



Instrukcja korzystania z serwisu Help-Desk Regnator

1. Rejestracja

Aby założyć konto w serwisie, należy wysłać wiadomość pod adres helpdesk@regnator.com. W treści wiadomości powinny się znajdować poniższe dane:

- Imię i nazwisko
- Służbowy adres e-mail (jeżeli korzystamy z innego niż z którego piszemy)
- Nazwa firmy

Po otrzymaniu wiadomości, Klient otrzymuje wiadomość zwrotną z potwierdzeniem założenia konta w serwisie oraz danymi, które posłużą do logowani.

2. Logowanie

Należy przejść na adres helpdesk.regnator.com, na którym pokaże się nam następujące okno:

Po wpisaniu swoich danych należy wcisnąć przycisk **Zaloguj**.

Jeżeli nie pamiętasz hasła, możesz użyć opcji *Zapomniałeś hasła?*

Po wpisaniu adresu e-mail, zostanie wysłany link gdzie będzie można wpisać nowe hasło.



3. Nowe zgłoszenie

Aby dodać nowe zgłoszenie należy wcisnąć przycisk „+ **Nowe zgłoszenie**”, który znajduje się w lewym górnym rogu.

The screenshot shows the top navigation bar with a green button labeled '+ Nowe zgłoszenie'. Below it, there are filter options: 'Wszystkie zgłoszenia', 'Nierozwiązane', and 'Zamknięte'. A search bar is present with the text 'Szukaj...'. The main area displays a table with columns: ID, Status, Temat, Kategorie, Priorytet, Data wpłynęła, and SLA. The table is currently empty, showing 'Nie znaleziono zgłoszeń!'. At the bottom right, there is a red button labeled 'Wyloguj'.

Korzystając z serwisu, akceptujesz regulamin serwisu oraz wyrażasz zgodę na przetwarzanie danych osobowych zawartych w regulaminie.

Wszelkie uwagi prosimy zgłaszać na helpdesk@regnator.com. ver.1.0

Aby się wylogować z serwisu należy użyć przycisku „**Wyloguj**”, który znajduje się w lewym górnym rogu okna.

Po wciśnięciu przycisku „**Zaloguj**” pojawi się kolejne okno.

The screenshot shows the login form with the following fields and options:

- Imię i nazwisko: TEST TEST
- Adres maila: miki.otcki@regnator.com
- Firma: Podaj nazwę swojej firmy.
- Temat: Krótki opis zgłoszenia.
- Priorytet: Wybierz priorytet.
- Opis: Rozwiń opis zgłoszenia. Includes a rich text editor with icons for bold, italic, underline, list, link, and image.
- Dodaj plik: Dodaj plik.
- Kategorie: Wybierz kategorię.
- Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych, zawartych w regulaminie. (checkbox)
- Oświadczam, iż zapoznałem/am się z regulaminem. (checkbox)
- Buttons: Wyślij zgłoszenie, Resetuj formularz.

Korzystając z serwisu, akceptujesz regulamin serwisu oraz wyrażasz zgodę na przetwarzanie danych osobowych zawartych w regulaminie.

Wszelkie uwagi prosimy zgłaszać na helpdesk@regnator.com. ver.1.0

Należy uzupełnić powyższe okna:

- Firma: nazwa firmy, z której piszemy zgłoszenie
- Temat: czego dotyczy zgłoszenie
- Priorytet: *Niski/Średni/Wysoki/Najwyższy*, od tego co wybierzemy zależy czas reakcji



- Opis: należy opisać szczegółowo problem, można zamieścić zdjęcia błędów za pomocą przycisku "Dodaj plik", który znajduje się pod Opisem
- Kategorie: należy wybrać ogólny zakres problemu
- Zgody: po przeczytaniu [regulaminu](#) należy zaznaczyć że się zgadzamy na przetwarzanie danych osobowych zawartych w regulaminie oraz że regulamin został przeczytany co się łączy z jego przestrzeganiem i akceptacją.

Po wypełnieniu wymaganych pól, należy wysłać zgłoszenie za pomocą przycisku „**Wyślij zgłoszenie**”. Po jego wysłaniu serwis wyświetli nam następująca informację.

Nowe zgłoszenia | Lista zgłoszeń

REGNATOR

Drogi TEST TEST,

Przyjęliśmy Twoje zgłoszenie oraz wysłaliśmy powiadamienie na adres miłociński@regnator.com.
Numer Twojego zgłoszenia to #31. Otrzymasz maile gdy odpowiemy na Twoje zapytanie.
Jeżeli nie chcesz czekać na powiadomienie e-mail, możesz sprawdzić status swojego zgłoszenia w poniższym linku:
http://www.helpdesk.regnator.com/?support_page=open_ticket&ticket_id=31&auth_code=YK5RFFBjy

Zespół Regnator.

Korzystając z serwisu, akceptujesz regulamin serwisu oraz wyrażasz zgodę na przetwarzanie danych osobowych zawartych w regulaminie.
Wszelkie uwagi prosimy zgłaszać na helpdesk@regnator.com. ver.1.0

Aby zobaczyć nowe zgłoszenie należy wcisnąć podany link lub użyć przycisku „**Lista zgłoszeń**”, który przekieruje nas na główną stronę.

4. Lista zgłoszeń

W liście zgłoszeń, znajdują się wszystkie zgłoszenia z konta na którym jesteśmy aktualnie zalogowani. Do łatwego wyszukiwania konkretnego zgłoszenia służą *filtry*.

Z prawej strony znajdują się filtry typu *Nierozwiązane/Zamknięte*. Pokazują nam one otwarte lub zamknięte zgłoszenia.

Nowe zgłoszenia | Ukryj filtry | Resetuj filtry | Wykopuj

Filtry

Wszystkie zgłoszenia

Nierozwiązane

Zamknięte

Zapisane filtry

Nie ma jeszcze!

3 Zgłoszenie

ID	Status	Temat	Kategorie	Priorytet	Data wgrana	SLA
31	Zamknięte	Problem z magaczynami	Regnator => Magaczyny / Produkcja	Wysoki	14 sekundy temu	1 dni 23 h

1 of 5 Pages

Korzystając z serwisu, akceptujesz regulamin serwisu oraz wyrażasz zgodę na przetwarzanie danych osobowych zawartych w regulaminie.
Wszelkie uwagi prosimy zgłaszać na helpdesk@regnator.com. ver.1.0



W górnej części środkowego panelu, znajduje się pasek. Po wciśnięciu *strzałki w dół*. Wyszyną się kolejne możliwości filtrowania szczegółowego.

The screenshot shows a search bar at the top with the text "Szukaj...". Below it are three filter sections: "ID" with a search field, "Status" with a search field, and "Kategorie" with a search field. At the bottom of the panel are three buttons: "Zastosuj filtr" (highlighted in green), "Zapisz filtr", and "Zamknij".

The screenshot shows a search bar at the top with the text "Szukaj...". Below it are three filter sections: "Kategorie" with a search field, "Priorytet" with a search field, and "Data utworzona" with two search fields labeled "Od" and "Do". At the bottom of the panel are three buttons: "Zastosuj filtr" (highlighted in green), "Zapisz filtr", and "Zamknij".

- ID: należy wpisać numer zgłoszenia
- Status: umożliwia wyszukiwanie szczegółowe typu Przeniesione do Działu Programistycznego, Rozpatrywane itd.
- Kategorie: umożliwia filtrowanie zgłoszeń na podstawie kategorii
- Priorytet: do wyboru *Niski/Sredni/Wysoki/Najwyższy*
- Data utworzona: umożliwia wyszukiwanie zgłoszeń w przedziałach czasu

Po wybraniu filtrów należy wcisnąć przycisk „**Zastosuj filtr**”, serwis się odświeży z pasującymi zgłoszeniami.

Przycisk „**Zapisz filtr**” umożliwia zapisanie filtrów, znajdą się one wtedy po lewej stronie pod zakładką *Filtry*.

Przycisk „**Ukryj filtry**” służy do ukrywania panelu filtrów zarówno tych z lewej strony jak i górnych.

W prawym górnym rogu znajduje się przycisk „**Wyloguj**”, **nie** jest on dostępny w zakładce „**+Nowe zgłoszenie**”.



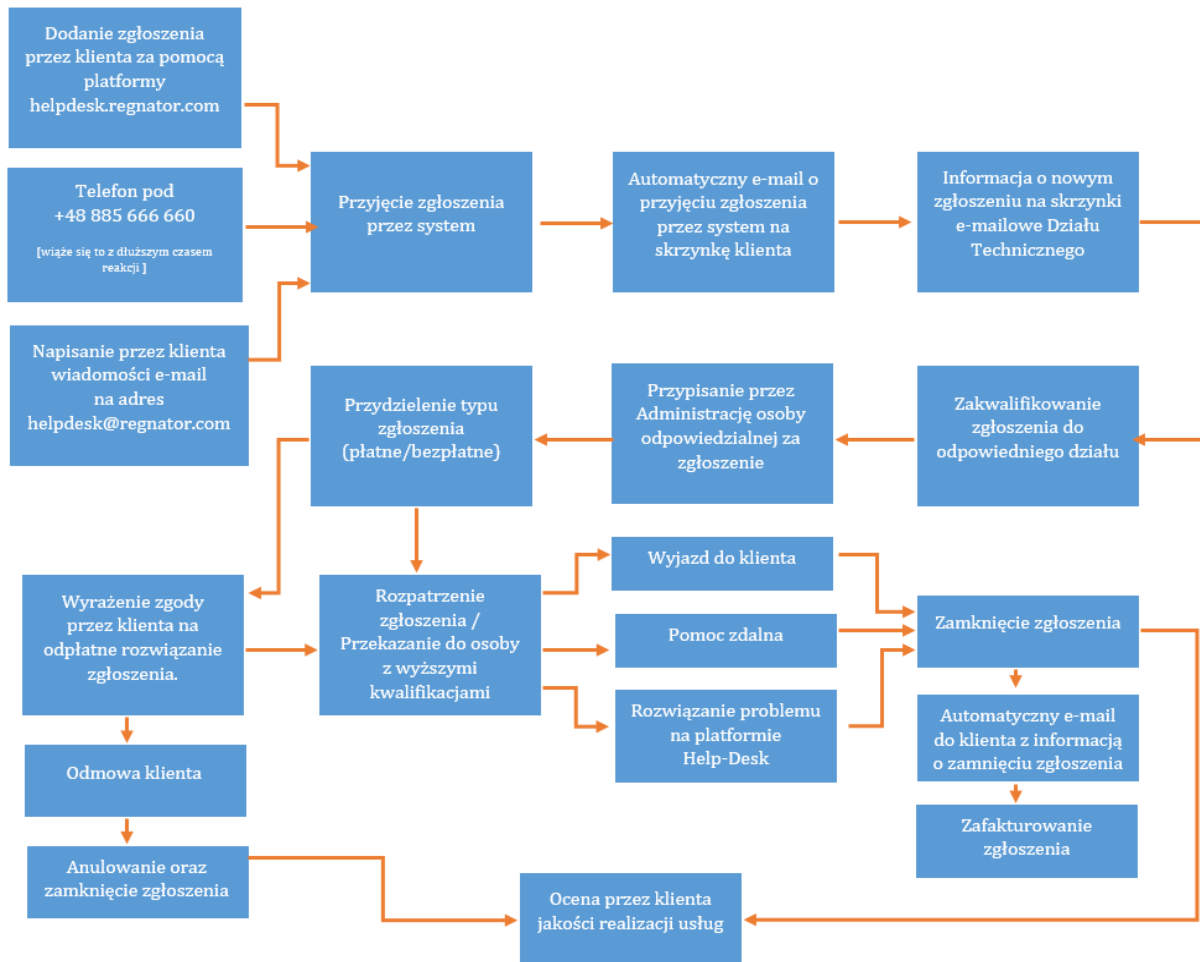
4. Czas reakcji według SLA

Parametr **SLA**, informuje o maksymalnym czasie podjęcia działania w celu rozwiązania problemu. Jest on zależny od **Priorytetu**, który został wybrany podczas dodawania **Nowego zgłoszenia**.

Zależności Priorytet – Czas SLA:

- *Niski – 5 dni roboczych*
- *Średni – 3 dni robocze*
- *Wysoki – 2 dni robocze*
- *Najwyższy – 24 godziny*

5. Procedura zgłoszenia w systemie Help-Desk Regnator



Wszelkie uwagi prosimy zgłaszać na adres helpdesk@regnator.com.