

Камышинский технологический институт  
(филиал)  
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
«Волгоградский государственный технический университет»

# **Краткое руководство пользователя системы электронных заявок**



Информационно-вычислительный центр

2017

## **О системе электронных заявок**

Система электронных заявок предназначена для частичной замены традиционного внутреннего бумажного документооборота, касающегося повседневных служебных записок и заявок по обеспечению работы организации.

Заправка картриджа, замена лампы - типичные виды работ, которые можно заказать через систему электронных заявок.

Система расположена на официальном сайте КТИ (филиал) ВолгГТУ и доступна для работников института по имени пользователя домена (пользователь для входа в систему Windows).

Экономьте свое время и бумагу, контролируйте процесс исполнения, вносите свои пожелания и предложения!

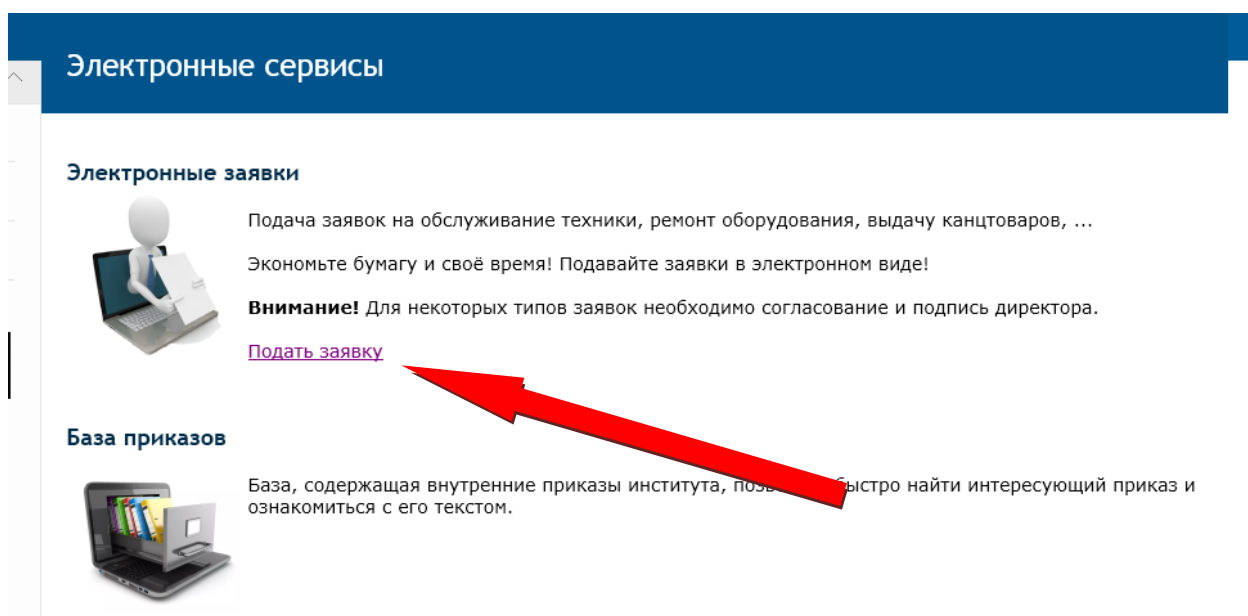
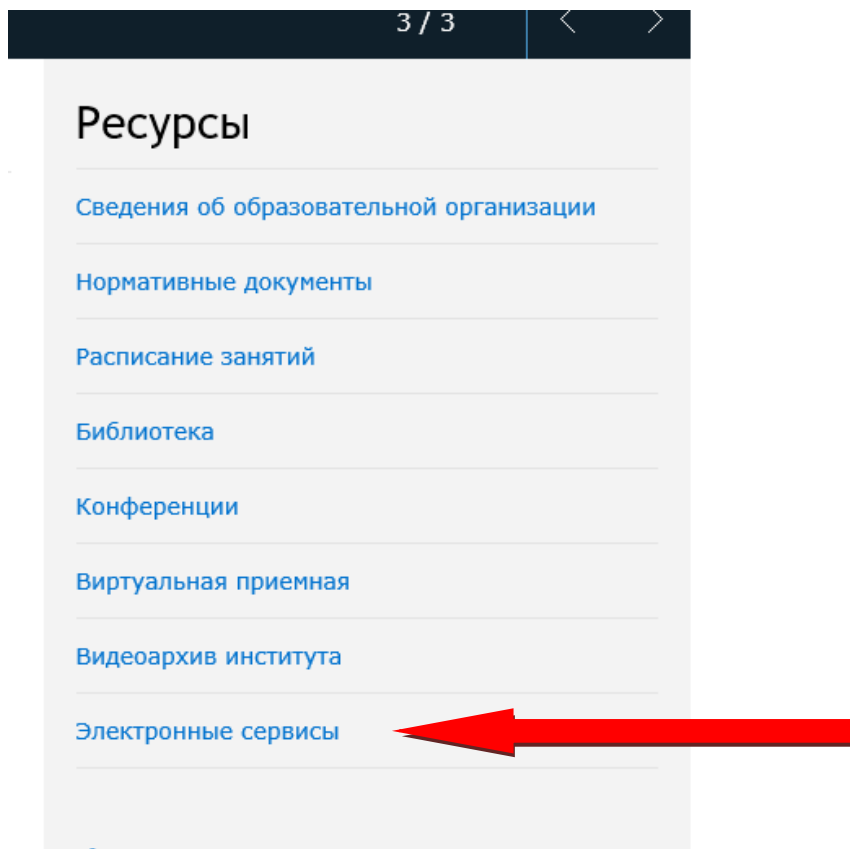
### **ВНИМАНИЕ!**

Оповещение руководителей подразделений и исполнителей происходит с интервалом примерно 1 час при условии нахождения их на своем рабочем месте.

Срочные заявки необходимо дублировать телефонным звонком!

## Начало работы

Наберите в адресной строке браузера адрес [help.kti.ru](http://help.kti.ru) или зайдите на официальный сайт института <https://www.kti.ru/> и перейдите в раздел «Электронные сервисы»:



Подавать заявки имеют право только работники института.

Необходимо пройти авторизацию, используя логин (имя пользователя) и пароль внутренней сети института (они используются для входа в систему Windows):

Вход в систему

# Авторизация пользователя

Поддача запросов

- Текущие заявки
- Подать заявку
- Архив заявок
- Мои данные

Вход в систему

Логин:

Пароль:

Войти

При первом входе в систему электронных заявок необходимо заполнить информацию о себе:

## Редактирование личных данных

Для начала работы с системой необходимо заполнить данные о себе.

Укажите информацию о себе

Фамилия имя отчество

Ваш отдел:

Должность:

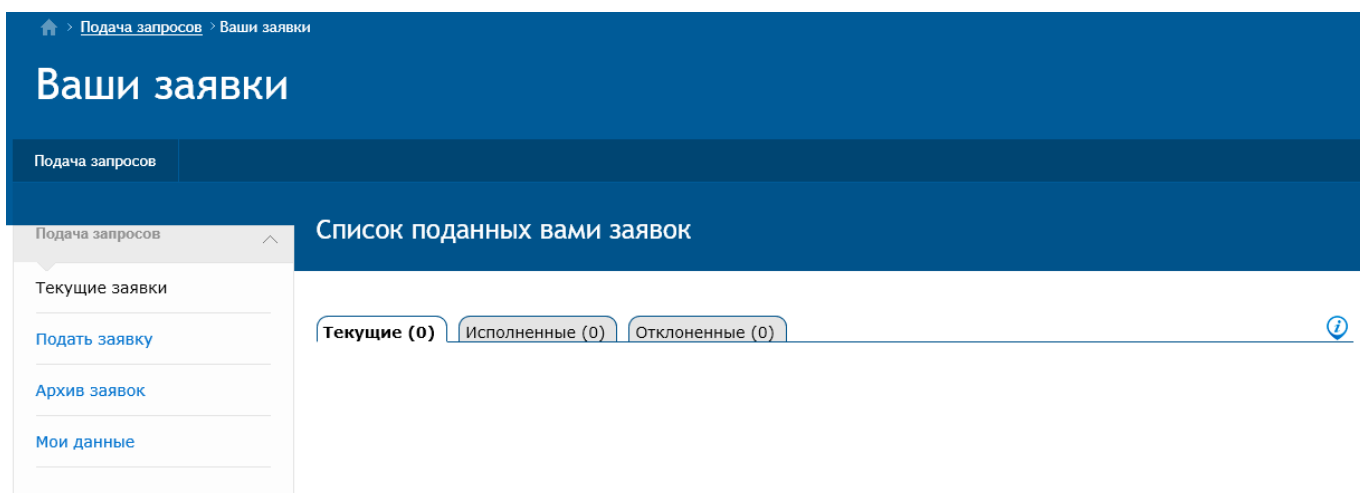
Телефон:

Email:

Кабинет:

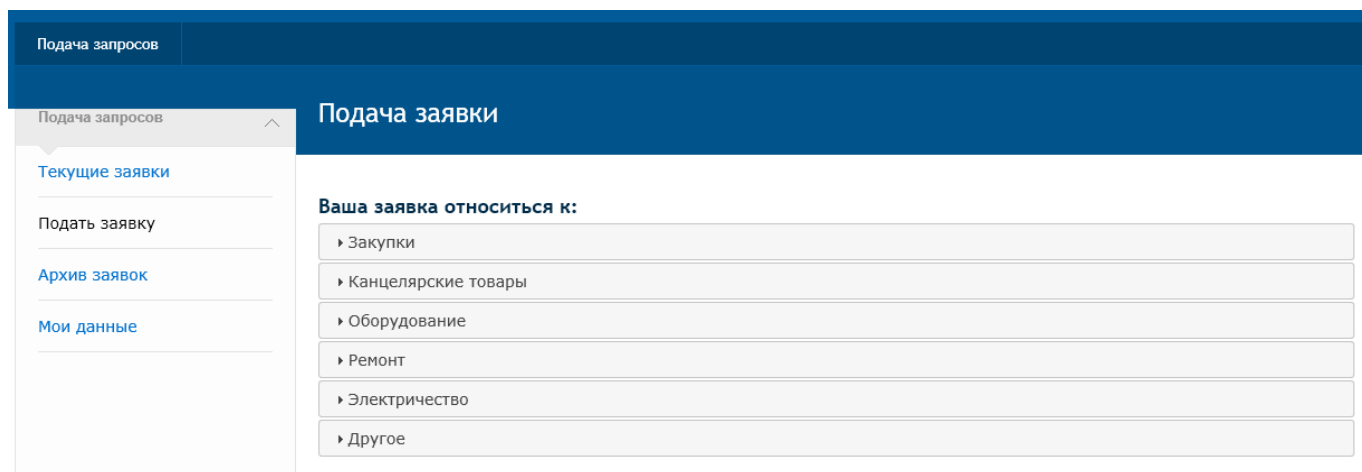
Сохранить

После заполнения и сохранения формы личных данных перейдите в «Текущие заявки» и Вам станет доступна работа в системе:



## Подача заявки

Что бы подать заявку, перейдите по ссылке «Подать заявку»:



Поддача запросов

Поддача запросов

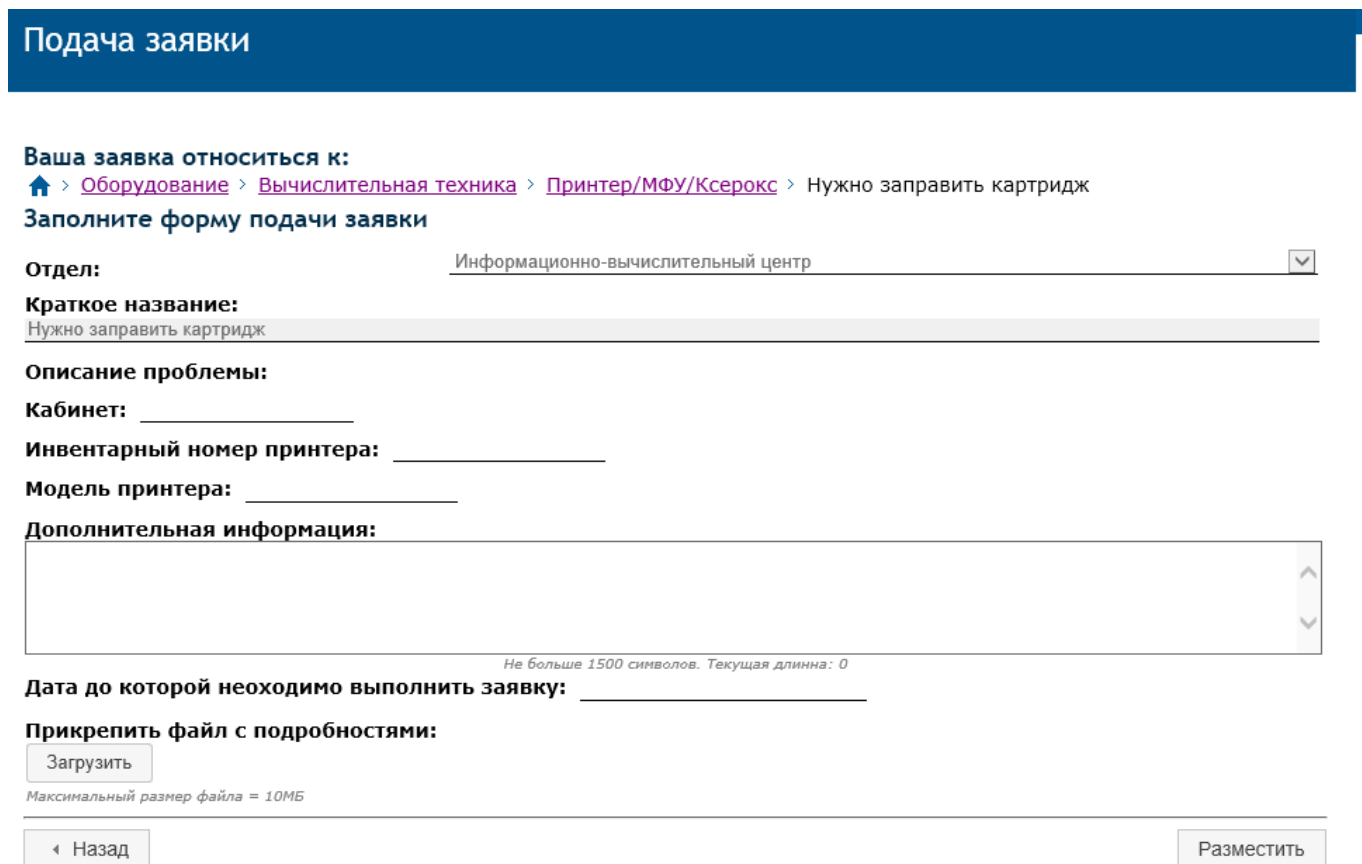
- Текущие заявки
- Подать заявку
- Архив заявок
- Мои данные

**Поддача заявки**

**Ваша заявка относится к:**

- Закупки
- Канцелярские товары
- Оборудование
- Ремонт
- Электричество
- Другое

Для корректной подачи заявки нужно правильно определить тематику проблемы и с помощью предлагаемых вариантов дойти до формы подачи заявки:



**Поддача заявки**

**Ваша заявка относится к:**  
🏠 > [Оборудование](#) > [Вычислительная техника](#) > [Принтер/МФУ/Ксерокс](#) > Нужно заправить картридж

**Заполните форму подачи заявки**

**Отдел:** Информационно-вычислительный центр

**Краткое название:** Нужно заправить картридж

**Описание проблемы:**

**Кабинет:** \_\_\_\_\_

**Инвентарный номер принтера:** \_\_\_\_\_

**Модель принтера:** \_\_\_\_\_

**Дополнительная информация:**

Не больше 1500 символов. Текущая длина: 0

**Дата до которой необходимо выполнить заявку:** \_\_\_\_\_

**Прикрепить файл с подробностями:**  
Загрузить

Максимальный размер файла = 10МБ

◀ Назад Разместить

Форма подачи заявки может содержать необходимые для заполнения поля. Количество и названия полей зависят от типа заявки.

**Краткое название:**

Нужно заправить картридж

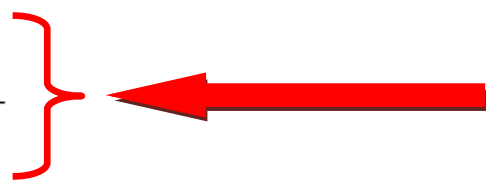
**Описание проблемы:**

**Кабинет:** \_\_\_\_\_

**Инвентарный номер принтера:** \_\_\_\_\_

**Модель принтера:** \_\_\_\_\_

**Дополнительная информация:**



Так же можно написать любую дополнительную текстовую информацию и прикрепить любой файл (ограничение по размеру 10 МБ).

При размещении заявки имеется возможность указать желаемую дату исполнения.

После заполнения формы нажмите кнопку «Разместить» и заявка запишется в очередь заявок.

**Ваша заявка относится к:**

[↑](#) > [Оборудование](#) > [Вычислительная техника](#) > [Принтер/МФУ/Ксерокс](#) > Нужно заправить картридж

**Заполните форму подачи заявки**

**Отдел:** Информационно-вычислительный центр

**Краткое название:**

Нужно заправить картридж

**Описание проблемы:**

**Кабинет:** Б-2.2

**Инвентарный номер принтера:** 01360115487

**Модель принтера:** HP LaserJet 1160

**Дополнительная информация:**

Не больше 1500 символов. Текущая длина: 0

**Дата до которой необходимо выполнить заявку:** 21.07.2017

**Прикрепить файл с подробностями:**

Максимальный размер файла = 10МБ



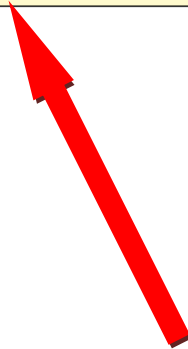
Если всё сделано правильно, система сообщит об успешном создании заявки:

## Подача заявки

**Ваша заявка относится к:**

- Закупки
- Канцелярские товары
- Оборудование
- Ремонт
- Электричество
- Другое

Ваша заявка принята





## Контроль исполнения заявок

Перейдите по ссылке «Текущие заявки»:

### Список поданных вами заявок

Текущие (1)

Исполненные (0)

Отклоненные (0)



#### Нужно заправить картридж №53



Необходимо заправить картридж принтера HP LaserJet 1160 инв № 01360115487, установленный в кабинете Б-2.2.  
Исполняющий отдел: Информационно-вычислительный центр  
Подана: 19.07.2017 11:52 Планируемая дата исполнения: 22.07.2017

Интерфейс представляет собой три вкладки, содержащие списки заявок.

Вкладка «Текущие» - список незавершенных заявок.

Вкладка «Исполненные» - список завершенных заявок.

Вкладка «Отклоненные» - список отклоненных / отозванных заявок.

У каждой заявки существует текущее состояние, указывающее на степень прохождения заявки от создания до исполнения:

Расшифровка состояний заявок

Иконка	Состояние
	Новая заявка
	В работе
	Отложена
	Исполнена
	Отклонена
	Передана в другой отдел
	Отозвана

Список состояний:

«**Новая заявка**» - заявка, по которой работа еще не начиналась.

«**В работе**» - заявка принята в работу (определены исполнители и сроки).

«**Отложена**» - работы по исполнению заявки отложены на какое-то время.

«**Исполнена**» - работы по заявке исполнены.

«**Отклонена**» - работы по заявке исполняться не будут.

«**Передана в другой отдел**» - заявку передали на исполнение в другое подразделение.

«**Отозвана**» - заявитель отозвал свою заявку.

Список заявок содержит элементы, состоящие из названия, номера, краткого описания, подразделения, даты подачи, планируемой даты исполнения, текущего состояния заявки.

#### Нужно заправить картридж №53



Необходимо заправить картридж принтера HP LaserJet 1160 инв № 01360115487, установленный в кабинете Б-2.2.

**Исполняющий отдел:** Информационно-вычислительный центр

**Подана:** 19.07.2017 11:52 **Планируемая дата исполнения:** 22.07.2017

Что бы получить детальную информацию о заявке, необходимо зайти в заявку:

#### Нужно заправить картридж №53

##### Описание заявки:

Необходимо заправить картридж принтера HP LaserJet 1160 инв № 01360115487, установленный в кабинете Б-2.2.



**Подана:** 19.07.2017 11:52:51

**Исполняющий отдел:** Информационно-вычислительный центр

**Отложена:** 19.07.2017 12:43

**Причина:** Можно ж не быстро

**Отложена до:** 21.12.2017

##### Исполнители:

**Гундилов Алексей Викторович**

**Подзадача:** Заправить картридж

**Назначен:** 19.07.2017 11:52 **Приступил к исполнению:**

##### Переписка:

##### Оставить сообщение:

Максимальный размер файла = 10МБ

По каждой заявке, находящейся в работе, можно вести переписку с исполнителем (исполнителями) и начальником подразделения.

К каждому сообщению в переписке имеется возможность прикрепить файл.

Детальная информация об исполнителе отображается при наведении на исполнителя указателя мышки:

***Иванов Александр Владимирович***

**Должность:** Начальник ИВЦ

**Отдел:** Информационно-вычислительный центр

**Кабинет:** Б-3.8а

**Телефон:** 180

**Электронная почта:** [ivc@kti.ru](mailto:ivc@kti.ru)

## Оценка исполнения

Имеется возможность оценить качество исполнения заявки.

Для это во вкладке «Исполненные» необходимо найти заявку и зайти в нее:

### Описание заявки:



Необходимо заправить картридж принтера HP LaserJet 1160 инв № 01360115487, установленный в кабинете Б-2.2.

Подана: 19.07.2017 11:52:51

Исполняющий отдел: Информационно-вычислительный центр

Исполнена: 19.07.2017 01:04

### Исполнители:

**Иванов Александр Владимирович**

Подзадача: проверка

Назначен: 19.07.2017 01:03 Приступил к исполнению: 19.07.2017 01:04 Выполнил подзадачу: 19.07.2017 01:04

### Переписка:

#### Оцените качество работы:



Оценить

Оценка производится по пятибалльной системе. К оценке можно написать комментарий.

Оценку можно поставить ОДИН раз. Изменить оценку нельзя.

В списке исполненных заявок оценка отображается закрашенными звездочками:

## Список поданных вами заявок

Текущие (1)

**Исполненные (1)**

Отклоненные (0)



### Нужно заправить картридж №53



Необходимо заправить картридж принтера HP LaserJet 1160 инв № 01360115487, установленный в кабинете Б-2.2.

Исполняющий отдел: Информационно-вычислительный центр

Подана: 19.07.2017 11:52 Дата исполнения: 19.07.2017

Оценка пользователя:



## Отзыв заявки

Заявитель может в любой момент отозвать свою заявку, нажав кнопку «Отозвать заявку»:

### Описание заявки:

Принтер HP LJ P2015d инв № б/н, установленный в кабинете Б-2.2 не печатает либо выдает ошибку при печати.  
А ну быстра!



Подана: 19.07.2017 12:41:43  
Исполняющий отдел: Информационно-вычислительный центр  
Приступили к исполнению: 19.07.2017 01:20  
Планируемая дата исполнения: 31.07.2017

Отозвать заявку



### Исполнители:

**Волынкин Станислав Александрович**

Подзадача: проверка

Назначен: 19.07.2017 01:20 Приступил к исполнению:



Состояние заявки изменится на «Отозвана»:

### Описание заявки:

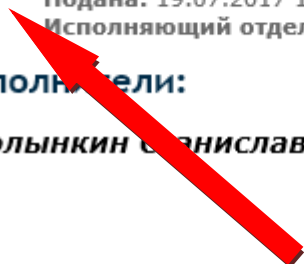


Принтер HP LJ P2015d инв № б/н,  
А ну быстра!

Подана: 19.07.2017 12:41:43  
Исполняющий отдел: Информационно-1

### Исполнители:

**Волынкин Станислав Александрович**



## **Разрешение спорных моментов**

<b>Ситуация</b>	<b>Способ решения</b>
Заявка плохо исполнена либо исполнена не в полном объеме	Оценить заявку соответственно качеству исполнения и написать несогласие в комментарии
Заявка необоснованно отклонена	Звонить руководителю подразделения-исполнителя заявки
Заявка необоснованно отложена	Написать сообщение в заявке
Изменить оценку исполнения заявки	Звонить руководителю подразделения-исполнителя заявки
Возобновить работы по уже исполненной заявке	Звонить руководителю подразделения-исполнителя заявки

## **Обратная связь**

По всем вопросам, касающимся функциональности и работоспособности системы электронных заявок, просьба обращаться к разработчикам непосредственно через систему электронных заявок.

электронная почта: [ivc@kti.ru](mailto:ivc@kti.ru)

телефоны: 180 (начальник ИВЦ), 112 (ведущий программист)