

2016

Владивостокский государственный
университет экономики и сервиса

Корпоративная информационная среда



РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

[Сервис IT - поддержка]

<http://glpi.adm.vvsu.ru/glpi/>

СОДЕРЖАНИЕ

| | | |
|----|--------------------------|---|
| 1. | О сервисе..... | 2 |
| 2. | Как зайти в сервис | 3 |
| 3. | Создание заявки | 5 |

1. О СЕРВИСЕ

Сервис «IT-поддержка» предназначен для приема и обработки запросов пользователей корпоративно-информационных систем и компьютерной техники ВГУЭС, которые они могут самостоятельно оставлять, используя портал самообслуживания.

Система позволяет:

- круглосуточно подавать обращения в службу технической поддержки;
- отслеживать ход выполнения запросов;
- автоматически адресовать запросы пользователей ответственному специалисту;
- вести учет обращений и анализировать запросы на обслуживание и инциденты, поступающие от пользователей.

2. КАК ЗАЙТИ В СЕРВИС

Войти в сервис «IT-поддержка» можно двумя способами:

- 1) Перейти по ссылке «IT-поддержка» (Рисунок 1) из раскрывающегося списка ссылок «Ресурсы»;

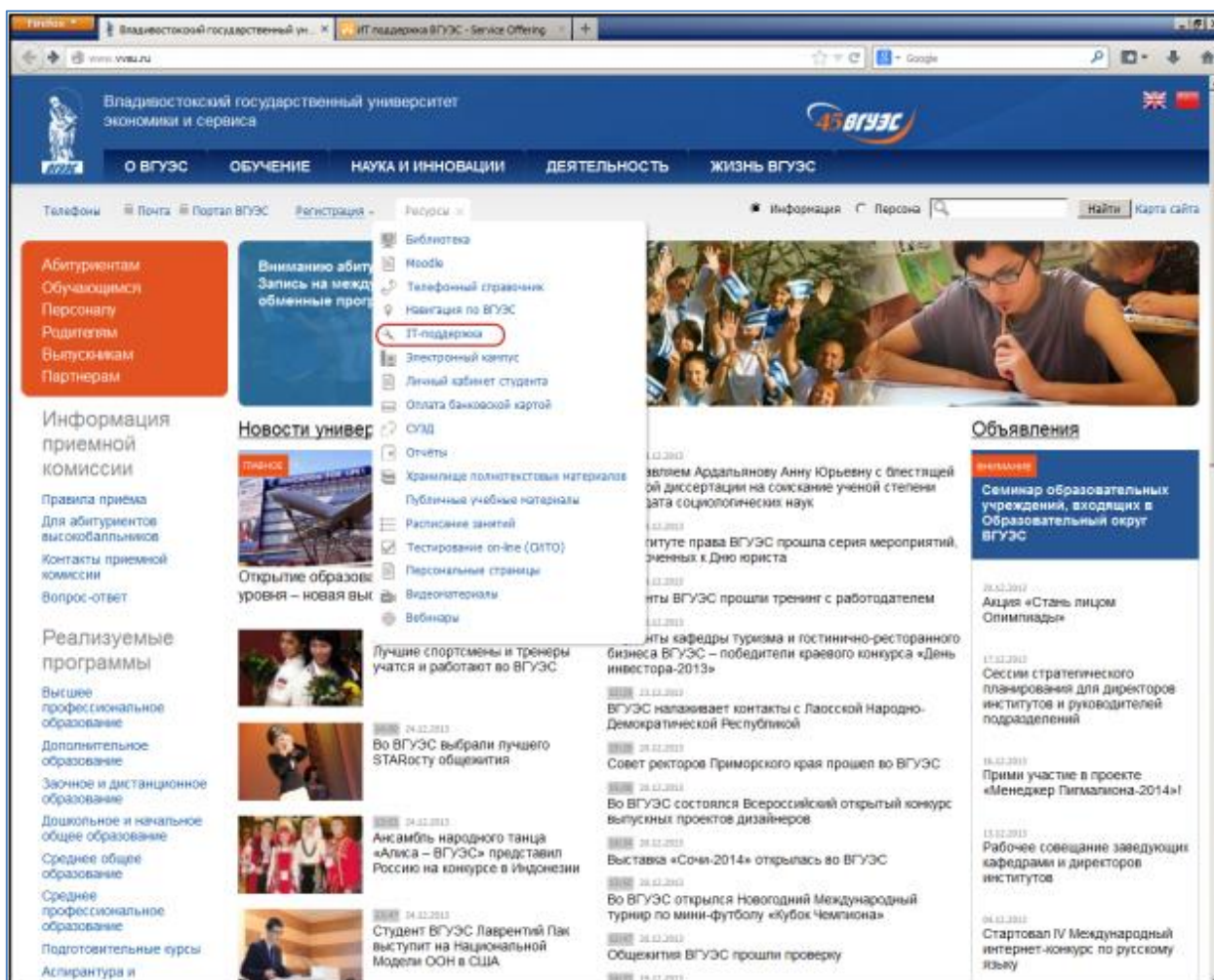


Рисунок 1 - Вход в систему с главной страницы

2) перейти по ссылке «ИТ-поддержка» (Рисунок 2) с сайта ВГУЭС со страницы «Персоналу»

The screenshot shows the website of Vladivostok State University of Economics and Service (VGSU) at the URL www.vvsu.ru/employee/. The page is titled "Персоналу" (For Staff) and features a navigation menu with categories: "О ВГУЭС", "ОБУЧЕНИЕ", "НАУКА И ИННОВАЦИИ", "ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ", and "СТУДЕНЧЕСКАЯ ЖИЗНЬ". A sidebar on the left lists user groups: "Школьникам", "Абитуриентам", "Обучающимся", "Персоналу" (highlighted), "Родителям", "Выпускникам", and "Партнерам". Below this, a "Дополнительно" (Additional) section lists various services, with "ИТ-поддержка" (IT Support) highlighted in a red box. Other services include "Навигация по ВГУЭС", "Театрально-концертный комплекс «Андеграунд»", "Медицинское обслуживание", "Спортивный комплекс «Чемпион»", and "Жилищно-строительный кооператив". The main content area is divided into three sections: "Учебный процесс" (Educational Process), "Административное управление" (Administrative Management), and "Персональная информация" (Personal Information). The "Учебный процесс" section includes links for "Расписание", "Успеваемость студентов", "Посещаемость студентов", "Видеоресурсы", "Сервис вебинаров", "Тестирование on-line (СИТО)", "Рейтинговая система оценки (до 2013 года)", "Рейтинговая система оценки (с 2014 года)", "Хранилище цифровых полнотекстовых материалов (учебно-методические материалы)", "Хранилище цифровых полнотекстовых материалов (научные материалы)", "Управление учебным процессом", and "Учет учебно-методической обеспеченности". The "Административное управление" section includes "Табель корректировки учета рабочего времени", "Система электронного документооборота", "Система контроля управления доступом в помещения «Вахта»", and "Реестр приказов на оплату труда". The "Персональная информация" section includes "Личная карточка" and "Расчетный лист".

Рисунок 2 - Вход в систему со страницы «Персоналу»

3. СОЗДАНИЕ ЗАЯВКИ

После того как вы перейдете по ссылке «IT-поддержка», откроется страница сервиса технической поддержки Центра информационно-технического обеспечения ВГУЭС (Рисунок 3).

Введите в соответствующие поля свой логин и пароль (учетные данные пользователя ВГУЭС).

Рисунок 3 - Вход в систему «IT-поддержки»

Откроется форма новой заявки (Рисунок 4), в которой нужно заполнить поля:

- «Категория»
- «Тип аппаратного обеспечения и инвентарный номер»
- «Заголовок»
- «Описание»

Опишите проблему/инцидент

Тип

Категория ⓘ

Информировать меня об изменениях

Email адрес:

Тип аппаратного обеспечения или полный поиск

Наблюдатели ⓘ

Email адрес:

+

Заголовок*

Описание*

Файл (2 Мб максимум) ⓘ

Перетащите ваш файл сюда или

Рисунок 4 – Форма новой заявки

Заполнение формы на подачу новой заявки рассмотрим на примере создания заявки **на замену картриджа**.

Заполняем поля:

- **«Тип»** - оставляем по умолчанию с названием «Запрос»;
- **«Категория»** - в выпадающем меню выбираем «Замена/заправка картриджа» (Рисунок 5);

Опишите проблему/инцидент

Тип:

Категория: ⓘ +

Информировать меня об изменениях:

Тип аппаратного обеспечения:

Наблюдатели:

Заголовок*:

Описание*:

Файл (2 Мб максимум) ⓘ

Перетащите ваш файл сюда или
Выберите файл | Файл не выбран

Отправить сообщение

Рисунок 5 – Выбор категории заявки

- **«Информировать меня об изменениях»** - оставляем по умолчанию «Да», а если вы не хотите получать уведомления на почту, то ставим «Нет» (Рисунок 6);

Опишите проблему/инцидент

Тип:

Категория: ⓘ +

Информировать меня об изменениях:

Сопровождение по электронной почте:

Email адрес:

Общий

Тип аппаратного обеспечения:

Введите первые буквы (пользователь, объект, серийный или инвентарный номер):

Рисунок 6 – Согласие на сопровождение по электронной почте

- **«Тип аппаратного обеспечения»** - выбираем в выпадающем списке тип оборудования (например, в заявке на замену картриджа выбираем тип «принтер») и в появившемся ниже поле пишем его инвентарный номер (Рисунок 7).

Рисунок7 – Заполнение поля «Тип аппаратного обеспечения»

- **«Наблюдатели»** - поле не обязательное для заполнения;
- **«Заголовок»** укажите кратко, о чем ваша заявка, например, «ауд.1416, замена картриджа»;
- **«Описание»** здесь подробно нужно описать заявку на замену/заправку картриджа, например, «в аудитории 1416 нужно заменить картриджа контактный тел.240-40-14, предварительно позвонить на сотовый телефон 9 243 XXXXXXXX, так как могу быть в другой аудитории» (Рисунок 8);

Опишите проблему/инцидент

Тип:

Категория:

Информировать меня об изменениях: Сопровождение по электронной почте
 Email адрес:

Тип аппаратного обеспечения:
 или полный поиск:
 Введите первые буквы (пользователь, объект, серийный или инвентарный номер)

 0 заявок в процессе или недавно закрыты для этого объекта

Наблюдатели:
 Сопровождение по электронной почте
 Email адрес:

Заголовок*:

Описание*:

Файл (2 Мб максимум)

Перетащите ваш файл сюда или

Рисунок 8— Заполнение полей «Заголовок», «Описание»

- **«Файл»**, если нужно прикрепить к заявке какой-либо пояснительный документ, служебную записку, то воспользуйтесь этим полем. При нажатии кнопки «Выберите файл», откроется окно, в котором вам нужно выбрать нужный документ на компьютере.

Обязательно после заполнения всех полей, нажмите кнопку **«Отправить сообщение»**.

Вы будете получать уведомления о ходе работ по заявке на вашу корпоративную почту ВГУЭС, если выбрали «Да» в пункте «Информировать меня об изменениях».