

Helpdesk PLGrid

- Podstawowe informacje
- Zgłoszenie poprzez e-mail (dla niezarejestrowanych użytkowników!)
- Zgłoszenie poprzez stronę Helpdesk PLGrid
- Inne źródła informacji

Podstawowe informacje

Użytkownik może zgłaszać wszelkie trudności oraz wątpliwości przez Helpdesk PLGrid.

Dobre praktyki tworzenia zgłoszeń

Przy zgłaszaniu problemów bardzo prosimy o precyzyjny opis. W zależności od sytuacji zgłoszenie powinno zawierać:

- informacje na temat aplikacji, której dotyczy problem,
- wskazanie na którym klastrze występuje problem,
- treść komunikatu o błędzie,
- dane potrzebne do odtworzenia błędu (np. pliki wejściowe, skrypty itp.),
- zrzuty ekranu.

Użytkownik Infrastruktury PLGrid może zgłosić problem jedną z dwóch ścieżek:

- Użytkownik posiadający konto w Portalu - poprzez interfejs WWW Helpdesk: <https://helpdesk.plgrid.pl>,
- Użytkownik nie mający konta w Portalu - poprzez e-mail na adres: helpdesk@plgrid.pl.

Zgłoszenie poprzez e-mail (dla niezarejestrowanych użytkowników!)

Uniwersalnym adresem poczty elektronicznej służącym do zadawania pytań na temat PLGridu jest helpdesk@plgrid.pl.

Problemy nadsyłane e-mailem są rejestrowane i dalej obsługiwane przez zespół pomocy Helpdesku.

Każde zgłoszenie nadesłane na ten adres zostanie automatycznie potwierdzone e-mailem zwrotnym przez system pomocy PLGrid.

Zgłoszenie poprzez stronę Helpdesk PLGrid

Podstawowym systemem rejestracji i obsługi zgłoszeń jest strona internetowa Helpdesku:

<https://helpdesk.plgrid.pl>

Logowanie do systemu odbywa się poprzez mechanizm OpenID. Przy pierwszym logowaniu można zawnioskować o usługę poprzez OpenID. W przypadku, gdy użytkownik posiada ważny certyfikat PLGrid zaimportowany do przeglądarki, logowanie nastąpi automatycznie.

Do Helpdesku można również zalogować się przy pomocy hasła PLGrid (identycznego jak używane w Portalu użytkownika PLGrid).

Strona Helpdesku oferuje możliwość przeglądania historii zgłoszeń, przeszukiwania bazy danych z uprzednio rozwiązаныmi problemami itp.

Po zalogowaniu zobaczymy formularz umożliwiający utworzenie nowego zgłoszenia, śledzenie historii nadesłanych problemów, a także przeszukiwanie bazy danych ze zgłoszeniami PLGrid.

Widok tworzenia nowego zgłoszenia przedstawiono poniżej. Użytkownik wpisuje treść zgłoszenia, opisując, z czym ma problem i podając maksimum informacji ułatwiających obsłudze rozwiązanie problemu. Istnieje możliwość podania identyfikatora grantu, którego problem dotyczy oraz załączników.

[MÓJ PLGRID](#)
[GRANTY](#)
[WYKORZYSTANIE GRANTÓW](#)
[HELPDESK](#)
[ZAPYTAJ PLGRID](#)
Andrzej Zemła [Wyloguj](#)

[MOJE ZGŁOSZENIA](#)

DODAJ ZGŁOSZENIE

Treść

Id grantu:

Załącznik: Dodaj załącznik [max 5.00 MB]:
 Nie wybrano pliku.

W widoku głównym użytkownika prezentowana jest lista zgłoszeń. Widoczny jest ich status wraz z datą ostatniej aktualizacji. Link do zgłoszenia (identyfikator *HD-NUMER*) prowadzi do widoku szczegółowego zgłoszenia.

[MÓJ PLGRID](#)
[GRANTY](#)
[WYKORZYSTANIE GRANTÓW](#)
[HELPDESK](#)
[ZAPYTAJ PLGRID](#)
Andrzej Zemła [Wyloguj](#)

[MOJE ZGŁOSZENIA](#)

MOJE AKTUALNE ZGŁOSZENIA

Numer zgłoszenia	Treść zgłoszenia	Status	Data aktualizacji
HD-1313	Audyt operacyjny. Platforma Hyperflow Proszę ekspertów o przyjęcie zg...	✓ rozwiązany	2015-12-16 16:26:00
HD-1292	Test powiadomien mail'owych z HD Proszę wrzucic do kolejki testowa	✓ rozwiązany	2015-12-16 10:26:01
HD-1208	NEW MATHEMATICA USER Zgodnie z instrukcją https://kdm.cyfronet.pl/por...	✓ rozwiązany	2015-12-04 14:26:00
HD-840	Instalacja Fluka @Hydra mam prośbę od użytkownika o instalację Fluka ...	✓ rozwiązany	2015-11-20 18:26:00
HD-839	Instalacja Fluka @Prometheus mam prośbę od użytkownika o instalację F...	✓ rozwiązany	2015-10-30 12:26:03
HD-881	Dodanie wolumenu do maszyny cloudowej (Cloud 2.0) Proszę o podpicie ...	✓ rozwiązany	2015-10-20 14:26:00
HD-874	To jest ticket testowy dla kolejki QCG. Info dla Bartka Bosaka: - pr...	✓ rozwiązany	2015-10-13 14:26:03
HD-428	andrzej test	✓ rozwiązany	2015-07-01 10:29:22
HD-131	nowe zgłoszenie testowe	✓ rozwiązany	2015-04-27 10:00:12
HD-56	Test: co robic jak uzytkownik odpowie w nowym tickecie ?	✓ rozwiązany	2015-04-20 13:00:00

[← Poprzednia](#)
Strona: 1 z 2
[Następna →](#)

Po kliknięciu na wybrane zgłoszenie przechodzimy do szczegółowego widoku statusu/historii problemu. Widzimy tam treść zgłoszenia, Komentarze (Historię), Status, Datę zgłoszenia i ostatniej aktualizacji.

W przypadku akcji, które musi podjąć użytkownik (odpowiedź na pytanie eksperta, potwierdzenie rozwiązania lub ponowne otwarcie zgłoszenia) pojawiają się odpowiednie przyciski. Użytkownik może też komentować zgłoszenie i dodawać załączniki, nie zmieniając statusu zgłoszenia.

PL GRID

TWÓJ PLGRID GRANTY WYKORZYSTANIE GRANTÓW **HELPDESK** ZAPYTAJ PLGRID

DASHBOARD

DODAJ ZGŁOSZENIE

HT-116

Treść zgłoszenia

Test

Komentarze

Wprowadź treść komentarza

+ Dodaj komentarz

Szczegóły:

Status: **W trakcie realizacji**
Data aktualizacji: 2015-01-14 09:36:41
Data zgłoszenia: 2014-12-09 14:34:17

Załączniki

Dodaj załącznik [max 5.00 MB]:
Wybierz plik Nie wybrano pliku

+ Dodaj załącznik

Inne źródła informacji

Warto skorzystać z informacji zawartych w innych rozdziałach [Podręcznika użytkownika](#).

Rozdziały Podręcznika można przeszukiwać za pomocą [wyszukiwarki](#) umieszczonej w lewym górnym rogu strony Podręcznika.