

# System zgłoszeniowy Informatyki Dydaktyki WNEiZ UMK

## Dokumentacja użytkownika

Celem działania Systemu zgłoszeniowego Informatyki Dydaktyki WNEiZ UMK jest usprawnienie zgłaszania usterek dotyczących oprogramowania i awarii sprzętu znajdującego się w laboratoriach komputerowych WNEiZ UMK, a także usprawnienie komunikacji pomiędzy pracownikami Wydziału a służbami IT. System zapewnia efektywną kontrolę nad śledzeniem zgłaszanych usterek i awarii.

### Opis systemu

Po zalogowaniu się do serwisu dostępne są zakładki: "Mój widok", "Przegląd zgłoszeń", "Dodaj zgłoszenie" i "Plan pracy".

- "Mój widok" - zawiera spis wszystkich zgłoszeń jakie dodał użytkownik, z podziałem na kategorie:
  - Nieprzypisane - zgłoszenie w tej kategorii nie jest przypisane do osoby, której zadaniem jest je rozwiązać.
  - Zgłoszone przeze mnie - zgłoszenia dodane przez użytkownika o statusie otwarte.
  - Rozwiązane - zgłoszenia o statusie rozwiązany.
  - Ostatnio zmodyfikowane (30 Dni) - zgłoszenia, które zostały w jakikolwiek sposób zmodyfikowane.
  - Obserwowane przeze mnie - zgłoszenia, które użytkownik obserwuje.
  - "Oś czasu" - zawiera powiadomienia dotyczące zgłoszeń.

The screenshot shows the 'Mój widok' (My View) dashboard for user bartekg3. The dashboard is organized into several sections, each with a 'Przegląd zgłoszeń' (View Reports) button and a status indicator:

- Nieprzypisane (1-1/1):** Contains one report: ID 0000009, 'Awaria stanowiska', status 'Otwarte', [Wszystkie projekty] Sprzęt - 2018-11-10 14:54.
- Zgłoszone przeze mnie (1-4/4):** Contains four reports: ID 0000011 (Zapotrzebowanie), ID 0000009 (Awaria stanowiska), ID 0000014 (Awaria), and ID 0000013 (Brak zainstalowanego programu).
- Rozwiązane (1-1/1):** Contains one report: ID 0000011 (Zapotrzebowanie).
- Ostatnio zmodyfikowane (30 Dni) (1-7/7):** This section is currently empty.
- Obserwowane przeze mnie (1-1/1):** Contains one report: ID 0000011 (Zapotrzebowanie).

On the right side, the 'Oś czasu' (Timeline) section shows a list of notifications and actions:

- Poprzednie: 2018-11-03 .. 2018-11-10
- administrator skomentował zgłoszenie 0000002 (2018-11-10 14:59)
- administrator zamknął zgłoszenie 0000002 (2018-11-10 14:59)
- administrator skomentował zgłoszenie 0000014 (2018-11-10 14:57)
- administrator rozwiązał zgłoszenie 0000014 (2018-11-10 14:57)
- bartekg3 otagował zgłoszenie 0000009 tagiem: xxxxx (2018-11-10 14:54)
- bartekg3 otagował zgłoszenie 0000014 tagiem: xxxxx (2018-11-10 14:53)
- administrator skomentował zgłoszenie 0000014 (2018-11-10 14:41)
- administrator skomentował zgłoszenie 0000014 (2018-11-10 14:35)
- bartekg3 skomentował zgłoszenie 0000014

Rys.1. Widok przedstawiający zakładkę "Mój widok".

- “Przegląd zgłoszeń” - zawiera dwie karty, pierwsza z nich “Filtry” dotyczy filtrowania zgłoszeń wyświetlanych na drugiej karcie “Przełglądanie zgłoszeń”.
  - “Filtry” - domyślnie nie ma zdefiniowanych filtrów dlatego na karcie “Przełglądanie zgłoszeń” widzimy wszystkie zgłoszenia bez względu na atrybuty jakie posiadają.
  - “Przełglądanie zgłoszeń” - zawiera spis wszystkich zgłoszeń użytkownika, które nie zostały zamknięte przez administratora.

**Filtry**

Zgłaszający	Przypisany do	Obszerowane przez	Komentarz od	Priorytet	Ważność	Widoczność	Pokazuj przyklejone zgłoszenia
dowolny	dowolny	dowolny	dowolny	dowolny	dowolny	dowolny	Tak
Kategoria	Ukryj status	Status	Rozwiązanie	Używaj filtrów daty		Filtruj według daty ostatniej aktualizacji	
dowolny	zamknięty (i wyżej)	dowolny	dowolny	Nie		Nie	
Profil	Platforma	System operacyjny	Wersja systemu	Powiązania	Znaczniki		
dowolny	dowolny	dowolny	dowolny	dowolny			
Miejsce	Priorytet zadania	Rodzaj					
dowolny	dowolny	dowolny					

Pokaż 50    Sortuj według Aktualizacja Malejąco    Typ dopasowania    Wszystkie warunki    Podświetl zmienione (w godzinach) 6

Szukaj    Filtruj    Wyczyść filtr

---

**Przełglądanie zgłoszeń** 1-5/5

Drukuj zgłoszenia    Eksport CSV    Eksport do Excela

	P	Identyfikator		Kategoria	Ważność	Status	Aktualizacja	Temat
<input type="checkbox"/>	—	0000014	3	Inne	drobny	przypisany (administrator)	2018-11-10	Awaria
<input type="checkbox"/>	—	0000013		Oprogramowanie	drobny	przypisany (administrator)	2018-11-10	Brak zainstalowanego programu
<input type="checkbox"/>	—	0000002		Oprogramowanie	drobny	rozwiązany (administrator)	2018-11-10	ffff
<input type="checkbox"/>	—	0000011	1	Inne	drobny	przypisany (administrator)	2018-11-10	Zapotrzebowanie
<input type="checkbox"/>	—	0000009	3	Sprzęt	drobny	nowy	2018-11-10	Awaria stanowiska

Wybierz wszystkie    Kopiuj    OK

**Rys.2.** Widok przedstawiający zakładkę “Przełgląd zgłoszeń”.

Po kliknięciu w identyfikator zgłoszenia zostaną wyświetlone karty:

- “Wyświetl szczegóły problemu” - zawierająca informację na temat zgłoszonego problemu,
- “Aktywności” - zawierająca komentarze dodane przez użytkowników,
- “Dodawanie komentarza” - umożliwia dodanie komentarza, prywatnego (widoczny tylko dla użytkownika i administratorów) lub publicznego (widoczny dla wszystkich),
- “Historia zgłoszenia” - przedstawia historię modyfikacji zgłoszenia.

**Rys.3.** Widok przedstawiający kartę “Wyświetl szczegóły problemu” na zakładce “Przeгляд zgłoszeń”.


Opcja “Powiąż tagi” umożliwia powiązanie jednym tagiem kilku zgłoszeń, które np. mogą mieć pokrewny temat.

Opcja “Obserwuj” umożliwia obserwowanie zgłoszenia, jest ono widoczne w kategorii “Obserwowane przeze mnie”.

Opcja “Klonuj” umożliwia dodanie nowego zgłoszenia, z załączeniem klonowanego.

**Rys.4.** Widok przedstawiający kartę “Aktywności” na zakładce “Przeгляд zgłoszeń”

Dodawanie komentarza

<b>Widoczność</b>	<input type="checkbox"/> prywatny
<b>Komentarz</b>	
<b>Prześlij pliki</b> Maksymalny rozmiar: 2,097 KB	 Upuść pliki tutaj aby przesłać (lub kliknij)
<input type="button" value="Dodaj komentarz"/>	

**Rys.5.** Widok przedstawiający kartę “Dodawanie komentarza” na zakładce “Przegląd zgłoszeń” (prywatny – widoczny tylko dla administratorów).

Historia zgłoszenia			
Data zmiany	Nazwa użytkownika	Pole	Zmiana
2018-11-10 14:27	bartekg3	Nowe zgłoszenie	
2018-11-10 14:29	administrator	Przypisany do	=> administrator
2018-11-10 14:29	administrator	Status	nowy => przypisany
2018-11-10 14:31	bartekg3	Dodano komentarz: 0000017	
2018-11-10 14:35	administrator	Dodano komentarz: 0000018	
2018-11-10 14:41	administrator	Dodano komentarz: 0000020	

**Rys.6.** Widok przedstawiający kartę “Dodawanie komentarza” na zakładce “Przegląd zgłoszeń”.

- “Dodaj zgłoszenie” - widok umożliwia wprowadzenie istotnych informacji dotyczących zgłoszenia:
  - “Kategoria” - aktualnie do wyboru są cztery kategorie: ”Inne”, “Oprogramowanie”, “Sprzęt” i “Sieć”.
  - “Miejsce” - laboratorium, którego dotyczy zgłoszenie.
  - “Priorytet zadania” - do wyboru 3 opcje “Podam w opisie”, “Bardzo pilne”, “Pilne”.
  - “Rodzaj” - rodzaj zgłoszenia.
  - “Temat”
  - “Opis”
  - “Prześlij pliki”
  - “Widoczność” - do wyboru tylko opcja “prywatny”(zgłoszenie widoczne tylko dla administratorów).
  - “Pozostań w zgłoszeniu” - jeśli wybierzemy opcję “Kontynuuj zgłaszanie” wówczas po wysłaniu zgłoszenia ponownie zostanie wyświetlona karta

“Wprowadź szczegóły zgłoszenia” umożliwiającą dodanie nowego zgłoszenia. Jeśli nie wybierzemy tej opcji użytkownik zostanie przeniesiony do zakładki “Przegląd zgłoszeń” z kartą “Wyświetl szczegóły problemu”.

Wprowadź szczegóły zgłoszenia	
* Kategoria	(wybierz)
* Miejsce	Lab1
* Priorytet zadania	Podam w opisie
* Rodzaj	<input checked="" type="radio"/> Usterka <input type="radio"/> Przygotowanie pracowni <input type="radio"/> Inne
* Temat	Awaria stanowiska
* Opis	Komputer nr 23 nie uruchamia się.
Prześlij pliki Maksymalny rozmiar: 2,097 KB	Upuść pliki tutaj aby przesłać (lub kliknij)
Widoczność	<input type="radio"/> publiczny <input checked="" type="radio"/> prywatny
Pozostań w zgłoszeniu	<input type="checkbox"/> Kontynuuj zgłaszanie
<input type="button" value="Wyślij zgłoszenie"/> <span style="float: right;">* wymagane</span>	

**Rys.7.** Widok przedstawiający kartę “Wprowadź szczegóły zgłoszenia” na zakładce “Dodaj zgłoszenie”.