

Инструкция по работе с сервисом HelpDesk



Доступ к portalу <https://helpdesk.tversu.ru> возможен для сотрудников ТвГУ из сети университета по умолчанию, а также из иных локаций при подключении через VPN.

USERNAME / EMAIL

PASSWORD

Remember me

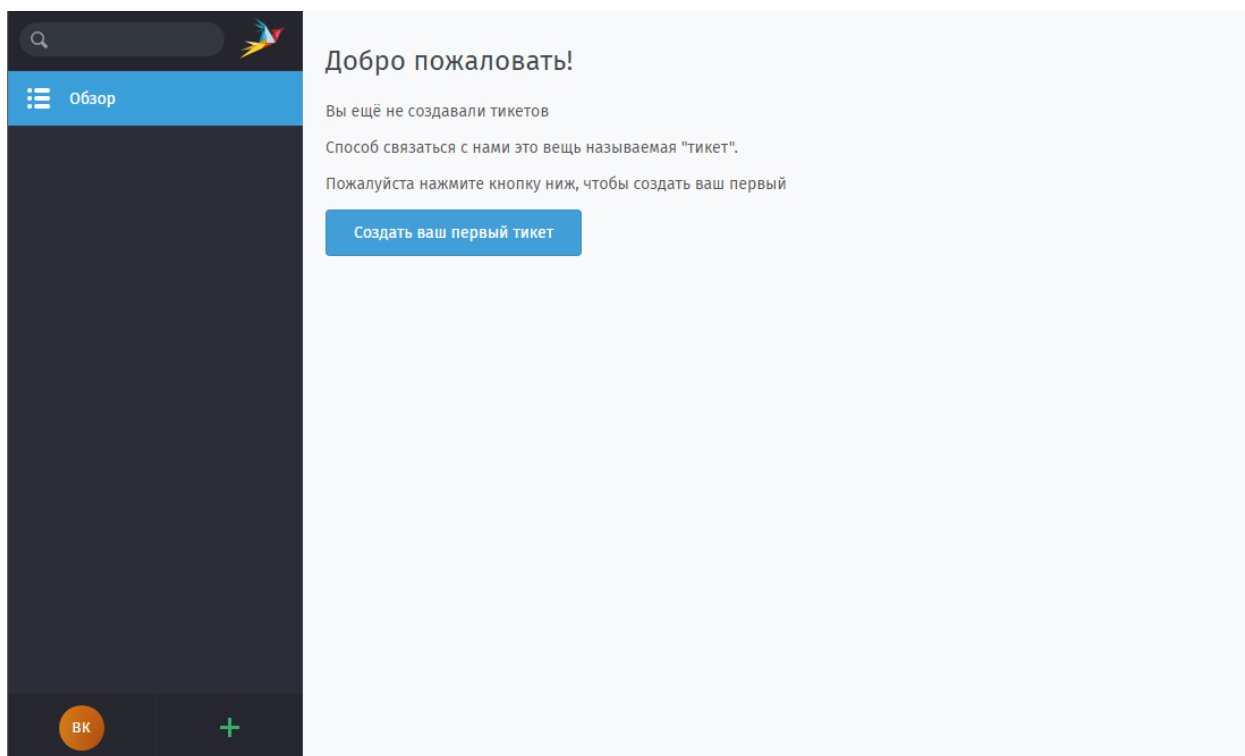
Sign in

Для входа в систему необходимо авторизоваться на портале <https://helpdesk.tversu.net> со своими корпоративными учетными данными:

Логин: в формате Familia.Ю

Пароль: ваш пароль от корпоративной учетной записи.

После авторизации система отобразит специальную кнопку для создания вашей первой заявки (тикета). Также для создания обращения при первом входе и далее можно использовать кнопку «+», расположенную в левой нижней части окна.



После нажатия одной из указанных выше кнопок создания тикета система откроет форму новой заявки:

Новая заявка

ЗАГОЛОВОК *

ТЕКСТ *

[прикрепите файл...](#)

ГРУППА *	СОСТОЯНИЕ
<input type="text" value="-"/>	<input type="text" value="новая"/>
ТИП *	КОРПУС
<input type="text" value="Консультация"/>	<input type="text" value="-"/>

НОМЕР КОМНАТЫ

[Отмена и возврат](#)

Часть полей формы являются обязательными для заполнения. К ним относятся: заголовок, текст, тип и группа. Далее рассмотрим каждое из них.

Заголовок – это тема заявки.

Текст – это описание вашей проблемы, чем детальнее вы опишете проблему, тем быстрее мы сможем приступить к ее решению. Также вы можете прикрепить к заявке вспомогательные файлы, например, скриншот ошибки.

Тип – это характер вашего обращения. Консультация означает, что вы ожидаете получить ответ на свой вопрос (например, как отобразить подключенный вам общий почтовый ящик и основные принципы работы с ним). Инцидент – это сообщение о случившейся технической проблеме (например, ошибках при включении компьютера или неполадках в работе офисного программного обеспечения). Запрос – это заявка на получение виртуальных или физических ресурсов (например, прав доступа на сетевую папку; установку картриджа).

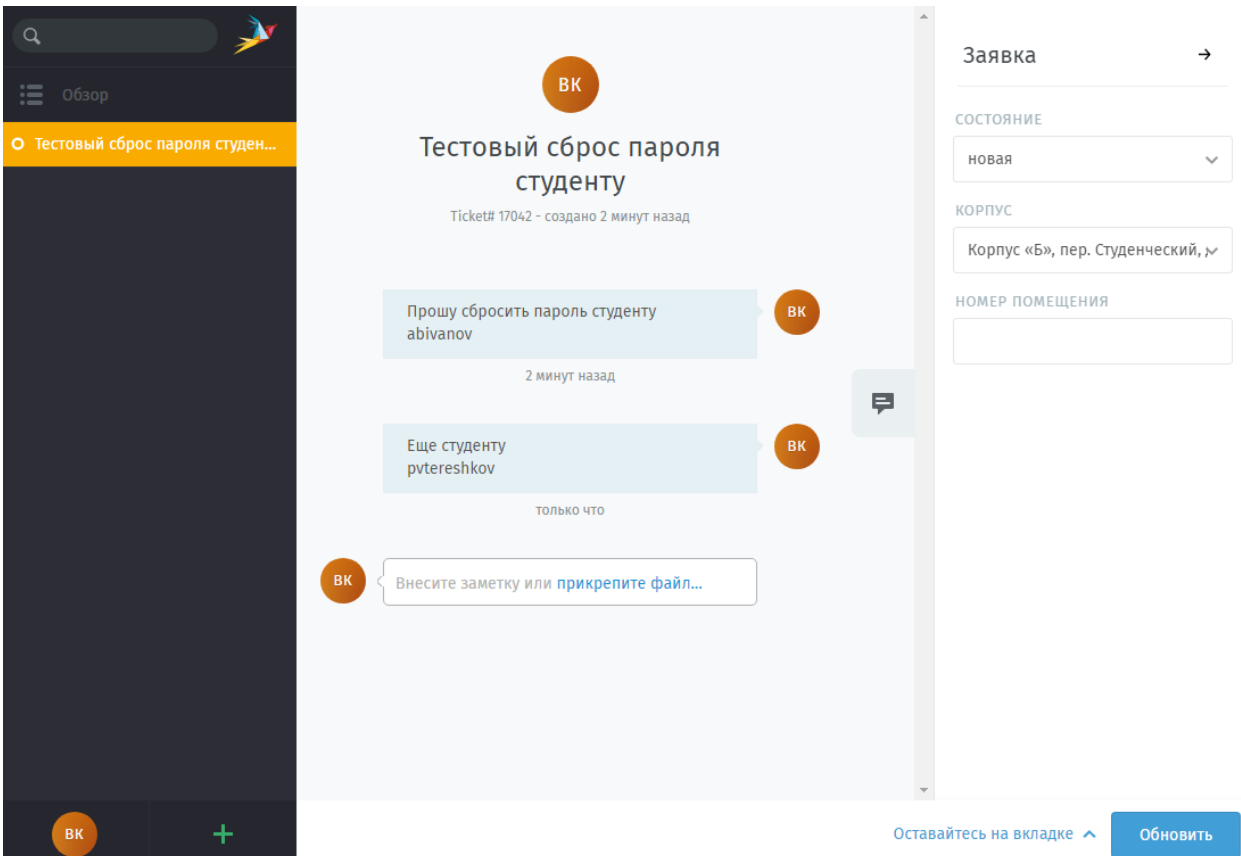
Группа – это тематика заявки. В зависимости от выбранной вами группы, ваше обращение попадает на рассмотрение той или иной группе специалистов техподдержки. При создании новой заявки и в любой момент далее вы можете выбрать одну из групп, полный перечень которых указан в соответствующем поле формы в виде раскрывающегося списка.

В случае, если ваша заявка подразумевает манипуляции с каким-либо оборудованием, то необходимо указать, в каком корпусе и кабинете расположена данная техника (поля «Корпус» и «Номер комнаты»).

Как клиент данного сервиса, вы можете установить «Состояние» заявки в одно из двух значений: «Новая», чтобы отправить заявку на решение сотрудникам ИТ-службы, или «Закрыта», если техническая помощь более не требуется. Статус обращения можно обновить в любой момент, в том числе, открыть уже завершенные заявки.

Как только форма заявки заполнена, нажмите кнопку «Создать», чтобы завершить процесс добавления нового обращения. В этот момент сотрудники техподдержки получают уведомление о новой заявке и смогут начать работу по решению описанных в ней вопросов.

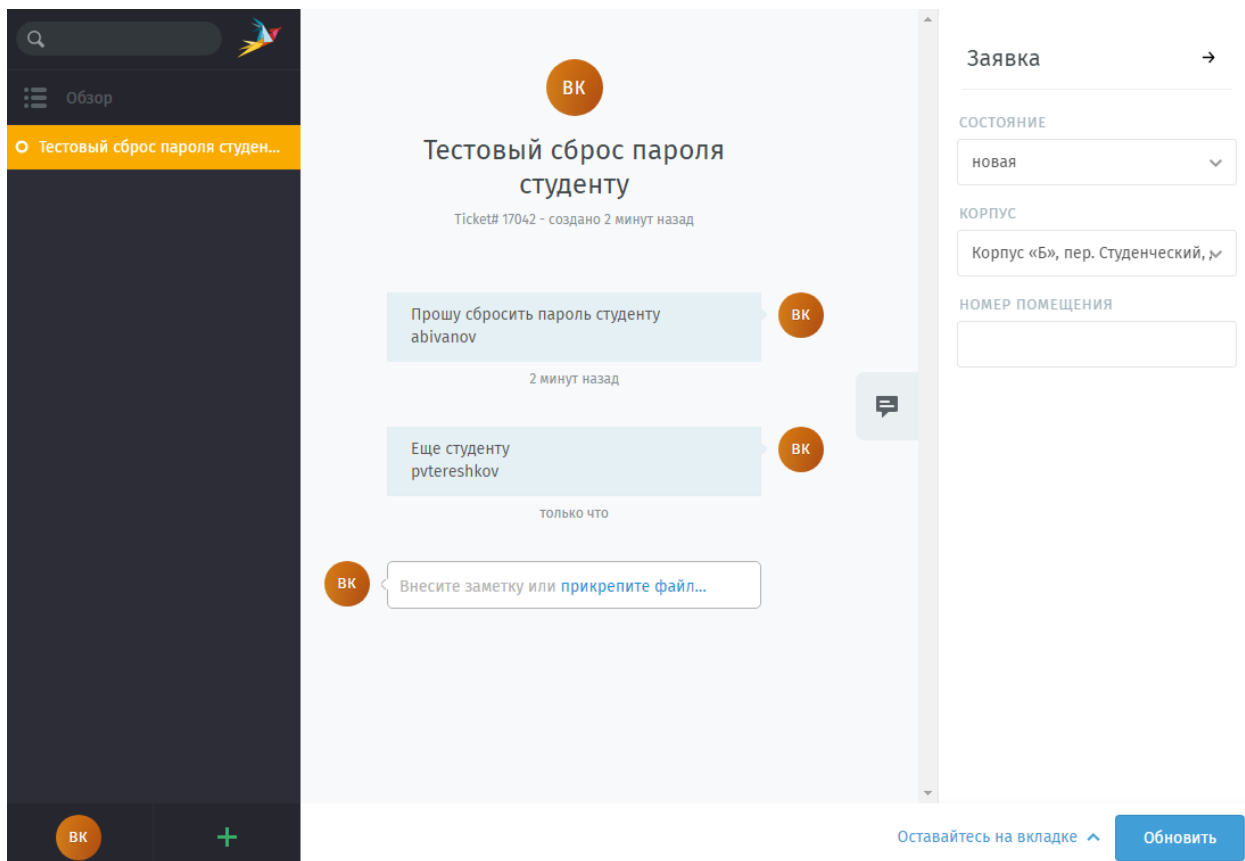
После создания заявки система откроет страницу вашего обращения:



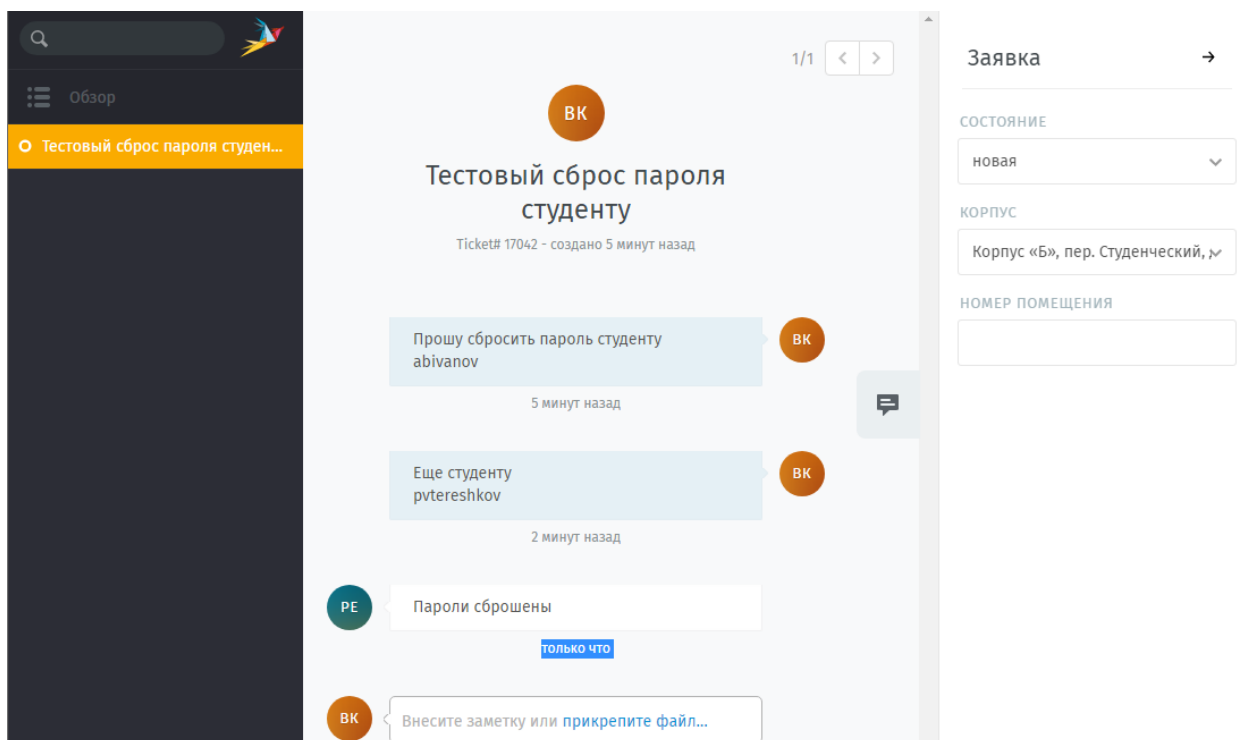
The screenshot displays a mobile application interface for ticket management. On the left, a dark sidebar contains a search icon, a menu icon, and the text 'Обзор'. Below this is a yellow notification bar with the text 'Тестовый сброс пароля студен...'. The main content area shows a ticket titled 'Тестовый сброс пароля студенту' with ticket number 17042, created 2 minutes ago. A chat history is visible with two messages from 'abivanov' and 'pvtereshkov'. At the bottom, there is a text input field with a placeholder 'Внесите заметку или прикрепите файл...' and a blue 'Обновить' button. On the right, a sidebar shows the ticket details: 'Заявка' with a right arrow, 'СОСТОЯНИЕ' set to 'новая', 'КОРПУС' set to 'Корпус «Б», пер. Студенческий, 1', and 'НОМЕР ПОМЕЩЕНИЯ' with an empty input field. At the bottom right, there is a link 'Оставьте на вкладке' and the 'Обновить' button.

Эта страница – рабочее окно вашей заявки. Здесь вы сможете дополнить текст вашего обращения какими-либо подробностями, вести переписку с назначенным на решение заявки сотрудником техподдержки, а также изменить параметры заявки.

Для того, чтобы добавить пояснения к тексту вашей заявки или задать вопрос сотруднику ИТ-службы, впишите сообщение в текстовое поле на основной части страницы и нажмите кнопку «Обновить» – ваше дополнение отобразится на странице заявки в виде текстового облака.



На странице вашей заявки будут видны также ответы сотрудников технической поддержки по вопросам вашего обращения.



Для изменений параметров заявки достаточно скорректировать их в правом боковом меню и обновить заявку посредством нажатия той же самой кнопки «Обновить», что использовалась ранее для отправки сообщения.

Так, например, в случае, если ваша заявка уже исполнена или она более не является актуальной, вы можете изменить статус обращения на «Закрота». Таким образом вы

сообщите сотрудникам техподдержки, о том, что вы более не нуждаетесь в помощи по данному вопросу.

Заявка →

СОСТОЯНИЕ

закрыта

закрыта

открыта

НОМЕР ПОМЕЩЕНИЯ

1/1 < >

ВК

Тестовый сброс пароля студенту

Ticket# 17042 - создано 8 минут назад

ВК: Прошу сбросить пароль студенту abivanov
8 минут назад

ВК: Еще студенту rvtereshkov
5 минут назад

PE: Пароли сброшены
3 минут назад

ВК: Внесите заметку или прикрепите файл...

ВК +

Оставайтесь на вкладке ^ Обновить

Все ваши текущие и прошлые заявки вы можете просмотреть на вкладке «Обзор».

Мои заявки

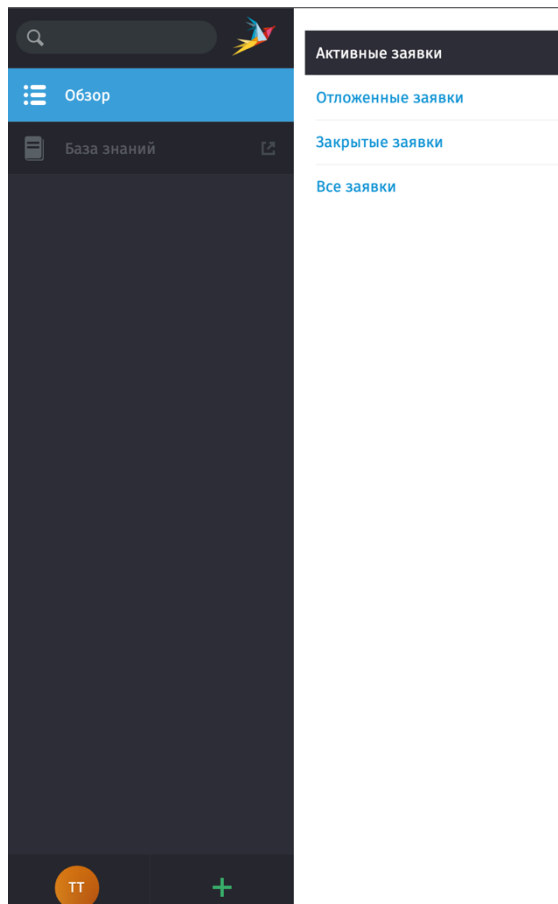
#	ЗАГОЛОВОК	СОСТОЯНИЕ	СОЗДАНО В
17042	Тестовый сброс пароля студенту	новая	9 минут назад

Обзор

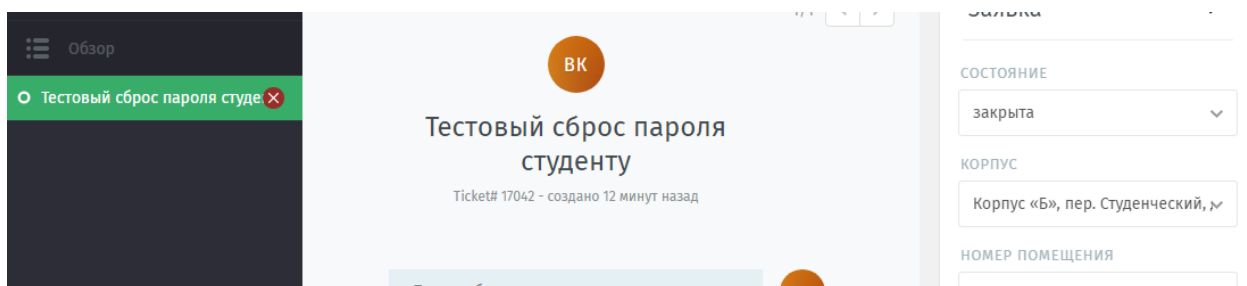
Тестовый сброс пароля студен...

На вкладке «Обзор» вы найдете список ваших заявок, сгруппированных по статусу обращения.

- Активные заявки – все заявки, которые вы создали и которые пока находятся либо на этапе рассмотрения (статус «Новая»), либо уже приняты в работу сотрудниками (статус «В работе»).
- Отложенные заявки: к сожалению, бывают ситуации, когда сотрудники Службы технической поддержки не могут оказать вам немедленную техническую помощь, например, по причине отсутствия требуемых расходных материалов или оборудования. В этом случае ваша заявка будет помечена как «Отложенная» с уведомлением вас о причинах, вынудивших сотрудника приостановить обработку вашего обращения, и указанием срока возобновления работы с ним (например, планируемую дату закупки и поставки комплектующих).
- Закрытые заявки - все ваши обращения, которые были решены сотрудниками ИТ-службы.
- Все заявки – все обращения, которые вы направляли в Техническую поддержку.



Под вкладкой «Обзор» вы также сможете обнаружить последнюю созданную или открытую вами заявку, а также заявки, по которым произошли какие-либо изменения, например, если сотрудник технической поддержки запросил дополнительную информацию. Вы можете скрыть лишние плашки обращений из этой области, нажав на крестик справа от заголовка заявки.



Все поступившие заявки в любом случае будут рассмотрены, а сотруднику, их инициировавшему, будет дан ответ в установленные сроки.