

Instrukcja obsługi systemu zgłoszeniowego Service Desk MAIN

1. Spis treści

2.	Logowanie do Systemu Zgłoszeniowego.....	1
2.1.	Elementy ekranu klienta	1
3.	Zakładanie nowego zgłoszenia.....	2
3.1.	Formularz zgłoszenia.....	2
3.2.	Panel akcji.....	3
4.	Przeglądanie i śledzenie zgłoszeń.....	4

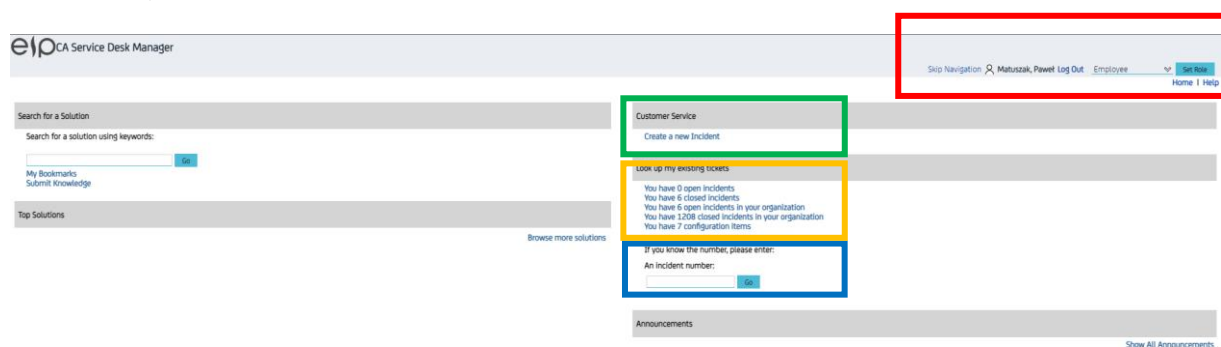
2. Logowanie do Systemu Zgłoszeniowego

Aby zalogować się do Systemu Zgłoszeniowego MAIN, trzeba udać się pod adres <https://serwis.main.pl/>. Do logowania należy użyć danych, które otrzymają Państwo wcześniej od MAIN.

Po zalogowaniu dostępny jest panel klienta.

2.1. Elementy ekranu klienta

Ekran główny klienta składa się z czterech elementów:



1. **Informacje o zalogowanym użytkowniku oraz przycisk wylogowania się** – dane wyświetlone w tym polu (nazwisko i imię) świadczą o poprawnym zalogowaniu się do systemu Service Desk MAIN.
2. **Przycisk tworzenia nowego zgłoszenia** (Procedura tworzenia zgłoszeń opisana jest dalej: [Zakładanie nowego zgłoszenia](#))
3. **Przyciski pozwalające przeglądać założone zgłoszenia**, kolejno od góry:

- a. Zgłoszenia utworzone przez Państwa, ale nie rozwiązane
 - b. Zgłoszenia utworzone przez Państwa, ale już rozwiązane
 - c. Zgłoszenia utworzone przez kogokolwiek w Państwa organizacji, ale nie rozwiązane
 - d. Zgłoszenia utworzone przez kogokolwiek w Państwa organizacji, ale już rozwiązane
4. **Pole pozwalające przejść do konkretnego zgłoszenia** – pozwala na szybkie przejście do konkretnego zgłoszenia. Wystarczy wprowadzić numer incydentu i nacisnąć przycisk „Go”.

3. Zakładanie nowego zgłoszenia

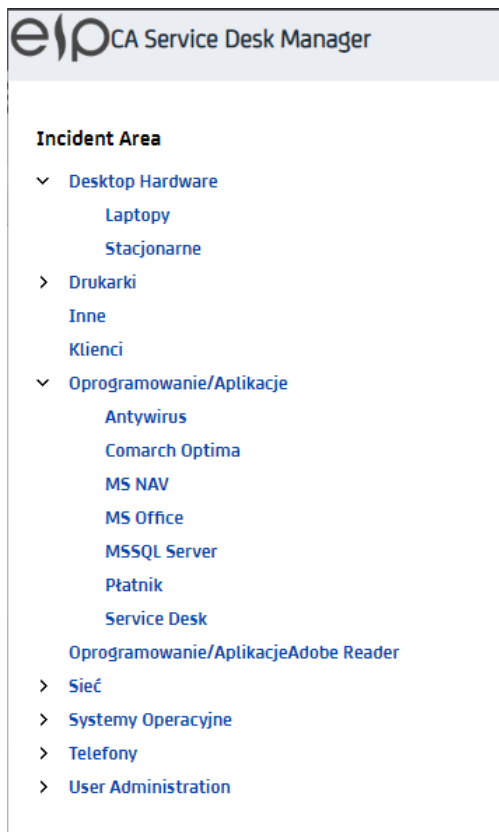
Po naciśnięciu przycisku „Create a new Incident” z **sekcji zielonej** system wyświetli ekran zakładania nowego zgłoszenia:

Ekran dzieli się na **formularz zgłoszenia** i **przyciski kontrolne**.

3.1. Formularz zgłoszenia

Formularz składa się z sześciu pól, z czego nie wszystkie są obowiązkowe:

1. (Opcjonalnie) Phone Number – mogą Państwo wpisać tutaj swój numer telefonu w celu umożliwienia ewentualnego kontaktu telefonicznego przez Inżyniera MAIN.
2. (Opcjonalnie) Urgency – wskazuje, jak pilne jest to zgłoszenie (domyślnie ustawiony jest poziom 1 – standardowy, jednak można go modyfikować). W tym miejscu należy zwrócić uwagę, że czas reakcji Inżynierów MAIN uzależniony jest w głównej mierze od Państwa umowy i parametrów SLA. Zapewniamy jednak, że w MAIN dokładamy wszelkich starań, aby reagować na wszystkie zgłoszenia najszybciej jak to możliwe.
3. (Nieużywane) Affected CI – pole do pominięcia.
4. **(Obowiązkowe)** Email Address – Państwa adres e-mail. System domyślnie uzupełni pole Państwa adresem e-mail używanym w Systemie Zgłoszeniowym.
5. **(Obowiązkowe)** Incident Area – usługi, których dotyczy Państwa zgłoszenie. Po naciśnięciu na nagłówek „Incident Area”, pojawi się lista z której mogą Państwo wybrać odpowiedni obszar. Listę można rozwijać aby uzyskać dostęp do szczegółowych obszarów:



To, jakie obszary będą możliwe do wybrania przez Państwa zależy od usług MAIN z których Państwo korzystają.

6. **(Obowiązkowe)** Incident Description – opis zgłoszenia. Najważniejsza część zgłoszenia, opisuje jaki dokładnie wystąpił problem. W celu usprawnienia procesu obsługi zgłoszenia, należy podać następujące informacje:
- Kiedy wystąpił problem
 - Na jakim elemencie środowiska wystąpił
 - Jakie są objawy problemu
 - Ewentualne załączniki i/lub zrzuty ekranu

Przykładowa treść zgłoszenia:

„Dzień dobry,

Dziś o godzinie 13:34 na komputerze mój-komputer-01 przestał działać dostęp do Internetu. Nie mogę otworzyć żadnej strony.

Proszę o rozwiązanie problemu.”

3.2. Panel akcji

W prawym górnym rogu znajduje się **panel akcji**, składający się z czterech przycisków:

- Save – służy do przesłania zgłoszenia do zespołu MAIN po wypełnieniu go
- Cancel – służy do anulowania zgłoszenia i powrotu do ekranu klienta
- Reset – służy do wyczyszczenia wszystkich pól formularza zgłoszeniowego, pozwala na ponownie wypełnienie zgłoszenia od początku

4. Attach document – służy do dołączania do zgłoszenia pliku – zrzutu ekranu, pliku tekstowego z logami lub innego dokumentu. Po naciśnięciu przycisku system wyświetli ekran, na którym należy wybrać „Locate file”:

następnie, na kolejnym ekranie „Wybierz plik”:

Po wybraniu pliku przesłanie go należy zatwierdzić przyciskiem „OK”.

Po wypełnieniu zgłoszenia i wciśnięciu przycisku „Save”, system przeniesie Państwa do ekranu klienta.

Nad przyciskiem dodawania nowego zgłoszenia pojawi się potwierdzenie założenia zgłoszenia:

4. Przeglądanie i śledzenie zgłoszeń

Założone zgłoszenia można przeglądać, korzystając z przycisków z pomarańczowej sekcji opisanej w [Elementy ekranu klienta](#).

Co ważne, w przypadku aktualizacji zgłoszenia (zmiany statusu bądź pojawienia się nowego komentarza) system automatycznie wyśle powiadomienie e-mail na skrzynkę odbiorczą twórcy zgłoszenia.

W celu sprawdzenia szczegółów i historii zgłoszenia, należy kliknąć na przycisk „You have X open incidents”:

Look up my existing tickets

You have 1 open incidents
 You have 6 closed incidents
 You have 7 open incidents in your organization
 You have 1208 closed incidents in your organization
 You have 7 configuration items

System wyświetli listę aktualnie otwartych zgłoszeń:

eipCA Service Desk Manager				
Incident #	Summary	Reported by	Status	Open Date
14956	test 1	Matuszak, Paweł	Open	13.05.2022 12:48

Klikając numer zgłoszenia z listy, można przejść do jego szczegółów:

eipCA Service Desk Manager

14956 Incident Detail

Open Date/Time: 20.04.2022 16:18 | Status: Closed | Urgency: 1-Normalny | Incident Area: Sieć/Internet

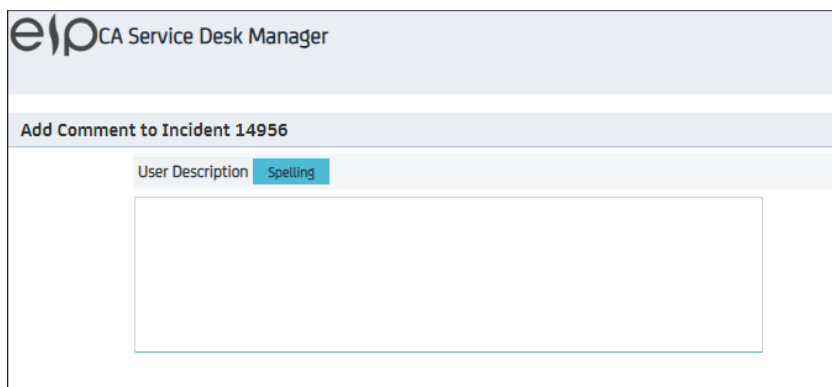
Incident Description:
 Dzień dobry,
 Doś o godzinie 13:34 na komputerze mój-komputer-01 przestał działać dostęp do internetu. Nie mogę otworzyć żadnej strony.
 Proszę o rozwiązanie problemu.

Properties

Name	Value	Example
Summary	Automatic Closure of ticket: 14709	
Log Solution	problem rozwiązany	
Auto Close	Automatic closure will occur at: 04/28/2022 09:16:46	
Log Solution	nie działa także na komputer-02	
Log Comment	FELD=Description' O!D= Dzień dobry, Doś o godzinie 13:34 na komputerze mój-komputer-01 przestał działać dostęp do internetu. Nie mogę otworzyć żadnej strony. Proszę o rozwiązanie problemu. 'Mój-Dzień dobry, Doś o godzinie 13:34 na komputerze mój-komputer-01 przestał działać dostęp do internetu. Nie mogę otworzyć żadnej strony. Proszę o rozwiązanie problemu.'	
Field Update	20.04.2022 16:32	
Log Comment	20.04.2022 16:28	
Log Comment	20.04.2022 16:22	
Initial	20.04.2022 16:18	

W **zielonej sekcji** widać szczegółową historię zgłoszenia, wraz z Państwa komentarzami i odpowiedziami inżynierów MAIN.

Jeżeli chcą Państwo odpowiedzieć na pytanie zadane przez inżyniera lub dodać uwagi, można to zrobić poprzez dodanie komentarza. W tym celu trzeba nacisnąć przycisk Add Comment, znajdujący się w **prawym górnym rogu ekranu szczegółów** zgłoszenia. System wyświetli ekran dodawania komentarza:



eip CA Service Desk Manager

Add Comment to Incident 14956

User Description Spelling

Po wypełnieniu pola „User description” swoim komentarzem, w celu zapisania należy nacisnąć przycisk „Save” znajdujący się w prawym górnym rogu.

Do utworzonego zgłoszenia można także dołączyć dokument. W tym celu należy wybrać przycisk „Attach document” znajdujący się obok przycisku dodawania komentarza w **prawym górnym rogu**, a następnie wykonać kroki jak przy dodawaniu dokumentu do nowego zgłoszenia opisane w [Zakładanie nowego zgłoszenia](#).