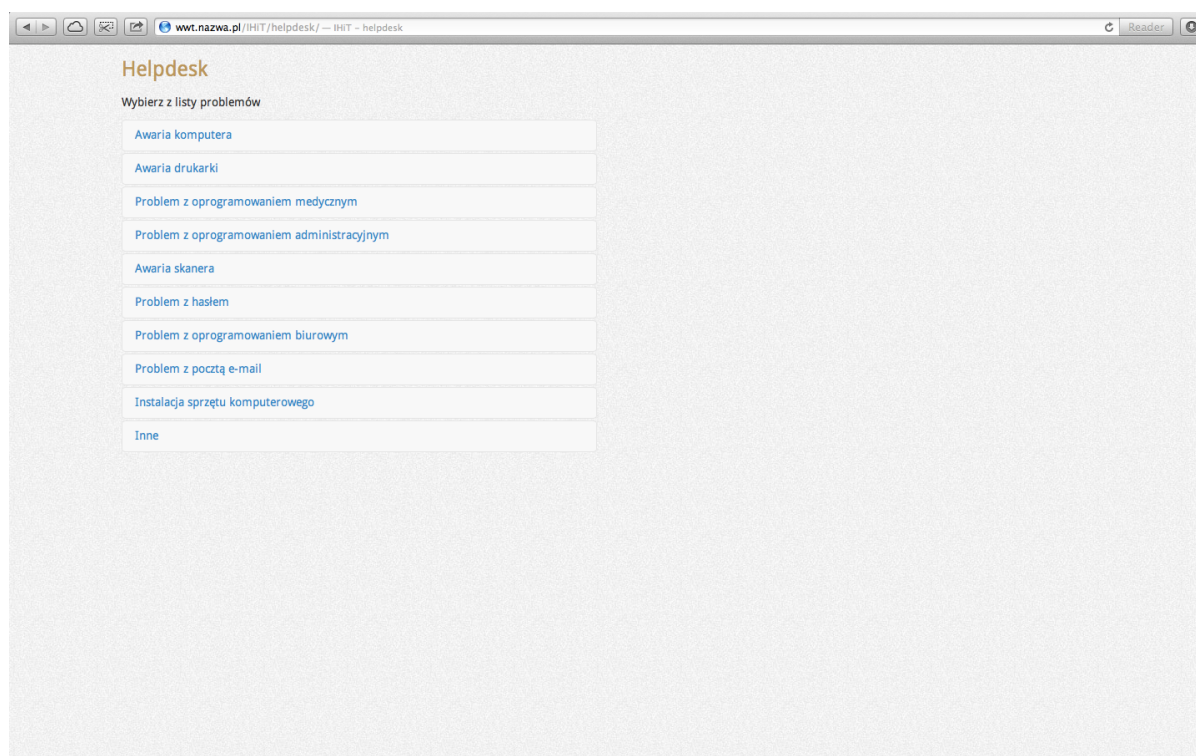


Szanowni Państwo,

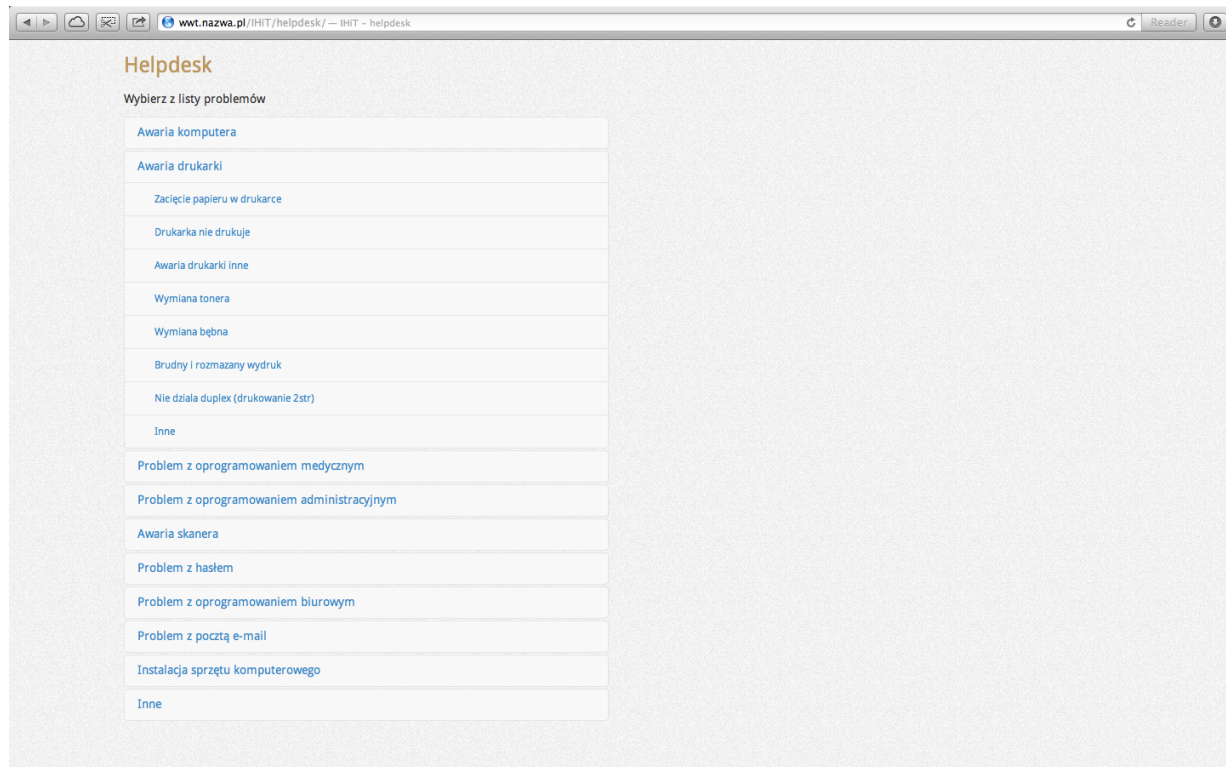
W dniu dzisiejszym zostaje uruchomiona **testowa wersja** HelpDesku - aplikacji, która umożliwi Państwu zgłaszanie problemów ze sprzętem komputerowym bądź oprogramowaniem. Aby zgłosić problem techniczny należy skorzystać z linku <http://wwt.nazwa.pl/IHiT/helpdesk/> (link ten zostanie również umieszczony na stronie Instytutu w zakładce Przydatne -> Ważne linki (<http://www.ihit.waw.pl/linki.html>))

Po kliknięciu na powyższy link zostaną Państwo przeniesieni na stronę:



Należy wybrać z listy problem, którego dotyczyć ma zgłoszenie (jeśli problem nie został uwzględniony na liście - proszę wybrać **Inne**).

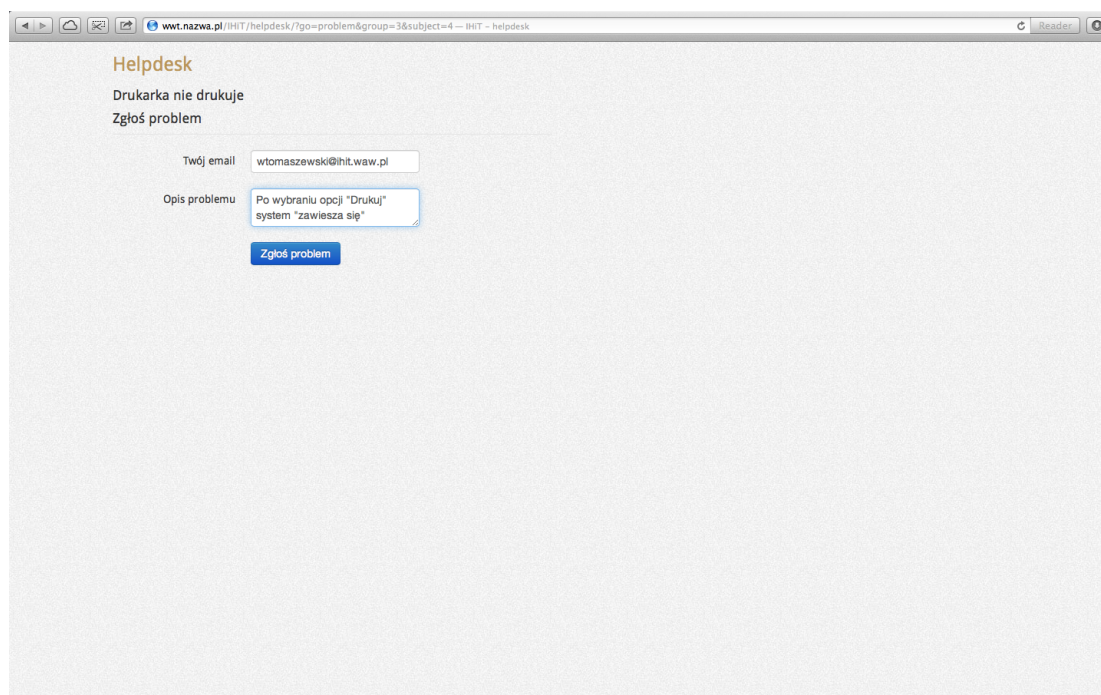
Po wyborze problemu, kolejnym krokiem będzie wskazanie konkretnego zagadnienia.



The screenshot shows a web browser window with the URL `wwt.nazwa.pl/IHIT/helpdesk/`. The page is titled "Helpdesk" and contains the instruction "Wybierz z listy problemów" (Choose from the list of problems). Below this instruction is a list of problem categories, each in a separate box:

- Awaria komputera
- Awaria drukarki
 - Zacięcie papieru w drukarce
 - Drukarka nie drukuje
 - Awaria drukarki inne
- Wymiana tonera
- Wymiana bębna
- Brudny i rozmazany wydruk
- Nie działa duplex (drukowanie 2str)
- Inne
- Problem z oprogramowaniem medycznym
- Problem z oprogramowaniem administracyjnym
- Awaria skanera
- Problem z hasłem
- Problem z oprogramowaniem biurowym
- Problem z pocztą e-mail
- Instalacja sprzętu komputerowego
- Inne

Następnie (wybierając np. opcję "Drukarka nie drukuje") zostaniecie poproszeni Państwo o podanie swojego adresu e-mail oraz krótkiego opisu sytuacji.

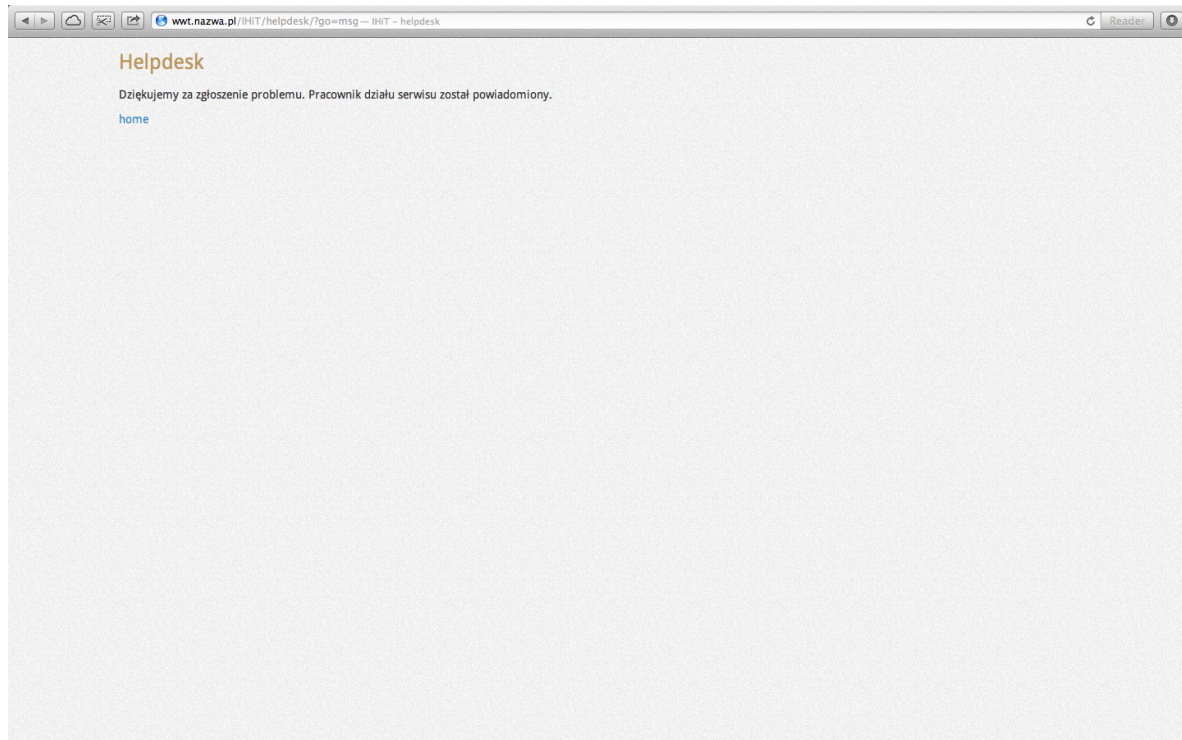


The screenshot shows the same web browser window, but now the URL is `wwt.nazwa.pl/IHIT/helpdesk/?go=problem&group=3&subject=4`. The page is titled "Helpdesk" and shows the selected problem "Drukarka nie drukuje" (Printer not printing). Below this, the instruction "Zgłoś problem" (Report problem) is displayed. The form contains two input fields:

- "Twój email" (Your email) with the value `wtomaszewski@ihit.waw.pl`
- "Opis problemu" (Description of the problem) with the value `Po wybraniu opcji "Drukuj" system "zawiesza się"`

Below the input fields is a blue button labeled "Zgłoś problem" (Report problem).

Następnie "klikamy" na przycisk **Zgłoś problem**. Pojawi się ekran potwierdzający przyjęcie zgłoszenia.



Państwa zgłoszenie trafia do Administratora systemu, który przydzieli serwisanta. Otrzymają Państwo maila z następującą treścią:

***Dziękujemy za zgłoszenie sprawy nr HD-1309242033/2.
Sprawa oczekuje na przydzielenie serwisanta przez Admina
Zagadnienie: Drukarka nie drukuje
Opis problemu: Po wybraniu opcji "Drukuj" system "zawiesza się"***

Po przydzieleniu Serwisanta, zostanie przesłany do Państwa mail z następującą treścią:

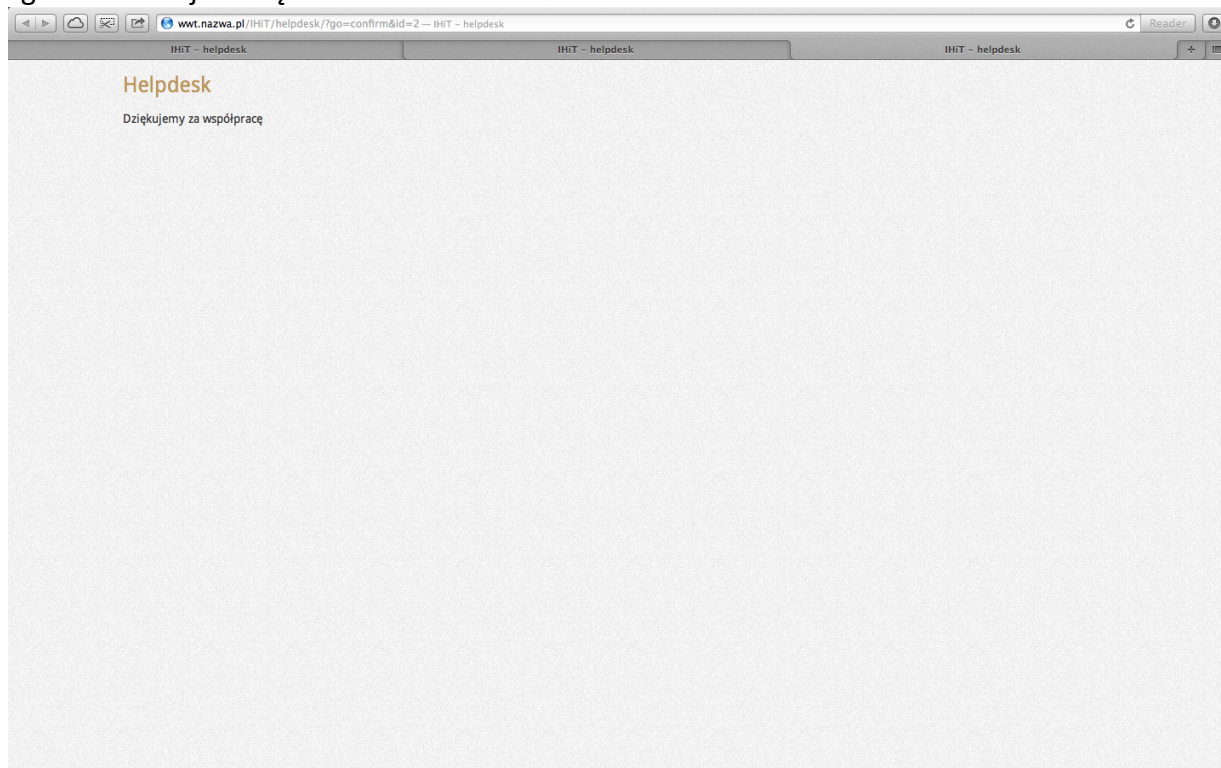
***Sprawie nr HD-1309242033/2 został przydzielony serwisant: Zbigniew Wróblewicz
Planowany termin zamknięcia sprawy: 2013-09-25
Zagadnienie: Drukarka nie drukuje
Opis problemu: Po wybraniu opcji "Drukuj" system "zawiesza się"***

Kiedy Serwisant usunie awarię - zostanie wygenerowany mail o treści:

Zgłoszona sprawa nr HD-1309242033/2 została zamknięta.

Aby potwierdzić rozwiązanie problemu proszę kliknąć [tutaj](#)

Klikając [tutaj](#) - potwierdzają Państwo rozwiązanie problemu przez Serwisanta i zamknięcie zgłoszenia. Pojawi się ekran:



W przypadku kolejnego zgłoszenia problemu należy postępować analogicznie jak opisano.

Jeśli nie zostanie zachowany termin rozwiązania problemu (standardowo jest to 24 godz. od zgłoszenia). Zostanie do Państwa przesłany mail z podanym powodem opóźnienia realizacji zgłoszenia.

Sprawa nr HD-1309241848/1 nie została zamknięta w zaplanowanym czasie.

Serwisant: Piotr Paczkowski

Powód nie zamknięcia sprawy: Konieczność zamówienia części do drukarki

Planowany termin zamknięcia sprawy: 2013-09-30

Zagadnienie: Awaria drukarki inne

Opis problemu: Przy skanowaniu do pliku, drukarka każdorazowo żąda loginu i hasła użytkownika

Wszelkie uwagi dotyczące funkcjonowania serwisu prosimy przesyłać na adres azgodka@ihit.waw.pl lub sekprom@ihit.waw.pl.