



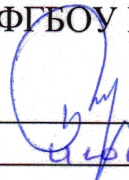
Министерство образования и науки Российской Федерации

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«Рязанский государственный радиотехнический университет»

ОРИГИНАЛ

**УТВЕРЖДАЮ**

Ректор ФГБОУ ВПО «РГРТУ»

  
В.С. Гуров  
« 16 » Июня 2011 г.

РАБОЧАЯ ИНСТРУКЦИЯ

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

***Использование сервиса электронных заявок на  
обслуживание для отправки заявок и слежения за  
ходом их исполнения***

**Выпуск 01**

Рязань 2011

Изменение №

Дата

## **1. Общие положения**

1.1 Сервис электронных заявок на обслуживание создан на основании приказа ректора РГРТУ № 128 от 08 июня 2011 г..

1.2 Сервис электронных заявок на обслуживание функционирует в соответствии с руководящим документом системы менеджмента качества «Положение о сервисе электронных заявок на обслуживание».

1.3 Действия пользователей, осуществляющих исполнение электронных заявок на обслуживание, описаны в рабочей инструкции системы менеджмента качества «Использование сервиса электронных заявок при выполнении заявок на обслуживание».

1.4 Техническую поддержку аппаратных и программных средств сервиса электронных заявок на обслуживание (далее сервис электронных заявок или СЭЗ) осуществляет отдел корпоративной информационной системы (КИС).

## **2. Назначение СЭЗ**

2.1 СЭЗ предназначен для обеспечения возможности направления в электронном виде заявок на обслуживания подразделениям, использующих СЭЗ в процессе исполнения заявок.

## **3. Регистрация пользователей в СЭЗ**

3.1 Заявки на обслуживание с использованием СЭЗ выполняются только в том случае, если они получены от зарегистрированных в системе пользователей. Заявки от незарегистрированных пользователей и заявки, адресованные подразделениям, не использующим СЭД, не исполняются. Список подразделений, использующих СЭЗ, доступен на странице поддержки СЭЗ, размещённой на портале РГРТУ.

3.2 Руководители университета и подразделений (ректор, проректоры, деканы, заведующие кафедрами, начальники управлений, начальники отделов и др. - далее руководители подразделений), имеющие почтовые ящики в домене @rsreu.ru (или в домене @подразделение.rsreu.ru; все дальнейшие ссылки на @rsreu.ru распространяются и на @подразделение.rsreu.ru) автоматически являются зарегистрированными пользователями СЭЗ и имеют возможность отправлять заявки на обслуживание по электронной почте.

3.3 Руководители подразделений, не имеющие ящика электронной почты в домене @rsreu.ru, не могут пользоваться услугами СЭЗ. Они приобретают такое право только при регистрации почтового ящика в домене @rsreu.ru. Процедура регистрации почтового ящика в домене @rsreu.ru изложена в Руководящем документе системы менеджмента качества «Положение о сервисе электронной почты РГРТУ».

3.4 Для получения возможности отправки и слежения за ходом исполнения заявки посредством веб-интерфейса СЭЗ руководителю подразделения достаточно получить пароль. Регистрационное имя в СЭЗ по умолчанию совпадает с адресом электронного почтового ящика в домене @rsreu.ru.

3.5 Регистрационное имя в СЭЗ в дальнейшем может быть изменено. Для изменения регистрационного имени необходимо отправить заявку на его изменение, используя СЭЗ.

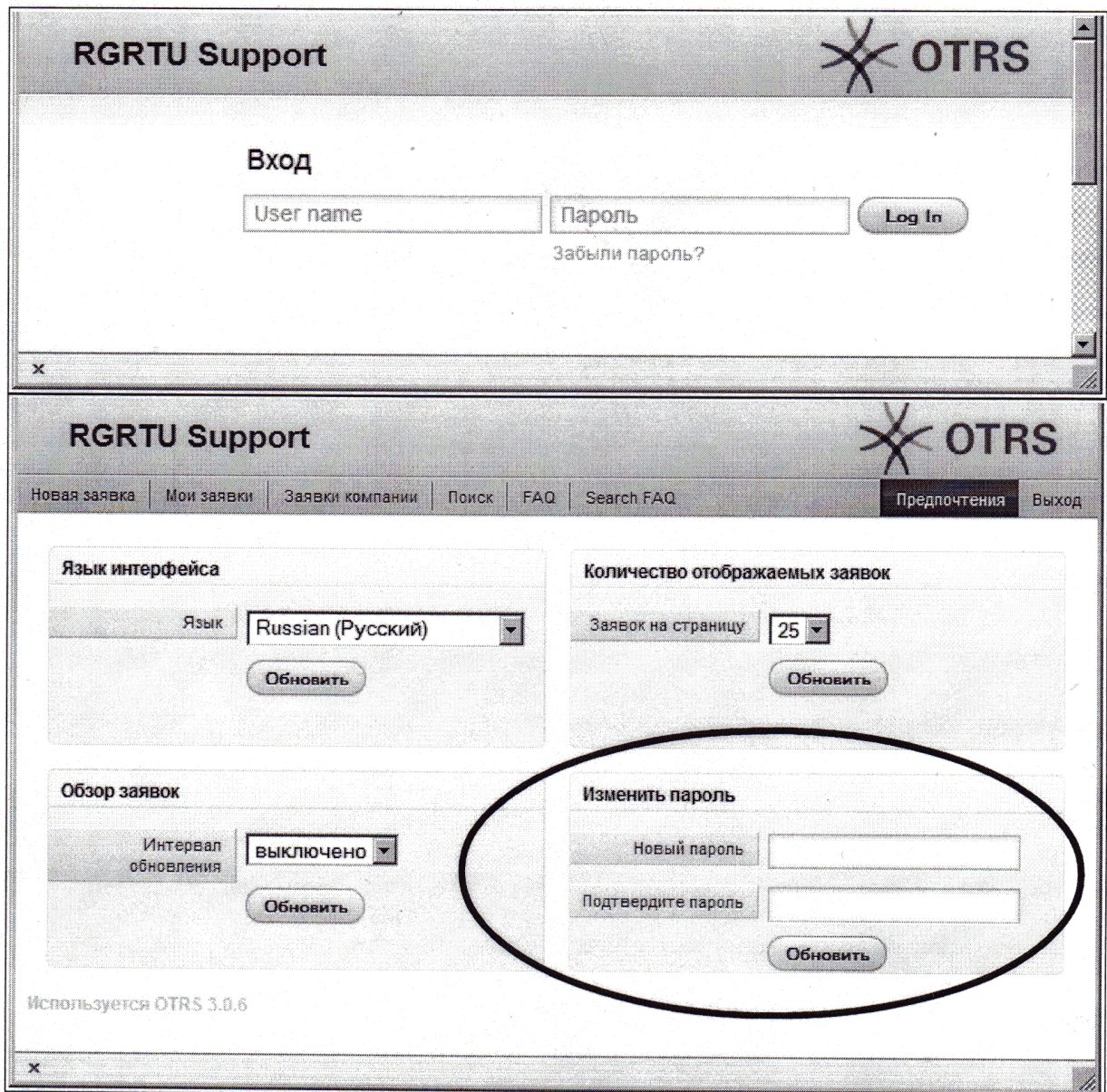


Рисунок 1. Интерфейс регистрации в СЭЗ и изменение пароля

3.6 Для получения пароля к веб-интерфейсу СЭЗ руководитель подразделения должен, используя web-браузер, обратиться по адресу <http://support.rtu> (рисунок 1), выбрать пункт «Забыли свой пароль» и ввести регистрационное имя в СЭЗ (адрес почтового ящика в домене @rsgeu.ru) в появившемся окне. На адрес электронной почты руководителя подразделения в течении 1 минуты будет отправлено электронное письмо, содержащее проверочную ссылку. Необходимо перейти по этой ссылке. После этого на адрес электронной почты руководителя подразделения в домене @rsgeu.ru будет отправлен временный пароль. Руководитель подразделения входит в СЭЗ, используя временный пароль. После этого временный пароль необходимо незамедлительно заменить в настройках веб-интерфейса (пункт меню «Предпочтения») на постоянный (рисунок 1).

3.7 В случае, если письмо с проверочной ссылкой не приходит, либо в процессе пересылки ссылки возникают какие-либо ошибки, препятствующие дальнейшей работе, руководителю подразделения необходимо написать электронное письмо на адрес [support@rsgeu.ru](mailto:support@rsgeu.ru), в теме которой указать «Ошибка восстановления пароля к веб-интерфейсу СЭЗ», в основном тексте письма можно указать детали проблемы и продолжить дей-

ствия по получению пароля, дождавшись ответного письма. Можно также обратиться за консультацией в отдел КИС.

3.8 Руководитель подразделения имеет право назначить одного или нескольких (не более пяти) ответственных за отправку электронных заявок от имени подразделения, зарегистрировав их предварительно в СЭЗ.

3.9 Для регистрации в системе электронных заявок ответственных сотрудников руководитель подразделения направляет электронное письмо на адрес support@rsreu.ru, указав в качестве темы письма строку «Регистрация пользователя в СЭЗ». Электронное письмо должно быть направлено с почтового ящика руководителя подразделения в домене @rsreu.ru.

В электронном письме должно быть указано: фамилия, имя и отчество (полностью) ответственного должностного лица, его должность, контактный телефон, адрес электронной почты в домене @rsreu.ru. При отсутствии любого из необходимых данных регистрация не будет произведена. Руководитель подразделения получит электронное письмо, содержащее информацию о выполнении (или не выполнении) регистрации ответственных сотрудников подразделения в качестве зарегистрированных пользователей СЭЗ.

3.10 Форма электронного письма приведена на рисунке 2.

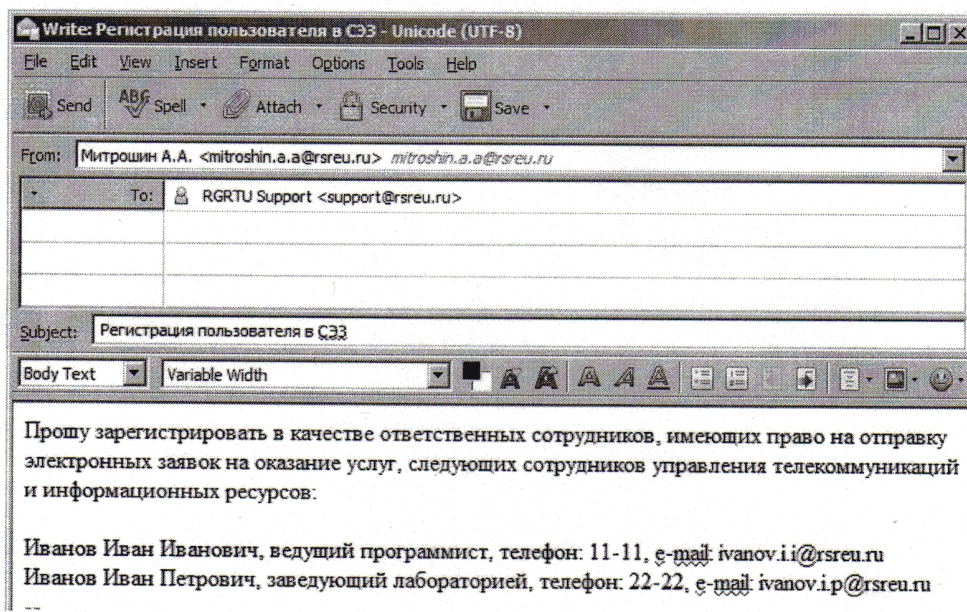


Рисунок 2. Форма электронного письма с просьбой о регистрации сотрудников в СЭЗ

3.11 Для регистрации в системе электронных заявок ответственных сотрудников руководитель подразделения имеет право обратиться со служебной запиской в управление телекоммуникаций и информационных ресурсов. Форма служебной записки приведена в приложении А.

3.12 При регистрации по электронной почте пароль для доступа к веб-интерфейсу <http://support.rttu> будет выслан зарегистрированным ответственным сотрудникам электронным письмом. При регистрации по служебной записке ответственному должностному лицу необходимо обратиться в отдел корпоративной информационной системы для ввода учетных данных ответственных сотрудников.

3.13 После получения пароля доступа в веб-интерфейсу СЭЗ ответственный сотрудник производит действия, аналогичные описанным в пунктах 3.4 — 3.7 настоящей рабочей инструкции.

## 4. Отправка заявок

4.1 Заявка может быть отправлена как по электронной почте, так и с помощью веб-интерфейса СЭЗ.

4.2 Заявки по электронной почте отправляются с ящика зарегистрированного в системе пользователя (руководителя подразделения или назначенного им ответственного сотрудника) на адрес [support@rsreu.ru](mailto:support@rsreu.ru), в теме письма указывается краткая формулировка проблемы, а в теле письма — максимально полное изложение проблемы. Чем подробнее и качественнее будет описана проблема, тем быстрее она будет решена обслуживающим подразделением.

4.3 После того, как письмо (или заявка, отправленная с помощью веб-интерфейса СЭЗ) будет автоматически зарегистрировано в системе, пользователю будет направлено автоматически сформированное письмо, содержащее номер заявки. Это письмо следует сохранить до момента решения проблемы, описанной в заявке. В случае, если возникла необходимость дополнить изложение заявки, это следует сделать, ответив на автоматически сформированное письмо.

4.4 После передачи заявки в соответствующую службу РГРТУ с пользователем свяжется по электронной почте или телефону сотрудник обслуживающего подразделения для уточнения деталей или информирования о закрытии (успешном или нет) заявки.

4.5 Заявка может быть подана также через веб-интерфейс СЭЗ, доступный по адресу <http://support.rrtu>. Для входа необходимо указать логин (почтовый ящик пользователя, если не было зарегистрировано иначе) и пароль.

4.6 После успешной регистрации в СЭЗ появится окно, показанное на рисунке 3.

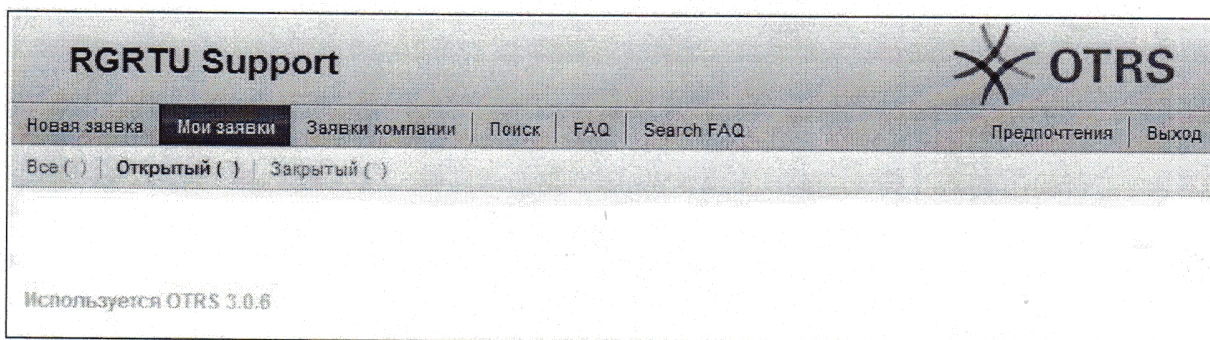


Рисунок 3. Главное окно веб-интерфейса СЭЗ

4.7 Для того, чтобы подать новую заявку, выберите пункт меню «Новая заявка». Появится окно, показанное на рисунке 4. Поля, обязательные для заполнения, отмечены «\*». В поле «Получатель» выберите очередь, в которую будет направлена заявка. Имя очереди соответствует типу проблемы, которую требуется решить. Список очередей может выглядеть так, как показано на рисунке 5. В процессе эксплуатации системы список очередей может меняться.

4.8 Если вы не знаете, куда надо обратиться с вашей проблемой, выберите в качестве получателя «Общее»; если вы знаете, что ваша проблема связана с деятельностью Управления телекоммуникаций и информационных ресурсов, но не знаете, как дальше классифицировать проблему, то выберите очередь «УТКиИР»; если вы знаете, что ваша проблема связана с деятельностью отдела информационных ресурсов (ИР) Управления телекоммуникаций и информационных ресурсов, то выберите очередь «ОИР» и т. д. Помните, что заявки, адресованные подразделениям, которые не используют СЭЗ в своей деятельности, не исполняются даже в том случае, если вы направите их в очередь «Общее».

Со списком подразделений, использующих СЭЗ, можно познакомиться на сайте университета, на странице, посвящённой поддержке СЭЗ.

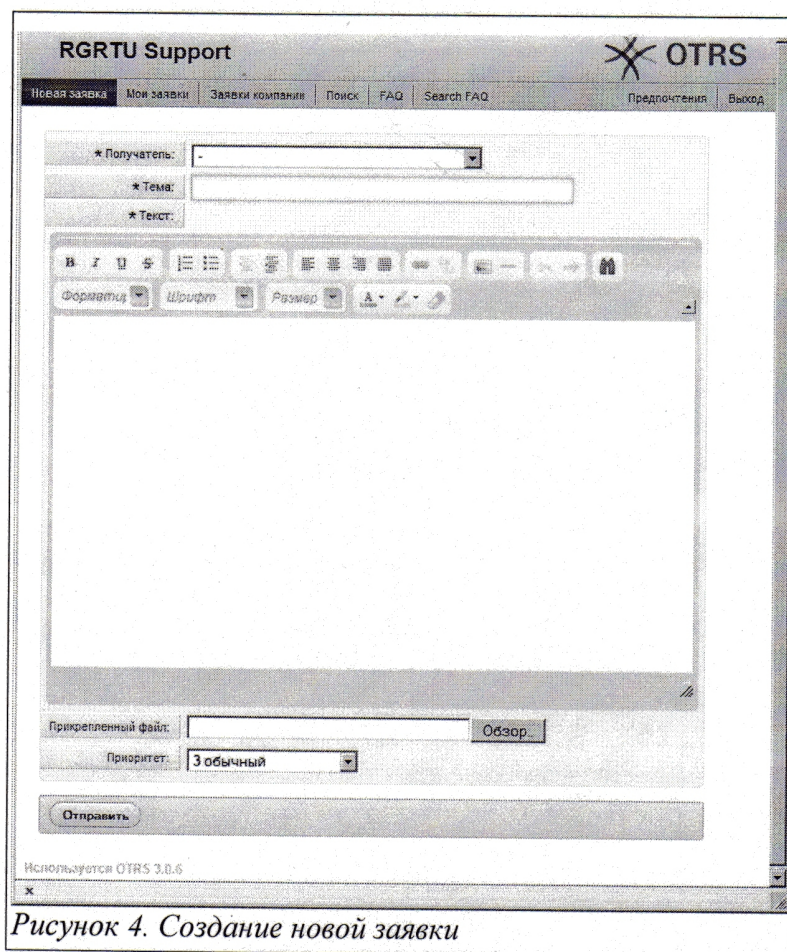


Рисунок 4. Создание новой заявки

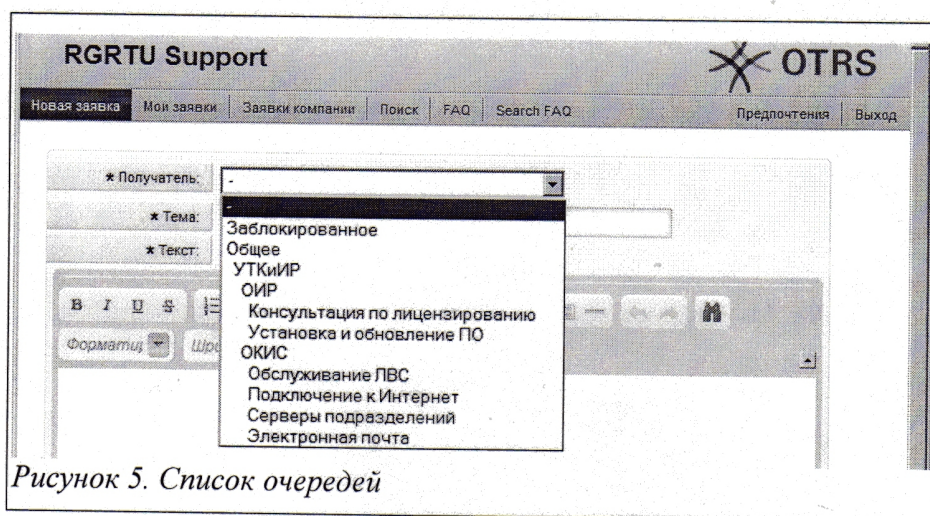


Рисунок 5. Список очередей

4.9 В поле «Тема» кратко сформулируйте суть вашей проблемы, например «Проблема с электронной почтой» (в этом случае, что очевидно, в поле «Получатель» надо выбрать «Электронная почта») или аналогично.

4.10 В поле «Текст» опишите вашу проблему подробно. Например, в случае проблемы с электронной почтой: «Не могу зарегистрироваться в веб-интерфейсе электронной почты, хотя ввожу правильный пароль. Что делать?»

4.11 Если вы считаете, что вашу проблему помогут разрешить достаточно объёмные сведения (например, копия экрана, файл системного журнала и т.д.), то к заявке можно прикрепить файл, воспользовавшись полем «Прикреплённый файл». Если это текстовый файл, то он должен быть в формате, поддерживаемом OpenOffice.org. Прикреплять файл к заявке не обязательно.

4.12 Поле «Приоритет» позволяет понять, насколько срочной вы считаете свою заявку. В абсолютном большинстве случаев рекомендуется использовать приоритет «Обычный». Используйте другие приоритеты только в исключительных случаях. Приоритет заявки может быть изменён обслуживающим подразделением при её исполнении.

4.13 После того, как все поля заявки заполнены, нажмите кнопку «Отправить».

4.14 Через несколько минут вы получите автоматически созданное СЭЗ письмо, подтверждающее факт получения заявки. Письмо будет содержать номер заявки, который важен для последующего общения с подразделением, обеспечивающим выполнение заявки.

## 5. Слежение за ходом выполнения заявок

5.1 Заявка в СЭЗ в каждый момент времени имеет один из следующих статусов: «новая», «открытая», «закрытая».

5.2 Заявка имеет статус «новая» с момента её получения СЭЗ до момента выполнения с ней первой операции, например, назначения исполнителя.

5.3 Заявка, находящаяся в обработке, имеет статус «открытая».

5.4 Исполненная заявка имеет статус «Закрыто успешно» с соответствующим комментарием. Заявка, по которой решение не может быть получено, возможно, по независящим от обслуживающего подразделения причинам, имеет статус «Закрыто неуспешно» с соответствующим комментарием.

5.5 С помощью веб-интерфейса в разделе «Мои заявки» можно следить за текущим статусом заявок и просмотреть, какие заявки были закрыты. Для этого в главном окне СЭЗ следует выбрать пункт меню «Мои заявки». Появится окно, аналогичное показанному на рисунке 6.

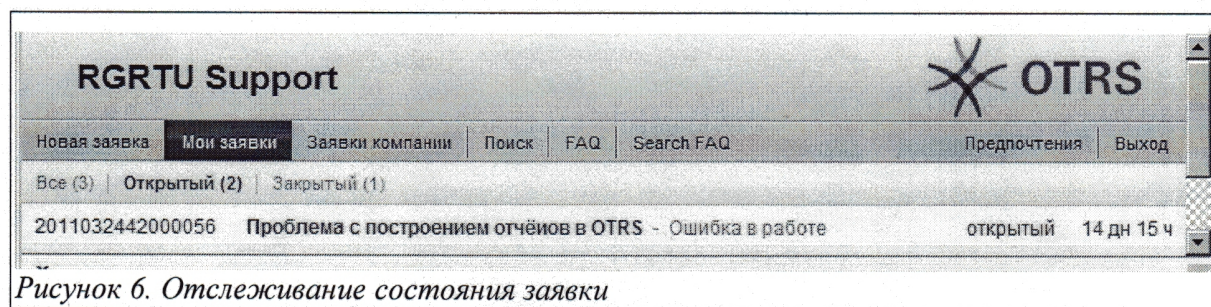


Рисунок 6. Отслеживание состояния заявки

5.6 В формулировке заявки, показанной на рисунке 6, намерено допущена синтаксическая ошибка, чтобы показать, насколько важно писать заявки правильно с точки зрения языка. Допущенную ошибку в дальнейшем будет невозможно исправить.

5.7 О заявке, показанной на рисунке 6, можно сказать, какой она имеет номер (левая часть строки, описывающей заявку), как сформулирована проблема, статус заявки (в данном случае заявка «открыта», то есть выполняется, но ещё не выполнена) и срок нахождения заявки в системе (в данном случае 14 дней 15 часов).

5.8 Если нажать на область с наименованием заявки левую кнопку мыши, то появится окно, показывающее историю выполнения заявки (рисунок 7).

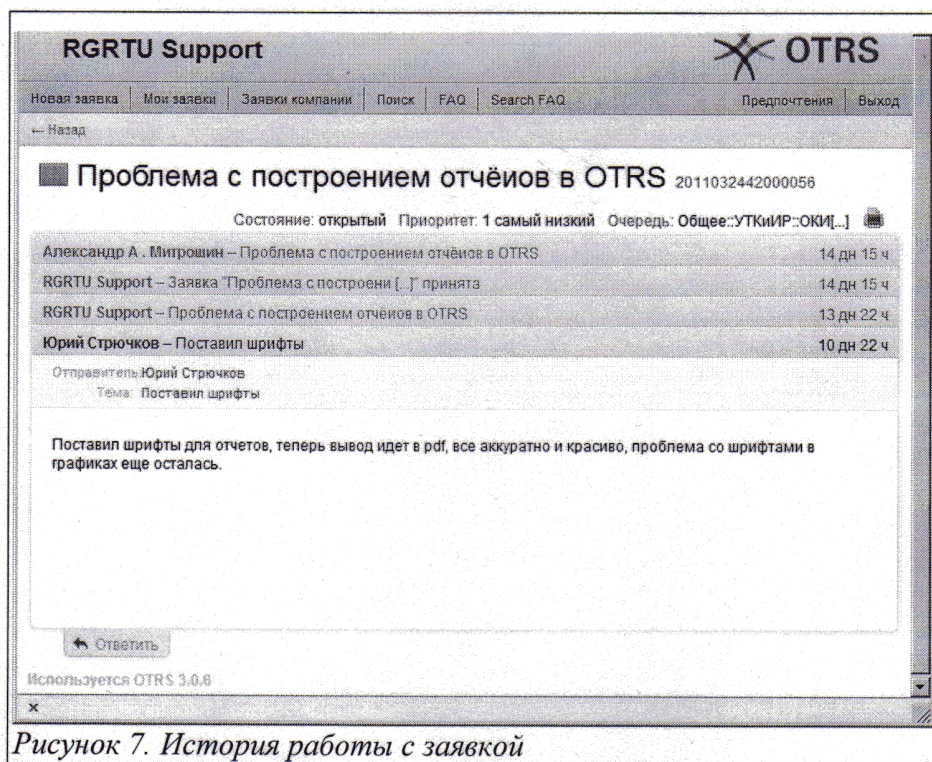


Рисунок 7. История работы с заявкой

5.9 История работы с заявкой содержит все сведения о процессе взаимодействия между подавшим заявку и исполнителем. На любые действия со стороны исполнителя можно ответить, направив исполнителю сообщение. Для этого надо нажать кнопку «Ответить». Чем более тесная связь поддерживается между сотрудником, направившим заявку, и исполнителем, тем быстрее и качественнее будет выполнена заявка.

## 6. Сервисные функции СЭЗ

6.1 Пункт меню «Поиск» главного окна СЭЗ позволяет найти какую-либо из заявок, если их накопилось достаточно много. Работа с окном, появляющимся при выборе пункта меню «Поиск» осуществляется посредством интуитивно понятного пользовательского интерфейса.

6.2 Пункт меню «FAQ» (часто задаваемые вопросы) предназначен для доступа к ответам на часто задаваемые вопросы. Возможно, что FAQ позволит вам решить многие проблемы самостоятельно, не прибегая к услугам сервисных служб. Окно часто задаваемых вопросов показано на рисунке 8.



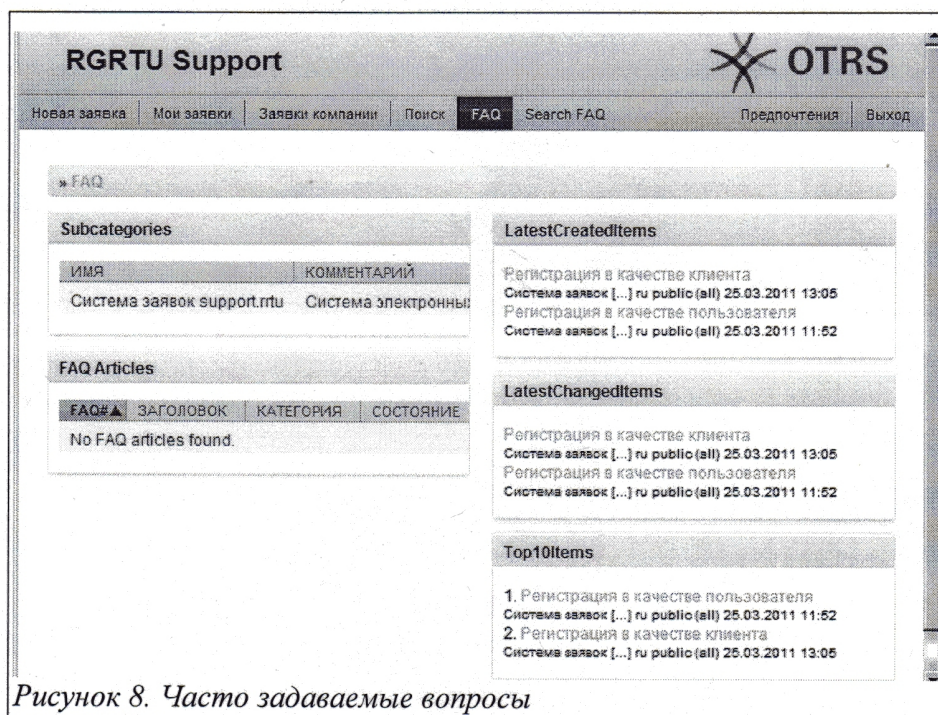


Рисунок 8. Часто задаваемые вопросы

6.3 Пункт меню «Предпочтения» предназначен для определения пользовательских предпочтений при работе с СЭЗ. Окно, появляющаяся при выборе этого пункта, показано на рисунке 1 и не требует дополнительных комментариев.

6.4 Пункт меню «Search FAQ» (поиск в часто задаваемых вопросах) позволяет быстро находить необходимую информацию в ответах на часто задаваемые вопросы.

## 7. Заключительные положения

7.1 Изменения в настоящую рабочую инструкцию вносит начальник управления телекоммуникаций и информационных ресурсов.

### РАЗРАБОТАНО:

Начальник управления телекоммуникаций  
и информационных ресурсов

А.А. Митрошин

Программист 1 категории отдела  
корпоративной информационной системы

Ю.М. Стрючков

### СОГЛАСОВАНО:

Проректор по режиму и безопасности

С.В. Чернышёв

Руководитель службы качества

И.В. Горюнов

Начальник правового управления

А.А. Галицын

Директор ЦНИТ

А.М. Гостин

Начальник отдела  
корпоративной информационной системы

В.Ф. Тетёркин

## Приложение А

Форма служебной записки на регистрацию ответственных сотрудников в СЭЗ

РГРТУ  
Наименование подразделения  
Служебная записка №  
дата

Начальнику управления  
телекоммуникаций и  
информационных ресурсов  
Ф.И.О

Прошу зарегистрировать в Системе электронных заявок в качестве лиц, имеющих право на подачу заявки от имени *полное наименование подразделения (сокращённое наименование подразделения)*:

- *Иванова Ивана Ивановича, ведущего программиста, адрес электронной почты ivanov.i.i@rsreu.ru* Контактный телефон: номер внутреннего (внешнего) телефона Иванова И.И.

- *Иванова Ивана Петрович, заведующего лабораторией, адрес электронной почты ivanov.i.p@rsreu.ru* Контактный телефон: номер внутреннего (внешнего) телефона Иванова И.П.

(всего не более 5 человек)

Руководитель подразделения \_\_\_\_\_ Ф.И.О  
(место для подписи)

