

Техническая поддержка РГППУ

Система «Техническая поддержка» предназначена для создания и обработки заявок пользователей, связанных с техническими проблемами (подключение Интернета, установка ПО, нестабильная работа ПК и т.д.).

Заправка картриджей осуществляется через служебную записку (подробная информация в 0-222, вн. тел. 209, Посаженникова Мария Юрьевна).

С 1 января 2017 года заявки на обслуживание и ремонт компьютерной техники, установку программного обеспечения и т.д. будут производиться только через систему «Техническая поддержка РГППУ».

Вход в систему

Существует несколько способов входа в систему «Техническая поддержка»:

- Введите в строке браузера: <http://hd.rsvpu.ru>;
- На сайте РГППУ (<http://www.rsvpu.ru/>) в разделе «Сотруднику» выберите пункт «Техническая поддержка» (рис.1).

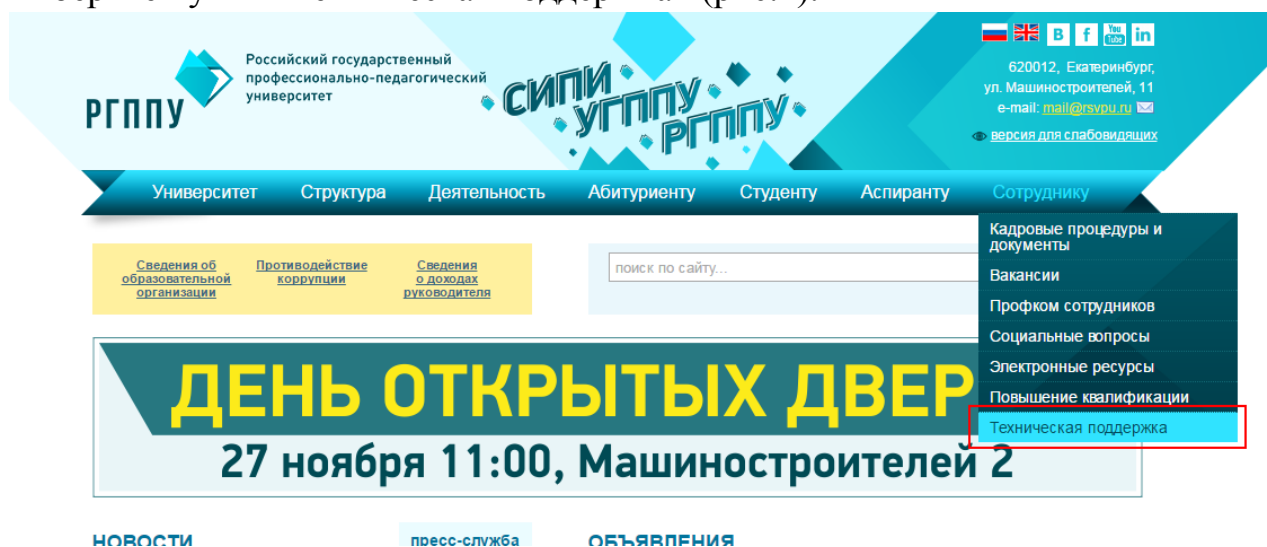


Рисунок – 1. Выбор пункта «Техническая поддержка»

Откроется страница технической поддержки, нажмите «Оставить заявку» (рис.2);

Техническая поддержка

Уважаемые сотрудники РГППУ!

Если у вас возникают проблемы с компьютерной техникой или программным обеспечением просим Вас воспользоваться **Системой инвентаризации и технической поддержки группы технического сопровождения отдела РИС и ТС.**

[Оставить заявку](#)

[Руководство для пользования](#)



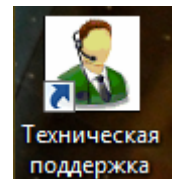
Поиск по сайту

Смотрите также

- [Кадровые процедуры и документы](#)
- [Вакансии](#)
- [Профком сотрудников](#)
- [Социальные вопросы](#)
- [Электронные ресурсы](#)
- [Повышение квалификации](#)
- [Техническая поддержка](#)

Рисунок – 2. Страница технической поддержки

- На рабочем столе найдите иконку «Техническая поддержка» и нажмите на неё дважды.



Далее, перед Вами откроется окно аутентификации, для ввода логина и пароля, который совпадает с Вашей учётной записью для входа в компьютер (рис.3).

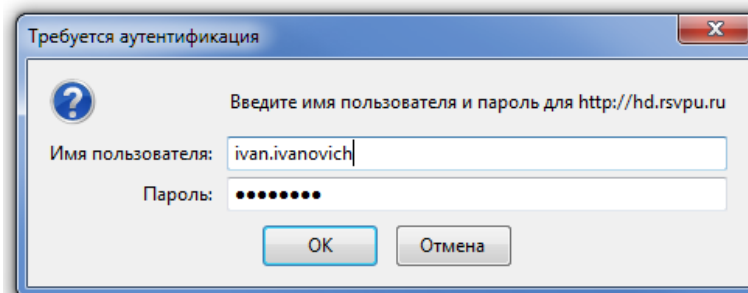


Рисунок – 3. Окно аутентификации

Если Ваш компьютер находится в домене, аутентификация будет выполнена автоматически.

Пользовательский интерфейс

Интерфейс пользователя представляет собой ленту модулей сверху страницы и сводную информацию по заявкам (рис.4)

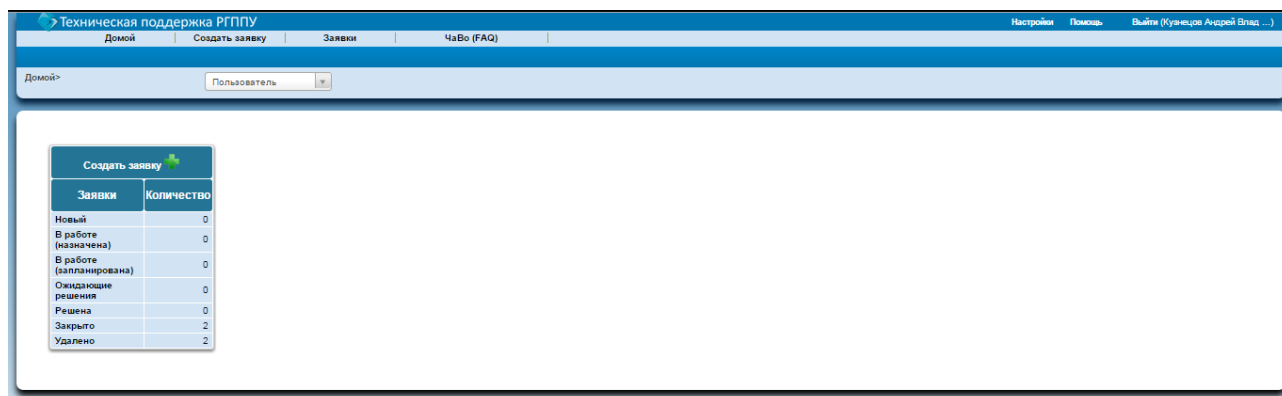


Рисунок – 4. Пользовательский интерфейс

Лента модулей содержит вкладки:

- Домой – домашняя страница пользователя.
- Создать заявку – создание новой заявки.
- Заявки – отображение сводной информации по заявкам.
- ЧаВо (FAQ) – раздел помощи пользователям, где хранятся инструкции и рекомендации.

Домой

На данной вкладке размещена статистическая информация о Ваших заявках: их статус, количество (рис.5).

Также на вкладке расположена кнопка «Создать заявку».

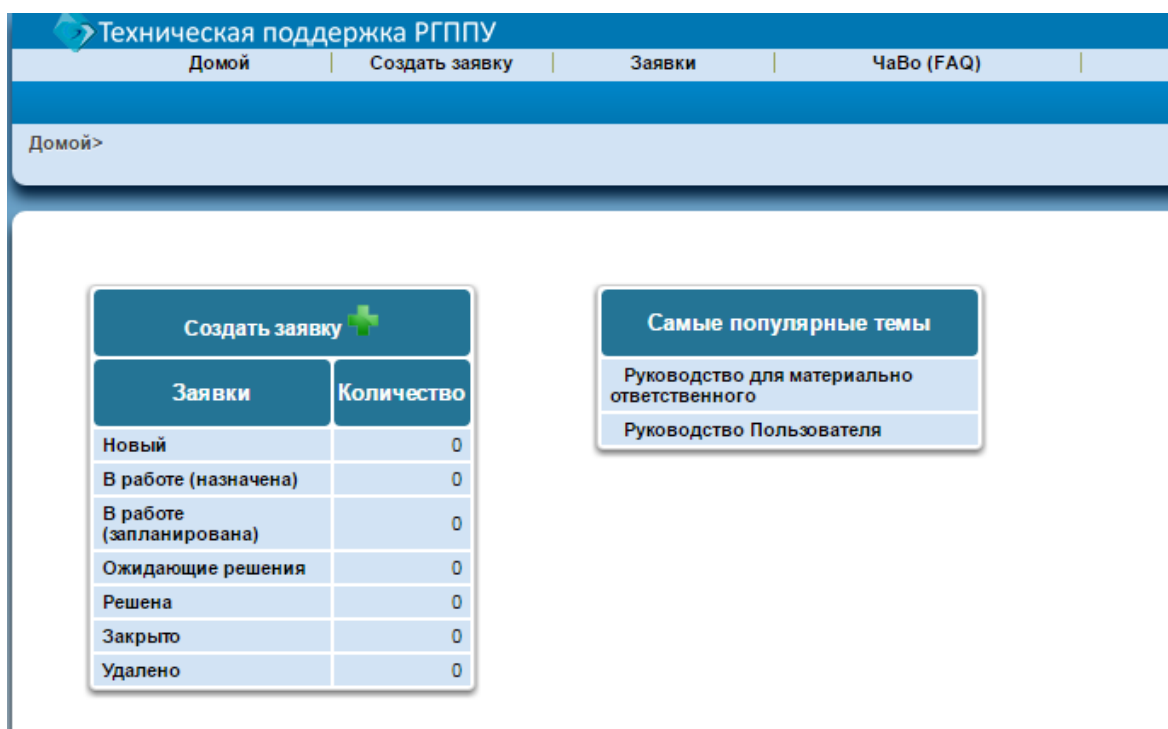


Рисунок – 5. Вкладка «Домой»

Создание заявки

Для создания заявки на обслуживание техники, пользователю необходимо выбрать пункт «Создать заявку» в ленте модулей (рис.6)

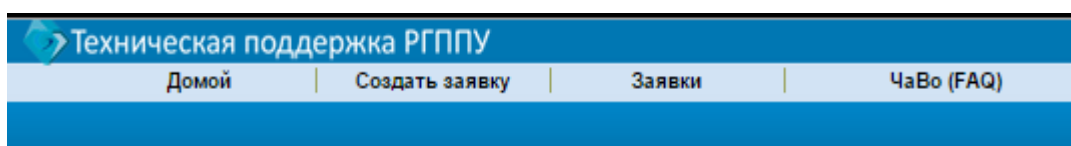


Рисунок – 6. Создание заявки в ленте модулей

Или «Создать заявку» в табличной форме состояния заявок, находясь во вкладке «Домой» (рис.7)

Создать заявку +	
Заявки	Количество
Новый	0
В работе (назначена)	0
В работе (запланирована)	0
Ожидающие решения	0
Решена	0
Закрьюто	2
Удалено	2

Рисунок – 7. Создание заявки в табличной форме

После нажатия на кнопку «Создать заявку» пользователь попадает на страницу создания заявки (рис.8)

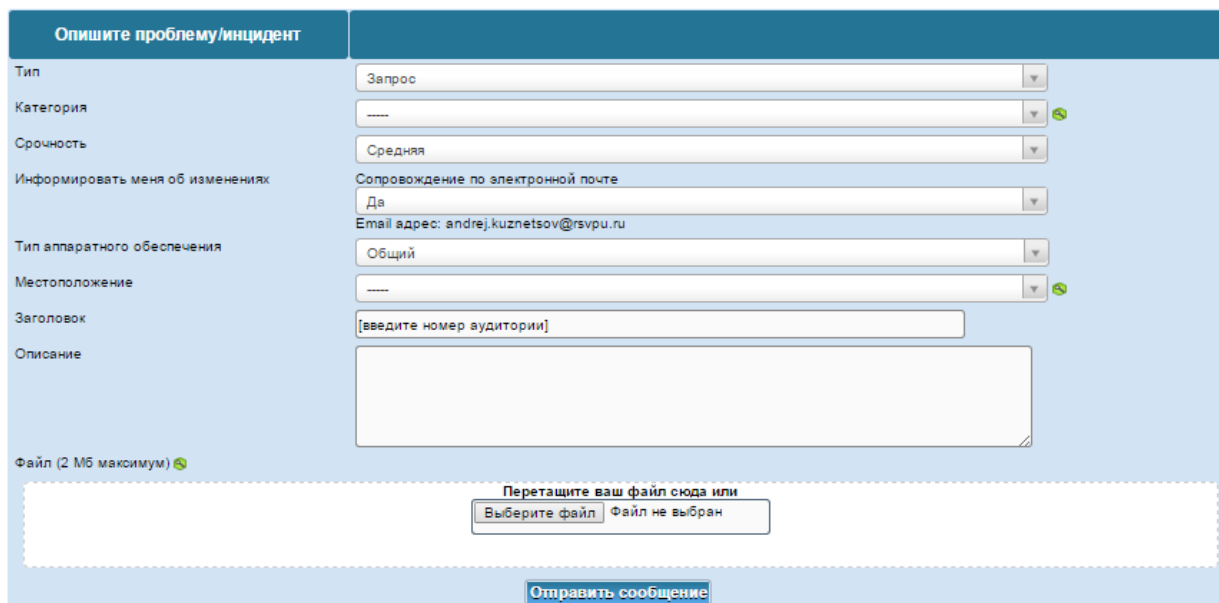


Рисунок – 8. Форма создания заявки

Пользователю необходимо заполнить следующие поля:

- **Тип** – выберите значение «запрос», в случае создания простой заявки, «инцидент» – в случае несогласия с решением по уже отправленной заявке.

- **Категория** – выберите категорию, к которой относится заявка.

На выбор предоставлено 3 самых распространённых категории: «Компьютер», «Принтер», «Интернет».

Каждая категория включает в себя подкатегории. Например, «Компьютер > Не включается», «Компьютер > Программное обеспечение», «Интернет > Почта» и т.д. (рис.9)

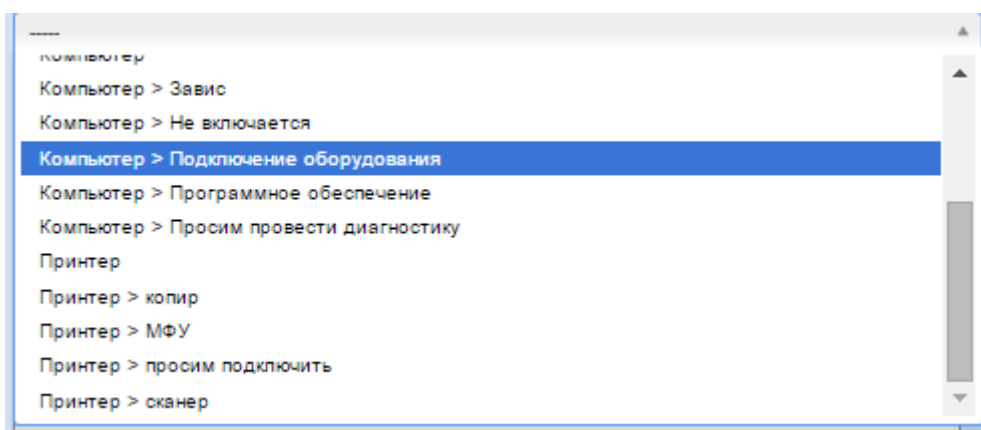


Рисунок – 9. Категории, к которым относится заявка

- **Срочность** – выберите степень срочности Вашей заявки: «высокая», «очень высокая», «средняя», «низкая», «очень низкая».

- **Информировать меня об изменениях** – при выборе «Да», позволяет отслеживать выполнение заявки по электронной почте.

- **Тип аппаратного обеспечения** – выберите «Компьютер», «Принтер», «Монитор», «Устройство», «Программное обеспечение», либо «Общий».

Выбирая тип аппаратного обеспечения, по которому возникла проблема, пользователь получает возможность в появившееся дополнительное поле начать вводить инвентарный номер оборудования, хранящегося в базе GLPI (рис.10)

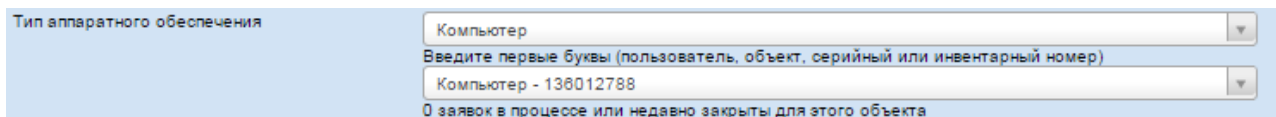


Рисунок – 10. Тип аппаратного обеспечения

Это значительно дополняет заявку информацией для сотрудников службы технической поддержки, т. к. появляется возможность узнать исчерпывающую информацию об оборудовании.

- **Местоположение** – выберите из списка местоположение техники (рис.11);

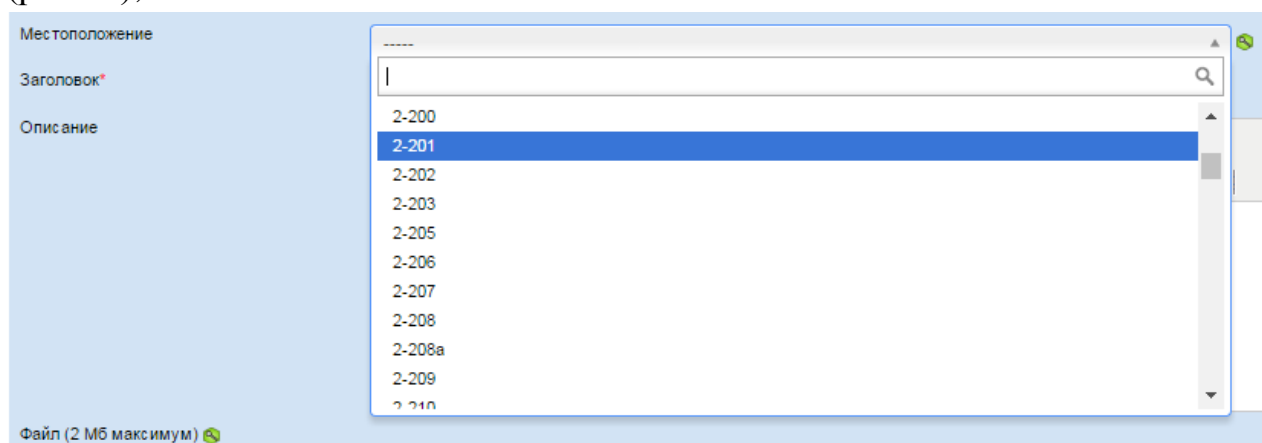


Рисунок – 11. Список возможного местоположения техники

- **Заголовок** – в данном поле разместите заголовок заявки, к примеру, «Нет подключения к сети Интернет» (рис.12);

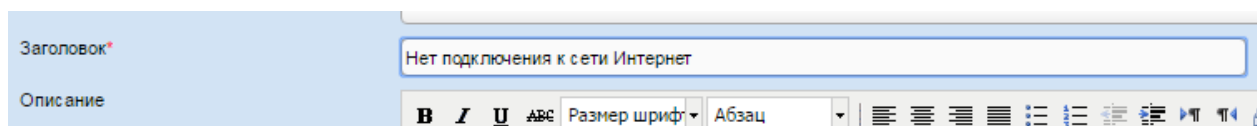


Рисунок – 12. Заполнение поля «Заголовок»

- **Описание** – добавьте описание Вашей проблемы, если это необходимо и контактные данные (телефон, кабинет);

Также в описании необходимо указать имя компьютера, для этого:

1. Нажмите на ярлык «**Мой компьютер**» правой кнопкой мыши и выберите «**Свойства**» (рис.13).

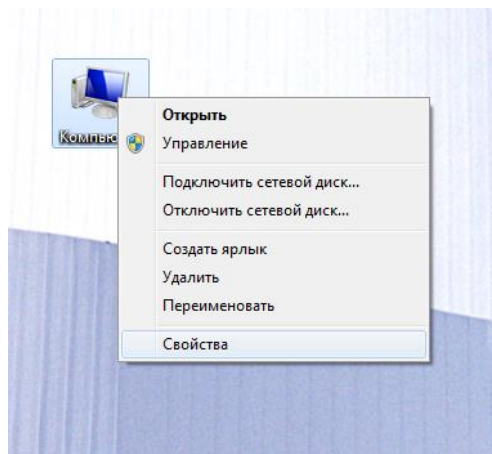


Рисунок – 13. Свойства компьютера

2. Далее найдите информацию «Имя компьютера, имя домена и параметры рабочей группы» и в параметре «**Компьютер**» посмотрите его номер (рис.14).

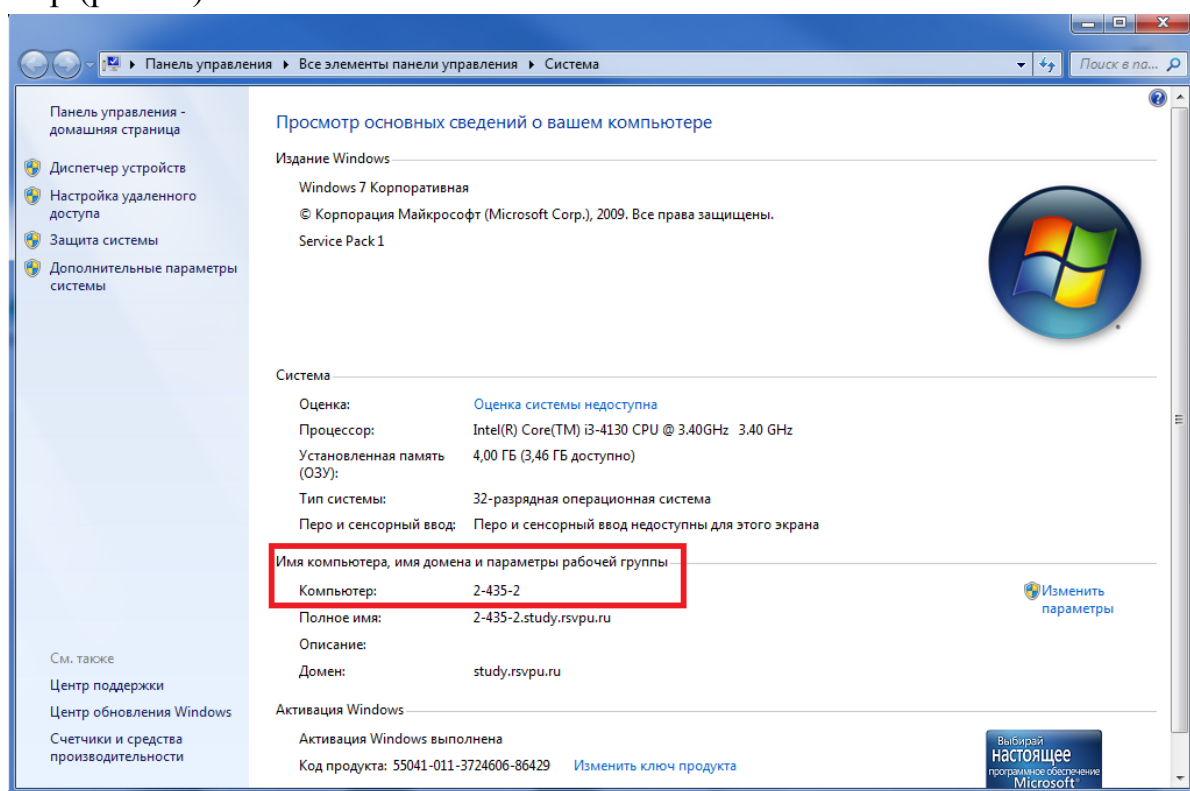


Рисунок – 14. Информация о системе

Укажите имя компьютера в описании и это **ускорит** работу технических специалистов.

- **Файл** – в данное поле можно прикрепить текстовый документ, либо скриншот экрана, если это предоставит наглядную картину о проблеме (рис.15).



Рисунок – 15. Поле для прикрепления файлов

После заполнения всех полей необходимой информацией, нажмите кнопку «Отправить сообщение» (рис.16).

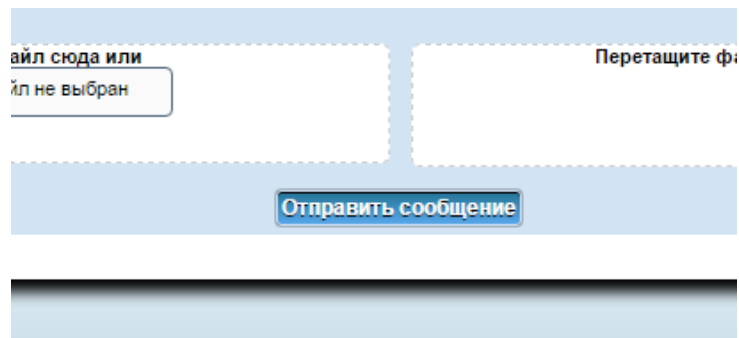


Рисунок – 16. Кнопка «Отправить сообщение»

Заявки

На вкладке «Заявки» Вы можете просмотреть информацию по своей заявке: заголовок, статус, последние изменения и др. (рис.17).

ID	Заголовок	Статус	Последнее изменение	Дата открытия	Приоритет	Заказчик	Специалист	Категория	Срок выполнения	Местоположение
269	Не работает 1С	Решена	11-11-2016 11:23	11-11-2016 10:19	Высокий	Топжанева Ирина Станиславовна				2-435
272	1-202 Мультимедийная аудитория	Новый	14-11-2016 12:26	14-11-2016 12:26	Средний	Топжанева Ирина Станиславовна		Компьютер		

Рисунок – 17. Вкладка «Заявки»