



#ДВИЖ_ИН_САМ

**ВЫСТАВКА
НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКОГО
ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ**

HELPDESK-СЕРВИС ДЛЯ КОЛЛЕДЖА

Александров Матвей Владимирович, студент группы № ИС-23-01
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Самарской области «Самарский государственный колледж»

Кулагин Алексей Александрович, преподаватель





#ДВИЖ_ИН_САМ

ВЫСТАВКА
НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКОГО
ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ

Актуальность проекта

Все технические заявки оформляются в формате служебной записки, что приводит:

- к потере или дублированию заявок;
- несвоевременной реакции ИТ-отдела;
- отсутствию статистики и прозрачности работы;



#ДВИЖ_ИН_САМ

ВЫСТАВКА
НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКОГО
ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ

Значимость проекта

Разработка и внедрение HelpDesk'a позволяет:

- ✓ Сократить бумажный документооборот.
- ✓ Повысить эффективность и контроль задач со стороны ИТ-отдела.
- ✓ Ускорить обработку заявок.
- ✓ Обеспечить единый стандарт взаимодействия между ИТ-отделом и факультетами.



#ДВИЖ_ИН_САМ

ВЫСТАВКА
НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКОГО
ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ

Сравнительный анализ существующих решений

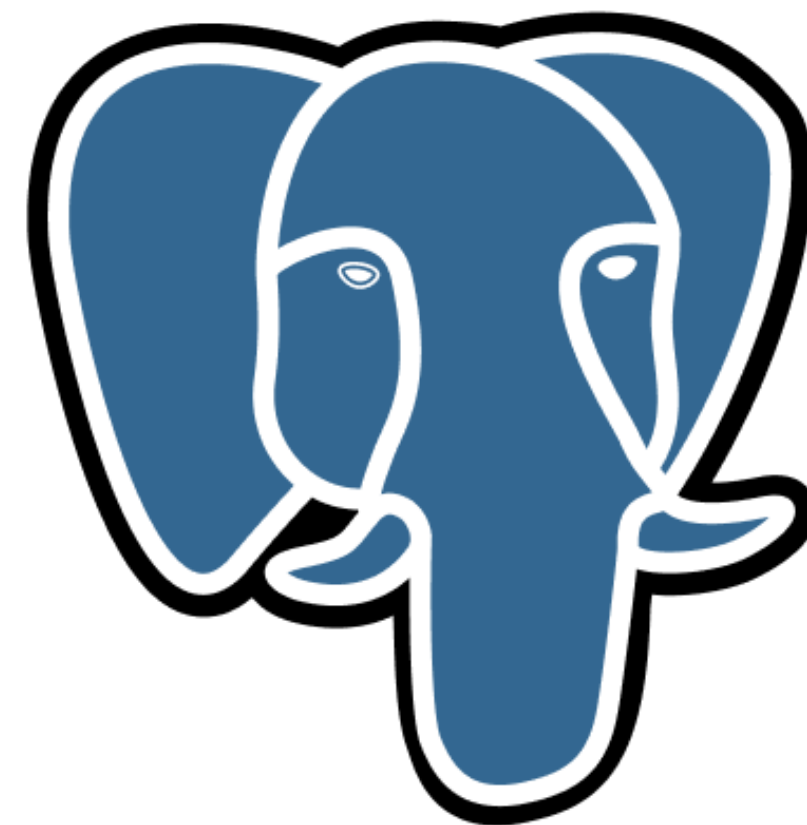
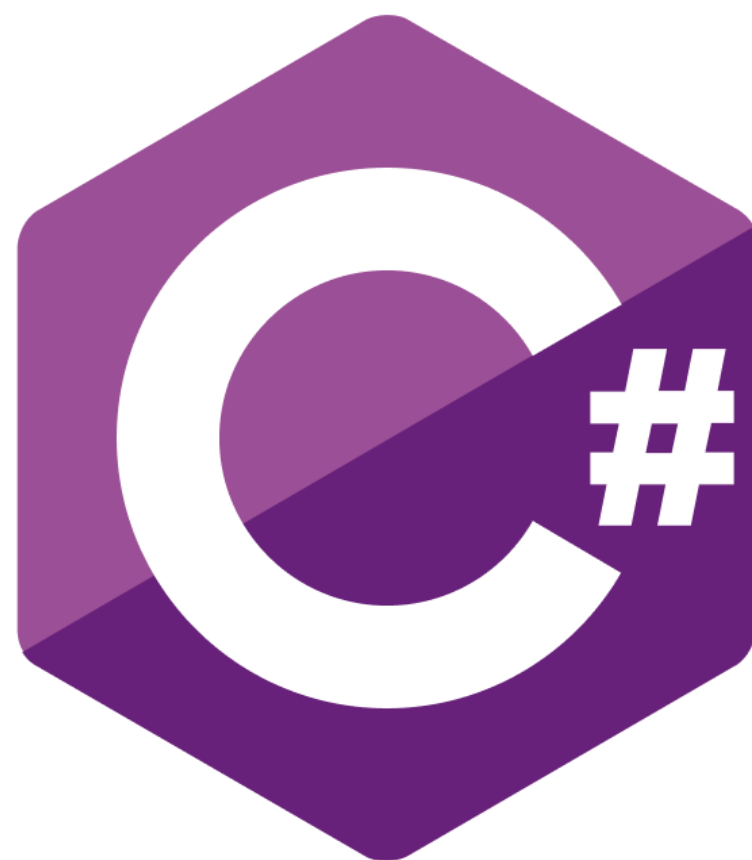
	Коммерческие HelpDesk (Freshdesk, Jira Service, OTRS)	Open-Source решения (GLPI, Zammad)	Разработанная система
Стоимость	Платная подписка	Бесплатно	Бесплатно (чашечка кофе)
Интеграция с внутренними системами	Не везде доступна, платно	Возможно, требуется изучение языка на котором написан	Полная интеграция под требования колледжа
Функционал, пользовательский интерфейс	Функционал перегружен, интерфейс для «обычных» сотрудников не понятен		Требуемый функционал под запросы колледжа, дружелюбный интерфейс
Хранение персональных данных пользователей	Сторонний сервер	Сервер колледжа	Сервер колледжа
Пуш-уведомления	Ограничены тарифом	Не реализованы	Отправка уведомлений в мессенджер
Сложность внедрения	Простая, но платная	Средняя сложность	Простая



#ДВИЖ_ИН_САМ

ВЫСТАВКА
НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКОГО
ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ

Технологический стек






#ДВИЖ_ИН_САМ

ВЫСТАВКА
НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКОГО
ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ

Страница входа

Интеграция в цифровую среду колледжа

HelpDesk: Вход в систему



[Вход по логину-паролю от МФЦ СГК, либо по кнопке «через МФЦ СГК».](#)

Логин _____










Пароль _____

Запомнить меня

[↻](#) [↵ ЧЕРЕЗ МФЦ СГК](#) [→\] ВОЙТИ](#)

[Помощь с входом](#)

dev_visitortech/21ef7cb

-  Курсовые работы
 -  Листы эффективности
 -  Практика
 -  Пром. аттестация
 -  Приёмная комиссия <
 -  Связь с ИТ отделом
 -  Сертификация
 -  Учебные материалы
 -  Эл. библиотека
- Будут г
Всерос
антите
е учени
копрус
- АН**
ТЕ



#ДВИЖ_ИН_САМ

ВЫСТАВКА
НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКОГО
ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ

Страница создания заявки

Создание новой заявки

Описание проблемы

От имени другого пользователя

Заявка будет создана от имени другого пользователя.

Краткое название проблемы

Опишите проблему кратко. Например: Перестал включаться компьютер, Перестал распознавать СКУД, Запрос данных о проходах из СКУДа

Подробное описание

Здесь опишите подробно, что произошло и с какого момента. Так же, можно указать, что необходимо выполнить со стороны ИТ отдела для решения данной ситуации

Расположение/Кабинет/Корпус

Укажите место, где произошла ситуация. Например: 5/513

Оборудование

[ДОБАВИТЬ ОБОРУДОВАНИЕ](#)

Документы, файлы, фото

[ЗАГРУЗИТЬ ФАЙЛ](#)

Дополнительная информация

Категория заявки

[529] Мелкий инцидент

Приоритет

Низкий

[▶ ОТПРАВИТЬ](#)



#ДВИЖ_ИН_САМ

ВЫСТАВКА
НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКОГО
ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ

Карточка заявки

Сломался ноутбук

№ 111 от 20.10.2025 9:21:07

Автор заявки:

Моргунова Анастасия Викторовна 20 октября 2025 09:21



Не работает ноутбук.

Роль в системе: Сотрудник. Авторизован через ЛК: Да.



Создано



Проверка



В работе



Решена

Действия

✓ РЕШЕНО

△ ИЗМЕНИТЬ СТАТУС

Оборудование



Не указано



Добавить

Документы, файлы, фото



Нет файлов

Расположение:



5/521

Срок до



24.11.2025

[Изменить](#)

Комментарии

Матвей Александров

Напишите комментарий



Александр Острецов

назначил новый срок решение заявки: 24.11.2025

ноут уезжает в сервисный центр



Егор Ласс

назначил новый срок решение заявки: 24.10.2025



Александр Острецов

сменил статус заявки на: В работе

назначил исполнителя по заявке: Ласс Егор

назначил новый срок решение заявки: 21.10.2025



#ДВИЖ_ИН_САМ

ВЫСТАВКА
НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКОГО
ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ

Карточка заявки

Расположение:



5/521

Срок до



24.11.2025

[Изменить](#)

Приоритет:



Низкий

[Изменить](#)

Категория:



[529] Аппаратные
неисправности

[Изменить](#)

Исполнители:



Ласс Е. М.

[Снять](#)



[Назначить](#)



#ДВИЖ_ИН_САМ

ВЫСТАВКА
НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКОГО
ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ

Карточка пользователя

Александров Матвей Владимирович [ID #1] ✕



Александров Матвей Владимирович
Администратор

Доступные действия

Роль в системе ^



Администратор

Настройки аккаунта ^

Контактная информация ^



+7(999)999-99-99



Сменить ФИО



Уведомления



Почта не указана



Обновить контактную инфу



Сменить логин



Сменить роль

Интеграции ^



Telegram: ID #208049718

Безопасность и вход ^



Разрешить отображать мою Фамилию, Имя в сообщениях Telegram у IT-отдела



Авторизоваться под ним



Получать уведомления обо всех создаваемых заявках



Сменить пароль



Ограничение доступа



#ДВИЖ_ИН_САМ

ВЫСТАВКА
НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКОГО
ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ

Каталог, фильтры

Каталог заявок



Введите № заявки/Тема... Категория заявки [121] Вопросы, связанны... Статус Новая, В работе, Решена... Приоритет Низкий, Средний, Высок... Автор Исполнитель

🔍 ПОИСК

Номер	Дата создания	Дедлайн	Тема	Статус	Категория	Приоритет	Автор	Исполнители
112	20.10.2025	20.10.2025	Включить доступ к сканеру у МФ...	Закрыта	[529] Система контроля и управ...	Низкий	Василюк А. В.	Ласс Е. М.
111	20.10.2025	24.11.2025	Сломался ноутбук	В работе	[529] Аппаратные неисправности...	Низкий	Моргунова А. В.	Ласс Е. М.
110	17.10.2025	22.10.2025	Слетела учётная запись адоб.	Решена	[529] Система контроля и управ...	Низкий	Чернова Д. В.	Трифонов А. И.
109	17.10.2025	17.10.2025	Опять не работает роутер!! (2)...	Закрыта	[529] Мелкий инцидент	Низкий	Моргунова А. В.	Ласс Е. М.
108	16.10.2025	16.10.2025	Не работает интернет на двух к...	Закрыта	[529] Программные неисправност...	Низкий	Суринов В. И.	Войтенко Д. С.
107	14.10.2025	Не назначено	Неактивна кнопка прикрепления ...	Новая	[121] Вопросы, связанные с сай...	Низкий	Ларионова Д. А.	Прохоров В. В.
106	13.10.2025	13.10.2025	Опять не работает роутер!!	Закрыта	[529] Мелкий инцидент	Низкий	Моргунова А. В.	Шерстнев Н. В.
105	08.10.2025	08.10.2025	Настроить принтер, печатает кв...	Закрыта	[529] Программные неисправност...	Низкий	Павлова Е. А.	Шадонов А. Н.

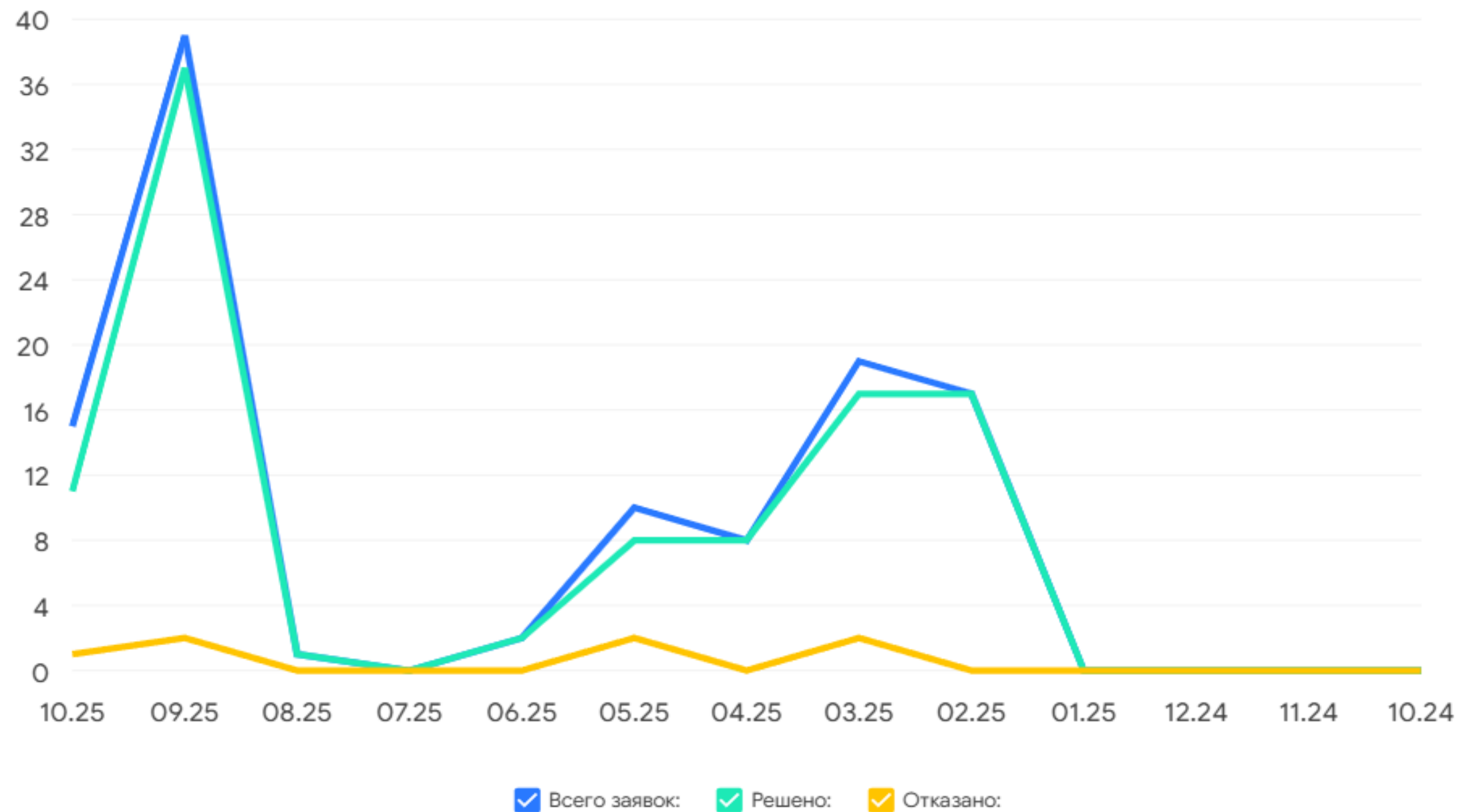


#ДВИЖ_ИН_САМ

ВЫСТАВКА
НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКОГО
ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ

Статистика

Статистика по месяцам



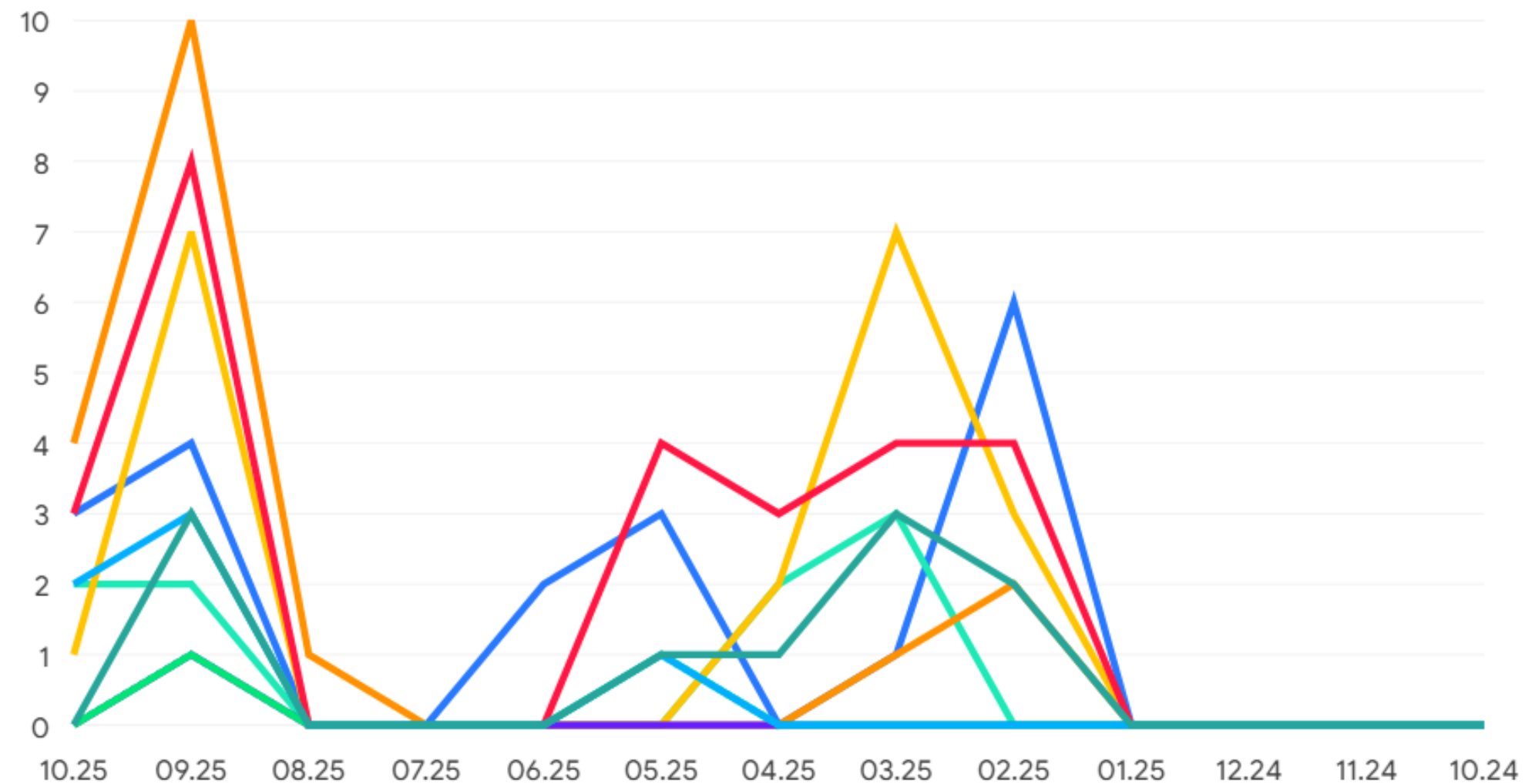


#ДВИЖ_ИН_САМ

ВЫСТАВКА
НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКОГО
ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ

Статистика

Статистика по месяцам (категории обращений)



[529] Мелкий инцидент [121] Вопросы, связанные с сайтом МФЦ СГК/АСУ РСО [529] Установка программ/драйверов

[529] Программные неисправности [529] Аппаратные неисправности [529] Закупка оборудования, расходников

[529] Списание оборудования, расходников [529] Система контроля и управления доступом [529] Другое



#ДВИЖ_ИН_САМ

ВЫСТАВКА
НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКОГО
ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ

Вход выполнен.

Сессия активна до 24.10.2025 12:55 12:55

Заявка: № 1 от 23.10.2025 12:57:03

Действие: Новый срок решения
 Значение: 24.10.2025
 Инициатор: Александров Матвей

Тема: Сломалась клавиатура
 Категория: [529] Мелкий инцидент

12:58

[Перейти](#)

Заявка: № 1 от 23.10.2025 12:57:03

Действие: Назначен исполнитель
 Значение: Александров Матвей
 Инициатор: Александров Матвей

Тема: Сломалась клавиатура
 Категория: [529] Мелкий инцидент

12:58

Пуш-уведомления

Действие: Комментарий
 Инициатор: Александров Матвей
 Значение:
скоро состоится закупка ”

Тема: Сломалась клавиатура
 Категория: [529] Мелкий инцидент

12:59

[Перейти](#)

Заявка: № 1 от 23.10.2025 12:57:03

Действие: Смена статуса заявки
 Значение: Решена
 Инициатор: Александров Матвей

Тема: Сломалась клавиатура
 Категория: [529] Мелкий инцидент

13:00



#ДВИЖ_ИН_САМ

ВЫСТАВКА
НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКОГО
ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ

Дальнейшие развитие

- Электронная запись на ИТ-поддержку.
- Цифровой реестр оборудования.
- Интеграция с системой мониторинга Zabbix.
- Интеграция с 1С:Предприятие с МТО.
- Реализация управлениями «отделов» и перевод «АХО» на платформу.



#ДВИЖ_ИН_САМ

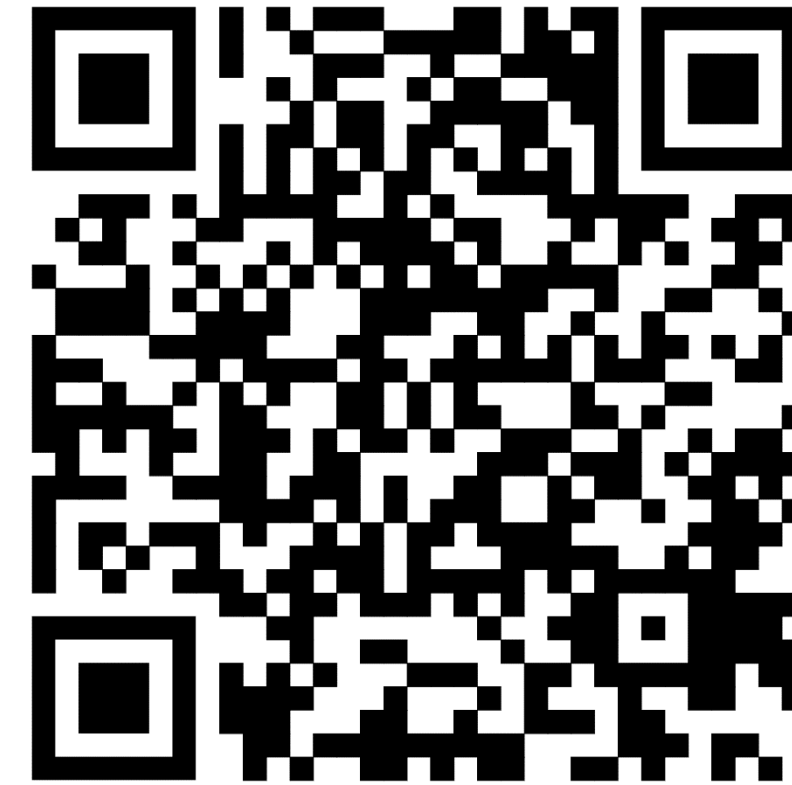
**ВЫСТАВКА
НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКОГО
ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ**

HELPDESK- СЕРВИС ДЛЯ КОЛЛЕДЖА

Александров Матвей Владимирович, студент группы № ИС-23-01

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Самарской области «Самарский государственный колледж»

Кулагин Алексей Александрович, преподаватель



ТЕСТОВЫЙ СТЕНД:
[TEST.HELPDESK.SAMGK.TECH](https://test.helpdesk.samgk.tech)

ЛОГИН И ПАРОЛЬ:
TEST