

УТВЕРЖДАЮ

Директор МКУ «ИЦСО»

М.А. Клехо



Требования

к заполнению системы заявок <https://support.edu-mytyshi.ru> (Znuny) ведущим инженером/инженером (по техническому обслуживанию компьютерной техники и локальных сетей) МКУ «ИЦСО» при выполнении заявок от обслуживаемых учреждений

С целью исполнения договора технического обслуживания с учреждением социальной сферы городского округа Мытищи, при поступлении заявки через электронную почту icsso@edu-mytyshi.ru или по телефону,

Ведущий инженеру/инженер (по техническому обслуживанию компьютерной техники и локальных сетей) МКУ «ИЦСО» обязан:

1. Зафиксировать заявку в системе заявок <https://support.edu-mytyshi.ru> (Znuny) с указанием данных: ФИО заявителя, местоположение техники или оборудования, контактный телефон заявителя и описания причины обращения (ответ на вопрос «Что сделать?»), прикрепить скриншот или файл обращения, если таковой имеется.

При этом **Заявка на выезд** направляется закрепленному за адресом учреждения инженеру.

2. После выполнения заявки методом подключения к удалённому компьютеру в реальном времени или с выездом в учреждение заявка закрывается в системе заявок <https://support.edu-mytyshi.ru> (Znuny) с описанием выполненных работ (ответ на вопрос «Что сделано?») и рекомендациями дальнейших действий Заявителя, если выполненные работы не принесли требуемого результата.)

Пример заполнения заявки сервисное ТО

Обзор заметок/сообщений - 3 Заметка(ок)

№	ОТПРАВИТЕЛЬ	ЧЕРЕЗ	ТЕМА	СОЗДАНИЯ
3	Техническая поддержка ИЦСО	Email	Заявка № 2024111323000395 выполнена	13.11.2024 16:52
2	Дмитрий Бычков	Internal	Сервисное техническое обслуживание	13.11.2024 16:52
1	МЛГ №33 (ДО 2) (ДОУ №79)	Телефон	Сервисное техническое обслуживание	13.11.2024 16:45

#3 - Заявка № 2024111323000395 выполнена - Техническая поддержка ИЦСО - 13.11.2024 16:52 через Email от Дмитрий Бычков

Печать / Разделить

[Ticket#2024111323000395] Заявка № 2024111323000395 выполнена

Ваша заявка № 2024111323000395 выполнена.

Сервисное техническое обслуживание

Выполнено
обновление компонентов системы, чистка реестра, чистка от неиспользуемых файлов, проверка на вирусы, дефрагментация диска, оптимизация параметров системы
для компьютера в кабинете заместителя по АХР (в "Гнёпка" корпус 1)

Комментарий: Заявка 13.11

#2 - Сервисное техническое обслуживания - Дмитрий Бычков - 13.11.2024 16:52 через Internal от Дмитрий Бычков

Ответить на сообщение / Печать / Разделить

Выполнено
обновление компонентов системы, чистка реестра, чистка от неиспользуемых файлов, проверка на вирусы, дефрагментация диска, оптимизация параметров системы
для компьютера в кабинете заместителя по АХР (в "Гнёпка" корпус 1)

#1 - Сервисное техническое обслуживание - МЛГ №33 (ДО 2) (ДОУ №79) - 13.11.2024 16:45 через Телефон от Дмитрий Бычков

Печать / Разделить

Сервисное техническое обслуживание

Отобразить или скрыть содержимое

Выход, Клиент/сер

Возраст: 19 ч 36 мин

Создан: 13.11.2024 16:45

Создал: Дмитрий Бычков

Сообщение: закрыта успешно

Быстрое: разблокировано

Приоритет: 3 почты - нормальная

Очередь: ИЦСО Образование ДОУ

IP клиента: 193.10.10.10

Потрачено на задачу время: 0

Владелец: Дмитрий Бычков

Информация о клиенте

Имя: МЛГ №33 (ДО 2)

Фамилия: (ДОУ №79)

Почта: school_33do2@edu- [...]

Email: school_33do2@edu- [...]

Клиент: МБОУ МЛГ № 33

Уникал: 141008 М.О., г. [...]

Открытые заявки (клиента) (0)

Связанные объекты

нет

https://support.edu-mytysh.ru/otrs/index.php?Action=AgentTicketZoom TicketID=80553#

Пример заполнения заявки Удаленное администрирование

Назад Печать Разное

Обзор заметок/сообщений - 3 Заметка(ок)

№	ОТПРАВИТЕЛЬ	ЧЕРЕЗ	ТЕМА	СОЗДАНА
3	Техническая поддержка ИЦСО	Email	Заявка № 2024111323000297 выполнена	13.11.2024 15:33
2	Музалев Дмитрий	Internal	Ошибка при работе с ЭЦП	13.11.2024 15:33
1	Гимназия №17 Гимназия №17	Телефон	Ошибка при работе с ЭЦП	13.11.2024 14:04

#3 - Заявка № 2024111323000297 выполнена - Техническая поддержка ИЦСО - 13.11.2024 15:33 через Email от Музалев Дмитрий

Печать Разделить

[Ticket#2024111323000297] Заявка № 2024111323000297 выполнена

Ваша заявка № 2024111323000297 выполнена

Ошибка при работе с ЭЦП

Обновление КриптоПро ЭЦП Browser plug-in и корневых сертификатов

Используется Zmily 6.5.11

#2 - Ошибка при работе с ЭЦП - Музалев Дмитрий - 13.11.2024 15:33 через Internal от Музалев Дмитрий

Отвечить на сообщение Печать Разделить

Обновление КриптоПро ЭЦП Browser plug-in и корневых сертификатов

#1 - Ошибка при работе с ЭЦП - Гимназия №17 Гимназия №17 - 13.11.2024 14:04 через Телефон от Музалев Дмитрий

Печать Разделить

Ошибка при работе с ЭЦП

Any Desk ID 349734329

Информация о заявке

Дистанционно. Настройка доступа по ЗП

Возраст 22 ч 14 мин

Создана 13.11.2024 14:04

Шан Музалев Дмитрий

Состояние закрыта успешно

Решение разблокировано

Приоритет 3 normal - нормальная

Открыта ИЦСО. Образование СОШ. Гимназия № 17

ID клиента Гимназия № 17

Потрачено на задачу время 0

Владелец Музалев Дмитрий

Информация о клиенте

Имя Гимназия №17

Фамилия Гимназия №17

Электронная почта mlsh_school_17@mail.ru

Бизнес mlsh_school_17@mail.ru

Улица 55 906017000,37 71

Клиент Гимназия № 17

Телефон 141006, М.О. г. [...]

Открытые заявки (клиента) (1)

Связанные объекты

нет

3

Powered by Zmily

https://support.Ledu-mytysh.ru/otrs/index.php?Action=AgentTicketZoom.TicketID=80543#

Пример заполнения выездной заявки

НазадПечатьРазное

Обзор заметок/сообщений - 3 Заметка(ок)

№	ОТПРАВИТЕЛЬ	ЧЕРЕЗ	ТЕМА	СОЗДАНА
3	Техническая поддержка ИЦСО	Email	Заявка № 2024111323000242 выполнена	13.11.2024 19:58
2	Илья Егоров	Internal	ОС	13.11.2024 17:59
1	СОШ Марфино (ДО 1) (шк-дс №30, ДОУ №20 и Жирафик)	Телефон	ОС	13.11.2024 12:48

#3 - Заявка № 2024111323000242 выполнена - Техническая поддержка ИЦСО - 13.11.2024 19:58 через Email

ПечатьРазделить

100

[Ticket#2024111323000242] Заявка № 2024111323000242 выполнена

Ваша заявка № 2024111323000242 выполнена

ОС

Выполнена установка Windows 10 в мед. кабинете д/с "Колосок"

Используется Zmny 6.5.11

#2 - ОС - Илья Егоров - 13.11.2024 17:59 через Internal от Илья Егоров

Отвечать на сообщенияПечатьРазделить

100

Выполнена установка Windows 10 в мед. кабинете д/с "Колосок"

#1 - ОС - СОШ Марфино (ДО 1) (шк-дс №30, ДОУ №20 и Жирафик) - 13.11.2024 12:48 через Телефон от Илья Егоров

ПечатьРазделить

Требуется установка win 10 в медицинском кабинете

Информация о заявке

Тип: Выезд. Компьютер

Возраст: 23 ч 41 мин

Создана: 13.11.2024 12:48

Создан: Илья Егоров

Состояние: закрыта успешно

Сложность: разблокировано

Приоритет: 3 postal - нормальная

Очередь: ИЦСО. Образование ДОУ

ID клиента: Marfinskyan (1318)

Потраченное на заявку / денег: 0

Владелец: Илья Егоров

Информация о клиенте

Имя: СОШ Марфино (ДО 1)

Фамилия: (шк-дс №30, ДОУ №[...])

Логин: school_mar_dot1@ed[...]

Email: school_mar_dot1@ed[...]

Клиент: Марфинская СОШ

Улицы: с. Марфино, ул. 3[...]

Активные заявки (клиента) (4)

Связанные объекты

нет

3

Powered by Zmny