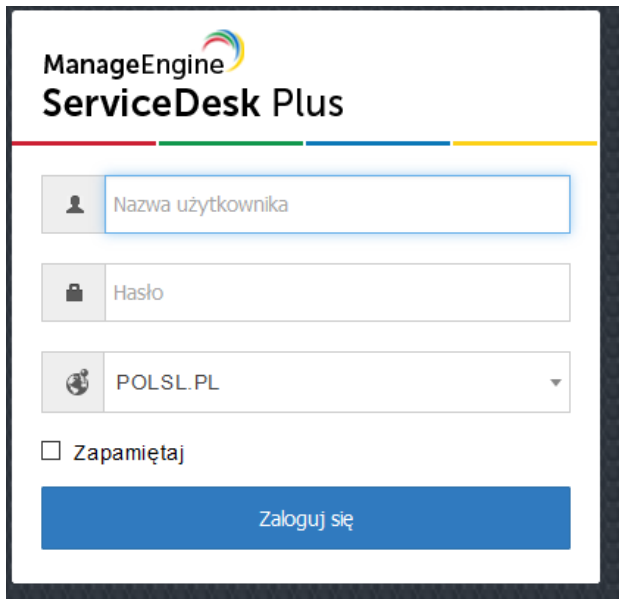
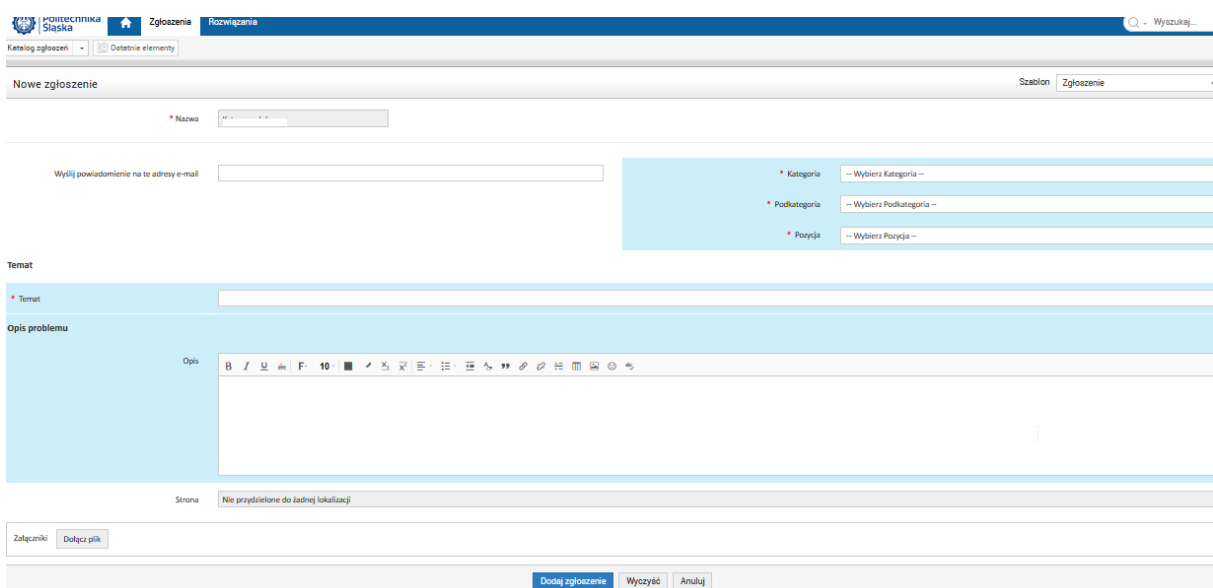
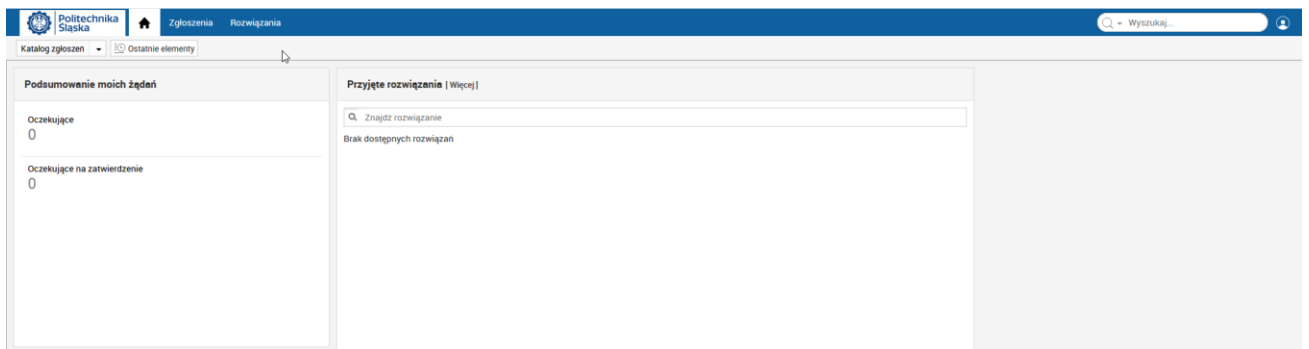


Zgłoszenia błędów w systemie ZSI które dotychczas były zgłaszane przez użytkowników na adres mailowy: [wsparcie\\_sod.zsi@polsl.pl](mailto:wsparcie_sod.zsi@polsl.pl), będą obsługiwane w systemie **ServiceDesk Plus**.



Po przejściu na stronę [www: https://helpdesk.polsl.pl](https://helpdesk.polsl.pl) pojawi się monit logowania (nazwa użytkownika i hasło takie, jak do poczty służbowej). Nazwę użytkownika należy wprowadzić wg schematu: **akowalski**



## Aby wykonać zgłoszenie:

The screenshot shows the 'Zgłoszenia' form in the 'Politechnika Śląska' system. The form is titled 'Zgłoszenia' and 'Zgłoszenie'. It features a search bar, a dropdown menu for 'Katalog zgłoszeń', and a list of items including 'Zgłoszenie'. The form includes fields for 'Temat', 'Opis problemu', and three dropdown menus for 'Kategoria', 'Podkategoria', and 'Pozycja'. A 'Dodaj zgłoszenie' button is highlighted at the bottom.

1. Wybieramy katalog zgłoszeń:

Katalog zgłoszeń

2. Z listy wybieramy Zgłoszenie:

Zgłoszenie

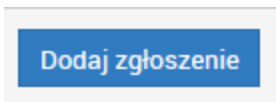
3. Wybieramy z pól słownikowych oznaczonych gwiazdką (pola obowiązkowe) szczegóły zgłoszenia:

\* Kategoria -- Wybierz Kategoria --  
\* Podkategoria -- Wybierz Podkategoria --  
\* Pozycja -- Wybierz Pozycja --

4. Następnie wybieramy temat i treść zgłoszenia:

Temat  
\* Temat  
Opis problemu

5. Wypełniamy zgłoszenie i wysyłamy je, korzystając z kafelka: "Dodaj zgłoszenie"



Zgłoszenie trafi do odpowiedniej wybranej wg. problemu (Kategorii/Podkategorii/Pozycji), przypisanej grupy wsparcia.

W systemie zdefiniowane są grupy serwisantów wg obszarów tematycznych występujących obecnie w systemie wsparcia. Email o nowym zgłoszeniu trafi automatycznie do odpowiednich pracowników - serwisantów. W razie dodatkowych pytań lub niejasności serwisant skontaktuje się z osobą zgłaszającą poprzez helpdesk, email lub telefonicznie. Po wyjaśnieniu ewentualnych wątpliwości serwisant podejmie realizację zgłoszenia.

W przypadku zgłoszenia o ustanowienie zastępstwa możemy skorzystać z gotowego szablonu "Zastępstwo", lub w tradycyjny sposób, jak dla innych zgłoszeń, poprzez wybór: "kategorii", "podkategorii" i "pozycji".

W każdym z wyżej wymienionych przypadków zalecane jest poinformowanie o tym fakcie "zastępcy"/ "zastępowanego", jak również bezpośredniego przełożonego. W tym celu wpisujemy adresy służbowe email, oddzielając je przecinkami, we właściwym polu szablonu zgłoszenia.

W przypadku zgłoszenia o nadanie uprawnień, o które występuje bezpośredni przełożony, możemy skorzystać z gotowego szablonu "Uprawnienia", lub w tradycyjny sposób, jak dla innych zgłoszeń, poprzez wybór: "kategorii", "podkategorii" i "pozycji".

W każdym z wyżej wymienionych przypadków zalecane jest poinformowanie o tym fakcie osobę dla której występujemy o uprawnienia. W tym celu wpisujemy adresy służbowe email, oddzielając je przecinkami, we właściwym polu szablonu zgłoszenia. Pole jest obowiązkowe, jeżeli występujemy o uprawnienia dla siebie (np. Dziekan, Kierownik jednostki....), w polu wpisujemy swój adres służbowy.

Po wysłaniu zgłoszenia, otrzymujemy e-mail potwierdzający na służbową skrzynkę pocztową.

Status wykonanego zgłoszenia możemy sprawdzić a zakładce „Moje wszystkie zgłoszenia”:

ID	Requester Name	Assigned To	DueBy	Status	Created Date
105	wnika	Nieprzypisane	Jun 10, 2020 10:10...	Zakończone	Jun 8, 2020 02:10 ...
106	wnika	Nieprzypisane	Jun 10, 2020 11:06...	Otwarte	Jun 9, 2020 07:06 ...