

# Instrukcja zgłoszeń

INSTRUKCJA DLA UŻYTKOWNIKÓW  
„Zgłaszanie problemów informatycznych”  
wersja 8.0, data: 2019-10-01

Każdy użytkownik komputera powinien mieć zainstalowany program do Pomocy zdalnej – Teamviewer – host (niebiesko-biała ikona przy pasku start obok zegara)



Program uruchamia się wraz ze startem systemu i umożliwia pracownikom firmy MIT group dostęp za zgodą użytkownika.

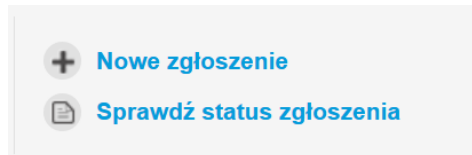
Jeżeli podczas startu systemu nie posiadacie w/w ikony kontaktujcie się bezpośrednio z nami poprzez maila: **pomoc@mitgroup.pl** podając lokalizację komputera oraz kontakt telefoniczny do Was np. numer wewnętrzny/ telefon komórkowy.

**Obecnie wszystkie zgłoszenia informatyczne muszą być umieszczane na portalu serwisowym (HELPDESK) – <http://pomoc.mitgroup.pl>.** Dostęp do portalu oraz możliwość umieszczania zgłoszeń ma każda osoba.

# Dodanie zgłoszenia w systemie

Zgłoszenie w systemie **można przesłać za pomocą zwykłego maila** na adres [pomoc@mitgroup.pl](mailto:pomoc@mitgroup.pl) wpisując jako temat – rodzaj problemu oraz jako treść – szczegółowy opis problemu wraz z informacją o który komputer chodzi i kontaktem telefonicznym do osoby zgłaszającej.

Innym sposobem jest wejście na stronę <http://pomoc.mitgroup.pl>, kliknięcie przycisku „Nowe zgłoszenie”



Następnie wystarczy wypełnić formularz jaki nam się pokaże.






**Wyślij zgłoszenie**

Zgłaszający \*

Temat \*

Priorytet  ▾

Opis \* 

B I U     

[+ Dołącz plik](#)

---

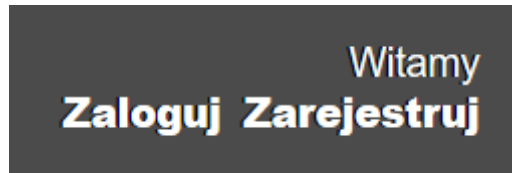
W obu przypadkach dostaniemy maila potwierdzającego utworzenie zgłoszenia, dalsza komunikacja odbywa się wygodną drogą mailową.

# Dodatkowa funkcjonalność

## Rejestracja

Aby w pełni wykorzystać funkcjonalność portalu zgłoszeniowego zalecamy rejestrację w systemie.

Aby to zrobić klikamy przycisk „Zarejestruj”



Jeśli nie mamy jeszcze konta to klikamy przycisk „Zarejestruj”

Następnie uzupełniamy wymagane informacje czyli adres email (który będzie naszym loginem do portalu) oraz nazwę (np. imię i nazwisko). Hasło zostanie wysłane na podany wcześniej adres.

Od tej chwili mamy możliwość zalogowania się i dostęp do dodatkowych funkcjonalności.

## Moje zgłoszenia

Po rejestracji możemy przeglądać historię swoich zgłoszeń (aktywnych oraz rozwiązanych) a także odpisywać na zgłoszenia.