



INSTRUKCJA DLA UŻYTKOWNIKA

Aplikacja Pomocy dla Windows

Instalacja, rejestracja, zgłoszenia i zdalne wsparcie

PORTAL WWW	E-MAIL
https://pomoc.mitgroup.pl	pomoc@mitgroup.pl

Najważniejsze przed instalacją

Do rejestracji aplikacji potrzebny jest token firmy. Token uzyskasz, kontaktując się z mITgroup.pl. Nie publikuj go i nie przekazuj osobom spoza organizacji.

Zrzuty w instrukcji zawierają wyłącznie zanonimizowane dane przykładowe.

Wersja 1.0 | 28 sierpnia 2026

PRZED INSTALACJĄ

Wymagania i dane potrzebne do uruchomienia

Instalację wykonaj na koncie z uprawnieniami administratora systemu Windows.

Element	Co przygotować
System	Windows 10 lub Windows 11 w aktualnie wspieranej wersji, 64-bit.
Uprawnienia	Możliwość zatwierdzenia komunikatu Kontroli konta użytkownika (UAC).
Sieć	Dostęp do Internetu oraz do adresu pomoc.mitgroup.pl przez HTTPS.
Token firmy	Kod rejestracyjny przypisujący komputer do właściwej firmy.
Hasło RustDesk	Opcjonalne stałe hasło przekazane przez mlTgroup.pl, jeśli organizacja korzysta z takiej konfiguracji.

Skąd otrzymać token?

Skontaktuj się z mlTgroup.pl przez pomoc@mitgroup.pl lub uzgodniony kanał wsparcia. Podaj nazwę firmy i informację, dla ilu komputerów instalowana będzie aplikacja.

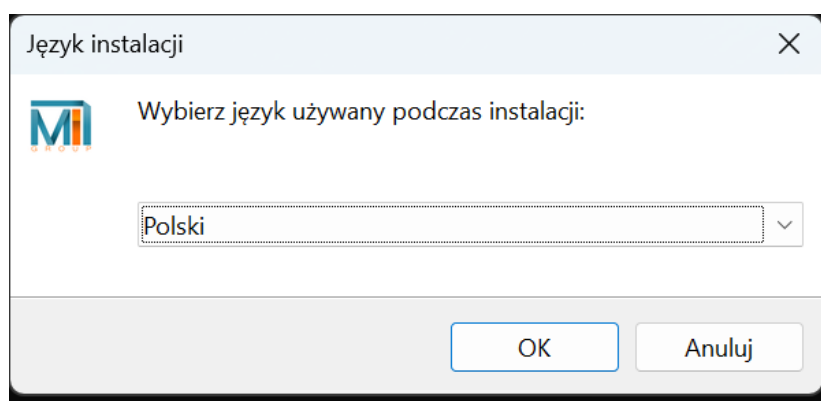
- Pobieraj instalator wyłącznie ze wskazanego przez mlTgroup.pl źródła.
- Nie używaj tokenu innej firmy — komputer zostałby przypisany do niewłaściwej organizacji.
- Zamknij starszy instalator, jeśli jest już uruchomiony.

INSTALACJA

Krok 1 — uruchom instalator i wybierz język

Po uruchomieniu pliku instalacyjnego Windows może poprosić o zgodę administratora.

1. Kliknij instalator prawym przyciskiem i wybierz „Uruchom jako administrator”, jeśli system tego wymaga.
2. W komunikacie UAC sprawdź nazwę aplikacji i wydawcę, a następnie wybierz „Tak”.
3. Wybierz język instalacji. Ten sam język zostanie ustawiony w aplikacji przy pierwszym uruchomieniu.
4. Kliknij „OK”.



Wybór języka instalatora.

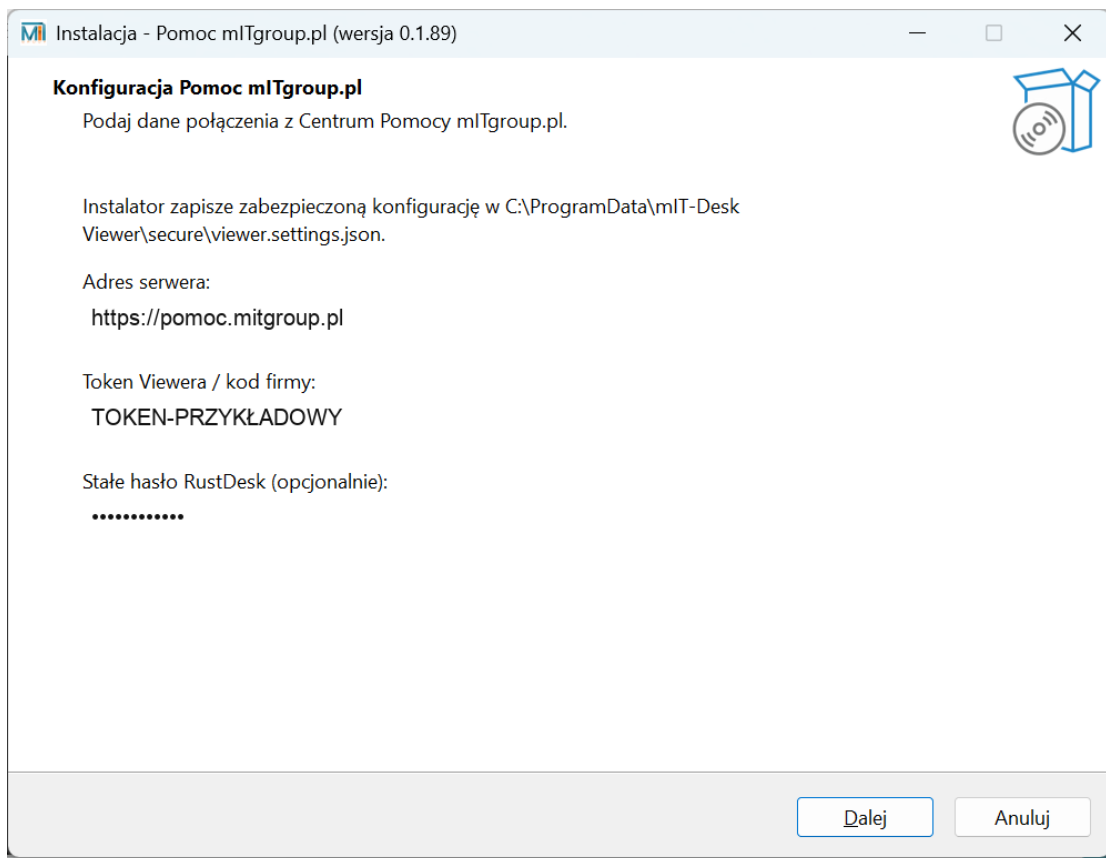
Uwaga

Jeśli instalator pochodzi z przeglądarki, Windows może wyświetlić dodatkowe ostrzeżenie. Kontynuuj tylko wtedy, gdy plik został pobrany z oficjalnego źródła mITgroup.pl.

INSTALACJA

Krok 2 — wpisz adres, token i dane RustDesk

Pola na ekranie konfiguracji decydują, do jakiego środowiska i firmy zostanie przypisany komputer.



The screenshot shows a window titled "Instalacja - Pomoc mITgroup.pl (wersja 0.1.89)". Inside, the section "Konfiguracja Pomoc mITgroup.pl" contains the following text and fields:

- Podaj dane połączenia z Centrum Pomocy mITgroup.pl.
- Instalator zapisze zabezpieczoną konfigurację w C:\ProgramData\mIT-Desk Viewer\secure\viewer.settings.json.
- Adres serwera:
- Token Viewera / kod firmy:
- Stałe hasło RustDesk (opcjonalnie):

At the bottom right are buttons "Dalej" and "Anuluj".

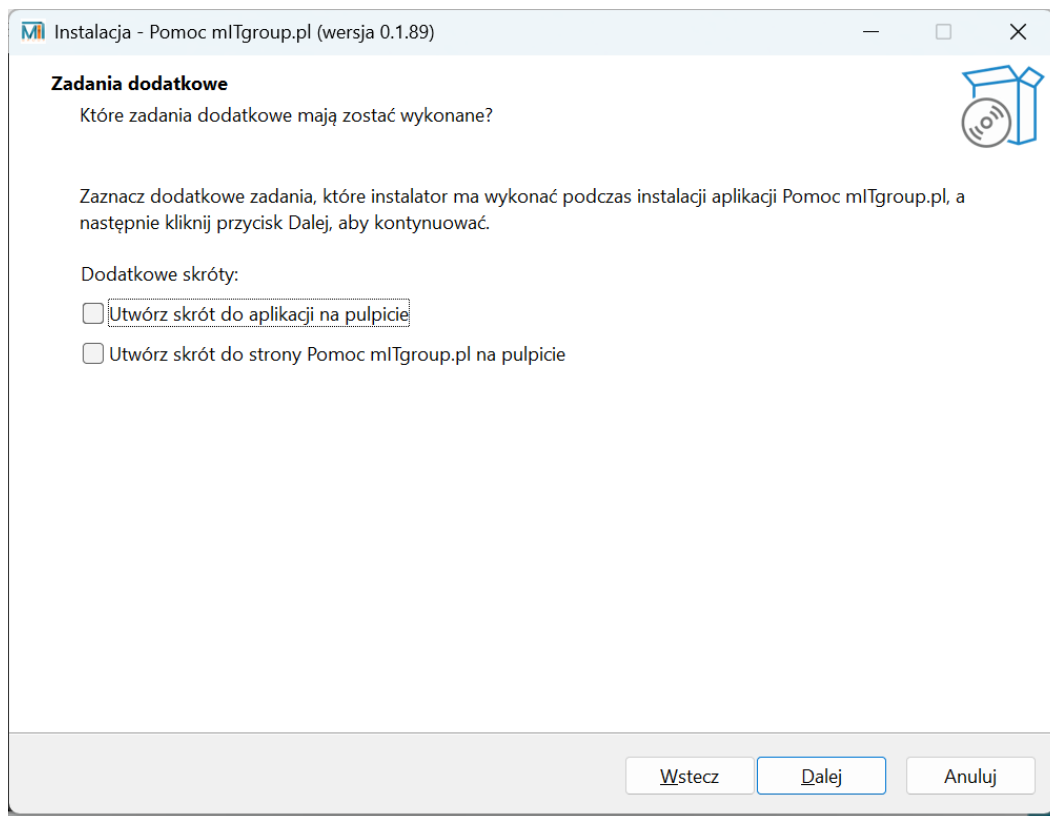
Przykładowa, zanonimizowana konfiguracja instalatora.

Pole	Jak uzupełnić
Adres serwera	Wersja produkcyjna: https://pomoc.mitgroup.pl . Nie dopisuj końcowego ukośnika ani dodatkowej ścieżki.
Token Viewera / kod firmy	Wklej dokładnie token otrzymany od mITgroup.pl. Wielkość liter może mieć znaczenie.
Stałe hasło RustDesk	Wpisz tylko wtedy, gdy zostało ustalone dla Twojej firmy; w przeciwnym razie pozostaw pole puste.

INSTALACJA

Krok 3 — wybierz skróty i rozpocznij instalację

Skróty są opcjonalne i nie wpływają na działanie usług systemowych.



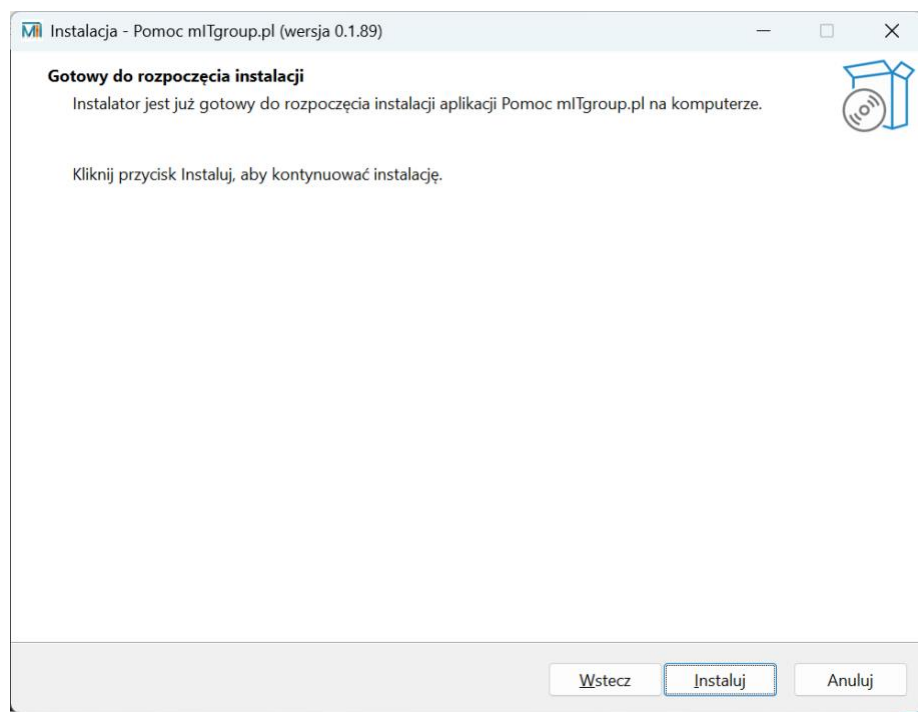
Opcjonalne skróty do aplikacji i portalu.

1. Zaznacz skrót do aplikacji, jeśli użytkownik ma uruchamiać okno z pulpitu.
2. Opcjonalnie utwórz skrót prowadzący bezpośrednio do strony Centrum Pomocy.
3. Kliknij „Dalej”, aby przejść do podsumowania.

INSTALACJA

Krok 4 — sprawdź podsumowanie i kliknij „Instaluj”

To ostatni moment na powrót do wcześniejszych ekranów bez wprowadzania zmian w systemie.



Ostatni ekran przed rozpoczęciem instalacji.

1. Jeżeli chcesz zmienić dane lub skróty, wybierz „Wstecz”.
2. Kliknij „Instaluj” i zatwierdź komunikat administratora, jeśli pojawi się ponownie.
3. Poczekaj na zakończenie instalacji; w tym czasie nie wyłączaj komputera.
4. Na ekranie końcowym wybierz „Zakończ”, a następnie otwórz aplikację.

Token jest poufny

Nie umieszczaj rzeczywistego tokenu na zrzutach ekranu, w zgłoszeniach ani w ogólnodostępnych dokumentach. W razie podejrzenia ujawnienia skontaktuj się z mITgroup.pl.

PIERWSZE URUCHOMIENIE

Rejestracja komputera i kontrola usług

Po instalacji aplikacja oraz usługi agenta i RustDesk powinny uruchomić się automatycznie.

1. Otwórz „Pomoc mITgroup.pl” z menu Start albo ze skrótu na pulpicie.
2. Przejdź do karty „Status” i poczekaj na pierwszą rejestrację.
3. Sprawdź, czy status zmienił się na „Zarejestrowany”, a pole „Agent” na „Aktywny”.
4. Jeżeli dane nie pojawiają się przez kilka minut, kliknij „Odśwież”, a następnie „Wymuś audyt”.

Prawidłowy rezultat

Komputer ma identyfikator wsparcia, jest przypisany do właściwej firmy, RustDesk ma stan gotowości, a agent wysyła heartbeat.

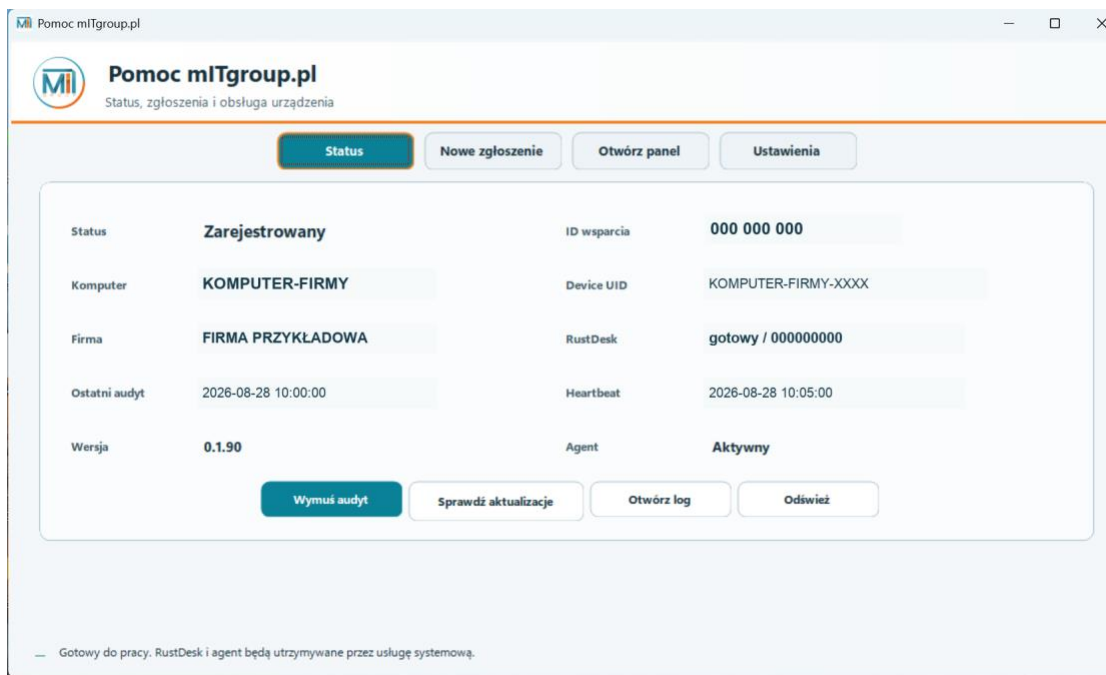
Nieprawidłowy token

Błąd rejestracji lub brak przypisania do firmy najczęściej oznacza niepoprawny token. Nie próbuj zgadywać kodu — skontaktuj się z mITgroup.pl.

KARTA STATUS

Jak czytać stan aplikacji

Ekran pokazuje gotowość komputera do obsługi, audytu i zdalnej pomocy.



Pole	Znaczenie
Status	Zarejestrowany
ID wsparcia	000 000 000
Komputer	KOMPUTER-FIRMY
Device UID	KOMPUTER-FIRMY-XXXX
Firma	FIRMA PRZYKŁADOWA
RustDesk	gotowy / 000000000
Ostatni audyt	2026-08-28 10:00:00
Heartbeat	2026-08-28 10:05:00
Wersja	0.1.90
Agent	Aktywny

— Gotowy do pracy. RustDesk i agent będą utrzymywane przez usługę systemową.

Status z przykładowymi, zanonimizowanymi identyfikatorami.

Pole	Znaczenie
ID wsparcia	Numer pomocniczy używany przez konsultanta do identyfikacji urządzenia.
Device UID	Techniczny identyfikator komputera; może pomóc odróżnić urządzenia o podobnych nazwach.
Ostatni audyt	Moment ostatniego przesłania informacji o sprzęcie i oprogramowaniu.
Heartbeat	Ostatnie potwierdzenie działania usługi agenta.
RustDesk	Stan zdalnego dostępu i identyfikator sesji.

KARTA STATUS

Odświeżanie, audyt, log i ponowienie połączenia

Przyciski diagnostyczne są bezpieczne w typowych sytuacjach i nie usuwają danych urządzenia.

Przycisk	Działanie
Wymuś audyt	Natychmiast zbiera bieżące informacje o komputerze i wysyła je do Centrum Pomocy.
Sprawdź aktualizacje	Sprawdza manifest i rozpoczyna aktualizację, jeżeli dostępne jest nowsze wydanie.
Otwórz log	Otwiera lokalny dziennik aplikacji. Przed przekazaniem sprawdź, czy nie zawiera danych wymagających ochrony.
Odśwież	Ponownie pobiera status oraz próbuje nawiązać połączenie z serwerem.

Gdy aplikacja utraci połączenie:

1. Sprawdź, czy działa Internet i czy w przeglądarce otwiera się <https://pomoc.mitgroup.pl>.
2. Kliknij „Odśwież” i odczekaj kilkanaście sekund.
3. Jeżeli agent jest aktywny, użyj „Wymuś audyt”.
4. Jeżeli błąd pozostaje, zapisz jego treść i skontaktuj się z mitTgroup.pl.

Nie zmieniaj tokenu w trakcie diagnozy

Zmiana tokenu może przenieść urządzenie do innej firmy lub wymusić ponowną rejestrację.

NOWE ZGŁOSZENIE

Dane kontaktowe, priorytet i temat

Zgłoszenie utworzone z aplikacji jest automatycznie powiązane z tym komputerem.

Pomoc mITgroup.pl

Status, zgłoszenia i obsługa urządzenia

Status Nowe zgłoszenie Otwórz panel Ustawienia

Nowe zgłoszenie

Zgłaszający
Imię i nazwisko

E-mail *
adres@firma.pl

DW (opcjonalnie)
adres1@firma.pl, adres2@firma.pl

Telefon
Numer telefonu

Priorytet
Normalny

Dział
Dział przykładowy

Temat *
Krótki temat zgłoszenia

Opis *

— Gotowy do pracy. RustDesk i agent będą utrzymywane przez usługę systemową.

Górna część formularza zgłoszenia w aplikacji.

Pole	Co wpisać
Zgłaszający	Imię i nazwisko osoby, z którą konsultant może omówić problem.
E-mail *	Adres, na który przyjdzie potwierdzenie i dalsza korespondencja.
DW	Opcjonalni odbiorcy kopii wiadomości; adresy oddziel przecinkiem.
Telefon	Numer do szybkiego kontaktu, szczególnie przy problemach pilnych.
Priorytet	Dobierz do rzeczywistego wpływu problemu na pracę.
Temat *	Krótko podaj usługę i objaw, np. „Outlook — brak wysyłki”.

NOWE ZGŁOSZENIE

Opis, załączniki i wysłanie

Dobry opis ogranicza dodatkowe pytania i przyspiesza diagnozę.

The screenshot shows the 'Nowe zgłoszenie' form in the 'Pomoc mlTgroup.pl' application. The form is titled 'Nowe zgłoszenie' and includes the following fields and options:

- Zgłaszający** (Reporter):
 - Imię i nazwisko (Name and surname)
 - E-mail * (Email): adres@firma.pl
- DW (opcjonalnie)** (Optional): adres1@firma.pl, adres2@firma.pl
- Telefon** (Phone): Numer telefonu
- Priorytet** (Priority): Normalny
- Dział** (Department): Dział przykładowy
- Temat *** (Subject): Krótki temat zgłoszenia
- Opis *** (Description): Rich text editor with formatting options (bold, italic, underline, strikethrough, list, link, code, image).

At the bottom of the form, there is a status bar: 'Gotowy do pracy. RustDesk i agent będą utrzymywane przez usługę systemową.'

Dolna część formularza — opis i dalsze pola.

- Napisz, co nie działa, od kiedy, jaki komunikat widzisz i co zostało już sprawdzone.
- Dołącz czytelny zrzut ekranu lub plik, jeżeli pomaga odtworzyć problem.
- Nie wpisuj haseł, kodów MFA, tokenów, kluczy API ani stałego hasła RustDesk.
- Po wysłaniu zachowaj numer zgłoszenia i odpowiadaj w tym samym wątku e-mail.

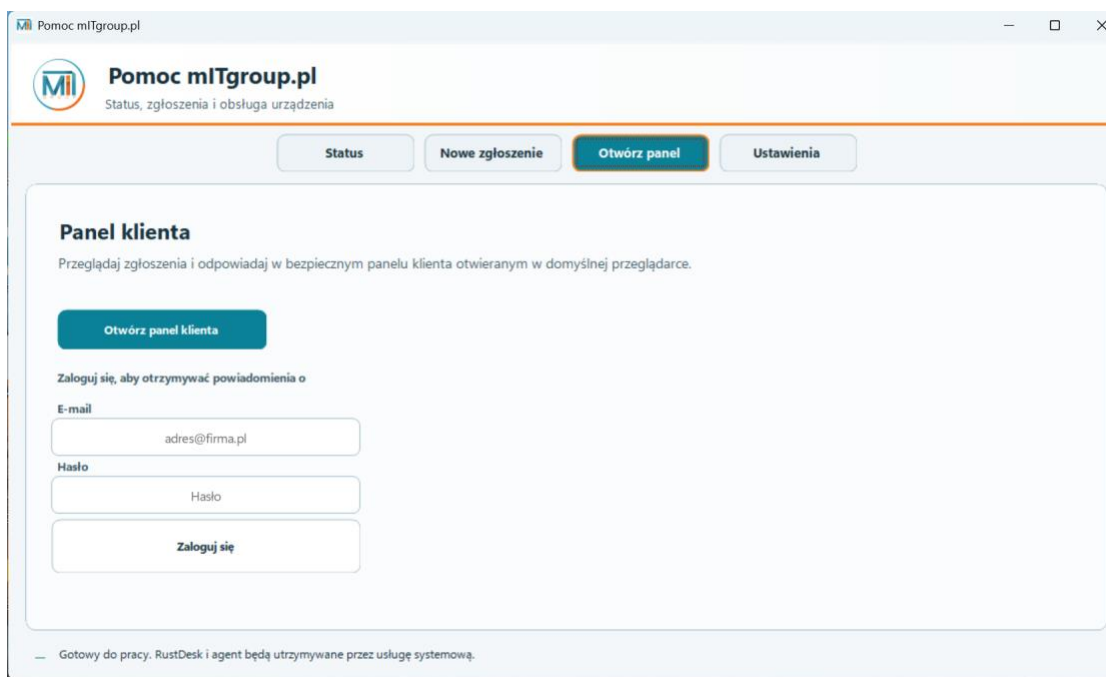
Powiązanie z komputerem

Zgłoszenie wysłane z aplikacji zawiera identyfikację urządzenia, dzięki czemu konsultant szybciej rozpoznaje właściwą maszynę.

OTWÓRZ PANEL

Portal klienta i powiadomienia

Karta otwiera portal w domyślnej przeglądarce; logowanie w aplikacji może służyć do powiadomień.



Karta „Otwórz panel” z przykładowymi polami logowania.

1. Kliknij „Otwórz panel klienta”, aby przejść do portalu w przeglądarce.
2. Zaloguj się swoim firmowym adresem e-mail i hasłem do portalu.
3. W portalu możesz śledzić zgłoszenia, odpowiadać i pobierać załączniki zgodnie z nadanymi uprawnieniami.
4. Jeżeli nie masz konta albo linku aktywacyjnego, skontaktuj się z miTgroup.pl.

Hasło do portalu

Nie jest tym samym co token firmy ani hasło RustDesk. Każdy użytkownik powinien korzystać z własnego konta.

USTAWIENIA

Konfiguracja aplikacji po instalacji

Zmiany wykonuj tylko na polecenie konsultanta lub administratora firmy.

Zanonimizowany przykład ustawień aplikacji.

Ustawienie	Znaczenie
Serwer	Produkcyjnie: https://pomoc.mitgroup.pl.
Token Viewera	Poufny kod firmy używany podczas rejestracji urządzenia.
Serwer RustDesk	Adres infrastruktury zdalnego wsparcia przekazany przez mITgroup.pl.
Stałe hasło RustDesk	Wartość maskowana; nie udostępniaj jej w zgłoszeniu ani na zrzucie.
Język	Zmienia język interfejsu aplikacji.
Automatyczne aktualizacje	Zalecane ustawienie włączone.

RUSTDESK

Bezpieczna pomoc zdalna

RustDesk umożliwia konsultantowi połączenie z komputerem, gdy wymaga tego zgłoszenie.

- Uzgodnij sesję z konsultantem i upewnij się, że rozmawiasz z właściwą osobą.
- Przed połączeniem zapisz pracę i zamknij dokumenty, których konsultant nie powinien widzieć.
- Obserwuj wykonywane czynności; przerwij sesję, jeśli zachowanie jest niezgodne z ustaleniami.
- Nie przekazuj identyfikatora, hasła ani tokenu osobom kontaktującym się poza oficjalnym zgłoszeniem.

Czego mITgroup.pl nie powinno żądać

Konsultant nie potrzebuje kodu MFA, hasła do bankowości, prywatnej poczty ani innych danych niezwiązanych ze zgłoszeniem.

Po zakończeniu sesji:

1. Potwierdź z konsultantem rezultat prac.
2. Zamknij niepotrzebne okna zdalnego dostępu.
3. Odpowiedz w zgłoszeniu, jeśli problem nadal występuje.

AKTUALIZACJE

Jak działa automatyczna aktualizacja

Aplikacja okresowo sprawdza manifest, pobiera nowszą wersję i aktualizuje swoje składniki.

Etap	Co się dzieje
Sprawdzenie	Wykonywane automatycznie oraz ręcznie przyciskiem „Sprawdź aktualizacje”.
Pobieranie	Pakiet jest pobierany z serwera mITgroup.pl; czas zależy od łącza i obciążenia.
Weryfikacja	Aplikacja sprawdza zgodność pobranego pakietu przed uruchomieniem instalacji.
Instalacja	Usługa może zostać na chwilę zatrzymana i uruchomiona ponownie.
Potwierdzenie	Po zakończeniu numer wersji na karcie Status powinien się zmienić.

Gdy długo widzisz „Trwa aktualizacja”

Oczekaj kilka minut, sprawdź Internet i uruchom ponownie aplikację. Nie uruchamiaj wielokrotnie instalatora. Jeśli wersja się nie zmienia, prześluz konsultantowi status, numer wersji i fragment logu.

- Pozostaw włączoną opcję automatycznej instalacji aktualizacji.
- Nie wyłączaj komputera w trakcie właściwej instalacji pakietu.
- Po restarcie sprawdź status agenta i heartbeat.

ROZWIĄZYWANIE PROBLEMÓW

Najczęstsze komunikaty i zalecane działania

Jeżeli poniższe kroki nie pomagają, utwórz zgłoszenie i dołącz dokładną treść komunikatu.

Objaw	Co zrobić
Brak połączenia z Centrum Pomocy	Sprawdź Internet i adres serwera, kliknij „Odśwież”, następnie odczekaj kilkanaście sekund.
Nie zarejestrowano	Sprawdź, czy token został wpisany poprawnie. W razie wątpliwości uzyskaj nowy token od mITgroup.pl.
Agent: usługa zatrzymana	Uruchom ponownie komputer. Jeśli komunikat wraca, zgłoś problem — nie usuwaj ręcznie usługi.
Heartbeat opóźniony	Kliknij „Odśwież” i „Wymuś audyt”; sprawdź zaporę i dostęp HTTPS.
RustDesk niedostępny	Sprawdź sieć i uruchom ponownie komputer. Nie zmieniaj samodzielnie serwera ani hasła.
Aktualizacja nie kończy się	Zapisz bieżącą wersję, uruchom ponownie aplikację i skontaktuj się z pomocą.

Co podać w zgłoszeniu

Nazwa komputera, przybliżona godzina błędu, numer wersji aplikacji, status agenta i RustDesk oraz zanonimizowany zrzut ekranu. Nie dołączaj tokenu ani hasła.

KONSERWACJA

Odinstalowanie i ponowna instalacja

W typowej sytuacji aktualizacje wykonują się automatycznie; reinstalacja jest krokiem awaryjnym.

1. Skontaktuj się z mITgroup.pl i potwierdź, że reinstalacja jest właściwym działaniem.
2. Zapisz potrzebne informacje diagnostyczne: wersję, komunikat i godzinę wystąpienia.
3. Otwórz Ustawienia Windows → Aplikacje → Zainstalowane aplikacje.
4. Znajdź „Pomoc mITgroup.pl” i wybierz odinstalowanie.
5. Uruchom ponownie komputer, pobierz aktualny instalator i przeprowadź instalację od początku.
6. Użyj tokenu przekazanego przez mITgroup.pl i sprawdź status rejestracji.

Nie usuwaj ręcznie katalogów usług

Ręczne kasowanie plików w Program Files lub ProgramData może pozostawić usługi w niepełnym stanie. Korzystaj z deinstalatora Windows.

Po reinstalacji sprawdź:

- status „Zarejestrowany”,
- właściwą firmę i identyfikator urządzenia,
- aktywną usługę agenta i gotowy RustDesk,
- aktualny numer wersji.

PODSUMOWANIE

Lista kontrolna użytkownika

✓	Instalator pochodzi z oficjalnego źródła mlTgroup.pl.
✓	Do instalacji użyto tokenu przypisanego do właściwej firmy.
✓	Status aplikacji to „Zarejestrowany”, a agent jest aktywny.
✓	Automatyczne aktualizacje pozostają włączone.
✓	Zgłoszenia nie zawierają haseł, tokenów ani kodów MFA.
✓	Zdalne połączenia są realizowane wyłącznie w ramach uzgodnionego zgłoszenia.

Kontakt i token rejestracyjny

Portal: <https://pomoc.mitgroup.pl>

E-mail: pomoc@mitgroup.pl

Token do rejestracji Aplikacji Pomocy otrzymasz, kontaktując się z mlTgroup.pl.

Widoki aplikacji mogą nieznacznie różnić się po aktualizacji. Znaczenie funkcji pozostaje zgodne z opisem.