

NASK



Dobre praktyki w zakresie tworzenia zgłoszeń na Service Desk

Piotr Kamiński
Dział Wsparcia EZD
NASK

Konferencja organizowana w ramach zadania pn.: „Rozwój, wdrażanie i upowszechnianie systemu do elektronicznego zarządzania dokumentacją w podmiotach publicznych” [EZD-DOTACJA] finansowanego ze środków budżetu państwa w ramach dotacji celowej Ministra Cyfryzacji realizowanego przez Naukową i Akademicką Sieć Komputerową – Państwowy Instytut Badawczy

Podstawowe zasady



Błąd, prośbę o wsparcie, lub potrzebę rozwojową zgłasza osoba uprawniona.

■ Kontakty > Jan Testowy

Edytuj ...

Imię i nazwisko Jan Testowy	Organizacje ■ Organizacja testowa (podmiot wiodący)
E-mail jantestowy@govlab.pl	Telefon +48 787 787 787 Komórka
Adres techniczny <input type="checkbox"/>	Dostęp do Helpdesku <input checked="" type="checkbox"/>
Opis Brak	

Podstawowe zasady



Zgłoszenia przesyłane z „nieuprawionych” adresów e-mail są automatycznie odrzucane przez system

Dzień dobry,

Dziękujemy za kontakt z zespołem wsparcia EZD RP. Otrzymane zgłoszenie zostało automatycznie odrzucone ponieważ adres **dorota.wielkopolska@int.pl** nie jest uprawniony do usług wsparcia NASK. Prosimy o kontakt z koordynatorem wdrożenia w Państwa podmiocie w celu ustalenia ścieżki wsparcia.

Ta wiadomość została wygenerowana automatycznie. Prosimy na nią nie odpisywać.

Zapraszamy do korzystania z materiałów edukacyjnych:

- Podręcznik użytkownika EZD RP, opisy konfiguracji systemu i realizacji zadań:
<https://podrecznik.ezdrp.gov.pl/>
- Filmy szkoleniowe i instruktażowe:
<https://podrecznik.ezdrp.gov.pl/filmy-instruktażowe/>

Podstawowe zasady



Service Desk - jedyny system zgłoszeń i kanał komunikacji



Zgłoszenie problemu/błędu/zagadnienia rozwojowego



Service Desk EZD RP jako kolejna linia wsparcia
(pierwszą linię stanowi zespół wdrożeniowy powołany w organizacji)



Pozyskiwanie dodatkowych informacji przez obsługującego zgłoszenie



Informowanie zgłaszającego o statusie zgłoszenia



Budowanie bazy wiedzy

Podstawowe zasady



Service Desk - jedyny system zgłoszeń i kanał komunikacji

Zgłoszeniu zarejestrowanemu na dedykowanym portalu ServiceDesk zostaje przydzielony numer zgłoszenia, którym wszyscy uczestnicy posługują się przez cały czas jego trwania.

Dzień dobry,

dziękujemy za kontakt z Zespołem EZD RP. Twoja wiadomość została zarejestrowana w systemie pod numerem **2376**.

Skontaktujemy się z Tobą, o ile jest to wymagane. Informujemy, że podręcznik użytkownika w wersji online oraz filmy instruktażowe pokazujące realizację najważniejszych czynności w systemie znajdują się na stronie <https://podrecznik.ezdrp.gov.pl/>.

Jeśli chcesz przesłać dodatkowe informacje dotyczące bieżącego zgłoszenia, odpowiedz na tę wiadomość. Zgłoszenie innego problemu wyślij w nowej wiadomości.

Pozdrawiamy

—

Zespół wsparcia EZD RP





NASK – Państwowy Instytut Badawczy

Oddział NASK w Białymstoku

Podstawowe zasady

 Jedno zgłoszenie równa się jedno zagadnienie

W jednym zgłoszeniu:

-  unikamy łączenia zagadnień różnego typu, np. zgłoszenie błędu i potrzeby rozwojowej systemu
-  unikamy zgłaszania błędów dotyczących różnych modułów czy funkcji
-  nie przesyłamy zbiorczo listy zagadnień rozwojowych
-  nie tworzymy zestawienia błędów od różnych użytkowników (chyba, że dotyczą tego samego problemu)

Podstawowe zasady



Zasada **jedno zgłoszenie = jedno zagadnienie**



Ułatwia analizę i zrozumienie zgłoszenia



Ułatwia przydzielenie zgłoszenia do właściwego zespołu/osoby



Umożliwia prawidłową klasyfikację typu zgłoszenia i określenie jego priorytetu/wagi



Przyspiesza obsługę zagadnienia



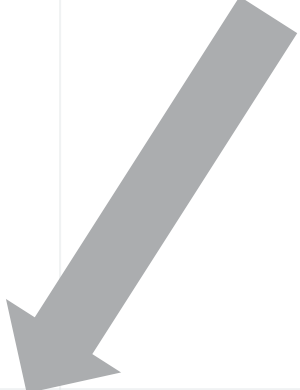
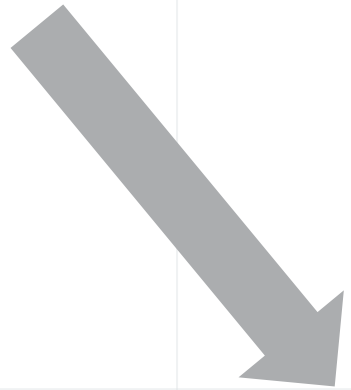
Ułatwia przekazywanie informacji o statusie zagadnienia

Zgłaszający
(Partner)

Sprawne i profesjonalne wsparcie

Precyzyjne informacje

Obsługujący
zgłoszenie



Rozwiązanie
problemu

Wsparcie

Błąd

Klasyfikacja
zgłoszenia

Rozwój

Awaria

Jak powinno być zbudowane zgłoszenie ?



Tytuł



Treść



Załączniki

Tytuł zgłoszenia



- ✓ Krótki i jednoznaczny
- ✓ Zrozumiałe
- ✓ Wskazuje na konkretny problem i obszar jego występowania
- ✓ Może zawierać wskazanie środowiska i wersji systemu
- ✓ Pozbawiony emocji 😊😞

Przykłady prawidłowych tytułów

„Błąd - wersja testowa/19.7.54/Ucinanie nazwy pliku po podpisie”

„Rozwój – reorganizacja – możliwość hurtowej zmiany właściciela spraw”

„Konfiguracja KUiP - TEST w.19.7.43 (api 19.7.48) - prośba o wsparcie przy imporcie struktury”

„Saas1 – ePUAP – problem z pobraniem pliku UPP”

„Akta sprawy – błąd przy wysyłce e-maila”

„Wersja produkcyjna - problemy z importem użytkowników i struktury w KUIP”

Z życia wzięte...

Temat zgłoszenia
[EZD]

Temat zgłoszenia
Zgłoszenie

Temat zgłoszenia
szablony

Temat zgłoszenia
Sprawa

Temat zgłoszenia
Pytanie nr 3

Temat zgłoszenia
Błąd systemu.

Temat zgłoszenia
pilne

Temat zgłoszenia
Nieczytelny formularz

Temat zgłoszenia
Błędna data EZD.

Temat zgłoszenia
Fwd: usunięcie

Temat zgłoszenia
Nie działa EZDRP

Temat zgłoszenia
wersja produkcyjna

Temat zgłoszenia
Dodanie dokumentu

Temat zgłoszenia
kręcące się kółko

Temat zgłoszenia
link

Temat zgłoszenia
(No Subject)

Treść zgłoszenia



Środowisko: testowe/produkcyjne



Wersja systemu



Data wystąpienia błędu



Obszar systemu, którego dotyczy zgłoszenie



Okoliczności wystąpienia błędu



Problem u jednego użytkownika/u grupy użytkowników/globalny



Powtarzalność (tak/nie/losowa/cykliczna/itp.)



Zachowanie rzeczywiste



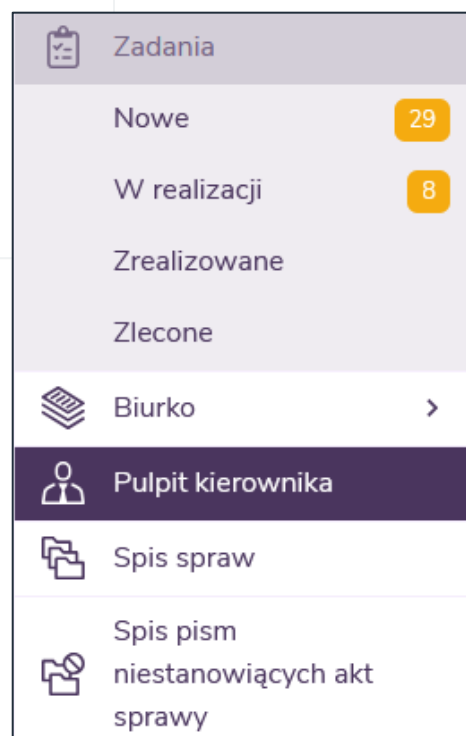
Zachowanie oczekiwane

Obszar, którego dotyczy zgłoszenie



Określając miejsce wskaż:

- o komponent (np. Korespondencja wychodząca tradycyjna, Obsługa składu chronologicznego)
- o lub moduł systemu, np. Reorganizacja, Baza kontaktów, Rejestry,

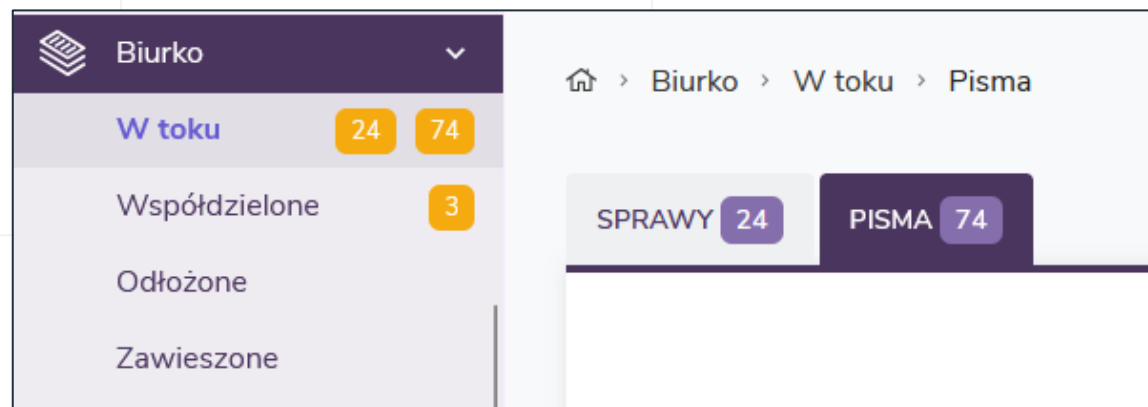


Obszar, którego dotyczy zgłoszenie



Określając miejsce można wskazać:

- o zakładkę np. Kancelaria > Obsługa korespondencji wychodzącej;
Biuurko > W toku > Pisma



Obszar, którego dotyczy zgłoszenie



Określając miejsce można wskazać dodatkowo:

- o funkcję – Załóż sprawę, Zmień prowadzącego, Udostępnij do realizacji

🏠 > Zadania > W realizacji > Szczegóły zadania

Do dekretacji W realizacji

Otrzymujący: Jan Radomski (Administrator) PTP-2
Wystawiający: Jan Radomski (Sekretarz) Bi

Dokumenty zadania

📄 📁 RPW/415/2024 RPW/415/2024-1B

Wyszukaj

20 wierszy |< < Strona 1 >

- Cofnij
- Dołącz pismo do sprawy
- Edytuj metadane
- Pokaż historię dekretacji
- Pokaż historię zadania
- Przeładź do dekretacji
- Przeładź do realizacji
- Zakończ
- Załadź sprawę**

Obszar, którego dotyczy zgłoszenie



Określając miejsce można wskazać dodatkowo:

- o nazwę okna, w którym wystąpił błąd np. „Tworzenie zadania z szablonu”, „Tworzenie zadania do akceptacji”, „Rejestrowanie korespondencji wychodzącej papierowej”

Tworzenie zadania do akceptacji

Treść zadania

Treść zadania

Wpisz treść

PK PN dk DS POA POP POR GPO 0/250

GPR GPM

Odbiorca*

WYSZUKAJ OSTATNIO WYBIERANI WYBIERZ

Dokumenty do zaakceptowania*

De revolutionibus orbium coelestium

Termin zadania

Obszar, którego dotyczy zgłoszenie



Warto posługiwać się w opisie **nawigacją okruszkową**, czyli ścieżką tekstową, wskazującą, w którym miejscu systemu znajduje się użytkownik.

🏠 > Zadania > W realizacji > Szczegóły zadania

🏠 > Kancelaria > Składy > Dokumenty w składzie

Obszar, którego dotyczy zgłoszenie



Pożądaný opis miejsca wystąpienia błędu powinien być **maksymalnie precyzyjny** i łączyć wskazane rozwiązania.

Przykładowo:

Zadania > W realizacji > Szczegóły zadania - Zadanie udostępnienia do wiadomości

Biurko > W toku > Sprawy > Szczegóły – zakładka WYSYŁKI

Kancelaria > Składy > Dokumenty w składzie – opcja Przenieś do innego kartonu

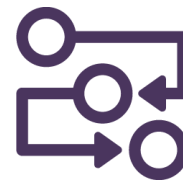
Okoliczności wystąpienia błędu

Wskazanie krok po kroku jakie czynności zostały wykonane przed pojawieniem się błędu.

- ✓ Opis w punktach
- ✓ Krótkie zdania lub równoważniki zdań
- ✓ Skupienie się na konkretach
- ✗ Całościowy opis bez wyraźnego podziału
- ✗ Zdania wielokrotnie złożone
- ✗ Zawarcie w opisie informacji nieistotnych przy obsłudze zgłoszenia



Okoliczności wystąpienia błędu



Przykład

1. Akta sprawy, zaznaczam checkbox przy dokumencie docx.
2. Z prawego menu wybieram Udostępnij do realizacji.
3. Wskazuję pojedynczego odbiorcę.
4. Wskazuję termin realizacji – dziś
5. Tryb udostępnienia – edycja
6. Wkład własny – nie zaznaczam
7. Wybieram **UTWÓRZ**

Zachowanie rzeczywiste



- Wskazanie istoty problemu
- Odpowiedź na pytanie „Co się stało?”
 - 📄 brak opcji do wyboru
 - 📄 brak reakcji po wybraniu opcji
 - 📄 akcja kończy się błędem w aplikacji
 - 📄 akcja powoduje niewłaściwe działanie (inne niż oczekiwane)



Zachowanie rzeczywiste



- okno tworzenia zadania pozostaje otwarte, zadanie nie zostało wystawione
- okno tworzenia zadania zamknęło się, pojawił się komunikat z błędem, zadanie nie zostało wystawione
- okno tworzenia zadania zamknęło się, wystawione zadanie jest widoczne w zadaniach zleconych, zadanie nie trafiło do odbiorcy - nie jest widoczne na jego koncie

Okoliczności wystąpienia błędu



Przykład

1. Akta sprawy, zaznaczam checkbox przy dokumencie docx.
2. Z prawego menu wybieram Udostępnij do realizacji.
3. Wskazuję pojedynczego odbiorcę.
4. Wskazuję termin realizacji – dziś
5. Tryb udostępnienia – edycja
6. Wkład własny – nie zaznaczam
7. Wybieram UTWÓRZ

Zachowanie rzeczywiste



→ Unikamy lakonicznych stwierdzeń w stylu „Nie działa”

Co może kryć się pod ogólnym sformułowaniem „nie działa” na przykładzie podpisów:

- ▢ brak opcji podpisz lub jest ona nieaktywna
- ▢ system nie wywołuje okna do wpisania PIN
- ▢ po wpisaniu PIN i zatwierdzeniu dokument dalej jest nie podpisany
- ▢ po wpisaniu PIN dokument zostaje podpisany ale system negatywnie weryfikuje podpis

Dodatkowe informacje



→ Wszelkie informacje które mogły mieć znaczenie przy wystąpieniu błędu

Przykład – podpisy

- Typ pliku oraz jego wielkość
- Rodzaj podpisu
- Używana aplikacja wspomagająca i jej wersja
- Ilość podpisywanych plików w jednej akcji
- Pierwszy podpis czy kontrasygnata
- Miejsce w systemie, z którego wybrano opcję **Podpisz**



Zachowanie oczekiwane



→ krótko w punktach jak powinien zachować się system, jakiego działania oczekuje użytkownik

Okoliczności wystąpienia błędu

Przykład

1. Akta sprawy, zaznaczam checkbox przy dokumencie docx.
2. Z prawego menu wybieram Udostępnij do realizacji.
3. Wskazuję pojedynczego odbiorcę.
4. Wskazuję termin realizacji – dziś
5. Tryb udostępnienia – edycja
6. Wkład własny – nie zaznaczam
7. Wybieram UTWÓRZ

- 🗨 Wybranie UTWÓRZ powoduje wystawienie zadania.
- 🗨 Okno tworzenia zadania zostaje automatycznie zamknięte.
- 🗨 Odbiorca widzi zadanie na swoim koncie i może je procedować.

Załączniki



Zrzuty ekranu



Pliki wyeksportowane z systemu

- raporty,
- wydruki zestawień korespondencji,
- historia sprawy,
- lista nadanych uprawnień,



Logi z aplikacji FileMonitor/NASKDESK/QuickScan



Logi z systemu EZD RP z narzędzi do zbierania i analizy danych (partnerzy w modelu on-premise)



Logi z konsoli przeglądarki


Zrzuty ekranu

- Miejsce, (moduł, okno) w którym występuje problem
- Nawigacja okraskowa
- Kontekst
- Komunikat błędu

*Obraz mówi więcej niż tysiąc słów.
Dzięki zrzutom ekranu czy grafikom można w jednoznaczny sposób wskazać co jest nie tak.
Osoba obsługująca zgłoszenie szybciej odczyta intencje zgłaszającego problem.*

Zrzuty ekranu

- ▶ odpowiednie kadrowanie
(rekomendowany jest zrzut całego okna z otwartym systemem)
- ▶ dbamy o odpowiednią rozdzielczość
- ▶ unikamy zbyt dużych nieczytelnych obrazów
- ▶ unikamy zbyt małych wycinków wyrwanych z kontekstu


Podmiot Testowy Produkcja 2

A 🌙 🔒

Trwa praca w zastępstwie za Barbara Mazurska (BiK) Kierownik [X] Zakończ

Zadania

Nowe 14

W realizacji 3

Zrealizowane

Zlecone

Biurko

W toku 1 2

Współdzielone

Odłożone

Zawieszane

Zakończone

Z wyróżnikami

Pulpit kierownika

Spis spraw

Spis pism niestanowiących akt sprawy

Wyszukiwanie

Archiwum

🏠 > Zadania > W realizacji > Szczegóły zadania

Udostępnienie do realizacji W realizacji

Otrzymujący: **Barbara Mazurska (Kierownik) BiK** Wystawiający: **Jan Radomski (Sekretarz) Bi**

Dokumenty udostępnione

Odpowiedź na wniosek w sprawie zmiany godzin pracy.docx M S A E

Wyszukaj

20 wierszy

Dokumenty własne

Harmonogram pracy na październik 2024 r .docx M S A P

Wyszukaj

20 wierszy

Zatwierdzenie wkładu własnego

Czy na pewno chcesz zatwierdzić dokument:
Harmonogram pracy na październik 2024 r .docx
Jako wkład własny?

NIE

TAK

⚠️

Pojawił się błąd w aplikacji, który został zarejestrowany pod numerem
5e42bbf55dde41b8844ddb898f0ff62c

✕

EZD^{RP}
NASK

Podmiot Testowy Produkcja 2

Trwa praca w zastępstwie za Barbara Mazurska (BiK) Kierownik [X] Zakończ

Zadania

- Nowe 14
- W realizacji 3
- Zrealizowane
- Zlecone

Biurko

- W toku 1 2
- Współdzielone
- Odłożone
- Zawieszona
- Zakończone
- Z wyróżnikami

Pulpit kierownika

Spis spraw

Spis pism niestanowiących akt sprawy

Wyszukiwanie

Archiwum >

Zadania > W realizacji > Szczegóły zadania

Udostępnienie do realizacji

W realizacji

Otrzymujący: Barbara Mazurska (Kierownik) BiK

Wystawiający: Jan Radomski (Sekretarz) Bi

Dokumenty udostępnione

Odpowiedź na wniosek w sprawie zmiany godzin pracy.docx

Wyszukaj

20 wierszy

Dokumenty własne

Harmonogram pracy na październik 2024 r .docx

Wyszukaj

20 wierszy

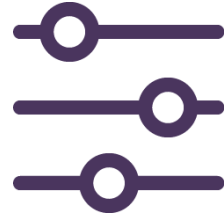
Zatwierdzenie wkładu własnego

Czy na pewno chcesz zatwierdzić dokument:
Harmonogram pracy na październik 2024 r .docx
Jako wkład własny?

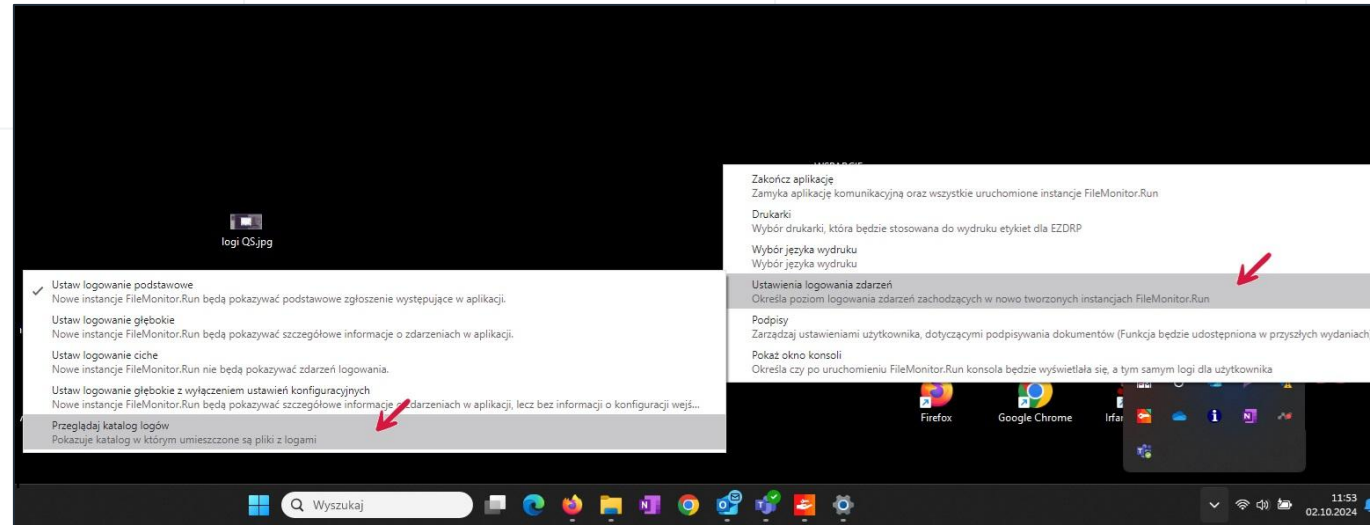
NIE TAK

Pojawił się błąd w aplikacji, który został zarejestrowany pod numerem 5e42bbf55dde41b8844ddb898f0ff62c

Logi



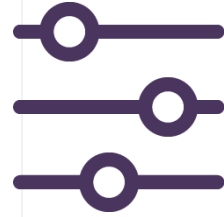
○ FileMonitor



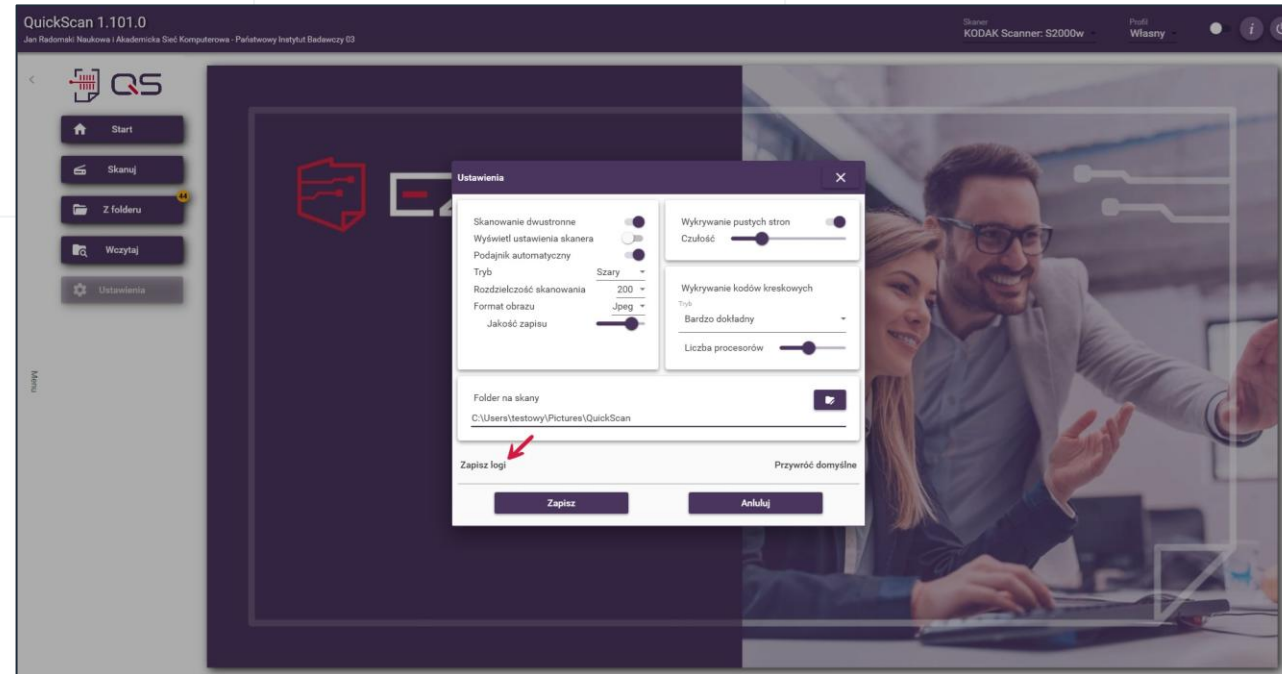
○ NASKDesk



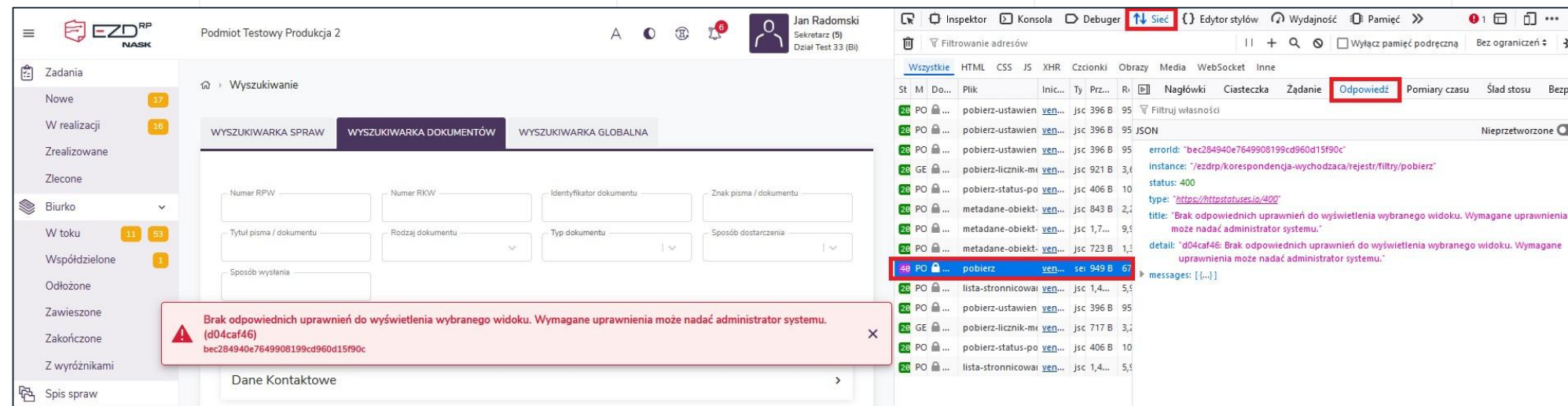
Logi



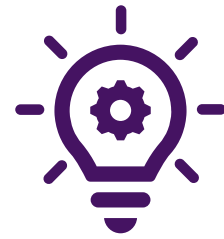
○ QuickScan



○ konsola przeglądarki (dev tools)



Zgłoszenie rozwojowe



W treści zgłoszenia warto żeby znalazły się odpowiedzi na pytania:

- Jaka potrzeba stoi za pomysłem rozwojowym? Jaki problem chce rozwiązać użytkownik?
- Jakich modułów czy miejsc w systemie dotyczy zgłaszana potrzeba?
- Jaką czynność użytkownik chciałby w systemie wykonać a nie ma do tego narzędzi (lub nie wie, że w systemie są takie narzędzia) ?
- Jaki efekt chciałby uzyskać użytkownik ?

W pigułce



- ✓ portal servicedesk – jedyny system zgłoszeń
- ✓ jedno zgłoszenie = jedno zagadnienie
- ✓ tytuł zgłoszenia wskazuje na problem i obszar jego występowania
- ✓ podaj środowisko i wersję systemu
- ✓ opisz w punktach wykonane czynności poprzedzające błąd
- ✓ wskaż rzeczywiste zachowanie systemu
- ✓ załącz zrzuty ekranu
 - widoczne miejsce występowania błędu,
 - kontekst,
 - komunikat błędu.





Dziękuję za uwagę

Piotr Kamiński

NASK