



СОГЛАСОВАНО

Начальник Управления
информационных технологий и
защиты информации ФАНО России

 / М. М. Харций
« 30 »  2016 г.

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «ОТР 2000»

 / Д. М. Гусев
« 30 »  2016 г.

**ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА «ВНУТРЕННИЙ ПОРТАЛ
ФЕДЕРАЛЬНОГО АГЕНТСТВА НАУЧНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ
ДЛЯ ВЕДЕНИЯ ПРОЕКТНОГО УПРАВЛЕНИЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ АГЕНТСТВА, А ТАКЖЕ ДЛЯ
ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ
ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ФЕДЕРАЛЬНОГО
АГЕНТСТВА НАУЧНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ И ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ
ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ»**

**ПОДСИСТЕМА «УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ ПОДДЕРЖКИ
ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ»**

Краткое руководство пользователя «Быстрый старт»




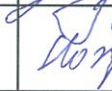
Лист утверждения

Государственный контракт № 16 - 049 от 07.11.2016

Код документа: 54819512.4251111.001.ИЗ-03-ЛУ

**Москва
2016**

СОГЛАСОВАНО

Наименование организации, предприятия	Должность исполнителя	Фамилия, имя, отчество	Подпись	Дата
ФАНО России	Заместитель начальника управления информационных технологий и защиты информации	С.Ю. Нестеренко		30.11.16
	Начальник отдела развития информационных технологий Управления информационных технологий и защиты информации	И.В. Назаров		30.11.16
	Главный специалист-эксперт отдела развития информационных технологий, Управления информационных технологий и защиты информации	К.А. Лосев		30.11.16
ОТР 2000	Руководитель проектов	А.В. Баренков		30.11.16
	Руководитель группы внедрения	А.В. Можнов		30.11.16

Наименование ПС	Внутренний портал ФАНО России для ведения проектного управления деятельностью Агентства, а также для обеспечения технической поддержки пользователей ФАНО России и пользователей подведомственных организаций Подсистема «Управление процессами поддержки пользователей»	
Код документа	54819512.4251111.001.ИЗ-03	Стр. 2

СОДЕРЖАНИЕ

1.	НАЧАЛО РАБОТЫ	3
2.	ПЕРСОНАЛЬНАЯ СТРАНИЦА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	3
3.	СОЗДАНИЕ ЗАЯВКИ	4
3.1.	Описание пунктов необходимых для правильного заполнения заявки.....	5
4.	ПРОСМОТР СТАТУСА ПО ЗАЯВКЕ	6

Наименование ПС	Внутренний портал ФАНО России для ведения проектного управления деятельностью Агентства, а также для обеспечения технической поддержки пользователей ФАНО России и пользователей подведомственных организаций Подсистема «Управление процессами поддержки пользователей»	
Код документа	54819512.4251111.001.ИЗ-03	Стр. 3

1. НАЧАЛО РАБОТЫ

Для создания заявки в службу поддержки вам необходимо открыть любой браузер и в строке адреса ввести:

<http://hdportal.fano.local/otrs/customer.pl>

как показано на рисунке 1.

Рис. 1



ЖККИ ФАНО

При переходе по данному адресу загрузится главная страница портала. Вам необходимо будет ввести свой логин и пароль для входа в личный кабинет, как показано на рисунке 2.

Рис. 2

Служба поддержки ФАНО

Login

ЛОГИН	*****	▼	Log In
-------	-------	---	--------

После нажатия на клавишу Log in, загрузиться персональная страница пользователя.

2. ПЕРСОНАЛЬНАЯ СТРАНИЦА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Находясь на персональной странице пользователя, необходимо выбрать в левой части страницы, пункт меню «новая заявка» в меню «Заявки», как показано на рисунке 3.

Наименование ПС	Внутренний портал ФАНО России для ведения проектного управления деятельностью Агентства, а также для обеспечения технической поддержки пользователей ФАНО России и пользователей подведомственных организаций Подсистема «Управление процессами поддержки пользователей»	
Код документа	54819512.4251111.001.ИЗ-03	Стр. 4

Рис. 3

Служба поддержки ФАНО

Заявки		FAQ	
Новая заявка		Заявки (7)	
Мои заявки	Создать новую Заявку. (n)		
Заявки компании	068	1234567 - 7654	
Поиск	059	123456 - 65432	
	2016120669000041	12345 - 54321	
	2016120669000031	1234 - 4321	

После выбора пункта меню, будет открыта страница стандартной формы для заполнения заявки.

3. СОЗДАНИЕ ЗАЯВКИ

На рисунке 4 показана стандартная заявка в службу поддержки:

Наименование ПС	Внутренний портал ФАНО России для ведения проектного управления деятельностью Агентства, а также для обеспечения технической поддержки пользователей ФАНО России и пользователей подведомственных организаций Подсистема «Управление процессами поддержки пользователей»	
Код документа	54819512.4251111.001.ИЗ-03	Стр. 5

Рис. 4

*Тип: ИТ-сервис 1
 *Получатель: ИТ-сервис 2
 Сервис: Техническая поддержка 3
 Уровень обслуживания:
 *Тема: Не работает принтер 4
 *Текст: В кабинете секретариата не работает принтер. 5
 Прикрепленный файл: Choose File no file selected
 Приоритет: 3 обычный 6
 Отправить 7

Поля со знаком «*» обязательны для заполнения. Поля ТИП, ПОЛУЧАТЕЛЬ, СЕРВИС, ПРИОРИТЕТ являются выпадающим меню. Заполнение производится выбором необходимого пункта из выпадающего меню.

3.1. Описание пунктов необходимых для правильного заполнения заявки.

1. ТИП – Тип обращения. Если вы не можете классифицировать, выберите в выпадающем меню «Не классифицирована».
2. ПОЛУЧАТЕЛЬ – подразделение ФАНО, который отвечает за поддержку данного направления. В выпадающем меню вы можете посмотреть и выбрать необходимое подразделение.
3. СЕРВИС – Какой сервис вы хотите получить от подразделения. Поле заполняется из выпадающего меню.
4. ТЕМА – Тема обращения. Заполняется в произвольном порядке.
5. ОПИСАНИЕ – Подробное описание проблемы и желаемые сроки решения.
6. ПРИОРИТЕТ – Первичный приоритет. Выбирается из выпадающего меню. Может быть скорректирован руководителем сервисного подразделения.
7. ОТПРАВИТЬ – Кнопка, при нажатии на которую, происходит постановка заявки в очередь на выполнение в выбранное сервисное подразделение.

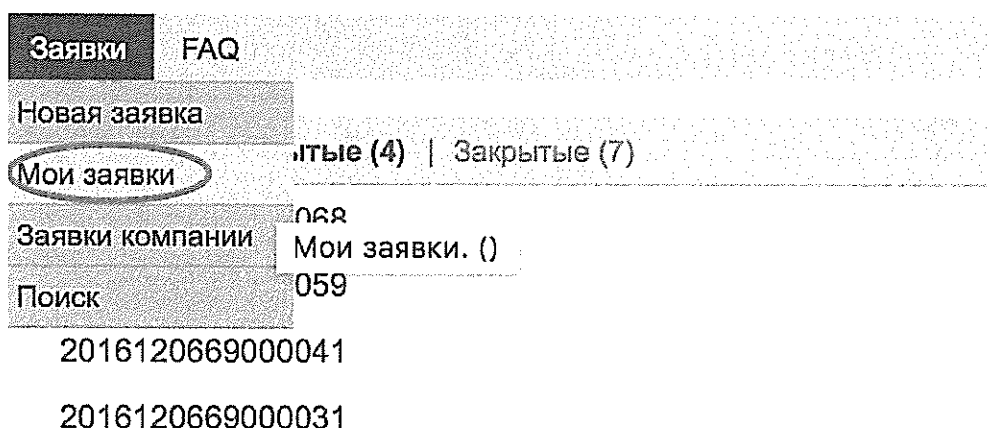
Наименование ПС	Внутренний портал ФАНО России для ведения проектного управления деятельностью Агентства, а также для обеспечения технической поддержки пользователей ФАНО России и пользователей подведомственных организаций Подсистема «Управление процессами поддержки пользователей»	
Код документа	54819512.4251111.001.ИЗ-03	Стр. 6

4. ПРОСМОТР СТАТУСА ПО ЗАЯВКЕ

На персональной странице пользователя можно посмотреть статусы по вашим заявкам и комментарии к ним. Для того, чтобы просмотреть все заявки необходимо выбрать пункт меню «Мои заявки» из меню «заявки», как показано на рисунке 5.

Рис. 5

Служба поддержки ФАНО



Будет загружена страница на которой можно будет увидеть все Ваши персональные заявки.

В таблице показанной на рисунке 6 можно увидеть следующие поля:

Рис. 6

Идентификатор	Статус	Время обработки
2016120669000033	В работе	1 дн 2 ч
2016120669000059	В работе	1 дн 2 ч
2016120669000041	В работе	1 дн 2 ч
2016120669000031	В работе	1 дн 2 ч

1. Заголовок содержащий пункты: «Все», «Открытые», «Закрытые» является активным. При переключении вы сможете отсортировать заявки по статусу.
2. Так же в таблице показан существующий статус по данным заявкам: «в работе», «приостановлена», «закрыта».
3. Последний параметр в таблице показывает время обработки заявки со статуса «создана» до статуса «закрыта».