

Spis treści

Logowanie.....	1
Dodawanie zgłoszenia.....	1
Przeglądanie listy zgłoszeń.....	3
Dodatkowe informacje	4
Powiadomienia mailowe.....	4
Zmiana języka.....	5

Logowanie

Do panelu logujemy się za pośrednictwem przeglądarki internetowej, wpisując adres <https://jira.pjwstk.edu.pl/servicedesk/customer/portal/1>, z uwzględnieniem poniższych punktów:

- Dostęp do systemu możliwy jest wyłącznie z sieci uczelnianej, tj. po podłączeniu VPN lub z komputera na uczelni.
- W panelu logowania wpisujemy login (bez końcówki @pjwstk.edu.pl) i hasło do konta uczelnianego. Uwaga: opcja odzyskiwania hasła nie zadziała dla kont domenowych, jest ona przeznaczona tylko dla kont technicznych.

Log in

yoshi

.....

Log in

Keep me logged in

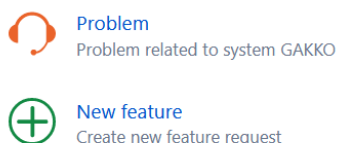
[Forgot your password?](#)

Obraz 1 Panel logowania

Dodawanie zgłoszenia

Po zalogowaniu mamy do wyboru dwie opcje:

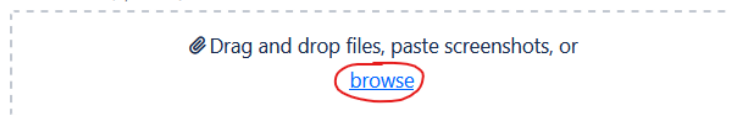
- Zgłoszenie problemu
- Zgłoszenie zapotrzebowania na stworzenie nowej lub zmodyfikowanie istniejącej funkcjonalności



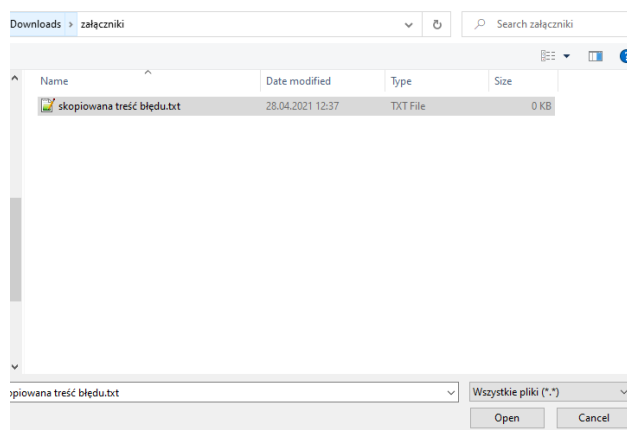
Obraz 2 Wybór typu zgłoszenia

Po wybraniu typu zgłoszenia pojawi się panel, w którym szczegółowo opisujemy na czym polega problem, podając:

- Tytuł zgłoszenia (ułatwi to jego późniejszą identyfikację)
- Moduł systemu GAKKO z predefiniowanej listy, którego dotyczy zgłoszenie (istnieje możliwość wyboru więcej niż jednego modułu)
- Opis problemu lub nowej funkcjonalności – im dokładniejszy opis tym większa szansa na szybkie rozwiązanie problemu!
- Załączniki (kluczowe w przypadku błędów!). Załączniki możemy dodać na 3 sposoby:
 - Klikając przycisk, który otworzy systemowy panel do wgrzywania plików

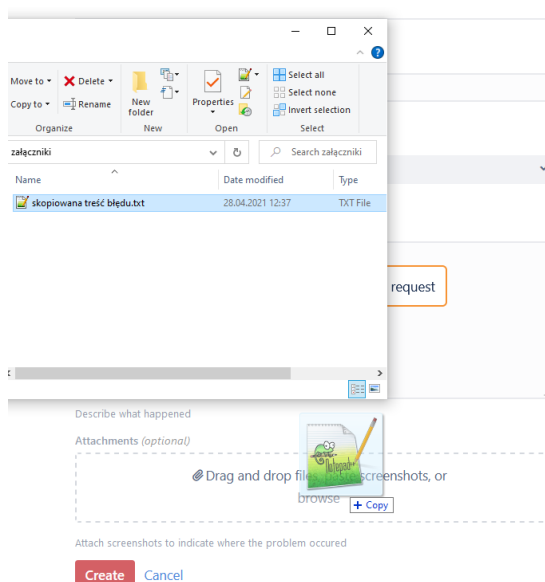


Obraz 3 Wgrzywanie załącznika - sposób 1 (wybór pliku) - krok 1



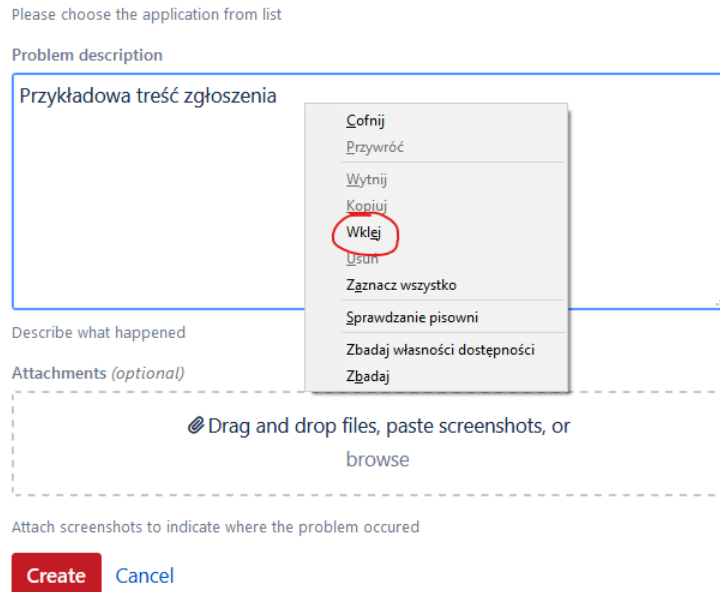
Obraz 4 Wgrzywanie załącznika - sposób 1 (wybór pliku) - krok 2

- Przeciągając pliki na stronę z panelem zgłoszeń:



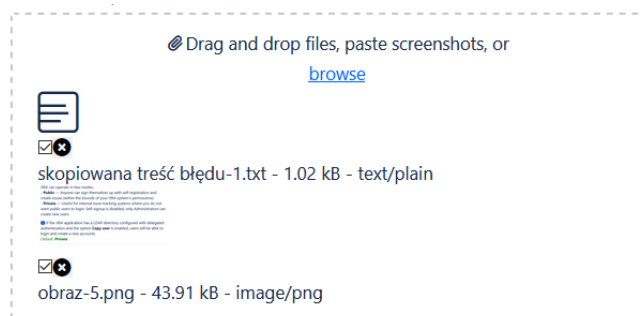
Obraz 5 Wgrzywanie załącznika - sposób 2 (przeciągnięcie)

- Wklejamy załącznik bezpośrednio w treści zgłoszenia (prawy przycisk myszy + wklej lub skrót CTRL + V)



Obraz 6 Wgrywanie załącznika - sposób 3 (wklejanie w treści zgłoszenia)

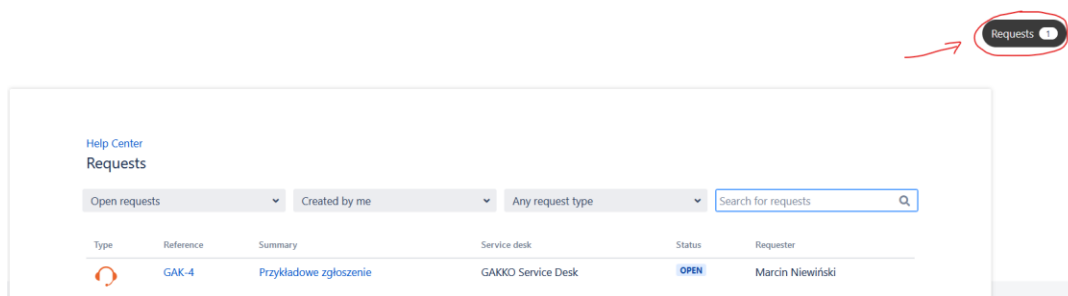
Wszystkie dodane załączniki powinny być widoczne od razu po dodaniu (jeszcze przed wysłaniem zgłoszenia):



Obraz 7 Przykładowy podgląd załadowanych załączników

Przeglądanie listy zgłoszeń

Po utworzeniu zgłoszenia zostanie ono automatycznie przypisane do pracownika opiekującego się wybranym modułem. W systemie istnieje możliwość podglądu listy utworzonych zgłoszeń, aby go wyświetlić wybieramy przycisk widoczny w prawym górnym rogu ekranu, dostępny z każdego panelu w systemie.




Obraz 8 Przejście do listy utworzonych zgłoszeń

Po wejściu w jedno zgłoszenie (klikając na numer zgłoszenia lub tytuł) otworzy się panel z jego szczegółami. W tym miejscu pojawi się historia zgłoszenia, wraz z listą wiadomości wymienianych pomiędzy obsługującym zgłoszenie pracownikiem a twórcą zgłoszenia. W celu udzielenia odpowiedzi uzupełniamy pole tekstowe i dodajemy opcjonalne załączniki.


Help Center / GAKKO Service Desk / GAK-4


Przykładowe zgłoszenie

 Przykładowa treść odpowiedzi na komentarz pracownika


Add Cancel 📎 Drag and drop files, paste screenshots, or browse

WORK IN PROGRESS

 Don't notify me


 Share


Shared with

 Marcin Niewiński
Creator

Activity

Your request status changed to **Work in progress**. Just now LATEST

 **yoshi_local** Just now
Przykładowa treść komentarza od pracownika zajmującego się zgłoszeniem

 **Marcin Niewiński** 8 minutes ago

JIRA can operate in two modes:

- **Public** — Anyone can sign themselves up with self-registration and create issues (within the bounds of your JIRA system's permissions).
- **Private** — Useful for internal issue-tracking systems where you do not want public users to login. Self-signup is disabled; only Administrators can create new users.

🔗 If the JIRA application has a LDAP directory configured with delegated



Obraz 9 Obsługa zgłoszenia


Dodatkowe informacje

Powiadomienia mailowe

System automatycznie generuje powiadomienia mailowe, obejmujące między innymi potwierdzenie utworzenia zgłoszenia, dodanie komentarza przez pracownika oraz zmianę statusu zgłoszenia.

GAK-4 Przykładowe zgłoszenie

 GAKKO Service Desk <jira@pja.edu.pl>
To  yoshi@pjwstk.edu.pl

 If there are problems with how this message is displayed, click here to view it in a web browser.

Just confirming that we got your request. We're on it.

[View request](#) · [Turn off this request's notifications](#)

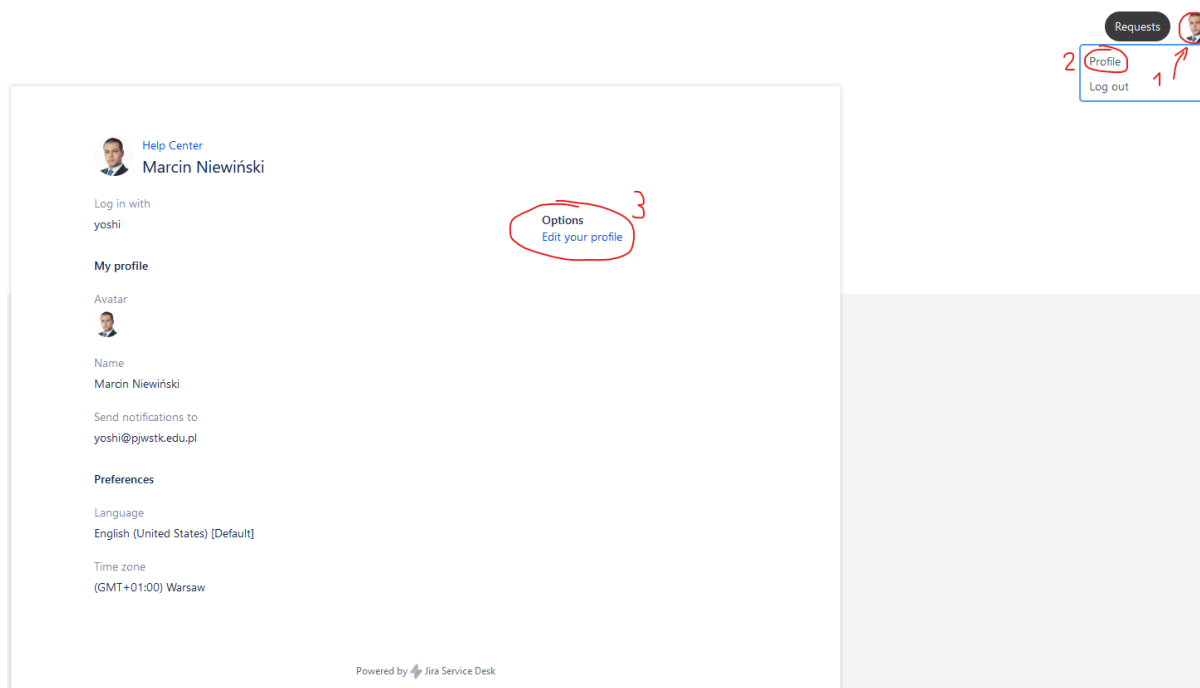
This is shared with Marcin Niewiński.

Help Center, powered by [Jira Service Desk](#), sent you this message.

Obraz 10 Przykładowe powiadomienie mailowe

Zmiana języka

W celu zmiany języka w aplikacji należy przejść do ustawień profilu za pomocą ikony w prawym górnym rogu (już po zalogowaniu).



Obraz 11 Otwarcie panelu ustawień w profilu

Po wejściu w edycję profilu wybieramy z listy język i potwierdzamy zmianę ustawień czerwonym przyciskiem.

Preferences

Language

English (United States) [Default] ▼

pol

polski (Polska)

Save Cancel

Obraz 12 Zmiana języka