

# Service Desk PragmaGO - Dobre praktyki tworzenia zgłoszeń serwisowych

Ta instrukcja opisuje jak poprawnie utworzyć zgłoszenie serwisowe. Podczas jego tworzenia ważne jest, aby wpisać tam maksimum potrzebnych informacji.

Nim więcej będzie podanych informacji od początku tym szybciej będziemy mogli podjąć Twoje zgłoszenie. W przypadku niedostatecznej ilości szczegółów, może się okazać że zgłoszenie zostanie cofnięte do uzupełnienia co opóźni jego podjęcie.

W zależności od rodzaju zgłoszenia pola na formularzu mogą się nieznacznie różnić, ale podstawy są takie same, dlatego instrukcja opiera się na jednym formularzu (zgłoszenie problemu).

Jak wypełniać poszczególne pola:










**Podsumowanie\***

1

Zwięzła nazwa opisująca problem

2

**Opis\***

Normal text ▾ | **B** *I* ... |  ▾ |   |      

**Zawrzyj wszystkie szczegóły dotyczące problemu - nim więcej detali podasz tym szybciej zgłoszenie będzie mogło być podjęte**

3

**Powiązany adres**

Podaj adres strony na której występuje opisany błąd

4

**Priorytet\***

Medium ✕ ▾

Wskaż priorytet problemu. Najwyższych poziomów należy używać przy zgłoszeniach, które dotyczą działania całego systemu

**Zgłoszenie wpływające na EPT**

Zgłoszenie ma wpływ na EPT

Używaj tego pola tylko do oznaczenia zgłoszeń związanych z programem EPT

5

**Załącznik**

Drag and drop files, paste screenshots, or browse

## 1. Streszczenie problemu

Tutaj należy podać ogólny temat zgłoszenia. Tak naprawdę to, co wpisalibyśmy w tytule maila przy zgłoszeniu mailowym. Jeżeli problem dotyczy NAVI warto już w tym miejscu zaznaczyć czy problem dotyczy Faktoringu czy Faktora.

Nie należy nadużywać capslocka w tytule, nie sprawi to że zgłoszenie zostanie potraktowane pilniej.

**i** Warto przed zgłoszeniem problemu sprawdzić, czy podobne zgłoszenie nie zostało już przesłane przez kogoś innego. Dotyczy to szczególnie zgłoszeń dotyczących awarii całego systemu.

Na podstawie streszczenia ustalana jest kolejka zadań podejmowanych przez każdego serwisanta, więc opis typu: "Nie działa" lub "błąd" niestety nic nam nie mówią - co nie działa i czego mamy błąd przez co takie zadanie od razu musimy sprawdzić co powoduje np. opóźnię innego zadania w realizacji. Po czym czynność może być powtórzona przez kolejnego serwisanta oraz utrudnia to odnalezienie konkretnego zadania w razie pytań.

## 2. Szczegółowy opis problemu

Tutaj należy szczegółowo opisać problem/potrzebę. Jeżeli problem dotyczy konkretnych miejsc w systemie (klienta, wniosku, umowy) warto wkleić tutaj nazwy/numery/linki do tych miejsc. Warto opisać też jakie działania w systemie wyzwoliły błąd i jaki jest oczekiwany rezultat. Ułatwi to weryfikację błędu, odtworzenie go na środowisku testowym i porównanie wynik z oczekiwanym rezultatem.

Nim bardziej szczegółowy będzie opis problemu tym szybciej będzie możliwa pomoc. W przypadku posiadania konkretnego przykładu gdzie problem występuje należy go podać oraz opisać jak ten problem można odwzorować.

W zgłoszeniu nie należy umieszczać danych wrażliwych - jak np. PESEL, numer dowodu, hasła do plików itd... Takie dane należy podać innym kanałem komunikacji (np. teams lub email) do osoby realizującej zgłoszenie.

Bardzo dobrą praktyką jest napisanie krótkiego scenariusza: Panel klienta Faktury dodaj fakturę, otrzymuje błąd : coś poszło nie tak

W takim przypadku proszę o przesłanie screena całego ekranu, wycinek: "błąd coś poszło nie tak" - bez godziny wystąpienia błędu. Nie podaje nam żadnych informacji

## 3. Powiązany adres

Tutaj należy wkleić link do miejsca w systemie gdzie błąd się pojawił. Przyspieszy to weryfikację błędu.

**i** W tym miejscu można wkleić tylko jeden link. Jeżeli jest potrzeba wklejenia kilku to można to zrobić w sekcji "Szczegółowy opis problemu".

## 4. Priorytet

Można wybrać priorytet zgłoszenia. Standardowo ustawia się Medium. Priorytet nadany przez zgłaszającego jest dla serwisu **su gestią** jak pilnie traktować to zadanie. Finalny priorytet poprawki jest nadawany przez serwis na podstawie wpływu problemu na cały system. Przykładowe użycie priorytetów:

**Lowest/Low** - błąd nie mający w zasadzie wpływu na działanie systemu, np. literówka w menu lub mający wpływ na działanie jakiejś niewielkiej części systemu, jednak nie dezorganizujący pracy

**Medium** - błąd dezorganizujący/utrudniający pracę, ale nie mający wpływu na funkcjonowanie całego systemu, dotyczy konkretnego miejsca w systemie. Priorytet Medium jest stosowany również wtedy, kiedy błąd systemu da się tymczasowo łatwo obejść

**High** - błąd dotyczący całego systemu, uniemożliwiający pracę, ale dotyczy ograniczonej liczby klientów/jednego klienta

**Highest** - błąd dotyczący całego systemu, uniemożliwiający pracę - dotyczy wszystkich/większości klientów

**!** Prawidłowe zarządzanie priorytetami usprawni pracę serwisu i przyspieszy czas rozwiązania zgłoszeń najbardziej pilnych. Ważne jest, aby nie nadużywać statusów 'High' i 'Highest', ponieważ jeżeli wszystkie zgłoszenia będą pilne, to serwisanci będą je rozwiązywać w kolejności zgłoszeń.

## 5. Załącznik

Tutaj można wrzucić zrzuty ekranu, pliki faktur, umów itd.

W załączniku nie należy umieszczać plików zawierających dane wrażliwe bez ich zabezpieczenia hasłem - jak np. PESEL czy numer dowodu. Jeżeli plik jest zabezpieczony hasłem, nie należy go podawać w opisie zgłoszenia tylko przesłać osobie realizującej innym kanałem komunikacji (np. teams lub email)

- 1 Zrzuty ekranu z NAVI należy robić tak, by był widoczny adres strony oraz data i godzina u dołu strony. Ułatwia to serwisantom odnalezienie błędu w logach systemowych.

