

**Инструкция по работе
«Система управления технической поддержкой (СУТП)»**

На 9 листах

Оглавление

| | | |
|---|---|---|
| 1 | ВХОД В СИСТЕМУ | 3 |
| 2 | ПРОСМОТР ОБРАЩЕНИЙ | 4 |
| 3 | СОЗДАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ..... | 6 |
| 4 | ПРОСМОТР ОТВЕТОВ И ДОБАВЛЕНИЕ КОММЕНТАРИЕВ К ОБРАЩЕНИЮ | 7 |
| 5 | ВЫХОД ИЗ СИСТЕМЫ | 9 |

Система управления технической поддержкой (далее – СУТП, Система) обеспечивает автоматизацию процессов подачи обращений пользователей в службу технической поддержки. Имеет следующие функциональные возможности:

- Просмотр списка сформированных обращений.
- Формирование обращения в СУТП.
- Просмотр ответов сотрудников службы технической поддержки (далее – СТП) и добавление комментариев к ответам СТП в рамках обращения.

1 ВХОД В СИСТЕМУ

Вход в Систему осуществляется следующим образом:

- Запустить браузер, предпочтительнее Google Chrome (Mozilla FireFox; Safari и т.д.).
- В адресной строке браузера ввести адрес Системы <https://softtrust.ru/itil-test/#/auth> и нажать на клавиатуре клавишу Enter. Откроется страница авторизации (Рисунок 1).
- Авторизоваться на странице авторизации.

⚙ Система технической поддержки

stp@softtrust.ru'." data-bbox="324 520 735 682"/>

Вход в систему

Логин

Пароль

Войти

Доступ в систему технической поддержки имеют только авторизованные пользователи.
Для получения доступа отправьте письмо на электронную почту stp@softtrust.ru

Рисунок 1. Страница авторизации в Системе

В поле «Логин» нужно ввести логин `Uralovnikov`, в поле «Пароль» – ввести пароль 123. Далее нужно нажать кнопку «Войти». После ввода логина и пароля и нажатия кнопки «Войти» откроется главная страница Системы (Рисунок 2).

Система технической поддержки Выход

Мои обращения

за период 08.2023 Поиск: + Создать обращение

Все Новые Зарегистрированные В работе Выполненные Закрытые Приостановленные

| Номер | Дата | Тема | Статус | Изменен | Организация |
|-------------|------------|--|------------------|------------|-------------------------------|
| СТ00-220015 | 22.08.2023 | Re: Из формы Настройка модуля осмотров | | | Комбинат КМАруда АО г. Губкин |
| СТ00-220014 | 22.08.2023 | Re: тест нового обращения | | | Комбинат КМАруда АО г. Губкин |
| СТ00-220013 | 21.08.2023 | Re: Вопрос по стандартизации TNM | | | Комбинат КМАруда АО г. Губкин |
| СТ00-220012 | 21.08.2023 | Re: | | | Комбинат КМАруда АО г. Губкин |
| СТ00-220011 | 21.08.2023 | Re: | | | Комбинат КМАруда АО г. Губкин |
| СТ00-220010 | 14.08.2023 | 2 Настройка модуля осмотров | Зарегистрировано | 14.08.2023 | Комбинат КМАруда АО г. Губкин |
| СТ00-219335 | 03.08.2023 | Re: Настройка модуля осмотров | Выполнено | 03.08.2023 | Комбинат КМАруда АО г. Губкин |
| СТ00-218865 | 01.08.2023 | Re: Запрос на инструкцию по ведению ЭЛМК | Приостановлено | 03.08.2023 | Комбинат КМАруда АО г. Губкин |

Items per page: 10 1 - 8 of 8 < >

Рисунок 2. Главная страница Системы

В правом верхнем углу экрана отобразится логин авторизованного пользователя и кнопка «Выход» для выхода из Системы.

2 ПРОСМОТР ОБРАЩЕНИЙ

Главная страница Системы позволяет просмотреть обращения авторизованного пользователя, направленные им в СУТП.

На странице располагаются:

- Панель поиска обращений.
- Список обращений, разбитый на вкладки: Все, Новые, Зарегистрированные, В работе, Выполненные, Закрытые, Приостановленные.

Панель поиска содержит поля для указания параметров поиска:

- За период – поле выбора из справочника. Позволяет указать период, за который требуется найти обращения. В качестве периодов для выбора доступны календарные месяцы года, начиная с текущего по убыванию (Рисунок 3):

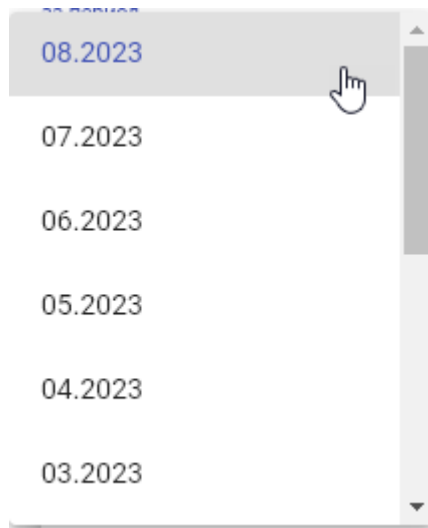


Рисунок 3. Периоды фильтрации и поиска списка обращений

В результате поиска будут найдены обращения, созданные в указанный период. Период обращения является обязательным атрибутом фильтрации сообщения, по умолчанию автоматически указывается текущий месяц.

- Поиск – поле ввода, позволяет осуществить поиск обращения по его номеру.

Поиск выполняется автоматически мгновенно после ввода данных в поля.

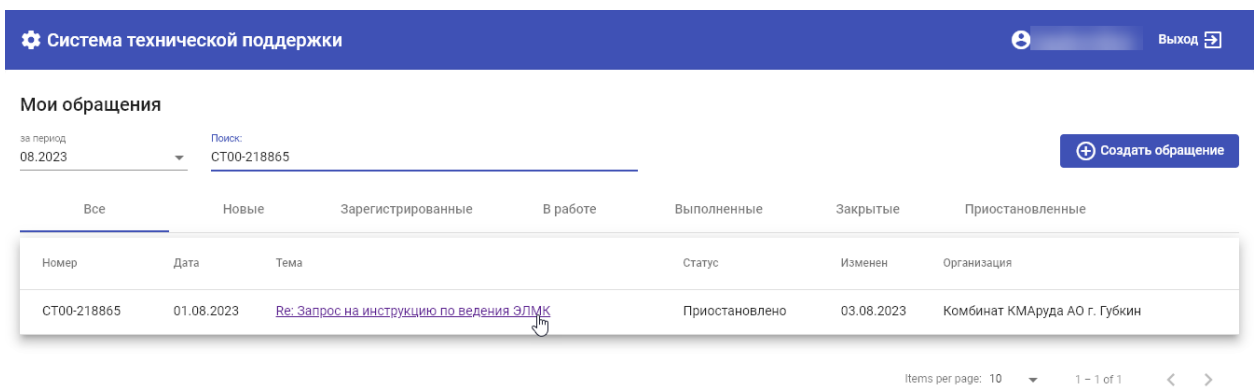


Рисунок 4. Поиск обращения

Найденные обращения отображаются в виде списка на вкладке «Все». Также доступны для просмотра обращения на других вкладках: Новые, Зарегистрированные, В работе, Выполненные, Закрытые, Приостановленные. На данных вкладках отображаются обращения в соответствующих статусах. Для перехода на вкладку нужно нажать на нее.

Система технической поддержки

Выход

Мои обращения

за период 08.2023

Поиск:

[+](#) Создать обращение

Все Новые **Зарегистрированные** В работе Выполненные Закрытые Приостановленные

| Номер | Дата | Тема | Статус | Изменен | Организация |
|-------------|------------|---|------------------|------------|-------------------------------|
| СТ00-220010 | 14.08.2023 | 2 Настройка модуля осмотров | Зарегистрировано | 14.08.2023 | Комбинат КМАруда АО г. Губкин |

Items per page: 10 1 - 1 of 1

Рисунок 5. Обращение в статусе «Зарегистрировано» на вкладке «Зарегистрированные»

В списке обращений на любой вкладке отображаются следующие сведения об обращениях:

- Номер – номер обращения, присвоенный ему в СУТП.
- Дата – дата формирования обращения.
- Тема – тема обращения, указанная при его формировании.
- Статус – текущий статус обращения. Присваивается обращению при его обработке сотрудником технической поддержки.

- Изменен – дата последнего изменения статуса обращения.
- Организация – организация, направившая обращение.

Удалить и отредактировать направленное обращение нельзя, но можно его просмотреть и добавить к нему комментарий. Для просмотра обращения необходимо нажать на него, откроется форма просмотра обращения (описание приведено в п. 3 настоящего документа). Добавление комментариев к ответам сотрудников технической поддержки, то есть продолжение пере обращении приведено в п. 4 настоящего документа.

3 СОЗДАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

Для создания обращения необходимо на главной странице со списком обращения нажать кнопку «Создать обращение» (Рисунок 5). Откроется форма создания обращения (Рисунок 6).

Новое обращение в службу технической поддержки

Тема обращения

Название модуля

Логин в модуле

Описание проблемы

Ожидаемый результат

[☰ вернуться к списку](#)[Отправить ▶](#)

Рисунок 6. Форма создания обращения

Форма содержит поля, которые нужно заполнить:

- Тема обращения – поле ввода, необходимо ввести тему обращения в произвольной и понятной форме.
- Название модуля – поле выбора значения из справочника, необходимо выбрать из выпадающего списка подходящий модуль, по которому оформляется обращение.
- Логин в модуле – поле ввода, необходимо ввести логин пользователя в модуле.
- Описание проблемы – поле ввода, необходимо ввести описание возникшей проблемы или вопроса.
- Ожидаемый результат – поле ввода, необходимо ввести описание ожидаемого результата при необходимости.

После заполнения формы необходимо нажать кнопку «Отправить» – после нажатия кнопки форма автоматически закроется, отобразится список обращений, в котором появится новое созданное обращение. Для просмотра созданного обращения нужно нажать по нему – откроется форма обращения с данными, указанными при оформлении обращения.

4 ПРОСМОТР ОТВЕТОВ И ДОБАВЛЕНИЕ КОММЕНТАРИЕВ К ОБРАЩЕНИЮ

После обработки обращения сотрудником СТП у обращения изменится статус, который можно отследить в списке обращений (Рисунок 5), а также будет получен ответ сотрудника СТП по обращению, который можно просмотреть на форме обращения. Ответ сотрудника СТП выделяется линией зеленого цвета (Рисунок 7).

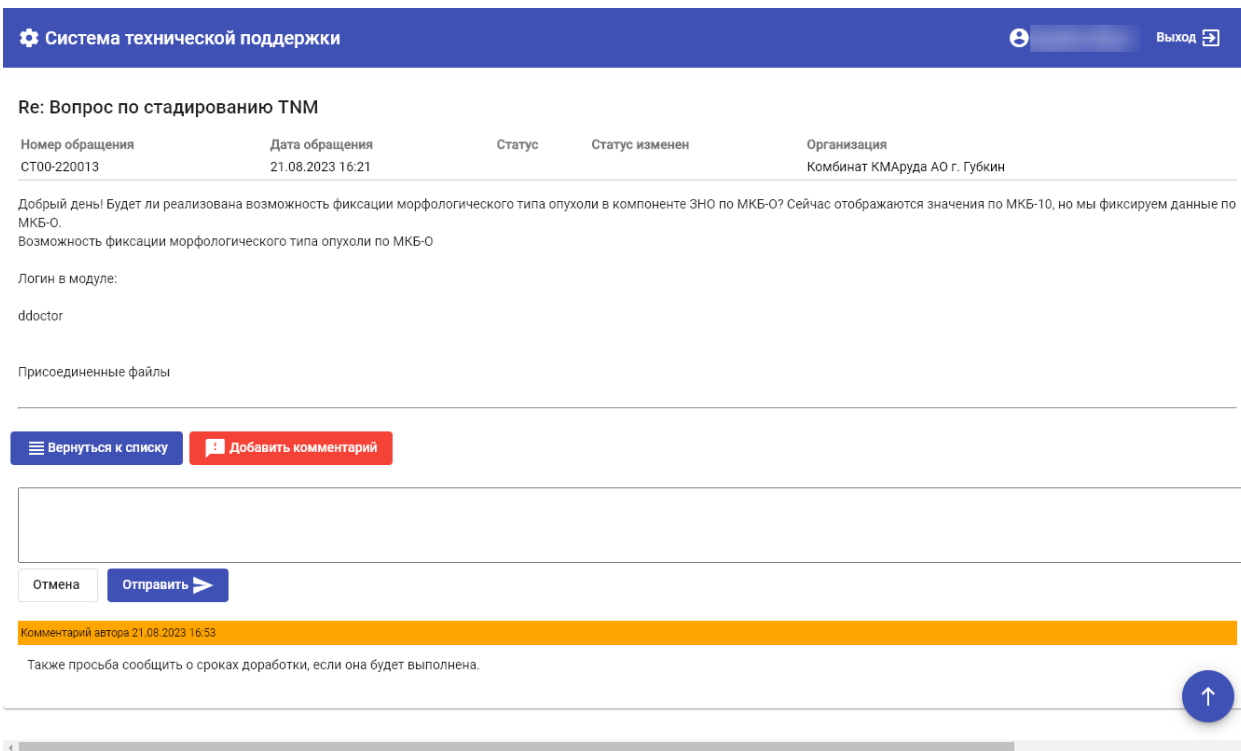


Рисунок 9. Добавленный к обращению комментарий

Перейти к списку обращений можно, нажав на кнопку «Вернуться к списку».

5 ВЫХОД ИЗ СИСТЕМЫ

Для того чтобы выйти из Системы, следует нажать на кнопку «Выход» в правом верхнем углу экрана (Рисунок 10).

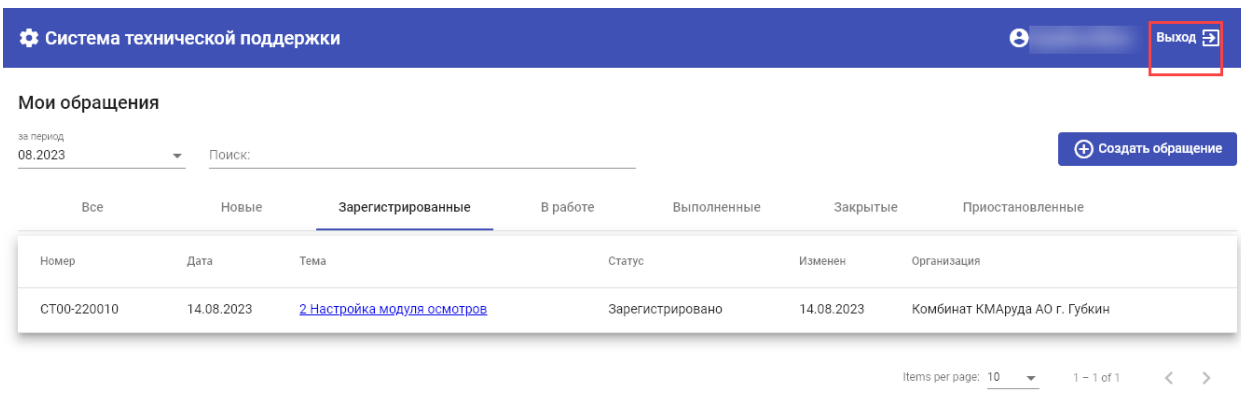


Рисунок 10. Кнопка «Выход»

Будет осуществлен выход пользователя из Системы, отобразится страница авторизации (Рисунок 1).