



**СРЕДСТВО МАНИТОРИНГА КАЧЕСТВА СОПРОВОЖДЕНИЯ
СИСТЕМ
(СМКСС)**

Руководство клиента

Листов _____

Содержание

1. Вход в СМКСС	3
2. Личный кабинет клиента	7
2.1. Учетная запись клиента	7
2.2. Создание заявки	7
2.3. Просмотр заявки	8
2.4. Печать заявки	8

1. Вход в СМКСС

Для входа в СМКСС клиенту необходимо выполнить следующие действия:

1. Открыть интернет-браузер.
2. Ввести в адресной строке адрес: **sd.integrad.ru/customer.pl**
3. Ввести **имя пользователя и пароль**.
4. Нажать на кнопку «**Войти**».

The screenshot shows a login form titled "Вход". It contains two input fields: "Имя пользователя" and "Пароль", followed by a "Войти" button. Below the password field is a link "Забыли пароль?". At the bottom, there is a registration prompt: "Хотите зарегистрироваться? [Зарегистрируйтесь сейчас.](#)"

Рисунок 1. Авторизация клиента

При вводе неправильных учетных данных СМКСС выдаст информационное сообщение «**Ошибка входа! Указано неправильное имя или пароль**».

The screenshot shows the same login form as in Figure 1, but with a red error message banner at the top: "Ошибка входа! Указано неправильное имя или пароль." Below the banner, the form fields and buttons are visible, along with the "Забыли пароль?" link and the registration prompt.

Рисунок 2. Ошибка входа

Если клиент забыл свой пароль необходимо нажать на кнопку «**Забыли пароль?**». В поле «**Имя пользователя**» ввести свои учетные данные и нажать на кнопку «**Отправить**».

Ошибка входа! Указано неправильное имя или пароль.

Запросить новый пароль

Новый пароль будет отправлен на ваш адрес электронной почты

Рисунок 3. Запрос нового пароля

Отправлены инструкции по сбросу пароля. Проверьте свою почту.

Вход

[Забыли пароль?](#)

Хотите зарегистрироваться? [Зарегистрируйтесь сейчас.](#)

Рисунок 4. Информационное сообщение

Исполнителю придет письмо на электронную почту указанную при регистрации:

«Привет (Имя),

Вы или кто-то, выдающий себя за вас, запросили изменить свой пароль СМКСС.


Если вы хотите это сделать, нажмите на ссылку ниже.

<http://sd.integrad.ru/index.pl?Action=LostPassword;Токен=adLS6Jr0xpxSP1n>

Вы получите еще одно письмо, содержащее пароль.

Если вы не запрашивали новый пароль, пожалуйста, проигнорируйте это письмо».

New OTRS password request

-  otrs@integrad.ru Сегодня, 11:04
Кому: вам

Hi T,

You or someone impersonating you has requested to change your OTRS password.

If you want to do this, click on this link. You will receive another email containing the password.

<http://sd.integrad.ru/customer.pl?Action=CustomerLostPassword;Token=WGbke2hQOnBXHT>

If you did not request a new password, please ignore this email.

Рисунок 5. Первое письмо

При переходе по ссылке в окне авторизации отобразится информационное сообщение и исполнителю придет еще одно письмо на электронную почту.

Новый пароль выслан на testmok@mail.ru. Проверьте свою почту.

Вход

<input type="text" value="Имя пользователя"/>	<input type="password" value="Пароль"/>	<input type="button" value="Войти"/>
---	---	--------------------------------------


[Забыли пароль?](#)

Хотите зарегистрироваться? [Зарегистрируйтесь сейчас.](#)

Рисунок 6. Информационное сообщение

**«Привет (Имя),
Новый пароль: 4XcQ5meP
http://sd.integrad.ru/customer.pl»**

New OTRS password

-  otrs@integrad.ru Сегодня, 11:08
Кому: вам

Hi T,

New password: 4XcQ5meP

<http://sd.integrad.ru/customer.pl>

Рисунок 7. Второе письмо с новым паролем

Для уточнения верных учетных данных необходимо обратиться в службу технической поддержки СМКСС по номеру телефона: **8 495 003 99 47** или по электронной почте: **sd@integrad.ru**.

2. Личный кабинет клиента

После авторизации открывается страница личного кабинета клиента.

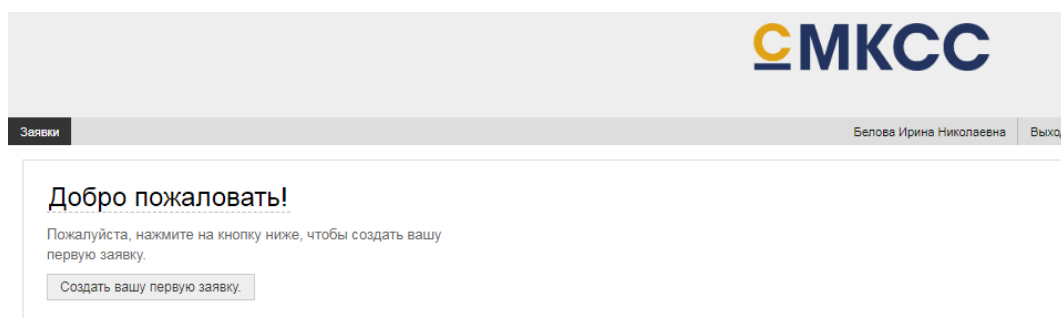


Рисунок 8. Личный кабинет клиента

2.1. Учетная запись клиента

Для просмотра и настройки персональных данных клиенту необходимо нажать на ФИО.

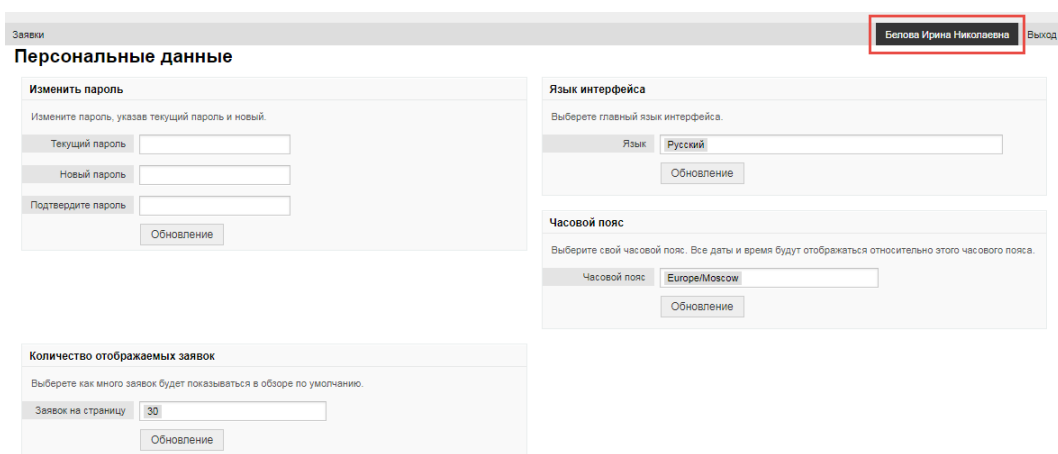


Рисунок 9. Учетная запись клиента

В открывшейся рабочей области «**Персональные данные**» клиент может изменить пароль, настроить количество отображаемых заявок в рабочей области, изменить язык интерфейса и часовой пояс.

2.2. Создание заявки

Для создания заявки клиенту необходимо нажать на «**Создать вашу первую заявку**» или «**Новая заявка**».

В открывшейся форме клиенту необходимо заполнить поля и нажать на кнопку «**Отправить**».

Все поля отмеченные (*) являются обязательными

* ФИО заявителя:

* Телефон заявителя:

Email:

Наименование отдела:

Номер кабинета:

* Тема:

* Текст:

B I U S | | | | | | | | | | | | |

Формат... | Шрифт | Разм... | | | | | | | |

Прикрепленные файлы:

Кликните для выбора файлов или просто перетащите их сюда.

Отправить

Рисунок 10. Форма для создания заявки

2.3. Просмотр заявки

Для просмотра заявки клиенту необходимо выбрать заявку в списке и открыть ее на просмотр.

СМКСС

Заявки Белова Ирина Николаевна | Выход

← Назад

Нет интернета на ПК

Белова Ирина Николаевна – Нет интернета на ПК 6 мин

Отправитель: Белова Ирина Николаевна
Получатель: System
Тема: Нет интернета на ПК

Нет интернета

Ответить

Сведения

Ticket#: 2021051191000046
Статус заявки: новая
Приоритет: 4 низкий (не более 5 рабочих дней)
Очередь: Объекты CAO

Рисунок 11. Просмотр заявки

2.4. Печать заявки

Для печати заявки клиенту необходимо нажать на значок печати « ».

Нет интернета на ПК

распечатал Белова Ирина Николаевна (testnok@mail.ru), 11.05.2021 11:58:16 (Europe/Moscow)

Статус заявки	открыта	ID компании	sao_gku-202-3
Приоритет	4 низкий (не более 5 рабочих дней)	Длительность	12 мин
Очередь	Объекты САО	Дата и время создания	11.05.2021 11:45:48 (Europe/Moscow)

Информация о клиенте

Фамилия: Белова
Имя: Ирина
Отчество: Николаевна
Логин: belovain
Email: testnok@mail.ru
Телефон организации: +74991558855
Наименование организации: ГКУ ИС Аэропорт
Индекс: 125319
Страна: Российская Федерация
Город: Москва
Улица: ул. Часовая
Сайт организации: <https://aeropot.mos.ru/about/missiya/the-csu-ip.php>

Сообщение #1

Отправитель: "Белова Ирина Николаевна" <testnok@mail.ru>
Получатель: System
Тема: Нет интернета на ПК
Дата и время создания: 11.05.2021 11:45:48 (Europe/Moscow) кем клиент

Нет интернета

Сообщение #2

Отправитель: "Белова Ирина Николаевна" <testnok@mail.ru>
Тема: Нет интернета на ПК
Дата и время создания: 11.05.2021 11:55:35 (Europe/Moscow) кем клиент

Вопрос по заявке

Рисунок 12. Пример печатной формы заявки