



Centralny System Informatycznego Zabezpieczenia Społecznego (CSIZS)



Instrukcja rejestracji konta w JIRA SOFTIQ

Zamawiający:

**Ministerstwo Rodziny, Pracy
i Polityki Społecznej**

ul. Nowogrodzka 1/3/5

00-513 Warszawa

Wykonawca:

SOFTIQ sp. z o.o.

ul. Chorzowska 50

44-100 Gliwice

Gliwice, dnia 27.05.2025

Usługa wsparcia Użytkowników CSIZS dostępna jest za pośrednictwem następujących kanałów komunikacji: telefonu, poczty elektronicznej (e-mail) oraz portalu obsługi Helpdesk i zgłoszeń serwisowych.

Dotychczas portal obsługi Helpdesk i zgłoszeń serwisowych, oparty był na narzędziu OTRS, a obecnie zostanie on zastąpiony przez uznany w świecie system obsługi zgłoszeń JIRA Service Management firmy Atlassian.

Dotychczasowa platforma zgłoszeniowa <https://chd.softiq.pl> będzie dostępna do dnia 23.06.2025 r, do godziny 16.00.

Pozostałe kanały komunikacji pozostają bez zmian i rejestracja zgłoszeń za pomocą e-mail oraz udzielanie konsultacji telefonicznych będzie odbywać się jak dotychczas.

- Telefon: +48 32 323 16 56
- E-mail: empatia@hd.softiq.pl

Użytkownicy, którzy będą chcieli rejestrować zgłoszenia za pomocą nowego portalu powinni przejść proces rejestracji konta użytkownika omówionej w niniejszej Instrukcji.

Rejestracja konta w kilku prostych krokach

Rejestracja konta użytkownika na portalu obsługi helpdesk CSIZS nie jest obligatoryjna, można korzystać z dowolnego kanału dostępu.

Proces rejestracji konta użytkownika rozpoczyna się w chwili wysłania pierwszego zgłoszenia za pośrednictwem kanału e-mail, po przetłoczeniu adresu e-mail empatia@hd.softiq.pl na nowy system obsługi zgłoszeń, **czyli nie wcześniej niż 23.06.2025 r. po godzinie 16.00.**

Po wysłaniu zgłoszenia otrzymasz automatyczną wiadomość zwrotną z zaproszeniem do rejestracji konta w JIRA Service Management Softiq Atlassian Net.

- Jeśli nie chcesz korzystać z portalu obsługi zgłoszeń zignoruj otrzymaną wiadomość, a komunikacja w ramach zgłoszenia będzie kontynuowana kanałem e-mail.
- Jeśli nie otrzymałeś wiadomości z zaproszeniem do rejestracji konta oznacza to, że Twoje konto zostało już zarejestrowane, np. w ramach innego systemu utrzymywanego przez Softiq.

Adres e-mail nie może być listą dystrybucyjną lub mailem grupowym, a musi być to indywidualne konto e-mail.

- **KROK 1**

Wyślij zgłoszenie na adres empatia@hd.softiq.pl - otrzymasz automatyczną wiadomość zwrotną z informacją o konieczności rejestracji konta w JIRA Service Management Softiq Atlassian Net.

Wiadomość zostanie przesłana z domeny „id.atlassian.com” i wygląda jak na poniższym zrzucie. (Jeśli nie chcesz korzystać z portalu obsługi zgłoszeń zignoruj otrzymaną wiadomość, a komunikacja w ramach zgłoszenia będzie kontynuowana kanałem e-mail).

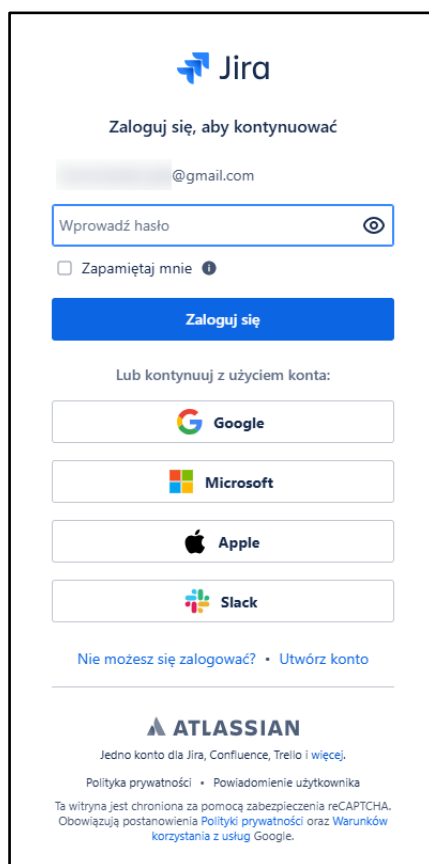


- **KROK 2**

W otrzymanej wiadomości e-mail naciśnij niebieski przycisk „Zweryfikuj adres e-mail”, wskazany strzałką na powyższym zrzucie - zostajesz przekierowany do strony JIRA, na adres <https://id.atlassian.com>.

Uzupełnij pola:

1. Adres e-mail osoby rejestrującej zgłoszenie – pole uzupełnione automatycznie,
2. Wprowadź hasło – ustaw własne hasło,



3. Naciśnij przycisk „Zaloguj się”.

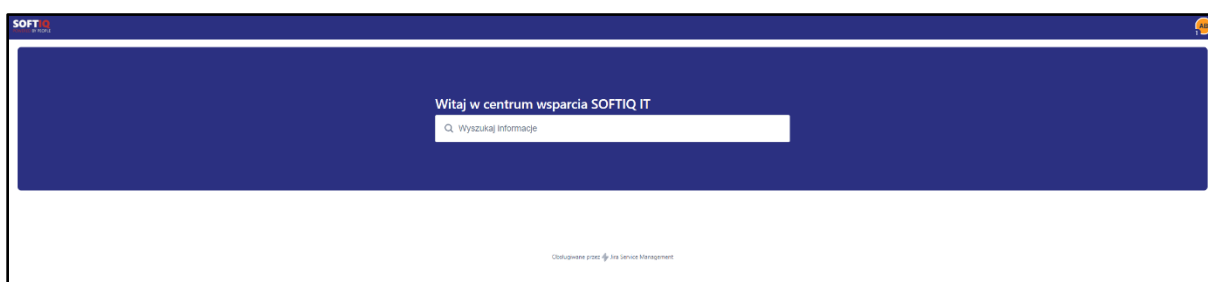
- **KROK 3**

W wyświetlonym oknie naciśnij przycisk „OK, Zaczynamy”.



Po wykonaniu opisanych powyżej kroków, proces rejestracji konta jest zakończony.

Wyświetlone zostało okno główne portalu.



Twoje zgłoszenie zostało zarejestrowane w systemie obsługi zgłoszeń.
Otrzymałeś potwierdzenie zarejestrowania zgłoszenia na swój adres email.

Instrukcja korzystania z portalu będzie dostępna po zalogowaniu na swoje konto.

Bezpośredni link do portalu: <<tutaj>>