

# Посібник користувача системи електронної реєстрації замовлень OTRS

## Вступ

Документ призначений для ознайомлення працівників та студентів Національного університету “Львівська політехніка” із заповненням та обробкою запитів в системі електронної реєстрації замовлень, що використовується службою технічної підтримки Центру інформаційного забезпечення.

У роботі служби технічної підтримки Центру інформаційного забезпечення використовується вільно-розповсюджуваний продукт OTRS.

OTRS (абр. від англ. Open-source Ticket Request System) - відкрита система обробки запитів. OTRS дозволяє організаціям, що займаються технічною підтримкою будь-яких проектів, спільно працювати над вирішенням проблем користувачів.

## Вхід в систему

Запустіть браузер і зайдіть на сторінку за наступним посиланням:  
<http://www.lp.lviv.ua/otrs/customer.pl>

LOGO Lviv Polytechnic National University

**Вхід**

Ім'я користувача:

Пароль:

**Мова**

Мова:

FOOTER FOOTER2

Перед початком роботи необхідно ввести загально університетський логін користувача та пароль.


Після входу сторінка набуде наступного вигляду:



Формування запиту в системі, як правило, виконується самим клієнтом. У тих випадках, якщо у вас немає можливості доступу до системи, ви може зареєструвати заявку, зателефонувавши до служби технічної підтримки по телефону, або написавши лист на адресу - *див. Додаток 1*.

### Підготовка заявки в системі

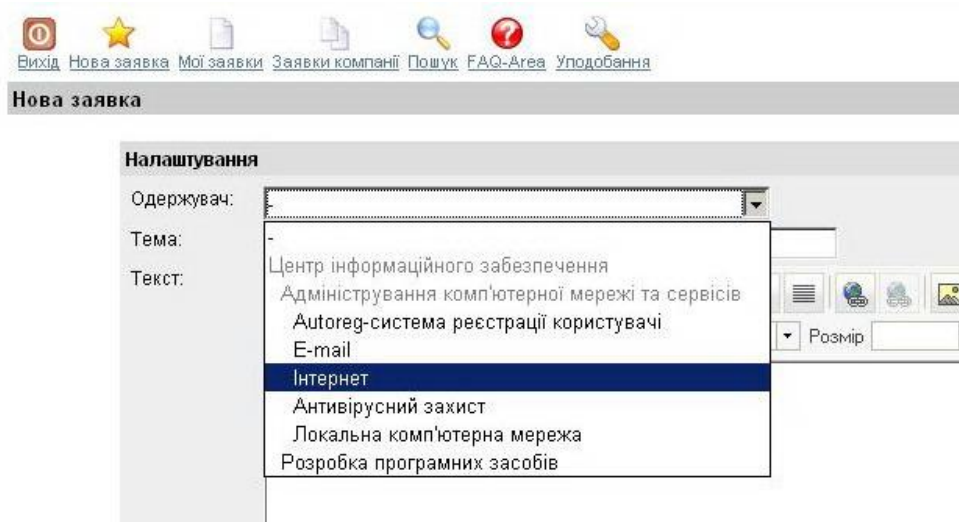
Для заповнення та реєстрації в системі запиту використовуйте пункт

основного меню «Нова заявка»  [Нова заявка](#)

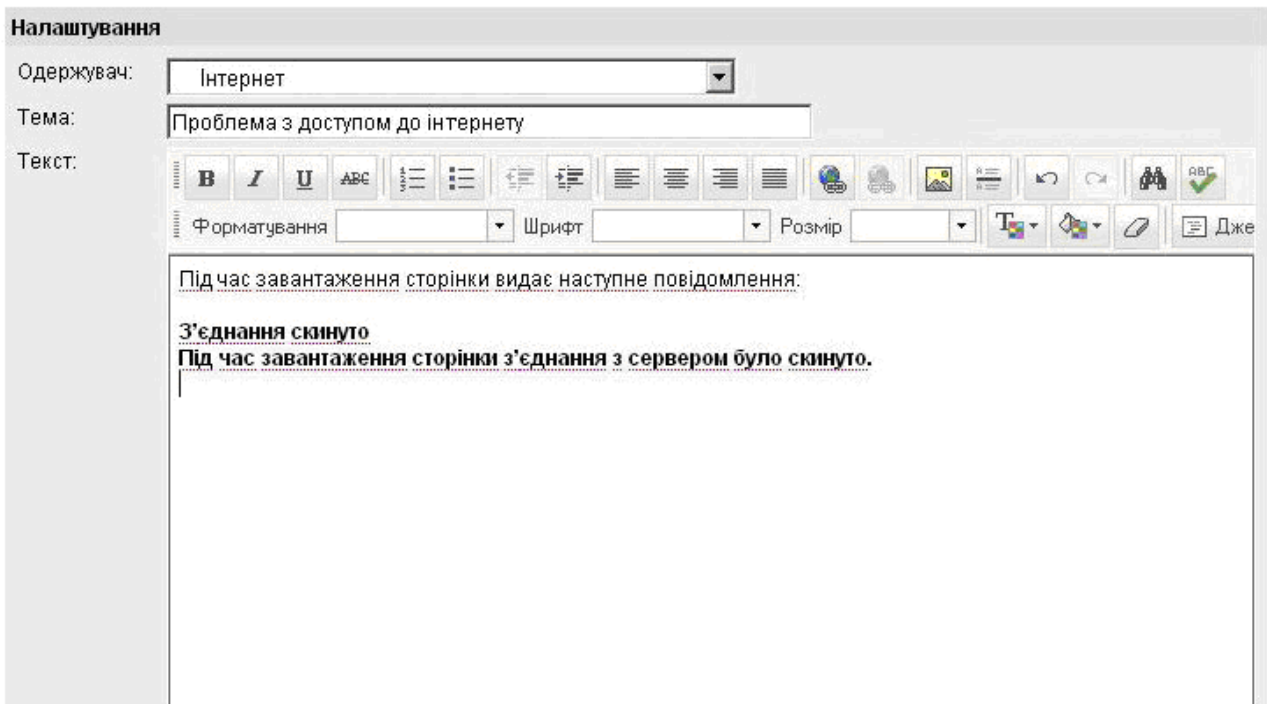
#### **Важливо:**

Необхідно заповнювати поля суворо послідовно, тому, що наповнення комбобоксів подальших полів залежать від значень попередніх полів і міняється динамічно, що може викликати певні незручності в роботі.

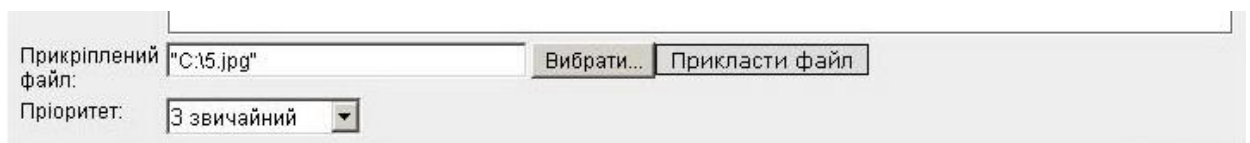
Для поля "Одержувач" Вам слід вибрати необхідну чергу, в яку буде поміщена (збережена) сформована заявка. Черги служать для групування заявок, визначення прав доступу до них, схеми сповіщень про нові заявки, схеми ескалації заявок.



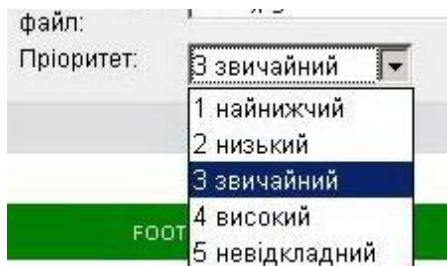
У полі «Тема» вкажіть коротко суть проблеми, а більш детально інформацію про проблему введіть в багаторядкове поле введення «Текст».



При необхідності можна виконати прикріплення файлу до заявки, як це показано на малюнку далі.



Можливість призначення черговості в обробці і виконанні заявок, серед інших заявок системи представлена у полі вибору «Пріоритет».



Після заповнення всіх полів заявки натискаємо на кнопці «Ввести». Якщо не всі обов'язкові поля заповнені, то система не прийме заявку і покаже не заповнені поля.

Робота зі списком заявок

Коли Ви виберете пункт меню «Мої заявки» система відкриє або всі заявки, - відкриті і закриті, або тільки відкриті. Відкриті заявки – це ті, які ще не оброблені інженером, а закриті – проблема яких вирішена. Цей режим залежить від ваших налаштувань і може перемикатися з допомогою посилання «Показати закриті заявки» у верхній частині списку.

Список заявок містить шість колонок:

1. № заявки (натиснувши на нього, Ви потрапите на сторінку деталізації заявки).
2. Вік - кількість часу, який минув з моменту реєстрації заявки.
3. Тема - короткий опис суті заявки.
4. Статус - показує поточний стан заявки (нова, відкрита, закрита і т.д.)
5. Черга - відповідає полю "Одержувач" введеному при реєстрації заявки.
6. Власник - ім'я користувача - інженера, який виконує роботи за Вашою заявкою. У тому випадку, якщо виконавець за заявкою ще не призначений, значення цього поля буде «root@localhost».

Для роботи з окремою обраною заявкою потрібно натиснути на її номер у списку. Також на сторінку з деталізацією заявки можна зайти, натиснувши на кнопку «Посилання на заявку» в одному з поштових повідомлень, що автоматично розсилаються системою. Зовнішній вигляд сторінки деталізації заявки.

The Center of Information Support of Lviv Polytechnic National University

Вітасмо, Name\_test Family\_test <otrs\_test@polynet.lviv.ua> 23.11.2010 11:52:08

Вихід Нова заявка Мої заявки Заявки компанії Пошук FAQ-Area Уподобання

**Докладно Ticket#: 2010071510000011** Вік: 130 дні 19 годин

Друк Створений: 15.07.2010 17:04:22

І-> 1. клієнт (веб-заявка) Name\_test Family\_test <otrs\_test@polynet.lviv.ua> 15.07.2010 17:04:22

Відправник: Name\_test Family\_test <otrs\_test@polynet.lviv.ua>  
Одержувач: Центр інформаційного забезпечення::Адміністрування комп'ютерної мережі та сервісів::Інтернет  
Тема: Проблема з доступом до інтернету  
Прикріплений файл: 5.jpg 46.4 KBytes  
5-1.jpg 46.4 KBytes

Статус: новий  
Пріоритет: Звичайний  
Черга: Центр інформаційно[.]  
CustomerID: otrs\_test@polynet[.]

Під час завантаження сторінки видає наступне повідомлення:  
**З'єднання скинуто**  
Під час завантаження сторінки з'єднання з сервером було скинуто.

Тема:   
Текст:   
Форматування Шрифт Розмір

Сторінка розділена на чотири зони. Верхня права зона містить основні атрибути заявки: дату і час створення заявки, час, який минув з цього моменту,

тип заявки, її статус, пріоритет, чергу, сервіс і рівень обслуговування (SLA). Верхня ліва зона містить меню сторінки та хронологію листування за заявкою у вигляді таблиці, рядки якої містять:

- код джерела повідомлення (клієнт - це Ви, агент - це співробітник служби підтримки або сервісний інженер);
- спосіб публікації замітки;
- Прізвище, Ім'я, По батькові автора повідомлення;
- початок теми повідомлення;
- дата і час публікації повідомлення.

**Важливо:**

За замовчуванням система показує текст останнього повідомлення, тобто тест вашої заявки. Для того щоб побачити текст попередніх повідомлень, Вам необхідно натиснути на посилання у рядках, що містять заголовки повідомлень.



**Докладно Ticket#: 2010071510000011**

[Друк](#)

|--> 1. [клієнт \(веб-заявка\) Name\\_test Family\\_test <o\[.\]: Проблема з доступом до інперне\[.\]](#)  
|--> 2. [клієнт \(веб-заявка\) Name\\_test Family\\_test <o\[.\]: повторення проблеми](#)

---

Відправник: Name\_test Family\_test <otrs\_test@polynet.lviv.ua>  
Тема: повторення проблеми

Нижня ліва зона містить набір полів для введення своєї відповіді на повідомлення служби підтримки.

Тема:

Текст:

Форматування  Шрифт  Розмір

Прикріплений файл:  Вибрати... Прикласти файл

Наступний стан:

Пріоритет:

Ввести

Набір панелі інструментів аналогічний як для введення нової заявки. Додатково є поле для введення нового статусу заявки (поле «Наступний стан»).

### *Додаток 1.*

#### **Призначення черг в системі OTRS.**

Черги, що обслуговуються адміністраторами інститутів:

№	черга	Е-Mail закріплений за чергою	Відповідальні за чергу
1	Адміністратор ПМТ	<a href="mailto:admin_iimt@lp.edu.ua">admin_iimt@lp.edu.ua</a>	Стефанович Тетяна Олександрівна
2	Адміністратор ІАРХ	<a href="mailto:admin_iarx@lp.edu.ua">admin_iarx@lp.edu.ua</a>	Туренок Юрій Федорович
3	Адміністратор ІБІД	<a href="mailto:admin_ibid@lp.edu.ua">admin_ibid@lp.edu.ua</a>	Давидович Тарас Романович

4	Адміністратор ІГДГ	<a href="mailto:admin_igd@lp.edu.ua">admin_igd@lp.edu.ua</a>	Голубінка Юрій Ігорович
5	Адміністратор ІГСН	<a href="mailto:admin_igs@lp.edu.ua">admin_igs@lp.edu.ua</a>	Хоміцький Ігор Олегович
6	Адміністратор ІЕСК	<a href="mailto:admin_ies@lp.edu.ua">admin_ies@lp.edu.ua</a>	Мороз Володимир Іванович
7	Адміністратор ІКНІ	<a href="mailto:admin_ikni@lp.edu.ua">admin_ikni@lp.edu.ua</a>	Чирка Олег Романович
8	Адміністратор ІКТА	<a href="mailto:admin_ikta@lp.edu.ua">admin_ikta@lp.edu.ua</a>	Міюшкович Євген Георгійович
9	Адміністратор ІМФН	<a href="mailto:admin_imfn@lp.edu.ua">admin_imfn@lp.edu.ua</a>	Любінський Богдан Богданович
10	Адміністратор ІНЕМ	<a href="mailto:admin_inem@lp.edu.ua">admin_inem@lp.edu.ua</a>	Мороз Василь Михайлович
11	Адміністратор ІПДО	<a href="mailto:admin_ipdo@lp.edu.ua">admin_ipdo@lp.edu.ua</a>	Камінський Юрій Юлійович
12	Адміністратор ІТРЕ	<a href="mailto:admin_itre@lp.edu.ua">admin_itre@lp.edu.ua</a>	<i>Озірковський Леонід Деонісійович</i>
13	Адміністратор ІХХТ	<a href="mailto:admin_ixt@lp.edu.ua">admin_ixt@lp.edu.ua</a>	<i>Чайківський Тарас Володимирович</i>

Черги, що обслуговуються адміністраторами центру інформаційного забезпечення:

№	черга	Е-Mail закріплений за чергою	Відповідальні за чергу
1	*MSDN АА (тільки для студентів)	<a href="mailto:admin_msdn@lp.edu.ua">admin_msdn@lp.edu.ua</a>	Адміністратори ЦІЗ
2	Е-mail	<a href="mailto:admin_servis@lp.edu.ua">admin_servis@lp.edu.ua</a>	Адміністратори ЦІЗ
3	Autoreg	<a href="mailto:admin_servis@lp.edu.ua">admin_servis@lp.edu.ua</a>	Адміністратори ЦІЗ
4	Інтернет/Локальна комп'ютерна мережа	<a href="mailto:admin_servis@lp.edu.ua">admin_servis@lp.edu.ua</a>	Адміністратори ЦІЗ
5	Антивірусний захист	<a href="mailto:admin_servis@lp.edu.ua">admin_servis@lp.edu.ua</a>	Адміністратори ЦІЗ

\*Черга призначена для обслуговування звернень від студентів, що стосуються програми MSDN AA.