



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.



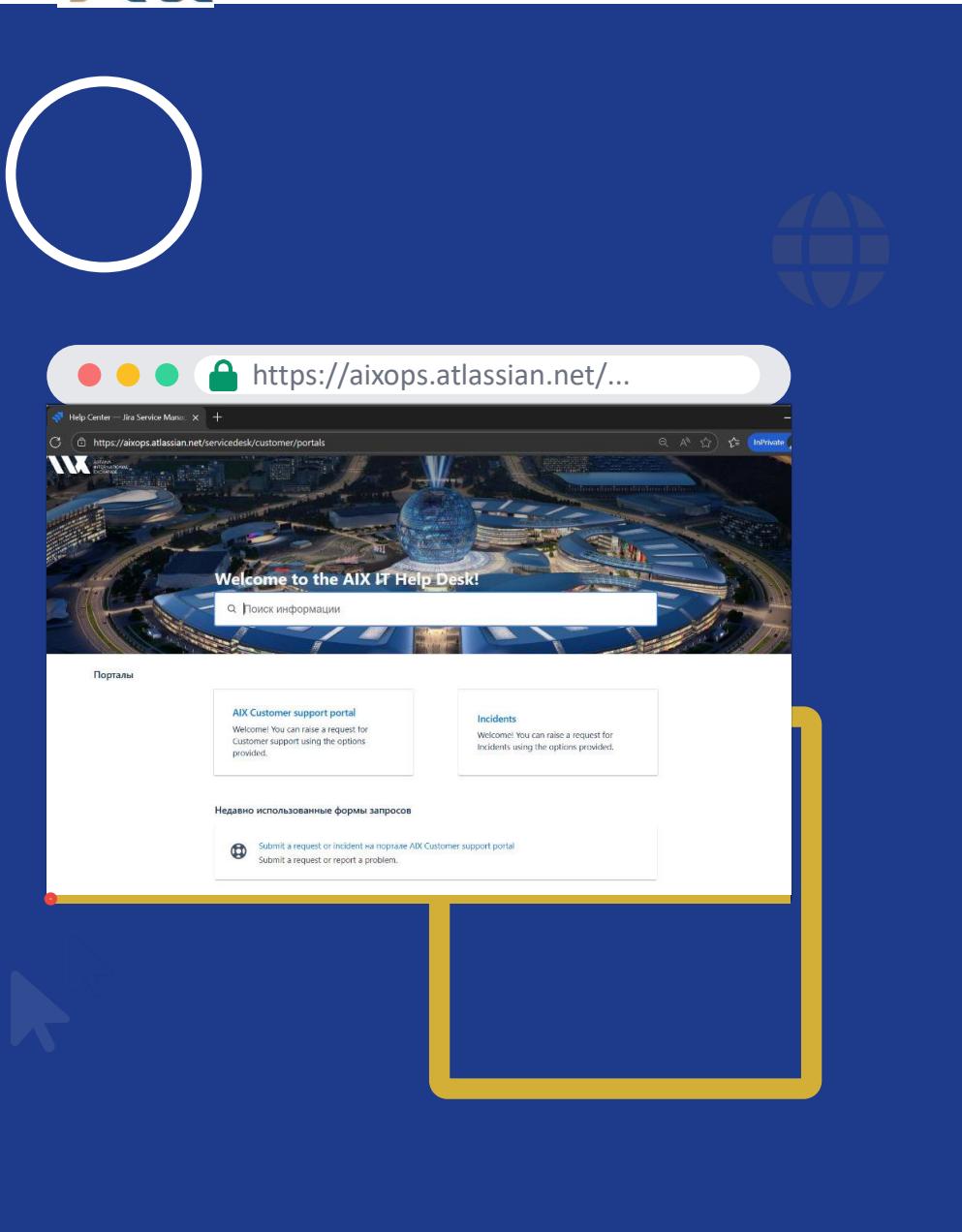
Настройка 2FA

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//customerportals>

2

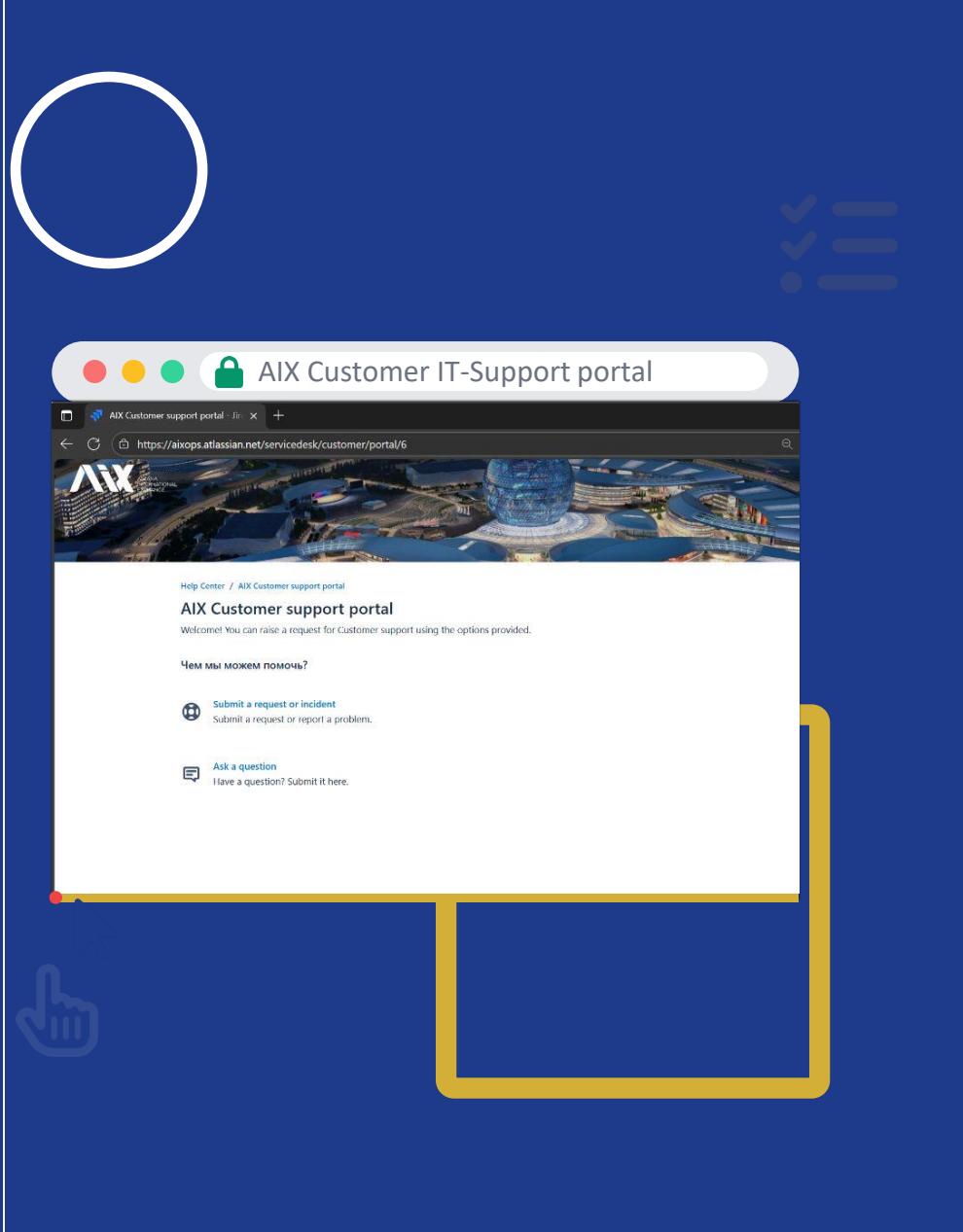
Найдите нужный раздел

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

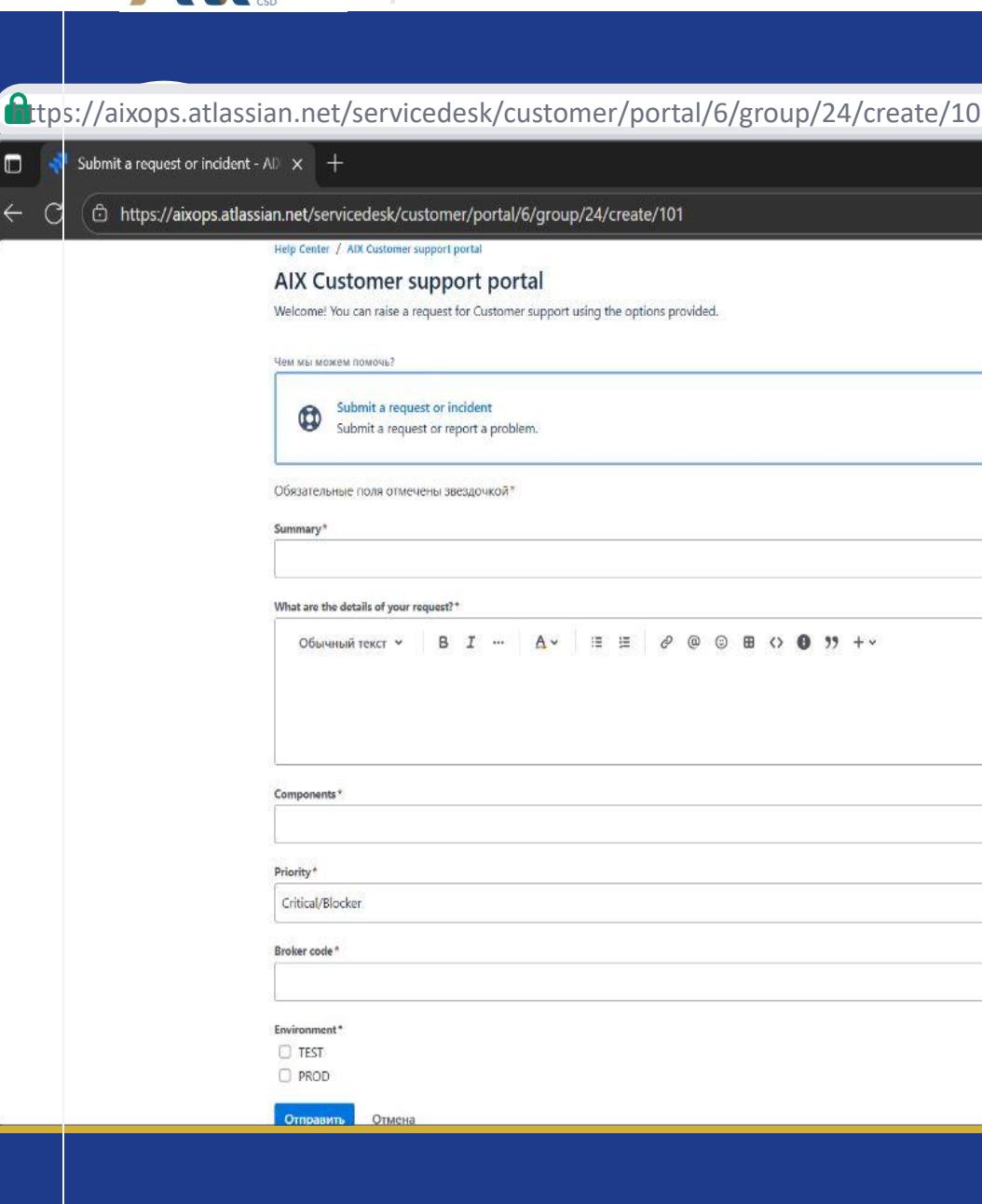
Выберите создание запроса

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.



The screenshot shows the 'Submit a request or incident' page of the AIX Customer support portal. The URL in the address bar is <https://aixops.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/6/group/24/create/101>. The page title is 'Submit a request or incident - AIX'. The main heading is 'AIX Customer support portal'. Below it, a welcome message says 'Welcome! You can raise a request for Customer support using the options provided.' There is a section titled 'Чем мы можем помочь?' with a button 'Submit a request or incident' and a note 'Submit a request or report a problem.' Below this is a summary field labeled 'Summary*' with a rich text editor. The next section is 'What are the details of your request?*' with a rich text editor. Following are fields for 'Components*', 'Priority*', 'Broker code*', 'Environment*', and a checkbox for 'TEST'. At the bottom are 'Send' and 'Cancel' buttons.

Шаг 3

Заполнение формы запроса

1

Ведите 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

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

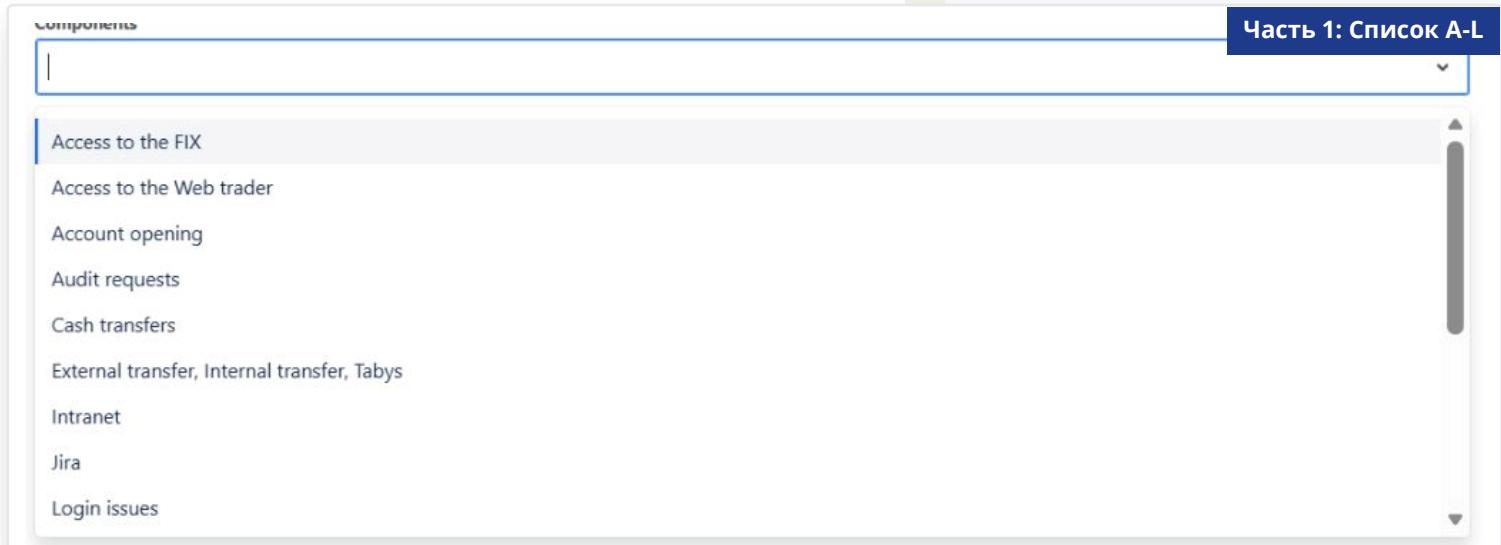
После заполнения всех полей нажмите кнопку "Отправить" внизу формы.

СОВЕТ

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

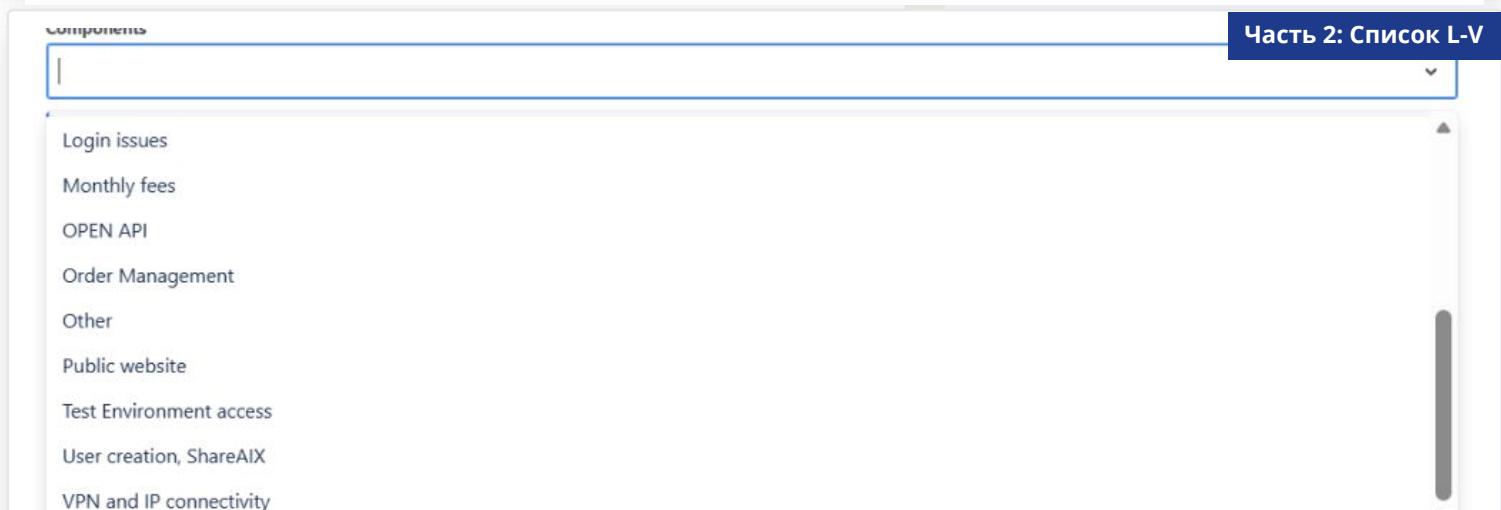
ВЫБОР КОМПОНЕНТА

Часть 1: Список А-Л



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 2: Список L-V



Components
Login issues
Monthly fees
OPEN API
Order Management
Other
Public website
Test Environment access
User creation, ShareAIX
VPN and IP connectivity



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 (РТД)

+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/>

ℹ При обращении укажите:

Ваше полное имя

Название организации

Скриншот ошибки (по возможности)

E-mail учетной записи

Детальное описание проблемы



ASTANA INTERNATIONAL EXCHANGE

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//customerportals>

РЕСУРСЫ И ДОКУМЕНТАЦИЯ

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

КРАТКАЯ ПАМЯТКА

Для пользователей систем AIX CSĐ и 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.