Руководство пользователя

ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Оглавление

Вход в систему 2
Страница авторизации 2
Если я забыл учетные данные? 3
Первый вход в систему 4
Основной интерфейс 4
Доступные настройки 6
Выбор проекта 6
Выбор интерфейса для «Библиотеки заявок» 7
Как оставить заявку? 10
Шаг 1. Выбор проекта 10
Шаг 2. Перейти на страницу «Подать заявку» 10
Шаг 3. Ввод сообщения и заголовка 11
Шаг 4. Прикрепление файла 11
Шаг 5. Отправка заявки 12
Шаг 6. Заявка создана 13
Как найти мою заявку? 14
Как я узнаю о выполнении заявки? 16
В каких случаях я получу сообщение на почту? 16
Что я могу сделать с созданной заявкой? 16
Действие «Добавить сообщение» 17
Действие «Закрыть заявку» 17
Что такое тип заявки? 17
Что такое приоритет заявки? 17

Вход в систему

Страница авторизации

Рис. Страница авторизации

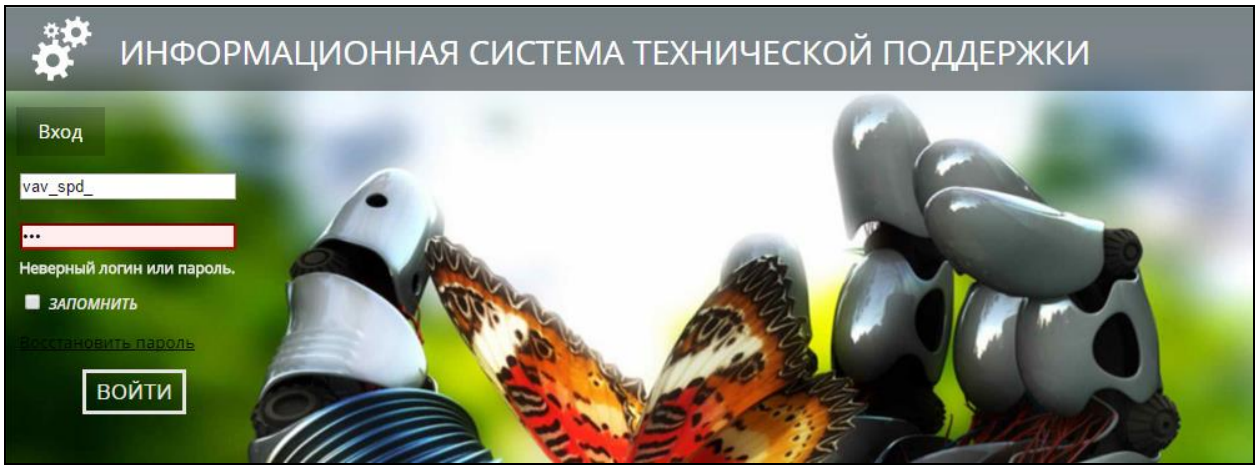

Рис. Ошибка авторизации

Для входа в систему пользователю необходимо правильно ввести логин и пароль своей учетной записи.

Если я забыл учетные данные?

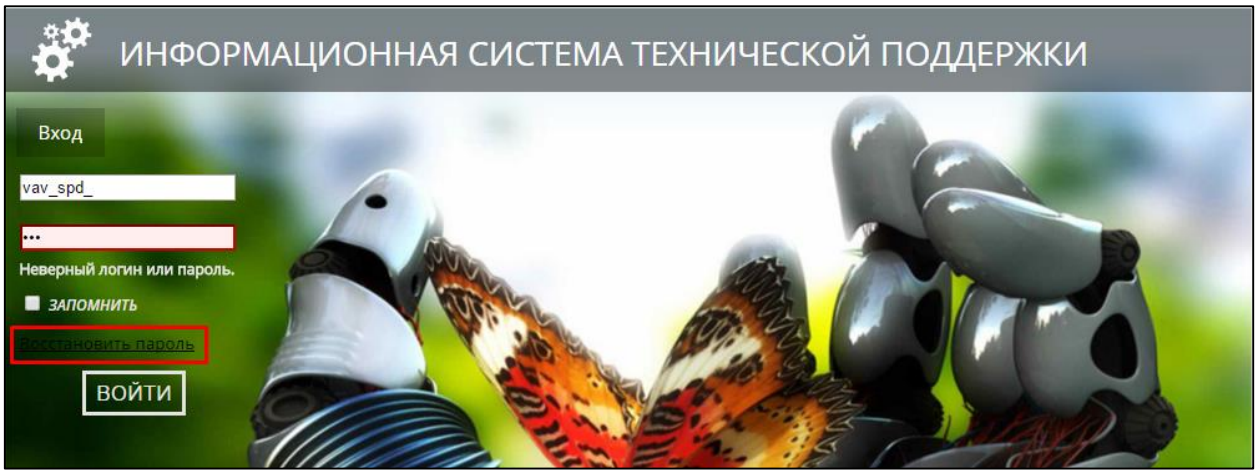

Рис. Ссылка «Восстановить пароль»

Если Вы забыли учетные данные для доступа в систему, можно отправить запрос на восстановление, нажав ссылку «Восстановить пароль».

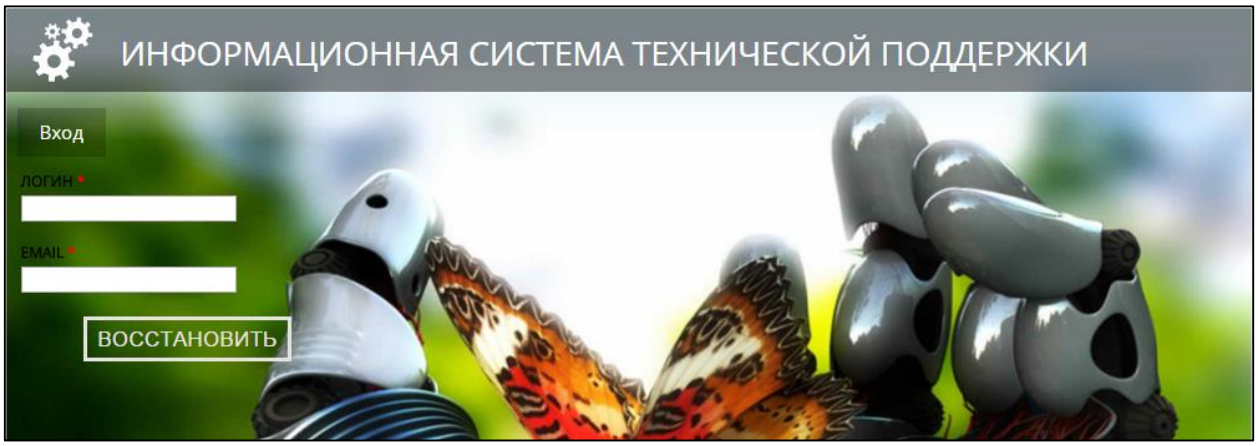

Рис. Форма запроса на восстановление пароля

Первый вход в систему

При первом входе в систему необходимо подтвердить правильность указанных контактных данных или внести их. Работа в системе будет доступна только после полного заполнения карточки пользователя.

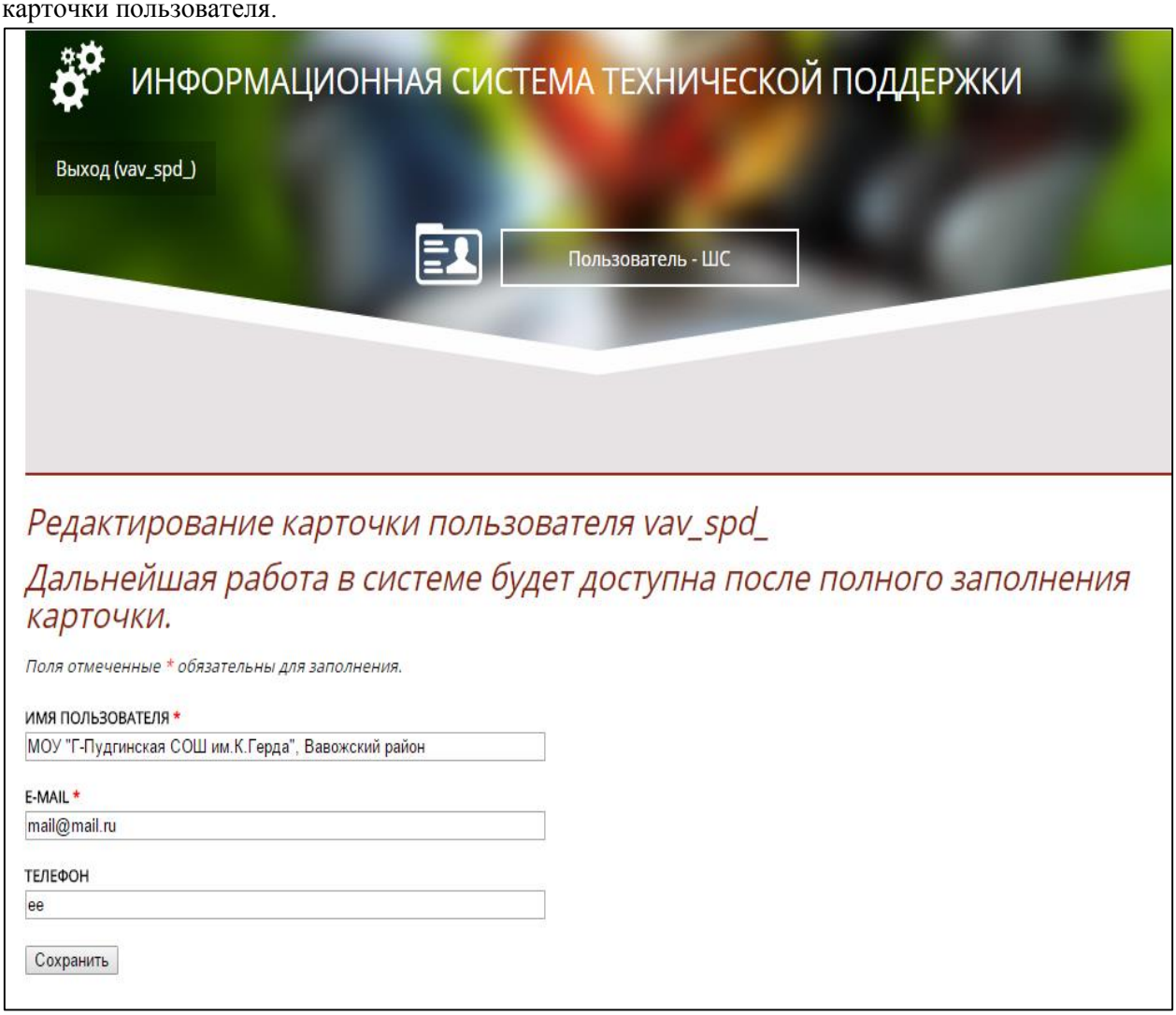

Рис. Форма обновления данных при первом входе в систему.

Основной интерфейс

Информационная система состоит из разделов и страниц. Пользователю доступны два раздела: «Заявки» и «Карточка пользователя».

Раздел «Заявки» состоит из

- Страница «Подать заявку»,
- Страница «Библиотека заявок» (доступ ко всем заявкам пользователя, поиск по заявкам),
- Страница «Статистика моих заявок».

Раздел «Карточка пользователя» состоит из

- Страница «Профиль» (информация о пользователе),
- Страница «Обновить данные» (изменение информации о пользователе).

Выбор проекта осуществляется в меню «Выбор проектов». В каждой строке данного меню обозначен уровень прав доступа (к примеру, Пользователь) и текущий проект (к примеру, АИС ЭШ). Выбранный проект также можно увидеть в виде иконки при подаче заявки (см. Иконка проекта на рис.).

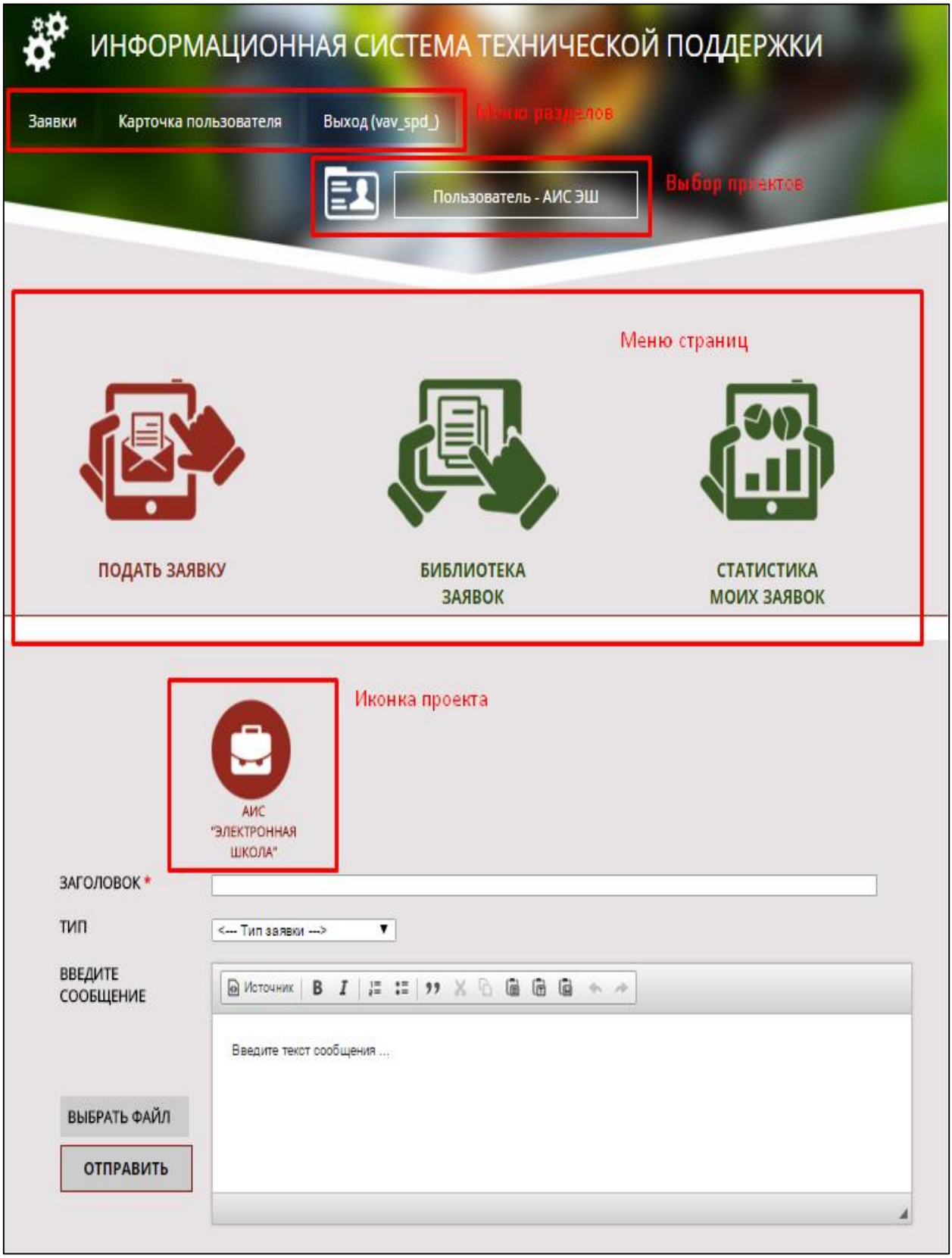

Рис. Основной интерфейс

Доступные настройки

Выбор проекта

Каждому пользователю может быть доступно несколько проектов. Список проектов и роли в них можно увидеть разделе «Карточка пользователя» страница «Профиль».

Рис. Карточка пользователя

Выбор проекта осуществляется в горизонтальном меню «Выбор проекта». Меню доступно на всех страницах. При смене проекта изменяются права на чтение заявок и создание новой заявки, согласно проекту и роли. К примеру, для пользователя с ролью «Пользователь – АИС ЭШ»: доступно написание заявки по АИС ЭШ и чтение своих заявок по данному проекту в библиотеке заявок. Если пользователю доступны и другие проекты, для просмотра заявок по ним необходимо выбрать проект в горизонтальном меню.

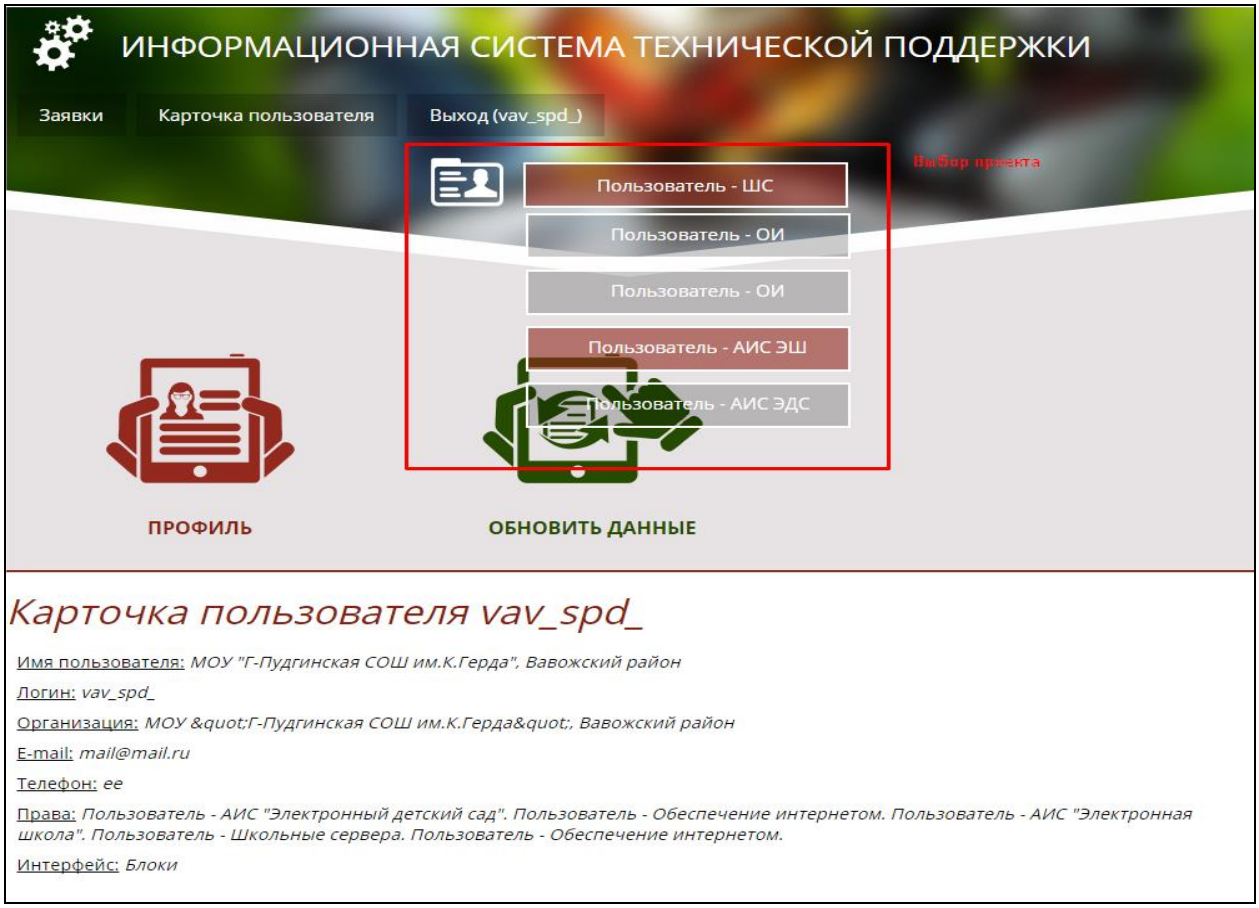

Рис. Выбор проекта

Выбор интерфейса для «Библиотеки заявок»

Каждому пользователю доступны два варианта отображения библиотеки заявок: блоки и таблицы. Изменить настройку можно разделе «Карточка пользователя» страница «Обновить данные». Также на данной странице можно исправить имя пользователя и контактные данные (адрес электронной почты и телефон).

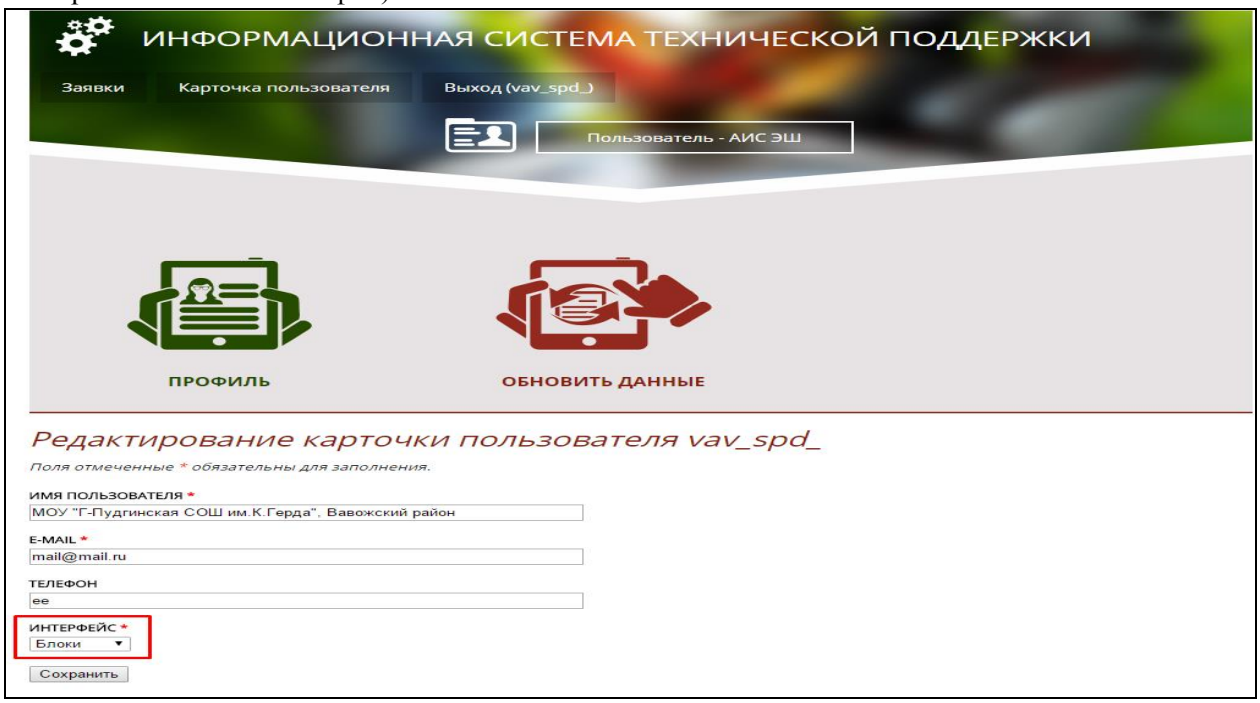

Рис. Настройка «Интерфейс»

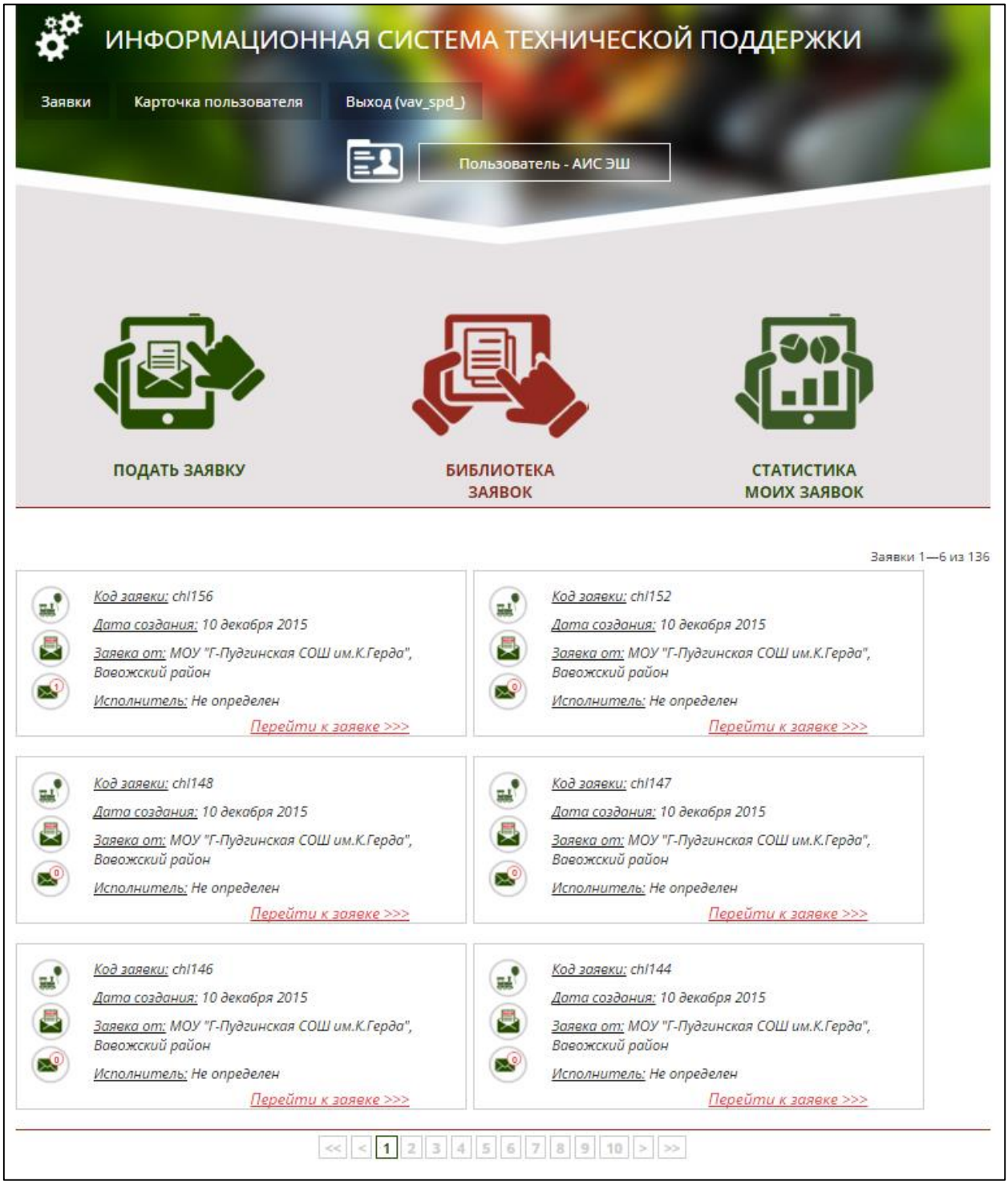

Рис. Интерфейс «Блоки»

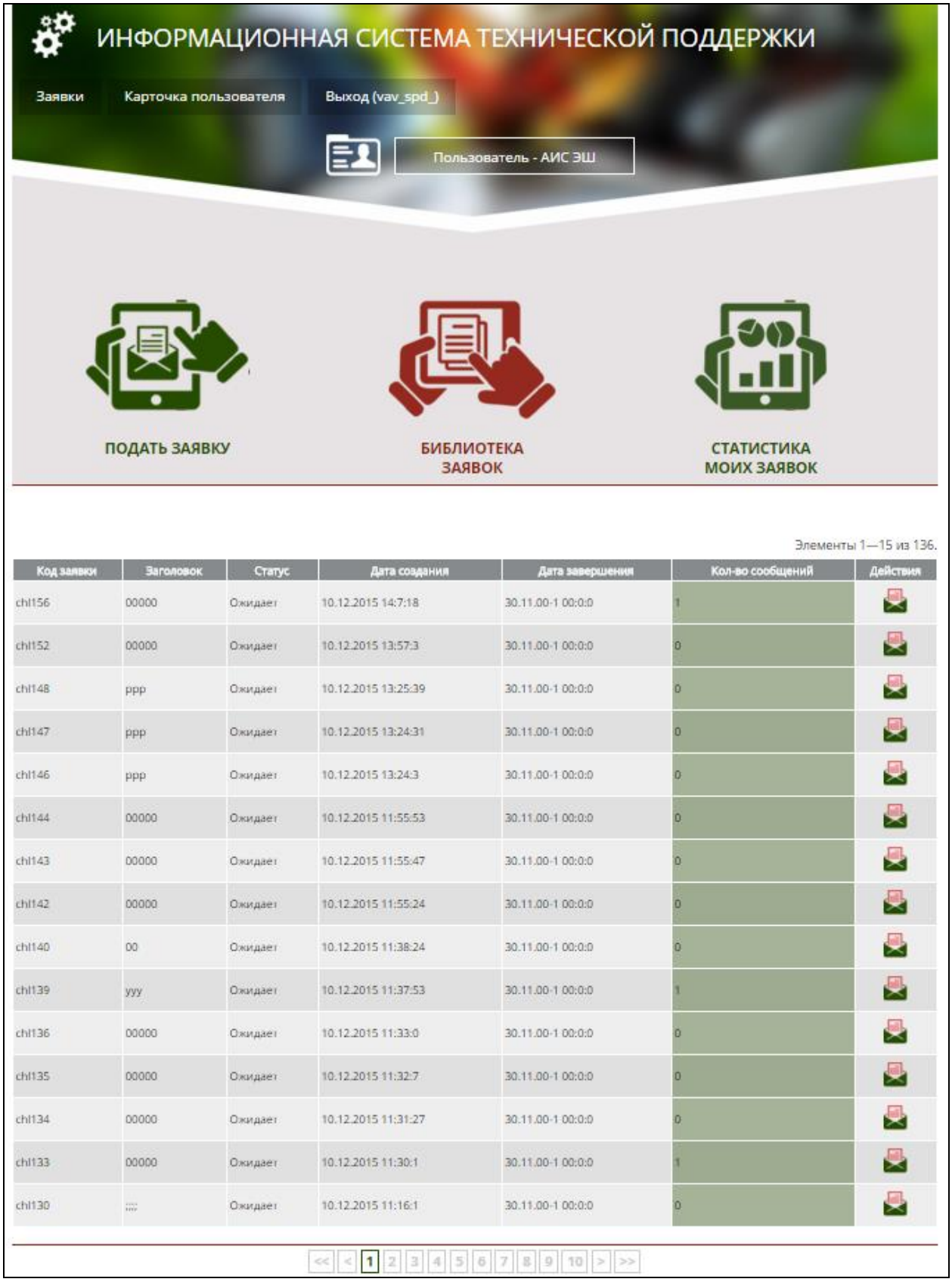

Рис. Интерфейс «Таблицы»

В интерфейсе «Таблицы» реализована цветовая индикация последнего сообщения: зеленый – сообщение заявителя-автора заявки, красный – специалист поддержки.

Как оставить заявку?

Шаг 1. Выбор проекта

Выбор проекта осуществляется в горизонтальном меню «Выбор проекта». Подробнее см. Настройка «Выбор проекта».

Шаг 2. Перейти на страницу «Подать заявку»

После входа в систему пользователь автоматически попадает в раздел «Заявки» на главную страницу «Подать заявку». Вы также можете перейти на данную страницу в любой момент.

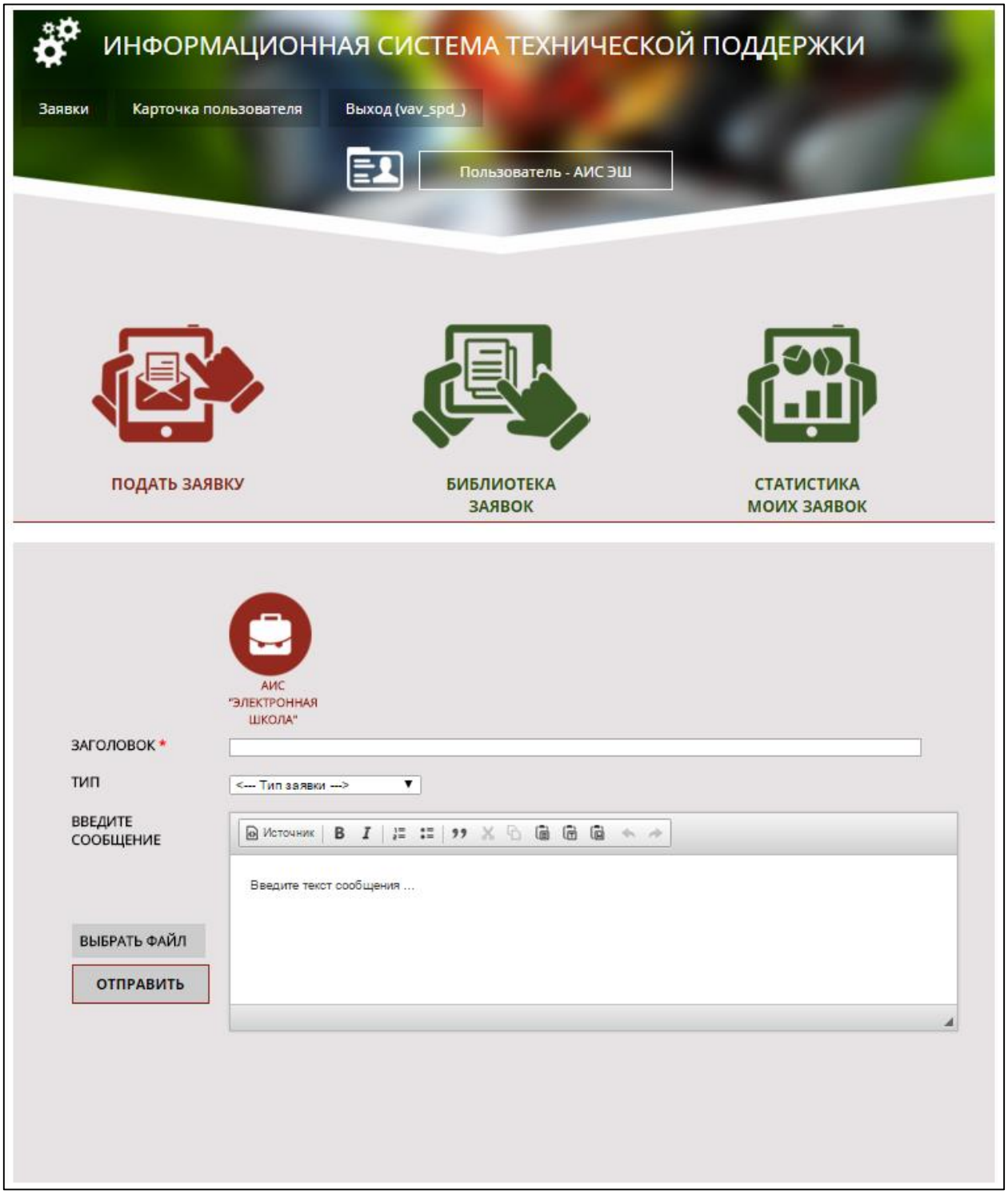

Рис. Страница «Подать заявку»

Шаг 3. Ввод сообщения и заголовка

Кратко опишите возникшую проблему в заголовке и подробно - в поле ввода.

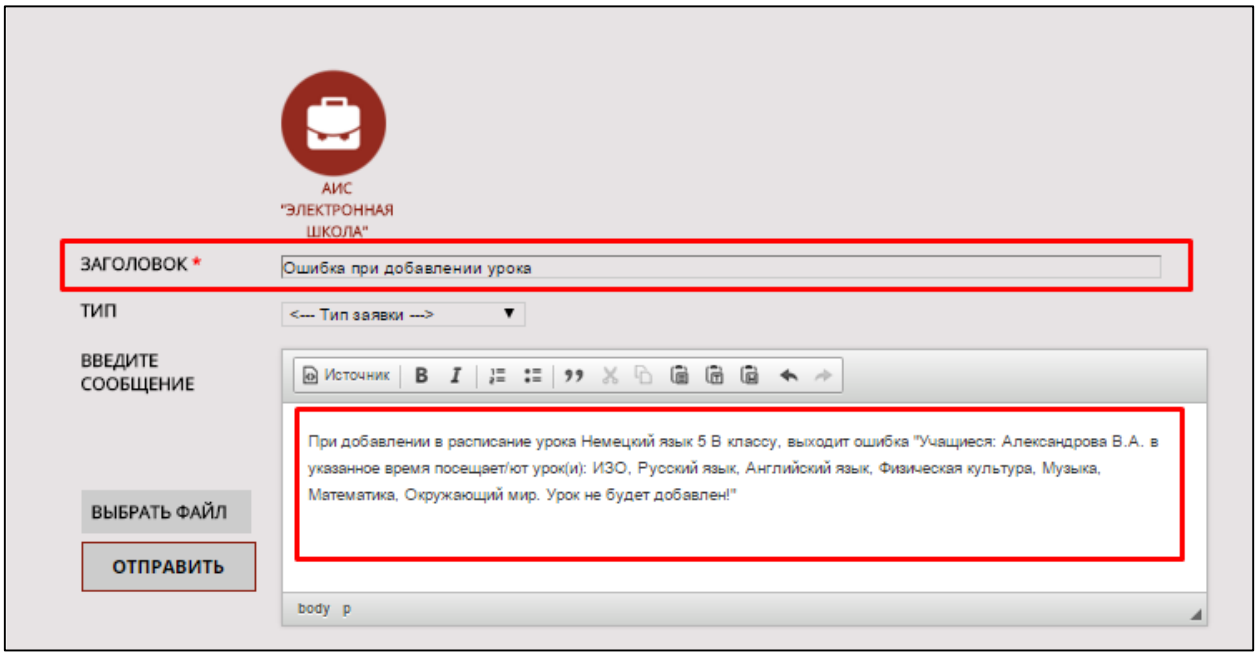

Рис. Ввод заголовка и текста сообщения при подаче заявки

Шаг 4. Прикрепление файла

Для заявки возможно прикрепить до 5 файлов с расширением: ***pdf, doc, docx, xls, xlsx, jpg, gif, png***. Максимальный допустимый размер файла 3 Мб. Необходимо нажать на кнопку «Выбрать файл». **Внимание!** Заранее размещайте файлы в одной директории (папке). Множественный выбор из различных директорий не поддерживается.

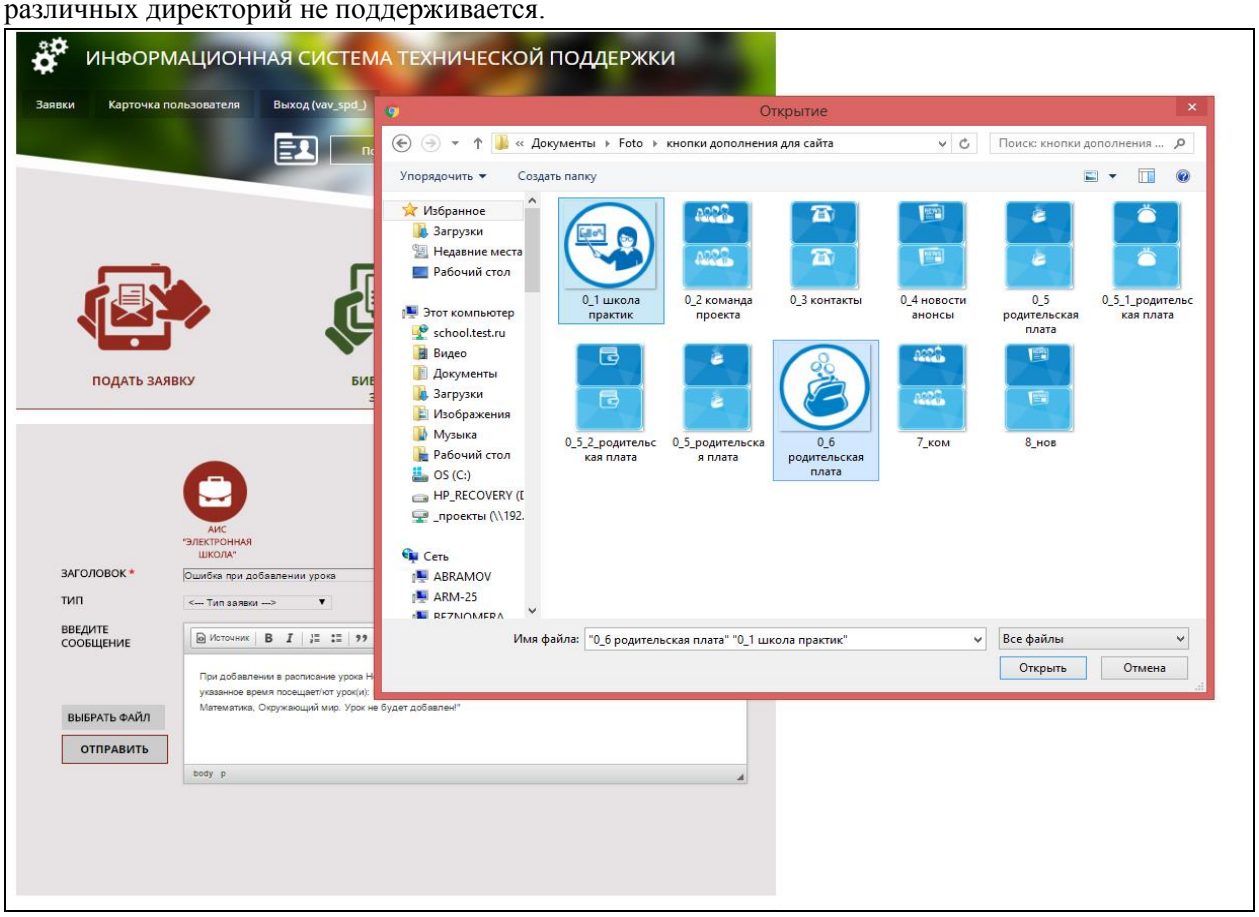

Рис. Окно выбора файла при подаче заявки

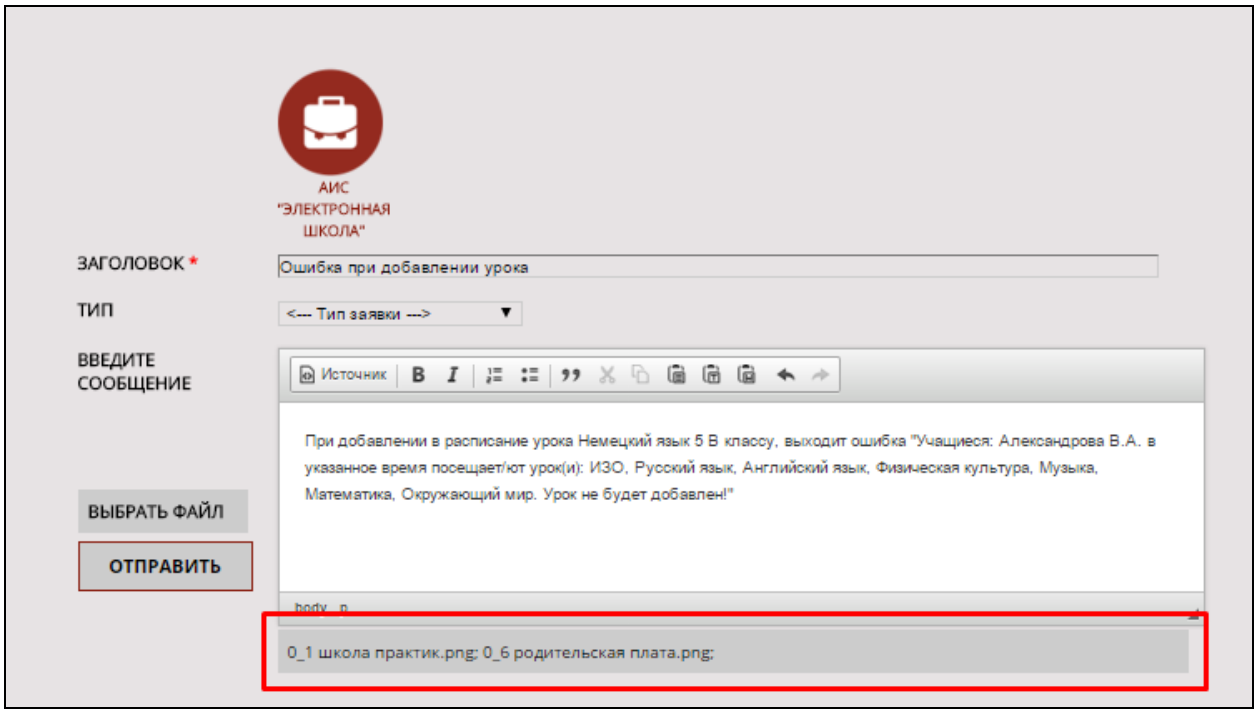

Рис. Выбранные файлы

Шаг 5. Отправка заявки

Для сохранения и отправки заявки в службу поддержки нажимаем кнопку «Отправить».

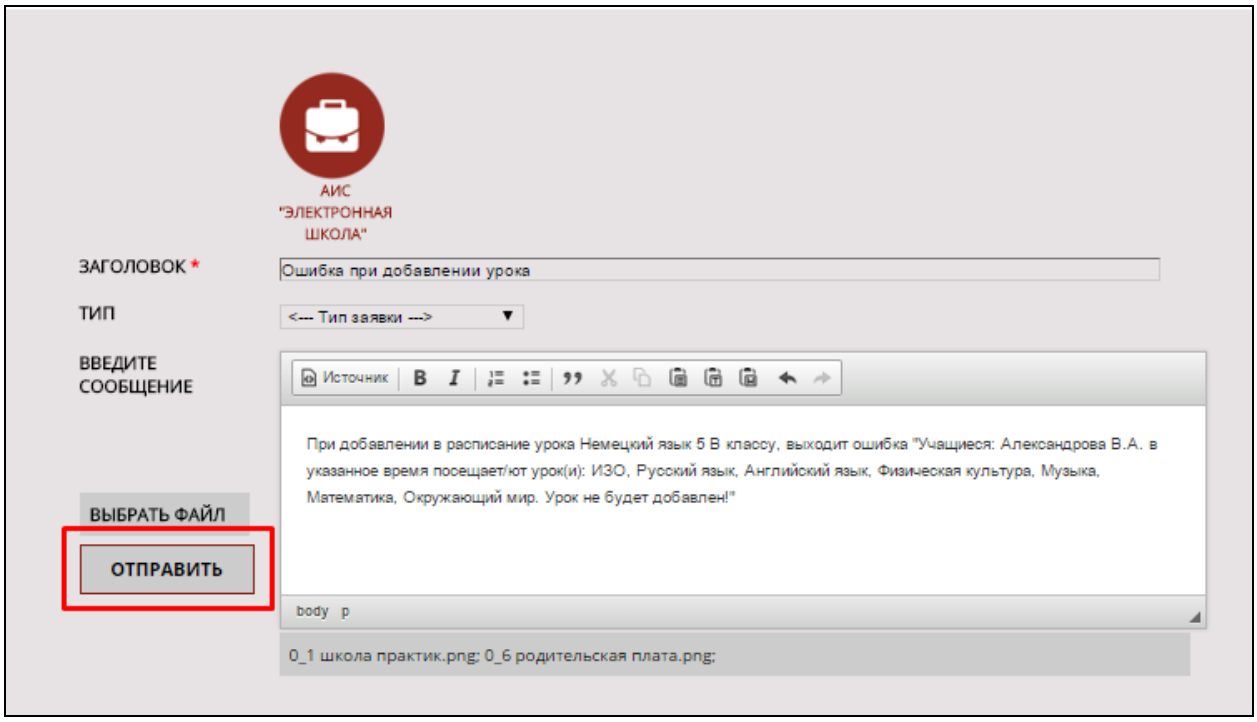

Рис. Отправить заявку

Шаг 6. Заявка создана

После успешного создания заявки система автоматически переходит на страницу заявки. Все изменения по заявке отображаются в переписке.

Рис. Страница заявки

Как найти мою заявку?

Все заявки пользователя можно найти в разделе «Заявки» на странице «Библиотека заявок». Для открытия страницы заявки нажать ссылку «Перейти к заявке>>>» или иконку «Просмотреть».

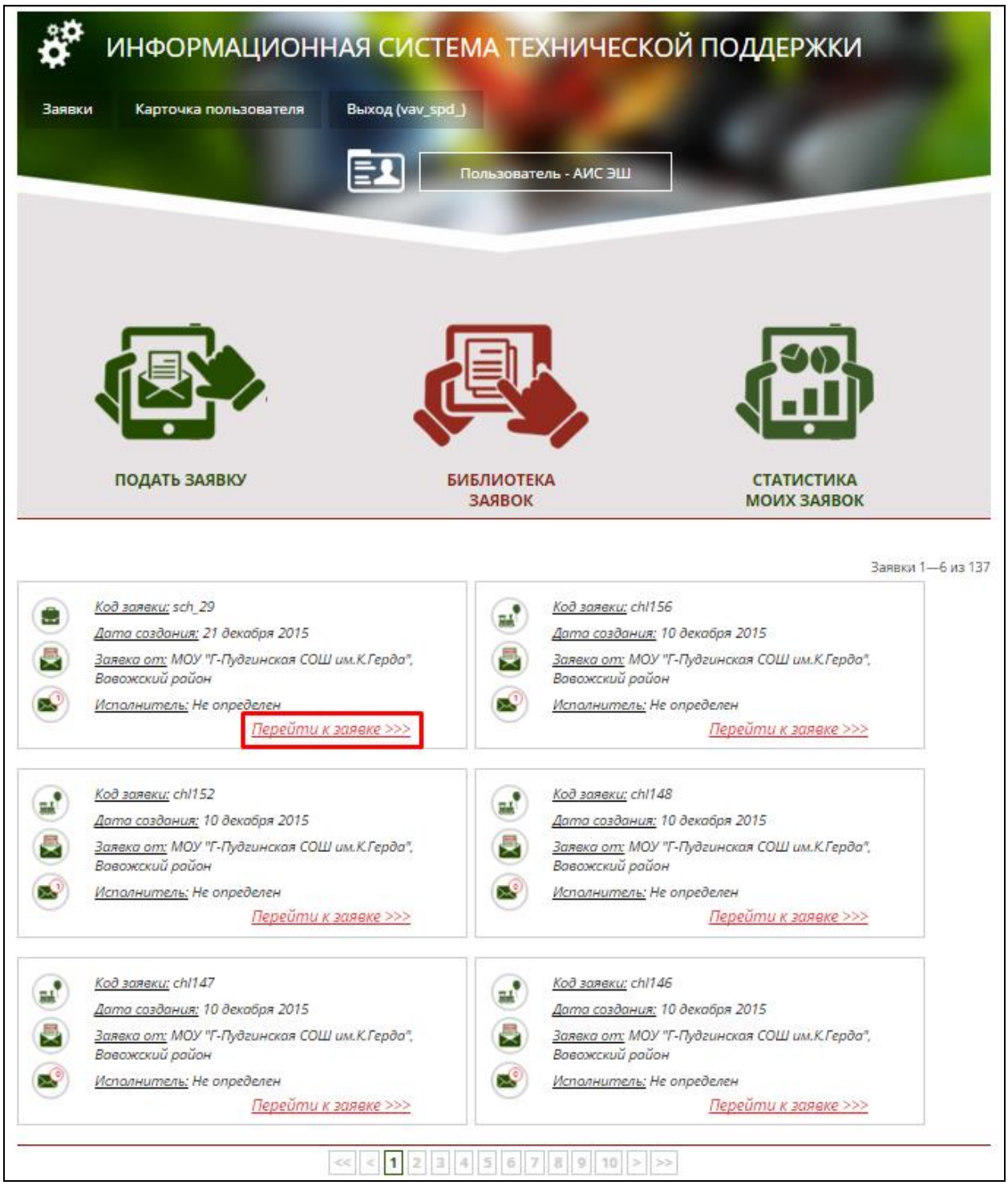

Рис. Заявка на странице «Библиотека заявок» интерфейс «Блоки»

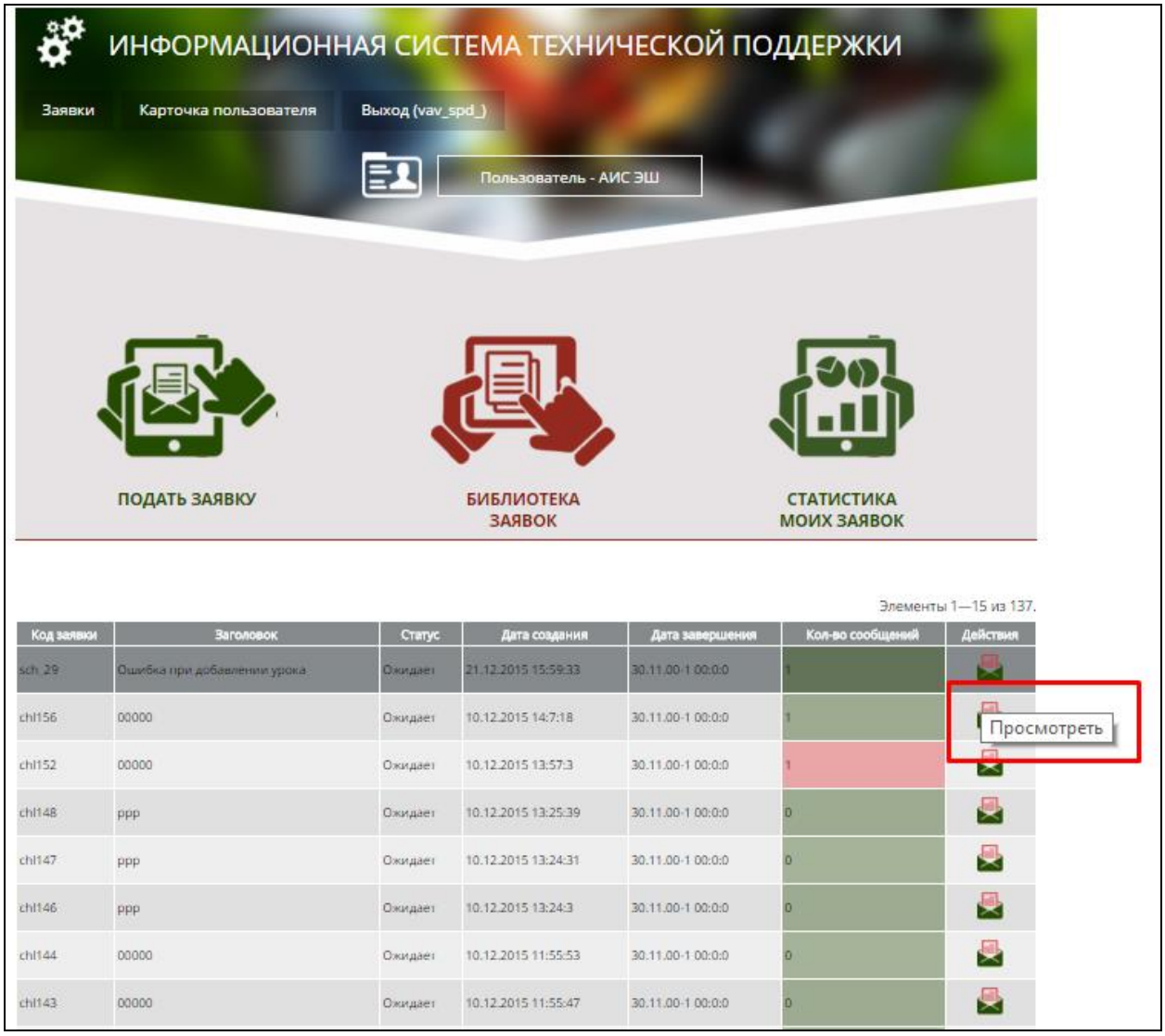

Рис. Заявка на странице «Библиотека заявок» интерфейс «Таблицы»

Переход к заявке также доступен по прямой ссылке из любого информационного письма от системы технической поддержки.

Уважаемый, Пользователь!

В переписке по заявке chl152. добавлено новое сообщение: dddd

---

Это сообщение отправлено автоматически и не требует ответа.
Информационная система технической поддержки

Рис. Ссылка на заявку

Как я узнаю о выполнении заявки?

Все изменения по заявке отображаются в переписке. Кроме того, после закрытия заявки специалистом поддержки заявителю придет e-mail.

Уважаемый, Пользователь!

Заявка chl154 закрыта. Установлен статус «Закрыта» по причине: Выполнено РЦИ.

Это сообщение отправлено автоматически и не требует ответа.
Информационная система технической поддержки

Рис. Информационное письмо о закрытии заявки

В каких случаях я получу сообщение на почту?

1. Поступило новое сообщение в переписке по заявке.
2. Изменен статус заявки (заявка принята в работу, закрыта, отменена).

Что я могу сделать с созданной заявкой?

Доступные пользователю действия расположены на вкладках внизу страницы заявки. По умолчанию выбрано действие «Добавить сообщение».

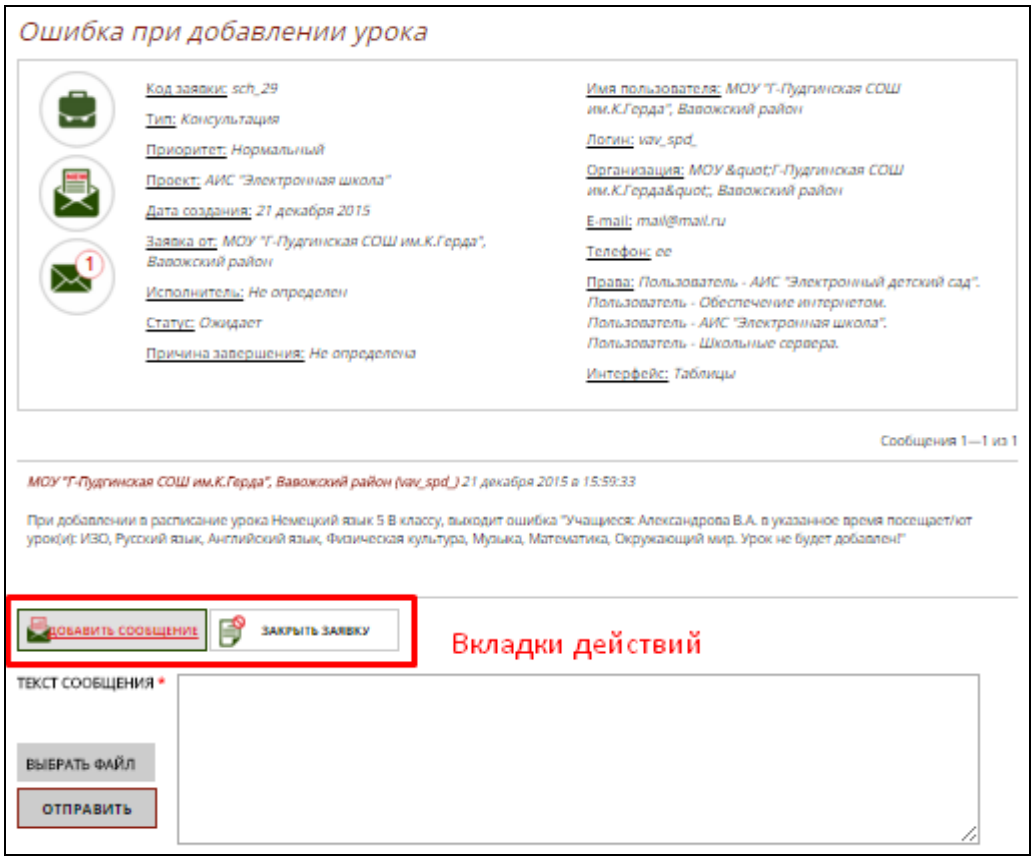

Рис. Вкладки действий на странице заявки

Действие «Добавить сообщение»

Для заявок со статусами «Ожидает», «В работе» пользователю доступно действие «Добавить сообщение». Текст сообщения является обязательным полем для ввода. Для нового сообщения возможно прикрепить до 5 файлов с расширением: ***pdf, doc, docx, xls, xlsx, jpg, gif, png***. Максимальный допустимый размер файла 3 Мб. Необходимо нажать на кнопку «Выбрать файл». **Внимание!** Заранее размещайте файлы в одной директории (папке). Множественный выбор из различных директорий не поддерживается.

Рис. Действие «Добавить сообщение» на странице заявки

Действие «Закрыть заявку»

Для заявок со статусами «Ожидает», «В работе» пользователю доступно действие «Закрыть заявку». Причина завершения является обязательным полем для ввода. **Внимание!** Если обращение закрыто по вашему мнению преждевременно, вы не сможете открыть это же обращение повторно и уточнить вопрос. При необходимости создавайте новую заявку.

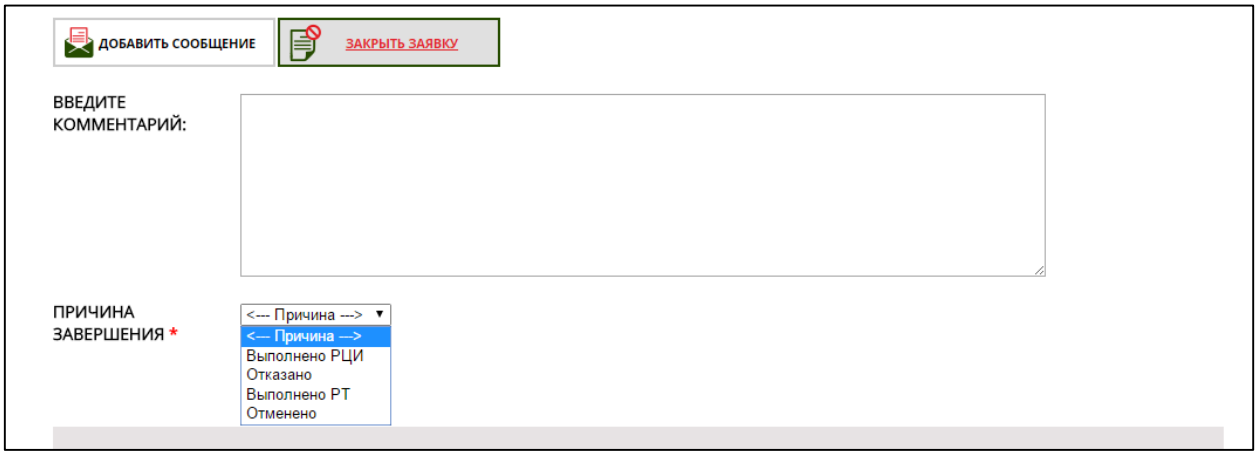

Рис. Действие «Закрыть заявку» на странице заявки

Что такое тип заявки?

Тип заявки - это одно из свойств заявки, введенное согласно регламенту. Подробнее можно узнать в регламенте поддержки. Тип заявки может быть определен пользователем при подаче заявке, но не является обязательным полем. Если пользователь не определил тип, по умолчанию устанавливается тип «Консультация». В дальнейшем, специалист технической поддержки может изменить тип заявки на свое усмотрение.

Что такое приоритет заявки?

Приоритет заявки - это одно из свойств заявки, введенное согласно регламенту. Подробнее можно узнать в регламенте поддержки. По умолчанию свойству приоритет заявки устанавливается значение «Нормальный». В дальнейшем, специалист технической поддержки может изменить приоритет на свое усмотрение.