



Gdańskie
Centrum
Informatyczne

PROCEDURA OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ SERWISOWYCH GDAŃSKIEJ PLATFORMY EDUKACYJNEJ

*Instrukcja
dla niezalogowanych Użytkowników GPE*

OPRACOWANIE:

Chmielewski Paweł
Gdowski Michał



WSTĘP

Instrukcja skierowana jest do Użytkowników GDAŃSKIEJ PLATFORMY EDUKACYJNEJ, którzy mają problem z zalogowaniem się do systemu. Instrukcja powinna być ogólnie dostępnym i szeroko rozpowszechnianym dokumentem wśród osób korzystających z aplikacji GPE.

ZANIM ZGŁOSISZ...

Przed przystąpieniem do sformułowania zgłoszenia należy upewnić się, czy problem nie wynika z przyczyn niezależnych od działania systemu, na przykład: awaria łącz a internetowego, niesprawność komputera, brak wymaganego oprogramowania, itp.

GDZIE ZGŁASZAĆ ?

Gdańska Platforma Edukacyjna udostępnia Użytkownikom następujące oficjalne kanały komunikacyjne:

- Podstawowy kontakt poprzez formularz zgłoszeniowy
- W sytuacjach wyjątkowych kontakt telefoniczny z pracownikami serwisu GPE dostępnymi pod numerami:

+48585733355

**Preferowaną formą kontaktu jest formularz zgłoszeniowy. Wynika to m.in. z konieczności konsultowania zgłaszanych problemów z dostawcami oprogramowania, czy też z potrzeby wnikliwej analizy danych zawartych w zgłoszeniu. W przypadku większości problemów zgłaszanych drogą telefoniczną, na prośbę serwisanta, Użytkownik będzie zobowiązany dodatkowo założyć zgłoszenie korzystając z formularza.*

Uwaga!

Zgłoszenia, przekazane innymi kanałami komunikacyjnymi niż oficjalne, nie będą obsługiwane przez Helpdesk ani przez Wykonawców obsługujących GPE!

JAK ZGŁASZAĆ ?

Aby poprawnie zgłosić problem z zalogowaniem się do systemu GPE należy wypełnić formularz zgłoszeniowy.



Każdorazowo podczas korespondencji z serwisem GPE, otrzymają Państwo unikalny numer zgłoszenia, przesyłany w wiadomości potwierdzającej otrzymanie zgłoszenia oraz w odpowiedziach ze strony serwisu. Prosimy nie zmieniać tytułu wiadomości i pozostawić w niej unikalny numer zgłoszenia. W przeciwnym wypadku zgłoszenie zostanie potraktowane jako nowe, co może wydłużyć czas realizacji.

STRUKTURA ZGŁOSZENIA (formularz HELPDESK)

ROLA ZGŁASZAJĄCEGO

W powyższym polu należy określić swoją rolę w systemie. Należy pamiętać o prawidłowym wyborze roli, gdyż ogranicza ona możliwość wyboru Aplikacji, której dotyczy będzie zgłoszenie.

Dostępne role:

- Pracownik
- Rodzic
- Uczeń

TYP WNIOSKU

W przypadku zgłoszeń dotyczących problemu z zalogowaniem się do GPE wyróżniamy jeden typ problemu - Wniosek o usługę. Wskazany typ problemu będzie domyślnie ustawiony w formularzu zgłoszeniowym.

W przypadku, gdy problem zgłasza Rodzic (**Rola zgłaszającego**) konieczne jest wypełnienie dodatkowego pola, w którym należy wskazać imię i nazwisko Ucznia.

PODSYSTEM

W przypadku zgłoszeń dotyczących problemu z zalogowaniem się do GPE domyślnie będzie ustawiony parametr: **Portal oświatowy**.

SZKOŁA LUB JST

W oknie wyboru znajduje się lista placówek oświatowych, w której występują Państwo co najmniej w jednej roli (Pracownik, Uczeń lub Rodzic). Należy wskazać placówkę, której dotyczy formułowane zgłoszenie. Wskazanie złej placówki może znacznie wydłużyć lub wręcz uniemożliwić działania diagnostyczne i reakcje na zgłoszenie, dlatego należy upewnić się, że w polu wyboru widnieje prawidłowa placówka.

TYTUŁ

To pole powinno zawierać możliwie jak najbardziej zwięzłą i konkretną informację dotyczącą typu zgłoszenia.

OPIS PROBLEMU

W polu tekstowym należy zwięźle opisać, na czym polega problem z zalogowaniem się do systemu.

Brak w zgłoszeniu precyzyjnego i zwięzłego opisu, powoduje konieczność wielokrotnego kontaktu z serwisantem co znacznie wydłuża czas pracy nad zgłoszeniem oraz jego obsługę.

TELEFON KONTAKTOWY

Uprasza się o uzupełnianie w każdym zgłoszeniu informacji o telefonie kontaktowym, na wypadek gdyby serwisant chciał się z Państwem skontaktować. Podanie telefonu kontaktowego może znacznie usprawnić i skrócić obsługę Państwa zgłoszeń.

OBRAZ EKRANU

Jest bardzo istotnym elementem z punktu widzenia serwisowania zgłoszeń dotyczących problemu z zalogowaniem. Załączony obraz z ekranu powinien zawierać w sobie komunikat błędu, który wyświetla się podczas próby zalogowania się do GPE. Serwisanci często proszą o uzupełnienie zgłoszenia o obraz ekranu obrazującego błąd, dlatego sugerujemy każdorazowe załączanie obrazu ekranu do formularza zgłoszenia.

CZAS REALIZACJI I ŚCIEŻKA ESKALACJI

Dla problemów związanych z zalogowaniem się do GPE obowiązuje 7 dni roboczych na realizację zgłoszenia.

Czas realizacji zgłoszenia obliczany jest od chwili dokonania zgłoszenia - uwzględniając czas pracy 8.00-16.00. Czas reakcji na zgłoszenie dokonane po godzinie 16.00 w dniu roboczym obliczany jest od godziny 8.00 następnego dnia roboczego.