

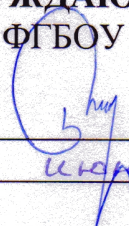
Министерство образования и науки Российской Федерации

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

ОРИГИНАЛ

**УТВЕРЖДАЮ**

Ректор ФГБОУ ВПО «РГРТУ»

  
\_\_\_\_\_ В.С. Гуров  
« 16 » \_\_\_\_\_ 2011 г.

РАБОЧАЯ ИНСТРУКЦИЯ

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

***Использование сервиса электронных заявок  
при выполнении заявок на обслуживание***

Выпуск 01

Рязань 2011

Изменение №

Дата

## **1. Общие положения**

1.1 Сервис электронных заявок на обслуживание (СЭЗ) 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, направляющих заявки на обслуживание с использованием сервиса электронных заявок, описаны в рабочей инструкции системы менеджмента качества «Использование сервиса электронных заявок на обслуживание для отправки заявок и слежения за ходом их исполнения».

1.4 Настоящая рабочая инструкция предназначена для использования в подразделениях, которые используют или рассматривают возможность использования Системы электронных заявок на обслуживание (далее сервис электронных заявок или СЭЗ) в своей деятельности в качестве исполнителя заявок на обслуживание.

1.5 Техническую поддержку аппаратных и программных средств СЭЗ, а также консультирование по вопросам использования СЭЗ осуществляет отдел корпоративной информационной системы (КИС) Управления телекоммуникаций и информационных ресурсов.

1.6 СЭЗ обеспечивает:

- прием и первичную сортировку заявок на обслуживание, поданных по электронной почте или посредством веб-интерфейса;
- возможность сортировки поступивших заявок на обслуживание по исполнителю, функции или другому установленному признаку;
- уведомление пользователей посредством электронной почты и веб-интерфейса о текущем состоянии заявки;
- контроль за сроками исполнения заявок;
- выполнение других функций.

## **2. Назначение СЭЗ**

2.1 СЭЗ предназначен для обеспечения возможности приёма обслуживающими подразделениями заявок на обслуживание в электронном виде и предоставлению подразделениям, сделавшему заявку, информации о ходе её исполнения.

## **3. Подразделения, в которых может использоваться СЭЗ для приёма и исполнения заявок на обслуживание**

3.1 СЭЗ может использоваться:

- подразделениями, выполняющими функции по организации учебного процесса для приёма заявок на предоставление учебных помещений для проведения дополнительных занятий, семинаров и т. п., приёма заявок на предоставление документов и т. п.;
- в подразделениях, обеспечивающих предоставление оборудования для использования в учебном процессе (проекторов и т. п.);
- в экономических службах для осуществления консультирования по финансово-экономическим вопросам и приёма заявок на предоставление документов и в других целях;
- кадровыми службами для приёма заявок на предоставление документов, осуществления консультаций и в других целях;

- юридическими службами для осуществления предварительного согласования документов и консультирования и в других целях;
- в подразделениях, предоставляющих доступ к информационным ресурсам, услугам корпоративной и глобальных сетей, ремонта средств вычислительной техники для приёма и исполнения заявок на обслуживание;
- хозяйственными службами для сбора и исполнения заявок на обслуживание;
- другими подразделениями университета для выполнения возложенных на них функций.

#### **4. Преимущества использования СЭЗ в подразделении при исполнении заявок**

4.1 Подразделения, использующие СЭЗ в процессе исполнения заявок на обслуживание, получают существенные организационные и имиджевые преимущества.

4.2 При использовании СЭЗ не требуется постоянного присутствия на рабочем месте сотрудников, занятых приёмом и выполнением заявок на обслуживание. Это важно для подразделений, обслуживающих заявки на территории подразделения-заказчика при высокой загруженности обслуживающего персонала в обслуживаемом подразделении и в других случаях.

4.3 СЭЗ эффективно использовать в подразделениях, выдающих различные документы по запросу, в тех случаях, когда оформление документа не может быть выполнено в момент обращения заказчика. В этом случае заказчик направляет в подразделение электронную заявку на обслуживание, а подразделение информирует заказчика о сроке исполнения заявки.

4.4 Использование СЭЗ эффективно для организации консультаций и ответов на вопросы.

4.5 Руководители подразделений, использующих СЭЗ в качестве исполнителей заявок на обслуживание, получают:

- эффективное средство контроля за процессами обслуживания, протекающих в руководимых ими подразделениях;
- средство для анализа потребностей в материальных ресурсах и аргументы для обоснования целесообразности закупок материальных ресурсов для нужд подразделения.
- объективные данные о степени загруженности сотрудников.
- статистические данные, необходимые для подготовки отчётов о деятельности.

4.6 Подразделение, использующее в своей деятельности СЭЗ, демонстрирует подразделениям-заказчикам стремление к открытости, внимание к их проблемам, готовность к сотрудничеству в рамках должностных обязанностей и имеющихся возможностей.

4.7 Факт использования СЭЗ подразделением учитывается службой качества университета при оценке качества деятельности подразделения.

#### **5. Принятие решения об использовании СЭЗ в подразделении**

5.1 Решение об использовании СЭЗ в подразделении принимает руководитель подразделения самостоятельно или по указанию ректора или проректора по направлению. Использование СЭЗ не является обязательным.

5.2 При принятии решения об использовании СЭЗ руководитель подразделения должен определить:

- конкретные типы заявок на обслуживание, которые подразделение принимает в электронном виде;
- сотрудников, будут задействованы в процедуре приёма заявок на обслуживание в электронном виде, и сотрудников, которые будут производить выполнение заявок.

5.3 При принятии решения об использовании СЭЗ необходимо исходить из того, что сотрудники, принимающие участие в приёме заявок в электронном виде должны иметь постоянный доступ к компьютеру, подключённому к корпоративной вычислительной сети.

## **6. Направление заявки на регистрацию подразделения в СЭЗ в качестве исполнителя заявок**

6.1 Регистрацию подразделений в СЭЗ осуществляет отдел КИС Управления телекоммуникаций и информационных ресурсов.

6.2 Отдел КИС осуществляет также консультирование подразделений по вопросам регистрации подразделений в СЭЗ в качестве подразделения, принимающего заявки на обслуживание в электронном виде и выполняющих их. Консультации проводятся в а. 145 главного учебного корпуса или по телефону 17-70.

6.3 Заявка на регистрацию в качестве исполнителя в СЭЗ направляется на имя начальника Управления телекоммуникаций и информационных ресурсов от имени руководителя подразделения.

6.4 Заявка на регистрацию может быть направлена как в бумажном виде, так и использованием СЭЗ.

6.5 Форма заявки на регистрацию в бумажном виде приведена в приложении А.

6.6 Для направления заявки на регистрацию с использованием СЭЗ руководитель подразделения, имеющий почтовый ящик в домене @rsreu.ru (или в домене @подразделение.rsreu.ru; везде далее, где упоминается @rsreu.ru подразумевается также возможность использования @подразделение.rsreu.ru), направляет электронное письмо с заявкой на адрес support@rsreu.ru. В поле «Тема» указывается «Заявка на регистрацию подразделения в СЭЗ в качестве исполнителя». Форма электронного письма приведена аналогична форме служебной записке, приведённой в приложении А.

Если руководитель или сотрудники подразделения, которые будут принимать или выполнять заявки, не имеет почтовых ящиков в домене @rsreu.ru, они могут создать их в соответствии с Руководящим документом системы менеджмента качества «Положение о сервисе электронной почты РГРТУ».

## **7. Регистрация исполнителей заявок в СЭЗ**

7.1 При регистрации Отдел КИС создаёт новую группу доступа к СЭЗ. Имя группы доступа совпадает с сокращённым наименованием подразделения.

7.2 Для группы создаются направления обслуживания (в терминах системы электронных заявок на обслуживание – очереди). Создаваемые очереди соответствуют направлениям обслуживания, перечисленным в заявке подразделения.

7.3 Для направлений обслуживания создаётся стиль оформления электронных писем, возникающих в процессе выполнения заявок. Стиль оформления создаётся в соответствии со сведениями, указанными в заявке.

7.4 В системе регистрируются исполнители и привязываются к вновь созданной группе обслуживания.

7.5 Регистрационные имена исполнителей в системе совпадают с адресами электронной почты сотрудников.

7.5 Пароль для доступа к СЭЗ генерируется случайным образом Отделом корпоративной информационной системы и высылаётся сотрудникам, принимающим участие в

приёме и выполнении заявок на обслуживание на указанные в заявке почтовые ящики сотрудников.

7.7 Ответственность за разглашение или утрату пароля доступа к СЭЗ и все последствия, связанные с этим, несёт сотрудник, на почтовый ящик которого выслано письмо с паролем.

7.8 После получения пароля сотрудник посредством веб-браузера обращается по адресу <http://otrs.rrtu>.

7.9 Появится страница, показанная на рисунке 1, или аналогичная.

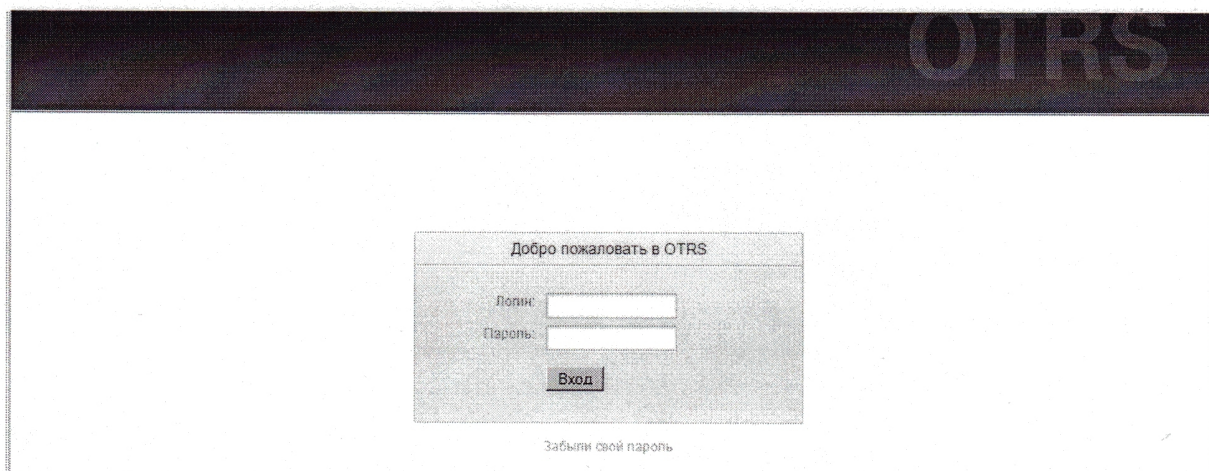


Рисунок 1. Окно регистрации с СЭЗ

7.10 В поле «Логин» пользователю необходимо ввести адрес собственного ящика электронной почты, в поле «Пароль», пароль, полученный в электронном письме.

7.11 После нажатия на кнопку «Вход» появится страница, показанная на рисунке 2, или аналогичная.

7.12 При первом входе в систему рекомендуется изменить полученный пароль на собственный. Для этого в правом верхнем углу формы (рисунок 2) нажмите на ссылку с именем пользователя. Появится окно, показанное на рисунке 3.

7.13 Для изменения пароля введите новое значение пароля в поле «Новый пароль», продублируйте ввод пароля в поле «Подтвердите пароль» и нажмите кнопку «Обновить».

7.14 Остальные настраиваемые элементы подробно описаны на форме. Настраиваемые элементы формы рекомендуется привести в состояние, показанное на рисунке 3. Исключение составляет поле «Мои очереди»: в нём необходимо выбрать очереди, заявки из которых обслуживает конкретный пользователь СЭЗ.

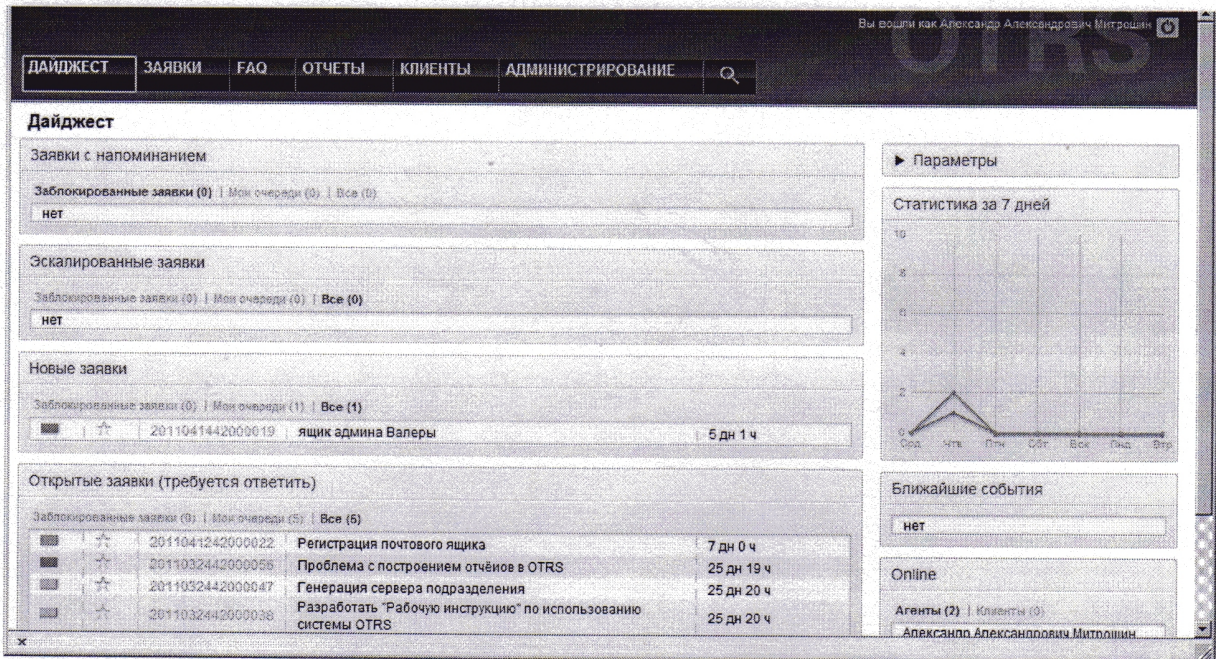


Рисунок 2. Главная форма СЭЗ

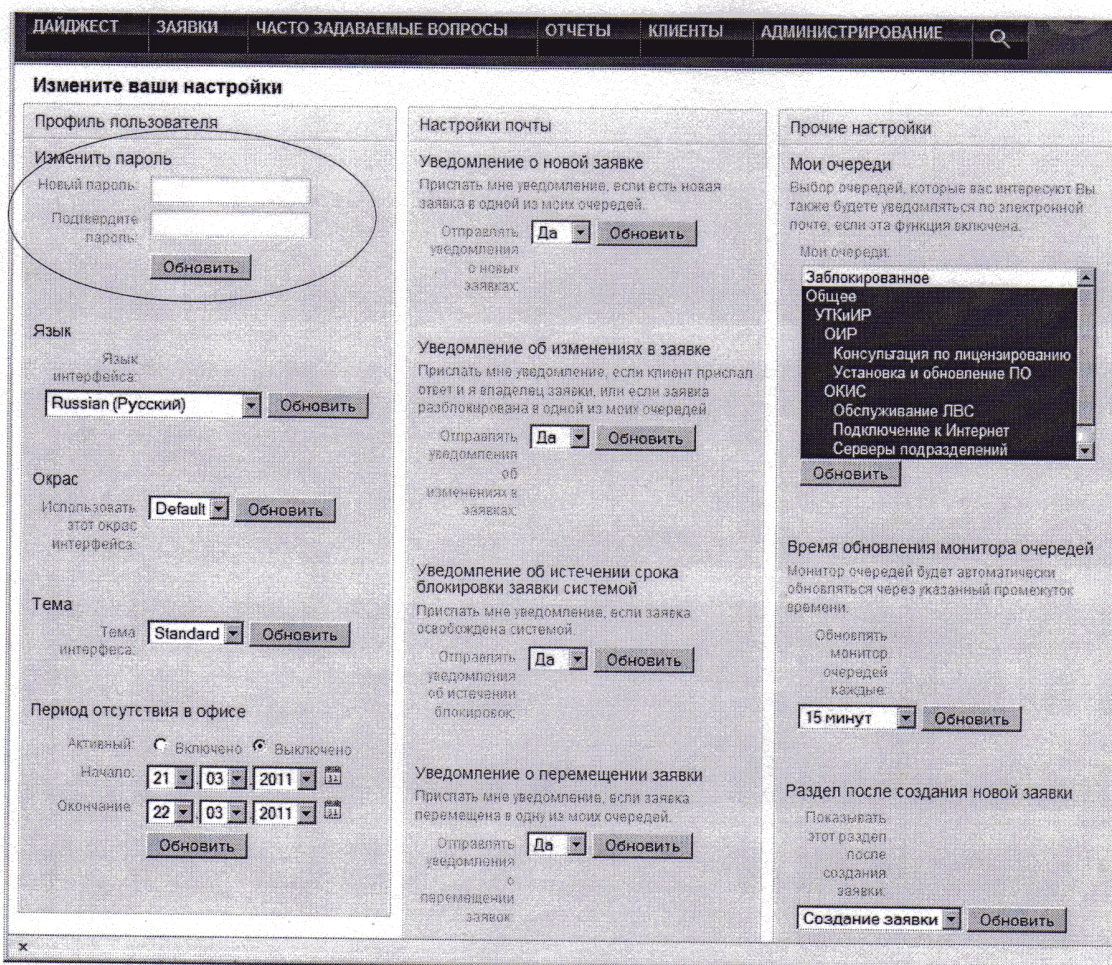


Рисунок 3. Изменение настроек пользователя

## 8. Процесс сопровождения исполнения заявки с использованием СЭЗ

8.1 После поступления заявки в систему по электронной почте или через веб-интерфейс в очередь, доступную для просмотра текущему исполнителю, она отображается на главной странице «Дайджест» в поле «Новые заявки (требуется ответить)» (рисунок 4). Заявки можно просмотреть также на странице, доступной через последовательность пунктов меню «Заявки» - «Просмотр очередей» - «Доступные заявки».

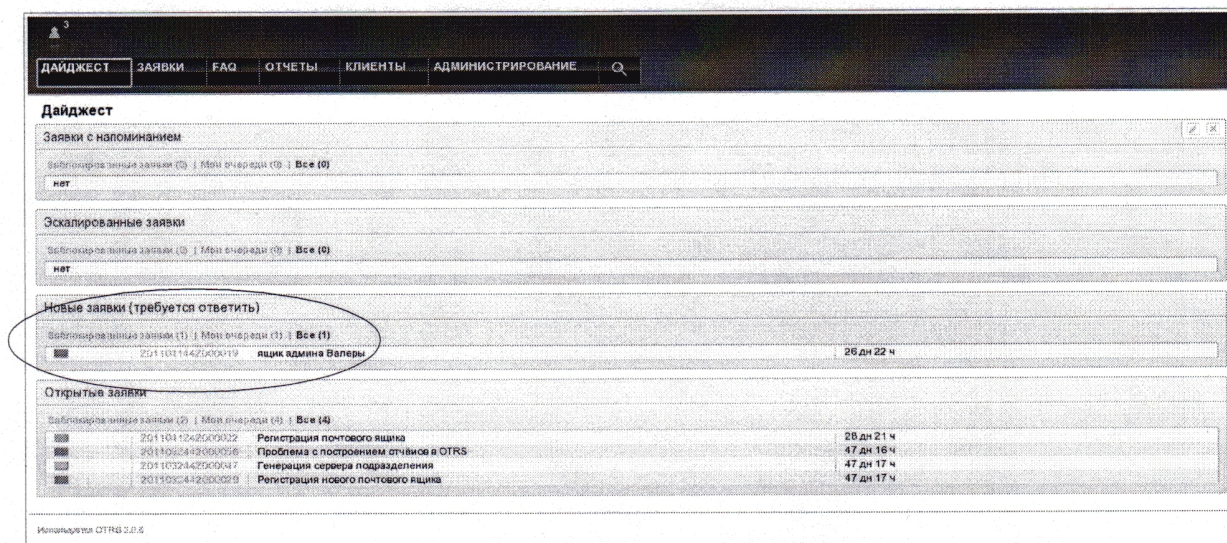


Рисунок 4. "Дайджест"

8.2 После любого действия с заявкой (кроме просмотра и добавления заметки), она блокируется (закрепляется для исполнения) за текущим исполнителем. В терминах СЭЗ заблокированной называется заявка, у которой есть конкретный исполнитель. Заблокированная за исполнителем заявка исчезает из «Дайджеста» и становится доступной посредством последовательности пунктов меню «Заявки» - «Просмотр очередей» - «Все заявки» для других исполнителей, но они не могут произвести с ней никаких действий.

8.3 До момента закрытия заявки, она доступна посредством пунктов меню «Заявки» - «Просмотр статусов» - «Открытый».

8.4 Для каждой конкретной очереди может быть настроены крайние сроки действия с заявкой — первый ответ, закрытие, крайний срок блокировки. После превышения данных сроков заявка получает статус эскалации. Статус эскалации свидетельствует о несоблюдении сроков выполнения операций с заявкой обслуживающим подразделением.

8.5 Крайние сроки действия с заявками (время первого ответа, закрытия, крайнего срока блокировки) определяются руководителем подразделения, обслуживающего заявки из определённой очереди, и передаются для ввода в администратору СЭЗ в отдел корпоративной информационной системы.

8.6 Ректор и проректоры по направлениям имеют право изменять время действия с заявками каждой очереди по согласованию с руководителем обслуживающего подразделения.

8.7 Заявка может иметь статус напоминания (рисунок 5). После перевода в этот статус к ней может быть применено автоматическое разблокирование (то есть заявка теряет назначенного ей исполнителя). После наступления срока напоминания, заявка отображается в «Дайджесте» в поле «Заявки с напоминанием».

**Ticket#2011032442000047 — Генерация сервера подразделения**

**3 сообщений**

Назад | Блокировка | История | Печать | Приоритет | Свободные поля | Связать | Владелец | Клиент | Заметка | Объединить | Напоминание | Закрыть |

NO	ТИП		ОТПРАВИТЕЛЬ	ТЕМА
1	клиент – звонок	☐←	Владимир Сергеевич Морозов	Генерация сервера подраз.
2	система – внешний email	☐→	RGRTU Support	Заявка "Генерация сервера"
3	агент – внешний email	☐→	RGRTU Support	Генерация сервера подраз.

▼ #1 – Генерация сервера подразделения

Переслать | Слечь звонок | Разделить | Печать | Открыть

Рисунок 5. Установка напоминания для заявки

8.8 Заявке может быть установлен статус «Ожидает автозакрытия». Этот статус устанавливается для заявки в том случае, когда заявка была выполнена обслуживающим подразделением и клиенту (сотруднику, инициировавшему заявку) было отправлено письмо, сообщающее о решении проблемы, и если от клиента не поступит дополнительных комментариев, эта заявка может быть автоматически закрыта. Таким образом, можно при отправке письма клиенту установить статус заявки «Ожидает автозакрытия+» (успешно) и указать время ожидания поступления комментариев от клиента (рисунок 6).

8.9 Если в течение этого времени клиент не сообщит дополнительной информации, заявке автоматически будет присвоен статус «Закрыта успешно».

8.10 Заявке может быть назначен другой исполнитель, она может быть перемещена в другую очередь, объединена с другой заявкой, могут быть произведены некоторые другие действия, которые определяются политикой настройки каждой конкретной очереди. У заявки может быть изменён приоритет.

8.11 Для каждой заявки фиксируется история ее обработки, которая не может быть удалена. Все действия с заявкой располагаются в хронологическом порядке в режиме просмотра заявки.

8.12 После поступления заявки в систему создавшему заявку клиенту автоматически будет отправлено письмо, подтверждающее факт получения заявки.

8.13 Для перевода заявки из статуса «Новая» в статус «Открытый» необходимо ответить на первое письмо от клиента, выбрав его в режиме просмотра заявки и выбрав в выпадающем списке необходимый шаблон ответа (рисунок 7). Список сотрудников обслуживающего подразделения, обслуживающих заявки определённого типа, определяет руководитель обслуживающего подразделения.

8.14 Если клиент ответит на данное письмо, то этот ответ автоматически попадёт в открытую заявку и она получит маркер заявки, содержащей непрочитанные сообщения.

8.15 Каждое действие с заявкой обязательно должно быть прокомментировано. Пустое поле комментария не позволит выполнять операции с заявкой.



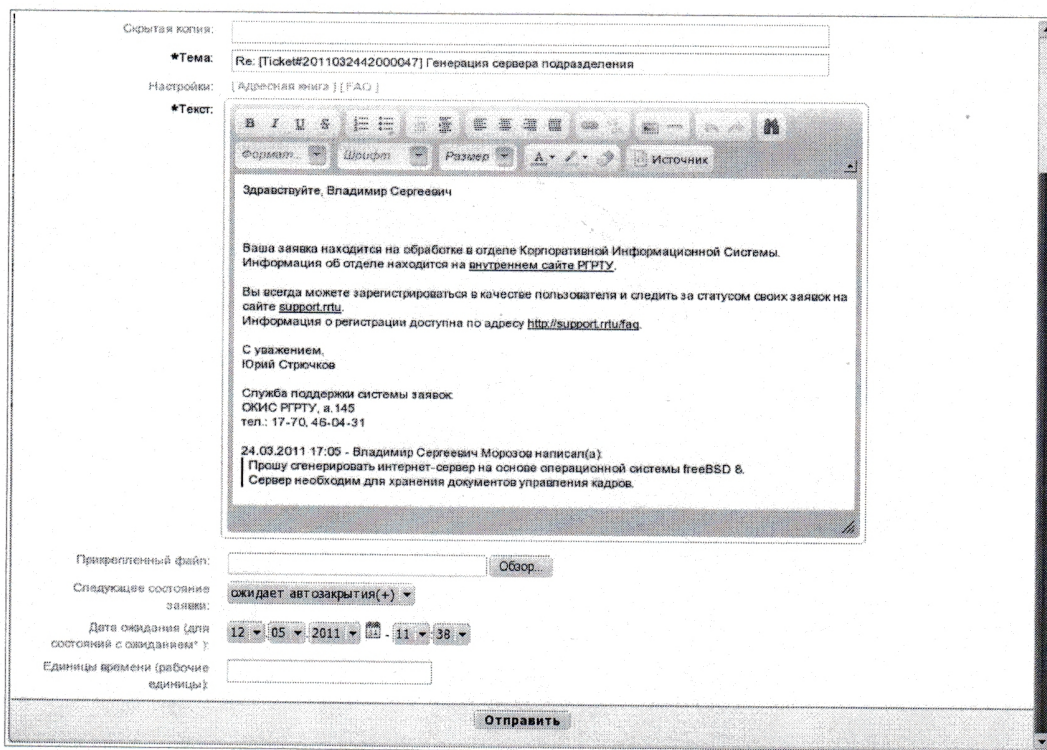


Рисунок 6. Ответ на заявку и установка автозакртия.

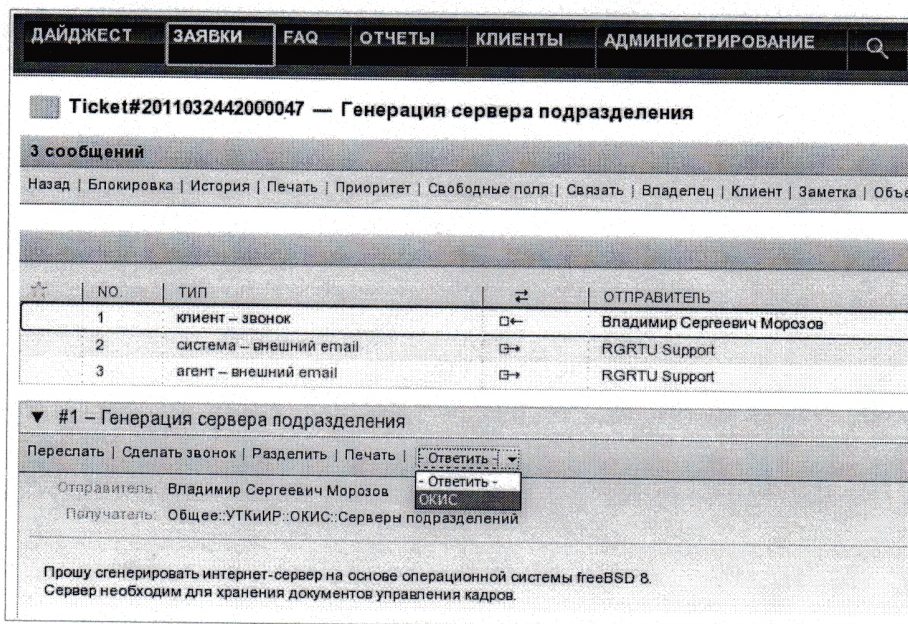


Рисунок 7. Ответ на заявку

8.16 После решения проблемы заявка должна быть закрыта (рисунок 8). В том случае, если от клиента поступит дополнительная информация по этой заявке, то в зависимости от настроек очереди, статус заявки может быть автоматически изменен на «Открыто», либо клиенту автоматически будет отправлено письмо о необходимости создания новой заявки (написания письма, без указания номера заявки в теме, которое попадает в общую очередь).

**Ticket#2011032442000047 — Генерация сервера подразделения**

3 сообщений

Назад | Блокировка | История | Печать | Приоритет | Свободные поля | Связать | Владелец | Клиент | Заметка | Объединить | Напоминание | Закрыть |

NO.	ТИП	ОТПРАВИТЕЛЬ	ТЕМА
1	клиент – звонок	Владимир Сергеевич Морозов	Генерация сервера подраз.
2	система – внешний email	RGRTU Support	Заявка "Генерация сервера"
3	агент – внешний email	RGRTU Support	Генерация сервера подраз.

▼ #1 – Генерация сервера подразделения

Переслать | Следать звонок | Разделить | Печать | Ответить

*Рисунок 8. Закрытие заявки*

## 9. Формирование отчётов

9.1 Система электронных заявок на обслуживание позволяет формировать статистические отчеты по всей базе заявок. Список существующих в СЭЗ шаблонов отчетов можно просмотреть в меню «Отчеты» - «Обзор» (рисунок 9).

9.2 Отчетов могут быть сформированы как в формате для печати, так и в формате для экспорта — csv или pdf.

9.3 Новые шаблоны отчетов создаются в меню «Отчеты» - «Новое». Для создания новых шаблонов отчётов требуется знание полной структуры базы данных заявок и их возможных состояний, поэтому создавать самостоятельно новые шаблоны отчётов категорически не рекомендуется.

2

ДАЙДЖЕСТ | ЗАЯВКИ | FAQ | **ОТЧЕТЫ** | КЛИЕНТЫ | АДМИНИСТРИРОВАНИЕ

Обзор: Отчеты

Действия

Добавить

Импорт

Список

STAT#	ЗАГОЛОВОК
10001	List of open tickets, sorted by time left until escalation deadline expires
10002	List of open tickets, sorted by time left until response deadline expires
10003	List of open tickets, sorted by time left until solution deadline expires
10004	List of the most time-consuming tickets
10005	List of tickets closed last month
10006	List of tickets closed, sorted by response time.
10007	List of tickets closed, sorted by solution time
10008	List of tickets created last month
10009	New Tickets
10010	Changes of status in a monthly overview
10011	Overview about all tickets in the system
10012	FAQ access overview
10013	123

Используется OTRS 3.6.6

*Рисунок 9. Отчёты*

## 10. Заключительные положения

10.1 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 в бумажном виде (или электронного письма) на регистрацию подразделения в СЭЗ в качестве исполнителя заявок на обслуживание

РГРТУ  
Наименование подразделения  
Служебная записка №  
дата

Начальнику управления  
телекоммуникаций и  
информационных ресурсов  
Ф.И.О

Прошу зарегистрировать в Системе электронных заявок наименование подразделения в качестве исполнителя заявок на обслуживание.

Наименование подразделения будет принимать заявки на обслуживание и исполнять их по следующим направлениям: (направления обслуживания приводятся в соответствии с функциями, возложенными на подразделение; направления, приведённые в настоящей форме служебной записки, демонстрируют форму заполнения документа)

- Обслуживание серверов подразделений.

Время первого ответа — дней, часов, минут.

Время закрытия заявки — дней, часов, минут.

Крайний срок блокировки - дней, часов, минут.

- Выделение автотранспорта.

Время первого ответа — дней, часов, минут.

Время закрытия заявки — дней, часов, минут.

Крайний срок блокировки - дней, часов, минут.

- и т. п.

Примечания:

- время отсчитывается от момента получения заявки;

- значение 0 — не нормируется, эскалации по этому значению не происходит.

В качестве сотрудников, исполняющих заявки в рамках СЭЗ, прошу зарегистрировать следующих сотрудников наименование подразделения:

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

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

- и т.д.

Ответственный за использование СЭЗ в наименование подразделения в целях исполнения заявок на обслуживание - Иванов Иван Карлович, начальник отдела, адрес электронной почты *ivanov.i.k@rsreu.ru* Контактный телефон: номер внутреннего телефона Иванова И.К.

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

### Лист регистрации изменений

Номер изменения	Номера листов			Основание для внесения изменений	Подпись	Расшифровка подписи	Дата	Дата введения изменения
	замененных	новых	аннулированных					