

HELPDESK – SP7 ZAKOPANE

INSTRUKCJA UŻYTKOWNIKA SYSTEMU HELPDESK

Wersja 1.0 – Październik 2025

Zakopane, 2025

SPIS TREŚCI

• 1. Wprowadzenie	1
• 2. Dostęp do systemu	2
• 3. Tworzenie nowego zgłoszenia	3
• 4. Sprawdzanie statusu zgłoszenia	4
• 5. Odpowiadanie na zgłoszenia	5
• 6. Zamykanie zgłoszeń	6
• 7. Powiadomienia e-mail	7
• 8. Panel administracyjny	8
• 9. Dobre praktyki	9
• 10. Pomoc i kontakt	10

1. Wprowadzenie

System osTicket to narzędzie do obsługi zgłoszeń serwisowych (helpdesk), które umożliwia użytkownikom zgłaszanie problemów, a zespołowi wsparcia IT — ich skuteczne monitorowanie i rozwiązywanie.

2. Dostęp do systemu

Otwórz przeglądarkę internetową i wpisz adres:

<https://sp7zakopane.dfirma.pl/upload/index.php> lub poprzez stronę szkoły w zakładce Dokumenty Szkoły / HELPDESK.

Aby się zalogować, wprowadź nazwę użytkownika (lub adres e-mail) i hasło.

Wcześniej konto zarejestrować poprzez opcję Zaloguj się i Utwórz konto

Rejestracja konta

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

Kontakt

E-mail: *

np_pcmagg@dpoczta.pl

Imię i nazwisko: *

Przemysław

Telefon opcjonalnie

wew.:

Preferencje

Strefa czasowa:

Europe / Berlin



Wykryj automatycznie

Poświadczenia dostępu

Stwórz hasło:

Potwierdź nowe hasło:

Zarejestruj się

Anuluj

nie potrzebuję nazwiska w systemie można wpisać np: Imię oraz Pierwszą literę nazwiska z kropką np: Przemek C.

Maila podajemy służbowego przypisanego jak do dziennika elektronicznego z dpoczta...

3. Tworzenie nowego zgłoszenia

Kliknij „Utwórz nowe zgłoszenie”. Wypełnij formularz, podając email, Imię I nazwisko jak w rejestracji konta oraz wybrać z kategorii temat pomocy, podać opis problemu i ewentualne załączniki. Przepisz Tekst Captcha I kliknij „Utwórz zgłoszenie”. Po wysłaniu otrzymasz numer referencyjny (np. #123456).

Kontakt

E-mail: *

Imię i nazwisko: *

Telefon opcjonalnie

 wew.:

Temat pomocy

Drukarki ▼ *

Szczegóły biletu

Please Describe Your Issue

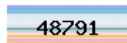
Temat problemu *

<> ¶ A Aa B / U ↵ ☰ 📎 📺 ☰ 🔗 —

Details on the reason(s) for opening the ticket.

📎 Upuść pliki tutaj lub [wybierz je](#)

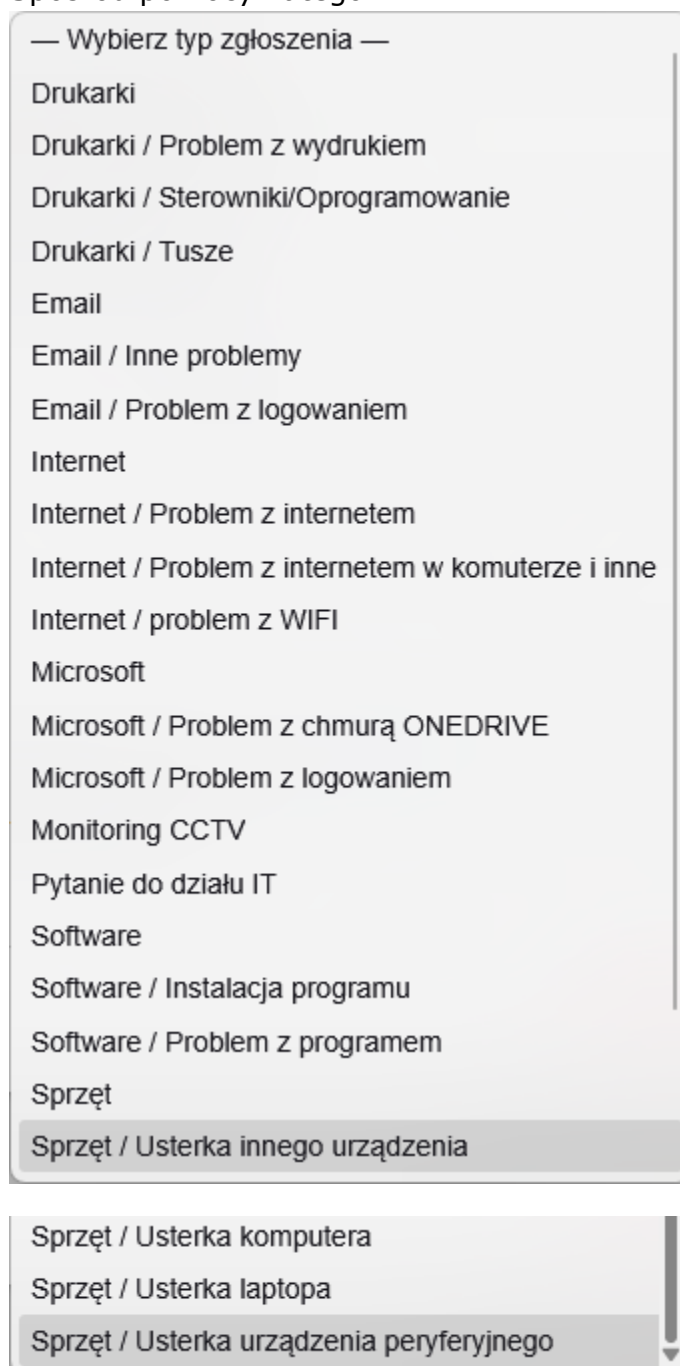
Tekst CAPTCHA:



Wprowadź tekst z obrazka. *

[Utwórz zgłoszenie](#) [Reset](#) [Anuluj](#)

Spośród pomocy kategorii:



Opis kategorii:

Drukarki – problem z drukarkami i tuszami itd.

Email – problem z pocztą, hasło przepełnienie poczty

Internet – problem z hasłem do wifi, internetem w urządzeniu, inne

Microsoft – problem z kontem do zalogowania, reset hasła, dostępem do danych

Monitoring – kamery i inne

Pytanie do działu IT – różne inne problem

Software – problem z programem, błędami itd na komputerze / laptopie

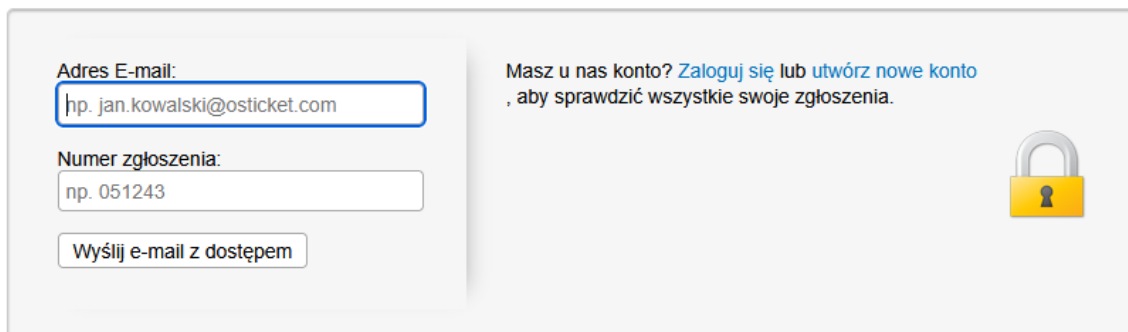
Sprzęt – jak sama nazwa mówi... problem z komputerem/laptopem I innymi urządzeniami dołączanymi do nich np: drukarka, kamerka, mysz, klawiatura.

4. Sprawdzanie statusu zgłoszenia

Kliknij „Sprawdź status zgłoszenia”. Wprowadź adres e-mail i numer zgłoszenia, aby zobaczyć jego aktualny status i historię.

Sprawdź statusy zgłoszenia

Proszę wprowadzić adres e-mail oraz numer zgłoszenia. Wiadomość z danymi dostępowymi zostanie wysłana.



5. Odpowiadanie na zgłoszenia

W widoku zgłoszenia możesz dodać odpowiedź, załączyć pliki i kliknąć „Wyślij”. Każda wiadomość jest zapisywana w historii i wysyłana e-mailem do użytkownika.

6. Zamykanie zgłoszeń

Zgłoszenie jest zamykane po rozwiązaniu problemu przez technika lub użytkownika. Można je później przeglądać w archiwum.

7. Powiadomienia e-mail

System automatycznie wysyła powiadomienia o nowych zgłoszeniach, odpowiedziach i zmianie statusu. W przypadku braku wiadomości należy sprawdzić folder SPAM.

8. Panel administracyjny

Panel administracyjny służy do zarządzania zgłoszeniami, użytkownikami i raportami. Dostępny tylko dla pracowników działu IT.

9. Dobre praktyki

- Używaj krótkich, opisowych tytułów zgłoszeń.
- Nie twórz kilku zgłoszeń dotyczących tego samego problemu.
- Załączaj szczegóły techniczne (np. numer komputera, zrzut ekranu).
- Zamykaj zgłoszenie po rozwiązaniu problemu.

10. Pomoc i kontakt

W razie problemów skontaktuj się z działem IT:

helpdesk-sp7zakopane@dpoczta.pl

tel: +48 574 019 684

Sporządził i Zatwierdził: