Helpdesk PLGrid

- Podstawowe informacje
- 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: operator@plgrid.pl

Zgłoszenie poprzez stronę Helpdesk PLGrid

Podstawowym systemem rejestracji i obsługi zgłoszeń jest strona internetowa Helpdesku:

https://helpdesk.plgrid.pl

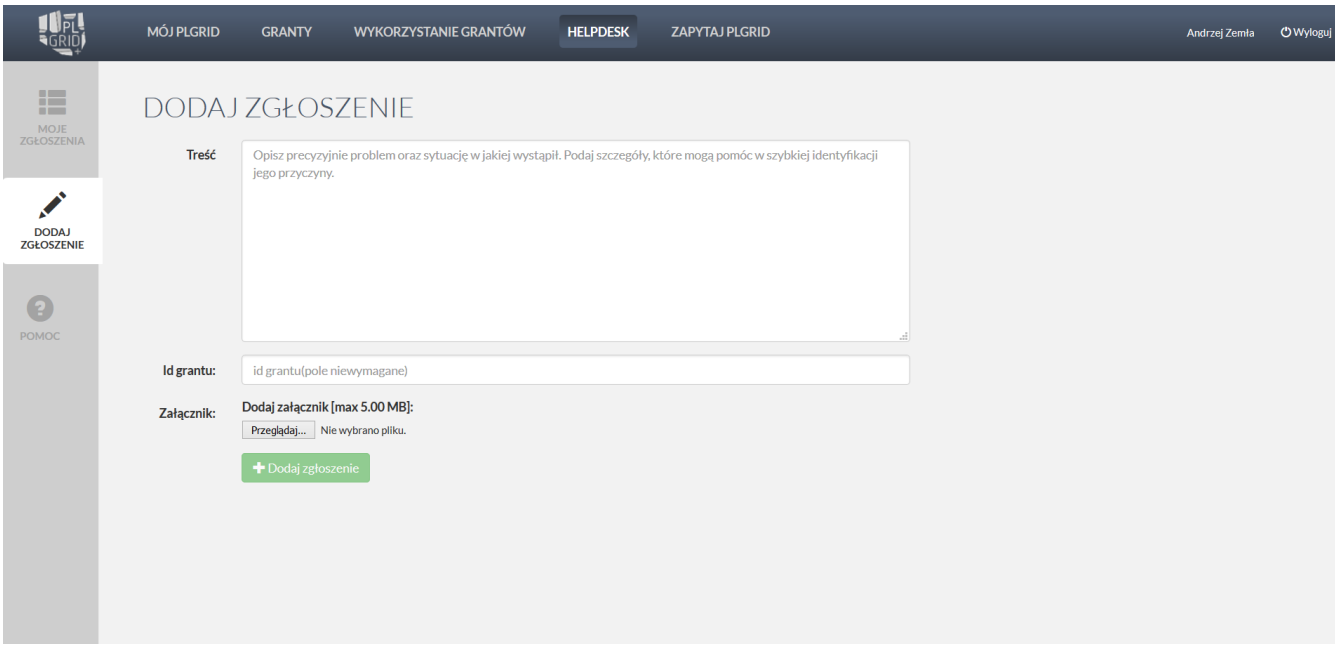
Logowanie do systemu odbywa się poprzez mechanizm OpenID. Przy pierwszym logowaniu można zawnioskować o usługę poprzez OpenID. W przypadku, gdy użytkownik posiada ważny certyfikat PLGrid zaimportowany do przeglądarki, logowanie nastąpi automatycznie.

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

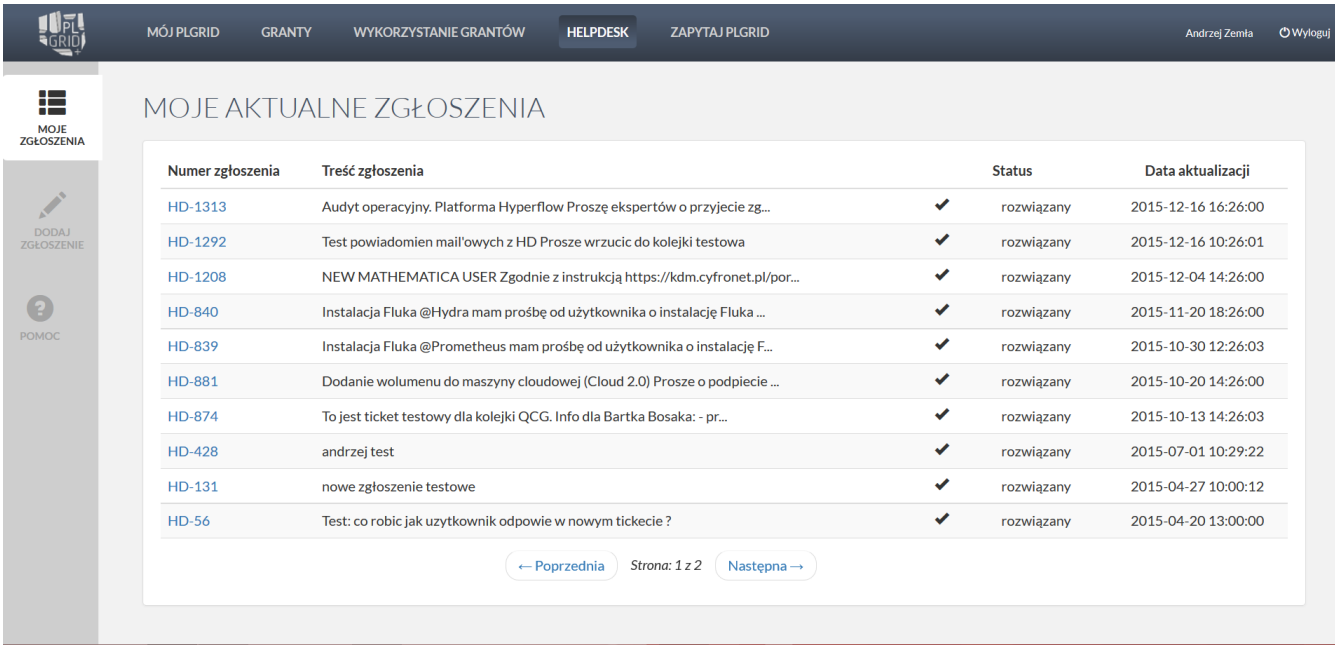
Strona Helpdesku oferuje możliwość przeglądania historii zgłoszeń, przeszukiwania bazy danych z uprzednio rozwiązanymi problemami itp.

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.

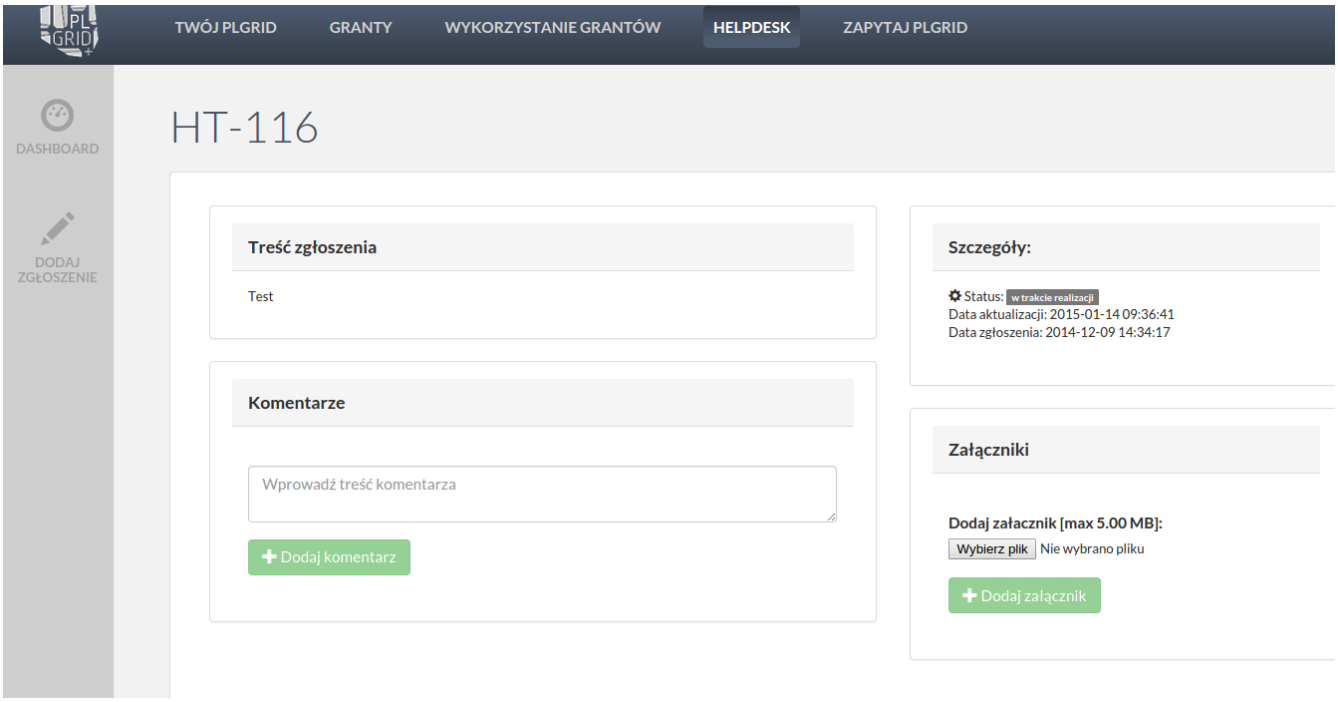


W widoku głównym użytkownika prezentowana jest lista zgłoszeń. Widoczny jest ich status wraz z datą ostatniej aktualizacji. Link do zgłoszenia (identyfikator *HD-NUMER*) prowadzi do widoku szczegółowego zgłoszenia.



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.



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.