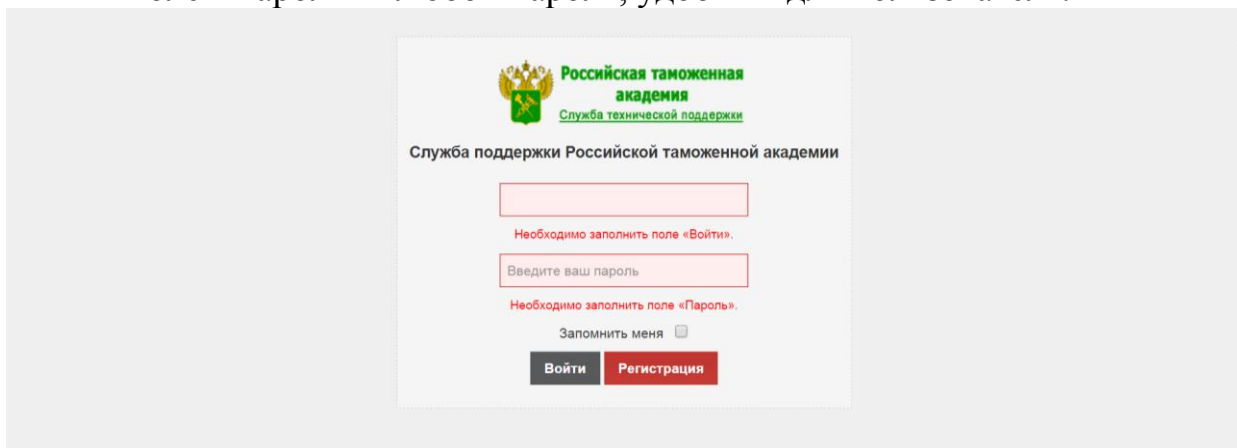


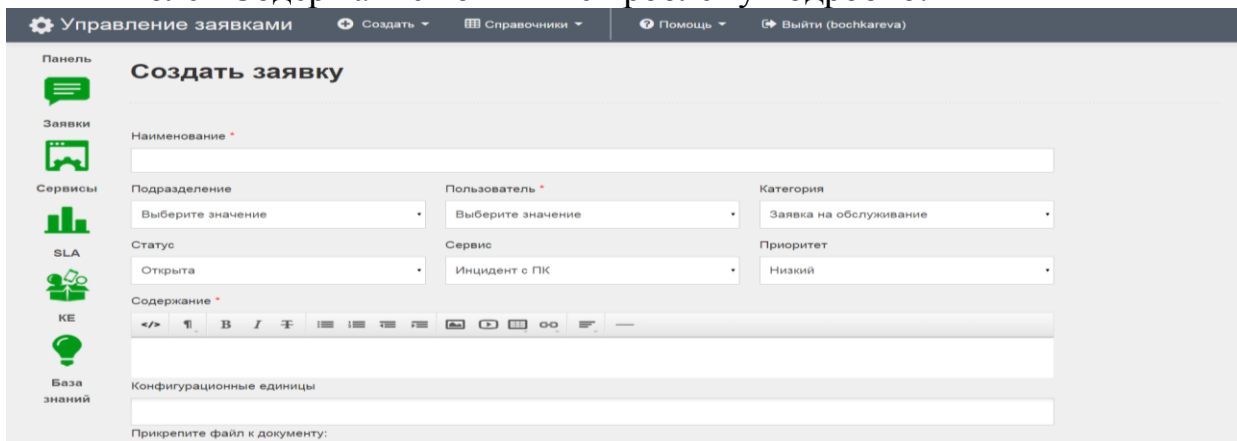
# ИНСТРУКЦИЯ

по работе в автоматизированной системе управления заявок

1. Наберите в интернет браузере: 10.1.6.36
2. Зарегистрируйтесь в системе управления заявками под своими учетными данными. Например, пользователь - Иванов Иван.
  - в поле «Логин» - `ivanov`;
  - в поле «Полное имя» - Иванов Иван;
  - в поле «Email» - электронный адрес корпоративной почты [i.ivanov@customs-academy.ru](mailto:i.ivanov@customs-academy.ru);
  - в поле «Пароль» - любой пароль, удобный для пользователя.



3. Запомните, введенные Вами данные.
4. После успешной регистрации, выберите вкладку «Создать», далее «Создать заявку», заполните форму создания заявки:
  - в поле «Наименование» укажите структурное подразделение, рабочее место, где необходимо устранить сбой в работе, номер кабинета, иную информацию;
  - в поле «Содержание» опишите проблему подробно.



Например, наименование: УЛК 1, каб. 610 б, тел. 2310, не работает монитор;  
содержание: монитор включается и через несколько минут отключается.

5. Для всех заявок автоматически назначаются следующие метрики:
  - время и дата создания заявки;
  - время реакции работника Отдела на заявку, рассчитывается автоматически из уровня сервиса, закрепленного за сервисом, в отношении которого возникло обращение;

- время решения заявки службой технической поддержки, рассчитывается автоматически из уровня сервиса, закрепленного за сервисом, в отношении которого возникло обращение;
- приоритет заявки, который влияет на метрики реакции и решения, рассчитывается автоматически из приоритета сервиса, в отношении которого возникло обращение, а также может быть установлен сотрудником Отдела при редактировании заявки.