

Obsługa systemu Helpdesk

Rejestracja w Helpdesk

Na zgłoszony Konsultantowi adres e-mail otrzymają Państwo wiadomość o utworzeniu nowego konta Helpdesk. Poniżej przykładowa treść takiej wiadomości.

Od Projekt i budowa autostrady A-1 Tuszyn Odcinek D <support@a1odcinekdradomsko.freshdesk.com>
Temat **Helpdesk - Projekt i budowa autostrady A-1 Tuszyn Odcinek D - aktywacja użytkownika**
Do Ja <[redacted]@[redacted]>

Witaj Adam Kowalski,

Zostało dla Ciebie utworzone nowe konto na stronie Helpdesk - Projekt i budowa autostrady A-1 Tuszyn Odcinek D.

Kliknij na poniższy odnośnik by aktywować konto i utworzyć hasło.

[https://a1odcinekdradomsko.freshdesk.com/register/\[redacted\]](https://a1odcinekdradomsko.freshdesk.com/register/[redacted])

Jeśli powyższy odnośnik nie działa spróbuj go skopiować i wkleić do swojej przeglądarki. W razie problemów skontaktuj się z nami.

Pozdrawiamy,
Helpdesk - Projekt i budowa autostrady A-1 Tuszyn Odcinek D
www.a1odcinekdradomsko-granicawoj.pl

Zgodnie z treścią wiadomości należy kliknąć w zamieszczony widoczny odnośnik, aby otworzyć stronę, na której należy **utworzyć własne hasło** do konta Helpdesk (hasło musi mieć minimum 8 znaków). Prosimy zapamiętać to hasło lub zapisać je w bezpiecznym miejscu.

Po utworzeniu hasła nasze konto staje się aktywne.

Później można zalogować się na konto wpisując w widoczne poniżej pola adres e-mail (ten sam, na który dostaliśmy wiadomość o utworzonym koncie) oraz wcześniej utworzone hasło.

 Helpdesk - Projekt i budowa autostrady A-1 Tuszyn Odcinek D

Zaloguj

Zarejestruj

Zaloguj się do portalu pomocy technicznej

Wpisz dane poniżej

☒ Zapamiętaj mnie na tym komputerze

Nie pamiętasz hasła?

Zaloguj

Are you an agent? [Login here](#)

Zarejestruj

ZAREJESTRUJ SIĘ U NAS

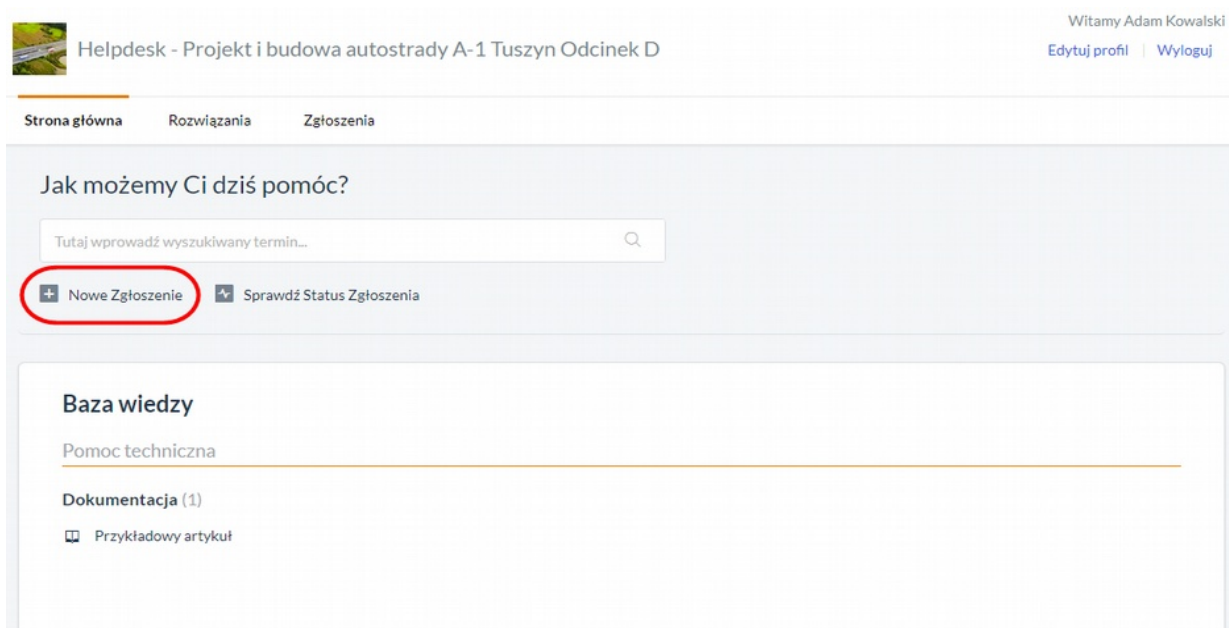
Po zarejestrowaniu się uzyskasz pełen dostęp do portalu samoobsługowego, a za pomocą konta można tworzyć zgłoszenia do pomocy technicznej i śledzić ich status.

Po zalogowaniu się możemy:

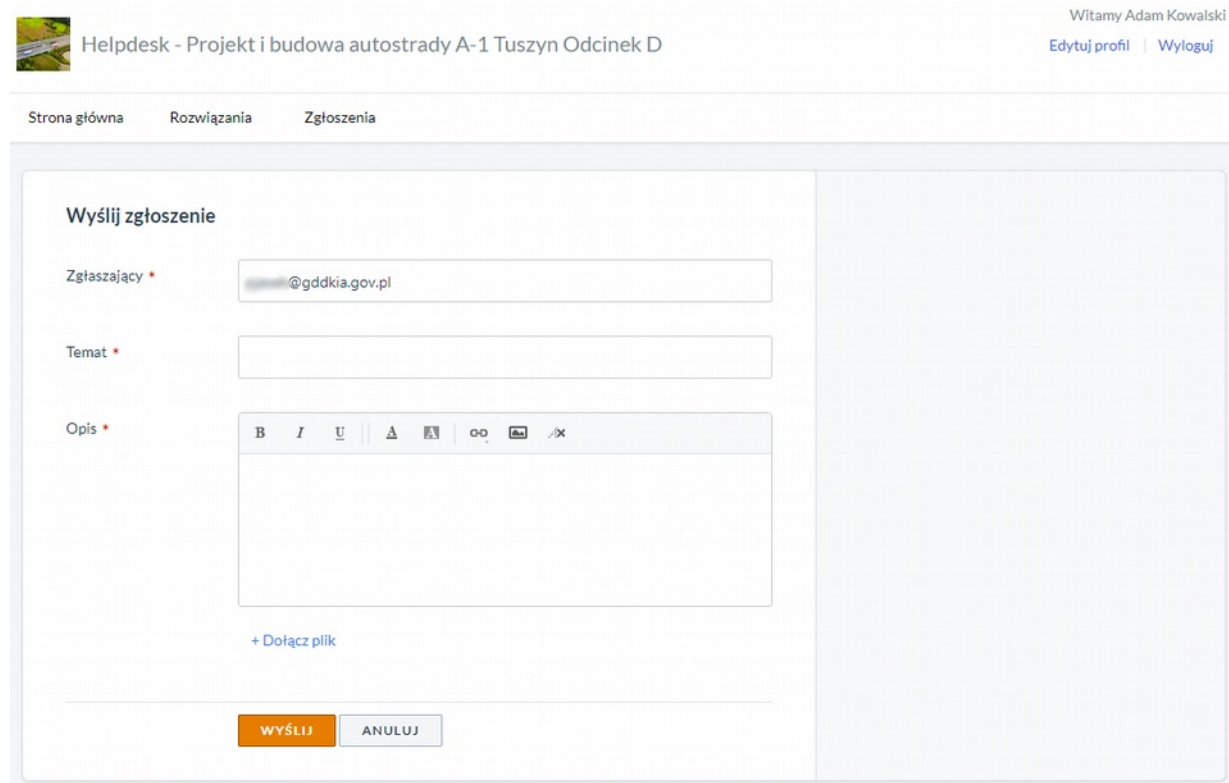
- **utworzyć nowe zgłoszenie**,
- **sprawdzić status** swoich wcześniejszych zgłoszeń,
- przejrzeć dostępną na stronie **Bazę wiedzy**.

Podstawową funkcją Helpdesku jest **tworzenie nowych zgłoszeń**, czyli wysyłanie zapytań, uwag itp. do Konsultanta.

Aby utworzyć nowe zgłoszenie klikamy w „Nowe Zgłoszenie” przy szarym kwadracie ze znacznikiem „+”.



Na następnej stronie wpisujemy temat (tytuł) naszego zgłoszenia oraz w polu opis właściwą treść zgłoszenia. Możemy także dołączyć pliki do naszego zgłoszenia takie jak dokumenty Word, PDF, zdjęcia itp. klikając w „+ Dołącz plik”.



Po wysłaniu zgłoszenia zostaniemy przeniesieni na stronę „Zgłoszenia”.

Mamy tutaj podgląd przesłanego wcześniej zgłoszenia. Na tej stronie będą także wyświetlane odpowiedzi na nasze zgłoszenie ze strony Konsultanta. Odpowiedzi te otrzymamy również na adres e-mail przypisany do naszego konta Helpdesk.

The screenshot shows the Helpdesk interface for 'Projekt i budowa autostrady A-1 Tuszyn Odcinek D'. The user is logged in as Adam Kowalski. The main navigation bar includes 'Strona główna', 'Rozwiązania', and 'Zgłoszenia'. A search bar is present with the placeholder 'Tutaj wprowadź wyszukiwany termin...'. Two buttons are visible: 'Nowe Zgłoszenie' and 'Sprawdź Status Zgłoszenia'. A green notification bar at the top states: 'Zgłoszenie zostało utworzone, a potwierdzenie przesłane na twoje konto e-mail.' The main content area shows a list of tickets under the heading '#11 Przykładowe zgłoszenia'. The first ticket is from Adam Kowalski, submitted 'kilka sekund temu'. It has a status of 'Przetwarzanie w toku'. To the right of the ticket, three icons are circled in red and numbered 1, 2, and 3: a reply icon (1), a close icon (2), and a share icon (3). Below the ticket, there is a text input field for replying and a button that says 'Kliknij tutaj, aby odpowiedzieć na to zgłoszenie'.

Korzystając z trzech przycisków (na ilustracji oznaczone czerwoną ramką) możemy:

- 1 dopisać odpowiedź do zgłoszenia,
- 2 oznaczyć zgłoszenie jako zamknięte
(korzystamy z tej opcji tylko po rozwiązaniu problemu poruszonego w naszym zgłoszeniu),
- 3 dodać inne osoby korzystające z Helpdesku do wglądu w treść naszego zgłoszenia.

Aby w późniejszym terminie sprawdzić status naszego zgłoszenia należy kliknąć w „Sprawdź Status Zgłoszenia” (oznaczone na ilustracji czerwoną ramką).

This screenshot shows the same Helpdesk interface, but with the 'Sprawdź Status Zgłoszenia' button highlighted by a red circle. The main heading is 'Jak możemy Ci dziś pomóc?'. Below it is a search bar with the placeholder 'Tutaj wprowadź wyszukiwany termin...'. The navigation bar remains the same. The main content area is titled 'Baza wiedzy' and includes a section for 'Pomoc techniczna' and a 'Dokumentacja (1)' section with a link to 'Przykładowy artykuł'.

Poniżej przykładowy widok na zgłoszenie, na które odpowiedział Konsultant.

 Helpdesk - Projekt i budowa autostrady A-1 Tuszyn Odcinek D

Witamy Adam Kowalski
[Edytuj profil](#) | [Wyloguj](#)

[Strona główna](#) | [Rozwiązania](#) | **Zgłoszenia**

[+ Nowe Zgłoszenie](#) | [Sprawdź Status Zgłoszenia](#)

Strona główna / Lista zgłoszeń

To zgłoszenie zostało rozwiązane Od 16 sekund

#11 Przykładowe zgłoszenia

A

Adam Kowalski, zgłosił 7 minut temu

←

🔄

👤

Tekst przykładowego zgłoszenia...

K

Krzysztof P., odpowiedział minutę temu

Witaj Adam Kowalski,
Odpowiedź na przykładowe zgłoszenie...

Pozdrawiamy,
Helpdesk - Projekt i budowa autostrady A-1 Tuszyn Odcinek D
[www.a1odcinek-d-radomsko-granicawoj.pl](#)

A

Adam Kowalski

Kliknij tutaj, aby odpowiedzieć na to zgłoszenie

Konsultant pracujący nad tym zgłoszeniem

K

Krzysztof P., Administrator

Szczegóły zgłoszenia

Status
To zgłoszenie zostało rozwiązane

Konsultant
Krzysztof P.

Wgląd w historię naszych zgłoszeń otrzymujemy klikając w zakładkę „Zgłoszenia” i z rozwijanego menu wybierając „Wszystkie zgłoszenia”.

 Helpdesk - Projekt i budowa autostrady A-1 Tuszyn Odcinek D

Witamy Adam Kowalski
[Edytuj profil](#) | [Wyloguj](#)

[Strona główna](#) | [Rozwiązania](#) | **Zgłoszenia**

[+ Nowe Zgłoszenie](#) | [Sprawdź Status Zgłoszenia](#)

Otwarte lub oczekujące ▾
Wszystkie zgłoszenia
Otwarte lub oczekujące
Rozwiązane lub zamknięte

w bieżącym widoku

W zakładce „Rozwiązania” znajduje się tzw. **Baza wiedzy**, gdzie Konsultant może umieszczać dostępne dla wszystkich użytkowników Helpdesku dokumenty, odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania itp. materiały.

