

OXARI – HELP_DESK

INSTRUKCJA DODAWANIA ZGŁOSZEŃ

v. 2.0

I. Sposoby zgłaszania problemów

Zgłaszać problemy można na dwa sposoby:

1. Poprzez system Oxari – HelpDesk

☞ *Zalecana metoda* – szybciej trafia do właściwej osoby, łatwiejsza obsługa zgłoszenia.

2. E-mailowo:

- pomoc@uwr.edu.pl

II. Zgłoszenie problemu/wniosku bezpośrednio w systemie Oxari.

System Oxari znajduje się pod adresem:

<https://pomoc.uwr.edu.pl/>

1. Logowanie do systemu:

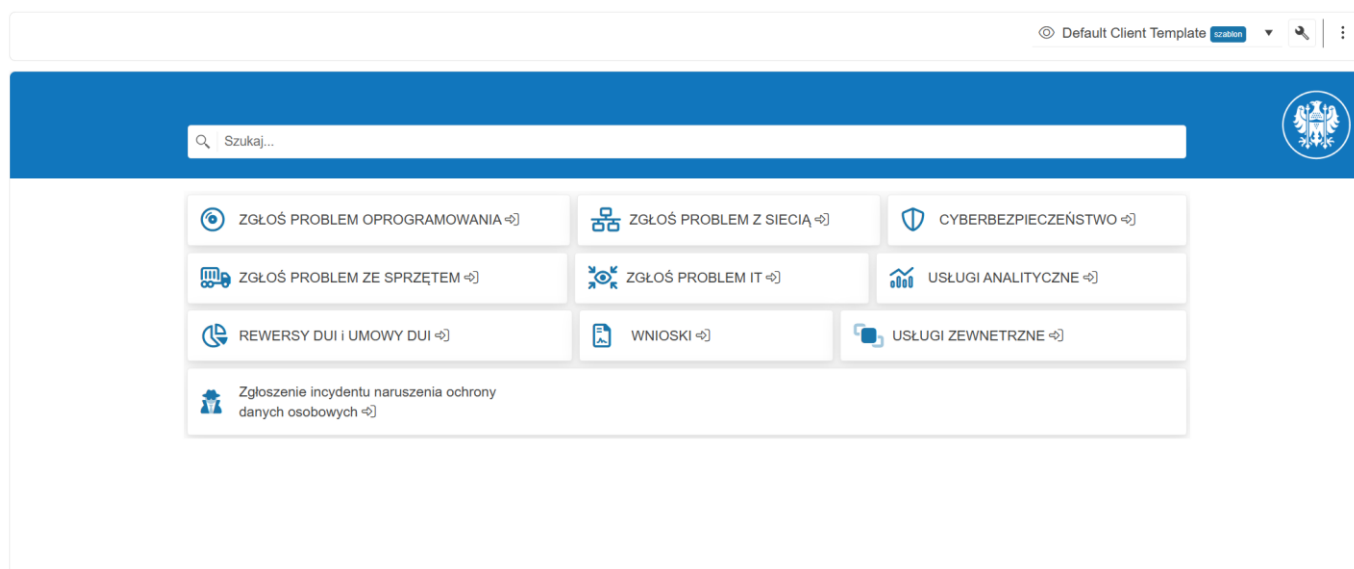
- Zalogować mogą się tylko **pracownicy UWr**.
- **Login**: pełny adres e-mail służbowy.
- **Hasło**: takie samo jak do służbowej poczty e-mail.



2. Wybór rodzaju zgłoszenia.

Po zalogowaniu zobaczysz ekran główny z listą kategorii.

Wybierz odpowiedni typ zgłoszenia, np. problem z oprogramowaniem, dostępem, sprzętem itp.



3. Wybór szczegółowy zgłoszenia.

Po wyborze kategorii pokaże się szczegółowa lista tematów/problemów.

Wybierz z listy odpowiedni rodzaj/system/problem.

🏠 > ServiceDesk

PL 🇵🇱 🔔 0 📄 👤 Test Oxari1 ▾

 **ServiceDesk**

 Zgłoszenia

← Idź wstecz



ARIS

BCHOŚ

FP&A

EGERIA ↻

ePUAP

eSESJA

EZD

HMS

HUESCA

OMEGA-PSIR

OCENA

MULTIPORTAL ↻

OXARI

KASEYA

PULPITY KIEROWNIKA PROJEKTU

KZP SILVER

ESET

PLATNIK

POLON

PORTAL PRACOWNICZY

DZIAŁ RADCÓW PRAWNYCH

SMART AUDIT

TETA EDU

DOS I INNE

APPLE

APLIKACJA WOŁONTARIAT

INNE - OPROGRAMOWANIE

Moje zgłoszenia w realizacji



Testowe zgłoszenie

Kategoria: TETA EDU

Status: **Nowe**

Opiekunowie:

8g 11min

15.04.2025 11:48

0

Zgłoszenia



Ogłoszenia

Brak danych

Akceptacje - do zaakceptowania

Brak danych

4. Uzupełnienie formularza

Po wybraniu szczegółowego rodzaju/kategorii otworzy się formularz zgłoszeniowy. Pola do wypełniania mogą się różnić od rodzaju wybranej sprawy:

Temat – krótko i konkretnie, np. „*Brak dostępu do VPN*”

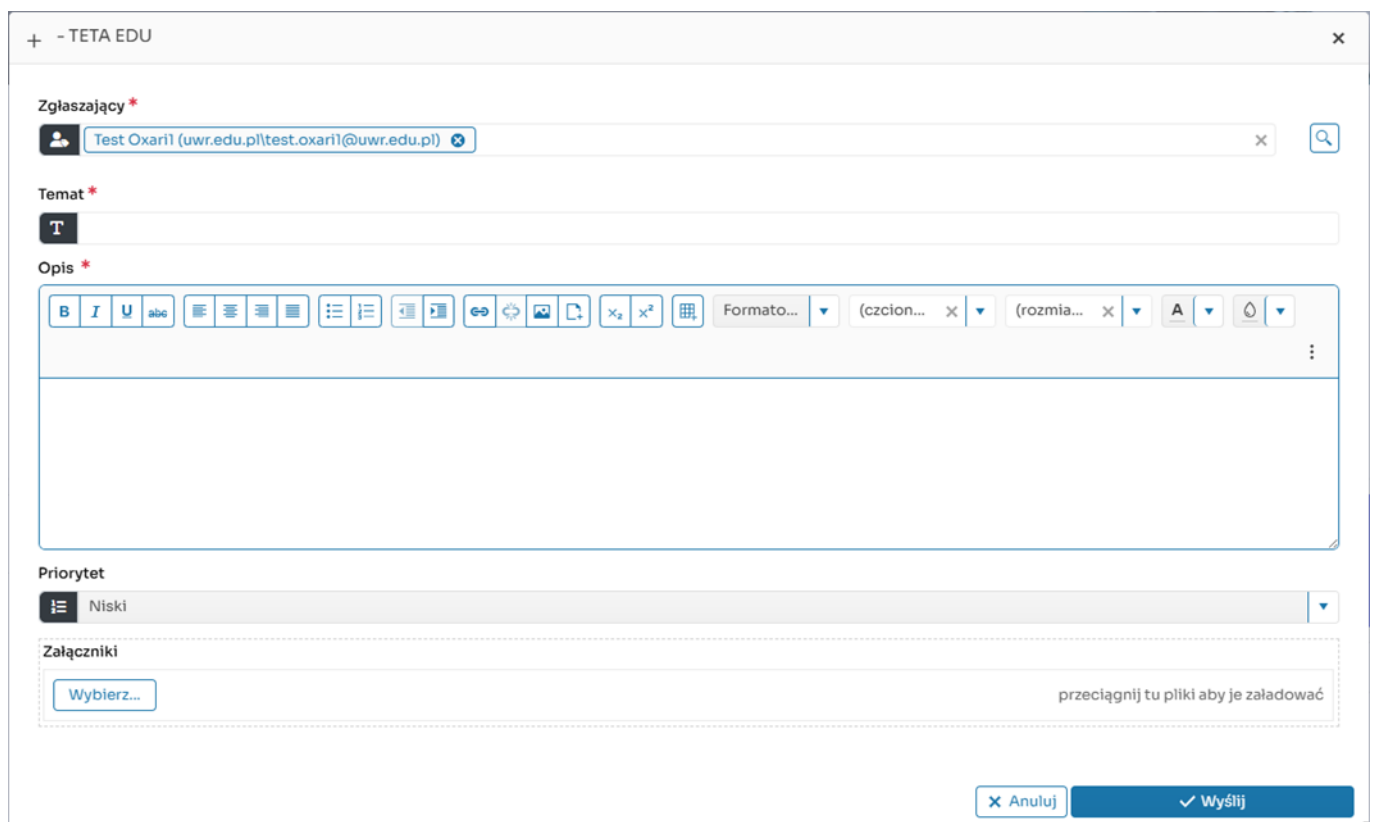
Treść – szczegółowy opis problemu, krok po kroku.

Im więcej informacji, tym szybciej i sprawniej zostanie obsłużone zgłoszenie.

Załączniki – można dodać pliki (np. zrzuty ekranu, logi).

Po uzupełnieniu formularza kliknij "Wyślij".

Twoje zgłoszenie zostanie przekazane do odpowiedniego opiekuna lub zespołu technicznego.



The screenshot shows a web form titled "TETA EDU" for reporting an issue. The form includes the following fields and elements:

- Zgłaszający ***: A text field containing the email "Test Oxarił (uwr.edu.pl|test.oxarił@uwr.edu.pl)".
- Temat ***: A text field with a placeholder "T".
- Opis ***: A rich text editor with a toolbar containing various icons for text formatting (bold, italic, underline, text color, background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, image, video, table, etc.) and a large text area below it.
- Priorytet**: A dropdown menu currently set to "Niski".
- Załączniki**: A section with a "Wybierz..." button and a dashed box containing the text "przeciągnij tu pliki aby je załadować".
- Buttons**: At the bottom right, there are two buttons: "Anuluj" (Cancel) and "Wyślij" (Send).

W tym miejscu można również dodać załącznik np. zrzut ekranu.

Po wysłaniu system automatycznie przekieruje Cię do szczegółowego widoku Twojego zgłoszenia.

Zobaczysz tam:

- status sprawy
- przypisanego opiekuna
- historię komunikacji
- możliwość dodawania komentarzy i załączników.

5. Komunikacja z opiekunem zgłoszenia

System helpdeskowy Oxari daje możliwość łatwego komunikowania się z informatykiem obsługującym zgłoszenie. Odbywa się to na zasadzie wymiany komentarzy.

Pole do komunikacji znajduje się pod treścią zgłoszenia.

ServiceDesk

Lista zgłoszeń

Zgłoszenie/490/2025/4/15

Uniwersytet Wrocławski

Servicedesk

Zgłoszenia

Edytuj

Parametry podstawowe

Temat

Testowe zgłoszenie

Kategori

PROBLEM Z OPROGRAMOWANIEM \ TETA EDU

Status

Nowe

Priorytet

Niski

Utworzono

2025.04.15 11:48

Termin realizacji

Zamknięto

Tagi

Opis

Witam.
Teta - testowe zgłoszenie na cele szkoleniowe.

Komentarze

Przekaż komentarz

(rozmiar... x) B I U abc [list icons] A [font color icon]

[emojis icon]

Twój komentarz

Wybierz... przeciągnij tu pliki aby je załadować

Wyślij

Powiązane osoby

Organizacja zgłaszającego

Uniwersytet Wrocławski

Zgłaszający

Test Oxari1 @

@

E-mail
test.oxari1@uw.edu.pl

Telefon

Adres

Adres

Uniwersytet Wrocławski

@

Zgłoszenie

Portal

Autor

Test Oxari1

Autor agent

Opiekunowie

Grupa opiekunów

TETA EDU

Załączniki

Brak danych

Wszystkie wiadomości od opiekuna zgłoszenia otrzymasz również **na e-mail**.

Możesz odpowiadać:

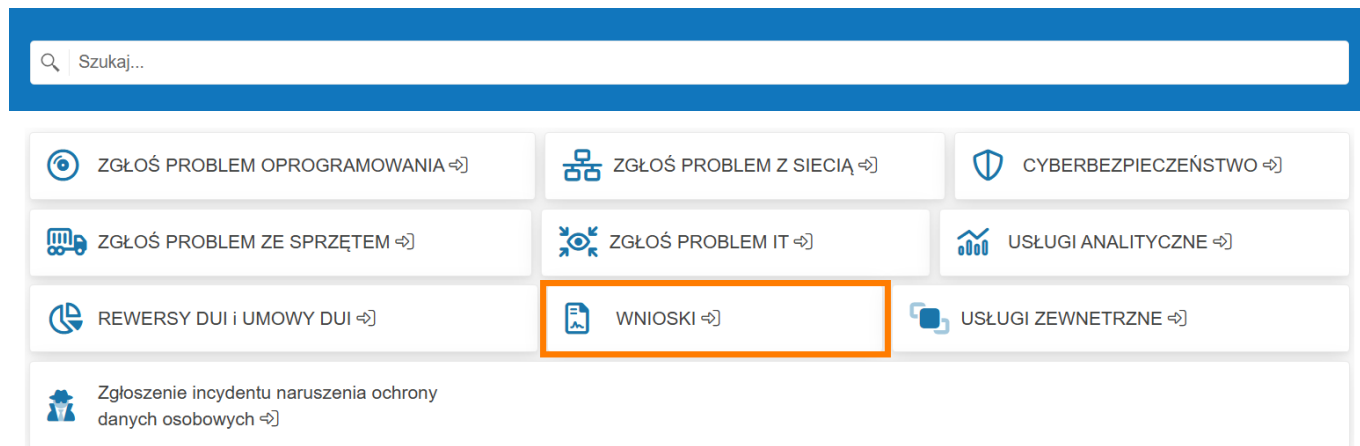
- bezpośrednio przez system Oxari (zalecane),
- lub przez e-mail, odpowiadając na otrzymaną wiadomość.

Zalecamy jednak komunikowanie się bezpośrednio w systemie Oxari.

2. SKŁADANIE WNIOSKÓW O DOSTĘPY I UPRAWNIENIA

Podobnie jak w przypadku zgłoszeń.

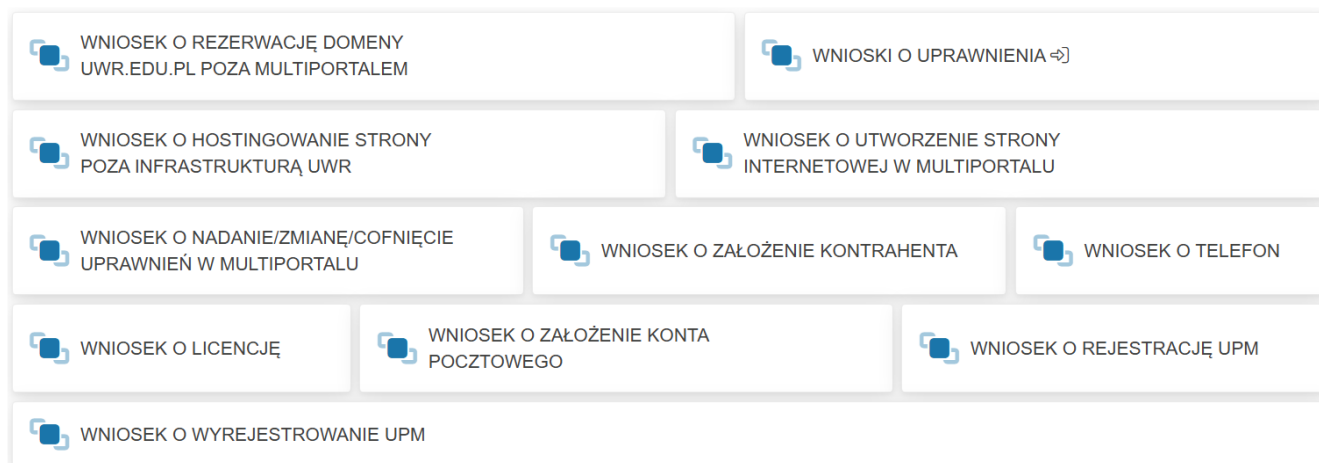
Na stronie głównej (startowej) z listy kategorii wybierz **WNIOSKI**.



Search bar: Szukaj...

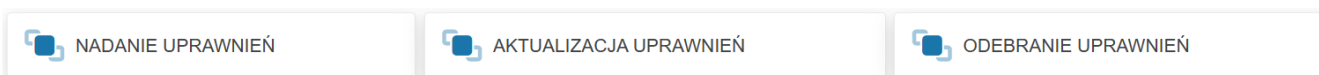
ZGŁOŚ PROBLEM OPROGRAMOWANIA ➔	ZGŁOŚ PROBLEM Z SIECIĄ ➔	CYBERBEZPIECZEŃSTWO ➔
ZGŁOŚ PROBLEM ZE SPRZĘTEM ➔	ZGŁOŚ PROBLEM IT ➔	USŁUGI ANALITYCZNE ➔
REWERSY DUI i UMOWY DUI ➔	WNIOSKI ➔	USŁUGI ZEWNĘTRZNE ➔
Zgłoszenie incydentu naruszenia ochrony danych osobowych ➔		

Następnie z listy rodzajów wniosków wybierz ten, który Cię interesuje.



WNIOSEK O REZERWACJĘ DOMENY UWR.EDU.PL POZA MULTIPORTALEM	WNIOSKI O UPRAWNIENIA ➔	
WNIOSEK O HOSTINGOWANIE STRONY POZA INFRASTRUKTURĄ UWR	WNIOSEK O UTWORZENIE STRONY INTERNETOWEJ W MULTIPORTALU	
WNIOSEK O NADANIE/ZMIANĘ/COFNIĘCIE UPRAWNIEŃ W MULTIPORTALU	WNIOSEK O ZAŁOŻENIE KONTRAHENTA	WNIOSEK O TELEFON
WNIOSEK O LICENCJĘ	WNIOSEK O ZAŁOŻENIE KONTA POCZTOWEGO	WNIOSEK O REJESTRACJĘ UPM
WNIOSEK O WYREJESTROWANIE UPM		

W przypadku **WNIOSKÓW O UPRAWNIENIA** pojawi się dodatkowa szczegółowa lista. Są to wnioski o dostęp, zmiany uprawnień lub odebranie uprawnień do systemów informatycznych na UWR.



NADANIE UPRAWNIEŃ	AKTUALIZACJA UPRAWNIEŃ	ODEBRANIE UPRAWNIEŃ
-------------------	------------------------	---------------------

Po wyborze odpowiedniego rodzaju wniosku uzupełnij dokładnie wymagane pola na formularzu, który się wyświetli. W zależności od rodzaju wniosku formularze będą się różniły zakresem danych jakie należy wprowadzić.

Przy wnioskach o dostęp do systemów informatycznych wymagane jest potwierdzenie posiadania Upoważnienia do przetwarzania danych osobowych.

Wniosek dla: *

 Wybierz...

Posiada aktualne upoważnienie do przetwarzania danych osobowych *

Systemy informatyczne: *

 Wybierz z listy...

Dodatkowo w niektórych przypadkach konieczne będzie dołączenie załącznika z UDPDO (Upoważnienie do Przetwarzania Danych Osobowych). Takie upoważnienie może być w formie zeskanowanego oryginalnego upoważnienia lub jako plik pdf.

Plik załącza się na samym dole wniosku.

Dodaj plik UDPDO *

Wybierz...

przeciągnij tu pliki aby je załadować

Anuluj

Wyślij

Aby wniosek został przesłany do akceptacji i realizacji należy go wysłać naciskając przycisk "Wyślij".

Prawidłowo wypełniony wniosek zostanie przekazany do odpowiedniego Administratora systemu i osoby odpowiedzialnej za akceptację wniosku.

W zależności od rodzaju wniosku lub systemu osoby tę będą inne.

Po zaakceptowaniu wniosku otrzymasz informację na skrzynkę służbową. Możesz również sprawdzić status wniosku w systemie helpdeskowym Oxari na liście Twoich zgłoszeń.