


**СОГЛАСОВАНО**

Начальник Управления  
информационных технологий и  
защиты информации ФАНО России

 / М. М. Харций  
« 30 » ноября 2016 г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Генеральный директор  
ООО «ОТР 2000»

 / Д. М. Гусев  
« 30 » ноября 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»**

## **Руководство пользователя**


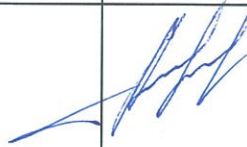
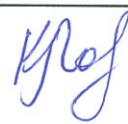


**Лист утверждения**

**Государственный контракт № 16 - 049 от 07.11.2016**

**Код документа: 54819512.4251111.001.ИЗ-01-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-01
	Стр. 2

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ГЛАВНАЯ СТРАНИЦА ПОРТАЛА.....	3
2. ПУНКТЫ МЕНЮ.....	3
3. СОЗДАНИЕ НОВОЙ ЗАЯВКИ .....	4
4. РАБОТА С ЗАЯВКОЙ .....	6
4.1. Добавление сообщения к заявке. ....	7
4.2. Ответ от сотрудника поддержки. ....	8
4.3. Закрытие заявка, работа с закрытой заявкой.....	8
5. ВЫХОД .....	9

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-01	Стр. 3

## 1. ГЛАВНАЯ СТРАНИЦА ПОРТАЛА

Для входа на портал службы поддержки ФАНО, необходимо в адресной строке браузера указать адрес:

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

После перехода по данному адресу, мы попадем на страницу авторизации

Необходимо будет указать 1.Имя пользователя, 2.Пароль и нажать на кнопку 3.Войти.

Служба поддержки ФАНО

1 Вход  
Имя пользователя

2 Пароль

3 Войти

## 2. ПУНКТЫ МЕНЮ

После авторизации мы попадем в основное меню портала.

Здесь нам будут доступны такие основные пункты меню, как 1.Заявки, 2.FAQ, 3.Настройки, 4.Выход из системы.

Также будет доступен список заявок 5.Все – Полный список всех заявок, когда-либо созданных в системе; 6.Открытые – активные заявки, которые в данный момент решаются; 7.Закрытые – заявки, вопросы по которым уже решены.

Служба поддержки ФАНО

1	2	3	4
5	6	7	8
2016120609030058	1234567 - 7654321	В работе	9 ч 2 мин
2016120609030059	123456 - 654321	В работе	9 ч 27 мин
2016120609030041	12345 - 64321	В работе	9 ч 27 мин
2016120609030031	1234 - 1321	В работе	9 ч 20 мин

Рассмотрим подробнее основные пункты меню.

Пункт меню 1.Заявки содержит подменю состоящее из:

- 2.Новая заявка – для создания новых заявок;
- 3.Мои заявки – отображает список всех созданных заявок под авторизованным пользователем;
- 4.Заявки компании – отображает список всех созданных заявок в компании авторизованного пользователя;
- 5.Поиск – для поиска необходимой заявки. При большом списке заявок помогает найти необходимые заявки. Поиск осуществляется по шаблону, либо ключевым словам.

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-01	Стр. 4

### 1 Служба поддержки ФАНО

Заявки по номеру	1234567 - 7654321	В работе	9 ч 2 мин
Поиск	123456 - 654321	В работе	9 ч 27 мин
2016120669090041	12345 - 54321	В работе	9 ч 27 мин
2016120669090011	1234 - 4321	В работе	9 ч 20 мин

Пункт меню 1.FAQ содержит подменю из:

- 2.FAQ Обзор – содержит базу знаний, предназначенную для накопления типовых решений и поиска по ним.
- 3.Поиск – осуществляет поиск по базе знаний. Поиск осуществляется по шаблону, либо ключевым словам.

### Служба поддержки ФАНО

FAQ Обзор	1234567 - 7654321	В работе	9 ч 2 мин
Поиск	123456 - 654321	В работе	9 ч 27 мин
2016120669090041	12345 - 54321	В работе	9 ч 27 мин
2016120669090011	1234 - 4321	В работе	9 ч 20 мин

Пункт меню 1.Настройки, содержит настройки интерфейса пользователя. Такие как:

- 2.Язык интерфейса – при нажатии на это поле, откроется список языков, которые можно выбрать в качестве языка для интерфейса. После выбора необходимо нажать кнопку Обновить, чтобы настройки вступили в силу.
- 3.Количество отображаемых заявок – изменяет количество отображаемых заявок на одной странице. После изменения параметра, необходимо нажать кнопку Обновить, чтобы настройки вступили в силу.
- 4.Интервал обновления – изменяет интервал автоматического обновления страницы со списком заявок. После изменения параметра, необходимо нажать кнопку Обновить, чтобы настройки вступили в силу.

### Служба поддержки ФАНО

Язык интерфейса	Обзор заявок
Язык: Русский	Интервал обновления: выключен
Обновить	Обновить
Количество отображаемых заявок	
Заявки на странице: 25	
Обновить	

## 3. СОЗДАНИЕ НОВОЙ ЗАЯВКИ

При создании новой заявки, пункты помеченные звездочкой – обязательны для заполнения.

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-01	Стр. 5

1. Тип заявки – при нажатии по этому пункту, откроется список доступных типов заявки (ИТ-сервис, Основные средства, Мат. запасы). Если вы не знаете к какому типу отнести заявку, выберете пункт Не классифицирована.
2. Получатель – при нажатии по этому пункту, откроется список доступных получателей, кому будет направлена заявка (ИТ-сервис, Основные средства, Мат. запасы). Если вы не знаете к какому типу отнести заявку, выберете пункт Не определен.
3. Сервис – при нажатии по этому пункту, откроется список доступных сервисов, к которым может относиться заявка (Техническая поддержка, Сопровождение специального прикладного программного обеспечения, Материально-техническое обеспечение).
4. Уровень обслуживания – пункт не используется.
5. Тема – необходимо указать тему заявки.
6. Форматирование основного текста заявки – не обязательный пункт.
7. Текст – должен содержать подробное описание заявки.
8. Прикрепленный файл – к заявке можно прикрепить дополнительные материалы в виде файлов, например какие либо документы или изображения.
9. Приоритет – можно выставить приоритет заявки.
10. Кнопка отправить – по завершении оформления заявки, необходимо нажать кнопку Отправить, чтобы заявка вступила в силу.

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-01	Стр. 6

\*Тип: ИТ-сервис 1  
 \*Получатель: ИТ-сервис 2  
 Сервис: Техническая поддержка 3  
 Уровень обслуживания: 4  
 \*Тема: Тест заявки 5  
 \*Текст: [Ред. панель] 6  
 [Тест заявки] 7  
 Прикрепленный файл: [Выберите файл] 8 | Файл не выбран  
 Приоритет: 4 высокий 9  
 10 Отправить

Мы создали новую 1.заявку, теперь она появилась в списке 2.открытых заявок.

Новой заявке присвоен 3.Ticket – уникальный номер, по которому можно отслеживать ход исполнения заявки. Также в списке можно видеть 4.Тему заявки и ее статус 5.В работе, 6.время создания заявки в данном примере 0 минут назад.

Служба поддержки ФАНО

№	Тема	Статус	Время
2016120600000389	Тест заявки - Тест заявки	В работе	0 мин
2016120600000390	1234567 - 7654321	В работе	9 ч 31 мин
2016120600000398	123456 - 654321	В работе	10 ч 0 мин
2016120600000341	12345 - 54321	В работе	10 ч 0 мин
2016120600000331	1234 - 4321	В работе	10 ч 1 мин

#### 4. РАБОТА С ЗАЯВКОЙ

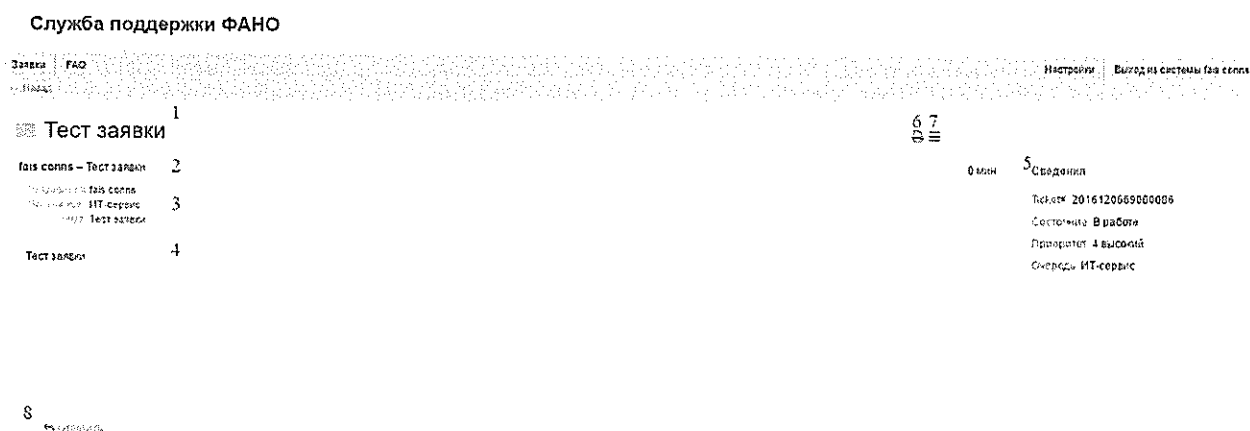
После появления нашей заявки в списках заявок, мы можем с ней работать. Для этого необходимо выбрать нашу заявку в списке и нажать на нее.

Откроется окно работы с заявкой, в котором мы можем видеть 1.Тему заявки, 2.Имя пользователя создавшего заявку и содержание текста сообщения. В области 3.Отправителя и получателя, тему заявки. 4.Текст заявки. 5.Сведения по заявке, содержащие номер заявки – Ticket, ее состояние, приоритет и очередь в которой находится заявка.

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-01	Стр. 7

Также доступны кнопки интерфейса 6.Печать – если необходимо распечатать нашу заявку (будет распечатан весь диалог по данной заявке). 7.Отобразить все сообщения – раскрывает весь диалог по заявке, очень полезна для просмотра большого количества сообщений в заявке.

8.Ответить – открывает окно создания сообщения к данной заявке, можно добавить дополнительную информацию либо прикрепить какой-либо файл.



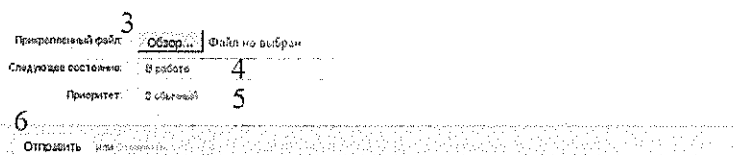
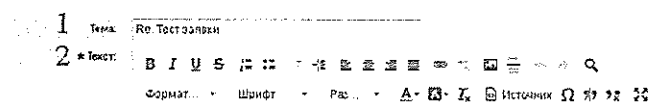
#### 4.1. Добавление сообщения к заявке.

После нажатия кнопки Ответить - открывается окно редактирования нового сообщения. В нем можно изменить 1.тему заявки, 2.добавить какую-либо информацию в поле текст и отформатировать его, если это необходимо. Прикрепить файл к сообщению, нажав на кнопку 3.Обзор – откроется окно выбора прикрепляемого файла. Изменить 4.состояние заявки (закреть ее, если заявка решена, или открыть ее заново, если она была закрыта, но вопрос не был решен). Выбрать новый 5.Приоритет заявки, если это необходимо.

Когда поле 2.Текст будет заполнено и все параметры выставлены, необходимо нажать кнопку 6.Отправить, чтобы новое сообщение добавилось к заявке.



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-01	Стр. 8



## 4.2. Ответ от сотрудника поддержки.

Во время решения заявки, на ваши сообщения будут отвечать сотрудники поддержки, чтобы решить проблему по заявке. Диалог можно видеть в заявке. 1.Первое сообщение в заявке от создателя заявки, 2.Второе сообщение в заявке от пользователя поддержки. В поле 3.Отправитель и тема сообщения от поддержки. В поле 4.Текст ответа от поддержки.

Если ответ от поддержки помог решить проблему по заявке, то можно 5.Ответить новым сообщением, что вопрос решен и попросить закрыть заявку, либо закрыть ее самому, выбрав в состоянии нового сообщения - Закрыта.



## 4.3. Закрытие заявка, работа с закрытой заявкой.

После решения вопроса по заявке и определения ее статуса как закрытый, наша заявка появится в списке 1.Закрытых заявок. Заявку можно найти по 2.Ticket – номеру, или по 3.Теме заявки. Там же мы можем видеть ее статус 4.Закрыта.

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-01	Стр. 9

### Служба поддержки ФАНО

№	Статус	Тема	Дата	Время
2016120609000066	Закрыта	Тест заявки - Ответ на заметку		8 мин
2016120609000077	Закрыта	Заявка - Заявка		8 ч 02 мин
2016120609000022	Закрыта	тестовое задание - Прокрета маршрута ИТ-сервис, мат заявки		12 ч 2 мин
2016120609000013	Закрыта	Тест заявки - Дополнительный отчет		22 ч 46 мин
2016120509000033	Закрыта	Mat - Mat		1 дн 3 ч
2016120509000024	Закрыта	test - test		1 дн 4 ч
2016120509000015	Закрыта	TEST - TEST		1 дн 4 ч

Всегда можно выбрать нашу заявку в списке закрытых заявок и открыть ее заново, достаточно создать новое сообщение в ней и выставить новый статус - В работе.

## 5. ВЫХОД

Чтобы выйти из системы (Log out), необходимо нажать кнопку Выход из системы в строке основного меню.

После выхода мы увидим надпись 1. Успешный выход.

### Служба поддержки ФАНО

