

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

« 16 » января 2017 г.

**Использование системы электронных заявок**  
**Руководство пользователя**

Разработано:

начальник отдела  
ремонта, сервиса и  
технической поддержки

В.В. Ахмедов

Южно-Сахалинск, 2017г.

## 1. Общие положения

Настоящая инструкция разработана в целях установления единого порядка использования системы электронных заявок (СЭЗ) в работе 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.

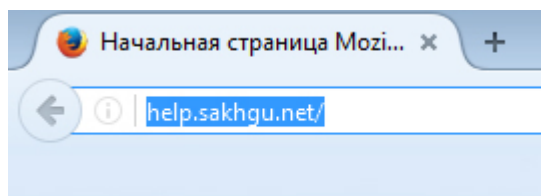
СЭЗ организована на основе открытой системы обработки заявок **OTRS**. Она позволяет организовать поддержку пользователей, а так же дает ряд преимуществ по сравнению с бесконтрольным приемом заявок, например таких, как совместная работа инженеров над решением проблем пользователей, четкое понимание о 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 работы будет оставаться прежней. Иначе возникает потребность в редакции или дополнении настоящей инструкции.

Доступ к системе электронных заявок возможен через web-интерфейс.

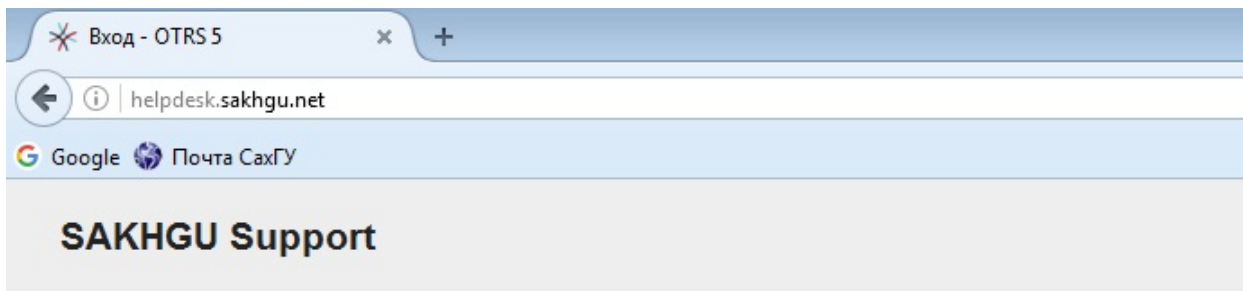
Для этого необходимо:

открыть браузер (любой, кроме internet explorer 8.0 и ниже);  
в адресной строке набрать **help.sakhgu.net**



(ввод «названия сайта» в адресную строку)

В открывшемся 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.



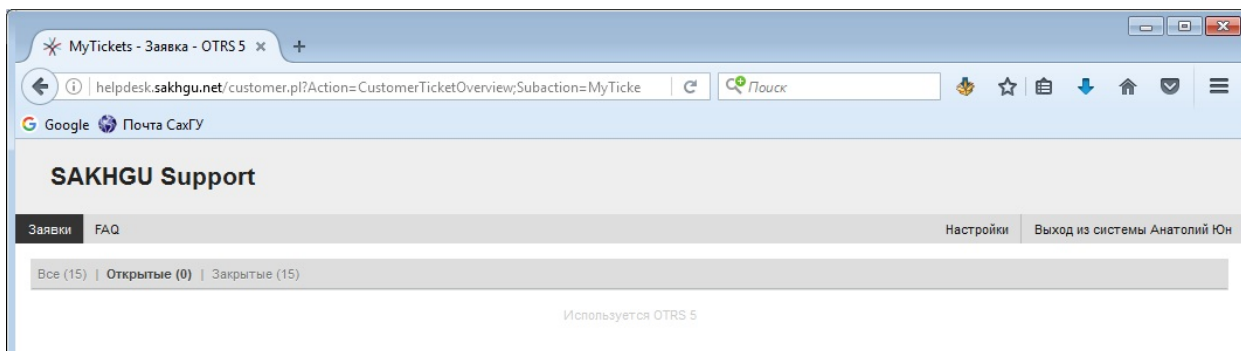
## Вход

[Забыли пароль?](#)

Хотите зарегистрироваться? [Зарегистрируйтесь сейчас.](#)

(ввод имени пользователя и пароля)

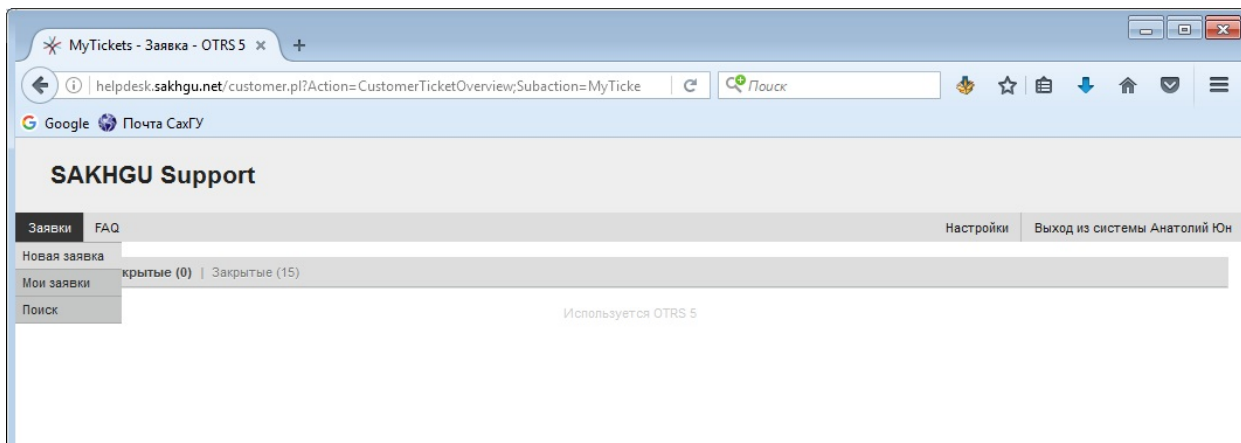


(окно интерфейса системы)

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 также 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.

Новая заявка - Заявка - О... x +

helpdesk.sakhgu.net/customer.pl?Action=CustomerTicketMessage;OTRSCustomerInterf

Google Почта СахГУ

**SAKHGU Support**

Заявки FAQ Настройки Выход из системы Анатолий Юн

\* Тема: Прошу подключить принтер

\* Текст:

Здравствуйте,  
прошу подключить новый принтер на кафедре социологии.  
Модель принтера HP Laserjet 1205  
Доступ в кабинет доступен с 9:00 до 13:00.  
Контактный телефон : 89629629622  
Иванов Иван Иванович.

Прикрепленный файл: Обзор... Файл не выбран.

\* Номер корпуса: В2 Пограничная 68 x

\* Номер кабинета: 305

Отправить

Используется OTRS 5

(заполнение формы заявки)

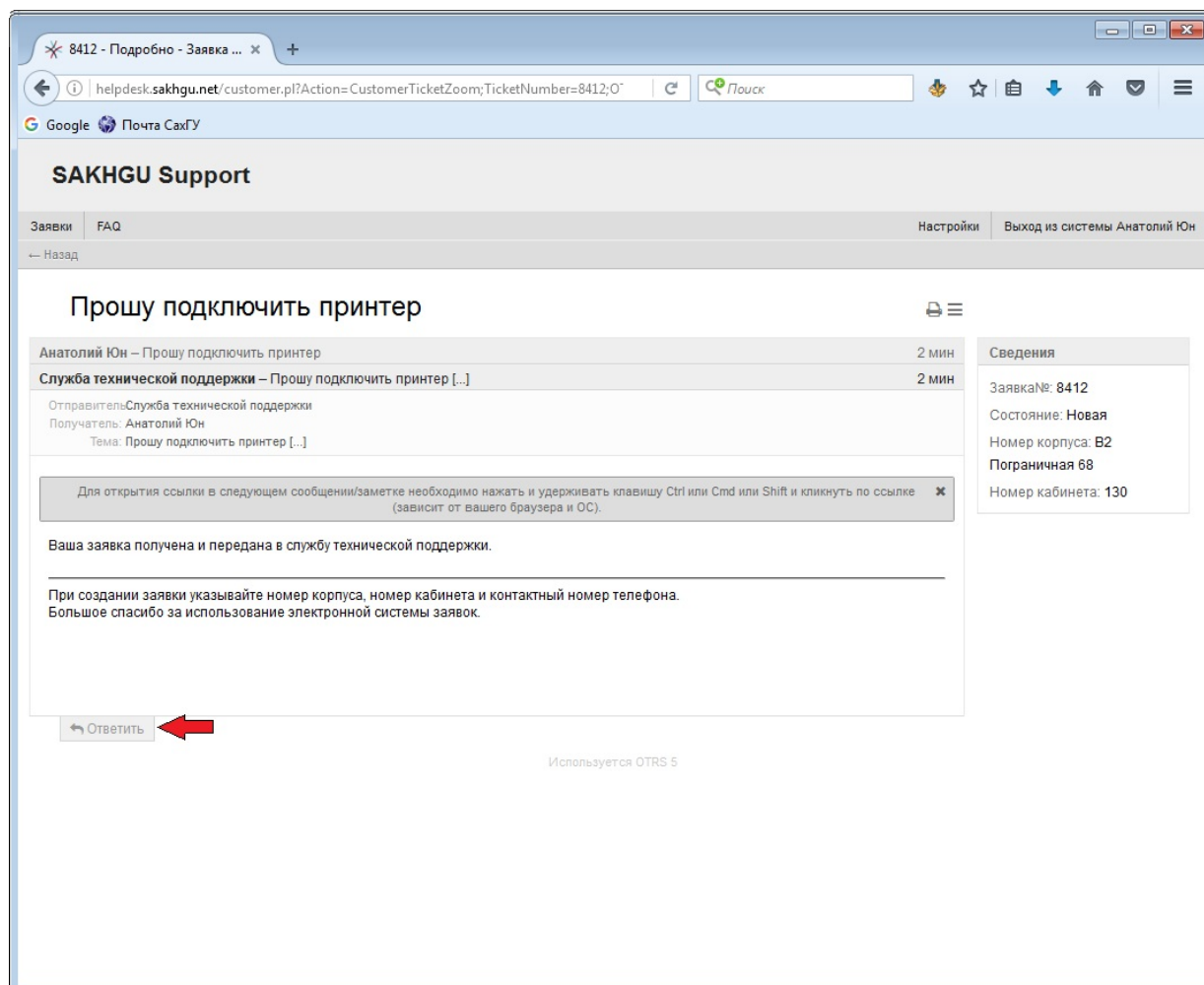
Помимо темы и текста, обязательными полями являются номер корпуса и кабинета. Для непронумерованных кабинетов допускается ввод текста. К примеру: *Библиотека, корпус В2 Пограничная, 68.*

После отправки заявки появляется новая заявка со статусом «Открыта».

#### 4. Возможности работы с заявкой.

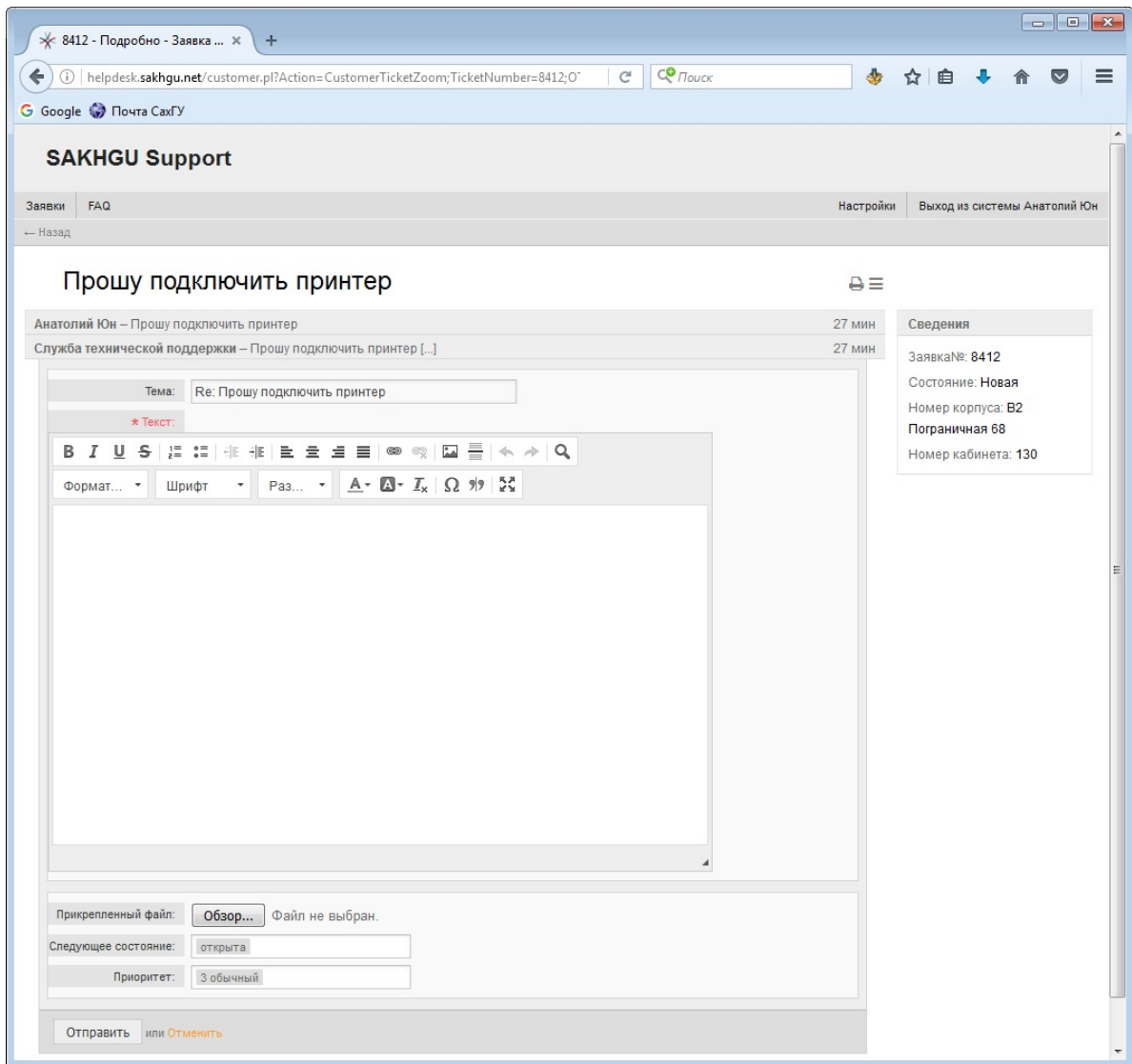
Сотрудник, создавший ранее заявку, может писать дополнения к ней, общаться с сотрудниками технической поддержки, а так же самостоятельно закрывать свою заявку или открывать закрытую, в случае, если заявка была закрыта ошибочно или пользователь не получил должной помощи в вопросе.

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 также указать последующее состояние заявки – «открыта» или «закрыта и выполнена».



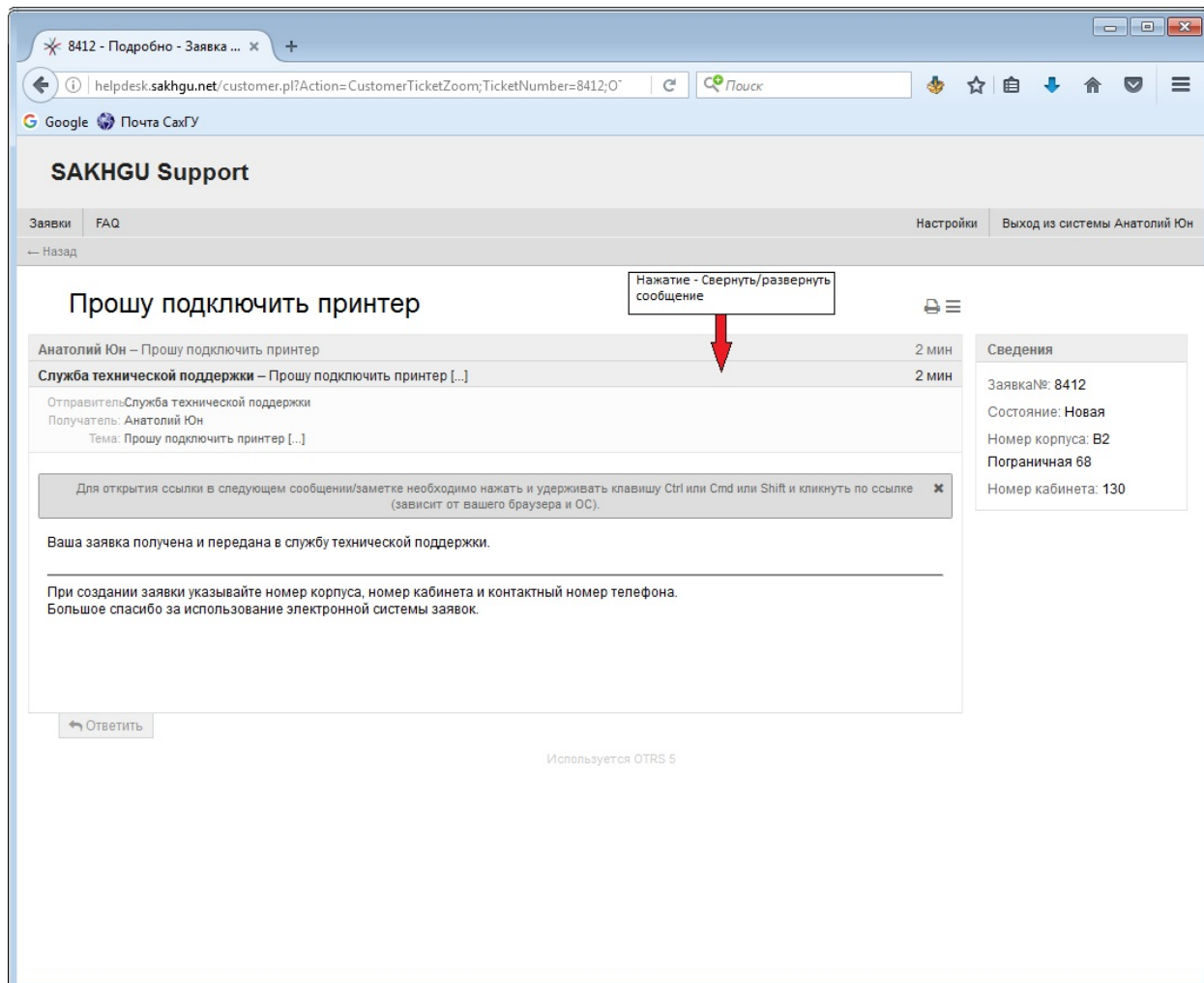
(форма ответа в созданной ранее заявке)

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.

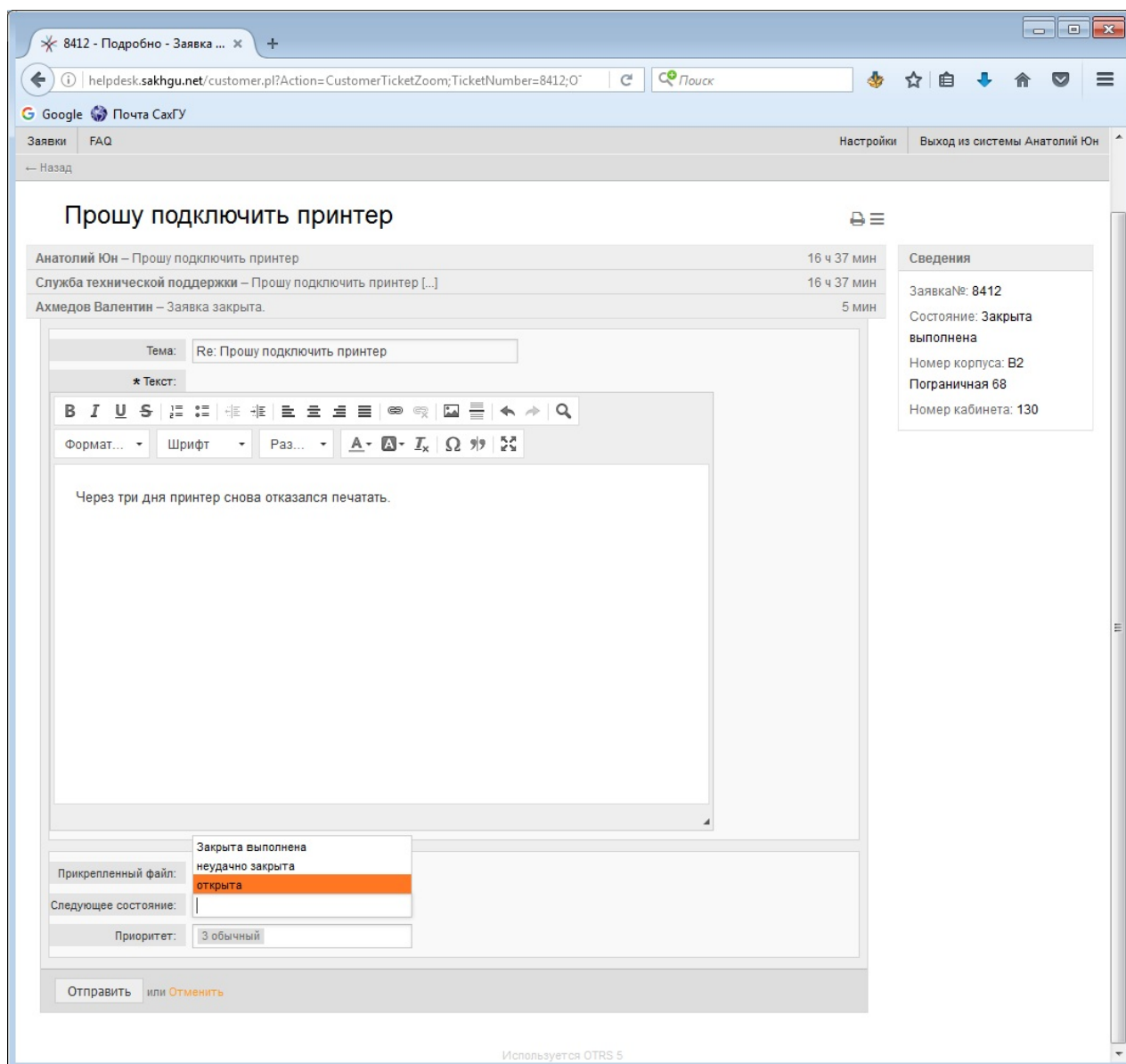
В данном случае допускается возможность создать заявку на другом ПК университета или под другим именем пользователя, предварительно указав данные нюансы в самой заявке.

- 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)