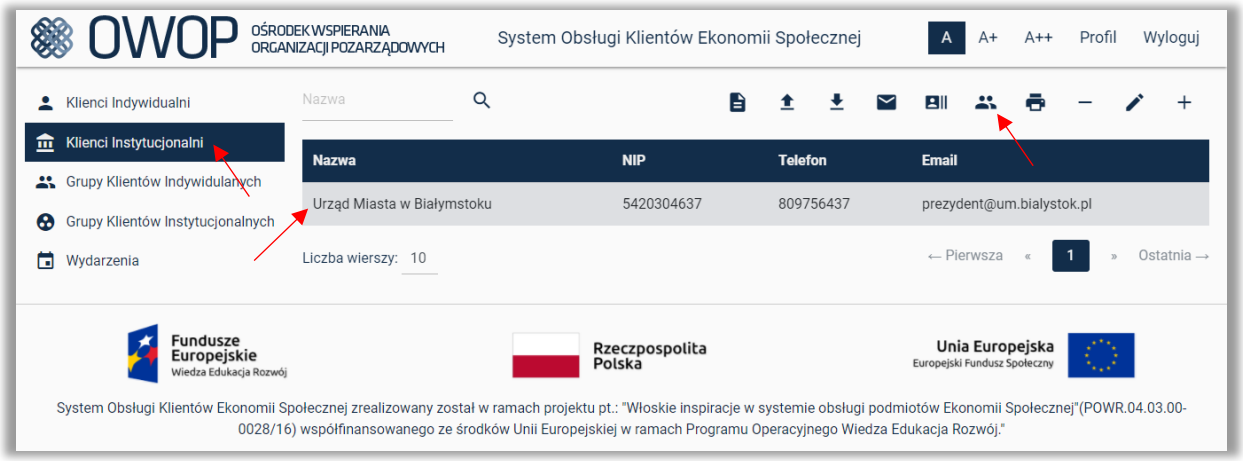

## *Wydrukowanie danych z tabeli klientów instytucjonalnych*

Nad każdą wyświetlaną tabelą znajduję się przycisk DRUKUJ ZAWARTOŚĆ TABELI, powodujący wygenerowanie pliku w formacie xls, plik zawiera *przefiltrowane* dane wyświetlanej tabeli, o ile zastosowano filtr. W przypadku nie zastosowania filtru przycisk działa jak EKSPORTUJ DANE DO .XLS. W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji KLIENCI INSTYTUCJONALNI. Następnie wybrać przycisk DRUKUJ ZAWARTOŚĆ TABELI.

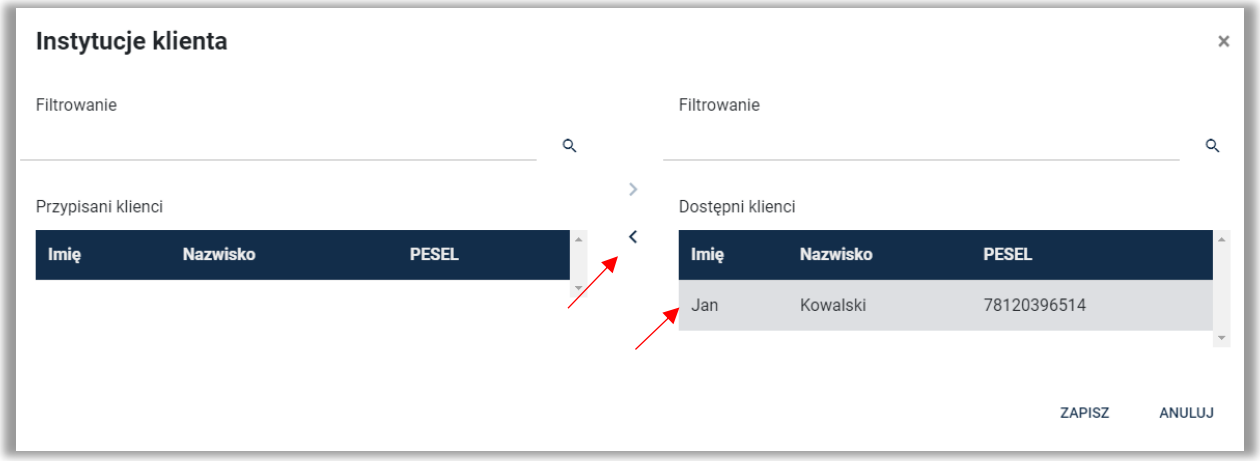


## *Przypisanie klientów indywidualnych do instytucji*

W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji KLIENCI INSTYTUCJONALNI. Zaznaczyć na liście, jednokrotnym kliknięciem, pozycję do której mają być przypisani klienci. Następnie wybrać przycisk PRZYPISZ KLIENTÓW DO INSTYTUCJI



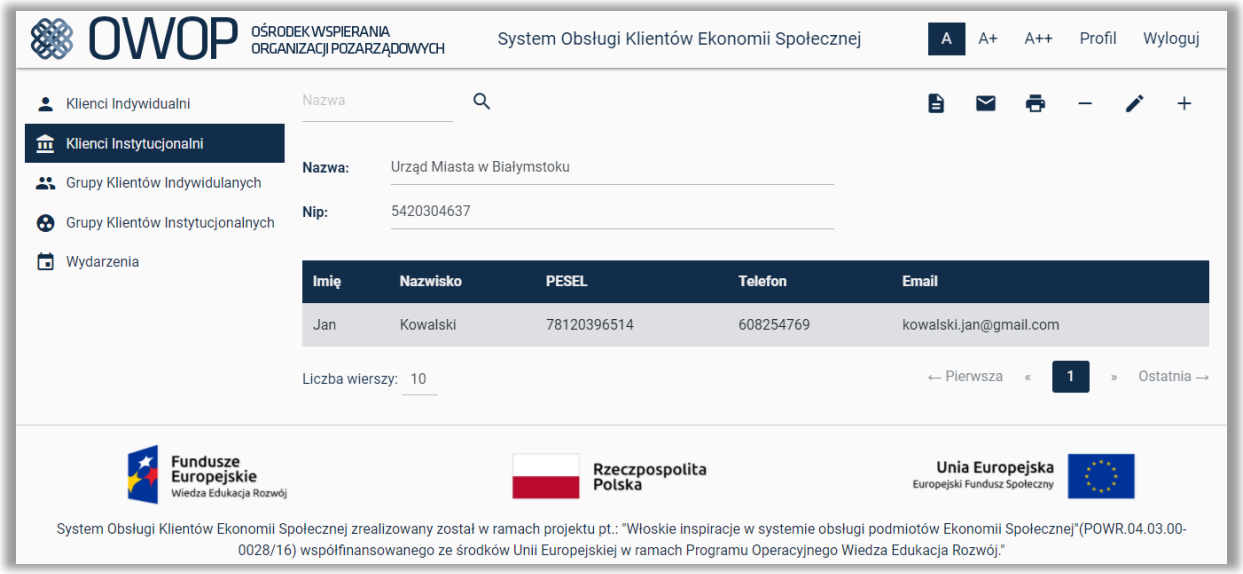

W oknie INSTYTUCJE KLIENTA na liście DOSTĘPNI KLIENCI należy zaznaczyć klientów którzy mają być członkami instytucji. Następnie strzałką przenieść ich na listę PRZYPISANI KLIENCI.




## *Klienci instytucjonalni*

W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji KLIENCI INSTYTUCJONALNI. Zaznaczyć na liście pozycję do której mają być przypisani klienci, jednokrotnym kliknięciem. Następnie wybrać przycisk KLIENCI INSTYTUCJONALNI.

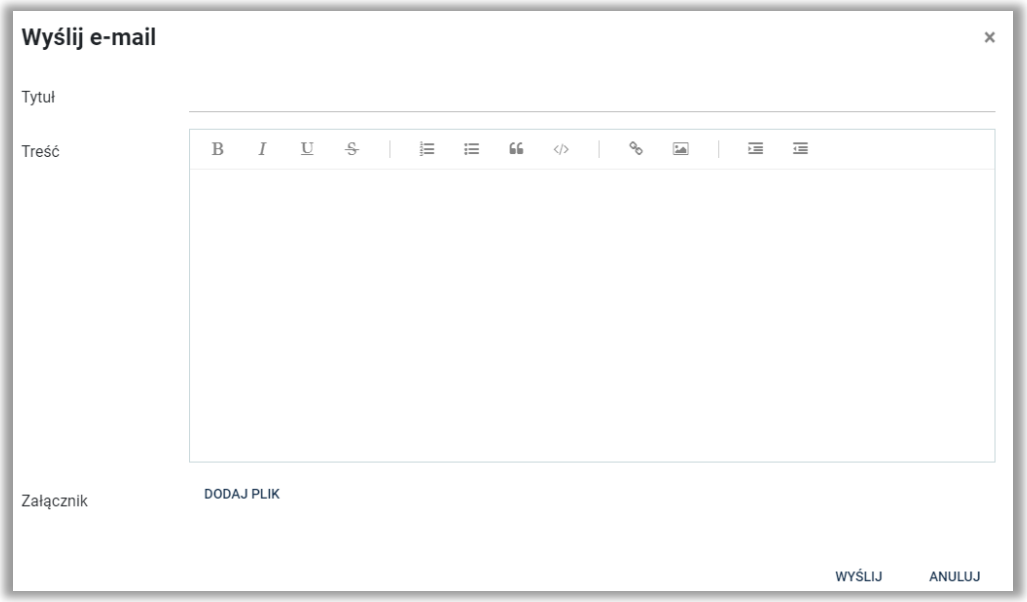
Po kliknięciu KLIENCI INSTYTUCJONALNI ukazuję się widok przedstawiający klientów przypisanych do danej instytucji. Z wyświetlonego ekranu można bezpośrednio wprowadzić klienta indywidualnego i przypisać go w jednym kroku do instytucji . Pozostały zestaw narzędzi umożliwia edytowanie danych klienta przypisanego do instytucji , usunięcie powiązania klienta z instytucją , wydrukowanie zawartości przefiltrowanej tabeli , wysyłanie e-mail do zaznaczonego klienta , oraz wyeksportowanie danych do pliku w formacie .xls




## *Wysyłanie wiadomości e-mail do klienta instytucjonalnego*

W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji KLIENCI INSTYTUCJONALNI, zaznaczyć na liście, jednokrotnym kliknięciem, pozycję do której ma być wysłany e-mail. Następnie wybrać przycisk WYŚLIJ E-MAIL

W oknie WYŚLIJ E-MAIL należy podać TYTUŁ oraz TREŚĆ wiadomości. Dodatkowo przycisk DODAJ PLIK umożliwia dodanie pliku, który zostanie wysłany jako załącznik wiadomości.




Przycisk WYŚLIJ spowoduje wysłanie wiadomości.

## *Dodawanie i pobieranie plików klienta instytucjonalnego*

### DODAWANIE

W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji KLIENCI INSTYTUCJONALNI. Zaznaczyć na liście pozycję do której ma być dołączony plik, jednokrotnym kliknięciem. Następnie wybrać przycisk DOŁĄCZ PLIK

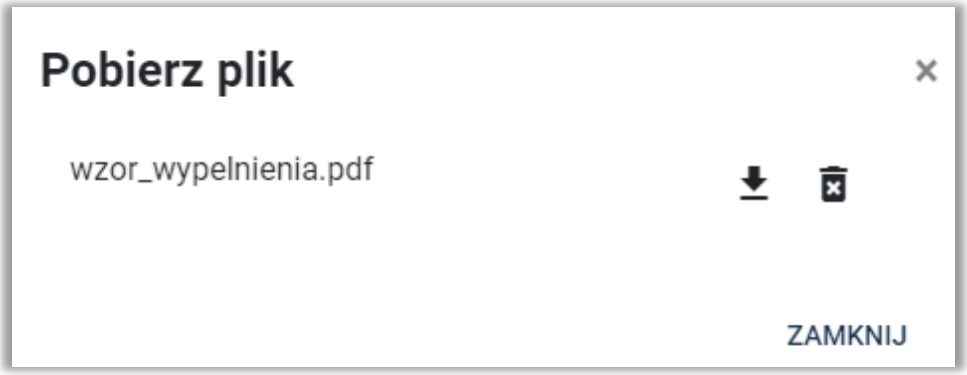
Aby przejść do systemowej przeglądarki plików w oknie DOŁĄCZ PLIK należy wcisnąć WYBIERZ PLIK.

W oknie DOŁĄCZ PLIK operację należy potwierdzić przyciskiem OK

## POBIERANIE

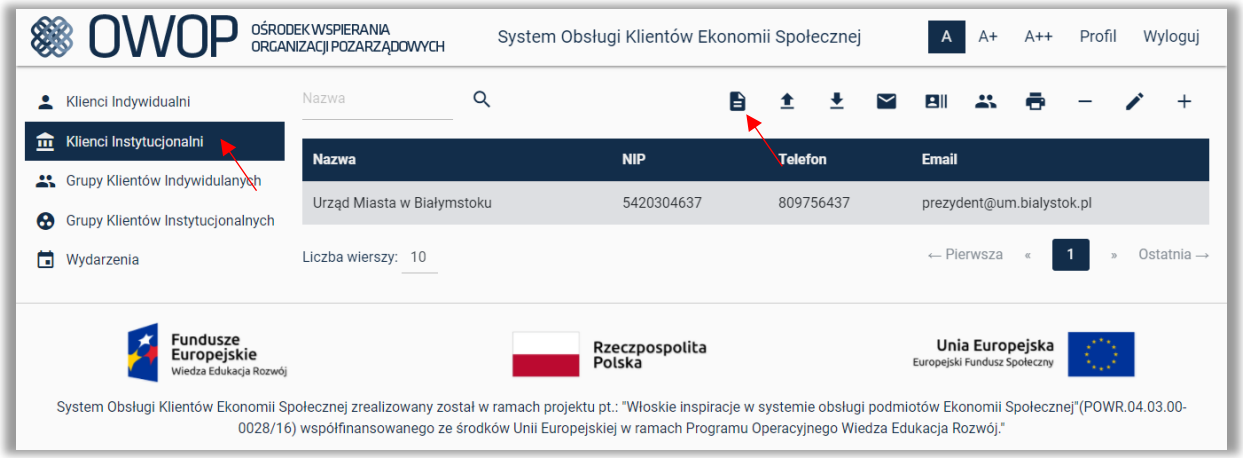
W menu aplikacji należy przejść do pozycji KLIENCI INSTYTUCJONALNI. Zaznaczyć na liście pozycję z której ma być pobrany plik, jednokrotnym kliknięciem Następnie wybrać przycisk POBIERZ PLIK

W oknie POBIERZ PLIK jest możliwość zapisania go lokalnie bądź usunięcia z serwera.



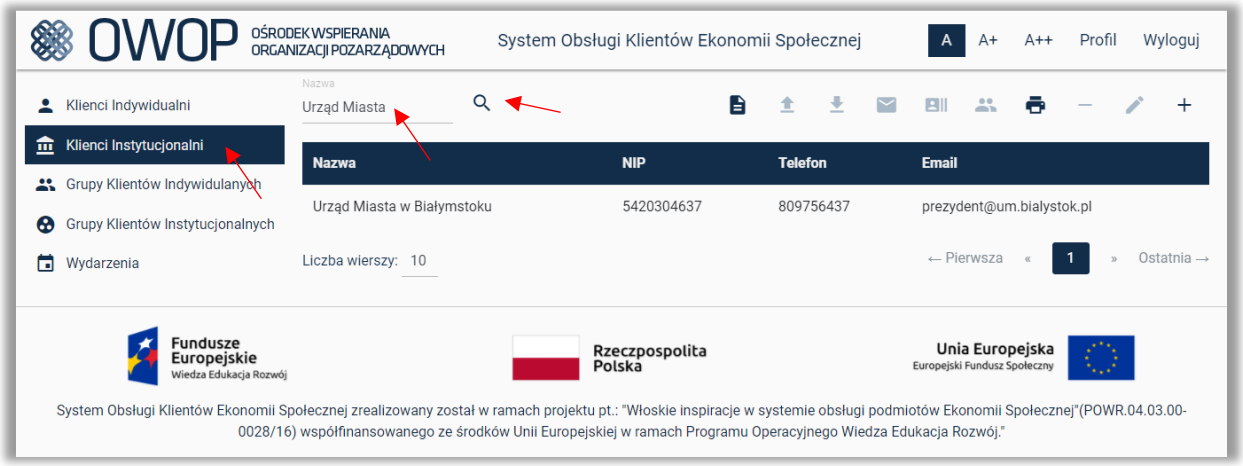

## *Wyeksportowanie danych tabeli klientów instytucjonalnych*

Nad każdą wyświetlaną tabelą znajduje się przycisk EKSPORTUJ DANE DO .XLS powodujące wygenerowanie pliku w formacie xls. W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji KLIENCI INSTYTUCJONALNI. Następnie wybrać przycisk EKSPORTUJ DANE DO .XLS.




## *Wyszukiwanie klienta instytucjonalnego*

W menu aplikacji należy przejść do pozycji KLIENCI INSTYTUCJONALNI . Klientów należy szukać poprzez NAZWĘ. Po wpisaniu i wybraniu tych danych należy kliknąć lub zatwierdzić wyszukiwanie enterem.



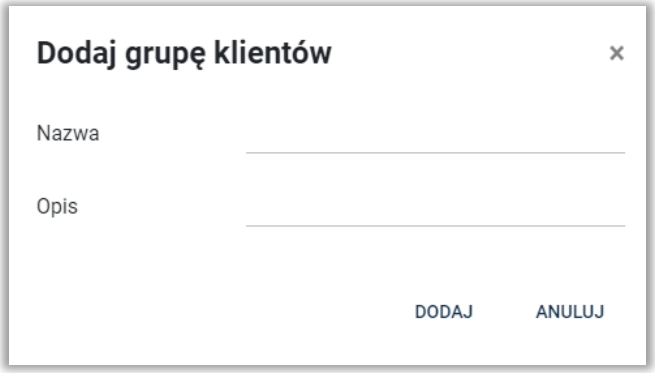

## *Grupowanie klientów indywidualnych i instytucjonalnych*

### Grupy klientów indywidualnych

#### *Dodawanie nowej grupy*

W menu aplikacji z lewej strony należy przejść do pozycji GRUPY KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH. Następnie kliknąć przycisk + DODAJ NOWĄ GRUPĘ

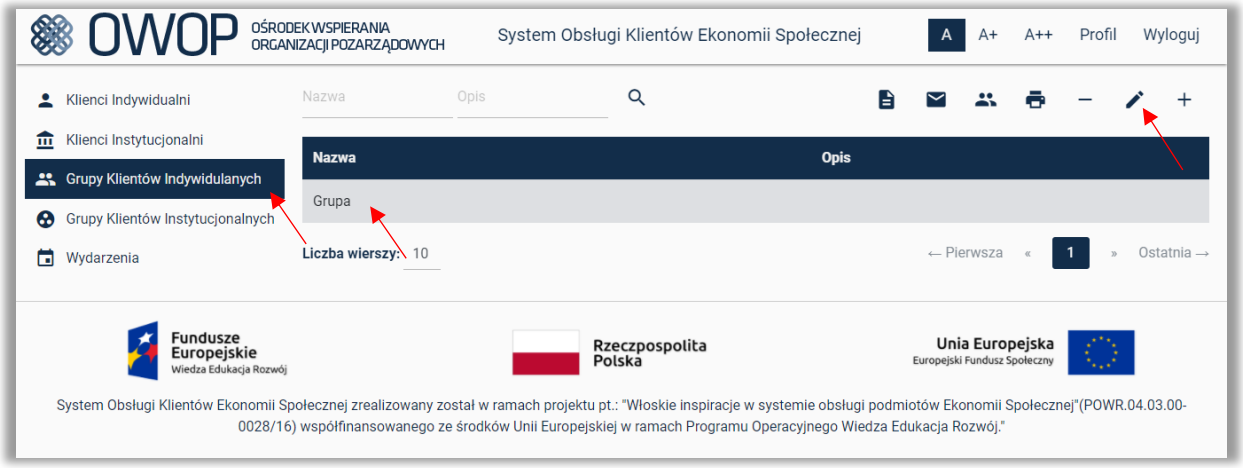
W oknie DODAJ GRUPĘ KLIENTÓW należy podać NAZWĘ, opcjonalnie można dodać OPIS.



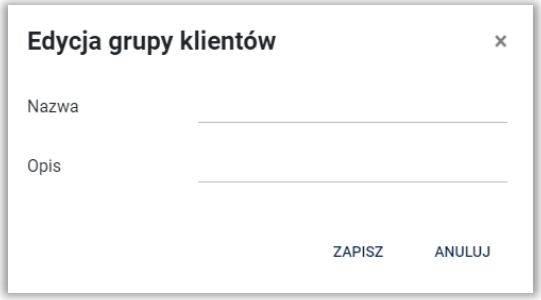

Operację należy zatwierdzić przyciskiem DODAJ.

### *Edycja grupy*

W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji GRUPY KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH. Zaznaczyć na liście pozycję, która ma być edytowana jednokrotnym kliknięciem. Następnie wybrać przycisk EDYTUJ GRUPĘ KLIENTÓW.



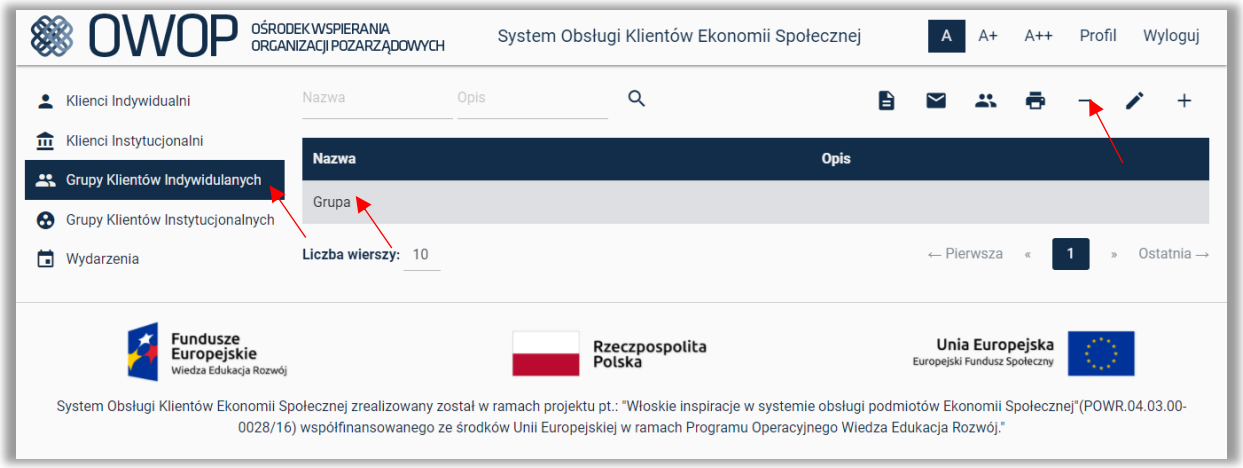

W oknie EDYCJA GRUPY KLIENTÓW można zmodyfikować NAZWĘ oraz OPIS nazwa jest polem obowiązkowym i nie może zostać puste.




Zmiany należy zatwierdzić przyciskiem ZAPISZ.

### *Usuwanie grupy*

W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji GRUPY KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH. Zaznaczyć na liście pozycję która ma być usunięta jednokrotnym kliknięciem. Następnie wybrać przycisk – USUŃ ZAZNACZONĄ GRUPĘ.




W oknie USUŃ GRUPĘ KLIENTÓW należy potwierdzić operację przyciskiem USUŃ.

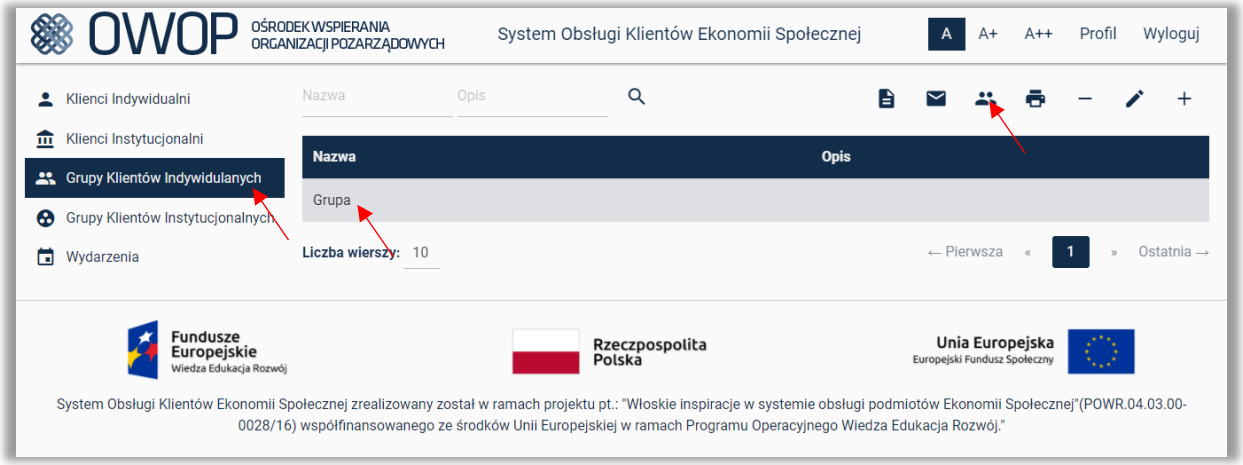
Wydrukowanie tabeli grup klientów

Nad każdą wyświetlaną tabelą znajduję się przycisk DRUKUJ ZAWARTOŚĆ TABELI, powodująca wygenerowanie pliku w formacie xls, zawierającego *przefiltrowane* dane wyświetlanej tabeli, o ile zastosowano filtr. W przypadku nie zastosowania filtru przycisk działa jak EKSPORTUJ DANE DO .XLS

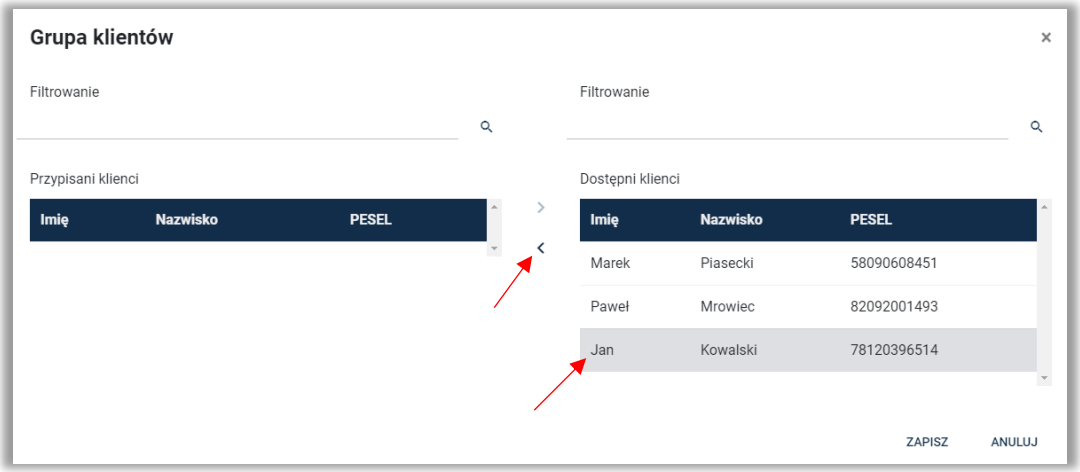
W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji GRUPY KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH. Następnie wybrać przycisk DRUKUJ ZAWARTOŚĆ TABELI.

## Dodawanie klientów do grup

W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji GRUPY KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH. Zaznaczyć na liście grupę do której mają być przypisani doradcy, jednokrotnym kliknięciem. Następnie wybrać przycisk PRZYPISZ KLIENTÓW DO GRUPY.



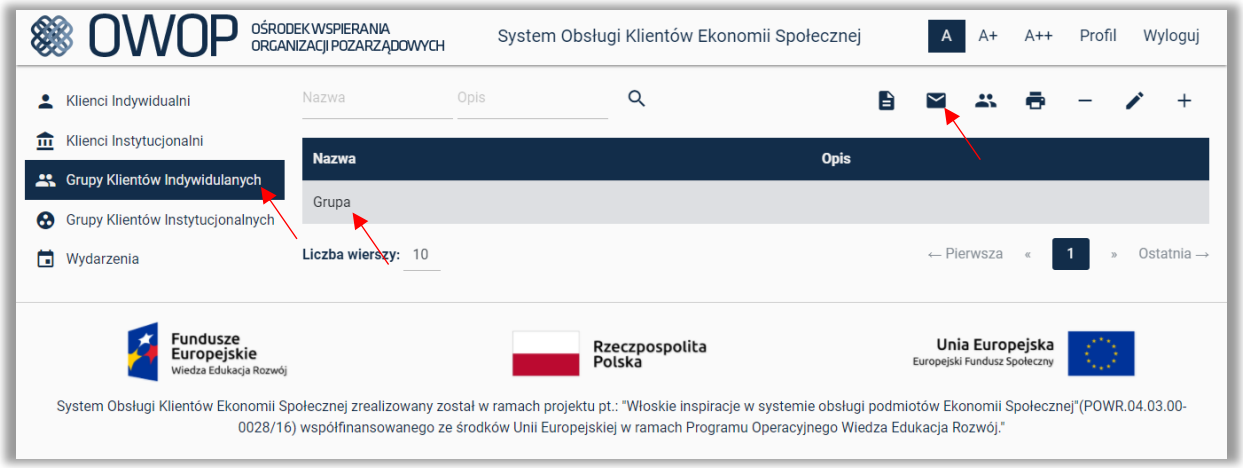

W oknie GRUPA KLIENTÓW na liście DOSTĘPNI KLIENCI należy zaznaczyć klientów którzy mają być członkami grupy. Następnie strzałką przenieść ich na listę PRZYPISANI KLIENCI.



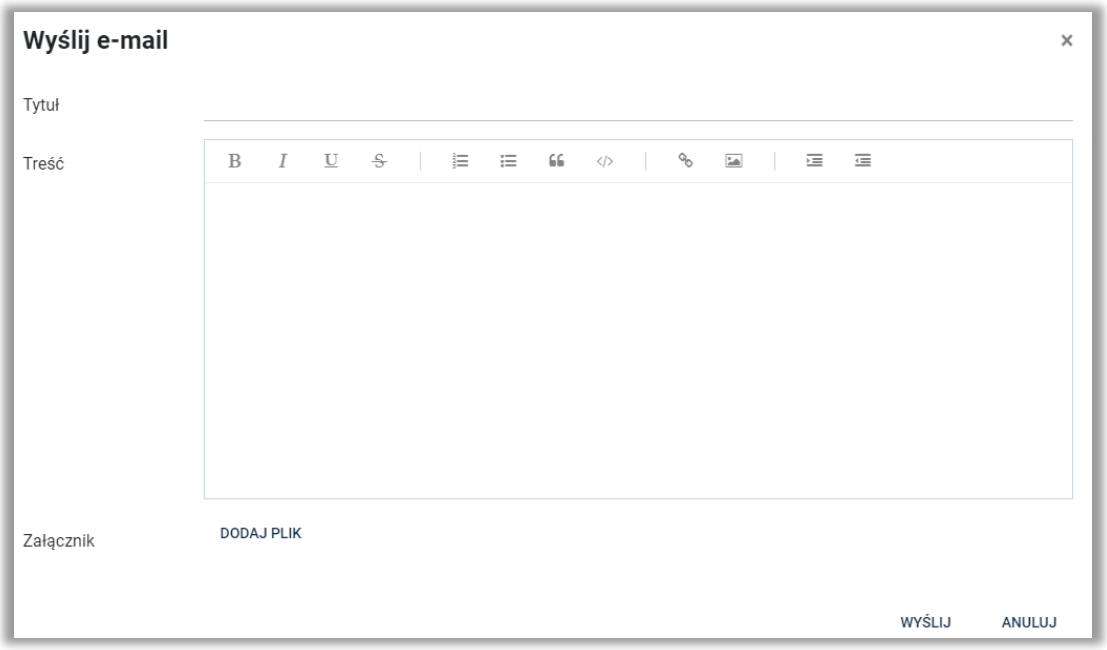

Po kliknięciu ZAPISZ, wprowadzone zmiany zostaną zapisane w systemie.

## *Wysłanie wiadomości e-mail do grupy*

Do grupy muszą być przypisani klienci by było można wysłanie wiadomości e-mail. Przypisanie klientów zostało opisane w rozdziale Dodawanie klientów do grupy. W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji GRUPY KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH. Zaznaczyć na liście grupę do której ma być wysłany e-mail. Następnie wybrać przycisk WYŚLIJ E-MAIL.

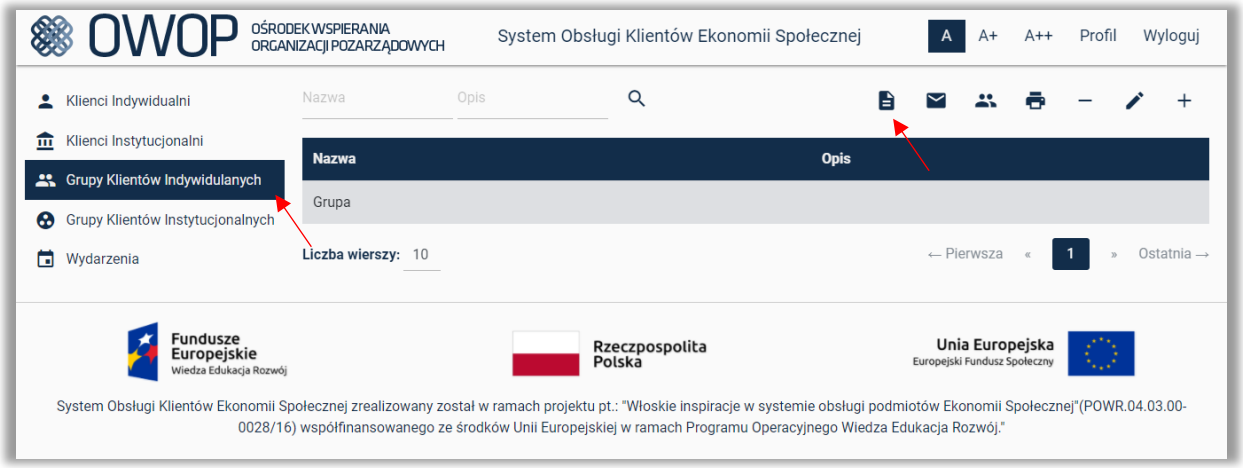



W oknie WYŚLIJ E-MAIL należy podać TYTUŁ oraz TREŚĆ wiadomości. Dodatkowo przycisk DODAJ PLIK umożliwia dodanie pliku, który zostanie wysłany jako załącznik wiadomości. Przycisk WYŚLIJ spowoduje wysłanie wiadomości.



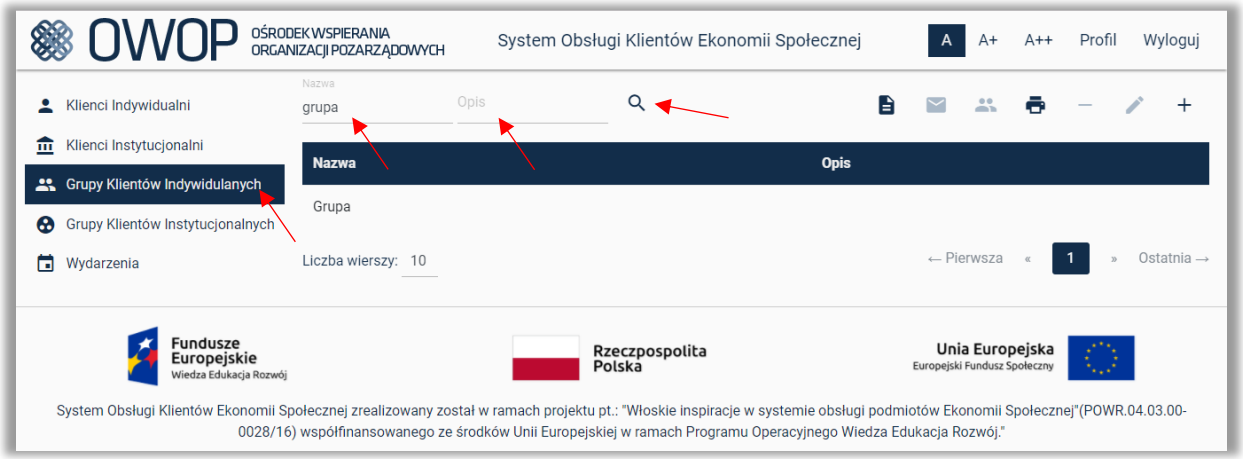

## *Wyeksportowanie danych grupy klientów*

Nad każdą wyświetlaną tabelą znajduje się przycisk EKSPORTUJ DANE DO .XLS powodujące wygenerowanie pliku w formacie xls. W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji GRUPY KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH, a aby wyeksportować dane wybrać przycisk




## *Wyszukiwanie grupy klientów po nazwie i opisie*

W menu aplikacji należy przejść do pozycji GRUPY KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH. Grup klientów należy szukać poprzez NAZWĘ jak i OPIS. Po wpisaniu i wybraniu tych danych należy kliknąć lub zatwierdzić wyszukiwanie enterem.




## *Grupowanie klientów instytucjonalnych*

### Dodawanie nowej grupy

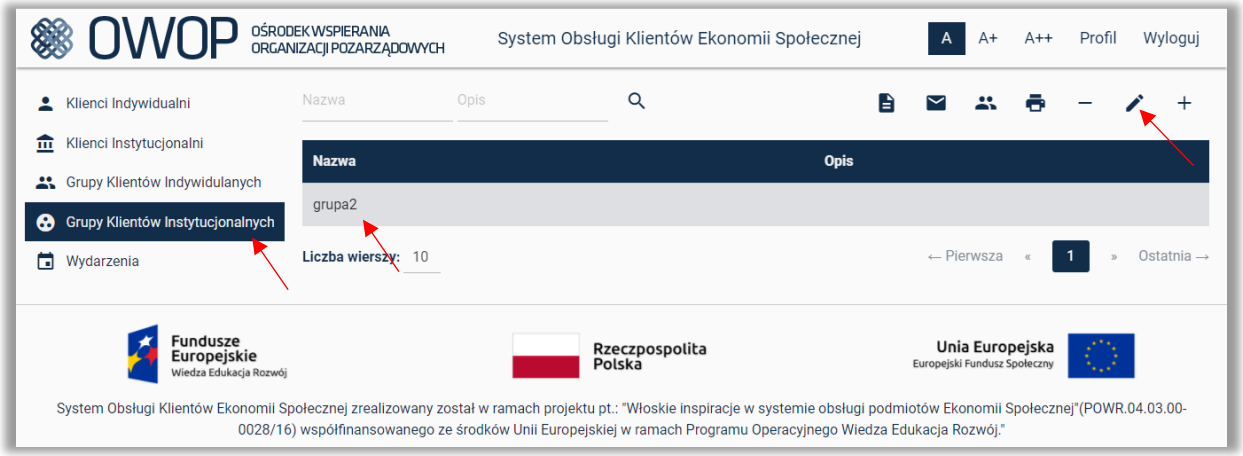
W menu aplikacji z lewej strony należy przejść do pozycji GRUPY KLIENTÓW INSTYTUCJONALNYCH. Następnie kliknąć przycisk + DODAJ NOWĄ GRUPĘ.

W oknie DODAJ GRUPĘ KLIENTÓW należy podać NAZWĘ, opcjonalnie można dodać OPIS.

Operację należy zatwierdzić przyciskiem DODAJ.

## Edycja grupy

W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji GRUPY KLIENTÓW INSTYTUCJONALNYCH. Zaznaczyć na liście pozycję, która ma być edytowana jednokrotnym kliknięciem. Następnie wybrać przycisk EDYTUJ GRUPĘ KLIENTÓW




W oknie EDYCJA GRYPY KLIENTÓW można zmodyfikować NAZWĘ oraz OPIS. Przy czym NAZWA jest polem obowiązkowym i nie może zostać puste.

Zmiany należy zatwierdzić przyciskiem ZAPISZ.

### Usuwanie grupy

W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji GRUPY KLIENTÓW IINSTYTUCJONALNYCH. Zaznaczyć na liście pozycję która ma być usunięta jednokrotnym kliknięciem. Następnie wybrać przycisk – USUŃ ZAZNACZONĄ GRUPĘ.

W oknie USUŃ GRUPĘ KLIENTÓW należy potwierdzić operację przyciskiem USUŃ.

## *Wydrukowanie tabeli grup klientów*

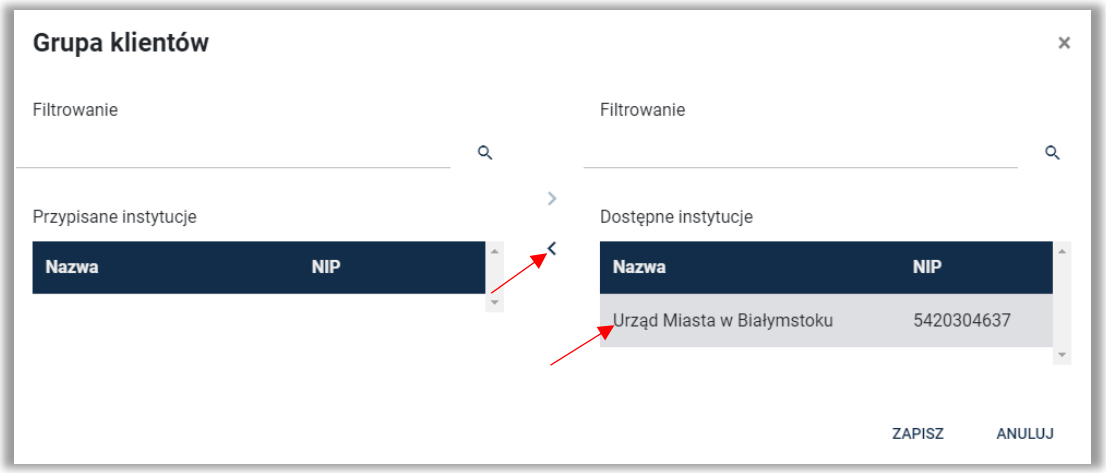
Nad każdą wyświetlaną tabelą znajduję się przycisk DRUKUJ ZAWARTOŚĆ TABELI, powodująca wygenerowanie pliku w formacie xls, zawierającego *przefiltrowane* dane wyświetlanej tabeli, o ile zastosowano filtr. W przypadku nie zastosowania filtru przycisk działa jak

EKSPORTUJ DANE DO .XLS. W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji GRUPY KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH. Następnie wybrać przycisk DRUKUJ ZAWARTOŚĆ TABELI.

## *Dodawanie klientów do grup*

W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji GRUPY KLIENTÓW INSTYTUCJONALNYCH. Zaznaczyć na liście grupę do której mają być przypisani klienci, jednokrotnym kliknięciem. Następnie wybrać przycisk PRZYPISZ KLIENTÓW DO GRUPY.

W oknie GRUPA KLIENTÓW na liście DOSTĘPNE INSTYTUCJE należy zaznaczyć INSTYTUCJE którzy mają być członkami grupy. Następnie strzałką przenieść ich na listę PRZYPISANE INSTYTUCJE.



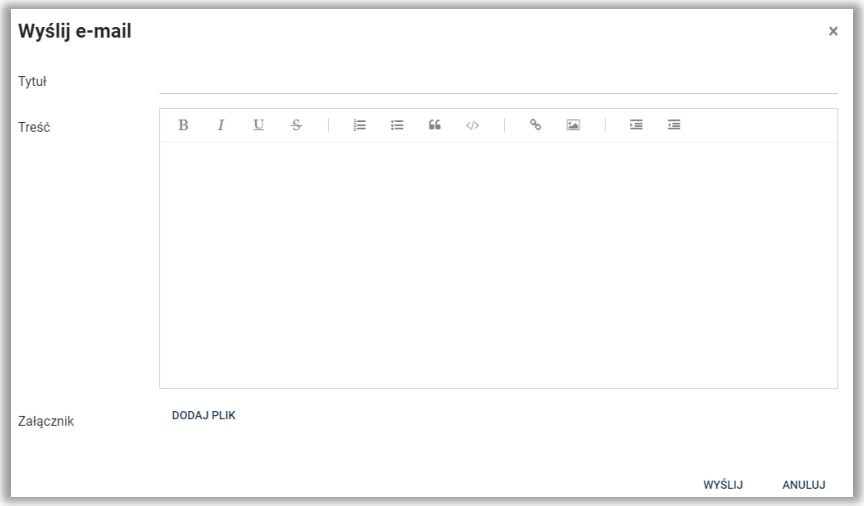

Po kliknięciu ZAPISZ, wprowadzone zmiany zostaną zapisane w systemie.

## *Wysłanie wiadomości e-mail do grupy*

Do grupy muszą być przypisani klienci by było można wysłać e-mail. Przypisanie klientów zostało opisane w rozdziale DODAWANIE KLIENTÓW DO GRUPY.

W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji GRUPY KLIENTÓW INSTYTUCJONALNYCH. Zaznaczyć na liście grupę do której ma być wysłany e-mail, jednokrotnym kliknięciem. Następnie wybrać przycisk WYŚLIJ E-MAIL.

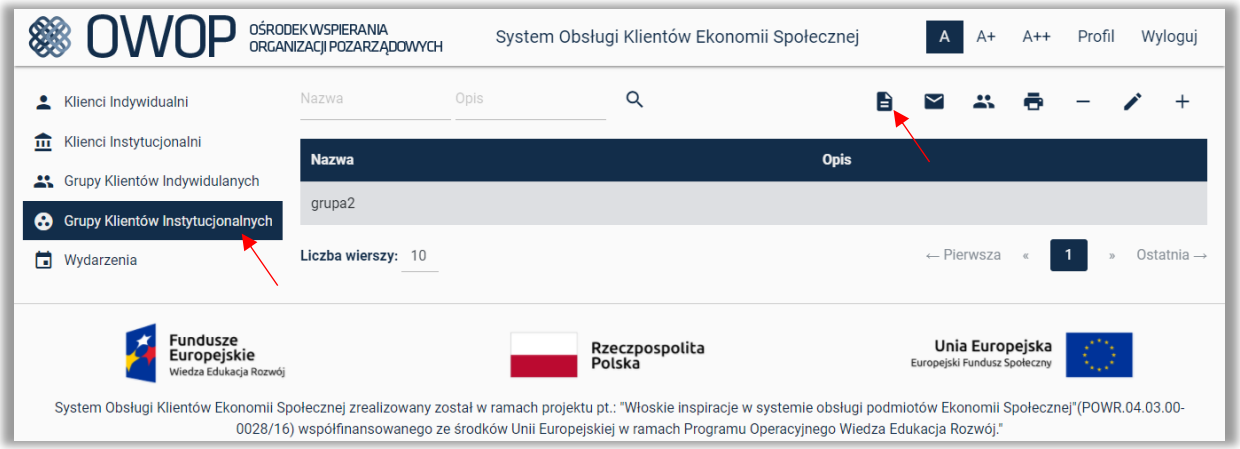
W oknie WYŚLIJ E-MAIL należy podać TYTUŁ oraz TREŚĆ wiadomości. Dodatkowo przycisk DODAJ PLIK umożliwia dodanie pliku, który zostanie wysłany jako załącznik wiadomości.




Przycisk WYŚLIJ spowoduje wysłanie wiadomości.

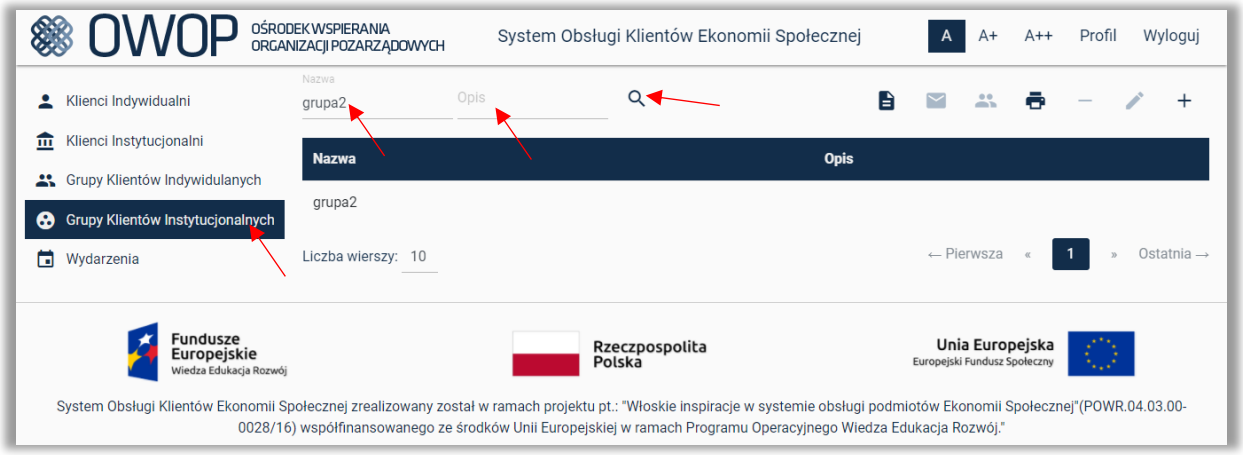
## *Wyeksportowanie danych grupy klientów*

Nad każdą wyświetlaną tabelą znajduje się przycisk EKSPORTUJ DANE DO .XLS powodujące wygenerowanie pliku w formacie xls. W menu aplikacji, z lewej strony należy przejść do pozycji GRUPY KLIENTÓW INSTYTUCJONALNYCH, a aby wyeksportować dane wybrać przycisk




## *Wyszukiwanie grupy klientów po nazwie i opisie*

W menu aplikacji należy przejść do pozycji GRUPY KLIENTÓW INSTYTUCJONALNYCH. Grup klientów należy szukać poprzez NAZWĘ jak i OPIS. Po wpisaniu i wybraniu tych danych należy kliknąć lub zatwierdzić wyszukiwanie enterem.


OWOP
OŚRODEK WSPIERANIA ORGANIZACJI POZARZĄDOWYCH
System Obsługi Klientów Ekonomii Społecznej
A
A+
A++
Profil
Wyloguj
Klienci Indywidualni
Klienci Instytucjonalni
Grupy Klientów Indywidulanych
Grupy Klientów Instytucjonalnych
Wydarzenia
Nazwa
grupa2
Opis
Nazwa
Opis
grupa2
Liczba wierszy: 10
← Pierwsza
«
1
»
Ostatnia →
Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój
Rzeczpospolita Polska
Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny
System Obsługi Klientów Ekonomii Społecznej zrealizowany został w ramach projektu pt.: "Włoskie inspiracje w systemie obsługi podmiotów Ekonomii Społecznej"(POWR.04.03.00-0028/16) współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój."

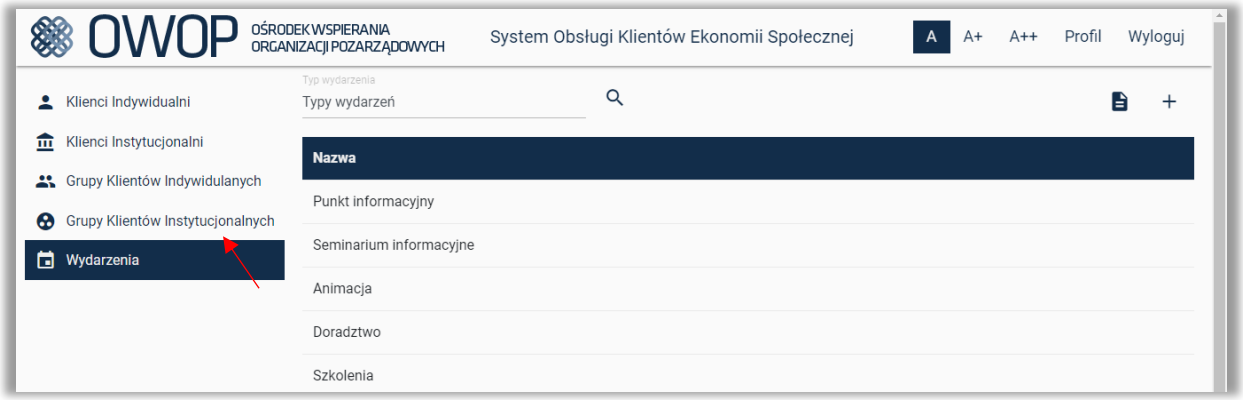
# INSTRUKCJA CZĘŚĆ IV - WYDARZENIA

## *Wyszukiwanie wydarzeń*

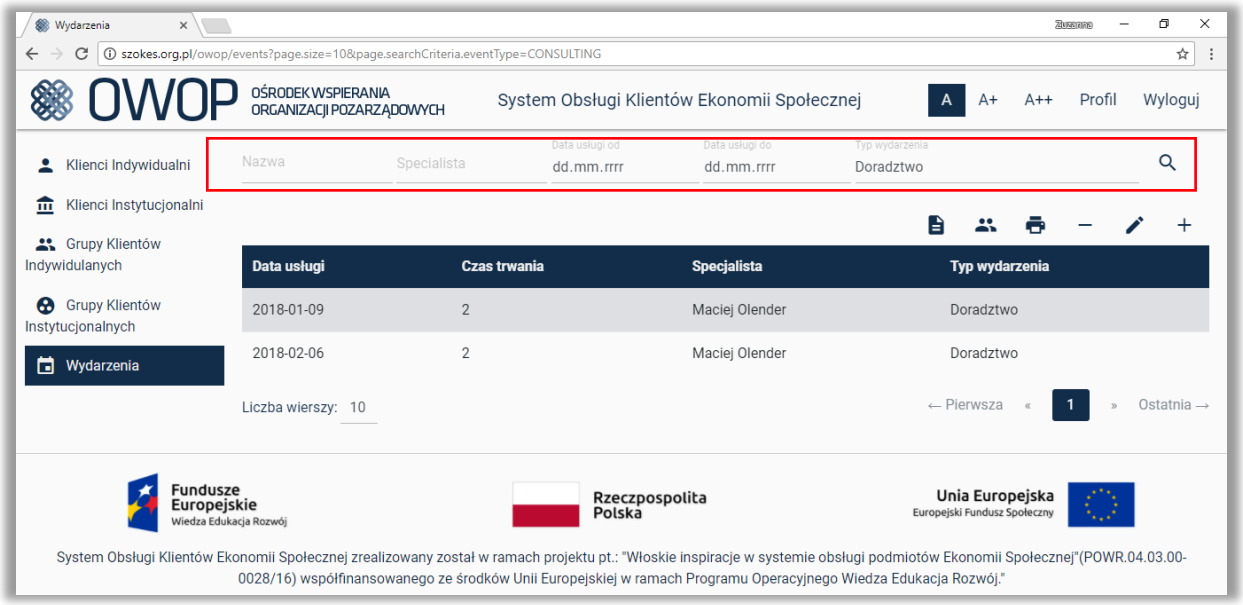
W menu aplikacji z lewej strony należy przejść do pozycji WYDARZENIA.

Domyślnym widokiem listy wydarzeń jest tryb typy wydarzeń, który poprzez dwukrotne kliknięcie pozwala wyświetlić zarejestrowane w systemie wydarzenia z wybranej kategorii. Dostępne w systemie typy wydarzeń to:

- Punkt informacyjny
- Seminarium informacyjne
- Animacja
- Doradztwo
- Szkolenia
- Dotacje
- Wsparcie pomostowe finansowe
- Przedłużone wsparcie pomostowe
- Wsparcie pomostowe niefinansowe – doradztwo biznesowe
- Wsparcie pomostowe niefinansowe – szkolenia biznesowe
- Wsparcie biznesowe dla istniejących PS – doradztwo
- Wsparcie biznesowe dla istniejących PS – szkolenia



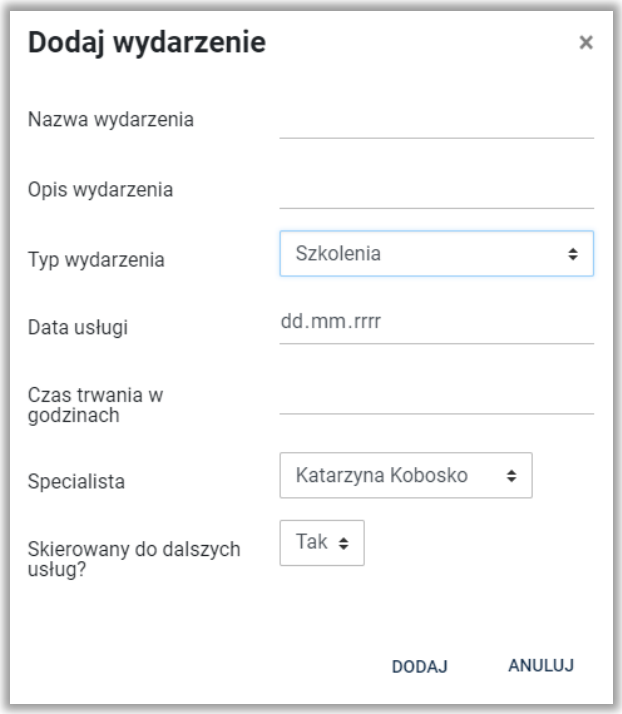

Na poniższym obrazie przedstawiono jeden z typów wydarzeń w którym zarejestrowane są 2 wydarzenia. Z poziomu tego ekranu przy długiej liście wyświetlonych wydarzeń można przefiltrować dane poprzez NAZWE, SPECJALISTĘ, DATA ROZPOCZĘCIA USŁUGI, DATA ZAKOŃCZENIA USŁUGI, TYP WYDARZENIA zakończyć to należy klikając przycisk lub zatwierdzić wyszukiwanie enterem.




## *Dodawanie wydarzenia*

W menu aplikacji z lewej strony należy przejść do pozycji WYDARZENIA. Następnie wybrać typ wydarzenia. Po czym wybrać przycisk + DODAJ NOWE WYDARZENIE.

W oknie DODAJ WYDARZENIE należy podać NAZWĘ WYDARZENIA i TYP WYDARZENIA, opcjonalnie można podać OPIS WYDARZENIA. Do każdego wydarzenia przypisany jest indywidualny zestaw atrybutów, który zostanie wyświetlony po wybraniu typu wydarzenia. Opisany tutaj na przykładzie wydarzenia szkoleniowego.

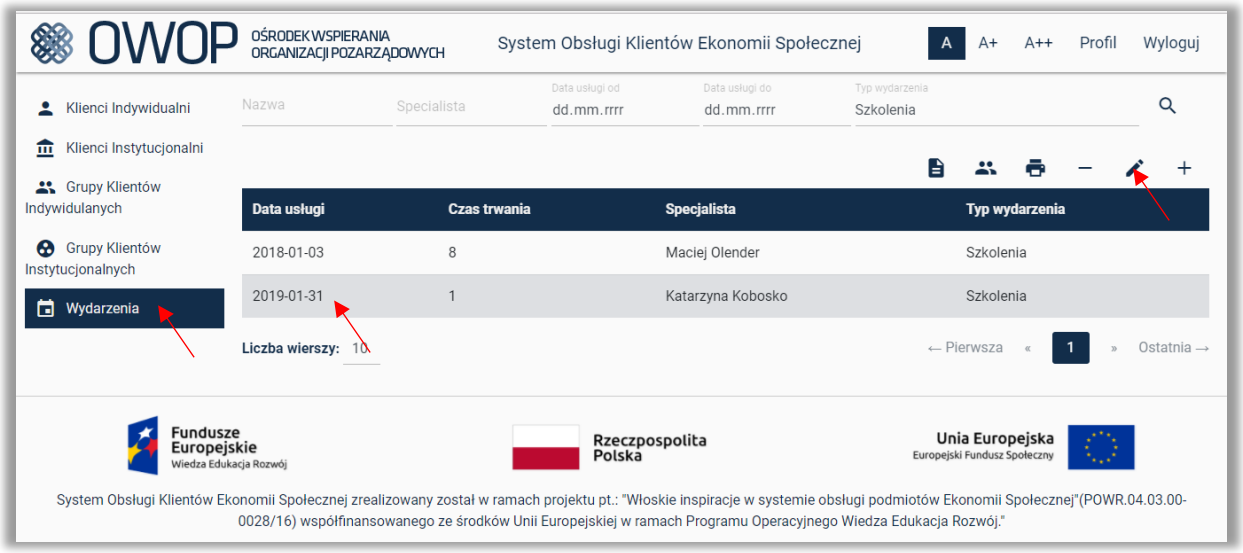



W przypadku wydarzenie szkolenie podajemy atrybuty przedstawione na ekranie powyżej.

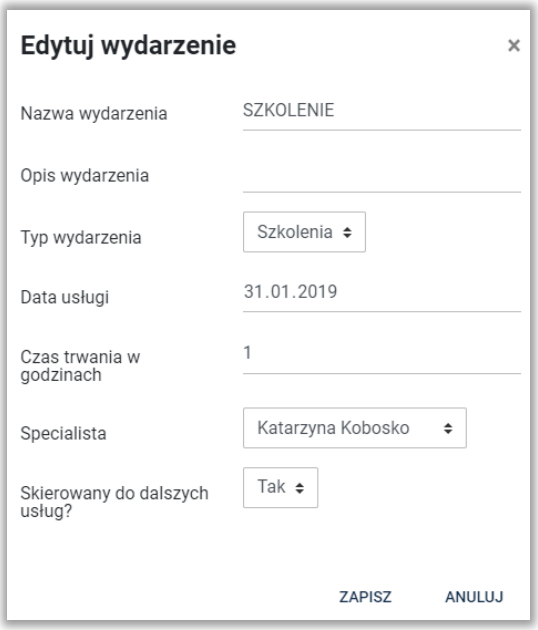
Operację należy zatwierdzić przyciskiem DODAJ.

## *Edycja wydarzenia*

W menu aplikacji z lewej strony należy przejść do pozycji WYDARZENIA. Następnie należy wybrać typ wydarzenia. Zaznaczyć na liście wydarzenie które ma być wyedytowane, jednokrotnym kliknięciem. Następnie wybrać przycisk EDYTUJ DANE ZAZNCZONEGO WYDARZENIA.



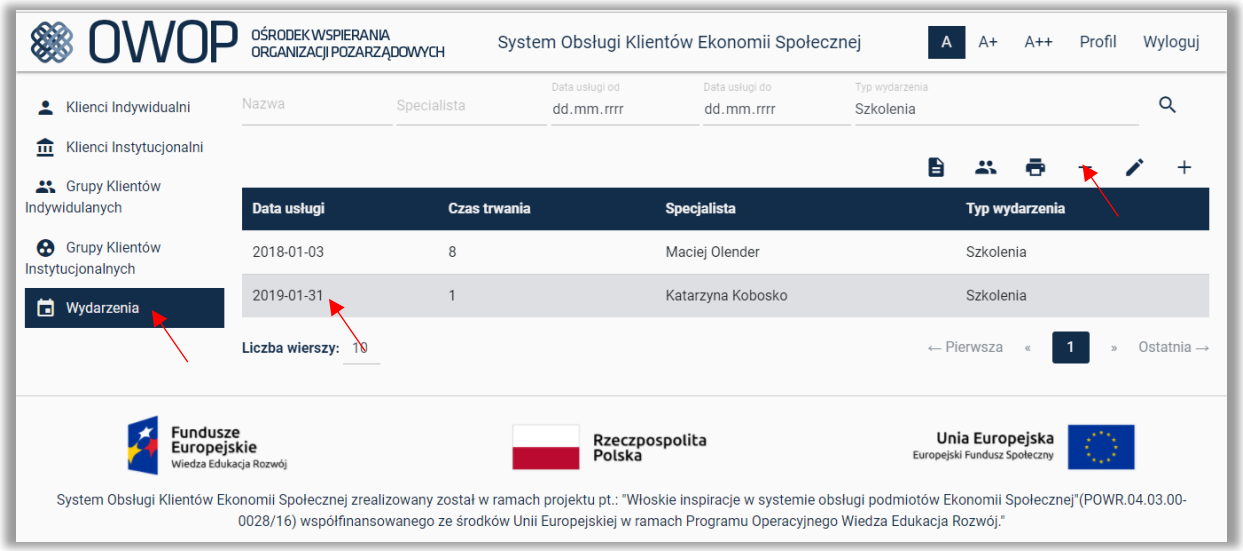

W oknie EDYTUJ WYDARZENIE można zmodyfikować dane wprowadzone przy dodawaniu wydarzenia.



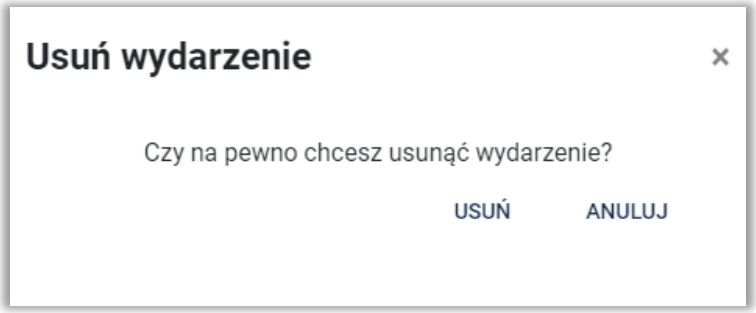

Wprowadzone zmiany należy zatwierdzić klikając ZAPISZ.

## *Usuwanie wydarzenia*

W menu aplikacji z lewej strony należy przejść do pozycji WYDARZENIA. Następnie należy wybrać typ wydarzenia. Zaznaczyć na liście wydarzenie które ma być usunięte, jednokrotnym kliknięciem. Po czym wybrać przycisk – USUŃ ZAZNACZONE WYDARZENIE.

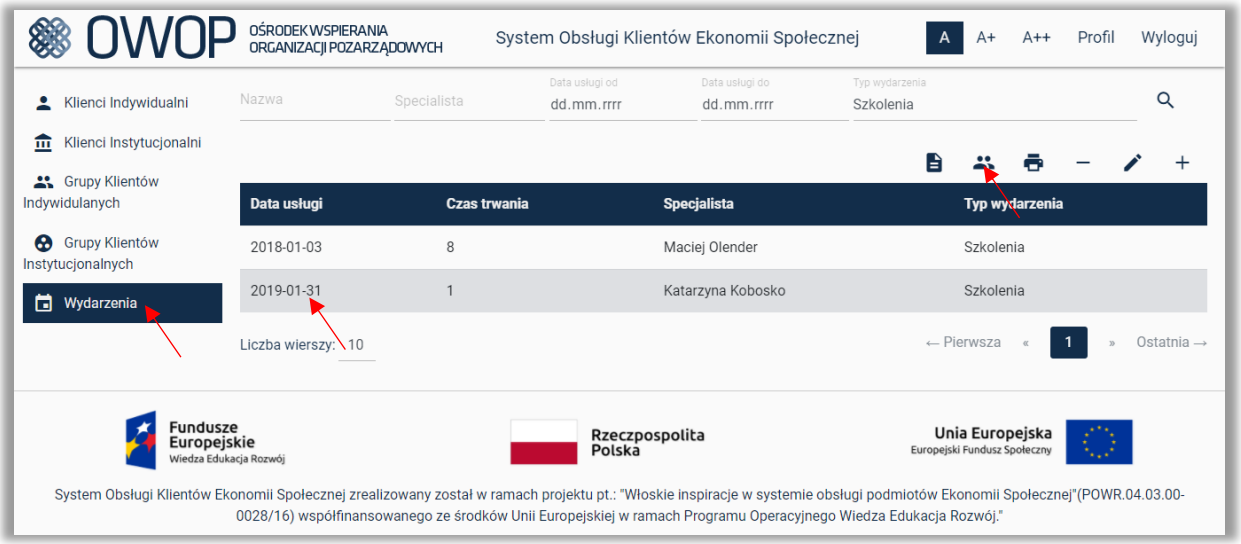



W oknie USUŃ WYDARZENIE operację należy potwierdzić przyciskiem USUŃ.

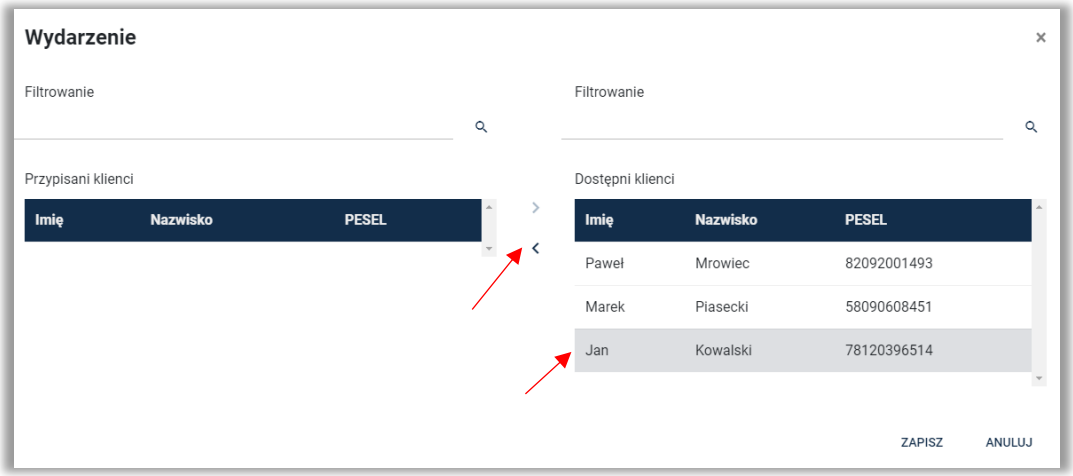



## *Przypisanie klientów do wydarzenia*

W menu aplikacji z lewej strony należy przejść do pozycji WYDARZENIA. Zaznaczyć na liście wydarzenie do którego mają być przypisani klienci, jednokrotnym kliknięciem.




W oknie WYDARZENIE na liście DOSTĘPNI KLIENCI należy zaznaczyć KLIENTÓW którzy mają być członkami wydarzenia. Następnie strzałką przenieść ich na listę PRZYPISANI KLIENCI.




Po kliknięciu ZAPISZ, wprowadzone zmiany zostaną zapisane w systemie.

## *Wydrukowanie danych z tabeli wydarzenia*

Nad każdą wyświetlaną tabelą znajduję się przycisk DRUKUJ ZAWARTOŚĆ TABELI, powodująca wygenerowanie pliku w formacie xls, zawierającego *przefiltrowane* dane wyświetlanej tabeli, o ile zastosowano filtr. W przypadku nie zastosowania filtru przycisk działa jak EKSPORTUJ DANE DO .XLS. W menu aplikacji z lewej strony należy przejść do pozycji WYDARZENIA. Następnie należy wybrać typ wydarzenia. Po czym wybrać przycisk DRUKUJ ZAWARTOŚĆ TABELI.

## *Wyeksportowanie danych wydarzenia*

W menu aplikacji z lewej strony należy przejść do pozycji WYDARZENIA. Następnie należy wybrać typ wydarzenia. Po czym wybrać przycisk EKSPORTUJ DANE DO .XLS.