



Руководство пользователя

Создание запроса на каталогизацию

Содержание

Введение	3
1. Вход на Портал технической поддержки	4
2. Личный кабинет	6
3. Запрос на каталогизацию.....	9
3.1. Создание запроса на каталогизацию	9

Введение

Сервис «Запрос на каталогизацию» предоставляется организациям в рамках договора. Запросы на создание библиографических записей отправляется организацией, в случае отсутствия библиографических записей на необходимые документы в информационных ресурсах сетевого издания «Открыт для тебя» («Open for you»).

Запрос на каталогизацию формируется через обращение на Портале технической поддержки ООО «ЭйВиДи-систем». Специалистом ООО «ЭйВиДи-систем» обращение берется в работу и запрос обрабатывается в соответствии с внутренним регламентом ООО «ЭйВиДи-систем».

Требования к форме и содержанию запросов:

В запросе на каталогизацию должны содержаться скан-копии на одно издание следующих страниц:

- титульной листа (титульной страницы и ее оборота),
- страницы с выходными данными документа.

На скан-копиях должно быть четкое и полное изображение документа, в противном случае запрос будет отклонен.

1. Вход на Портал технической поддержки

Портал технической поддержки выполняет роль двусторонней связи между пользователями и специалистами ООО «ЭйВиДи-систем». С его помощью могут публиковаться и документироваться обращения по любым вопросам (технологическим, документационным, организационным). Также с его помощью могут создаваться обращения специалистов ООО «ЭйВиДи-систем», адресованные пользователям.

Портал технической поддержки доступен через сеть Интернет по адресу: <http://support.open4u.ru>, ссылка на него также приводится на официальном сайте ООО «ЭйВиДи Систем»: <http://open4u.ru>.

1.1. Войдите на Портал технической поддержки одним из двух способов:

- 1) Перейдите по ссылке из уведомления с электронного письма,
- 2) Войдите на страницу сайта по адресу: <http://open4u.ru>. В нижней части главной страницы сайта нажмите на ссылку «Портал поддержки» (рисунок 1).

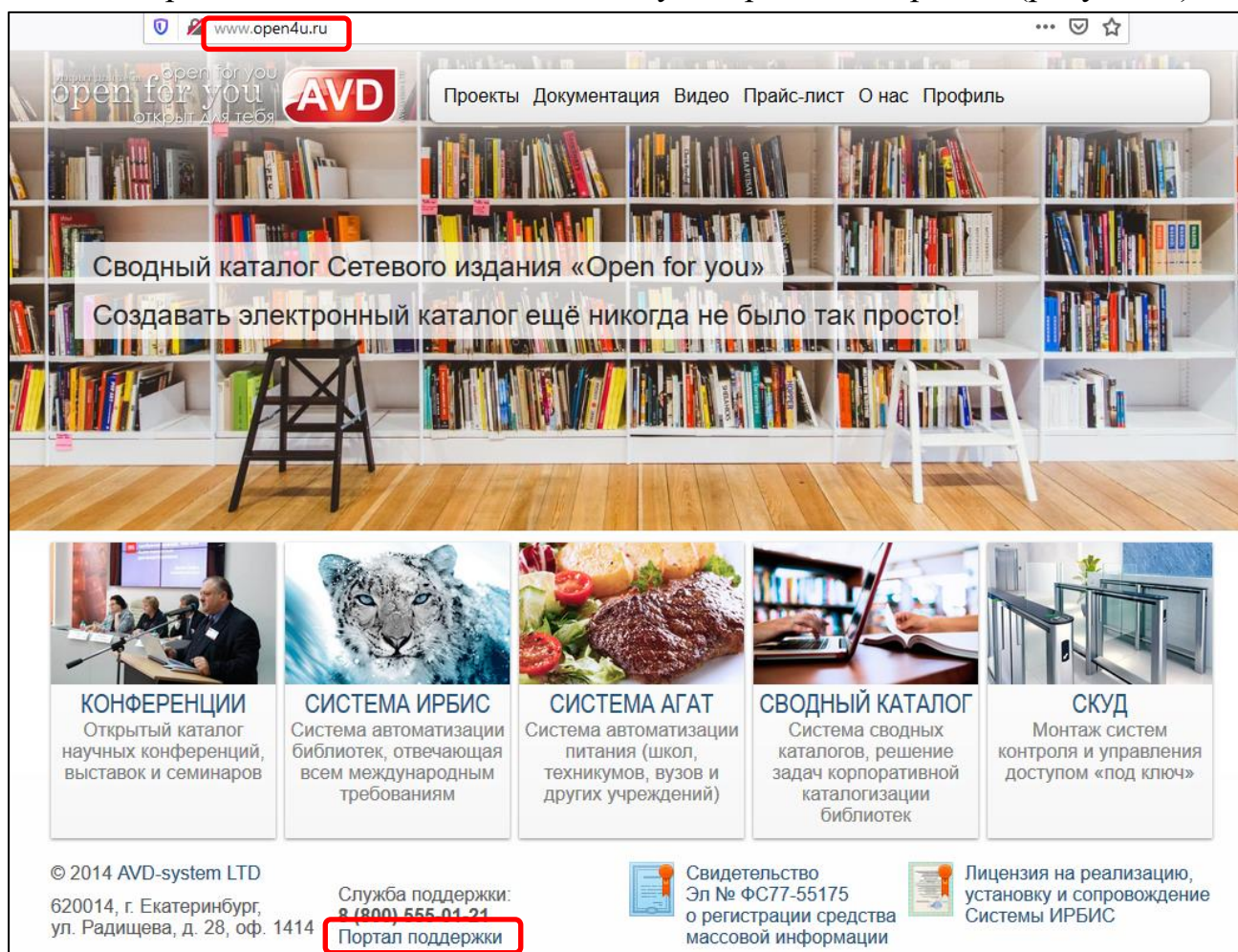


Рисунок 1 – Вход на портал технической поддержки

1.2. В окне авторизации введите в соответствующие поля логин и пароль, которые были высланы вам на электронную почту, и нажмите кнопку «Войти» (рисунок 2).

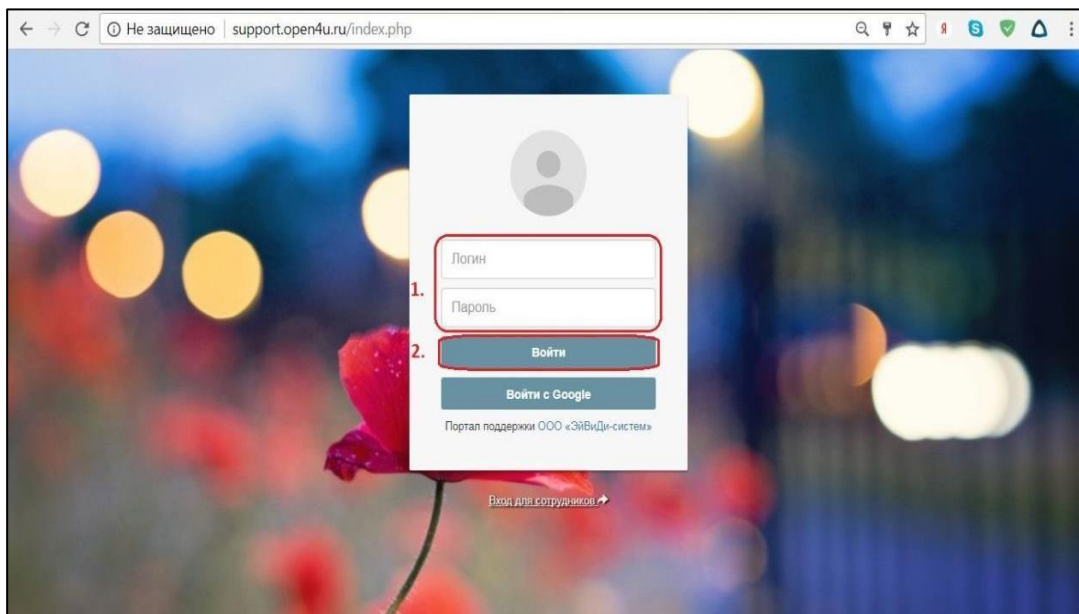


Рисунок 2 – Окно авторизации

2. Личный кабинет

После авторизации откроется личный кабинет. На верхней панели представлены следующие разделы (Рисунок 3):

1. **Обращения** – просмотр всех обращений за все время.
2. **База знаний** – база инструктивно-методических материалов, регламентирующих документов и ответов на часто задаваемые вопросы.
3. **Новости** – важные объявления по различным вопросам.
4. **Выход** – выход из личного кабинета.

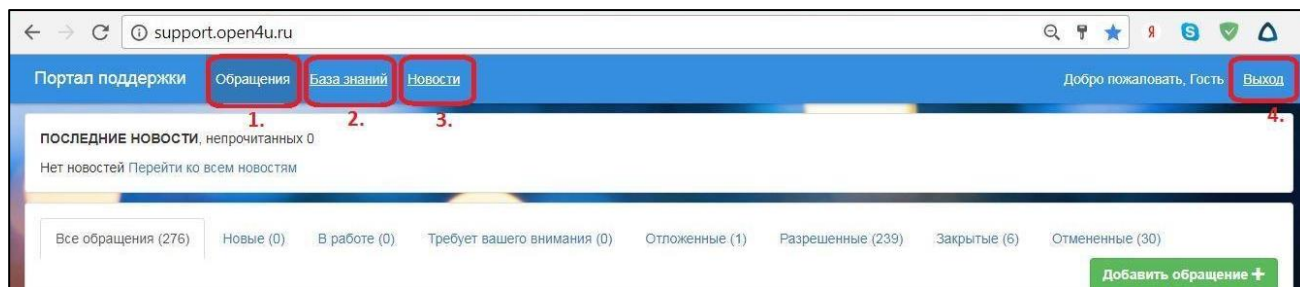


Рисунок 3 – Разделы личного кабинета

Раздел «Обращения»

В данном разделе создаются новые обращения и находятся все ранее созданные. Они доступны для просмотра в любой момент времени. Недоступными могут оказаться только файлы, вложенные в давние обращения в связи с истечением срока хранения ссылки.

Этот раздел имеет следующие элементы (рисунок 4):

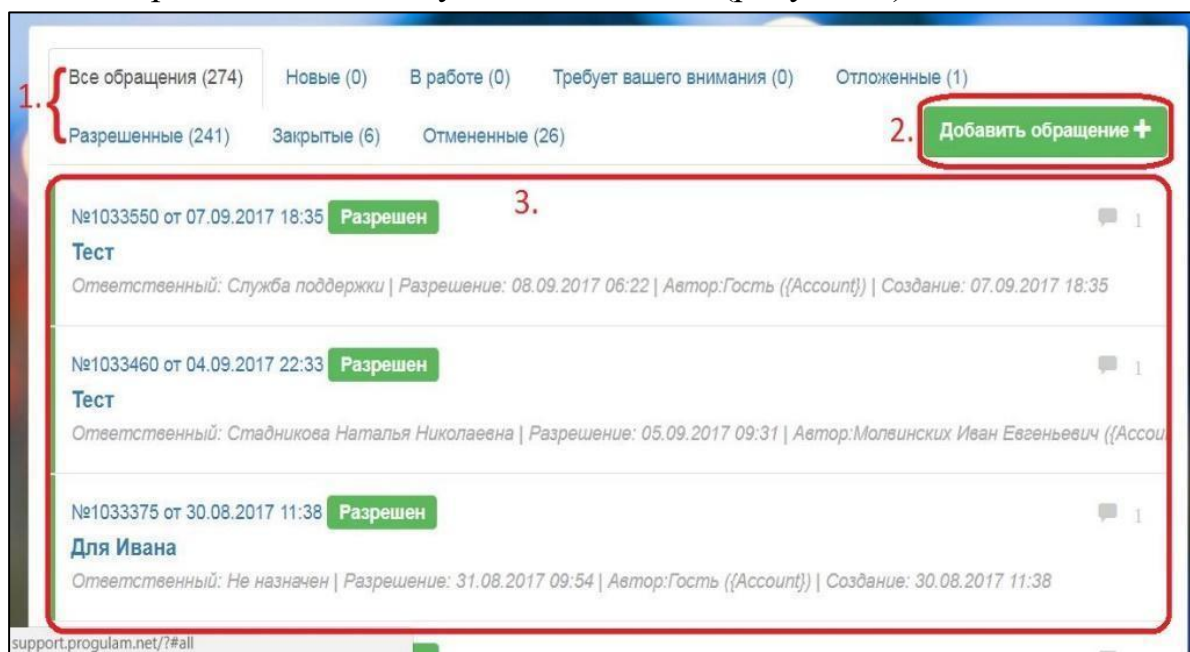


Рисунок 4 – Область обращений

1) **Вкладки состояния работы с обращениями** – отражают статус работы службы технической поддержки с обращением пользователя: “все”, “новые”, “в работе”, “требуют вашего внимания”, “отложенные”, “разрешенные”, “отмененные”.

2) **Кнопка «Добавить обращение»** – служит для создания нового обращения пользователя в службу поддержки.

3) **Область обращений** – отображается список обращений, соответствующий выбранной вкладке состояния.

Все обращения можно просмотреть. Для этого следует навести курсор и нажать на нужное обращение, после чего на экране откроется окно обращения (рисунок 5).

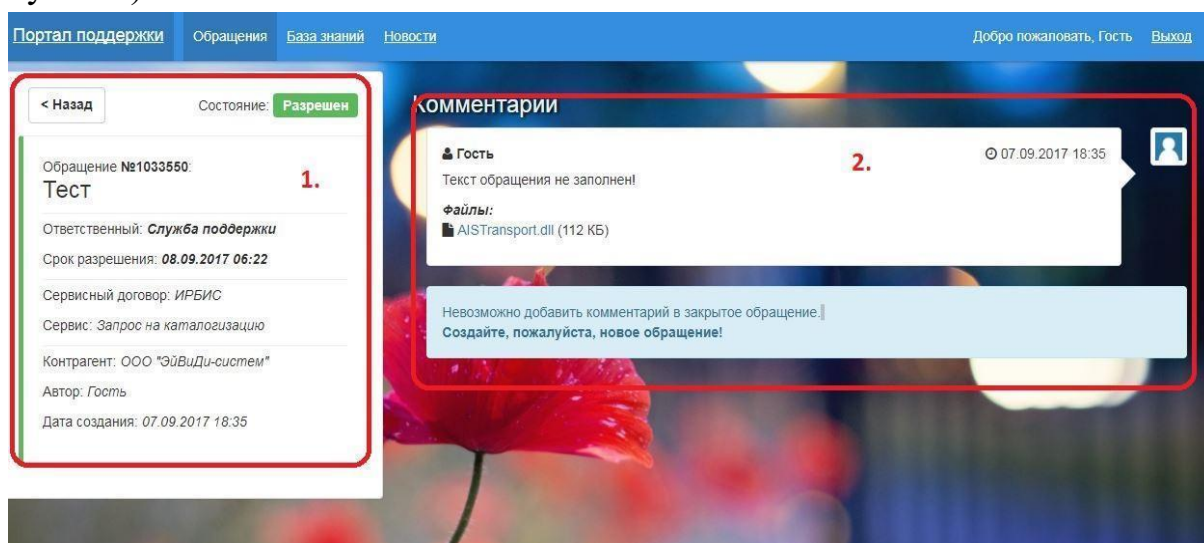


Рисунок 5 – Интерфейс обращения

В окне обращения можно выделить следующие области:

1. Информационная область:

- **Кнопка «Назад»** – позволяет вернуться на предыдущую страницу.
- **Состояние** – показывает какой статус состояния имеет обращение.
- **Номер** – это внутренний номер, который присваивается каждому вновь созданному обращению. В случае необходимости какого-либо уточнения или отсылки в новом обращении к старому лучше всего указывать именно этот номер. Так сотрудники ООО «ЭйВиДи-систем» смогут быстрее найти конкретное обращение.
- **Тема обращения** – кратко сформулированный вопрос или тема.

- **Ответственный** – указывается ФИО специалиста ООО «ЭйВиДи-систем», который работает с обращением.
- **Срок разрешения** – приблизительный срок формирования ответа по обращению.
- **Сервисный договор** – договор, по которому предоставляется услуга организации.
- **Сервис** – это тип услуги, предоставляемой по данному договору.
- **Автор** – тот, кто создал обращение.
- **Дата создания** – дата и время создания обращения на портале технической поддержки.

2. Область комментариев содержит суть вопроса или проблемы, которые необходимо максимально подробно описать для лучшего понимания специалистом. К комментариям можно прикрепить файлы и статьи базы знаний. При наведении курсора на прикрепленный файл откроется окно для сохранения его в указанное вами место на ПК. Вы его можете сохранить и использовать в работе. При наведении курсора и нажатии на поле статьи из базы знаний открывается прикрепленная статья, которая содержит ответ на ваш вопрос или ссылку на документ, который можно скачать.

3. Запрос на каталогизацию

3.1. Создание запроса на каталогизацию

3.1.1. В разделе «Обращения» нажмите кнопку «Добавить обращение» (рисунок 6).

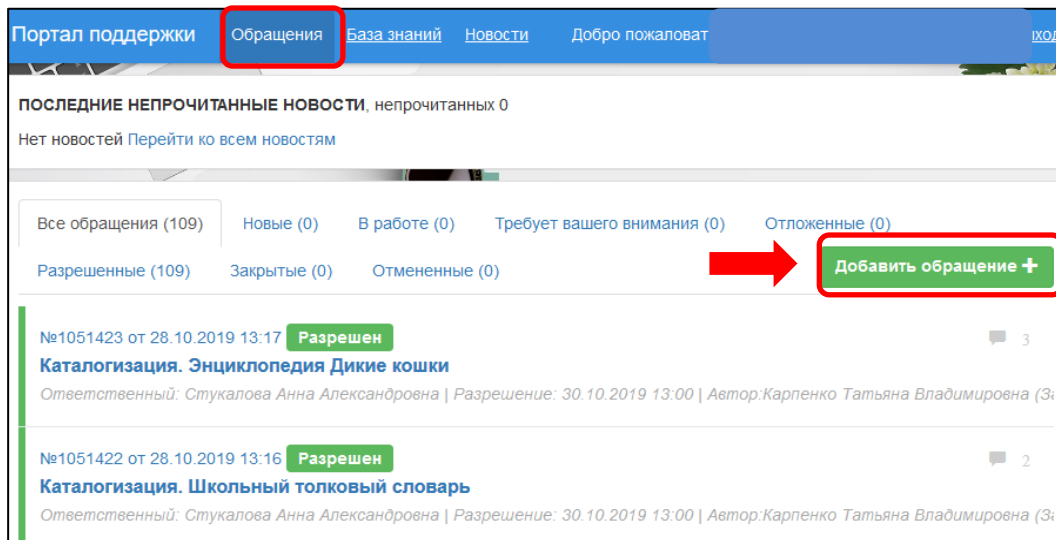


Рисунок 6 – Добавление нового обращения

3.1.2. В открывшемся окне «Новое обращение» заполните следующие поля:

3.1.2.1. в поле «Сервисный договор» выберите «СК-Школа»;

3.1.2.2. в поле «Сервис» выберите «Запрос на каталогизацию»;

3.1.2.3. в поле «Тема обращения» введите «**Каталогизация**». Затем данные об издании по шаблону: «**Фамилия автора. Заглавие. Класс (для учебников). Год издания**»

3.1.2.4. в поле «Обращение» введите текст «См. файл» (рисунок 7).

Рисунок 7 – Заполнение полей в новом обращении

Такое заполнение поля обеспечит специалистам более быстрый поиск и ускорит обработку обращений.

3.1.3. Далее в строке «Добавить файлы» нажмите кнопку «Обзор». В открывшемся окне выберите все скан-копии на нужный документ со своего компьютера и нажмите кнопку «Открыть» (рисунок 8).

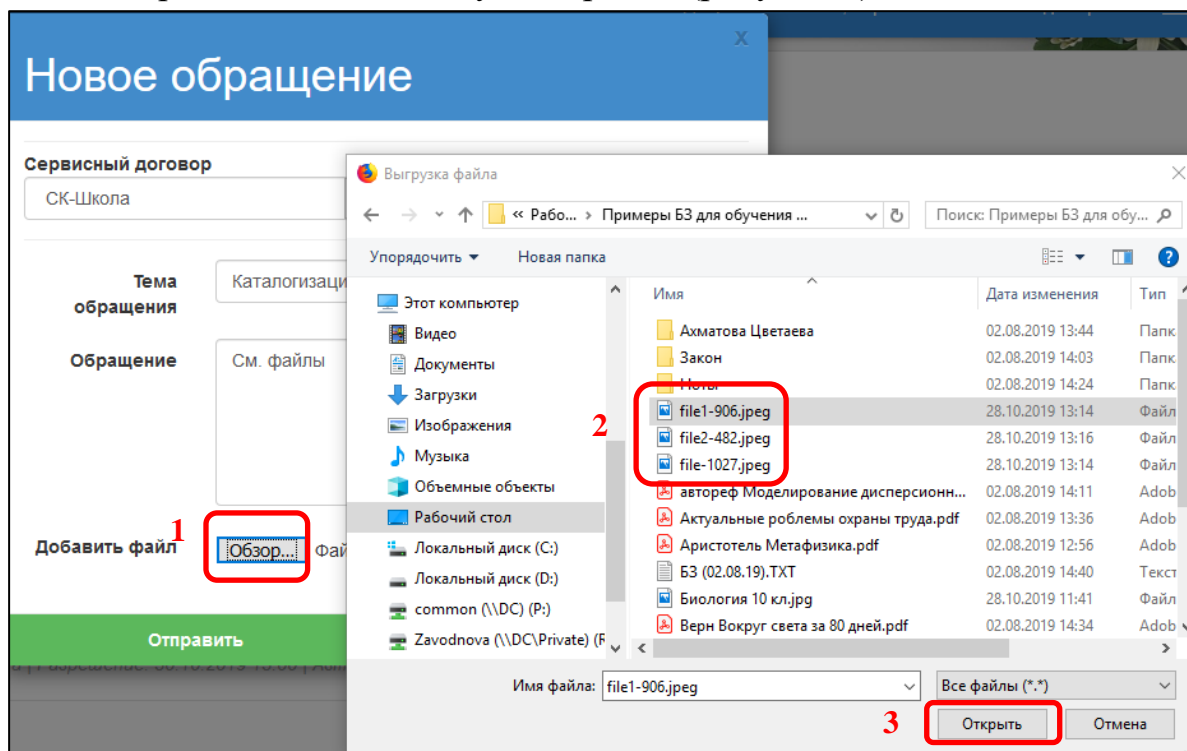


Рисунок 8 – Добавление файлов в обращение

3.1.4. Проверьте все ли скан-копии прикрепилась к обращению. После этого нажмите кнопку «Отправить» (рисунок 9).

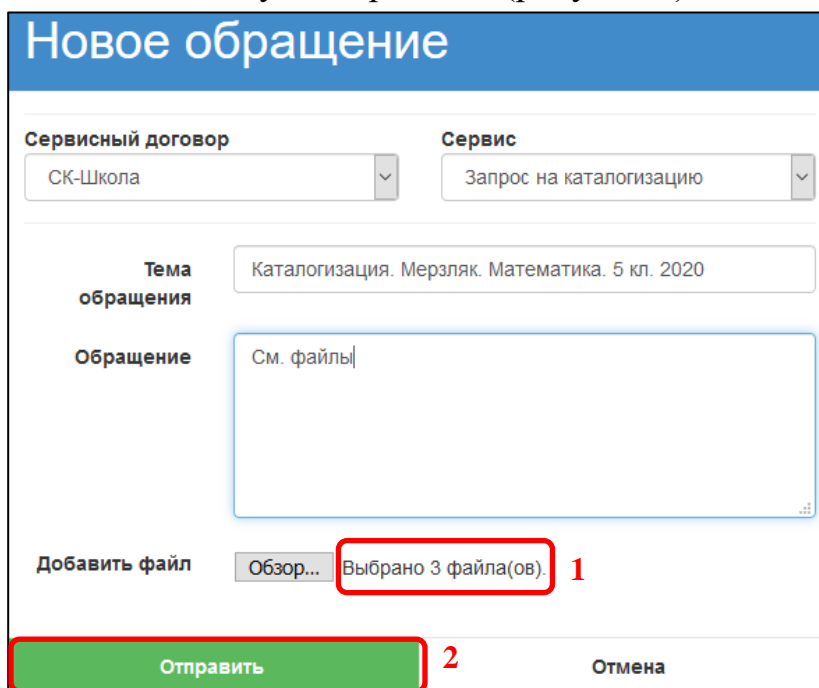


Рисунок 9 – Отправление обращения

Обращение появится со статусом «Новый» в общем списке с другими обращениями (рисунок 10).

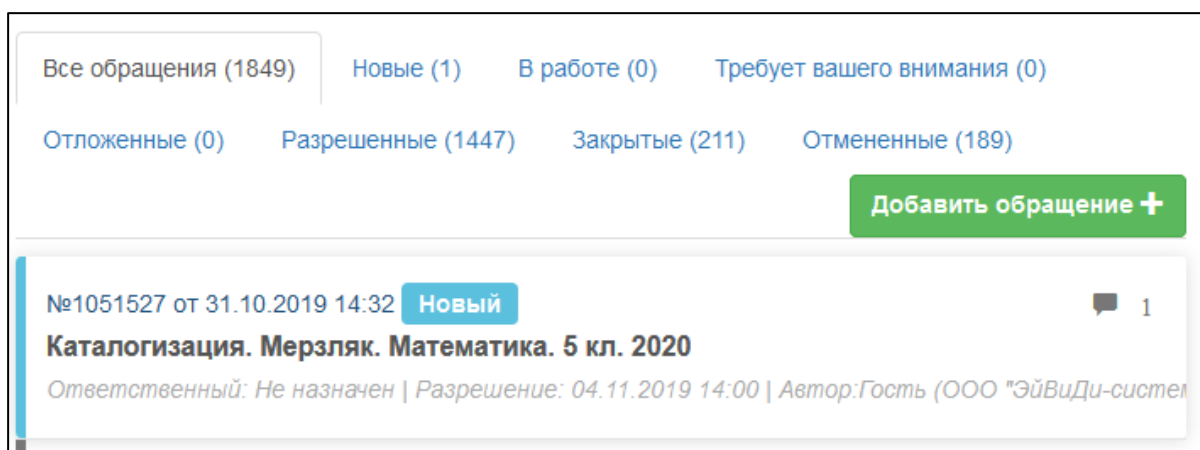


Рисунок 10 – Новое обращение

Когда обращение возьмут в работу, то в обращении изменится статус «В работе» (рисунок 11) и на электронный адрес придет автоматическое уведомление об изменении состояния обращения.

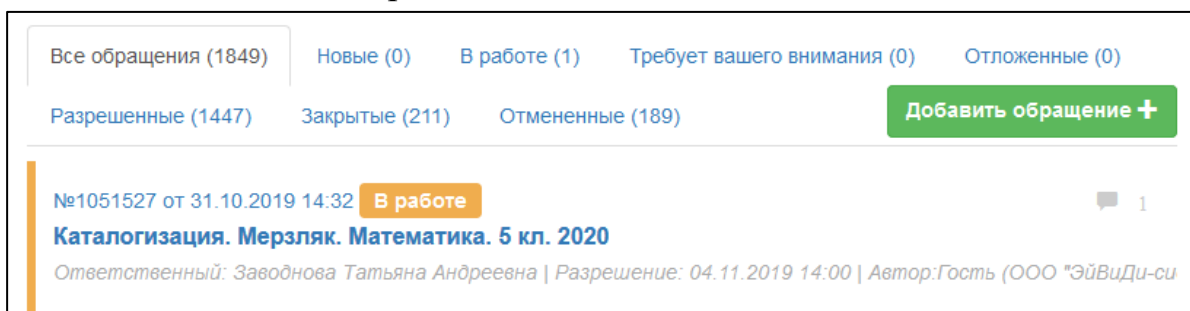


Рисунок 11 – Обращение со статусом «В работе»

3.1.5. Если в обращении статус изменится на «Требуется реакция клиента» (рисунок 12), то необходимо открыть это обращение и ответить на вопрос специалиста.

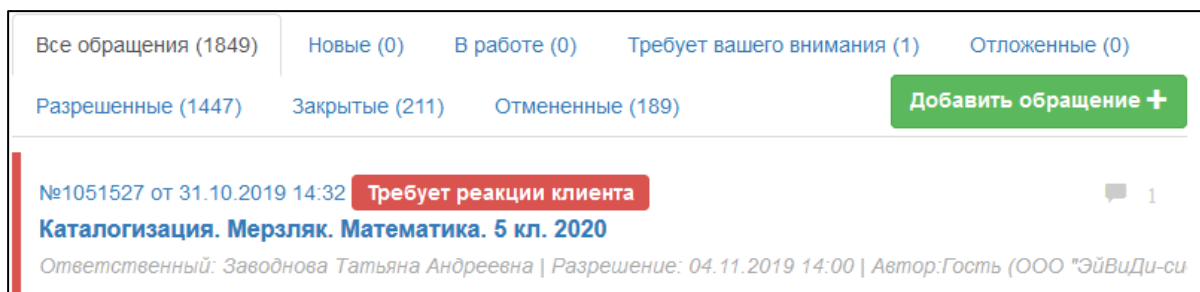


Рисунок 12 – Обращение со статусом «Требуется реакция клиента»

Для того, чтобы просмотреть вопрос и ответить на него, сделайте следующие действия:

1. нажмите на обращение,

2. в открывшемся окне ознакомьтесь с вопросом специалиста,
3. в поле «Добавить комментарий» ответьте специалисту и/или прикрепите скриншоты/сканы, если потребуется;
4. нажмите кнопку «Отправить» (рисунок 13).

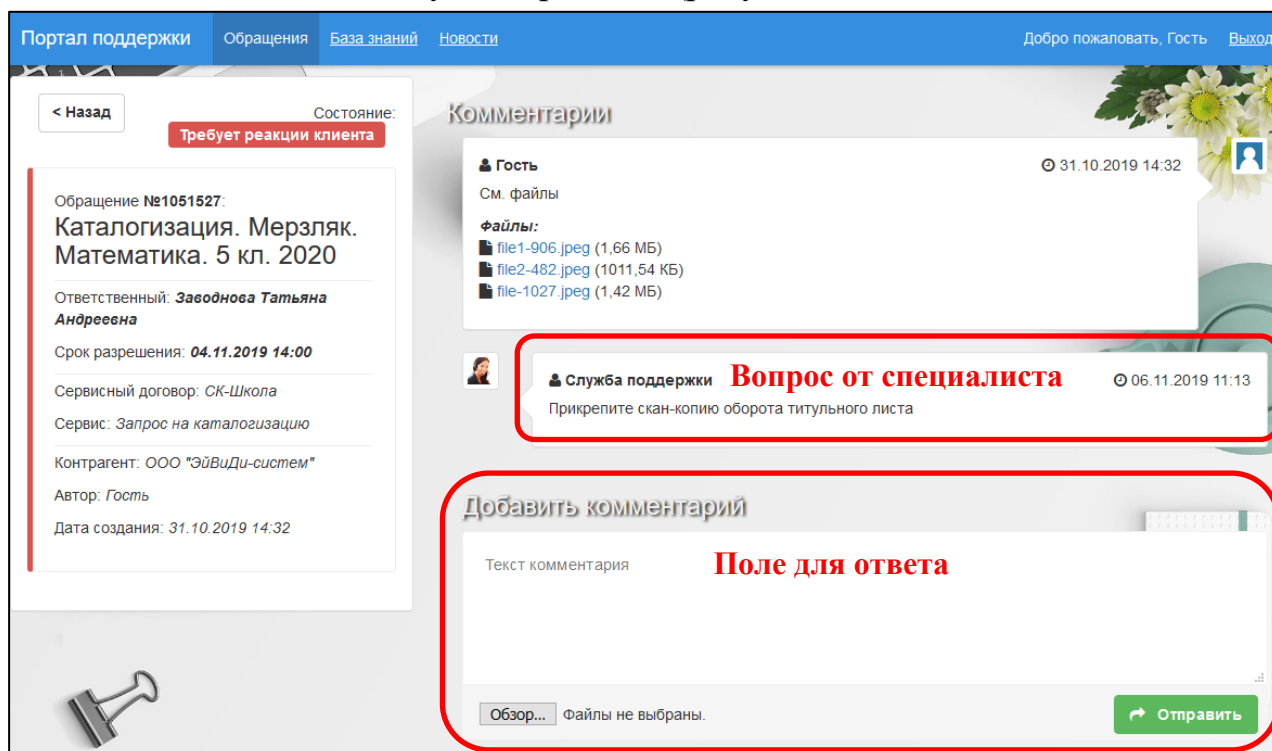


Рисунок 13 – Ответ в обращении со статусом «Требуется реакция клиента»

3.1.6. Если в обращении статус изменится на «Разрешен» (рисунок 14), то это означает, что запись добавлена в каталог информационных ресурсов сетевого издания «Открыт для тебя» и ее можно заимствовать в свой каталог.

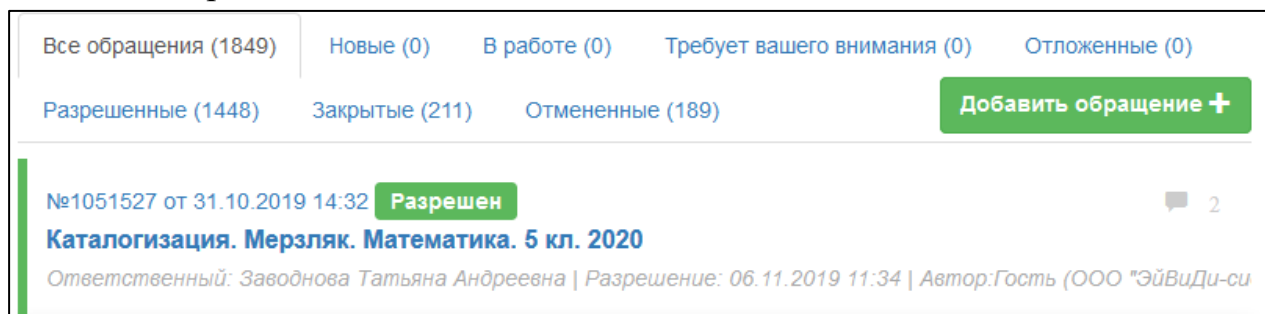


Рисунок 14 – Обращение со статусом «Разрешен»