

Instrukcja zgłaszania problemów informatycznych



Wersja dokumentu: 2.0

Odpowiedzialny za dokument: PL_IT

Data aktualizacji: 22.04.2024 Filip Palka

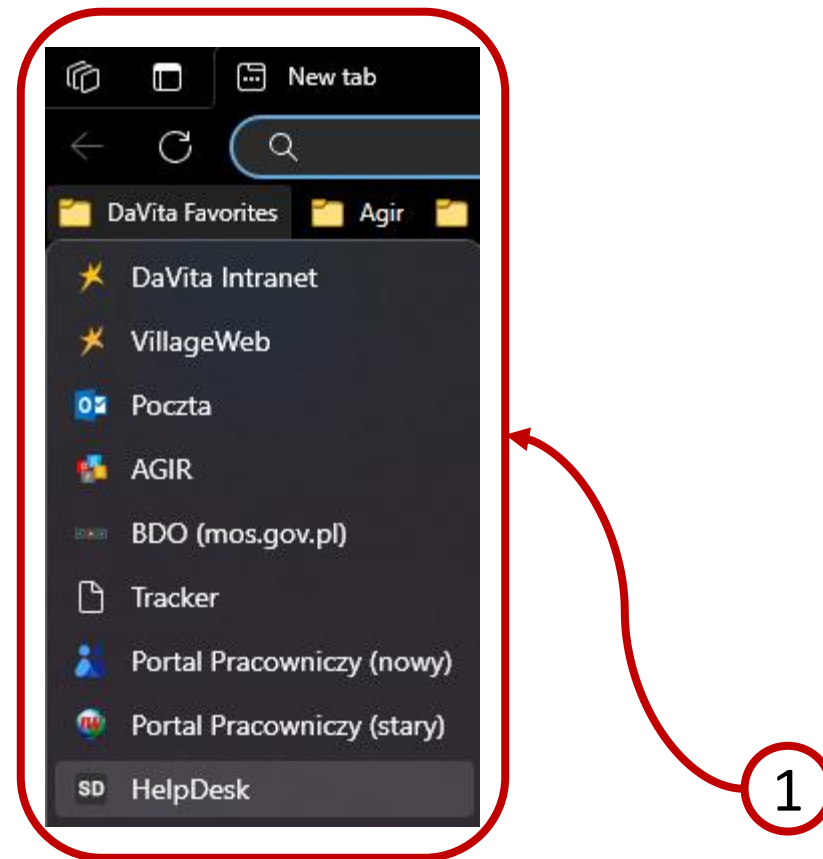
Wstęp

Instrukcja korzystania z Helpdesku ma na celu zapewnić użytkownikowi jasne wytyczne dotyczące sposobu korzystania z systemu wsparcia technicznego. Jej celem jest ułatwienie zgłaszania problemów oraz zapewnienie szybkiego i skutecznego rozwiązania wszelkich kwestii i problemów technicznych czy związanych z oprogramowaniem z którego korzysta.



Uruchamianie Helpdesk'u

Każdy komputer w przeglądarce Microsoft Edge na pasku zakładek posiada folder DaVita Favorites zawierający skrót który pozwala przejść bezpośrednio do systemu Helpdesk ①



Logowanie się na Helpdesk'u

Logujemy się tym samym loginem i hasłem którego używamy do logowania się do komputera oraz większości systemów DaVita. ②

②



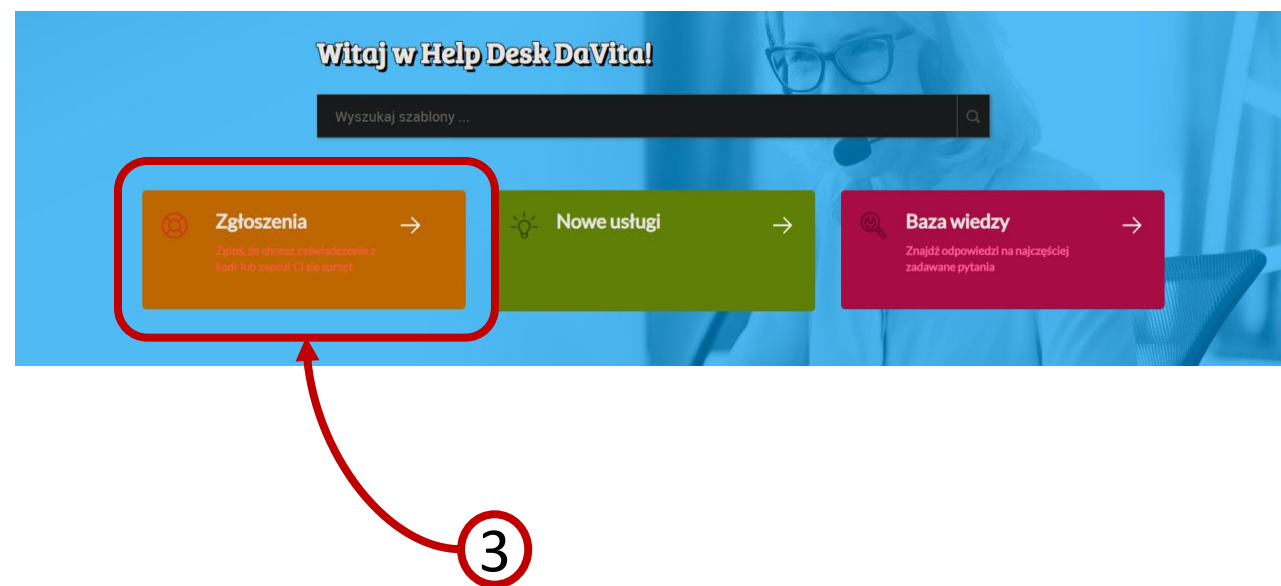
☐ Zapamiętaj

Zaloguj się



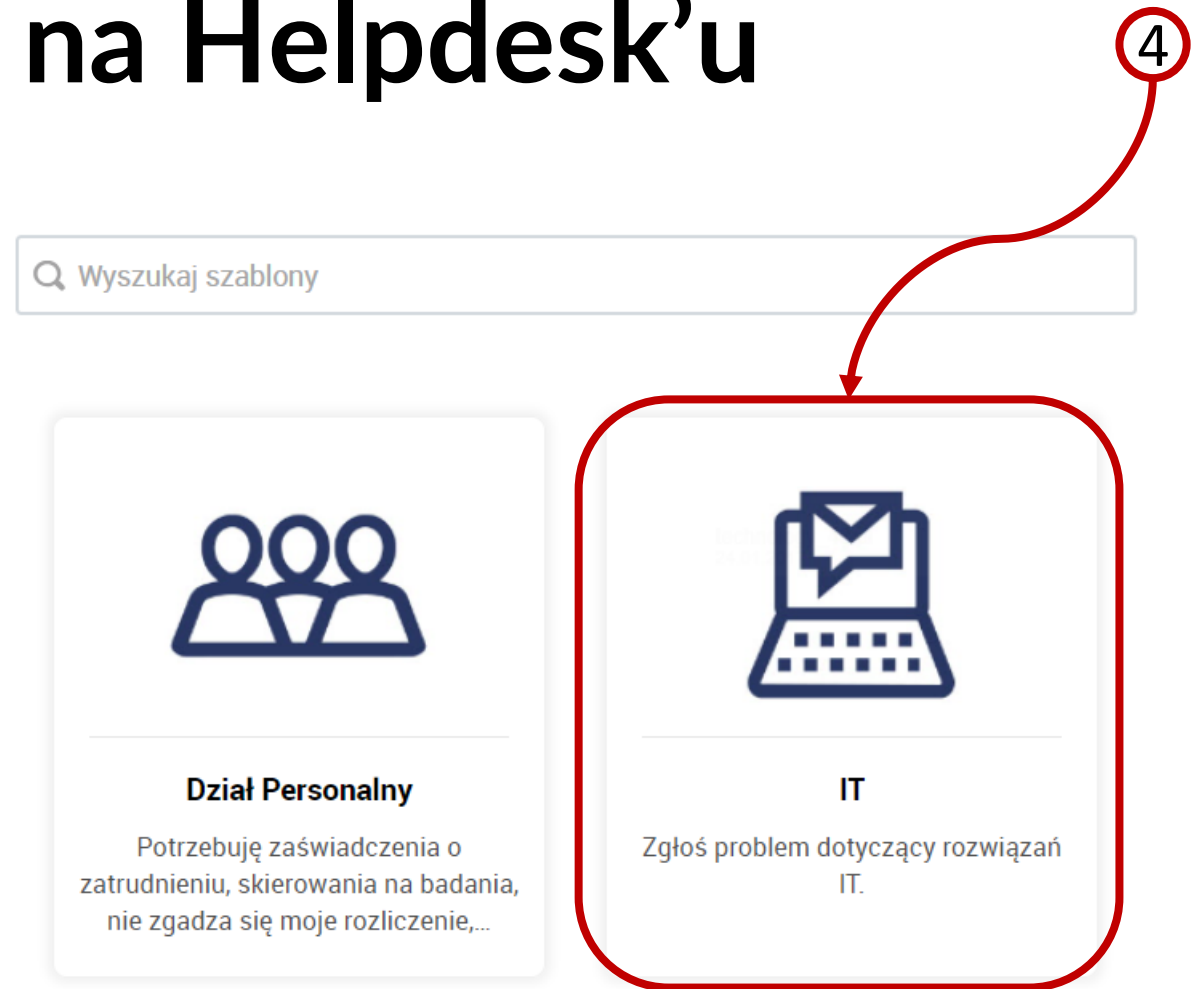
Tworzenie zgłoszenia na Helpdesk'u

Po udanym zalogowaniu klikamy w kafelek o nazwie Zgłoszenia po lewej stronie. ③



Tworzenie zgłoszenia na Helpdesk'u

Teraz wchodzimy w kafelek o nazwie IT aby przejść do kolejnego okna z kategoriami zgłoszeń. ④



Tworzenie zgłoszenia na Helpdesk'u

Teraz wybieramy kategorię której będzie dotyczyć zgłoszenie zależnie od tego jaki konkretnie problem lub awarię chcemy zgłosić. ⁵

Jeśli nie ma kategorii pasującej do zgłoszenia, należy wybrać kategorię zbliżoną do naszego problemu.

Katalog incydentów • IT

Wyszukaj szablon



Brak uprawnień

Nie masz dostępu do aplikacji, której potrzebujesz? Powiadom nas



Obsługa bazy danych

Poproś o raport lub zmianę danych w bazie



Problem ze sprzętem

Zgłoś problem z udostępnionym sprzętem komputerowym



Problemy z siecią

Zgłoś problem z siecią LAN/WiFi



Zgłoszenie problemu - aplikacja

Zgłoś problem w działaniu systemów i aplikacji

⁵



Tworzenie zgłoszenia na Helpdesk'u

Kiedy już wybierzemy kategorię musimy wypełnić wszystkie wymagane pola.

W miejscu oznaczonym jako „Usługa” ⑥ wypełniamy jakiej usługi dotyczy problem. Zależnie od tego jaką kategorię wybraliśmy zobaczymy różne opcje do wyboru więc ważnym jest aby wybrać odpowiednią kategorię.

The screenshot shows the 'Dodaj zgłoszenie' (Add ticket) form. At the top right, there is a 'Szablon' (Template) dropdown menu set to 'Problemy z siecią'. Below this, there are fields for 'Zgłaszający' (Reporter) and 'Zasoby' (Resources). The 'Kategoria zgłoszenia' (Ticket Category) section shows a dropdown menu with 'Usługa' (Service) selected, which is highlighted by a red box and a red arrow pointing from a circled '6'. Below this is the 'Zgłoszenie' (Ticket) section, which includes a 'Temat' (Subject) field and an 'Opis' (Description) field with a rich text editor. The 'Opis' field has a toolbar with various formatting options like bold, italic, underline, and font color. Below the toolbar, there are two text areas: 'Opisz problem:' and 'Skala problemu (czy dotyczy tylko Ciebie czy również innych Współpracowników):'.



Tworzenie zgłoszenia na Helpdesk'u

Kolejnym wymaganym polem jest „Temat”. ⑦

Tutaj wpisujemy skróconą wersję tego, czego dotyczy problem który chcemy zgłosić.

Dodaj zgłoszenie

Szablon: Problemy z siecią

Zgłaszający: [Wybierz...]

Zasoby: --Wybierz--

Kategoria zgłoszenia

Usługa: Nie określono

Zgłoszenie

Temat: [Redacted]

Opis

Opisz problem:

Skala problemu (czy dotyczy tylko Ciebie czy również innych współpracowników):



Tworzenie zgłoszenia na Helpdesk'u

Kolejnym polem jest Opis. ⑧
Nie jest on oznaczony jako wymagany jednak warto tutaj bardzo szczegółowo opisać problem. Jeśli otrzymamy wszystkie informacje jakie posiada użytkownik na temat problemu, to znacznie przyspieszy to czas w jakim będziemy w stanie rozwiązać problem lub awarię.

The screenshot shows a 'Dodaj zgłoszenie' (Add ticket) form. At the top right, there's a 'Szablon' (Template) dropdown set to 'Problemy z siecią'. Below this are fields for 'Zgłaszający' (Reporter) and 'Zasoby' (Resources). The 'Kategoria zgłoszenia' (Ticket category) section has a 'Usługa' (Service) dropdown set to 'Nie określono'. The 'Zgłoszenie' (Ticket) section has a 'Temat' (Subject) field and a large 'Opis' (Description) text area. The 'Opis' field is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it from a circled '8'. The 'Opis' field has a rich text editor toolbar with options like Bold, Italic, Underline, and Font color. Below the text area, there's a small note: 'Skala problemu (czy dotyczy tylko Ciebie czy również innych Współpracowników):'.



Tworzenie zgłoszenia na Helpdesk'u

Ostatnim polem są „Załączniki”. ⑨ W tym miejscu wrzucamy zrzuty ekranu obrazujące problem lub inne pliki które pomogą w rozwiązaniu problemu. Czasami, nawet jeśli nie wiemy jak opisać dany problem, wrzucenie takiego zrzutu ekranu potrafi dostarczyć wystarczająco dużo informacji aby go rozwiązać.

Załączniki

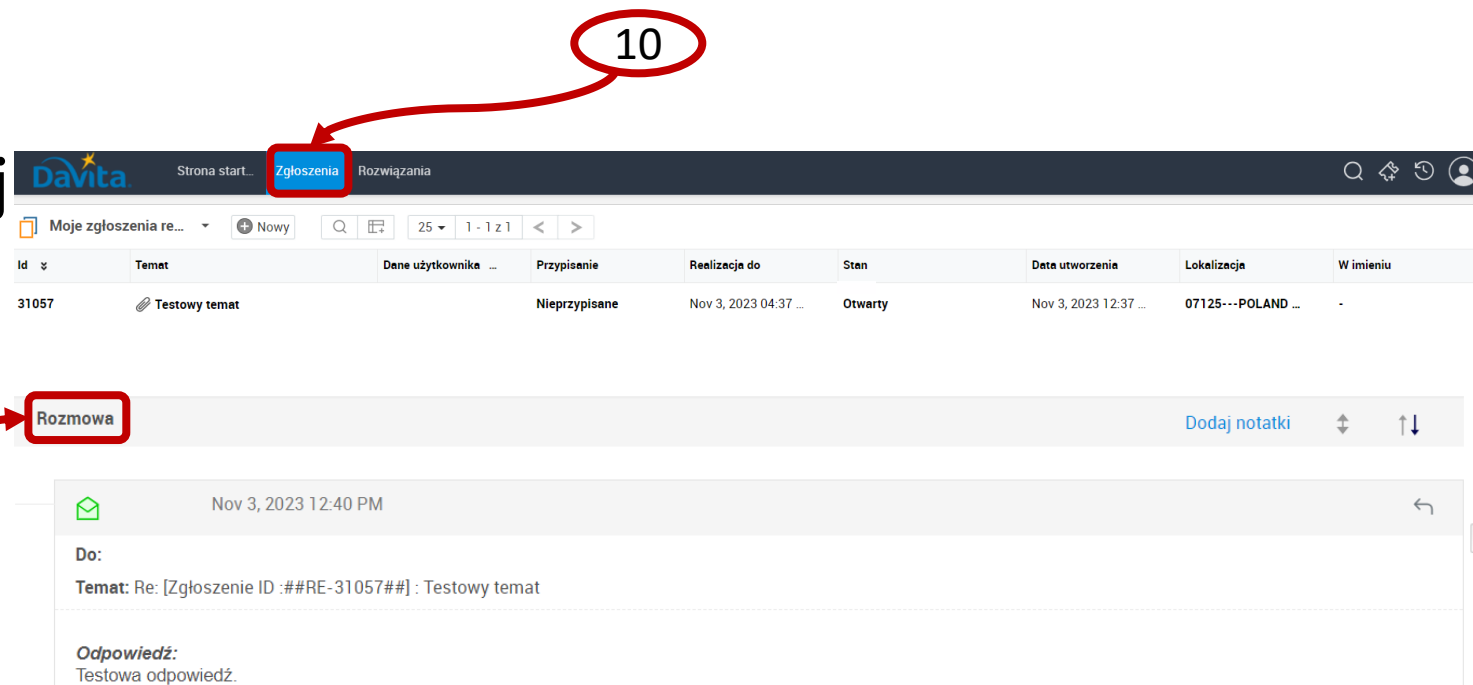
Przeglądaj pliki lub Upuść pliki tutaj [Maks. rozmiar: 10 MB.]

Dodaj zgłoszenie Wczyść Anuluj



Zarządzanie zgłoszeniami na Helpdesk'u

Możemy podejrzeć nasze zgłoszenia w zakładce o takiej samej nazwie w górnej części strony. **10** Tutaj możemy zobaczyć podstawowe informacje dotyczące zgłoszenia. Jeśli chcemy zobaczyć bardziej szczegółowe dane oraz odpowiedzi na to zgłoszenie, musimy kliknąć w interesujące nas zgłoszenie, a następnie znaleźć panel o nazwie „Rozmowa”. **11**



FAQ

Q: Jak długo zajmuje rozwiązanie problemów zgłoszonych do Helpdesku?

A: Czas rozwiązania problemu zależy najczęściej od jego złożoności. Zazwyczaj staramy się rozwiązać wszelkie problemy i awarie tak szybko, jak to możliwe.

Q: Jakie informacje są potrzebne do zgłoszenia problemu?

A: Aby szybko i skutecznie zarejestrować problem, warto podać szczegółowe informacje na jego temat, takie jak rodzaj błędu, działania prowadzące do problemu, wykonane kroki oraz numer seryjny urządzenia (jeśli dotyczy). W skrócie, im więcej informacji tym lepiej i szybciej rozwiążemy problem. 😊

Q: Czy mogę śledzić status mojego zgłoszenia?

A: Tak, jest możliwość śledzenia statusu zgłoszenia poprzez zakładkę „Zgłoszenia” opisaną w poprzedniej części instrukcji. Poza tym dostaniemy powiadomienie mailowe o otrzymaniu odpowiedzi.

Q: Czy mogę dodać załączniki do zgłoszenia złożonego przez platformę internetową?

A: Tak, istnieje możliwość dołączenia załączników do zgłoszenia w celu dostarczenia dodatkowych informacji na temat problemu. Jest to opisane w poprzedniej części instrukcji.

