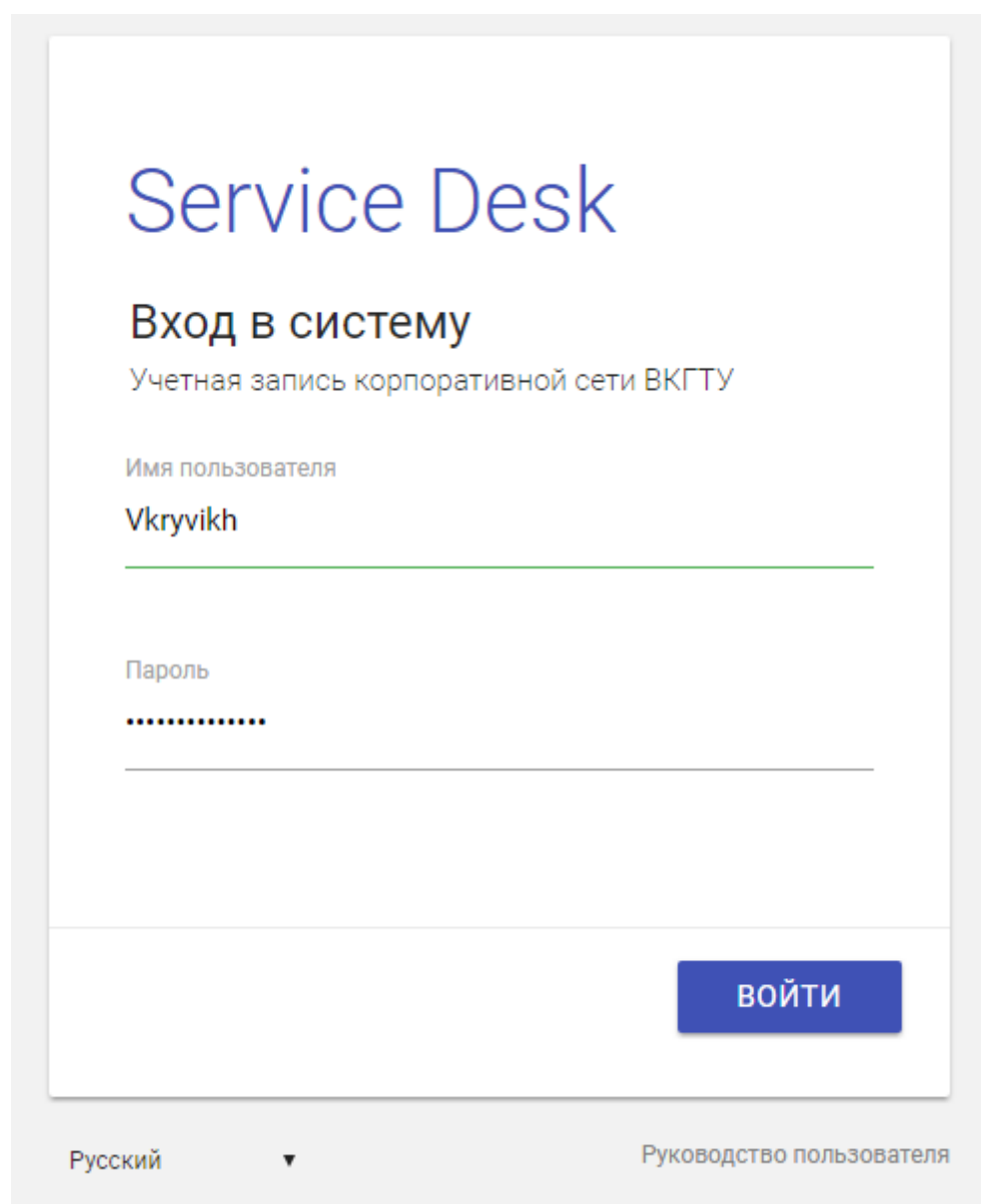


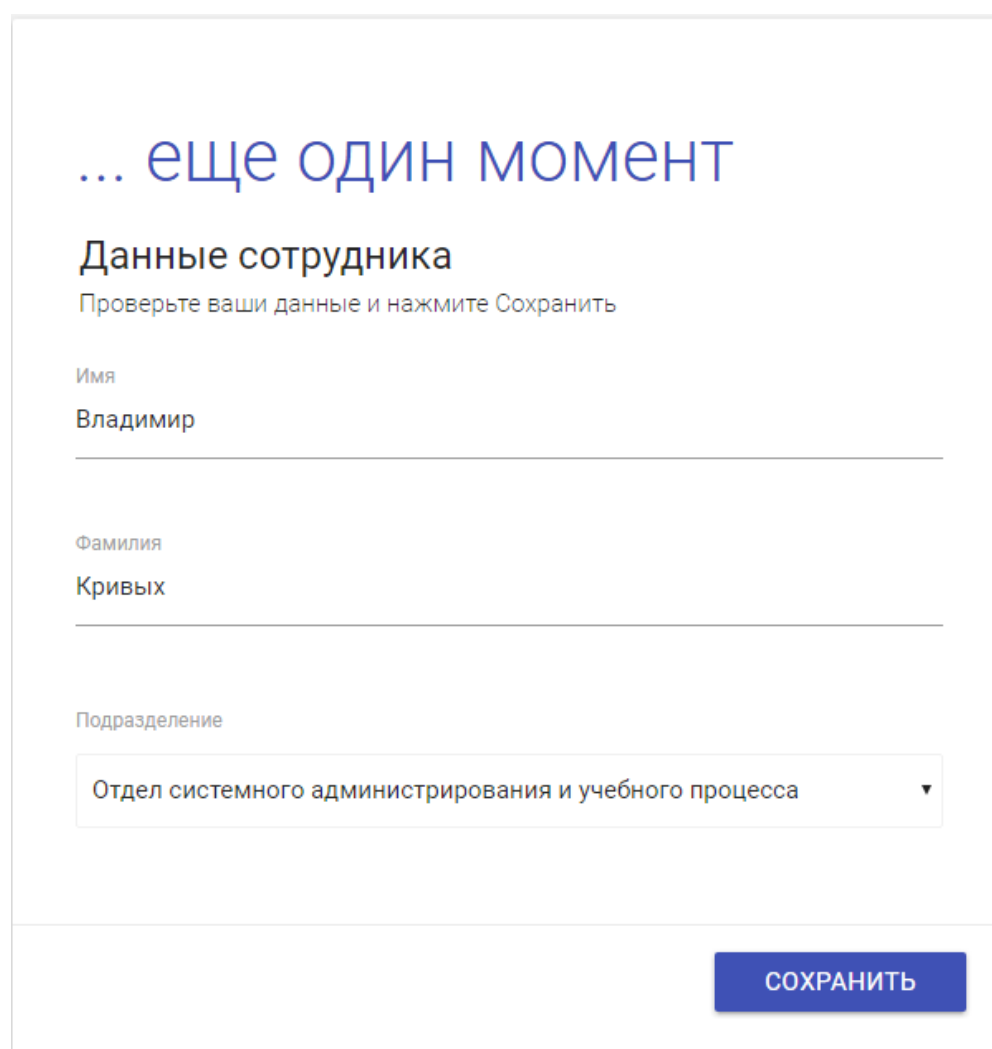
## Руководство пользователя по системе подачи заявок «Service Desk»

Система подачи заявок «Service Desk» предназначена для отправки и приема заявок на техническое обслуживание и мультимедийное обеспечение в университете ВКГТУ им. Д. Серикбаева. Для входа в систему надо ввести свой логин и пароль корпоративной сети ВКГТУ (логин и пароль от входа в компьютер или в портал do.ektu.kz). Существует частичный перевод системы на казахский и английский языки. Если вы не можете зайти в систему, то обратитесь в ГЛ-212 или через Lync к Курмашу Апаеву или Владимиру Кривых.



The screenshot shows the login interface for the Service Desk system. At the top, the text "Service Desk" is displayed in a large blue font. Below it, the heading "Вход в систему" (Login) is followed by the subtitle "Учетная запись корпоративной сети ВКГТУ" (Corporate network account of VKTU). There are two input fields: "Имя пользователя" (Username) with the value "Vkryvikh" and "Пароль" (Password) with masked characters. A blue button labeled "ВОЙТИ" (Login) is positioned at the bottom right of the form. At the very bottom of the page, there is a language selector showing "Русский" (Russian) and a link to the "Руководство пользователя" (User manual).

После успешной авторизации проверьте правильность введенных данных, особенно отдел, подразделение или кафедру и нажмите сохранить.



The screenshot shows a confirmation page titled "... еще один момент" (... one more moment). The main heading is "Данные сотрудника" (Employee data), with the instruction "Проверьте ваши данные и нажмите Сохранить" (Check your data and click Save). There are three input fields: "Имя" (Name) with the value "Владимир", "Фамилия" (Surname) with the value "Кривых", and "Подразделение" (Department) which is a dropdown menu currently showing "Отдел системного администрирования и учебного процесса" (Department of system administration and educational process). A blue button labeled "СОХРАНИТЬ" (Save) is located at the bottom right.

После авторизации доступно главное окно системы подачи заявок «Service Desk», где можно подать заявку (1), отфильтровать свои заявки по статусу (2) и по типу поданной вами заявки (3), узнать кто и когда выполнил, и принял вашу заявку (4) и найти заявку по ее номеру (5). Полужирным шрифтом выделяются заявки, которые еще никто из сотрудников ДТСИКР не прочитал (6). Каждый пользователь системы видит свои заявки. Пока вашу заявку не приняли – ее можно изменять или удалить. Никто из операторов или администраторов системы не может удалять заявки. Если заявка принята, то оператор соглашается с тем, что все необходимая информация указана в заявке. Оператор или администратор может отклонить заявку с указанием причины. Один сотрудник может принять заявку, но любой другой ее может выполнить. Т.е. если Иванов принял заявку, а Петров выполнил, то заявка зачтется Петрову.

The screenshot shows the Service Desk interface with several red boxes and numbers highlighting key features:

- 1**: A red box around the '+ Создать заявку' button.
- 2**: A red box around the status filter menu (В работе, Принятые, Выполненные, Отклонено).
- 3**: A red box around the ticket type filter menu (Заявка на техническое обслуживание, Заявка на мультимедийное обеспечение мероприятий, Заявка на установку ПО в учебных аудиториях, Заявка на фото/видео съемку, Заявка в пресс-центр, Заявка на доработку конфигурации, Заявка на создание учетной записи).
- 4**: A red box around the 'Ольга Тарасова 26.09 в 11:00' entry in the ticket list.
- 5**: A red box around the search icon in the top right header.
- 6**: A red box around the ticket entry for 'Владимир Кривых #3041, Заявка на фото/видео съемку' in the 'Сегодня' section.

| Статус | Имя                | Номер заявки | Тема   | Исполнитель     | Время         |
|--------|--------------------|--------------|--|-----------------|---------------|
| ✓      | Гульзада Асавбаева | #3062        | Заявка на мультимедийное обеспечение мероприятий | Олжас Салпышев  | 26.09 в 11:01 |
| ✓      | Галина Филиппова   | #3057        | Заявка на техническое обслуживание               | Ольга Тарасова  | 26.09 в 11:00 |
| ✓      | Найля Дузкенева    | #3056        | Заявка на фото/видео съемку                      | Алёна Собченко  | 25.09 в 10:20 |
| ✓      | Найля Дузкенева    | #3055        | Заявка на мультимедийное обеспечение мероприятий | Олжас Салпышев  | 26.09 в 11:01 |
| ✓      | Ирина Скубилова    | #3054        | Заявка на техническое обслуживание               | Арман Баяхатов  | 25.09 в 14:19 |
| ✓      | Алия Нугуманова    | #3053        | Заявка на установку ПО в учебных аудиториях      | Владимир Кривых | 23.09 в 13:42 |
| ✓      | Раушан Мухамедова  | #3052        | Заявка на техническое обслуживание               | Арман Баяхатов  | 22.09 в 10:02 |
| ✓      | Раушан Мухамедова  | #3051        | Заявка на установку ПО в учебных аудиториях      | Владимир Кривых | 22.09 в 14:07 |
| ✓      | Наталья Макридина  | #3049        | Заявка на фото/видео съемку                      | Алёна Собченко  | 25.09 в 09:13 |
| ✓      | Гульзада Асавбаева | #3048        | Заявка на фото/видео съемку                      | Алёна Собченко  | 22.09 в 13:50 |
| ✓      | Елена Блинаева     | #3047        | Заявка на техническое обслуживание               |                 | 11:04         |
| ✓      | Галина Пестунова   | #3046        | Заявка на техническое обслуживание               | Ольга Тарасова  | 20.09 в 15:25 |
| ✓      | Владимир Кривых    | #3041        | Заявка на фото/видео съемку                      |                 | 12:07         |

Список доступных типов заявок можно группировать по отделам и департаментам, ответственных за их выполнение. Существует 6 типов заявок: заявка в пресс-центр (ответственная за выполнение: Наталья Макридина), заявка на создание учетной записи ЕКТU (ответственная за выполнение: Ольга Тарасова), заявка на техническое обслуживание (ответственные за выполнение: Арман Баяхатов, Ольга Тарасова, Вадим Агапов, Юрий Мальцев и другие сотрудники ДТСИКР), заявка на мультимедийное обеспечение мероприятий (ответственные за выполнение: Олжас Салпышев, Александр Оспанов), заявка на установку ПО в учебных аудиториях (ответственные за выполнение: Владимир Кривых, Максим Ларченко), заявка на фото/видео съемку (ответственные за выполнение: Алёна Собченко, Евгений Духанин).

The image shows two side-by-side screenshots of the 'Тип заявки' dropdown menu. The left screenshot shows a list of ticket types: Заявка в пресс-центр, Заявка на доработку конфигурации 1С:УПП, Заявка на создание учетной записи ЕКТU, Заявка на техническое обслуживание, Заявка на мультимедийное обеспечение мероприятий, Заявка на установку ПО в учебных аудиториях, Заявка на фото/видео съемку. The right screenshot shows the same list with a scroll bar on the right side, indicating that the list is scrollable. Both screenshots have a 'ЗАКРЫТЬ' button at the bottom right.

В заявке на техническое обеспечение существуют необходимые поля для заполнения и примечание, где указывается дополнительная информация. Так как за распределение выполнения пунктов заявки отвечают множество людей из разных отделов нашего департамента, было решено разграничить их по группам. При выборе допустим одного или обоих из первых двух пунктов перестают быть активны остальные, кроме последнего.

Заполните поля данной формы. От полноты изложенной информации будет зависеть эффективность заявки.

Кривых Владимир Сергеевич      Отдел системного администрирования и учебног      Аудитория

Рабочий телефон      Инв. № компьютера\принтера      Сетевое имя компьютера      Vkrvikh      .....

Предмет заявки:

- Доступ в интернет
- Устранить неполадки в работе антивирусной программы
- Установить операционную систему на вновь полученный компьютер (Компьютер доставляется заказчиком до ауд. ГЛ-208)
- Ремонт компьютера (Компьютер доставляется заказчиком до ауд. ГЛ-208)  
Характер неисправности укажите в примечании
- Переустановить операционную систему (Компьютер доставляется заказчиком до ауд. ГЛ-208)
- Установка программного обеспечения  
Укажите в примечании наименование ПО
- Ремонт принтера и/или копировального аппарата  
Инвентарный номер и характер неисправности указываются в примечании
- Заправить картридж  
Инвентарный номер и модель принтера указываются в примечании
- Получить картридж  
Инвентарный номер и модель принтера указываются в примечании
- Монтаж локальной сети  
Укажите количество точек в примечании
- Другое для технического обеспечения  
В примечании укажите дополнительную информацию

Примечание

ОТМЕНА      СОХРАНИТЬ

Заявка на создание учетной записи ЕКТУ видна только руководителям подразделений. При подаче заявке необходимо прикрепить отсканированную выписку их приказа или сам приказ. После выполнение этой заявке руководителю подразделения высветиться в заявке присвоенный логин новому сотруднику.

Формат пароля: Длина от 6 до 10 символов, наличие как минимум 1 заглавной буквы, 1 строчной буквы и 1 цифры

Данные нового пользователя:

ИМЯ ФАМИЛИЯ (КИРИЛИЦА)      ИМЯ ФАМИЛИЯ (ЛАТИНИЦА)      Должность      Пароль нового пользователя

Имя Фамилия (кириллица)      Имя Фамилия (латиница)      Должность      Пароль

Предмет заявки:

- Вход в компьютерную сеть ЕКТУ (ВКГТУ)
- Доступ в интернет
- Использование Lync
- Электронный почтовый ящик (ektu.kz)

Выписка из приказа:  
Минимум один элемент

Переместите сюда или нажмите

Примечание

ОТМЕНА      СОХРАНИТЬ

В заявке на мультимедийное обеспечение необходимо выбрать место проведения мероприятия. Если вам необходимо выбрать провести мероприятие в Г1-101, то выберите «Онлайн конференция» или «Другое» напротив пункта «Г1-101». При выборе «Другое» необходимо заполнить примечание. Для актового зала необходимо произвести аналогичные действия. Для «Другие места» необходимо указать аудиторию, где будет происходить мероприятие. Этот тип заявок предназначен только для внутриуниверситетских мероприятий, сторонние организации должны предоставлять письмо или служебную записку с разрешением от ректора университета)

Срок подачи заявки, не позднее чем: в Г1-101 - за 2 рабочих дня, в актовый зал и в других местах - за 5 рабочих дней, телекоммуникационное оборудование - 15 дней.

Кривых Владимир Сергеевич      Отдел системного администрирования и учебног      26.09.2017

---

Тема      Рабочий телефон      Сотовый

Тема      Заполните хотя бы один телефон

26.09.2017      06:00      23:00

Слишком рано      Слишком поздно

---

Г1-101:       Онлайн кон...       Другое

Актовый зал:       Ноутбук       Проектор       Экран       Онлайн кон...       Другое

---

Другие места:      Введите аудиторию и нажмите клавишу "Enter"

Укажите место или аудиторию      +Аудитория

Ноутбук       Проектор       Экран       Онлайн кон...       Колонки       Другое

Необходимо заполнить примечание

Примечание

**ОТМЕНА**      **СОХРАНИТЬ**

Для заявок на установку ПО в учебных аудиториях необходимо выбрать один из типов заявки, выбрать аудитории и в примечании указать программу для установки или дополнительную информацию. Эта заявка предназначена только для учебных компьютерных классов Г1 и ГЛ корпуса. Если вам нужна установить программу в других аудиториях, то используйте для этого заявку на техническое обслуживание и пункт «установка программного обеспечения». Заявки выполняются в среднем в течении недели. Все зависит от сложности заявки и занятости указанных учебных аудиторий в заявке.

Заполните поля данной формы. От полноты изложенной информации будет зависеть эффективность заявки.

Кривых Владимир Сергеевич      Отдел системного администрирования и учебног      26.09.2017

---

Тип заявки:       Установка программного обеспечения в учебных аудиториях  
Укажите в примечании наименование ПО

Доступ в интернет в учебных аудиториях

Другое для технического обеспечения в учебных аудиториях  
В примечании укажите дополнительную информацию

Аудитории:       G1-212       G2-302       GL-219

G1-214       GL-209       GL-220

G1-215       GL-211

G1-220       GL-214

G1-221       GL-216

G1-309       GL-217

G1-319       GL-218

Заполните примечание

Программа или описание заявки

**ОТМЕНА**      **СОХРАНИТЬ**

При подаче заявки в мультимедийную студию необходимо выбрать один из типов заявки: фотосъемка или видеосъемка. Например, при подаче заявки на фотосъемку недоступен выбор формата видеосъемки. Дата проведения мероприятия автоматически увеличивается на день от даты подачи заявки и ее невозможно уменьшить в меньшую сторону. Для срока сдачи работы действуют аналогичные условия.

Заполните поля данной формы. От полноты изложенной информации будет зависеть эффективность заявки.

Кривых Владимир Сергеевич      Отдел системного администрирования и учебног      26.09.2017

---

Наименование мероприятия

Наименование мероприятия

Место проведения      27.09.2017      09:00

Место проведения

Тип заявки:       Фотосъемка       Видеосъемка

---

Формат съемки:       Репортаж       Лекция       Рекламный ролик       Фильм

Формат съемки

Срок сдачи работы:      28.09.2017      Обратная связь:      Email

Email

Примечание

Срок подачи заявки, не позднее, чем за 1 рабочий день до начала съемок.

**ОТМЕНА**      **СОХРАНИТЬ**

Особенность заявок в пресс-службу доступна состоит в загрузка файлов для пресс-релиза. Максимальный размер одного файла 20 мб. Файлы хранятся в течении месяца после выполнения заявки. Доступный список файлов .png, .jpg, .bmp, .jpeg, .txt, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .rar, .zip, .pdf.

Заполните поля данной формы. От полноты изложенной информации будет зависеть эффективность заявки.

Кривых Владимир Сергеевич      Отдел системного администрирования и учебног      26.09.2017

---

Наименование мероприятия

Наименование мероприятия

Место проведения      27.09.2017      Рабочий телефон

Место проведения

Список файлов:

0.3 мб  
корпорат.  
Удалить

Примечание

Срок подачи заявки, не позднее, чем за 1 рабочий день до начала съемок.

**ОТМЕНА**      **СОХРАНИТЬ**

Выполнив требуемые действия сотрудник ДТСИКР может начинать выполнять вашу заявку. По возможности заполняйте заявки как можно более подробно. Все Ваши выполненные сотрудниками ДТСИКР заявки можно оценивать.