

➤ Daniel Ciesnowski | Z-ca Kierownika Zespołu Wsparcia Technicznego

Zgłoszenia Service Desk

Warsztaty organizowane dla jednostek, którym udzielono wsparcia wdrożeniowego w ramach projektu pn. „Upowszechnianie elektronicznego zarządzania dokumentacją w podmiotach publicznych (systemy EZD PUW i EZD RP) oraz nowe funkcje systemu EZD RP” [akronim: EZD-POPC] dofinansowanego z Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa, Działanie 2.2 Cyfryzacja procesów back-office w administracji rządowej.



„Tytuł, opis, załącznik trzy kroki skutecznego wsparcia”

Warsztaty organizowane dla jednostek, którym udzielono wsparcia wdrożeniowego w ramach projektu pn. „Upowszechnianie elektronicznego zarządzania dokumentacją w podmiotach publicznych (systemy EZD PUW i EZD RP) oraz nowe funkcje systemu EZD RP” [akronim: EZD-POPC] dofinansowanego z Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa, Działanie 2.2 Cyfryzacja procesów back-office w administracji rządowej.



Service Desk – centralny kanał obsługi zgłoszeń i komunikacji



Zgłaszanie problemów, błędów lub propozycji zmian odbywa się wyłącznie za pośrednictwem Service Desk.

System Service Desk EZD PUW i EZD RP pełni funkcję drugiej linii wsparcia – pierwszą linię stanowi zespół wdrożeniowy działający w organizacji.

Specjaliści obsługujący zgłoszenia mogą kontaktować się ze zgłaszającym w celu uzupełnienia niezbędnych informacji.

Na bieżąco informujemy użytkowników o zmianie statusu ich zgłoszenia.

Każde zgłoszenie pomaga nam rozwijać bazę wiedzy i usprawniać przyszłą obsługę.



Zgłoszenia przesyła
uprawniona osoba



Tylko wyznaczone osoby
w organizacji mogą zgłaszać
zagadnienia do Service Desku



Zgłoszenia z nieautoryzowanych
adresów e-mail są automatycznie
odrzucone



Zadbaj o regularne aktualizowanie listy
osób uprawnionych w Twojej instytucji.

Korzystaj z kontaktu wsparcia



Elektroniczne
Zarządzanie
Dokumentacją

pomoc@ezd.gov.pl



wsparcie-ezdrp@nask.pl

1. Jedno zgłoszenie powinno dotyczyć wyłącznie jednego zagadnienia

2. Nie należy łączyć różnych typów spraw w jednym zgłoszeniu,

np. błędów z propozycjami rozwoju systemu,

3. Każdy błąd dotyczący innego modułu lub funkcji powinien być zgłaszany oddzielnie.

Zgłoszenia nie powinny zawierać zbiorczych list zagadnień rozwojowych – każda potrzeba powinna być opisana osobno,

4. Nie należy agregować błędów od wielu użytkowników

o ile nie dotyczą one tego samego problemu.

Jedno zgłoszenie = Jedno zagadnienie



Precyzja i jednoznaczność

podstawa skutecznego
zgłoszenia

- | | |
|---|---|
| 1 | Łatwiejsze zrozumienie i analiza problemu – dzięki temu szybciej identyfikujemy sedno sprawy. |
| 2 | Poprawna klasyfikacja (Wsparcie / Błąd / Rozwój / Awaria) i ustalenie priorytetu – każde zgłoszenie trafia na właściwe miejsce z właściwą wagą. |
| 3 | Szybsze rozwiązanie problemu – jednoznaczne zgłoszenie to mniej niejasności i krótszy czas reakcji. |
| 4 | Czytelna komunikacja o postępach – łatwiej informować użytkownika o statusie, gdy dotyczy jednej konkretnej sprawy. |

Precyzja i jednoznaczność

podstawa skutecznego zgłoszenia

1.

Tytuł:
„Nie działa”

2.

Treść:

Niejasny opis, brak szczegółów,
brak opisu wykonanych czynności.

3.

Brak informacji
o środowisku
i wersji systemu.

4.

Brak
załączników
np. zrzut ekranu

Struktura skutecznego zgłoszenia



Tytuł: zwięzły, konkretny, wskazujący na problem i miejsce jego występowania.



Treść: zawiera środowisko, wersję systemu, opis kroków w danym module.



Załączniki: zrzuty ekranu, logi, dokładne komunikaty błędów.



Struktura skutecznego zgłoszenia



Wsparcie: „Baza kontaktów, brak możliwości edycji



Błąd: Typ instancji / numer wersji / błąd edycji użytkownika w strukturze



Rozwój: „Zdjęcie walidacji na kategorie dodawane ręcznie przez w słowniku JRWA

Struktura skutecznego zgłoszenia



błąd pliku

problem z JRWA

problem z JRWA

zapytanie

zapyta

zapytanie ezd

ePUAP

JRWA PILNE

backup

SKŁADY

MUAS

ZPO

podgląd pliku

Fwd:

Przebieg i historia

Błąd

Struktura skutecznego zgłoszenia

Środowisko:
testowe/produkcyjne

Wersja systemu



Data wystąpienia błędu



Problem u jednego
użytkownika/u grupy
użytkowników/globalny

Obszar systemu, którego dotyczy zgłoszenie

Powtarzalność (tak/nie/losowa/cykliczna)

Zachowanie rzeczywiste

Zachowanie oczekiwane



Zrzuty ekranu

Kadruj całe
okno
systemowe

z widocznym
błędem
i nawigacją.

Zadbaj
o czytelność

unikaj niskiej
rozdzielczości
i wycinków
bez kontekstu.

Pokazuj
komunikaty,

miejsce
wystąpienia
oraz stan
systemu.

Zrzut może
zastąpić
długi opis

ułatwia
szybsze
zrozumienie
problemu

klucz
do szybkiego
wsparcia

Załączniki | klucz do szybkiego wsparcia

Pliki wyeksportowane z systemu

- raporty,
- wydruki zestawień korespondencji,
- historia sprawy,
- lista nadanych uprawnień,

Logi z aplikacji
ezd.Addin/FileMonitor/NASKDESK/QuickScan

Logi z systemu EZD RP z narzędzi do zbierania i
analizy danych
(partnerzy w modelu on-premise)

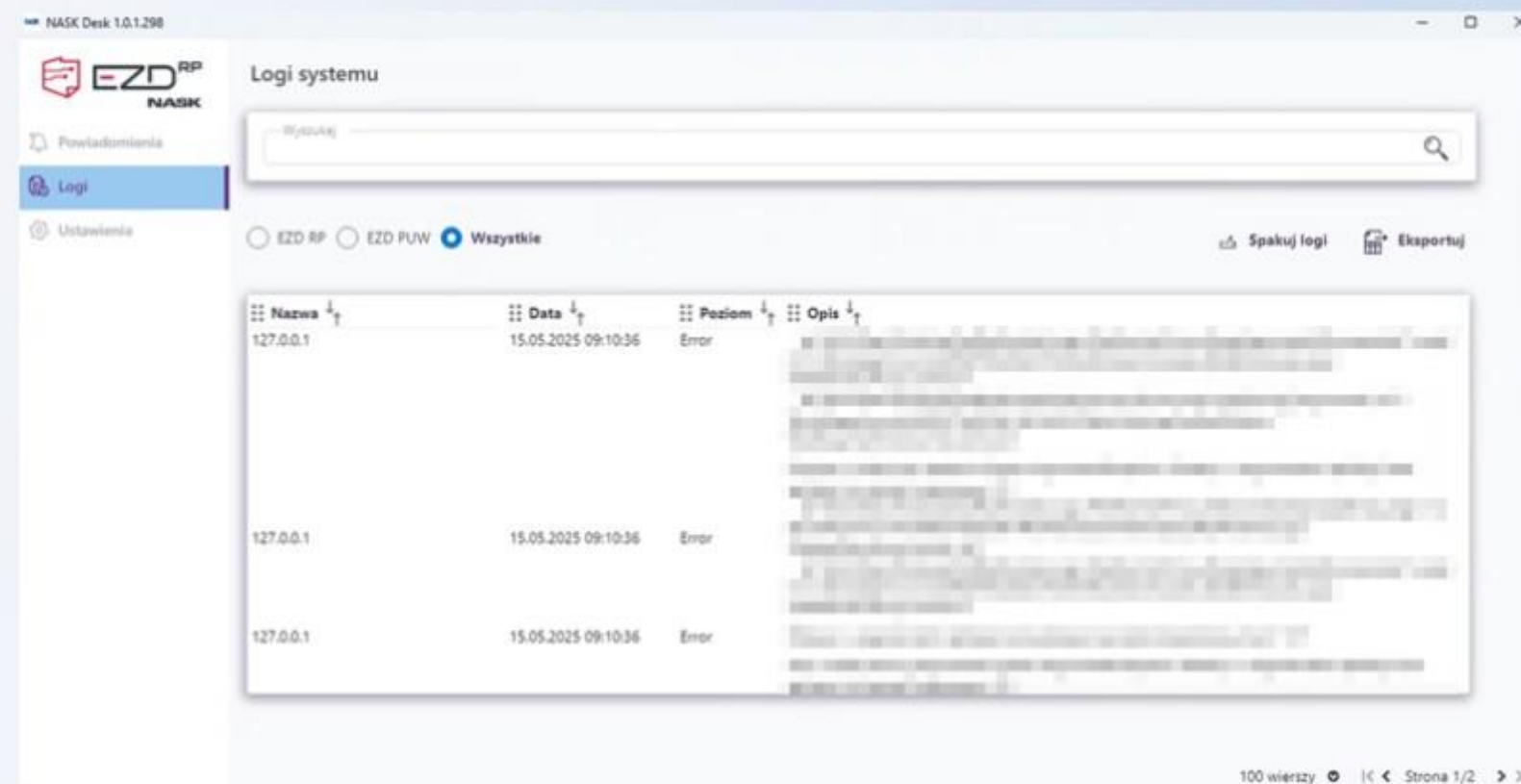
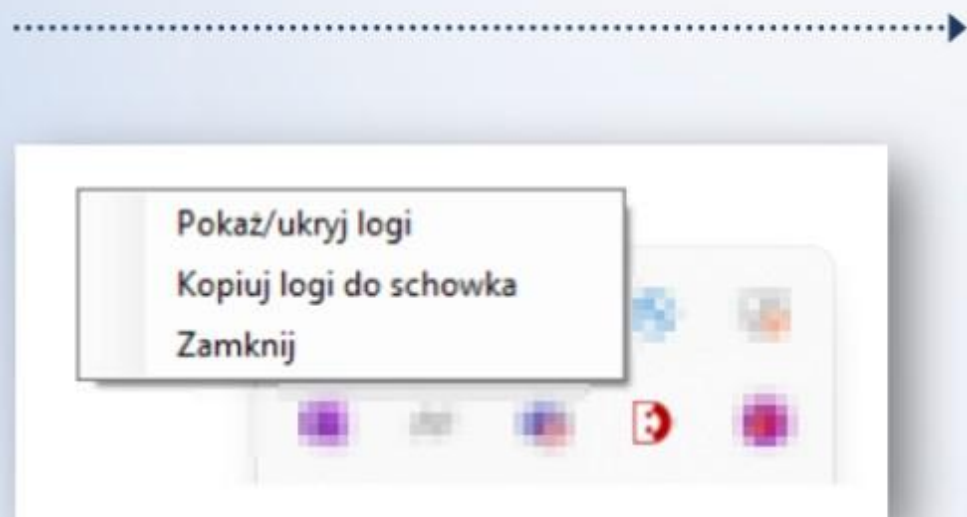
Logi z konsoli przeglądarki

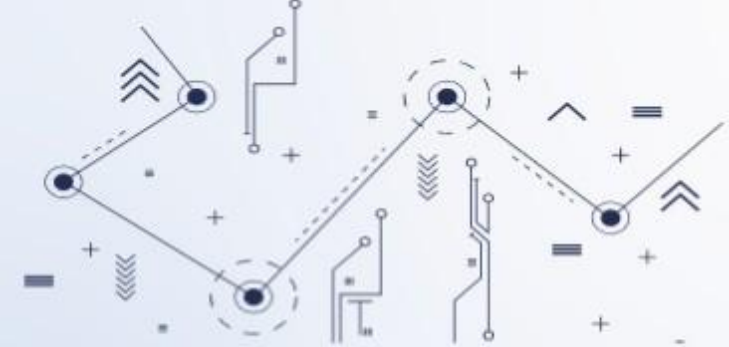


Załączniki– klucz do szybkiego wsparcia

NASK Desk

ezd.AddIn





Załączniki– klucz do szybkiego wsparcia

Skan plus

.....>

Nazwa	Data modyfikacji	Typ	Rozmiar
log.2023-06-28.txt	28.06.2023 15:13	Dokument tekstowy	102 KB
log.2023-12-05.txt	05.12.2023 15:42	Dokument tekstowy	4 KB
log.2024-07-08.txt	08.07.2024 14:05	Dokument tekstowy	5 KB
log.2024-09-18.txt	18.09.2024 12:08	Dokument tekstowy	13 KB
log.2024-09-19.txt	19.09.2024 09:00	Dokument tekstowy	22 KB
log.2025-04-17.txt	17.04.2025 15:47	Dokument tekstowy	26 KB
log.2025-05-15.txt	15.05.2025 09:26	Dokument tekstowy	5 KB

QuickScan

Ustawienia

Skanowanie dwustronne ☐

Wyświetl ustawienia skanera ☐

Podajnik automatyczny ☐

Tryb Czarno b

Rozdzielczość skanowania 1200

Format obrazu Jpeg

Jakość zapisu

Wykrywanie pustych stron ☐

Czułość

Wykrywanie kodów kreskowych Tryb

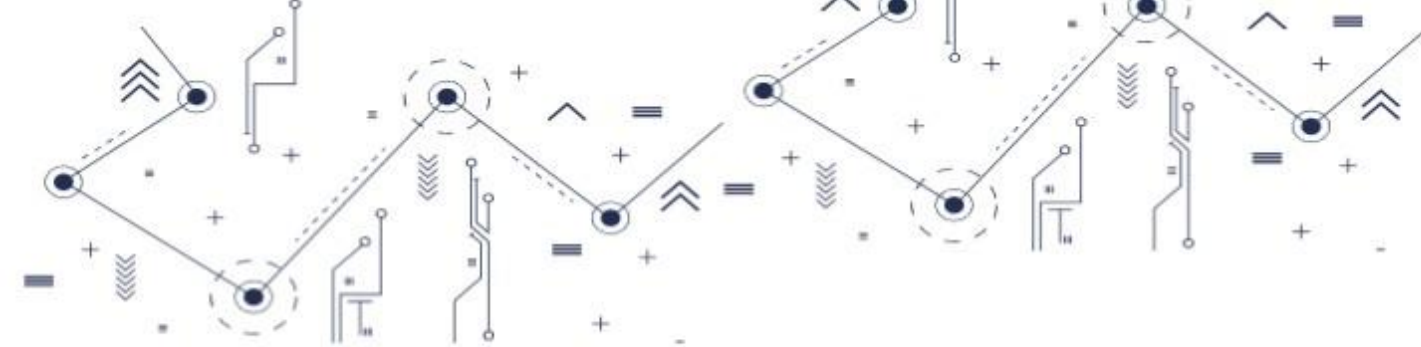
Bardzo dokładny

Liczba procesorów

Folder na skany

Zapisz logi Przywróć domyślne

Zapisz Anuluj



Zgłoszenia Rozwojowe

W treści warto uwzględnić odpowiedzi na poniższe pytania:

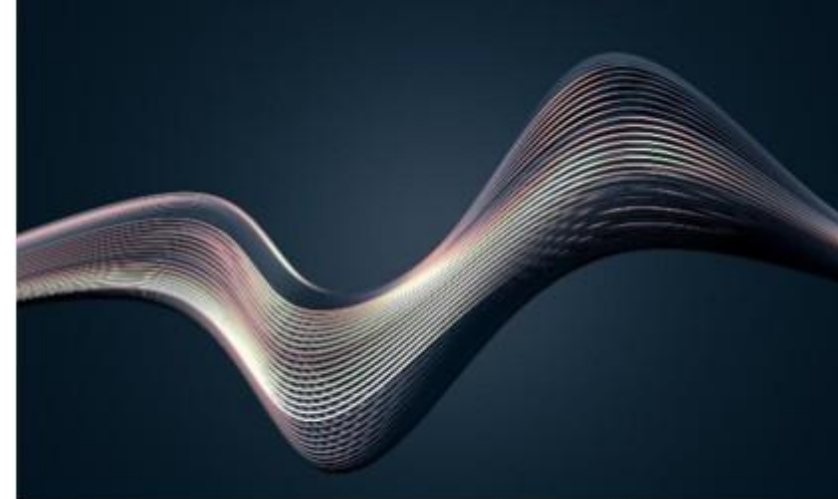
Jaka potrzeba stoi za zgłoszonym pomysłem?

Jaki problem chce rozwiązać użytkownik?

Jakich modułów lub obszarów systemu dotyczy potrzeba?

Jaką czynność użytkownik chciałby wykonać w systemie, ale nie ma do tego odpowiednich narzędzi (lub nie wie, że takie istnieją)?

Jaki efekt końcowy chciałby osiągnąć?



➤ Daniel Ciesnowski | Z-ca Kierownika Zespołu Wsparcia Technicznego

