

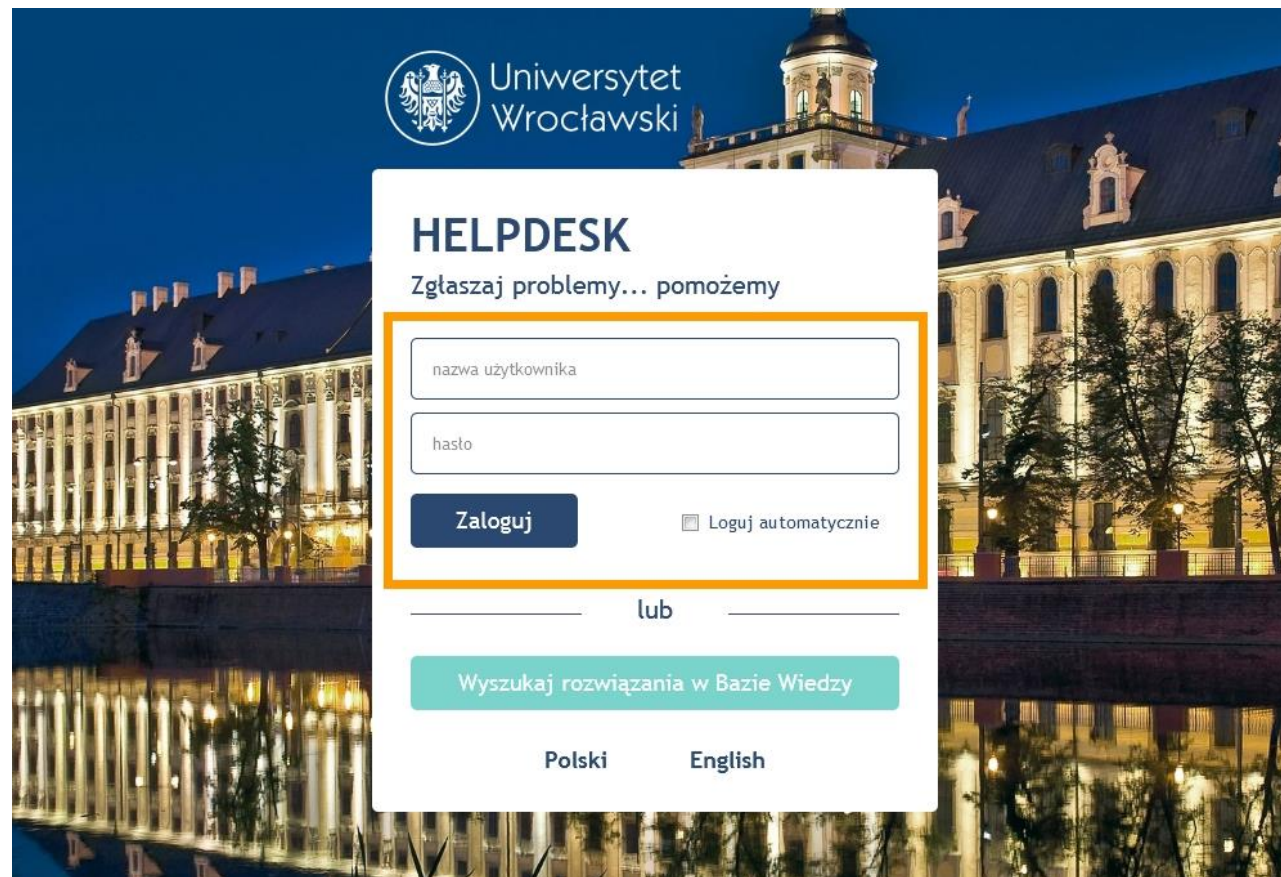
INSTRUKCJA USŁUGI SYSTEMU HELPDESK (v.1.2)

w zakresie logowania do panelu użytkownika i dodawania nowych zgłoszeń

1. LOGOWANIE

Aby zalogować się do systemu HELPDESK należy przejść na stronę: <https://pomoc.uwr.edu.pl>

- W polu „nazwa użytkownika” proszę wpisać login: (pierwsza litera imienia oraz całe nazwisko bez spacji) np. dla użytkownika Grzegorz Brzęczyszczkiewicz należy wpisać: gbrzczyszczkiewicz
- W polu „hasło” wpisujemy hasło logowania do poczty Office365.



Uniwersytet Wrocławski

HELPDESK

Zgłaszaj problemy... pomożemy

nazwa użytkownika

hasło

Zaloguj Loguj automatycznie

lub

Wyszukaj rozwiązania w Bazie Wiedzy

Polski English

2. DODAWANIE ZGŁOSZENIA

Po zalogowaniu się, można od razu rozpocząć dodawanie nowego zgłoszenia.

W tym celu proszę nacisnąć na przycisk „+Dodaj sprawę” umieszczony z lewej strony ekranu.

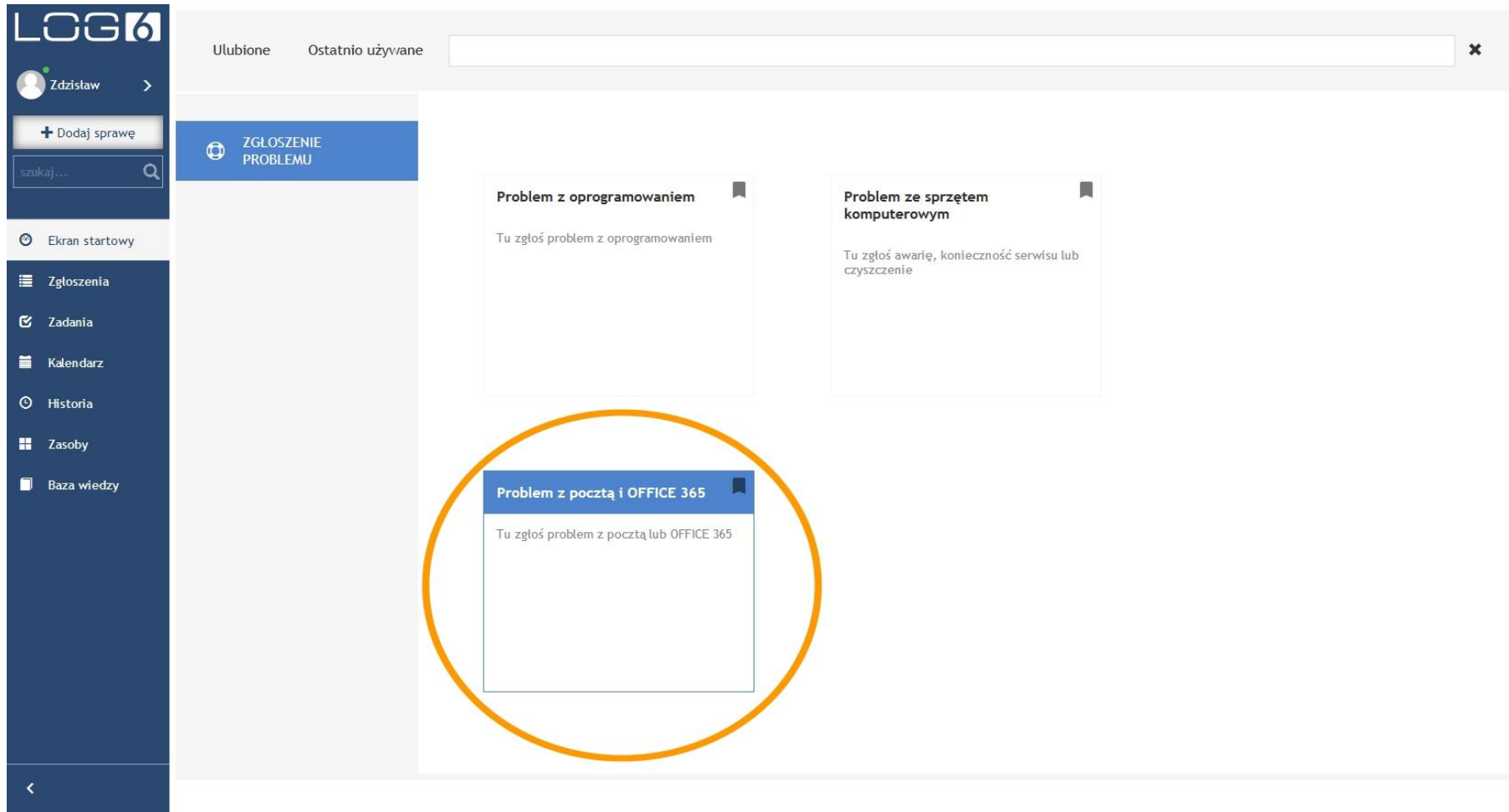
The screenshot displays the LOG6 application interface. On the left is a dark blue sidebar with the user's name 'Zdzisław' and a search bar. A button '+ Dodaj sprawę' is highlighted with an orange circle. The main content area is divided into four quadrants:

- ZGŁOSZONE PRZEZ CIEBIE:** A donut chart showing 0 for 'Akceptacja', 0 for 'W trakcie', and 0 for 'Rozwiązane'.
- WYMAGANE OD CIEBIE:** A donut chart showing 0 for 'Akceptuj', 0 for 'Podejmij', and 0 for 'Realizuj'.
- ZGŁOSZONE PRZEZ CIEBIE, OSTATNIO MODYFIKOWANE PRZEZ INNYCH:** A table with columns: Id, Temat, Status, Data modyfikacji.
- PANEL AKCEPTACJI:** A table with columns: #, Temat, Zgłaszający, Data utworzenia, Akcje.
- POWIADOMIENIA:** A section with the text 'obecnie nie ma żadnych powiadomień'.

3. WYBÓR ODPOWIEDNIEGO RODZAJU PROBLEMU

Pojawi się ekran z wyborem kilku głównych rodzajów zgłoszeń problemu.

W tym miejscu należy wybrać właściwy dla nas problem. Na poniższym przykładzie wybrany został „**Problem z pocztą i OFFICE 365**”, ale jeśli nasze zgłoszenie dotyczy czegoś innego to proszę wybrać inny problem. Po wyborze odpowiedniego rodzaju zgłoszenia pojawi się kolejne okno ze szczegółowym opisem problemu.



4. UZUPEŁNIANIE ZGŁOSZENIA O NIEZBĘDNE INFORMACJE

W tym miejscu należy uzupełnić „temat zgłoszenia” oraz „treść zgłoszenia”.

Temat wpisujemy tak, aby informował od razu czego dotyczy problem. W treści zgłoszenia proszę dokładnie opisać problem. Im więcej szczegółów tym lepiej. Można również dodać załącznik w formie np. zrzutu ekranu, skanu itp.

Wszelkie dodatkowe informacje pomogą szybciej zająć się zgłoszeniem i tym samym przyspieszy to rozwiązanie problemu.

Aby zatwierdzić zgłoszenie należy kliknąć w przycisk „Zapisz” (w prawym dolnym rogu zgłoszenia).

W tym momencie zgłoszenie zostało dodane do systemu HELPDESK, a osoby, które zajmują się zgłoszeniami będą już je widzieli w kolejce.

LOGO ZGŁOSZONE PRZEZ CIEBIE WYMAGANE OD CIEBIE

Zdzisław

DODAJ PROBLEM Z POCZTĄ I OFFICE 365

wpisz temat zgłoszenia

* - pole wymagane

Zgłaszający * ztestowy

Kategoria * Błąd logowania / problem z pocztą

Pilność Normalna

TREŚĆ ZGŁOSZENIA

W polu poniżej opisz problem w kilku zdaniach

ZAŁĄCZNIKI

Jeżeli zgłoszenie tego wymaga dodaj załączniki.

Wczytaj plik
maksymalna waga 15MB

brak plików, dodaj plik

SŁOWA KLUCZOWE

Wpisz słowa kluczowe dla tego zgłoszenia, oddzielając je przecinkami.

Anuluj Zapisz

5. Po zapisaniu zgłoszenia, system przeniesie nas bezpośrednio do tego zgłoszenia. Tutaj można w razie potrzeby uzupełnić brakujące informacje, o których zapomnieliśmy podczas dodawania zgłoszenia. Służy do tego pole komentarza.

The screenshot displays a web-based interface for managing service tickets. On the left is a dark blue sidebar with navigation options: 'Dodaj sprawę', 'szukaj...', 'Ekran startowy', 'Zgłoszenia', 'Zadania', 'Kalendarz', 'Historia', 'Zasoby', and 'Baza wiedzy'. The main header area shows the user 'Zdzisław Testowy' (2019-06-25 11:05:47) and the ticket status 'Nowy'. Below this, the ticket details are shown: '#218 Zapomniałem hasła do mojej skrzynki pocztowej'. The ticket is categorized as 'Incydent z pocztą' and has a priority of 'Normalny'. The 'OPIS I KOMENTARZE' section contains the text: 'Witam. Zapomniałem hasła do mojej skrzynki pocztowej. Proszę o pomoc lub wskazówkę jak zresetować hasło.' Below the description, the 'SŁOWA KLUCZOWE' field contains the word 'poczta'. A rich text editor is provided for adding comments, with a 'Nowy komentarz' button. The right-hand side features a 'SZCZEGÓŁY' sidebar with sections for 'KATEGORIA' (Błąd logowania / problem z pocztą), 'UMOWA SLA', and 'ZGŁASZAJĄCY'.

6. LISTA ZGŁOSZEŃ

Aby sprawdzić jakie zgłoszenia wpisaliśmy do systemu, jakie zgłoszenia czekają w kolejce wystarczy kliknąć na przycisk „Zgłoszenia”, znajdujący się po lewej stronie ekranu. Po wciśnięciu pojawi się lista naszych zgłoszeń.

The screenshot shows the LOG6 helpdesk interface. On the left sidebar, the 'Zgłoszenia' menu item is highlighted with an orange circle. The main content area displays a summary of tickets reported by the user (Zdzisław) and a table of open tickets. The table has the following columns: TYP, #, TEMAT, STATUS, STAN PROCESU, USŁUGA, ZGŁASZAJĄCY, GRUPA REALIZUJĄCA, REALIZUJĄCY, and DATA UTW. One ticket is listed with ID 218, subject 'Zapomniałem hasła do mojej skrzynki pocztowej', and status 'Otwarty'. The assignee is 'Zdzisław Testowy' and the group is 'GR_OFFICE_365'. The ticket was created 2 minutes ago.

TYP	#	TEMAT	STATUS	STAN PROCESU	USŁUGA	ZGŁASZAJĄCY	GRUPA REALIZUJĄCA	REALIZUJĄCY	DATA UTW
	218	Zapomniałem hasła do mojej skrzynki pocztowej	Otwarty	Otwarty	ZGŁOSZENIE PROBLEMU	Zdzisław Testowy	GR_OFFICE_365		2 minuty

Po przejściu w/w kroków, zgłoszenie pojawi się w kolejce oczekujących do pobrania przez jednego z „Agentów” (pracowników DUI lub osób uprawnionych do obsługi systemu).

UWAGA: Niniejsza instrukcja jest przeznaczona wyłącznie dla pracowników Uniwersytetu Wrocławskiego, korzystających z systemu HELPDESK.