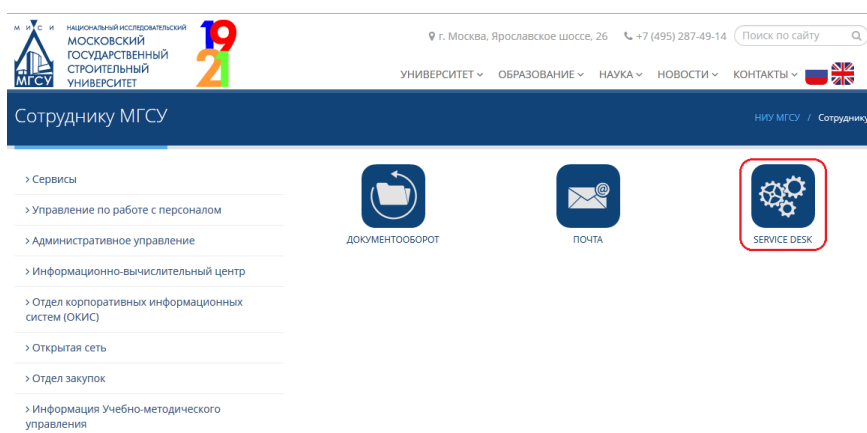


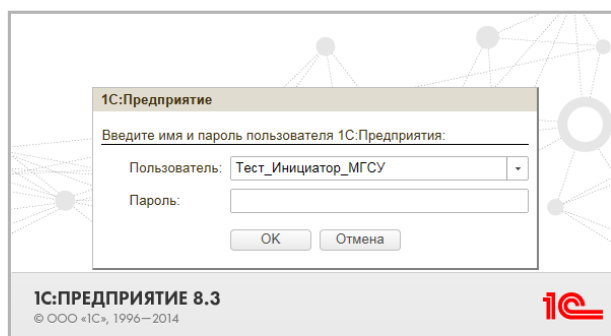
Инструкция

по работе с системой электронной подачи заявок на обслуживание программного обеспечения, информационно-вычислительной и офисной техники

1. Для входа в систему в адресной строке браузера (Internet Explorer и т.д.) ввести адрес: <http://sd.mgsu.ru> или на главной странице сайта МГСУ, расположенной по адресу: www.mgsu.ru, нажать на кнопку «Сотруднику», после чего на открывшейся странице «Сотруднику МГСУ» нажать на кнопку «SERVICE DESK».



2. В появившемся окне ввести имя пользователя и пароль, используемые для работы с электронной почтой МГСУ.



3. Нажать кнопку «ОК», После чего откроется главное окно кабинета.
4. Для создания заявки на обслуживание в левой верхней части нажать кнопку «Создать».

Поддержка пользователей и управление активами ФГБОУ ВПО "МГСУ" / Тест_Инициатор_МГСУ / (1С:Предприятие)

Запросы

Создать Показать закрытые

Дата и время создания	Тема	Инициатор	Текущий исполнитель	Крайний срок устранения	Дата и время завершения	Маршрут	Услуга	Номер	Организация
08.07.2015 18:35:04	Поддержка рабочих мест	Тест_Инициатор_МГ...	Ларкин Дмитрий Ни...	10.07.2015 16:00:00		Запрос	Поддержка рабоч...	y-001200	ФГБОУ ВПО "МГСУ"
13.02.2015 13:08:48	Тест 2	Тест_Инициатор_МГ...	Администратор			Запрос	ИС «Приемная коми...	ИВЦ-000000000000000000...	ФГБОУ ВПО "МГСУ"
13.02.2015 12:53:39	Сайт Университета	Тест_Инициатор_МГ...	Мартынов Виталий...			Запрос	Сайт Университета	ИВЦ-000000000000000000...	ФГБОУ ВПО "МГСУ"
13.02.2015 12:51:40	Электронная почта	Тест_Инициатор_М...	IvalchikovV			Запрос	Электронная почта	ИВЦ-000000000000000000...	ФГБОУ ВПО "МГСУ"

5. В появившемся окне «Запрос на обслуживание (создание)» в поле «Услуга» выбрать услугу, например, «поддержка рабочих мест», в поле «Корпус» выбрать корпус, например, «УЛК», в поле «Кабинет» ввести номер кабинета, в поле «Описание», ввести текст запроса. Затем нажать кнопку «Записать и закрыть».

Запрос на обслуживание (создание) *

Запрос на обслуживание (создание) *

Записать и закрыть Отменить

Заполните указанные параметры

Услуга: Поддержка рабочих мест Корпус: Глав Кабинет: 280

Описание:

Описание запроса

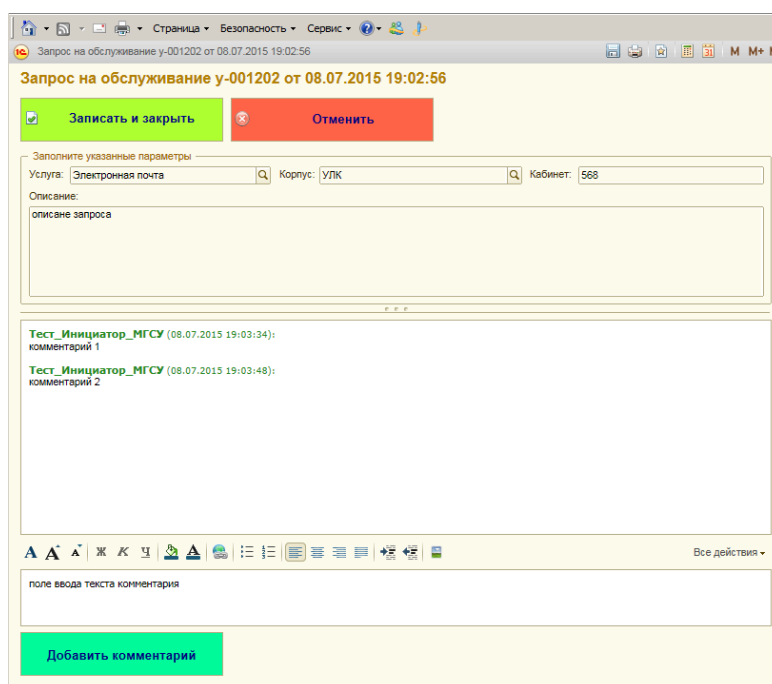
Текст комментария

Добавить комментарий

Для закрытия окна без ввода изменений нажать кнопку «Отменить»

6. Список заявок и информация о процессе их исполнения отображаются на главной странице Кабинета.
7. Что бы оставить комментарий по поводу заявки или просмотреть комментарии исполнителей необходимо открыть окно запроса двойным щелчком по строке конкретной заявки.

Для добавления комментария в «поле ввода текста комментария» ввести комментарий и нажать кнопку «**Добавить комментарий**»



Для закрытия окна без ввода изменений нажать кнопку «**Отменить**»

8. В случае невозможности сформировать заявку в системе ServiceDesk, заявку на техническое обслуживание можно оставить по телефонам:

- внутренний 2427 или 1145;
- при отсутствии внутреннего телефона 8-499-183-32-47.

При подаче заявки по телефону, **необходимо** назвать ФИО подающего заявку, подразделение, контактный телефон, корпус и номер комнаты, описать проблему.