


СИСТЕМА ПРИЁМА ЗАЯВОК HELPDESK

Для того, чтобы воспользоваться данной системой, необходимо перейти по адресу — <https://hd.proinfoservice.ru/>


Заполнить учётные данные:


Имя пользователя: Ваш адрес электронной почты


Пароль: Ваш личный пароль




ProfInfoService

 Заявки

 База знаний

 Активы

 Отчеты

Выберите сервис [Вернуться](#)

Компьютер (Рабочая станция, ноутбук) Поддержка аппаратного обеспечения: Инциденты связанные с "железом" и устройствами	▶
Программное обеспечение Поддержка программного обеспечения: Инциденты связанные с работой программ	▶
Интернет/Локальная сеть Инциденты связанные с работой проводной сети и Wi-Fi Интернета или отдельных сайтов	▶
Электронная почта Инциденты связанные с работой электронной почты	▶
Оргтехника Инциденты связанные с работой оргтехники	▶
Закупка/Поставка компьютерной техники Запросы на приобретение компьютерной и орг. техники, периферии и др. оборудования	▶
Стационарная телефония Инциденты связанные с работой стационарной телефонии	▶
Мобильная связь Инциденты связанные с работой мобильной связи	▶
СКУД и Видеонаблюдение Инциденты связанные с работой СКУД и систем видеонаблюдения	▶
Портал (Bitrix/Sharepoint) Инциденты связанные с работой Корпоративного портала	▶
Банк-клиенты и бух. отчетность Инциденты связанные с работой банк-клиентов и отправкой бух. отчетности	▶
1С	▶


СИСТЕМА ПРИЁМА ЗАЯВОК HELPDESK


+7 (812) 318 40 40


profinfoservice.ru


В открывшейся форме необходимо:


1. Перейти в раздел - [Заявки](#);
2. Выбрать её категорию;

**ProfInfoService**

Заявки

База знаний

Активы

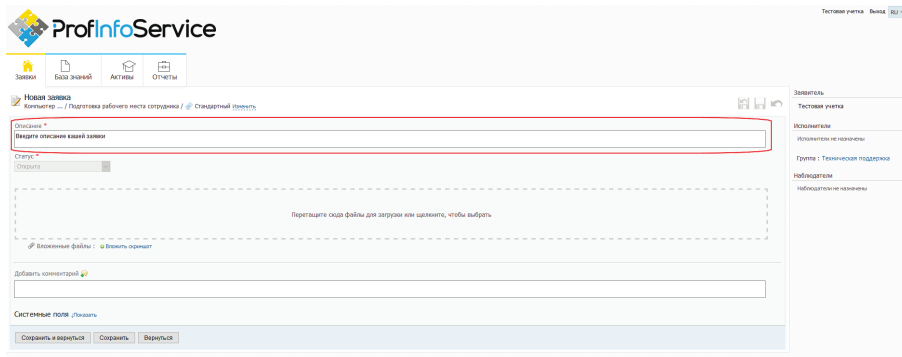
Отчеты

Выберите сервис [Вернуться](#)

Компьютер (Рабочая станция, ноутбук) ▶ <small>Поддержка аппаратного обеспечения: Инциденты связанные с "железом" и устройствами</small>	Подготовка рабочего места сотрудника
Программное обеспечение ▶ <small>Поддержка программного обеспечения: Инциденты связанные с работой программ</small>	Перемещение рабочего места (откл./подкл.)
Интернет/Локальная сеть ▶ <small>Инциденты связанные с работой проводной сети и Wi-Fi Интернета или отдельных сайтов</small>	Сильно шумит/греется
Электронная почта ▶ <small>Инциденты связанные с работой электронной почты</small>	Завис/не отвечает компьютер
Оргтехника ▶ <small>Инциденты связанные с работой оргтехники</small>	Медленно работает/Тормозит компьютер
Закупка/Поставка компьютерной техники ▶ <small>Запросы на приобретение компьютерной и орг. техники, периферии и др. оборудования</small>	Не включается/не загружается компьютер
Стационарная телефония ▶ <small>Инциденты связанные с работой стационарной телефонии</small>	Не работает клавиатура/мышь
Мобильная связь ▶ <small>Инциденты связанные с работой мобильной связи</small>	Не работает монитор
СКУД и Видеонаблюдение ▶ <small>Инциденты связанные с работой СКУД и систем видеонаблюдения</small>	Диагностика оборудования
Портал (Bitrix/Sharepoint) ▶ <small>Инциденты связанные с работой Корпоративного портала</small>	Другое/Нужна консультация
Банк-клиенты и бух. отчетность ▶ <small>Инциденты связанные с работой банк-клиентов и отправкой бух. отчетности</small>	
1С ▶ <small>Инциденты связанные с работой 1С (бухгалтерия, УСО, УПП)</small>	
Файловый доступ (Права и папки) ▶ <small>Инциденты связанные с работой общих сетевых дисков, правками доступа на папки и файлы</small>	
Удаленный доступ (VPN, Терминал) ▶ <small>Инциденты связанные с работой удаленного</small>	

СИСТЕМА ПРИЁМА ЗАЯВОК HELPDESK

3. В поле «[Описание](#)» подробно описать проблему;



The screenshot shows the 'Новая заявка' (New Ticket) form in the ProfInfoService system. The 'Описание' (Description) field is highlighted with a red rectangle. The form includes fields for 'Комментарий' (Comment), 'Системные поля' (System fields), and buttons for 'Сохранить и вернуться' (Save and Return), 'Сохранить' (Save), and 'Вернуться' (Return).

4. Нажать кнопку «[Сохранить и вернуться](#)».

Впоследствии, на электронную почту заявителя, а также посредством SMS – информирования, будут приходить отчёты о всех этапах прохождения заявки, с момента её создания до закрытия.

* По умолчанию, заявителю приходят все оповещения по всем созданным заявкам. Данную функцию можно будет отключить, обратившись в службу технической поддержки.

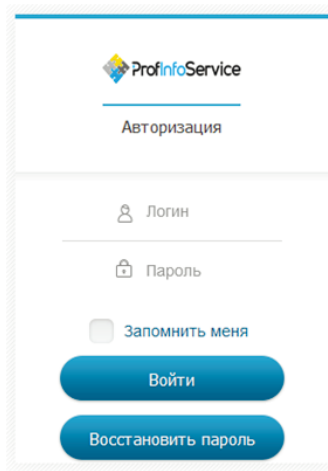
СИСТЕМА ПРИЁМА ЗАЯВОК HELPDESK

+7 (812) 318 40 40

profinfo-service.ru

ВОССТАНОВЛЕНИЕ ПАРОЛЯ К СИСТЕМЕ HELPDESK

Если вы забыли пароль от HelpDesk, его всегда можно восстановить через SMS или электронную почту. Для этого необходимо на странице авторизации выбрать пункт «[Восстановить пароль](#)».



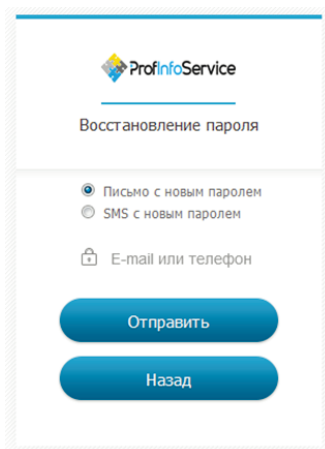
The screenshot shows the 'Авторизация' (Authorization) page of the ProfinfoService system. At the top is the ProfinfoService logo. Below it, the word 'Авторизация' is centered. There are two input fields: 'Логин' (Login) with a person icon and 'Пароль' (Password) with a lock icon. Below these is a checkbox labeled 'Запомнить меня' (Remember me). At the bottom are two blue buttons: 'Войти' (Login) and 'Восстановить пароль' (Reset password).

После чего, будет предложено два способа восстановления:

1. Письмо с новым паролем на электронную почту;
2. SMS сообщением с новым паролем.

СИСТЕМА ПРИЁМА ЗАЯВОК HELPDESK

Выберите удобный для вас вариант, указав вашу почту или номер мобильного телефона, нажмите кнопку «[Отправить](#)» и система автоматически сгенерирует новый пароль и отправит его выбранным способом.



The screenshot shows a web form for password recovery. At the top is the ProfInfoService logo. Below it is the title 'Восстановление пароля'. There are two radio buttons: 'Письмо с новым паролем' (selected) and 'SMS с новым паролем'. Below these is a checkbox labeled 'E-mail или телефон'. At the bottom are two blue buttons: 'Отправить' and 'Назад'.

КАК ЕЩЁ МОЖНО ОСТАВИТЬ ЗАЯВКУ В HELPDESK?

Помимо создания заявки в HelpDesk через браузер, вы можете оставить заявку следующими способами:

- Позвонить в техническую поддержку по номеру **+7 (812) 318-40-40**, добавочный - **1**. Вашу заявку примет координатор HelpDesk и зарегистрирует ее от вашего имени;
- Написать письмо на электронный адрес hd@profinfoservice.ru. Ваше письмо будет автоматически преобразовано в заявку в системе HelpDesk;

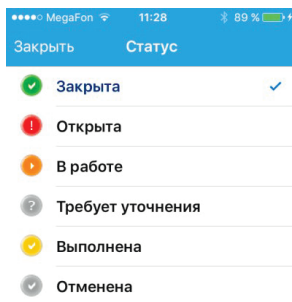
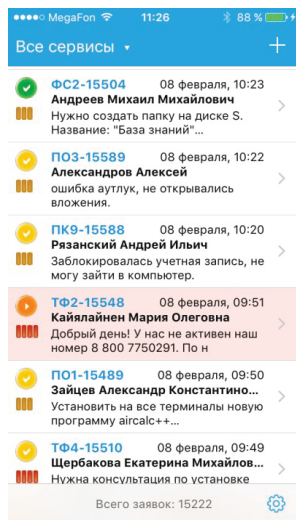
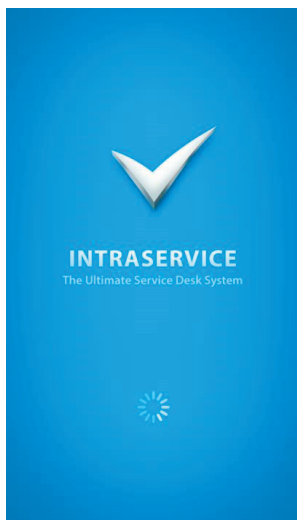
СИСТЕМА ПРИЁМА ЗАЯВОК HELPDESK

+7 (812) 318 40 40

proinfoservice.ru

- Создать заявку со своего мобильного телефона или планшета через специальное приложение **Intraservice**.

Приложение доступно для мобильных устройств на базе iOS и Android.



СИСТЕМА ПРИЕМА ЗАЯВОК HELPDESK

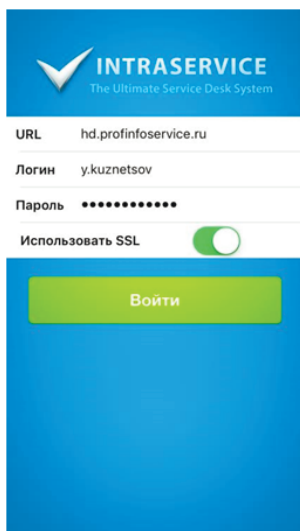
ДЛЯ ПОДКЛЮЧЕНИЯ К СИСТЕМЕ HELPDESK ЧЕРЕЗ ПРИЛОЖЕНИЕ ВВЕДИТЕ
СЛЕДУЮЩИЕ ДАННЫЕ:

URL: <https://hd.profinfoservice.ru/>

Имя пользователя: Ваш адрес электронной почты

Пароль: Ваш личный пароль

Установить галочку – использовать SSL



The screenshot shows the login interface for INTRASERVICE. At the top is the INTRASERVICE logo with the tagline 'The Ultimate Service Desk System'. Below the logo are four input fields: 'URL' with the value 'hd.profinfoservice.ru', 'Логин' (Login) with the value 'y.kuznetsov', 'Пароль' (Password) with masked characters '*****', and a toggle switch for 'Использовать SSL' (Use SSL) which is currently turned on. At the bottom of the form is a green button labeled 'Войти' (Login).