

Инструкции по использованию системой обработки заявок УИКТ (OTRS)

1. Регистрация в системе

Регистрация в Системе обработки заявок УИКТ производится следующими способами:

- через форму на сайте УИКТ (<http://it.ivanovo.ac.ru/>)
- запрос по электронной почте (otrs@ivanovo.ac.ru)
- личное обращение в УИКТ (каб. 117 или каб. 126)

2. Вход в систему

Для входа в систему обработки заявок УИКТ необходимо перейти в браузере по ссылке: <https://otrs.ivanovo.ac.ru/otrs/customer.pl> и ввести ранее полученные логин и пароль.

!При возникновении проблем с сертификатом в браузере воспользуйтесь инструкциями по адресу <http://it.ivanovo.ac.ru/docs>.

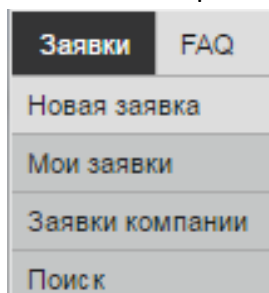
Вход

<input type="text" value="otdel"/>	<input type="password" value="....."/>	<input type="button" value="Войти"/>
------------------------------------	--	--------------------------------------

[Забыли пароль?](#)

3. Создание заявки

3.1 Для создания заявки необходимо в меню выбрать пункт «Заявки» и «Новая заявка»



3.2 Заполнить поля:

3.2.1 Тип.

Доступные типы заявок:

- Без классификации – пользователь затрудняется классифицировать проблему.
- Запрос комментария – пользователю необходима консультация по телефону или электронной почте без выхода специалиста.
- Запрос на обслуживание – пользователю необходима помощь с выходом специалиста.
- Плановые работы – используется для классификации внутренних заявок УИКТ

3.2.2 Получатель (ответственный за выполнение отдел).

Доступные получатели:

- УИКТ – пользователь затрудняется выбрать получателя.

- УИКТ. Сектор программирования – пользователю необходима помощь с программным обеспечением.
- УИКТ. Сектор технического обслуживания – пользователю необходима техническая помощь.

3.2.3 Тема – краткое описание проблемы.

3.2.4 Текст – полное описание проблемы.

3.2.5 Прикрепленный файл – файл для пояснения проблемы (скриншот ошибки или документ)

3.3 Нажать кнопку «Отправить»

Пример заполнения формы заявки:

Система обработки заявок УИКТ

Заявки FAQ

* Тип:

* Получатель:

Сервис:

Уровень обслуживания:

* Тема:

* Текст:

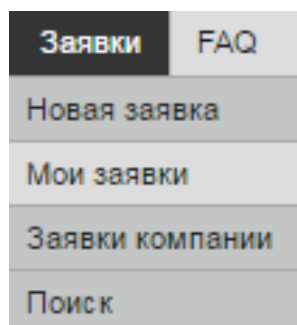
При подключении выдает сообщение с ошибкой 961

Прикрепленный файл:

Приоритет:

4. Статус заявки

Для просмотра заявки необходимо в меню выбрать пункт «Заявки» и «Новая заявка»



В пункте «Мои заявки» пользователь отслеживает свои заявки

Пример «Мои заявки»:

Все (2) Открытые (1) Закрытые (1)			
2016081635000031	Тестовая заяка - Принята в работу	открыта	21 ч 29 мин
2016081635000012	Не работает принтер - Не работает принтер	закрыта успешно	1 дн 2 ч