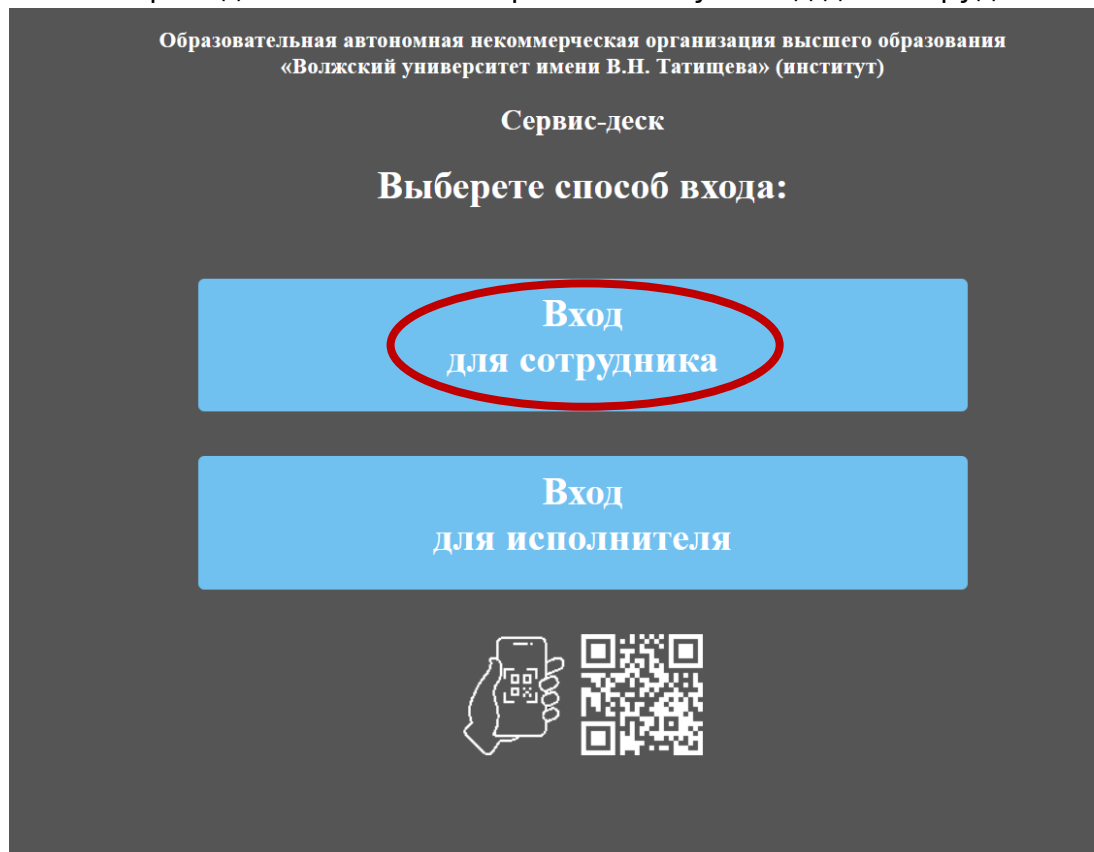


Вход в систему ОТРС

Заявки на выполнение работ по ИТ и АХЧ теперь подаются через систему учета заявок, далее «сервис-деск», доступный сотрудникам института и колледжа по адресу <http://otrs.vuit.ru/> с компьютера или мобильного телефона.

1. После перехода по ссылке выберите плашку «Вход для сотрудника»



Образовательная автономная некоммерческая организация высшего образования
«Волжский университет имени В.Н. Татищева» (институт)

Сервис-деск

Выберите способ входа:

**Вход
для сотрудника**

**Вход
для исполнителя**

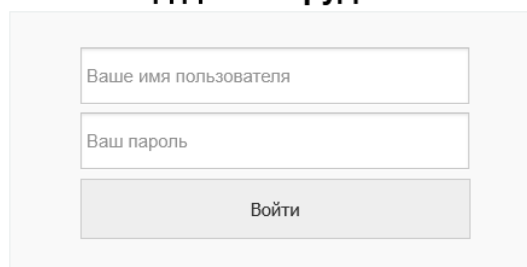
 

2. Введите Ваш логин и пароль в соответствующие поля и нажмите «Войти». Если у Вас нет учетных данных, обратитесь к системному администратору по телефону: +79277721188.

Образовательная автономная некоммерческая организация высшего образования
«Волжский университет имени В.Н. Татищева» (институт)

Сервис-деск

Вход для сотрудников



Ваше имя пользователя

Ваш пароль

Войти

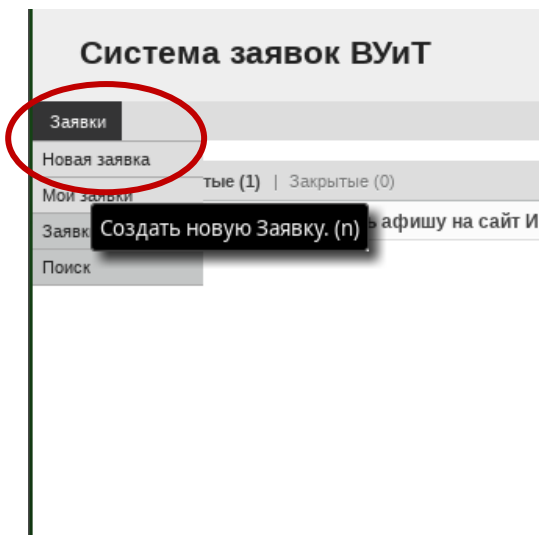
[Забыли пароль?](#)

[Войти исполнителем](#)

(Если забыли пароль, нажмите на строчку «Забыли пароль?» и следуйте инструкции).

Создание заявки

1. Для создания новой заявки кликните на черную плашку «Заявки» – откроется выпадающее меню. Выберите в нем пункт «Новая заявка».



1. Выберите адресата Вашей заявки: ЦИТ, если ваша заявка связана с информационными технологиями (компьютеры, Интернет, IP-телефония, сайты); АХЧ, если Ваша заявка касается административно-хозяйственной части (электрика, сантехника, инженерные коммуникации, сигнализация, видеонаблюдение).

2. Заполните тему Вашей заявки.

Подсказка: Тема заявки должна содержать краткое описание проблемы, в идеале отвечающее на вопросы “Что? Где? Как?”

Например: “В 304 кабинете на Белорусской принтер печатает с горизонтальными полосами”.

The screenshot shows the 'Система заявок ВУиТ' (VUIT Request System) interface. The 'Заявки' (Requests) tab is active. The form includes fields for 'Получатель:' (Recipient) with a dropdown menu showing 'ЦИТ', and 'Тема:' (Subject) with the text 'Добавить на сайт афишу мероприятия' (Add event poster to the website). The 'Тема' field is highlighted with a red rectangular box. Below the subject field is a large text area for the request body, which is currently empty. At the bottom of the form, there is a section for 'Прикрепленные файлы:' (Attached files) with a placeholder text 'Кликните для выбора файлов или просто перетащите их сюда.' (Click to select files or simply drag them here). An 'Отправить' (Send) button is located at the bottom right of the form.

3. Впишите в тело заявки (текстовое поле) более подробное описание проблемы/необходимых действий.

4. При необходимости прикрепите к заявке картинку, или документы, которые необходимы для полного понимания проблемы, кликнув по полю для добавления файла.

This screenshot shows the same 'Система заявок ВУиТ' form, but now the text area contains the text 'Нужно добавить на сайт Института в карусель афишу Дня открытых дверей' (Need to add to the Institute website in the carousel poster for the Day of Open Doors). A red arrow points from the bottom right towards the 'Прикрепленные файлы:' section, indicating where to click to attach files. The 'Отправить' (Send) button remains at the bottom right.

З'ЯВКИ

Прикрепленные файлы:	ИМЯ ФАЙЛА	ТИП	РАЗМЕР	
	Афиша на сайт.jpg	image/jpeg	364,3 KB	

5. Нажмите кнопку “Отправить”

Если Вам нужно добавить в заявку какие-то сведения войдите в нужную заявку двойным щелчком, нажмите на плашку **«Ответить»** в нижнем левом углу. Заполните поля так же, как в новой заявке.

Существуют случаи (заявка не отработана, проблема возникла повторно) заявку, помеченную, как «закрытая» можно открыть заново.

Для этого нужно перейти на вкладку **«Закрытые»**, войти в нужную заявку двойным щелчком, и также нажать на плашку **«Ответить»**. Укажите, что проблема возникла снова), и выставите в поле **«Новое состояние»** статус **«Открыта»**.