

Инструкция пользователя по работе с системой регистрации заявок и инцидентов УСИТ СПбГУ

Данная инструкция предназначена для демонстрации простых шагов, необходимых для подачи в УСИТ электронной заявки на обслуживание и разрешение инцидентов.

1. Система регистрации заявок и инцидентов УСИТ СПбГУ (далее система) не требует установки на рабочих местах никаких дополнительных программно-аппаратных средств. Для того, чтобы воспользоваться системой необходимо иметь любое устройство (рабочая станция, ноутбук, планшет, телефон), подключенное к локальной сети (в рамках корпоративной сети СПбГУ) либо к интернету (вне локальной сети СПбГУ), а также установленный на данном устройстве веб-браузер (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera и др.).
2. Для входа на страницу системы необходимо набрать адрес <https://sd.spbu.ru> (рекомендуется сразу добавить страницу в закладки или избранное). После ввода данного адреса Вы попадаете на страницу входа, рис. 1.

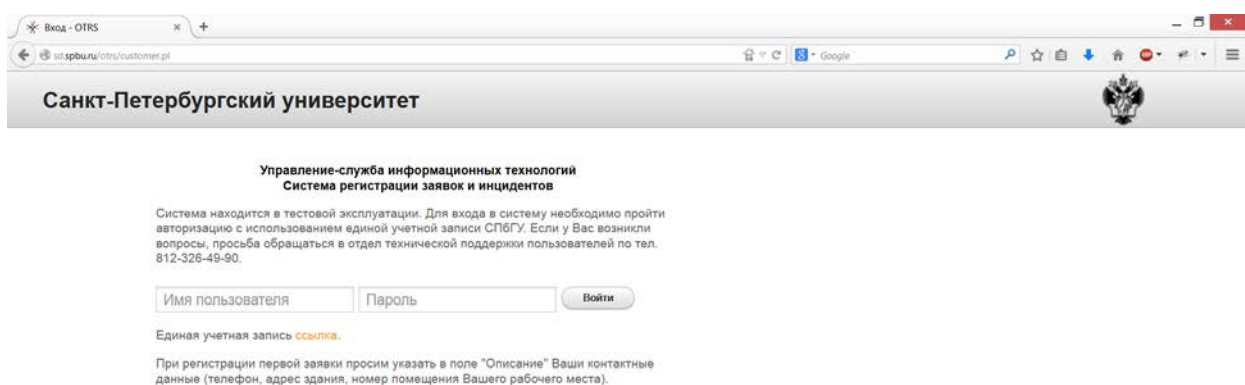


Рис. 1

3. В полях имя пользователя и пароль необходимо ввести свои данные единой учетной записи (рис. 2)

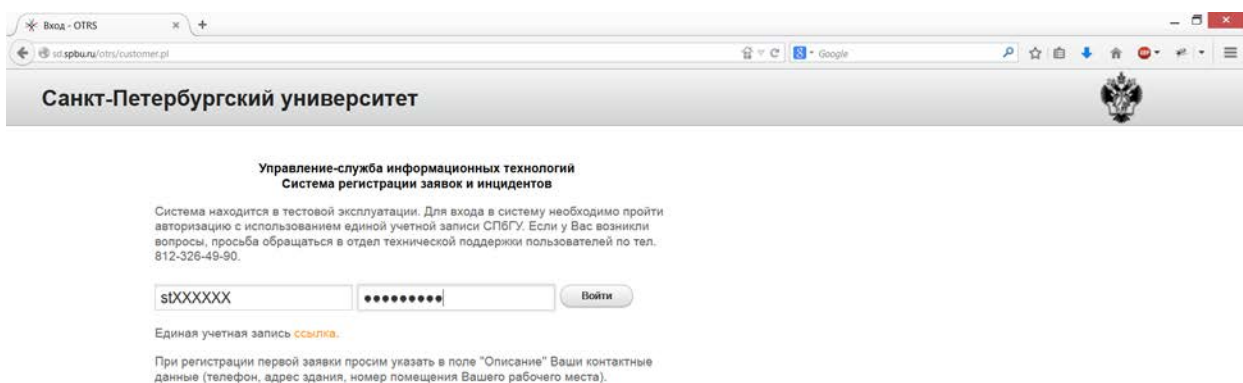


Рис. 2

4. Для доступа к системе Вы должны быть предварительно зарегистрированы в системе как пользователь. Если Вы не зарегистрированы, Вы увидите следующее сообщение

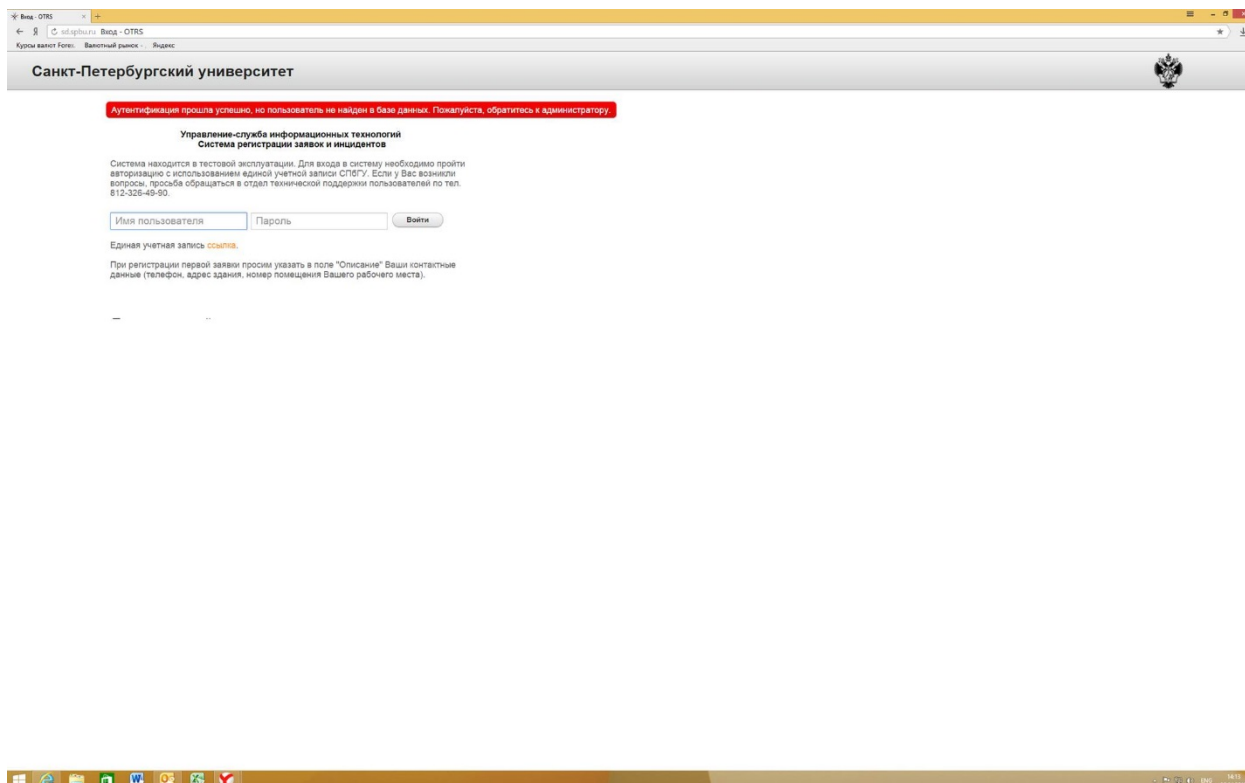


Рис. 3

Далее для регистрации Вас в системе в качестве нового пользователя необходимо заполнить форму на портале СПбГУ в разделе УСИТ (it.spbu.ru), подраздел Техническая поддержка. После регистрации Вы получите письмо-оповещение на корпоративный почтовый ящик.

5. После ввода своих учетных данных и нажатия кнопки «Войти», в случае первого входа, Вы попадаете на форму создания новой заявки (рис. 4), в противном случае, на страницу с Вашими заявками (рис. 5). По умолчанию, отображается страница с текущими открытыми заявками, но всегда можно переключиться на Ваши уже закрытые заявки (меню «Закрытый») или просмотреть все заявки (меню «Все»).

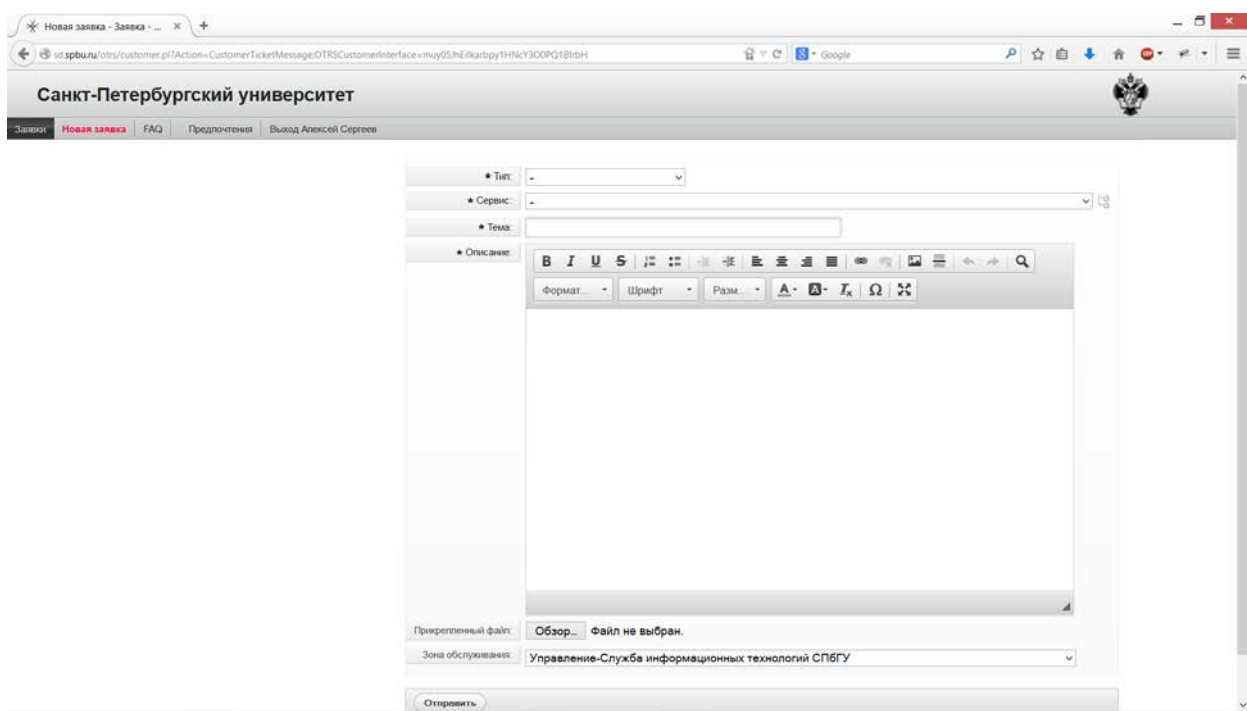
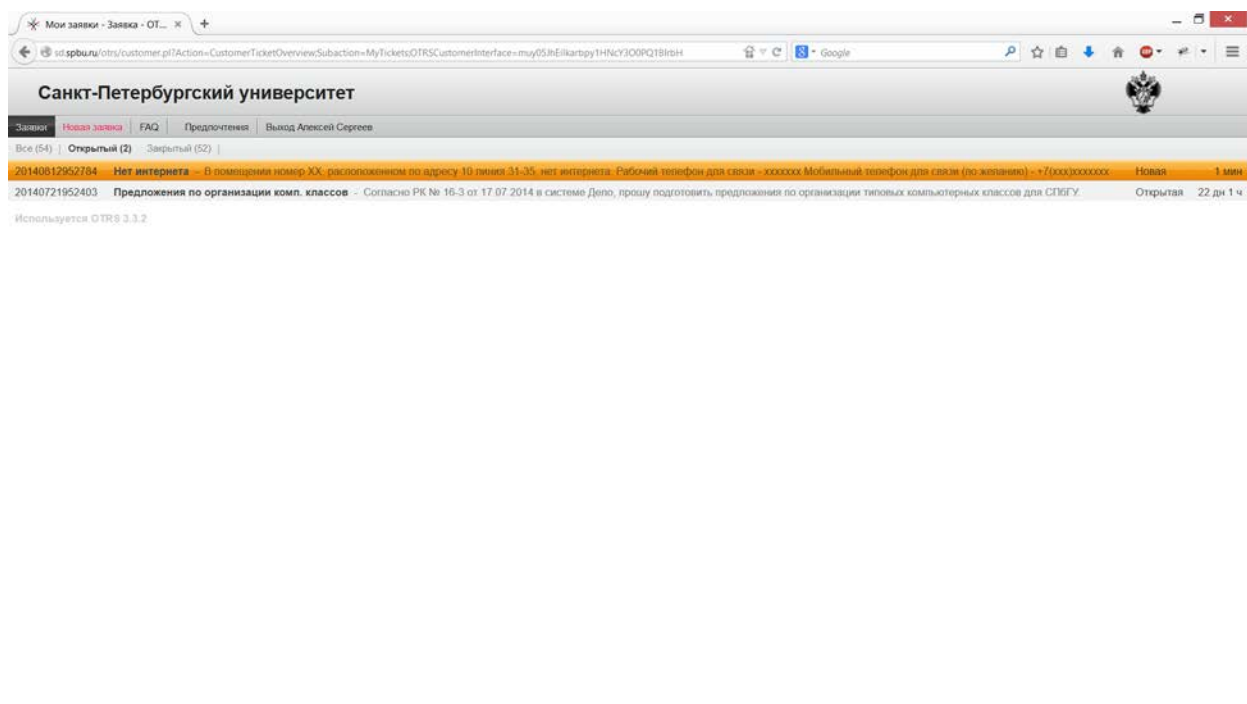


Рис. 4



6. Рассмотрим подробнее форму создания новой заявки. В первую очередь, Вы должны выбрать «Тип заявки» (рис. 6). Всего типов три, «Запрос на обслуживание» (замена картриджа, установка ПО, обновление и т.п.), «Инцидент» (не включается рабочая станция, нет доступа к локальным или глобальным ресурсам сети и т.п.) и «Не классифицирован». Если Вы не знаете, что выбрать, необходимо указать тип «Не классифицирован».

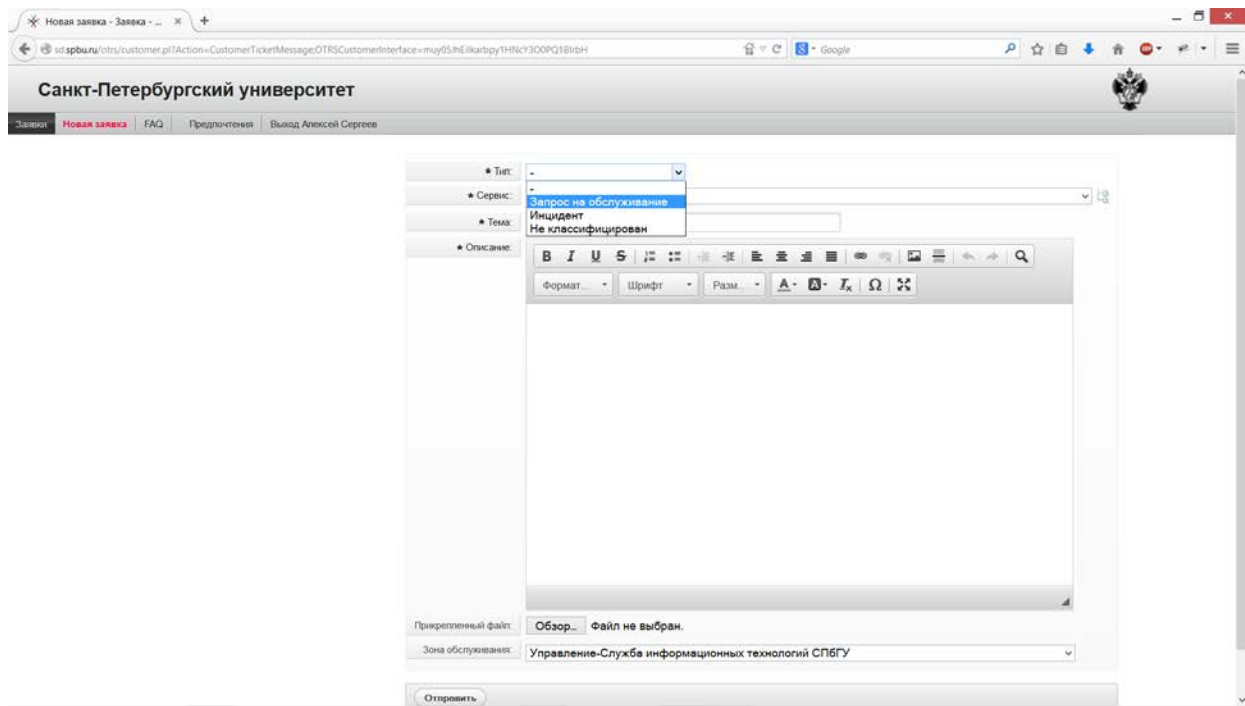


Рис. 6

7. Далее выбираем «Сервис», по которому Вам требуется помощь или решение проблемы (рис. 7). Сервисов достаточно много, они широко охватывают спектр задач, которые решает УСИТ. Чем точнее Вы укажете сервис, тем быстрее можно рассчитывать на решение Вашего вопроса.

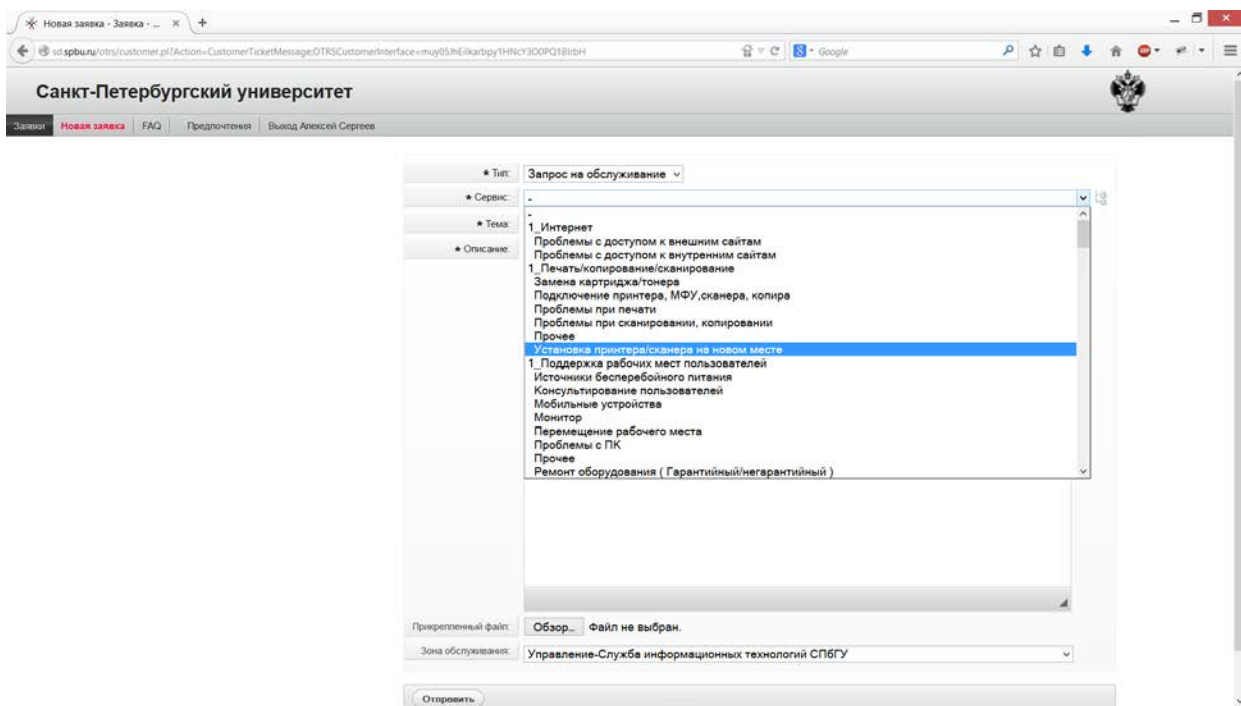


Рис. 7

8. Следующее поле для заполнения – «Тема», постарайтесь кратко описать, что случилось. Пример показан на рис. 8.

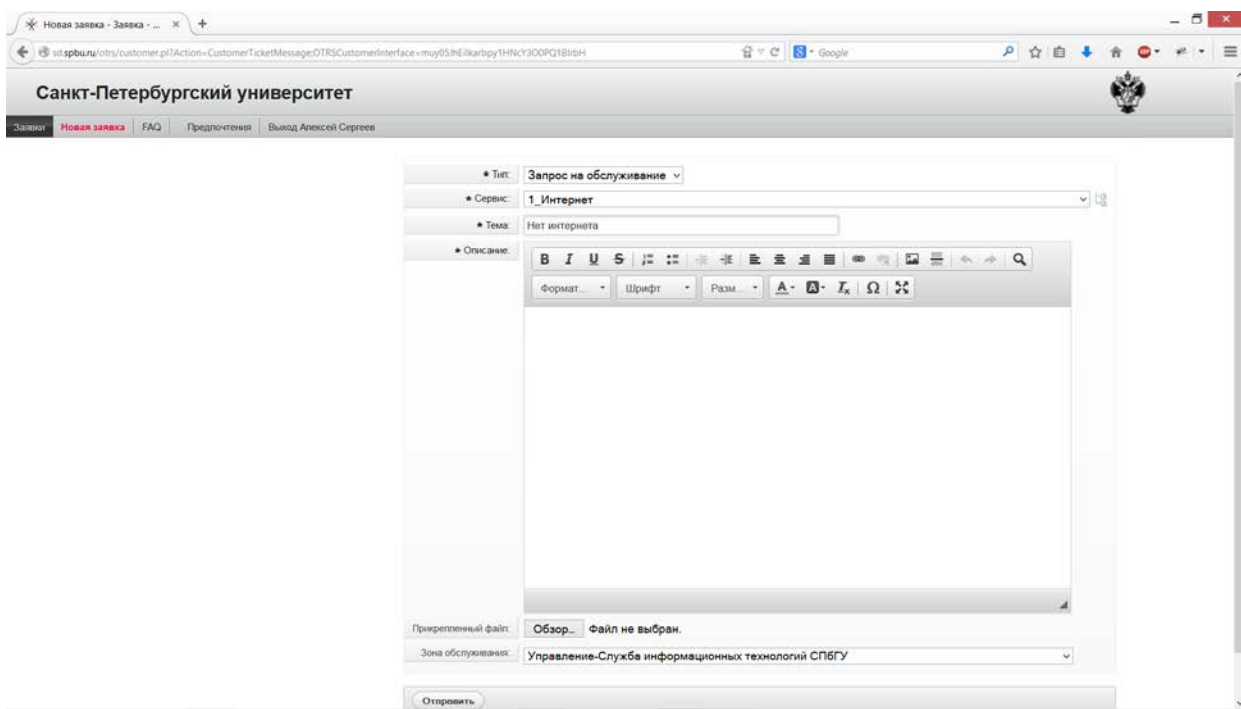


Рис. 8

9. Последнее обязательное для заполнения поле – «Описание». В нем необходимо более подробно изложить Вашу проблему и обязательно указать где данная проблема локализована (номер помещения, имя рабочей станции – можно посмотреть в файле «Имя компьютера» на Рабочем столе). Также, необходимо указать свои контактные данные для связи, для наиболее оперативного решения вопроса (если Вы указали контактные данные при регистрации повторно их указывать не надо). Пример на рис. 9.

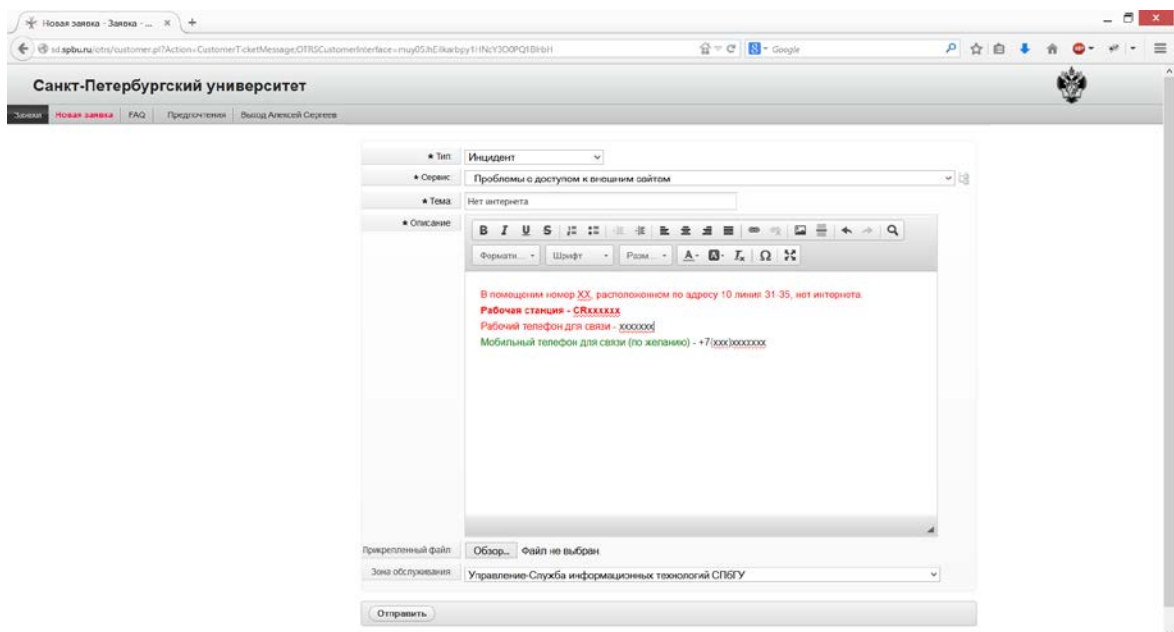


Рис. 9

10. Под полем «Описание» находятся два необязательных поля – «Прикрепленный файл» и «Зона обслуживания». Если Вы хотите предоставить расширенную информацию в рамках Вашего запроса, Вы можете приложить скриншоты, документы через поле «Прикрепленный файл», как в момент создания заявки, так и позже, в рамках переписки внутри заявки.

11. Поле «Зона обслуживания» используется для передачи заявки между работниками технической поддержки и по умолчанию использует для этого информацию о Вашем подразделении (направлении). Необходимо проверить правильность ее заполнения и при необходимости изменить. Если заявка относится к оборудованию или программному обеспечению не на Вашем рабочем месте, для ускорения обработки заявки можно выбрать другую зону обслуживания (рис. 10).

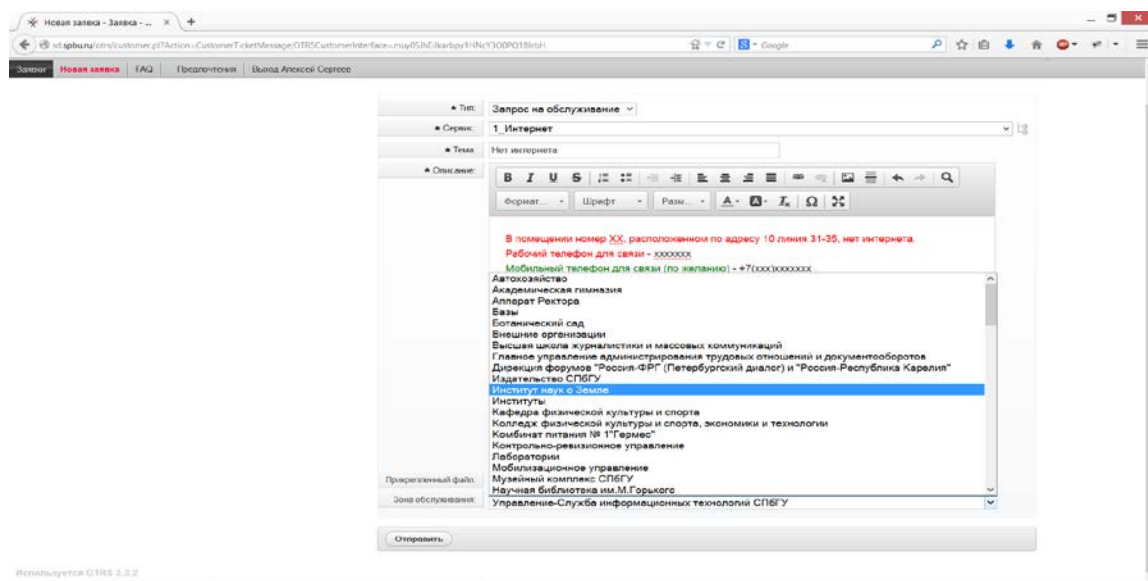


Рис. 10

12. После заполнения всех полей, регистрируем заявку в системе по кнопке «Отправить». Заявка ушла в обработку к сотрудникам Службы технической

поддержки УСИТ. Если Вы хотите добавить дополнительную информацию или ответить на вопрос, пришедший от сотрудников Службы технической поддержки, Вам необходимо зайти в заявку (вкладка «Заявки»), нажать на нужную заявку) и нажать кнопку «Ответить» (рис. 11).

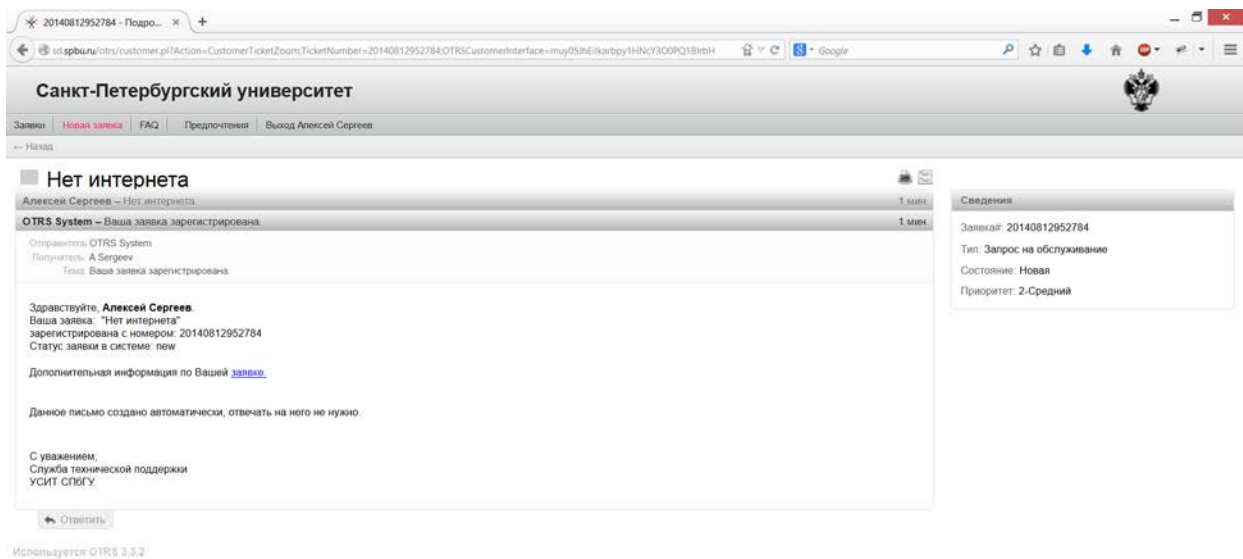


Рис. 11

При возникновении технических вопросов обращайтесь в отдел технической поддержки пользователей УСИТ, support@spbu.ru, 326-49-90