Инструкция пользователя веб-интерфейса

Системы тех.поддержки ServiceDesk

 Веб-интерфейс автоматизированной системы тех.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.

доступ

2. Вход в Систему осуществляется с ПК пользователя, подключенного к сети Internet через веб-браузер посредством выбора раздела «**Техническая Поддержка**» на сайте **Egov66.Ru** :



Оператор электронного ×	Sergey 🗖 🗖 🗙
← → C f lack the https://sd.egov66.ru/auth.php	¶☆ 🗿 🛛 ≡
	Оператор электронного правительства
	Авторизация
	логоризация логин: [vanov@mail.ru пароль: Авторизация Регистрация Восстановить пароль

или напрямую по адресу SD.Egov66.Ru :

- 3. Пользователю предоставляется возможность **Авторизации** в системе через ввод учетных данных **Логина** и **Пароля** или **Регистрации** (при первом обращении в Систему)
- 4. Для пользователя, не зарегистрированного в Системе, по нажатию кнопки **Регистрация** предоставляется возможность указать персональную Регистрационную информацию.

C 🕯 🔒	https://sd.egov66.ru/register.php			₽ ☆	00			
			Оператор	электронн	ого			
	Регистрация в системе технической поддержки инф	ормационных систем Прав	ительства Свердловской области	х	. I Ba			
P	егистрация в системе технической поддержки информационных систем Пра	вительства Свердловской обл	асти доступна пользователям систем, поддержку котор	ых				
	осуществляет ГБУ СО «Оператор электронного правительства» на основ от 14.03.2012 № 259-ПП, от 28.06.2012 № 69	ании постановлений Правител 5-ПП, от 14.12.2012 № 1451-ПГ	ьства Свердловской области от 19.01.2012 № 17-ПП, 7, от 05.03.2013 № 234-ПП.					
п	осле заполнения формы осуществляется предварительная регистрация уч поддержки информационных сис	ётной записи. Активация учётн тем после проверки указанной	ой записи производится сотрудником службы техничес информации.	кой				
-	Все поля обяз	ательны для заполнения !						
	Email/Логин: ivanov@mail.ru		Пароль :					
	ФИО:		Подтверждение пароля :					
		оганизация :						
	Конт	актные данные :						
	\$	8f i n						
	Кс	д с картинки :						
	ОК	Отмена						

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 в п.4 адрес подтверждения прохождения процедуры Регистрации, пользователю становится доступна Авторизация в Системе (п. 3)

ПРОСМОТР И ИЗМЕНЕНИЕ ЗАЯВОК

6. После прохождения процедуры Авторизации пользователь попадает в форму просмотра списка заявок:

Сператор электронного х							~					
← -	C	🕈 🔒 https://	/ <mark>sd.egov66.ru</mark> /inde	ex.php						☆ (0	Ξ
До	Иванов Иван Иванович Оператор электронного правительства Доступные Заявки I Новая заявка Настройки I Выход									ого тва		
	#	Номер	Симптомы	<u>▲ Статус ▼</u>	▲ <u>Конф.единица</u> ▼	<u>▲ Контрагент</u> <u>▼</u>	<u>▲</u> <u>Контакт</u> <u>▼</u>	🛓 Дата регистрации 🝷	🛓 Последнее изменение 🔻	<u>▲ Ответственный</u> <u>▼</u>		
	1	<u>Инцидент</u> 141167494	тест	Закрыт	Terrasoft Service Desk	Министерство транспорта и связи Свердловской области	Иванов Иван Иванович	2014-12-16 11:24:22	2014-12-26 18:34:51	Кенин Сергей Анатольевич		
	2	Инцидент 141122596 Фмм.	Изменение контакта Иванов Иван Иванович, Министерство транспорта и связи Свердловской области	Согласование	Terrasoft Service Desk	Министерство транспорта и связи Свердловской области	Иванов Иван Иванович	2014-12-01 13:49:22	2015-08-18 15:16:48	Кенин Сергей Анатольевич		
	3	<u>Инцидент</u> 141099155	Настройка рабочих мест для сотрудников г.Каменска- Уральского Здравствуйте, 5d. Просьба осуществить настройку рабочих мест для доступа к СМЭВ - []	Закрыт	СМЭВ - Система межведомственного электронного взаимодействия	Министерство транспорта и связи Свердловской области	Иванов Иван Иванович	2014-10-14 12:41:01	2014-10-14 12:41:38	Кенин Сергей Анатольевич		
	4	Инцидент <u>141080372</u> 1 комм.	тест	Закрыт	Terrasoft Service Desk	Министерство транспорта и связи Свердловской области	Иванов Иван Иванович	2014-09-10 09:50:30	2014-12-17 19:05:21	Кенин Сергей Анатольевич		
	5	<u>Инцидент</u> <u>141017859</u>	Re: Ваша заявка N141017859 Выполнена hgierhgiherigherio Служба Технической поддержки писал 2014-02-24 19:08:	Закрыт	Terrasoft Service Desk	Министерство транспорта и связи Свердловской области	Иванов Иван Иванович	2014-02-22 13:15:51	2014-02-24 19:18:17	Кенин Сергей Анатольевич		•

В данном списке построчно присутствуют все заявки, доступные авторизованному пользователю.

По умолчанию пользователю доступны заявки, где пользователь был или является:

- Заявителем (Контактом) по заявке
- Согласующим лицом по заявке
- Исполнителем заявки
- 7. Для получения подробной информации по заявке пользователь выбирает в столбце с номерами заявок желаемую строку и попадает в расширенную форму заявки:

	Nº: 14112259	
Зая	вка	Комментарии
Тип	Приоритет	Beferen
Terrasoft Service Desk	Среднии	Дооавить:
Последние изменения	Автор изменений	
Зарегистрирован	Фактическое завершение	
Симт	гомы	Файлы (не более 5 шт., общим размером не более 20 Мб) :
Изменение контакта Иванов Иван Иванович, Свердловской области	Министерство транспорта и связи	Выберите файл Файл не выбран
		Добавить комментарий
Контр Министерство транспорта и связи Свердлов	агент ской области	
Конт	акт	
Иванов Ивал Ивалович		
Ответст Кенин Сергей Анатольевич	Венный	
Уровень п	оддержки	
Ста	тус	
Закрыт		
Изменения внесены	THINC .	
Файлы ин SD_services.xlsx [14	щидента x6.2015-08-18.14-31-21.1	
	,	
C		
История в	нцидента	

В данной форме подробно отображается текущее состояние заявки –

- сведения о текущем статусе заявки,
- ответственном специалисте,
- вложениях (с возможностью скачивания),
- решении (если работы по заявке завершены).



И возможность просмотра и добавления дополнительной информации к заявке с использованием механизма *комментариев*:

Nº: 1411	22596						
	Комментарии						
	Дата Автор Комментарий Вложения						
	2015-08-18 14:33:33 Иванов Иван Иванович проба комментария						
	Добавить:						
	Файлы (не более 5 шт., общим размером не более 20 Мб) •						
	Выберите файл не выбран						
	Добавить комментарий						

- 8. Добавление комментария заявителем автоматически вернёт заявку последнему исполнителю заявки.
- 9. Если пользователь является ответственным исполнителем или согласующим по заявке ему дополнительно доступна возможность изменения :
 - Ответственного исполнителя (при необходимости передачи заявки на исполнение или согласование другому специалисту)
 - Уровня поддержки (при необходимости эскалации заявки вовне службы техподдержки, например, разработчику ИС.) При изменении уровня поддержки пользователь самостоятельно определяет и изменяет Ответственного исполнителя по заявке.
 - Статуса заявки
 - Решения заявки
- 10. Если пользователь является согласующим по заявке, для направления информации о положительном согласовании, отказе в соглсовании или иных сведений также используется механизм комментариев :

Nº: 1610	18214 ×
	Комментарии / Согласование
	Ваш комментарий:
0	I
)	
J	Согласовать Отклонить

- 11. При положительном решении согласующему достаточно нажать кнопку «Согласовать», в результате заявка автоматически вернётся к последнему ответственному исполнителю, без необходимости проведения данного назначения вручную.
- 12. При отрицательном решении согласующего и нажатии кнопки «Отклонить», заявка автоматически перейдёт в статус «Отменен», дальнейшие изменения по заявке будут невозможны.
- 13. При необходимости согласующий вносит дополнительную информацию (например, о причинах отклонения согласования) в поле комментария.

СОЗДАНИЕ ЗАЯВОК

14. Создание новой заявки пользователем осуществляется нажатием кнопки «Новая заявка» в форме реестра/списка инцидентов (п.6) и заполнением формы Новая заявка:

Новая заявка	×
Симптомы:	
Файлы (не более 5 шт., общим размером не более 20 Мб) :	
Выберите файл Файл не выбран	
ОК Отмена	

В поле Симптомы подробно описывается возникшая проблема.

Для уточнения информации и полноты заявки рекомендуется прикрепление к заявке сопутствующих файлов, например, снимков экрана.

Для этого по нажатию кнопки «Выберите файл» пользователь указывает на своем локальном ПК файлы, предназначенные к загрузке, и нажимает кнопку «Прикрепить». Кнопка «ОК» подтверждает новую заявку, «Отмена» - возвращает к предыдущей форме.

15. Из любой формы Системы пользователь может осуществить переход к форме реестра/списка инцидентов, настройке своей учётной записи в Системе и выйти из Системы. Для осуществления данных действий используются соответствующие ссылки в верхней части формы, - «Доступные Инциденты», «Настройки» и «Выход».

АВТОМАТИЧЕСКИЕ УВЕДОМЛЕНИЯ

16. По всем изменениям, произошедшим с заявкой – изменение ответственного исполнителя, состояние работ и согласования по заявке, решение заявки, - в адрес заявителя,

исполнителя и согласующего Системой автоматически формируются соответствующие уведомления по электронной почте.

17. При условии сохранения темы исходного уведомления ответные письма получателей уведомлений автоматически обрабатываются Системой аналогично п. 8-11 данной инструкции.