|  |
| --- |
|  |
| Описание программы Itilium. |
| Инструкция пользователя |
|  |
|  |
|  |

|  |
| --- |
|  |

# Общая информация

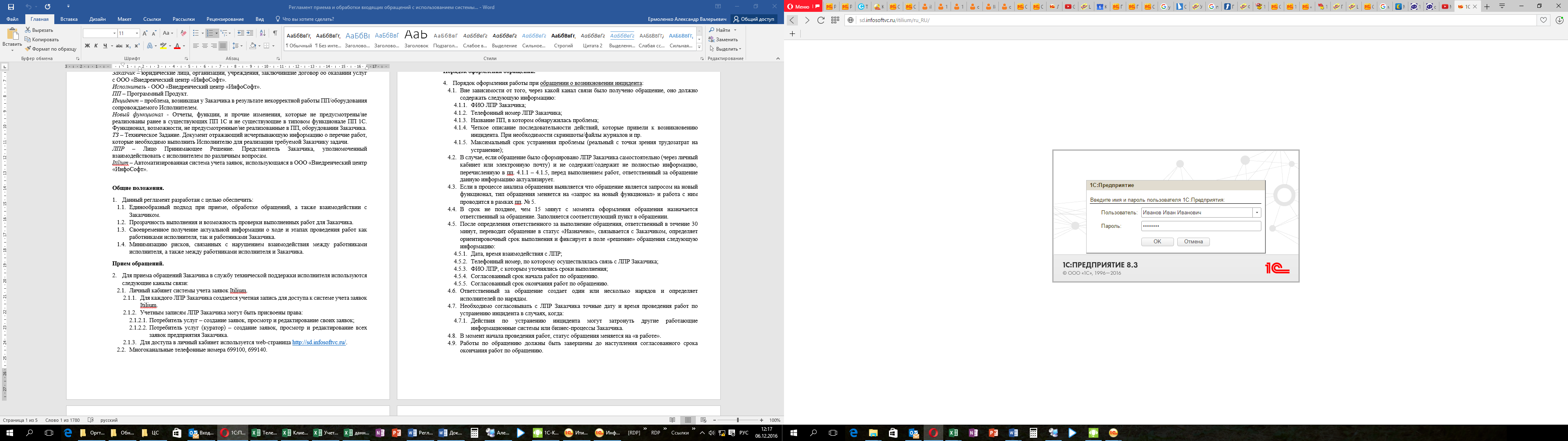
Itilium - ПО, автоматизированная система учета заявок.

# Основные возможности

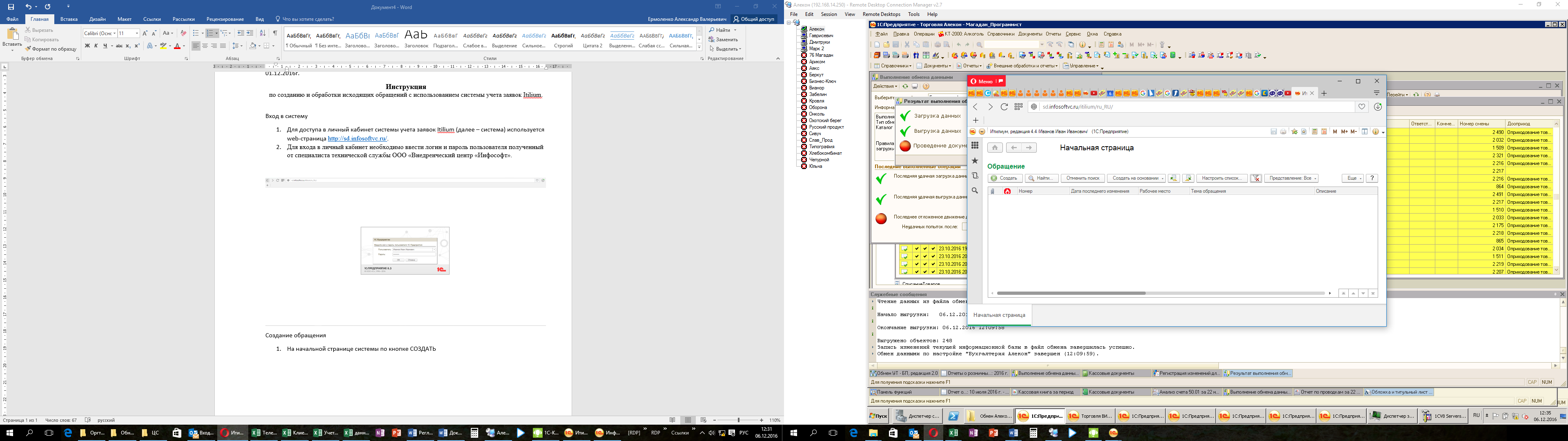
* Доступ из любого места через интернет, посредством web-браузера;
* Возможность автоматического приема обращений на электронный адрес [support@abcraft.ru](mailto:support@abcraft.ru);
* Оперативное реагирование на обращение;
* Возможность отслеживать проводимые работы в рамках созданного обращения;
* Иерархичность пользователей позволяет устанавливать куратора способного видеть обращения подчиненных сотрудников.

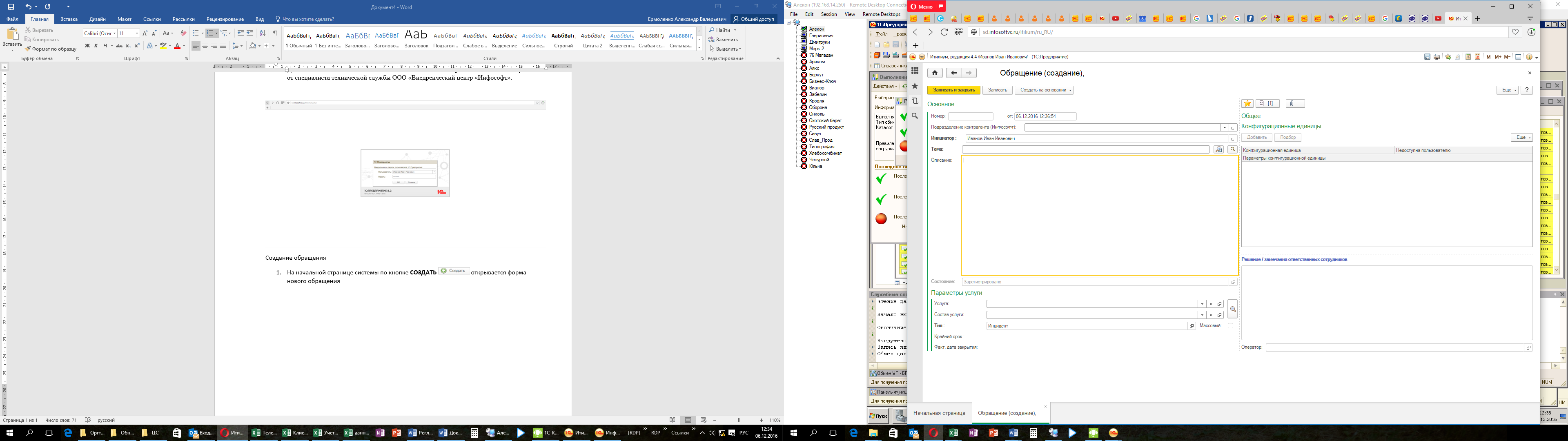
# Вход в систему

|  |  |
| --- | --- |
| Для доступа в личный кабинет системы учета заявок Itilium используется web-страница <http://sd.infosoftvc.ru/>  Для входа необходимо ввести логин и пароль пользователя, полученный от специалиста технической службы. |  |

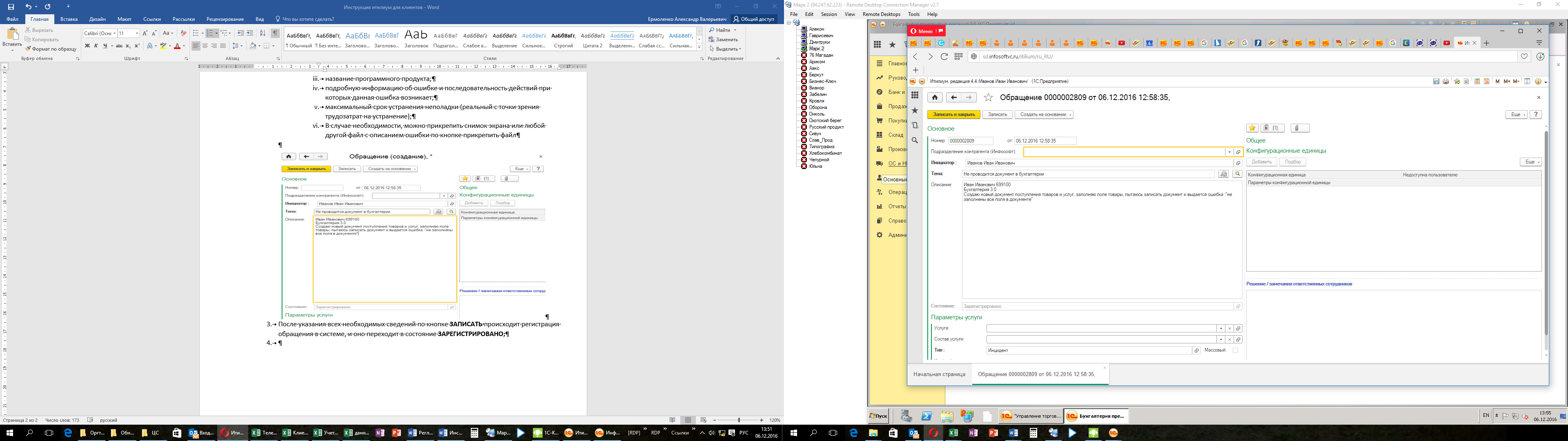


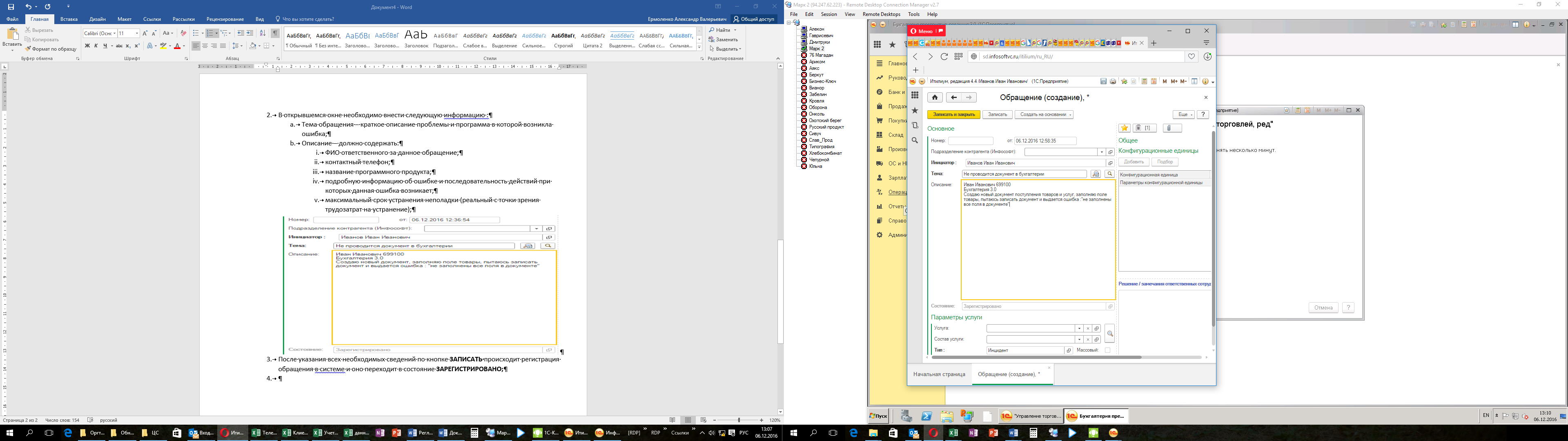
# Создание обращения через личный кабинет

На начальной странице системы учета заявок по кнопке **СОЗДАТЬ** открывается форма нового обращения

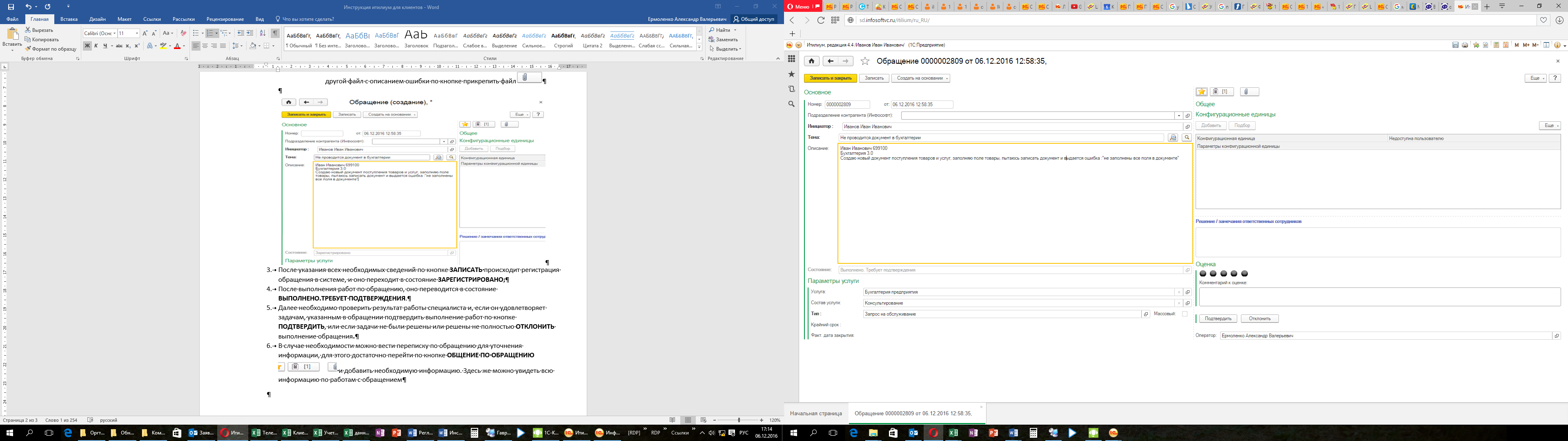


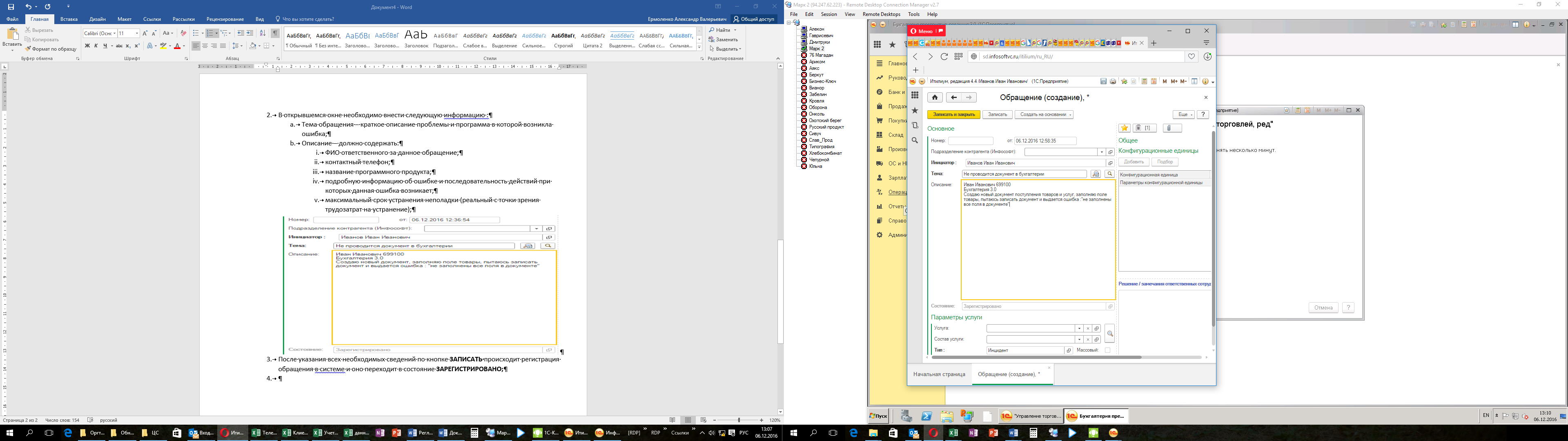
В открывшемся окне необходимо внести следующую информацию:

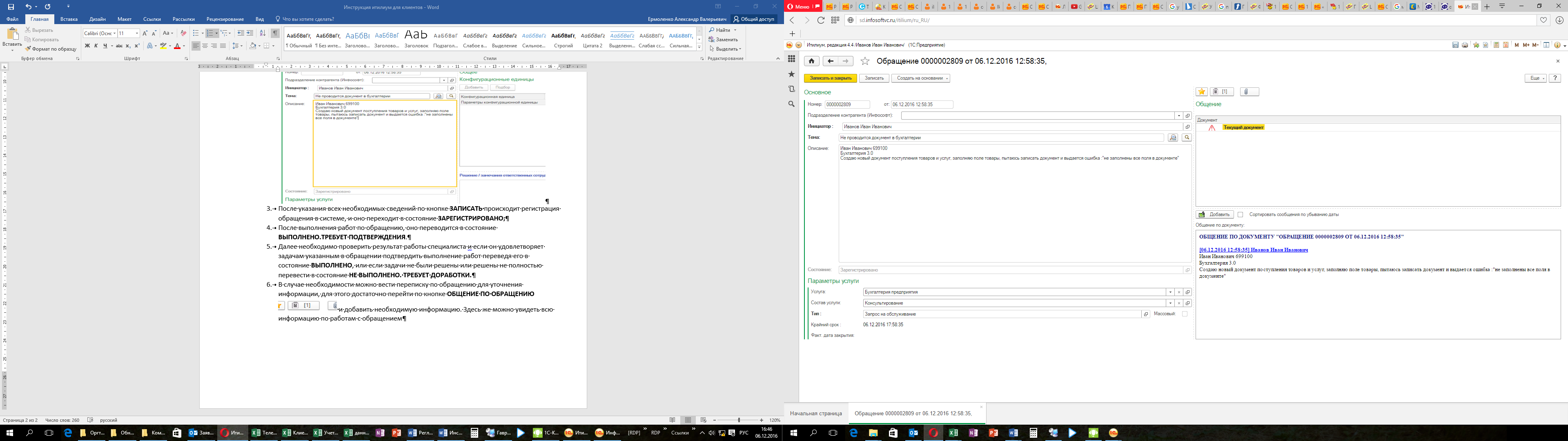
* Тема обращения – краткое описание проблемы и программа в которой она возникла;
* Описание – должно содержать контактный телефон ответственного лица; название программного продукта; подробную информацию об ошибке и последовательность действий при которых данная ошибка возникает; максимальный срок устранения неполадки (реальный с точки зрения трудозатрат на устранение); в случае необходимости, можно прикрепить снимок экрана или любой другой файл с описанием ошибки по кнопке прикрепить файл ;



* После указания всех необходимых сведений по кнопке **ЗАПИСАТЬ** происходит регистрация обращения в системе, и оно переходит в состояние **ЗАРЕГИСТРИРОВАНО**;
* По факту выполнения работ по обращению, оно переходит в состояние **ВЫПОЛНЕНО.ТРЕБУЕТ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ,** специалист ответственный за выполнение обращения связывается с заказчиком для подтверждения факта выполнения обращения;
* Далее заказчику необходимо подтвердить выполнения работ и, если он удовлетворён результатом выполненных работ в рамках **ДАННОГО** обращения, подтвердить выполнение работ по кнопке **ПОДТВЕРДИТЬ,** или если задачи не были решены или решены не полностью **ОТКЛОНИТЬ** выполнение обращения с обязательным указанием причин отклонения;



* В случае необходимости можно вести переписку по обращению для уточнения информации, для этого достаточно перейти по кнопке ОБЩЕНИЕ ПО ОБРАЩЕНИЮ  и добавить необходимую информацию. Здесь же можно увидеть информацию по работе с обращение



* После подтверждения выполнения обращения оно переходит в состояние ЗАКРЫТО.

# 5. Создание обращения через электронную почту

Для создания обращения необходимо отправить письмо на электронный адрес [support@abcraft.ru](mailto:support@abcraft.ru) со следующим содержанием:

* В теме письма указать наименование организации;
* В сообщении кратко описать проблему и указать номер телефона для обратной связи.