

Instrukcja wprowadzania zgłoszeń w Systemie Pomocy OPTeam S.A.

Spis treści

Logowanie	2
Zgłoszenia.....	3
Dodatkowe funkcje.....	4

Logowanie

System Pomocy OPTeam S.A. działa pod adresem
<https://pomoc.opteam.pl/>

Strona obsługiwana jest przez wszystkie nowoczesne przeglądarki.

Po wpisaniu tego adresu pojawia się okno logowania, gdzie należy zalogować się podając użytkownika i hasło.

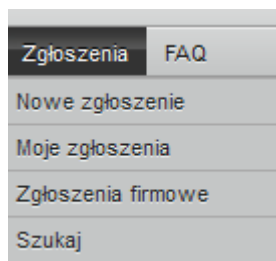


The screenshot shows a web browser window with the address bar containing 'opteam.pl' and 'https://pomoc.opteam.pl/otrs/customer.pl'. The page content includes the heading 'System pomocy firmy OPTeam S. A.' and a login section titled 'Zaloguj się'. This section contains two text input fields labeled 'Nazwa użytkownika' and 'Hasło', and a button labeled 'Zaloguj się'.

Rysunek 1. Ekran logowania

Zgłoszenia

Główne menu umożliwia:



Rysunek 2. Lista menu - lewa

- Utworzenie nowego zgłoszenia
- Przegląd swoich zgłoszeń
- Przeszukiwanie zgłoszeń

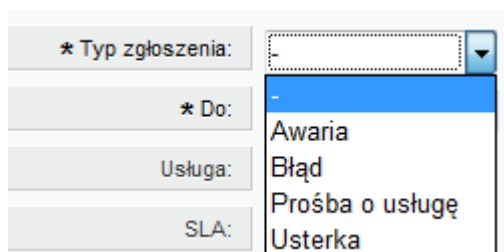
Po zalogowaniu się, zgłoszenia należy tworzyć według następującego schematu.
W celu utworzenia nowego zgłoszenia należy wybrać odpowiedni „Typ zgłoszenia”:

Awaria – oznacza dużą awarię, która dotyczy całej firmy/budynku/całego systemu/wszystkich użytkowników, całkowita niemożność działania w konkretnym systemie przez wiele osób.

Usterka – oznacza usterkę konkretnego systemu, niewpływającą istotnie na pracę systemu, utrudniającą pracę kilku użytkowników.

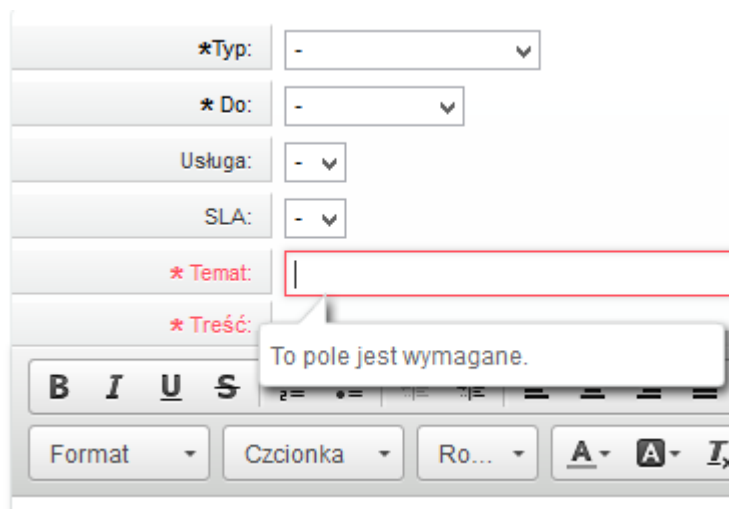
Błąd – oznacza nieprawidłowe funkcjonowanie określonego systemu, uniemożliwiające realizację jednej lub wielu mniej istotnych funkcji konkretnego systemu; błąd w jednej aplikacji/systemie; błąd utrudniający lub uniemożliwiający pracę jednej osobie.

Prośba o usługę – ten typ należy wybrać jeśli zgłoszenie nie dotyczy powyższych usterek, a jest związane z wykonaniem określonej usługi.

A screenshot of a web form. It shows four input fields: '* Typ zgłoszenia:', '* Do:', 'Usługa:', and 'SLA:'. The '* Typ zgłoszenia:' field is a dropdown menu that is open, showing a list of options: 'Awaria', 'Błąd', 'Prośba o usługę', and 'Usterka'. The 'Awaria' option is currently selected and highlighted in blue.

Rysunek 3. Typ zgłoszenia

Następnie wybieramy adresata obszaru, którego dotyczy zgłoszenie (pole Do):

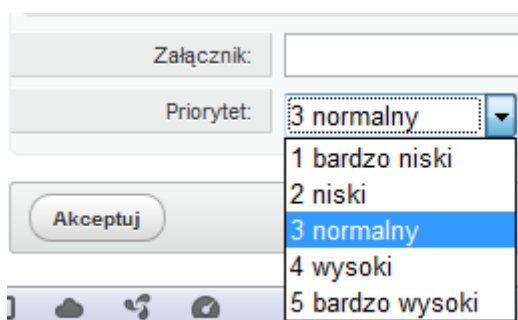


The screenshot shows a web form with several fields: *Typ (dropdown), * Do (dropdown), Usługa (dropdown), SLA (dropdown), * Temat (text input), and * Treść (text input). A tooltip with the text "To pole jest wymagane." is pointing to the * Treść field. Below the text input fields is a rich text editor toolbar with buttons for Bold (B), Italic (I), Underline (U), Strikethrough (S), Format (dropdown), Czcionka (dropdown), Ro... (dropdown), and text color (A) and background color (A) buttons.

Rysunek 4. Adresat zgłoszenia

Następnie należy podać temat oraz dokładnie opisać zaistniały problem lub prośbę. Można też dołączyć jeden lub więcej załączników.

Na końcu należy określić priorytet swojego zgłoszenia i wysłać zgłoszenie.



The screenshot shows a form with a 'Załącznik:' field, a 'Priorytet:' dropdown menu, and an 'Akceptuj' button. The dropdown menu is open, showing five options: 1 bardzo niski, 2 niski, 3 normalny (highlighted in blue), 4 wysoki, and 5 bardzo wysoki. Below the dropdown menu are three small icons: a cloud, a refresh symbol, and a document icon.

Rysunek 5. Priorytet i akceptacja zgłoszenia

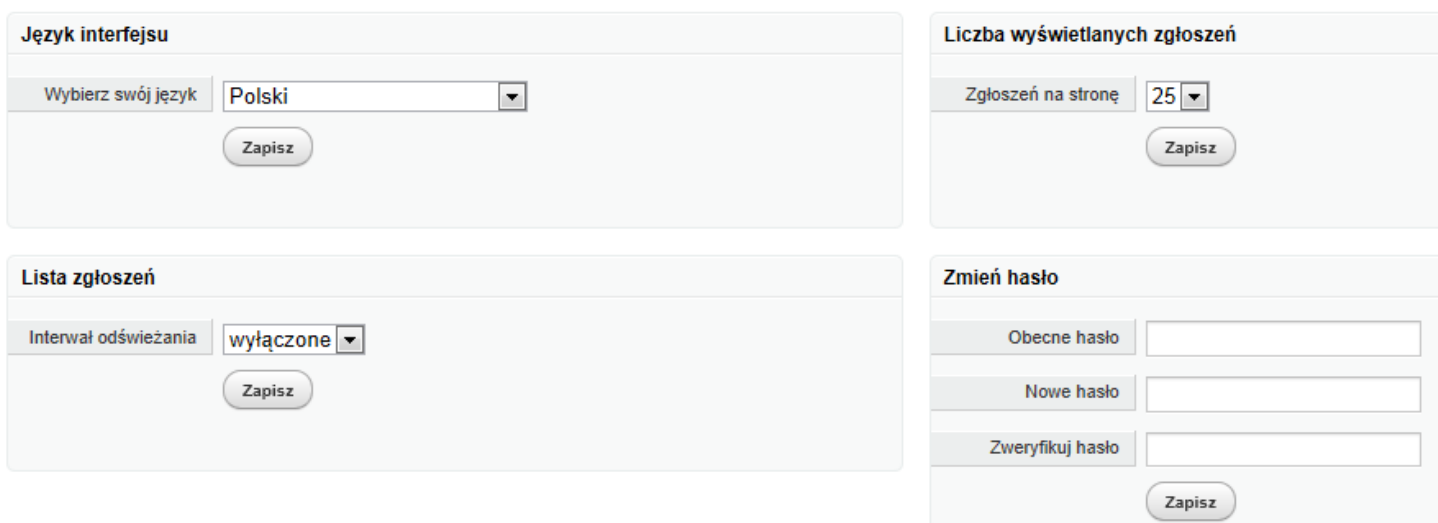
Dalszą korespondencję można prowadzić przez interfejs WWW lub zwykłą pocztę e-mail, zachowując numer zgłoszenia w temacie.

Dodatkowe funkcje

Menu po prawej stronie umożliwia zmianę ustawień i wylogowanie.



Rysunek 6. Lista menu - prawa

The image displays a settings page with four distinct sections, each with a title bar and a 'Zapisz' (Save) button. 1. 'Język interfejsu' (Interface language): A dropdown menu is set to 'Polski'. 2. 'Liczba wyświetlanych zgłoszeń' (Number of displayed reports): A dropdown menu is set to '25'. 3. 'Lista zgłoszeń' (Reports list): A dropdown menu is set to 'wyłączone' (disabled). 4. 'Zmień hasło' (Change password): Three input fields for 'Obecne hasło' (Current password), 'Nowe hasło' (New password), and 'Zweryfikuj hasło' (Verify password) are present.

Rysunek 7. Ustawienia

Zalecamy zmianę domyślnego hasła.