

Instrukcja obsługi systemu zgłoszeniowego Service Desk MAIN

Spis treści

1.	Logowanie do Systemu Zgłoszeniowego Service Desk MAIN.....	2
1.1.	Adres Logowania:.....	2
1.2.	Wprowadzenie danych do logowania:.....	2
1.3.	Wybór opcji uwierzytelnienia:.....	2
a)	Logowanie przy pomocy tokenu emailOTP.....	3
b)	Logowanie przy pomocy tokenu TOTP	4
2.	Elementy ekranu klienta	5
3.	Zakładanie nowego zgłoszenia.....	6
3.1.	Formularz zgłoszenia	6
3.2.	Panel akcji.....	8
4.	Przeglądanie i śledzenie zgłoszeń.....	9

1. Logowanie do Systemu Zgłoszeniowego Service Desk MAIN

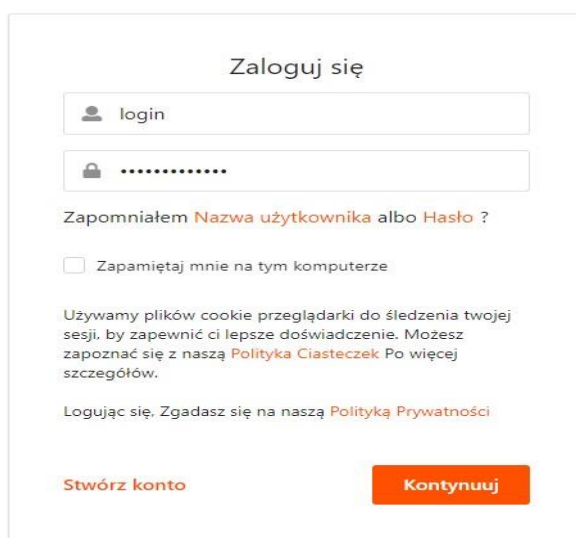
Logowanie do systemu zgłoszeniowego Service Desk MAIN odbywa się za pomocą uwierzytelniania wieloskładnikowego - MFA (ang. Multi-Factor Authentication)

1.1. Adres Logowania:

- <https://serwis.main.pl>, lub
- <https://serwis.eip.pl>

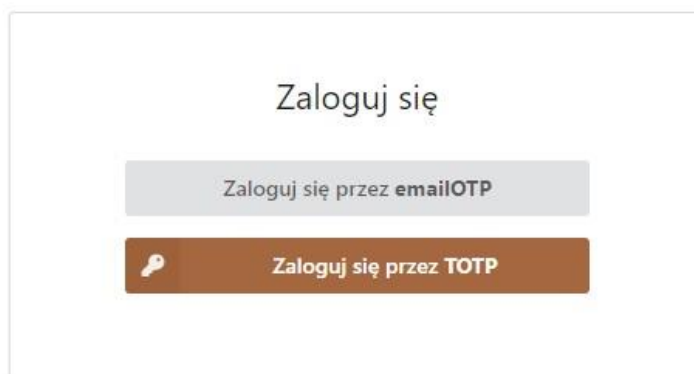
1.2. Wprowadzenie danych do logowania:

- Należy wprowadzić swoje poświadczenia otrzymane uprzednio od MAIN, a następnie kliknąć przycisk „Kontynuuj”



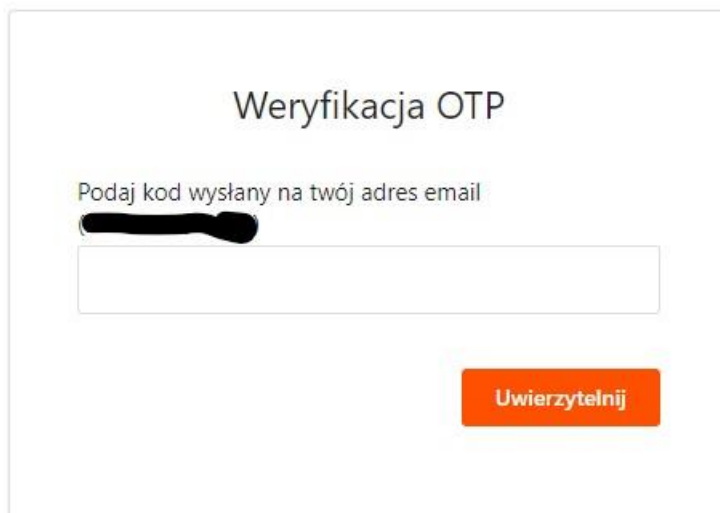
1.3. Wybór opcji uwierzytelnienia:

- System wymusi na nas dokonanie wyboru sposobu uwierzytelnienia. Do wyboru są dwie opcje: emailOTP oraz TOTP



a) Logowanie przy pomocy tokenu emailOTP

- Po wybraniu tej opcji na adres mailowy powiązany z naszym kontem otrzymamy 6-cyfrowy kod, który trzeba będzie wpisać w poniższym polu, a następnie kliknąć „Uwierzytelnij”



Weryfikacja OTP

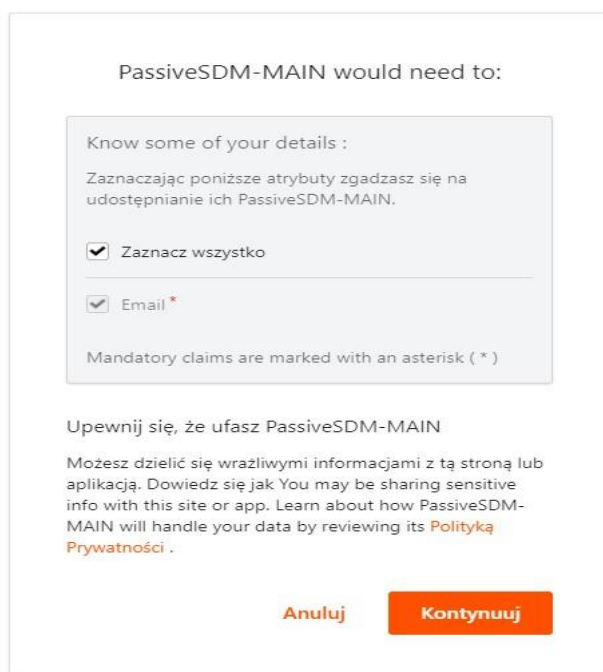
Podaj kod wysłany na twój adres email

[Redacted code]

[Empty input field]

Uwierzytelnij

- Przy pierwszym logowaniu system poprosi o wyrażenie zgody na dodanie adresu e-mail do PassiveSDM. Należy ją zatwierdzić poprzez kliknięcie przycisku „Kontynuuj”:



PassiveSDM-MAIN would need to:

Know some of your details :

Zaznaczając poniższe atrybuty zgadzasz się na udostępnianie ich PassiveSDM-MAIN.

☒ Zaznacz wszystko

☒ Email *

Mandatory claims are marked with an asterisk (*)

Upewnij się, że ufasz PassiveSDM-MAIN

Możesz dzielić się wrażliwymi informacjami z tą stroną lub aplikacją. Dowiedz się jak You may be sharing sensitive info with this site or app. Learn about how PassiveSDM-MAIN will handle your data by reviewing its [Politykę Prywatności](#) .

Anuluj **Kontynuuj**

- Po poprawnym uwierzytelnieniu zostaniemy zalogowani do aplikacji ServiceDesk MAIN

b) Logowanie przy pomocy tokenu TOTP

- Przed zalogowaniem należy ustawić token TOTP. W tym celu klikamy w pole rozwijalne i skanujemy kod QR

WSO₂ WSO2 IDENTITY SERVER

Aktywuj TOTP

You have not enabled TOTP authentication. Please enable it.

Nie aktywowałeś uwierzytelniania TOTP. Aktywuj je.

▼ Pokaż kod QR do zeskanowania i zapisz użytkownika



Anuluj Kontynuuj

- Następnie przy pomocy narzędzia „Google Authenticator” dodajemy token poprzez zeskanowanie kodu QR. W tym celu na głównym oknie aplikacji w prawym dolnym rogu nacisnąć ikonę „+” następnie „zeskanuj kod QR”.
- Wynikiem poprawnego zestawienia tokenu będzie otrzymanie jednorazowego kodu dostępu, który należy wprowadzić w polu logowania poprzez zatwierdzenie przycisku „Uwierzytelnij”

Uwierzytelnianie za pomocą TOTP

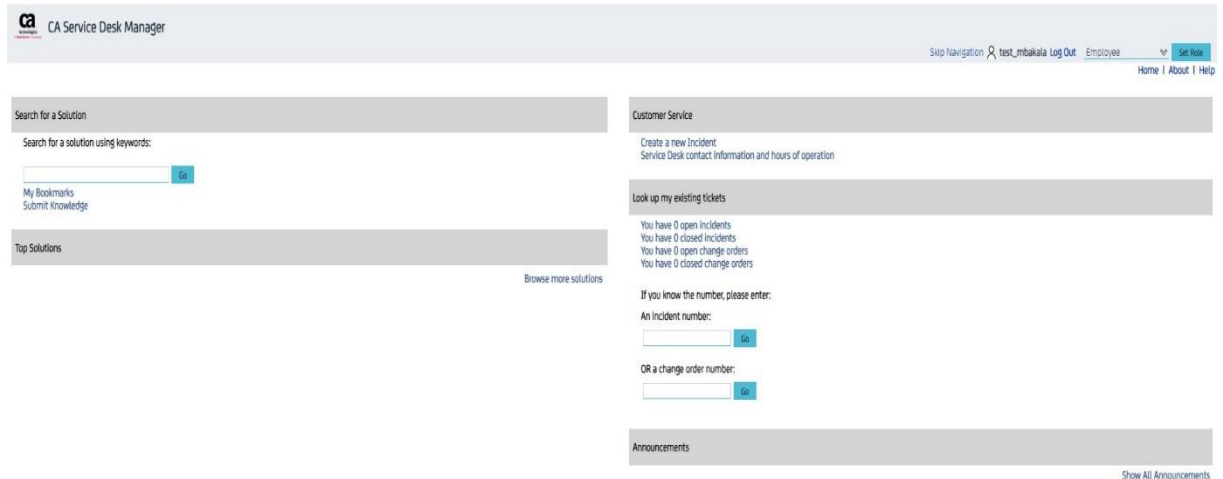
Wprowadź kod weryfikacyjny otrzymany na pocście Email lub wygenerowany przez twoją Mobilną Aplikację.

Kod weryfikacyjny

Zdobądź kod weryfikacyjny Uwierzytelnij

Wybierz inną opcję uwierzytelniania

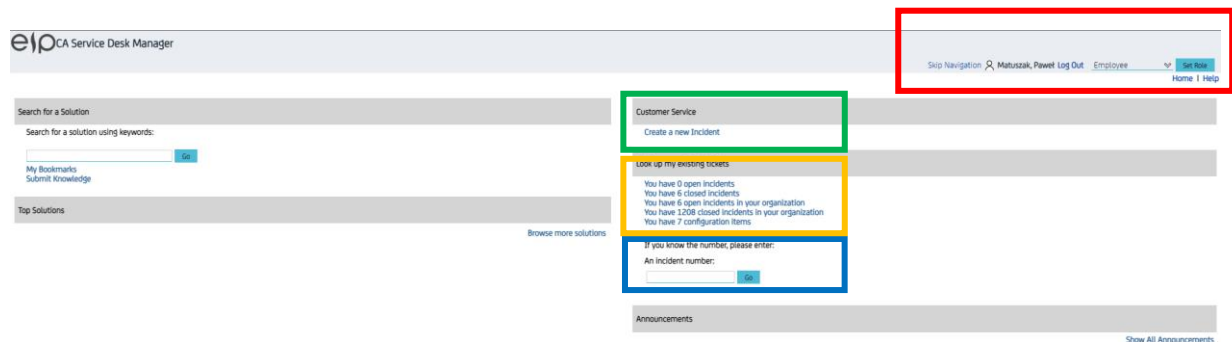
- Tutaj analogicznie jak w logowaniu przypadku uwierzytelnienia emailOTP - przy pierwszym logowaniu system poprosi o wyrażenie zgody na dodanie adresu e-mail do PassiveSDM. Należy ją zatwierdzić poprzez kliknięcie przycisku „Kontynuuj”.
- Po poprawnym uwierzytelnieniu zostaniemy zalogowani do aplikacji ServiceDesk MAIN:



Po zalogowaniu dostępny jest panel klienta.

2. 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

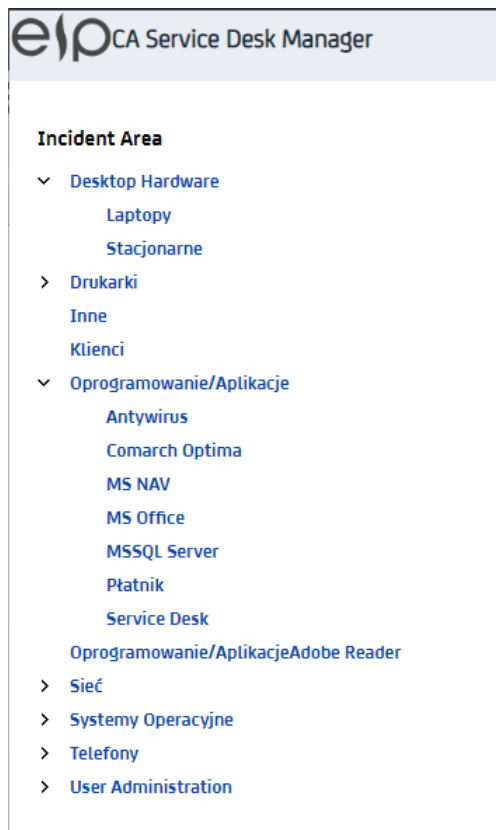
Po naciśnięciu przycisku „Create a new Incident” z **sekcji zielonej** system wyświetli ekran zakładania nowego zgłoszenia:

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:

1. Save – służy do przesłania zgłoszenia do zespołu MAIN po wypełnieniu go
2. Cancel – służy do anulowania zgłoszenia i powrotu do ekranu klienta
3. Reset – służy do wyczyszczenia wszystkich pól formularza zgłoszeniowego, pozwala na ponowne 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”:

eipCA Service Desk Manager

Create New Attachment [Save] [Cancel] [Reset]

Click the Locate File button to search for the file you wish to attach.

[Locate File]

OR

Specify a Web Page address and click the Save button.

Web Page

następnie, na kolejnym ekranie „Wybierz plik”:

eipCA Service Desk Manager

File Upload

[Wybierz plik] Nie wybrano pliku

[OK] [Cancel]

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:

Customer Service

Incident 14956 created.

[Create a new Incident](#)

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

Skip Navigation | Matuszak, Paweł Log Out | Employee | [Add Comment](#) | [Attach Documents](#)

14956 Incident Detail

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

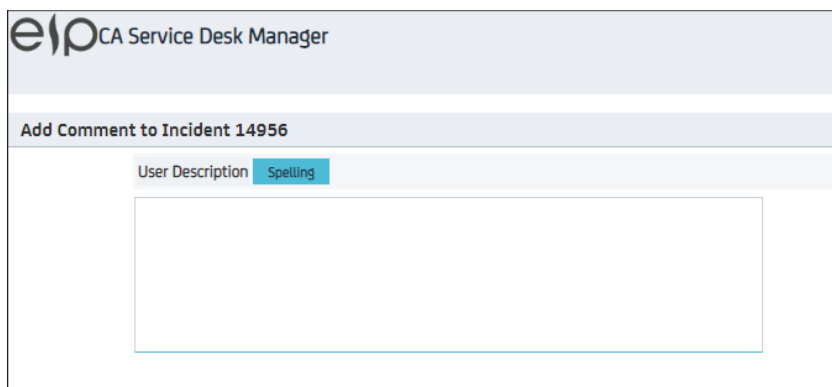
Name	Value	Example
Contact	Date	Type
System_AHD_generated	28.04.2022 09:16	Close
Matuszak, Paweł	25.04.2022 09:52	Log Solution
Witold, Paweł	21.04.2022 09:16	Auto Close
Witold, Paweł	21.04.2022 09:16	Log Solution
Matuszak, Paweł	20.04.2022 16:39	Log Comment
Matuszak, Paweł	20.04.2022 16:32	Field Update
Matuszak, Paweł	20.04.2022 16:28	Log Comment
System_AHD_generated	20.04.2022 16:22	Log Comment
Matuszak, Paweł	20.04.2022 16:18	Initial

Summary
Automatic Closure of ticket: 14709
problem rozwiązany
Automatic closure will occur at: 04/28/2022 09:16:46
nie działa także na komputer-02
FSLDw-Description: Odrzutowany.
Doś o godzinie 13:34 na komputerze mój-komputer-01 przestał działać dostęp do internetu. Nie mogę otworzyć żadnej strony.
Proszę o rozwiązanie problemu. "NieW-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."

Comments
Dzień dobry,
zgłoszenie przyjęte, sprawdzamy co jest przyczyną.
AHD05377 No email address specified for Contact 'Grupa Wsparcia'.
Contact: Matuszak, Paweł
Email: pmatuszak@eip.pl

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](#).