



INSTRUKCJA DLA KLIENTA

Zgłaszanie i obsługa zgłoszeń

Centrum Pomocy mITgroup.pl — wersja WEB

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

Dwa sposoby utworzenia zgłoszenia

Skorzystaj z formularza w portalu albo wyślij wiadomość e-mail. W obu przypadkach sprawa trafia do tego samego systemu i otrzymuje numer zgłoszenia.

Dokument dotyczy wyłącznie obsługi przez przeglądarkę internetową i pocztę e-mail.

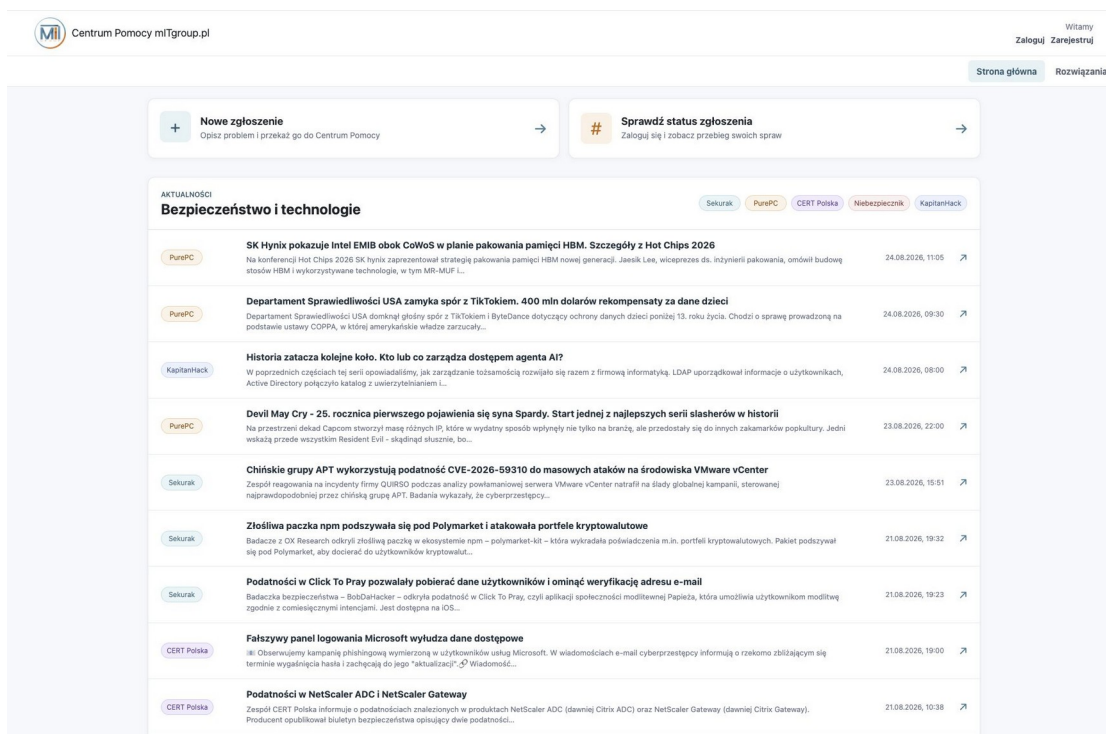
Wersja 1.1 | 24 sierpnia 2026

SZYBKI START

Jak utworzyć zgłoszenie przez portal

Nie musisz mieć konta, aby wysłać pierwsze zgłoszenie.

1. Otwórz w przeglądarce adres <https://pomoc.mitgroup.pl>.
2. Wybierz kafelek „Nowe zgłoszenie”.
3. Uzupełnij wymagane pola, opisz problem i dodaj pliki, jeśli pomagają go pokazać.
4. Zaznacz pole „Nie jestem robotem”, poczekaj na potwierdzenie i wybierz „Wyślij”.



Strona startowa portalu — wybierz „Nowe zgłoszenie”.

Po wysłaniu

Na podany adres e-mail otrzymasz potwierdzenie i numer zgłoszenia. Zachowaj tę wiadomość — odpowiedź w tym samym wątku zostanie dopisana do istniejącej sprawy.

FORMULARZ

Pola zgłoszenia — dane i temat

Wpisuj informacje możliwie konkretnie. To skraca czas diagnozy i ogranicza dodatkowe pytania.

Górna część formularza zgłoszenia.

Zgłaszający *	Twój adres e-mail. Na niego trafi potwierdzenie oraz odpowiedzi konsultanta.
Telefon	Numer kontaktowy — zalecany, gdy problem wymaga szybkiego doprecyzowania.
DW	Opcjonalne adresy osób, które mają otrzymywać korespondencję. Rozdziel je przecinkiem lub średnikiem.
Temat *	Krótko: system lub usługa + objaw, np. „Outlook — brak wysyłki wiadomości”.

FORMULARZ

Opis, załączniki i wysłanie

Nie umieszczaj w zgłoszeniu haseł, kodów jednorazowych ani kluczy dostępu.

Dolna część formularza — opis, załączniki, test antyspamowy i przycisk „Wyślij”.

Priorytet	Wybierz poziom odpowiadający rzeczywistemu wpływowi problemu.
Rodzaj usługi	Pozostaw miTgroup dla typowego wsparcia IT; wybierz właściwą usługę, jeśli została uzgodniona.
Opis *	Napisz: co się stało, od kiedy, czego oczekujesz i co już zostało sprawdzone.
Dołącz plik	Dodaj zrzut błędu, dokument lub inny materiał pomocny w diagnozie.
Ochrona antyspamowa	Zaznacz „Nie jestem robotem” i poczekaj, aż lokalny test ALTCHA zostanie potwierdzony. Następnie wybierz „Wyślij”.

DOBRE ZGŁOSZENIE

Co wpisać, żeby szybciej uzyskać pomoc

W opisie podaj:

- co dokładnie nie działa i jaki komunikat jest wyświetlany,
- od kiedy występuje problem i czy pojawia się stale, czy sporadycznie,
- kogo dotyczy problem oraz jaka usługa, aplikacja lub urządzenie jest objęte sprawą,
- co powinno się wydarzyć zamiast obecnego zachowania,
- jakie działania zostały już wykonane,
- numer telefonu i dogodną porę kontaktu, jeśli konsultant ma zadzwonić.

Jak ustawić priorytet

Poziom	Kiedy użyć
Niski	Pytanie, drobna niedogodność lub sprawa bez wpływu na bieżącą pracę.
Normalny	Problem dotyczy jednej osoby lub pojedynczej funkcji; można pracować dalej.
Wysoki	Problem utrudnia pracę wielu osób albo blokuje ważny proces biznesowy.
Krytyczny	Całkowity przestój kluczowej usługi lub poważny incydent bezpieczeństwa.

Przykład dobrego tematu

„Outlook — brak wysyłki od 10:15, błąd 0x800...” jest lepszy niż „Nie działa poczta”.

KONTAKT TELEFONICZNY

Kiedy zadzwonić do mlTgroup.pl

Portal Centrum Pomocy jest podstawowym kanałem obsługi. Dzięki niemu sprawa trafia do właściwej kolejki, ma numer i można ją śledzić.

Ważne: tylko zgłoszenie w systemie uruchamia SLA

Kontakt z konsultantem telefoniczny, SMS, e-mailowy lub przez czat nie stanowi formy zgłoszenia problemu i nie wlicza się do czasu SLA. Po rozmowie utwórz zgłoszenie w portalu albo wyślij wiadomość na pomoc@mitgroup.pl.

Zadzwoń, gdy sytuacja jest krytyczna:

- przestój dotyczy wielu osób, całej firmy albo kluczowej usługi,
- nie działa sieć, poczta, serwer lub inny system niezbędny do pracy,
- istnieje ryzyko utraty danych albo incydent bezpieczeństwa,
- nie możesz utworzyć zgłoszenia w portalu ani wysłać wiadomości e-mail.

Krok	Co zrobić
1. Zadzwoń do biura	42 278 30 00 — to pierwszy numer kontaktu. Biuro skieruje sprawę do dostępnej osoby.
2. Podaj najważniejsze informacje	Nazwę firmy, krótki opis problemu, skalę wpływu i numer zgłoszenia, jeśli już istnieje.
3. Utwórz zgłoszenie	Po rozmowie dodaj sprawę w portalu lub napisz na pomoc@mitgroup.pl , aby została zarejestrowana i objęta SLA.

Nie przyspieszaj kolejki przez telefon

Konsultant realizuje zgłoszenia według priorytetu i kolejki. Zwykła rozmowa telefoniczna nie oznacza, że może przerwać bieżące krytyczne zadanie i rozpocząć pomoc od ręki. W sprawach niekrytycznych korzystaj z portalu.

Po zalogowaniu do portalu w zakładce Rozwiązania → Kontakt telefoniczny masz dostęp do pełnej listy konsultantów, ich informacji kontaktowych oraz bieżącej dostępności.

E-MAIL

Zgłoszenie przez pomoc@mitgroup.pl

Wiadomość e-mail tworzy zgłoszenie w tym samym systemie co formularz internetowy.

pomoc@mitgroup.pl

1. Utwórz nową wiadomość i wpisz w polu adresata: pomoc@mitgroup.pl.
2. W temacie podaj krótki, jednoznaczny opis problemu.
3. W treści podaj informacje z listy „Co wpisać, żeby szybciej uzyskać pomoc”.
4. Dołącz potrzebne pliki i wyślij wiadomość.

Odpowiedzi w istniejącym zgłoszeniu

- Odpowiadaj na wiadomość z potwierdzeniem lub odpowiedź konsultanta — nie twórz nowej wiadomości dla tej samej sprawy.
- Nie usuwaj numeru zgłoszenia z tematu wiadomości.
- Załączniki do odpowiedzi zostaną dopisane do rozmowy w zgłoszeniu.
- Jeżeli chcesz zgłosić inny problem, utwórz osobną wiadomość z nowym tematem.

Bezpieczeństwo

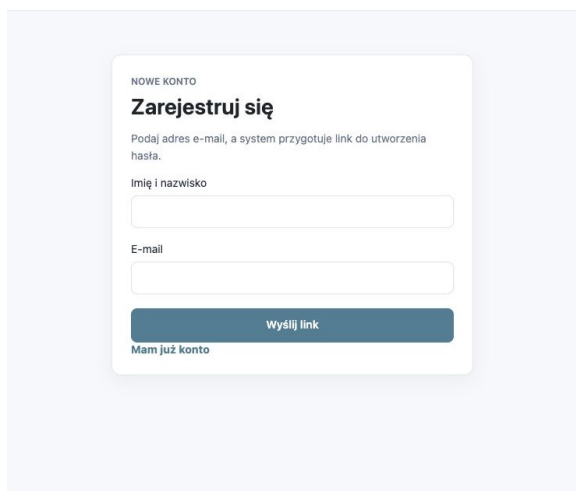
Nie wysyłaj w treści ani załącznikach haseł, kodów MFA, kluczy API i innych danych uwierzytelniających. Konsultant wskaże bezpieczny sposób przekazania danych, jeśli będą potrzebne.

KONTO KLIENTA

Rejestracja i logowanie

Konto pozwala przeglądać zgłoszenia, ich statusy i pełną historię rozmowy.

Rejestracja



NOWE KONTO

Zarejestruj się

Podaj adres e-mail, a system przygotuje link do utworzenia hasła.

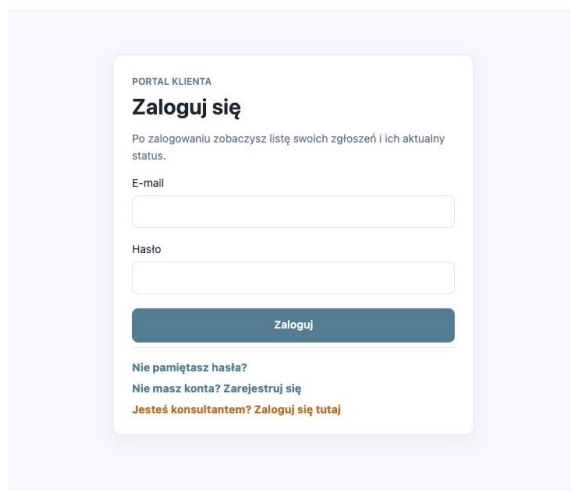
Imię i nazwisko

E-mail

[Wyślij link](#)

[Mam już konto](#)

Logowanie



PORTAL KLIENTA

Zaloguj się

Po zalogowaniu zobaczysz listę swoich zgłoszeń i ich aktualny status.

E-mail

Hasło

[Zaloguj](#)

[Nie pamiętasz hasła?](#)
[Nie masz konta? Zarejestruj się](#)
[Jesteś konsultantem? Zaloguj się tutaj](#)

Ekrany rejestracji i logowania do portalu klienta.

Pierwsze logowanie

1. Na stronie logowania wybierz „Zarejestruj”.
2. Podaj imię i nazwisko oraz firmowy adres e-mail, a następnie wybierz „Wyślij link”.
3. Otwórz otrzymaną wiadomość, ustaw hasło i wróć do strony logowania.
4. Wpisz adres e-mail i hasło. Jeśli go nie pamiętasz, wybierz „Zapomniałem hasła”.

ZALOGOWANY UŻYTKOWNIK

Twoje zgłoszenia

Standardowe konto pokazuje zgłoszenia utworzone z Twojego adresu e-mail.

Centrum Pomocy miTgroup.pl anna.nowak@firma-demo.pl

[Twoje zgłoszenia](#) [Nowe zgłoszenie](#) [SoftwareHouse](#) [Moje dane](#) [Rozwiązania](#) [Wyloguj](#)

PORTAL KLIENTA

Moje zgłoszenia

[Nowe zgłoszenie](#)

1-2 z 2 Pokaż 50 Sortuj po Dacie dodania Strona 1 z 1

NUMER	TEMAT	STATUS	PRIORYTET	RODZAJ	DATA
MIT#00001	Outlook - brak możliwości wysyłania wiadomości	W toku	■ Wysoki	miTgroup	23.08.2026, 12:09
MIT#00004	Aktualizacja certyfikatu firmowego	Zamknięte	■ Niski	miTgroup	15.08.2026, 12:09

Crafted by Adam Mirowski @ miTgroup.pl sp. z o. o. All rights reserved.

Zakładka „Twoje zgłoszenia” na standardowym koncie klienta.

- Wybierz numer zgłoszenia, aby otworzyć szczegóły i historię rozmowy.
- Nad listą możesz ustawić liczbę pozycji na stronie oraz sposób sortowania.
- Przycisk „Nowe zgłoszenie” otwiera formularz opisany wcześniej w instrukcji.
- W zakładce „Moje dane” możesz sprawdzić dane konta i zmienić hasło.

ZALOGOWANY UŻYTKOWNIK

Szczegóły i postęp zgłoszenia

Na stronie sprawy znajdziesz wszystkie informacje potrzebne do śledzenia jej obsługi.

The screenshot shows the user interface of the miTgroup.pl help center. At the top, there's a header with the miTgroup logo and the text 'Centrum Pomocy miTgroup.pl'. On the right, the user's email 'anna.nowak@firma-demo.pl' is displayed. Below the header is a navigation bar with links: 'Twoje zgłoszenia', 'Nowe zgłoszenie', 'SoftwareHouse', 'Moje dane', 'Rozwiązania', and 'Wyloguj'. The main content area displays a ticket with the ID 'MIT#00001' and the title 'Outlook - brak możliwości wysyłania wiadomości'. Below the title, there are four boxes showing ticket details: 'STATUS: W toku', 'PRIORYTET: Wysoki', 'RODZAJ OBSŁUGI: miTgroup', and 'UTWORZONO: 23.08.2026, 12:09'. A progress bar section titled 'POSTĘP ZGŁOSZENIA' shows 'Na jakim jesteśmy etapie?' with a progress indicator at 2/4 and the text 'Krok 2 z 4 - konsultant aktualizuje postęp na bieżąco'. Below this is a 'Rozmowa' section showing a message from 'Anna Nowak' dated '23.08.2026, 12:09' with the content 'Przykładowy opis zgłoszenia: Outlook - brak możliwości wysyłania wiadomości.'

Górna część zgłoszenia — dane sprawy, postęp i początek rozmowy.

Status	Znaczenie
Otwarte	Zgłoszenie zostało przyjęte i czeka na obsługę lub analizę.
W toku	Konsultant pracuje nad sprawą.
Rozwiązane	Rozwiązanie zostało przekazane; sprawdź rezultat i odpowiedź, jeśli problem nadal występuje.
Zamknięte	Obsługa zgłoszenia została zakończona.
Pasek postępu Jest widoczny tylko wtedy, gdy konsultant ustali etapy realizacji. Pokazuje liczbę ukończonych kroków i nie zastępuje statusu zgłoszenia.	

ZALOGOWANY UŻYTKOWNIK

Odpowiedź i eskalacja do zarządu

Wszystkie wiadomości pozostają w jednym wątku zgłoszenia.

The screenshot shows a web interface for a user who is logged in. It features two main sections: 'Eskalacja do zarządu' (Escalation to management) and 'Dodaj odpowiedź' (Add response). The 'Eskalacja do zarządu' section includes a brief instruction and a button labeled 'Eskaluj problem'. The 'Dodaj odpowiedź' section contains a rich text editor with formatting options (bold, italic, underline, bulleted list, numbered list, link, unlink, indent, outdent, undo, redo), a text area for the response, and a file upload section with a 'Wybierz pliki' button and a status 'Nie wybrano pliku'. A 'Dodaj odpowiedź' button is located at the bottom right of the response section.

Na dole zgłoszenia możesz dodać odpowiedź, pliki lub poprosić o eskalację.

- Otwórz zgłoszenie i przejdź do sekcji „Dodaj odpowiedź”.
- Wpisz wiadomość, opcjonalnie dodaj załączniki i zatwierdź odpowiedź.
- Możesz również odpowiedzieć na wiadomość e-mail dotyczącą tego zgłoszenia — odpowiedź pojawi się w historii sprawy.
- Nie wysyłaj tej samej odpowiedzi jednocześnie przez portal i e-mail, aby uniknąć duplikatów.

Eskalacja do zarządu

Użyj jej, gdy sprawa wymaga decyzji, dodatkowego nadzoru albo dotychczasowy sposób obsługi nie rozwiązuje problemu. Wpisz krótkie uzasadnienie. Informacja zostanie zapisana w zgłoszeniu.

UPRAWNIENIA DO FIRMY

Zgłoszenia całej organizacji

Dostęp firmowy jest nadawany wybranym osobom. Takie konto widzi własne zgłoszenia oraz sprawy innych osób z tej samej firmy.

Centrum Pomocy miTgroup.pl ewa.kowalska@firma-demo.pl

Twoje zgłoszenia Analitika Komputery Domeny i hosting Peryferia Oprogramowanie Nowe zgłoszenie SoftwareHouse Moje dane

Rozwiązania Wyloguj

PORTAL KLIENTA

Moje zgłoszenia

Widzisz swoje zgłoszenia oraz zgłoszenia wszystkich osób z Twojej organizacji.

Nowe zgłoszenie

1-4 z 4 Pokaż 50 Sortuj po Daty dodania Strona 1 z 1

NUMER	TEMAT	OD	STATUS	PRIORYTET	RODZAJ	DATA
MIT#00001	Outlook - brak możliwości wysyłania wiadomości	Anna Nowak	W toku	■ Wysoki	miTgroup	23.08.2026, 12:09
MIT#00002	Prośba o dostęp do folderu zespołu	Ewa Kowalska	Otwarte	■ Normalny	miTgroup	22.08.2026, 12:09
MIT#00003	Komputer uruchamia się bardzo wolno	Piotr Zieliński	Rozwiązane	■ Normalny	miTgroup	19.08.2026, 12:09
MIT#00004	Aktualizacja certyfikatu firmowego	Anna Nowak	Zamknięte	■ Niski	miTgroup	15.08.2026, 12:09

Crafted by Adam Mirowski @ miTgroup.pl sp. z o. o. All rights reserved.

Konto z uprawnieniami do firmy — dodatkowa kolumna „Od” wskazuje zgłaszającego.

- Kliknij numer, aby otworzyć dowolne zgłoszenie firmy i sprawdzić jego historię.
- Kolumna „Od” pokazuje osobę, która utworzyła zgłoszenie.
- Dodatkowe zakładki obejmują analitykę oraz inwentaryzację firmy.

Poufność

Dostęp firmowy może ujawniać treść zgłoszeń i dane majątku całej organizacji. Powinien być przyznawany tylko osobom upoważnionym.

UPRAWNIENIA DO FIRMY

Analityka i raporty

Zakładka „Analityka” podsumowuje historię zgłoszeń całej firmy.


Centrum Pomocy miTgroup.pl

ewa.kowalska@firma-demo.pl

Twoje zgłoszenia

Analityka

Komputery

Domeny i hosting

Peryferia

Oprogramowanie

Nowe zgłoszenie

SoftwareHouse

Moje dane

RozwiązaniaWyloguj

ANALITYKA FIRMY

Historia zgłoszeń

Firma Demonstracyjna sp. z o.o. - zestawienie dostępne dla wszystkich adresów w firmie.

Wszystkie zgłoszenia

4

Otwarte i w toku

2

Rozwiązane i zamknięte

2

Historia według zgłaszającego

Wpisz adres lub wybierz go z listy — możesz też zostawić pole puste.

Adres zgłaszającego

np. osoba@firma.pl

Pokaż historię

Zakres raportu

Poprzedni miesiąc

Pobierz PDF

Pobierz Excel

NUMER	OD	TEMAT	STATUS	PRIORYTET	DATA
-------	----	-------	--------	-----------	------

Analityka firmy — podsumowanie, historia według zgłaszającego i raporty.

- Kafelki pokazują łączną liczbę zgłoszeń, sprawy otwarte i w toku oraz sprawy rozwiązane i zamknięte.
- W polu zgłaszającego wpisz lub wybierz adres e-mail, aby zawęzić historię do jednej osoby.
- Wybierz zakres czasu i pobierz raport w formacie PDF albo Excel.

UPRAWNIENIA DO FIRMY

Komputery firmy

Lista pokazuje urządzenia przypisane do firmy i ich bieżący stan dostępności.

 Centrum Pomocy miTgroup.pl ewa.kowalska@firma-demo.pl

[Twoje zgłoszenia](#) [Analityka](#) [Komputery](#) [Domeny i hosting](#) [Peryferia](#) [Oprogramowanie](#) [Nowe zgłoszenie](#) [SoftwareHouse](#) [Moje dane](#)
[Rozwiązania](#) [Wyloguj](#)

INWENTARYZACJA FIRMY

Komputery

Firma Demonstracyjna sp. z o.o.

L

Laptop Anna Nowak
LAPTOP-ANNA · nr wew. IT-00124
Windows 11 Pro 24H2 · odpowiedzialny: Anna Nowak

Online

Crafted by Adam Mirowski @ miTgroup.pl sp. z o.o. All rights reserved.

Wybierz komputer, aby otworzyć jego kartę.

 Centrum Pomocy miTgroup.pl ewa.kowalska@firma-demo.pl

[Twoje zgłoszenia](#) [Analityka](#) [Komputery](#) [Domeny i hosting](#) [Peryferia](#) [Oprogramowanie](#) [Nowe zgłoszenie](#) [SoftwareHouse](#) [Moje dane](#)
[Rozwiązania](#) [Wyloguj](#)

KOMPUTER

Laptop Anna Nowak

Firma Demonstracyjna sp. z o.o. · LAPTOP-ANNA

[← Wszystkie komputery](#)

Komputer i system

PRODUCENT	MODEL	SERIAL
Dell	Latitude 5540	DEMO123456
TYP	SYSTEM	BUILD
notebook	Windows 11 Pro 24H2	26100.4946
ARCHITEKTURA	PROCESSOR	RDZENIE
x64	Intel Core i7-1355U	10
CPU	RAM	UPTIME
8.4%	7.0 GB / 16.0 GB	1d 11h

Dyski

DYSK	POJEMNOŚĆ	WOLNE MIEJSCE
------	-----------	---------------

Karta komputera zawiera parametry sprzętu, systemu i wykorzystania zasobów.

UPRAWNIENIA DO FIRMY

Oprogramowanie i cykl życia komputera

Dalsza część karty urządzenia pokazuje wolne miejsce na dyskach, wykryte programy oraz informacje ewidencyjne.

<

Zainstalowane programy, użytkownik urządzenia, gwarancja i dane ewidencyjne.

- Sekcja „Dyski” podaje pojemność i wolne miejsce dla każdej partycji.
- Lista programów zawiera nazwę, wersję, wydawcę i datę instalacji, jeśli agent przekazał te dane.
- Cykl życia obejmuje m.in. numer wewnętrzny, użytkownika, dział, datę zakupu i gwarancję.

UPRAWNIENIA DO FIRMY

Domeny, hosting, peryferia i licencje

Pozostałe zakładki pozwalają sprawdzić usługi oraz wyposażenie przypisane do organizacji.

Centrum Pomocy miTgroup.pl ewa.kowalska@firma-demo.pl

Twoje zgłoszenia Analityka Komputery **Domeny i hosting** Peryferia Oprogramowanie Nowe zgłoszenie SoftwareHouse Moje dane Rozwiązania Wyloguj

USŁUGI FIRMY

Domeny i hosting

Firma Demonstracyjna sp. z o.o.

Domeny
Terminy ważności domen obsługiwanych dla firmy.

Domena	Wygasa
firma-demo.pl OVHcloud	11.01.2027

Hosting
Terminy ważności usług hostingowych firmy.

Hosting firmowy	Wygasa
miTcloud	20.02.2027

Crafted by Adam Mirowski @ miTgroup.pl sp. z o.o. All rights reserved.

Domeny i hosting — usługodawca oraz termin ważności.

Peryferia

Centrum Pomocy miTgroup.pl ewa.kowalska@firma-demo.pl

Twoje zgłoszenia Analityka Komputery Domeny i hosting **Peryferia** Oprogramowanie Nowe zgłoszenie SoftwareHouse Moje dane Rozwiązania Wyloguj

INWENTARYZACJA FIRMY

Peryferia

Firma Demonstracyjna sp. z o.o.

Dostępne w firmie
Pozycja nie są obecnie przypisane do żadnej maszyny.

RODZAJ	NAZWA	PRODUCENT / MODEL	NUMER WIEWNETRZNY
Brak dostępnych pozycji.			

Przypisane do komputerów
Aktualnie przypisane do firmy:

Laptop Anna Nowak LAPTOP-ANNA-12-4567-001234	Monitor biurowy 27 cali	Monitor	Dell P2720D
---	-------------------------	---------	-------------

Oprogramowanie i licencje

Centrum Pomocy miTgroup.pl ewa.kowalska@firma-demo.pl

Twoje zgłoszenia Analityka Komputery Domeny i hosting Peryferia **Oprogramowanie** Nowe zgłoszenie SoftwareHouse Moje dane Rozwiązania Wyloguj

INWENTARYZACJA FIRMY

Oprogramowanie i licencje

Firma Demonstracyjna sp. z o.o.

Dostępne w firmie
Pozycja nie są obecnie przypisane do żadnej maszyny.

OPROGRAMOWANIE	NUMER LICENCJA / UNICJY	STANOWISKA	WAZNA DO
Brak dostępnych pozycji.			

Przypisane do komputerów
Aktualnie przypisane do firmy:

Laptop Anna Nowak LAPTOP-ANNA-12-4567-001234	Microsoft 365 Business Premium		Przebieg 1 starość
---	--------------------------------	--	--------------------

Peryferia i licencje mogą być dostępne w firmie albo przypisane do konkretnego komputera.

PODSUMOWANIE

Lista kontrolna przed wysłaniem

✓	Temat jednoznacznie wskazuje system lub usługę i objaw.
✓	Opis zawiera moment wystąpienia, zakres problemu i oczekiwany rezultat.
✓	Priorytet odpowiada rzeczywistemu wpływowi na pracę.
✓	Dołączono czytelny zrzut ekranu lub plik, jeśli jest potrzebny.
✓	Podano numer telefonu, jeżeli szybki kontakt może pomóc.
✓	W treści nie ma haseł, kodów jednorazowych ani kluczy dostępu.

Potrzebujesz pomocy?

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

E-mail: pomoc@mitgroup.pl

W przypadku nowej, niezwiązanej sprawy zawsze utwórz osobne zgłoszenie.