

# Instrukcja zgłaszania problemów informatycznych



Wersja dokumentu: 4.0

Odpowiedzialny za dokument: PL\_IT

Data aktualizacji: 28.08.2026 Tomasz Kwiatek

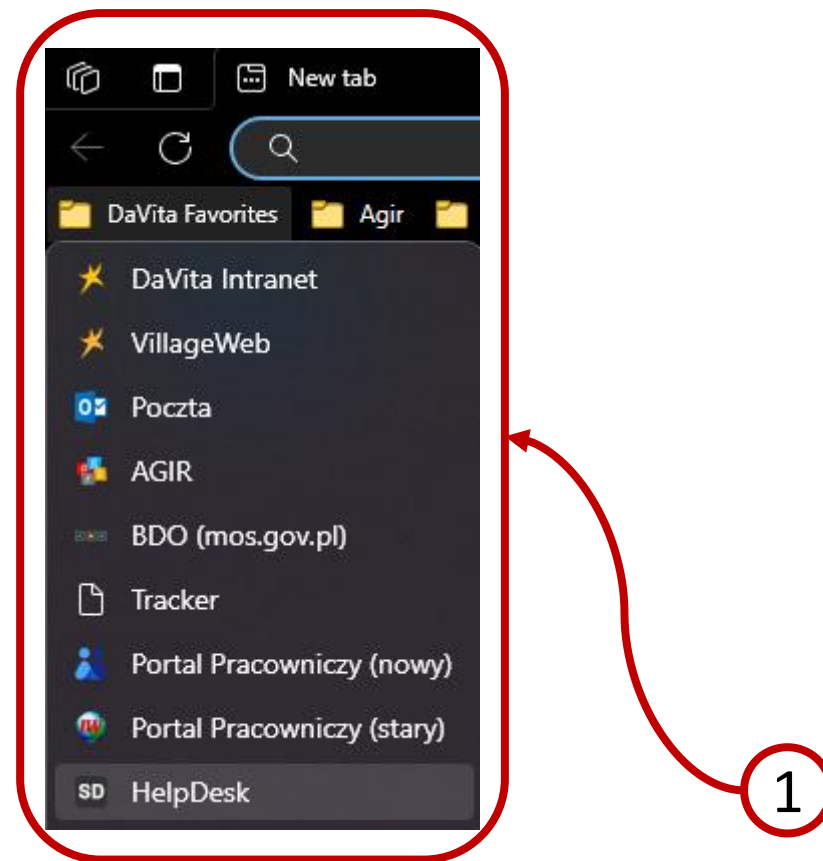
# Wstęp

Instrukcja korzystania z Helpdesku ma na celu zapewnić użytkownikowi jasne wytyczne dotyczące sposobu korzystania z systemu wsparcia technicznego. Jej celem jest ułatwienie zgłaszania problemów oraz zapewnienie szybkiego i skutecznego rozwiązania wszelkich kwestii i problemów technicznych czy związanych z oprogramowaniem z którego korzysta.



# 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



Proszę zalogować się na swoje konto

ANOWAK

\*\*\*\*\*

☐ Pamiętaj mnie

Zaloguj

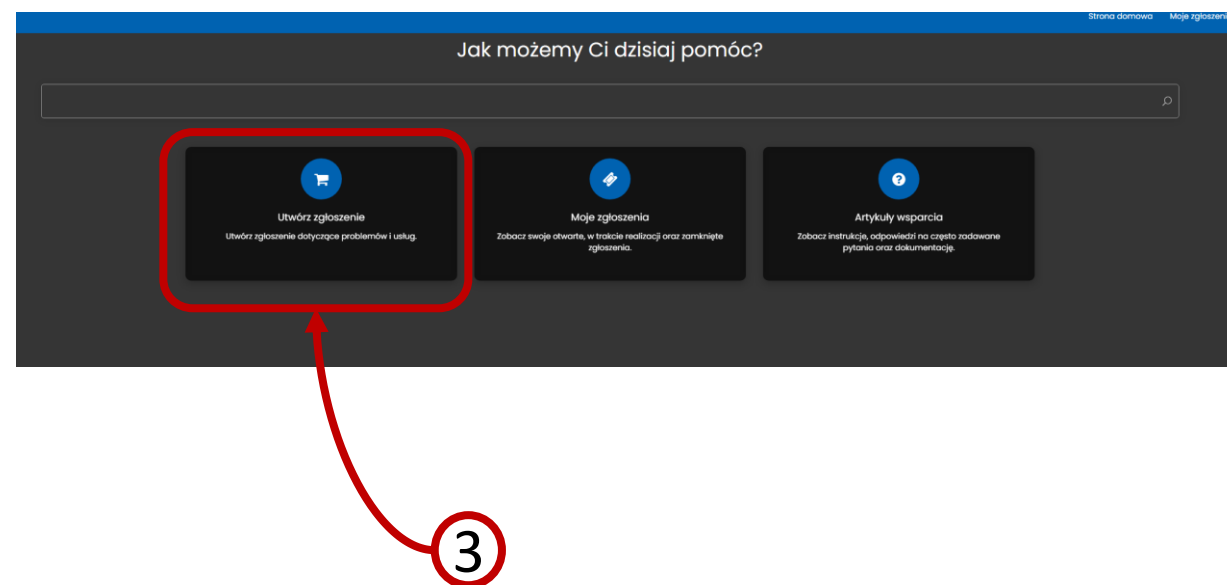
[Zapomniałeś hasła?](#)

[Zaloguj się do Aplikacji Agenta](#)



# Tworzenie zgłoszenia na Helpdesk'u

Po udanym zalogowaniu klikamy w kafelek o nazwie Zgłoszenia po lewej stronie. ③



# Tworzenie zgłoszenia na Helpdesk'u

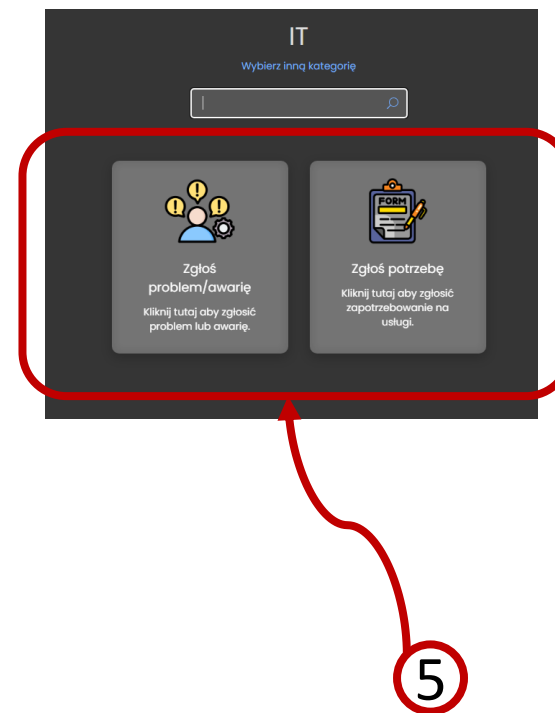
Teraz wchodzimy w kafelek o nazwie IT aby przejść do kolejnego okna z kategoriami zgłoszeń. ④



# Tworzenie zgłoszenia na Helpdesk'u

Teraz wybieramy kategorię której będzie dotyczyć zgłoszenie zależnie od tego jaki konkretnie problem lub awarię chcemy zgłosić. 5

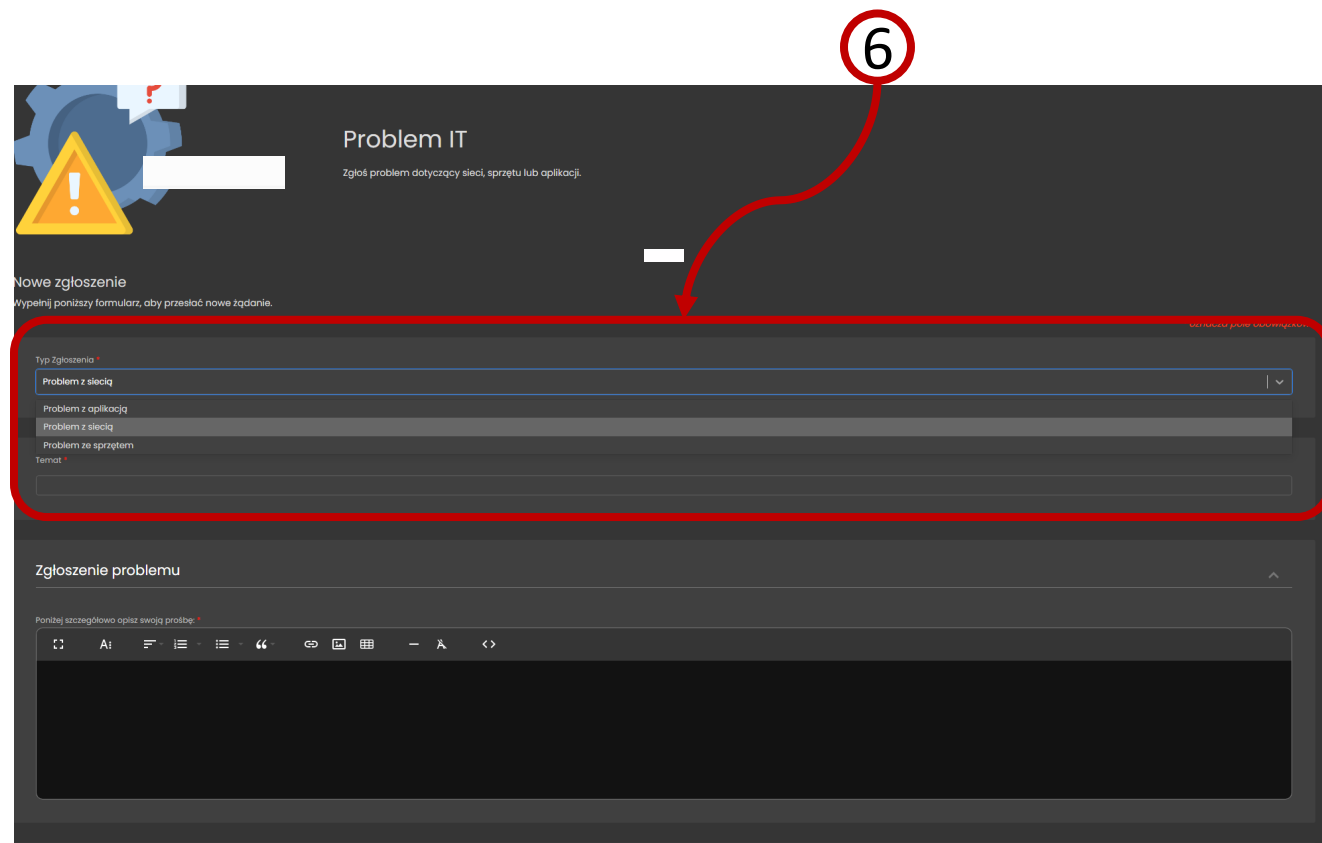
Jeśli nie ma kategorii pasującej do zgłoszenia, należy wybrać kategorię zbliżoną do naszego problemu.



# Tworzenie zgłoszenia na Helpdesk'u

Kiedy już wybierzemy kategorię musimy wypełnić wszystkie wymagane pola.

W miejscu oznaczonym jako „Usługa” ⑥ wypełniamy jakiej usługi dotyczy problem. Zależnie od tego jaką kategorię wybraliśmy zobaczymy różne opcje do wyboru więc ważnym jest aby wybrać odpowiednią kategorię.



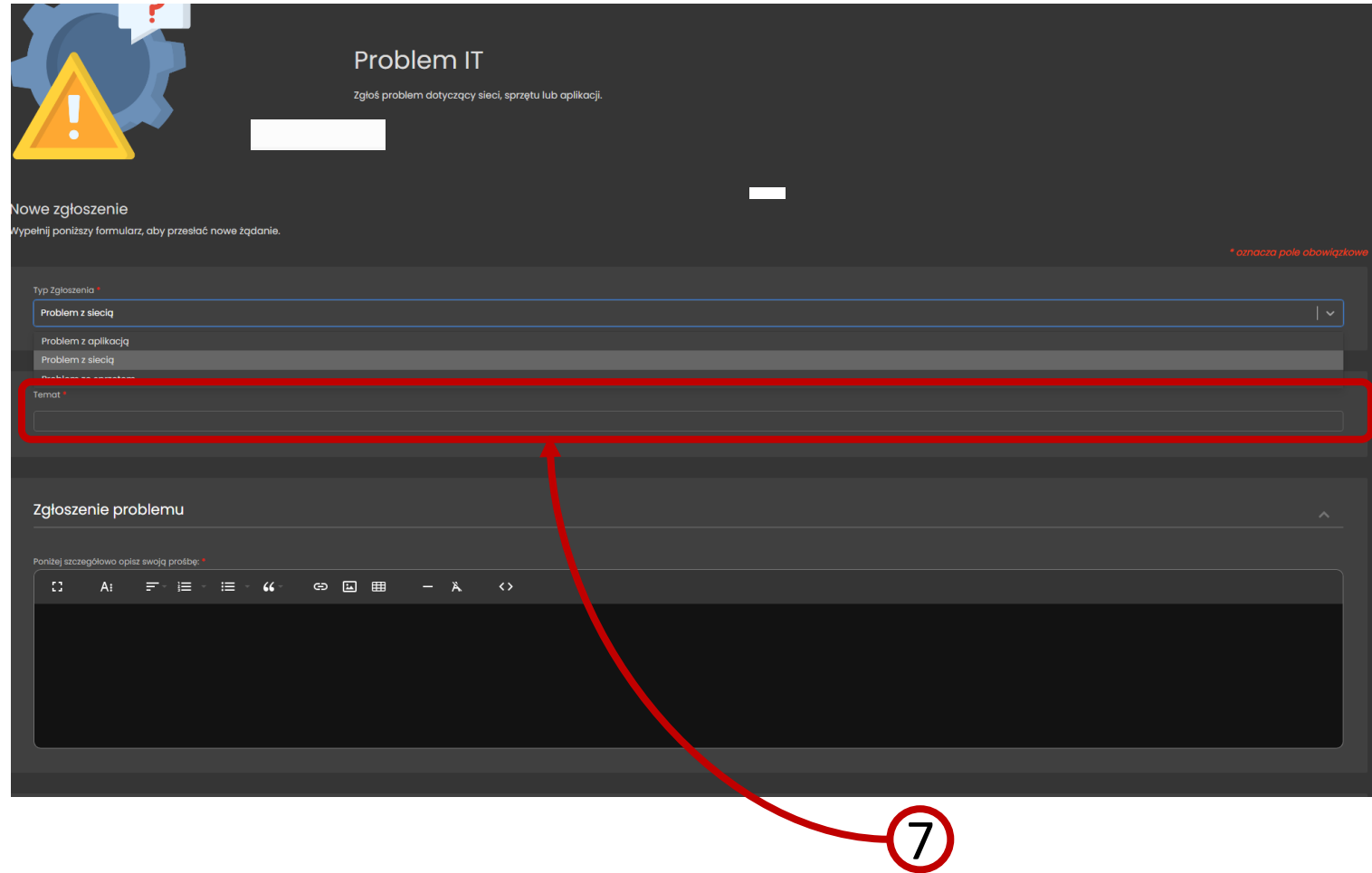
The screenshot shows a web form titled "Problem IT" with the subtitle "Zgłoś problem dotyczący sieci, sprzętu lub aplikacji." (Report a problem related to network, hardware or application). Below the title is a yellow warning triangle icon. The form is divided into two main sections: "Nowe zgłoszenie" (New report) and "Zgłoszenie problemu" (Problem report). The "Nowe zgłoszenie" section contains a dropdown menu labeled "Typ Zgłoszenia" (Type of Report) with the following options: "Problem z siecią" (Network problem), "Problem z aplikacją" (Application problem), "Problem z siecią" (Network problem), and "Problem ze sprzętem" (Hardware problem). A red circle with the number 6 is positioned above the dropdown menu, with a red arrow pointing to it. The "Zgłoszenie problemu" section contains a text area for describing the problem, with a placeholder text "Poniżej szczegółowo opisz swoją problem" (Below, describe your problem in detail). The text area has a rich text editor toolbar above it.



# Tworzenie zgłoszenia na Helpdesk'u

Kolejnym wymaganym polem jest „Temat”. ⑦

Tutaj wpisujemy skróconą wersję tego, czego dotyczy problem który chcemy zgłosić.



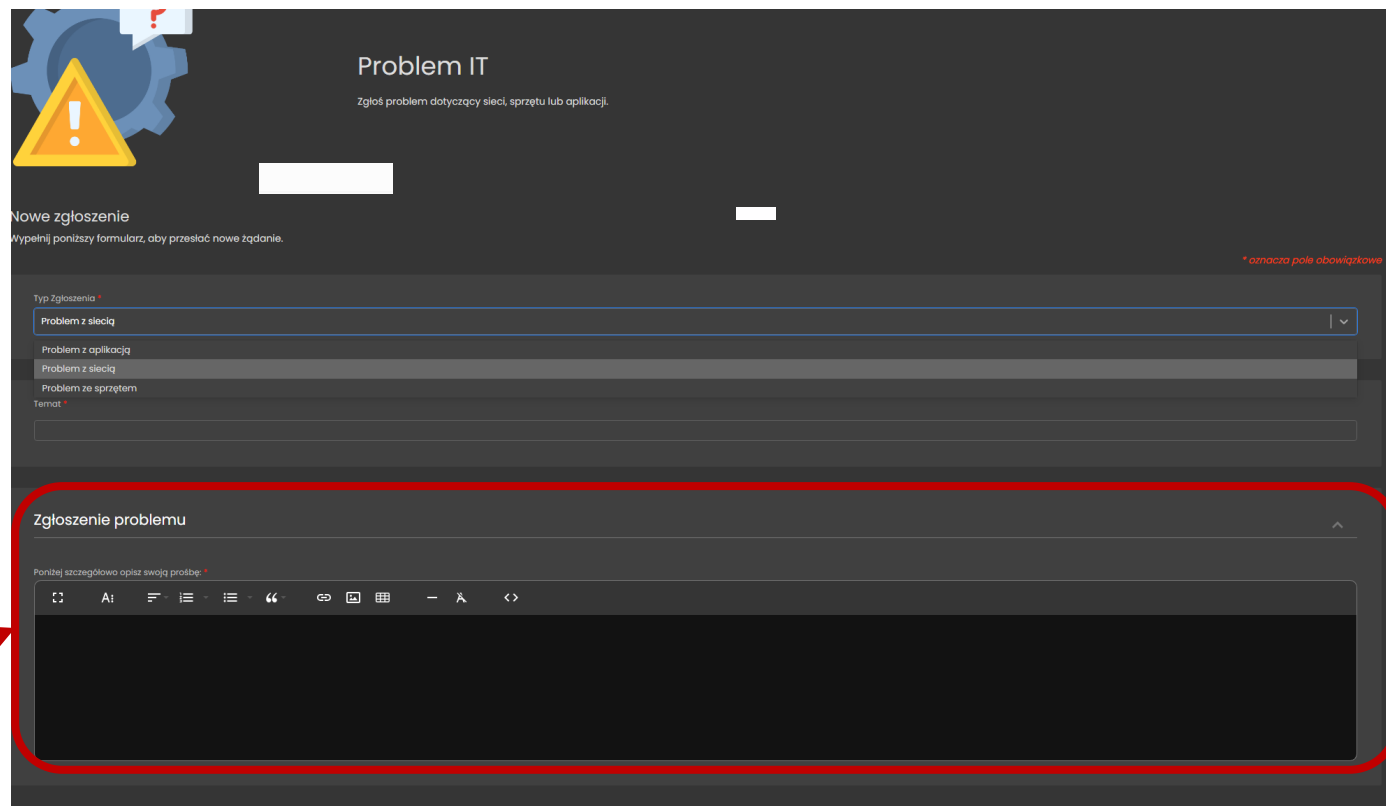
The screenshot shows a web form for reporting an IT problem. At the top, there's a header with a gear icon and a yellow warning triangle. The title is "Problem IT" with a subtitle "Zgłoś problem dotyczący sieci, sprzętu lub aplikacji." Below this is a "Nowe zgłoszenie" section with the instruction "Wypełnij poniższy formularz, aby przesłać nowe zgłoszenie." The form has a dropdown menu for "Typ Zgłoszenia" with options "Problem z siecią", "Problem z aplikacją", and "Problem z siecią". Below this is a text input field labeled "Temat" which is highlighted with a red rectangle. A red arrow points from a circled number 7 to this field. Below the "Temat" field is a "Zgłoszenie problemu" section with a rich text editor for describing the problem. The editor has a toolbar with icons for bold, italic, underline, list, link, image, table, and code. A red arrow points from the circled number 7 to the "Temat" field.



# Tworzenie zgłoszenia na Helpdesk'u

Kolejnym polem jest Opis. ⑧ Nie jest on oznaczony jako wymagany jednak warto tutaj bardzo szczegółowo opisać problem. Jeśli otrzymamy wszystkie informacje jakie posiada użytkownik na temat problemu, to znacznie przyspieszy to czas w jakim będziemy w stanie rozwiązać problem lub awarię.

⑧

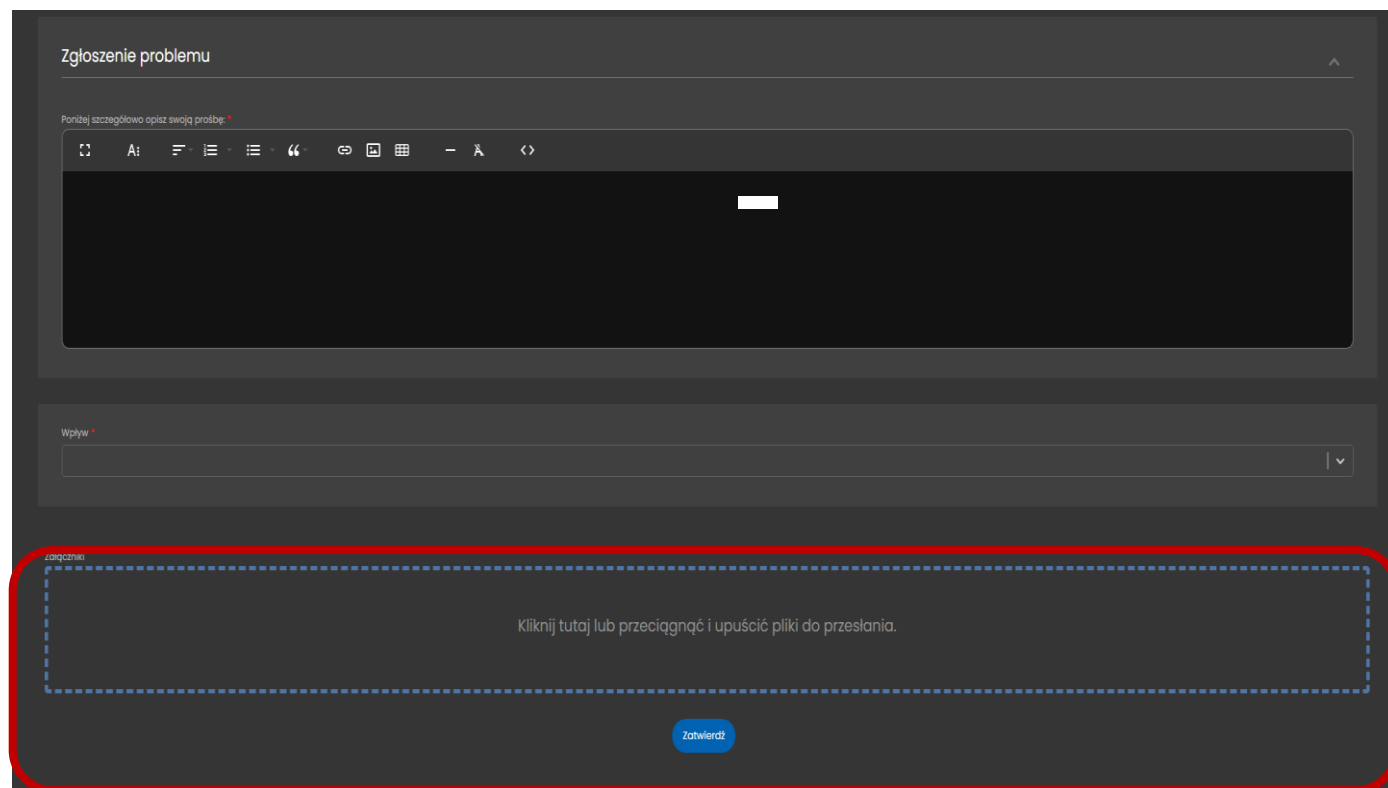


The screenshot shows a web form titled "Problem IT" with the subtitle "Zgłoś problem dotyczący sieci, sprzętu lub aplikacji." (Report a problem related to network, hardware or application). Below the title is a "Nowe zgłoszenie" (New report) section with a note "Wypełnij poniższy formularz, aby przesłać nowe zgłoszenie." (Fill out the following form to submit a new report). The form includes a "Typ Zgłoszenia" (Report Type) dropdown menu with options: "Problem z siecią" (Network problem), "Problem z aplikacją" (Application problem), "Problem z siecią" (Network problem), and "Problem ze sprzętem" (Hardware problem). Below this is a "Temat" (Subject) field. The "Zgłoszenie problemu" (Report problem) section is highlighted with a red box and contains a text area for the description, preceded by the instruction "Poniżej szczegółowo opisz swoją problem:" (Below, describe your problem in detail:). A red arrow points from the circled number 8 in the text to this text area. A small red asterisk note "\* oznacza pole obowiązkowe" (asterisk indicates a required field) is visible in the top right corner of the form.



# Tworzenie zgłoszenia na Helpdesk'u

Ostatnim polem są „Załączniki”. ⑨ W tym miejscu wrzucamy zrzuty ekranu obrazujące problem lub inne pliki które pomogą w rozwiązaniu problemu. Czasami, nawet jeśli nie wiemy jak opisać dany problem, wrzucenie takiego zrzutu ekranu potrafi dostarczyć wystarczająco dużo informacji aby go rozwiązać.



Zgłoszenie problemu

Poniżej szczegółowo opisz swoją problemę:

Wpływ

Kliknij tutaj lub przeciągnij i upuść pliki do przesłania.

Zatwierdź

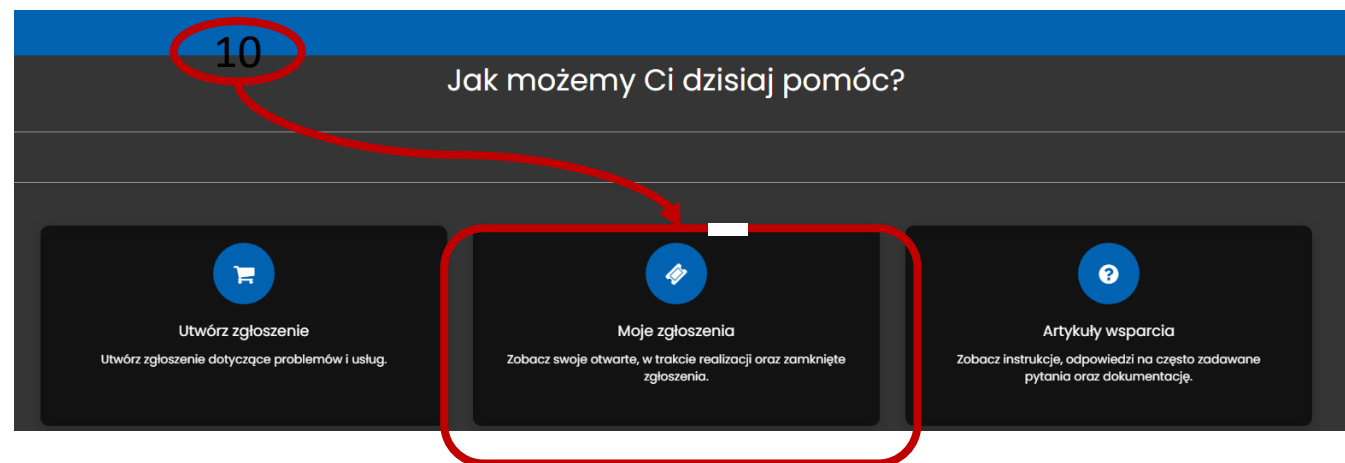
⑨



# Zarządzanie zgłoszeniami na Helpdesk'u

Możemy podejrzeć nasze zgłoszenia w zakładce o nazwie „Moje Zgłoszenia” w górnej części strony. 10

Tutaj możemy zobaczyć podstawowe informacje dotyczące zgłoszenia. Jeśli chcemy zobaczyć bardziej szczegółowe dane oraz odpowiedzi na to zgłoszenie, musimy kliknąć w interesujące nas zgłoszenie



# 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.

