



Инструкция пользователя по работе с Порталом самообслуживания

I. Создание заявки

1. Пройдите по ссылке <https://it-help.dvfu.ru/> и введите свои логин и пароль. Нажмите **Вход в систему** (рис.1).

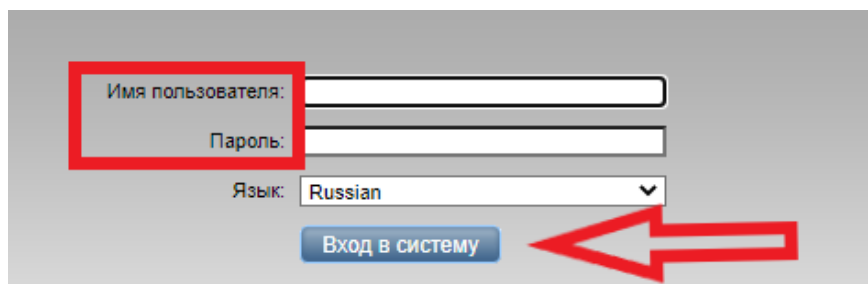


Рисунок 1.

2. На главной странице нажмите на значок **Создать заявку** (рис.2).

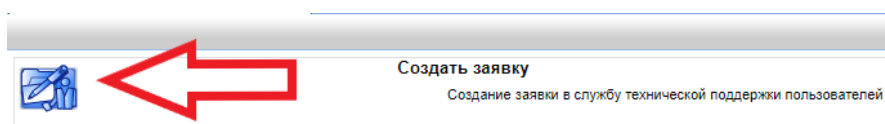


Рисунок 2.

3. Заполните обязательные поля (рис3).

- Не забывайте о [Правилах подачи заявки в техническую поддержку](#)
- Нажмите **Отправить**.
- После этого Ваша заявка будет направлена в Службу поддержки пользователей ИТ-сервисов ДВФУ. Все уведомления по работе с Вашим обращением будут направлены Вам на корпоративную почту.

Отправка запроса

Красной звездочкой (*) обозначена обязательная информация.

Информация о контакте

Получатель услуг: *

Основное контактное лицо: *

Уведомить по: *

Адрес электронной почты:

Срочность: *

Услуга:

Заголовок *

Описание *

Добавить файл...

Отправка Отмена

Рисунок 3.

II. Дополнительные действия с заявками

- Отменить заявку.
- Сообщить дополнительную информацию.
- Оценить работу специалиста.
- Вернуть заявку в работу.

1. На главной странице – слева, раскройте вкладку **Мои заявки** (рис.4).

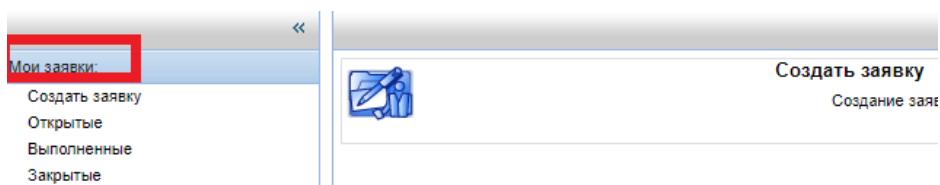


Рисунок 4.

- **Открытые** – заявки, созданные Вами, и еще не выполненные специалистами технической поддержки.
- **Выполненные** – заявки, которые исполнены специалистом технической поддержки не более 3ех дней назад.
- **Закрытые** – заявки, которые исполнены специалистом технической поддержки более 3ех дней назад.

Дополнительные действия Вы можете производить только
в открытых и выполненных заявках.

2. Отменить заявку. Мои заявки> Открытые> нажмите на номер обращения, которое необходимо отменить (рис.5).

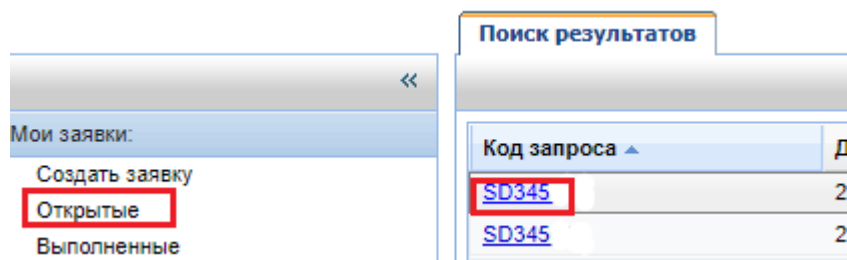


Рисунок 5.

Прокрутите страницу обращения до конца, нажмите **Отменить заявку** (рис.6).



Рисунок 6.

3. Сообщить дополнительную информацию специалисту технической поддержки.

Мои заявки> Открытые> нажмите на номер нужного обращения.

В самом конце обращения нажмите **Отправить сообщение исполнителю** (рис.7).



Рисунок 7.

4. Оценить работу специалиста технической поддержки по результату выполнения заявки.

Мои заявки> Выполненные> нажмите на номер нужного обращения.

Поставьте желаемую оценку и комментарий (рис.8).

Отзыв о работе службы IT

Отлично
 Хорошо
 Плохо

При желании, Вы можете оставить комментарий к своей оценке

☰ Подробное описание

Рисунок 8.

Прокрутите страницу обращения до конца, нажмите **Оценить** (рис.9).



Рисунок 9.

5. Вернуть заявку в работу специалисту технической поддержки, после ее выполнения. Мои заявки> Выполненные> нажмите на номер нужного обращения. Заполните **Причина отклонения** (рис.10).

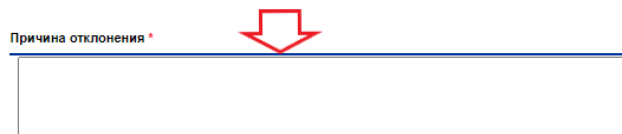


Рисунок 10.

Прокрутите страницу обращения до конца, нажмите **Отклонить** (рис.11).

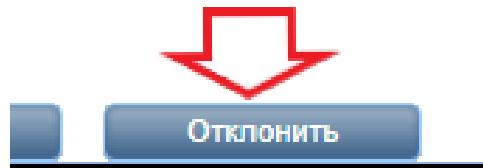


Рисунок 11.