

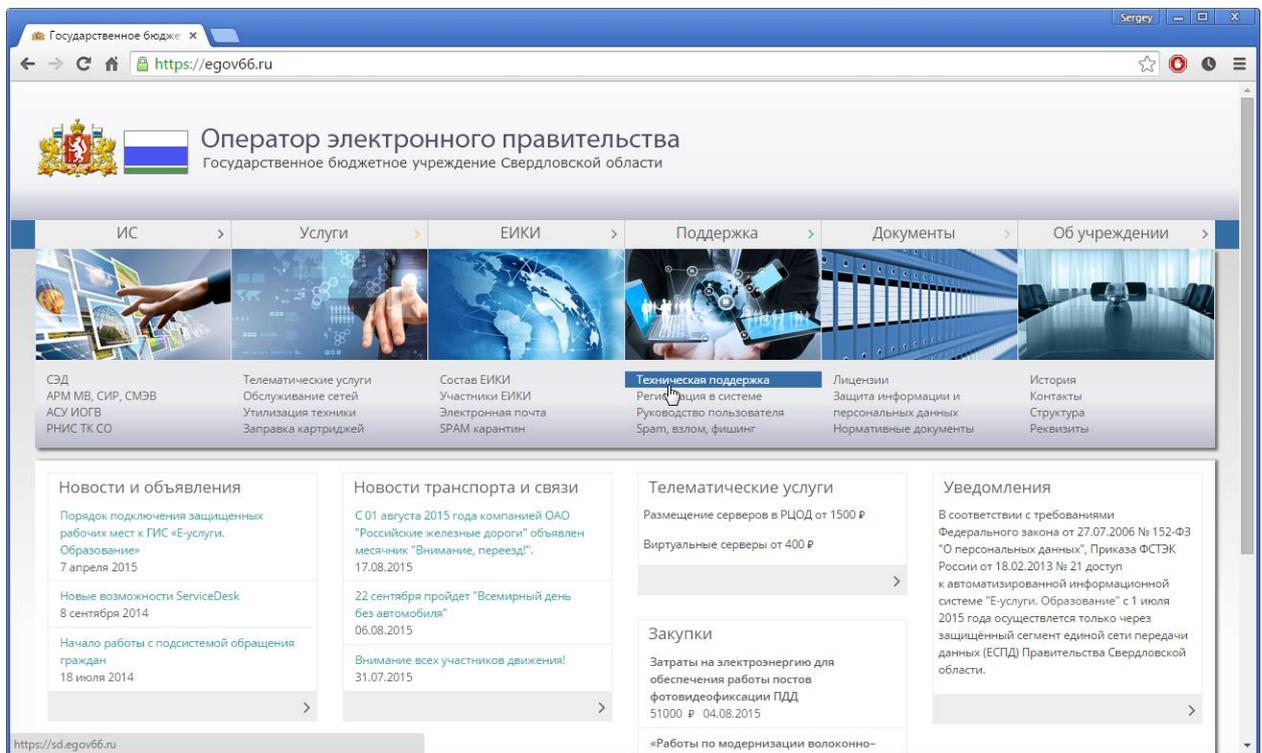
# Инструкция пользователя веб-интерфейса

## Системы тех.поддержки ServiceDesk

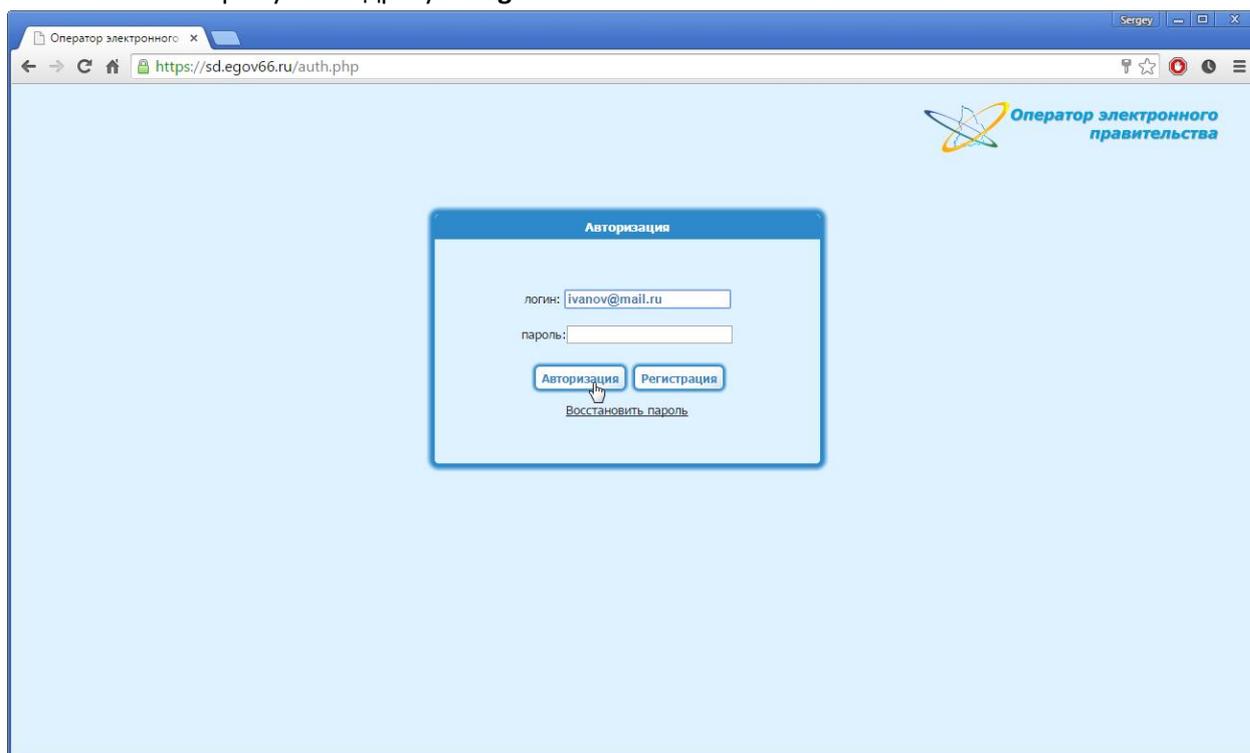
1. Веб-интерфейс автоматизированной системы тех.поддержки ServiceDesk (далее - Система) предназначен для подачи пользователями информационных систем (ИС) заявок по инцидентам, возникающим в процессе пользования ИС, запросов на обслуживание, осуществления контроля исполнения и согласования заявок.

### ДОСТУП

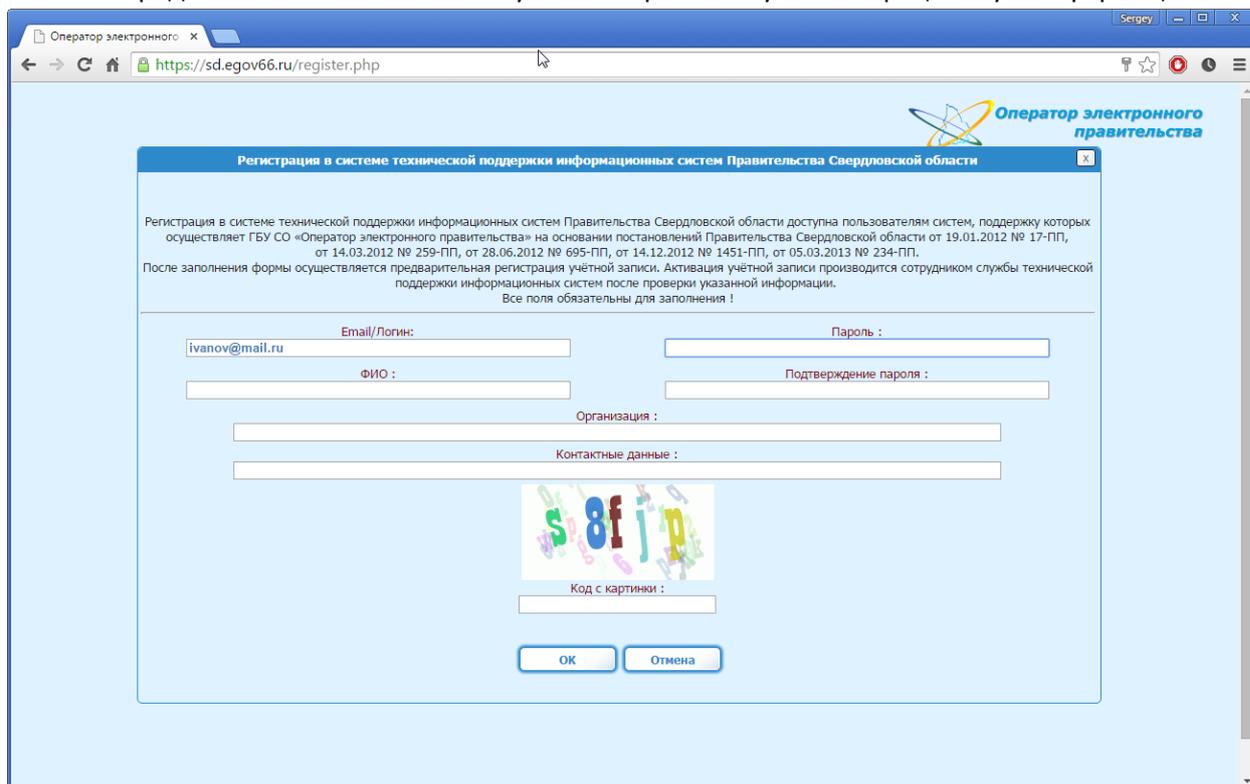
2. Вход в Систему осуществляется с ПК пользователя, подключенного к сети Internet через веб-браузер посредством выбора раздела «Техническая Поддержка» на сайте **Egov66.Ru** :



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.



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

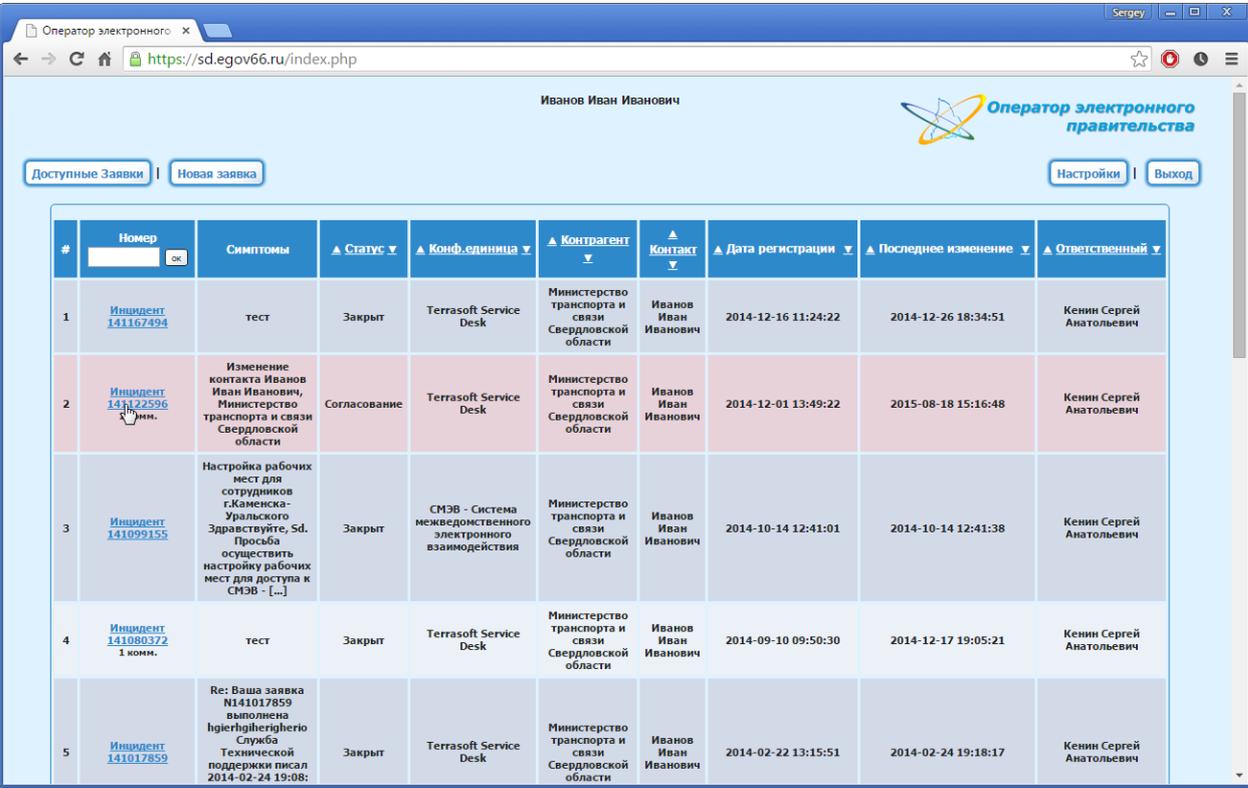
При заполнении поля **Пароль** используются **только латинские буквы и цифры**. Использование кириллицы или спец. символов недопустимо.

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

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



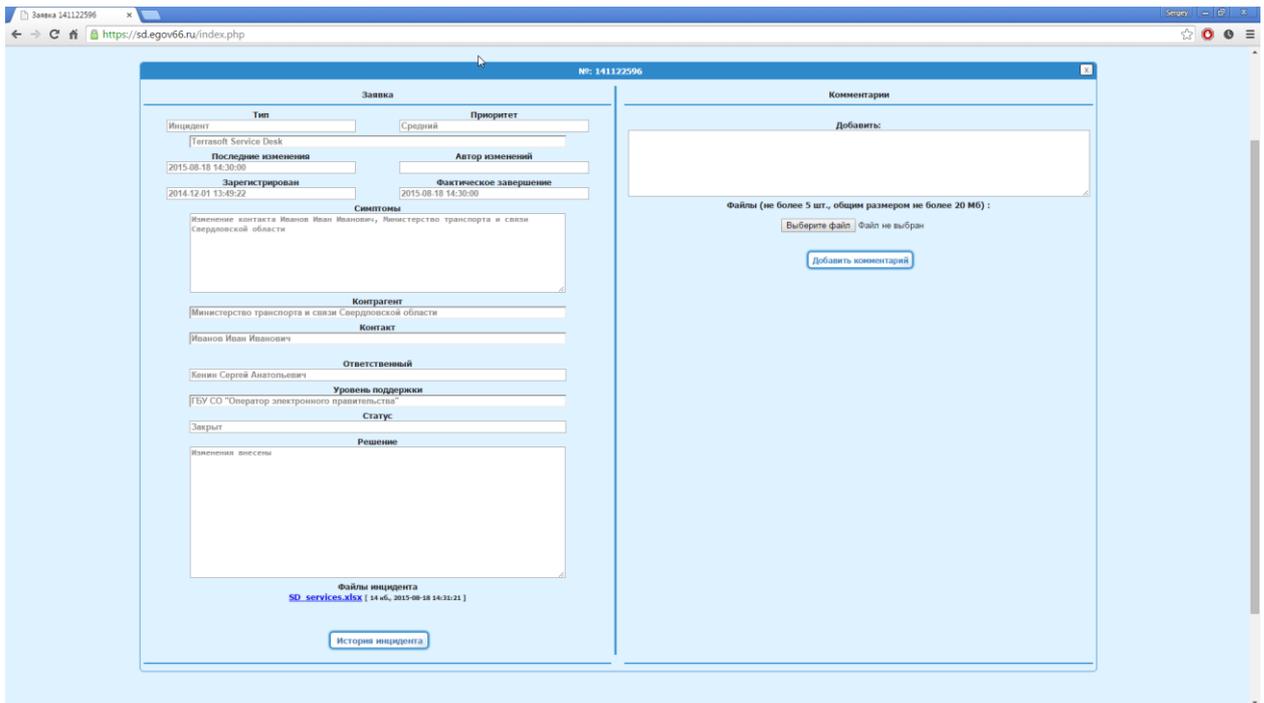
#	Номер	Симптомы	Статус	Конф. единица	Контрагент	Контакт	Дата регистрации	Последнее изменение	Ответственный
1	<a href="#">Инцидент 141167494</a>	тест	Закрыт	Terrasoft Service Desk	Министерство транспорта и связи Свердловской области	Иванов Иван Иванович	2014-12-16 11:24:22	2014-12-26 18:34:51	Кенин Сергей Анатольевич
2	<a href="#">Инцидент 141122596</a>	Изменение контакта 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	<a href="#">Инцидент 141099155</a>	Настройка рабочих мест для сотрудников г.Каменска-Уральского Здравствуйте, Sd. 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	<a href="#">Инцидент 141080372</a> 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	<a href="#">Инцидент 141017859</a>	Re: Ваша заявка N141017859 выполнена hgiefhghergherio 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

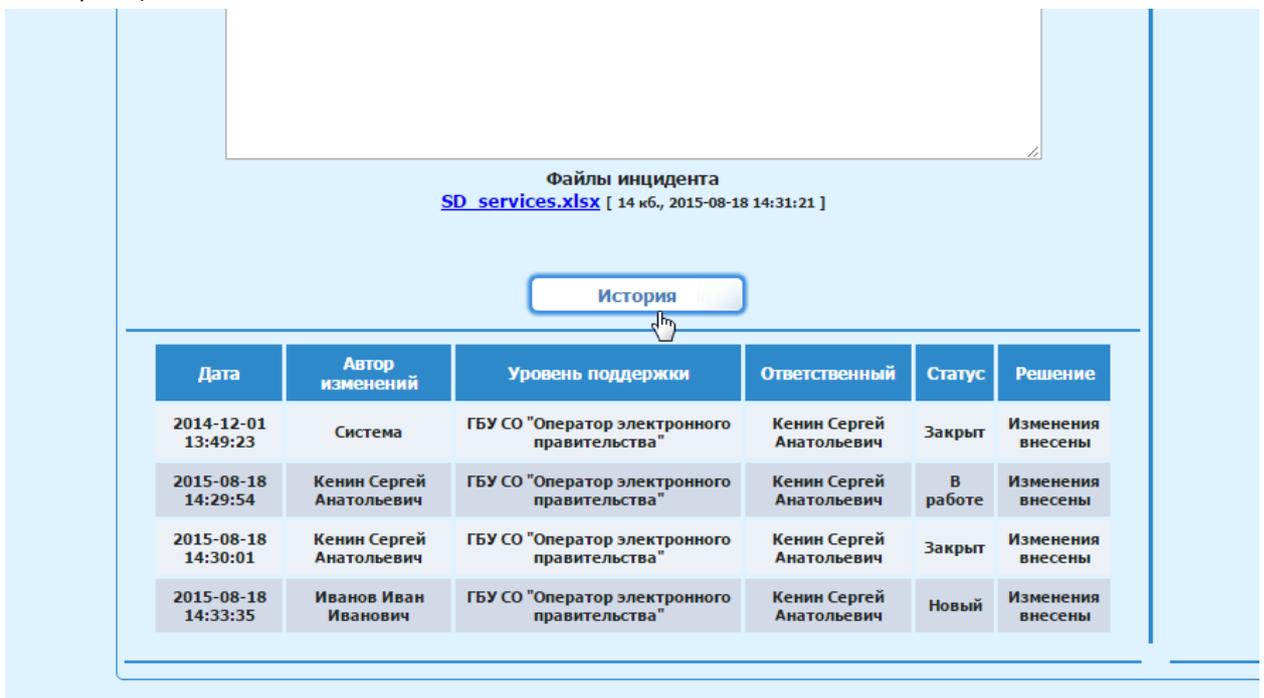
- Для получения подробной информации по заявке пользователь выбирает в столбце с номерами заявок желаемую строку и попадает в расширенную форму заявки:



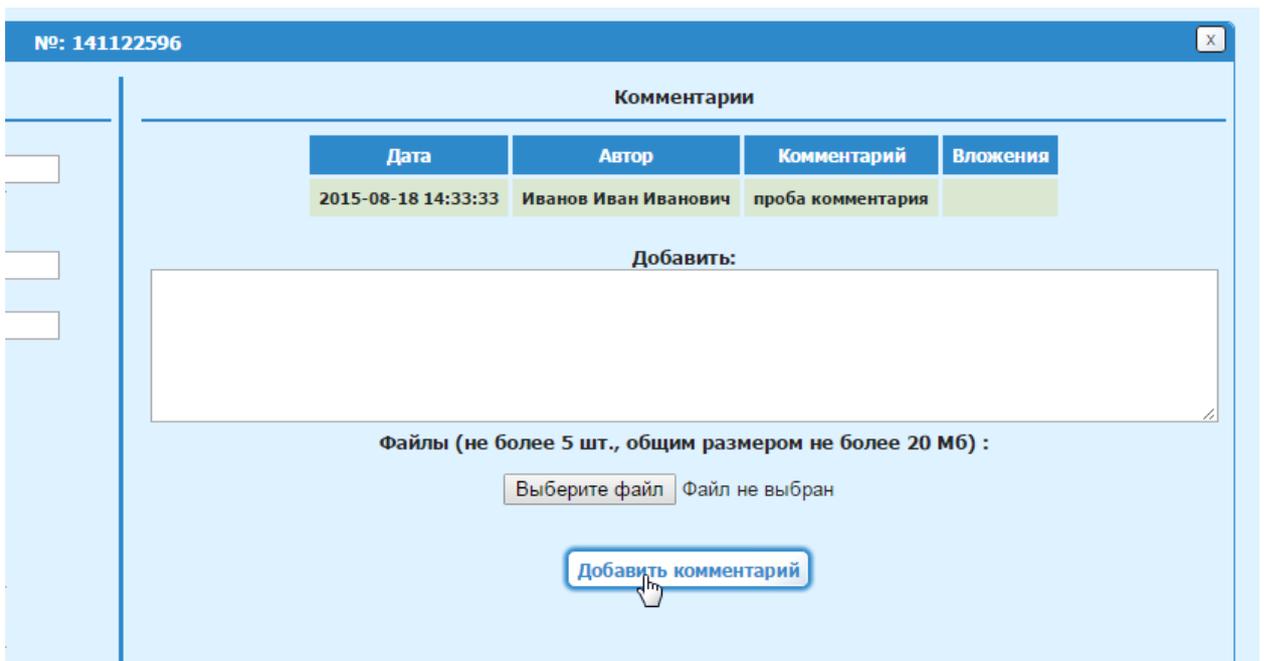
В данной форме подробно отображается текущее состояние заявки –

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

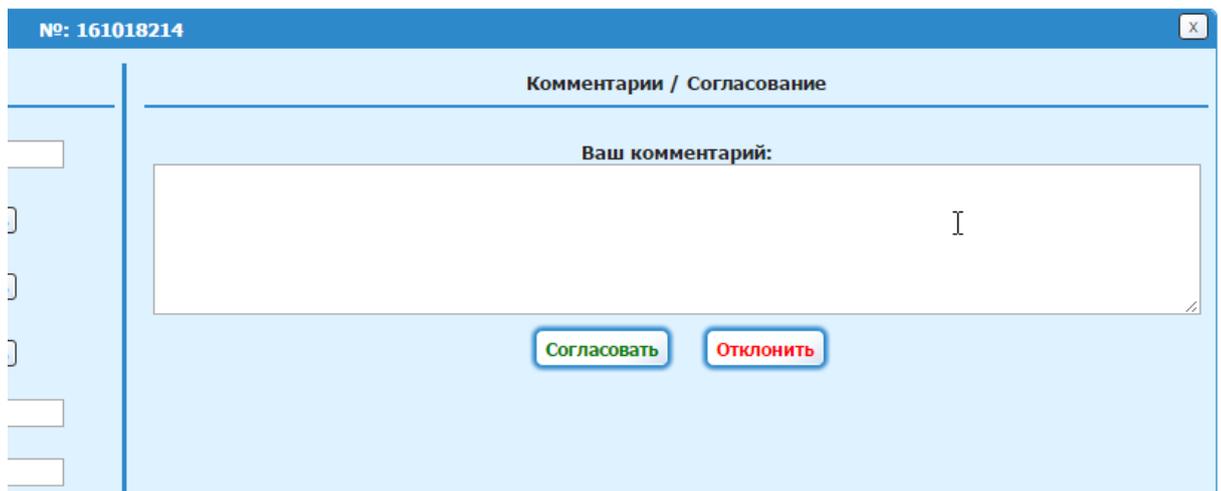
Также пользователю доступны история заявки (по кнопке «История»):



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



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 согласовании или иных сведений также используется механизм комментариев :



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**:



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.