

**ИНСТРУКЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ВЕБ-ИНТЕРФЕЙСА СИСТЕМЫ
ТЕХ.ПОДДЕРЖКИ SERVICEDESK**

СОДЕРЖАНИЕ

СОДЕРЖАНИЕ	1
ВВЕДЕНИЕ.....	2
1. Назначение и условия применения	3
2. Подготовка к работе.....	5
2.1 Доступ к ServiceDesk	5
2.2 Регистрация в системе	8
2.3 Восстановление пароля.....	10
2.4 Работа с ServiceDesk	12
2.4 Виды и способы подачи заявок.....	16
2.6 Экран заявки	20
3. Аварийные ситуации.....	24
3.1 Не работает сайт sd.egov66.ru	24
3.2 Фильтры не отображают ключевые слова для фильтрации	24

ВВЕДЕНИЕ

Веб-интерфейс автоматизированной системы технической поддержки ServiceDesk (далее - Система) предназначен для подачи пользователями информационных систем (ИС) заявок по инцидентам, возникающим в процессе пользования ИС, запросов на обслуживание, осуществления контроля исполнения и согласования заявок.

1. НАЗНАЧЕНИЕ И УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ

Назначение системы технической поддержки ServiceDesk:

Задача сервисной службы — помочь максимально быстро решить проблему, с которой обратился пользователь.

Она выполняет роль точки входа для пользователей, сталкивающихся с профильными для компании проблемами. Служба принимает и регистрирует обращения, используя различные каналы связи.

Обработывая информацию из обращений пользователей, некоторые вопросы специалисты службы могут закрывать собственными силами, а другие они передают в соседние подразделения или разработчику.

ServiceDesk помогает автоматизировать этот процесс.

Основной объект, с которым работают ServiceDesk — это обращение пользователя или заявка.

Она содержит информацию о вопросе пользователя — что за проблема, с каким оборудованием или ПО и т.п. Эти данные сообщает сам пользователь (заявитель) по одному из поддерживаемых каналов (веб-интерфейс, электронная почта, телефон) или уточняет диспетчер, принимающий клиентский звонок. В отдельных случаях можно настроить автоматическую отправку данных с проблемного оборудования.

Как правило, в сервисной службе выделяют несколько линий.

Первая линия — диспетчер — принимает звонок и обрабатывает входящую информацию, регистрирует заявку.

После создания заявка назначается на одного из профильных специалистов из второй линии.

Иногда для решения проблемы требуется привлечь разработчика или вендора — в этих случаях заявка переназначается на специалистов третьей линии или передается стороннему партнеру.

Некоторые проблемы в процессе решения требуют взаимодействия с пользователем.

ServiceDesk помогает хранить все общение по проблеме прямо в заявке. А после решения проблемы заявка закрывается и сохраняется в архиве, так что при появлении аналогичной проблемы у того же или другого пользователя рабочие материалы по старой заявке можно использовать в качестве подсказки.

Также ServiceDesk помогает хранить список заказчиков и фиксировать правила работы с их обращениями (например, контрольные сроки).

2. ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ

Системные требования:

- OS: Любая с доступом к интернет-обозревателям
- Интернет-обозреватель: Chrome, Yandex, Firefox последних версий
- Доступ в интернет

2.1 Доступ к ServiceDesk

Доступ к технической поддержке возможен тремя вариантами:

- По телефону (343)311-00-50
- По электронной почте sd@egov66.ru
- Через веб интерфейс sd.egov66.ru

Чтобы попасть на сайт технической поддержки нужно на сайте egov66.ru выбрать раздел «Техническая поддержка»

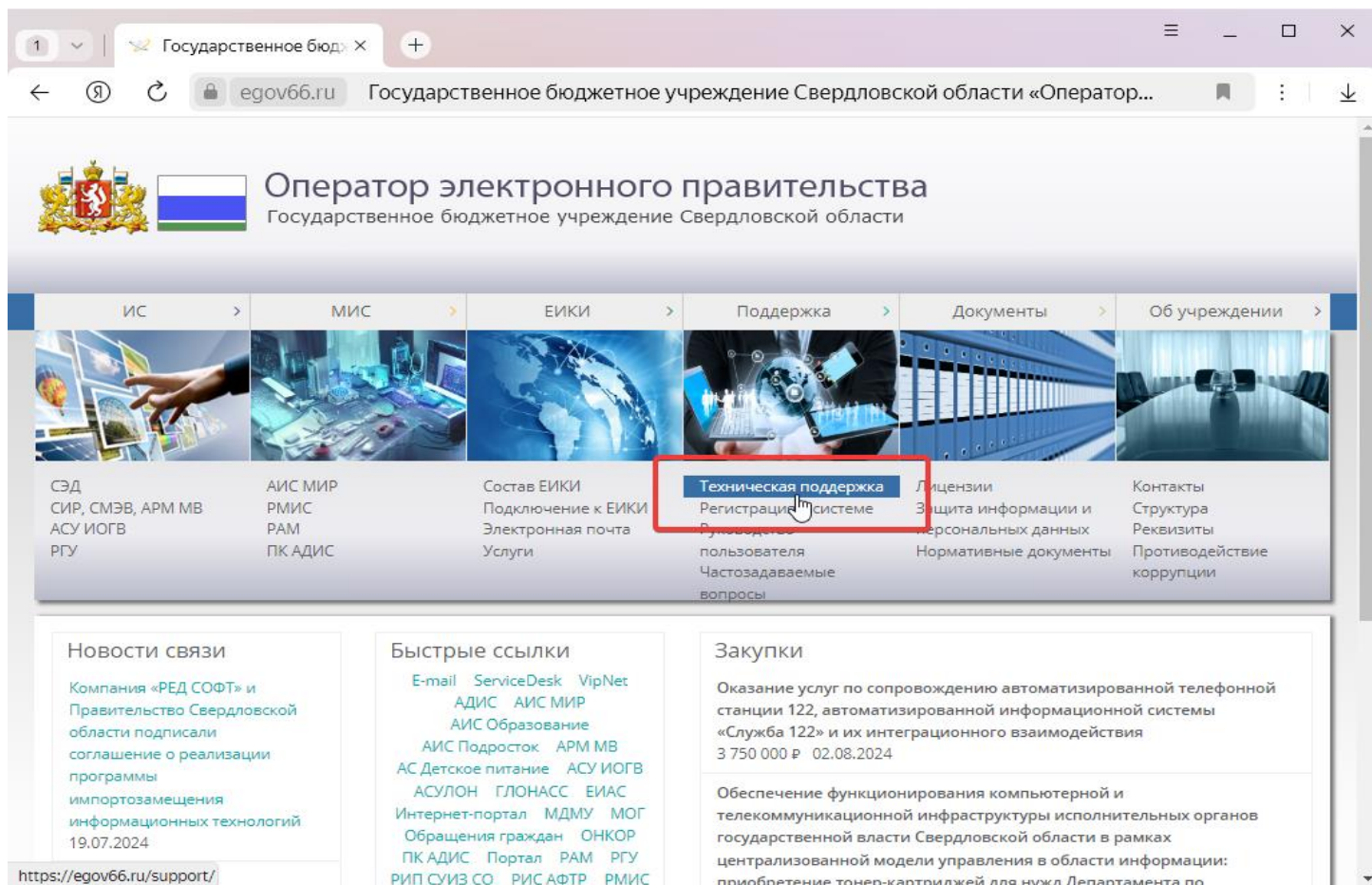


Рисунок 1 сайт egov66.ru

Далее нужно в разделе «Ссылки» выбрать ссылку на ServiceDesk

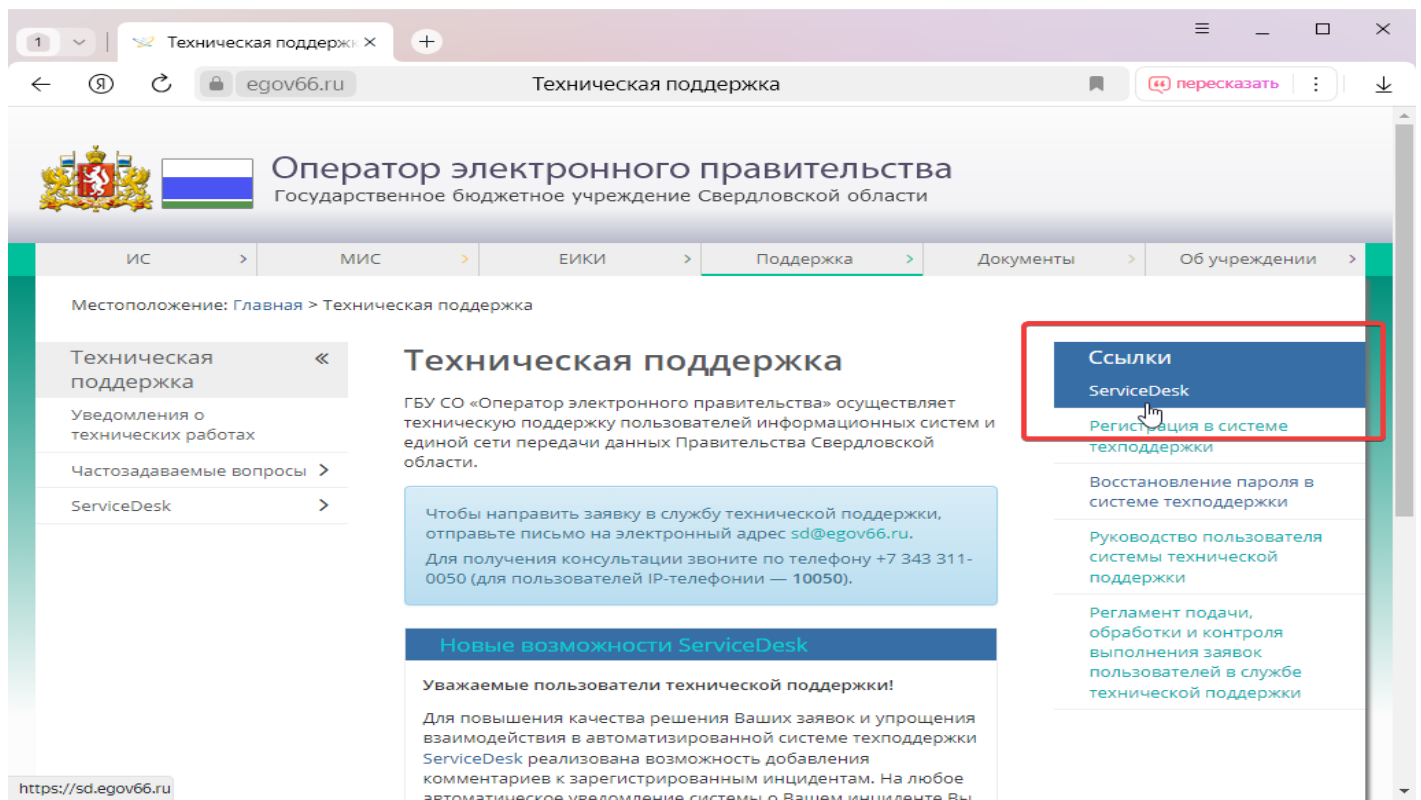
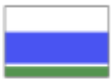
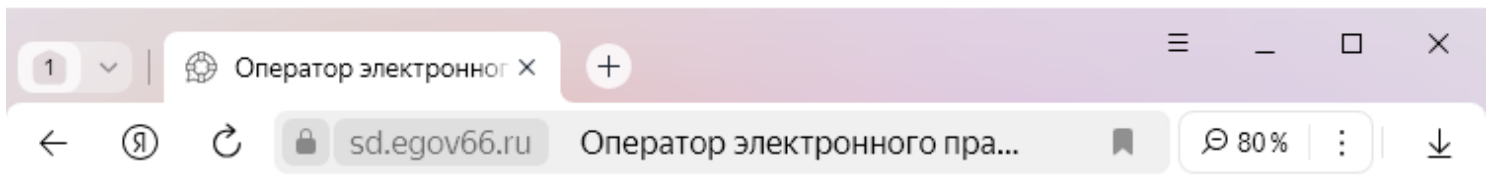


Рисунок 2 Страница технической поддержки

Или напрямую попасть на сайт технической поддержки по адресу sd.egov66.ru:



Оператор электронного правительства
Государственное бюджетное учреждение Свердловской области

Авторизация

логин:

пароль:

[Восстановить пароль](#)

Рисунок 3 Страница входа в ServiceDesk

Пользователю предоставляется возможность Авторизации в системе через ввод учетных данных – Логина и Пароля или Регистрации (при первом обращении в Систему)

2.2 Регистрация в системе

Для пользователя, не зарегистрированного в Системе, по нажатию кнопки Регистрация предоставляется возможность указать персональную Регистрационную информацию.

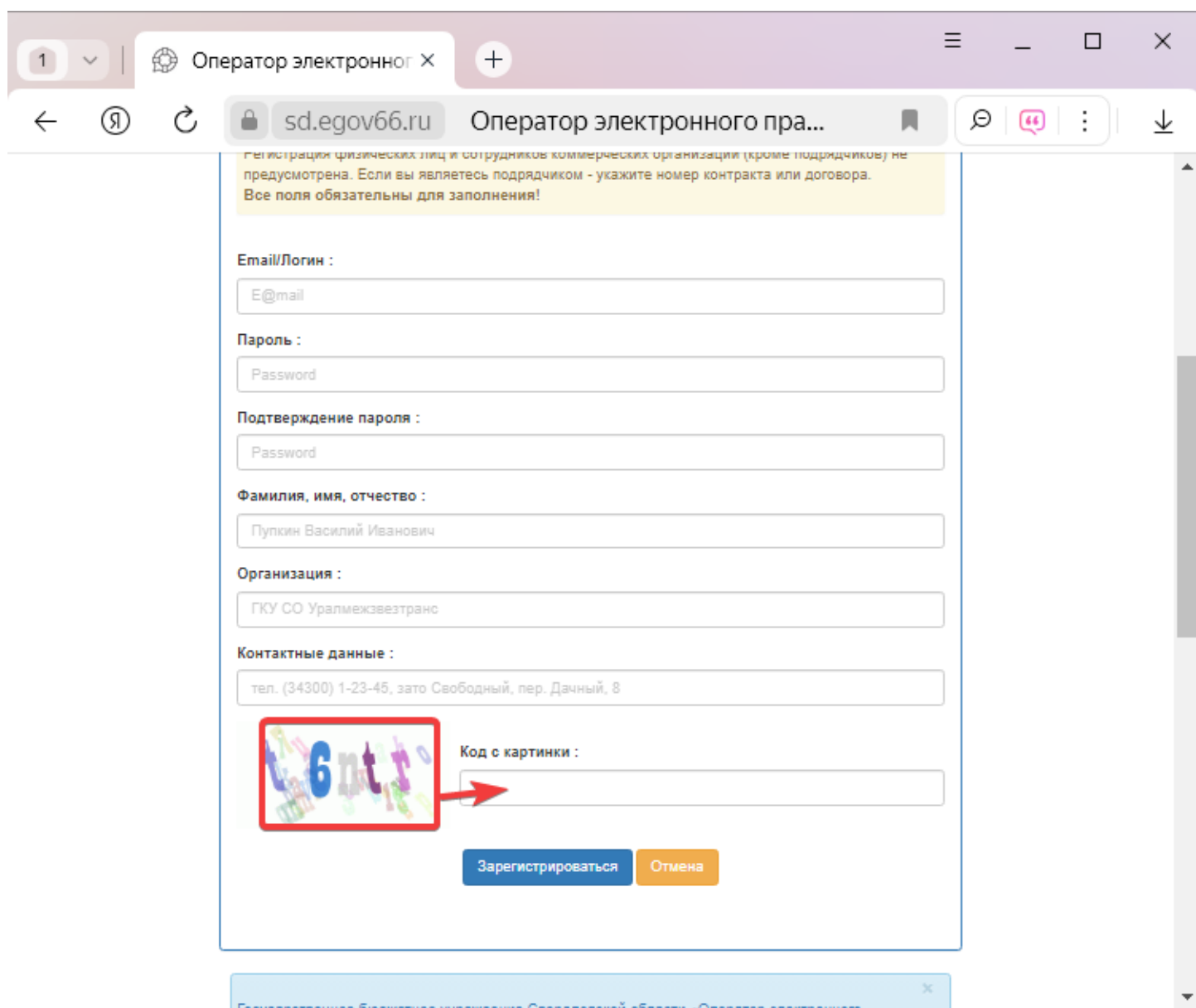


Рисунок 4 Окно регистрации в системе ServiceDesk

Все поля являются обязательными для заполнения. Поле Email будет использоваться в качестве Логина пользователя при авторизации в Системе.

При заполнении поля Пароль используются только латинские буквы и цифры. Использование кириллицы или спец. символов недопустимо.

После заполнения формы осуществляется предварительная регистрация учётной записи. Активация учётной записи производится сотрудником службы технической поддержки информационных систем после проверки указанной информации.

После получения по электронной почте на указанный адрес подтверждения прохождения процедуры Регистрации, пользователю становится доступна Авторизация в Системе.

2.3 Восстановление пароля

Для восстановления забытого пароля нужно на экране входа в систему нажать на ссылку «Восстановить пароль»

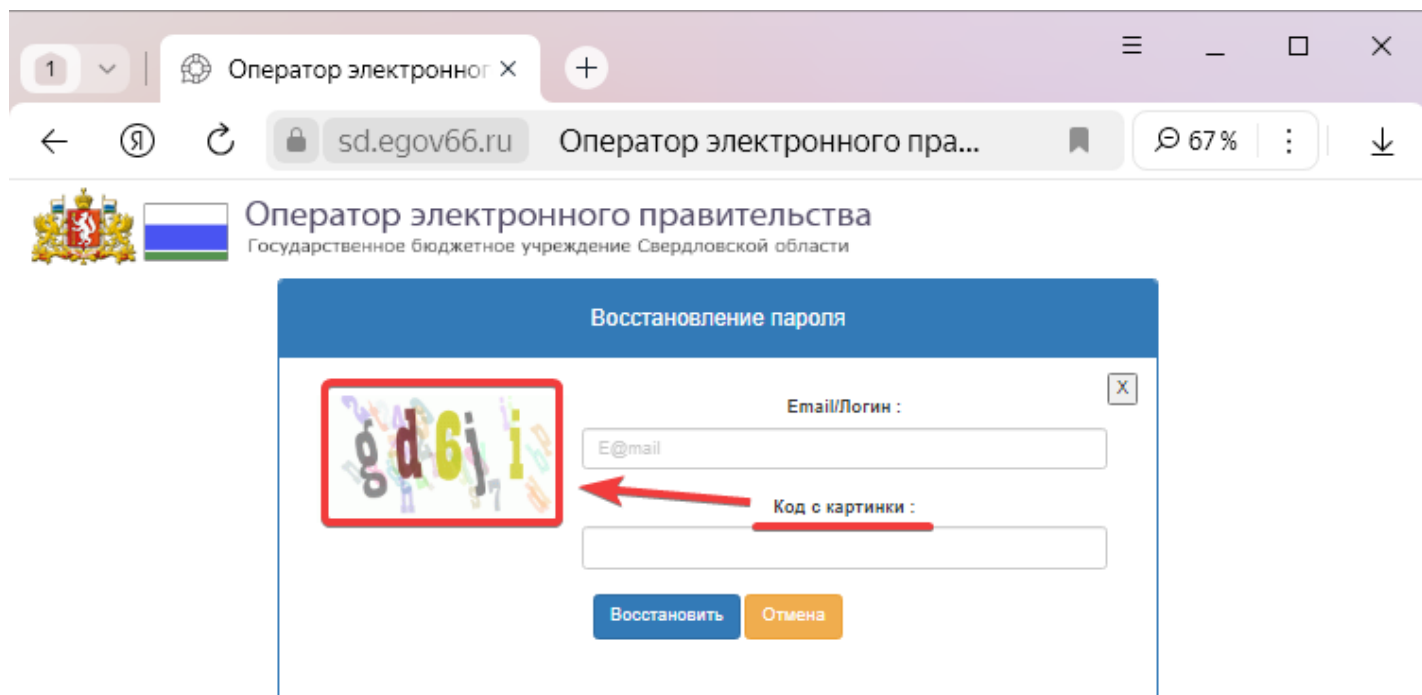


Рисунок 5 Окно восстановления пароля

Откроется экран восстановления пароля, в нем нужно обязательно заполнить все два поля: Email/Логин и код с картинки. Под Email/Логин подразумевается почта, которая была введена при регистрации. И нажать кнопку «Восстановить»

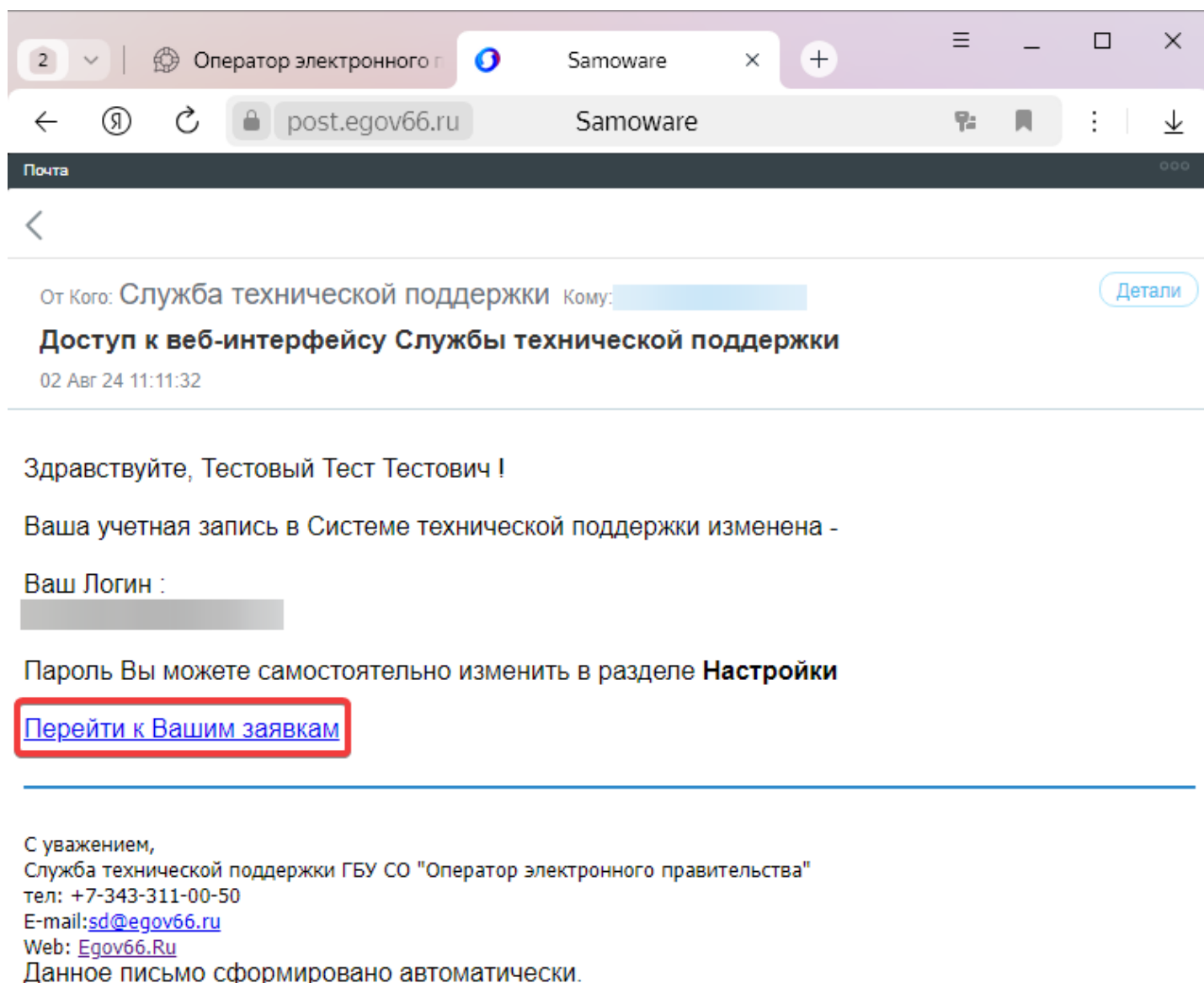


Рисунок 6 Письмо с ссылкой на вход

После заполнения заявки на восстановления пароля на указанный адрес электронной почты придет письмо с ссылкой для входа в ServiceDesk, где можно будет изменить пароль

2.4 Работа с ServiceDesk

После прохождения процедуры Авторизации пользователь попадает в форму просмотра списка заявок

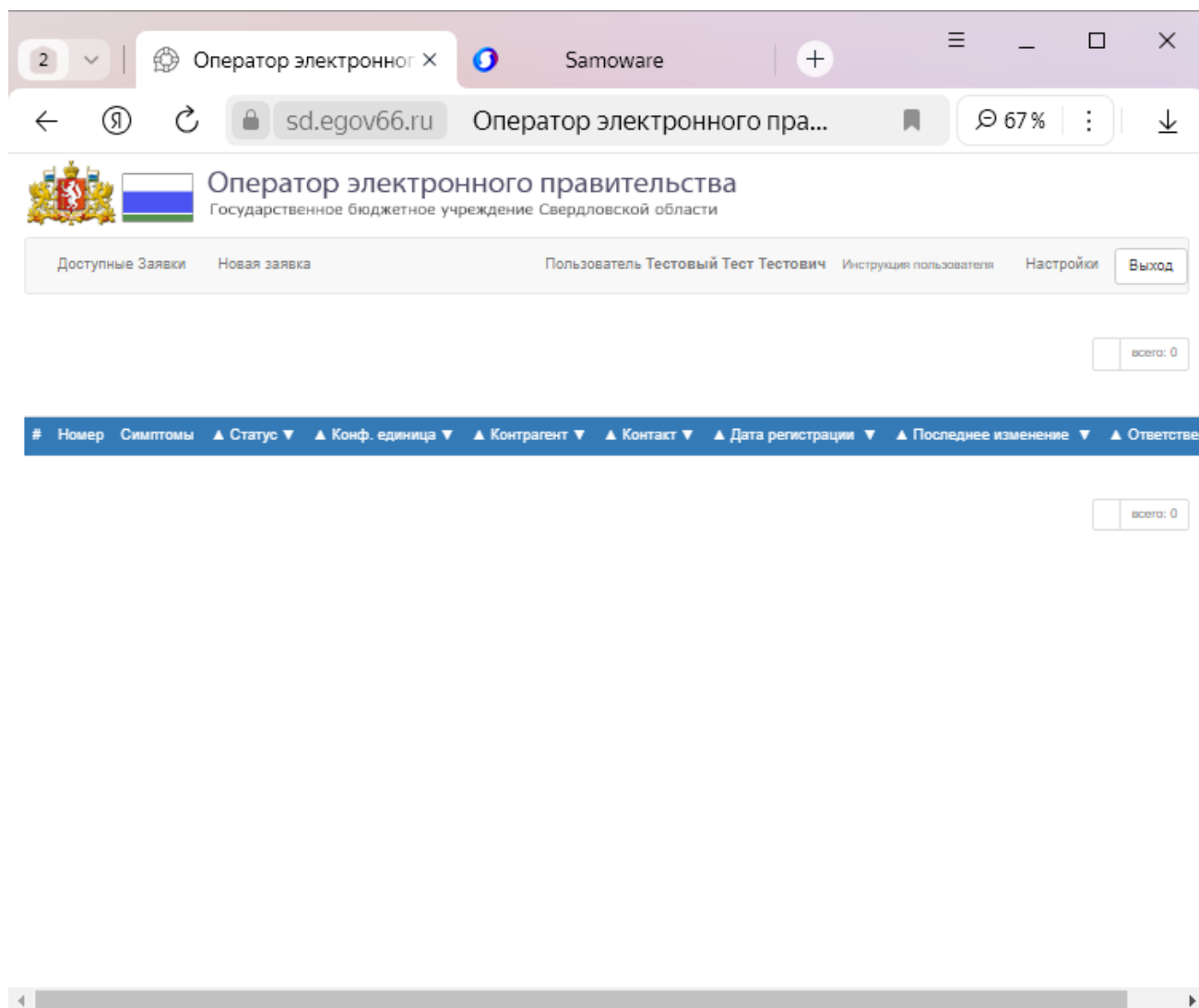


Рисунок 7 Главный экран ServiceDesk

В этой форме вам доступно:

- 1) Доступные заявки – заявки, которые связаны с учетной записью в качестве контакта или ответственного.
- 2) Новая заявка – перейти в экран создания заявки
- 3) Инструкция пользователя – открывает инструкцию пользователя (данный документ)

4) Настройки – открывает окно смены пароля и данных о пользователе

The screenshot shows a web browser window with the URL `sd.egov66.ru`. The page title is 'Оператор электронного правительства' (Operator of the Electronic Government) and the subtitle is 'Государственное бюджетное учреждение Свердловской области' (State budgetary institution of the Sverdlovsk region). The main heading of the form is 'Ваша учетная запись' (Your account). The form contains the following fields:

- ФИО: Тестовый Тест Тестович
- Email/Логин: [Redacted]
- Пароль: **Здесь нужно написать новый пароль**
- Подтверждение пароля: **Здесь повторить новый пароль**
- Организация: Тестовая
- Контактные данные: 1

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Сохранить изменения' (Save changes) and 'Отмена' (Cancel).

Рисунок 8 Окно изменения данных пользователя

5) Выход – выход из учетной записи

6) Раздел с заявками

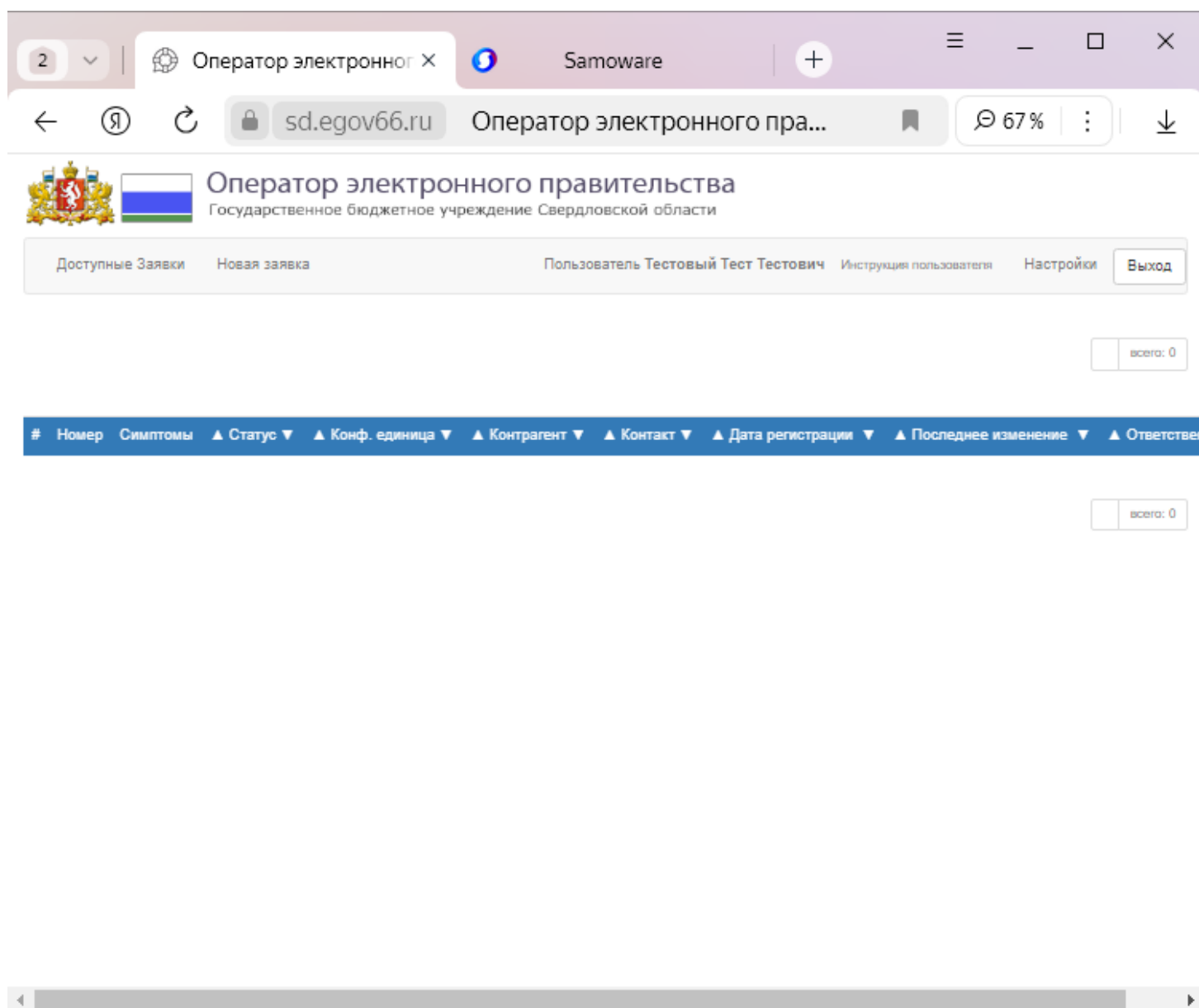


Рисунок 9 Раздел с заявками

В разделе с заявками видно: номер заявки, симптомы проблемы, статус заявки, конф. единица, контрагент, контакт, дата регистрации, дата последнего изменения и ответственного по заявке.

- Номер заявки – уникальный номер заявки
- Симптомы – описание проблемы пользователя (например – «не открывается сайт egov66.ru»)
- Статус – у каждой заявки есть свой статус, показывающий состояние заявки

Новый – заявка зарегистрирована в системе и находится в очереди для обработки исполнителем

- В работе – заявка обрабатывается специалистом
- Отменен – заявка не принята в работу с объяснением причины отмены заявки
- Отложен – специалист технической поддержки направил запрос дополнительной информации у пользователя
- Закрыт – заявка выполнена специалистом, если проблема пользователя не решена, то пользователь может ответить на сообщение или добавить комментарий и тогда заявка перейдет в статус «Новый»
- Конф. единица – система, с которой связана заявка
- Контакт – пользователь, создавший заявку

Так же в разделе с заявками доступны фильтры заявок, чтобы воспользоваться фильтром нужно навести курсор мыши на название столбца, по которому хотим отфильтровать заявки, нажать на текст столбца, после чего вам система предложит либо выбрать вариант из списка (статус, конф. единица, и дата регистрации), либо написать <https://oncor.pro/> слова, по которым будет произведена фильтрация (номер, симптомы, контрагент, контакт и ответственный), например имя пользователя в столбце «Контакт».

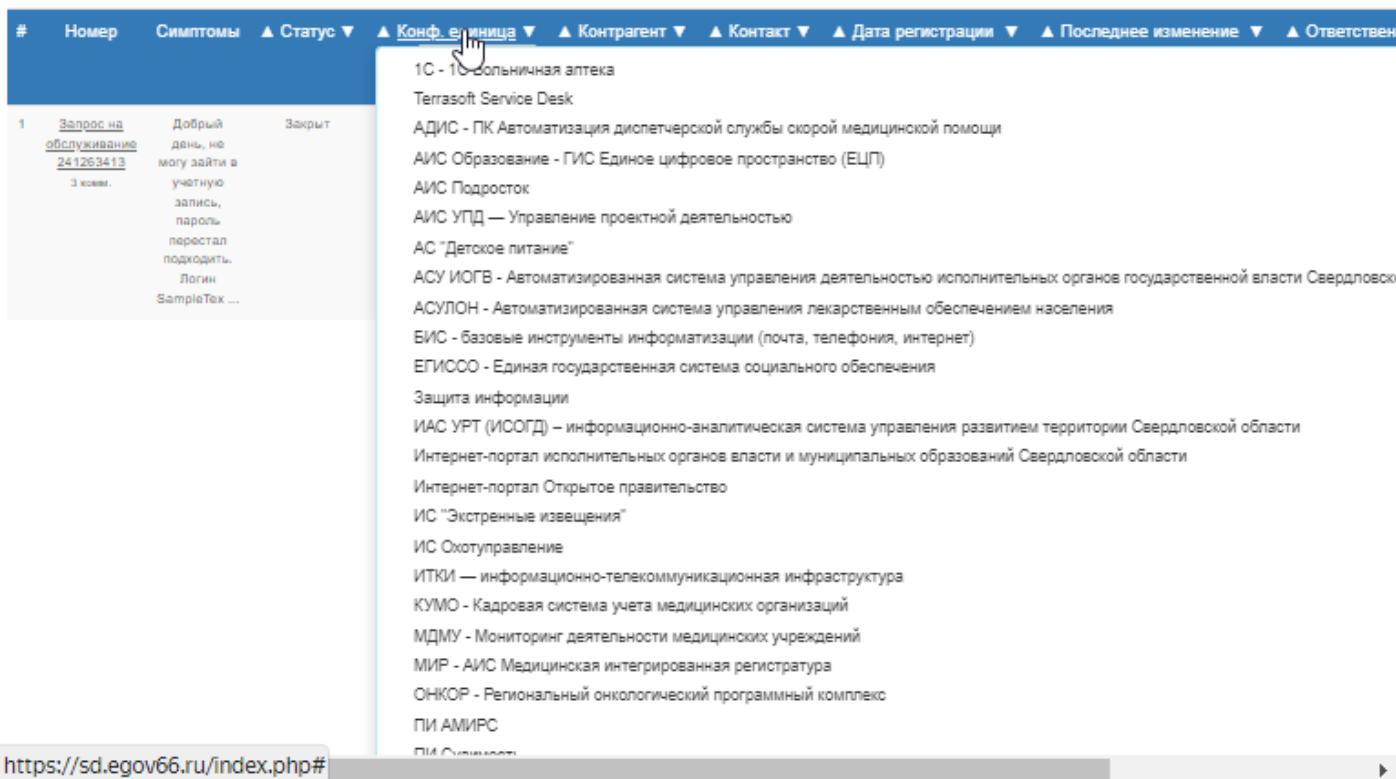


Рисунок 10 Выбор фильтра по конф. единицам

2.4 Виды и способы подачи заявок

В зависимости от способа и причины обращения в техническую поддержку все зарегистрированные в ServiceDesk заявки разделяются на следующие виды:

- Консультация – проведение разъяснений по работе с информационными системами, предоставления информации о статусе зарегистрированных заявок пользователя
- Инцидент – ошибка в работе с информационно-телекоммуникационной инфраструктурой, информационной системой, прикладного программного обеспечения или сетевого и серверного оборудования, связанная с

неработоспособностью ИС, сети или не корректными настройками автоматизированного рабочего места

— Запрос на обслуживание — перечень работ по настройке информационно-телекоммуникационной инфраструктуры, информационной системы (ИС), БИС: корректировке справочников ИС или проведение изменений алгоритмов работы ИС, назначению/изменению реквизитов доступа, изменению ролей, отмене прав доступа пользователя к ИС, проведение работ на сетевом оборудовании пользователя, администрирование учетных записей пользователей (создание, отключение, изменение, назначение), работы по настройке информационной безопасности.

Формы и способы подачи заявок в зависимости от их вида приведены в таблице №1.

Таблица 1

Виды заявок	Способ обращения	Форма заявки
Консультация	Телефон	Свободная
	Электронная почта	Свободная
	Сайт	Свободная
Инцидент	Телефон	Свободная
	Электронная почта	Свободная
	Сайт	Свободная
Запрос на обслуживание	Электронная почта	По типовой форме ИС
	Сайт	По типовой форме ИС

Чтобы создать заявку в веб-интерфейсе SD, нужно кликнуть на кнопку «Новая заявка» и вас перенесет в меню создания заявки.

Новая заявка

Выберите направление, к которому относится заявка:

Симптомы:

Укажите информационную систему, подробно опишите проблему.

Файлы (размер одного файла не более 30М):

Выбрать файлы Файл не выбран

OK Отмена

Рисунок 11 Окно создания заявки

Чтобы заявка сразу же попала к нужному специалисту, не нуждаясь в ручной фильтрации, нужно правильно указать направление, к которому относится заявка, услугу или систему и, если ServiceDesk предложит, подсистему. В противном случае обработка заявки займет дополнительное время т.к. все заявки должны маршрутизироваться согласно специальному списку «Маршрутизация заявок»

В поле «Симптомы» нужно подробно описать сущность проблемы, с которой вы столкнулись, желательно обращать внимание на все детали, которые вы могли заметить и которые вы считаете важными. Лучше написать много, но с лишними деталями, чем написать мало, но без каких-то важных деталей.

В разделе «Файлы» можно прикрепить дополнительные файлы, например документы, скриншоты или фотографии. Например, если вы пишете заявку для регистрации в какой-либо системе, то нужно прикрепить нужные для этого документы. А если вы пишете в ServiceDesk с какой-то технической проблемой, то нужно прикрепить скриншоты или фотографии с зафиксированной технической проблемой.

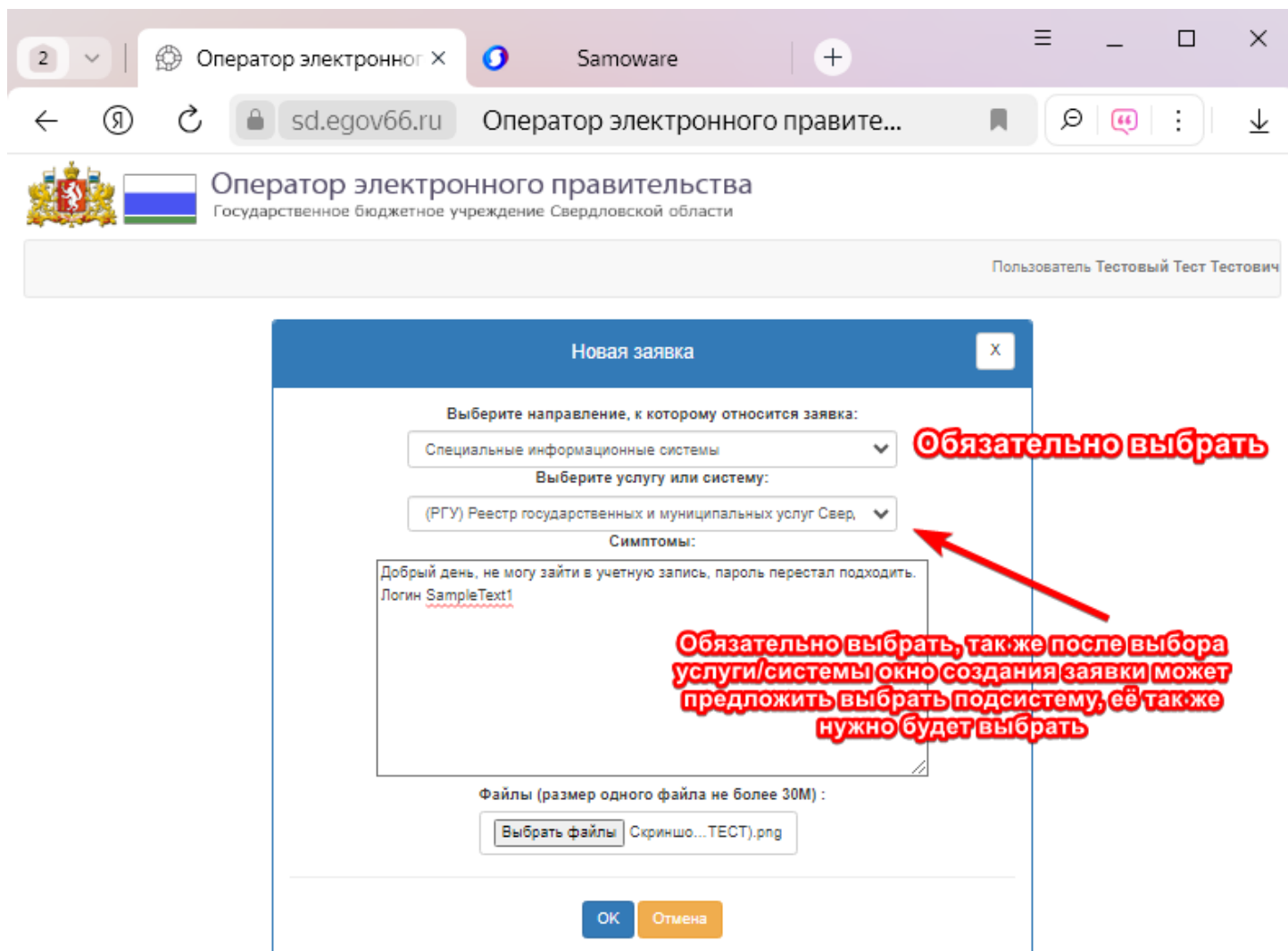


Рисунок 12 Пример заполненного окна создания заявки

После создания заявки система выдаст вам сообщение об успешном создании заявки (инцидента)

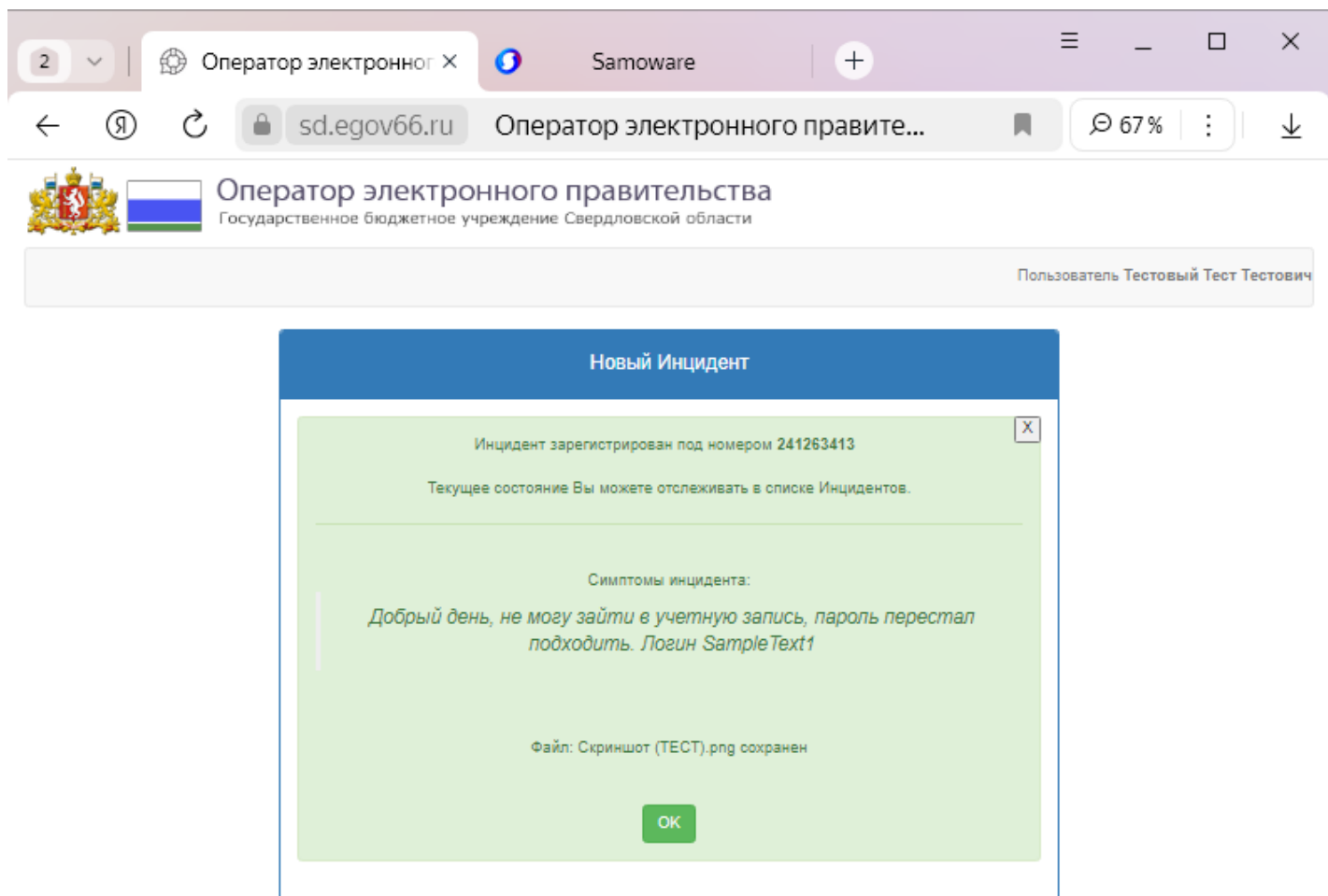
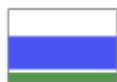


Рисунок 13 Уведомление об успешном создании заявки

2.6 Экран заявки

После создания заявки она будет отображаться в разделе заявок, вы можете нажать на номер заявки, чтобы её открыть.



Доступные Заявки

Новая заявка

Инструкция пользователя

Настройки

Выход

Пользователь Тестовый Тест Тестович

#	Номер	Симптомы	▲ Статус ▼	▲ Конф. единица ▼	▲ Контрагент ▼	▲ Контакт ▼	▲ Дата регистрации ▼
	<input type="button" value="снять фильтр"/>						
1	Запрос на обслуживание 241263413 3 комм.	Добрый день, не могу зайти в учетную запись, пароль перестал подходить. Логин SampleTex ...	Закрыт	РГУ - Реестр государственных и муниципальных услуг Свердловской области	Тестовая	Тестовый Тест Тестович	2024-08-05 09:50:25

Чтобы открыть заявку, нажмите сюда

Рисунок 14 Созданная заявка

При открытии заявки откроется страница инцидента, разбитая на три части: Самая главная и большая часть – информация о заявке, в которой отображаются все подробности об заявке.

Заявка

Тип	Запрос на обслуживание	Приоритет	Средний
Конф.единица	РГУ - Реестр государственн		
Сервисный договор			
Сервис			
Последние изменения	2024-08-05 10:21:55	Автор изменений	
Зарегистрирован	2024-08-05 09:50:25	Фактическое завершение	2024-08-05 10:21:55
Симптомы	Добрый день, не могу зайти в учетную запись, пароль перестал подходить. Логин SampleText1		
Контрагент	Тестовая		
Контакт	Тестовый Тест Тестович		
Ответственный	Дрягин Константин Андреев		
Уровень поддержки	ГБУ СО "Оператор электро	ID внеш.инц.	Статус
Решение	Пароль сброшен, свяжитесь по телефону 311-00-50 доб. 165, чтобы вам сообщили новый пароль для учетной записи РГУ		

Рисунок 15 Подробная информация о заявке

Вторая часть – согласование/комментарии, здесь можно написать дополнительную информацию для специалиста или ответить на его вопрос. Для этого в поле «Ваш комментарий» нужно написать текст и нажать на кнопку «Добавить комментарий»

Комментарии / Согласование

Дата / Автор	Комментарий
2024-08-05 10:19:46 Дрягин Константин Андреевич	Подтвердите, правильно ли вы написали логин учетной записи? Данного логина нет в базе данных
2024-08-05 10:21:08 Тестовый Тест Тестович	Ой! Действительно, правильный логин SampleText123
2024-08-05 10:21:51 Дрягин Константин Андреевич	Пароль сброшен, свяжитесь по телефону 311-00-50 доб. 165, чтобы вам сообщили новый пароль для учетной записи РГУ

Ваш комментарий:

Файлы (размер одного файла не более 30М) :

Файл не выбран

Рисунок 16 Часть согласования.

И последняя часть экрана заявки – история заявки, она по умолчанию скрыта, чтобы её открыть нужно в низу экрана заявки нажать на кнопку «История», после этого откроется раздел, с краткой историей изменений заявки.

История

Дата	Автор изменений	Уровень поддержки	Ответственный	Статус	Решение
2024-08-05 09:50:25	Тестовый Тест Тестович	ГБУ СО "Оператор электронного правительства"	Дрягин Константин Андреевич	Новый	sdnew [10.0.9.46] prog: PHP 5, login: Supervisor, cmd: UPDATE , logged at: Aug 5 2024 9:50AM, User: dbo, pid: 65
2024-08-05 10:14:47	Дрягин Константин Андреевич	ГБУ СО "Оператор электронного правительства"	Дрягин Константин Андреевич	Закрит	Пароль сброшен, свяжитесь по телефону 311-00-50 доб. 165, чтобы вам сообщили новый пароль для учетной записи РГУ
2024-08-05 10:19:46	Дрягин Константин Андреевич	ГБУ СО "Оператор электронного правительства"	Дрягин Константин Андреевич	Новый	Пароль сброшен, свяжитесь по телефону 311-00-50 доб. 165, чтобы вам сообщили новый пароль для учетной записи РГУ
2024-08-05 10:19:51	Дрягин Константин Андреевич	ГБУ СО "Оператор электронного правительства"	Дрягин Константин Андреевич	Отложен	Пароль сброшен, свяжитесь по телефону 311-00-50 доб. 165, чтобы вам сообщили новый пароль для учетной записи РГУ
2024-08-05 10:21:08	Тестовый Тест Тестович	ГБУ СО "Оператор электронного правительства"	Дрягин Константин Андреевич	Новый	Пароль сброшен, свяжитесь по телефону 311-00-50 доб. 165, чтобы вам сообщили новый пароль для учетной записи РГУ
2024-08-05 10:21:55	Дрягин Константин Андреевич	ГБУ СО "Оператор электронного правительства"	Дрягин Константин Андреевич	Закрит	Пароль сброшен, свяжитесь по телефону 311-00-50 доб. 165, чтобы вам сообщили новый пароль для учетной записи РГУ

Рисунок 17 Часть экрана с историей заявки

3. АВАРИЙНЫЕ СИТУАЦИИ

3.1 Не работает сайт sd.egov66.ru

Проверьте почту, если о сбоях сайта известно, вам скорее всего придет письмо на почту с предупреждением о сбое и с примерным временем его устранения. Так же можно позвонить по телефону (343)311-00-50 или написать на почту sd@egov66.ru

3.2 Фильтры не отображают ключевые слова для фильтрации

Обновите страницу, обновление страницы займет какое-то время (от пары секунд, до 5 минут), как только обновление произойдет попробуйте снова.