МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Сахалинский государственный университет»

УПРАВЛЕНИЕ ИНФОРМАТИЗАЦИИ

УТВЕРЖДАЮ

начальник управления информатизации

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.С. Семенов

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

**Руководство пользователя**

**Использование системы электронных заявок**

Разработано:

Начальник отдела

Ремонта сервиса и

технической поддержки

В.В. Ахмедов

 Южно-Сахалинск

 2016 г.

# **1. Общие положения**

Настоящая инструкция разработана в целях установления единого порядка использования системы электронных заявок (СЭЗ), в работе, всеми сотрудниками Сахалинского государственного университета.

Настоящая инструкция призвана обеспечить бесперебойную работу и эффективное использование СЭЗ в интересах деятельности СахГУ.

Вся информация и сообщения, которые были созданы, приняты, отправлены или сохранены посредством СЭЗ, принадлежат СахГУ, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

# **2. Описание системы электронных заявок.**

СЭЗ организована на основе открытой системы обработки заявок **OTRS**. Она позволяет организовать поддержку пользователей, а также дает ряд преимуществ по сравнению с бесконтрольным приемом заявок, например таких как совместная работа инженеров над решением проблем пользователей, четкое понимание о закрытии заявки, контроль статусов счетов на запчасти, статистику работы отдела информатизации и т.д.

С течением времени, интерфейс программы или диалоговых окон может меняться, однако принципиальная схема работа будет оставаться прежней. Иначе возникает потребность в редакции или дополнении настоящей инструкции.

Доступ к системе электронных заявок возможен через web-интерфейс.

Для этого необходимо:

1. открыть браузер (любой кроме internet explorer 8.0 и ниже);

в адресной строке набрать **help.sakhgu.net**



*(ввод «названия сайта» в адресную строку)*

В открывшимся окне необходимо ввести имя пользователя и пароль. Для сотрудников СахГУ имя и пароль совпадают с персональными именем и паролем для входа на компьютеры в домене СахГУ.



*(ввод имения пользователя и пароля)*



*(окно интерфейса системы)*

При корректном вводе данных пользователя, откроется интерфейс системы электронных заявок. В нем можно увидеть закрытые заявки, выполненные ранее или открытые и статус их изменения.

# **3. Создание новой заявки**

Чтобы создать новую заявку, необходимо навести курсор мыши на пункт меню **Заявки**  и в выпавшем меню нажать на пункт **Новая заявка**.



(создание новой заявки)

Далее предлагается заполнить форму заявки, указав соответствующую информацию в полях.

В связи с удаленностью некоторых корпусов, неполнотой информации, а так же невозможностью попасть в соответствующее помещение – дополнительная информация поможет быстрее и качественнее решить проблему.

Для этого рекомендуется указывать контактный телефон, если есть возможность – снимки экрана с ошибкой, какой именно ПК следует диагностировать (если их несколько в помещении), а так же информацию о возможности попасть в помещение с компьютером.



(заполнение формы заявки)

Помимо темы и текста, обязательными полями являются номер корпуса и кабинета. Для непронумерованных кабинетов допускается ввод текста. К примеру Библиотека, корпус B2 Пограничная 68.

После отправки заявки, появляется новая заявка, со статусом открыта.

# **4. Возможности работы с заявкой.**

Сотрудник, создавший ранее заявку может писать дополнения к ней, общаться с сотрудниками технической поддержки, а так же самостоятельно закрывать свою заявку или открывать закрытую, в случае, если заявка была закрыта ошибочно или пользователь не получил должной помощи в вопросе.

Для всех этих действий, необходимо нажать на кнопку ответить в открытой или закрытой заявке.



(кнопка ответить в открытой или завершенной заявке)

В открывшейся форме предлагается написать текст, прикрепить файл, а так же указать последующее состояние заявки – «открыта» или «закрыта и выполнена».



(форма ответа в созданной ранее заявке)

Для удобства, действия, связанные с заявкой можно группировать или раскрывать для просмотра деталей.

Все пункты выполнения заявки можно распечатывать, нажав на соответствующий значок принтера.

В заявках удобно хранить прикрепленные документы, например счет на приобретение комплектующих, для устранения неисправности.

Все сообщения о ходе выполнения заявки также дублируются на почту сотрудника.



(демонстрация группирования полей)

# **5. Проблемы, пути их решения и часто задаваемые вопросы.**

* Нет доступа к локальной сети СахГУ или нет возможности отправить заявку с неисправного ПК.

В данном случае допускается возможность создать заявку на другом ПК университета или под другим именем пользователя, предварительно указав данные нюансы в самой заявке.

* Заявка была выполнена, однако через некоторое время, проблема снова повторилась.

В некоторых ситуациях возникают случаи, когда проблема имеет периодический характер. Для этого следует:

- войти в систему

- перейти во вкладку «закрытые»

- найти и открыть заявку, относящуюся к данной проблеме

- нажать на кнопку ответить.

- описать сложившуюся проблему и проверить, что в графе «Следующее состояние» выбрано «открыта». В противном случае самостоятельно выберите данный статус.



(повторное открытие заявки)