System ticketów: Instrukcje użytkowania [osTicket].

Wprowadzenie

W celu usprawnienia obsługi użytkowników w przypadku wystąpienia problemów ze sprzętem i oprogramowaniem IT w Grupie GEMO wprowadzono system zgłoszeń o nazwie **HelpDesk**. System jest dostępny za pośrednictwem przeglądarki internetowej.

Nowe problemy, komunikaty o błędach, a nawet pytania są tworzone jako **tickety** w HelpDesk. Istnieją dwa sposoby na utworzenie nowego zgłoszenia:

1. Użytkownik wysyła wiadomość e-mail na adres it-support@gemo.de.
2. Użytkownik przegląda stronę HelpDesk i otwiera nowe zgłoszenie. (Logowanie jest opcjonalne).

Wszyscy pracownicy posiadający **konto w domenie Grupy GEMO** automatycznie posiadają również konto w systemie HelpDesk. W praktyce są to zazwyczaj osoby, które mają dostęp do firmowej poczty elektronicznej lub służbowego komputera.

Aby zalogować się do serwisu, należy podać te same dane logowania, za pomocą których logujemy się do komputera. Zazwyczaj nazwa użytkownika składa się z pierwszej litery imienia i nazwiska. Konto *Maxa Mustermanna* powinno zatem mieć postać *M.Mustermann* (wielkie i małe litery nie są brane pod uwagę). Hasło jest zwykle wybierane przez użytkownika.

Niniejsza instrukcja opisuje sposób rejestrowania nowych zgłoszeń i sprawdzania statusu istniejących zgłoszeń.

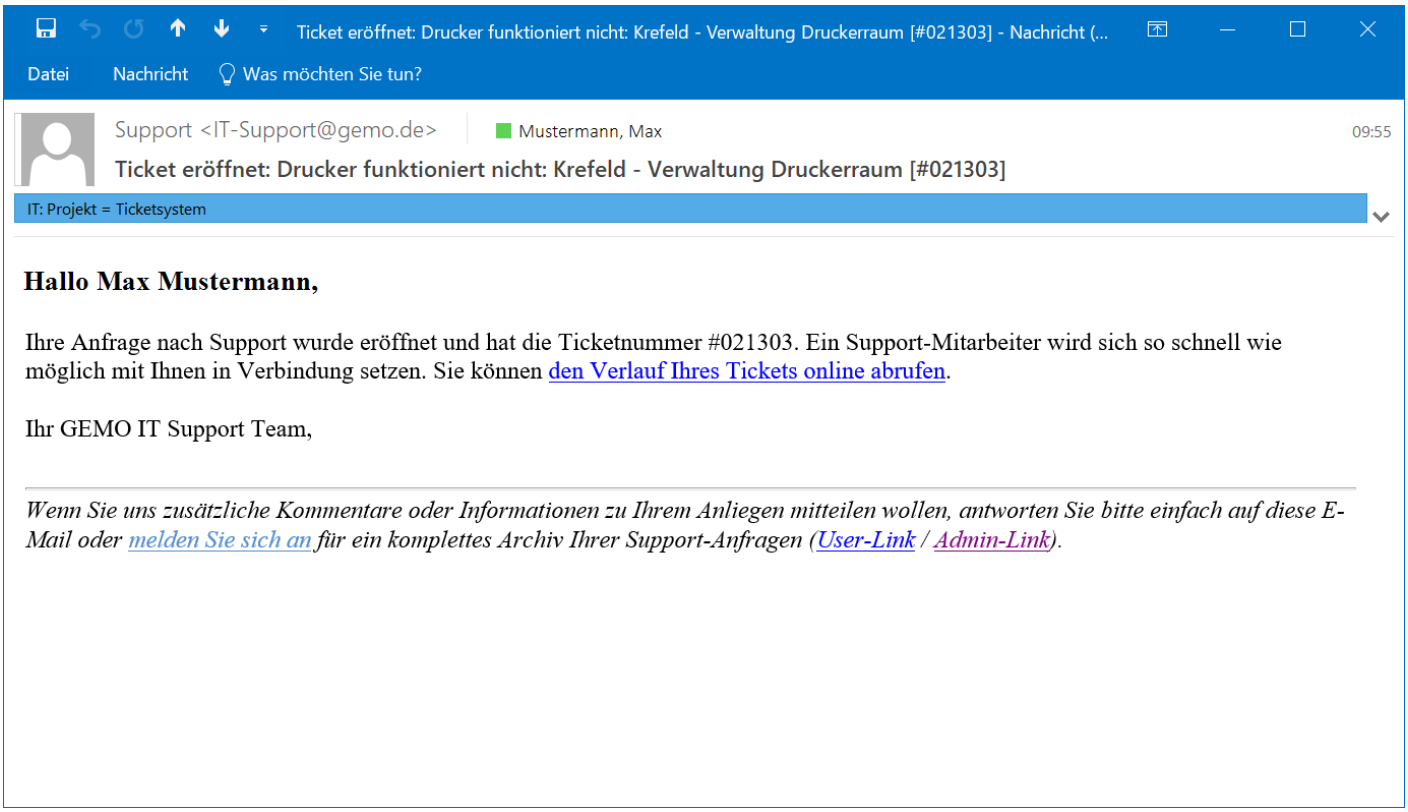
Zgłaszanie problemu z adresem e-mail

Najprostszą formą zgłoszenia jest wysłanie wiadomości e-mail na adres it-support@gemo.de:



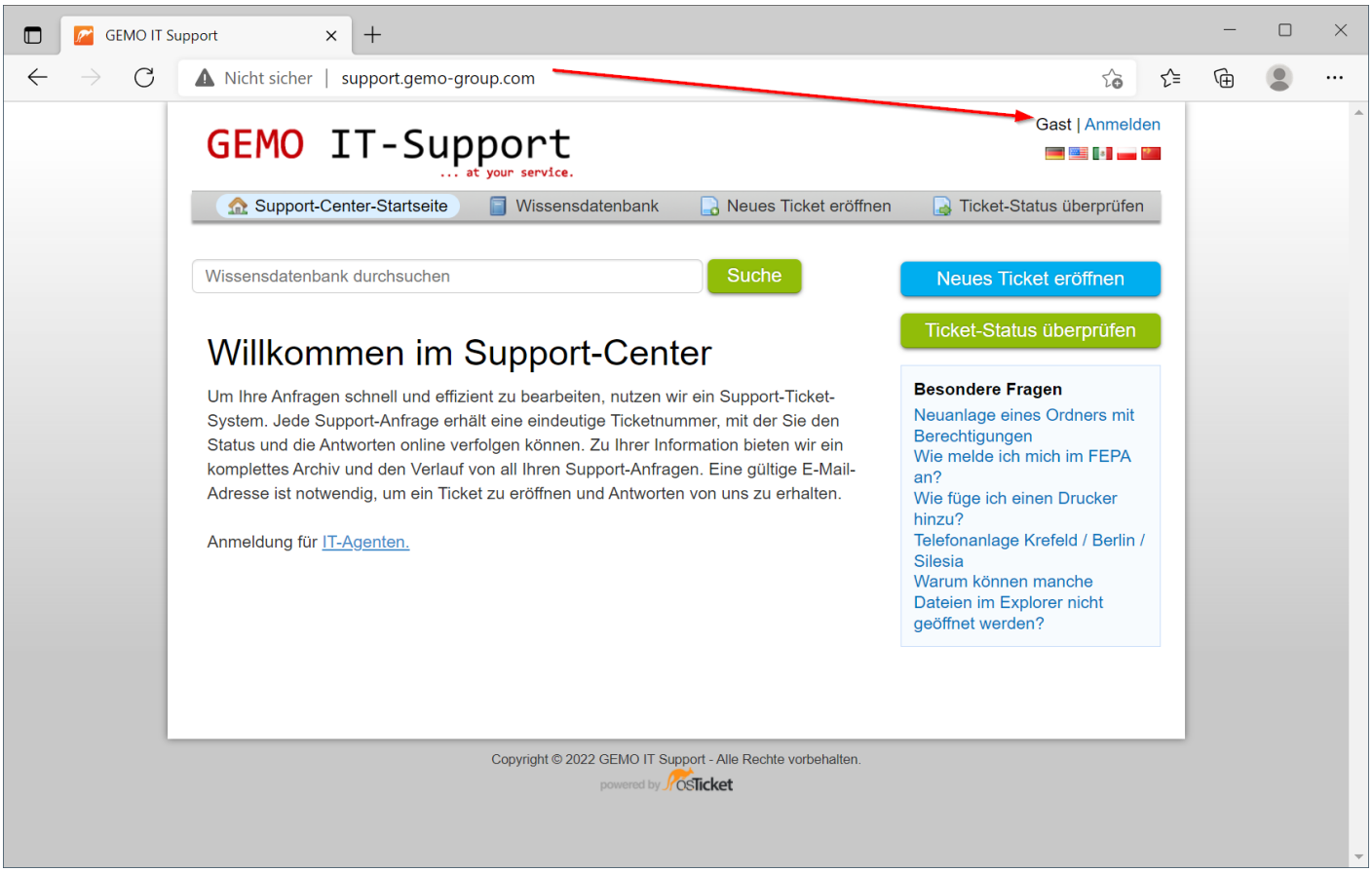
E-mail powinien mieć temat wskazujący, gdzie leży problem (drukarka, system FEPA, komputer). Zarówno treść e-maila, jak i temat mogą być napisane w języku niemieckim, angielskim lub polskim. Wiadomość może zawierać załączniki oraz obrazy w tekście (format RTF lub HTML).

Po wysłaniu wiadomości otrzymasz wiadomość e-mail z potwierdzeniem, że wiadomość została zarejestrowana:



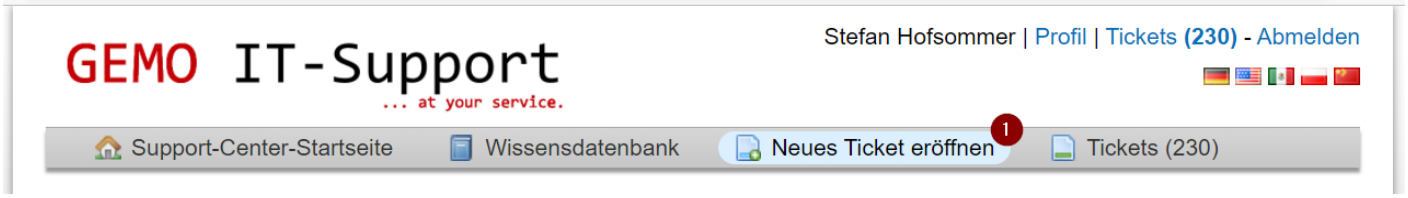
Zgłaszanie problemu za pośrednictwem strony internetowej

Problem można również zgłosić za pośrednictwem strony internetowej. Aby to zrobić, otwórz stronę support.gemo-group.com w przeglądarce i zaloguj się, klikając odpowiedni link u góry strony:



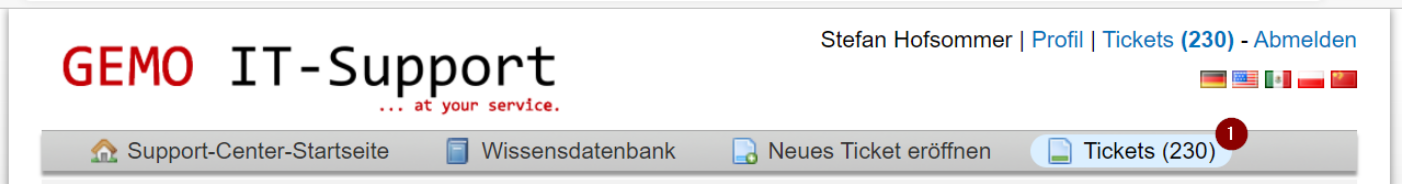
W przypadku nazwy użytkownika i hasła należy wprowadzić te same dane, których używa się do logowania do konta domeny na komputerze lub na serwerze zdalnym. Możliwe jest przesłanie zgłoszenia bez logowania, ale nie jest to zalecane.

Po zalogowaniu kliknij przycisk "Utwórz nowe zgłoszenie":

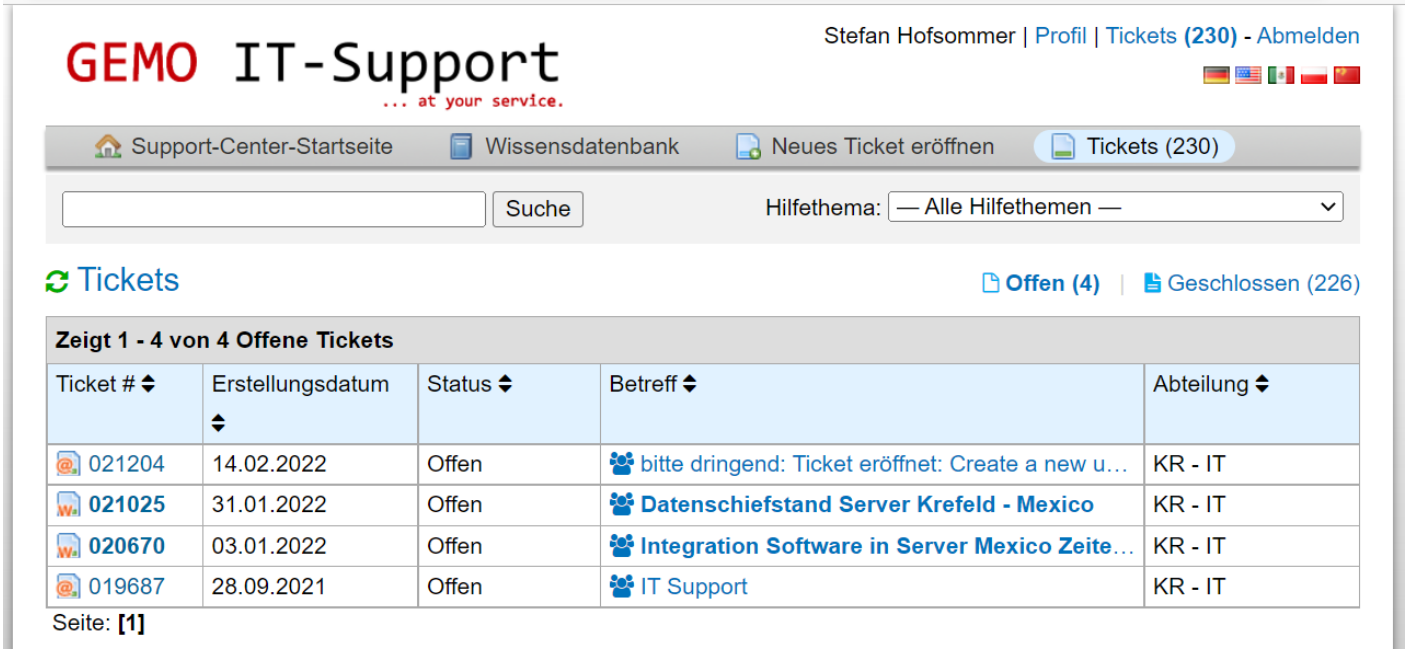


Przeglądanie aktualnego statusu zgłoszeń

Po zalogowaniu się do systemu HelpDesk możliwe jest przejrzenie zgłoszeń powiązanych z danym użytkownikiem. Wystarczy kliknąć przycisk "Zgłoszenia":

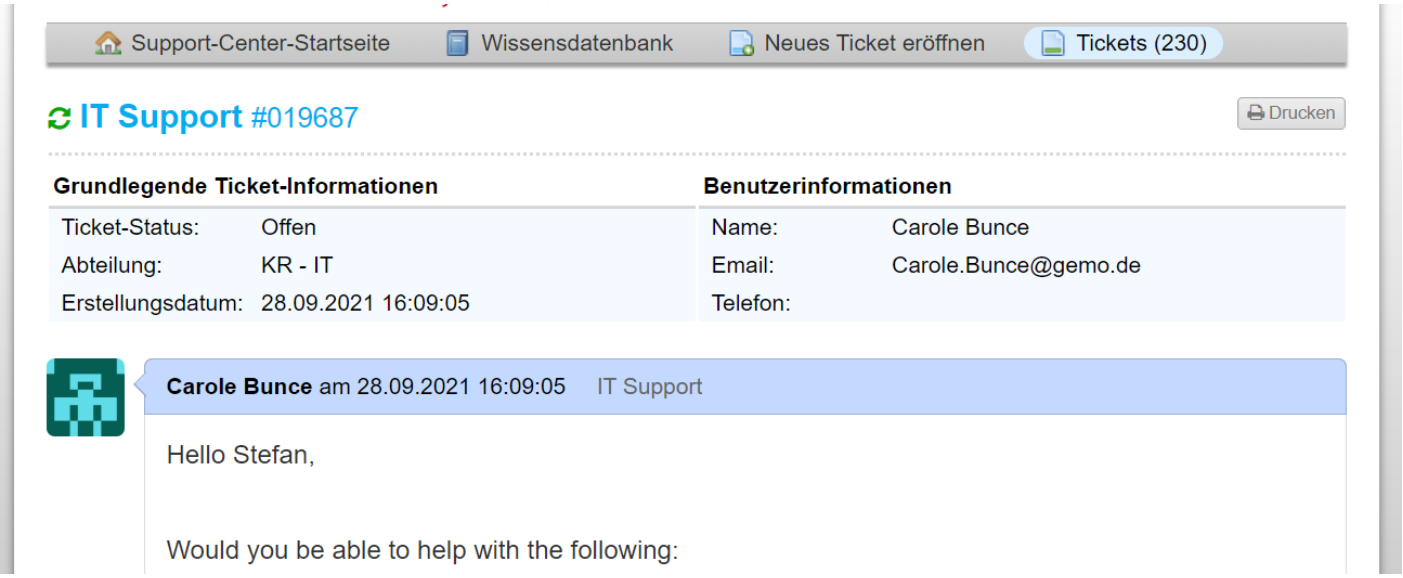


Wyświetlona zostanie lista otwartych biletów:



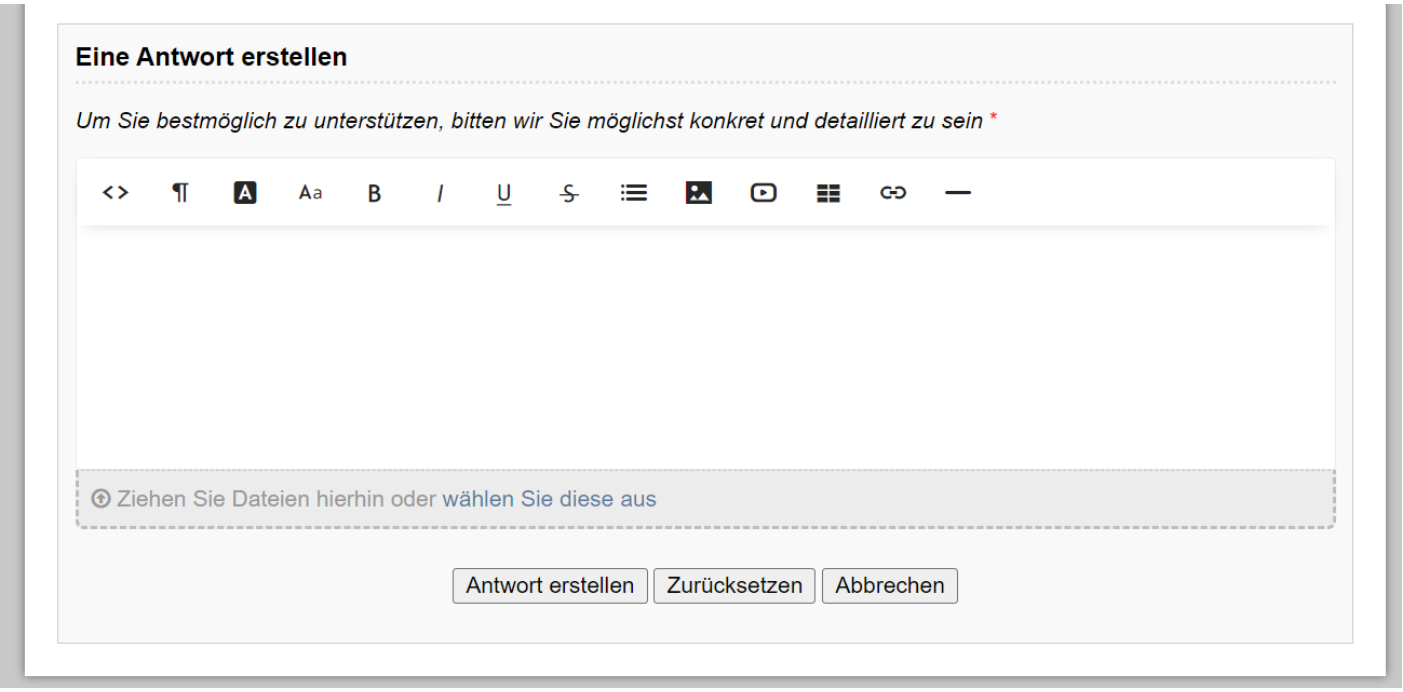
W górnej części strony znajduje się opcja filtrowania zgłoszeń według dowolnego tekstu lub tematu pomocy. W samej tabeli można kliknąć tytuły kolumn (np. "Ticket#" lub "Creation date"), aby posortować listę. Kolumna "Dział" oznacza wewnętrzne przypisanie IT do działu.

Kliknięcie numeru zgłoszenia lub tematu zgłoszenia powoduje wyświetlenie jego historii:



Historia zawiera korespondencję (w tym datę i godzinę oraz kontakt), wysłane pliki oraz informacje o tym, do których agentów IT zostało przypisane zgłoszenie. Komponenty mogą pochodzić z wysłanej wiadomości e-mail lub z wiadomości wprowadzonych za pośrednictwem strony HelpDesk.

Formularz dodawania odpowiedzi na wiadomość znajduje się na dole strony:



Po wprowadzeniu odpowiedzi i kliknięciu przycisku "Utwórz odpowiedź" nowy wpis zostanie dodany do historii, a odpowiedzialny agent IT zostanie o tym poinformowany. Nowe wpisy mogą być używane do dodawania informacji lub pytania o status, postęp lub dodatkowe informacje potrzebne do ukończenia zgłoszenia.

Revision #2
Created 21 June 2023 07:44:29 by Admin
Updated 21 June 2023 07:54:45 by Admin