



“Jira Service Desk ашиглах гарын авлага”

Албан ёсны бүртгэлтэй гэрээт байгууллагын хэрэглэгчдэд зориулсан гарын авлага

Агуулга

БҮЛЭГ 1 JIRA тиккет бүртгэлийн систем рүү нэвтрэх	3
1. Нэвтрэх хаяг	3
2. Нэвтрэн орох.....	3
3. Хувийн мэдээллээ оруулах	3
БҮЛЭГ 3 Үйлчилгээний хүсэлт үүсгэх	5
БҮЛЭГ 4 Үүсгэсэн тиккетийн мэдээллийг харах.....	7
БҮЛЭГ 5 Үйлчилгээ авагч байгууллагатай харьцах.....	8
БҮЛЭГ 6 Үйлчилгээг дүгнэх.....	10
1. Үйлчилгээний хүсэлтийг Closed/Reopen төлөвт оруулах.....	10
2. Үйлчилгээнд сэтгэл ханамжийн үнэлгээ өгөх.....	10
БҮЛЭГ 7 Хэрэглэгчийн туслах.....	11
БҮЛЭГ 8 Анхаарах зүйлс	12

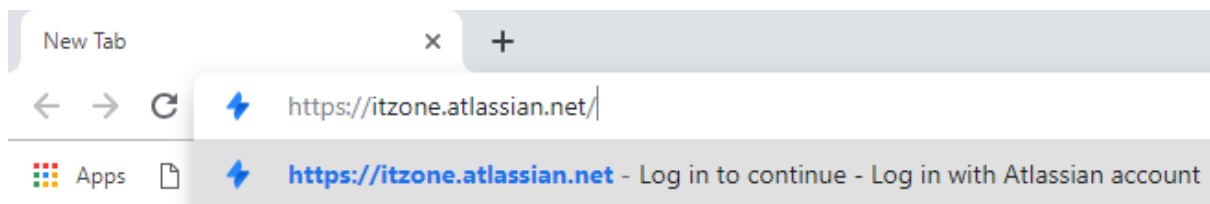
БҮЛЭГ 1 JIRA тиккет бүртгэлийн систем рүү нэвтрэх

Үйлчилгээний портал сайт нь үйлчилгээ үзүүлэгч тал болон үйлчилгээг авагч байгууллага хоорондын харилцааг холбож, үйлчилгээний хүсэлтүүдийг бүртгэх, гэрээний заалтаар үйлчилгээ үзүүлж буй эсэхийг хянах боломжтой.

1. Нэвтрэх хаяг

Та дурын веб браузерээр дараах хаягаар нэвтрэн орно уу.

<https://itzone.atlassian.net/>

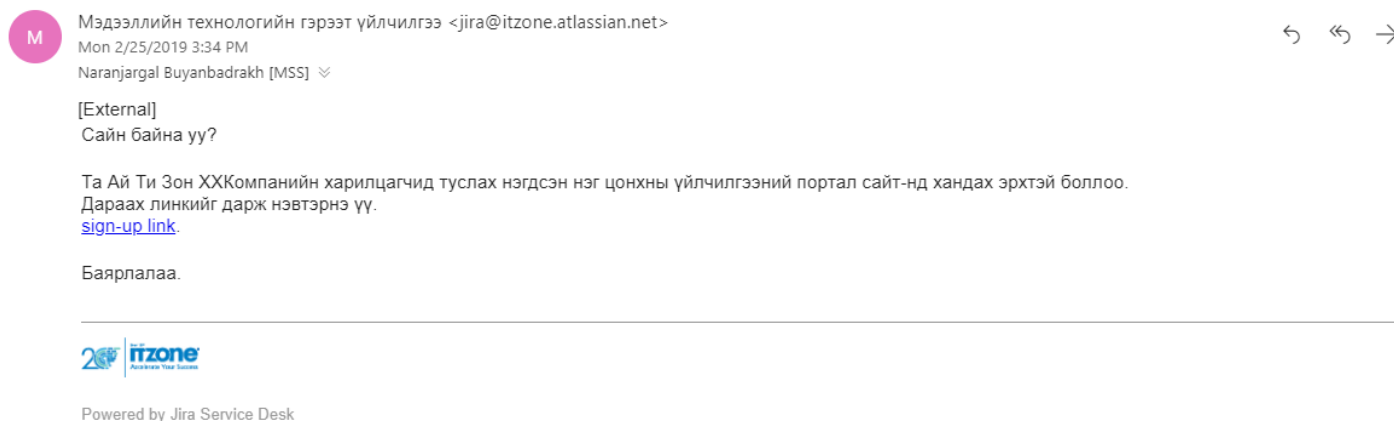


2. Нэвтрэн орох

Үйлчилгээний порталд нэвтрэхийн тулд өөрийн албан мэйл маяг болон байгууллагын нэрийг support@itzone.mn хаягаар ирүүлсэнээр таны мэйл хаягийг системд бүртгэн нэвтрэн эрхтэй болгоно.

Нэвтрэх эрхтэй болсноор таны мэйл хаягруу дараах албан ёсны noreply@am.atlassian.com хаягаас invite мэйл ирэх ба та [sign-up link](#) товчийг дарна уу.

Ай Ти Зон ХХК үйлчилгээний нэгдсэн нэг цонхны портал сайтанд тавтай морилно уу. Мэдээллийн технологийн гэрээт үйлчилгээ



3. Хувийн мэдээллээ оруулах

Линк дээр дарж веб браузер руу үсэрч орсноор таньд доорхи цонх харагдах ба уг бүртгэл дээр

Full name хэсэгт та өөрийн нэрээ оруулна уу.

Password хэсэгт та нууц үгээ оруулна уу. (тоо, үсэг, тэмдэгт орсон шаардалга хангасан нууц үг оруулна)



Welcome to Мэдээллийн технологийн гэрээт үйлчилгээ!

You are almost there - we just need to grab a password so you can login later.

Email

naranjargal.b@mogulss.mn

Full name

Naranjargal

Password

Show password

.....

Weak

Save and continue

Save and Continue дарснаар та амжилттай системд нэвтрэх эрхтэй боллоо. Та үйлчилгээний төрлөөс шалтгаалан дараах хэсгээс сонгон үйлчилгээний хүсэлтээ үүсгэх боломжтой.

Могул Сервис энд Саппорт ХХК – үйлчилгээг авдаг хэрэглэгч бол Мэдээлэл технологийн гэрээт үйлчилгээ сонгох

МЭДЭЭЛЛИЙН ТЕХНОЛОГИЙН НЭГДСЭН ҮЙЛЧИЛГЭЭ

Find help and services

Нэг цонхны үйлчилгээ нэвтрэлээ!

Та бүхэн доорхи project-уудаас сонгон үйлчилгээ авна уу.

Мэдээлэл технологийн гэрээт үйлчилгээ - Могул Сервис энд Саппорт ХХК

Мэдээллийн технологийн системийн шийдэл - Дижитал шилжилт рүү Таныг амжилттай хөтлөх өндөр технологийн шийдлүүдийг нэг дороос

Програм хангамж хөгжүүлэлт

Тоног, төхөөрөмжийн засвар - Hardware төрлийн техникийн засвар үйлчилгээ

ERP програм хангамж - DigitalWorks LLC

SW Division

Welcome! You can raise a SW Division request from the options provided.

Програм хангамж хөгжүүлэлт

Welcome! You can raise a Програм хангамж хөгжүүлэлт request from the options provided.

Мэдээллийн технологийн...

Сайн байна уу? Могул Сервис энд Саппорт ХХК - Мэдээлэл технологийн үйлчилгээний...

Мэдээллийн технологийн тоног...

Welcome! You can raise a Мэдээллийн технологийн тоног төхөөрөмж request from the options provided.

Тоног, төхөөрөмжийн засвар

Welcome! You can raise a Тоног, төхөөрөмжийн засвар request from the options provided.

ERP програм хангамж

Welcome! You can raise a ERP програм хангамж request from the options provided.

БҮЛЭГ 3 Үйлчилгээний хүсэлт үүсгэх

Нэвтрэн орсноор танд дараах цонх харагдах бөгөөд хэрхэн хүсэлтээ зөв үүсгэх талаар заавар харагдах болно. Та хүсэлтээ улаан цонхонд харагдах **need to raise a request** хэсэгт даран үйлчилгээний хүсэлтээ үргэлжлүүлнэ үү.

Бид үйлчилгээндээ шинэ систем нэвтрүүлж хэрэглэгчтэй нэгдсэн нэг цонхоор ... ▾

[Нэгдсэн үйлчилгээний портал](#) / [Мэдээллийн технологийн гэрээт үйлчилгээ](#)

Мэдээллийн технологийн гэрээт үйлчилгээ

Сайн байна уу? Могул Сервис энд Саппорт ХХК - Мэдээлэл технологийн үйлчилгээний порталд тавтай морилно уу.

Та хүсэлтийн гарчиггаа дараах форматын дагуу ирүүлээрэй. Ингэснээр бид таны асуудлыг хялбар ойлгож хурдан шийдэхэд тус болох юм.

Формат:

Товч хураангуй: <Компани> <Асуудлын утга>

Дэлгэрэнгүй мэдээлэл: <Асуудлын шалтгаан, нөлөөлөх хүчин зүйлс>

Үйлчилгээний төрөл: <Үйлчилгээний төрөл> <Асуудлын шалтгаан>

Жишээ:

Товч хураангуй: "Mogul Service and Support"-Computer Format

Дэлгэрэнгүй мэдээлэл: Компьютераа сольж байгаа тул Windows OS 2010-р форматлаж хэрэглээний програмууд суулгуулах хүсэлтэй байна. Датагаа хуулж авсан.

Үйлчилгээний төрөл: <Компьютер> <Компьютер форматлах>

Баярлалаа

 [Learn more about](#)

[Forticlient](#)

Need to raise a request? Contact us. >

Хүсэлтийн төрлөөс шалтгаан та дараах сонголтуудаас сонгоно уу.

Тусламж (Support) – Хэвийн ажиллагаанд байсан тоног төхөөрөмж ажиллахаа болих алдаа гарсан тохиолдолд та тусламж хэсэг дээр даран үйлчилгээний хүсэлтээ үүсгэнэ үү.

Үйлчилгээний хүсэлт (Service Request) – Шинээр програм суулгах, төхөөрөмж суурилуулалт хийх гэх мэт шинээр, нэмэлтээр үйлчилгээ авах хүсэлтэй бол та үйлчилгээний хүсэлт хэсэг дээр даран хүсэлтээ үүсгэнэ үү.

Санал хүсэлт гомдол – Таньд үйлчилгээтэй холбоотой санал хүсэлт, гомдол байвал хүсэлтээ үүсгэж болно.

Худалдааны төлөөлөгчтэй холбогдох – Өөр бусад үйлчилгээг сонирхож байгаа бол та худалдааны төлөөлөгчтэй дараах цонхоор хүсэлтээ илгээж болно.

Хүсэлтийн төрлөөс шалтгаан та дараах сонголтуудаас сонгоно уу.

Формат:

Товч хураангуй: <Компани> <Асуудлын утга>

Дэлгэрэнгүй мэдээлэл: <Асуудлын шалтгаан, нөлөөлөх хүчин зүйлс>

Үйлчилгээний төрөл: <Үйлчилгээний төрөл> <Асуудлын шалтгаан>

Жишээ:

Товч хураангуй: "Mogul Service and Support"-Computer Format

Дэлгэрэнгүй мэдээлэл: Компьютераа сольж байгаа тул Windows OS 2010-р форматлаж

хэрэглээний програмууд суулгуулах хүсэлтэй байна. Датагаа хуулж авсан.

Үйлчилгээний төрөл: <Компьютер> <Компьютер форматлах>

Баярлалаа

What can we help you with?



Тусламж (Support)

Ажиллахгүй, алдаа гарсан тохиолдолд уг сонголтыг сонгоно уу.



Үйлчилгээний хүсэлт (Service Request)

Шинээр, нэмэлтээр үйлчилгээ авах хүсэлтэй бол уг сонголтыг сонгоно уу



Санал хүсэлт гомдол

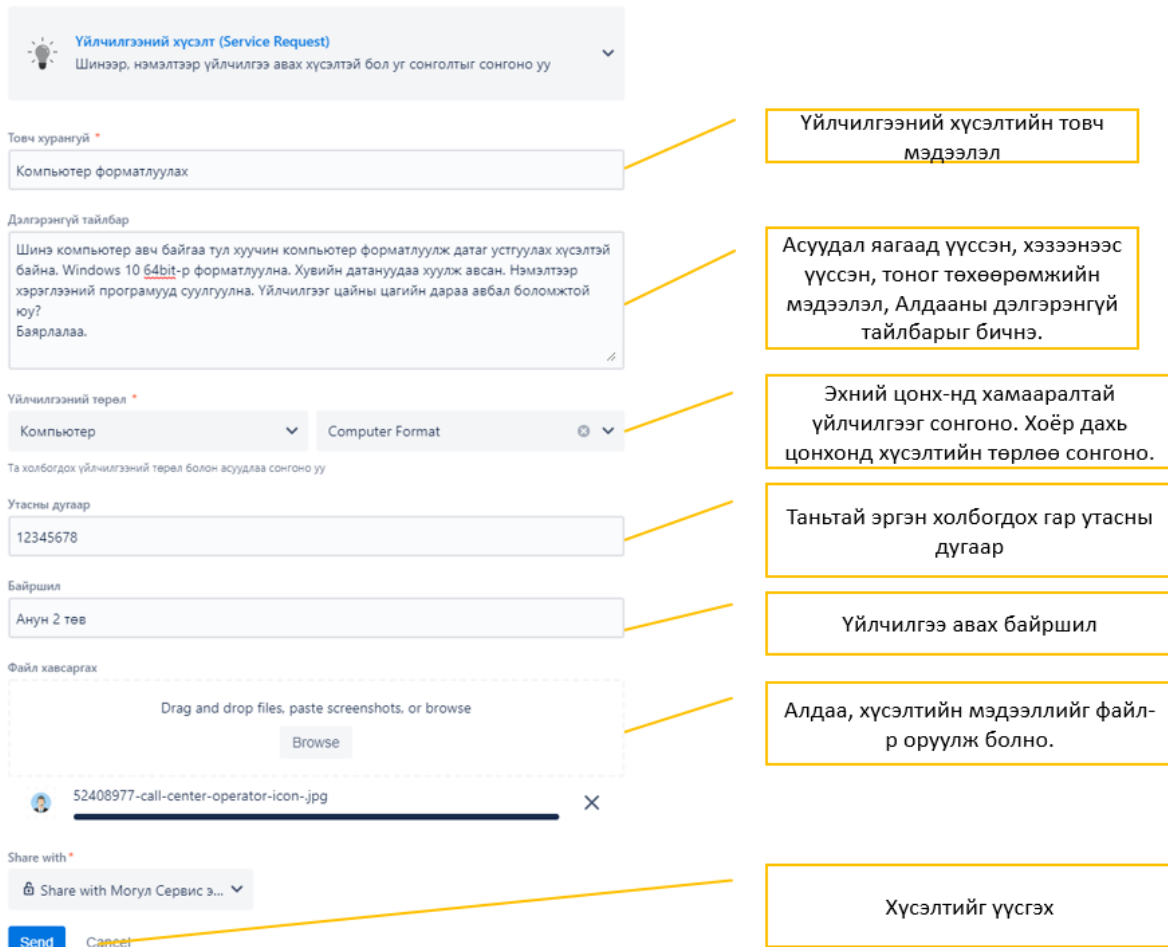
Таньд үйлчилгээтэй холбоотой санал хүсэлт байвал уг сонголтыг сонгоно уу



Худалдааны төлөөлөгчтэй холбогдох

Бүтээгдэхүүн үйлчилгээ авах хүсэлтэй бол уг сонголтыг сонгоно уу

Хүсэлтээ үүсгэхийн тулд та дараах мэдээллийг бөглөх шаардлагатай.



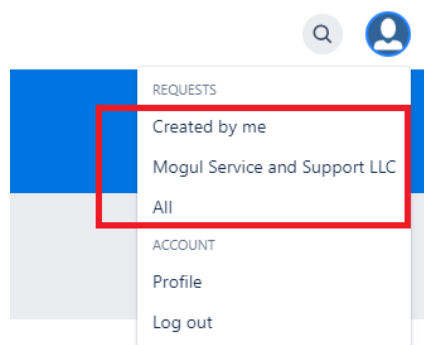
The image shows a service request form with several fields and sections. Yellow lines connect these fields to explanatory text boxes on the right:

- Товч хурангуй:** Computer Formatлуулах → **Үйлчилгээний хүсэлтийн товч мэдээлэл**
- Дэлгэрэнгүй тайлбар:** Шинэ компьютер авч байгаа тул хуучин компьютер форматлуулж дагаг устгуулах хүсэлтэй байна. Windows 10 64bit-р форматлуулна. Хувийн датануудаа хуулж авсан. Нэмэлтээр хэрэглээний програмууд суулгуулна. Үйлчилгээг цайны цагийн дараа авбал боломжтой юу? Баярлалаа. → **Асуудал яагаад үүссэн, хэзээнээс үүссэн, тоног төхөөрөмжийн мэдээлэл, Алдааны дэлгэрэнгүй тайлбарыг бичнэ.**
- Үйлчилгээний төрөл:** Computer → Computer Format → **Эхний цонх-нд хамааралтай үйлчилгээг сонгоно. Хоёр дахь цонхонд хүсэлтийн төрлөө сонгоно.**
- Утасны дугаар:** 12345678 → **Таньтай эргэн холбогдох гар утасны дугаар**
- Байршил:** Анун 2 төв → **Үйлчилгээ авах байршил**
- Файл хавсаргах:** (File upload area) → **Алдаа, хүсэлтийн мэдээллийг файлд оруулж болно.**
- Share with:** Share with Mogul Сервис э... → **Хүсэлтийг үүсгэх**

БҮЛЭГ 4 Үүсгэсэн тиккетийн мэдээллийг харах

Та өөрийнхөө нийт үүсгэсэн тиккетийн мэдээллийг харах боломжтойгоос гадна байгууллагынхаа нийт ажилчдынхаа үүсгэгдсэн тиккетийн мэдээллийг харах боломжтой.

Харахын тулд та баруун дээд буланд байрлах өөрийн profile дээр дарна уу.



Created by me хэсэгт дарвал таны үүсгэсэн нийт тиккетийн мэдээлэл харагдах ба та open, closed болон хүсэлтийн төрлөрөө filter-тэж харах боломжтой.

Нэгдсэн үйлчилгээний портал
Requests

Нэг цонхны үйлчилгээ нэвтэрлээ!
Та бүхэн ITZone, Mogul Service & Support, Mogul Express, Mogul Consulting Services зэрэг компаниудын үйлчилгээг нэгдсэн нэг цонхоор авна уу?

Request contains...

Type	Reference	Summary	Status	Service desk	Requester
	MSS-121	Lan cable	OPEN	Мэдээллийн технологийн гэрээт үйлчилгээ	Naranjargal

1-1 of 1

Компанийн нэр дээрээ дарснаар байгууллагынхаа нийт тиккетийн мэдээллийг харах боломжтой.

Нэгдсэн үйлчилгээний портал
Requests

Нэг цонхны үйлчилгээ нэвтэрлээ!
Та бүхэн ITZone, Mogul Service & Support, Mogul Express, Mogul Consulting Services зэрэг компаниудын үйлчилгээг нэгдсэн нэг цонхоор авна уу?

Request contains...

Type	Reference	Summary	Status	Service desk	Requester
	MSS-124	Visio program	OPEN	Мэдээллийн технологийн гэрээт үйлчилгээ	Tuya
	MSS-121	Lan cable	DONE	Мэдээллийн технологийн гэрээт үйлчилгээ	Naranjargal

1-2 of 2

БҮЛЭГ 5 Үйлчилгээ авагч байгууллагатай харьцах

Та үйлчилгээний хүсэлтийн дагуу үйлчилгээ авагч байгууллагатай нэгдсэн нэг цонхноос харьцах боломжтой ба харилцаж байсан мэдээ мэдээллүүд бүгд history болж хадгалагдах юм.

Үйлчилгээний тиккетийг сонгоно уу.

Нэгдсэн үйлчилгээний портал
Requests

Нэг цонхны үйлчилгээ нэвтэрлээ!
Та бүхэн ITZone, Mogul Service & Support, Mogul Express, Mogul Consulting Services зэрэг компаниудын үйлчилгээг нэгдсэн нэг цонхоор авна уу?


Request contains...


Type	Reference	Summary	Status	Service desk	Requester
	MSS-121	Lan cable	OPEN	Мэдээллийн технологийн гэрээт үйлчилгээ	Naranjargal


1-1 of 1


Нэмэлт мэдээлэл болон асуудлын талаар санал хүсэлтийг comment байдлаар бидэнд мэдэгдэх боломжтой ба бид цаг алдалгүй танд comment байдлаар эргээд танд хариу илгээх болно.


Activity


 **Tuvshintuya Myagmarsambuu [MSS]** Today 5:35 PM LATEST
12:00 цагт дуудлагаар очих инженерийн мэдээллийг явуулж байна.




 **Tuvshintuya Myagmarsambuu [MSS]** Today 5:34 PM
Сайн байна уу? Таны дуудлагыг бүртгэн авлаа.


 **Naranjargal** Today 5:33 PM
Өнөөдөр 12 цагт үйлчилгээ авах хүсэлтэй байна.

 **Naranjargal** Today 5:20 PM





OPEN

 Don't notify me

 Share

Shared with

 Naranjargal
Creator

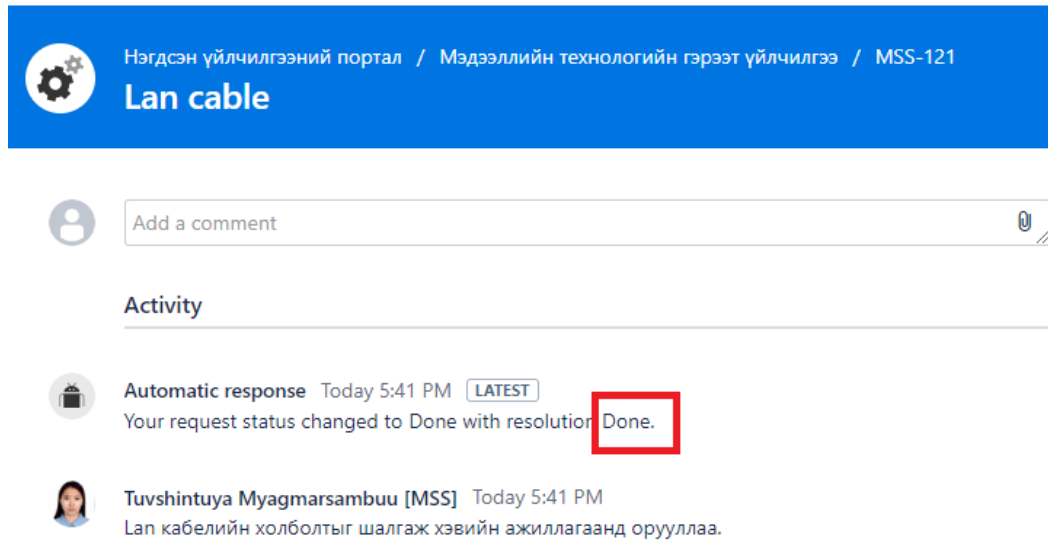
 Mogul Service and Support LLC
Remove

Коммент болон тиккетийн төлөв солигдох болгонд notification мэйл-ээр болон portal сайт-р ирэх болно. Та notification ирсэн мэйлээс reply даран хариу илгээж мөн болно.

БҮЛЭГ 6 Үйлчилгээг дүгнэх

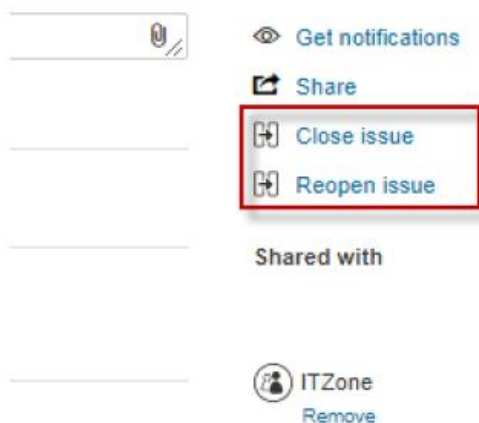
1. Үйлчилгээний хүсэлтийг Closed/Reopen төлөвт оруулах

Инженер асуудлыг шийдвэрлэж дуусаад тиккетнд үйлчилгээний мэдээллийг оруулан тиккетийг төлөвийг Done төлөвт оруулна.



The screenshot shows a support ticket titled "Lan cable" with the ID "MSS-121". The ticket is in the "Done" status. The activity log shows an "Automatic response" at 5:41 PM stating "Your request status changed to Done with resolution Done." and a user comment from "Tuvshintuya Myagmarsambuu [MSS]" at 5:41 PM stating "Lan кабелийн холболтыг шалгаж хэвийн ажиллагаанд орууллаа."

Хэрэв та асуудлыг 100% бүрэн шийдвэрлэгдсэн гэж үзвэл Close issue -г дарна уу. Хэрэв асуудал бүрэн шийдвэрлэгдэж чадаагүй гэж үзвэл Reopen issue -г дарж дахин хүсэлтийг бидэнд мэдэгдэх боломжтой. Хэрэв тиккетийн төлөвийг сонгоогүй 3 хоновол автоматаар асуудал бүрэн шийдэгдсэн гэсэн дүгнэлтэнд хүрэх болно.

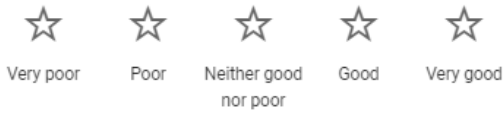


The screenshot shows the action menu for a ticket, which includes options like "Get notifications", "Share", "Close issue", and "Reopen issue". The "Close issue" and "Reopen issue" options are highlighted with a red box.

2. Үйлчилгээнд сэтгэл ханамжийн үнэлгээ өгөх

Үйлчилгээний хүсэлт Done төлөвт орсноор автоматаар таны мэйл хаяг руу сэтгэл ханамжийн судалгаа явах ба та бидний үйлчилгээнд 1-5 одоор үнэлгээ өгч санал хүсэлт бичиж болно. Бид таны сэтгэл ханамжийн үнэлгээгээр үйлчилгээгээ улам сайжруулан таньд үнэ цэнэтэй үйлчилгээг өгөхөөр хичээн ажиллах болно.

Та үйлчилгээндээ хэр сэтгэл ханамжтай байна вэ? Хэрэв сэтгэл ханамжгүй бол comment хэсэг дээр учир шалтгааныг бичиж туслана уу. Баярлалаа



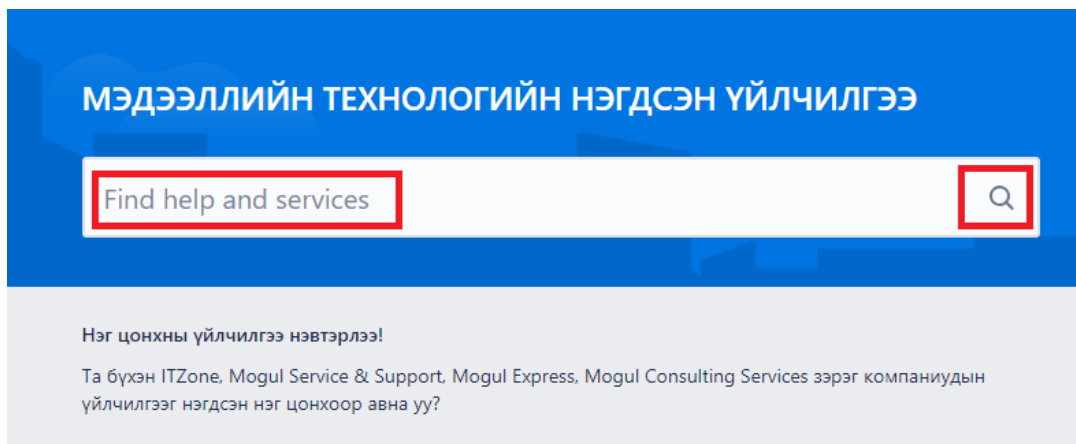
[View request](#) · [Turn off this request's notifications](#)

This is shared with Anun LLC and naikonwalle@gmail.com

Powered by Jira Service Desk

БҮЛЭГ 7 Хэрэглэгчийн туслах

Та үйлчилгээтэй холбоотой асуудлаа Find help and services хэсэгт бичиж хайх товч дарсанаар холбоотой гарын авлага мэдээллүүдийг олж уншиж танилцах боломжтой.



МЭДЭЭЛЛИЙН ТЕХНОЛОГИЙН НЭГДСЭН ҮЙЛЧИЛГЭЭ

Find help and services

Нэг цонхны үйлчилгээ нэвтэрлээ!
Та бүхэн ITZone, Mogul Service & Support, Mogul Express, Mogul Consulting Services зэрэг компаниудын үйлчилгээг нэгдсэн нэг цонхоор авна уу?

What do you need help with?

[MSS - Solution process](#)

[SW Division](#)

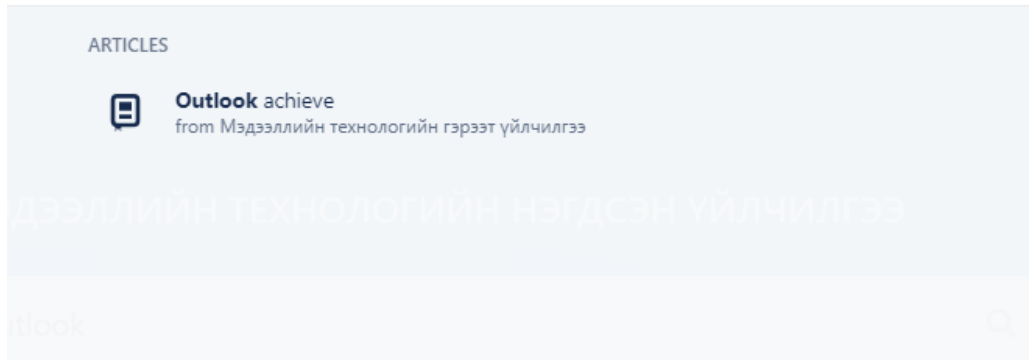
[ГОМДОЛ, САНАЛ ӨГӨХ](#)

[ЗАСВАР, ҮЙЛЧИЛГЭЭ АВАХ](#)

[Мэдээллийн технологийн гэрээт үйлчилгээ](#)

Харагдах байдал:

outlook



БҮЛЭГ 8 Анхаарах зүйлс

Та үйлчилгээний портал сайтад хүсэлтээ үүсгэхдээ дараах зүйлсийг анхаарнуу.

1. Албан ёсны бүртгэлтэй и-мэйлээр хандан орох, өөрийн аккунтыг бусдад дамжуулахгүй байх
2. Нэг үйлчилгээний хүсэлтэд нэгээс дээш буюу олон төрлийн асуудлыг оруулахгүй байхыг анхаарна уу. Жишээ нь: Office program суулгах, Outlook ажиллахгүй байна гэсэн 2 өөр төрлийн асуудлыг нэг тиккет ээр үүсгэхгүй байхыг анхаарна уу.
3. Хүсэлт үүсгэхдээ утасны дугаар, үйлчилгээ авах байршлын мэдээллийг үнэн зөвөөр оруулна уу.
4. Хүсэлтийн төлөвийг waiting for customer, more information required төлөвт оруулсан тохиолдолд та шаардлагатай нэмэлт мэдээллүүдийг ажлын 5 хоног дотор хариу өгнө үү. Ингэснээрээ бид илүү түргэн шуурхай үйлчилгээгээ үзүүлэх болно.
5. Та үйлчилгээний портал сайт ашиглах заавар, мэдээлэл авахыг хүсвэл дараах хаягаар бидэнтэй холбогдоно уу.

Утас: 77312424

И-мэйл: support@itzone.mn

Баярлалаа

Таньд амжилт хүсье