

Centralny System Informatycznego Zabezpieczenia Społecznego (CSIZS)



Instrukcja obsługi portalu do rejestracji zgłoszeń w ramach usługi wsparcia użytkowników CSIZS.

Spis treści

| 1. | Logowanie do portalu | 3 |
|----|---------------------------------|---|
| 2. | Rejestracja zgłoszenia | 5 |
| 3. | Przeglądanie i obsługa zgłoszeń | 6 |

1.Logowanie do portalu

Logowanie do portalu dostępne jest wyłącznie dla użytkowników posiadających aktywne konto.

Proces rejestracji konta został opisany w dokumencie "HD CSIZS - Instrukcja rejestracji konta w JIRA SOFTIQ".

Portal dostępny jest pod adresem: HD CSIZS

| W | oknie | logowania | podaj swój | adres e-r | nail i naciś | nij "Dalej". |
|---|-------|-----------|------------|-----------|--------------|--------------|
|---|-------|-----------|------------|-----------|--------------|--------------|

| SOFTIC | |
|--------|--|
| | |
| | |
| | |
| | IT Support |
| | Wprowadź adres e-mail, aby się załogować lub zarejestrować. |
| | Adres e-mail |
| | Dalej |
| | |
| | |
| | Obslugivane proze d p Ira Service Management |

Następnie naciśnij przycisk "Kontynuuj za pomocą konta Atlassian".



Wprowadź hasło i naciśnij "Zaloguj się"

| | 4 Jira |
|--|---|
| Zaloguj s | się, aby kontynuować |
| | @softiq.pl |
| Wprowadź hasło | 6 |
| 🗌 Zapamiętaj m | nie 0 |
| | Zaloguj się |
| Lub kont | ynuuj z użyciem konta: |
| | G Google |
| | Microsoft |
| | 🗴 Apple |
| | Slack |
| Nie możesz się | zalogować? • Utwórz konto |
| | ATLASSIAN |
| Jedno konto d | la Jira, Confluence, Trello i więcej. |
| Polityka prywatno | ości • Powiadomienie użytkownika |
| Ta witryna jest chronior Obowiązują postanowi korz | na za pomocą zabezpieczenia reCAPTCI ienia Polityki prywatności oraz Warunki wstania z usług Google |

Po zalogowaniu do portalu prezentowane będzie okno główne, w którym dostępna jest lista kategorii zgłoszeń.

| IT Support / HD - CSIZS |
|--|
| HD - CSIZS |
| Witaj! Możesz złożyć zgłoszenie w HD - CSIZS, korzystając z dostępnych opcji. |
| W przypadku zgłoszenia awarii pamiętaj o konieczności załączenia formularza awarii UAW-01, stanowiącego załącznik do zgłoszenia. Wzór formularza wraz z opisem pól możesz znaleźć tutaj: Wzór formularza UAW-01 |
| W przypadku zgłoszenia błędu pamiętaj o konieczności załączenia formularza błędu ZBL-01, stanowiącego załącznik do zgłoszenia. Wzór formularza wraz z opisem pól możesz znaleźć tutaj: Wzór formularza ZBL-01 |
| Najczęściej zadawane pytania dostęne są tutaj: Najczęściej zadawane pytania |
| Jeżeli potrzbujesz pomocy w obsłudze portalu Jira instrukcję można znaleźć tutaj: Instrukcja obsługi portalu Jira |
| W czym możemy Ci pomóc? |
| Sonsultacja |
| Awaria |
| Bląd 1 |
| Bląd 2k |
| 🚯 Bląd 2n |
| Bląd 2r |
| Bląd 3 |
| Bląd P |

2.Rejestracja zgłoszenia

Po zalogowaniu wybierz odpowiedni typ zgłoszenia z dostępnych na liście.

Po wybraniu kategorii zgłoszenia, np. konsultacja, zostaniesz przekierowany do formatki zgłoszenia.

| IT Support / HD - CSIZS |
|--|
| HD - CSIZS |
| Witaj! Możesz złożyć zgłoszenie w HD - CSIZS, korzystając z dostępnych opcji. |
| W przypadku zgłoszenia awarii pamiętaj o konieczności załączenia formularza awarii UAW-01, stanowiącego załącznik do zgłoszenia. Wzór formularza wraz z opisem pól możesz znaleźć tutaj: Wzór formularza UAW-01 |
| W przypadku zgłoszenia błędu pamiętaj o konieczności załączenia formularza błędu ZBL-01, stanowiącego załącznik do zgłoszenia. Wzór formularza wraz z opisem pól możesz znaleźć tutaj: Wzór formularza ZBL-01 |
| Najczęściej zadawane pytania dostęne są tutaj: Najczęściej zadawane pytania |
| Jeżeli potrzbujesz pomocy w obsłudze portalu Jira instrukcję można znaleźć tutaj: Instrukcja obsługi portalu Jira |
| W czym możemy Ci pomóc? |
| Sonsultacja |
| Pola wymagane są oznaczone gwiazdką * |
| Podsumowanie * |
| |
| Opis |
| Normalny tekst v B I ···· A v i≡ i≡ Ø @ © ⊞ <> ⓓ ୨୨ + v |
| Zalącznik |
| Przeciągaj i upuszczaj pliki, wklejaj zrzuty ekranu lub przeglądaj |
| Przeglądaj |
| |
| Wyślij Anuluj |
| |

W formatce wypełnij następujące pola:

- Podsumowanie (temat)
- Opis
- Załącznik opcjonalne dodać załączniki

Naciśnij przycisk "Wyślij".

Po wysłaniu zgłoszenia, na adres e-mail otrzymasz potwierdzenie zarejestrowania zgłoszenia.

W przypadku wybrania zgłoszenia z kategorii **błąd lub awaria** konieczne jest dołączenie formularza błędu/awarii. W takim przypadku pole **załącznik** będzie polem wymaganym na formatce.

Wzory formularza są dostępne do pobrania w poniższej sekcji:

| IT Support / HD - CSIZS |
|--|
| HD - CSIZS |
| Witaj! Możesz złożyć zgłoszenie w HD - CSIZS, korzystając z dostępnych opcji. |
| W przypadku zgłoszenia awarii pamiętaj o konieczności załączenia formularza awarii UAW-01, stanowiącego załącznik do zgłoszenia. Wzór formularza wraz z opisem pół możesz znaleźć tutaj: Wzór formularza UAW-01 |
| W przypadku zgłoszenia biędu pamiętaj o konieczności załączenia formularza błędu ZBL-01, stanowiącego załącznik do zgłoszenia. Wzór formularza wraz z opisem pół możesz znaleźć tutaj: Wzór formularza ZBL-01 |
| Najczęściej zadawane pytania dostęne są tutaj: Najczęściej zadawane pytania |
| Jeżeli potrzbujesz pomocy w obsłudze portalu Jira instrukcję można znaleźć tutaj: Instrukcja obsługi portalu Jira |
| W czym możemy Ci pomóc? |
| Sonsultacja |

3. Przeglądanie i obsługa zgłoszeń

Będąc zalogowanym do portalu, możesz korespondować w ramach otwartych zgłoszeń oraz przeglądać zgłoszenia zrealizowane.

W przypadku każdej aktualizacji zgłoszenia wysyłana jest informacja na adres e-mail zgłaszającego.

Korespondencja w ramach otwartego zgłoszenia może odbywać się bezpośrednio poprzez portal i dodawanie komentarzy w szczegółach zgłoszenia jak i poprzez odpowiedź na wiadomość e-mail.

W celu przejścia do listy swoich zgłoszeń użyj przycisku "Profil i ustawienia" w prawym górnym rogu ekranu, a następnie wybrać pozycję "Wnioski".



Zostajesz przekierowany na widok listy

| IT Suppor | ^t Inia | | | | | | | Edytuj widok listy |
|-----------|----------------------|--------------------|-----------|---------------------------|-------------------|---------------------|---------------------|--------------------|
| Żądanie | e zawiera | Q Status: Otwarte | wnioski 🗸 | Utworzone przeze mnie 🗸 🗸 | Typ wniosku 🗸 | | | |
| Тур | Odniesienie : | Podsumowanie | Status | Projekt usługowy | Data utworzenia : | Data aktualizacji : | Osoba przypisana | Priorytet : |
| 2 | HDCSIZS-1 | Testowe zgłoszenie | NOWY | HD - CSIZS | Dzisiaj | Dzisiaj | | =Medium |

Po wybraniu konkretnego zgłoszenia prezentowane są jego szczegóły:

- Temat zgłoszenia.
- Opis (dostępny po użyciu "Pokaż szczegóły").
- Status informacja na jakim etapie jest realizacja zgłoszenia.
- Typ żądania informacja o kategorii zgłoszenia, np. Konsultacja.
- Udostępnione dla: informacja dla jakich osób / grup dostępna jest zgłoszenie.
- Komentarze historia korespondencji w ramach zgłoszenia.
- Załączniki dokumenty załączone w ramach obsługi zgłoszenia.

| - | cju zgroszernu | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------|----------------------------|
| Użytkownik I | szgłosił to dnia Wczoraj 12:42 PM | Pokaż szczegóły | Status W REALIZACH |
| Aktywność | | | 🐙 Powiadomienia włączone |
| MC Wezon | ij 12:42 PM | | 🕁 Anulowany |
| • | | | Typ żądania |
| | | | Konsunaça |
| | TEST | | Udostępnione dla Teórca |
| ····· | | | |
| | | | |
| test.pdf 15 paź 2024, 12:42 PM | | | |
| (4 kB) | | | |
| Automatyczna odpow | włedź: Dzisiaj 11:35 AM | | |
| Status ządania zmieni | r się na w realizacji. | | |
| | | | |