



**Руководство пользователя  
Портал технической поддержки  
АО «ЦентрИнформ»**



## Содержание:

<b>1. Введение</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Глоссарий</b> .....	<b>3</b>
<b>3. Вход в систему</b> .....	<b>4</b>
<b>4. Создание заявки</b> .....	<b>6</b>
<b>5. Список заявок</b> .....	<b>7</b>
<b>6. Изменения по заявке</b> .....	<b>8</b>
<b>7. Дополнительно</b> .....	<b>9</b>
Фильтры и представления .....	9
Вопросы и ответы .....	12



## 1. Введение

Данный документ представляет собой руководство пользователя Портала технической поддержки.

Портал технической поддержки - это универсальная Service Desk (Help Desk) система с веб-интерфейсом, позволяющая упростить и автоматизировать учет и обработку заявок. Руководство пользователя описывает работу с системой Клиентов, подающих заявки. В документе описаны не все функции системы, а наиболее полезные с целью упростить понимание продукта для Клиентов.

## 2. Глоссарий

**Сервис** – соответствует услуге, которую Исполняющая организация (или отдел) оказывает организации (или отделу) Заказчика. Сервис объединяет заявки пользователей. Сервис может соответствовать проекту в вашей компании.

**Заявка** - основная сущность системы. Это может быть описание инцидента, запроса или задачи в зависимости от сферы использования системы.

**Пользователь системы** - любой человек, имеющий в системе логин/пароль для входа. Пользователь может на разные сервисы быть назначен с разными ролями. Например, на одном сервисе Пользователь может быть клиентом, а на другом – Исполнителем.

**Заявитель (инициатор)** – по умолчанию - это тот пользователь, который создает заявку. При создании пользователь может изменить инициатора. Например, диспетчер принимает заявку по телефону.

**Исполнитель** – пользователь, ответственный за выполнение конкретной заявки, который был назначен другим пользователем, обладающим полномочием назначать исполнителей.

**Наблюдатель** - это пользователь, обладающий полномочиями получать уведомления по заявке и добавлять комментарии. Когда Вы создаете заявку, то назначение наблюдателя соответствует тому, как вы ставите в копию человека в Email. Например, это может быть Ваш руководитель или руководитель службы исполнения заявок.

**Уведомление** - e-mail письмо, оповещающее пользователя об изменении заявки, например, об изменении статуса у заявки, назначении исполнителей и т.п.

**Приоритет** - атрибут, обозначающий важность заявки. Пример приоритетов: Критичная заявка - заявка, без которой дальнейшая работа с проектом не возможна. Очень низкая заявка - пропущена запятая в каком-либо тексте.

**Статус заявки** - атрибут, определяющий состояние заявки. Пример: Открыта, В работе, Требуется уточнения, Выполнена.



### 3. Вход в систему

Для входа в систему откройте веб-браузер (IE Explorer 10.0, Firefox, Google Chrome и т.д.) и наберите в адресной строке <http://support.center-inform.ru>

Для регистрации на портале необходимо пройти по ссылке: <http://support.center-inform.ru/registeruser.ivp> и заполнить все поля обязательные для заполнения (отмечены \*) –

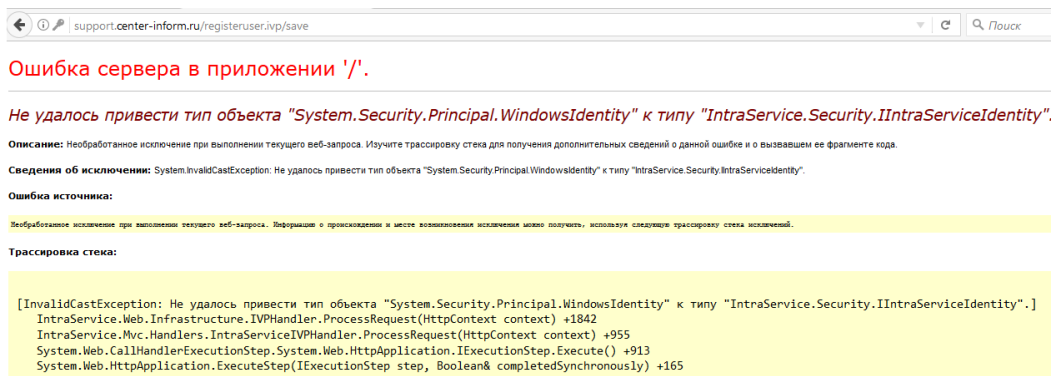
Рис. 1.


**Рис. 1. Форма регистрации пользователя в системе**

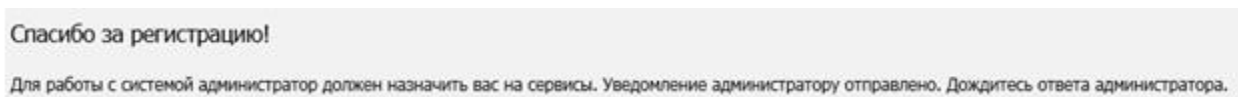
В поле «Код компании» необходимо указать **ИНН организации** (либо ИНН-КПП, в случае, если у Вас несколько подразделений), а также ФИО ответственного сотрудника, его email, телефон (желательно), логин и пароль.

Обращаем внимание, что при регистрации на портале нужно правильно ввести символы на проверочной картинке, с учётом регистра:

Если вы нажали на кнопку «Зарегистрироваться» и у вас появилась ошибка:



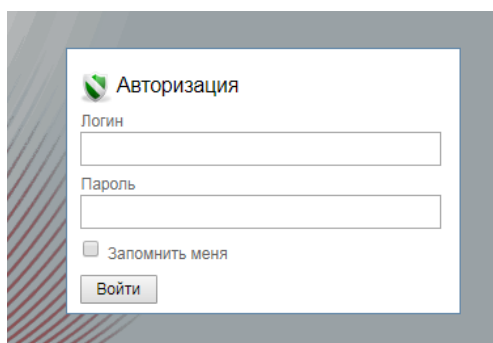
То вам необходимо вернуться на предыдущую страницу, нажать на кнопку «Обновить»  рядом с картинкой. Картинка обновится, после этого попробуйте снова ввести символы с картинки и нажмите кнопку «Зарегистрироваться». В случае если вы ввели все данные корректно, то у вас будет следующая надпись на экране:



Если вдруг возникли проблемы при регистрации на портале, тогда нужно написать на почту [egais-support@center-inform.ru](mailto:egais-support@center-inform.ru), указав причину обращения.

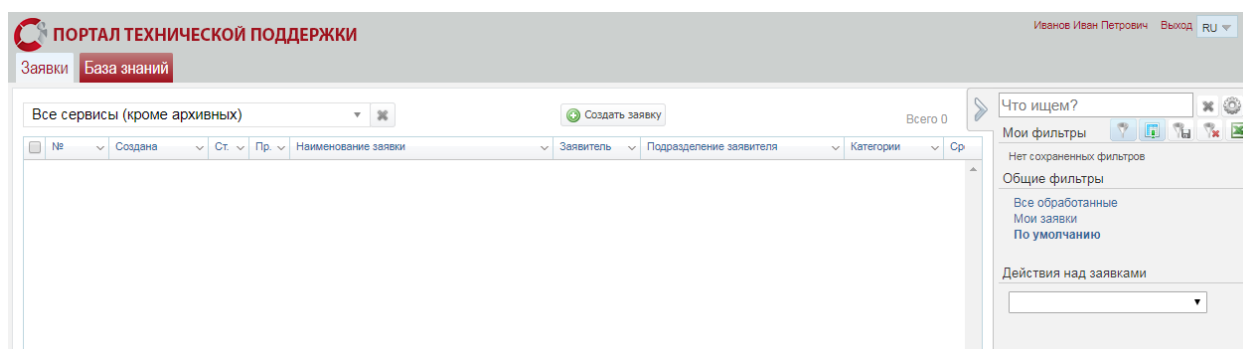
Если Вы успешно зарегистрировались, то можете сразу заходить на портал: <http://support.center-inform.ru>.

При входе на портал Вы должны увидеть форму, как на Рис. 1.1.



**Рис. 1.1. Форма ввода логина и пароля для входа в систему**

Далее вы можете зайти в систему под своей учетной записью. Введите в форму (Рис.1.1.) только что созданный логин и пароль, если Вы правильно ввели данные, то система отобразит Вам страницу, как на Рис. 2.

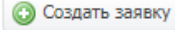


**Рис. 2. Раздел Заявки**



Раздел База знаний не имеет прямой привязки к сервисам и предоставляет пользователям дополнительную / справочную информацию (например, там может быть полезная информация по проблеме, исключающая потребность заведения новой заявки или время и правила работы службы технической поддержки АО «ЦентрИнформ»).

## 4. Создание заявки

Для создания заявки кликните по ссылке «Создать заявку», кнопка . Откроется окно выбора сервиса, как на Рис. 3.

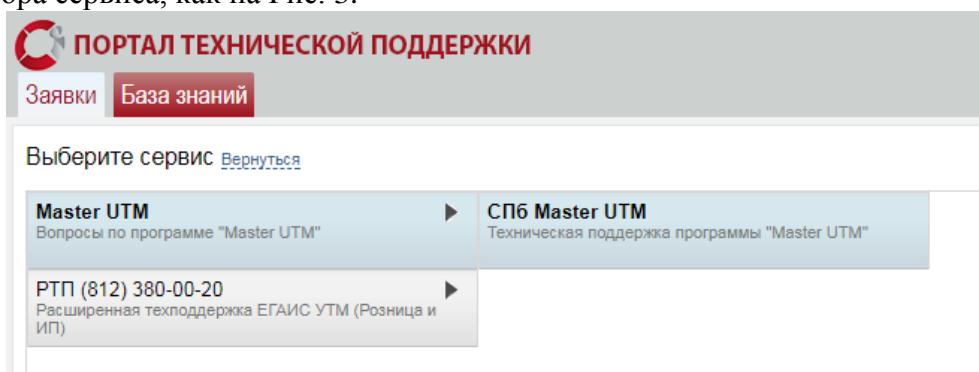


Рис. 3. Выбор сервиса

Сервисы имеют древовидную структуру. На последнем уровне могут быть как сервисы, так и типы заявок (например, «запрос на изменение» и «инцидент» - это типы заявок). После выбора сервиса откроется карточка заявки, Рис. 4.

Рис. 4. Карточка новой заявки

Состав полей доступных для заполнения может несколько отличаться от приведенного на рисунке, т.к. это настраивается администратором. Вам необходимо заполнить все поля, отмеченные звездочкой, по желанию заполнить другие поля и нажать кнопку «Сохранить и вернуться». Система сохранит Вашу заявку, и вернет Вас к списку заявок, где Вы увидите свою новую заявку, Рис. 5.



Поддержка руководства								Создать заявку
<input type="checkbox"/>	Пр.	Ст.	№ ↑	Вл.	Наименование заявки	Срок	Изменена	
<input type="checkbox"/>	██████	🟡	31	🔗	Моя первая заявка		17 сентября, 12:31	
<input type="checkbox"/>	██████	🟡	25		Не запускается ИЛ-2 Штурмовик		28 апреля, 17:23	
<input type="checkbox"/>	███	🟢	24		Не открывается клиент PokerStars		28 апреля, 16:31	
<input type="checkbox"/>	██████	🟢	5		Просьба установить Lingvo		21 апреля 20 апреля, 12:47	

**Рис. 5. Список заявок после добавления заявки**

После сохранения Вами заявки, исполняющая сторона (отдел или компания-исполнитель) получают соответствующее Email уведомление. Далее у заявки может измениться статус (например, заявка будет «в работе») или добавятся комментарии. Тогда Вы получите соответствующее Email уведомление. У вас будет возможность внести ответные действия по заявке, см. раздел 6.

## 5. Список заявок

Основная работа с системой ведется в разделе Заявки. В выпадающем списке в левом верхнем углу вы можете выбрать нужный вам сервис. В дальнейшем, при выборе пункта меню Заявки, будут отображаться заявки ранее выбранного сервиса.

В выпадающем списке в левом верхнем углу выберите нужный сервис, и вы увидите список заявок данного сервиса, Рис. 6.

Поддержка бухгалтерии								Создать заявку	Удалить выбранные
<input type="checkbox"/>	Пр.	Ст.	№ ↑	Вл.	Наименование заявки	Срок	Изменена		
<input type="checkbox"/>	███	🔴	21		Прошу завести в системе нового сотрудника		28 апреля, 16:03		
<input type="checkbox"/>	██████	🟢	20		При открытии 1С сегодня вылетает сообщение "Timeout expired"		28 апреля, 17:17		
<input type="checkbox"/>	███	🔴	10	🔗	Подключить новый принтер к сети		29 сентября, 17:27		
<input type="checkbox"/>	██████	🟡	9	🔗	Криво рас...				

Открыл **Иванова Э.А.** 17 апреля, 18:26 Сервис: **Поддержка бухгалтерии**

Сегодня привезли новый цветной принтер. Просьба подключить его к сети и настроить, что бы можно было пользоваться

27 апреля, 12:56 🟡 Васильева А.А.  
Принтер марки Xerox

29 сентября, 17:25 🟡 Администратор  
Не хватает материалов

---

👤 Исполнители не назначены

🖨 Xerox prn002

📧 yakat.inn

**Рис. 6. Список заявок**

В списке Вы увидите свои заявки по сервису, а также заявки других пользователей, если Администратор настроил Вам соответствующие права. Наведите мышкой на поля 1, 2 и 3 и всплывающая подсказка покажет Вам основные данные по заявке: Приоритет, Статус и Краткое описание соответствующей заявки.

Вы можете выбрать другой сервис в выпадающем списке сервисов (там, где «Поддержка руководства») или значение «Все сервисы», для того чтобы увидеть все заявки по всем сервисам.

В правом верхнем окне поиска Вы можете ввести искомое слово или номер заявки, чтобы найти нужную Вам заявку.

Вы можете воспользоваться фильтром заявок (при большом числе заявок), см. раздел. 7.1.



## 6. Изменения по заявке

Кликните по наименованию заявки с формы списка заявок, Рис. 6. Система отобразит вам карточку заявки. Например, если по Вашей заявке исполнители провели работы и внесли данные, то карточка заявки может выглядеть приблизительно как на Рис. 7.

8961. ООО КВКК Лицензия  
ЕГАИС-Производство / Стандартный Изменить

Заявитель  
Создана: 25 июля 2017 13:51  
Зорина Елизавета  
Атлас-Калуга

Исполнители  
Вихлянцеv Александр Петрович  
Управление внедрения и сопровождения информационных систем  
Назначить себя исполнителем  
Назначить себя и снять других  
Группа: Группа ТП УТМ

Наблюдатели  
Екимов Андрей Викторович  
Управление внедрения и сопровождения информационных систем  
Тищенко Владимир Владимирович  
Управление внедрения и сопровождения информационных систем  
Назначить себя наблюдателем

Название \*  
ООО КВКК Лицензия

Описание  
На импорте произошла смена лицензии. Новая лицензия появилась в програмных средствах со статусом "активна", но и старая висит со статусом "активна", просят изменить статус старой в программе, чтобы не было 2-х одновременно.  
ИНН: 00-020044960  
КПП: 020010004  
Номер старой: 403410011491  
Номер новой: 40341000184

Статус \*  
Выполнена  
Выполнена  
В работе  
Закрыта

Приоритет \*  
Средний

Срок  
28.07.2017 6:25

Перетащите сюда файлы для загрузки или щелкните, чтобы выбрать

Вложенные файлы: 0 Вложить скриншот

Добавить комментарий  
Искать в БЗ

Проблема решена, спасибо!

Скрыть комментарий от клиента

Жизненный цикл | Кратко (только комментарии)

- 25 июля, 17:46, Вихлянцеv Александр Петрович  
Лицензия с номером 40341000184 привязана к неактивной версии справочника организации Client\_Code="0057331" and ID="0057331"  
Активная версия справочника организации: Client\_Code="0057331" and ID="10010000" (это 13-ая версия справочника) К данной версии справочника организации не привязана лицензия. Это делается сотрудниками ФСРАР на узле ФЦУК.  
Изменен статус заявки → Выполнена
- 25 июля, 15:04, Вихлянцеv Александр Петрович  
Изменен статус заявки → В работе  
Назначены исполнители: Вихлянцеv Александр Петрович
- 25 июля, 13:51, Зорина Елизавета  
Изменен статус заявки → Открыта

Рис. 7. Карточка заявки. Изменения.

Система настроена таким образом, что выполнение заявки подразумевает подтверждение выполнения Вами (как клиентом), то у вас будет возможность перевести заявку в конечный статус «Закрыто» или вернуть в статус «Открыто». Рекомендуется при переводе в статус «Открыто» заполнять поле Комментарий. Если Вы считаете, что работы по Заявке не выполнены (или выполнены не до конца), а в выпадающем списке статусов у вас нет возможности выбрать статус «Открыто», то Вам рекомендуется просто завести новую Заявку. Вы можете посмотреть кто что и когда делал по заявке (жизненный цикл всех операций по заявке). Для этого кликните по ссылке «Показать» рядом с заголовком «Жизненный цикл заявки».

**ВНИМАНИЕ!** На портале технической поддержки, в части работы с заявками, действуют следующие правила:

- Предусмотрено автоматическое закрытие заявок из статуса «Выполнено» через 48 часов. Если по заявке возникают дополнительные вопросы, то переводите заявку в статус «В работе» и пишите дополнительный комментарий.



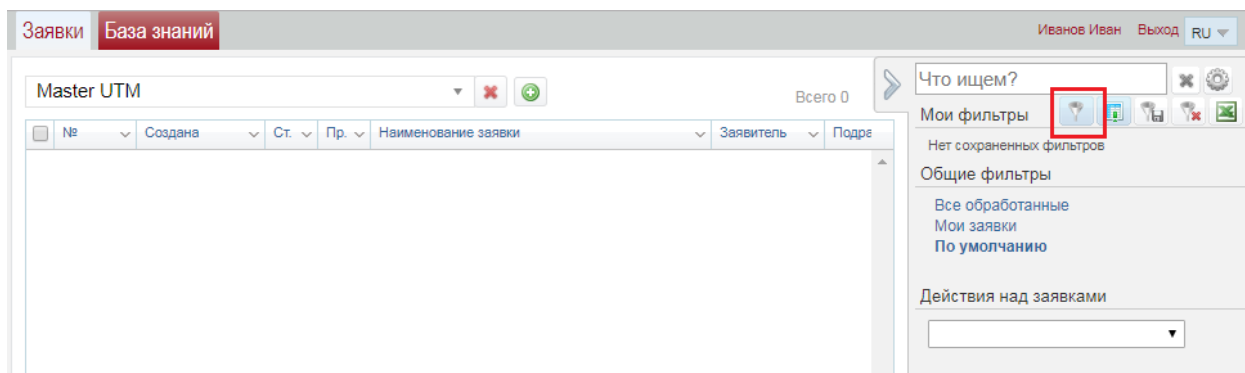


- Предусмотрено автоматическое закрытие отмененных заявок из статуса «Отменено» через 24 часа.
- При работе с заявками из статуса «Требуется уточнения», после вашего ответа необходимо переводить заявку в статус «В работе» (кнопка «Вернуть в работу» активна).

## 7. Дополнительно

### 7.1. Фильтры и представления

Если в Вашей компании большое число Заявок, и Вы сами активно работаете с порталом технической поддержки, то мы Вам рекомендуем освоить систему фильтров и представлений в системе. На списке заявок, кликните по иконке фильтра, Рис. 8.



**Рис. 8. Список заявок. Фильтры**

Перед вами откроется форма, как на Рис. 9.



Фильтр ✕


Статус	<input type="text" value="входит в"/>	<a href="#">Открыта, В работе</a>
Приоритет	<input type="text" value="входит в"/>	<a href="#">Средний, Высокий</a>
Срок (план)	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Срок (факт)	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Номер	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Название	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Описание	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Сервис <a href="#">[?]</a>	<input type="text"/>	<a href="#">Выбрать</a>
Владелец сервиса <a href="#">[?]</a>	<input type="text"/>	<a href="#">Выбрать</a>
Заместитель владельца сервиса <a href="#">[?]</a>	<input type="text"/>	<a href="#">Выбрать</a>
Этап	<input type="text"/>	<a href="#">Выбрать</a>
Категории	<input type="text"/>	<a href="#">Выбрать</a>
Исполнители <a href="#">[?]</a>	<input type="text"/>	<a href="#">Выбрать</a>
Группа исполнителей	<input type="text"/>	<a href="#">Выбрать</a>
Требуется согласования <a href="#">[?]</a>	<input type="text"/>	<a href="#">Выбрать</a>
Компания заявителя	<input type="text"/>	<a href="#">Выбрать</a>
Заявитель	<input type="text" value="входит в"/>	<a href="#">Текущий пользователь</a>
Дата создания	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Дата изменения	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Срок выполнения истек	<input type="text"/>	
Активы <a href="#">[?]</a>	<input type="text"/>	<a href="#">Выбрать</a>

[↓ Показать дополнительные поля](#)

**Рис. 9. Установки фильтров**

На данном рисунке показан пример следующей фильтрации заявок: показывать все заявки в статусах «открыта» и «в работе», со средним и высоким приоритетом и созданные именно Вами (текущий пользователь). После нажатия кнопки «Применить фильтр» система покажет Вам список заявок с этим фильтром.

У Вас есть возможность определить состав и порядок колонок в таблице заявок. Для этого

кликните по иконке «Вид таблицы» (  ) и перед Вами откроется форма, как на Рис. 10.





Видимость колонок, сортировка

Доступные колонки

- Вложения
- Сервис
- Тип
- Жизненный цикл
- Выполнено %
- Часы
- Группа исполнителей
- Согласующие
- Наблюдатели
- Файлы
- Оценка заявки
- Изменил
- Срок реакции (план)
- Срок реакции (факт)

Отображаемые колонки

- №
- Создана
- Статус
- Приоритет
- Наименование заявки
- Заявитель
- Подразделение заявителя
- Категории
- Срок (план)
- Срок (факт)

Чтобы добавить или убрать колонки, отметьте их и воспользуйтесь соответствующими кнопками.  
Чтобы изменить порядок колонок в таблице, передвигайте их мышкой.

Записей на странице: 25

Режим отображения: Таблица

Применить    Закрыть


Показать дополнительные поля

**Рис. 10. Форма настройка вида таблицы.**

Задайте галочками отображение нужных полей в таблице. Используйте механизм Drag & Drop для изменения порядка следования полей. После настроек, как на рисунке выше, список заявок будет выглядеть, как на Рис. 11.

Исполнители	Ст.	№	Вл.	Наименование заявки	Срок	Гр.
<input type="checkbox"/> Инженер Сергей	1	653		zzzzz		0000
<input type="checkbox"/> Инженер Сергей	1	652		111		0000
<input type="checkbox"/> Руководитель Михаил	1	651		f5555555		0000
<input type="checkbox"/>	1	574		22222222		0000

**Рис. 11. Список заявок. Пользовательское представление**

У вас есть возможность сохранить данное представление (фильтр + вид таблицы). Для этого кликните по иконке «Сохранить фильтр», . Введите название фильтра на форме, Рис. 12.

Сохранить как:

Новый фильтр     Изменить фильтр

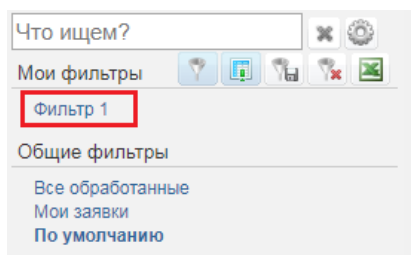
Название фильтра \*

По умолчанию


Сохранить    Отмена

**Рис. 12. Форма сохранение представления.**

Нажмите кнопку «Сохранить». В дальнейшем вы всегда сможете использовать Ваше представление, кликая на соответствующую ссылку, Рис. 13.




**Рис. 13. Сохраненный фильтр**

Общие фильтры (см. на том же рисунке) – это те фильтры, которые создал администратор. Вы можете ими пользоваться, но управлять ими не можете. У вас есть возможность сбросить все фильтры, чтобы увидеть все заявки (за исключением тех, доступ к которым для вас закрыт). Кликните по иконке «Сбросить фильтр» .

## 7.2 Вопросы и ответы

**1. Вопрос.** Я не могу в системе найти нужную мне заявку.

**Ответ.** В списке заявок (см. раздел Список заявок) убедитесь, что выбрано «Все сервисы», сбросьте фильтр путем клика на иконку . Если список заявок большой, то введите в окно поиска № заявки или какое-либо слово из Названия или Описания заявки. Если Вам так и не удалось найти нужную Заявку возможно у вас нет (или не стало) прав на просмотр данной заявки.

**2. Вопрос.** Я не могу изменить Приоритет или Статус или Срок или какое-либо другое поле у заявки.

**Ответ.** Скорей всего Ваше желание противоречит бизнес-процессу, который администратор системы настроил для данного сервиса. Например, для другого сервиса Ваша операция может быть уже допустима.

**3. Вопрос.** Моя проблема не описана в данном документе. Что посоветуете?

**Ответ.** Мы рекомендуем пробовать следующее:

- а) Закрыть ВСЕ окна браузера и попробовать вашу операцию заново.
- б) Убедиться, что настройки Вашего браузера по безопасности не ограничивают функционал системы (например, включен JavaScript, разрешены всплывающие окна и т.п.). Также вы можете попробовать другой браузер из списка: Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer 7+ и тд.
- в) Попробуйте обратиться к Вашему администратору, отвечающему за продукт. Рекомендуем максимально подробно (со скриншотами) описать вашу проблему.
- г) Напишите о своей проблеме на адрес [egais-support@center-inform.ru](mailto:egais-support@center-inform.ru).