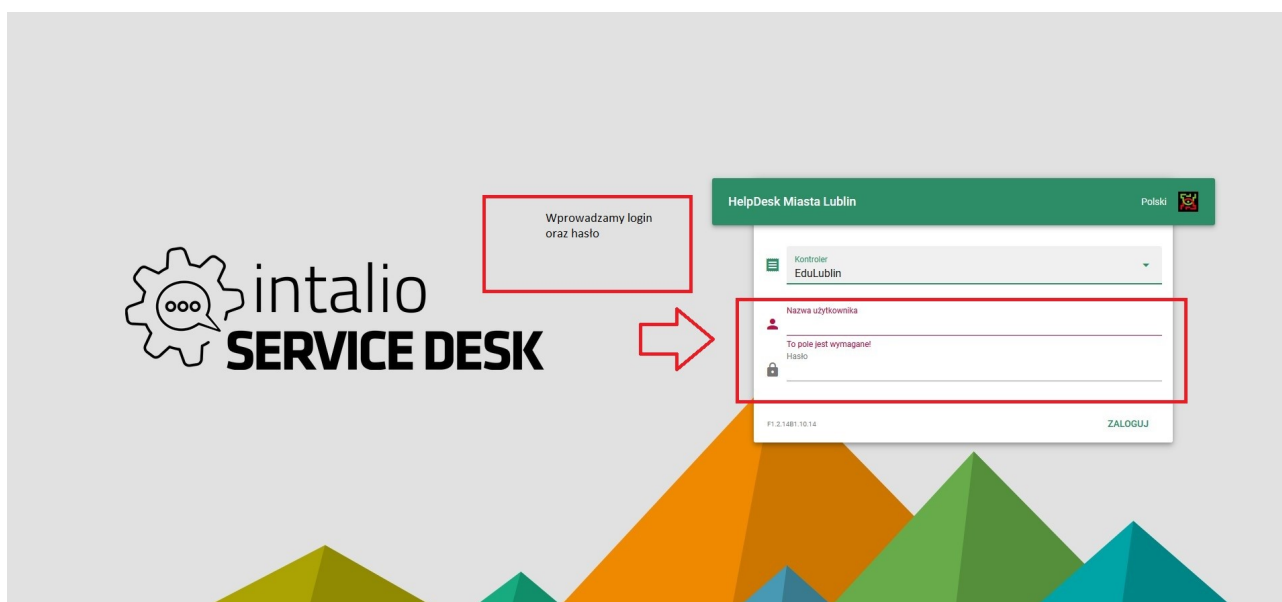
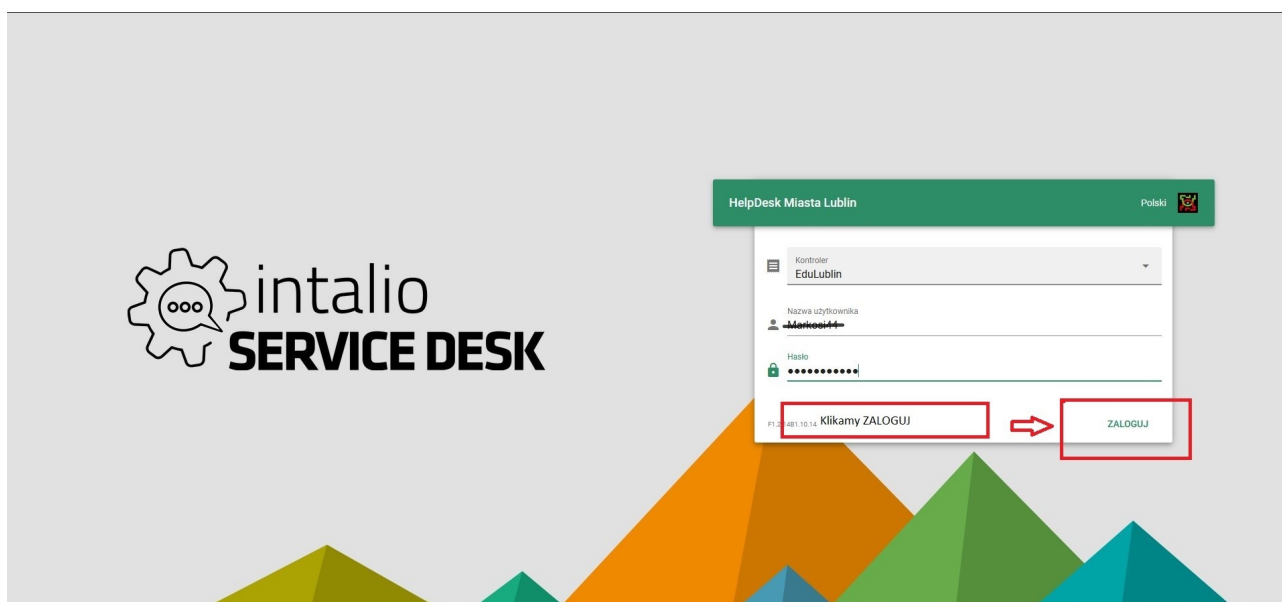


Instrukcja zgłaszania awarii/usterki/problemu

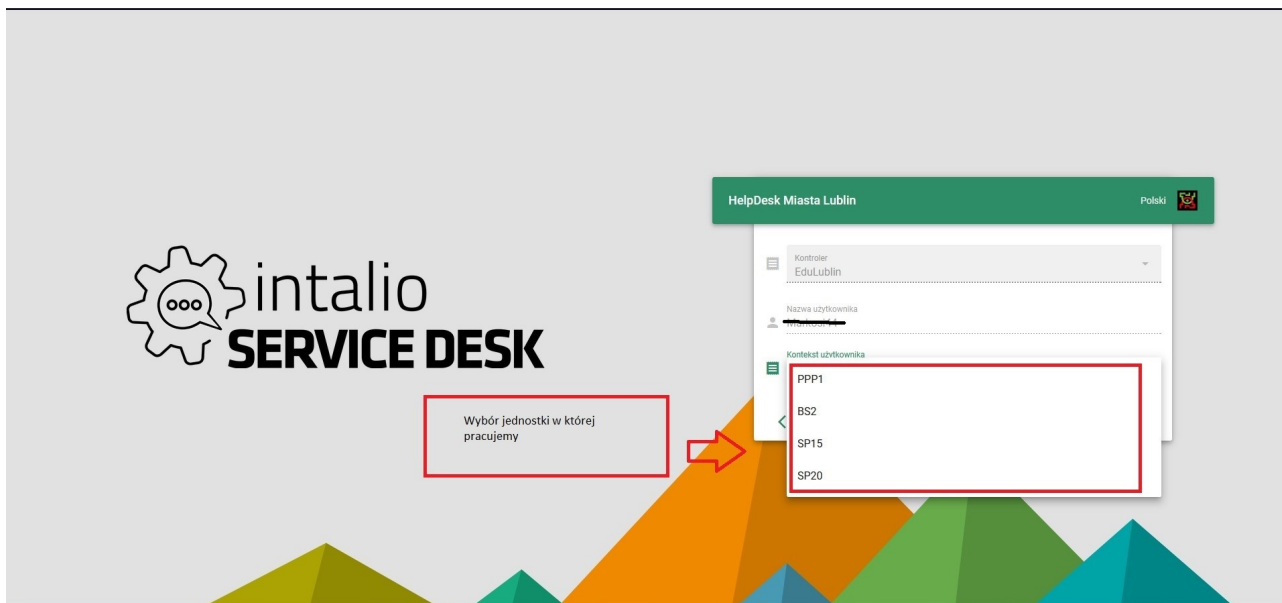
1. System zgłoszeń dostępny jest pod adresem: <https://helpdesk.lublin.eu>. Do systemu logujemy się loginem i hasłem domenowym, tj. (hasło i login tożsame jak do komputera/dziennika elektronicznego).



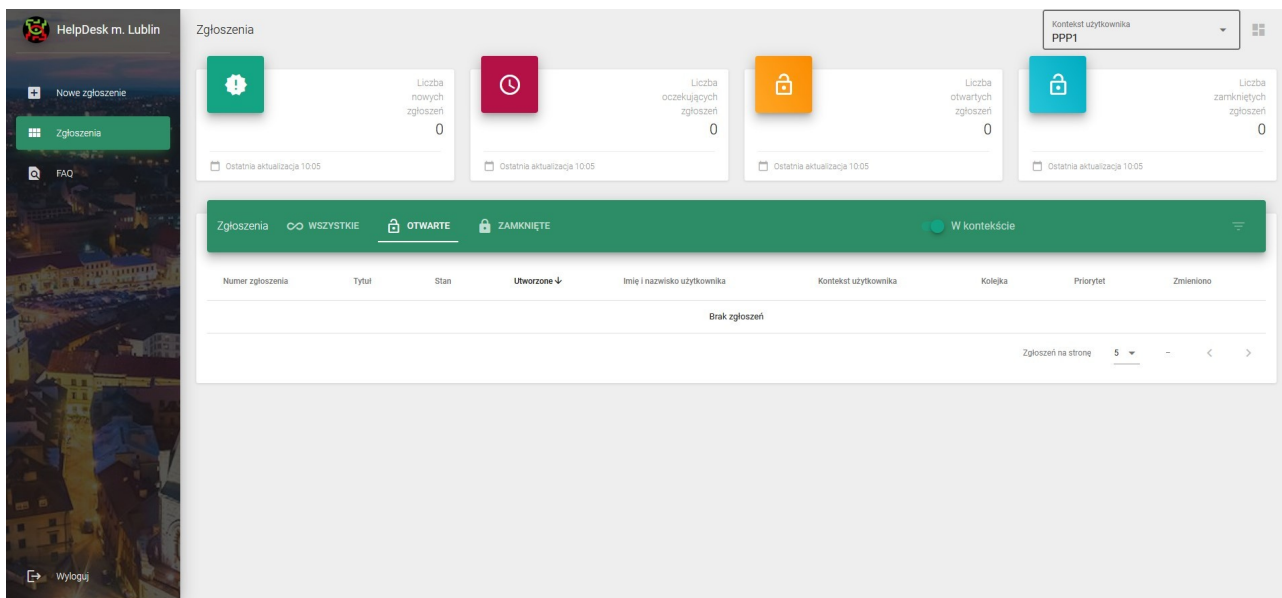
2. Po wprowadzeniu loginu oraz hasła wybieramy przycisk „ZALOGUJ”.



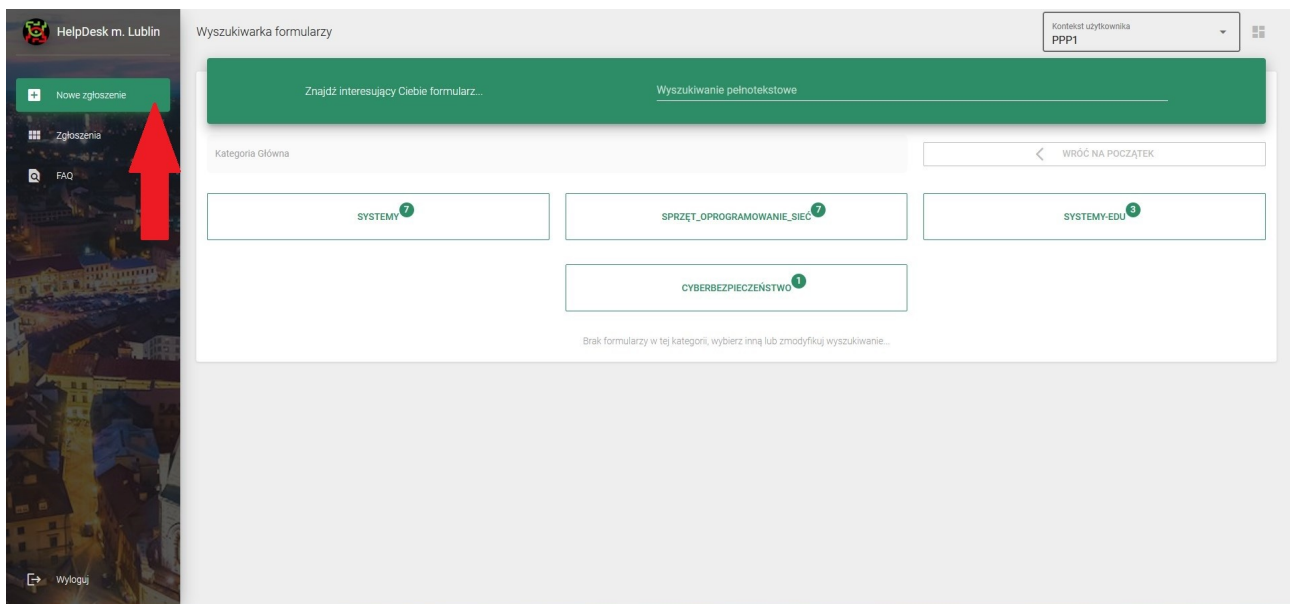
3. Po zalogowaniu wybieramy jednostkę „Kontekst użytkownika”, w imieniu której chcemy zrobić zgłoszenie (**dotyczy to tylko osób pracujących w kilku jednostkach**)
W pozostałych przypadkach jednostka pojawi się automatycznie.



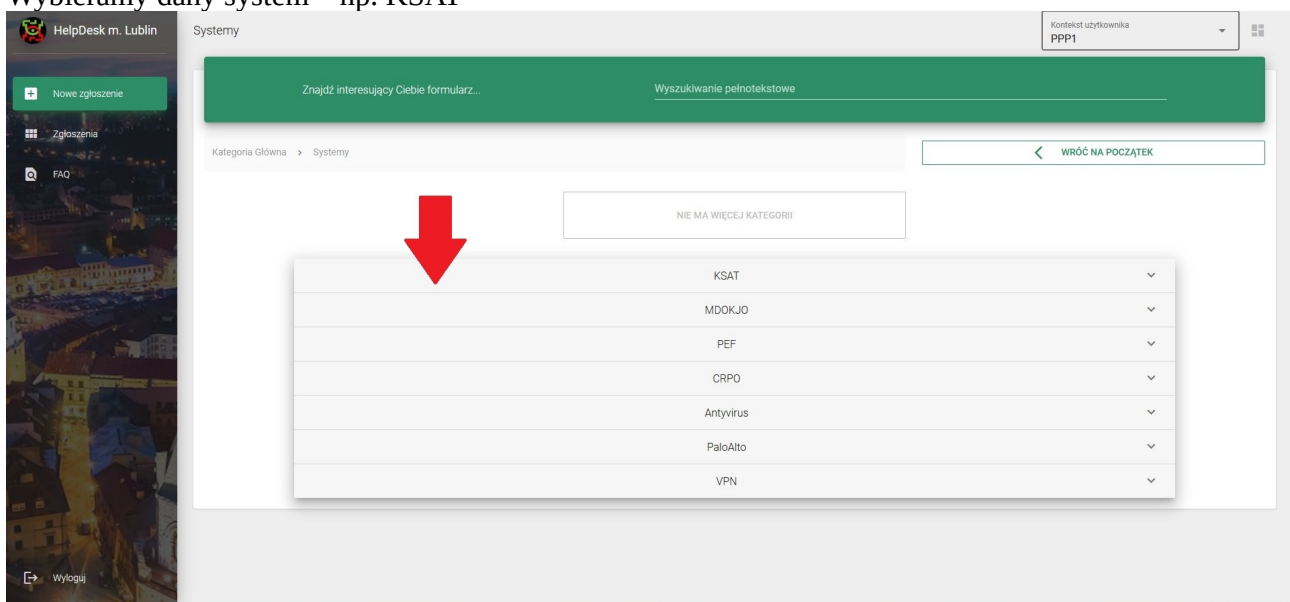
4. Po zalogowaniu wyświetli nam się strona główna systemu,



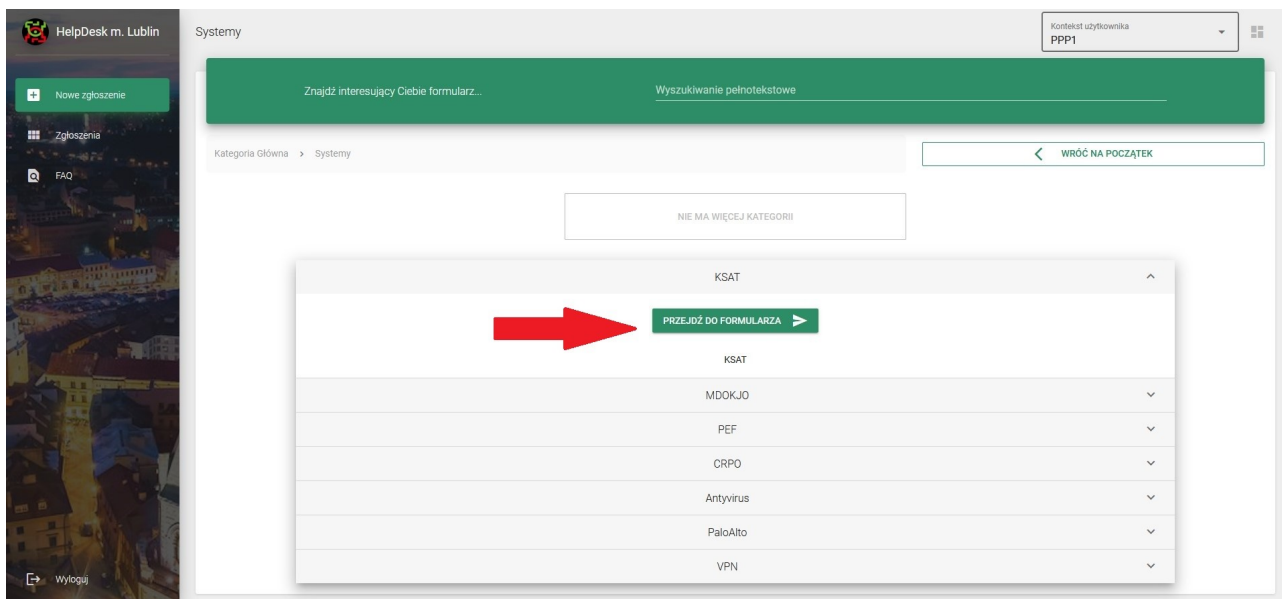
5. Klikamy przycisk „Nowe zgłoszenie” – pojawiają się okna z formularzami do wyboru



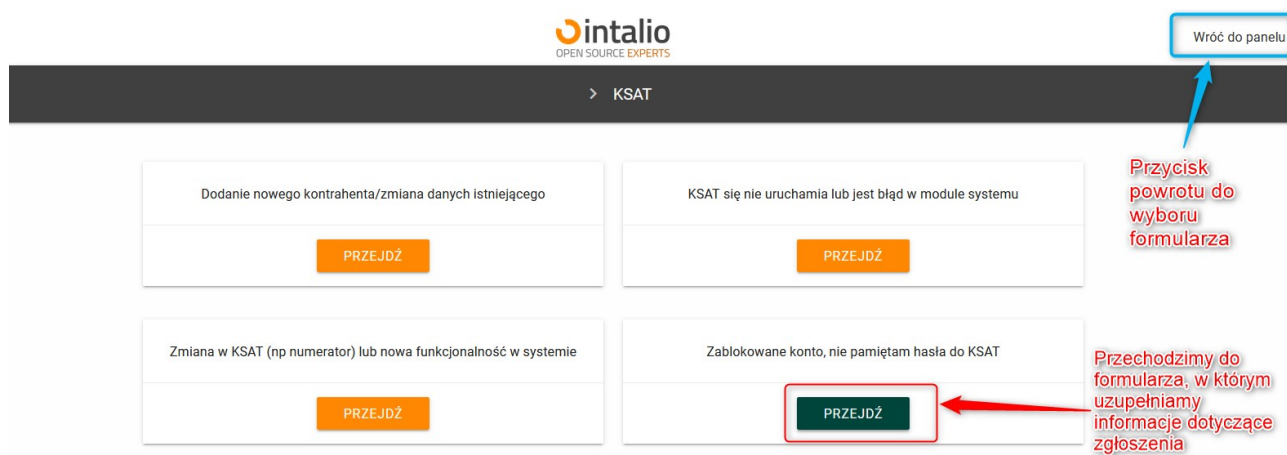
6. Wybieramy interesujący nas formularz – np. „SYSTEMY”. Pojawia się okno wyboru kategorii. Wybieramy dany system – np. KSAT



7. Przechodzimy dalej, do wybranego formularza



8. Następnie wyświetli nam się wybór konkretnej podkategorii dotyczącej programu/sprzętu, która ma zostać zgłoszona.



9. Po uzupełnieniu wymaganych informacji w polach, klikamy na przycisk „Wyślij Formularz”.

intalio
OPEN SOURCE EXPERTS

Wróć do panelu

> KSAT_odblokowanie_konta_wydanie_hasla

Login w systemie KSAT
jkowalski

Dodatkowa informacja
zablokowane konto

WYŚLIJ FORMULARZ

Informacje dotyczące zgłoszenia

Przycisk wysyłający formularz (nasze zgłoszenie)

10. System poprosi nas o potwierdzenie wysłania formularza zgłoszeniowego, wówczas klikamy „Wyślij”

intalio
OPEN SOURCE EXPERTS

Wróć do panelu

> KSAT_odblokowanie_konta_wydanie_hasla

Login w systemie KSAT
jkowalski

Dodatkowa informacja
zablokowane konto

Formularz został poprawnie wypełniony

Teraz możesz go wysłać lub poprawić.

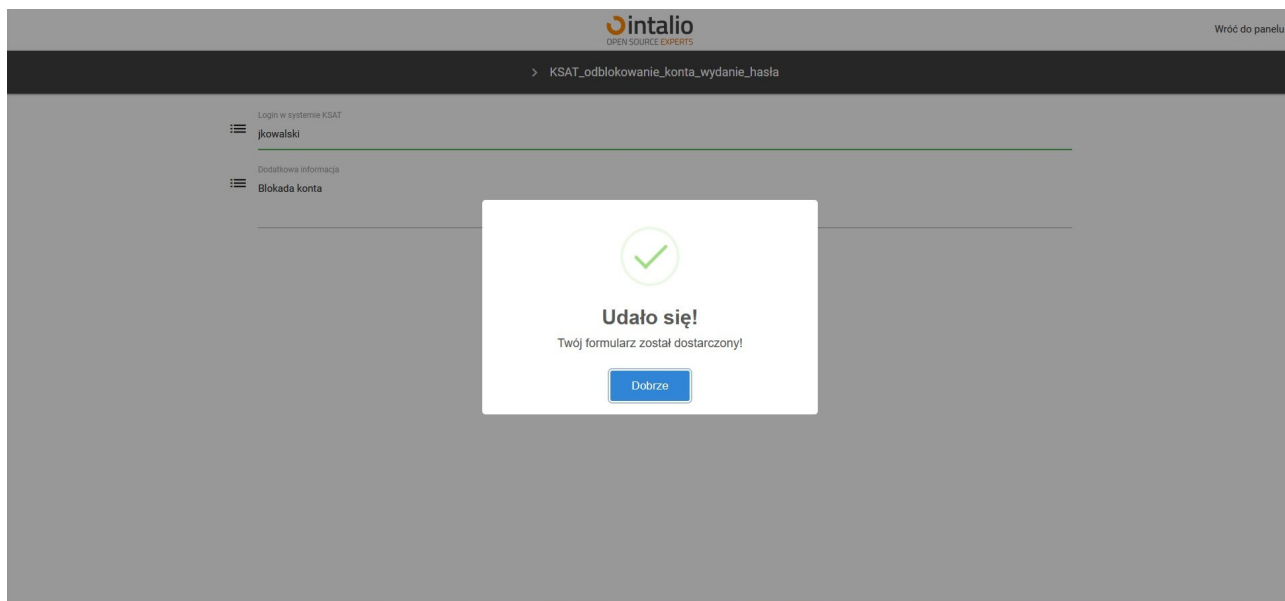
Wyślij

Zobacz formularz

Wysyła zgłoszenie

wraca do podglądu formularza

11. Po poprawnym wysłaniu zgłoszenia pojawi się komunikat:

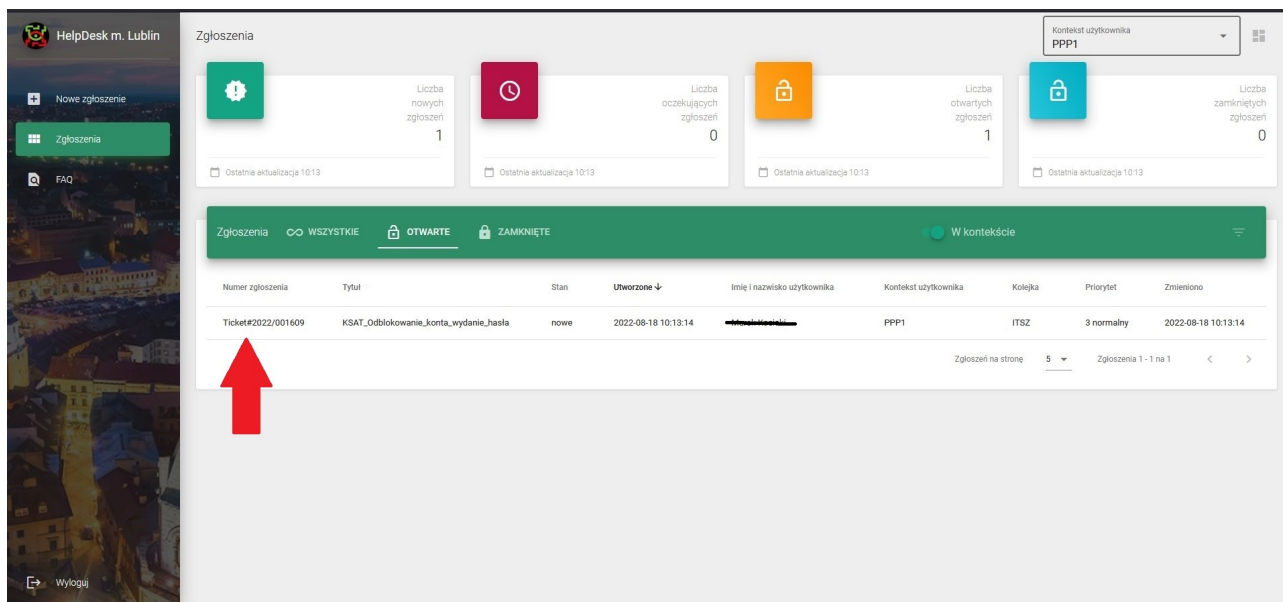


Poniżej widok zakładki „Zgłoszenia” po wysłaniu formularza (zrobieniu zgłoszenia).

W tej zakładce wyświetlają się poprawnie wysłane zgłoszenia do Wydziału Informatyki i Telekomunikacji.

Po kliknięciu na konkretny Numer zgłoszenia (Ticket#...) zostaniemy przekierowani do Podglądu zgłoszenia, w którym możemy obserwować postępy w jego wykonywaniu, udzielać odpowiedzi oraz kierować zapytania.

O wszystkich zmianach w naszym zgłoszeniu jesteśmy informowani mailowo, w formie powiadomień wysyłanych z systemu.



HelpDesk m. Lublin

Podgląd zgłoszenia

Kontekst użytkownika
PE

KSAT_Odblokowanie_konta_wydanie_hasla

dominik.pisarzewski@lublin.eu - KSAT_Odblokowanie_konta_wydanie_hasla 28 min

Helpdesk - UM Lublin - [Ticket#2022/001627] Utworzenie zgłoszenia: KSAT_Odblokowanie_konta_wydanie_hasla 28 min

Od: Helpdesk - UM Lublin <helpdesk@lublin.eu>
Do: dominik.pisarzewski@lublin.eu
Temat: [Ticket#2022/001627] Utworzenie zgłoszenia: KSAT_Odblokowanie_konta_wydanie_hasla

Dzień dobry
..... Wiadomość wygenerowana automatycznie, proszę na nią nie odpowiadać

Zgłoszenie zostało zarejestrowane w Systemie HelpDesk Gminy Lublin

Otrzymało zgłoszenie o poniższej treści:

Login w systemie KSAT: dpisarzewski
Dodatkowa informacja: zanonimowałem hasła

Przycisk służący do komunikacji z osobą obsługującą zgłoszenie

ODPOWIEDZ

Informacje

KSAT_Odblokowanie_konta_wydanie_hasla

Tytuł

nowe

Stan

ITSZ

Kolejka

3 normalny

Priorytet

Ticket#2022/001627

Numer zgłoszenia

W analogiczny sposób postępujemy podczas wybierania formularzy, dotyczących innych problemów w naszej placówce.