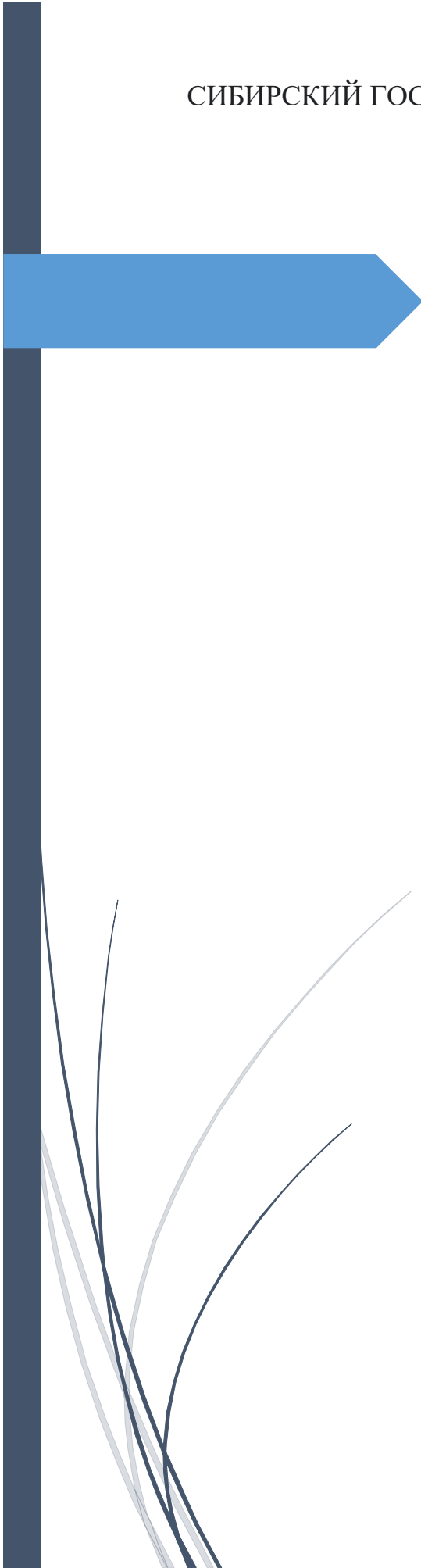


СИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ГЕОСИСТЕМ И
ТЕХНОЛОГИЙ



Инструкция пользователя по работе с системой подачи заявок

Центр телематики и телекоммуникаций
Новосибирск 2021

ОГЛАВЛЕНИЕ

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	2
ПОДКЛЮЧЕНИЕ К ПОРТАЛУ.....	4
ПОДАЧА ЗАЯВКИ ЧЕРЕЗ ВЕБ-ИНТЕРФЕЙС.....	7
ОТСЛЕЖИВАНИЕ СТАТУСА ЗАЯВКИ.....	13

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Техническая поддержка включает в себя все вопросы, связанные с предоставлением, настройкой и обеспечением бесперебойного функционирования средств вычислительной техники, коммуникационного, мультимедийного и офисного оборудования, телефонии, системного и прикладного программного обеспечения, корпоративных информационных систем, а также с сопровождением проводимых Университетом мероприятий, требующих использования информационных технологий.

Примерами заявок на техническую поддержку являются:

- организация рабочего места, оснащённого персональным компьютером;
- инсталляция нового прикладного программного обеспечения;
- сопровождение проведения онлайн-конференции;
- восстановление пароля пользователя;
- наличие проблем с работой компьютера;
- и т.п.

Настоящая инструкция описывает принципы работы с веб-интерфейсом портала технической поддержки ЦТТ СГУГиТ:

- подача заявки на техническую поддержку;
- отслеживание статуса заявки.

Инструкция предназначена для всех сотрудников СГУГиТ, имеющих доступ к portalу технической поддержки.

Примечание: полноценная работа веб-интерфейса портала технической поддержки возможна только на ПК в локальной сети СГУГиТ в следующих веб-браузерах, установленных на персональном компьютере пользователя в операционной системе Windows 7/8/10/11:

- Microsoft Edge;

- Mozilla Firefox 12 или выше;
- Google Chrome 18 или выше.

В других веб-браузерах (в том числе – на мобильных устройствах) часть функций может быть недоступна.

ПОДКЛЮЧЕНИЕ К ПОРТАЛУ

Для подключения к portalу технической поддержки необходимо на любом персональном компьютере, подключённом к локальной сети СГУГиТ, в поддерживаемом веб браузере открыть страницу support.sgugit.ru (рисунок 1).

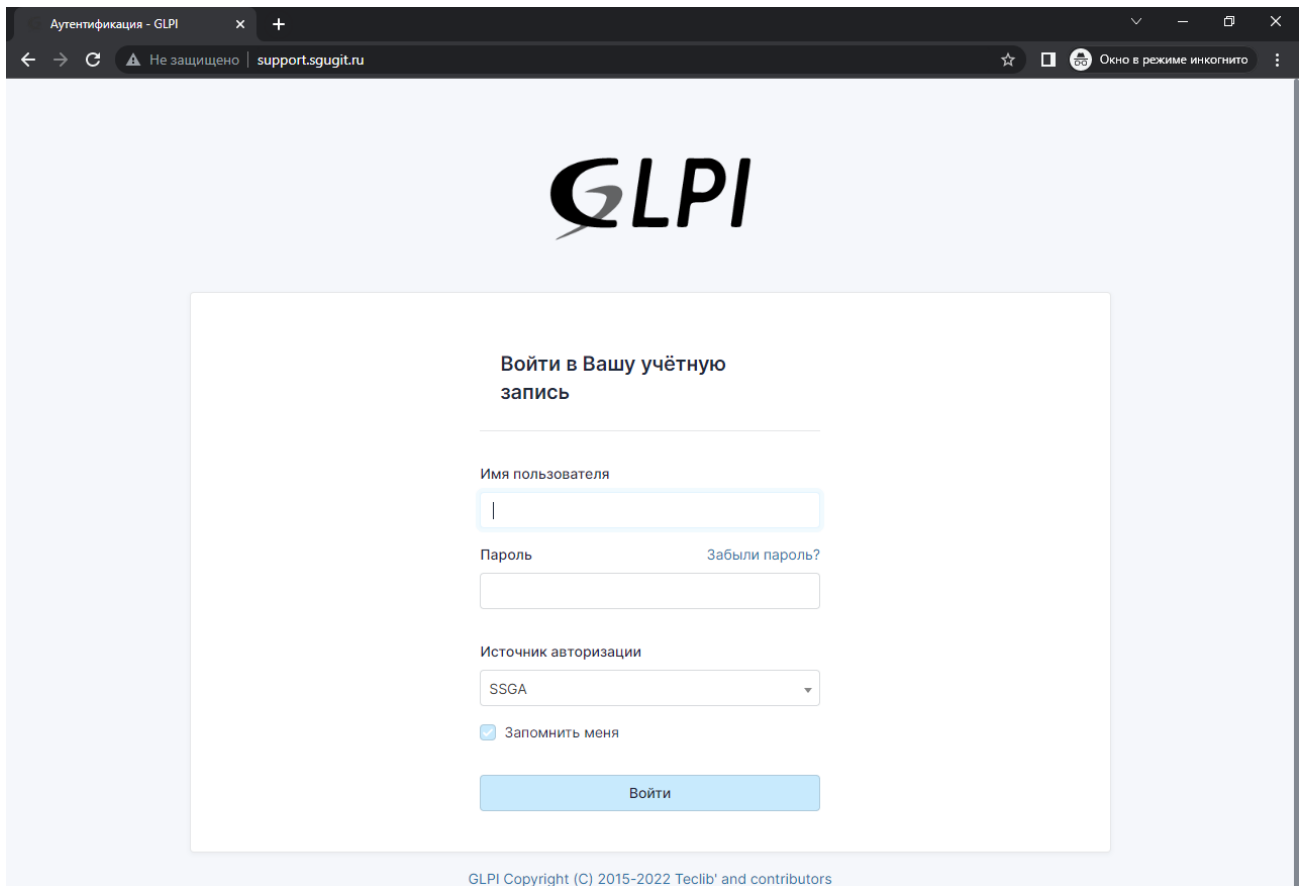


Рисунок 1 - Подключение к portalу

Войти в Вашу учётную запись

Имя пользователя

① ————— a.a.ivanov

Пароль [Забыли пароль?](#)

② —————

Источник авторизации

③ ————— SSGA ▾

Запомнить меня

④ ————— Войти

Рисунок 2 – Форма аутентификации

В открывшуюся форму имя учётной записи в формате «учётная запись (a.a.ivanov@sgugit.ru)» [1], пароль [2], домен SSGA [3] (выбран по умолчанию) и нажать кнопку «Войти» [4] (рисунок 2).

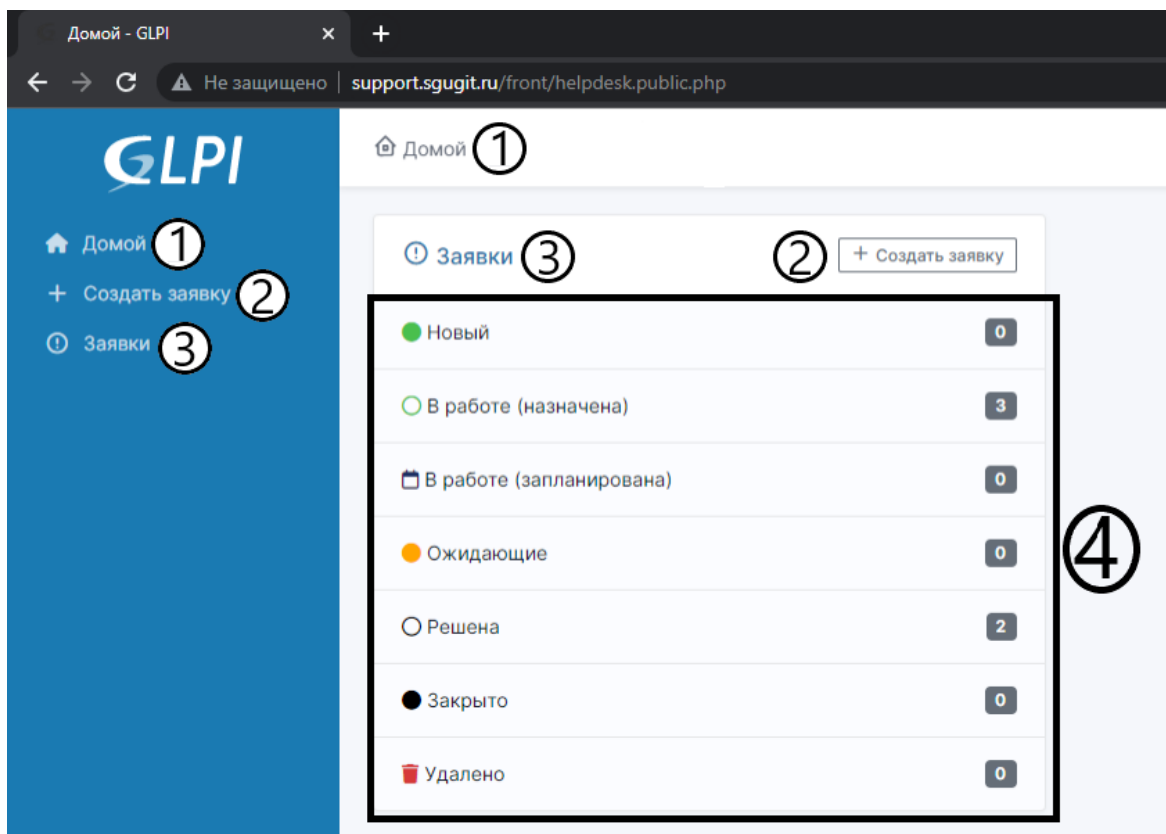


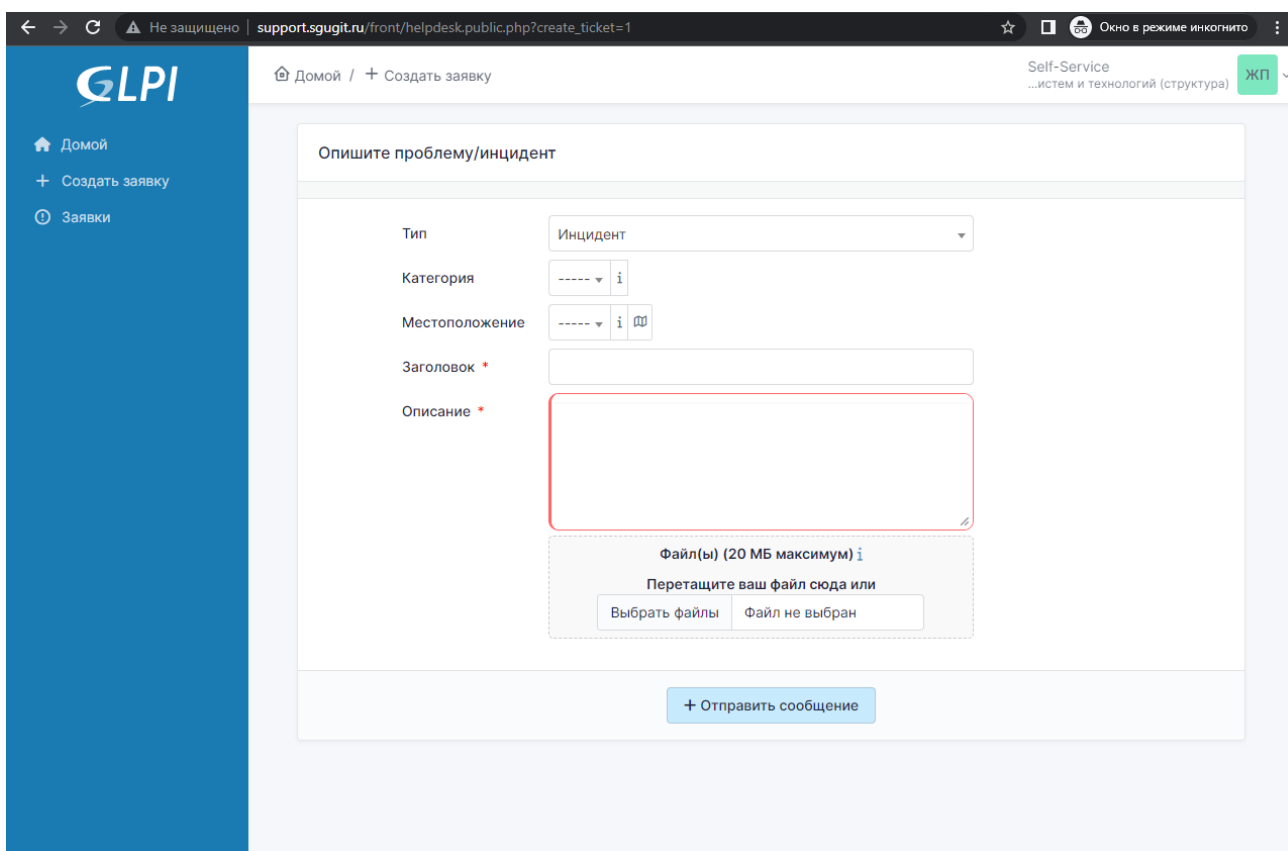
Рисунок 3 - Главная страница

Назначение кнопок и разделов:

1. Переход на главную страницу (из любого раздела).
2. Подача новой заявки на техническую поддержку.
3. Переход к списку всех заявок.
4. Статус ваших заявок.

ПОДАЧА ЗАЯВКИ ЧЕРЕЗ ВЕБ-ИНТЕРФЕЙС

Для создания новой заявки в службу технической поддержки через портал необходимо пройти процедуру авторизации, а затем нажать соответствующую кнопку в левой части страницы.



The screenshot shows the GLPI web interface for creating a ticket. The browser address bar shows the URL: support.sgugit.ru/front/helpdesk.public.php?create_ticket=1. The page title is "Опишите проблему/инцидент". The form includes the following fields:

- Тип: Инцидент (dropdown menu)
- Категория: ----- i (dropdown menu)
- Местоположение: ----- i [icon] (dropdown menu)
- Заголовок * (text input field)
- Описание * (text area)
- Файл(ы) (20 МБ максимум) i (file upload area with "Перетащите ваш файл сюда или" and "Выбрать файлы" / "Файл не выбран" buttons)
- + Отправить сообщение (submit button)

Рисунок 4 - Страница подача заявки

Заявка может относиться к одному из 2 типов (рисунок 5):

1. Инцидент («Сообщить о проблеме») – выбирается, когда ранее предоставленный пользователю сервис или его компонент работает ненадлежащим образом (например, не включается компьютер, электронное письмо не доставляется адресату, не открывается документ в системе электронного документооборота и т.п.).

2. Запрос («Запросить услугу») – выбирается, когда пользователю нужно предоставить какой-либо новый сервис или его компонент (например, установка на рабочее место сканера, инсталляция нового прикладного программного обеспечения).

Тип: Инцидент

Категория: Инцидент, Запрос

Местоположение: ----- i

Заголовок *

Описание *

Файл(ы) (20 МБ максимум) i

Перетащите ваш файл сюда или

Выбрать файлы | Файл не выбран

+ Отправить сообщение

Рисунок 5 - Типы заявок

После выбора типа заявки необходимо указать категорию заявки, наиболее подходящую к вашей проблеме, если с выбором категории возникли сложности или нет подходящей стоит выбрать “Затрудняюсь ответить” (Рисунок 6).

Тип

Категория

Местоположение

Заголовок *

Описание *

Файл(ы) (20 МБ максимум) i

Перетащите ваш файл сюда или

Рисунок 6 – Категории заявок

Далее указать местоположение объекта/субъекта заявки из выпадающего списка, если необходимого местоположения нет в списке, нужно добавить его в текст обращения (Рисунок 7). В дальнейшем оператор технической поддержки добавит это местоположение в список.

Тип

Категория i

Местоположение i 📄

Заголовок *

Описание *

- »402 402 -
- »departament obrazovania
- »Lib
- »machine location not set
- »PFO119
- »Unknown

Перетащите ваш файл сюда или

Рисунок 7 – Выбор местоположения

В «Заголовок» пишется тема обращения, текст самой заявки указывается в поле «Описание» (рисунок 8). Он должен содержать всю необходимую информацию для её выполнения.

Заголовок *

Описание *

Файл(ы) (20 МБ максимум) i

Перетащите ваш файл сюда или

Выбрать файлы Файл не выбран

+ Отправить сообщение

Рисунок 8 – Заголовок и описание заявки

В процессе создания заявки к ней можно приложить дополнительные файлы (служебные записки, списки пользователей, скриншоты ошибок и т.п.). Для этого необходимо нажать кнопку «Выбрать файлы» [1], выбрать нужный файл на диске [2] и нажать кнопку «Открыть» [3] (рисунок 9).

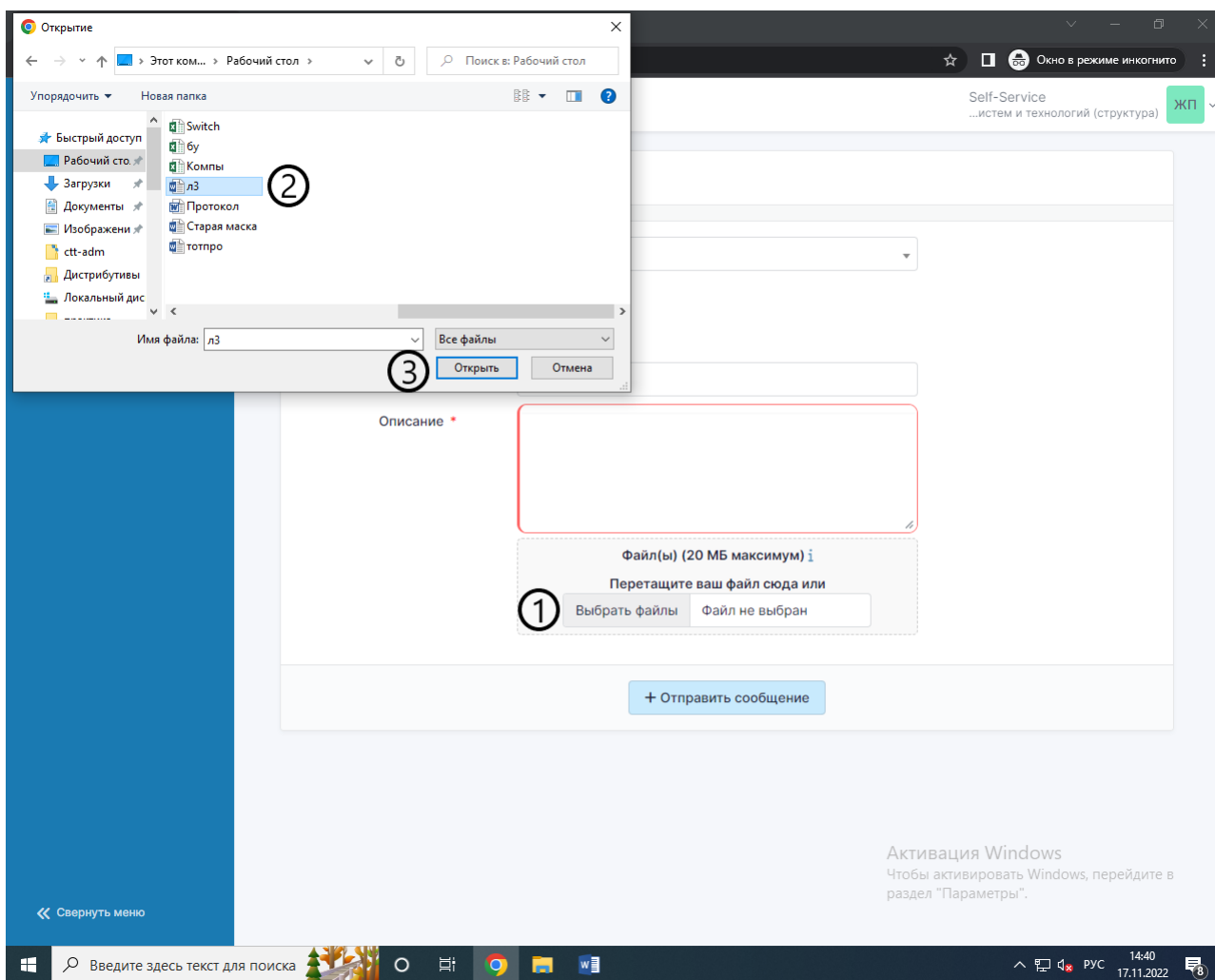


Рисунок 9 – Добавить файл

После сохранения заявки ей присваивается номер, который показывается пользователю (рисунок 10), а затем она поступает на обработку оператору технической поддержки. При дальнейших обращениях в службу технической поддержки необходимо всегда указывать данный номер заявки.

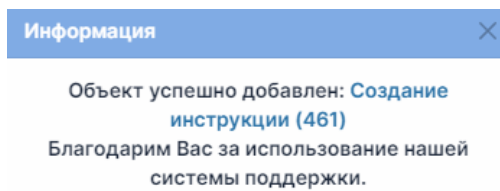


Рисунок 10 - Результат сохранения заявки

ОТСЛЕЖИВАНИЕ СТАТУСА ЗАЯВКИ

Статус всех заявок пользователя, находящихся в работе, отображается на стартовой странице портала (рисунок 11).

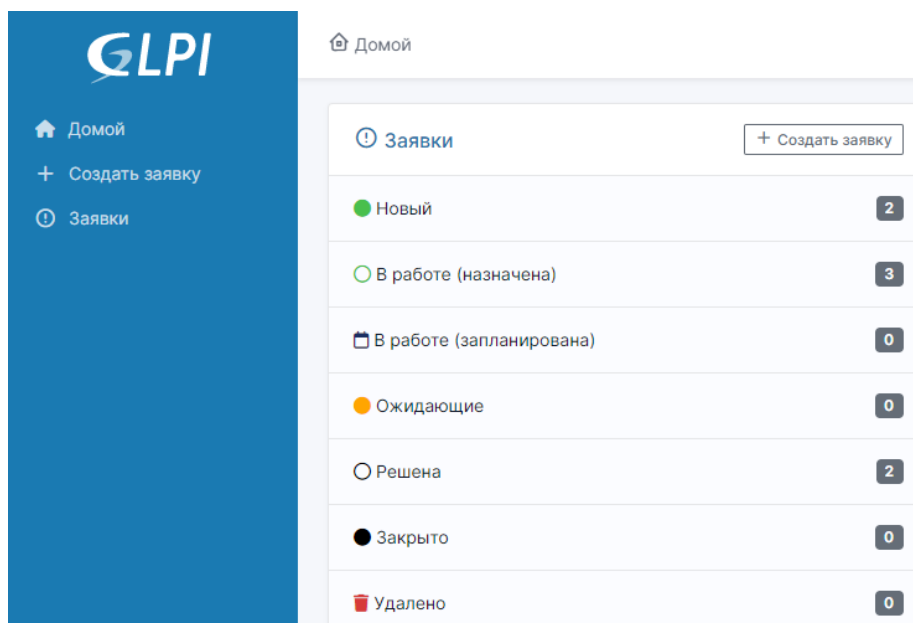


Рисунок 11 – Статус обращений

- Новый - означает, что заявка принята, но специалист на нее не назначен.
- В работе (назначена) - заявка принята, и назначен ответственный специалист.
- В работе (запланирована) - задана дата выполнения заявки специалистом.
- Ожидающие решения - по заявке ожидается обратная связь от пользователя, либо чье - то подтверждение.
- Решена - ответственный специалист предпринял меры для решения задачи, и закрыл ее, со своей стороны.

– Закрото - пользователь подтвердил решение по заявке. Она считается выполненной

Для отображения активных заявок необходимо нажать на кнопку с соответствующим статусом или перейти в раздел “Заявки” [1] и в поиске установить правило “нерешенные” [2].

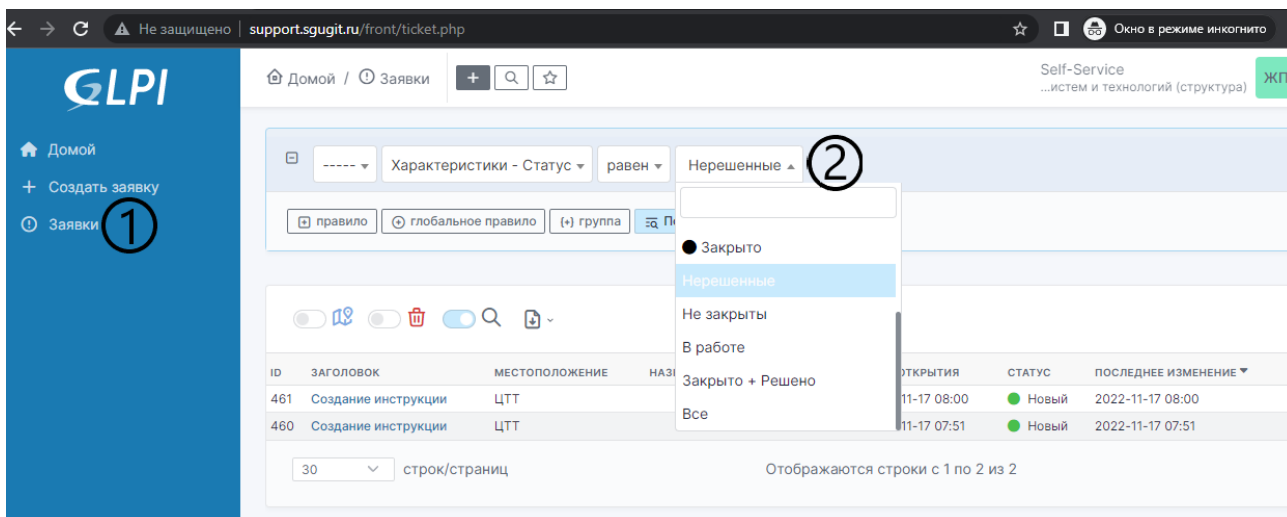


Рисунок 12 – Отображение активных заявок

Любую заявку в списке можно открыть для получения дополнительной информации (рисунок 13).

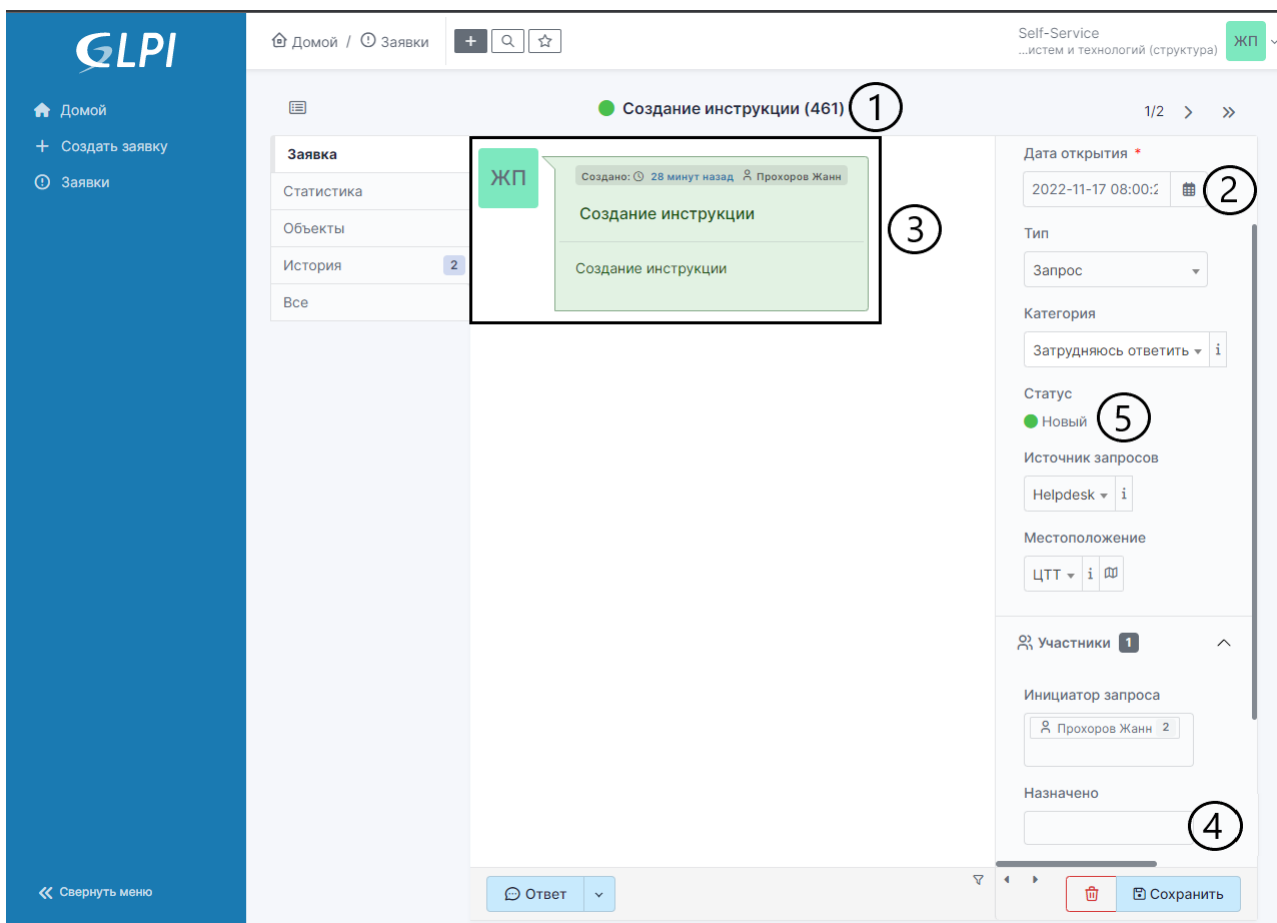


Рисунок 13 - Детализированная информация о заявке

В открывшемся окне можно увидеть номер [1], время создания заявки [2], полное описание заявки [3], ответственного исполнителя заявки [4], и текущий статус [5].

Функционал работы с заявкой предусматривает коммуникацию между владельцем и исполнителем заявки, если для решения проблемы понадобится дополнительная информация. В этом случае необходимо ответить на вопрос, заданный владельцем или исполнителем заявки. Для публикации ответа необходимо нажать кнопку «Ответ» внизу страницы [1], ввести своё сообщение [2], при необходимости добавить файл [3] и нажать кнопку «Добавить» [4].

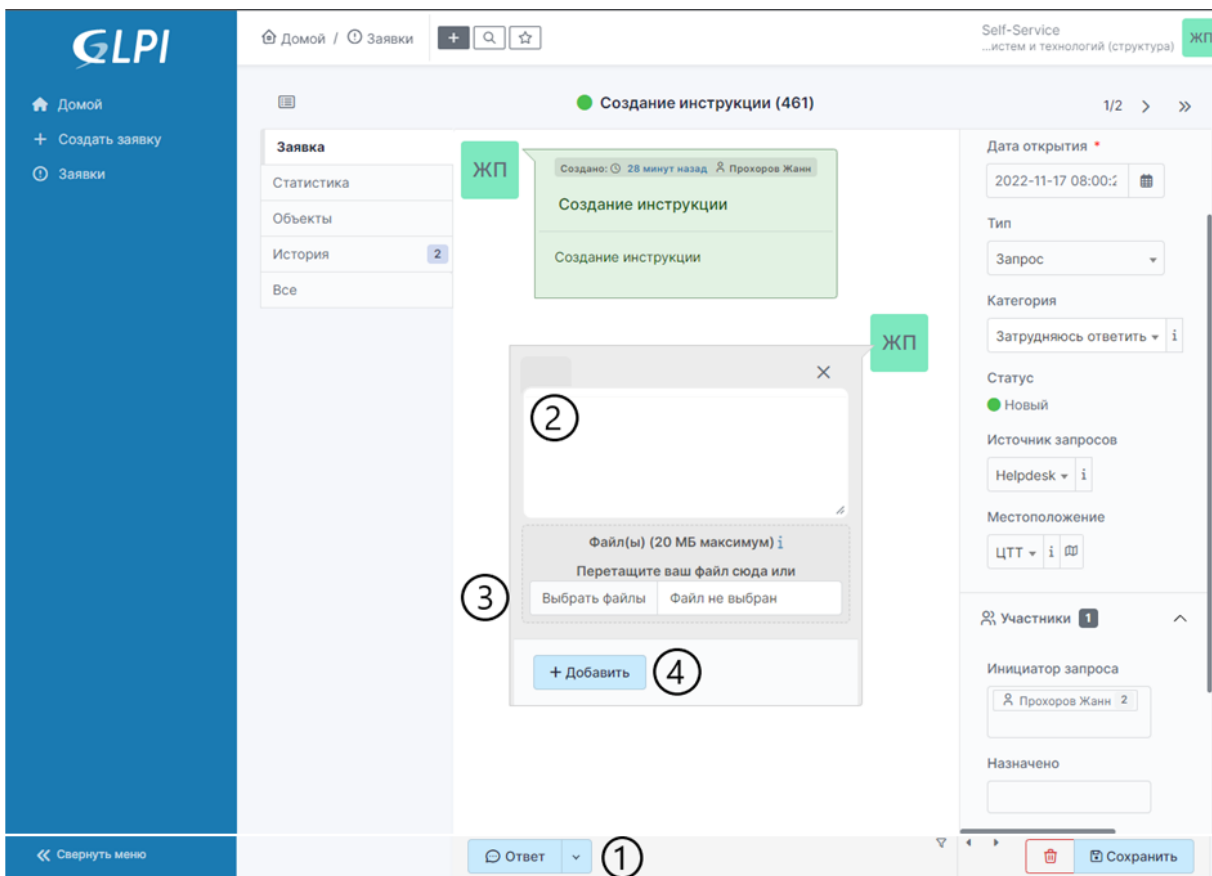


Рисунок 14 – Работа с заявкой

Вопросы и предложения по системе учета заявок принимаются на почтовый ящик helpdesk@sgugit.ru

С Уважением, команда ЦТТ.