

Instrukcja użytkownika systemu zgłoszeniowego



EXABYTES Sp. z o.o.

ul. Chełmżyńska 180A, 04-464 Warszawa

NIP: 9522195668 KRS :0000781330

e-mail: biuro@exabytes.pl tel: +48 22 611 92 38



Spis treści

Wstęp	2
Rejestracja w systemie	2
Logowanie do systemu	5
Tworzenie zgłoszeń	6
Za pomocą strony internetowej	6
Za pomocą wiadomości e-mail	7
Zarządzanie zgłoszeniami	8
Odpowiadanie na zgłoszenia	10
Za pomocą strony internetowej	10
Za pomocą e-maila	10

Wstęp

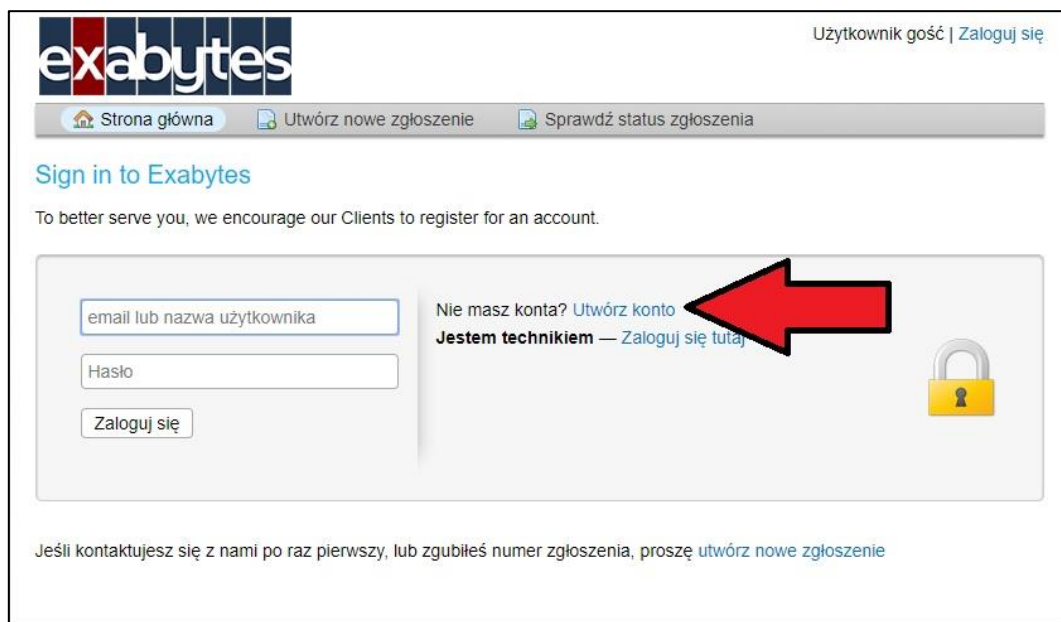
Niniejszym dokument stanowi *instrukcję obsługi systemu zgłoszeń pomocy technicznej* zwanego potocznie „system ticketowy” umożliwiający zgłaszanie wszelkiego rodzaju problemów m.in. z sprzętem czy oprogramowaniem. Rozdziały są ułożone w typowej kolejności korzystania z systemu.

Rejestracja w systemie

Aby korzystać z systemu wystarczy utworzyć konto nowego użytkownika. W tym celu na stronie głównej kliknąć przycisk „Zaloguj się”:



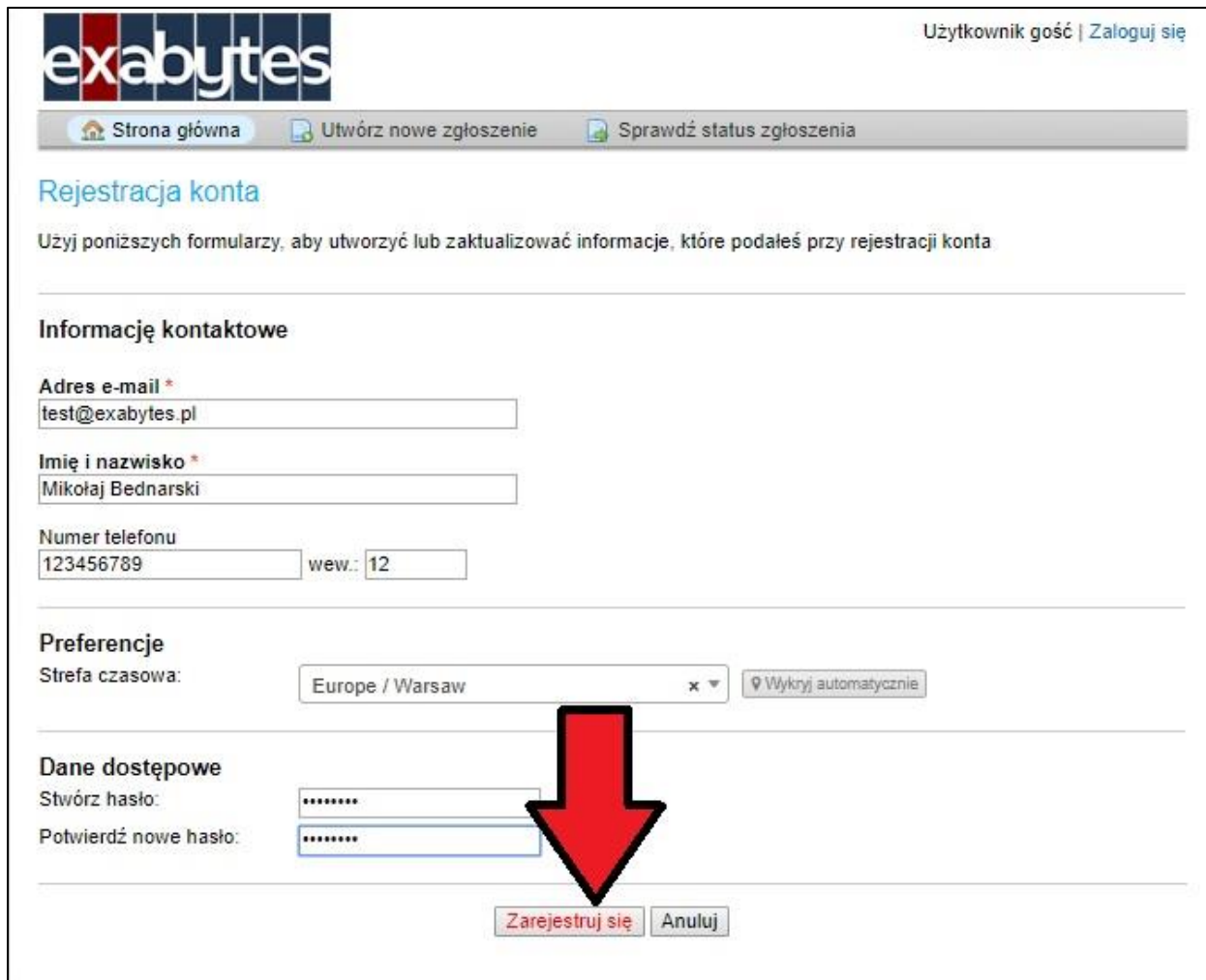
Następnie należy wybrać opcję „Utwórz konto”:



Aby się zarejestrować należy podać **adres e-mail**, **imię i nazwisko** oraz **hasło** (hasło musi składać się z minimum 6 znaków). Podanie numeru telefonu nie jest obowiązkowe ale ułatwi kontakt w sprawie zgłoszeń.

UWAGA: Korzystając z jednego adresu e-mail można założyć tylko 1 konto, na podany adres e-mail zostanie wysłane potwierdzenie rejestracji wraz z linkiem aktywacyjnym.

Po wypełnieniu formularza należy kliknąć przycisk „Zarejestruj się”:



Użytkownik gość | [Zaloguj się](#)

[Strona główna](#) [Utwórz nowe zgłoszenie](#) [Sprawdź status zgłoszenia](#)

Rejestracja konta

Użyj poniższych formularzy, aby utworzyć lub zaktualizować informacje, które podałeś przy rejestracji konta

Informację kontaktowe

Adres e-mail *

Imię i nazwisko *

Numer telefonu
 wew.:

Preferencje

Strefa czasowa: x ▾

Dane dostępne

Stwórz hasło:

Potwierdź nowe hasło:

Jeśli podane dane były prawidłowe wyświetli się komunikat o prawidłowej rejestracji:



The screenshot shows the Exabytes website interface. At the top left is the Exabytes logo. At the top right, it says "Użytkownik gość | Zaloguj się". Below the logo is a navigation bar with three items: "Strona główna" (Home), "Utwórz nowe zgłoszenie" (Create new report), and "Sprawdź status zgłoszenia" (Check report status). The main heading is "Rejestracja konta" (Account registration). Below it, the text reads: "Dziękujemy za rejestrację" (Thank you for registration) and "Właśnie wysłaliśmy wiadomość e-mail do Ciebie. Znajduje się w niej link do aktywacji Twojego konta w naszym systemie." (We have just sent you an email. It contains a link to activate your account in our system.)

Następnie należy aktywować konto za pomocą linku wysłanego na adres e-mail podany podczas rejestracji. Po otwarciu linku aktywacyjnego wyświetli się komunikat o aktywacji konta oraz nastąpi automatyczne zalogowanie na konto:



The screenshot shows the Exabytes website interface after account activation. At the top left is the Exabytes logo. At the top right, it says "Mikołaj Bednarski | Profil | Zgłoszenia (0) - Wyloguj się" (Mikołaj Bednarski | Profile | Reports (0) - Log out). Below the logo is a navigation bar with three items: "Strona główna" (Home), "Utwórz nowe zgłoszenie" (Create new report), and "Zgłoszenia (0)" (Reports (0)). The main heading is "Konto aktywowane!" (Account activated!). Below it, the text reads: "Dziękujemy za aktywację konta!" (Thank you for activating your account!) and "Twoje konto jest już aktywne. Możesz teraz otworzyć swoje pierwsze zgłoszenie i zarządzać swoimi zgłoszeniami." (Your account is now active. You can now open your first report and manage your reports.) At the bottom, it says "Zespół pomocy technicznej Exabytes" (Technical support team Exabytes).

Logowanie do systemu

Po rejestracji oraz aktywacji konta możliwe jest zalogowanie się do systemu w tym celu należy kliknąć na stronie głównej przycisk „Zaloguj się”:

The screenshot shows the Exabytes system home page. At the top right, there is a link "Użytkownik gość | Zaloguj się". Below the logo, there is a navigation bar with "Strona główna", "Utwórz nowe zgłoszenie", and "Sprawdź status zgłoszenia". The main content area has a heading "Witamy w systemie zgłoszeń" and a paragraph of text. On the right side, there are two buttons: "Utwórz nowe zgłoszenie" (blue) and "Sprawdź status zgłoszenia" (green). A red arrow points to the "Zaloguj się" link in the top right corner.

Następnie należy wprowadzić adres e-mail oraz hasło podane przy rejestracji i nacisnąć przycisk „Zaloguj się”:

The screenshot shows the Exabytes system login page. At the top right, there is a link "Użytkownik gość | Zaloguj się". Below the logo, there is a navigation bar with "Strona główna", "Utwórz nowe zgłoszenie", and "Sprawdź status zgłoszenia". The main content area has a heading "Sign in to Exabytes" and a paragraph of text. Below the text, there is a login form with two input fields: one for the email address (containing "test@exabytes.pl") and one for the password (containing "*****"). To the right of the input fields, there are two links: "Nie masz konta? Utwórz konto" and "Jestem technikiem — Zaloguj się tutaj". A red arrow points to the "Zaloguj się" button. To the right of the login form, there is a yellow padlock icon. At the bottom of the page, there is a note: "Jeśli kontaktujesz się z nami po raz pierwszy, lub zgubiłeś numer zgłoszenia, proszę utwórz nowe zgłoszenie."

Po udanym logowaniu wyświetli się strona dodawania nowego zgłoszenia:

exabytes

Mikołaj Bednarski | Profil | Zgłoszenia (0) - Wyloguj się

Strona główna Utwórz nowe zgłoszenie Zgłoszenia (0)

Utwórz nowe zgłoszenie

Prosimy o wypełnienie poniższego formularza, aby utworzyć nowe zgłoszenie.

Email: test@exabytes.pl
Klient: Mikołaj Bednarski

Temat pomocy
— Wybierz typ zgłoszenia — *

Utwórz zgłoszenie Reset Anuluj

Tworzenie zgłoszeń

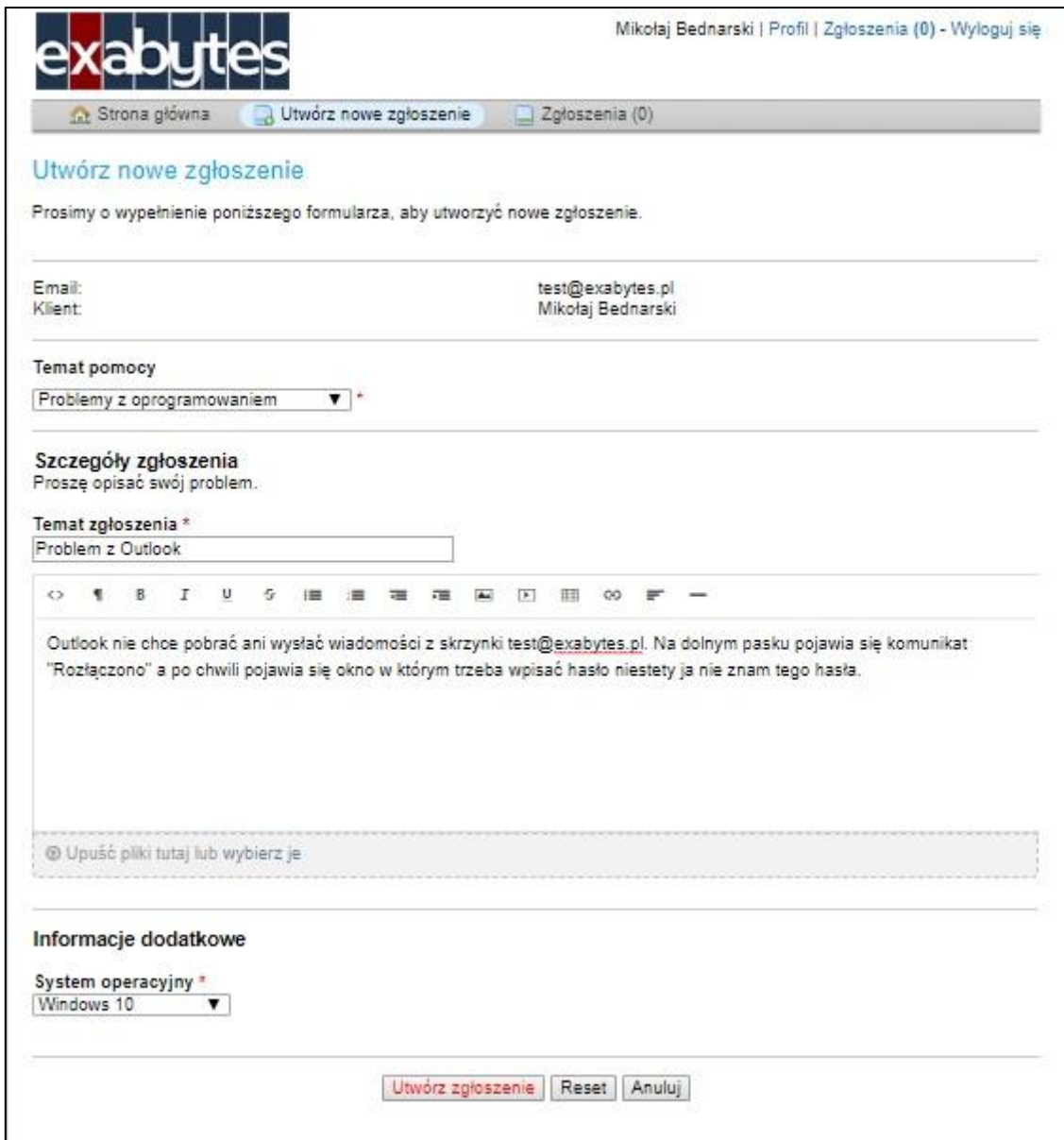
Za pomocą strony internetowej


Aby dodać nowe zgłoszenie należy [zalogować się](#) do systemu a następnie kliknąć na zakładkę „Utwórz nowe zgłoszenie” w menu u góry strony.

Aby utworzyć nowe zgłoszenie należy **wybrać temat pomocy, podać temat** oraz **opis problemu**. Na początku wybieramy temat pomocy który najbardziej odpowiada problemowi, następnie należy w paru słowach opisać temat zgłoszenia, dalej należy szczegółowo opisać problem oraz kroki jakie należy wykonać w celu odtworzenia problemu. Opcjonalnie można dodać załączniki które obrazują problem, w tym celu wystarczy „upuścić” plik na pole tekstowe.

UWAGA: W zależności od wybranego tematu pomocy mogą pojawić się pola z informacjami dodatkowymi których podanie ułatwi nam rozwiązanie Twojego problemu.

Przykładowy poprawnie wypełniony formularz:




Mikołaj Bednarski | Profil | Zgłoszenia (0) - Wyloguj się

[Strona główna](#)
[Utwórz nowe zgłoszenie](#)
[Zgłoszenia \(0\)](#)

Utwórz nowe zgłoszenie

Prosimy o wypełnienie poniższego formularza, aby utworzyć nowe zgłoszenie.

Email: test@exabytes.pl
 Klient: Mikołaj Bednarski

Temat pomocy
 Problemy z oprogramowaniem

Szczegóły zgłoszenia
 Proszę opisać swój problem.

Temat zgłoszenia *
 Problem z Outlook

Outlook nie chce pobrać ani wysłać wiadomości z skrzynki test@exabytes.pl. Na dolnym pasku pojawia się komunikat "Rozłączono" a po chwili pojawia się okno w którym trzeba wpisać hasło niestety ja nie znam tego hasła.

Upuść pliki tutaj lub wybierz je

Informacje dodatkowe
 System operacyjny *
 Windows 10

Utwórz zgłoszenie Reset Anuluj

Po wypełnieniu zgłoszenia należy kliknąć przycisk „Utwórz zgłoszenie”. Jeśli wszystkie podane dane są poprawne nastąpi przekierowanie na stronę nowo utworzonego zgłoszenia, na e-mail zostanie też wysłana wiadomość z potwierdzeniem otrzymania zgłoszenia.

Za pomocą wiadomości e-mail

Aby dodać nowe zgłoszenie można także wysłać wiadomość na adres support@exabytes.pl, w temacie należy podać **temat zgłoszenia** a w treści **opis zgłoszenia**, opcjonalnie można dodać załączniki do wiadomości które obrazują problem.

UWAGA: Aby utworzyć nowe zgłoszenie za pomocą wiadomości e-mail należy wysłać wiadomość z adresu e-mail podanego przy rejestracji.

Po wysłaniu wiadomości na adres e-mail przyjdzie informacja o utworzeniu nowego zgłoszenia z numerem oraz podsumowaniem.

Przykładowy poprawnie sformułowany e-mail:

Wyślij	Do...	support@exabytes.pl
	DW...	
	Temat	Problemy z drukarką

Nie mogę nic wydrukować na drukarce, system pokazuje komunikat „błąd drukowania”. Próbowałem wyłączyć i włączyć komputer oraz drukarkę – bez skutku.

Model drukarki: HP deskjet 2620
System operacyjny: Windows 10

Jeśli wiadomość została wysłana z adresu do którego jest przypisane konto to zgłoszenie zostanie utworzone a na adres zostanie wysłana informacja zwrotna.

Zarządzanie zgłoszeniami

Po zalogowaniu do systemu istnieje możliwość zarządzania wszystkimi swoimi zgłoszeniami, wystarczy z menu wybrać opcję „Zgłoszenia”:

The screenshot shows the Exabytes user interface. At the top right, the user is identified as 'Mikołaj Bednarski | Profil | Zgłoszenia (1) - Wyloguj się'. Below the logo, there is a navigation bar with three items: 'Strona główna', 'Utwórz nowe zgłoszenie', and 'Zgłoszenia (1)'. A large red arrow points to the 'Zgłoszenia (1)' item. Below the navigation bar, the main content area is titled 'Witamy w systemie zgłoszeń' and contains introductory text about the technical support system. To the right of the text, there are two buttons: 'Utwórz nowe zgłoszenie' (blue) and 'Sprawdź status zgłoszenia' (green).

Na liście widzimy wszystkie nasze zgłoszenia wraz z danymi takimi jak: numer zgłoszenia, data utworzenia, aktualny status, temat zgłoszenia.

Jeśli w jakimś zgłoszeniu jest nowa nieprzeczytana odpowiedź to **numer** oraz **temat zgłoszenia** będą pogrubione:

The screenshot shows the Exabytes user interface. At the top right, the user is identified as 'Mikołaj Bednarski | Profil | Zgłoszenia (1) - Wyloguj się'. Below the navigation bar, there is a search bar and a dropdown menu for 'Temat pomocy: — Wszystkie tematy pomocy —'. The main section is titled 'Zgłoszenia' and shows 'Otwarte (1)'. A table displays the following ticket information:

Zgłoszenie #	Data utworzenia	Status	Temat	Departament
651313	13.12.2019	Otwarty	Problem z Outlook	Support

Strona: [1]

Aby zobaczyć szczegóły zgłoszenia wystarczy kliknąć numer lub temat zgłoszenia:

The screenshot shows the details of the ticket 'Problem z Outlook #651313'. It includes the following information:

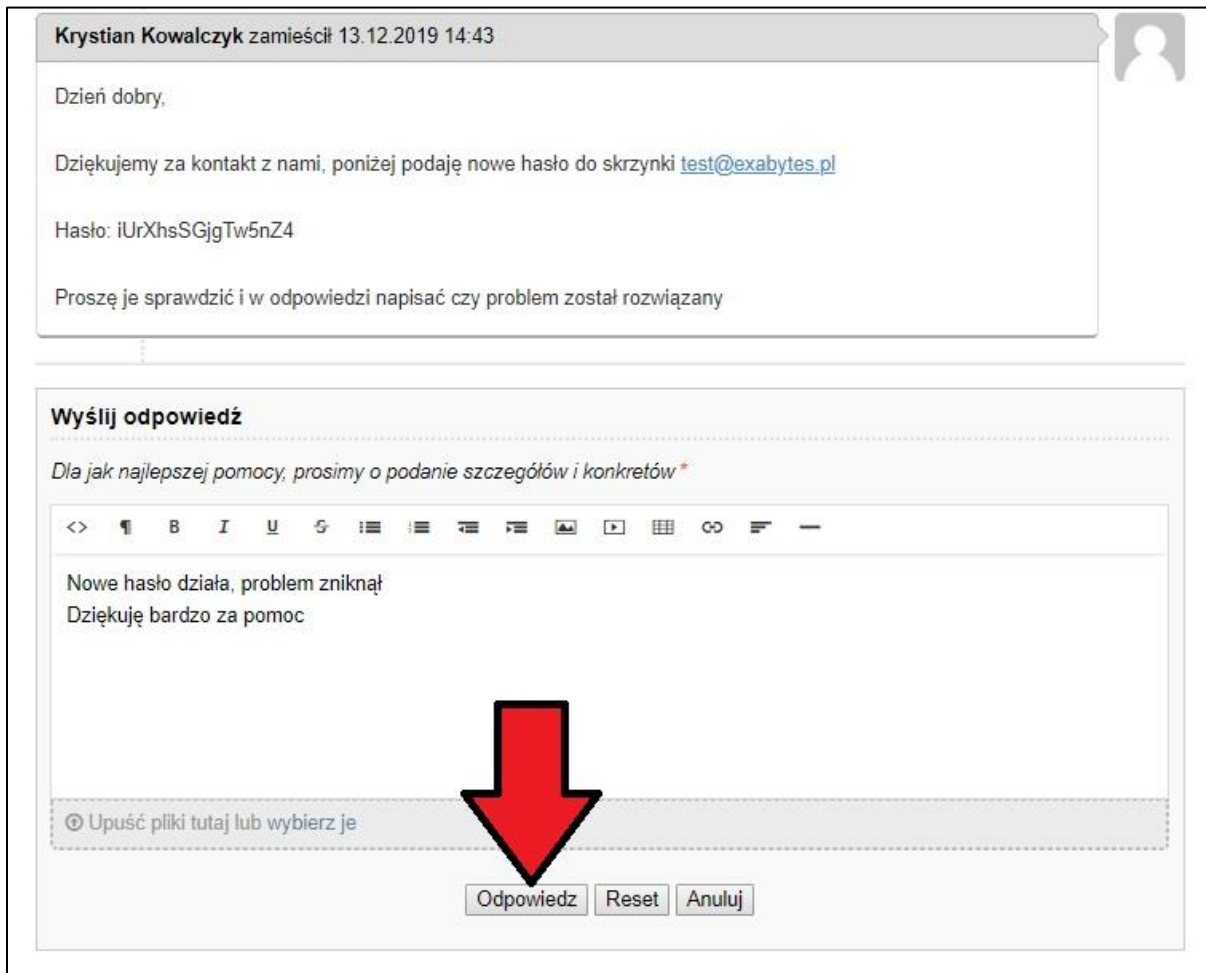
- Podstawowe informacje o zgłoszeniu:** Status: Otwarty, Departament: Support, Data utworzenia: 13.12.2019 12:27.
- Informacje o użytkowniku:** Nazwa: Mikołaj Bednarski, Email: leas@exabytes.pl, Telefon: 123456789 x12.
- Informacje dodatkowe:** System operacyjny: Windows 10.
- Historia wiadomości:**
 - Mikołaj Bednarski** zamieścił 13.12.2019 12:27: Outlook nie chce pobrać ani wysłać wiadomości z skrzynki leas@exabytes.pl. Na dołym pasku pojawia się komunikat "Rozłączono" a po chwili pojawia się okno w którym trzeba wpisać hasło nieestety ja nie znam tego hasła.
 - Utworzone przez **Mikołaj Bednarski** 13.12.2019 12:27.
 - Krzysztof Kowalczyk** zamieścił 13.12.2019 14:43: Dzień dobry,
Dziękujemy za kontakt z nami, poniżej podaję nowe hasło do skrzynki leas@exabytes.pl
Hasło: iUXhsGig7w5nZ4
Proszę je sprawdzić i w odpowiedzi napisać czy problem został rozwiązany
- Wyślij odpowiedź:** Dla jak najlepszej pomocy, prosimy o podanie szczegółów i konkretnów.

Odpowiadanie na zgłoszenia

Nie zależnie od użytej opcji tworzenia zgłoszenia można odpowiedzieć zawsze za pomocą strony internetowej lub wiadomości e-mail.

Za pomocą strony internetowej

W tym celu należy [zalogować się](#) do systemu następnie należy [wybrać zgłoszenie](#) a następnie przewinąć stronę w dół aż do pojawienia się pola odpowiedzi, w odpowiedzi można zamieszczać załączniki wystarczy „upuścić” plik na pole tekstowe. Po wpisaniu swojej odpowiedzi należy kliknąć przycisk „odpowiedz”:



The screenshot displays a support ticket interface. At the top, a header shows the sender's name 'Krystian Kowalczyk' and the timestamp 'zamięcił 13.12.2019 14:43'. The email body contains a greeting, a thank you, and a new password for 'test@exabytes.pl'. Below the email, there is a 'Wyślij odpowiedź' (Send response) section. It includes a rich text editor with a toolbar and a text area containing the response: 'Nowe hasło działa, problem zniknął. Dziękuję bardzo za pomoc'. A large red arrow points to a file upload area with the text 'Upuść pliki tutaj lub wybierz je'. At the bottom of the response form are three buttons: 'Odpowiedz', 'Reset', and 'Anuluj'.

Za pomocą e-maila

W tym celu należy użyć opcji „odpowiedz” w programie pocztowym.

UWAGA: Nie należy podczas odpowiadania zmieniać tytułu wiadomości a w szczególności usuwać numeru zgłoszenia, może to spowodować utworzenie nowego zgłoszenia.