



Гайд по входу в Customer Portal

Руководство пользователей систем
AIX CSD и AIX

Версия v1.0 | 09.12.2025

**Безопасность.
Прозрачность.
Доступность.**

ASTANA INTERNATIONAL EXCHANGE

Пошаговая инструкция по доступу к вашему личному кабинету Customer portal для создания заявок касательно торговой платформы, CSD системы и IT-подключений.



Что такое Customer Portal?

НАЗНАЧЕНИЕ ПОРТАЛА



Единая точка доступа

Централизованный хаб для всех пользователей систем AIX и AIX CSD, обеспечивающий управление доступами и операциями в одном окне.



Данные и Уведомления

Просмотр актуальной информации об аккаунте, настройках и получение важных системных уведомлений по тикету.



Операции и Статусы

Подача запросов на операции, обмен сообщениями с IT-поддержкой и отслеживание статуса исполнения в реальном времени.

Ключевые преимущества



Безопасность

Защищенный протокол передачи данных и двухфакторная аутентификация.



Прозрачность

Полный контроль над действиями и тикетами по операционным и техническим проблемам.



Доступ 24/7

Управление доступом и информацией в любое время из любой точки мира.

Требования для доступа



Что необходимо?

Действующие email-адреса, зарегистрированные в Customer Portal и полученные учетные данные systemupgrade@aix.kz

При возникновении сложностей обратитесь в службу технической поддержки.



Активная учетная запись

Наличие подтвержденной учетной записи клиента и верифицированного e-mail.



Современный браузер

Последние версии Chrome, Edge или Safari для корректной работы веб-интерфейса.



Стабильное соединение

Надежный доступ в интернет и к корпоративной почте для получения кодов.



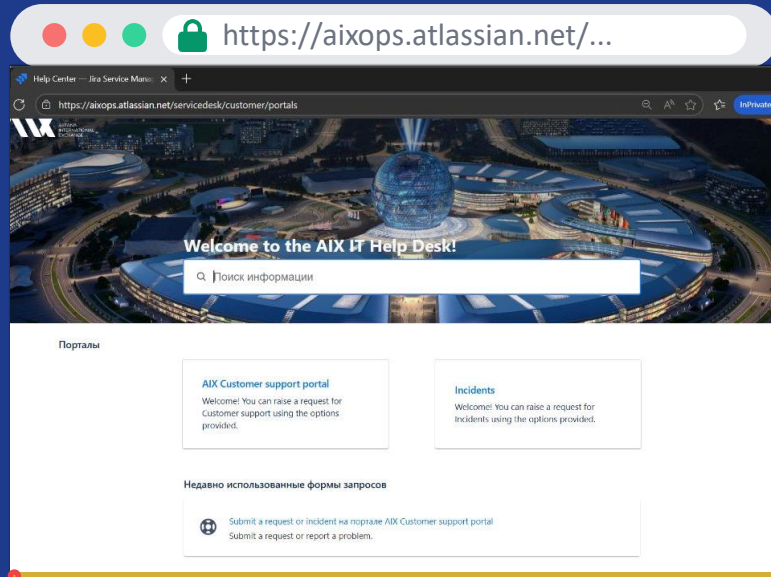
Настройка 2FA

Подготовленный метод двухфакторной аутентификации (телефон или приложение).



Права доступа

Соответствующие права доступа, предоставленные администратором AIX и AIX CSD.



Шаг 1

Выбор портала поддержки

1

Перейдите на сайт

Откройте браузер и перейдите по адресу:
<https://aixops.atlassian.net/servicedesk/customer/portals>

2

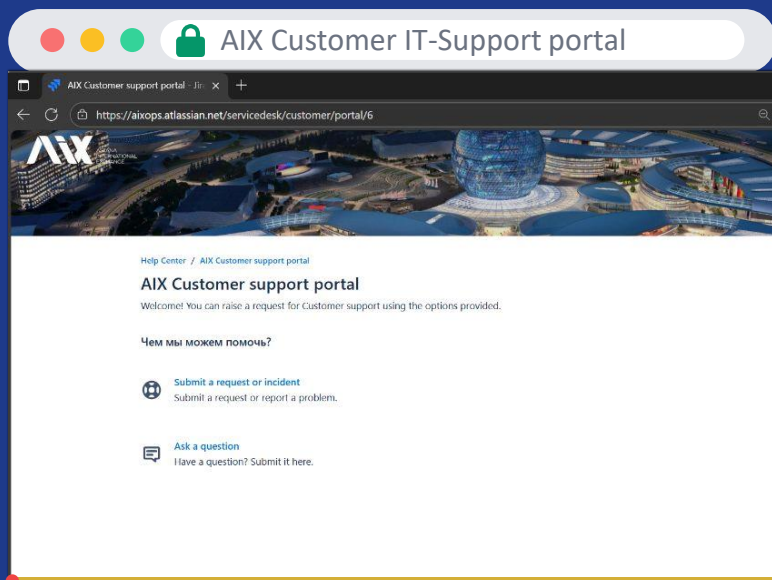
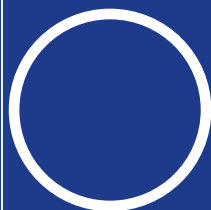
Найдите нужный раздел

На главной странице «Help Center» вы увидите несколько карточек. Найдите блок с заголовком AIX Customer IT-Support portal.

3

Кликните для входа

Нажмите на заголовок карточки или на текст описания, чтобы перейти к формам создания запросов.



Шаг 2

Выбор типа обращения

- 1 Ознакомьтесь с опциями**
 На странице портала вы увидите доступные варианты действий под заголовком «Чем мы можем помочь?».
- 2 Выберите создание запроса**
 Найдите пункт «Submit a request or incident» (Отправить запрос или сообщить о проблеме). Это основной раздел для всех технических и операционных вопросов.
- 3 Перейдите к форме**
 Нажмите на этот пункт, чтобы открыть детальную форму заполнения заявки. Здесь вы сможете описать проблему. Прикрепление скриншотов и файлов будет доступно в комментариях после создания тикета.

https://aixops.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/6/group/24/create/101

Submit a request or incident - AI


https://aixops.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/6/group/24/create/101

Help Center / AIX Customer support portal

AIX Customer support portal

Welcome! You can raise a request for Customer support using the options provided.

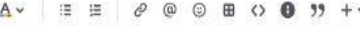
Чем мы можем помочь?

 **Submit a request or incident**
Submit a request or report a problem.

Обязательные поля отмечены звездочкой*

Summary*

What are the details of your request?*

Обычный текст ▾ **B** *I* ... 

Components*

Priority*
Critical/Blocker

Broker code*

Environment*
☐ TEST
☐ PROD

Отправить Отмена

Шаг 3

Заполнение формы запроса

1

Введите резюме запроса (Summary)

В поле Summary введите краткий заголовок проблемы. В поле Description (детали запроса) опишите ситуацию подробнее на удобном Вам языке вне зависимости от языка интерфейса.

2

Укажите детали (Components & Priority)

Выберите компонент из списка. Скриншоты и дополнительные файлы можно добавить в комментарии уже после создания тикета.

3

Отправьте запрос

Проверьте введенные данные и нажмите кнопку Send (Отправить) для регистрации обращения в системе.



Поля, отмеченные звездочкой (*), обязательны для заполнения.

Классификация запроса

ВЫБОР КОМПОНЕНТА

Для ускорения обработки вашего обращения важно правильно выбрать категорию в поле Components.

1 Нажмите на список

Кликните на поле Components, чтобы раскрыть полный список доступных категорий.

2 Выберите тему

Найдите категорию, наиболее точно описывающую вашу проблему (например, "Login issues" или "Access to the FIX").

3 Отправьте запрос

После заполнения всех полей нажмите кнопку "Отправить" внизу формы.

💡 СОВЕТ

Если вы не уверены в категории, выберите "Other" или наиболее близкую тему. Поддержка перенаправит запрос при необходимости.

components

Access to the FIX

Access to the Web trader

Account opening

Audit requests

Cash transfers

External transfer, Internal transfer, Tabys

Intranet

Jira

Login issues

Часть 1: Список A-L

components

Login issues

Monthly fees

OPEN API

Order Management

Other

Public website

Test Environment access

User creation, ShareAIX

VPN and IP connectivity

Часть 2: Список L-V

Типичные проблемы и решения



Неверный логин или пароль

Проверьте раскладку клавиатуры и клавишу Caps Lock. Если вы забыли пароль, воспользуйтесь функцией «Forgot Password» на странице входа.



Не приходит код 2FA

Проверьте подключение к сети и синхронизацию времени на устройстве. Если SMS не приходит, используйте приложение Authenticator или резервные коды.



Аккаунт заблокирован

Блокировка происходит после 5 неудачных попыток входа. Подождите 15-30 минут, блокировка снимется автоматически, или обратитесь на systemupgrade@aix.kz.



Доступ запрещен / Нет прав

Ваша учетная запись активна, но не имеет прав для доступа к этому разделу. Обратитесь на systemupgrade@aix.kz для расширения прав.



Ошибки браузера или зависание

1. Очистите кэш и куки (Ctrl+Shift+Delete).
2. Попробуйте войти через режим «Инкогнито».
3. Отключите VPN, если используете его.



Контакты IT-поддержки

AIX и AIX CSD IT-Support

Мы готовы помочь вам с любыми вопросами по работе портала.



E-MAIL

systemupgrade@aix.kz

Среднее время ответа: 2 часа



ТЕЛЕФОН

+7 (717) 223 53 16 (PTD)

+7 (717) 264 73 00

горячая линия по вопросам сделок



Astana International Exchange
пр. Мангилик Ел, 55/19, блок С 3.4
Астана, Казахстан, Z05T3J2



Часы работы

09:00 – 18:00

Пн-Пт (GMT+5)



График обновлений и тестов

Обновление платформы

20 фев 2026 (go-live)

Тестирование FIX SP2

29 сен 2025

FIX MCT PROXY SP1

26 ноя 2025
(модернизированный)

Новый Web-trader

26 ноя 2025

Подробнее
<https://aix.kzaix.kz/ru/для-участников-торгов-в-aix/>



При обращении укажите:

Ваше полное имя

Название организации

Скриншот ошибки (по возможности)

E-mail учетной записи

Детальное описание проблемы



ASTANA INTERNATIONAL EXCHANGE

КРАТКАЯ ПАМЯТКА


Для пользователей систем AIX CSD и AIX


IT-Поддержка

EMAIL ПОДДЕРЖКИ

systemupgrade@aix.kz

ТЕЛЕФОНЫ

 **+7 (717) 223 53 16**
PTD Департамент

 **+7 (717) 264 73 00**
Горячая линия по сделкам

Прямой доступ

CUSTOMER PORTAL

 <https://aixops.atlassian.net/servicedesk/customer/portals>

РЕСУРСЫ И ДОКУМЕНТАЦИЯ

 <https://aix.kz/ru/для-участников-торгов-в-aix/>



Важные даты обновления торговой системы

График тестирования и обновлений

Тестирование FIX SP2

2025

29 Сентября

Обязательное тестирование обновления протокола FIX.

FIX MCT PROXY SP1 и Новый Web-Trader

2025

26 Ноября

Совместное тестирование модернизированного прокси и нового интерфейса Web-trader.

Обновление торговой платформы

GO-LIVE

20 Февраля 2026

Дата запуска крупного обновления системы.

 Даты могут быть изменены. Следите за email-уведомлениями.

[Гайд по входу в Customer Portal](#)