

Instrukcja składania wniosków o dostęp

Wersja dokumentu: 2

Odpowiedzialny za dokument: PL_IT

Data aktualizacji: 19.02.2026, Michał Horbiński

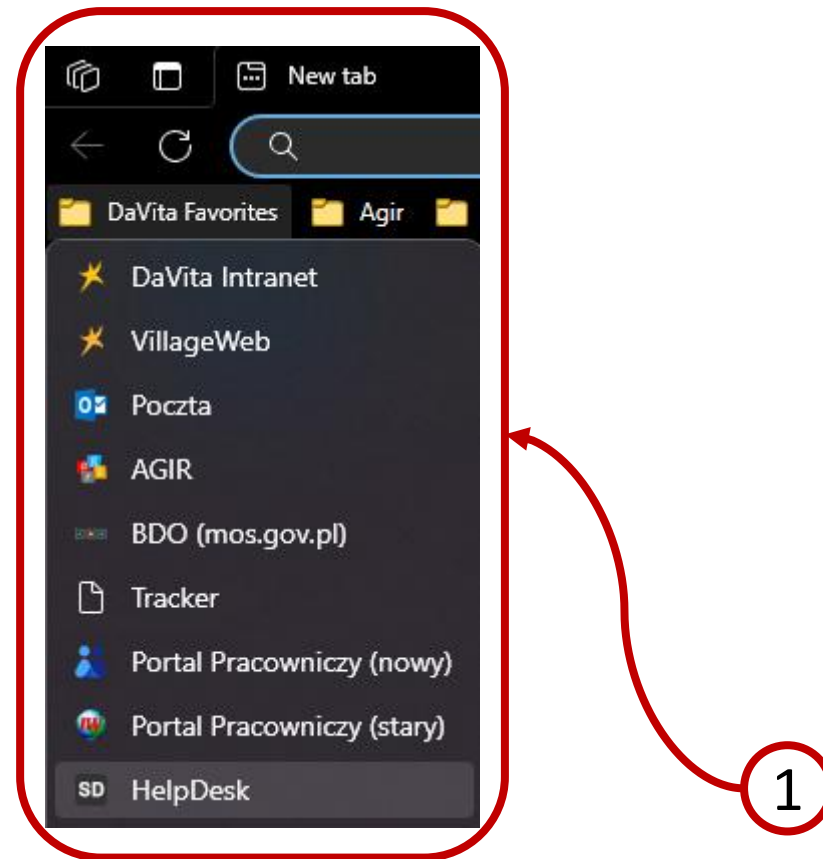
Wstęp

Instrukcja wnioskowania o dostępy przez system HelpDesk, ma na celu zapewnić użytkownikowi jasne wytyczne dotyczące sposobu wnioskowania o dostępy do usług, systemów i aplikacji, przy jednoczesnym zachowaniu rozliczalności i integralności procesu.



Uruchamianie Helpdesk'u

Każdy komputer w przeglądarce Microsoft Edge na pasku zakładek posiada folder DaVita Favorites zawierający skrót który pozwala przejść bezpośrednio do systemu Helpdesk ①



Logowanie się na Helpdesk'u

Logujemy się tym samym loginem i hasłem którego używamy do logowania się do komputera oraz większości systemów DaVita. ②

②



A login form with the following elements:

- A red box around the "Nazwa użytkownika" (Username) input field.
- A red box around the "Hasło" (Password) input field.
- A red circle with the number "2" next to the "Hasło" field, with a red arrow pointing to it from the text on the left.
- A dropdown menu showing "DAVITA" with a globe icon.
- A checkbox labeled "Zapamiętaj" (Remember me).
- A blue button labeled "Zaloguj się" (Log in).



Tworzenie zgłoszenia na Helpdesk'u

Po udanym zalogowaniu klikamy w kafelek o nazwie „Zgłoszenia” ③



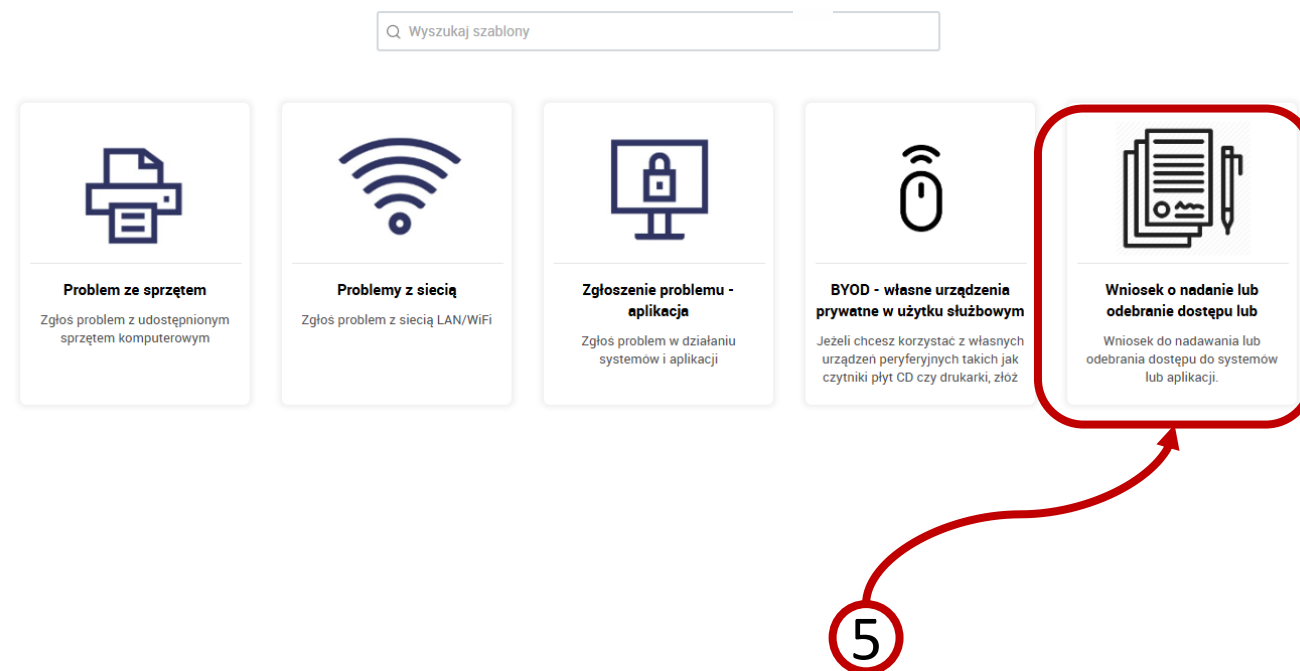
Tworzenie zgłoszenia na Helpdesk'u

Teraz wchodzimy w kafelek o nazwie IT aby przejść do kolejnego okna z kategoriami zgłoszeń. ④



Tworzenie zgłoszenia na Helpdesk'u

Teraz wybieramy kategorię wniosku o nadanie lub odebranie dostępu. ⑤



Wnioskowanie o dostęp

Kiedy już wybierzemy kategorię musimy wypełnić wszystkie wymagane pola.

W miejscu oznaczonym jako „Temat” ⑥ wypełniamy do jakiej usługi/aplikacji potrzeba nadać/odebrać dostęp.

Dodaj zgłoszenie

Michał Horbinski-P

Zasoby --Wybierz--

• Temat

• Opis

Powód:
Podaj powód nadania dostępu, np. w celu wykonywania obowiązków, na potrzeby projektu, itp.

Numer PWZ i PESEL:
!!! Jeżeli jest to potrzebne podaj numer PWZ i PESEL !!!

Lokalizacja Nie przydzielone do żadnej lokalizacji

• Dla kogo wnioskujesz o dostęp/uprawnienia?

• Jest zgoda bezpośredniego przełożonego i właściciela biznesowego?

• Do kiedy potrzebne są wnioskowane dostęp?

Załączniki

[Przeglądaj pliki](#) lub [Upuść pliki tutaj](#) [Maks. rozmiar: 10 MB.]

Dodaj zgłoszenie Wyczyść Anuluj



Tworzenie zgłoszenia na Helpdesk'u

Kolejnym polem jest Opis. ⑦
Należy wpisać w nim:

- Powód nadania dostępu np. wykonywanie czynności służbowych.
- Zakres nadanego dostępu jeżeli potrzebny jest tylko częściowy dostęp.
- Informacje dodatkowe jeżeli są potrzebne.

Dodaj zgłoszenie

Zgłaszający: Michał Horbński-P

Wybierz--

Temat:

Opis:

Powód:
Podaj powód nadania dostępu, np. w celu wykonywania obowiązków, na potrzeby projektu, itp.

Numer PWZ i PESEL:
!!! Jeżeli jest to potrzebne podaj numer PWZ i PESEL !!!

Lokalizacja: Nie przydzielone do żadnej lokalizacji

Kto kogo wnioskujesz o dostęp/uprawnienia?:

Jest zgoda bezpośredniego przełożonego i właściciela biznesowego?: Nie określono

Do kiedy potrzebne są wnioskowane dostępy?

Załączniki

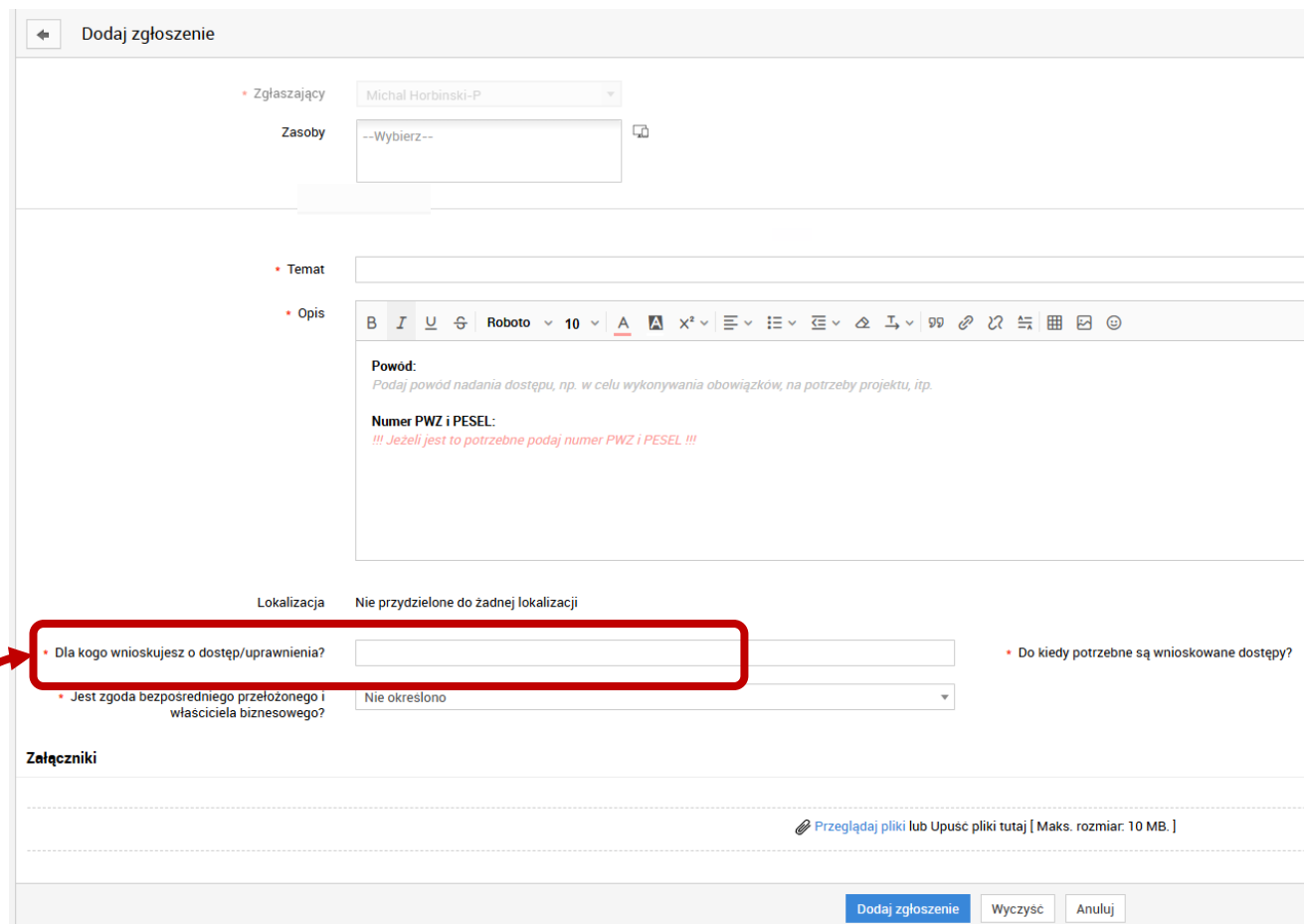
Przeglądaj pliki lub Upuść pliki tutaj [Maks. rozmiar: 10 MB.]

Dodaj zgłoszenie Wyczyść Anuluj



Tworzenie zgłoszenia na Helpdesk'u

Kolejnym polem ⑧ jest pytanie dla kogo wnioskowany jest dostęp. Należy wpisać w nim imię, nazwisko i adres e-mail osoby otrzymującej dostępy.



Dodaj zgłoszenie

Zgłaszający: Michał Horbinski-P

Zasoby: --Wybierz--

Temat:

Opis:

Powód:
Podaj powód nadania dostępu, np. w celu wykonywania obowiązków, na potrzeby projektu, itp.

Numer PWZ i PESEL:
!!! Jeżeli jest to potrzebne podaj numer PWZ i PESEL !!!

Lokalizacja: Nie przydzielone do żadnej lokalizacji

Dla kogo wnioskujesz o dostęp/uprawnienia?

Jest zgoda bezpośredniego przełożonego i właściciela biznesowego? Nie określono

Do kiedy potrzebne są wnioskowane dostępy?

Załączniki

Przeglądaj pliki lub Upuść pliki tutaj [Maks. rozmiar: 10 MB.]

Dodaj zgłoszenie Wyczyść Anuluj



Tworzenie zgłoszenia na Helpdesk'u

Kolejnym polem jest pytanie „Jest zgoda bezpośredniego przełożonego i właściciela biznesowego?” ⑨

Muszą oni wyrazić zgodę na udzielenie dostępu, **również jeżeli działasz w ich imieniu.** Forma zgody jest dowolna.

Pamiętaj!

Odpowiedź we wniosku jest wiążąca dla wnioskującego.

⑨

Dodaj zgłoszenie

Zasoby: --Wybierz--

Temat:

Opis:
Powód:
Numer PWZ i PESEL:
Lokalizacja: Nie przydzielone do żadnej lokalizacji

Dla kogo wnioskujesz o dostęp/uprawnienia?
Jest zgoda bezpośredniego przełożonego i właściciela biznesowego?
Do kiedy potrzebne są wnioskowane دسترسی?
Nie określono

Załączniki
Przeglądaj pliki lub Upuść pliki tutaj [Maks. rozmiar: 10 MB.]

Dodaj zgłoszenie Wyczyść Anuluj



Tworzenie zgłoszenia na Helpdesk'u

Kolejnym polem jest pytanie „Do kiedy potrzebne są wnioskowane dostępy?”¹⁰

Należy się kierować zasadą, że dostęp powinien być dawany tylko na czas w którym jest niezbędny.

Jeżeli dostęp musi być do końca zatrudnienia, należy zostawić domyślną wartość.

10

• Do kiedy potrzebne są wnioskowane dostępy?



Tworzenie zgłoszenia na Helpdesk'u

Po wypełnieniu wniosku, można nacisnąć przycisk „Dodaj zgłoszenie” **11**

Dodaj zgłoszenie

Zgłaszający: Michał Horbński-P

Zasoby: --Wybierz--

Temat:

Opis:

Powód:
Podaj powód nadania dostępu, np. w celu wykonywania obowiązków, na potrzeby projektu, itp.

Numer PWZ i PESEL:
!!! Jeżeli jest to potrzebne podaj numer PWZ i PESEL !!!

Lokalizacja: Nie przydzielone do żadnej lokalizacji

Dla kogo wnioskujesz o dostęp/uprawnienia?

Jest zgoda bezpośredniego przełożonego i właściciela biznesowego?

Do kiedy potrzebne są wnioskowane دسترسی?

Załączniki

Przeglądaj pliki lub Upuść pliki tutaj [Maks. rozmiar: 10 MB.]

Dodaj zgłoszenie Wyczyść Anuluj

11



Zarządzanie zgłoszeniami na Helpdesk'u

Możemy podejrzeć nasze zgłoszenia w zakładce o takiej samej nazwie w górnej części strony. **12** Tutaj możemy zobaczyć podstawowe informacje dotyczące zgłoszenia. Jeśli chcemy zobaczyć bardziej szczegółowe dane oraz odpowiedzi na to zgłoszenie, musimy kliknąć w interesujące nas zgłoszenie, a następnie znaleźć panel o nazwie „Rozmowa”. **13**

The screenshot displays the Davita Helpdesk interface. At the top, the 'Zgłoszenia' (Tickets) tab is highlighted with a red box and labeled with a circled '12'. Below the navigation bar, a table lists tickets. The first ticket, ID 31057, has the subject 'Testowy temat' and is in the 'Otwarty' (Open) status. Below the table, a red box labeled with a circled '13' points to the 'Rozmowa' (Conversation) panel. This panel shows a message dated 'Nov 3, 2023 12:40 PM' with the subject 'Re: [Zgłoszenie ID :##RE-31057##] : Testowy temat'. The response is labeled 'Odpowiedź: Testowa odpowiedź.'.



FAQ

Q: Jak długo zajmuje rozwiązanie problemów zgłoszonych do Helpdesku?

A: Czas rozwiązania problemu zależy najczęściej od jego złożoności. Zazwyczaj staramy się rozwiązać wszelkie problemy i awarie tak szybko, jak to możliwe.

Q: Jakie informacje są potrzebne do zgłoszenia problemu?

A: Aby szybko i skutecznie zarejestrować problem, warto podać szczegółowe informacje na jego temat, takie jak rodzaj błędu, działania prowadzące do problemu, wykonane kroki oraz numer seryjny urządzenia (jeśli dotyczy). W skrócie, im więcej informacji tym lepiej i szybciej rozwiążemy problem. 😊

Q: Czy mogę śledzić status mojego zgłoszenia?

A: Tak, jest możliwość śledzenia statusu zgłoszenia poprzez zakładkę „Zgłoszenia” opisaną w poprzedniej części instrukcji. Poza tym dostaniemy powiadomienie mailowe o otrzymaniu odpowiedzi.

Q: Czy mogę dodać załączniki do zgłoszenia złożonego przez platformę internetową?

A: Tak, istnieje możliwość dołączenia załączników do zgłoszenia w celu dostarczenia dodatkowych informacji na temat problemu. Jest to opisane w poprzedniej części instrukcji.

