

Instrukcja składania zgłoszeń do systemu OTRS

Cel i przeznaczenie instrukcji

Celem instrukcji jest określenie sposobu składania zgłoszeń incydentów przez klientów korzystających z usług serwisowych TBD Mazowsze Sp. z o.o. Instrukcja przedstawia w prosty sposób, jak należy zgłaszać incydent w internetowym serwisie obsługi zgłoszeń OTRS prowadzonym przez TBD Mazowsze.

Sposób zgłaszania incydentów

Zgłoszeń należy dokonywać za pomocą dwóch kanałów:

- za pomocą aplikacji OTRS (podstawowy kanał),
- za pomocą e-mail.

O ile uwarunkowania techniczne na to pozwalają, **zgłoszenia należy składać z wykorzystaniem aplikacji OTRS dostępnej z poziomu przeglądarki internetowej.** Z kanału e-mail należy korzystać **tylko** w przypadku, gdy użytkownik nie ma dostępu do aplikacji.

Logowanie i ustawienia

Serwis internetowy znajduje się pod adresem

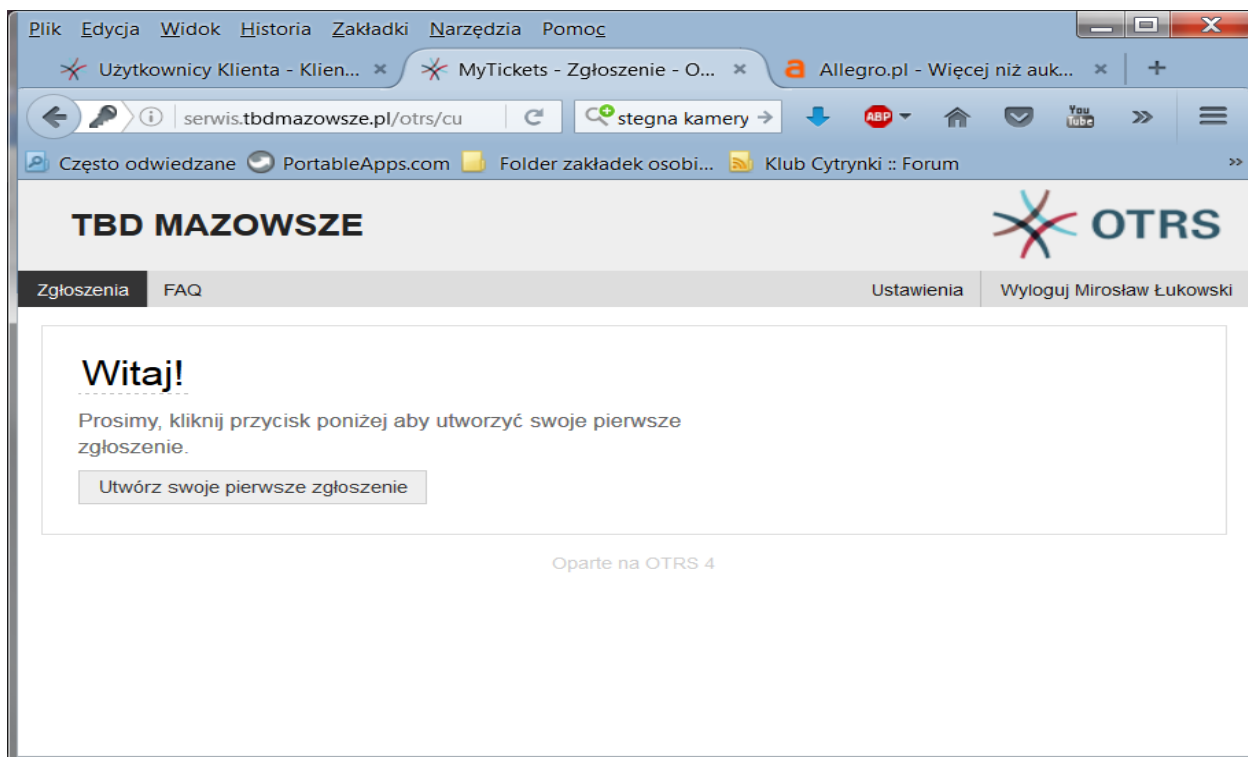
<http://serwis.tbdmazowsze.pl/>

a także jest dostępny ze strony internetowej Spółki: www.tbdsiedlce.pl.

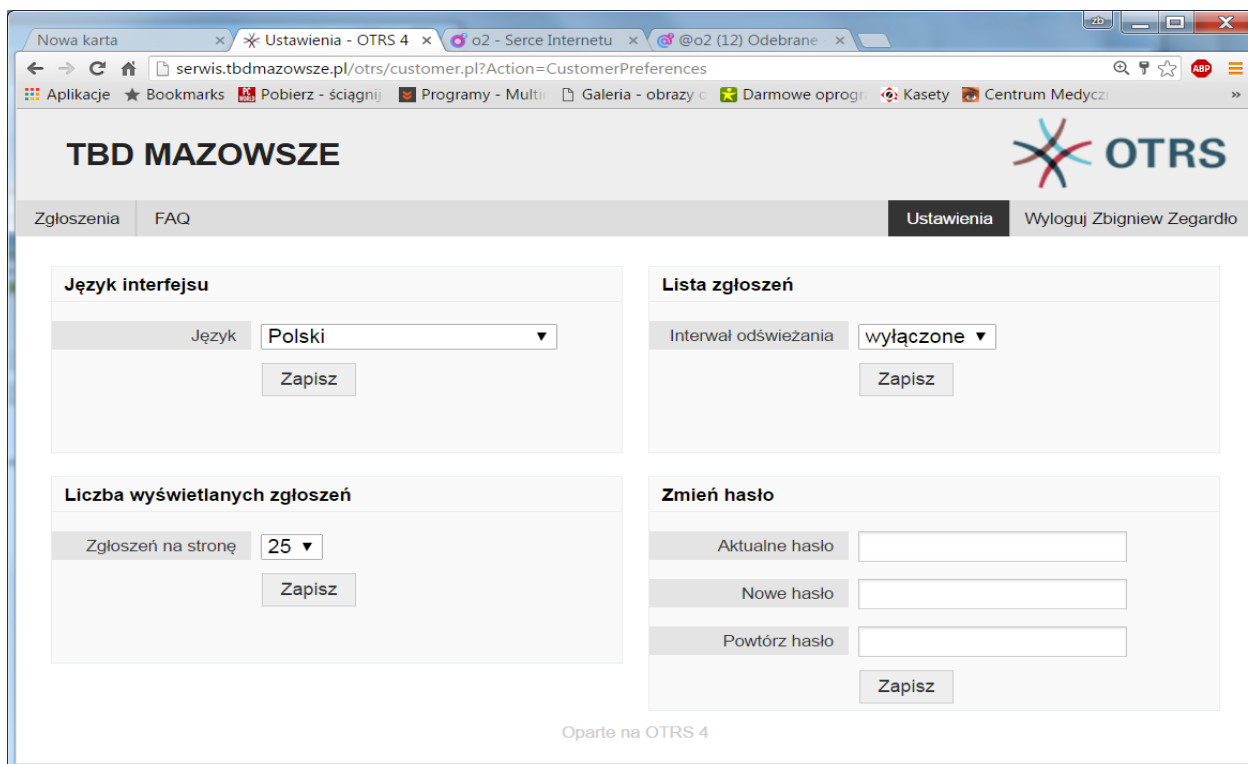
Po wejściu na stronę pojawi się okno logowania użytkownika. Pierwszego logowania należy dokonać za pomocą hasła otrzymanego od administratora serwisu.



Po pierwszym zalogowaniu system prezentuje następujący ekran powitalny:

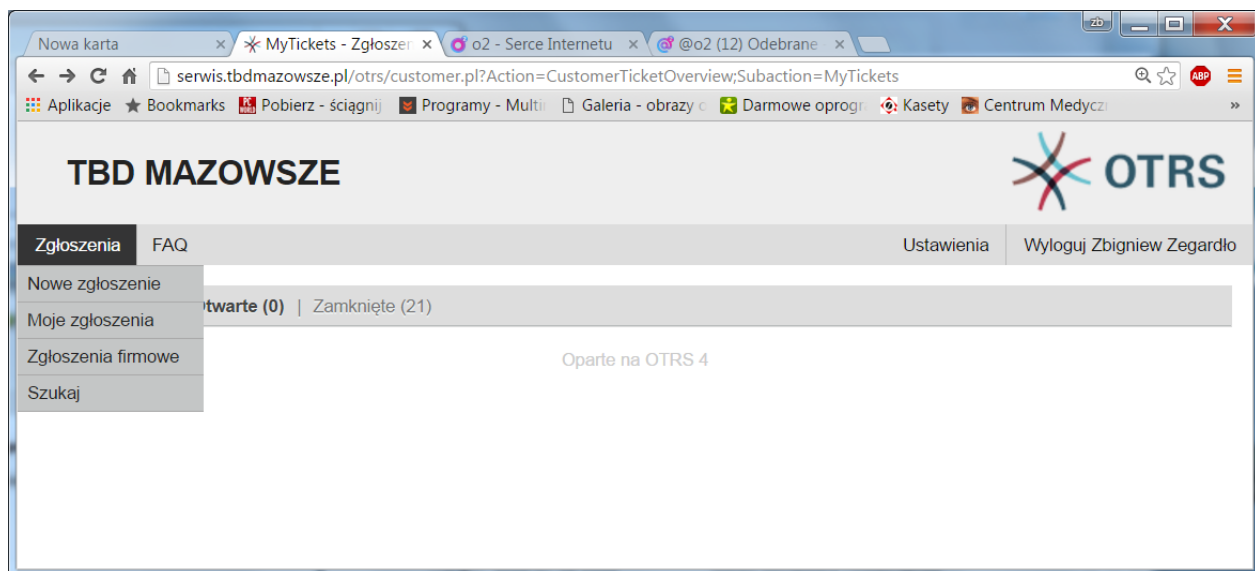


Należy zignorować zaproszenie do utworzenia zgłoszenia i **bezwzględnie** zmienić hasło logowania poprzez wybranie pozycji USTAWIENIA, a następnie sekcji „Zmień hasło”. Pozostałe pozycje można pozostawić bez zmian. Pozycja „Lista zgłoszeń” umożliwia ustawienie automatycznego odświeżania strony serwisu.

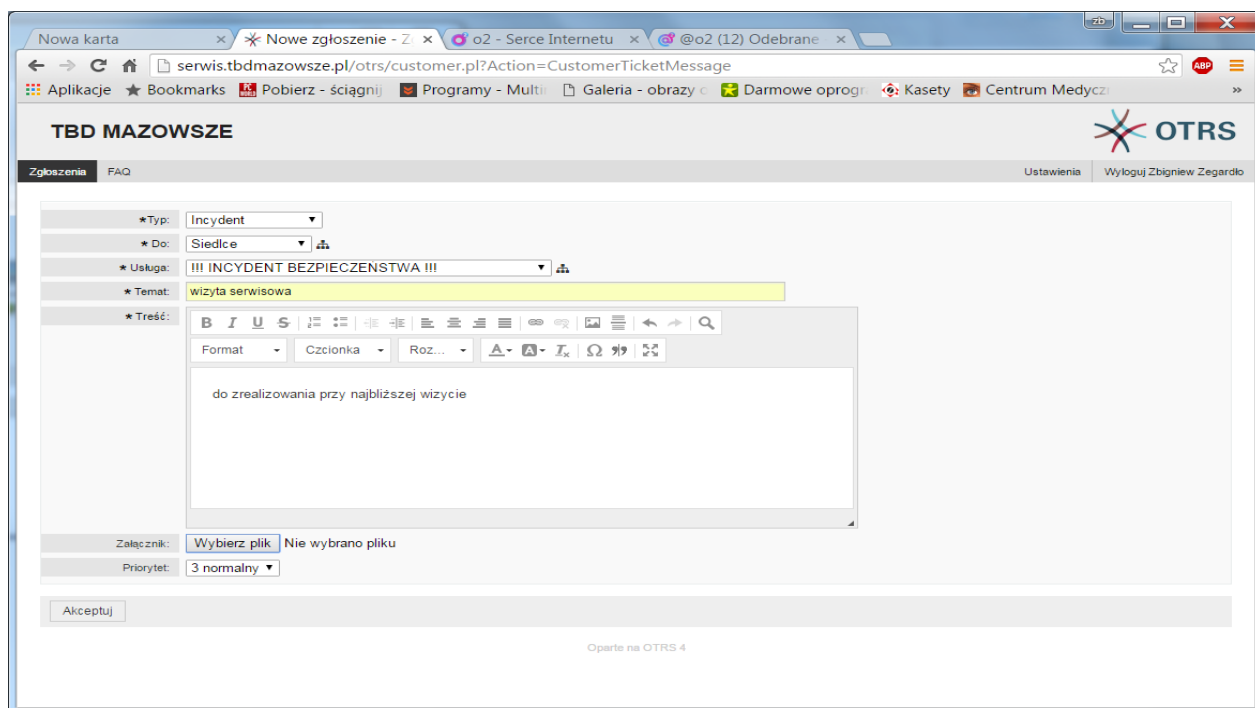


Zgłoszenie incydentu

Aby zarejestrować zgłoszenie należy wybierać pozycję menu „Zgłoszenie” a następnie „Nowe zgłoszenie”



W formularzu zgłoszenia należy wypełnić pola oznaczone gwiazdką. W polu „Typ” należy wybrać wartość Incydent. W polu „Do” należy określić oddział TBD prowadzący obsługę jednostki. W polu „Usługa” wybrać system lub rodzaj zdarzenia, którego dotyczy zgłoszenie. Pole „Temat” powinno w skrócie określać problem, a polu „Treść” należy dokładnie określić zakres prac do wykonania lub możliwie dokładnie określić problem. Po wypełnieniu wszystkich pól należy zaakceptować dokonanie zgłoszenia poprzez użycie przycisku „Akceptuj”.



Obsługa zgłoszeń

Zarejestrowane zgłoszenia są widoczne po wybraniu pozycji „Zgłoszenia” w menu systemu.

The screenshot shows a web browser window with the URL `serwis.tbdmazowsze.pl/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom;TicketNumber=1000055`. The page header includes the logo for TBD MAZOWSZE and OTRS. The main content area is titled "wizyta serwisowa" (service visit). It displays a list of messages: "Pan Zbigniew Zegardło – wizyta serwisowa" (1 min) and "OTRS System – Potwierdzenie rejestracji zgłoszenia" (1 min). The email content includes the following text:

Od: OTRS System
Do: Pan Zbigniew Zegardło
Temat: Potwierdzenie rejestracji zgłoszenia

W celu otwarcia linków zawartych w wiadomości może być konieczne naciśnięcie klawisza Ctrl, Cmd lub Shift w połączeniu z kliknięciem klawisza myszy (w zależności od używanej przeglądarki internetowej).

Szanowna Pani / Szanowny Panie

Uprzejmie informujemy, że zgłoszenie zostało zarejestrowane z numerem 1000055

Pozdrawiamy

Zespół Help Desk
TBD MAZOWSZE Sp. z o.o.

At the bottom, there is a button labeled "Odpowiedź" and a footer note "Oparte na OTRS 4".

Zgłoszenia dokonane przez osobę upoważnioną, zalogowaną do systemu są widoczne w pozycji „Moje zgłoszenia”, „Zgłoszenia firmowe” – dla upoważnionych osób (wszystkie zgłoszenia jednostki, bez względu na zgłaszającą osobę) i w pozycji „Zgłoszenia” - zakładka „Otwarte”. Po wybraniu pozycji system prezentuje szczegóły zgłoszenia i historię korespondencji.

Zgłoszenie w chwili zarejestrowania jest przekazywane do operatora w TBD Mazowsze obsługującego daną lokalizację i system zgłaszającego. System automatycznie wysyła wiadomość o zarejestrowaniu incydentu. Wiadomość jest widoczna w historii incydentu oraz jest także wysyłana na konto pocztowe skojarzone z osobą zgłaszającą incydent. Operator po odebraniu incydentu informuje o tym zgłaszającego.

The screenshot shows the OTRS interface with the URL `serwis.tbdmazowsze.pl/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketOverview;Subaction=MyTickets`. The page header is the same as in the previous screenshot. The main content area shows a list of tickets:

| Zgłoszenia | FAQ | Ustawienia | Wyloguj Zbigniew Zegardło |
|--------------------|--|------------|---------------------------|
| Nowe zgłoszenie | | | |
| Moje zgłoszenia | Otwarte (1) Zamknięte (21) | | |
| Zgłoszenia firmowe | wizyta serwisowa - do zrealizowania przy najbliższej wizycie | otwarte | 2 min |
| Szukaj | | | |

At the bottom, there is a footer note "Oparte na OTRS 4" and a search bar containing the URL `serwis.tbdmazowsze.pl/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketOverview;Subaction=MyTickets`.

Nowa karta x 1000055 - Podgl: x o2 - Serce Intern: x [Ticket#1000055] x @o2 (12) Odebr: x

serwis.tbdmazowsze.pl/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom;TicketNumber=1000055

Aplikacje Bookmarks Pobierz - ściągnij Programy - Multi Galeria - obrazy Darmowe oprogramo Kasyety

TBD MAZOWSZE OTRS

Zgłoszenia FAQ Ustawienia Wyloguj Zbigniew Zegardło

Powrót

wizyta serwisowa

Pan Zbigniew Zegardło – wizyta serwisowa 3 min

OTRS System – Potwierdzenie rejestracji zgłoszenia 3 min

Od: OTRS System
Do: Pan Zbigniew Zegardło
Temat: Potwierdzenie rejestracji zgłoszenia

Szanowna Pani / Szanowny Panie

Uprzejmie informujemy, że zgłoszenie zostało zarejestrowane z numerem 1000055

Pozdrawiamy

Zespół Help Desk
TBD MAZOWSZE Sp. z o.o.

OTRS System – Potwierdzenie rejestracji zgłoszenia 0 min

Od: OTRS System
Do: oiszb@o2.pl
Temat: Potwierdzenie rejestracji zgłoszenia

W celu otwarcia linków zawartych w wiadomości może być konieczne naciśnięcie klawisza Ctrl, Cmd lub Shift w połączeniu z kliknięciem klawisza myszy (w zależności od używanej przeglądarki internetowej).

Szanowna Pani / Szanowny Panie

Uprzejmie informujemy, że zgłoszenie zostało o numerze 1000055 przyjęte do realizacji.

Zespół Help Desk
Zbigniew Zegardło

--
TBD MAZOWSZE SP. z o.o.
--

2016-07-25 12:22 - OTRS System napisał(a):
Szanowna Pani / Szanowny Panie

Uprzejmie informujemy, że zgłoszenie zostało zarejestrowane z numerem 1000055

Pozdrawiamy

Zespół Help Desk
TBD MAZOWSZE Sp. z o.o.

Odpowiedź

Oparte na OTRS 4

Obsługa zgłoszenia zamkniętego

Po zrealizowaniu zgłoszenia operator TBD Mazowsze zamyka incydent. Od tej chwili zgłoszenie jest widoczne w pozycji "Zgłoszenia" zakładki „Wszystkie” oraz „Zamknięte”.

Nowa karta x MyTickets - Zgło: x o2 - Serce Intern: x [Ticket#1000055] x @o2 (12) Odebr: x

serwis.tbdmazowsze.pl/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketOverview;Subaction=MyTickets;Filter=All;Sr:Q

Aplikacje Bookmarks Pobierz - ściągnij Programy - Multi Galeria - obrazy Darmowe oprogramo Kasyety

TBD MAZOWSZE OTRS

Zgłoszenia FAQ Ustawienia Wyloguj Zbigniew Zegardło

Wszystkie (22) | Otwarte (0) | Zamknięte (22)

| | | | |
|---------|--|-------------------------|----------------|
| 1000055 | wizyta serwisowa - do zrealizowania przy najbliższej wizycie | zamknięte z powodzeniem | 5 min |
| 1000054 | wizyta serwisowa - wizyta w dniu 25 lipca | zamknięte z powodzeniem | 1 godz. 56 min |
| 1000051 | incydent - incydent | usunięte | 243 d 19 godz. |
| 1000048 | bestia plock - bestia plock | zamknięte z powodzeniem | 248 d 2 godz. |
| 1000043 | do kolejki TBD Mazowsze - do kolejki TBD Mazowsze | zamknięte z powodzeniem | 249 d 22 godz. |
| 1000042 | bbbbbbbbbbbbbb - bbbbbbbbbbbb | zamknięte z powodzeniem | 249 d 22 godz. |
| 1000041 | aaaaaaaaaa - aaaaaaaaaaaa | zamknięte z powodzeniem | 249 d 22 godz. |
| 1000033 | aaaaaaaaaaaa - aaaaaaaaaaaaaa | zamknięte z powodzeniem | 250 d 1 godz. |
| 1000032 | bbbbbbbbbbbbbb - bbbbbbbbbbbb | zamknięte z powodzeniem | 250 d 1 godz. |

W historii zgłoszenia pojawia się informacja od operatora TBD Mazowsze o sposobie rozwiązania incydentu (zgłoszenia).

The screenshot shows a web browser window displaying the OTRS (Open Ticket Relay System) interface for TBD MAZOWSZE. The browser address bar shows the URL: `serwis.tbdmazowsze.pl/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom;TicketNumber=1000056`. The page title is "zgłoszenie" (report). The main content area shows a list of messages related to the ticket, with the most recent one from "OTRS System" dated 2016-07-25 12:31. The message content is: "Uprzejmie informujemy, że zgłoszenie zostało zarejestrowane z numerem 1000056. Pozdrawiamy. Zespół Help Desk, TBD MAZOWSZE Sp. z o.o." The name "Zespół Help Desk" is highlighted with a red box. On the right side, there is an "Informacje" (Information) panel showing: Ticket#: 1000056, Stan: zamknięte z powodzeniem (Status: closed successfully), Priorytet: 3 normalny (Priority: 3 normal), and Kolejka: Siedlce (Queue: Siedlce). The bottom of the page indicates "Oparte na OTRS 4".

Obsługa zgłoszeń za pomocą poczty elektronicznej

Wszystkie czynności wykonywane przez operatora TBD Mazowsze są potwierdzane przez system zgłoszeniowy poprzez dopisanie pozycji do historii obsługi zgłoszenia, jak również poprzez wysłane maila na konto osoby zgłaszającej.

Zgłoszeń dokonać można także wysyłając e-mail pod adres (nie jest to preferowana forma obsługi zgłoszeń, nie daje możliwości wskazania oddziału i systemu, do którego zgłaszany jest incydent):

pomoc@tbdsiedlce.pl

W temacie maila należy precyzyjnie i krótko określić czego dotyczy zgłoszenie (np. awaria poczty, prośba o dostęp do zasobów itp.).

W treści maila należy podać:

- nazwę programu, sprzętu lub usługi jakiej dotyczy zgłoszenie,
- opis problemu.

Wszelkie pytania i informacje dotyczące zgłoszenia i jego statusu będą przekazywane drogą mailową.