

Instrukcja obsługi użytkownika systemu wsparcia osTicket

- 1. Logowanie do systemu**
- 2. Rejestrowanie zgłoszenia**
- 3. Sprawdzanie zgłoszeń**

1. Logowanie do systemu

1.1. Adres strony na której ewidencjonujemy zgłoszenia:


<http://www.erp.wroclaw.pl>


Login: to mail użytkownika ([imienazwisko@twojadomena.pl](#))


Hasło: Imię Nazwisko (użytkownika)

emsys.pl

 [Zaloguj się](#)



 [Strona główna](#) [Centrum wsparcia](#)

 [Utwórz nowe zgłoszenie](#)

 [Sprawdź stan zgłoszenia](#)

[Zaloguj się do System wsparcia - emsys.pl](#)

Aby lepiej Ci pomóc, zachęcamy naszych Klientów do zarejestrowania się na konto.

| | |
|--|---|
| <input type="text" value="imienazwisko@twojadomena.pl"/> | Jestem przedstawicielem — Zarejestruj się tutaj |
| <input type="password" value="....."/> |  |
| <input type="button" value="Zaloguj się"/> | |

Jeśli kontaktujesz się z nami po raz pierwszy, lub zgubiłeś numer zgłoszenia, proszę [utwórz nowe zgłoszenie](#)

1.2. Podczas pierwszego logowania należy zmienić hasło.

emsys.pl RZ **Profil** Zgłoszenia (1) - Wyloguj się

Strona główna Centrum wsparcia Utwórz nowe zgłoszenie Zgłoszenia (1)

Zarządzanie informacjami zawartymi w profilu

Użyj poniższego formularza do uaktualnienia informacji jakie posiadamy o twoim koncie

Informacje kontaktowe

Adres email *

Nazwa *

Telefon wew.:

Preferencje

Strefa czasowa: Wykryj automatycznie

Preferowany język:

Poświadczenia dostępu

Aktualne hasło:

Nowe hasło:

Potwierdź nowe hasło:

2. Rejestrowanie zgłoszenia

- 2.1. Aby utworzyć nowe zgłoszenie użytkownik musi być zalogowany.
- 2.2. Klikamy link „Utwórz nowa zgłoszenie”.
- 2.3. Wypełniamy kolejne pola.

The screenshot shows the 'Utwórz nowe zgłoszenie' page on emsys.pl. At the top right, there is a user profile link 'Profil | Zgłoszenia (1) - Wyloguj się' and a flag icon. The navigation bar contains 'Strona główna', 'Centrum wsparcia', 'Utwórz nowe zgłoszenie' (highlighted with a red arrow), and 'Zgłoszenia (1)'. The main heading is 'Utwórz nowe zgłoszenie' with a subtext: 'Prosimy o wypełnienie poniższego formularza, aby utworzyć nowe zgłoszenie.' The form includes fields for 'E-Mail: Klient:', a 'Temat pomocy' dropdown menu (set to 'Reset2'), and a 'Szczegóły zgłoszenia' section with the instruction 'Proszę opisać problem.' Below this is a 'temat*' text input field (bordered in red), followed by a rich text editor toolbar with a red arrow pointing to the bulleted list icon. The text area contains the placeholder 'Details on the reason(s) for opening the ticket.' Below the text area is a file upload field with the text '© Upuść pliki tutaj lub wybierz je'. At the bottom, there are three buttons: 'Utwórz zgłoszenie' (bordered in red), 'Reset', and 'Anuluj'. A red arrow points from the 'Utwórz zgłoszenie' button back to the navigation bar.

2.4. Mamy możliwość dołączenia pliku. Wskazujemy jego położenie na dysku.

Informacje kontaktowe

Adres email *

Nazwa *

Telefon

 wew.:

Temat pomocy

 *

Szczegóły zgłoszenia

Proszę opisać problem.

temat *



<> B I U

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

2.5. Opisujemy problem i klikamy link „Utwórz zgłoszenie”

<> B I U

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

⊕ Upuść pliki tutaj lub wybierz je

Tekst CAPTCHA:

B90BA

Wprowadź tekst z obrazka. *

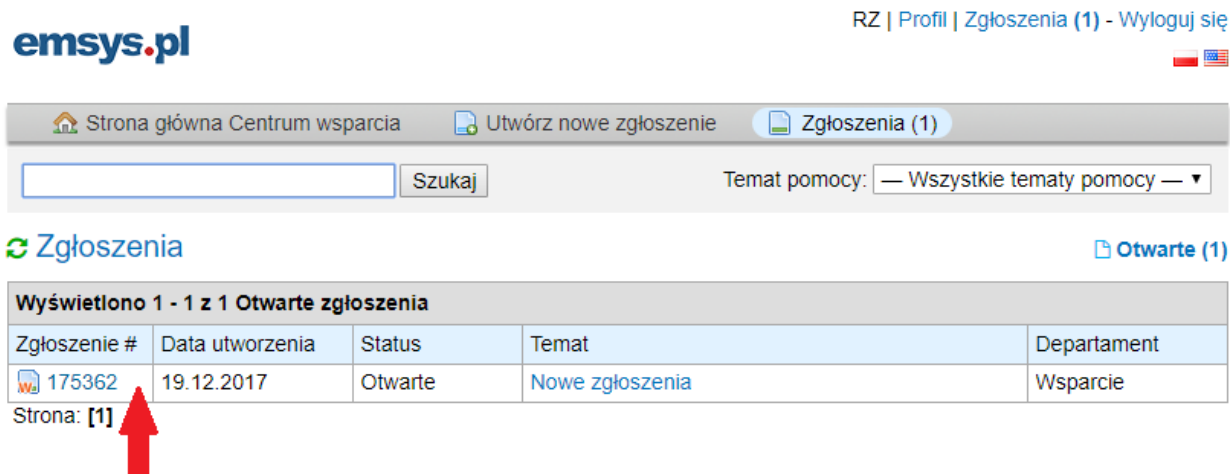


Utwórz zgłoszenie Reset Anuluj


2.6. Otrzymujemy na maila potwierdzenie wysyłki i rejestracji zgłoszenia w systemie.

3. Sprawdzanie zgłoszeń

3.1. Aby sprawdzić zarejestrowane zgłoszenia należy się zalogować do systemu wsparcia (zgodnie z instrukcją powyżej).



The screenshot shows the user interface of the emsys.pl support center. At the top, there is a navigation bar with the emsys.pl logo on the left and user information on the right: "RZ | Profil | Zgłoszenia (1) - Wyloguj się". Below this is a secondary navigation bar with links: "Strona główna Centrum wsparcia", "Utwórz nowe zgłoszenie", and "Zgłoszenia (1)". A search bar with a "Szukaj" button and a help dropdown menu "Temat pomocy: — Wszystkie tematy pomocy —" is also visible. The main content area is titled "Zgłoszenia" and shows "Otwarte (1)". A table displays one open ticket:

| Zgłoszenie # | Data utworzenia | Status | Temat | Departament |
|--|-----------------|---------|-----------------|-------------|
|  175362 | 19.12.2017 | Otwarte | Nowe zgłoszenia | Wsparcie |

Below the table, it says "Strona: [1]" with a red arrow pointing to the number "1".

3.2. Klikamy w odpowiedni numer zgłoszenia i mamy możliwość przeglądnięcia całej korespondencji związanej z danym zgłoszeniem.