



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
"МИРЭА - Российский технологический университет"

РТУ МИРЭА

Институт информационных технологий (ИИТ)
Кафедра практической и прикладной информатики

ОТЧЕТ ПО ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЕ №1 **по дисциплине** **«Управление информационно-технологическими сервисами и контентом»**

Выполнил студент группы ИНБО-12-23

Албахтин И.В.

Принял преподаватель

Борzych Н.Ю.

Москва 2025

Установка программы vsDesk на личный ноутбук

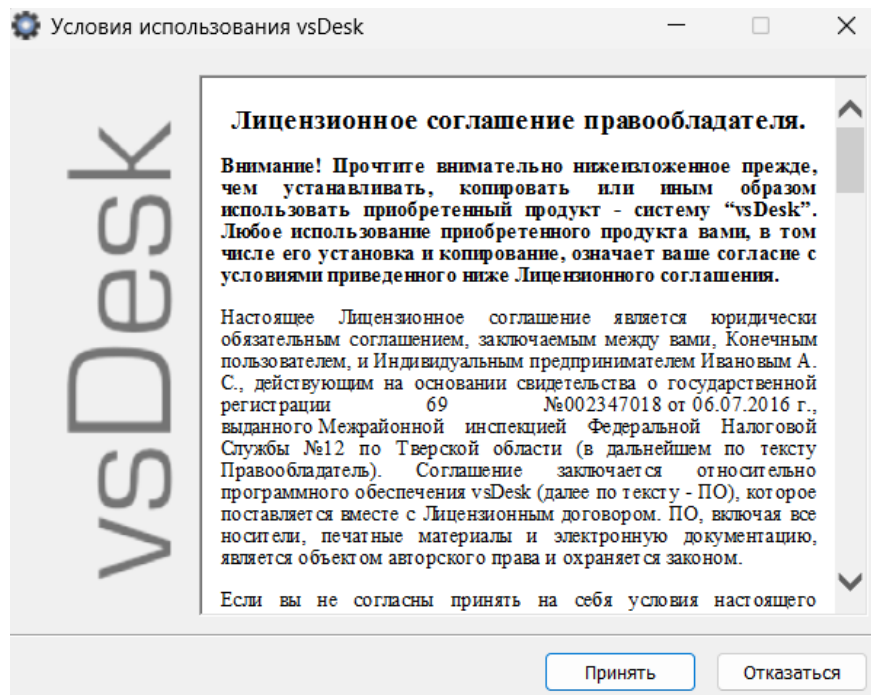


Рисунок 1 – Установка программы vsDesk на личный ноутбук

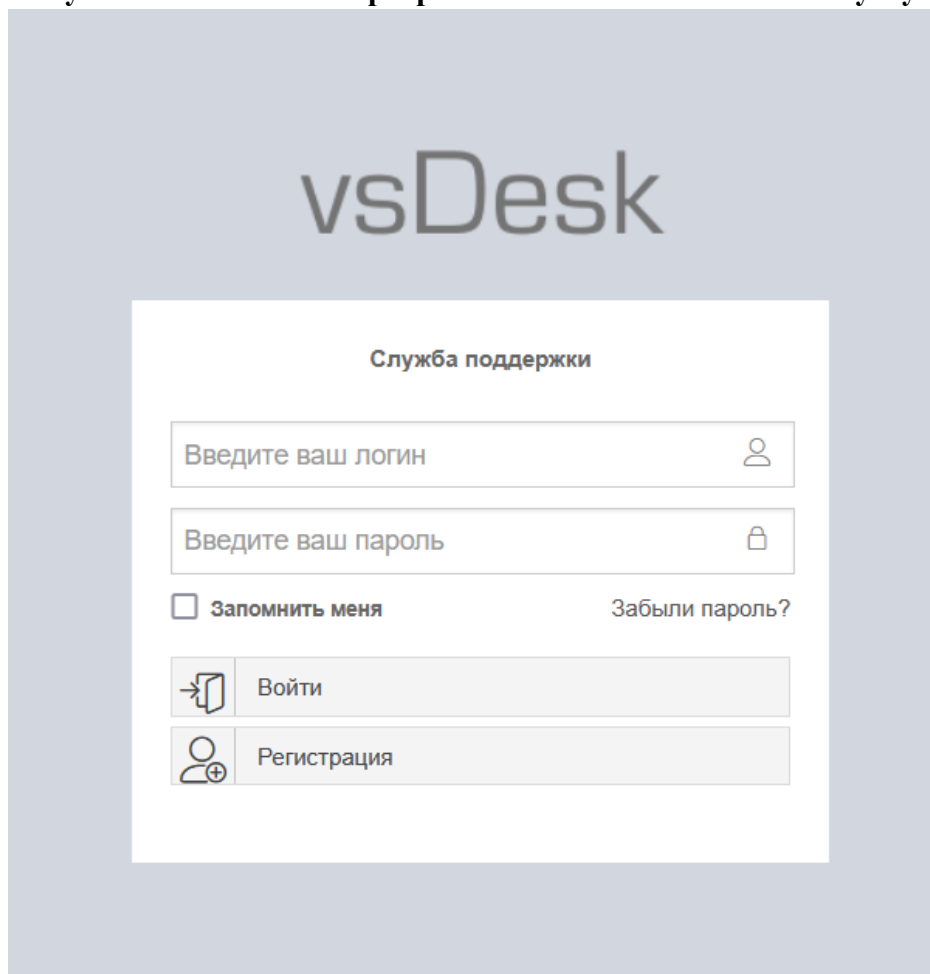


Рисунок 2 – Окно входа в систему

Изучение настройки ролей пользователей. Для роли Пользователь настроить права выбора сроков выполнения заявок и конкретного Исполнителя заявок

В vsDesk существует система управления ролями. Эта система позволяет гибко настраивать права для пользователей. В системе по умолчанию установлены три роли, имеющие определенный набор прав и возможностей. Чтобы изменить текущие или добавить новые роли перейдите в верхнее меню «Настройки – Управление ролями» из-под учетной записи с ролью «Администратор».



Рисунок 3 – Настройка ролей

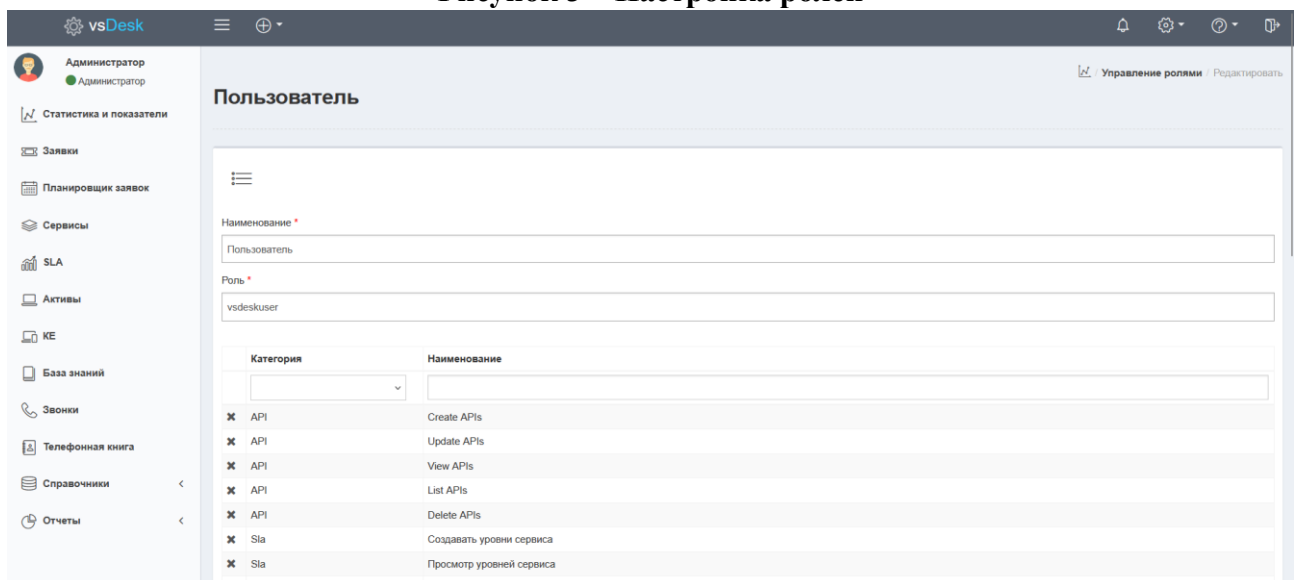


Рисунок 4 – Окно редактирования роли

Чтобы изменить набор прав, выберите требуемую роль и на открывшейся странице, вы сможете изменять набор прав на лету, просто кликая левой кнопкой

мышью по переключателям и в крайнем левом столбце. Также, вы можете отфильтровать набор прав по Категории, чтобы быстрее получить доступ к необходимым параметрам.

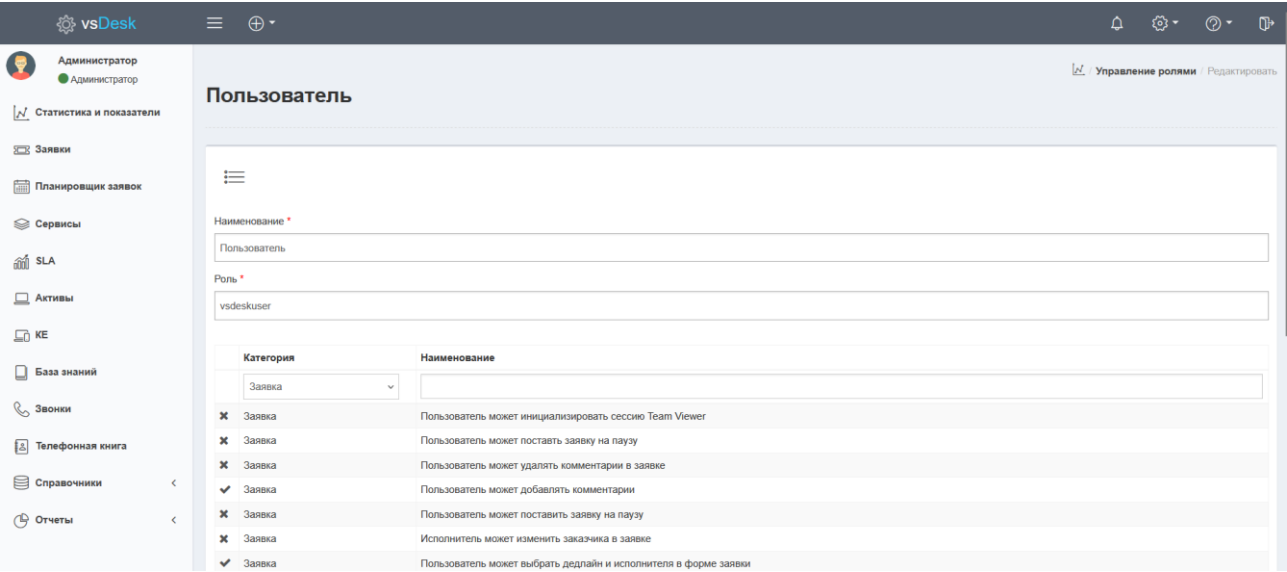
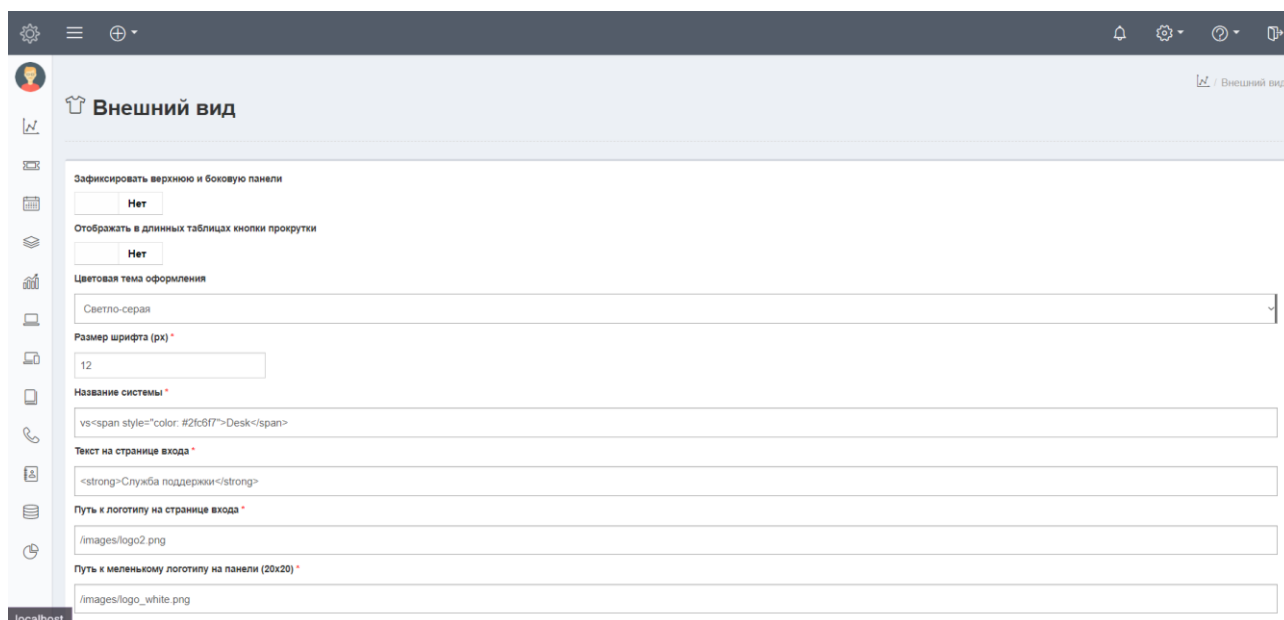


Рисунок 5 – Настройка права выбора сроков выполнения заявок и конкретного Исполнителя заявок

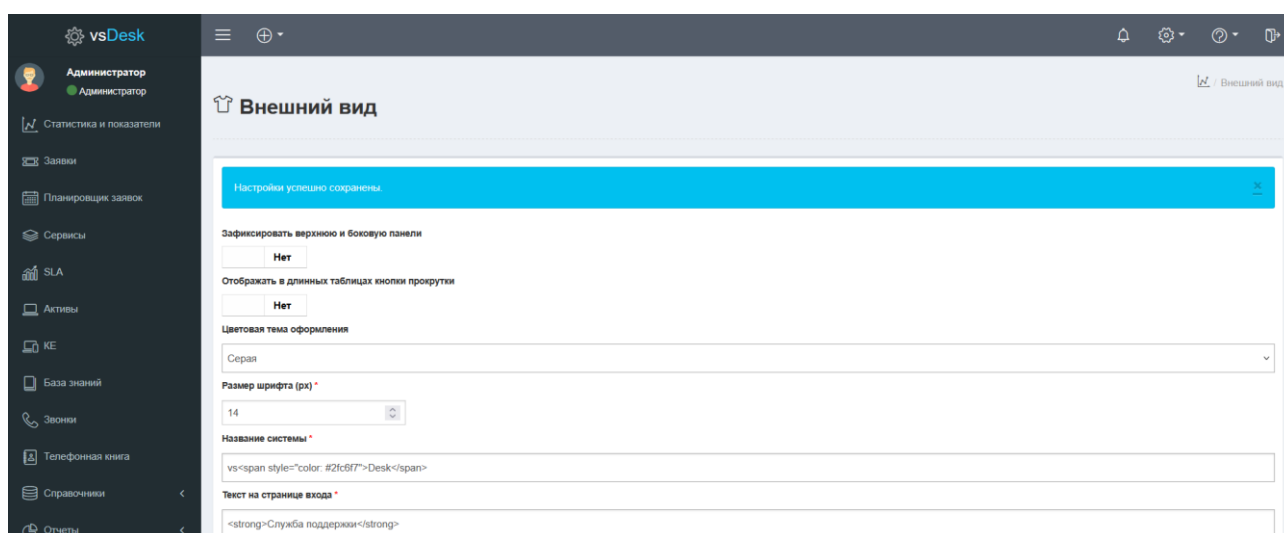
Настройка внешнего вида системы, включая выбор индивидуальной цветовой схемы оформления и указание индивидуального логотипа на странице входа. По умолчанию размещен логотип vsDesk, нужно самостоятельно заменить логотип на свой



The screenshot shows the 'Внешний вид' (Appearance) settings page. The left sidebar contains a list of icons for different system functions. The main content area has the following settings:

- Зафиксировать верхнюю и боковую панели**: ☐ Нет
- Отображать в длинных таблицах кнопки прокрутки**: ☐ Нет
- Цветовая тема оформления**: Светло-серая
- Размер шрифта (px) ***: 12
- Название системы ***: vsDesk
- Текст на странице входа ***: Служба поддержки
- Путь к логотипу на странице входа ***: /images/logo2.png
- Путь к маленькому логотипу на панели (20x20) ***: /images/logo_white.png

Рисунок 6 – Параметры внешнего вида



The screenshot shows the 'Внешний вид' (Appearance) settings page with a blue notification bar at the top stating 'Настройки успешно сохранены.' (Settings saved successfully). The settings are as follows:

- Зафиксировать верхнюю и боковую панели**: ☐ Нет
- Отображать в длинных таблицах кнопки прокрутки**: ☐ Нет
- Цветовая тема оформления**: Серая
- Размер шрифта (px) ***: 14
- Название системы ***: vsDesk
- Текст на странице входа ***: Служба поддержки

Рисунок 7 – Индивидуальная цветовая схема оформления



Служба поддержки

Введите ваш логин



Введите ваш пароль



☐ Запомнить меня

[Забыли пароль?](#)



Войти



Регистрация

Рисунок 8 – Индивидуальный логотип на странице входа

Создание заявки пользователя (зайти в систему под ролью Пользователь) с выбором срока выполнения и Исполнителя

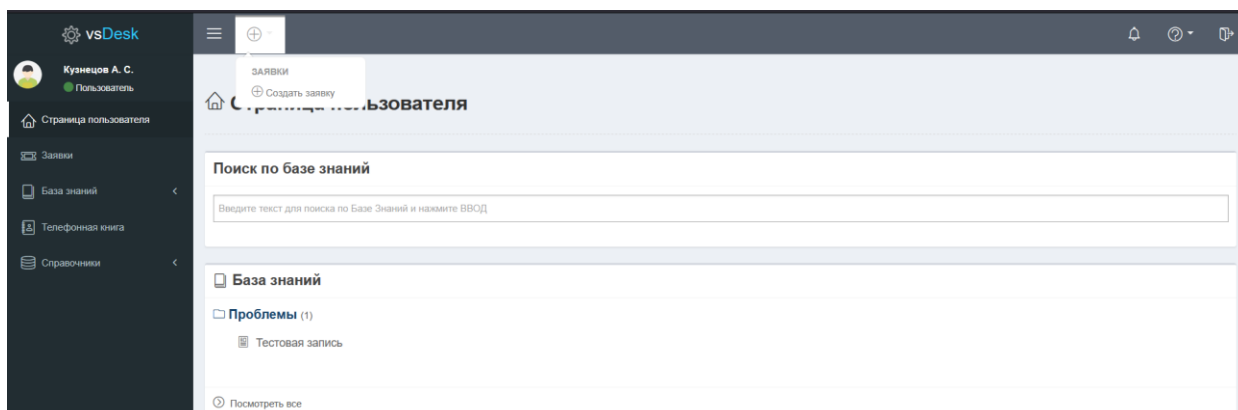


Рисунок 8 – Создание заявки

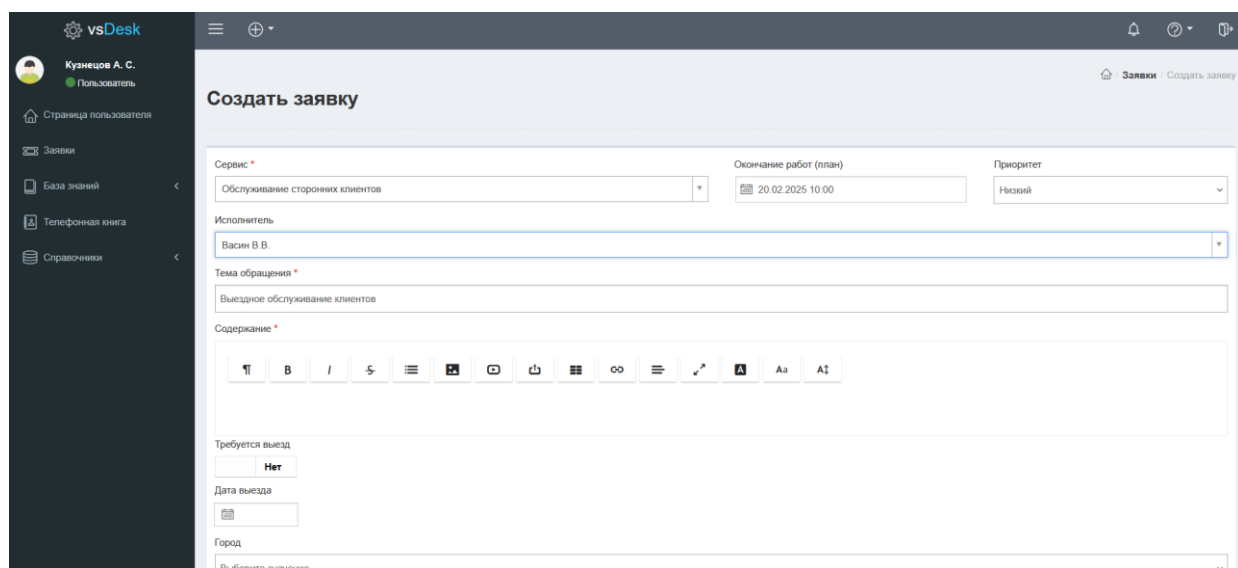


Рисунок 9 – Создание заявки с выбором срока выполнения и Исполнителя

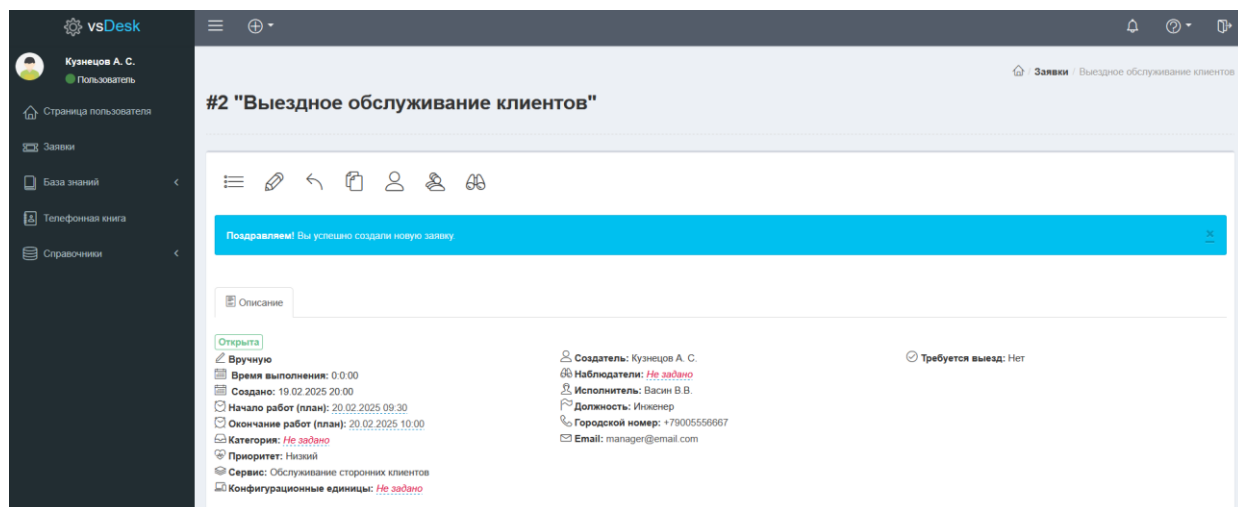


Рисунок 10 – Успешное создание заявки

Создание заявки от Пользователя, который не зарегистрирован в vsDesk через Портал самообслуживания этой системы. После того, как заявка от незарегистрированного пользователя создана, войти в vsDesk в роли Администратор и добавить (или изменить) Исполнителя по этой заявке, а также изменить дедлайн выполнения заявки

The screenshot shows a web form for creating a request. The fields are as follows:

- E-mail ***: manager@gmail.com
- Сервис ***: Обслуживание сторонних клиентов
- Тема обращения ***: Выездное обслуживание клиентов
- Содержание ***: A rich text editor with a toolbar and the text "Помогите". Below it, a red message says "Необходимо заполнить поле «Содержание»." and a checkbox "Требуется выезд" is checked.
- Дата выезда**: 21.02.2025
- Город**: Москва

Рисунок 11 – Создание заявки через Портал самообслуживания

The screenshot shows the administrator interface of vsDesk. The left sidebar contains navigation links: vsDesk, Администратор, Администратор, Статистика и показатели, Заявки, Планировщик заявок, Сервисы, SLA, Активы, KE, База знаний, Звонки, Телефонная книга, Справочники, and Отчеты. The main area is titled "Управление заявками" and displays a table of requests.

№	Канал	Рейтинг	Статус	Создано	Дедлайн	Тема обращения	Заказчик	Исполнитель	Действия
3	Портал	☆☆☆☆☆	Открыта	19.02.2025 20:04	20.02.2025 10:30	Выездное обслуживание клиентов	manager@gmail.com		🔍 🗑️
2	Вручную	☆☆☆☆☆	Открыта	19.02.2025 20:00	20.02.2025 10:00	Выездное обслуживание клиентов	Кузнецов А. С.	Васин В. В.	🔍 🗑️
1	Вручную	☆☆☆☆☆	Просрочено исполнение	08.01.2025 15:02	09.01.2025 10:30	Обслуживание внутренних пользователей компании	Кузнецов А. С.		🔍 🗑️

Рисунок 12 – Созданная заявка через Портал самообслуживания

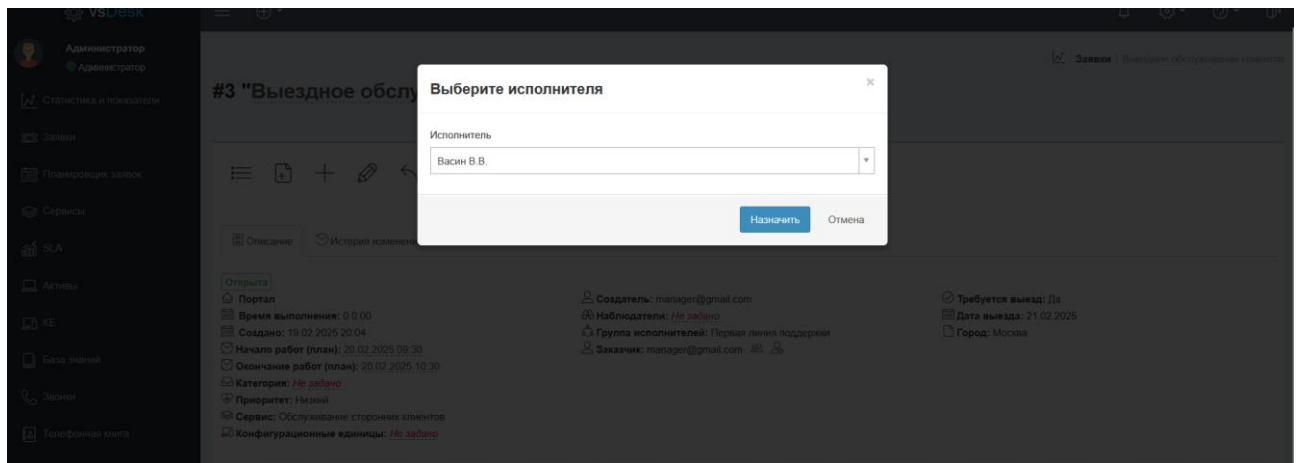


Рисунок 13 – Добавление Исполнителя

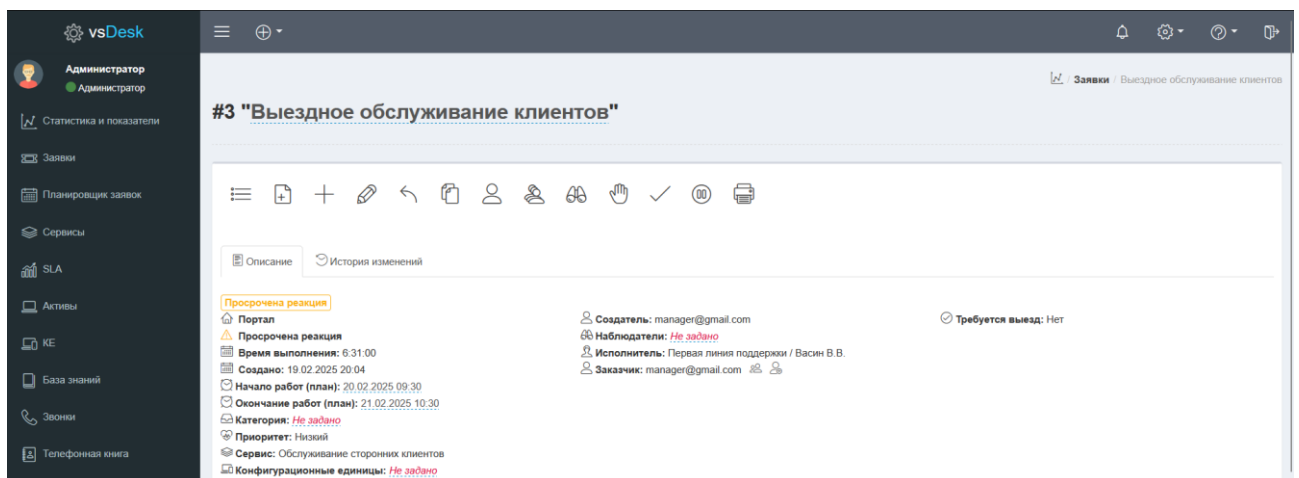


Рисунок 14 – Изменение дедлайна выполнения заявки