

**Руководство  
пользователя по  
работе с Service Desk  
компании СТИ.**



**Содержание**

1. Минимальные требования.
2. Подключение.
3. Авторизация
4. Настройка интерфейса
5. Создание заявки

## Минимальные требования:

- | <sup>35</sup> <sub>17</sub> Интернет Браузер | Версия           |
|--|------------------|
| ▪ Internet Explorer                          | 7.0, 8.0, 9.0    |
| ▪ Mozilla Firefox                            | 3.x and greater  |
| ▪ Apple Safari                               | 5.1              |
| ▪ Google Chrome                              | 10.x and greater |
- Можно использовать и другие браузеры, но, интерфейс может отображаться некорректно.
- <sup>35</sup><sub>17</sub> Просьба, не использовать кнопки - «Назад», «Вперед», «Обновить».
- <sup>35</sup><sub>17</sub> **Cookies, JavaScript** — убедитесь что данные функции включены.

## Подключение:

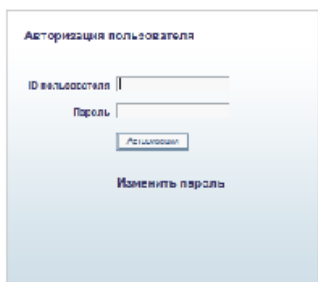
Для работы в системе CTI Service Desk (EV.cti.ru), необходимо запросить учетную запись на [support@cti.ru](mailto:support@cti.ru). Данные, которые необходимо предоставить:

- <sup>35</sup><sub>17</sub> Адрес почтового ящика, он обязательно должен быть в домене компании.
- <sup>35</sup><sub>17</sub> Занимаемая должность.
- <sup>35</sup><sub>17</sub> Номера телефонов: рабочий, мобильный.
- <sup>35</sup><sub>17</sub> Когда и по каким вопросам можно беспокоить (Зона ответственности).

## Авторизация:

В интернет браузере открываем адрес: sd.cti.ru.

- <sup>35</sup><sub>17</sub> Вводим предоставленные логин и пароль.
  - При первом входе в систему необходимо изменить пароль, нажав на кнопку «Изменить пароль».



The screenshot shows a web form titled "Авторизация пользователя" (User Authentication). It contains two input fields: "ID пользователя" (User ID) and "Пароль" (Password). Below the password field is a button labeled "Логин" (Login). At the bottom of the form, there is a link labeled "Изменить пароль" (Change password).

## Интерфейс:

После авторизации мы попадаем на домашнюю страницу, которая будет основным рабочим интерфейсом:

<sup>35</sup><sub>17</sub> На домашней странице отображаются отчеты выставленные при последнем подключении, порядок отображения также сохраняется.

<sup>35</sup><sub>17</sub> Доступны следующие отчеты: Общий список, Панель отчетов, Отчёт в разрезе автора и статуса запроса.

The screenshot shows the STI web interface. At the top, there is a navigation bar with the STI logo and links for HOME, ADD, HELP, and SIGN OFF. Below this is a search bar for ID #. The main content area is divided into two sections: 'Общий список' (General List) and 'Панель отчетов' (Summary Panel). The 'Общий список' section contains a table with columns: Edit, View, ID, ID #, Y, Date of creation, Status, Priority, Brief description, Author, Company, Contract number, Active status, Responsible department/group, Responsible person, and External. Two rows of data are visible. The 'Панель отчетов' section contains two summary tables: 'Запросы по статусам' (Requests by status) and 'Открытые запросы по приоритетам' (Open requests by priority).

Edit	View	ID	ID #	Y	Дата создания	Статус	Приоритет	Краткое описание	Автор	Компания	Номер контракта	Название актива	Ответственный отдел/группа	Ответственный	Внешний
		2037			20.04.13 13:22	Закрыто	Средний	Заявка на подключение	Д.И. Набиев	Вымпелком-WebCollaboration	WebCollaboration	WebCollaboration	ИСС		Сайт: unavailable
		2096			20.04.13 14:13	Закрыто	Средний	Шер все пропало	Д.И. Набиев	Вымпелком-WebCollaboration					

## Создание новой заявки:

Для создания заявки, нажимаем на верхней панели - ADD

The screenshot shows the STI web interface with the 'ADD' button highlighted in a green circle. The interface is titled 'Добавление запроса' (Add request). It includes a navigation bar with the STI logo and links for HOME, ADD, HELP, and SIGN OFF. Below the navigation bar, there is a search bar for ID # and a dropdown menu for 'Выбор отчета'. The main content area is divided into several sections: 'Информация об авторе' (Author information), 'Договора и активы' (Contracts and assets), 'Детали запроса' (Request details), 'Вложения' (Attachments), and 'Уведомление' (Notification). The 'Детали запроса' section contains a form with fields for 'Краткое описание' (Brief description) and 'Описание' (Description), a 'Приоритет' (Priority) dropdown menu, and a 'Парт номер' (Part number) field. The 'Вложения' section contains a table with columns for 'Add', 'Описание файла' (File description), 'Имя файла' (File name), and 'Размер файла' (File size). The 'Уведомление' section contains a text input field for 'cc Email'.

35  
17 Выбираем из списка необходимый договор и актив.

Договора и активы

Показать список договоров Подтвердите выбор договора

Номер контракта Компания

Показать список активов Подтвердите выбор актива

Название актива Номер контракта

35  
17 Указываем приоритет задачи. Приоритеты расставлены следующим образом: 1

- 1 — Критический
- 2 — Высокий
- 3 — Средний
- 4 — Низкий
- 5 — Низкий (Консультационный)

35  
17 Вводим описание проблемы:

Краткое описание

Описание - +

35  
17 В графе «Вложения», если необходимо, прикладываем к заявке логи или скриншоты.

Вложения

Add Описание файла

35  
17 В графе «Уведомление» - указываем адреса на которые необходимо выслать копию заявки.

Уведомление

CC Email

35  
17 Нажимаем кнопку - «Подтвердить». В течение минуты на почтовый адрес придет подтверждение создания заявки.