



ServiceDesk CWI / Pulpit Podstawowy ServiceDesk CWI

Spis treści

ServiceDesk CWI / Pulpit Podstawowy ServiceDesk CWI	1
LOGOWANIE	1
DODANIE NOWEGO ZGŁOSZENIA	3
REALIZACJA ZGŁOSZENIA.....	10
Produkty / wersje systemu.....	12

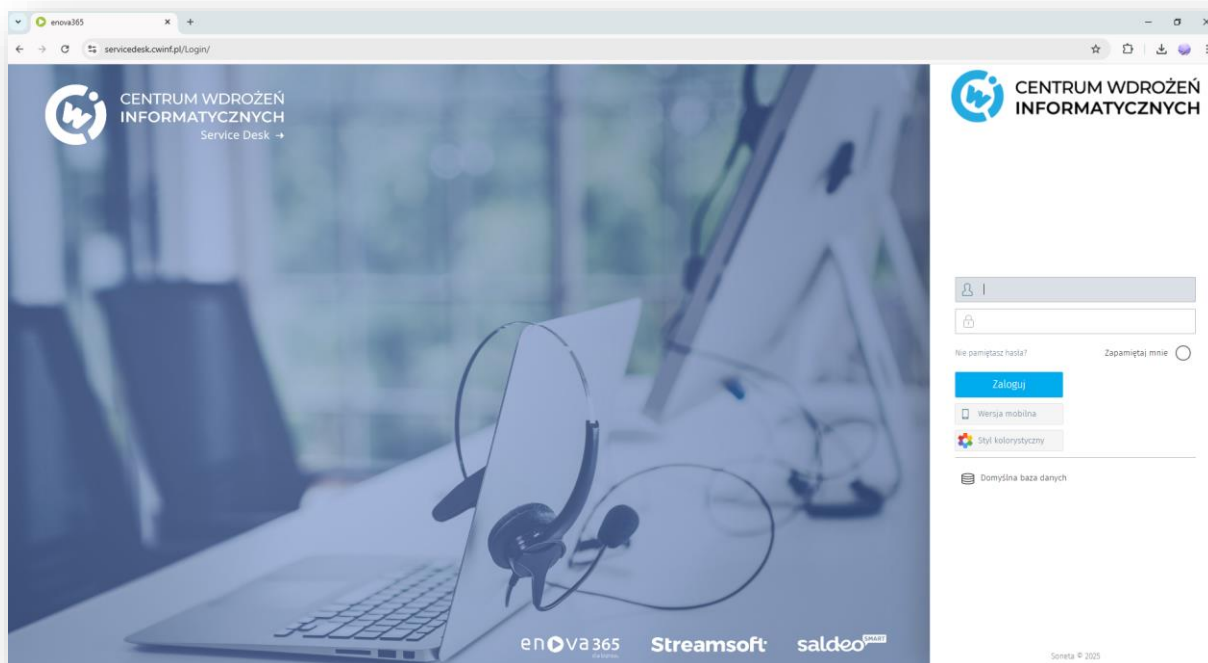
Wychodząc na wprost Państwa oczekiwaniom oraz wykorzystując wszelkie narzędzia oferowane nam przez producenta dostosowujemy najnowszy moduł ServiceDesk, by jeszcze bardziej usprawnić kanał wzajemnej komunikacji serwisowej.

Otrzymacie Państwo Dostęp do Pulpitego Kontrahenta SD z poziomu przeglądarki internetowej, gdzie będziecie mieli Państwo uprawnienia do tworzenia zgłoszeń dla Konsultantów CWI, przeglądania czasów realizacji pod zgłoszeniami oraz przeglądania tylko zgłoszeń wystawionych na danego operatora.

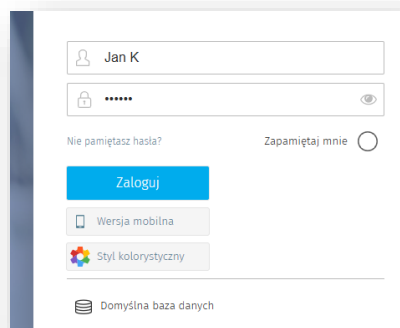
W wiadomości mailowej otrzymaliście Państwo login i hasło do pierwszego logowania.

LOGOWANIE

Po wprowadzeniu linku: <https://servicedesk.cwinf.pl/> w polu adresu przeglądarki zobaczą Państwo pulpit do logowania, który wygląda w następujący sposób:



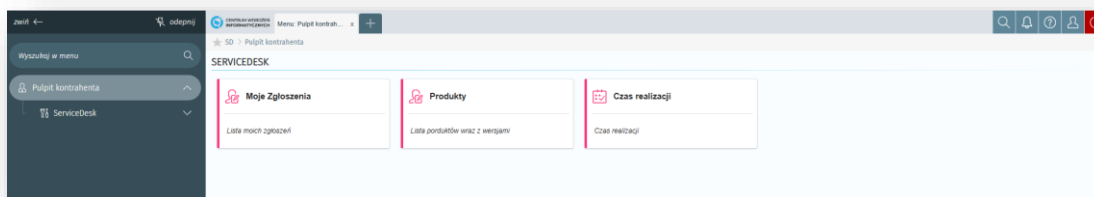
Po wejściu na panel uzupełniamy login i hasło do pierwszego logowania oraz klikamy **Zaloguj**




Po kliknięciu **Zaloguj** – pojawi się pole do zmiany hasła na indywidualne dla danego operatora, według określonej złożoności hasła.

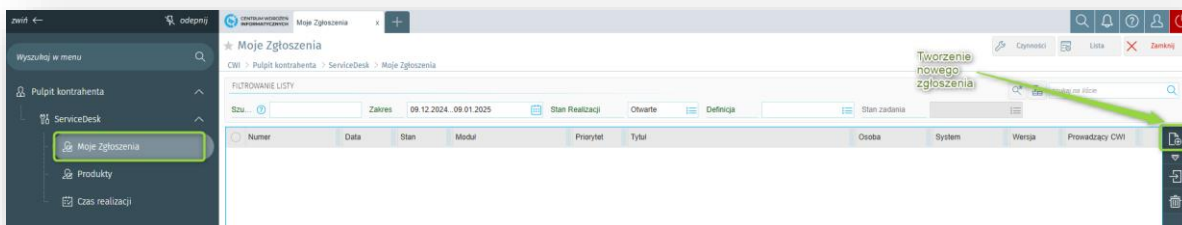


Po wprowadzeniu indywidualnego hasła, kliknięciu **OK** – uzyskają Państwo dostęp do Panelu ServiceDesk.



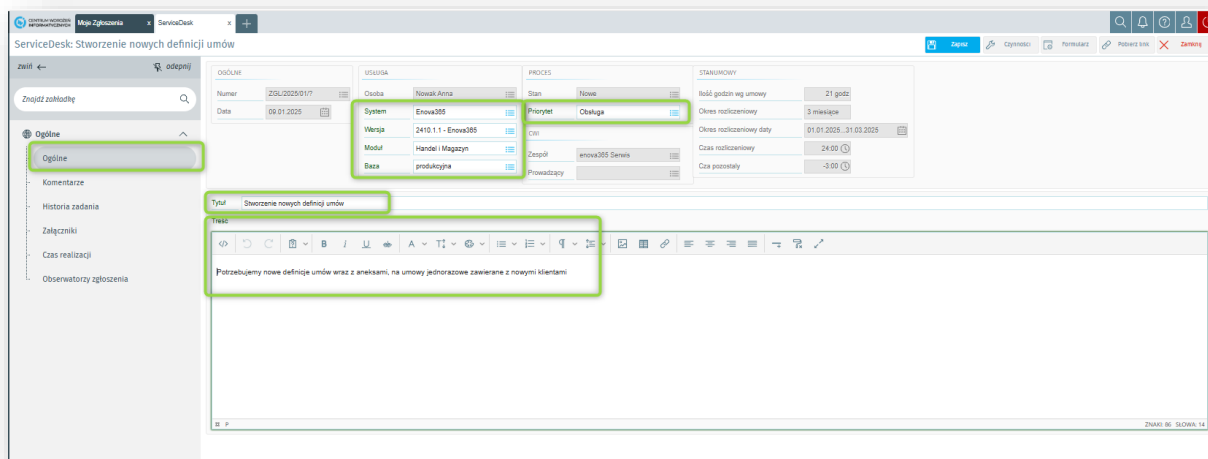
DODANIE NOWEGO ZGŁOSZENIA

Dodanie nowego zgłoszenia odbywa się przez kliknięcie na zakładkę/kafelek **Moje zgłoszenia**, a następnie w oznaczonym niżej polu **Nowe zgłoszenie** 

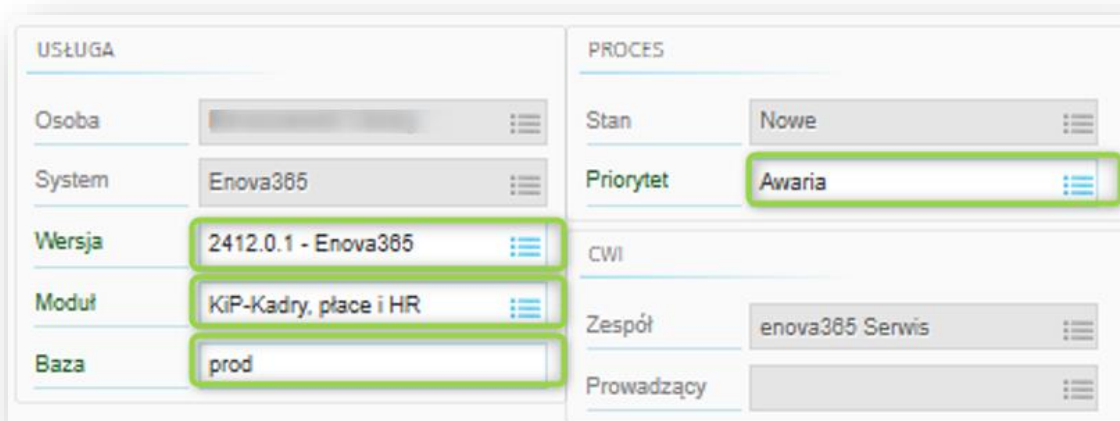




Na nowym zgłoszeniu, które otworzyło się w odrębnej zakładce, po lewej stronie, klikając zakładkę **Ogólne** należy uzupełnić udostępnione do edycji dane, które pozwolą konsultantom CWI zapoznać się z Państwa zgłoszeniem.



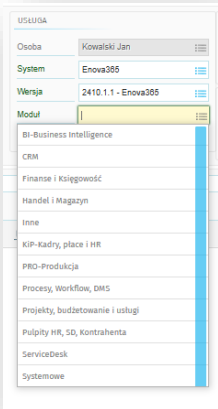
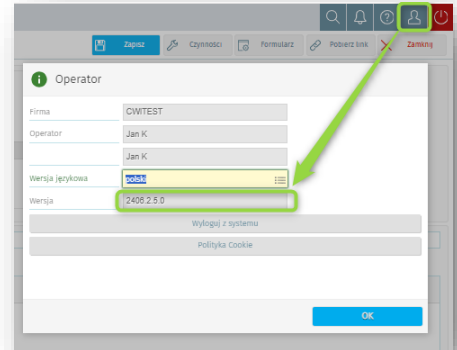
Poniżej pokazujemy zestaw pól do edycji, które zobaczą Państwo w górnej belce Państwa zgłoszenia. Pola zaszarzone są polami informacyjnymi, gdzie **Stan** – będzie pokazywać na jakim etapie jest Państwa zgłoszenie
Zespół / Prowadzący – z tych pól dowiedzą się Państwo kto jest przypisany do wykonania zgłoszenia ze strony Konsultantów CWI





System – będzie podpowiadał się domyślnie jako Enova365.

Wersja – będzie podpowiadać się domyślnie, jeśli podpowiada się niepoprawna wersja systemu lub pole jest puste, prosimy o sprawdzenie i uzupełnienie poprawnej wersji, którą można sprawdzić klikając na ikonkę ludzika w lewym górnym rogu ekranu.

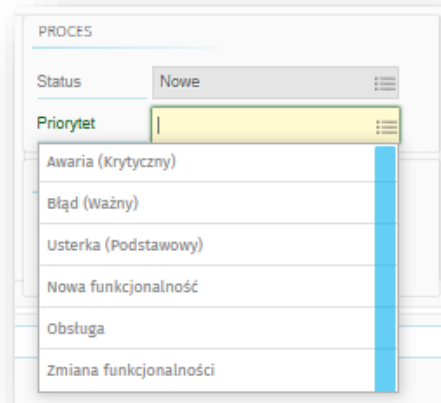


Moduł – z danego pola słownikowego prosimy o wybranie modułu, do którego Państwo robią zgłoszenie

Baza – Puste pole do ręcznego uzupełnienia, prosimy o wprowadzenie nazwy bazy, której dotyczy problem.

Priorytet – w danym polu prosimy o ustalenie ważności zgłoszenia według poniżej opisanego klucza.

- Awaria (Krytyczny) – uniemożliwiający pracę w systemie, mający wpływ na wielu użytkowników oraz uniemożliwiający realizowanie procesów
- Błąd (Ważny) – utrudniający pracę w systemie, mający wpływ na jednego lub wielu użytkowników, zagrażający terminowej i właściwej realizacji procesów
- Usterka (Podstawowy) – mający wpływ na jednego lub wielu użytkowników, utrudniający realizację



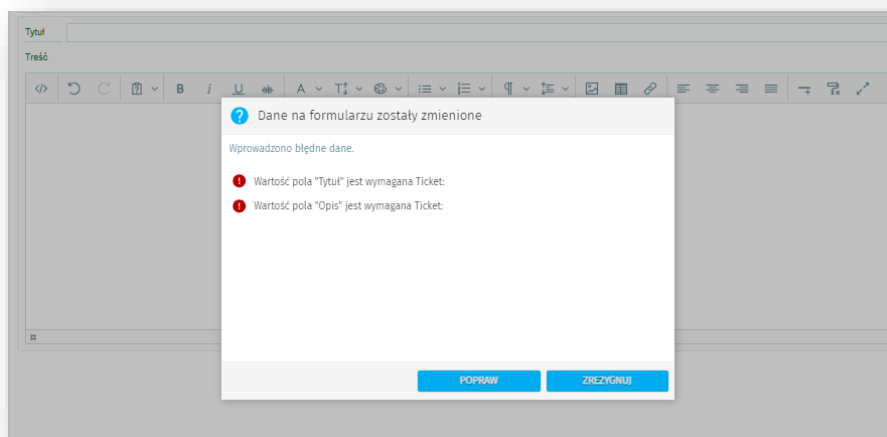


procesów

- Nowa funkcjonalność – zgłoszenie o nową funkcjonalność w systemie, pozwalającej na zoptymalizowanie prowadzonych procesów
- Obsługa – bieżące wsparcie serwisowe,
- Zmiana funkcjonalności – zgłoszenie o modyfikacje posiadanej funkcjonalności w systemie, pozwalającej na zoptymalizowanie prowadzonych procesów

Priorytety zgłoszenia definiuje Pracownik Klienta w momencie zgłoszenia. Konsultant CWI obsługujący zgłoszenie ma prawo do zmiany priorytetu zgłoszenia po konsultacji i zgodzie klienta.

Tytuł i **Treść** są to pola obowiązkowe do stworzenia zgłoszenia, bez ich uzupełnienia pojawi się komunikat o braku możliwości utworzenia zgłoszenia:



Po kliknięciu **Popraw** – system pozwoli na powrót do zgłoszenia i dokończenia uzupełnienia



Tytułu oraz Treści (Opis problemu).

Tytuł: Wprowadzamy skrótowo opisujący tytuł zgłoszenia

Treść: Wprowadzamy opis dokładniejszy zgłoszenia

Możemy dodawać print screeny, pozwalające konsultantowi jak najszybciej zwiualizować problem

Uwaga: prosimy o dokładne sprawdzenie uzupełnianych parametrów, treści i opisu. Po zapisaniu zgłoszenia – pola będą nie do edycji.

Po zapisaniu zgłoszenia, automatycznie na Państwa adres mailowy wpadnie powiadomienie potwierdzające zarejestrowanie zgłoszenia. W mailu zawierają się podstawowe informacje ze zgłoszenia, numer zgłoszenia oraz dla ułatwienia – link kierujący bezpośrednio do zgłoszenia w Panelu Kontrahenta ServiceDesk (kliknięcie w link spowoduje pojawienie się okna w przeglądarce z ekranem logowania. Po zalogowaniu na swojego operatora – pojawi się od razu dokładnie to zgłoszenie).



Zgłoszenie serwisowe nr [ZGL/2025/01/0012] pt. [Aktualizacja do wersji 2412.1.1], zostało zarejestrowane

E [Redacted]

Dzień dobry,

Informujemy, że Państwa Zgłoszenie serwisowe zostało zarejestrowane.

Dane zgłoszenia:

Typ zgłoszenia: Zgłoszenie serwisowe
Numer: ZGL/2025/01/0012
Osoba kontaktowa: Kowalski Jan
Produkt: 1- Enova365
Wersja: 2406.2.5
Moduł: Systemowe
Priorytet: Zmiana funkcjonalności
Tytuł: Aktualizacja do wersji 2412.1.1
Treść:

Dzień dobry, prosba o pomoc w przeprowadzeniu aktualizacji w naszej firmie do wersji systemu 2412.1.1

Operator

Firma	CWTEST
Operator	Jan K
	Jan K
Wersja językowa	polak
Wersja	2406.2.5.0

Dziękuję!

Więcej szczegółowych informacji znajdą Państwo w Pulpicie Kontrahenta.
[Link](#)

Pozdrawiamy,

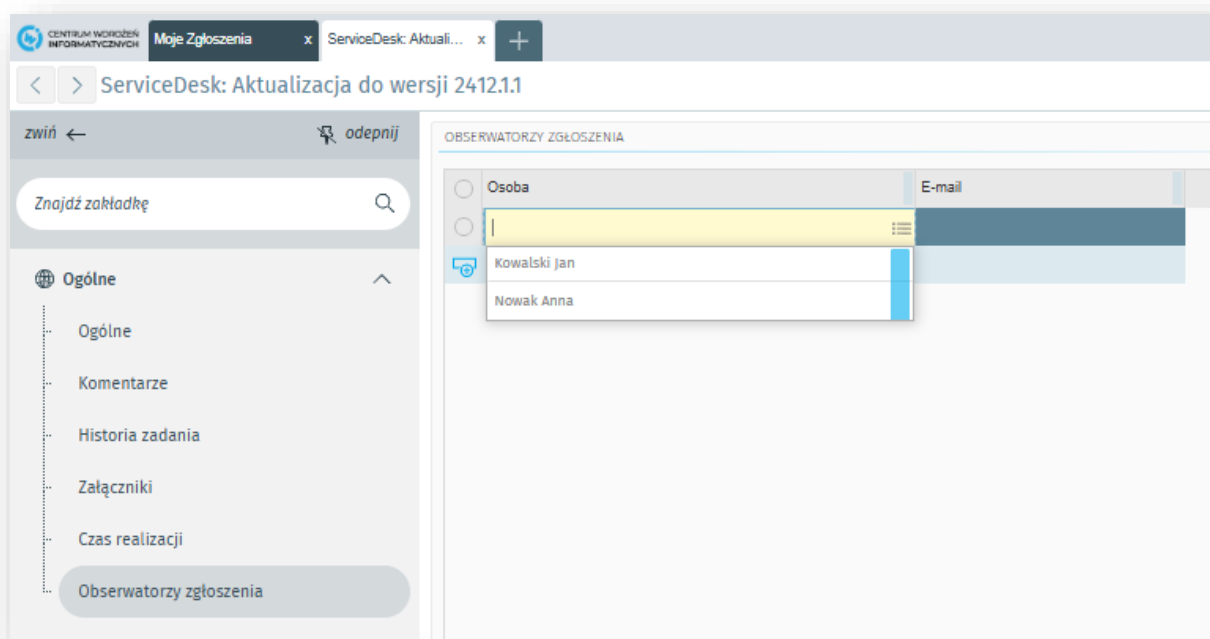
Centrum Wdrożeń Informatycznych Sp. z o.o.

*Prosimy o zachowanie ciągłości korespondencji w temacie jednego zgłoszenia.
W razie braku odpowiedzi na wiadomość dotyczącą prośby zatwierdzenia wykonania zgłoszenia przez serwis CWI, po zakończeniu prac, w ciągu 14 dni liczonych od daty jej otrzymania, zgłoszenie zostanie zamknięte.
Nowe zgłoszenia prosimy kierować przez Pulpit Kontrahenta. Jeśli nie posiadacie Państwo dostępu do Pulpitu Kontrahenta, prosimy o przesłanie zgłoszenia na serwis@cwinf.pl*

Podobne powiadomienia operator który stworzył zgłoszenie – będzie otrzymywał, by być na bieżąco z aktualnymi informacjami jakie dzieją się danym zgłoszeniu. Z czasem będą pojawiać się takie zgłoszenia jak: Zmiana statusu zgłoszenia, przypisanie Konsultanta prowadzącego ze strony CWI, dodanie nowego komentarza do zgłoszenia ze strony Konsultanta CWI czy też informacja o zamknięciu zgłoszenia.



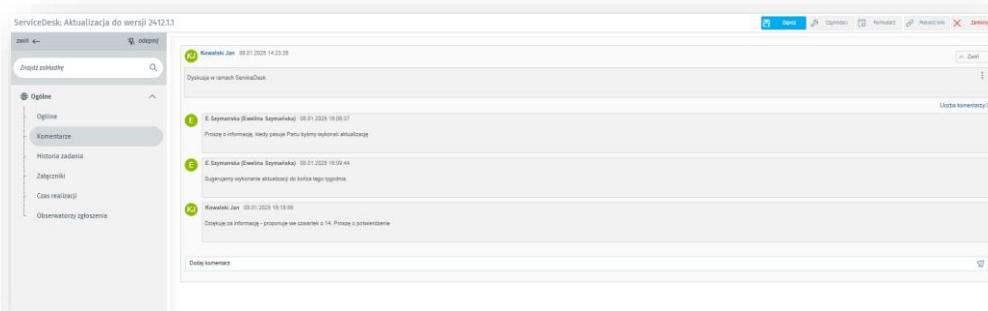
By dodać więcej osób, które będą otrzymywały powyższe powiadomienia dotyczące wprowadzanego, konkretnego zgłoszenia do wiadomości, na zgłoszeniu należy uzupełnić zakładkę **Obserwatorzy zgłoszenia**. Widzą tu jednak Państwo jedynie już pozakładane osoby kontaktowe. By dodać nowe osoby kontaktowe należy zgłosić się do swojego koordynatora prac w Enovie lub zrobić zgłoszenie – bezkosztowo dodamy nowe osoby kontaktowe, prosimy jedynie o wpisanie w zgłoszeniu ich danych (Imię/Nazwisko/Stanowisko/AdresMail/Tel)



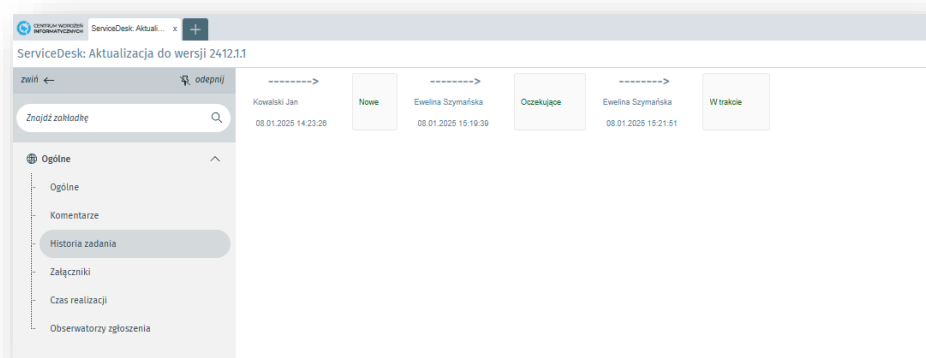


REALIZACJA ZGŁOSZENIA

W zakładce **Komentarze**, odbywać się będzie wymiana informacji z konsultantami CWI, gdzie będzie się odbywać doprecyzowanie szczegółów odnośnie zgłoszenia.



W zakładce **Historia zgłoszenia** mogą Państwo sprawdzić, historie zmian stanów Państwa zgłoszenia



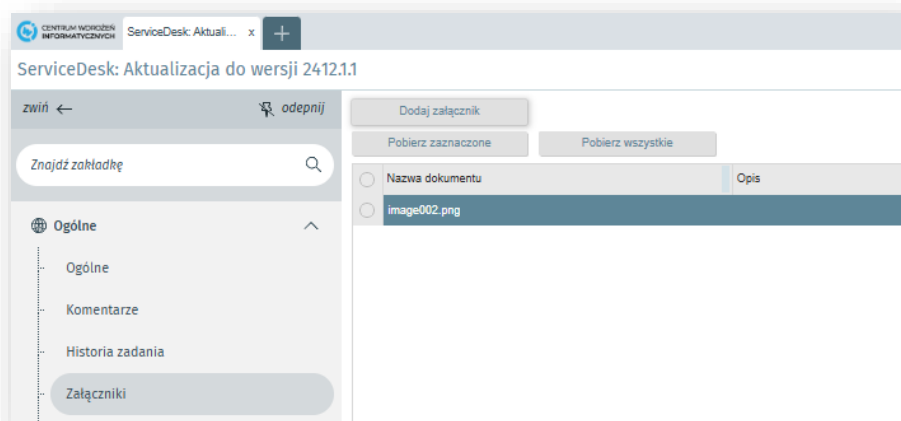
Stany zgłoszeń, zmieniane przez Konsultantów CWI w zależności od aktualnego statusu danego zgłoszenia, ustawiane są następująco:

- Nowe** Nowe zgłoszenie w systemie
- Oczekujące** Zgłoszenie przypisane do Konsultanta CWI, czeka na jego zapoznanie z problemem



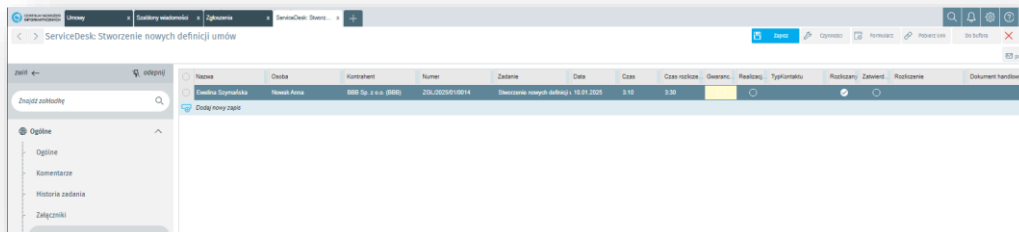
W trakcie	Zgłoszenie jest w trakcie realizacji, rozmów z klientem, poszukiwaniem rozwiązań, ustalaniem szczegółów, realizacją zgłoszenia
Testowanie	Po ustaleniach szczegółów oraz realizacji zgłoszenia – etap wewnętrznego testowania rozwiązań, przed przekazaniem ich do Klienta
Testowanie po stronie Klienta	Przekazanie rozwiązania dla klienta, w celu potwierdzenia poprawności wykonania zgłoszenia
Soneta	Przesłanie problemów systemowych do producenta, czas oczekiwania na jego reakcję
Zawieszono	Oczekujący na doprecyzowanie potrzeb w temacie zgłoszenia ze strony klienta
Wykonane	Zgłoszenie zakończone
Anulowane	Zgłoszenie anulowane
Do wyceny	Nowa funkcjonalność, nie podlegająca realizacji z godzin serwisowych, jedynie z odrębnej wyceny
Wycenione	Oczekiwanie na akceptację przez klienta oferty na realizację nowej funkcjonalności

W zakładce **Załączniki** mogą Państwo dodawać dodatkowe dokumenty, pliki dotyczące zgłoszenia.



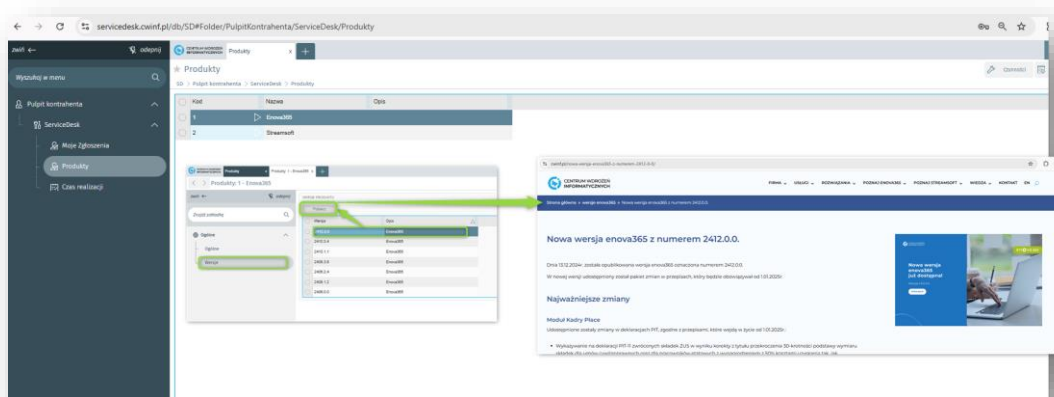


W zakładce **Czas realizacji** można podejrzeć rejestr czasu pracy Konsultantów lub/i programistów którzy pracowali nad danym zgłoszeniem, sprawdzić poświęcony przez nich czas nad danym zgłoszeniem oraz zapoznać się z zakresem prac patrząc na opis słownikowy i Uwagi.



PRODUKTY / wersje systemu

Wracając do głównego menu – w zakładce PRODUKTY mogą Państwo zobaczyć aktualne wersje systemu. Na poniższym przykładzie, po wyborze systemu, następnie zaznaczenia zakładki Wersje – zobaczą Państwo aktualne wersje systemu. Po kliknięciu raz na konkretną wersję, a następnie kliknięciu Pobierz, otworzy się Państwu okno z linkiem do strony CWI, gdzie uzyskacie Państwo pełne informacje o zmianach oraz możliwość pobrania instalatorów.



Wszelkie pytania związane z ServiceDesk prosimy kierować telefonicznie tel. +48 881 702 188 w. 1 lub pod adres mailowy serwis@cwinf.pl